

**ΜΙΑ ΧΡΟΝΙΑ
ΜΕ ΑΛΛΟΝ ΑΕΡΑ**

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ **2014**

στην πράξη*
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ WIND

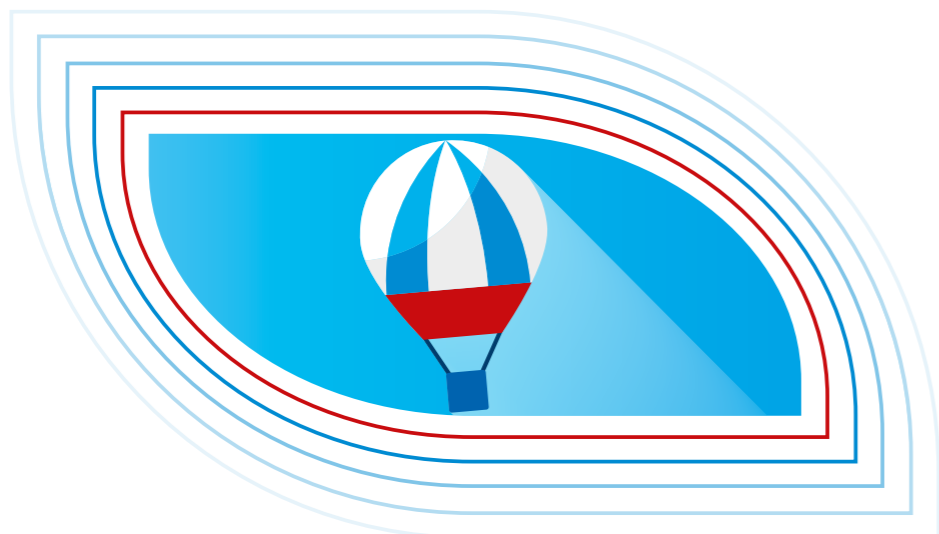


ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



1 Σχετικά με τον Απολογισμό	3
2 Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου	4
3 WIND Ελλάς Επικοινωνία με άλλον αέρα	5
Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη	6
Διακρίσεις	6
Συμμετοχή	7
4 Εταιρική Υπευθυνότητα	8
Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	9
Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	9
Διαδικασία Αναγνώρισης Σημαντικών Θεμάτων	10
Πρωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα & την Τεχνολογική Καινοτομία	11
5 Εταιρική Διακυβέρνηση	12
Υπεύθυνη Διοίκηση	12
Διοικητική Πρακτική	13
Εσωτερικός Έλεγχος	15
Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης	15
Διαδικασίες, Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις	16
6 Κοινωνία	17
Συνεισφέρουμε στην Κοινωνία	17
Συμμετοχή	18
Συνεισφορά	19
Αφύπνιση	21
7 Εργαζόμενοι	25
Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	25
Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες	26
Συνθήκες Εργασίας & Πρόσθετες Παροχές	27
Υγεία & Ασφάλεια	28
Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων	28
Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης	29
Εσωτερική Επικοινωνία	29
Εκδηλώσεις Εργαζομένων	30
Εθελοντισμός και Κοινωνική Προσφορά	31
Επικέντρωση στον Πελάτη	31
8 Αγορά	32
Ο Πελάτης στο Επίκεντρο	32
Το τηλεπικοινωνιακό μας δίκτυο	32
Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία	33
Οικονομία για όλους	33
Υπεύθυνες Υπηρεσίες	34
Υπεύθυνα Προϊόντα	36
Υπεύθυνο Marketing	36
Πνευματικά Δικαιώματα & Απόρρητο Επικοινωνιών	37
Ικανοποίηση Πελατών	38
Υπεύθυνοι Προμηθευτές	40
9 Περιβάλλον	42
Η πολιτική μας για ένα καθαρό περιβάλλον	42
Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας	43
Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας	44
Εκπομπές Ρύπων	45
Παραγωγή και Διαχείριση Αποβλήτων	47
10 Στόχοι 2015 & Αποτελέσματα 2014	50
11 Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ: Αναφορά Προόδου	52
12 Πίνακες Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις	53
13 Γλωσσάρι / Παράρτημα Α'	56

1 ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ



Ο ΠΑΡΟΝ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
ΤΗΣ WIND ΕΛΛΑΣ
ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ
ΤΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ
ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΛΥΠΤΕΙ
ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΑΠΟ ΤΗΝ
1^η ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ
ΕΩΣ ΚΑΙ ΤΗΝ
31^η ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2014.



ΕΙΝΑΙ Ο 8^{ος}, ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ ΕΤΗΣΙΟΣ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΕΚΔΙΔΕΤΑΙ.
ΔΙΝΟΝΤΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΕ
ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΑΞΟΝΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ:

**την Αγορά, το Περιβάλλον, τους
Εργαζόμενους και την Κοινωνία.**

Στους οποίους άξονες, η WIND υλοποιεί
στρατηγικές και δράσεις με στόχο τη
βιώσιμη ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα.

Ο προηγούμενος απολογισμός μας
εκδόθηκε τον Σεπτέμβριο του 2014
και αφορούσε το έτος 2013.

Ο Απολογισμός

Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014

καταρτίστηκε σύμφωνα με τις κατευθυ-
ντήριες οδηγίες βασικού επιπέδου ("core")
της πιο πρόσφατης έκδοσης **G4 των
διεθνών Οδηγιών Έκδοσης
Απολογισμών GRI (Global Reporting
Initiative).**

2 ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & Διευθύνοντος Συμβούλου



ΝΑΣΟΣ ΖΑΡΚΑΛΗΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ & ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ WIND ΕΛΛΑΣ

ΑΓΑΠΗΤΟΙ ΦΙΛΟΙ,
ΠΡΟΛΟΓΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΑΣ
ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ 7 ΧΡΟΝΙΑ,
ΕΧΩ ΤΗΝ ΕΥΚΑΙΡΙΑ ΝΑ ΚΑΝΩ
ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ.

Πρώτα απ' όλα για τη WIND. Παρά τις τεράστιες δυσκολίες που αντιμετώπισε η αγορά τηλεπικοινωνιών από το 2008 ως σήμερα, η εταιρεία μας πέτυχε πολλά και σημαντικά: προσαρμοστήκαμε με επιτυχία στα νέα δεδομένα υιοθετώντας ένα φρέσκο, ευέλικτο και αποτελεσματικό επιχειρηματικό μοντέλο που στον πυρήνα του τοποθετεί την αξία για τους πελάτες μας.

Με οδηγό τη δέσμευσή μας να προσφέρουμε στους πελάτες μας τη μέγιστη δυνατή αξία, ενστερνιστήκαμε μια ανανεωμένη κουλτούρα. Ενδυναμώσαμε τους ανθρώπους μας, δημιουργήσαμε δομές απλές που ευνοούν τη συνεργασία και τη δημιουργικότητα. Επηρέασαμε θετικά το εσωτερικό μας περιβάλλον και πήραμε μέσα από αυτή τη διαδικασία την ώθηση για να επηρεάσουμε θετικά και ολόκληρη την αγορά μας: συνάψαμε στρατηγικές συμφωνίες που άλλαξαν σε μεγάλο βαθμό τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών στη χώρα μας.

Συμφωνίες εμπορικές, τεχνολογικές, επενδυτικές. Το 2014 ήταν η χρονιά που αρχίσαμε να γευόμαστε πιο έντονα τους καρπούς αυτών των προσπαθειών και όπως κάθε χρόνο είχαμε τη δυνατότητα να παραμείνουμε ενεργός Κοινωνικός Πολίτης με πλήθώρα δράσεων κοινωνικής αλληλεγγύης, υποστήριξης των παιδιών, προστασίας του περιβάλλοντος και ανάδειξης του εθελοντισμού. Για τις δράσεις αυτές θα διαβάσετε αναλυτικά στο παρόν έντυπο.

Πράγματι, η πορεία που διένυσε η WIND αυτά τα χρόνια, μας έδωσε πολλούς λόγους να είμαστε περήφανοι και θέλω να ευχαριστήσω όλους τους ανθρώπους μας που

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ
& Διευθύνοντος Συμβούλου

έδωσαν τον καλύτερο εαυτό τους, ώστε να βαδίσουμε μπροστά χωρίς βαρίδια από το παρελθόν.

Πολύ διαφορετική είναι ωστόσο η θεώρηση για τη χώρα μας. Τα τελευταία χρόνια με λύπη βιώνουμε καταστάσεις πρωτόγνωρες για την Ελλάδα και για τους Έλληνες. Βλέπουμε την κρίση όχι μόνο στην οικονομία μας αλλά κυρίως στην κοινωνία μας, στον περίγυρό μας, στους φίλους, τους συγγενείς, τους δικούς μας ανθρώπους.

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, τείνουμε να σκεφτόμαστε μόνο αρνητικά, απαισιόδοξα. Είναι δύσκολο, ίσως και ακατόρθωτο πολλές φορές, να παραμείνουμε ψύχραιμοι και αισιόδοξοι. Έχουμε θυμό, άγχος και ερωτήματα για όσα συμβαίνουν. Παρ' όλο που αυτό είναι φυσιολογικό, δε μας προσφέρει τίπο-

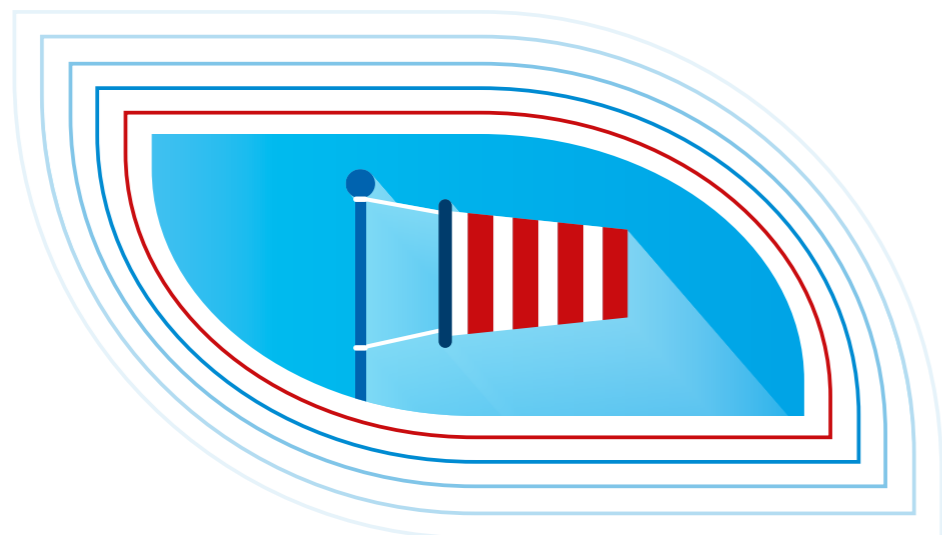
τε. Το πριν, δεν πρέπει να υπονομεύσει το μετά, που ούτως ή άλλως θα έρθει.

Ας προσπαθήσουμε λοιπόν να σκεφτούμε διαφορετικά. Τώρα περισσότερο από ποτέ, είναι η ώρα να γίνουμε σοφότεροι από τα μαθήματα που πήραμε, να σηκώσουμε τα μανίκια και να διεκδικήσουμε το μέλλον μας με ψυχραιμία, με χαμόγελο, με αγάπη και αλληλοϋποστήριξη.

Η WIND, ως ένας μεγάλος και ισχυρός οργανισμός, οφείλει να αναλάβει ακόμη περισσότερη ευθύνη απέναντι στους συμμετόχους της και την ελληνική κοινωνία, και αυτό θα κάνουμε, έχοντας πλήρη συνείδηση της κρισιμότητας των καιρών αλλά και της προοπτικής που θέλουμε να επιδιώξουμε.

2014

3 WIND ΕΛΛΑΣ



Η WIND ΕΛΛΑΣ
ΕΙΝΑΙ ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ
ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.
ΜΕΣΑ ΣΤΑ 23 ΧΡΟΝΙΑ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ,
Η WIND ΚΑΘΙΕΡΩΘΗΚΕ
ΩΣ ΠΡΩΤΟΠΟΡΟΣ ΣΤΗΝ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ
ΤΗΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ
ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ
ΠΟΥ ΑΛΛΑΞΑΝ
ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ
ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.

WIND ΕΛΛΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΝ ΑΕΡΑ

ΣΗΜΕΡΑ ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΥΣ
ΑΠΟ 4,7 ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ
ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΚΙΝΗΤΗ
ΚΑΙ ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ,
Η WIND ΕΛΛΑΣ ΕΙΝΑΙ Η ΠΡΩΤΗ
ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕ
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΚΙΝΗΤΗΣ, ΣΤΑΘΕΡΗΣ & INTERNET
ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΗΣ.

Ευελιξία, αξιοπι-
στία και απλότητα
χαρακτηρίζουν την
αρχιτεκτονική του
ενιαίου δικτύου της
WIND προσφέρο-
ντας πληθυσμιακή
κάλυψη που αγγίζει
το 100% στην κινητή
και το 70% των εγκατε-
στημένων τηλεφωνικών
γραμμών σε όλη τη χώρα,
στη σταθερή τηλεφωνία και
το ευρυζωνικό Internet.

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1992 και
ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην
ελληνική αγορά τον Ιούνιο του 1993, πραγ-
ματοποιώντας από το δίκτυό της την πρώτη
κλήση από κινητό στη χώρα μας.

Το 2007 σηματοδότησε ένα νέο κεφάλαιο
στην ιστορία της WIND καθώς εξαγόρασε την
εταιρεία σταθερής τηλεφωνίας & Internet,
Tellas και στη συνέχεια ενοποίησε τα δίκτυα
κινητής και σταθερής, δημιουργώντας το
μοναδικό ενιαίο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο
στην Ελλάδα.

Το 2013 η WIND σύναψε στρατηγική
συμφωνία με τη VODAFONE Ελλάς, ώστε οι
δύο εταιρείες να αναπτύξουν μερικώς κοινό
δίκτυο σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνί-
ας σε όλη την Ελλάδα, με ιδιαίτερη έμφαση
στην περιφέρεια και τις πυκνοκατοικημένες
αστικές περιοχές.

WIND
ΕΛΛΑΣ

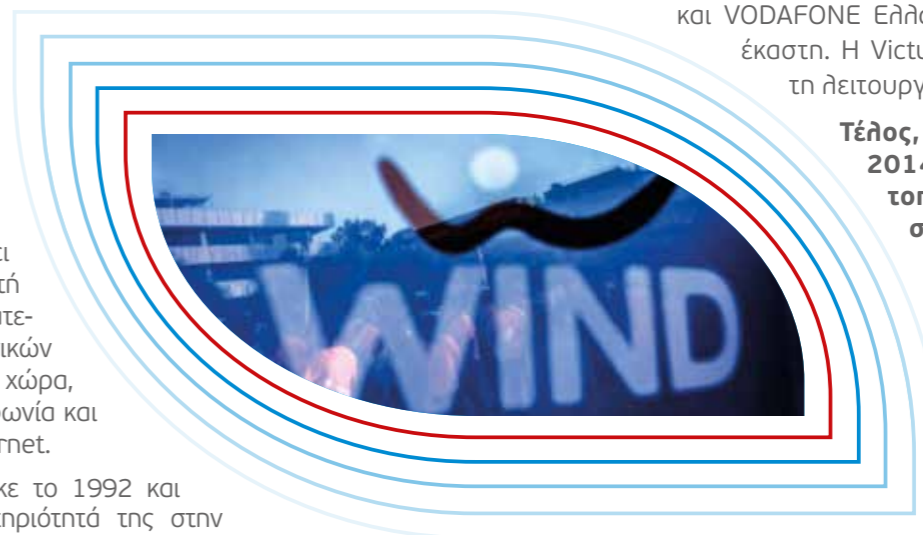
ΣΤΟΧΟΣ
ΤΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΑΥΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΜΕΣΑ
ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΟΙΝΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ
ΝΑ ΑΠΟΛΑΥΣΟΥΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ
ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΟΛΟΙ ΟΙ ΕΛΛΗΝΕΣ.

Το μεγάλο αυτό έργο έχει αναλάβει η
νέα εταιρεία Victus Networks, στην οποία
συμμετέχουν οι εταιρείες WIND Ελλάς
και VODAFONE Ελλάς, με ποσοστό 50%
έκαστη. Η Victus Networks ξεκίνησε
τη λειτουργία της το 2014.

**Τέλος, τον Οκτώβριο του
2014 η WIND πραγμα-
τοποίησε μια ακόμη
σημαντική επένδυση
ύψους 121,8 εκ.
ευρώ για την από-
κτηση νέων δικαι-
ωμάτων χρήσης
φάσματος.**

Το νέο αυτό φά-
σμα θα αξιοποιη-
θεί στην ανάπτυξη
δικτύου κινητής
τηλεφωνίας νέας

γενιάς και θα υποστηρίξει την προσφο-
ρά υπηρεσιών κινητής ευρυζωνικότητας,
παρέχοντας στους συνδρομητές της WIND
Ελλάς αυξημένη χωρητικότητα και υψηλές
ταχύτητες για τη χρήση δεδομένων από το
κινητό τηλέφωνο.



2014



**ΕΠΕΝΔΥΣΑΜΕ
121,8 εκ. ευρώ**

για την απόκτηση
δικαιωμάτων χρήσης
φάσματος.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Στη διάρκεια της πορείας της, η WIND αποτέλεσε έναν από τους μεγαλύτερους ιδιώτες επενδυτές στην Ελλάδα, καθώς υλοποίησε επενδύσεις ύψους **2,78 δισ. ευρώ** σε τεχνολογικές υποδομές, δημιουργώντας έτσι υλική και άυλη αξία για την οικονομία και τη χώρα.

Σημαντικό είναι και το ευρύτερο οικονομικό αποτύπωμα της WIND στην ελληνική οικονομία, καθώς εκτιμάται ότι μόνο την τελευταία τετραετία η εταιρεία μαζί με το οικοσύστημά της έχει συνεισφέρει περισσότερα από **3,7 δισ. ευρώ** στα δημόσια έσοδα.

Αντίστοιχα για το διάστημα αυτό, η άμεση και έμμεση συμβολή της WIND σε εισοδήματα εργαζομένων ξεπέρασε τα **670 εκ. ευρώ**.

Η WIND Ελλάς ανήκει πλήρως στην εταιρεία χαρτοφυλακίου (holding) Largo Limited, η οποία καθορίζει τη στρατηγική και το πλάνο ανάπτυξης της εταιρείας. Οι μέτοχοι της WIND είναι έξι εταιρείες επενδυτικών κεφαλαίων, από τις μεγαλύτερες σε διεθνές επίπεδο.

Επενδύοντας στη WIND Ελλάς έδειξαν έμπρακτα την πίστη τους στις αναπτυξιακές προοπτικές της εταιρείας αλλά και στη δυνατότητα της ελληνικής οικονομίας να ανακάμψει.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

	2013 (σε εκ. ευρώ)	2014 (σε εκ. ευρώ)
 Κύκλος Εργασιών	525,3	492,2
 Επενδύσεις	54,3	186,5*
 Ασφαλιστικές εισφορές	9,0	7,6
 Συνολική κεφαλαιοποίηση από χρέος	483,4	299,4
 Συνολική κεφαλαιοποίηση από ίδια κεφάλαια	65,3	350,9
 Σύνολο ενεργητικού	892,4	1.072,7

* (τα 121,8 εκ. ευρώ αφορούν άδεια 4^{ης} γενιάς)

2013

Πελάτες κινητής και σταθερής Τηλεφωνίας	4,9εκ.
Αριθμός καταστημάτων στο τέλος της περιόδου	246
Εργαζόμενοι	1.138

2014

Πελάτες κινητής και σταθερής Τηλεφωνίας	4,7εκ.
Αριθμός καταστημάτων στο τέλος της περιόδου	221
Εργαζόμενοι	975

(Στοιχεία: 31/12/2014)



ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

2014: ΧΡΟΝΙΑ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Το 2014 ξεχωρίσαμε σε πολλούς τομείς όπως η καινοτομία, η εξυπηρέτηση των πελατών μας, η διαχείριση των ανθρώπων μας καθώς και η ευαισθησία μας σε σημαντικά θέματα της κοινωνίας.

CR Index

Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης:

Το βραβείο Gold απέσπασε η εταιρεία μας για τις επιδόσεις της στην Εταιρική Υπευθυνότητα & έλαβε την ειδική διάκριση «Best Progress Gold Award»

17^ο Συμπόσιο Ανθρώπινου Δυναμικού και Βραβείων Ανθρώπινου Δυναμικού της KPMG:

Βραβείο «Διαχείρισης της Αλλαγής» αποδόθηκε στη WIND αναγνωρίζοντας τον μετασχηματισμό του οργανισμού της και την εγκαθίδρυση μιας νέας επιχειρησιακής κουλτούρας η οποία την καθιστά πιο ανταγωνιστική στην αγορά και δημιουργεί μεγαλύτερη αξία για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της.

Ethos Sustainability Awards 2014:

Το βραβείο καλύτερης καμπάνιας Εταιρικής Υπευθυνότητας απέσπασε η WIND στα Ethos Sustainability Awards 2014 για την ενημερωτική εκστρατεία Kids@safety, Internet, κινητό & παιδί.

Retail Business Awards:

Βραβείο καλύτερης πρακτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας CSR RETAIL STRATEGY για την καμπάνια Κοινωνικής Ευθύνης που υλοποίησε στο πλαίσιο των Αγώνων Δρόμου πόλεων «RUN GREECE», που διοργάνωσε ο ΣΕΓΑΣ, σε 5 πόλεις ανά την Ελλάδα.

BRAVO AWARDS 2014

Καλύτερος Απολογισμός στην Ελλάδα:

Ως ένας από τους 6 καλύτερους Απολογισμούς συνολικά στην Ελλάδα ξεχώρισε ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2012 της WIND που διοργάνωσε το QualityNet Foundation (QNF) υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας και του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής.

E-evolution awards 2014:

Τρία SILVER βραβεία απέσπασε η WIND Ελλάς, στο θεσμό των E-Volution Awards, όπου αναδείχτηκε ο μεγάλος νικητής στην κατηγορία «Ψηφιακή Επικοινωνία & Marketing» SILVER AWARD - Design & aesthetics για την ιστοσελίδα F2G.





HR Excellence Awards:

Το 2014, το Grow@WIND αναγνωρίστηκε στα HR Excellence Awards. Το 2015 θα συνεχίσουμε δυναμικά, εξελίσσοντας το σύστημα, βάσει των απόψεων των εργαζομένων μας.

E-European Excellence awards:

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND για το 2013 μπήκε στη shortlist με τους 5 καλύτερους απολογισμούς στην Ευρώπη.

ΔΙΑΚΡΙΘΗΚΑΜΕ
 Ο Απολογισμός μας είναι ανάμεσα στους 5 καλύτερους στην Ευρώπη



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Η συμμετοχή μας σε θεσμικούς φορείς, κλαδικές ενώσεις και επιτροπές συμβάλει στην πρόοδο του κλάδου μέσα από την ανταλλαγή της τεχνογνωσίας, αλλά και των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, και ενισχύει την επιχειρηματικότητα.

Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία είναι ενεργό μέλος σε:

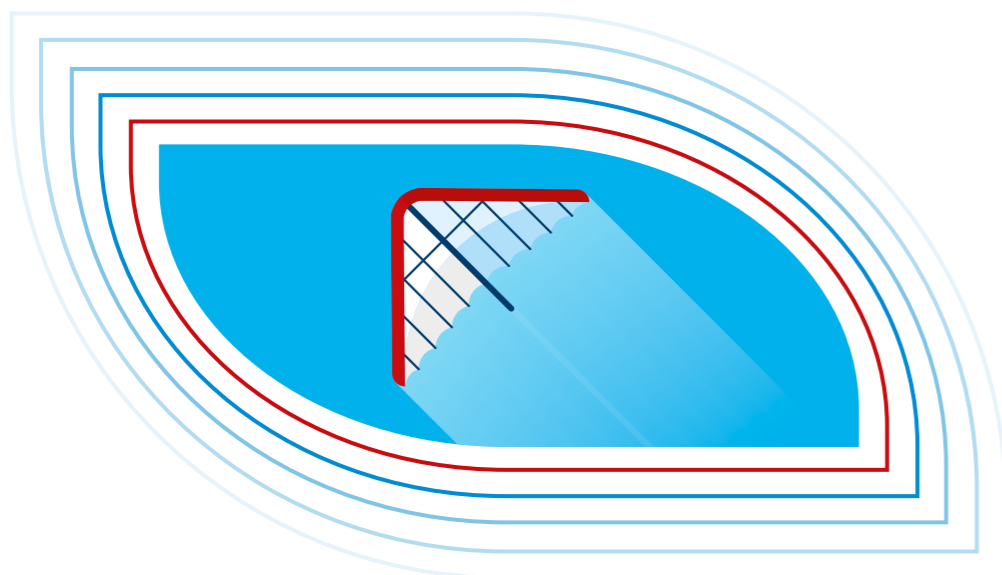
- Φορείς για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη:**

 - Ελληνικό Δίκτυο του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών
 - Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
 - Ινστιτούτο Επικοινωνίας
 - Συμβούλιο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του ΣΕΒ
 - Saferinternet.gr
 - Sustainable Greece 2020 (Πρεσβευτής Βιωσιμότητας)
- Επαγγελματικούς Φορείς:**

 - Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ)
 - Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)
 - Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
 - Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδος (ΣΕΠΕ)
 - European Competitive Telecommunications Association (ECTA)
 - GSM Association Europe
 - Mobile Challengers
 - Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GR.EC.A.)



4 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



ΧΤΙΖΟΥΜΕ ΤΗΝ
ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΤΗΣ WIND
ΣΕ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΟ
ΟΡΙΖΟΝΤΑ
ΚΑΙ ΔΕΝ ΕΠΕΝΔΥΟΥΜΕ
ΜΟΝΟ ΣΤΟ ΣΗΜΕΡΑ
ΑΛΛΑ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ.

Η WIND ΕΙΝΑΙ ΕΝΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΟΦΕΙΛΕΙ ΝΑ
ΣΥΝΟΜΙΛΕΙ ΚΑΙ ΝΑ ΣΥΜΠΟΡΕΥΕΤΑΙ
ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΗΣ.

Αυτή είναι η φιλοσοφία του βιώσιμου επιχειρείν: μία εταιρεία που χτίζει την ευημερία της σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα και δεν επενδύει μόνο στο σήμερα αλλά και στο μέλλον, όπως η WIND, δε μπορεί να λειτουργεί διαφορετικά.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα δεν είναι «πολυτέλεια», είναι μέρος της επιχειρησιακής στρατηγικής μας που λαμβάνει υπόψη την κοινωνία και αξιολογεί τις ευκαιρίες αλλά και τους κινδύνους που υπάρχουν στο περιβάλλον της.

Η WIND στηρίζει την κοινωνία τόσο με πόρους όσο και με δράσεις πολλαπλού χαρακτήρα (αθλητικές, πολιτιστικές, εκπαιδευτικές, περιβαλλοντικές) συμβάλλοντας έτσι στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την αύξηση της συμμετοχικότητας.

Αυτή η στρατηγική αντανακλά θετικά στη φήμη και την εικόνα της εταιρείας και δημιουργεί σχέσεις αμοιβαίας κατανόησης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της εταιρείας, υποστηρίζοντας την επίτευξη των εταιρικών στόχων.

ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΜΑΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας για να δημιουργήσει σιβαρά οφέλη για όλα τα μέρη, πρέπει να είναι μακροπρόθεσμη δέσμευση για μία εταιρεία και να στηρίζεται από την ανώτατη διοίκηση. Περισσότερο και από τους διαθέσιμους πόρους, αυτό που έχει κρίσιμη σημασία για μία επιτυχημένη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας, είναι η δέσμευση των ανθρώπων ενός οργανισμού στις αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Μόνο έτσι, η Εταιρικής Υπευθυνότητας γίνεται μέρος του επιχειρείν και διαπνέει όλες τις εκφάνσεις μιας εταιρείας, από τα προϊόντα της, μέχρι την εξυπηρέτηση πελατών και τις πιο εστιασμένες ενέργειες Εταιρικής Υπευθυνότητας.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Η μακροχρόνια δέσμευσή μας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτυπώνεται συνολικά στο εσωτερικό μας περιβάλλον, μέσα από τις δράσεις που αναπτύσσουμε, τους στόχους που θέτουμε και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μας σε ετήσια βάση.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ



Υπεύθυνο για τη χάραξη της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Ο Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση και προώθηση των θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας.

ΤΜΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Αναπτύσσει προγράμματα και Δράσεις Ε.Υ. τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον, επικοινωνεί με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και συντονίζει την Ομάδα Ε.Υ. για την έκδοση του Απολογισμού.

ΟΜΑΔΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Συλλέγει τα στοιχεία και συντάσσει τον Απολογισμό Ε.Υ. Προωθεί την Υπευθυνότητα στο Εσωτερικό Περιβάλλον της εταιρείας μας.

2014

Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχουμε υιοθετήσει στη WIND Ελλάς, εκφράζεται μέσω του προγράμματος «**Στην Πράξη**».

Στόχος μας είναι η εφαρμογή της υπεύθυνης πολιτικής μας στην επιχειρηματική μας δραστηριοποίηση, στους ανθρώπους μας, στο περιβάλλον και στην κοινωνία.

Έτσι, δεσμευόμαστε να:

ΑΓΟΡΑ

Προσφέρουμε υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, με σκοπό να καλύψουμε σε όλη την ελληνική επικράτεια σημαντικές κοινωνικές ανάγκες, όπως είναι η ανθρώπινη ανάγκη για επικοινωνία.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ελαχιστοποιούμε την περιβαλλοντική μας επίδραση που μπορεί να προκύπτει από την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, με έμφαση στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, την ανακύκλωση υλικών και την ανάπτυξη των δικτυακών υποδομών μας με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον.

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Ενημερώνουμε και κινητοποιούμε τους ανθρώπους μας, προτρέποντάς τους να αναπτύξουν εθελοντική προσφορά και να γίνουν ΕΝΕΡΓΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Υποστηρίζουμε Οργανισμούς και Φορείς που μέσα από το έργο τους συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και στηρίζουν τους ανθρώπους και κυρίως τα παιδιά που βρίσκονται σε ανάγκη.

Η υπεύθυνη δέσμευσή μας αποτυπώνεται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας μας, βάσει των προτεραιοτήτων που έχουμε θέσει στην επιχειρηματική μας λειτουργία και λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις των Ενδιαφερόμενων Μερών μας, για την επίδρασή μας ανά άξονα.

ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΜΑΣ

Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας καθορίζονται με βάση την επίδραση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας.

Έχουμε προχωρήσει στην ακριβή χαρτογράφηση τους, καθώς και στη σχέση μας μαζί τους.

Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας ανήκουν είτε στο εσωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού (**Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Εμπορικό Δίκτυο**), είτε υπάρχουν και δρουν στο εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές (**Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΜΕ, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Προμηθευτές, Συνεργάτες, Πελάτες, Κεντρική Κυβέρνηση, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, ΜΚΟ**).

ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η διαρκής αμφίδρομη επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας είναι στο επίκεντρο της λειτουργίας μας.

Εργαζόμαστε στενά με διαφορετικές ομάδες κοινών και παρέχουμε συνεχή πληροφόρηση για την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, ενώ παράλληλα γινόμαστε κοινωνοί απόψεων, ερωτημάτων και θέσεων, τις οποίες λαμβάνουμε πολύ σοβαρά υπόψη.

Μια φορά το χρόνο το τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, προτεραιοποιεί τα σημαντικά θέματα για την εταιρεία και στη συνέχεια, προβαίνει στο σχέδιο ανάπτυξης του Διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας. Ο συνεχής διάλογος αναδεικνύει ζητήματα και σχηματίζει προτάσεις που στη συνέχεια κυοφορούν δράσεις, με τις οποίες η εταιρεία προσπαθεί να ανταποκριθεί στις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που παρουσιάζονται.



Ανάπτυξης Διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας 2014

Πίνακας 1

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες - Θέματα Διαλόγου
Ρυθμιστικές Αρχές	Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις (1) Συμμετοχή σε έρευνες (1) Συμμετοχή σε συνέδρια (1)	Δικτυακές Υποδομές & Επενδύσεις, Κανονιστικές Υποχρεώσεις Ποιότητα Υπηρεσιών και Εξυπηρέτησης Αγορά Ανταγωνισμός Θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας
ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών	Συνεργασίες (4) Υποστήριξη (1) Συναντήσεις (2)	Εκπαίδευση & Εθελοντισμός Υγείας & Ασφάλειας Περιβάλλον Κοινωνική Συνεισφορά
Κεντρική Κυβέρνηση/ Τοπική Αυτοδιοίκηση	Συναντήσεις (5) Συμμετοχή σε τοπικά συνέδρια / ημερίδες (3)	Ασφάλεια στο Διαδίκτυο Η/Μ Ακτινοβολία Οικονομική Ανάπτυξη Περιβάλλον Επενδύσεις σε Τεχνολογία & Υποδομές Υποστήριξη Τοπικής Οικονομίας, Κοινωνικών, Πολιτιστικών και Εκπαιδευτικών Θεσμών
Πελάτες (Ιδιώτες-Επιχειρήσεις)	Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (2) Focus Groups (5) Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (1) Online Επικοινωνία (1) Έρευνα για την Εταιρική Φήμη (3) Τηλεφωνική Γραμμή Παραπόνων (1)	Τεχνικά Θέματα για Προϊόντα & Υπηρεσίες Επικοινωνιακή Κάλυψη Ποιότητα Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιακές Χρεώσεις Η/Μ Ακτινοβολία
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	Υποστήριξη Επιστημονικών Προγραμμάτων (1) Εκπαιδευτικά Σεμινάρια (5) Ενημερωτικές Ημερίδες (5)	Η/Μ Ακτινοβολία Ασφαλής Χρήση του Κινητού & του Internet Εκπαίδευση Καινοτομία Υγεία & Ασφάλεια
ΜΜΕ	Συνεντεύξεις Τύπου (2) Media Trips (4) Field trips (3) Συναντήσεις (1) Δελτία Τύπου & Παρουσιάσεις (1)	Διοίκηση Οικονομικά & Εμπορικά Αποτελέσματα Ρυθμιστικά Θέματα Ποιότητα Υπηρεσιών & Κάλυψη Δικτύου Υποδομές, Τεχνολογία & Καινοτομία Κοινωνική Συνεισφορά & Περιβαλλοντική Λειτουργία
Προμηθευτές	Επισκέψεις Εργασίας (4) Συμμετοχή σε κλαδικές Ενώσεις (5) Διαρκής Ενημέρωση & Υποστήριξη (1)	Διαδικαστικά Θέματα Οικονομικά Θέματα Έγκαιρη Παράδοση Ασφαλείς συνθήκες παράδοσης για τους εργαζομένους

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Μέτοχοι	Καθορισμένες Συναντήσεις Μετόχων (1) Στοχευμένη Επικοινωνία (2) Conference Calls (2)	Οικονομική Ανάπτυξη/ Αποτελέσματα Διοίκηση Επενδυτικό Πλάνο Στρατηγικές Επιλογές Κοινωνικοοικονομικές Εξελίξεις
Εργαζόμενοι	Έρευνα απόψεων εργαζομένων (4) WIND NEWS (2) Intranet (1) Διοργάνωση Εκδηλώσεων (3) Συναντήσεις με Σωματείο Εργαζομένων (1)	Εκπαίδευση Υγεία & Ασφάλεια Ύψος Ευκαιρίες Επαγγελματικής Εξέλιξης
Εμπορικό Δίκτυο	Extranet (Σύστημα Επικοινωνίας) (1) Εμπορικά Συνέδρια (3) Συναντήσεις με Υπεύθυνους Πωλήσεων (2) Διαρκής Παροχή Ενημέρωσης & Υποστήριξης (1)	Εταιρική Διακυβέρνηση Μεταφορά Γνώσης & Καλών Πρακτικών Πρωτοβουλίες για Στήριξη Αναγκών Τοπικών Κοινωνιών Εκπαίδευση σε Νέα Προϊόντα & Υπηρεσίες Εξυπηρέτηση Πελατών Ανακύκλωση, Στόχοι και Οικολογική Συνείδηση

(1) Σε μόνιμη βάση • (2) Τακτικά • (3) Περιοδικά (2-4 φορές το χρόνο) • (4) Σε ετήσια βάση • (5) Κατά περίπτωση



ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΟΥΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Διαδικασία Αναγνώρισης Σημαντικών Θεμάτων

Η έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι βαθιά ριζωμένη σε όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της WIND και αντανακλά τη φιλοσοφία μας σχετικά με το Υπεύθυνο Επιχειρείν. Στόχος της είναι η περαιτέρω προώθηση των Αρχών της Βιώσιμης Ανάπτυξης, αλλά και της ανάπτυξης εποικοδομητικού διαλόγου με όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της για την καταγραφή των σημαντικών θεμάτων, που αποτελούν πεδίο ενδιαφέροντος τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού της. Στο πλαίσιο αυτό, και προκειμένου να εναρμονιστεί με τις σύγχρονες τάσεις του Reporting σύμφωνα με το πρότυπο G4 του Global Reporting Initiative, προχώρησε σε ανάπτυξη διαδικασίας καταγραφής και προτεραιοποίησης σημαντικών θεμάτων (materiality analysis που αφορούν την εταιρεία).

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε αφορούσε την υλοποίηση σειράς συνεντεύξεων με ανώτερα στελέχη

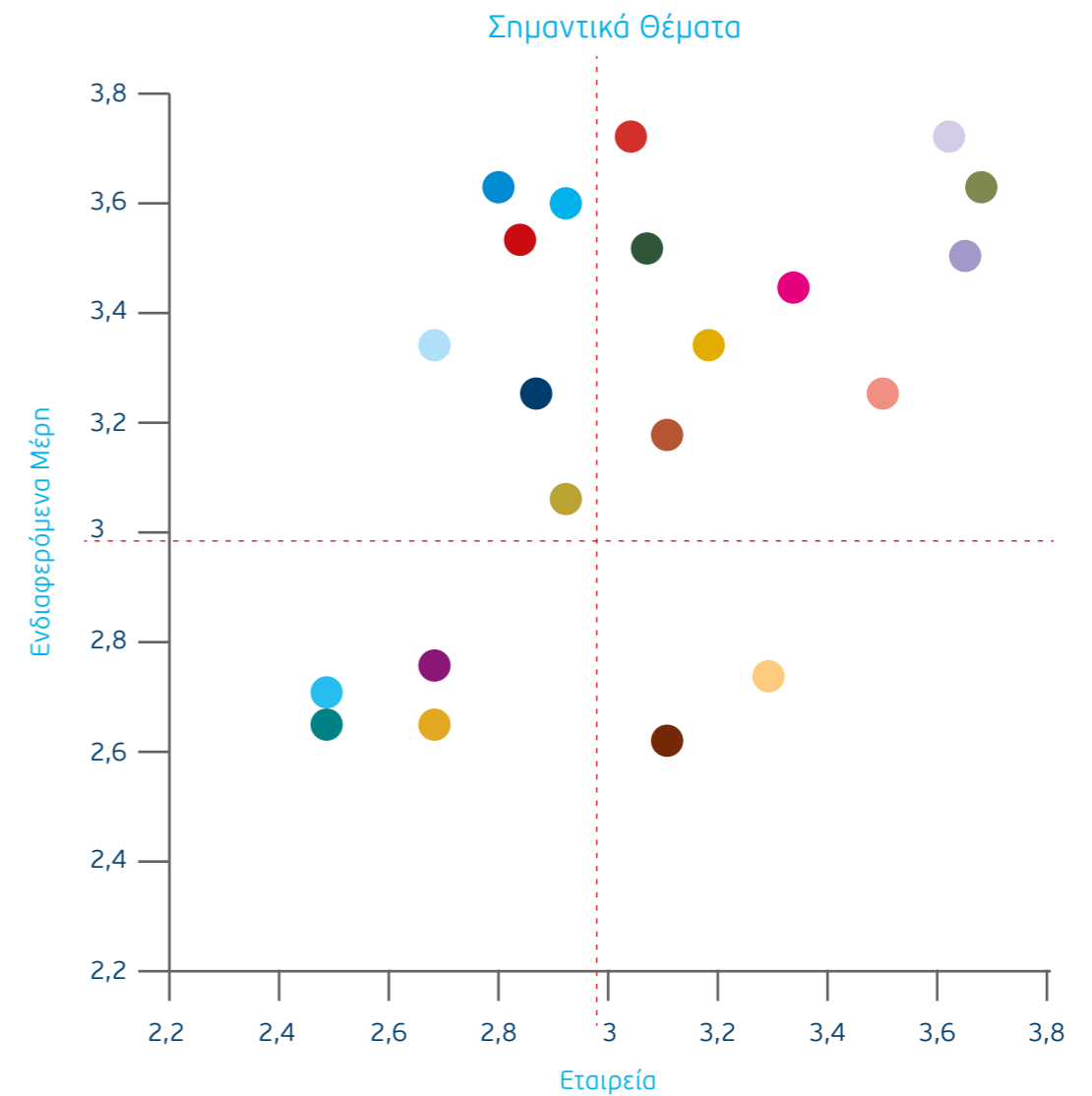
της εταιρείας και τη διεξαγωγή εσωτερικού materiality workshop με διευθυντικά στελέχη και εκπροσώπους των τμημάτων της εταιρείας που ασχολούνται με το Reporting. Στο δεύτερο μέρος της διαδικασίας, πραγματοποιήθηκε δομημένο workshop διαλόγου μεταξύ είκοσι (20) Διευθυντικών Στελεχών σημαντικών τμημάτων της εταιρείας. Η διαδικασία του Εξωτερικού Materiality πραγματοποιήθηκε μέσω δύο κατευθύνσεων:

- Ημέρα Εταιρικού Διαλόγου, στο πλαίσιο του Θεσμού BRAVO, μία πρωτοβουλία του QualityNet Foundation.

