

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2013



στην πράξη*
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ WIND



1 Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου



Νάσος Ζαρκαλής
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος WIND Ελλάς

«Αγαπητοί φίλοι,

Κοιτάζοντας πίσω στο 2013, κάνω κάποιες σκέψεις που θα ήθελα να μοιραστώ μαζί σας.

Οι δύσκολες εισοδηματικές και κοινωνικές συνθήκες που έχουν παγιωθεί θέτουν πιεστικά ερωτήματα που ξεπερνούν τις προοπτικές της οικονομίας μας και αγγίζουν όλες τις πτυχές ενός δημόσιου βίου, ο οποίος πρέπει να προσδιορίσει εκ νέου το σύστημα αξιών του προκειμένου να υπάρξει βιώσιμη λύση για το μέλλον. Σε αυτήν την πρόκληση έχουν σοβαρό ρόλο και ευθύνη οι ελληνικές επιχειρήσεις. Όσο ωριμάζουμε επιχειρηματικά μέσα στις συνθήκες της κρίσης, γίνεται όλο και πιο προφανές ότι πέρα από την χρηματοοικονομική προσαρμογή και τις λειτουργικές μεταρρυθμίσεις, το νέο παραγωγικό μοντέλο θα καταστεί μακροπρόθεσμα βιώσιμο μόνο αν συνοδεύεται από νέες επιχειρηματικές αξίες. Η διαπίστωση αυτή αφορά όλους τους κλάδους της οικονομίας μας, μαζί και τις τηλεπικοινωνίες, που σε μεγάλο βαθμό λειτουργούσαν ως υγιή πρότυπα ανάπτυξης μέσα σε ένα σύστημα βαθιάς παθογένειας. Το «καλό» παρελθόν μας πράγματι μας εφοδίασε με τα απαραίτητα αντανακλαστικά για να προσαρμοστούμε στις νέες συνθήκες γρήγορα και με επιτυχία όπως και το πράξαμε. Είμαι υπερήφανος για το γεγονός ότι μέσα σε ένα περιβάλλον ύφεσης η WIND Ελλάς συνέχισε τις επενδύσεις, επέκτεινε και εκσυγχρόνισε τις υποδομές της, προσέφερε στους καταναλωτές ποιοτικές λύσεις επικοινωνίας σε πολύ ανταγωνιστικές τιμές και εμπάθουε στο ρόλο της ως Εταιρικός Πολίτης.

Είναι αρκετά όμως αυτά για να διαμορφώσουμε ένα νέο παράδειγμα βιώσιμου επιχειρείν; Αυτό το ερώτημα μας απασχόλησε πολύ στη διάρκεια του 2013, λειτουργώντας ως εφαλτήριο για να πάμε περισσότερα βήματα μπροστά. Θελήσαμε να ξεδιπλώσουμε μια τολμηρή στρατηγική που θεμελιώνει αξία για όλες τις κοινότητες που επηρεάζουμε, όχι μόνο σήμερα αλλά και σε βάθος χρόνου. Με πυξίδα τη δύναμη των συνεργιών συνήψαμε με τη Vodafone Ελλάς συμφωνία για να δημιουργήσουμε ένα κοινό δίκτυο υποδομών κινητής τηλεφωνίας. Παρά το γεγονός ότι η συνεργασία αυτή αφορά ένα μέρος μόνο των δικτύων μας, κυρίως στην περιφέρεια και σε ορισμένες αστικές περιοχές, συνιστά μία δομική αλλαγή στο ελληνικό επιχειρηματικό μοντέλο που εκτιμώ ότι αξίζει να εξετάσουν και άλλοι κλάδοι. Συνέργιες μεταξύ ανταγωνιστών είναι εφικτές και όταν συμβαίνουν καλλιεργούν την εξωστρέφεια, μεγιστοποιούν τις επενδύσεις και ανανεώνουν τις δυνατότητες μας να προσφέρουμε

περισσότερες και ακόμη καλύτερες υπηρεσίες. Αντίστοιχα είδαμε με αυξημένο αίσθημα ευθύνης συνολικά τον κλάδο μας. Ο κατακερματισμός που υφίσταται στις τηλεπικοινωνίες, απόρροια μιας περιόδου άναρχης ανάπτυξης, δεν αποτελεί βιώσιμο μοντέλο λειτουργίας και μακροπρόθεσμα θα αποβεί σε βάρος του υγιούς ανταγωνισμού και του καταναλωτή. Η WIND, ως ένας από τους κυριότερους παρόχους τηλεπικοινωνιών, στρατηγικά προωθεί τη συγκέντρωση σε μεγαλύτερα σχήματα και έχει ήδη τοποθετηθεί επιχειρηματικά προς αυτήν την κατεύθυνση ώστε να συμβάλει στον αναγκαίο μετασχηματισμό του κλάδου μας προκειμένου να αντιμετωπίσει τις μεγάλες αλλαγές που γεννούν οι τεχνολογικές και οικονομικές εξελίξεις.

Η ευθύνη, με την οποία προσεγγίζουμε τον στόχο της βιώσιμης ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας δε σταματά στις παραπάνω στρατηγικές. Θα διαβάσετε στον απολογισμό μας τις πολυάριθμες ενέργειες Εταιρικής Υπευθυνότητας με τις οποίες ερχόμαστε κοντά στην ελληνική κοινωνία. Πέρα και πάνω από αυτές όμως, η ευθύνη μας εκφράζεται από τις επιχειρηματικές μας αξίες, από την κουλτούρα που έχουμε δημιουργήσει εσωτερικά στον οργανισμό μας και η οποία διέπει την καθημερινή μας συμπεριφορά και καθοδηγεί τις αποφάσεις μας: επιδιώκουμε την Αριστεία σε όλα τα επίπεδα. Με δικαιοσύνη, διαφάνεια, αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα θέλουμε να είμαστε άριστοι σε όλα όσα κάνουμε και να προωθούμε την Αριστεία ως πρότυπο επιχειρηματικής και κοινωνικής συμπεριφοράς στη χώρα μας. Σημαίνει αυτό ότι έχουμε στα χέρια μας όλες τις απαντήσεις; Ασφαλώς όχι. Είμαι πεπεισμένος όμως ότι κινούμαστε στη σωστή κατεύθυνση».

Αντίστοιχα είδαμε με αυξημένο αίσθημα ευθύνης συνολικά τον κλάδο μας. Ο κατακερματισμός που υφίσταται στις τηλεπικοινωνίες, απόρροια μιας περιόδου άναρχης ανάπτυξης, δεν αποτελεί βιώσιμο μοντέλο λειτουργίας και μακροπρόθεσμα θα αποβεί σε βάρος του υγιούς ανταγωνισμού και του καταναλωτή. Η WIND, ως ένας από τους κυριότερους παρόχους τηλεπικοινωνιών, στρατηγικά προωθεί τη συγκέντρωση σε μεγαλύτερα σχήματα και έχει ήδη τοποθετηθεί επιχειρηματικά προς αυτήν την κατεύθυνση ώστε να συμβάλει στον αναγκαίο μετασχηματισμό του κλάδου μας προκειμένου να αντιμετωπίσει τις μεγάλες αλλαγές που γεννούν οι τεχνολογικές και οικονομικές εξελίξεις.

2.

2013 Τι καταφέραμε

1/2013 Διαμορφώθηκε το νέο Εταιρικό Όραμα και οι Αξίες της WIND.

2/2013 Εγκαινιάσε τη συνεργασία της με το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου και τη δράση SaferInternet.gr (www.saferinternet.gr) που τελεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

2/2013 Η WIND συνάπτει στρατηγική συμφωνία με τη Vodafone Ελλάδα, ώστε οι δύο εταιρείες να αναπτύξουν μερικώς κοινό δίκτυο σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας σε όλη την Ελλάδα.

4/2013 Δημιουργεί τη νέα online πλατφόρμα διαχείρισης συμβολαίων και λογαριασμών "myWIND", η οποία προσφέρει συγκεντρωμένη και ολοκληρωμένη εικόνα όλων των συνδέσεων του συνδρομητή.

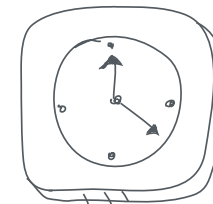
5/2013 Η WIND στηρίζει ως χορηγός το νέο Πρόγραμμα Αγώνων Δρόμου RUN GREECE που διοργανώνει ο ΣΕΓΑΣ σε πέντε πόλεις της Ελλάδας σε συνεργασία με την τοπική και περιφερειακή αυτοδιοίκηση.