- Stakeholder dialogue, μέσω ερωτηματολογίων και προσωπικών συναντήσεων με εκπροσώπους της ομάδας Ενδιαφερόμενων Μερών του Εμπορικού Δικτύου και των Προμηθευτών της εταιρείας. Τα τελικά αποτελέσματα προέκυψαν μέσω της συνδυαστικής προσέγγισης των αποτελεσμάτων του εσωτερικού και εξωτερικού materiality, καθώς και της προτεραιοποίησης των θεμάτων με βάση τους επιχειρηματικούς και Εταιρικής Υπευθυνότητας στόχους που τέθηκαν από τη Διοίκηση.



Σας παραθέτουμε τη λίστα με τα Σημαντικά θέματα που αφορούν το εσωτερικό & εξωτερικό περιβάλλον, το materiality matrix, τον πίνακα με τα θέματα & τα όρια.



ΛΙΣΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

- Συνεισφορά στην τεχνολογική καινοτομία μέσω επενδύσεων
- Καινοτομία
- Εξοικονόμηση Ενέργειας
- Υγιής Ανταγωνισμός
- Η/Μ Ακτινοβολία
- Ανάπτυξη Δικτύου Συνεργατών - Προμηθευτών
- Ψηφιακή Ένταξη
- Καταπολέμηση της Διαφθοράς
- Ικανοποίηση εργαζομένων
- Αξιοκρατία
- Επιχειρηματική Συνέχεια
- Απόβλητα
- Εμπειρία πελάτη & παροχή αξίας
- Συμμόρφωση σε περιβαλλοντικά πρότυπα
- Κοινωνική Συνεισφορά
- Ανοικτά κανάλια επικοινωνίας
- Οικονομική επίδοση σε περίοδο κρίσης
- Ασφαλή χρήση προϊόντος
- Προσωπικά Δεδομένα & Απόρρητο Επικοινωνιών
- Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων
- Εκπομπές CO₂

ΠΡΩΘΟΥΜΕ ΤΗΝ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Συμμετέχουμε ενεργά σε συνέδρια που προωθούν θέματα του κλάδου μας, της Ελληνικής Οικονομίας και της Βιώσιμης Ανάπτυξης αλλά και της τεχνολογικής καινοτομίας, στην Αθήνα και την ελληνική περιφέρεια.



Στιγμιότυπο από το Sustainable Greece 2020



Στιγμιότυπο από το Economist Conference 2014



Στιγμιότυπο από το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας & Σταδιοδρομίας

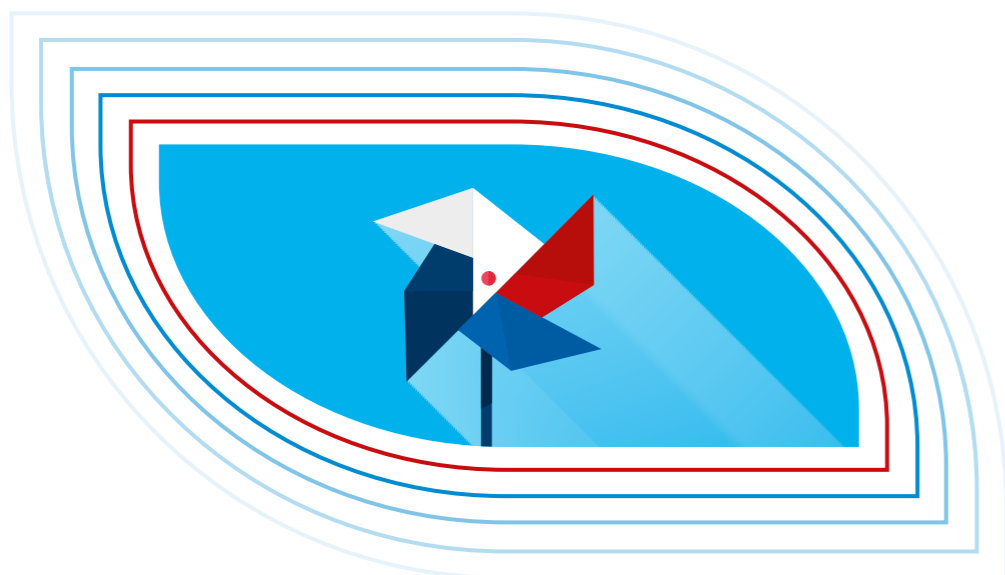


Στιγμιότυπο από τη Συνδιάσκεψη για την «Προστασία των ανηλίκων στην Ψηφιακή Εποχή», στο πλαίσιο της Ελληνικής Προεδρίας του Συμβουλίου της Ε.Ε.



Στιγμιότυπο από τον Θεσμό Bravo 2014

5 ΕΤΑΙΡΙΚΗ Διακυβέρνηση



ΝΕΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ.

ΜΕ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΣΤΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΡΟΧΩΡΗΣΑΜΕ ΚΑΙ ΤΟ 2014 ΣΕ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΑΣ, ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ, ΕΛΕΓΧΟΥΣ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗΣ ΜΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.

Υιοθετήσαμε νέες πολιτικές και πρακτικές με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών μας και την αποτελεσματικότερη ανταπόκριση προς τους πελάτες μας.

- Ερωτηματολόγιο στελεχών Σύγκρουσης Συμφερόντων
- Πάνω από 100 απλοποιήσεις διαδικασιών
- Εκπαίδευση του προσωπικού γύρω από θέματα που αφορούν τον Κώδικα Δεοντολογίας

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η WIND Ελλάς είναι μια εταιρεία με Όραμα και ξεκάθαρη Αποστολή. Αναγνωρίζοντας ότι ο τομέας των τηλεπικοινωνιών παίζει σημαντικό ρόλο στις ζωές όλων μας, στηρίζει τη δραστηριότητά της στις επιχειρηματικές της Αξίες και έχει θεσπίσει και εφαρμόζει πολιτικές οι οποίες αποδεικνύουν τη δέσμευσή της για Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα.

Οι Εταιρικές μας Αξίες υποστηρίζουν την πραγματοποίησή της, λαμβάνοντας υπόψη και τις επιθυμίες των εργαζομένων για ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον.

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ

Δέσμευσή μας είναι να κάνουμε τη WIND μια από τις καλύτερες ανεξάρτητες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη, προσφέροντας στους πελάτες μας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στην καλύτερη τιμή.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ Διακυβέρνηση

ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

Κάνω πάντα το σωστό, ανεξαρτήτως κόστους, με ειλικρίνεια και δικαιοσύνη προς όλους.

ΑΠΛΟΤΗΤΑ

Αφήνω στην άκρη καθετί περιττό και κρατάω την ουσία, σε ό,τι κάνω.

ΕΥΕΛΙΞΙΑ

Προσαρμόζομαι γρήγορα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις της αγοράς.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Επιδιώκω διαρκώς την επίτευξη εξαιρετικής απόδοσης στη δουλειά μου. Αναλαμβάνω την ευθύνη και είμαι περήφανος γι' αυτό.

ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ

Στηρίζω ενεργά και θετικά την ομάδα μου. Συμβάλλω να αναδειχθούν και να αξιοποιηθούν οι δυνατότητες όλων.

ΟΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΜΑΣ

Μέσα από την εφαρμογή των Πολιτικών μας, στοχεύουμε στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πελάτες μας, την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και του απόρρητου των τηλεπικοινωνιών και την προστασία του περιβάλλοντος.

Οι Πολιτικές μας είναι αναρτημένες στους χώρους εργασίας αλλά είναι διαθέσιμες και ηλεκτρονικά μέσω του εταιρικού δικτυακού τύπου (WIND intranet, WIND extranet) σε όλους τους εργα-

ζόμενους και στα καταστήματά μας.

Τέλος είναι διαθέσιμες και στο ευρύ κοινό μέσω της επίσημης ιστοσελίδας:

www.wind.gr

Πολιτική Ποιότητας: στην Πολιτική Ποιότητας περιγράφεται η Δέσμευση και οι Αξίες μας που εφαρμόζονται σε όλο το εύρος των λειτουργιών μας.

Πολιτική Περιβάλλοντος: στην Πολιτική Περιβάλλοντος περιγράφεται η δέσμευσή μας αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος και οι ακολουθούμενες ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση.

Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα: στην Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα περιγράφεται το όραμα και η δέσμευση της εταιρείας για προσφορά στους πελάτες μας υπηρεσιών και προϊόντων υψηλής ποιότητας καθώς και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης

Οι Πολιτικές μας είναι αναρτημένες στους χώρους εργασίας αλλά είναι διαθέσιμες και ηλεκτρονικά μέσω του εταιρικού δικτυακού τύπου (WIND intranet, WIND extranet) σε όλους τους εργαζόμενους και στα καταστήματά μας.

Τέλος είναι διαθέσιμες και στο ευρύ κοινό μέσω της επίσημης ιστοσελίδας: www.wind.gr

Πολιτική Ποιότητας: στην Πολιτική Ποιότητας περιγράφεται η Δέσμευση και οι Αξίες μας που εφαρμόζονται σε όλο το εύρος των λειτουργιών μας.

Πολιτική Περιβάλλοντος: στην Πολιτική Περιβάλλοντος περιγράφεται η δέσμευσή μας αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος και οι ακολουθούμενες ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση.

Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα: στην Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα περιγράφεται το όραμα και η δέσμευση της εταιρείας για προσφορά στους πελάτες μας υπηρεσιών και προϊόντων υψηλής ποιότητας καθώς και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης

2014

μέσω της εκτεταμένης πανελλαδικά αλυσίδας καταστημάτων WIND, με σεβασμό προς τον πελάτη, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Πολιτική Ασφάλειας για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Επικοινωνιών:

σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και κατόπιν σχετικής εγκρίσεως από την Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών εφαρμόζουμε εσωτερικά αλλά και επιβάλλουμε σε συμβατικές σχέσεις με τρίτα μέρη την Πολιτική Ασφάλειας για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Επικοινωνιών το αντικείμενο της οποίας είναι η προστασία των δεδομένων επικοινωνιών και των πληροφοριακών επικοινωνιακών συστημάτων από πιθανούς κινδύνους ώστε να διασφαλίζεται το απόρρητο των επικοινωνιών.



Τα μέλη του Δ.Σ. λαμβάνουν μέρος στις συνεδριάσεις αυτού και συναποφασίζουν στα θέματα της ημερήσιας διάταξης:

Η σύνθεση του Δ.Σ. κατά το 2014 ήταν η εξής:

- Αθανάσιος Ζαρκαλής, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
- Ιωάννης Παλαιοκρασσάς, Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό Μέλος
- Γεώργιος Ράλλης, Εκτελεστικό Μέλος

Σύμφωνα με το σε ισχύ καταστατικό μας, δεν υπάρχει διάκριση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε «εκτελεστικά» και σε «ανεξάρτητα - μη εκτελεστικά».

Όμως, και βάσει της από 24.01.2011 απόφασης του Δ.Σ. της εταιρείας, με την οποία συγκροτήθηκε το εν ενεργεία Δ.Σ. σε σώμα, τα μέλη του Δ.Σ. διακρίνονται σε εκτελεστικά και ανεξάρτητα μη εκτελεστικά.

Στο εν ενεργεία Δ.Σ. συμμετέχουν δύο Εκτελεστικά Μέλη και ένα Ανεξάρτητο - Μη Εκτελεστικό Μέλος.

Τα μέλη του Δ.Σ. επιλέγονται με γνώμονα τις ευαισθησίες τους σε οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα και έχουν ως πρώτη

υποχρέωση και καθήκον τη διαρκή επιδίωξη της ενίσχυσης της θέσης της εταιρείας στην αγορά των τηλεπικοινωνιών και την προώθηση των εταιρικών στόχων και προοπτικών.

Το πλαίσιο διαφάνειας με το οποίο λειτουργούμε, υπαγορεύει σχετικούς περιορισμούς και δεσμεύσεις για τα μέλη της Ανώτατης Διοίκησης, οι οποίες προβλέπονται στο καταστατικό μας.

Έτσι, και σύμφωνα με το άρθρο 27 του καταστατικού της εταιρείας, απαγορεύεται η άσκηση ανταγωνιστικών πράξεων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των διευθυντών της εταιρείας απέναντι στην εταιρεία, ενεργώντας κατ' επάγγελμα για δικό τους λογαριασμό ή λογαριασμό τρίτων ή μετέχοντας σε εταιρείες χωρίς άδεια της Γενικής Συνέλευσης.

Επιπλέον, επιβάλλεται η έγκαιρη αποκάλυψη στο Διοικητικό Συμβούλιο τυχόν ίδιων συμφερόντων των ανωτέρω προσώπων από συναλλαγές της εταιρείας, οι οποίες εμπίπτουν στα καθήκοντά τους, αλλά και κάθε σύγκρουσης συμφερόντων τους με αυτά της εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η εποικοδομητική και αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των Εργαζομένων και του Διοικητικού Συμβουλίου συμβάλλει στην ενημέρωση -ανά πάσα στιγμή- για τις εξελίξεις που αφορούν την εταιρεία, στον ουσιαστικό χειρισμό των θεμάτων και αναγκών που ανακύπτουν σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, στην περαιτέρω ισχυροποίηση της συνεργασίας μεταξύ των ομάδων και στην αξιοποίηση της δύναμης του εποικοδομητικού διαλόγου.

Μέσα στο πλαίσιο αυτό, το 2014 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στελέχη από όλα τα τμήματα της εταιρείας.



Αντίστοιχα, και με στόχο τον καθορισμό της στρατηγικής για την επίτευξη του επενδυτικού πλάνου της εταιρείας, επικοινωνούμε με τους μετόχους της εταιρείας συστηματικά, σε τακτά χρονικά διαστήματα, με στόχο την άμεση ενημέρωσή τους για την εταιρεία αλλά και για την ελληνική αγορά γενικότερα.

ΟΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

CEO

- ΕΙΔΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
- ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
- ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

Η WIND Ελλάς είναι Ανώνυμη εταιρεία. Ανώτατο όργανο της εταιρείας είναι η Γενική Συνέλευση των μετόχων, η οποία σύμφωνα με το καταστατικό μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις για κάθε υπόθεση που αφορά την εταιρεία. Περαιτέρω, η διοίκηση και εκπροσώπηση της εταιρείας και η διαχείριση της εταιρικής περιουσίας αποτελεί αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο δύναται να αποτελείται από τρία (3) ως δεκαπέντε (15) μέλη.

ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Το εν ενεργεία Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ. της εταιρείας, το οποίο εξελέγη τον Ιανουάριο του 2011 αποτελείται από τον Πρόεδρο και δύο Μέλη.

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου έχει παράλληλα και την ιδιότητα του Διευθύνοντος Συμβούλου.

ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



Η Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης, απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς και Ανώτερους Διευθυντές, με αρμοδιότητα τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τα τρέχοντα θέματα της εταιρείας.

Λαμβάνει σημαντικές αποφάσεις σε σχέση με την καθημερινή λειτουργία και εποπτεία της εταιρείας, την αντιμετώπιση των προβλημάτων και τη χάραξη επιμέρους στρατηγικών, πάντοτε με συνέπεια απέναντι στις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας και στις γενικές εξουσιοδοτήσεις που έχουν δοθεί στο επίπεδο της Largo Limited, μητρικής εταιρείας της εταιρείας.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ



Ανώτατη Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία απαρτίζεται από:

- Διευθύνοντα Σύμβουλο
- Ανώτατη Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού
- Νομικό Σύμβουλο
- Ανώτατο Γενικό Οικονομικό Διευθυντή
- Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Βασικός στόχος της Επιτροπής είναι η επίβλεψη του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Ασχολείται με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης που επηρεάζουν εξωτερικές και εσωτερικές λειτουργίες της εταιρείας και σχετίζονται με τις αρχές και αξίες της, την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας καθώς και θέματα εταιρικής διακυβέρνησης.

Η Επιτροπή συνεδρίασε 4 φορές μέσα στο 2014, για θέματα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα.

Ανάμεσα στις αποφάσεις της Επιτροπής ήταν:

- Η κατάργηση διαδικασίας ως μη αποδεκτής βάσει των αξιών της εταιρείας
- Η διακοπή σύμβασης απασχόλησης με υπάλληλο που παραβίασε τον Κώδικα Δεοντολογίας
- Η δημιουργία νέων διαδικασιών
- Η τελική έγκριση της Πολιτικής Αντιμετώπισης της Απάτης
- Το ετήσιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

ΕΙΔΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

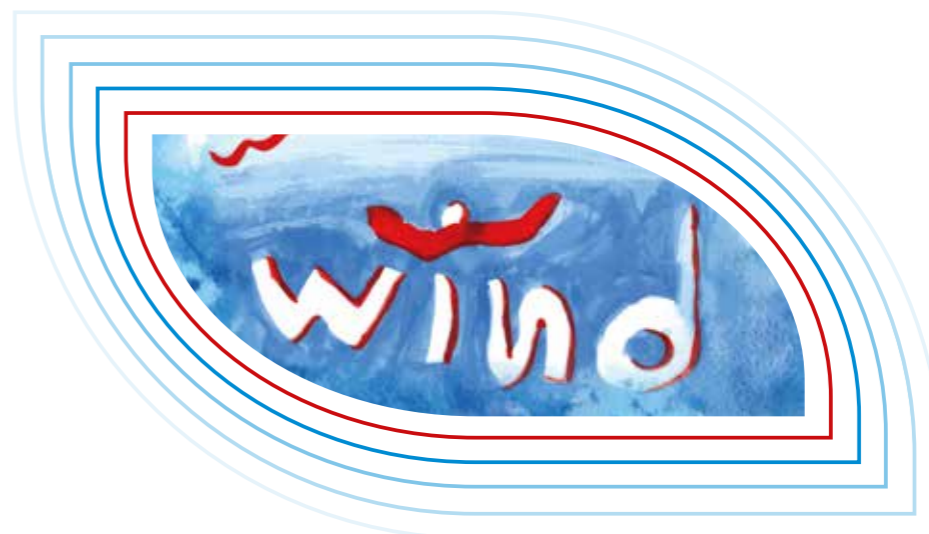
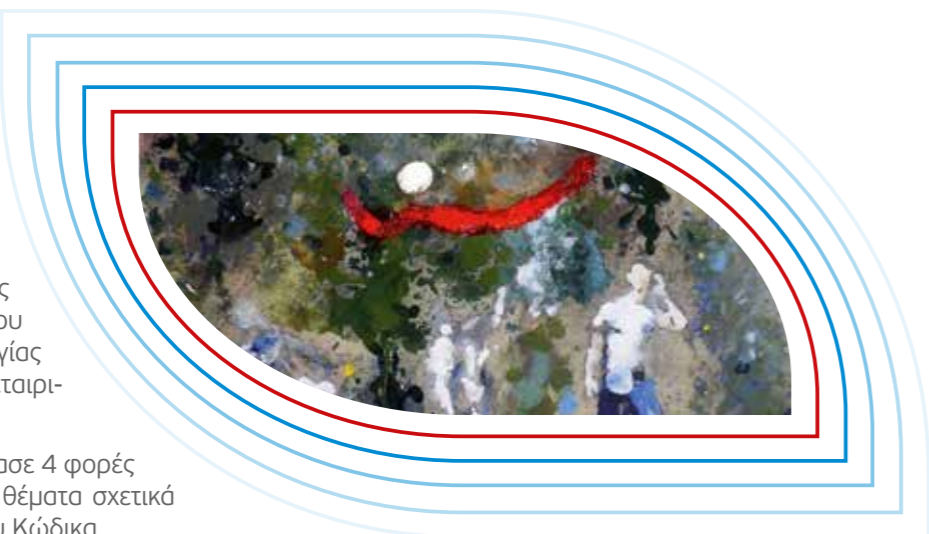
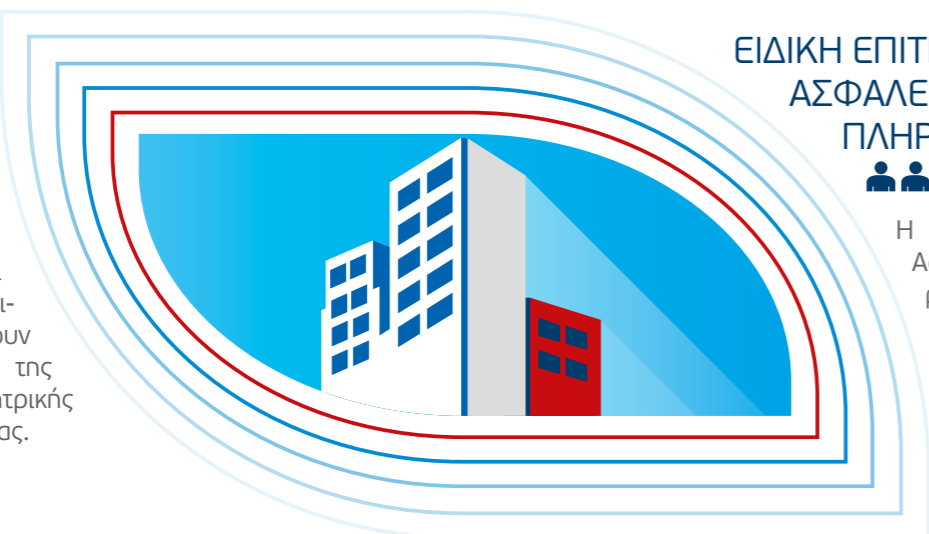


Η Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών συγκαλείται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό τη δημιουργία μιας εταιρικής Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών και την εφαρμογή της από υπαλλήλους, έτσι ώστε να δια-

σφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των πληροφοριών.

Η Επιτροπή αποτελεί την κεντρική αρχή της εταιρείας που διαχειρίζεται την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών και μπορεί να προτείνει διορθωτικές ενέργειες, με στόχο τη διατήρηση και ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου ασφαλείας των πληροφοριών μέσα από τις διαδικασίες και τα συστήματα της εταιρείας.

Η Επιτροπή συνεδρίασε μέσα στο 2014, 2 φορές για θέματα σχετικά με την εφαρμογή των Πολιτικών Ασφάλειας των Πληροφοριών και τις Κανονιστικές Απαιτήσεις.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΟΜΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης της WIND ακολουθεί το μοντέλο των 3 γραμμών άμυνας (3 lines of defense)

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

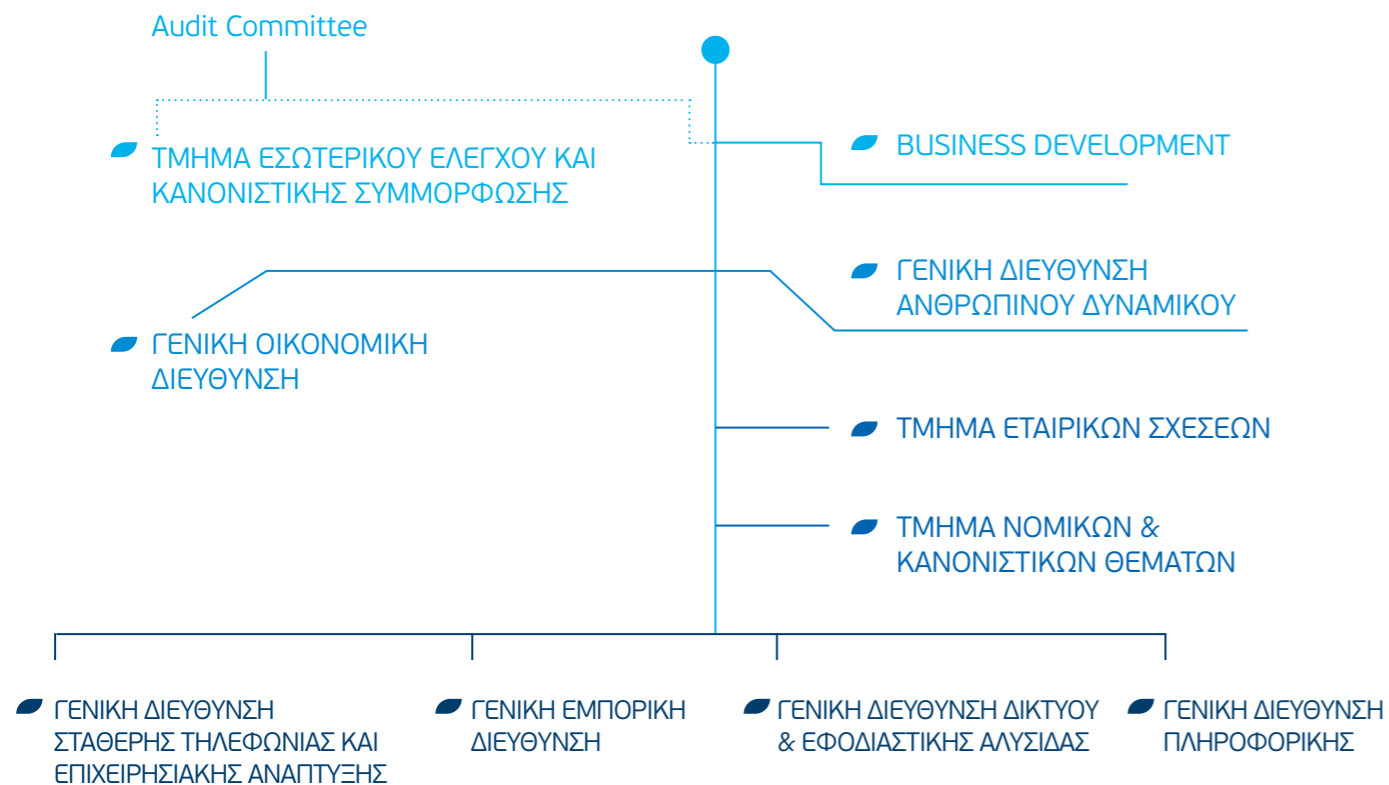


ΔΙΟΙΚΟΥΣΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ / ΛΟΙΠΕΣ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ



ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ &
ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ



ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει ως αρμοδιότητα την παροχή ανεξάρτητης εύλογης διασφάλισης στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής εταιρείας ότι το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις πολιτικές, πρακτικές και διαδικασίες της εταιρείας.

Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, των σημείων ελέγχου των λειτουργικών διαδικασιών και των πρακτικών διακυβέρνησης.

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό και τη λειτουργία του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, ενώ οι Διευθυντές των τμημάτων είναι υπεύθυνοι να δημιουργούν τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, έτσι ώστε να βοηθήσουν την εταιρεία να επιτύχει τους καθορισμένους της στόχους.

Μέσω της **Επιτροπής Ελέγχου**, της μητρικής Largo Limited, η οποία απαρτίζεται από 3 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη, επιτυγχάνεται η οργανική ανεξαρτησία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς η Επιτροπή αναφέρεται λειτουργικά κατευθείαν στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής εταιρείας.

Η Επιτροπή Ελέγχου αξιολογεί και υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης, εξασφαλίζει την επάρκεια των ανθρώπινων και τεχνικών πόρων και την απρόσκοπτη πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικές με το ελεγκτικό έργο.

Η Επιτροπή συγκαλείται τουλάχιστον **4 φορές ετησίως** και ενημερώνεται για τυχόν ευρήματα ελέγχου, προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες, παρακολουθώντας την πρόοδό τους μέσα στο χρόνο.

Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου επικοινωνεί σε μηνιαία βάση με τον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου για θέματα που αφορούν την εταιρεία και τη Διεύθυνση.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε συνεργασία με την Ανώτατη Διοίκηση και τους Διευθυντές των τμημάτων διεξάγει ετησίως αυτό-αξιολόγηση των κινδύνων της εταιρείας (Risk Assessment) με σκοπό την αναγνώριση των επιχειρησιακών κινδύνων και την κατάρτιση του ετήσιου προγράμματος ελέγχου.

Γίνεται καταγραφή και αξιολόγηση των κινδύνων και καθορίζονται οι περιοχές στις οποίες θα εκτελεστούν αναλυτικοί έλεγχοι, σύμφωνα με το ετήσιο πλάνο της Διεύθυνσης.

Αποτέλεσμα των ελέγχων είναι η έκδοση αναφορών που υποβάλλονται στην Ανώτατη Διοίκηση και στην Επιτροπή Ελέγχου.

Το 2014 η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης πέρασε Εξωτερική Ποιοτική Αξιολόγηση (External Quality Assessment) από την εταιρεία PwC, σύμφωνα με το Πρότυπο 1312 των Επαγγελματικών Πρακτικών του IIA.

Μέσα από την αξιολόγηση επιβεβαιώθηκε ότι η Διεύθυνση λειτουργεί και συμμορφώνεται σύμφωνα με τα Πρότυπα Εσωτερικού Ελέγχου του IIA. Βασισμένη στις εισηγήσεις των αξιολογητών, η Διεύθυνση κατάρτισε στρατηγικό πλάνο για τα έτη 2015-2017.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Λειτουργούμε τον «Κώδικα Δεοντολογίας της WIND Ελλάς», με σκοπό να δημιουργήσουμε το κατάλληλο πλαίσιο σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της επαγγελματικής δεοντολογίας, έτσι ώστε να δώσουμε την ευκαιρία σε όλους τους εργαζόμενους να λάβουν γνώση των κανόνων και των αρχών ορθής πρακτικής και ηθικής που έχουμε υιοθετήσει. Με τον Κώδικα Δεοντολογίας καθορίζονται οι σχέσεις τόσο μεταξύ των εργαζομένων μας όσο και με οποιοδήποτε τρίτο μέρος έρχονται σε επαφή στο πλαίσιο της εργασίας τους.

Παράλληλα, έχουμε δημιουργήσει κανάλια επικοινωνίας για επώνυμες ή και ανώνυμες καταγγελίες παραβίασης του Κώδικα. Οι καταγγελίες μπορούν να γίνουν είτε ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης codeofconduct@WIND.gr ή μέσω ταχυδρομείου στην Ταχυδρομική Θυρίδα: WIND Ελλάς Τ.Θ. 61336, 151 04 Μαρούσι Αθήνα, Ελλάδα.

Το 2014 απεστάλησαν ηλεκτρονικά ή μέσω ταχυδρομείου 21 αναφορές, η πλειοψηφία των οποίων αφορούσε θέματα παραπόνων πελατών. Οι προβλεπόμενες εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης ακολουθήθηκαν, και δεν υπήρξε παραβίαση των πολιτικών της εταιρείας ή πρόθεση μη εφαρμογής των αξιών και πρακτικών της.

Στο πλαίσιο του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, στο δεύτερο εξάμηνο του 2014 έγιναν 14 παρουσιάσεις στο προσωπικό της WIND με αντικείμενο των Κώδικα Δεοντολογίας. Οι παρουσιάσεις περιλάμβαναν:

- Διευκρινήσεις γύρω από τον Κώδικα
- Ανάλυση του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης της εταιρείας
- Παράθεση παραδειγμάτων μέσα από τη καθημερινότητα της εταιρείας

Στόχος για το 2015 είναι να ενισχυθεί περισσότερο το μήνυμα της ακεραιότητας στη WIND Ελλάς μέσα από παρουσιάσεις και ομιλίες στο σύνολο του προσωπικού.

Το πρώτο τρίμηνο 2014 όλα τα στελέχη της εταιρείας συμπλήρωσαν ερωτηματολόγιο σύγκρουσης συμφερόντων, όπου ήταν υποχρεωμένοι να δηλώσουν τυχόν καταστάσεις, όπως αυτές προσδιορίζονταν μέσα στο ερωτηματολόγιο.

Εν συνεχεία η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης έκρινε κατά πόσο αυτές αποτελούν αιτία σύγκρουσης συμφερόντων και ποια μέτρα έπρεπε να ληφθούν.

Οι παρακάτω πολιτικές λειτουργούν υποστηρικτικά του Κώδικα Δεοντολογίας:

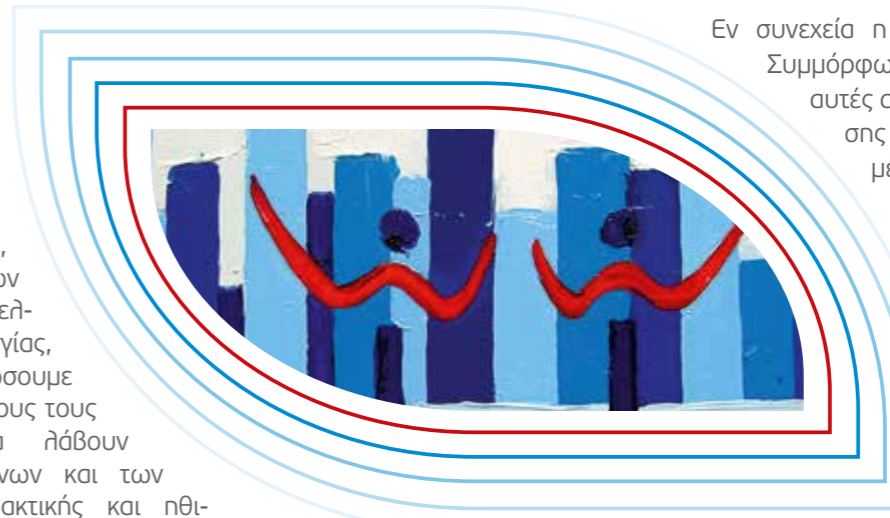
Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων: Σκοπός της Πολιτικής είναι η περιγραφή των αρχών που έχουμε

υιοθετήσει, ως προς τη διαχείριση και παρακολούθηση υφιστάμενων και δυνητικών καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων.

Πολιτική Αποδοχής Δώρων: Σκοπός της Πολιτικής είναι η περιγραφή των βασικών αρχών συμπεριφοράς που πρέπει να ακολουθούνται σε περίπτωση προσφοράς δώρων, διασκέδασης, προσφορών ή οποιασδήποτε άλλης μορφής ωφελειών, με σκοπό την αποφυγή καταστάσεων που είτε θέτουν είτε ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο και σε αμφισβήτηση την ανεξαρτησία, την αμεροληψία ή την ακεραιότητα της κρίσης των εργαζομένων μας.

Πολιτική Αντιμετώπισης Απάτης με κύριες κατευθύνσεις:

- την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων μας αναφορικά με την έννοια και την αποτροπή της απάτης,



■ την καθοδήγησή τους για το τι πρέπει να κάνουν σε περίπτωση που αντιληφθούν παρεμφερή κρούσματα ή υποπετούνται τη διάπραξη συναφών πράξεων, έτσι ώστε να διαμορφωθεί ενιαία επιχειρησιακή συμπεριφορά και κουλτούρα για την αποφυγή και την αντιμετώπισή τους,

■ την περιγραφή και καθορισμό των σχετικών δράσεων που οφείλουν να αναλαμβάνουν τα αρμόδια Όργανα, σε περιπτώσεις εκδήλωσης κρουσμάτων απάτης, και

■ τη διευκόλυνση της ανάπτυξης συστημάτων, διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών που βοηθούν στην πρόληψη και καταστολή της απάτης.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η διαφάνεια και η ακεραιότητα στον τρόπο λειτουργίας μας υποδεικνύεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Εργασίας που έχουμε συντάξει και εφαρμόζουμε.

Ο κανονισμός αυτός προάγει τις ηθικές αξίες, το σεβασμό στους νόμους και τις ορθές επιχειρηματικές πρακτικές και τη δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας.

Είναι προσβάσιμος σε όλους τους εργαζομένους μας μέσω του εταιρικού διαδικτυακού τόπου της WIND (Intranet).

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παρακολούθηση, Έλεγχο και Υποστήριξη της αλυσίδας καταστημάτων WIND

Η εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος στα καταστήματα WIND περιλαμβάνει:

- Την πώληση Υπηρεσιών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας και Διαδικτύου (WIND Κινητή, Q Καρτοκινητή, WIND Σταθερή Τηλεφωνία και Internet)

- Τη Λιανική Πώληση Συσκευών Κινητής & Σταθερής Τηλεφωνίας, Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού και Αξεσουάρ

- Την Επισκευή Συσκευών Κινητής Τηλεφωνίας

- Την Εξυπηρέτηση μετά την Πώληση Ιδιωτών και Εταιρικών Πελατών

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος που εφαρμόζουμε είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις των παρακάτω διεθνών προτύπων:

• **Ποιότητα:** EN ISO9001:2008

• **Πρώτη πιστοποίηση:** 2001

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 04100011460

• **Τελευταία επαναστοποίηση:** 2014

• **Φορέας πιστοποίησης:** TÜV Ελλάς (TUV Nord Group)

• **Περιβάλλον:** EN ISO14001:2004

• **Πρώτη πιστοποίηση:** Δεκέμβριος 2008

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού:

44104090360-000

• **Τελευταία επαναστοποίηση:** Ιούνιος 2012

• **Φορέας πιστοποίησης:** TÜV Ελλάς (TUV Nord Group)



ISO 17025: Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων.

Αναπτύσσουμε το δίκτυό μας με υπευθυνότητα και ευαισθησία απέναντι στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον, χρησιμοποιώντας συνεργάτες οι οποίοι διαθέτουν Εργαστήρια Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων υψηλών συχνοτήτων διαπιστευμένα κατά τις απαιτήσεις του προτύπου **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2005** από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).

Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

Στη WIND έχουμε αναπτύξει και συνεχώς εξελίσσουμε Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας με βασικούς στόχους:

• τη διαφύλαξη της ασφάλειας του προσωπικού, των συνεργατών και των πελατών μας

• την εξασφάλιση της ακεραιότητας των υποδομών μας

• την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες μας

• τη συμμόρφωση με νομικές, ρυθμιστικές και κανονιστικές απαιτήσεις

Στα πλαίσια του συστήματός μας αλλά και των απαιτήσεων που απορρέουν από τα ΦΕΚ 305/14-2 2012 (ΕΕΤΤ: Αριθμός Απόφασης 7560/153) και 1742/15-7-2013 (ΑΔΑΕ: Αριθμός Απόφασης 205/2013), εφαρμόζουμε πολιτικές, διαδικασίες, μέτρα και σχέδια που συμβάλλουν στη διασφάλιση της συνέχειας της παροχής των υπηρεσιών μας.

Παράλληλα και αναγνωρίζοντας τη σημασία της διασφάλισης της διαθεσιμότητας των τηλεφωνικών υπηρεσιών στο κοινό, έχουμε αναπτύξει κανάλια επικοινωνίας και συμμετέχουμε ενεργά στον κοινωνικό διάλογο με όλους τους σχετικούς φορείς, προμηθευτές, άλλους παρόχους αλλά και τις ρυθμιστικές αρχές με στόχο την αδιάλειπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και άλλες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις καταστροφικής βλάβης ή ανωτέρας βίας.

Απλοποίηση Διαδικασιών

Η απλότητα, μία από τις πέντε εταιρικές αξίες μας, αποτελεί σταθερή επιδίωξη ώστε να βελτιώνουμε συνεχώς τις λειτουργίες μας αλλά και την εμπειρία των πελατών μας.

■ **Επανασχεδιάστηκαν μεγάλες εταιρικές διαδικασίες** με τη συνεργασία διατμηματικών ομάδων με στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητάς μας, όπως είναι η διαχείριση των παραμέτρων του δικτύου, η απόδοση προσφορών σε εταιρικούς πελάτες και πολλές άλλες.

Παράλληλα, συνεπείς στην αξία της απλότητας, συνεχίσαμε την **αναθεώρηση των εσωτερικών μας διαδικασιών, αυτοματοποιώντας ή / και μειώνοντας τα εγκριτικά επίπεδα σε διαδικασίες** όπως είναι η διαχείριση των δαπανών και η παραγγελιοληψία με στόχο να κρατήσουμε την ουσία σε ό,τι κάνουμε.

ΑΠΛΟΠΟΙΟΥΜΕ ΤΙΣ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΑΣ.

ΓΙΝΟΜΑΣΤΕ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΟΙ!

■ Στοχεύοντας στη δημιουργία ενός σταθερού καναλιού ανατροφοδότησης και βελτιστοποίησης των διαδικασιών μας επανασχεδιάσαμε το πρόγραμμα **«Βλέπεις τα πράγματα απλά;»** και το 2014 πάνω από **200 προτάσεις συγκεντρώθηκαν** και μελετήθηκαν ενώ οι περισσότερες είτε υλοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους είτε υλοποίησή τους είναι σε εξέλιξη.