6/2013 Προσφέρει τη νέα υπηρεσία Business Antivirus σε επιχειρήσεις και επαγγελματίες.

6/2013 Διαθέτει το νέο συμβόλαιο W για ελεύθερη επικοινωνία προς όλα τα δίκτυα.

6/2013 Η WIND παρουσίασε στην αγορά τα νέα applications My F2G και My Q, προσφέροντας εύκολη και γρήγορη διαχείριση λογαριασμού για τους χρήστες του F2G και της Q.

10/2013 Παρουσιάζει τα νέα πακέτα του F2G, καθώς τα 200 λεπτά προς όλα τα δίκτυα κοστίζουν μόνο 5€ ενώ διαθέτει για πρώτη φορά στην ελληνική αγορά πακέτα με μόνο 2€ για επιπλέον χρόνο ομιλίας, SMS και MB.



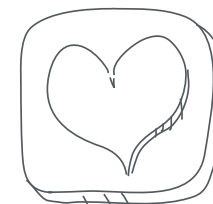
16.502

ώρες εκπαίδευσης
σε προγράμματα
εργαζομένων



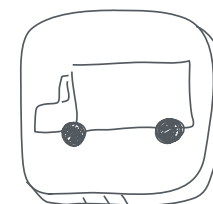
12,78%

μείωση της
συνολικής κατανάλωσης
ενέργειας



116.000€

σε 8 ΜΚΟ μέσω του
δρομικού κινήματος



54

μεγαλύτεροι προμηθευτές
αξιολογήθηκαν στο
πλαίσιο των υπευθυνων
προμηθειών



3

επιπλέον πολιτικές
υιοθετήθηκαν για την
αποφυγή περιπτώσεων
Σύγκρουσης Συμφερόντων

3.

WIND Ελλάς Επικοινωνία για Όλους

Η WIND Ελλάς είναι σήμερα η μόνη ελληνική Εταιρεία τηλεπικοινωνιών που προσφέρει στους καταναλωτές κινητή, σταθερή και Internet σε ένα ολοκληρωμένο πακέτο, από ένα σημείο πώλησης και εξυπηρέτησης και με έναν λογαριασμό, έχοντας σχεδιάσει λύσεις και προϊόντα Για Όλους.

Κύριο χαρακτηριστικό των προϊόντων της WIND είναι η ιδανική σχέση αξίας/ κόστους που διασφαλίζει την οικονομία για όλους τους πελάτες της, ανάλογα με τις επικοινωνιακές τους ανάγκες.

Η Εταιρεία ιδρύθηκε το 1992 και ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην ελληνική αγορά τον Ιούνιο του 1993, πραγματοποιώντας από το δίκτυό της την πρώτη κλήση από κινητό στη χώρα μας. Μέσα στα 21 χρόνια λειτουργίας της, παρουσίασε καινοτομικά προϊόντα που άλλαξαν τα δεδομένα στην επικοινωνία των καταναλωτών.

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 Ελλάδας, ώστε οι δύο εταιρείες να αναπτύξουν μερικώς κοινό δίκτυο σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας σε όλη την Ελλάδα με ιδιαίτερη έμφαση στην περιφέρεια και τις πυκνοκατοικημένες αστικές περιοχές. Στόχος της συνεργασίας αυτής είναι μέσα από τις κοινές υποδομές να απολαύσουν υπηρεσίες κινητής ευρυζωνικότητας όλοι οι Έλληνες.

3.1

Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη

Στη διάρκεια της πορείας της, η WIND αποτέλεσε έναν από τους μεγαλύτερους ιδιώτες επενδυτές στην Ελλάδα, καθώς υλοποίησε επενδύσεις ύψους 2,6 δις. € 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. € στα δημόσια έσοδα. Αντίστοιχα για το διάστημα αυτό, η άμεση και έμμεση συμβολή της WIND σε εισοδήματα εργαζομένων ξεπέρασε τα 670 εκ. €.

Η WIND 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.