Μέσα από το πρόγραμμα, βραβεύτηκαν οι 3 καλύτερες ιδέες, οι οποίες και παρουσιάστηκαν στη Διοικητική Ομάδα.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Εφαρμόζουμε **Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος** το οποίο καλύπτει όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας και το πεδίο εφαρμογής του περιλαμβάνει:

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση, Τιμολόγηση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών (Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Δεδομένων, Διαδικτύου και Ευρυζωνικότητας) για Ιδιώτες και Εταιρικούς Πελάτες

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Υλοποίηση, Λειτουργία, Υποστήριξη και Συντήρηση Υποδομής Τηλεπικοινωνιών & Πληροφοριακών Συστημάτων, Δικτύων Τηλεπικοινωνιών και Δεδομένων, Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών

ΥΛΟΠΟΙΗΣΑΜΕ

πάνω από 100 απλοποιήσεις το 2014 συνεισφέροντας με πολλούς τρόπους στη βελτίωση των λειτουργιών μας

6 ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΟΥΜΑΣΤΕ
ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟ
ΤΡΟΠΟ ΑΠΕΝΑΝΤΙ
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ
ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΣΤΗΡΙΞΗ
ΣΕ ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ,
ΣΕ ΣΥΝΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ
ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ
ΑΝΑΓΚΗ ΜΕ ΟΠΟΙΑ ΜΕΣΑ
ΜΠΟΡΟΥΜΕ ΚΑΘΕ ΦΟΡΑ.

ΓΙΑ ΑΛΛΗ ΜΙΑ ΧΡΟΝΙΑ, ΛΑΒΑΜΕ
ΣΟΒΑΡΑ ΥΠΟΨΗ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΣ
ΕΝΤΑΞΑΜΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ
ΜΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ.

Στηρίξαμε καινοτόμες ιδέες προάγοντας τον εθελοντισμό, την κοινωνική αλληλεγγύη, τον αθλητισμό, την εκπαίδευση, την περιβαλλοντική συνείδηση και τον πολιτισμό.

- Για 2^η χρονιά στηρίξαμε το πρόγραμμα Αγώνων Πόλης «Run Greece»
- Στηρίξαμε το πρόγραμμα καθαρισμού του Θερμαϊκού Κόλπου

ΣΥΝΕΙΣΦΕΡΟΥΜΕ
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το 2014 τροποποιήσαμε το σχεδιασμό μας δίνοντας έμφαση στη στήριξη δράσεων και φορέων προκειμένου να υλοποιήσουν τα σχέδιά τους.

Τη χρονιά που μας πέρασε εργαστήκαμε με συνέπεια πάνω σε ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσεων που αναπτυσσόταν γύρω από τους άξονες της **συμμετοχής, της αφύπνισης και της συνεισφοράς.**

Στηρίζουμε την κοινωνία τόσο με πόρους όσο και με δράσεις πολλαπλού χαρακτήρα (αθλητικές, πολιτιστικές, εκπαιδευτικές, περιβαλλοντικές) συμβάλλοντας έτσι στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την αύξηση της συμμετοχικότητας.

Αυτή η στρατηγική αντανακλά θετικά στη φήμη και την εικόνα της εταιρείας και δημιουργεί σχέσεις αμοιβαίας κατανόησης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της εταιρείας, υποστηρίζοντας την επίτευξη των εταιρικών της στόχων.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Σύμφωνα με την αναμορφωμένη στρατηγική μας, το 2014 εργαστήκαμε πάνω σε ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσεων που αναπτύσσονταν γύρω από τους άξονες:

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ▶ ΑΦΥΠΝΙΣΗ ▶ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

1. Έρευνα & εντοπισμός κοινωνικής ανάγκης

2. Σχεδιασμός της δράσης/ προγράμματος

3. Έλεγχος και Αξιολόγηση της δράσης/ προγράμματος για την επίδραση στο Κοινωνικό Σύνολο

4. Διερεύνηση & επιλογή της δράσης/ προγράμματος για την κάλυψη της ανάγκης

5. Υλοποίηση της δράσης/ προγράμματος με τη συνεργασία όλων των Ενδιαφερόμενων Μερών

2014

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

ΔΡΟΜΙΚΟ ΚΙΝΗΜΑ
ΧΙΛΙΑΔΕΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ
ΕΝΑΣ ΣΠΟΥΔΑΙΟΣ ΣΚΟΠΟΣ

64.000 ΔΡΟΜΕΙΣ

2.619 ΔΡΟΜΕΙΣ
ΣΤΗ WIND RUNNING TEAM

146.000€
ΣΕ ΦΟΡΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Για μία ακόμη χρονιά συμμετείχαμε σε μία από τις μεγαλύτερες πρωτοβουλίες αλληλεγγύης που υλοποιείται στη χώρα μας.

Θέλοντας να συνδέσουμε τον αθλητισμό με την κοινωνική αλληλεγγύη δώσαμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να τρέξουν με τα χρώματα της **WIND Running Team** για καλό σκοπό.

Το 2014, η συμμετοχή στους αγώνες δρόμου στον **9^ο Διεθνή Μαραθώνιο «Μέγας Αλέξανδρος»** ξεπέρασε κάθε προηγούμενη διοργάνωση Μαραθωνίου «Μέγας Αλέξανδρος» κατατάσσοντας πλέον τον συγκεκριμένο αγώνα ως το μεγαλύτερο αθλητικό γεγονός της Βόρειας Ελλάδας.

Πάνω από 14.800 δρομείς, ενήλικες και παιδιά, συμμετείχαν στη διοργάνωση και πέρασαν κάτω από την Αψίδα Αγάπης της WIND.

Μέσα από τη συμμετοχή των 1.000 δρομέων της WIND Running

Team, 8 δημοφιλών προσωπικοτήτων, και μέσω της Αψίδας Αγάπης συγκεντρώθηκαν **35.000€** για την ενίσχυση του **Σύλλογου Γονέων και Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Προβλήματα Όρασης και Πρόσθετες Αναπηρίες η «ΑΜΥΜΩΝΗ» - Σύλλογος Θεσσαλονίκης και τον Φιλανθρωπικό μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα σύλλογο φίλων των καρκινοπαθών παιδιών η «ΣΤΟΡΓΗ».**

Για άλλη μια χρονιά, η WIND δημιουργεί έντονο κοινωνικό αποτύπωμα και προσφορά, ενώ αξιοσημείωτη είναι η σημαντική αύξηση των συμμετοχών επιβεβαιώνοντας την αποδοχή του θεσμού από τον κόσμο και καθιστώντας τον αγώνα ένα σημαντικό κοινωνικό και πολιτισμικό γεγονός για την πόλη της Θεσσαλονίκης.

Αντίστοιχα, στο πλαίσιο του **32^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου Αθηνών** το Νοέμβριο 2014, ενισχύσαμε το έργο της ΚΙΒΩΤΟΥ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ και της ΕΛΙΖΑΣ - εταιρεία κατά της κακοποίησης του παιδιού με τη συμμετοχή 35.000 δρομέων συνολικά.

Πριν και μετά τον αγώνα ενεργοποιήσαμε μια σειρά από «μηχανισμούς» για τη στήριξη των δυο ιδρυμάτων.

Με τη συμμετοχή της WIND Running Team, 15 δημοφιλών προσωπικοτήτων, και την Αψίδα Αγάπης συγκεντρώσαμε **63.000€**.



RUN GREECE

Για 2^η χρονιά ο θεσμός Run Greece με τη στήριξη της WIND κατόρθωσε να βγάλει κυριολεκτικά από τα σπίτια τους περισσότερους από 15.000 δρομείς όλων των ηλικιών, μεταμορφώνοντας κάθε πόλη σε μια μεγάλη γιορτή του αθλητισμού και της συμμετοχής.

Τη δυναμική αυτή αξιοποίησε η WIND αφού κατόρθωσε να αφήσει κι ένα έντονο κοινωνικό αποτύπωμα προσφέροντας συνολικά 38.000 ευρώ σε 5 κοινωνικούς φορείς.



ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ



BAZAAR BIBΛIOY

5^ο φιλανθρωπικό bazaar βιβλίου και μουσικό φεστιβάλ ΒΗΜΑ FM 99,5

ANIMAL ACTION

Στήριξη της προσπάθειας φροντίδας των «άστεγων» ζώων σε συνεργασία με την Animal Action.

«Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Ζώων, η Animal Action στέλνει ένα μήνυμα δράσης! Όλοι μαζί - ομάδες πολιτών, ΜΚΟ, εταιρείες, δήμοι, περιφέρειες - βοηθάμε να βελτιώσουμε τις συνθήκες διαβίωσης των ζώων στη χώρα μας.

Για 4^η συνεχόμενη χρονιά η WIND συμπαραστέκεται στις δράσεις μας και μεταδίδει μαθήματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης για όλους ακόμα και για τους τετράποδους φίλους μας! Την ευχαριστούμε!» δήλωσε η Διευθύνουσα Σύμβουλος της Animal Action, Αμαλία Σωτήρχου.



Ο ΑΘΛΟΣ: ΑΠΟ ΤΟ ΟΡΜΕΝΙΟ ΣΤΗ ΓΑΥΔΟ ΜΕ ΕΝΑ ΠΟΔΗΛΑΤΟ

1.000 μίλια για τα παιδιά

«Είμαι πολύ περήφανος που θα διασχίσω με συνοδοιπόρους την Ελένη και τον Απόστολο, 1.000 μίλια με το ποδήλατό μου. Ο «Αθλος» αποτέλεσε το όνειρό μου και χαίρομαι που με τη στήριξη της WIND θα γίνει πραγματικότητα.

Κάθε μίλι θα αντιπροσωπεύει καθένα από τα παιδιά της Φλόγας και μέσα από τον «Αθλο» ζητώ τη βοήθεια & την προσφορά σας», τόνισε ο Θανάσης Τσάκλας στη διάρκεια της Συνέντευξης Τύπου για την ανακοίνωση της ενέργειας «Αθλος».



ΘΕΡΜΑΪΚΟΣ ΚΟΛΠΟΣ

Η WIND συμμετείχε για δεύτερη χρονιά στο πρόγραμμα διαχείρισης αποβλήτων και ρυπαντικού φορτίου του Θερμαϊκού κόλπου, του Υπουργείου Μακεδονίας και Θράκης στηρίζοντας αυτή την ιδιαίτερα σημαντική πρωτοβουλία για την πόλη της Θεσσαλονίκης.

Στόχος του προγράμματος ήταν να διασφαλιστούν ο επιφανειακός καθαρισμός του Θερμαϊκού Κόλπου από επιπλέοντα απορρίμματα αλλά και η αντιμετώπιση τυχόν πετρελαιοκηλίδων.



ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΗΣ WIND ΣΤΟΥΣ ΣΕΙΣΜΟΠΛΗΚΤΟΥΣ ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ ΤΗΣ ΚΕΦΑΛΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΙΘΑΚΗΣ

Στις αρχές του 2014 η WIND βρέθηκε κοντά στους συνδρομητές της, στις πληγείσες από το σεισμό περιοχές της Κεφαλονιάς και της Ιθάκης από την πρώτη στιγμή, εγκατέστησε τοπικό κλιμάκιο υποστήριξης για άμεση αποκατάσταση τυχόν τεχνικών θεμάτων εξαιτίας των φυσικών φαινομένων, του δικτύου της Σταθερής, Κινητής και Internet.

Τέλος ειδικά για τους συνδρομητές της στις πληγείσες περιοχές προσέφερε ειδικές προσφορές για την κάλυψη των αυξημένων επικοινωνιακών αναγκών τους.



WIND BUSINESS DAY

Το 2014 συμμετείχαμε στο θεσμό Business Days στο πλαίσιο του Πανοράματος Επιχειρηματικότητας & Σταδιοδρομίας που διοργανώνεται από το Ερευνητικό Κέντρο Στρατηγικής Διοίκησης των Επιχειρήσεων και Επιχειρηματικότητας. Με βασικό στόχο να γνωρίσει η πανεπιστημιακή φοιτητική κοινότητα τον κόσμο των επιχειρήσεων και της αγοράς εργασίας πραγματοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις της εταιρείας μας στη Λεωφόρο Αθηνών το WIND Business Day 2014 με τη συμμετοχή 40 φοιτητών από διάφορες πανεπιστημιακές κατευθύνσεις.

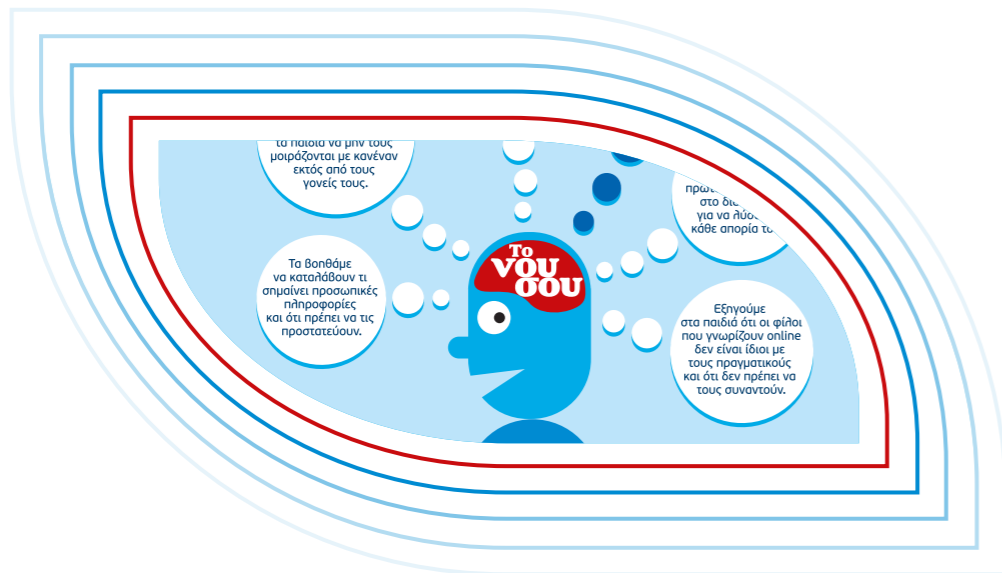
Έμπειρα στελέχη της εταιρείας είχαν την ευκαιρία να μεταφέρουν γνώσεις και εμπειρίες για τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών ο καθένας στο επίπεδο της εξειδίκευσής του. Στο τέλος οι συμμετέχοντες έλαβαν μέρος σε ειδικά σχεδιασμένα workshops με θέμα το marketing και την εταιρική υπευθυνότητα στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.



kids@safety

internet, κινητό και παιδί

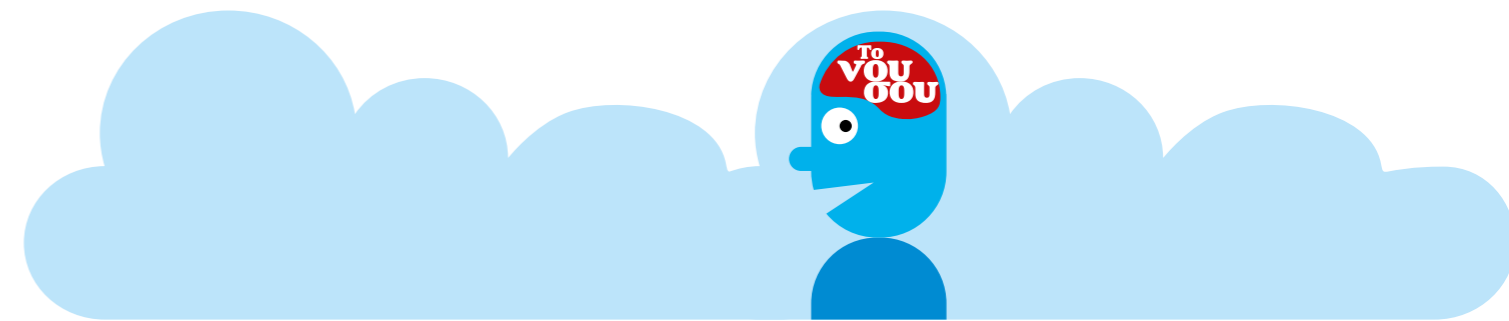
«Σήμερα τα παιδιά χρησιμοποιούν τους υπολογιστές και το διαδίκτυο πολύ πριν μάθουν ποδήλατο». Αυτή η φράση σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα ερευνών που αποδεικνύουν ότι τα παιδιά περνούν πάρα πολύ χρόνο στο διαδίκτυο χωρίς να έχουν την απαραίτητη καθοδήγηση από τους γονείς τους, οδήγησε τη WIND στη δημιουργία της εκστρατείας kids@safety, internet, κινητό και παιδί. Το 2014 η εκστρατεία συμπλήρωσε 4 χρόνια κατά τα οποία υλοποιήθηκαν πολυάριθμες ενέργειες.



Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάστηκαν πρόσφατα στο 3^ο Συνέδριο για την Ασφαλή Πλοήγηση στο Διαδίκτυο που πραγματοποιήθηκε από τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Διεύθυνσης Ασφάλειας Αττικής:

50% των χρηστών smartphones/tablets κοιμούνται με τις συσκευές σε απόσταση του «χεριού τους»

64% των χρηστών δεν έχει γνώση των κινδύνων του διαδικτύου



57% αγνοεί την ύπαρξη λογισμικού ασφαλείας για κινητά

50% δεν χρησιμοποιούν μέτρα προστασίας και προφύλαξης (password, security software, back up)

56% έχει πρόσβαση σε λογαριασμούς κοινωνικών δικτύων

39% δεν παίρνει ειδικά μέτρα για τη χρήση δημόσιων wi-fi συνδέσεων, ενώ 3 στους 10 δεν αποσυνδέονται από τα δημόσια ασύρματα δίκτυα

ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΕΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΓΟΝΙΩΝ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΝΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΕΝ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ ΜΑΘΗΤΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

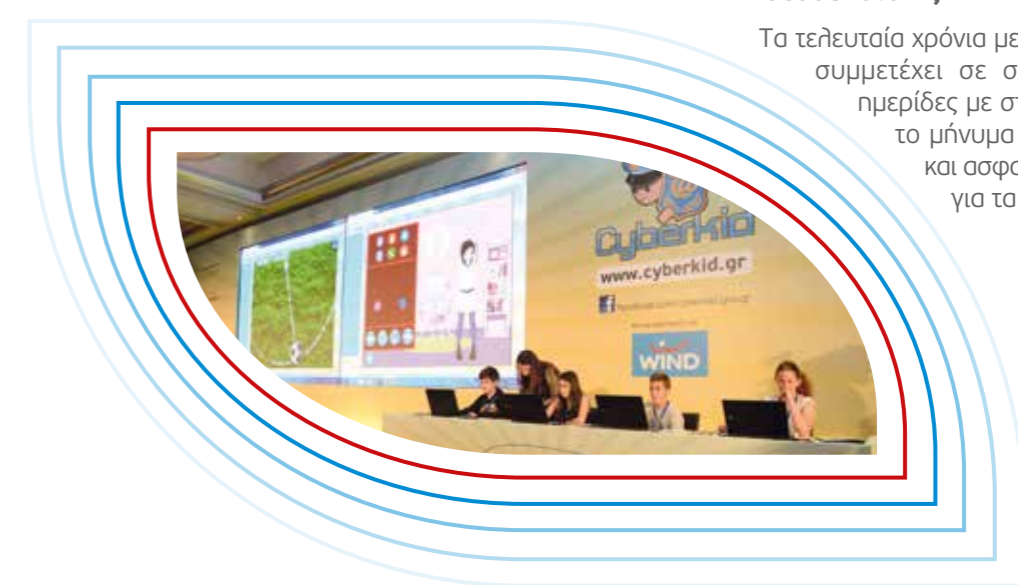
Ουσιαστικό πλεονέκτημα της πρωτοβουλίας της WIND είναι η ολοκληρωμένη επικοινωνιακή πλατφόρμα, η δημιουργική προσέγγιση «**Το νου σου**» και οι αποκλειστικές στρατηγικές συνεργασίες με τους κατεξοχήν αρμόδιους φορείς στον χώρο όπως η Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και το Saferinternet.gr.

Το 2014 στηρίξαμε το ιδιαίτερα δυναμικό πλάνο ενεργειών της Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος συμβάλλοντας στην προώθηση της ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου από τα παιδιά.

Έτσι υλοποιήθηκαν δράσεις όπως:

- Η Παρουσίαση της Ψηφιακής Αλάνας του www.cyberkid.gr
- Η Δημιουργία της εφαρμογής για smartphones Cyberkid app με μοναδικά χαρακτηριστικά όπως τα news alerts και ο αριθμός για κλήσεις έκτακτης ανάγκης Cyberalert
- Και η Παρουσίαση της δράσης cyberkid στη Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης

Τα τελευταία χρόνια με συνέπεια η WIND συμμετέχει σε συνέδρια, ομιλίες, ημερίδες με στόχο να μεταφέρει το μήνυμα για ένα καλύτερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο για τα παιδιά μας.





2^η ΓΙΟΡΤΗ ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΑΣ

Μία ακόμα σημαντική πρωτοβουλία που στηρίξαμε το 2014 ήταν η **2^η Γιορτή Πολυγλωσσίας**.

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης, στα πλαίσια δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης Εκπαίδευσης και Αθλητισμού του Τμήματος Προγραμμάτων και Δια Βίου Μάθησης, σε συνεργασία με τη Δ.Ε.Π.Θ.Ε. (Δημοτική εταιρεία Πληροφόρησης, Θεάματος και Επικοινωνίας) και άλλων φορέων πραγματοποίησε τη **2^η Γιορτή της Πολυγλωσσίας σε χώρους του Δημαρχιακού Μεγάρου Θεσσαλονίκης**.

Στις εκδηλώσεις πήραν μέρος 105 φορείς και παρουσίασαν 220 διαφορετικές δράσεις όπως θεατρικά και μουσικά δρώμενα, εκπαιδευτικά projects, ερευνητικά προγράμματα, εργαστήρια, βιωματικές δραστηριότητες διαπολιτισμικού χαρακτήρα, παρουσιάσεις γλωσσών, ιστορικές καταγραφές των γλωσσικών διαδρομών της Θεσσαλονίκης, εργαστήρια κριτικού παραγραμμτισμού και πολυγλωσσικού γραμματισμού, δημιουργία κόμικς, εκθέσεις φωτογραφίας και πολλές άλλες δράσεις.

TEDX ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

TEDxHeraklion
05.02.2014

TEDxAUEB
10.03.2014

TEDxUniversityofPireus
26.04.2014

TEDxThessaloniki
10.05.2014

TEDxMonemvasia
27.07.2014

TEDxAcademy
27.09.2014

WIND: TELECOM PARTNER @ TEDx

Η WIND από το 2011 δίνει το «παρών» σε μια σειρά εκδηλώσεων TEDx σε όλη την Ελλάδα.

Με τον τρόπο αυτό η εταιρία στηρίζει ανθρώπους που έχουν «άλλοιον αέρα», ανθρώπους με αποφασιστικότητα, δημιουργικότητα, πρωτοβουλία, ηγεσία, ρίσκο.

TED (Technology, Entertainment & Design)

Το TED είναι ένας μη κερδοσκοπικός φορέας που προβάλλει ιδέες που αξίζει να διαδοθούν.

Στόχος του TED είναι με τη δύναμη των ιδεών να μπορέσει να κινητοποιήσει τους ανθρώπους να αλλάξουν τη ζωή τους και τον κόσμο.

Το TED.com έχει γίνει μια πλατφόρμα, όπου εκατομμύρια άνθρωποι μοιράζονται τη γνώση του σήμερα και του αύριο.

TEDx πραγματοποιούνται σε όλο τον κόσμο σε πόλεις όπως η Νέα Υόρκη, το Σίδνεϊ, το Ντουμπάι, το Λονδίνο, το Άμστερνταμ κ.α.



Η WIND ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟ

Το 2014 δώσαμε ιδιαίτερη έμφαση στην προώθηση του Εθελοντισμού στηρίζοντας την πρωτοβουλία GLoVo (Global Volunteers).

Πρόκειται για μια παγκόσμια πλατφόρμα εθελοντών, που επιτρέπει σε ανθρώπους από όλον τον κόσμο, να συμμετέχουν ως εθελοντές σε events και δράσεις σύμφωνα με τις ικανότητες, τον τόπο τους αλλά και τα ενδιαφέροντά τους.

Η GLoVo ιδρύθηκε από μια ομάδα φοιτητών τον Σεπτέμβριο 2012 στη διάρκεια του Athens Startup Weekend University, έναν διαγωνισμό επιχειρηματικότητας, στον οποίο η GLoVo κέρδισε το δεύτερο βραβείο.

Σήμερα υπάρχουν σχεδόν 5.000 εγγεγραμμένοι εθελοντές, έχουν πραγματοποιηθεί πάνω από 100 events, η σελίδα της GLoVo στο facebook έχει ξεπεράσει τα 11.000 likes και έχουν ολοκληρωθεί πάνω από 50 εθελοντικές δράσεις.

Η WIND στηρίζει το όραμα της GLoVo για τη δημιουργία και την εξάπλωση μιας κοινότητας, με τους νέους να είναι ενεργοί πολίτες και μέσω του εθελοντισμού να αναπτύσσονται, να μαθαίνουν και να δρουν.



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

Πιστεύουμε βαθιά ότι η τεχνολογία μπορεί να σταθεί αρωγός σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Έτσι, συμβάλλουμε στην κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών τους αναγκών στοχεύοντας στη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού.

WIND CARE

Παρέχουμε τη δυνατότητα σε άτομα με ποσοστό αναπηρίας (άτομα με προβλήματα ακοής, οικογένειες ατόμων με νοητική υστέρηση, αυτισμό, ψυχοσωματικές και πολλαπλές αναπηρίες) να επικοινωνούν μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS) με τιμές μειωμένες κατά 50%.

Τα άτομα που δικαιούνται να ενταχθούν στο πρόγραμμα μπορεί να είναι νέοι ή υπάρχοντες συνδρομητές, με συμβόλαιο ή καρτοκινητό.

ΓΡΑΜΜΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Υπηρεσία «Προσφέρω»

Πρόκειται για μια κοινή πρωτοβουλία και των 3 εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, η οποία ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2006 και έχει φιλανθρωπικό χαρακτήρα.

Η υπηρεσία αφορά την ενεργοποίηση κοινού 5ψήφιου αριθμού, για ορισμένο χρονικό διάστημα, στον οποίο οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας μπορούν να αποστείλουν όσα γραπτά μηνύματα επιθυμούν (κόστος 1€+ ΦΠΑ), ενισχύοντας έτσι οικονομικά κάθε φορά έναν Μη Κερδοσκοπικό - Μη Κυβερνητικό Οργανισμό.

Για το 2014, η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε 16 φορές και συγκεντρώθηκαν 23.720€.

Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (χωρίς ΦΠΑ), που προκύπτει από τη χρήση της υπηρεσίας αποδίδεται από τις εταιρείες στον εκάστοτε οργανισμό ή ίδρυμα που οργάνωσε τη φιλανθρωπική ενέργεια, χωρίς καμία παρακράτηση εσόδων.

Το ποσό που συγκεντρώθηκε, εντός του 2014, μέσω της υπηρεσίας «Προσφέρω» για διάφορες οργανώσεις, ήταν 21.974€ (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).



Δίνουμε από τον Δεκέμβριο 2011 τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στα Παιδικά Χωριά SOS καλώντας το 14567.

Το 2014, οι συνδρομητές της WIND προσέφεραν 653€ στα Παιδικά Χωριά SOS (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).



Από τον Δεκέμβριο 2011, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στη Κιβωτό του Κόσμου καλώντας το 14849 ή στέλνοντας μήνυμα στο 54232.

Επίσης, από το Νοέμβριο του 2014 οι συνδρομητές μπορούν να δωρίζουν 2€ στέλνοντας μήνυμα στο 19888.

Το 2014, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 5.981€ (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) στην Κιβωτό του Κόσμου.



Από το Φεβρουάριο του 2014, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στην ΕΛΕΠΑΠ στέλνοντας μήνυμα στο 54980.

Το 2014, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 649€ (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) στην ΕΛΕΠΑΠ.

ΓΡΑΜΜΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ



Οι πελάτες μας, μέσω του δικτύου τηλεπικοινωνιών που διαθέτουμε σε όλη την Ελλάδα, μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία εντοπισμού ενός παιδιού που αγνοείται ή έχει απαχθεί, μέσω SMS στο 1056 από το κινητό τους.



Υποστηρίζουμε την ευρωπαϊκή γραμμή βοήθειας για το παιδί **116000**, μέσω της οποίας μπορούν εύκολα, γρήγορα και δωρεάν να αναφερθούν κρούσματα εξαφάνισης παιδιών ή να δοθεί αρωγή σε παιδιά που την έχουν ανάγκη. Το 116000 πλέον λειτουργεί και για αποστολή δωρεάν SMS.



Η Γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων **116111** είναι ένας στελής αριθμός κλήσης τον οποίο μπορεί να καλέσει κάθε παιδί ή έφηβος έως και 18 ετών για να μιλήσει με εξειδικευμένους συμβούλους ψυχικής υγείας.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της πρόληψης και αντιμετώπισης των προβλημάτων ψυχικής υγείας της παιδικής και εφηβικής ηλικίας, προσφέρουμε στους συνδρομητές μας τη δυνατότητα πρόσβασης στο συγκεκριμένο αριθμό.



Προσφέρουμε στους συνδρομητές μας τη δυνατότητα να καλούν το 1056 χωρίς χρέωση από το κινητό τους, βοηθώντας στην αντιμετώπιση σοβαρών περιστατικών με θύματα παιδιά.

Επιπλέον, δίνουμε τη δυνατότητα δωρεάς 2,0168€ μέσω SMS στο 54020 (από Νοέμβριο 2014 η χρέωση είναι 2€ ανά SMS) & 2€ μέσω κλήσης στο 14545.

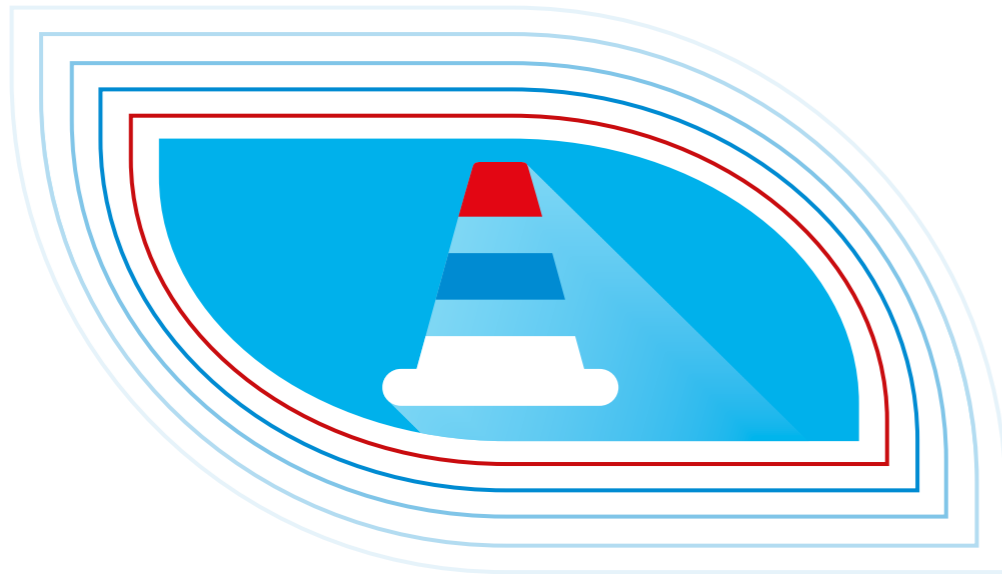
Τα χρήματα που αποδόθηκαν στο Χαμόγελο του Παιδιού για το 2014 ήταν 133.159€.

ΓΡΑΜΜΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Δίνουμε τη δυνατότητα δωρεάν κλήσεων προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπως είναι το 100, 166, 199, 112, 197 και το 108, ακόμη και σε περίπτωση φραγών λόγων οφειλών.



7 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΡΑΣΗ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΘΕΤΙΚΑ ΤΗ ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΤΗΣ, ΟΠΩΣ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΝΕΤΑΙ ΚΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΗΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑ ΑΠΟΨΕΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙ Η WIND.

ΣΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΡΕΥΝΑ, ΣΕ ΠΟΣΟΣΤΟ **84%** ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΤΗΣ WIND ΣΧΟΛΙΑΣΑΝ ΠΟΛΥ ΘΕΤΙΚΑ ΟΤΙ Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΠΙΔΕΙΚΝΥΕΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ.

Απαραίτητη προϋπόθεση επιτυχίας στην εσωτερική αναγνώριση της Εταιρική Υπευθυνότητα είναι όχι μόνο η ενημέρωση αλλά και η συμμετοχή των εργαζομένων σε όλο το εύρος των κοινωνικά υπεύθυνων δραστηριοτήτων της εταιρείας.

- Εμπέδωση των νέων Αξιών μας
- Σχεδιασμός προγραμμάτων ανάπτυξης WINDisU, Ηγεσία, Customer Service, Customer Development, Sales Excellence
- Βελτιστοποίηση οργάνωσης και λειτουργίας
- Επιτυχής Υλοποίηση των Πλάνων Δράσης Έρευνας εργαζομένων
- Προγράμματα επιβράβευσης εξαιρετικών αποτελεσμάτων
- Βελτίωση Παροχών
- Εκσυγχρονισμός υποδομών και χώρων εργασίας

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ/ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
Διεύθυνση	Σύνολο
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρικές Σχέσεις)	33
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	21
Εμπορική Διεύθυνση	451
Διεύθυνση Σταθερής Επικοινωνίας & Επιχειρησιακής Ανάπτυξης	16
Οικονομική Διεύθυνση	91
Διεύθυνση Πληροφορικής	126
Διεύθυνση Δικτύου & Εφοδιαστικής Αλυσίδας	237
Γενικό Σύνολο	975

(Στοιχεία: 31/12/2014)



ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Στη WIND, στοχεύουμε στο να προσελκύουμε, να διακρατούμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες, που είναι σε θέση να σκέφτονται πέρα από τα προκαθορισμένα.

Εξαιρετικοί άνθρωποι με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη σε ένα δυναμικό περιβάλλον νέων τεχνολογιών, μπορούν να βρουν το δρόμο τους για μια συναρπαστική καριέρα.

Κατά το 2014, συμβάλλαμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας, απασχολώντας 975 εργαζόμενους.

2014

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ/ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ & ΦΥΛΟ			
Διεύθυνση	Φύλο	Αρ.	%
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρική Επικοινωνία)	Γυναίκα	20	61%
	Άνδρας	13	39%
Σύνολο		33	
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	Γυναίκα	13	62%
	Άνδρας	8	38%
Σύνολο		21	
Εμπορική Διεύθυνση	Γυναίκα	297	66%
	Άνδρας	154	34%
Σύνολο		451	
Διεύθυνση Σταθερής Επικοινωνίας & Επιχειρησιακής Ανάπτυξης	Γυναίκα	2	13%
	Άνδρας	14	87%
Σύνολο		16	
Οικονομική Διεύθυνση	Γυναίκα	55	60%
	Άνδρας	36	40%
Σύνολο		91	
Διεύθυνση Πληροφορικής	Γυναίκα	26	21%
	Άνδρας	100	79%
Σύνολο		126	
Διεύθυνση Δικτύου & Εφοδιαστικής Αλυσίδας	Γυναίκα	46	19%
	Άνδρας	191	81%
Σύνολο		237	
Γενικό Σύνολο		975	

(Στοιχεία: 31/12/2014)

Το ανθρώπινο δυναμικό μας χαρακτηρίζεται από υψηλό ακαδημαϊκό επίπεδο και εξειδίκευση.

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	
Διεύθυνση	Φύλο
Κάτοχοι μεταπτυχιακών (συμπεριλαμβάνονται και οι διδακτορικοί τίτλοι)	26%
Κάτοχοι πανεπιστημιακών πτυχίων	44%
Κάτοχοι τεχνικών διπλωμάτων	17%

(Στοιχεία: 31/12/2014)

Το **98,15%** των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων 1,44% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης).

Το υπόλοιπο **0,41%** είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου (εκ των οποίων καμία σύμβαση μερικής απασχόλησης).

Κατά τη διάρκεια του 2014, προχωρήσαμε σε **92** νέες προσλήψεις, εκ των οποίων 14 στην περιφέρεια (Θεσσαλονίκη, Λάρισα, Πάτρα, και Κρήτη).

Οι «ανοικτές» θέσεις απασχόλησης στην εταιρεία μας ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα μας www.wind.gr καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας, ενώ παράλληλα επικοινωνούνται και σε επιλεγμένες εφημερίδες.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

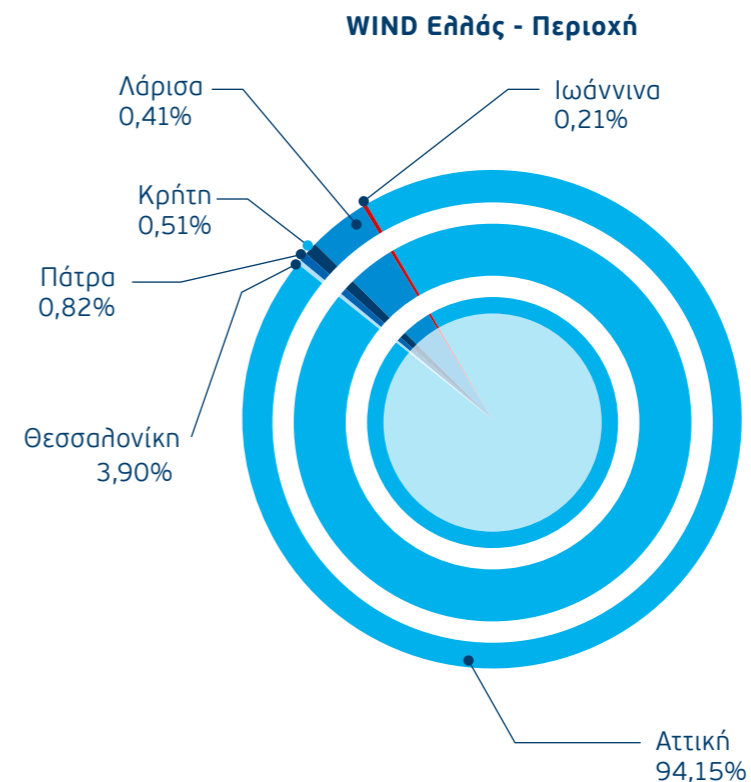
Στη WIND ακολουθούμε πολιτικές διαφάνειας, αξιοκρατίας και αντικειμενικότητας για ένα δίκαιο και αξιόπιστο εργασιακό περιβάλλον.

Η στρατηγική και η φιλοσοφία μας δεν περιορίζονται σε αριθμούς, αλλά στην αρχή της **μη διάκρισης**, της **πολιτικής ίσων ευκαιριών** και της αναγνώρισης **του δικαιώματος πρόσβασης** κάθε ανθρώπου στην εργασία.

Στο πλαίσιο αυτό, παρέχουμε ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζόμενους ανεξαρτήτως φύλου ή άλλων διακρίσεων και από διάφορες περιοχές της Ελλάδας.

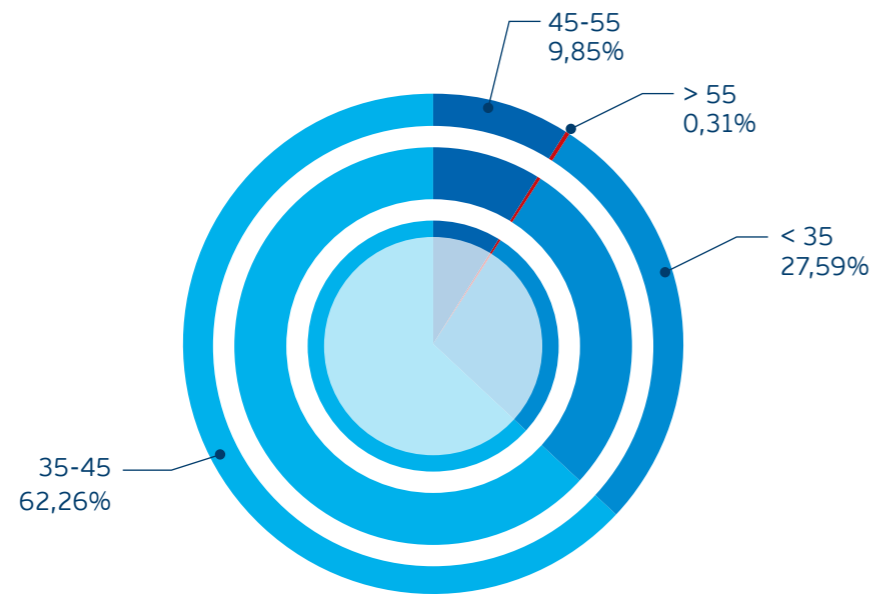
Εφαρμόζοντας την πολιτική ίσων ευκαιριών προς τα δύο φύλα, το **47%** στο σύνολο των εργαζομένων είναι γυναίκες και το **53%** άνδρες.