Χαρακτηριστικά Μεγέθη

	2013	2012
Κύκλος Εργασιών	525,3 εκ.€	613,7 εκ.€
Επενδύσεις	54,3 εκ.€	65,0 εκ. €
Ασφαλιστικές εισφορές	9,0 εκ.€	9,6 εκ.€
Συνολική κεφαλαιοποίηση από χρέος	483,4 εκ.€	642,5 εκ.€
Συνολική κεφαλαιοποίηση από ίδια κεφάλαια	65,3 εκ.€	11,1 εκ.€ ¹
Σύνολο ενεργητικού	892,4 εκ.€	1.038,6 εκ.€

2013



2012



¹Restated in 2013

3.2

Αναγνώριση

Evolution Awards

Με στόχο να προσφέρει οικονομία, τεχνολογία και εξυπηρέτηση στους πελάτες της μέσα από τις επίσημες ιστοσελίδες της: www.wind.gr, www.f2go.gr και www.myg.gr, η WIND ξεχώρισε για μια ακόμη χρονιά στην κατηγορία «Ψηφιακή Επικοινωνία & Marketing» αποσπώντας τρία SILVER βραβεία στο θεσμό των E-Evolution Awards.

- ✓ Design & Aesthetics για την ιστοσελίδα F2G
- ✓ Search Engine Optimization (SEO) & Search Engine Marketing (SEM) για την ιστοσελίδα F2G
- ✓ CPC campaign για τη WIND





Θεσμός BRAVO

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2012 της WIND ξεχώρισε ως ένας από τους 6 καλύτερους Απολογισμούς Συνολικά στην Ελλάδα στο πλαίσιο του θεσμού BRAVO, που

διοργάνωσε το QualityNet Foundation (QNF), υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας και του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής.

Συγκεκριμένα, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2012 της WIND διακρίθηκε στις παρακάτω κατηγορίες:

- ✓ Καταναλωτές & Αγορά (Consumers & Market)
- ✓ Διαχείριση φυσικού περιβάλλοντος (environment)
- ✓ Εργασιακές σχέσεις (labor relations)
- ✓ Κοινωνία (Society)
- ✓ Καλύτερος απολογισμός συνολικά

Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης

Το βραβείο SILVER απέσπασε η εταιρεία μας για τις επιδόσεις της στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη με βάση τα κριτήρια του διεθνούς δείκτη μέτρησης εταιρικής υπευθυνότητας, CR Index. Επιπρόσθετα, η WIND ήταν η μοναδική Εταιρεία, που έλαβε την ειδική διάκριση Best Award New Entry για την υψηλή της βαθμολογία με την πρώτη της συμμετοχή στον δείκτη αξιολόγησης.

Ο CR Index (Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης) είναι ο πιο σημαντικός διεθνώς δείκτης μέτρησης της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) στους 4 επιμέρους τομείς: Κοινωνία, Περιβάλλον, Εργαζόμενοι και Αγορά. Η ιδέα αυτή αναπτύχθηκε από τον Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό BITC, ο οποίος δραστηριοποιείται στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης υπό την προεδρία του Πρίγκιπα της Ουαλίας.

Retail Business Awards

Το βραβείο **CSR RETAIL STRATEGY 2013**, καλύτερης πρακτικής ΕΚΕ, απέσπασε η WIND στο πλαίσιο της 12ης διοργάνωσης **Retail Business Awards για την καμπάνια ΕΚΕ που υλοποίησε στο πλαίσιο των Αγώνων Δρόμου πόλεων «RUN GREECE»**. Η καμπάνια, που πραγματοποιήθηκε μέσω των Καταστημάτων WIND σε Ηράκλειο – Ιωάννινα – Καστοριά – Λάρισα – Πάτρα, από τον Απρίλιο μέχρι τον Οκτώβριο 2013, ξεχώρισε ανάμεσα στις φετινές υποψηφιότητες εταιρειών λιανεμπορίου που επενδύουν σε προγράμματα ΕΚΕ.



3.3

Συμμετοχή

Η WIND Ελλάς, εκτιμώντας ως στρατηγικής σημασίας τη συμμετοχή της για τη συμβολή στην πρόοδο του κλάδου μέσα από την ανταλλαγή της τεχνογνωσίας αλλά και των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, συμμετέχει σε σωματεία και σε διεθνείς/εθνικές οργανώσεις στις οποίες:

- ✓ έχει θέσεις σε φορείς διακυβέρνησης
- ✓ συμμετέχει σε προγράμματα ή επιτροπές
- ✓ παρέχει σημαντική χρηματοδότηση εκτός της συνηθισμένης συνδρομής μέλους

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 Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
- ✎ Saferinternet.gr

✓ 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
- ✎ Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GR.EC.A.)