Κατανομή Εργαζομένων ανά Περιοχή, Ηλικιακή Ομάδα και Φύλο

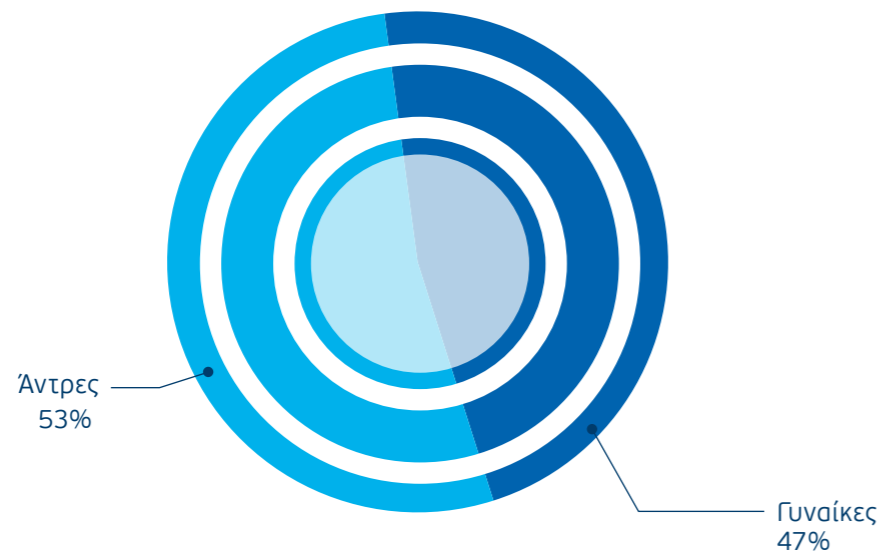


(Στοιχεία: 31/12/2014)

WIND Ελλάς - Ηλικιακή Ομάδα



WIND Ελλάς - Φύλο Εργαζομένων



(Στοιχεία: 31/12/2014)

Από την αρχή λειτουργίας της εταιρείας και μέχρι σήμερα, δεν έχει παρουσιαστεί κανένα περιστατικό διάκρισης ή άνισης μεταχείρισης.

Όσον αφορά τα ανθρώπινα δικαιώματα, σεβόμαστε απόλυτα και ακολουθούμε τις διεθνείς διατάξεις όπως το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) του ΟΗΕ, το οποίο έχουμε προσυπογράψει, όπου δεσμευόμαστε ότι στο ανθρώπινο δυναμικό μας δεν προσλαμβάνονται ανήλικοι και δεν υφίστανται περιπτώσεις εξαναγκαστικής εργασίας.

Επιπλέον, η εταιρεία μας δεν έχει γίνει αποδέκτης παραπόνων ή καταγγελιών για παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων είτε από τρίτα μέρη είτε από εργαζομένους της κατά την περίοδο του Απολογισμού.

Ελευθερία Συνδικαλισμού

Στη WIND σεβόμαστε και προστατεύουμε το δικαίωμα των εργαζομένων στο συνδικαλισμό και την ύπαρξη μηχανισμών ενημέρωσης.

Τον Ιούλιο του 2007 ανακοινώθηκε η πρώτη υπογραφή της ΕΣΣΕ με αναδρομική ισχύ από τον Οκτώβριο του 2006.

Η τελευταία ανανέωση της ΕΣΣΕ έγινε το Σεπτέμβριο του 2011.

Επιπλέον Παροχές

Φροντίζουμε να εξασφαλίζουμε υπεύθυνα άριστες συνθήκες εργασίας, παροχές και πλεονεκτήματα για τους εργαζομένους μας, παρέχοντας ένα ολοκληρωμένο ανταγωνιστικό πακέτο παροχών, που ανταμείβει την απόδοση, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη συνολική εταιρική επιτυχία.

Στο πλαίσιο της εταιρικής ένταξης των νέων εργαζομένων διεξάγεται ατομική αναλυτική παρουσίαση των παροχών από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.

Επίσης, διοργανώνονται προγραμματισμένες παρουσιάσεις των πρόσθετων παροχών ανά γεωγραφική περιοχή, ενώ πραγματοποιούνται και διανομές σχετικών ενημερωτικών εντύπων και εύχρηστων καρτών με τηλέφωνα ανά υπηρεσία, καθώς και ενημέρωση μέσω του ειδικού δικτυακού τόπου.

WIND ΚΕΡΔΙΣΩ - WIND ΓΙΑ ΣΕΝΑ

Μέριμνά μας να εξασφαλίσουμε για όλους εμάς, τις οικογένειες και τους φίλους μας όλο και περισσότερο ανταγωνιστικές τιμές, εκπτώσεις και προσφορές στα καταστήματά μας για όλες μας τις προϊόντικές κατηγορίες, διπλάσιο όγκο δεδομένων (data) στο κινητό μας, εποχιακά Bazaar με εκπτώσεις έως και 88% σε συσκευές και αξεσουάρ, καθώς και σε προϊόντα και υπηρεσίες συνεργατών μας και μη σε ποικίλες κατηγορίες σε όλη την Ελλάδα.

WIND friends & family:

Προνομιακές εκπτώσεις σε προγράμματα κινητής, σταθερής & συνδυαστικά για εμάς και τους αγαπημένους μας.

Παράλληλα, το 2014 εγκαινιάστηκε η νέα υπηρεσία 1240 για δωρεάν, άμεση και αποκλειστική τηλεφωνική εξυπηρέτηση για ό,τι απασχολεί εμάς, την οικογένεια και τους φίλους μας σε προϊόντα και υπηρεσίες WIND.

Ομαδικό Πρόγραμμα ασφάλειας

Στη WIND επαναξιολογούμε συνεχώς το πρόγραμμα, προκειμένου να το αναβαθμίζουμε και να προσφέρουμε ανταγωνιστικούς όρους ασφάλισης και τιμές ιατρικών εξετάσεων.

Το 2014, διασφαλίσαμε τον επιμερισμό του ετήσιου εκπιπτόμενου ποσού ανά ασφαλισμένο μέλος σε ιατρικές επισκέψεις 60€ και λοιπές δαπάνες 60€, αύξηση του αριθμού των ιατρικών επισκέψεων στο δίκτυο ABC σε 5 από 3 και διεύρυνση του ετήσιου επιμέρους ορίου σε ακτινοδιαγνωστικές & εργαστηριακές εξετάσεις και φάρμακα για τις περιπτώσεις σοβαρών παθήσεων.

Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν ενημερωτικές παρουσιάσεις του ομαδικού ιατροφαρμακευτικού προγράμματος με σκοπό την ενημέρωση για τις εξελίξεις στον κλάδο της δημόσιας υγείας, καθώς και τη σωστή και πιο αποδοτική χρήση του προγράμματος.

Πακέτο Παροχών



- ανταγωνιστικά πακέτα αμοιβών - σταθερών και κυμαινόμενων - που βασίζονται σε συγκρίσεις με την αγορά και ανταμείβουν την προσφορά του εργαζομένου στην επίτευξη των εταιρικών στόχων ασφάλεια ζωής με κάλυψη ανικανότητας - ατυχήματος

- ομαδικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής κάλυψης με τη δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας
- επιδοτούμενο ιδιωτικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα
- προνομιακή χρήση σε προϊόντα κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και internet
- εστιατόριο - καφετέρια (στη Λεωφ. Κηφισίας και Λεωφ. Αθηνών) με ιδιαίτερα προνομιακές τιμές
- εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα στα καταστήματα WIND προνόμια στο πλαίσιο του μεγαλύτερου προγράμματος επιβράβευσης συναλλαγών μέσω των καρτών WIND Bonus AMEX και WIND Bonus VISA
- εκπτώσεις και προσφορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα

ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Προτεραιότητα και βασική επιδίωξη μας αποτελεί η διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των ανθρώπων μας, μέσα από την τήρηση όλων των πολιτικών ασφαλείας, αλλά και τη σωστή ενημέρωσή τους για θέματα που σχετίζονται με την υγεία και αφορούν άμεσα κάθε εργαζόμενο.

Το 2014 πραγματοποιήσαμε ασκήσεις εκκένωσης σε δύο βασικές εγκαταστάσεις της εταιρείας μας στη Λεωφ. Αθηνών και στο Ωραιόκαστρο. Σημειώνεται ότι πριν την πραγματοποίηση των ασκήσεων εκκένωσης υλοποιήθηκαν εκπαιδευσεις των μελών των ομάδων έκτακτων αναγκών σε θέματα:

- Α' Βοηθειών από εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες
- Πυρασφάλειας από αξιωματικούς της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας.

Παράλληλα διενεργήθηκαν μετρήσεις θερμοκρασίας, υγρασίας και φωτισμού σε 4 κτιριακές εγκαταστάσεις μας (Λεωφ. Κηφισίας, Λεωφ. Αθηνών, Φιλαδέλφεια και Νεαπόλεως).

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2014 ξεκινήσαμε την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας στην Εργασία κατά το πρότυπο OHSAS 18001 με στόχο την ολοκλήρωση της διαδικασίας πιστοποίησης στο τέλος του 2015.

Στο πλαίσιο της αναβάθμισης του εργασιακού περιβάλλοντος το 2014 προχωρήσαμε στην ανακαίνιση 4.760 τ.μ. σε 2 κτιριακές εγκαταστάσεις στην Αθήνα.

Τέλος παρακολουθούμε ανελλιπώς τις εξελίξεις στον κλάδο της **δημόσιας υγείας** και έχουμε εντάξει στο εταιρικό πλάνο εσωτερικής επικοινωνίας την πραγματοποίηση άμεσης και έγκαιρης ενημέρωσης προς όλους τους εργαζόμενους για όλα τα θέματα που τους αφορούν.

Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών. Παρατηρείται ότι δεν έχει γίνει κανένα σοβαρό ατύχημα με απώλεια ζωής εργαζομένου.

	Απώλειες σε εργαζόμενους	Αριθμός ατυχημάτων* (απουσία > 1 ημέρας)	Αριθμός ατυχημάτων* (απουσία > 3 ημερών)	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
2012	0	1	1	25
2013	0	0	2	21
2014	0	1	3	185

*εντός εταιρείας

Άδεια μητρότητας

Για το 2014, ο αριθμός των εργαζομένων που είχαν δικαίωμα και έκαναν χρήση της άδειας προστασίας μητρότητας είναι 46. Όλες οι εργαζόμενες μητέρες που έκαναν χρήση της άδειας μητρότητας επέστρεψαν κανονικά στην εργασία τους.

Θέματα υγείας

Μέριμνά μας να προωθούμε σε κάθε ευκαιρία την έννοια της προληπτικής ιατρικής για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους. Το 2014, με αφορμή την Παγκοσμία Ημέρα Πρόληψης κατά του Καρκίνου του μαστού προσφέραμε δωρεάν προληπτικό έλεγχο Τεστ Παπ & ψηφιακή μαστογραφία για κάθε γυναίκα συνάδελφο και τις συζύγους των συναδέλφων.



ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η φιλοσοφία διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού στη WIND συνδέεται με τις έννοιες της συνεχούς κατάρτισης, της ενθάρρυνσης, της υποστήριξης πρωτοβουλιών και της διαμόρφωσης ενός ποιοτικού εργασιακού περιβάλλοντος προόδου που σέβεται, στηρίζει και αναπτύσσει τον εργαζόμενο.

Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης

Η ανάπτυξη στη WIND εστιάζει στην ουσία και περιλαμβάνει στοιχεία προστιθέμενης αξίας για τους ανθρώπους της, τις ομάδες και τον οργανισμό. Το Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης εξασφαλίζει ότι ο κάθε ένας από τους ανθρώπους μας έχει ευκαιρίες ανάπτυξης ανάλογα με τις δυνατότητές του και τις ανάγκες της εταιρείας μας, με βάση το κοινό μοντέλο ιδιοτήτων της WIND. Ο σχεδιασμός

του πραγματοποιείται προσεκτικά για κάθε έναν από τους εργαζομένους μας σε στενή συνεργασία με τους διευθυντές τους και βασίζεται σε αναπτυξιακές εμπειρίες, αναγκαίες για την επίτευξη των κοινών μας στόχων.

Εκπαίδευση

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να ενδυναμωθούν και να αναπτυχθούν αυξάνοντας την απόδοσή τους, μέσα από την προσφορά ίσων ευκαιριών εκπαίδευσης και κατάρτισης στο εργασιακό τους αντικείμενο. Εκπαίδευση παρέχεται σε τεχνικές γνώσεις καθώς και διοικητικές δεξιότητες πραγματοποιώντας συνολικά για το 2014, 18.542 ώρες.

	Κατηγορία	Ώρες Εκπαίδευσης	Ποσοστό	Μ.Ο. εκπαίδευσης / εργαζόμενο
2012	Ανώτερα Στελέχη	380	7%	5,02
	Μεσαία στελέχη	326	6%	
	Τεχνικό προσωπικό	688	12%	
	Πωλήσεις & Εξυπ.Πελατών	4102	71%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	251	4%	
	ΣΥΝΟΛΟ	5.747	100%	
2013	Ανώτερα Στελέχη	752,8	4,6%	14,48
	Μεσαία στελέχη	4.231,6	25,6%	
	Τεχνικό προσωπικό	3.721	22,5%	
	Πωλήσεις & Εξυπ.Πελατών	5.782	35%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	2.014,6	12,2%	
	ΣΥΝΟΛΟ	16.502	100%	
2014	Ανώτερα Στελέχη	1327	7,16%	17,5
	Μεσαία στελέχη	1684,5	9,08%	
	Τεχνικό προσωπικό	3314	17,87%	
	Πωλήσεις & Εξυπ.Πελατών	9182	49,52%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	3034,5	16,37%	
	ΣΥΝΟΛΟ	18.542	100%	

(Στοιχεία: 31/12/2014)



ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ WIND

Από το 2012 εξασφαλίσαμε και διαθέτουμε δωρεάν Κάρτες Ιδιωτικού Κοινωνικού Τουρισμού, ενώ παράλληλα ετοιμάσαμε ένα νέο Ομαδικό Πρόγραμμα Ασφάλισης Ζωής & Υγείας για όλους τους πωλητές των Καταστημάτων WIND, με μοναδικά προνόμια και ευρεία ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.

«Συμμετέχουμε όλοι στην Ανάπτυξη. Γινόμαστε Καλύτεροι!»:

Το Leadership Campus ένα σπονδυλωτό και απαιτητικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις της ευρύτερης ομάδας των στελεχών μας.

Βασίζεται στις πιο σύγχρονες βιομηχανικές μεθόδους ανάπτυξης μέσα από πολύ-θεματικά και διαδραστικά workshops, συναντήσεις team coaching και συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες. Για 2^η συνεχόμενη χρονιά, πραγματοποιήθηκαν 2.213 ώρες με τη συμμετοχή 85 στελεχών.

«Αναπτύσσομαι - Καθοδηγώντας τη Νέα Γενιά»

Η εταιρεία συμμετείχε για 2^η χρονιά στην αξιοποίηση δράσεων Εταιρική Υπευθυνότητα για την ανάπτυξη των στελεχών της, ενθαρρύνοντας την εθελοντική συμμετοχή σε προγράμματα καθοδήγησης νέων που δίνουν παράλληλα στα στελέχη την ευκαιρία να αναπτύξουν τις ηγετικές τους ικανότητες και να ζήσουν μία διαφορετική αναπτυξιακή εμπειρία. Στο πλαίσιο αυτό, τα στελέχη μας συμμετείχαν στα προγράμματα:

“Future Leaders”

Συνεχίζουμε με συνέπεια τη συνεργασία μας με τον οργανισμό Future Leaders, στόχος του οποίου είναι να ενισχύσει τους Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς μέσω της συνεισφοράς έμπειρων στελεχών επιχειρήσεων στην εξέλιξη των επιχειρησιακών πλάνων και πρακτικών τους. Για το 2014 συμμετείχαν δύο συνάδελφοι που καθοδήγησαν ως Business Coaches δύο ομάδες ταλαντούχων νέων και επεξεργαστήκαν και ανέπτυξαν μαζί τους τα επιχειρησιακά πλάνα των ΜΚΟ «Σχεδία» και «Αρχέλων».

Job Pairs

Αποτελέσαμε την πρώτη εταιρεία που έγινε υποστηρικτής του Job Pairs, μίας εθελοντικής πρωτοβουλίας που συνδέει στελέχη και επαγγελματίες με αποφοίτους που επιδιώκουν να ξεκινήσουν την καριέρα τους στον αντίστοιχο κλάδο / επάγγελμα. Με μία μεγάλη ομάδα εθελοντών 10 στελεχών της εταιρείας μας συνέβαλε στον κύκλο του 2014 και θα συνεχίσει.

Εσωτερικά Προγράμματα Εκπαίδευσης

Εμείς οι άνθρωποι της WIND, πήραμε πρωτοβουλία και οργανώσαμε μόνοι μας διάφορες εσωτερικές εκπαιδεύσεις, διακόντας τη γνώση στους συναδέλφους μας. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα SAP, ISO 14001, Business Continuity Management System, Disaster Recovery plans Implementation, Κώδικας Δεοντολογίας. Με αυτόν τον τρόπο φέτος υλοποιήθηκαν 622 ώρες εκπαίδευσης.

Υποτροφίες

Πρόγραμμα χρηματοδότησης σπουδών επιπέδου Bachelor και Master με στόχο την απόκτηση έγκυρου πτυχίου. Από το 2002 μέχρι σήμερα, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού έχει χορηγήσει συνολικά 43 υποτροφίες σε δημόσιους και ιδιωτικούς ακαδημαϊκούς φορείς από τις οποίες 31 αφορούν Μεταπτυχιακούς και 12 αφορούν Προπτυχιακούς Τίτλους Σπουδών.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΑΛΕΝΤΟΥ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΟΧΗΣ

Η έγκαιρη πρόβλεψη των μελλοντικών αναγκών της εταιρείας για την ανάδειξη ταλαντούχων στελεχών, καθώς και την ανάπτυξή τους, είναι υψηλής σημασίας για όλους εμάς.

Εσωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Σε περιπτώσεις ανάγκης κάλυψης θέσεων, ψάχνουμε πρωτίστως ανάμεσα στους ανθρώπους μας, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Το δυναμικό μας ενθαρρύνεται να εξερευνήσει ευκαιρίες αλλαγής και προόδου σε άλλες θέσεις / τμήματα.

Σκοπός μας να προσφέρουμε την ευκαιρία απόκτησης γνώσεων, ανάπτυξης και ελευθερίας επιλογών. Μέσα στη χρονιά, το 6% των ανθρώπων μας έκαναν ένα σημαντικό βήμα εξέλιξης προαγόμενοι, αλλάζοντας αρμοδιότητες ή και μετακινημένοι σε τελείως διαφορετικές λειτουργίες.

Διαδικασία Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού “Grow@WIND”

Όλοι στη WIND είμαστε περήφανοι για την αξία της υψηλής απόδοσης και της συνεχούς βελτίωσης ως κυρίαρχο συστατικό της κουλτούρας μας.

Το Φεβρουάριο του 2013, δημιουργήσαμε τη νέα διαδικασία ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού “Grow WIND” το οποίο αποτελεί το εργαλείο που δίνει έμφαση στην ανάπτυξη και τη συμμετοχή.

Η υψηλή απόδοση, η επιμονή και η συνέπεια, η θετική στάση, η συνεργασία, η έμπνευση, η ενεργή μάθηση και αυτο-βελτίωση, η εστίαση στην εξυπηρέτηση των πελατών, η αντίληψη της «μεγάλης εικόνας», η ανάληψη πρωτοβουλίας είναι μερικές από τις ιδιότητες που όλοι μαζί επιλέξαμε να επικεντρωθούμε.

Ο σχεδιασμός έγινε με την υποστήριξη και συμμετοχή όλων μας, της διοικητικής ομάδας, της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και ποικίλων ομάδων εργασίας συναδέλφων από διαφορετικές ομάδες.

Κεντρικό άξονά του αποτελεί η ευθυγράμμιση των ανθρώπων μας με την εταιρική στρατηγική, τους στόχους και τις αξίες μας μέσω συγκεκριμένων δεξιοτήτων που επιδιώκουμε να αναπτύξουμε. Με την ολοκλήρωση του σχεδιασμού πραγματοποιήθηκαν εκπαιδευτικές συναντήσεις των στελεχών σε ρόλους με διαχείριση ομάδων και

ενημερωτικές παρουσιάσεις στο σύνολο των εργαζομένων μας.

Σκοπός της διαδικασίας ανάπτυξης είναι:

- Να μας βοηθήσει να σκεφτούμε σχετικά με την ανάπτυξή μας και να δομήσουμε τα αναπτυξιακά μας πλάνα, παίρνοντας την ευθύνη για την προσωπική μας πρόοδο.
- Να μας δώσει την ευκαιρία να πάρουμε μεγαλύτερη αξία από την ανάπτυξή μας για να:
 - Βελτιώσουμε την απόδοσή μας
 - Επιδιώξουμε τις επαγγελματικές μας προσδοκίες

Τα δομικά χαρακτηριστικά του συστήματος είναι οι επαγγελματικές ιδιότητες και συμπεριφορές που κάνουν τους ανθρώπους της WIND να ξεχωρίζουν, καθώς και τα κριτήρια απόδοσης για κάθε διοικητικό επίπεδο.

Για την εξέλιξη του συστήματος ανάπτυξης των εργαζομένων της WIND πραγματοποιήθηκε **εστιασμένη έρευνα βελτίωσης** της διαδικασίας μέσω online ερωτηματολογίου και ομάδων εργασίας, σε τυχαίο αλλά αντιπροσωπευτικό δείγμα 15% των συναδέλφων μας, τα αποτελέσματα της οποίας εντάχθηκαν στη φετινή διαδικασία.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

Στις αρχές του 2014 υλοποιήθηκε το Welcome OnBoard, η νέα διαδικασία ένταξης των νέων συναδέλφων όλων των διευθύνσεων και τμημάτων στην εταιρεία μας. Στόχος μας είναι η απλή, διαδραστική και αποτελεσματική εξοικείωση των νέων συναδέλφων μας με τις δραστηριότητες και τον τρόπο εργασίας στη WIND.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το εργασιακό περιβάλλον στη WIND χαρακτηρίζεται από αλληλοσεβασμό και εμπιστοσύνη. Η ειλικρίνεια και η υπευθυνότητα απέναντι στους πελάτες και τους συναδέλφους είναι αναπόσπαστο στοιχείο της επαγγελματικής μας συμπεριφοράς, ενώ λειτουργούμε με διαφάνεια και αξιοπιστία στις καθημερινές μας συναλλαγές εντός και εκτός εταιρείας.

Πιστεύουμε πως η εμπάθυνση της εσωτερικής επικοινωνίας σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας αποτελεί θεμελιώδη παράγοντα της επιτυχίας μας, η οποία ενδυναμώνει το κλίμα εμπιστοσύνης και συνδράμει στην εδραίωση μιας ενιαίας κουλτούρας που αναγνωρίζει την ατομική ικανότητα, προσπάθεια και συνεισφορά, αλλά και αναβαθμίζει την ομαδικότητα.

Αμφίδρομη επικοινωνία

Στη WIND, αξιοποιούμε όλα τα σύγχρονα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας, κρατάμε τους εργαζόμενους ενήμερους για θέματα που τους απασχολούν άμεσα.

Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας εσωτερικού ανοικτού και εποικοδομητικού διαλόγου που χρησιμοποιούμε, ενδεικτικά κάποια από αυτά είναι έρευνες, εργαστήρια, συναντήσεις με τα στελέχη της διοικητικής ομάδας, συναντήσεις ανοικτής επικοινωνίας,

συναντήσεις HR Friday, WIND News, εσωτερικό intranet κ.ά. αναπτύσσονται σε βάθος χρόνου.

Επικοινωνούμε. Γινόμαστε καλύτεροι.
Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων

Η συμμετοχή αυξάνεται κάθε χρόνο και το 2014 έφτασε το 80% του συνόλου των συναδέλφων μας. Το υψηλό ποσοστό συμμετοχής στην έρευνα, δίνει μια αξιόπιστη εικόνα του οργανισμού, της εξέλιξής του και των θεμάτων που μας απασχολούν.

Βάσει των αποτελεσμάτων σχεδιάζονται ετήσια πλάνα δράσης και βελτίωσης σε επίπεδο ομάδων και εταιρείας. Σκοπός μας είναι να συνεχίσουμε να εξελισσόμαστε και να κάνουμε την WIND ένα κορυφαίο εργασιακό περιβάλλον.





Living our WIND Values

Η κουλτούρα μας είναι ο τρόπος με τον οποίο αλληλεπιδρούν οι άνθρωποι, υλοποιούνται οι εργασίες, το συναίσθημα του «εμείς». Ακρογωνιαίος λίθος της είναι οι αξίες, που προσδιορίζουν τι θεωρούμε σημαντικό ως προς τη συμπεριφορά των ατόμων και ολόκληρου του οργανισμού.

Εμείς στη WIND έχουμε τις δικές μας πέντε Αξίες, που προσδιορίστηκαν για να υπηρετήσουν τη Δέσμευσή μας: Ακεραιότητα, Απλότητα, Ευελιξία, Επιχειρηματικότητα, Ομαδικότητα.

Για να ενισχύσουμε και να εμπλουτίσουμε το νόημά τους σχεδιάστηκαν τα βιωματικά εργαστήρια «Living our WIND values» για όλους τους εργαζόμενους.

Στόχος να μοιραστούμε το πώς βιώνουμε τις Αξίες μας και πώς θα μας οδηγήσουν στο μέλλον που επιδιώκουμε.

Συνολικά πραγματοποιήθηκαν 50 εργαστήρια σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, φτάνοντας σε ποσοστό συμμετοχής το 84% των συναδέλφων μας.

Κατά τη διάρκεια του έτους η WIND καλωσορίζει εμάς και τις οικογένειές μας για να απολαύσουμε μαζί ευχάριστες στιγμές στο Parents' Day, τις Χριστουγεννιάτικες γιορτές σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, την Ημέρα Περιβάλλοντος, «F2G CINEMA | Πρεμιέρες για όλους», δωρεάν προσκλήσεις TEDxAcademy και άλλες εκδηλώσεις.

ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Parent's Day

Μια διαφορετική μέρα! Για 11^ο χρονιά πραγματοποιήθηκε η εκδήλωση Parent's Day στις 11/9 η οποία συνδυάστηκε με την πρώτη μέρα της σχολικής χρονιάς.

Στο τέλος της εκδήλωσης προσφέρθηκαν συμβολικά δώρα από το «Χαμόγελο του Παιδιού» συμμετέχοντας ακόμη μια φορά στην υποστήριξη των παιδιών και των δικαιωμάτων τους.



Χριστουγεννιάτικη Γιορτή

Με επιτυχία διοργανώθηκε η εταιρική χριστουγεννιάτικη εκδήλωση η οποία σημείωσε υψηλή συμμετοχή! Επίσης, στις εγκαταστάσεις μας στη Θεσσαλονίκη πραγματοποιήθηκε παιδική χριστουγεννιάτικη γιορτή με πολλή μουσική, παιχνίδια και χορό.



ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Ημέρα Περιβάλλοντος

Την Ημέρα Περιβάλλοντος στις 5 Ιουνίου, συμμετείχαμε ενεργά και υπεύθυνα σε μία «πράσινη» πρωτοβουλία, διοργανώνοντας την εβδομάδα Ανακύκλωσης Ηλεκτρικών και Ηλεκτρονικών Συσκευών και Λαμπτήρων κατά τη διάρκεια της οποίας καταφέραμε να συγκεντρώσουμε 219 είδη.

Ενημερωτική Εκστρατεία «Kids@Safety - Internet, Κινητό & Παιδί»

Για μια ακόμη χρονιά, ενισχύσαμε το έργο της εταιρικής μας εκστρατείας στα πλαίσια του 11^{ου} εορτασμού της «Ημέρας Ασφαλούς Διαδικτύου» με σύνθημα «το νου σου πριν κάνεις click».

Αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα της σωστής πληροφόρησης και παροχής επιστημονικών συμβουλών στους γονείς, οργανώθηκαν δυο εξειδικευμένα σεμινάρια με ομιλήτρια την Δρ. Βερόνικα Σαμαρά αποκλειστικά για εμάς.

Εσωτερικός Εθελοντισμός

Η κοινωνική πολιτική ξεκινάει από τους ίδιους τους ανθρώπους μας, οι οποίοι συμμετέχουν σε ένα μεγάλο αριθμό ποικίλων δράσεων που απευθύνονται τόσο σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, που χρειάζονται στήριξη, όσο και στο περιβάλλον.

WIND Running Team

Πολύ σημαντική και αισθητή η παρουσία της ομάδας μας και φέτος σε μεγάλες διοργανώσεις, όπως ο Μαραθώνιος Αθήνας και Θεσσαλονίκης, καθώς και άλλες αθλητικές διοργανώσεις φιλανθρωπικού χαρακτήρα.

Αξίζει να σημειωθεί η νέα πρωτότυπη online ενέργεια WIND smile & support όπου καταφέραμε και συλλέξαμε περίπου 23.000 selfie φωτογραφίες ενισχύοντας το έργο οργανισμών και ιδρυμάτων που φροντίζουν ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.



Κοινωνική προσφορά

Συμμετείχαμε σε διάφορες ενέργειες κοινωνικής ευθύνης, όπως δωρεές αγάπης, αιμοδοσία, ενίσχυση δράσεων για την οικογένεια και το περιβάλλον, συμμετοχή στο εθνικό πρόγραμμα ενίσχυσης ανέργων, συνεργασίες με φορείς ενίσχυσης της αγοράς εργασίας για τους νέους, συνεργασία με το τμήμα Οικονομικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

Τράπεζα Αίματος Εργαζομένων



Μια από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες μας η οποία λειτουργεί από το 2002 χάριν του προγράμματος εθελοντικής αιμοδοσίας των εργαζομένων και έκτοτε υλοποιείται 2 φορές το χρόνο.

Από το 2002 έως σήμερα, η Τράπεζα Αίματος απαριθμεί συνολικά **889** εθελοντικές συμμετοχές.

Το 2014, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε ανάγκες **35** συνάνθρωπων μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με **50** μονάδες αίματος.



Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΣΤΟ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ

Για 2^η συνεχόμενη χρονιά υλοποιήθηκε το πρόγραμμα με τη συμμετοχή 190 συναδέλφων από την εμπορική διεύθυνση και ποικίλες ομάδες των τμημάτων πληροφορικής, πιστωτικού ελέγχου και λογιστηρίου.

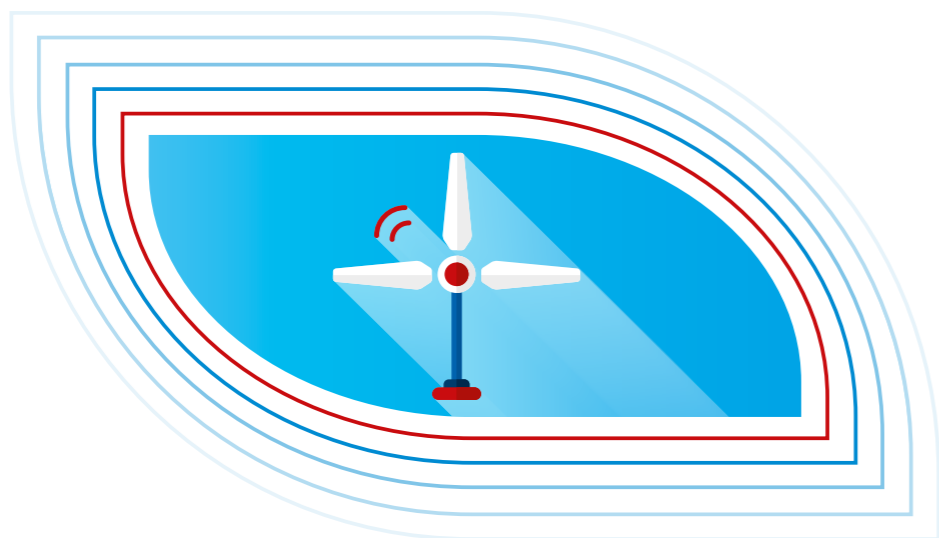
Στόχος να συμμετέχουμε όλοι με ιδέες για το πώς μπορούμε να βελτιώσουμε την εμπειρία του πελάτη μας.

Η υλοποίηση του προγράμματος θα συνεχίσει και το 2015 με τη συμμετοχή και άλλων ομάδων εργαζομένων.

**WE LISTEN
TO THE CUSTOMER**

8 ΑΓΟΡΑ

Ο Πελάτης στο επίκεντρο



Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΠΟΥ ΒΙΩΝΕΙ Η ΧΩΡΑ ΜΑΣ ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΧΕΙ ΟΔΗΓΗΣΕΙ ΣΕ ΜΕΤΑΤΟΠΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ. ΩΣ ΕΚ ΤΟΥΤΟΥ ΤΟ 2014 ΠΡΟΧΩΡΗΣΑΜΕ ΣΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΜΑΣ ΠΛΑΝΩΝ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΜΑΣ ΒΟΗΘΗΣΕ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΟΥΜΕ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΤΙΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ.

ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ ΟΛΟΕΝΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ, ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΚΑΙ ΖΗΤΟΥΝ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΑ ΚΑΙ ΕΧΟΥΝ ΠΑΡΑΧΘΕΙ ΜΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ.

Από την πλευρά μας, το 2014 προχωρήσαμε στον ανασχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών, στον ανασχεδιασμό της αλυσίδας καταστημάτων μας, στον εκσυγχρονισμό του τηλεπικοινωνιακού δικτύου μας, στη διασφάλιση ενός ποιοτικού επιπέδου εξυπηρέτησης με κάθε δυνατό μέσο και τέλος στη δημιουργία σχέσεων αξιοπιστίας με τους προμηθευτές μας.

Έτσι το 2014, σε μια άκρως απαιτητική χρονιά:

- Διατηρήσαμε τη βάση μας, σημειώνοντας παράλληλα και αύξηση 9% στη σταθερή τηλεφωνία.
- Πραγματοποιήσαμε επέκταση σε 10 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους, φτάνοντας συνολικά τους 286.
- Επεκτείναμε την κάλυψη του VDSL από 162 σε 180 Αστικά Κέντρα και υπερδιπλασιάσαμε τη σχετική βάση.
- Δώσαμε έμφαση στην online παρουσία μας, σε επίπεδο προσφορών, μηνυμάτων, εμφάνισης και λειτουργικότητας του site και του online shop.
- Πετύχαμε σημαντική βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών στα τηλεφωνικά μας κέντρα με πάνω από 80% των κλήσεων να απαντώνται σε λιγότερο από 20" και πολύ μικρά ποσοστά κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν.
- Προσφέραμε βελτιωμένη εμπειρία πελάτη στα καταστήματά μας με την αναβαθμισμένη δυνατότητα επεξήγησης λογαριασμών και προσφορών.
- Εξασφαλίσαμε ποσοστά ικανοποίησης πελατών που αυξήθηκαν κατά 30% και βελτίωση των χρόνων απόκρισης σε αιτήματα πελατών που απαιτούν διαχείριση από το Back office.
- Βελτιστοποιήσαμε την online εμπειρία των πελατών μας, μέσω του νέου responsive site της WIND, του επανασχεδιασμού του mywind, αλλά και της νέας υπηρεσίας "email bill".

ΑΓΟΡΑ Ο Πελάτης στο επίκεντρο



ΤΟ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟ ΜΑΣ ΔΙΚΤΥΟ

Από την ίδρυση της WIND Ελλάς επενδύουμε εντατικά σε υποδομές και ανάπτυξη του δικτύου μας με υπευθυνότητα και ευαισθησία απέναντι στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον.

Κατά την τοποθέτηση, λειτουργία και έλεγχο της λειτουργίας του δικτύου μας, τηρούμε όλες τις διεθνείς προδιαγραφές ασφαλείας καθώς και τις οδηγίες της Ελληνικής Νομοθεσίας.

Συγκεκριμένα:

- Τηρούμε τα πιο αυστηρά όρια έκθεσης που προβλέπονται από τη νομοθεσία αλλά και από τους αρμόδιους διεθνείς οργανισμούς.
- Συνεργαζόμαστε με τους τοπικούς φορείς, όταν κατασκευάζουμε νέους σταθμούς βάσης. Στόχος της στρατηγικής μας είναι, με τις επενδύσεις μας στο νέο δίκτυο και παράλληλα με τις εμπορικές προσφορές, να φέρουμε την κινητή ευρυζωνικότητα πιο κοντά στους Έλληνες χρήστες.

Στο τέλος του 2014, η πληθυσμιακή κάλυψη του **δικτύου κινητής τηλεφωνίας** άγγιξε το 100%.

Εδώ και τρία χρόνια έχουμε ξεκινήσει το έργο για τον πλήρη εκσυγχρονισμό του δικτύου μας, ένα από τα μεγαλύτερα έργα υποδομών στη χώρα.

Πρόκειται για τη δημιουργία ενός εντελώς νέου Ραδιοδικτύου που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband ως 42 Mbps (download).

Το 2014, ολοκληρώθηκε ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν περιοχές όπως: η Αθήνα, η Θεσσαλονίκη, η ευρύτερη περιοχή του Κορινθιακού, περιοχές της Βοιωτίας και Εύβοιας, περιοχές των Κυκλάδων, των Δωδεκανήσων, του Β. Αιγαίου και Έβρου, της Θεσπρωτίας και Κέρκυρας και περιοχές της Μαγνησίας και Λάρισας, ενώ συνεχίζουμε στις άλλες μεγάλες πόλεις αλλά και σε στοχευμένες περιοχές.

2014

VICTUS NETWORKS

Σε συνέχεια της στρατηγικής συμφωνίας των VODAFONE Ελλάς και WIND Ελλάς για τη μερική κοινή χρήση του δικτύου κινητής επικοινωνίας 2G/3G, κυρίως στην περιφέρεια και σε μερικές αστικές περιοχές, ολοκληρώθηκε η σύσταση της νέας εταιρείας προηγμένης τεχνολογίας, με την επωνυμία «VICTUS Networks A.E.».

Η Victus Networks, στην οποία συμμετέχουν οι εταιρείες VODAFONE Ελλάς και WIND Ελλάς, με ποσοστό 50% η καθεμία, ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2014 και διαχειρίζεται όλες τις λειτουργίες του Δικτύου Πρόσβασης (σταθμοί βάσης) παρέχοντας τις αντίστοιχες υπηρεσίες προς τις δυο εταιρείες.

ΔΙΚΤΥΟ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Η κάλυψη για υπηρεσίες **σταθερής τηλεφωνίας** και ευρυζωνικού internet πλησιάζει το 70% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα. Κατά το 2014, έγινε επέκταση σε 10 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους και αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε περίπου 70 sites.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	
Διεθνής Χωρητικότητα	80 Gbps
GR-IX	20 Gbps
Συνεγκαταστάσεις σε Τηλεπικοινωνιακούς Κόμβους	286
Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών	Μεταξύ Ελλάδας - Ιταλίας
Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ	Μεταξύ Κρήτης - Πελοποννήσου Μεταξύ Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας

ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ

Στη WIND υιοθετούμε πολιτικές σχετικά με την παρακολούθηση και μέτρηση των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας, ενώ έχουμε εγκαταστήσει μηχανισμούς πρόληψης ληθών και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών δοκιμών και μετρήσεων.

Τηρούμε με συνέπεια όλες τις υποχρεώσεις μας σχετικά με τα νομικά και ρυθμιστικά θέματα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και διαφυλάττουμε την αμεροληψία των μετρήσεων.

Επιπλέον, ενημερώνουμε συστηματικά τους συνδρομητές μας μέσω εξειδικευμένων εντύπων, του www.wind.gr ή μέσω αρθογραφίας και συνεντεύξεων στα ΜΜΕ.

Τέλος, φροντίζουμε όλες οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας να τηρούν αυστηρά τις προδιαγραφές για την ασφαλή εκπομπή ακτινοβολίας (όπως ορίζονται από τη Διεθνή Επιτροπή Προστασίας από τη Μη Ιονίζουσα Ακτινοβολία και την Ομοσπονδιακή Επιτροπή Επικοινωνιών) και τα πραγματικά επίπεδα του SAR να είναι χαμηλότερα από τα επιτρεπτά όρια.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Στη WIND, προσφέρουμε υπηρεσίες κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και Internet, συνδυαστικά πακέτα σταθερής τηλεφωνίας, κινητής τηλεφωνίας και Internet και καρτοκινητή τηλεφωνία.

Για το **2014 συνεχίσαμε την στρατηγική μας απλοποιώντας** ακόμα περισσότερο τα προγράμματα και τις υπηρεσίες μας, διαθέτοντας πιο λίγα, πιο απλά και κατανοητά, οικονομικά αλλά και «έντιμα» προϊόντα, προσιτά στους συνδρομητές.



ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Ο ανασχεδιασμός της αλυσίδας καταστημάτων WIND αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες επενδύσεις στην ελληνική λιανική αγορά. Πρόκειται για στρατηγική επένδυση της εταιρείας συνολικού ύψους 20 εκατ. € έως το τέλος του 2015. Για την υλοποίησή της, χρειάστηκε περίπου 1 χρόνος συνεργασίας με την Allen International, το Νο 1 σχεδιαστικό γραφείο retail καταστημάτων στον κόσμο. Στο νέο κατάστημα WIND ο καταναλωτής βρίσκεται στο επίκεντρο και νιώθει τόσο άνετα «όσο και στο σπίτι του». Το περιβάλλον είναι απόλυτα ψηφιακό. Μέσα από οθόνες αφής, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ενημερωθούν για τις δημοφιλέστερες συσκευές και να βρουν τις καταλληλότερες λύσεις. Διατίθεται η μεγαλύτερη γκάμα smartphone ενώ τα πάντα είναι live.



ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

Παράλληλα με το υπάρχον portfolio προϊόντων το 2014 παρουσιάσαμε και δύο ακόμα εμπορικές προτάσεις.



Υβριδικά Προγράμματα - Καρτοσυνδέσεις

Το 2014 ανταποκριθήκαμε στις κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες που επικρατούσαν στην αγορά, παρέχοντας στους καταναλωτές μας προϊόντα και υπηρεσίες που χαρακτηρίζονται από τη βέλτιστη σχέση αξίας/τιμής.

Στην προσπάθειά μας να καλύψουμε τις ανάγκες της συνδρομητικής μας βάσης, διαθέσαμε τα υβριδικά προγράμματα - Καρτοσυνδέσεις, τα οποία συνδυάζουν τα προνόμια του συμβολαίου και της καρτοκινητής και δίνουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να έχουν τον απόλυτο έλεγχο της επικοινωνίας τους. Τα προγράμματα αυτά απευθύνονται στους πελάτες της Καρτοκινητής WIND.

Επίσης, για όλους τους πελάτες WIND Καρτοσύνδεσης, προσφέραμε οικονομικές λύσεις για να καλύψουμε τυχόν επιπρόσθετες ανάγκες πέραν της εσωματωμένης χρήσης τους.

Με επιπλέον χρέωση 5€ που εμφανίζεται στον επόμενο λογαριασμό, υπάρχει επιλογή από τα ακόλουθα: 200' προς όλα τα εθνικά δίκτυα, 600' προς WIND & Q, 100 SMS ή 1GB mobile internet.

Νέες Επιπρόσθετες Υπηρεσίες Συμβολαίου

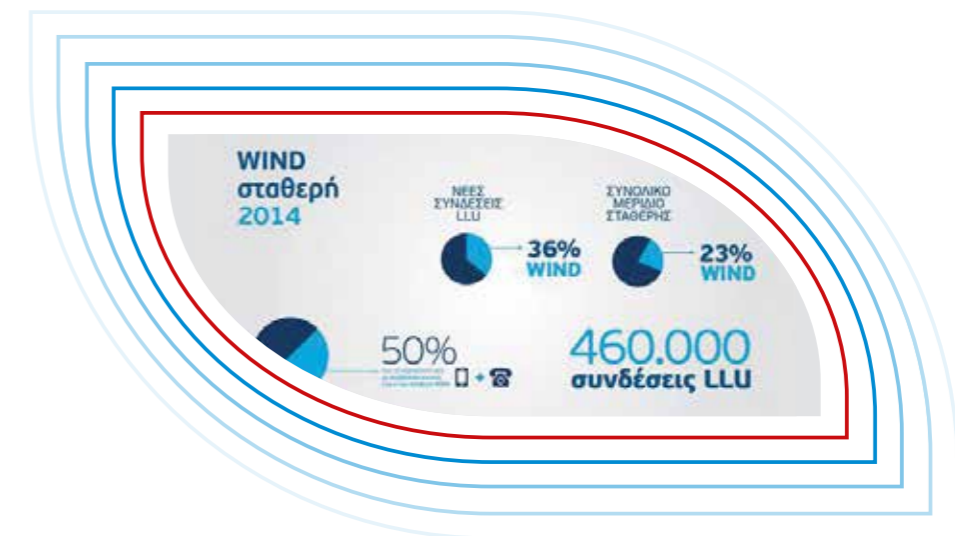
Για τους συνδρομητές που θέλουν φθηνότερη επικοινωνία προς το εξωτερικό, διαθέσαμε μία νέα υπηρεσία, η οποία προσφέρει έως και 200 λεπτά ομιλίας προς τους πιο δημοφιλείς διεθνείς προορισμούς.

Με τη συγκεκριμένη υπηρεσία ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει τους διεθνείς προορισμούς που καλεί συχνότερα και να μιλήσει πολύ πιο φθηνά με τους δικούς του.

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

Το 2014 συνεχίσαμε τη στρατηγική μας στη σταθερή, δίνοντας βάρος στο απλοποιημένο προϊόντικό χαρτοφυλάκιο που έγινε εμπορικά διαθέσιμο στο τέλος της προηγούμενης χρονιάς.

Τα διαθέσιμα προϊόντα περιορίστηκαν σε τρία προϊόντα σταθερής και δύο συνδυαστικά (κινητής και σταθερής), ενώ ενισχύσαμε τις επιλογές του πελάτη όσον αφορά το κομμάτι του εξοπλισμού και προχωρήσαμε σταδιακά σε ενέργειες για την ανάπτυξη και την βελτίωση του VDSL.



ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων Συμβολαίου

Όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου μπορούν να ενημερώνονται για το υπόλοιπο του χρόνου ομιλίας ή των SMS τους, ανά πάσα στιγμή άμεσα και δωρεάν, στέλνοντας ένα κενό SMS στο 1212.

Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων WIND to All

Στα Προγράμματα WIND to All οι συνδρομητές έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για το υπόλοιπο των λεπτών ομιλίας, των SMS & των MB του προγράμματος ή του πρόσθετου Πακέτου τους, αλλά και για το υπόλοιπο του Ανώτατου Ύψους Λογαριασμού που έχουν ορίσει, κάνοντας απλά μια κλήση στο 1270 από το κινητό τους.

Υπηρεσία Δωρεάν Αυτόματης Ειδοποίησης Προγραμμάτων WIND to All

Επιπλέον, στα προγράμματα WIND to All, οι συνδρομητές ξέρουν πάντα τι συμβαίνει στο λογαριασμό τους. Γιατί ενημερώνονται αυτόματα και δωρεάν με SMS, 10 λεπτά, 10 SMS & 10 MB πριν, αλλά και όταν εξαντληθεί εντελώς η δωρεάν χρήση του προγράμματός τους.

Προστασία ανηλίκων

Όσον αφορά τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης τηρούμε αυστηρά τους κανονισμούς για την προστασία των ανηλίκων κατά τη χρήση του κινητού.

Όσον αφορά τις γραμμές 901 και 909 που διαθέτουμε, αλλά και τα πενταψήφια SMS, μπορεί να ζητηθεί φραγή μετά από τηλεφωνική ή γραπτή επικοινωνία του κατόχου του λογαριασμού (ενηλίκου) και σχετικού αιτήματός του.

Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών

Πίνακας 1

Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία Για Κινητή (Ιδιώτες)
1270	Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων W και WIND to All
1268	Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων Καρτοσύνδεσης
1342	Υπηρεσία Αλλαγής Οικονομικού Πακέτου Καρτοκινητής
1215	Υπηρεσία Πληροφοριών Λογαριασμού
1260	Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
1231	Τμήμα Εξυπηρέτησης Νέων Τεχνολογιών (Internet, Mobile Broadband, Smartphones)
11818	Υπηρεσία Τηλεφωνικού Καταλόγου Ελλάδος

Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία για Σταθερή (Ιδιώτες)
13800	Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής και Internet
1212	Υπηρεσία για τεχνική υποστήριξη και βλάβες Σταθερής & Internet από το δίκτυο της WIND (χωρίς χρέωση)
211 120 1212	Υπηρεσία για τεχνική υποστήριξη και βλάβες Σταθερής & Internet από άλλο δίκτυο (με χρέωση)

Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσίες για Κινητή και Σταθερή (Επιχειρήσεις)
1277	από κινητό WIND χωρίς χρέωση
800 500 1277	από σταθερό χωρίς χρέωση
6935601277	από άλλο δίκτυο & εξωτερικό με χρέωση

Περισσότερες πληροφορίες στο www.wind.gr

ΚΑΡΤΟΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου 1269

Κάθε συνδρομητής καρτοκινητής τηλεφωνίας μπορεί να έχει άμεση ενημέρωση, αυτόματα και δωρεάν. Οι καταναλωτές μπορούν να ενημερώνονται για το υπόλοιπο του χρόνου ομιλίας τους, το υπόλοιπό τους μετά από την κατανάλωση του/των πακέτου/ων δωρεάν χρόνου ομιλίας του προγράμματός τους, αλλά και από τα bonus πιστότητας.

Υπηρεσία Επέκτασης Χρόνου Ομιλίας 1268 - Με την υπηρεσία WIND SOS Recharge μπορείς να επεκτείνεις το υπόλοιπο σου με 2,5€ χρόνο ομιλίας άμεσα, καλώντας απλά το 1268.

Ο συνδρομητής έχει τη δυνατότητα, ακόμη και όταν έχει μηδενικό υπόλοιπο, να επεκτείνει το υπόλοιπό του με χρόνο ομιλίας, καλώντας απλά έναν 4ψήφιο αριθμό και έτσι να μιλήσει άμεσα σε μια δύσκολη στιγμή.



Υπηρεσία WIND Ring Me Now

Η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα στο συνδρομητή να ειδοποιήσει άμεσα οποιονδήποτε πελάτη κινητής τηλεφωνίας WIND, καρτοκινητής ή συμβολαίου, να τον καλέσει όταν δεν διαθέτει επαρκές υπόλοιπο στο καρτοκινητό του. Η χρήση της υπηρεσίας ενεργοποιείται με την αποστολή γραπτού μηνύματος στον 54040, γράφοντας μόνο τον αριθμό του κινητού που πρόκειται να κάνει την κλήση.

Υπηρεσία Αλλαγής Οικονομικού Πακέτου

Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα επιλογής του οικονομικού πακέτου βάσει του οποίου χρεώνεται ο συνδρομητής. Η μεταφορά στο καινούριο οικονομικό πακέτο πραγματοποιείται με δωρεάν κλήση στο 1342 και η αλλαγή χρεώσεων γίνεται άμεσα. Η αλλαγή οικονομικού πακέτου μπορεί να πραγματοποιηθεί μία φορά κάθε μήνα.



ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

Γονικός Έλεγχος

Ενημερώνουμε συστηματικά τους γονείς για τις δυνατότητες περιορισμού πρόσβασης σε ανήλικους χρήστες, μέσω έντυπης και ηλεκτρονικής ενημέρωσης, καθώς και μέσω των ημερίδων που διοργανώνουμε απευθείας ή μέσω των ημερίδων που υλοποιεί η Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος σε όλη την Ελλάδα.

Με στόχο την ενίσχυση του γονικού ελέγχου, παρέχουμε τη δυνατότητα στους χρήστες του internet μέσω ρυθμίσεων του εξοπλισμού να περιορίσουν την πρόσβαση, όπως απαγορεύοντας συγκεκριμένα sites ή ομάδες URL, επιτρέποντας πρόσβαση μόνο συγκεκριμένων συσκευών ή επιτρέποντας συγκεκριμένες εφαρμογές μέσα από τον περιορισμό συγκεκριμένων πρωτοκόλλων. Περισσότερα στοιχεία είναι διαθέσιμα στο www.kidsatsafety.gr

Διαφανής Τιμολόγηση

Φροντίζουμε σε όλα τα σημεία ενημέρωσης του πελάτη η πληροφορία χρέωσης να παρέχεται με διαφάνεια, αναλυτικά και με σαφήνεια, μέσα από τη διάθεση ανανεωμένων τιμοκαταλόγων, ενημέρωση στον Τύπο ή προσωπικής επικοινωνίας.

Αναφορικά με τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης και κλήσεων αυξημένης χρέωσης, ενημερώνουμε αναλυτικά τους συνδρομητές μας σχετικά με τις εν λόγω χρεώσεις, εφαρμόζοντας πλήρως τους κανονισμούς της ΕΕΤΤ και ανακοινώνοντας με σαφήνεια στον πάροχο της εκάστοτε

υπηρεσίας τη χρέωση της κλήσης με δωρεάν ηχογραφημένο μήνυμα.

Οι χρεώσεις όλων των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης βρίσκονται στο διαδικτυακό τόπο της εταιρείας www.wind.gr.

ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Στα προϊόντα που παραγγέλνουμε και διαθέτουμε εμπορικά από το δίκτυο συνεργατών μας, είναι πάντα απαιτητό και αναφέρεται σε κάθε παραγγελία ότι θα πρέπει να καλύπτονται από την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία (http://ec.europa.eu/growth/single-market/cemarketing/index_en.htm), όπως αυτή έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο.

Η συστηματική μας έρευνα στην αγορά για νέες τεχνολογίες, οι οποίες συμβάλλουν σε εξοπλισμό πιο φιλικό προς το περιβάλλον (σε υλικά και κατανάλωση ρεύματος), έχει ως αποτέλεσμα την ανανέωση του παρεχόμενου στους καταναλωτές, εξοπλισμού σταθερής πρόσβασης στο internet, επιτυγχάνοντας έτσι αποδοτικότερη λειτουργία των τοπικών δικτύων των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο της προσπάθειάς μας για προστασία του Περιβάλλοντος, προωθούμε τις υπηρεσίες μας χωρίς εξοπλισμό. Οι περισσότεροι χρήστες internet στην Ελλάδα, έχουν ήδη στην κατοχή τους τον σχετικό εξοπλισμό (modem/router). Έτσι, σταματήσαμε να στέλνουμε εξοπλισμό μαζικά με κάθε

νέα σύνδεση, ώστε να μην επιβαρύνεται το περιβάλλον με μηχανήματα που ο χρήστης δε χρειάζεται και που απαιτούν ειδική διαχείριση για την ανακύκλωσή τους.

“ΠΡΑΣΙΝΟ” ΠΡΟΪΟΝ

WIND BUSINESS CLOUD

Τον Ιούλιο του 2014 παρουσιάσαμε το WIND Business Marketplace, ένα σύγχρονο online περιβάλλον με όλες τις απαραίτητες επιχειρησιακές εφαρμογές συγκεντρωμένες σε ένα σημείο, στο Cloud.

Η διαχείριση των Cloud υπηρεσιών γίνεται από παντού, άμεσα και online με ένα Click στην οθόνη του Laptop, του Tablet ή του Κινητού. Τα έξυπνα εργαλεία αναζήτησης διευκολύνουν τους χρήστες να βρουν εύκολα και γρήγορα αυτό που χρειάζονται, ώστε μέσα από τις WIND Business Cloud υπηρεσίες οι επαγγελματίες να αυξήσουν σημαντικά την παραγωγικότητα της επιχείρησής, να μειώσουν δραστικά τα λειτουργικά κόστη & να προβάλλουν την σύγχρονη επιχείρηση στο internet.

Με τις υπηρεσίες WIND Business Cloud είναι δυνατή η online πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή, οποιοδήποτε σημείο, οποιαδήποτε στιγμή, στα εταιρικά email και επαφές, ο έλεγχος σε πραγματικό χρόνο του στόλου οχημάτων, η άμεση επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες.

WIND FLEET

Έχουμε αναπτύξει την καινοτόμο υπηρεσία WIND FLEET, προσφέροντας τη δυνατότητα σε εταιρείες, επαγγελματίες και δημόσιους φορείς, οι οποίοι διαχειρίζονται στόλο οχημάτων και μεταφορικών μέσων, να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα, να κατανείμουν καλύτερα τους πόρους τους και να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους, βελτιστοποιώντας τις λειτουργίες και διαδικασίες τους. Στο πλαίσιο αυτό, επιτυγχάνεται και σημαντική μείωση στο ενεργειακό αποτύπωμα της επιχείρησης (carbon footprint).

WIND FREEZE ALERT

Το WIND Freeze Alert είναι η επαναστατική λύση διαχείρισης και παρακολούθησης ψυγείων και απευθύνεται σε επαγγελματίες και καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος για τους οποίους η κατάσταση του εμπορεύματος είναι ζωτικής σημασίας. Αποτελεί μία ολοκληρωμένη λύση και προ-

σφέρει σημαντικά οφέλη για τους επαγγελματίες του χώρου, όπως τον έλεγχο της λειτουργίας ψυγείων σε πραγματικό χρόνο και τη διασφάλιση της ποιότητας του εμπορεύματος ακόμη και σε διακοπή ρεύματος, καθιστώντας το απαραίτητο σε συστήματα διαχείρισης ελέγχου ποιότητας και απόκτησης πιστοποιητικών HACCP.

ΥΠΕΥΘΥΝΟ MARKETING

Τα προγράμματα που διαθέτουμε είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με την επικοινωνία και το marketing, με σκοπό την πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή για τα πλεονεκτήματα των προϊόντων και υπηρεσιών μας

Διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό και προωθητικό υλικό είναι σύμφωνο με τις διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης - Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), τις διατάξεις περί αθέμιτου ανταγωνισμού και προστασίας των καταναλωτών και την εν γένει κείμενη ελληνική νομοθεσία. Παρακολουθούμε και τηρούμε απαρέγκλιτα τους κανονισμούς/οδηγίες του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (Σ.Ε.Ε.)

ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

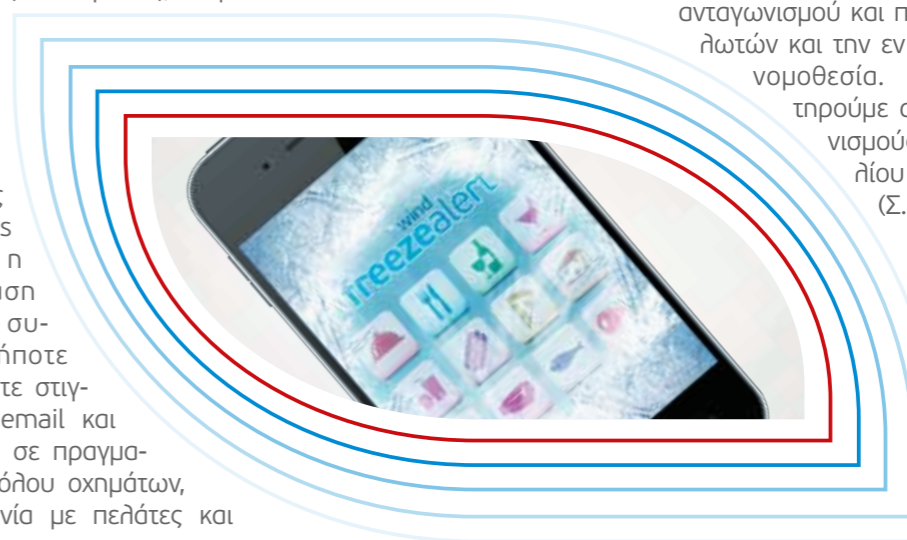
Το κομμάτι της επικοινωνιακής στρατηγικής είναι μείζονος σημασίας για όλους εμάς στη WIND. Ιδιαίτερα έντονη είναι η ανάγκη για ξεχωριστή

και αποτελεσματική επικοινωνία που καταφέρνει να διαφοροποιεί τη WIND από την υπόλοιπη αγορά, ενώ παράλληλα ενισχύει την εικόνα της. Σε αυτό το πλαίσιο, έχοντας ως κύριο μέλημα την τήρηση της δέσμευσής μας απέναντι στον πελάτη και την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτησή του, ορίζουμε 3 βασικές αρχές επικοινωνίας που διέπουν τον τρόπο που δουλεύουμε:

Υπευθυνότητα

Η απλή και κατανοητή σε όλους επικοινωνία τυγχάνει ιδιαίτερης προσοχής, γι' αυτό υποστηρίζουμε την επικοινωνία προϊόντων & υπηρεσιών με σαφήνεια, μέσα από κάθε κανάλι προώθησης.

Συγκεκριμένα οι ιστοσελίδες μας (wind.gr, f2g.gr, myg.gr) αποτελούν βασικά κανάλια επικοινωνίας με τους καταναλωτές καθώς κάθε πληροφορία εμφανίζεται σε πλήρη λεπτομέρεια, κάνοντας αντιληπτά ακόμη και τα όποια επιμέρους στοιχεία. Επίσης, μέσα



από το e-shop του wind.gr, ο επισκέπτης μπορεί να επιλέξει το πρόγραμμα ή τη συσκευή που ταιριάζει στις δικές του ανάγκες και να ολοκληρώσει εύκολα και γρήγορα την αγορά του. Σε μια επιπλέον προσπάθεια ώστε το κοινό να λαμβάνει σωστή, κατανοητή και ξεκάθαρη ενημέρωση, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα σε έρευνες ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα. Η διεξαγωγή ερευνών είναι αναπόσπαστο μέρος των διαδικασιών που ακολουθούμε, έχοντας ως στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας μας προς το καταναλωτικό κοινό.

Αμεσότητα

Το 2014 συνεχίσαμε να επενδύουμε σε μια στρατηγική επικοινωνίας 360 μοιρών, διατηρώντας πολλαπλά κανάλια προώθησης και διάθεσης των προϊόντων μας, επιλέγοντας άμεσους και ξεκάθαρους τρόπους προώθησης. Έχοντας ως επίκεντρο τον πελάτη, συνεχίσαμε να ενισχύουμε την online επικοινωνία, επενδύοντας περισσότερο στο κομμάτι του «e-care» και αναπτύσσοντας περαιτέρω τη δυνατότητα πρόσβασης από το desktop, tablet ή smartphone.

Περαιτέρω προσφέρουμε τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης, πρόσβασης σε πληροφορίες από κάθε σημείο και αγοράς προϊόντων ή υπηρεσιών μέσω των εφαρμογών (apps) «MyF2G» και «MyQ». Επιπλέον, δίνουμε τη δυνατότητα διαχείρισης των συνδέσεων του συνδρομητή όπου και αν βρίσκεται μέσω της υπηρεσίας «myWIND».

Χαρακτηριστικό είναι ότι η WIND το 2014 βραβεύτηκε, μεταξύ άλλων, στο «3^ο Συνέδριο Social Media World & e-business World» με το βραβείο e-business Excellence - Best Practice για την εξαιρετική online παρουσία & προώθηση της καρτοκινητής της WIND F2G, καθώς και στο θεσμό «Social Media Awards» που διοργάνωσε το Marketing Week της Bousias Communications με το βραβείο Social Media Strategy 2014 - Best Use of Social Media/ Telecommunication για τη στρατηγική που εφαρμόσαμε στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επιβραβεύοντας την προσπάθεια αναβάθμισης της online εμπειρίας των συνδρομητών μας. Ως αποτέλεσμα, η επικοινωνία μας με τον καταναλωτή γίνεται, χρόνο με το χρόνο, πιο άμεση και πιο εύκολα προσβάσιμη από παντού.



Ειλικρίνεια

Στη WIND, γίνεται ουσιαστική προσπάθεια ώστε η επικοινωνία μας να είναι σύμφωνη με τις αρχές του θεμιτού ανταγωνισμού, τηρώντας τον Κώδικα εμπορικής και κοινωνικής επικοινωνίας.

Στόχος είναι η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους υπάρχοντες και εν δυνάμει πελάτες μας. Γι' αυτό και επενδύουμε σε διαφημίσεις που κερδίζουν την αποδοχή του κοινού, επικοινωνούν με σαφήνεια την όποια προϊοντική πληροφορία, και δεν προσκρούουν στον Κώδικα διαφήμισης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η WIND, για το 2014, είχε τις λιγότερες αιτήσεις ελέγχου εις βάρος της, σε σύγκριση με τους ανταγωνιστές της στην κατηγορία Τηλεπικοινωνιών που παραπέμφθηκαν στο Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας.

Επιπλέον, εφαρμόζουμε στο ακέραιο τις διατάξεις περί αθέμιτου ανταγωνισμού. Στο πλαίσιο αυτό δεν έχουμε γίνει αποδέκτης προσφυγών για παραβίαση του δικαιού ανταγωνισμού κατά την περίοδο του Απολογισμού.

ΚΩΔΙΚΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Η εταιρεία εφαρμόζει στο ακέραιο και δεσμεύει τρίτα συμβατικά μέρη για την εφαρμογή κωδίκων, που έχουν εκδοθεί από την ΕΕΤΤ και άπτονται θεμάτων προστασίας του καταναλωτή, και συγκεκριμένα των:

■ Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές (Αποφ ΕΕΤΤ 488/82/30-7-2008), όπως ισχύει.

■ Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Αποφ ΕΕΤΤ 451/10/1-10-2007), όπως ισχύει.

■ Περαιτέρω, η εταιρεία εφαρμόζει στο ακέραιο και δεσμεύει τρίτα συμβατικά μέρη για την εφαρμογή κωδίκων, που άπτονται θεμάτων προστασίας ανηλίκων, και συγκεκριμένα των:

■ «Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών»

■ «Ευρωπαϊκού Μνημονίου για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου από παιδιά και νέους εφήβους», που έχουν συναφθεί και εφαρμόζονται μεταξύ των Εταιρειών Παροχής Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας.

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Σε όλες τις συμβάσεις που συνάπτουμε με το καταναλωτικό κοινό συμπεριλαμβανόμενους όρους σε σχέση με την **προστασία δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας**, απαγορεύοντας στους συνδρομητές μας τη χρήση των υπηρεσιών μας με τρόπο που να παραβιάζει το δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας επί ποιητή διακοπής της σχετικής σύμβασης.

Περαιτέρω, πληρούμε στο ακέραιο τις έννομες υποχρεώσεις μας ως πάροχος δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σχέση με την προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

Επιπροσθέτως, έχουμε υπογράψει Πλαίσιο Συνεργασίας με τους εγχώριους Οργανισμούς Συλλογικής Διαχείρισης Πνευματικών Δικαιωμάτων με αντικείμενο την ανάληψη από κοινού δράσεων για την πληροφόρηση και την ευαισθητοποίηση του καταναλωτικού κοινού αναφορικά με την πειρατεία στο διαδίκτυο και την παρεπόμενη λόγω αυτής ζημία που υφίστανται οι κάτοχοι πνευματικών δικαιωμάτων, τα οποία είναι διεθνώς αναγνωρισμένα ως ανθρώπινα δικαιώματα.

Σχετικά με τη **διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών**, διαθέτουμε ένα σύνολο κανόνων ασφαλείας υπό τη μορφή πολιτικών και διαδικασιών.

Η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας γίνεται σε πλήρη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Το 2014 δεν έχει υποπέσει στην αντίληψή μας ουδεμία παράβαση του απορρήτου και προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.

ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Το ερευνητικό πρόγραμμα της WIND κατά το 2014 αποτελείται από έρευνες tracker που διεξάγονται σε συνεχή κύματα καθώς και έρευνες ad hoc που διερευνούν συγκεκριμένα θέματα όποτε αυτά προκύπτουν. Και οι δύο ερευνητικές προσεγγίσεις έχουν έναν κοινό στόχο: την κατανόηση των τηλεπικοινωνιακών αναγκών του καταναλωτή έτσι ώστε να του προσφέρουμε τις καλύτερες υπηρεσίες.

Έρευνες Tracker

Πιο συγκεκριμένα, ανεξάρτητοι ερευνητικοί φορείς της ESOMAR ολοκλήρωσαν την πραγματοποίηση 12 ερευνητικών κυμάτων που στόχο είχαν παρακολούθηση ειδικών δεικτών «υγείας» της εταιρείας

Έρευνες Ad Hoc

Οι έρευνες Ad Hoc στόχο είχαν να μας παρέχουν πολύτιμα insights για επίκαιρα θέματα που απασχολούν τον οργανισμό. Κατά το 2014 πραγματοποιήθηκαν παραπάνω από 20 projects (τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά).

Mystery Shopping

Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των καταστημάτων μας έτσι ώστε να παρέχουν την καλύτερη εξυπηρέτηση στους καταναλωτές, σχεδιάστηκε και το ερευνητικό πρόγραμμα Mystery Shopping.

Ο «μυστικός» επισκέπτης, κατά την

επίσκεψή του στο κατάστημα το αξιολογεί με βάση συγκεκριμένες παραμέτρους. Πιο αναλυτικά οι βασικοί πυλώνες που αξιολογούνται είναι οι εξής:

- Εμφάνιση καταστήματος
- Εμφάνιση / στελέχωση προσωπικού
- Εξυπηρέτηση
- Αξιολόγηση με βάση το υπό διερεύνηση σενάριο (ανάγκες, πρόταση, παρουσίαση)
- Κλείσιμο επίσκεψης.

Το mystery shopping είναι ένα πολύτιμο εργαλείο καθώς μας δίνει τη δυνατότητα να παρακολουθούμε διαρκώς τους βασικούς πυλώνες εξυπηρέτησης στα καταστήματά μας έτσι ώστε να δημιουργούνται διορθωτικές παρεμβάσεις. Η βασική μας επιδίωξη με το ερευνητικό πρόγραμμα mystery shopping είναι: να βελτιωνόμαστε συνεχώς έτσι ώστε οι πελάτες των καταστημάτων μας να απολαμβάνουν την καλύτερη εξυπηρέτηση.



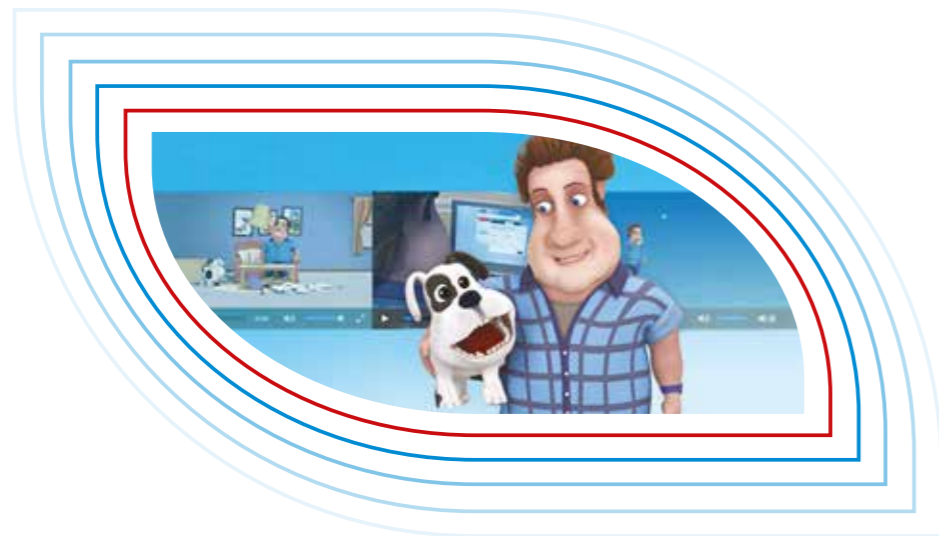
Έρευνα ικανοποίησης πελατών

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών είναι ενσωματωμένη στο μεγαλύτερο ερευνητικό πρόγραμμα της εταιρείας (που είναι υπό μορφή tracker) και διεξάγεται σε 4 κύματα το χρόνο.

Η συγκεκριμένη έρευνα καταγράφει και παρακολουθεί την αξιολόγηση της εμπειρίας των πελατών αλλά και του ανταγωνισμού σε βασικές διαστάσεις. Οι περιοχές διερεύνησης περιλαμβάνουν:

- τη συνολική εμπειρία με τον provider
- την εμπειρία με την κάλυψη/δίκτυο
- την εμπειρία με τα προγράμματα και πακέτα
- την εμπειρία με τα καταστήματα
- την εμπειρία με το τηλεφωνικό κέντρο.

Οι στόχοι του συγκεκριμένου ερευνητικού προγράμματος είναι να παρακολουθεί τους παραπάνω βασικούς δείκτες και να τους αντιπαραβάλλει με τις επιδόσεις του ανταγωνισμού. Με τη συγκεκριμένη μεθοδολογία, είναι δυνατή η κατανόηση των επιδόσεων μας καθώς και οι ενδεχόμενες αποστάσεις από τον ανταγωνισμό.



Τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας μας δίνουν τη δυνατότητα να σχεδιάζουμε παρεμβάσεις / διορθωτικές κινήσεις έτσι ώστε οι πελάτες να είναι πάντα ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.

Έρευνα Re-positioning

Στα τέλη του 2014, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ένα ερευνητικό πρόγραμμα) με βασικό στόχο τη διερεύνηση περιοχών που:

- Μπορούν να βοηθήσουν την μάρκα να πάει στο «επόμενο επίπεδο»
- Τη διαφοροποιούν από τον ανταγωνισμό.

Για την επίτευξη των παραπάνω, σχεδιάστηκε μια ποιοτική έρευνα υπό μορφή focus groups σε χρήστες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας όλων των δικτύων.

ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Πρόγραμμα Βελτίωσης της Εμπειρίας των πελατών μας

Στα πλαίσια του Προγράμματος Βελτίωσης της Εμπειρίας των πελατών μας, που αποτελεί στρατηγική μας προτεραιότητα, σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε μία σειρά από ενέργειες και πρωτοβουλίες με στόχο τη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών στους πελάτες μας. Οι τομείς που βελτιώσαμε αφορούν σε όλο το φάσμα του κύκλου ζωής του πελάτη από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας μέχρι και την εξυπηρέτηση των πελατών στο τηλεφωνικό κέντρο ή στα καταστήματά μας και περιλαμβάνουν ενέργειες εκπαίδευσης και ανάπτυξης των των ανθρώπων μας όσο και ανασχεδιασμού των προϊόντων και των διαδικασιών μας.»

Έρευνα ικανοποίησης πελατών CSAT

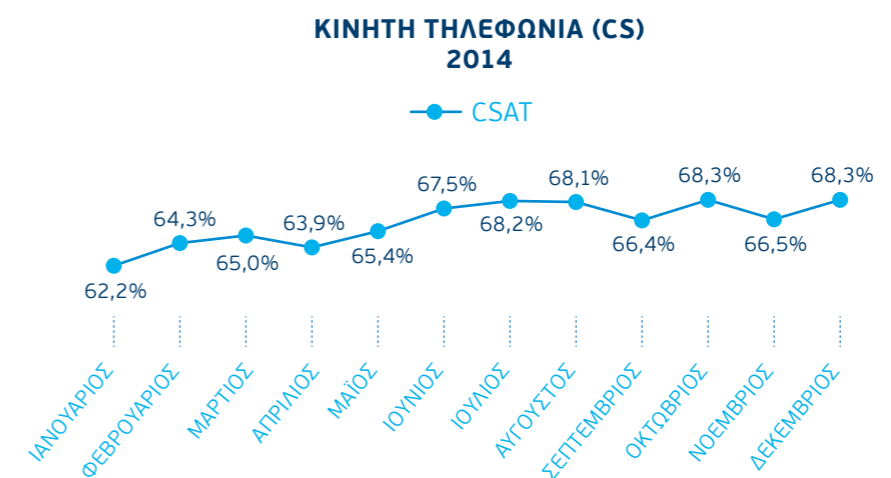
Η έρευνα ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Survey – CSAT), η οποία έχει ξεκινήσει από το 2012, συνεχίστηκε ανανεωμένη και το 2014.

Η έρευνα διεξάγεται από συνδρομητές Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας οι οποίοι επικοινωνήσαν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και περιλαμβάνει 5 ηχογραφημένες ερωτήσεις κλειστού τύπου στις οποίες καλείται να απαντήσει ο συνδρομητής.

Πιο συγκεκριμένα, για το 2014, το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων, από συνδρομητές οι οποίοι επικοινωνήσαν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Κινητής Τηλεφωνίας ανέρχεται, περίπου, σε 78.000.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζονται κατά μέσο όρο για κάθε μήνα του 2014 τα ποσοστά των συνδρομητών που δήλωσαν ότι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση που έλαβαν ήταν Εξαιρετική και Αρκετά καλή στην παρακάτω ερώτηση:

«Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την Τηλεφωνική σας Εξυπηρέτηση;»

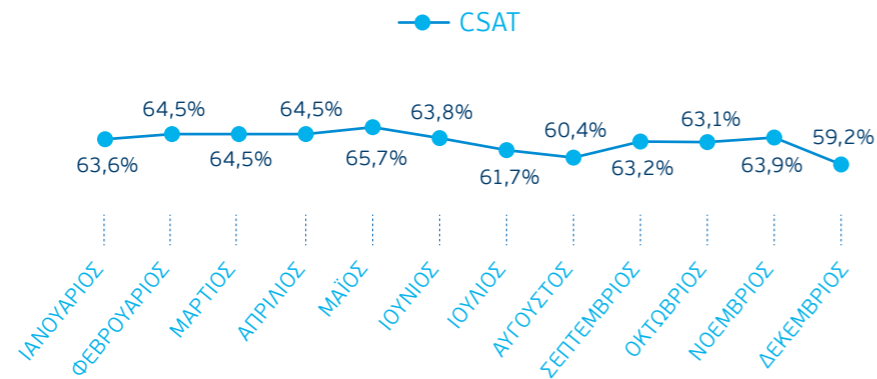


ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	ΣΕΛ.
W BUSINESS	2
WIND BUSINESS DAY	3
WIND RUNNING TEAM	4
Q SOUVLAKI EVENT	5
GOOD NEWS	6

Αντίστοιχα, το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων, από συνδρομητές οι οποίοι επικοινωνήσαν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Σταθερής Τηλεφωνίας (13800) ανέρχεται περίπου, σε 75.000. Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζονται κατά μέσο όρο για κάθε μήνα του 2014 τα ποσοστά των συνδρομητών που δήλωσαν ότι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση που έλαβαν ήταν Εξαιρετική και Αρκετά καλή στην παρακάτω ερώτηση:

«Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την Τηλεφωνική σας Εξυπηρέτηση;»

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ (CS)
2014

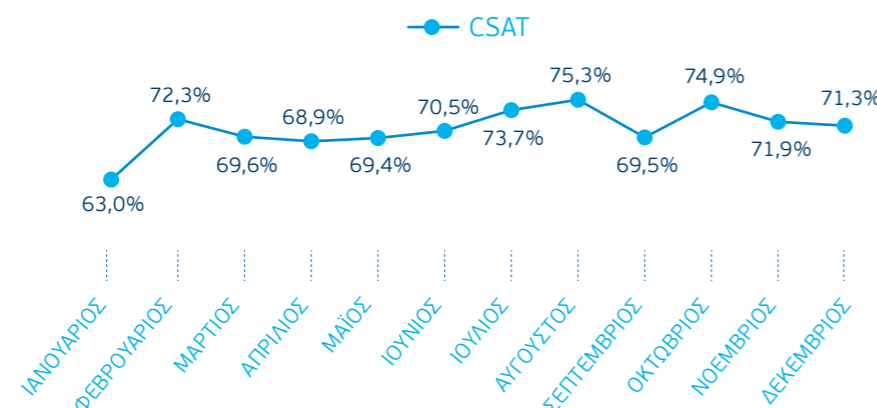


Επιπρόσθετα, το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων, από συνδρομητές οι οποίοι επικοινωνήσαν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Εταιρικών Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας ανέρχεται, περίπου, σε 8.000.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζονται κατά μέσο όρο για κάθε μήνα του 2014 τα ποσοστά των συνδρομητών που δήλωσαν ότι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση που έλαβαν ήταν Εξαιρετική και Αρκετά καλή στην παρακάτω ερώτηση:

«Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την Τηλεφωνική σας Εξυπηρέτηση;»

ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ)
2014



ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ WIND

«Όλοι μαζί
& «Όλοι
νόμους



Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα του 2014 καθώς επίσης και τα αντίστοιχα του 2013, για το Τμήμα Εξυπηρέτησης Κινητής Τηλεφωνίας και το Τμήμα Εξυπηρέτησης Εταιρικών Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας, αξίζει να σημειωθεί ότι παρουσιάζεται σημαντική και σταθερή αύξηση της ικανοποίησης των συνδρομητών.

Αναφορικά με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Σταθερής Τηλεφωνίας, λαμβάνοντας υπ όψιν τα αποτελέσματα για το 2014, όπως απεικονίζονται στο διάγραμμα, καθώς και τα αντίστοιχα του 2013, παρατηρείται σταθερότητα στο βαθμό ικανοποίησης των συνδρομητών.

Βάσει των αποτελεσμάτων, σχεδιάζονται οι απαραίτητες ενέργειες και θέτονται εκ νέου στόχοι εστιάζοντας στην επίτευξη της μέγιστης ικανοποίησης του πελάτη.

ΝΕΑ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ KNOWLEDGE BASE

Επιδιώκοντας τη διαρκή βελτίωση της διεκπεραίωσης των καθημερινών καθηκόντων του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, τον Ιούνιο του 2014 δημιουργήθηκε η νέα, ευέλικτα σχεδιασμένη, πλατφόρμα Knowledge Base, μέσα από μία συστηματική προσπάθεια αναδιοργάνωσης του μηχανισμού διαχείρισης της πληροφορίας.

Βασικός στόχος της δημιουργίας του KBase αποτελεί η απλοποίηση των καθημερινών αναγκών του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, μειώνοντας σημαντικά το χρόνο εύρεσης της πληροφορίας.

Η λειτουργία και συντήρηση του KBase βασίζεται στην ανάπτυξη ενός μηχανισμού συλλογής της πληροφορίας που τροφοδοτείται από όλα τα εμπλεκόμενα τμήματα της εταιρείας.

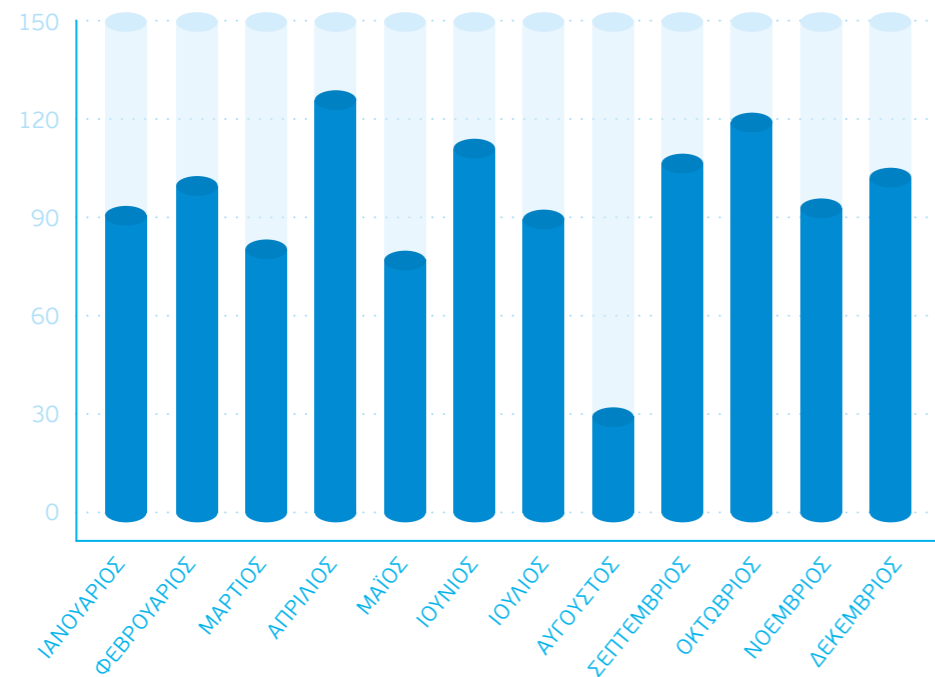
Η λογική του KBase βασίζεται σε κλιμακωτά επίπεδα οργάνωσης της πληροφορίας, διευκολύνοντας την άμεση πρόσβαση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το περιεχόμενο του KBase ανανεώνεται σε καθημερινή βάση με νέες πληροφορίες σχετικά με προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες της εταιρείας, ενώ παράλληλα λαμβάνεται υπόψη και η πολυτιμη ανατροφοδότηση των συναδέλφων του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών.

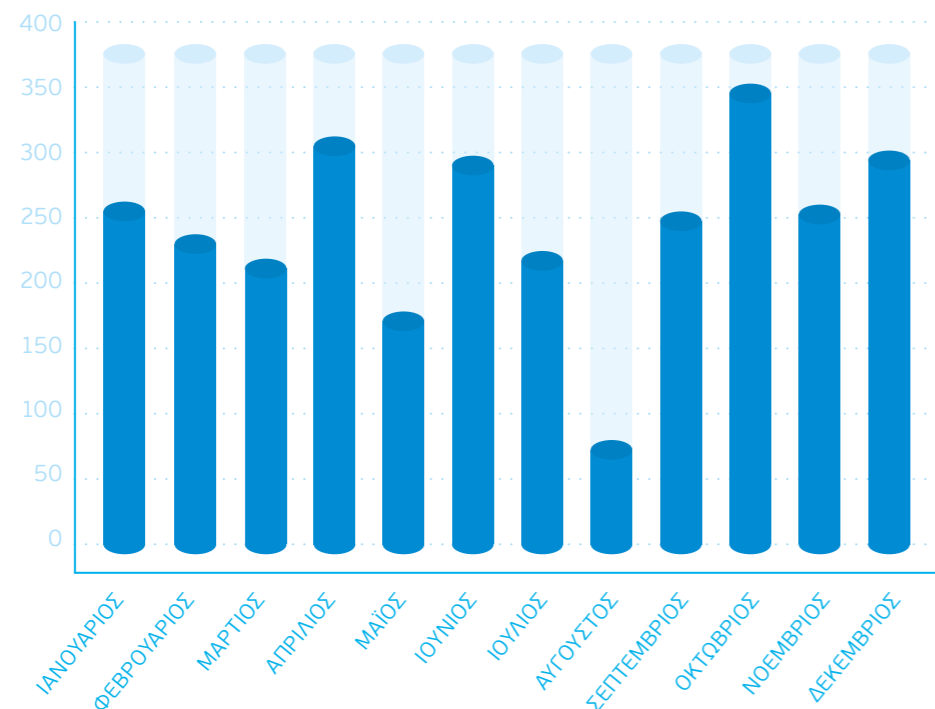
Ακολουθούν στατιστικά στοιχεία της χρήσης του KBase για το 2014:

Μέσος όρος κινήσεων πλοήγησης ανά ημέρα	~6000
Μέσος όρος αναζητήσεων ανά ημέρα	~1250
Αριθμός μοναδικών χρηστών ανά ημέρα	~300
Αριθμός μοναδικών χρηστών σε διάστημα 30 ημερών	~500

Αριθμός ενημερώσεων που αναρτήθηκαν στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για το έτος 2014:



Αριθμός των ανανεώσεων που πραγματοποιήθηκαν στις ενότητες του Kbase για το έτος 2014:



Απλοποίηση Διαδικασιών μέσω της ενίσχυσης των online διαδικασιών του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών αναλαμβάνει καθημερινά την online διεκπεραίωση αιτημάτων που δηλώνει ο συνδρομητής τηλεφωνικά, με στόχο την άμεση υλοποίησή τους, χωρίς να απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από την πλευρά του πελάτη.

Με άξονα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του συνδρομητή, το 2014 οι online διαδικασίες για ιδιώτες και εταιρικούς συνδρομητές κινητής, σταθερής και καρτοκινητής ενισχύθηκαν με αποτέλεσμα να αυξηθεί το σύνολο των αιτημάτων που δύνανται να ολοκληρωθούν τηλεφωνικά. Η εν λόγω ενέργεια ενδυναμώνει και προάγει την άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των συνδρομητών εξαλείφοντας πολύπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες, μειώνοντας τον χρόνο διεκπεραίωσης και τελικά ενισχύοντας την εμπειρία εξυπηρέτησης.

Βελτιστοποίηση διαδικασίας καταγραφής και παρακολούθησης προβλημάτων του δικτύου της WIND μέσω της πλατφόρμας Remedy

Το Remedy αποτελεί τη νέα πλατφόρμα καταγραφής και παρακολούθησης προβλημάτων του δικτύου της WIND η οποία υλοποιήθηκε μέσα στο 2014. Παρέχει τη δυνατότητα στις ομάδες που το χρησιμοποιούν να διαχειρίζονται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα τεχνικά προβλήματα των πελατών, συγκεντρώνοντας σε ένα σύστημα όλες τις διορθωτικές και προληπτικές δραστηριότητες που απαιτούνται για τη λύση ενός τεχνικού προβλήματος. Με τη νέα πλατφόρμα ελαχιστοποιείται ο χρόνος που απαιτείται για την αντιμετώπιση των προβλημάτων δικτύου συνεισφέροντας έτσι στην παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης και στην αύξηση του βαθμού ικανοποίησης του συνδρομητή.

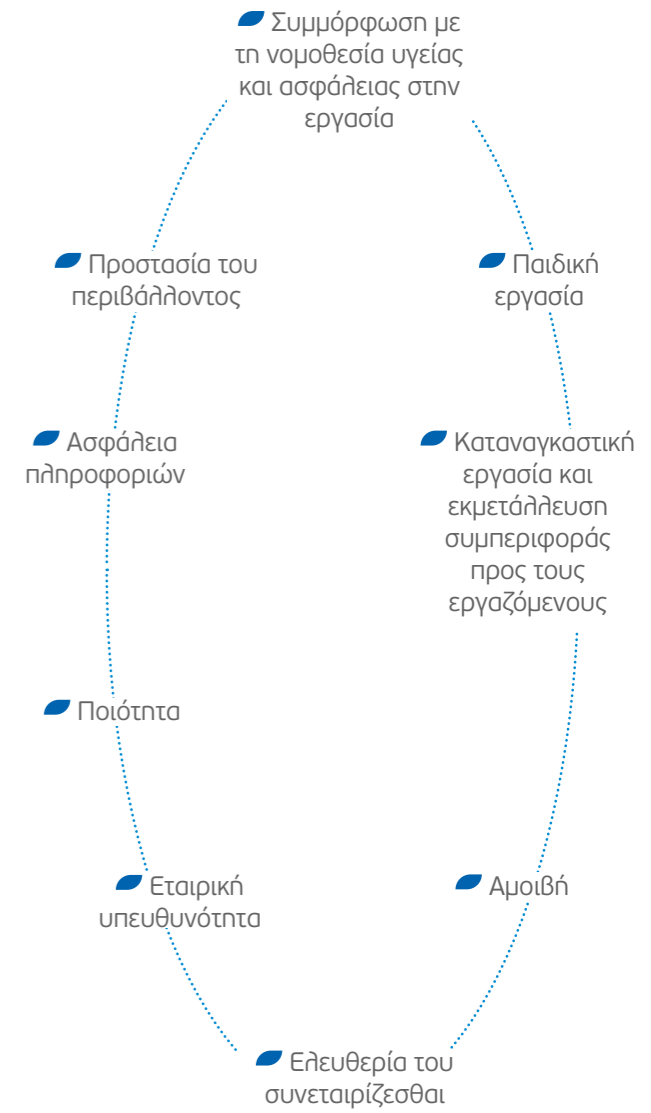
ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Οι σχέσεις που διατηρούμε με τους προμηθευτές βασίζονται σε αυστηρά κριτήρια επαγγελματισμού, μέσα από την εφαρμογή συγκεκριμένων διαδικασιών που στοχεύουν στον έλεγχο, κατά το μέτρο του δυνατού, της αξιοπιστίας των προμηθευτών μας.

Με τη χρήση ειδικών εντύπων, γενικών όρων συνεργασίας ή/και επιμέρους διαδικασιών, αναμένουμε κάθε προμηθευτής που ενδιαφέρεται να ενταχθεί στον κατάλογο των συνεργαζομένων με την εταιρεία μας προμηθευτών, να τελεί σε συμμόρφωση ως προς τις συναφείς με την επιχειρηματική του δράση υποχρεώσεις που απορρέουν από την

εθνική αλλά και την ευρωπαϊκή νομοθεσία καθώς και να αποφεύγει οποιαδήποτε αθέμιτη και ανήθικη επαγγελματική άλλως επιχειρηματική πρακτική.

Σύμφωνα με τα παραπάνω αναμένεται οι προμηθευτές μας να πληρούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:



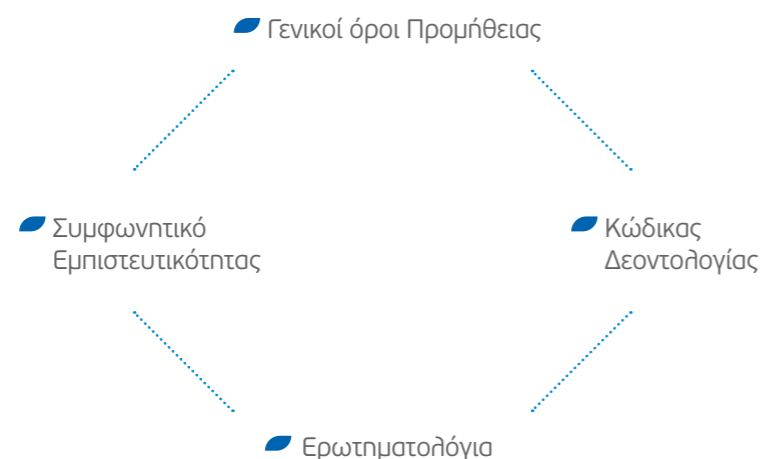
Για να διασφαλίσουμε το αδιάβλητο της λειτουργίας του τμήματος προμηθειών μας, τη διαφάνεια και την αποφυγή περιστατικών διαφθοράς που μπορεί να σχετίζονται με αυτή, η επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών μας, οι διαγωνισμοί καθώς και οι καθημερινές ενέργειες προμηθειών μας πραγματοποιούνται με βάση αναλυτικές, καταγεγραμμένες και επίσημες διαδικασίες που σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα και τηρούν τις αρχές της διαφάνειας, προβλέποντας συγκεκριμένα μέτρα, ελέγχους και εγκρίσεις.

Αλυσίδα Διαδικασιών Τμήματος Προμηθειών

- Business Need Submission and Approval
- Tendering
- Ordering, Approval and Tracking
- Contract Management
- Suppliers/Partners Management

Το 2014, και στο πλαίσιο της προώθησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην εφοδιαστική μας αλυσίδα, συνεχίζουμε να αποστέλλουμε τον «Κώδικα Δεοντολογίας WIND Ελλάς» σε όλους τους νέους προμηθευτές, έχοντας θέσει ως απαραίτητο όρο συνεργασίας την αποδοχή του Κώδικα.

Σε κάθε περίπτωση, η αποδοχή/συμπλήρωση των παρακάτω εγγράφων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση προκειμένου να ενταχθεί στη βάση μας οποιοσδήποτε νέος προμηθευτής.



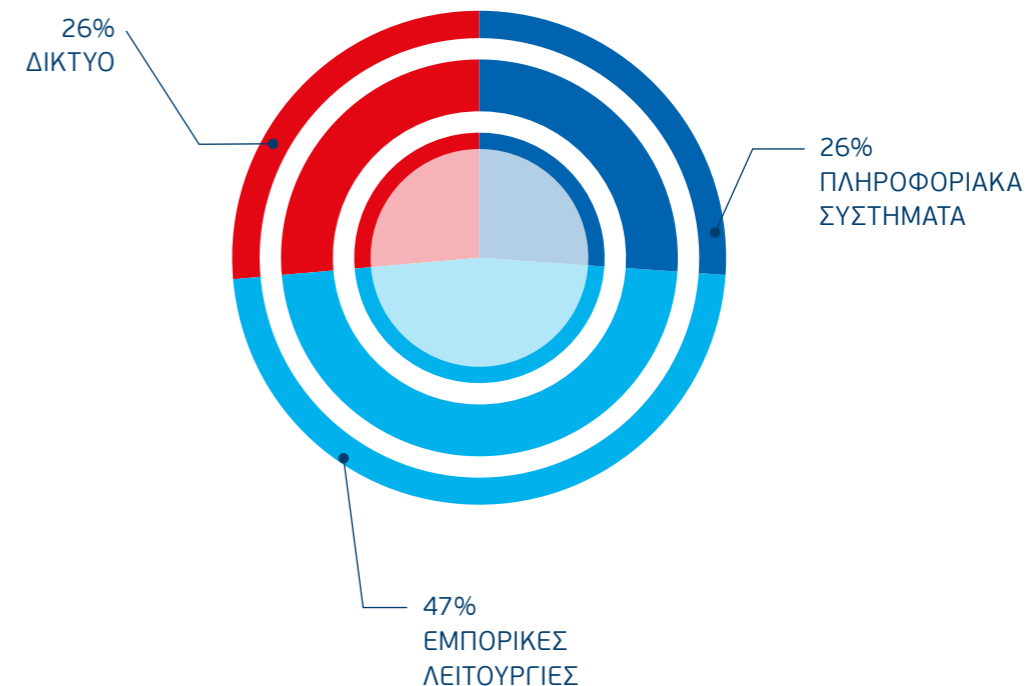
Αξιολογούμε τους προμηθευτές μας σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συστημάτων διαχείρισης ISO 9001 και ISO 14001, ελέγχουμε τους διαγωνισμούς και διενεργούμε επιθεωρήσεις όταν κρίνεται σκόπιμο.

Κατά το 2014, το αρμόδιο τμήμα μας συνέχισε την επίσκεψη στις εγκαταστάσεις των κρίσιμων προμηθευτών μας, ώστε να πιστοποιείται η πλήρης κάλυψη των απαιτήσεων των εκάστοτε έργων, καθώς και ότι τηρούν τις ως άνω προδιαγραφές. Για την παρούσα χρονιά, αξιολογήθηκαν βάσει των συγκεκριμένων διαδικασιών μας, οι **72 σημαντικότεροι προμηθευτές μας**.

Οι 67 από αυτούς κρίθηκαν ότι ικανοποιούν πλήρως τα εταιρικά κριτήρια επίδοσης, ενώ για 5 περιπτώσεις κρίθηκε ότι απαιτείται περαιτέρω παρακολούθηση και κατά συνέπεια προχωρήσαμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, λαμβάνοντας όλα τα αναγκαία μέτρα.

Ποσοστό προμηθευτών που αξιολογήθηκαν ανά κατηγορία προϊόντος/υπηρεσίας

Σχήμα 1



Ενισχύουμε τις τοπικές αγορές κυρίως σε εργολαβικές/οικοδομικές εργασίες, όπου χρησιμοποιούνται εταιρείες της εκάστοτε περιοχής, ενώ για τις αγορές σε προωθητικά υλικά και εκτυπωτικές εργασίες χρησιμοποιούνται κατά κανόνα ελληνικές εταιρείες.

Οι δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές (ελληνικές εταιρείες) αντιπροσωπεύουν περίπου το 90% των συνολικών δαπανών της WIND για το έτος 2014.

Η πλειοψηφία των δαπανών σε μη τοπικούς προμηθευτές αφορά αγορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων για τα οποία δεν υπάρχει τοπική εκπροσώπηση της εταιρείας στην Ελλάδα.

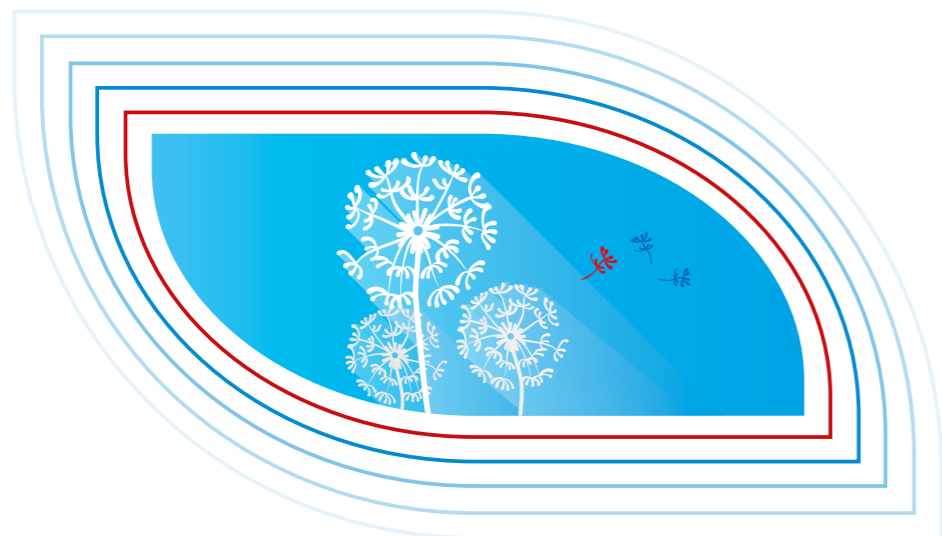
Προσπαθούμε να βελτιώνουμε συνεχώς την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της προμηθευτικής μας αλυσίδας αναπτύσσοντας τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της προμηθευτικής μας βάσης, αξιολογώντας τους κρίσιμους και μεγαλύτερους προμηθευτές μας και λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα όπου απαιτείται.

Παράλληλα υιοθετούμε νέα εργαλεία και μεθόδους για την επιτάχυνση της λειτουργίας, τη βελτίωση της παρακολούθησης και αξιολόγησης των κρίσιμων δεικτών απόδοσης και τη μεγιστοποίηση της διαφάνειας όλων των διαδικασιών.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΑΜΕ
72 Προμηθευτές



9 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΠΕΡΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΙΑΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, ΚΑΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΗΜΕΡΑ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΜΕ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΑΝ ΔΕΝ ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΦΥΣΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ. ΕΙΝΑΙ ΕΝΑ ΜΕΓΑΛΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΖΗΤΟΥΜΕΝΟ ΚΑΙ ΑΦΟΡΑ ΟΛΟΕΝΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ.

ΤΟ 2014 ΣΤΗ WIND, ΔΩΣΑΜΕ ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΤΟΜΕΙΣ:

Κατανάλωση ενέργειας

- Μειώσαμε την κατανάλωση ενέργειας κατά 6.722 GJ ή 2,2% σε σχέση με το 2013

Εκπομπές ρύπων

- Μειώσαμε τις εκπομπές ρύπων κατά 3.428 τόνους CO₂e ή 4,2% σε σχέση με το 2013

3.428 τόνοι CO₂e σημαίνει¹:

- Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας 620 νοικοκυριών για ένα χρόνο.

- Την κίνηση 722 επιβατηγών οχημάτων για ένα χρόνο. **Για να απορροφηθεί αυτό το CO₂ θα χρειαζόντουσαν 5.713 στρέμματα δάσους ή 285.650 δέντρα.**

Χαρτί

- Αυξήσαμε κατά **45%** την ποσότητα χαρτιού που εξοικονομήθηκε από τη χρήση των υπηρεσιών της ψηφιακής πλατφόρμας MyWind και ειδικότερα από τη μη-έκδοση λογαριασμών και εξοικονομήσαμε 23,6 τόνους χαρτιού.

23,6 τόνοι χαρτιού που δεν χρησιμοποιήθηκαν, σημαίνει:

• Περίπου **400 δέντρα** δεν κόπηκαν ή **8 στρέμματα δάσους**

• Περίπου **4,8 τόνοι διοξειδίου του άνθρακα** απορροφήθηκαν από αυτά τα δέντρα σε ένα χρόνο

• Περίπου **7.000 κυβικά μέτρα νερού** δεν χρησιμοποιήθηκαν ή εξοικονομήθηκε η ετήσια κατανάλωση **27 νοικοκυριών**

• Και περίπου **118.000 kWh** ενέργειας δεν καταναλώθηκαν για την παραγωγή του χαρτιού, το αντίστοιχο της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας **24 νοικοκυριών για ένα ολόκληρο έτος.**

¹Μετατροπείς/tn: 17 δέντρα, 300m³ νερού, 5000kWh, απορρόφηση CO₂ 6tn/εκτάριο στοιχεία (http://www.unep.org/pdf/BTC_Booklet.pdf, http://www.withouthotair.com/c15/page_95.shtml, www.paperoneweb.com)

Στοιχεία μέσης κατανάλωσης νερού, Ηλ. Ενέργειας νοικοκυριού: http://ec.europa.eu/energy/intelligent/projects/sites/iee-projects/files/projects/documents/energy_ambassadors_energy_ambassadors_guide_gr.pdf

Οχήματα: 4,75tn CO₂e /όχημα/έτος (<http://www.epa.gov/cleanenergy/energy-resources/refs.html#vehicles>)

Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΕΝΑ ΚΑΘΑΡΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Για την καλύτερη διαχείριση των περιβαλλοντικών μας επιπτώσεων σχεδιάσαμε, εφαρμόζουμε και διατηρούμε Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πιστοποιημένο κατά ISO14001:2004.

Μέσω του συστήματος διαχείρισης, αναλύουμε και προτεραιοποιούμε, παρακολουθούμε και καταγράφουμε κάθε πλευρά που σχετίζεται με την περιβαλλοντική μας επίδραση, προωθώντας ενεργά τη βελτίωση.

ΠΡΟΛΗΨΗ της ρύπανσης

ΕΛΑΧΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ των περιβαλλοντικών επιπτώσεων

ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ σε τακτική βάση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ των Ενδιαφερόμενων Μερών μας σε θέματα περιβάλλοντος

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Μέσω του εφαρμοζόμενου Συστήματος αλλά και από την Ανάλυση Ουσιαστικότητας που διενεργήσαμε, αναγνωρίσαμε και παρακολουθούμε τις σημαντικές μας επιπτώσεις.



2014

ΣΩΣΑΜΕ
- 400 δέντρα

ΜΕΙΩΣΑΜΕ

- Την κατανάλωση ενέργειας κατά 2,2%
- Τις εκπομπές ρύπων κατά 4,19%

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΑΜΕ

- 45% περισσότερο χαρτί
- Την ηλεκτρική ενέργεια 620 νοικοκυριών
- Την κίνηση 722 επιβατηγών οχημάτων
- 7.000m³ νερού

Θέμα	Περιβαλλοντική Επίπτωση	Αντιμετώπιση	Στόχος 2014	Αποτέλεσμα 2014
Κατανάλωση Ενέργειας	Εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση ατμόσφαιρας, συμβολή στην κλιματική αλλαγή, συμβολή στην οξίνιση της ατμόσφαιρας	Έργα εξοικονόμησης ενέργειας (αντικατάσταση εξοπλισμών, κτηριακές επεμβάσεις, πιλοτική εγκατάσταση Φ/Β σε απομακρυσμένους σταθμούς βάσης)	Μείωση κατά 10.000GJ σε σχέση με το 2013	Η τελική εξοικονόμηση διαμορφώθηκε στα 6.722 GJ (67%)
Δημιουργία απορριμμάτων και αποβλήτων	Εξάντληση φυσικών πόρων, δημιουργία ρύπανσης, πλήρωση ΧΥΤΑ	Ενέργειες που στοχεύουν στο τρίπτυχο «Αποφυγή – Επαναχρησιμοποίηση – Ανακύκλωση»	Κατάργηση της εκτυπωμένης μισθοδοσίας των εργαζομένων, και εφαρμογή ηλεκτρονικής υπογραφής	Ολοκληρώθηκαν
Εκπομπές ηλεκτρομαγνητικής ενέργειας	Επιβάρυνση ατμόσφαιρας	Εκπόνηση μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων, εκπόνηση μελετών εκπομπών και μετρήσεων εκπομπών, τήρηση ορίων ασφαλείας που θέτουν οι διεθνείς οργανισμοί, η Ε.Ε. και η Ελλάδα κ.ά.	Παρακολούθηση ορίων εκπομπής με εκπόνηση μελετών από ειδικευμένους επιστήμονες ακτινοφυσικούς και μετρήσεων πεδίου από διαπιστευμένα κατά ISO17025 εργαστήρια	Εκπονήθηκαν συνολικά 13 μετρήσεις πεδίου (100% των αιτημάτων)
Κλιματισμός εγκαταστάσεων	Ρύπανση ατμόσφαιρας, επιβάρυνση της στοιβάδας του όζοντος, συμβολή στην κλιματική αλλαγή	Έλεγχος εξοπλισμών, αντικατάσταση ψυκτικού μέσου με ουσίες μηδενικής επίπτωσης στη στοιβάδα του όζοντος, και μειωμένης επίπτωσης στην κλιματική αλλαγή	Αντικατάσταση ή μετατροπή των εξοπλισμών ψύξης ώστε να εξαιρεθεί η χρήση HCFC	Αντικαταστάθηκαν επιπλέον 4 μονάδες

Τα χαρακτηριζόμενα ως έξοδα προστασίας περιβάλλοντος για το έτος 2014, όπως ανακύκλωσης αποβλήτων, συντήρησης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO14001 και κάλυψης υποχρεώσεων έναντι του Νόμου 2939/2001 για την εναλλακτική διαχείριση των αποβλήτων, διαμορφώθηκαν κατά προσέγγιση στα είκοσι χιλιάδες ευρώ.

Αναφορικά με πρόστιμα και κυρώσεις μη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία, δεν υπήρξαν σημαντικές σχετικές χρηματικές ή μη-χρηματικές κυρώσεις για το έτος 2014.

ΚΛΙΜΑ, ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

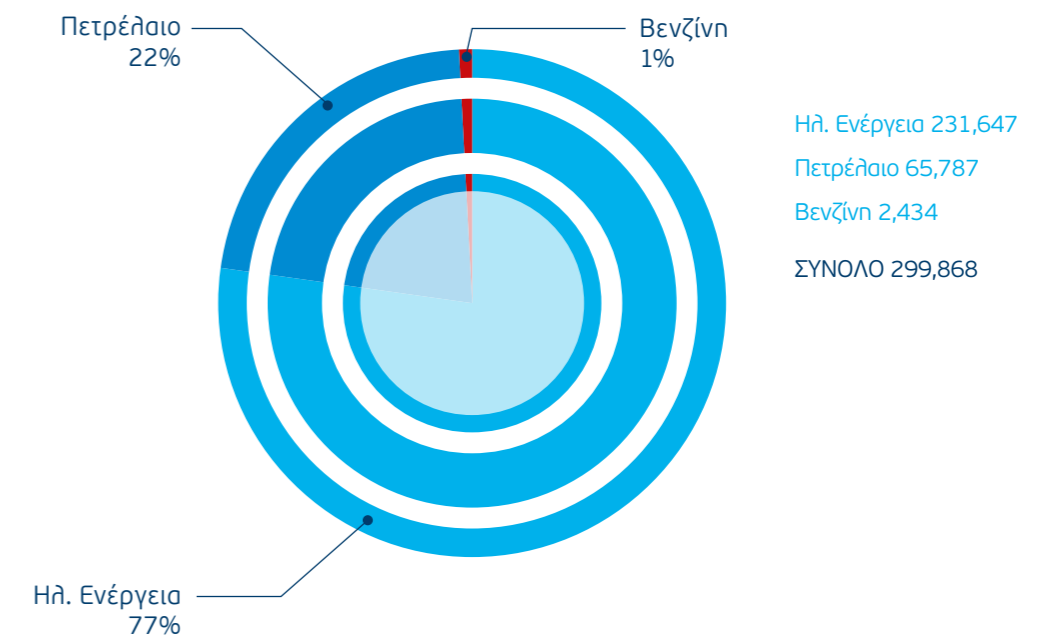
Η πλειοψηφία της ενέργειας που καταναλώνουμε είναι ηλεκτρική ενέργεια, αλλά χρησιμοποιούμε επίσης πετρέλαιο κίνησης, πετρέλαιο θέρμανσης και βενζίνη οχημάτων. Η συνολική ενέργεια που καταγράψαμε το 2014 άγγιξε τα 299.868GJ, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων του στόλου οχημάτων².

Η δε αποδοτικότητα της χρησιμοποιούμενης ενέργειας (ενεργειακή ένταση - energy intensity), εκφρασμένη ως μονάδες καταναλωθείσας ενέργειας προς τα συνολικά ετήσια έσοδα διαμορφώθηκε το 2014 στα 0,6GJ/€

Η ενέργεια που καταναλώνουμε προέρχεται ως επί το πλείστον από μη-ανανεώσιμες πηγές. Πιλοτικά εγκαταστήσαμε περιορισμένο αριθμό φωτοβολταϊκών συστοιχιών σε υβριδικά ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη. Το 2014 υπήρχαν 5 εγκατεστημένα τέτοια συστήματα, και το 2015 πρόκειται να εγκατασταθούν επιπλέον συστήματα σε απομακρυσμένους Σταθμούς Βάσης.

Κατανομή Κατανάλωσης Ενέργειας 2014 (%)

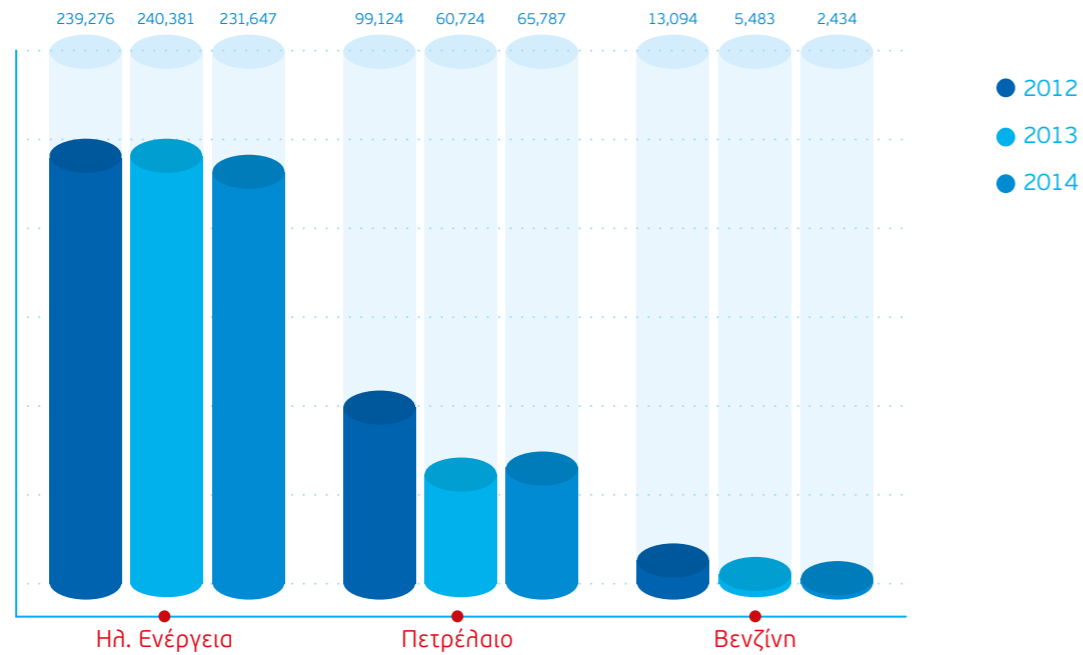
Σχήμα 1



²Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσιδα καταστημάτων.

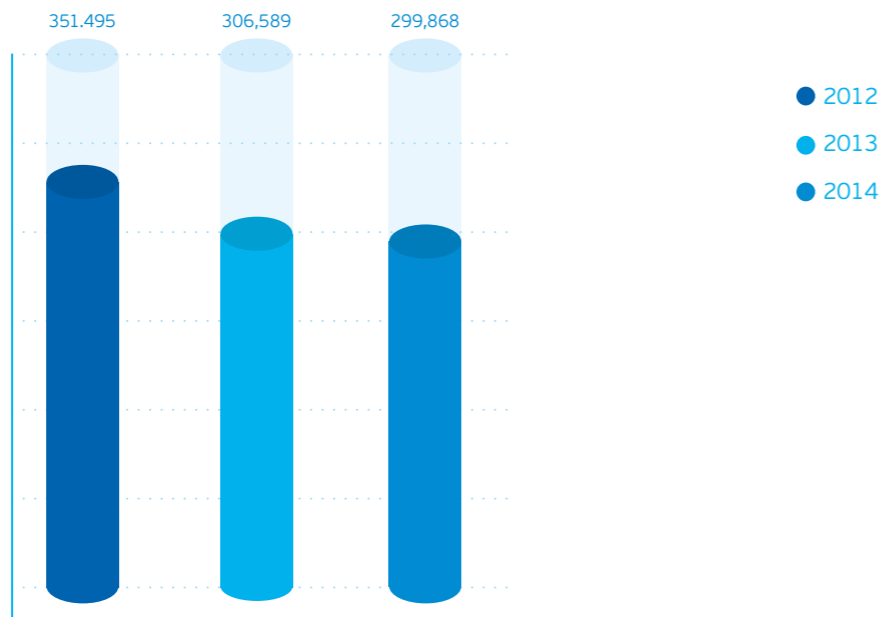
Κατανομή Κατανάλωσης Ενέργειας 2012-2014 (GJ)

Σχήμα 2



Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας 2012-2014 (GJ)

Σχήμα 3



Η μείωση που πετύχαμε το 2014 άγγιξε τα 6.722GJ και ως εκ τούτου, ο στόχος που είχαμε θέσει για μείωση στην ενέργεια κατά 10.000GJ το 2014 καλύφθηκε κατά 67%.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΥΣΙΜΩΝ

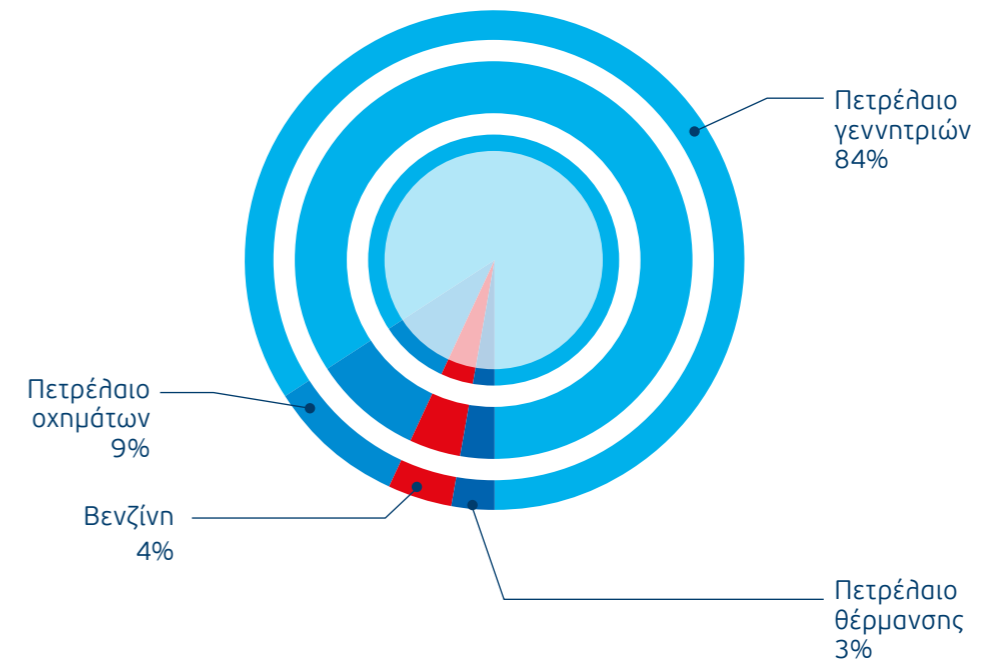
Το σύνολο των καυσίμων που χρησιμοποιούμε προέρχονται από μη-ανανεώσιμες πηγές.

Από το σύνολο των καυσίμων που καταναλώθηκε το 84% αφορά την χρήση γεννητριών για ηλεκτροπαραγωγή.

Το υπόλοιπο 16% καταναλώθηκε για θέρμανση κτηρίων και την κίνηση του στόλου οχημάτων.

Κατανάλωση ενέργειας - Χρήση ορυκτών καυσίμων (%)

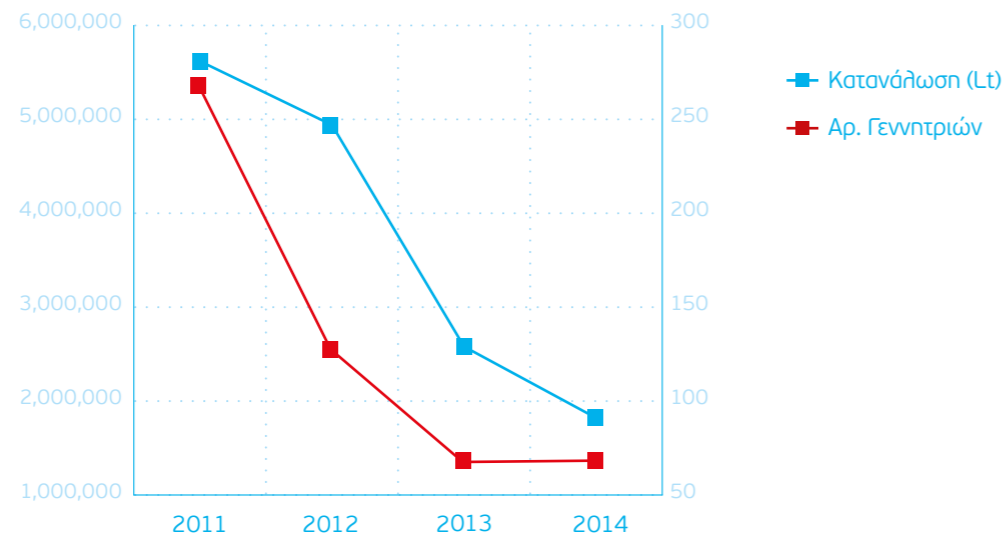
Σχήμα 4



Για τη μείωση του καυσίμου που χρησιμοποιείται για ηλεκτροπαραγωγή σε απομακρυσμένους σταθμούς βάσης σχεδιάστηκε και ολοκληρώθηκε έργο αντικατάστασης των ηλεκτρογεννητριών με υβριδικά συστήματα, καταγράφοντας σημαντική εξοικονόμηση στην κατανάλωση.

Η αρχική κατανάλωση, τάξης μεγέθους περί των 5.000.000 λίτρων ετησίως πριν την έναρξη του έργου, μειώθηκε σταδιακά σε μόλις 1.127.500 το 2014, μείωση άνω του 70% σε σχέση με την αρχική κατάσταση (2011-2012).

Η μείωση προέρχεται όχι μόνο από τη χρήση των υβριδικών συστημάτων, αλλά και από την κατάργηση αριθμού γεννητριών μετά από σύνδεση του Σταθμού στο δίκτυο ηλεκτρισμού (σχήμα 5).