Europe



4.

Υπευθυνότητα για Όλους, στην Πράξη

Σύμφωνα με τη στρατηγική Εταιρικής μας Υπευθυνότητας, αποτελεί προτεραιότητά μας η υιοθέτηση υπεύθυνων πολιτικών και πρακτικών στο πλαίσιο της επιχειρηματικής μας λειτουργίας. Η ενσωμάτωση των διεθνών αρχών στη λειτουργία μας, όπως αυτές διατυπώνονται στο Σύμφωνο "Global Compact", το οποίο και έχουμε προσυπογράψει από το 2008, καθώς και η κεντρική δέσμευση της Εταιρείας μας, εκφράζουν με τον καλύτερο τρόπο την προώθηση της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας.

2013

Μέσα από την αναγνώριση του σημαντικού ρόλου του κλάδου μας στην ελληνική οικονομία και κοινωνία, καθώς και της βαρύτητας των απόψεων των ενδιαφερόμενων μερών μας για την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων, στη WIND Ελλάς βελτιώσαμε την απόδοσή μας και θεμελιώσαμε τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και προοπτική μας, λαμβάνοντας πολύ σοβαρά υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.



- 🔗 Εκδώσαμε τον **7ο κατά σειρά Απολογισμό** μας και προχωρήσαμε στην εξωτερική διασφάλιση του επιπέδου εφαρμογής σύμφωνα με το πρότυπο του GRI. Επιπλέον, διευρύνσαμε την **εξωτερική επαλήθευση του Απολογισμού μας σε επιπλέον δείκτες στην ενότητα Περιβάλλον και Υγεία & Ασφάλεια**.
- 🔗 Προχωρήσαμε στην **ανάπτυξη του διαλόγου** με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, μέσα από την ενεργοποίηση συγκεκριμένων εργαλείων.
- 🔗 Συμμετείχαμε σε εκδηλώσεις που προωθούν την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, όπως το ετήσιο συνέδριο του Economist, το TEDx Academy, το Θεσμό BRAVO και το Infocom World.
- 🔗 Μεταφέραμε τα δεδομένα και στοιχεία του Απολογισμού στην ηλεκτρονική πλατφόρμα μέσω της δημιουργίας διαδραστικής ενότητας για τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, με στόχο την εύχρηστη και αξιόπιστη ενημέρωσή τους.