Η κατανάλωση ανά γεννήτρια στα υβριδικά συστήματα διαμορφώθηκε στα 4.708 λίτρα το 2014. Ο δείκτης κατανάλωσης ανά γεννήτρια για όλες τις γεννήτριες (υβριδικές και μη) διαμορφώθηκε το 2014 στα 12.390 λίτρα ανά γεννήτρια, αυξημένος κατά περίπου 30% σε σχέση με το 2013 λόγω λειτουργίας περισσότερων μονίμως λειτουργούντων γεννητριών χωρίς υβριδική διάταξη για περιορισμένο χρονικό διάστημα στη διάρκεια του 2014. Πριν την έναρξη του έργου εγκατάστασης υβριδικών συστημάτων, ο μέσος όρος κατανάλωσης ανά γεννήτρια ήταν 18.240 λίτρα.

Αναφορικά με το στόλο οχημάτων, μετά την ολοκλήρωση του έργου αντικατάσταση του στόλου με νέα μοντέλα, diesel καυσίμου, και μειωμένης κατανάλωσης, η κατανάλωση ανά όχημα (ετήσια) διαμορφώθηκε στα 1.323 λίτρα ή 0,066 λίτρα ανά χιλιόμετρο, ελαφρώς μειωμένη σε σχέση με το 2013 (1.378 λίτρα ανά όχημα).



Επιπροσθέτως, δρομολογήσαμε λεωφορείο για τη σύνδεση του μεγαλύτερου μας κτηρίου με τον κοντινότερο σταθμό μετρό, προωθώντας έτσι τη χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς. Κατά μέσο όρο, περίπου 100 εργαζόμενοι την εβδομάδα χρησιμοποίησαν το 2014 τη δυνατότητα αυτή για να φτάσουν στον σταθμό του μετρό από το χώρο εργασίας τους.

Για την καλύτερη διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας στο κτηριακό κομμάτι (μη-τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός), το 2014 προχωρήσαμε σε σειρά από ενέργειες και ρυθμίσεις.

Εγκαταστήσαμε σύστημα παρακολούθησης της ενέργειας στο πιο ενεργό και πολυπληθέστερο κτήριο μας με σκοπό τον καλύτερο έλεγχο της κατανάλωσης ενέργειας.

Πλέον, η θερμική ανάγκη απεικονίζεται σε πραγματικές συνθήκες επιτρέποντας άμεσες και στοχευμένες παρεμβάσεις όπου και όταν χρειάζεται, με μορφή έργων ή απλών ρυθμίσεων στα συστήματα κλιματισμού/αερισμού και τη θέρμανση. Επιπλέον, προχωρήσαμε σε βελτιστοποίηση της θερμοκρασιακής απομόνωσης χώρων και ορόφων ενώ παράλληλα προχωρήσαμε σε εκ νέου μόνωση των αγωγών μεταφοράς ώστε να μειωθούν οι απώλειες.

Τέλος, ολοκληρώσαμε παρεμβάσεις σε μηχανολογικό εξοπλισμό, αντικαθιστώντας εξοπλισμό, ή πραγματοποιώντας ελέγχους όπως απαιτείται.

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ

Οι εκπομπές ρύπων διαμορφώθηκαν στους **78.474** τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα, μειωμένοι κατά **4,2%** σε σχέση με το 2013.

Για τον υπολογισμό των εκπομπών χρησιμοποιούμε τον οδηγό υπολογισμού του World Resources Institute³. Εξαιρέση αποτελούν οι εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τις οποίες χρησιμοποιούμε το μέσο συντελεστή μετατροπής της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού από την οποία προμηθευόμαστε αποκλειστικά την ηλεκτρική μας ενέργεια.

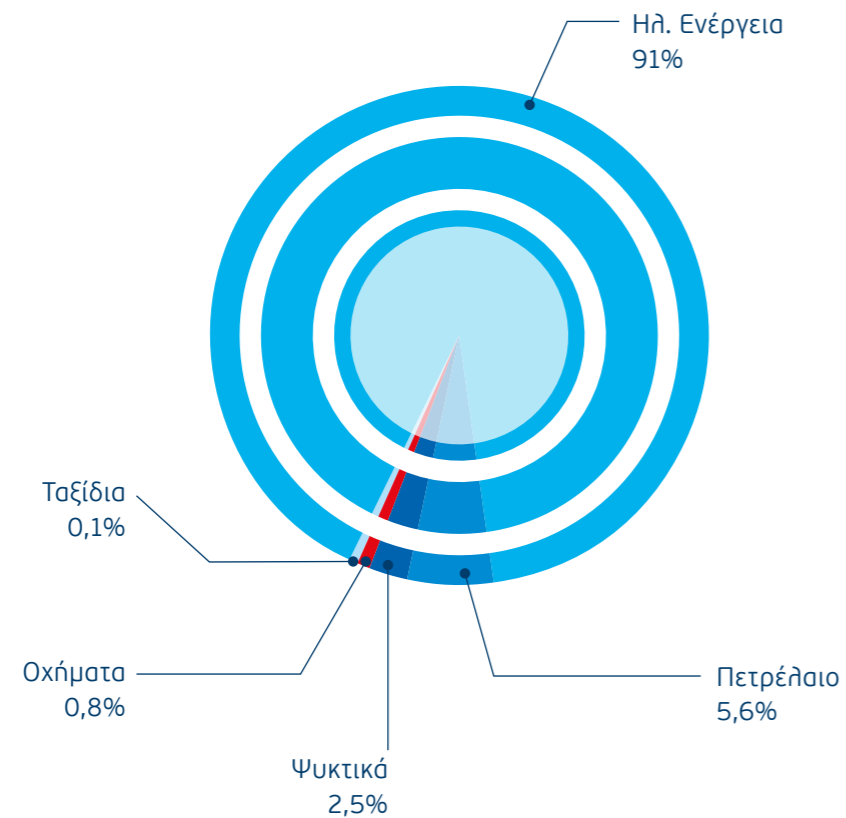
Το 2014 αλλάξαμε τον μέσο συντελεστή μετατροπής που χρησιμοποιούσαμε (ΔΕΗ 2009) στον πιο πρόσφατο δημοσιευμένο δείκτη (2013) που διαμορφώθηκε στα 1,11kg/kWh⁴. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται αναφορικά με τις εκπομπές ρύπων από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας έχουν υπολογιστεί εκ νέου με το νέο συντελεστή.

³World Resources Institute 2008: GHG Protocol Tool for Stationary Combustion Έκδοση 4(2010).

⁴<https://www.dei.gr/Documents2/%CE%95%CE%9A%CE%95/EKE%202013%20gr.pdf>

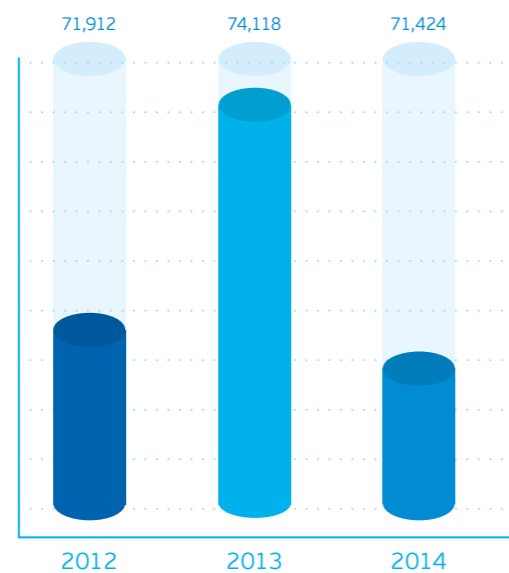
Κατανομή εκπομπών ρύπων ανά πηγή (%) 2014

Σχήμα 6



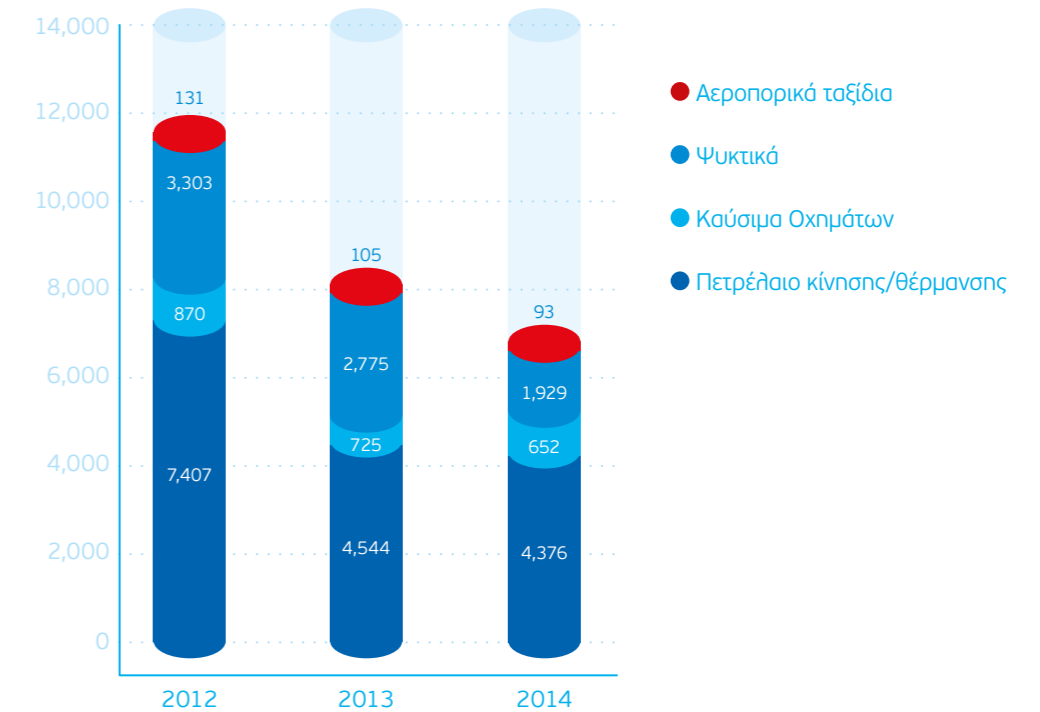
Εκπομπές ρύπων (tnCO₂e) 2012-2014 / Ηλ. Ενέργεια

Σχήμα 7



Εκπομπές ρύπων (tnCO₂e) 2012-2014 (χωρίς ηλ. ενέργεια)

Σχήμα 8



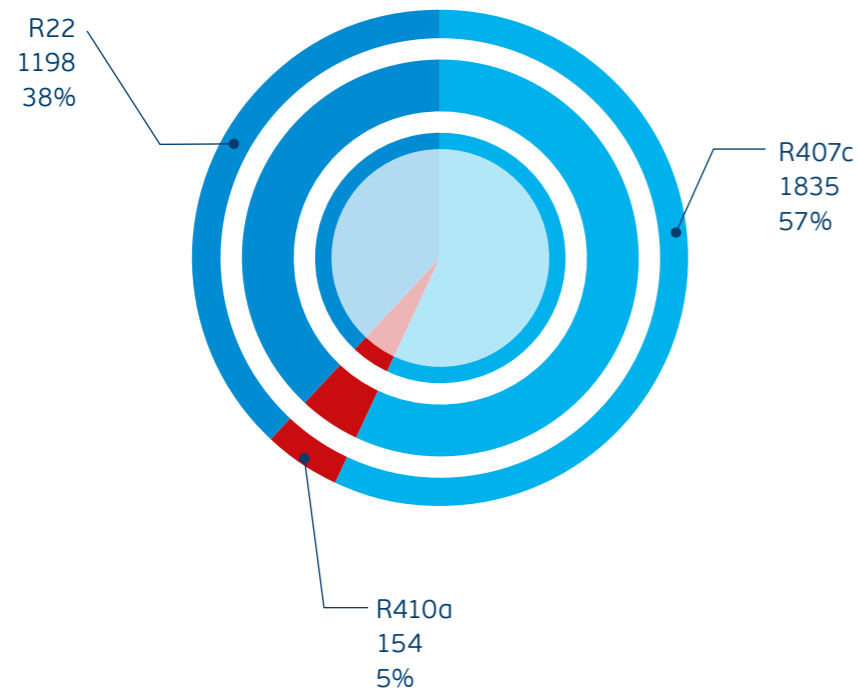
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΠΟΥ ΒΛΑΠΤΟΥΝ ΤΟ ΟΖΟΝ (ODS)

Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον προκύπτουν από τη λειτουργία μηχανημάτων κλιματισμού.

Θεωρώντας ότι η ποσότητα που συμπληρώνεται στο κύκλωμα κάθε μηχανήματος δυνητικά μπορεί να έχει διαφύγει στο περιβάλλον, υπολογίζουμε την ποσότητα αυτή ως επιβάρυνση στην ατμόσφαιρα.

Για τον υπολογισμό της επιβάρυνσης, χρησιμοποιούμε στοιχεία του IPCC (Intergovernmental Panel for Climate Change)⁵.

⁵GWP IPCC 100y
http://www.ipcc.ch/publications_and_data/ar4/wg1/en/ch2s2-10-2.html
<http://www.ipcc.ch/ipccreports/tar/wg3/index.php?idp=144>



ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

Από τη λειτουργία μας παράγονται απόβλητα τα οποία συγκεντρώνονται, διαχωρίζονται και ανακυκλώνονται ή όταν αυτό δεν είναι εφικτό για τεχνικούς λόγους, διατίθενται προς υγειονομική ταφή.

Οι κυριότερες κατηγορίες αποβλήτων που παράγονται είναι στερεά απόβλητα συσκευασιών (χαρτί, ξύλο, πλαστικό), απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, συσσωρευτές και μπαταρίες και μικτά (αστικού τύπου) απόβλητα τα οποία διοχετεύονται στους ΧΥΤΑ.

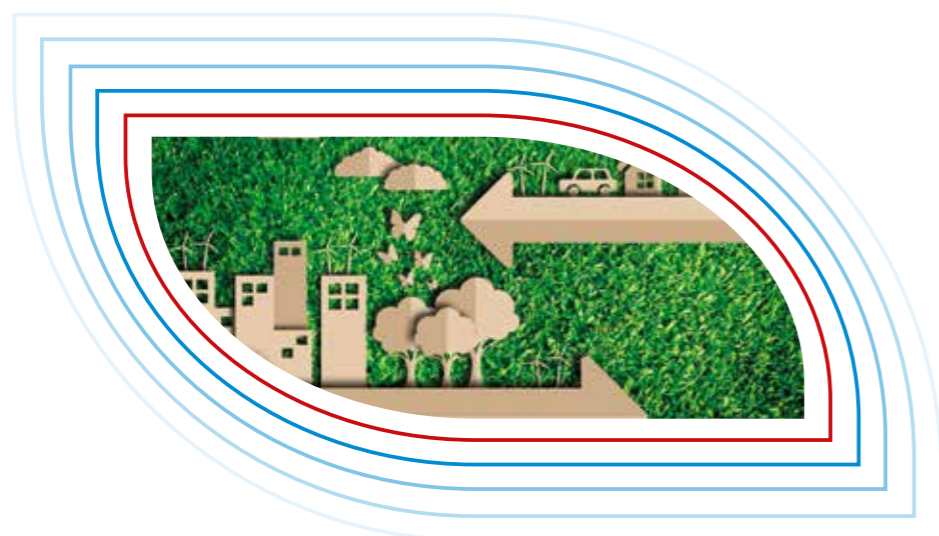
Η διαχείριση στη συντριπτική πλειοψηφία γίνεται με διάθεση σε αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις ανακύκλωσης ή/και απορρύπανσης, μέσω δικτύου συνεργατών ή/και των αρμόδιων συλλογικών συστημάτων διαχείρισης.

Συλλογικό Σύστημα		Είδος Αποβλήτου
	Α.Φ.Η.Σ. (Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών)	Μικρές μπαταρίες
	Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.	Όλα τα είδη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού
	ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ (Συσσωρευτών)	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
	Ε.Π.ΕΝ.ΔΙ.ΣΥΣ (Re-Battery)	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
	Φωτοκύκλωση	Είδη φωτισμού, λαμπτήρες, φωτιστικά σώματα
	Ελληνική εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης - Ε.Ε.Α.Α.	Όλες οι συσκευασίες προϊόντων

Η παραγωγή αποβλήτων το 2014 άγγιξε συνολικά τους 541,7 τόνους, έναντι 397,9 τόνων το 2013. Η αύξηση οφείλεται κυρίως στην αύξηση της ποσότητας συσσωρευτών που παραδόθηκαν προς ανακύκλωση, λόγω εργασιών συντήρησης ή/και αναβάθμισης κεραιοσυστημάτων.

Η παραγωγή αποβλήτων υπήρξε μεγαλύτερη στα επικίνδυνα απόβλητα έναντι των μη-επικινδύνων, καθότι η πλειοψηφία των παραγόμενων αποβλήτων (81%) είναι εξοπλισμός (ΑΗΗΕ), συσσωρευτές, μπαταρίες και απόβλητα λιπαντικών.

Στην παραπάνω ποσότητα προσμετράμε και την ποσότητα εξοπλισμού που πωλήθηκε προς επαναχρησιμοποίηση το 2014 (73,1 τόνους, 13,5%).



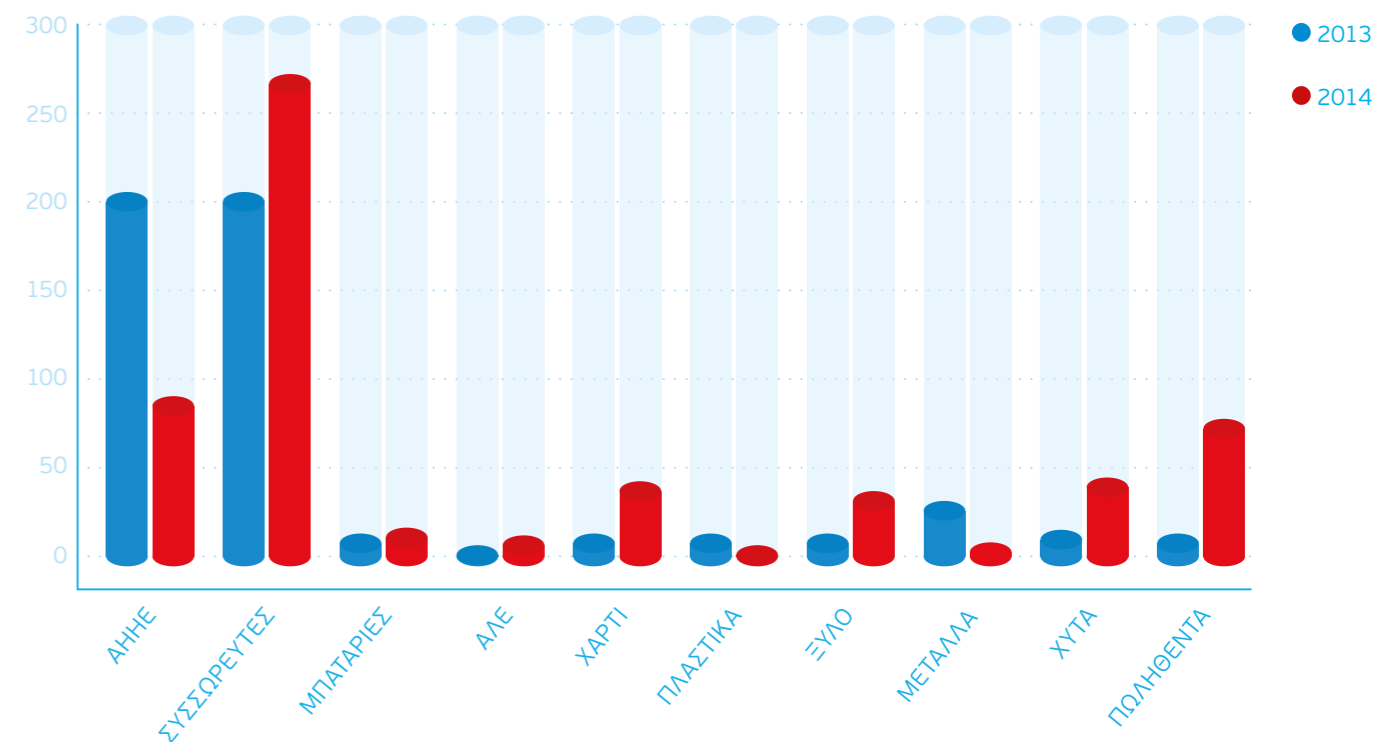
Περίπου 19,5% αντιπροσωπεύουν τα μη-επικίνδυνα απόβλητα το 2014, αποτελούμενα από ανακυκλώσιμα μη-επικίνδυνα υλικά (χαρτί, πλαστικό, ξύλο, μέταλλα) και όσα μικτά αστικού τύπου απόβλητα προκύπτουν από τη λειτουργία μας και διοχετεύονται σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων.

Συνολικά 35 τόνοι διοχετεύτηκαν σε ΧΥΤΑ το 2014, που αντιστοιχεί σε περίπου 7% του συνόλου, και εκτός των μεταχειρισμένων ΗΗΕ, πωληθέντων για επαναχρησιμοποίηση, το υπόλοιπο 80% του συνόλου διαχειρίζεται με εναλλακτικό τρόπο, σε αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις ή μέσω των εγκεκριμένων συλλογικών συστημάτων διαχείρισης και δεν αποστέλλεται σε ΧΥΤΑ.

Το σύνολο των παραχθέντων αποβλήτων διαχειρίστηκαν εντός Ελλάδας.

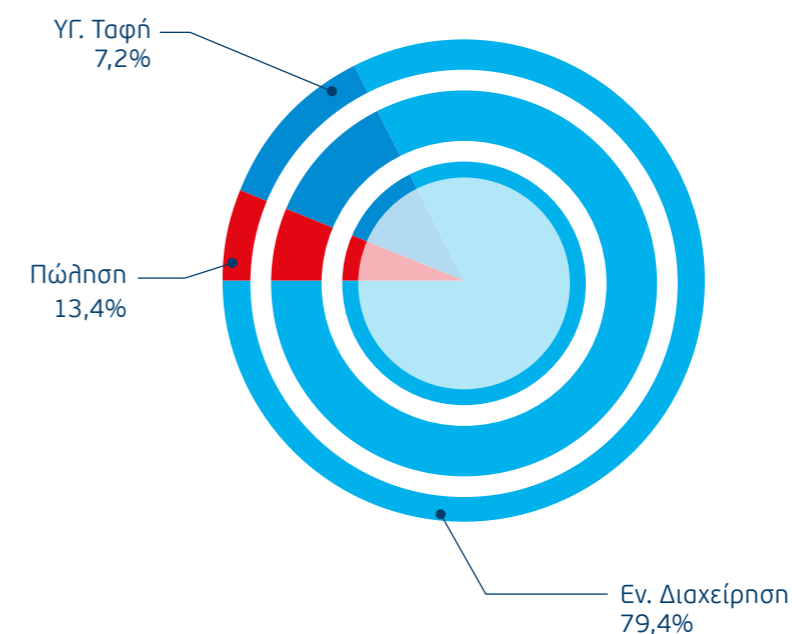
Παραγωγή αποβλήτων 2013-2014 (tn)

Σχήμα 10



Διαχείριση αποβλήτων 2014 (%)

Σχήμα 11



ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΑΡΤΙΟΥ

Η ενέργειες με στόχο τη μείωση χαρτιού είναι το πιο παλιό μας πρόγραμμα. Οι σχετικές δράσεις στοχεύουν και στις εσωτερικές μας διαδικασίες αλλά και στο ευρύ κοινό και στους πελάτες μας. Από το 2001 έχουμε ξεκινήσει και καταργούμε τη χρήση χαρτιού όπου είναι εφικτό, έχοντας ήδη εφαρμόσει πληθώρα ενεργειών όπως:

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

α) Κεντρικά ρυθμιζόμενη εκτύπωση διπλής όψης σε όλους τους υπολογιστές και δυνατότητα σάρωσης εγγράφων, με συνοδευτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης (κάδος σε κάθε εκτυπωτή, σε κάθε όροφο, σε κάθε κτίριο),

β) Εσωτερικός ιστότοπος με δυνατότητα αποκλειστικά ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών (δεν απαιτείται εκτύπωση σε κανένα στάδιο),

γ) Ηλεκτρονική έκδοση μισθοδοσίας,

δ) e-bill σε όλους τους εργαζόμενους

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ - ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ - ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:

- Κατάργηση εκτύπωσης σε συγκεκριμένα έγγραφα που η επικοινωνία τους προς τα καταστήματα, γινόταν σε έντυπη μορφή

- Ηλεκτρονική διαχείριση τιμολογίων,

- Αλλαγή εκτυπωτών καταστημάτων σε μοντέλα που εκτυπώνουν μικρότερη επιφάνεια για συγκεκριμένα παραστατικά,

- Χρήση ψηφιακής υπογραφής.

ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ:

- Παροχή e-bill / e-services στους συνδρομητές για την εύκολη, γρήγορη, ασφαλή και χωρίς χαρτί διαχείριση του λογαριασμού, καθώς και άλλων υπηρεσιών από οποιαδήποτε συσκευή και συνοδευτικές ενέργειες προώθησης της χρήσης της πλατφόρμας,

- Νέο ψηφιακό κατάστημα. Τα νέα καταστήματα WIND προσφέρουν μια νέα, μοναδική εμπειρία τεχνολογίας και εξυπηρέτησης στους καταναλωτές, και καλύτερο περιβαλλοντικό προφίλ. Ενσωματώνουν πλήρως τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας και καταργούν τη χρήση χαρτιού και εντύπων για λόγους προβολής και διαφήμισης σε μεγάλο βαθμό. Μέσα από διαδρα-

ματικές οθόνες αφής και το ειδικό λογισμικό, ο επισκέπτης εξερευνά και προσωποποιεί τις επιλογές του στην κινητή, τη σταθερή και το Internet σε κάθε πιθανό συνδυασμό, χωρίς να απαιτείται να ανατρέξει σε έντυπο υλικό, ενώ παράλληλα καταργείται και η χρήση αφίσας εντός του καταστήματος.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ ΚΟΙΝΟ / ΦΟΡΕΙΣ:

- Διαθέτουμε από το 2013 τον απολογισμό μας μόνο σε ηλεκτρονική μορφή σε διεύθυνση διαδικτύου (www.windsr2013.gr).

Τα αποτελέσματα είναι εξίσου σημαντικά.

- Από τη χρήση της εκτύπωσης διπλής όψης παρατηρήθηκε μείωση χαρτιού που στο πρώτο έτος εφαρμογής άγγιξε τις 600.000 σελίδες ή το αντίστοιχο 1.500 κιλών ετησίως.

- Από τη χρήση του εσωτερικού ιστότοπου και την ηλεκτρονική διακίνηση των 7 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων φορμών εξοικονομούνται περίπου 60.000 - 70.000 φύλλα χαρτιού ετησίως, το αντίστοιχο περίπου 300 κιλών.

- Από τις αλλαγές σε διάφορες διαδικασίες που αφορούν είτε την αλλησίδα είτε τα γραφεία υπολογίζουμε ότι εξοικονομούνται δεκάδες χιλιάδες σελίδες ετησίως, βάρους άνω των 10 τόνων (οι 9,5 τόνοι προκύπτουν από την αλλαγή μίας και μόνο διαδικασίας).

- Από τη χρήση του e-bill, το 2014, εξοικονομήθηκαν

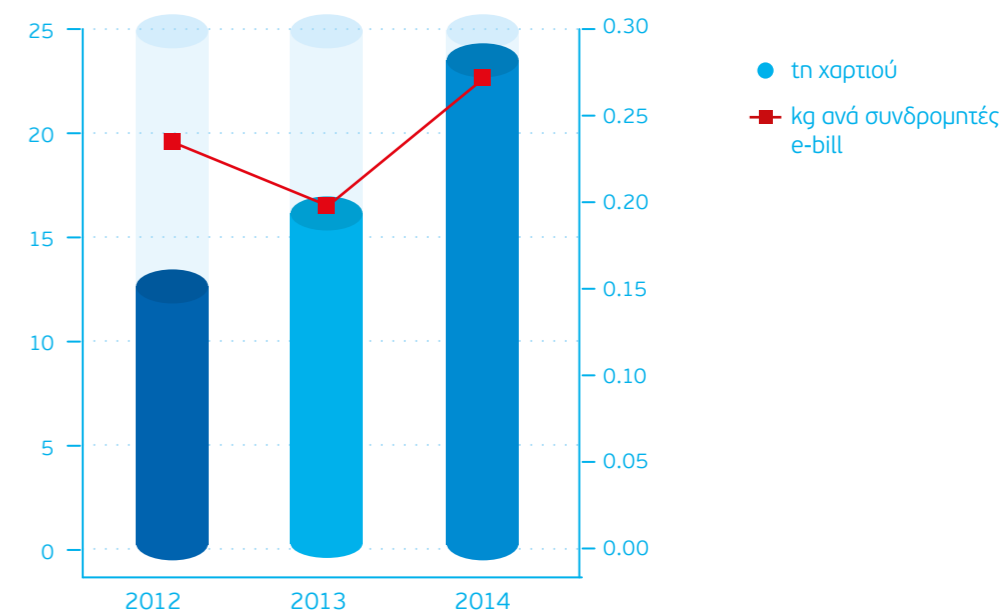
τουλάχιστον 23,6 τόνοι χαρτιού σε ένα έτος. Το 2014 αναβαθμίσαμε τα συστήματα που παρέχουν την υπηρεσία της ηλεκτρονικής παρακολούθησης του λογαριασμού (πλατφόρμα myWIND και πλέον παρέχουμε την δυνατότητα να λαμβάνει ο καταναλωτής το λογαριασμό και στο email του, επιπροσθέτως της αναλυτικής πληροφόρησης που είναι διαθέσιμη μέσω της πλατφόρμας myWIND. Οι νέες δυνατότητες παρέχουν πεδίο για σημαντική επιπλέον εξοικονόμηση στο χρησιμοποιούμενο χαρτί, και καταγράψαμε αύξηση της τάξης του 45% στην ποσότητα χαρτιού που εξοικονομήθηκε σε σχέση με το 2013.

Ο αριθμός των εγγεγραμμένων συνδρομητών στην υπηρεσία e-bill παρουσίασε κι αυτός αύξηση κατά 2,74%.

- Από το νέο μας ψηφιακό κατάστημα προκύπτει σημαντική ευκαιρία για μείωση των περίπου 500 τόνων χαρτιού που θα χρησιμοποιούνταν σε διαφημιστικό υλικό κάθε είδους (φυλλάδια, αφίσες κλπ).

Εξοικονόμηση χαρτιού κατ' έτος (tn) από τη χρήση e-bill.

Σχήμα 12



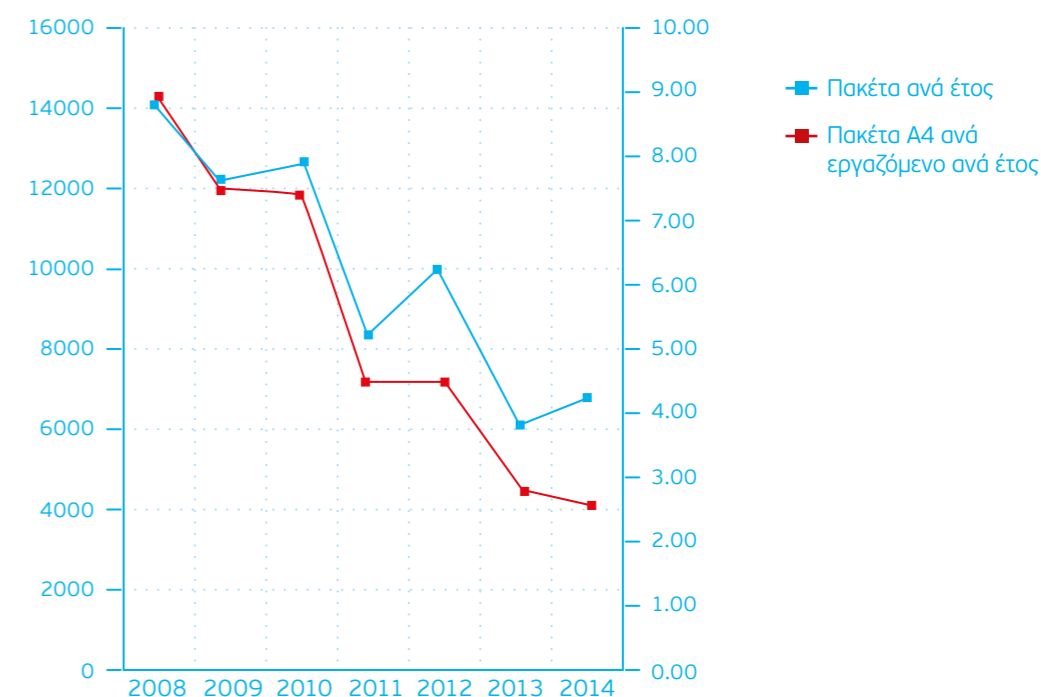
Ο δείκτης κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο αυξήθηκε το 2014 σε 11,1 κιλά ανά εργαζόμενο, έναντι 9,73 κιλών το 2013, κατόπιν έναρξης της λειτουργίας της VICTUS NETWORKS.

Σε απόλυτους αριθμούς, το 2014 αγοράσαμε 10.825 κιλά χαρτιού για γραφειακή χρήση έναντι 11.100 κιλών το 2013.

Μακροπρόθεσμα, η βελτίωση στον τομέα αυτό είναι ιδιαίτερα μεγάλη, καθώς ο δείκτης ανά εργαζόμενο για τα πακέτα A4 έχει μειωθεί από 8,79 πακέτα A4 ανά εργαζόμενο ανά έτος το 2008 σε μόλις 4,22 πακέτα ή σχεδόν στο μισό (μείωση 52%), το 2014.

Αγορές και χρήση A4 (πακέτα) 2008-2014

Σχήμα 13



10 ΣΤΟΧΟΙ & Αποτεύματα 2014



ΠΑΡΑΚΑΤΩ
ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΟΥΜΕ
ΤΗΝ ΠΡΟΟΔΟ ΜΑΣ
ΓΙΑ ΤΟ 2014
ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ
ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΜΑΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΧΡΟΝΙΑ.
ΠΑΡΑΛΛΗΛΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΥΜΕ
ΣΕ ΠΟΙΑ ΣΗΜΕΙΑ
ΣΗΜΕΙΩΣΑΜΕ ΠΡΟΟΔΟ,
ΣΕ ΠΟΙΑ ΞΕΠΕΡΑΣΑΜΕ
ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΑΛΛΑ ΚΑΙ
ΣΕ ΠΟΙΑ ΣΗΜΕΙΑ ΥΠΑΡΧΕΙ
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ.

Στόχος 2014	Αποτέλεσμα
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ	
Η σύνταξη του 8 ^{ου} Απολογισμού με βάση τις τελευταίες κατευθυντήριες οδηγίες, GRI G4.	✓
Η ενημέρωση της Ομάδας Ε.Υ. για την εφαρμογή των νέων κατευθυντήριων οδηγιών του GRI στον Απολογισμό του 2014.	✓
Η χρήση του νέου εργαλείου μέτρησης των κοινωνικών επενδύσεων, SROI (Social Return on Investment).	✓
Η περαιτέρω ανάπτυξη του διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.	✓
Η εξωτερική επαλήθευση ενός ή/και δυο κεφαλαίου-ων του 8 ^{ου} ετήσιου Απολογισμού.	✓
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	
Εναρμόνιση του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας με το συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον των τηλεπικοινωνιών αλλά και το διεθνές πρότυπο ISO 22301:2012 (Social Security Business Continuity Management System).	Τεκμηρίωση Πολιτικής, Δομής και Σχεδίων (συστημάτων και λειτουργιών) Επιχειρησιακής Συνέχειας σύμφωνα με τον Στρατηγικό Σχεδιασμό και το πρότυπο.
Διενέργεια προγραμμάτων ενημέρωσης για την ενίσχυση της κουλτούρας μας αλλά και της έμπρακτης εμπλοκής των εργαζομένων και της ανάληψης υπευθυνότητας σε σχέση με την Επιχειρησιακή Συνέχεια.	50 εργαζόμενοι παρακολούθησαν εκπαιδευτικά σεμινάρια σε σχέση με τις αρχές της Επιχειρησιακής Συνέχειας.
Η επαναπιστοποίηση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητάς μας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO9001:2008.	✓
Η περαιτέρω απλοποίηση των διαδικασιών μας, ώστε να αφήσουμε στην άκρη καθετί περιττό και να κρατήσουμε την ουσία.	✓
Η εκπαίδευση όλου του προσωπικού γύρω από τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις δυνατότητες αναφοράς Αντιδεοντολογικών Πρακτικών.	✓
Η ολοκλήρωση της πιστοποίησης (CIA, CFE) των στελεχών Εσωτερικού Ελέγχου.	Σε εξέλιξη.
Η διανομή εσωτερικού ερωτηματολογίου μέτρησης συμμόρφωσης με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις Πολιτικές του.	Ο αρχικός στόχος επανεξετάστηκε και μέρος του ερωτηματολογίου εντάχθηκε στην έρευνα εργαζομένων 2015.
Το ερωτηματολόγιο στελεχών «Σύγκρουσης συμφερόντων».	✓
Η καθιέρωση και επικοινωνία στην εταιρεία του μοντέλου της τριπλής γραμμής άμυνας (3 lines of defense).	✓
ΑΓΟΡΑ	
Η δημιουργία συνδυαστικών προϊόντων, για την κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών.	✓
Η παροχή online εργαλείων στον τελικό χρήστη, που θα του δίνουν καλύτερη εικόνα για την ποιότητα των υπηρεσιών του, για το λογαριασμό του αλλά και τρόπους διαχείρισής τους.	✓
Η διάθεση υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και internet σε νέες περιοχές, με πλάνο επέκτασης σε 12 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους και επέκταση της διαθεσιμότητας του VDSL σε επιπλέον 30.	✓
Επένδυση στη διατήρηση της πελατειακής βάσης αλλά και στην εξασφάλιση των εσόδων με στοχευμένες ενέργειες και ειδικά προσαρμοσμένες προσφορές στις διαφορετικές ανάγκες των συνδρομητών.	✓
Η υιοθέτηση ενός νέου εργαλείου e-procurement, για την περαιτέρω ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του τμήματος Προμηθειών. Το συγκεκριμένο εργαλείο αναμένεται να επιταχύνει εν γένει τη λειτουργία του τμήματος, να βελτιώσει την παρακολούθηση και αξιολόγηση των κρίσιμων δεικτών και να συνδράμει τα μέγιστα, ώστε να διατηρείται η διαφάνεια όλων των διαδικασιών.	Σε εξέλιξη.
Η ανάπτυξη των ποιοτικών χαρακτηριστικών της προμηθευτικής μας βάσης και η πιστοποίηση όλων των προμηθευτών μας, μέσω της υπογραφής των γενικών όρων προμήθειας και της αποδοχής του επίσημου κώδικα δεοντολογίας μας.	✓
Η συνέχιση της αξιολόγησης των κρίσιμων και μεγαλύτερων προμηθευτών μας, μέσω on-site επισκέψεων.	✓
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
Μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας κατά 10.000GJ, σε σχέση με το 2013.	Καλύφθηκε κατά 67%.
Κατάργηση της χρήσης HCFC έως το τέλος του 2014.	Σε εξέλιξη.
Δρομολόγηση λεωφορείου για τη σύνδεση σταθμών του μετρό με το πολυπληθέστερο κτίριο της WIND, με σκοπό την προώθηση της χρήσης των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς από τους εργαζόμενους.	✓
Κατάργηση της εκτυπωμένης μισθοδοσίας των εργαζομένων και αντικατάστασή της με έγγραφο σε ηλεκτρονική μορφή.	✓
Κατάργηση χρήσης έντυπου υλικού στους διαγωνισμούς προμηθειών της εταιρείας, όπου αυτό καταστεί εφικτό, και προώθηση της χρήσης και ανταλλαγής ηλεκτρονικών εγγράφων.	Σε εξέλιξη.
Έναρξη χρήσης ηλεκτρονικής υπογραφής και στα συνεργαζόμενα καταστήματα εκτός της αλυσίδας WIND.	✓

ΣΤΟΧΟΙ 2015



- Στόχος για το 2015 είναι να ενισχυθεί περισσότερο το μήνυμα της ακεραιότητας στη WIND Ελλάς, μέσα από παρουσιάσεις και ομιλίες στο σύνολο του προσωπικού.
- Ενίσχυση της προσπάθειας για απλοποίηση.
- Συνεχή Βελτίωση και Ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στα πλαίσια του συνεχώς εξελισσόμενου περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών, αλλά και του διεθνούς προτύπου ISO 22301:2012 (Social Security Business Continuity Management System).