4.1

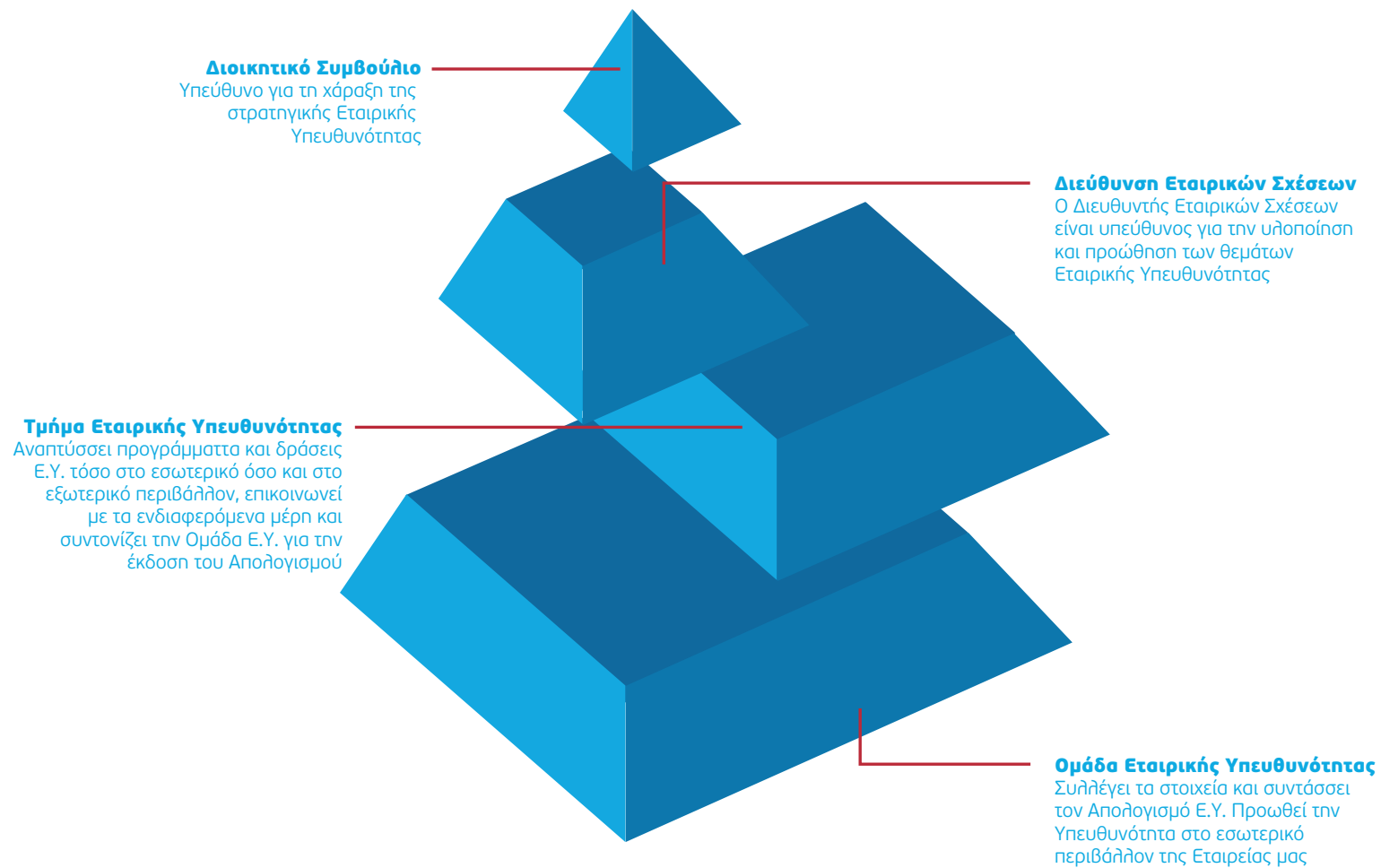
Η προσέγγισή μας στην Υπευθυνότητα

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.

4.1.1

Δομή Διακυβέρνησης της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας

Η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ενσωματωμένη στην αναπτυξιακή στρατηγική και στις διαδικασίες εξέλιξής μας, αποτελώντας προτεραιότητα για την επιχειρηματική λειτουργία μας. Στόχος μας είναι να προωθούμε την κοινωνική πρόοδο, την οικονομική ανάπτυξη και το σεβασμό προς το περιβάλλον, λειτουργώντας με ηθικό και υπεύθυνο τρόπο.



4.1.2

Η στρατηγική μας για την Εταιρική Υπευθυνότητα

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 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. Το αποτέλεσμα της συνδυαστικής αυτής προσέγγισης καθορίζει τη βαρύτητα και έκταση της αναφοράς τους στον Απολογισμό, σύμφωνα με το παρακάτω σχεδιάγραμμα της υπεύθυνης δραστηριοποίησής μας.

Περιβάλλον

Κοινωνία

Εταιρική Διακυβέρνηση

Εργαζόμενοι

Αγορά

- προστασία φυσικού περιβάλλοντος
- μείωση της επίδρασης στο περιβάλλον
- ευαισθητοποίηση εργαζομένων & κοινωνίας

- υποστήριξη ευαίσθητων ομάδων
- ασφαλή πρόσβαση σε προϊόντα & υπηρεσίες
- αφύπνιση & ευαισθητοποίηση κοινού

- υπεύθυνη διοίκηση
- ηθικός ανταγωνισμός
- επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη

- υγεία & ασφάλεια
- προσωπική ανάπτυξη
- πρόσθετες παροχές
- εσωτερική επικοινωνία

- ποιότητα προϊόντων & υπηρεσιών
- τεχνολογική καινοτομία
- υπεύθυνο marketing
- κοινωνικό προϊόν
- υπεύθυνες προμήθειες
- ικανοποίηση πελατών

4.2

Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας

Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας καθορίζονται με βάση την επίδραση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Έχουμε αναπτύξει συγκεκριμένη διαδικασία προσέγγισης για την ακριβή χαρτογράφησή τους, καθώς και της σχέσης μας μαζί τους, την οποία και ακολουθούμε σε ετήσια βάση.