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- AA1000 Assurance Standard
- Συμμετοχή και τακτική ενημέρωση των μελών της ΕΥ σε δράσεις και ενέργειες που προωθούν την έννοια της Υπευθυνότητας εντός της εταιρείας
- Επανασχεδιασμός της ΕΥ στρατηγικής μας βάσει των νέων κοινωνικών και επιχειρηματικών συνθηκών



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- Πρόγραμμα ανάπτυξης Ταλέντων
- Εξέλιξη των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης εξαιρετικών αποτελεσμάτων
- Περισσότερες ευκαιρίες εκπαίδευσης - Πλατφόρμα e-learning
- Συνεχής βελτίωση παροχών
- Νέο HRMS - Self-service
- Συνέργειες με εκπαιδευτικά ιδρύματα
- Επέκταση του έργου εκσυγχρονισμού υποδομών
- Μεγαλύτερη ανάπτυξη κοινωνικής δράσης



ΑΓΟΡΑ

- Συνέχεια και ενδυνάμωση του Customer Experience Program
- Δημιουργία μίας πλατφόρμας λύσεων επικοινωνίας, με συνδυαστικές υπηρεσίες κινητής - σταθερής - internet που θα στοχεύουν στις ανάγκες όλων των μελών του νοικοκυριού.
- Παροχή νέων δυνατοτήτων διασύνδεσης σε ένα απόλυτα ψηφιακό περιβάλλον που θα αξιοποιεί στο έπακρο την τεχνολογία.
- Παροχή online εργαλείων στον τελικό χρήστη, που θα του δίνουν καλύτερη εικόνα για την ποιότητα των υπηρεσιών του, για το λογαριασμό του αλλά και τρόπους διαχείρισής τους.
- Η διάθεση υπηρεσιών Σταθερής και Internet σε νέες περιοχές, με πλάνο επέκτασης σε 12 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους και επέκταση της διαθεσιμότητας του VDSL σε επιπλέον 20.



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Η στήριξη των TEDx events σε όλη την Ελλάδα.
- Η χορηγία αθλητών που διακρίνονται σε μεγάλες αποστάσεις ή σε αποστάσεις των 5 και 10 χλμ.
- Η διεύρυνση πλάνου μας, με δημιουργικές ενέργειες και δράσεις για την ποιότητα ζωής των ζώων και την αντιμετώπιση της αύξησης των αδέσποτων σκύλων και γάτων.
- Επένδυση σε social media για τη διεύρυνση των κοινωνικών μας δράσεων σε νεανικότερα κοινά και σε περισσότερα άτομα.

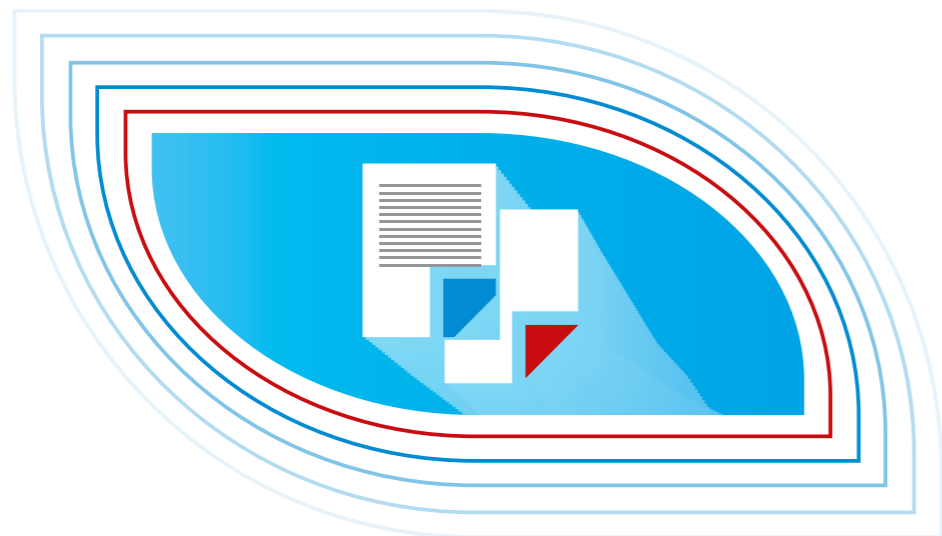


ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Επαναπιστοποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO14001:2004.
- Μείωση της καταναλισκόμενης ενέργειας κατά 5.000GJ, σε σχέση με το 2014.
- Συνέχιση του προγράμματος κατάργησης της χρήσης HCFC.
- Περαιτέρω εξοικονόμηση χαρτιού μέσω της αύξησης των συνδρομητών MyWind/ e-bill και της υλοποίησης έργων όπως το e-procurement.

11 ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΗΕ

Αναφορά Προόδου



ΣΤΗ WIND
ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΜΕ
ΤΙΣ 10 ΑΡΧΕΣ
ΤΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ
«GLOBAL COMPACT»

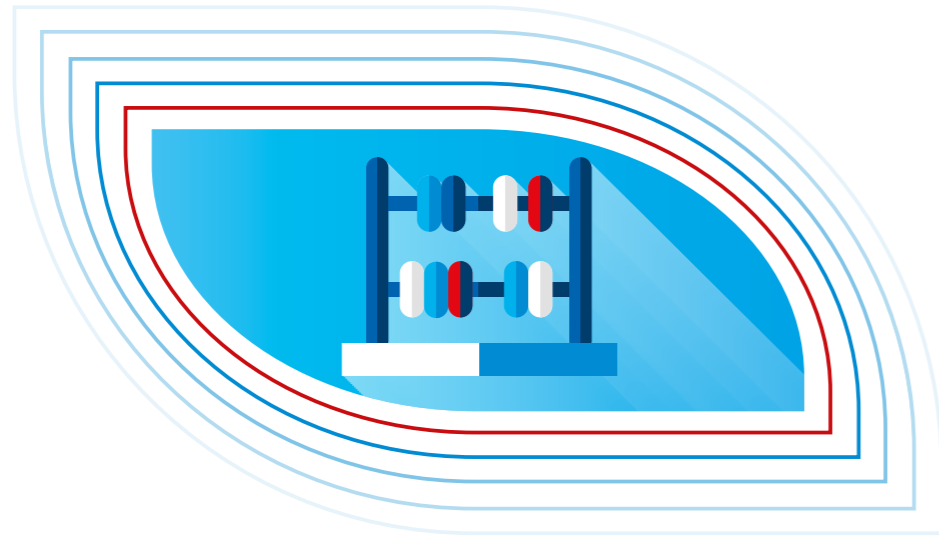
Η WIND HELLAS ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ
ΤΙΣ 10 ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ
“GLOBAL COMPACT” ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ
ΜΕ ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ,
ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ,
ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ
ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ.

Με πρόθεση την ενεργή υποστήριξη και εξέλιξη των αρχών αυτών στη σφαίρα επιρροής μας, από το 2008 δεσμευόμαστε να εφαρμόζουμε το Global Compact και τις αρχές του στη στρατηγική, την κουλτούρα και την καθημερινή μας λειτουργία, καθώς και να επικοινωνούμε ξεκάθαρα τη δέσμευση αυτή στους εργαζόμενους, συνεργάτες και πελάτες μας, αλλά και στο ευρύ κοινό.

Υποστηρίζοντας τον έλεγχο και τη διαφάνεια, δημοσιοποιούμε την πρόδοό μας στους διάφορους άξονες σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.

ΑΡΧΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΡΧΩΝ GLOBAL COMPACT	ΑΝΑΦΟΡΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ		
Αρχή 1	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίξουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Ανθρώπινα Δικαιώματα Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες, Υπεύθυνες Υπηρεσίες
Αρχή 2	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να εξασφαλίζουν ότι δεν εμπλέκονται σε ενέργειες καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες, Υπεύθυνες Υπηρεσίες
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
Αρχή 3	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν το δικαίωμα για συνδικαλισμό και να αναγνωρίζουν το δικαίωμα συλλογικών διαπραγματεύσεων	Ελευθερία Συνδικαλισμού
Αρχή 4	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν την εξόληψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
Αρχή 5	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την κατάργηση της παιδικής εργασίας	Υπεύθυνες προμήθειες
Αρχή 6	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να περιορίζουν κάθε είδους διάκριση ως προς την πρόσληψη και την απασχόληση	Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Αρχή 7	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	Περιβάλλον, Σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία μας
Αρχή 8	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλάβουν πρωτοβουλίες που προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα	Μείωση Χρήσης Χαρτιού, Περιβάλλον
Αρχή 9	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον	Μείωση Χρήσης Χαρτιού, Περιβάλλον
ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ		
Αρχή 10	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να καταπολεμούν όλα τα είδη διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	Σύστημα κανονιστικής συμμόρφωσης

12 ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ



Πίνακας Δεικτών GRI-G4 IN ACCORDANCE - CORE

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ			
G4-1	Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού.	Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου	Ναι

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ			
G4-3	Επωνυμία του οργανισμού	WIND ΕΛΛΑΣ Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.	Ναι
G4-4	Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες	WIND ΕΛΛΑΣ	Ναι
G4-5	Τοποθεσία και έδρα του οργανισμού	WIND ΕΛΛΑΣ	Ναι
G4-6	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός	WIND ΕΛΛΑΣ	Ναι
G4-7	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Ανώνυμη Εμπορική και Βιομηχανική Εταιρεία	Ναι
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται	WIND ΕΛΛΑΣ	Ναι
G4-9	Μεγέθη του οργανισμού που εκδίδει την έκθεση	Οικονομική Ανάπτυξη και Χαρακτηριστικά Μεγέθη	Ναι
G4-10	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	Εργαζόμενοι	Ναι
G4-11	Αναφέρετε το ποσοστό από το σύνολο των εργαζομένων που καλύπτετε από συλλογικές συμβάσεις	Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	Ναι
G4-12	Περιγράψτε την εφοδιαστική αλυσίδα της εταιρείας	Αγορά	Ναι
G4-13	Αναφέρετε οποιεσδήποτε σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου	Δεν υπήρξαν σημαντικές μεταβολές	Ναι
G4-14	Αναφέρετε εάν και πώς αντιμετωπίζεται η αρχή της πρόληψης	Συστήματα Κανονιστικής Συμπεριφοράς	Ναι
G4-15	Λίστα οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών Αρχών ή άλλων πρωτοβουλιών στους οποίους η εταιρεία συνεισφέρει ή υποστηρίζει	Κοινωνία	Ναι
G4-16	Λίστα συνδέσμων (όπως βιομηχανικός σύνδεσμος) και εθνικών ή παγκοσμίων οργανώσεων στις οποίες η εταιρεία συμμετέχει	Πρωθούμε την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα και την τεχνολογική καινοτομία	Ναι

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΙΩΝ			
G4-17	Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές εκθέσεις της εταιρείας ή σχετικών εγγράφων	Οικονομική Ανάπτυξη και Χαρακτηριστικά Μεγέθη	Ναι
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα	Ναι
G4-19	Ουσιαστικά θέματα που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία ορισμού του περιεχομένου της έκθεσης	Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα	Ναι
G4-20	Για κάθε αναγνωρισμένο ουσιαστικό θέμα αναφέρετε εάν το θέμα είναι ουσιαστικό για τον οργανισμό	Πίνακας ουσιαστικών θεμάτων και ορίων (παράρτημα Α')	Ναι
G4-21	Για κάθε αναγνωρισμένο ουσιαστικό θέμα αναφέρετε εάν το θέμα είναι ουσιαστικό έξω από τον οργανισμό	Πίνακας ουσιαστικών θεμάτων και ορίων (παράρτημα Α')	Ναι
G4-22	Αναθεώρηση πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερους απολογισμούς και τους λόγους για αυτή την αναθεώρηση	Δεν υπάρχουν αναθεωρημένες πληροφορίες	Ναι
G4-23	Σημαντικές αλλαγές σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους απολογισμών, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό	Δεν υπάρχουν αλλαγές	Ναι

Πίνακας Δεικτών GRI-G4 IN ACCORDANCE - CORE

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΕΜΠΛΟΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ			
G4-24	Λίστα Ενδιαφερόμενων Μερών	Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	Ναι
G4-25	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των Ενδιαφερόμενων Μερών που θα συμμετέχουν	Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	Ναι
G4-26	Αντιμετώπιση του θέματος και προβληματισμοί από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	Ναι
G4-27	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν ή τέθηκαν από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	Ναι
G4-28	Περίοδος απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες	Σχετικά με τον απολογισμό	Ναι
G4-29	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προγενέστερου απολογισμού	Σχετικά με τον απολογισμό	Ναι
G4-30	Κύκλος απολογισμού (ετήσιος, διετής κλπ.).	Ετήσιος	Ναι
G4-31	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	WIND Ελλάς	Ναι
G4-32	Αναφορά στην επιλογή «in accordance» που η εταιρεία έχει επιλέξει Αναφορά στο περιεχόμενο GRI για την επιλογή σας Αναφορά στην εξωτερική διασφάλιση της έκθεσης εάν έχει διασφαλιστεί εξωτερικά	Σχετικά με τον απολογισμό	Ναι
G4-33	Αναφορά στην πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά την επίδωξη εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού	Πίνακες δεικτών GRI και πιστοποιήσεις	Ναι
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ			
G4-34	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης	Δομή Διακυβέρνησης της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας	Ναι
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ			
G4-56	Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, οι οποίοι σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο υλοποίησής τους.	Εταιρική Διακυβέρνηση, Συστήματα Κανονιστικής Συμπεριφοράς	Ναι

IN ACCORDANCE - CORE SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ				
Οικονομική Απόδοση	G4-EC1	Άμεσα παραγόμενη οικονομική αξία	Οικονομική Ανάπτυξη και Χαρακτηριστικά Μεγέθη	Ναι
Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	G4-EC7	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που υποστηρίζονται	Πρωτοβουλίες την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα & την Τεχνολογική Καινοτομία	Ναι

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ				
Ενέργεια	G4-EN3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού.	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	Ναι
	G4-EN5	Ενεργειακή ένταση	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	Ναι
	G4-EN6	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας στον οργανισμό	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	Ναι
Εκπομπές Αερίων του θερμοκηπίου (CO ₂)	G4-EN15	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Πεδίο 1)	Εκπομπές Ρύπων	Ναι
	G4-EN16	Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που σχετίζονται με την κατανάλωση ενέργειας (Πεδίο 2)	Εκπομπές Ρύπων	Ναι
	G4-EN17	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Πεδίο 3)	Εκπομπές Ρύπων	Ναι
	G4-EN19	Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές Ρύπων	Ναι
	G4-EN20	Εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος	Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον (ODS)	Ναι
Απόβλητα	G4-EN23	Στερεά Απόβλητα	Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων	Ναι
	G4-EN25	Ποσότητα επικινδυνών στερεών αποβλήτων	Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων	Ναι
Συμμόρφωση με την Περιβαλλοντική Νομοθεσία	G4-EN29	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.	Η πολιτική μας για ένα καθαρό περιβάλλον	Ναι

ΚΟΙΝΩΝΙΑ				
Απασχόληση	G4-LA2	Παροχές στους μόνιμους εργαζομένους	Επιπλέον παροχές	Ναι
Υγεία και Ασφάλεια	G4-LA6	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων.	Υγεία και Ασφάλεια	Ναι
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	G4-LA12	Ανάλυση των εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες.	Ανθρώπινα δικαιώματα και ίσες ευκαιρίες	Ναι
Τοπικές Κοινωνίες	G4-SO1	Επιδράσεις στην τοπική κοινωνία	Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	Ναι
Καταπολέμηση της διαφθοράς	G4-SO5	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.	Υπεύθυνες προμήθειες, Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ	Ναι
Συμμόρφωση σε θέματα ανταγωνισμού	G4-SO7	Συνολικός αριθμός προστίμων και κυρώσεων για μη συμμόρφωση με θέματα ανταγωνισμού	Υπεύθυνο Marketing	Ναι
Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών	G4-PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	Πνευματικά δικαιώματα και απόρρητο επικοινωνιών	Ναι

Εκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014 WIND Ελλάς

Η Εκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης που υλοποιήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας («CSE») προς την WIND Ελλάς αφορά τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014 («Απολογισμός») για τη περίοδο 1 Ιανουαρίου 2014 έως και την 31 Δεκεμβρίου 2014. Σκοπός της διαδικασίας είναι να δοθεί επαναβεβαίωση προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της WIND Ελλάς για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών στον απολογισμό, και ότι αυτός καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα για τη WIND Ελλάς και για τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς έχει συνταχθεί με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες «in accordance-core» του Global Reporting Initiative G4.

Εύρος Εργασίας

Το εύρος εργασίας περιλάμβανε την επισκόπηση των δραστηριοτήτων που αναφέρονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014, καθώς και των στοιχείων για την απόδοση της WIND Ελλάς κατά την περίοδο απολογισμού. Συγκεκριμένα, αυτό συμπεριελάμβανε:

1. Δηλώσεις, πληροφορίες και στοιχεία επίδοσης που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό.
2. Τις διαδικασίες της WIND Ελλάς για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλαμβάνονται στον Απολογισμό και την προσέγγιση της διοίκησης προς τα ουσιαστικά θέματα.
3. Τα στοιχεία και τις πληροφορίες που συμπεριλαμβάνονται στον απολογισμό σύμφωνα με τις απαιτήσεις των κατευθυντήριων οδηγιών του Global Reporting Initiative (GRI) G4, όπως παρουσιάζονται στον Πίνακα GRI.

Η διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης πραγματοποιήθηκε με βάση τις απαιτήσεις του διεθνώς αναγνωρισμένου προτύπου διασφάλισης AA1000AS (2008). Το εύρος της εργασίας ορίστηκε και συμφωνήθηκε σε συνεννόηση με τη WIND Ελλάς και αφορά περιορισμένη διασφάλιση Τύπου 2 (Type 2).

Γενικά Συμπεράσματα

Με βάση το εύρος εργασίας, παρατηρήθηκε ότι:

- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και της επίδοσης της WIND Ελλάς κατά το 2014, καθώς και ο τρόπος που έχουν παρουσιαστεί στον Απολογισμό είναι ακριβείς.
- Η WIND Ελλάς τηρεί σε γενικές γραμμές τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως αυτές προδιαγράφονται στο πρότυπο διασφάλισης AA1000AS (2008).

Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της ελληνικής και αγγλικής έκδοσης του Απολογισμού, θα υπερισχύει η ελληνική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματά μας.

Βασικές παρατηρήσεις και προτάσεις

Η WIND Ελλάς προχώρησε σε σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής της στην εταιρική υπευθυνότητα κατά την περίοδο Απολογισμού, όπως:

- Πραγματοποίησε περισσότερες από 100 απλοποιήσεις στις διαδικασίες της, αναγνωρίζοντας τα οφέλη της αξίας της απλότητας, με σημαντικά αποτελέσματα σχετικά με τις επιπτώσεις από τη λειτουργία της στους πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας.
- Πέτυχε σημαντικές μειώσεις στους τομείς της κατανάλωσης ενέργειας, των εκπομπών ρύπων, ενώ αυξήθηκε σημαντικά το ποσοστό ανακύκλωσης απορριμμάτων και αποβλήτων.

- Σχεδίασε μια πληθώρα προγραμμάτων ανάπτυξης των εργαζομένων της, όπως τα WINDisU, Ηγεσία, Customer Service, Customer Development, Sales Excellence.
- Υλοποίησε επιτυχώς τα πλάνα δράσης, της έρευνας εργαζομένων.

Με βάση τις παρατηρήσεις και τα συμπεράσματα από τη διαδικασία της εξωτερικής διασφάλισης, οι βασικές παρατηρήσεις και προτάσεις μας για τη βελτίωση των μελλοντικών Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς είναι:

- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, προτείνεται η WIND Ελλάς να διατηρήσει τις υπάρχουσες διαδικασίες για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων και να στοχεύσει στην περαιτέρω επέκτασή τους, όπως για παράδειγμα με τη δημοσίευση του τρόπου επίλυσης διαφωνιών ή διλημμάτων σχετικά με διαφορετικές προσδοκίες σχετικά με την ουσιαστικότητα.
- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η WIND Ελλάς θα μπορούσε να ενισχύσει την υπάρχουσα προσέγγιση σχετικά με την ενσωμάτωση των προσδοκιών και αναγκών των Ενδιαφερόμενων Μερών στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που αναπτύσσει.
- Η WIND Ελλάς προτείνεται να συνεχίσει, και να επεκτείνει, τη χρήση εργαλείων και πρωτοποριακών μεθόδων για την παρακολούθηση της απόδοσης της εταιρικής υπευθυνότητας της.
- Με δεδομένη την αυξανόμενη σημασία της διαχείρισης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας, η WIND Ελλάς θα πρέπει να συνεχίσει και να αναπτύξει περαιτέρω, την ενσωμάτωση της πολιτικής βιωσιμότητάς της και τις πρακτικές της στην εφοδιαστική αλυσίδα μέσω της επιλογής, αξιολόγησης και αλληλεπίδρασης προμηθευτών και συνεργατών σύμφωνα με βιώσιμα κριτήρια.
- Οι περιβαλλοντικές προσπάθειες της WIND Ελλάς, που είναι μέρος της μακροχρόνιας δέσμευσής της προς την περιβαλλοντική προστασία, όπως εκφράζονται, μεταξύ άλλων, μέσα από τις μετρήσεις και μειώσεις ρύπων και κατανάλωσης ενέργειας και καυσίμων και της αποτελεσματικής διαχείρισης απορριμμάτων και αποβλήτων, θα μπορούσαν να συνεχιστούν και να επεκταθούν.

Ευρήματα και συμπεράσματα σχετικά με τις αρχές:

- Της συμμετοχικότητας – πώς αναγνωρίστηκαν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και πώς έγινε η επικοινωνία μαζί τους σχετικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Δεν εντοπίστηκε κάποιο στοιχείο που να οδηγεί στο συμπέρασμα ότι βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη έχουν εξαιρεθεί από τις δραστηριότητες επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, ή στο να συμπεράνουμε ότι η WIND Ελλάς δεν έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες αρχές κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της προς τη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Της ουσιαστικότητας – πώς έγινε η αξιολόγηση της σημαντικότητας για την επιλογή των ουσιαστικών θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας. Δεν εντοπίστηκε κάποιο στοιχείο που να οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η διαδικασία του καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων από τη WIND Ελλάς δεν παρέχει μια ισορροπημένη απεικόνιση των ουσιαστικών θεμάτων σχετικά με την επίδοση στον πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης.
- Της ανταπόκρισης – πώς ανταποκρίθηκε η WIND Ελλάς στα θέματα που τέθηκαν από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και πώς αυτή η διαδικασία περιγράφεται στον Απολογισμό. Δεν εντοπίστηκε κάποιο στοιχείο που να οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η WIND Ελλάς δεν έχει εφαρμόσει την αρχή της ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που απεικονίζονται στον Απολογισμό.

- Τις Συγκεκριμένες Πληροφορίες Επίδοσης. Δεν εντοπίστηκε κάποιο στοιχείο που να οδηγεί στο συμπέρασμα ότι τα ποσοτικά στοιχεία που σχετίζονται με δείκτες του GRI δεν έχουν συλλεχθεί με τον πλέον ενδεδειγμένο και κοινά αποδεκτό τρόπο. Ενδεικτικά αναφέρονται δείκτες:

- Μεθοδολογία μέτρησης και υπολογισμού εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
- Μεθοδολογία μέτρησης ηλεκτρομαγνητικής ενέργειας.
- Στοιχεία και αρχεία σχετικά με τον αριθμό και την κατανομή των εργαζομένων.
- Στοιχεία και αρχεία σχετικά με την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.
- Στοιχεία και αρχεία σχετικά με τα εκπαιδευτικά προγράμματα των εργαζομένων.
- Στοιχεία σχετικά με την επικοινωνία νέων πολιτικών για την αποφυγή περιπτώσεων Σύγκρουσης

Συμφερόντων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας.

- Στοιχεία και αρχεία σχετικά με την ενημέρωση και αξιολόγηση των προμηθευτών.
- Στοιχεία και αρχεία σχετικά με την έρευνα για την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών.
- Παραδείγματα παραπόνων/καταγγελιών και μεθοδολογία διαχείρισης τους από την WIND Ελλάς.
- Επιβεβαίωση δηλώσεων σχετικά με τη μη ύπαρξη προστίμων ή άλλων νομικών επιπτώσεων σχετικά με τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.
- Στοιχεία και αρχεία για την ενεργειακή κατανάλωση και τη μείωσή της.
- Στοιχεία και αρχεία για την παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων και επικίνδυνων αποβλήτων.
- Πρακτικά συνεδριάσεων/θεματολογία επιτροπών της WIND Ελλάς.

Μεθοδολογία

Για τη διεξαγωγή της εξωτερικής διασφάλισης ακολουθήθηκαν οι εξής διαδικασίες:

- Αναλύθηκαν και ελέγχθηκαν δειγματοληπτικά οι διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.
- Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες εντοπισμού και καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλήφθησαν στον Απολογισμό.
- Πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις και συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της WIND Ελλάς που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, καθώς και των μελών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, ώστε να κατανοηθούν οι διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας, η εμπλοκή με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, και η υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας.
- Πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτικός έλεγχος και ανάλυση των βασικών δομών, συστημάτων, διαδικασιών και πιστοποιήσεων που σχετίζονται με τη συλλογή, τη συγκέντρωση, την επαλήθευση, την επεξεργασία και την παρουσίαση των επιλεγμένων δεικτών εταιρικής υπευθυνότητας.
- Επισκοπήθηκαν οι πληροφορίες και οι επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό.

Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Από την εργασία εξαιρέθηκαν πληροφορίες που σχετίζονται με:

- Δραστηριότητες εκτός της περιόδου του Απολογισμού ή των ορίων του.
- Δηλώσεις σχετικά με τις θέσεις της WIND Ελλάς.
- Οικονομικά στοιχεία που έχουν προκύψει από την Ετήσια Οικονομική Εκθεση της WIND Ελλάς η οποία διασφαλίζεται από εξωτερικό οικονομικό ελεγκτή.
- Περιεχόμενο ιστοσελίδων ή κειμένων από τρίτους φορείς.

Υποχρεώσεις της WIND Ελλάς και του Παρόχου Εξωτερικής Διασφάλισης

Η προετοιμασία, παρουσίαση και το περιεχόμενο των διαδικτυακών εκδόσεων του Απολογισμού είναι αποκλειστική υπευθυνότητα της WIND Ελλάς. Η υποχρέωση του CSE είναι να παρέχει ανεξάρτητη διασφάλιση στα Ενδιαφερόμενα Μέρη για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών που περιέχονται στον Απολογισμό, και να εκφράζει την συνολική άποψη του με βάση το εύρος της εμπλοκής διασφάλισης όπως ορίζεται στην παρούσα έκθεση.

Το CSE αναγνωρίζει την ανάγκη για μια επισταμένη, διαφανή διαδικασία διασφάλισης προκειμένου να διασφαλίζεται η αξιοπιστία και να λειτουργεί σαν εργαλείο για τη βελτίωση της απόδοσης της WIND Ελλάς σχετικά με τη στρατηγική της για τη βιώσιμη ανάπτυξη και με τη διαδικασία έκδοσης Απολογισμών. Αυτό επιτυγχάνεται παρέχοντας αμερόληπτο σχολιασμό, μέσω της παρούσας έκθεσης, πάνω στη διαδικασία έκδοσης του Απολογισμού και προτάσεων για την περαιτέρω βελτίωση.

Δήλωση της Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας και Ικανότητας του CSE

Αυτή είναι η πρώτη φορά που το CSE παρέχει υπηρεσίες ανεξάρτητης διασφάλισης στους Απολογισμούς της WIND Ελλάς. Επιβεβαιώσαμε προς την WIND Ελλάς ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας.

Η ομάδα εξωτερικής διασφάλισης του CSE έχει εκτεταμένη διεθνή γνώση στη διεξαγωγή διασφάλισης, ελέγχων και αξιολογήσεων σε θέματα και συστήματα σχετικά με το περιβάλλον, την κοινωνία, τους εργαζόμενους, και την αναγνώριση και επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη και την αναγνώριση και απεικόνιση ουσιαστικών θεμάτων, και, μέσω της συνδυασμένης εμπειρίας σε αυτό τον τομέα, μια εξαιρετική κατανόηση καλών πρακτικών στην εταιρική κοινωνική ευθύνη και στη διασφάλιση.

Εκ Μέρους της Ομάδας Διασφάλισης

Νίκος Αυλώνας

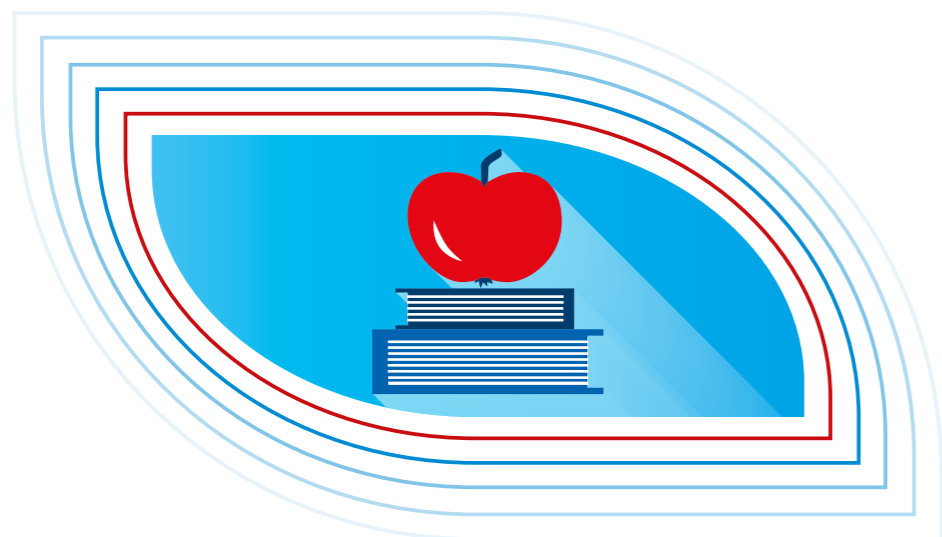
Πρόεδρος CSE



CENTRE for SUSTAINABILITY
and EXCELLENCE



13 ΓΛΩΣΣΑΡΙ



ΑΗΗΕ:

Απόβλητα Ηλεκτρικών και Ηλεκτρονικών Εξοπλισμών

ΑΛΕ:

Απόβλητα Λιπαντικών Ελαίων

ΔΙΚΤΥΟ ΚΟΡΜΟΥ:

Το κεντρικό και υψηλότερο ιεραρχικά τμήμα ενός τηλεπικοινωνιακού δικτύου, μέσω του οποίου διασυνδέονται διάφορα επιμέρους δίκτυα, εξασφαλίζοντας γεωγραφική κάλυψη.

ΕΕΤΤ:

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Είναι η Ανεξάρτητη Αρχή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει τις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομείων.

ΟΠΤΙΚΕΣ ΙΝΕΣ:

Υψηλής τεχνολογίας τηλεπικοινωνιακά καλώδια, στα οποία η μετάδοση των δεδομένων γίνεται σε συχνότητες του φωτεινού φάσματος, εξασφαλίζοντας πολύ υψηλές ταχύτητες μετάδοσης, πολύ χαμηλό επίπεδο εξασθένισης σήματος και πολύ υψηλό επίπεδο προστασίας από παρεμβολές. Η λειτουργία της στηρίζεται στην ανάκλαση του φωτός εντός της ίνας.

ΣΤΑΘΜΟΣ ΒΑΣΗΣ:

Πρόκειται για σταθερά σημεία του δικτύου Κινητής Τηλεφωνίας, μέσω των οποίων γίνεται λήψη και μετάδοση των δεδομένων και των πληροφοριών, ώστε η κάλυψη του δικτύου να διευρύνεται αλλά και να μοιράζεται σε χαμηλότερης ιεραρχίας δίκτυα.

ΣΥΛΛΟΓΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ:

Σύμπραξη παραγωγών προϊόντων που υπόκεινται στις απαιτήσεις της αρχής «ο ρυπαίνων πληρώνει» ώστε να οργανωθεί ένα σύστημα ανακύκλωσης με αρμοδιότητα την ανάκτηση από τους καταναλωτές και την ξεχωριστή, κατάλληλη διαχείριση των αποβλήτων των εν λόγω παραγωγών, μετά το τέλος της χρήσιμης ζωής τους. Στην Ελλάδα λειτουργούν συλλογικά συστήματα διαχείρισης για τα απόβλητα συσκευασίων προϊόντων, τα ηλεκτρικά / ηλεκτρονικά και αναλώσιμα, τις μπαταρίες και συσσωρευτές, τα απόβλητα λιπαντικών ελαίων, τα παλαιά οχήματα και τα ελαστικά οχημάτων.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ:

Οι Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης είναι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αφορούν τη μετάδοση πληροφορίας/περιεχομένου σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των οποίων η τιμολόγηση πραγματοποιείται μέσω της χρέωσης των κλήσεων προς αριθμοδοτικούς πόρους του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης, ιδίως των σειρών 901, 909, 14, 190-195 και 54 (π.χ. υπηρεσίες SMS, MMS, Audiotext, Videotext, κ.ά.)

ΧΥΤΑ:

Χώρος Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων

AA1000 ACCOUNTABILITY:

Πρότυπο το οποίο παρέχει ένα πλαίσιο ώστε η επιχείρηση να εντοπίσει, να δώσει προτεραιότητα και να ανταποκριθεί στις προκλήσεις της εταιρικής υπευθυνότητας. Καλύπτει θέματα που αφορούν στην εταιρική διακυβέρνηση, την οργανωτική στρατηγική, καθώς και την παροχή επιχειρησιακής καθοδήγησης για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας και της συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών.

BUSINESS CLOUD:

Αφορά την περίπτωση στην οποία υπηρεσίες και δεδομένα που αφορούν τον πελάτη - χρήστη, αποθηκεύονται σε υπολογιστές που βρίσκονται σε data centers έξω από το χώρο και τις υποδομές του.

EXTRANET:

Είναι ένα δίκτυο υπολογιστών και δεδομένων το οποίο είναι προσβάσιμο πλήρως ή μερικώς και για συγκεκριμένο σκοπό ή χρήση από σημεία εκτός του δικτύου αυτού. Συχνά ο όρος χρησιμοποιείται και για το portal των εταιρειών το οποίο είναι προσβάσιμο από συνεργάτες, δίκτυο πωλήσεων, κ.ά.

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ ΤΟΥ ΚΛΙΜΑΤΟΣ / IPCC (INTERGOVERNMENTAL PANEL FOR CLIMATE CHANGE):

Επιστημονική διακυβερνητική επιτροπή υπό την αιγίδα του ΟΗΕ με αντικείμενο την αξιολόγηση της επιστημονικής γνωστικής βάσης και των ερευνών που διεξάγονται για τη μελέτη των κλιματικών αλλαγών, καθώς και των συνεπειών που προκύπτουν από την ανθρώπινη δραστηριότητα.

ΓΛΩΣΣΑΡΙ

2014



GBPS:

Μονάδα μέτρησης του ρυθμού μετάδοσης δεδομένων (Gigabit ανά δευτερόλεπτο).

GJ/GIGAJOULE:

Μονάδα μέτρησης της ενέργειας που ισοδυναμεί με 277,77 kWh.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI):

Παγκόσμια Πρωτοβουλία Υποβολής Εκθέσεων - η αποστολή του GRI είναι να καλύψει την ανάγκη για τη δημιουργία ενός παγκόσμιου και αξιόπιστου πλαισίου εννοιών, κοινής γλώσσας και συστημάτων μέτρησης για τις εκθέσεις Εταιρική Υπευθυνότητα, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οργανισμούς οποιουδήποτε μεγέθους ή κλάδου, όπου κι αν βρίσκονται.

GR-IX:

Υψηλής ταχύτητας διασύνδεση (Greek Internet Exchange) μεταξύ των Παρόχων Υπηρεσιών Διαδικτύου που δραστηριοποιούνται στην ελληνική επικράτεια, μέσω της οποίας γίνεται απευθείας ανταλλαγή κίνησης μεταξύ τους, με αποτέλεσμα την ταχύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών του Διαδικτύου.

MATERIALITY ASSESSMENT:

Χρησιμοποιείται για να μας βοηθήσει να εντοπίσουμε και να εστιάσουμε σε αυτά τα θέματα που είναι πιο σημαντικά για τα εσωτερικά και εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.

ODP (OZONE DEPLETING POTENTIAL):

Δείκτης μέτρησης της ικανότητας μίας χημικής ουσίας ή μίγματος να αλληλεπιδρά με το στρώμα του όζοντος και να προκαλεί φθορά.

ODS (OZONE DEPLETING SUBSTANCES):

Ομάδες ουσιών και μιγμάτων με κύριους εκπρόσωπους τους χλωροφθοράνθρακες (CFC) και τους υδροχλωροφθοράνθρακες (HCFC) που προκαλούν φθορά και μείωση στη στοιβάδα του όζοντος.

ROHS:

Είναι ένα πρότυπο το οποίο θέτει όρια στην ποσότητα μετάλλων και γενικότερα ουσιών που χρησιμοποιούνται για την κατασκευή ηλεκτρονικών συσκευών, έτσι ώστε να περιοριστούν οι επιπτώσεις στο περιβάλλον.

SPECIFIC ABSORPTION RATE (SAR):

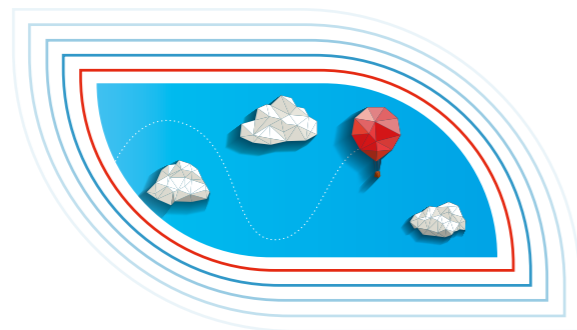
Ο SAR (Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης) είναι ένας δείκτης που απεικονίζει την απορρόφηση ενέργειας από το ανθρώπινο σώμα, όταν αυτό εκτίθεται σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία. Ο SAR μετριέται με συγκεκριμένο τρόπο και υπάρχουν αποδεκτά όρια ασφαλείας.

VDSL:

Είναι η πιο σύγχρονη εκδοχή της DSL τεχνολογίας, προσφέροντας πολύ υψηλότερες ταχύτητες πρόσβασης στο Internet (download και upload) σε σχέση με το ADSL. Στην Ελλάδα είναι εμπορικά διαθέσιμα VDSL προϊόντα με ταχύτητες ως και 50Mbps.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' 2014

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ & ΟΡΙΩΝ		
Θέματα	Όρια	
	Εντός Οργανισμού	Εκτός Οργανισμού
Συνεισφορά στην τεχνολογική καινοτομία μέσω επενδύσεων	Το σύνολο της εταιρείας και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του εσωτερικού της περιβάλλοντος Μετόχους, Εργαζομένους & Εμπορικό Δίκτυο	Κυβέρνηση, Τοπική Κοινωνία, Προμηθευτές, Πελάτες
Ψηφιακή ένταξη	-	Τοπική Κοινωνία, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Κυβέρνηση, Πελάτες, Προμηθευτές
Οικονομική επίδοση σε περίοδο κρίσης	Το σύνολο της εταιρείας και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του εσωτερικού της περιβάλλοντος Μετόχους, Εργαζομένους & Εμπορικό Δίκτυο	Συνεργάτες, Πελάτες, Προμηθευτές, Τοπική Κοινωνία, Κυβέρνηση
Εμπειρία πελάτη & παροχή αξίας	Από το εσωτερικό περιβάλλον αφορά το Εμπορικό Δίκτυο & τους Εργαζομένους της εταιρείας	Πελάτες
Ασφαλή χρήση προϊόντος	Το σύνολο της εταιρείας	Πελάτες, Συνεργάτες, Προμηθευτές, Ρυθμιστικές Αρχές
Προσωπικά Δεδομένα & Απόρρητο Επικοινωνιών	Το σύνολο της εταιρείας	Πελάτες, Ρυθμιστικές Αρχές
Απόβλητα	-	Κυβέρνηση, Τοπική Κοινωνία, Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΚΟ
Εξοικονόμηση Ενέργειας	Το σύνολο της εταιρείας και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του εσωτερικού της περιβάλλοντος, Εργαζομένους & Εμπορικό Δίκτυο	Κυβέρνηση, Τοπική Κοινωνία, Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΚΟ, Ακαδημαϊκή Κοινότητα
Η/Μ Ακτινοβολία	-	Κυβέρνηση, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Τοπική Κοινωνία, Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΚΟ, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Πελάτες



Σας ευχαριστούμε που διαβάσατε την παρούσα έκδοση. Αν επιθυμείτε περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις παρακαλούμε απευθυνθείτε:

WIND Ελλάς

Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων
Λ. Κηφισίας 66, 151 25 Μαρούσι
Τηλ.: 210-6158574 & Φαξ: 210-6105022
email: csr@wind.gr

Στείλτε μας τα σχολιά σας στο
email: csr@wind.gr

ή συμπληρώστε τη φόρμα που θα βρείτε στο
www.wind.gr/cr

Σχεδιασμός απολογισμού

**The
Newtons**
LABORATORY