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**).

4.2.1

Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

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, κατόπιν ελέγχου των πληροφοριών που συγκεντρώνονται βάσει του αξιόπιστου μηχανισμού για παρατηρήσεις και σχόλια που έχουμε αναπτύξει, και λαμβάνοντας υπόψη τους στόχους της Εταιρείας, 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 κωφορούν δράσεις, με τις οποίες η Εταιρεία προσπαθεί να ανταποκριθεί στις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που παρουσιάζονται.

Εργαλείο ενημέρωσης και διαλόγου με τις ομάδες κοινών μας αποτελεί ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας. Φέτος, ο έβδομος κατά σειρά Απολογισμός, αποδεικνύει τη σταθερή δέσμευσή μας για διαφανή και συνεχή ενημέρωση.

Πίνακας Ανάπτυξης Διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας 2013

Εξωτερικό Περιβάλλον

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 Υγεία & Ασφάλεια Περιβάλλον Κοινωνική Συνεισφορά
Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση	Συναντήσεις (5) Συμμετοχή σε τοπικά συνέδρια/ημερίδες (3)	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) On line 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 Ασφαλή Χρήση του Κινητού & του Internet Εκπαίδευση Καινοτομία Υγεία & Ασφάλεια
MME	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

Εσωτερικό Περιβάλλον	Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες - Θέματα Διαλόγου
	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) Newsletter Eco News (3) Intranet (1) Διοργάνωση Εκδηλώσεων (3) Συναντήσεις με Σωματείο Εργαζομένων (1)	Εκπαίδευση Υγεία & Ασφάλεια Ίσες 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



BRAVO 2013: Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ένα από τα εργαλεία διαλόγου της Εταιρείας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας για τα θέματα που αναπτύσσονται και παρουσιάζονται στον Απολογισμό μας, αποτελεί η συμμετοχή μας στο θεσμό BRAVO, ο οποίος διοργανώνεται από το QualityNet Foundation.

Ο θεσμός εξυπηρετεί το διάλογο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη μεταξύ Οργανισμών που εκδίδουν απολογισμούς και βασικών Κοινωνικών Εταίρων, αναφορικά με την πληρότητα και τη βαρύτητα των θεμάτων που παρουσιάζονται.

Στο θεσμό συμμετέχουν εκπρόσωποι ακαδημαϊκών, θεσμικών και επιχειρηματικών φορέων, της τοπικής αυτοδιοίκησης, του τύπου και διαφόρων μη κυβερνητικών οργανώσεων.

Φέτος, μέσα από τον Εταιρικό Διάλογο που αναπτύχθηκε, ανάμεσα στα σημαντικότερα θέματα που αναδείχτηκαν ήταν κατά σειρά προτεραιότητας:

- Καινοτομία & Επενδύσεις
- Εκπαίδευση & Εξέλιξη Εργαζομένων
- Μείωση της Κατανάλωσης Ενέργειας
- Η/Μ Ακτινοβολία
- Διαφάνεια & Αξιοκρατία

Τα αποτελέσματα του διαλόγου λαμβάνονται υπόψη στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της Εταιρείας μας, ενώ αναφορές μπορείτε να βρείτε στα αντίστοιχα κεφάλαια του Απολογισμού μας.

Έρευνες

Προχωρήσαμε σε έρευνα ικανοποίησης πελατών, η οποία παρουσιάζει αποτελέσματα σε διμηνιαία βάση. Τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας μας δίνουν τη δυνατότητα να σχεδιάζουμε παρεμβάσεις και διορθωτικές κινήσεις, έτσι ώστε οι πελάτες να είναι πάντα ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.

Επίσης, στα τέλη του 2013, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το ερευνητικό πρόγραμμα της εικόνας των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Η συγκεκριμένη έρευνα προσέφερε πολύτιμα “insights” για το πώς μας βλέπουν οι καταναλωτές, ποια είναι τα δυνατά μας σημεία καθώς και ποια στοιχεία χρειάζεται να ενδυναμωθούν, πάντα προς όφελος του καταναλωτή.

Το διάστημα 24/11/2013 έως και 09/12/2013, διεξήχθη η πρώτη Έρευνα Εργαζομένων στο franchise δίκτυο των Καταστημάτων WIND. Στόχος της Έρευνας ήταν η ανάδειξη των θεμάτων που απασχολούν τους εργαζόμενους και η βελτίωση της καθημερινότητάς τους. Τα αποτελέσματα της έρευνας αξιολογήθηκαν άμεσα και δημιουργήθηκαν πλάνα δράσης για κάθε επιμέρους πεδίο που κρίθηκε ότι έχριζε βελτίωσης.

4.3

Προσεγγίζουμε Υπεύθυνα τα Σημαντικά Θέματα

Η προτεραιοποίηση των θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας αναφορικά με τη σημασία τους στην Εταιρεία, τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας και το ευρύτερο Περιβάλλον προκύπτει από:

το διάλογο με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη



τη συνεργασία με Φορείς & Οργανισμούς



τη μελέτη των δράσεων του Ανταγωνισμού σε ευρωπαϊκό επίπεδο



τις καταγεγραμμένες ανάγκες σε τοπικό και εθνικό επίπεδο



Τα θέματα που προέκυψαν το 2013, στα οποία ανταποκριθήκαμε με συγκεκριμένες δράσεις οι οποίες και παρουσιάζονται στα επιμέρους κεφάλαια του Απολογισμού, αφορούν:

- 🗣️ **Εταιρική Διακυβέρνηση:**
Επικοινωνία Αρχών του Κώδικα Δεοντολογίας
- 👤 **Εργαζόμενοι:**
Προσωπική Ανάπτυξη και Εκπαίδευση
- 👥 **Κοινωνία:**
Εθελοντισμός και Κοινωνική Αλληλεγγύη
- 🏪 **Αγορά:**
Απλοποίηση Υπηρεσιών και Εξυπηρέτηση Πελατών
- 🌱 **Περιβάλλον:**
Μείωση της Κατανάλωσης Ενέργειας

4.4

Πρωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα & την Τεχνολογική Καινοτομία

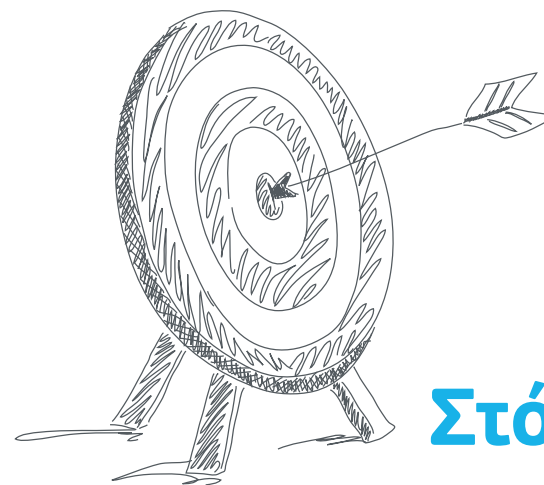
Συμμετέχουμε ενεργά σε συνέδρια που προωθούν θέματα του κλάδου μας, της ελληνικής οικονομίας και της Βιώσιμης Ανάπτυξης αλλά και της τεχνολογικής καινοτομίας, στην Αθήνα και την ελληνική περιφέρεια. Το 2013 υποστηρίξαμε:



Στιγμιότυπο από τον θεσμό BRAVO 2014.



Στιγμιότυπο από την ομιλία του Πρωθυπουργού, Αντώνη Σαμαρά στα βραβεία ΕΒΕΑ 2013.



Στόχοι 2014

- Η σύνταξη του 8ου Απολογισμού με βάσει τις τελευταίες κατευθυντήριες οδηγίες, GRI G4.
- Η εκπαίδευση της Ομάδας Ε.Υ. για την εφαρμογή των νέων κατευθυντήριων γραμμών του GRI στον Απολογισμό του 2014.
- Η χρήση του νέου εργαλείου μέτρησης των κοινωνικών επενδύσεων, SRI (Social Return on Investment).
- Η περαιτέρω ανάπτυξη του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας.
- Η βελτίωση του κοινωνικού προφίλ της Εταιρείας σε πανελλαδικό επίπεδο μέσα από την ενίσχυση ενεργειών εταιρικής υπευθυνότητας.

5.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Λειτουργούμε με διαφάνεια και σεβασμό στους νόμους, ενσωματώνοντας υπεύθυνες διοικητικές πρακτικές και διαμορφώνοντας ένα αξιόπιστο εργασιακό περιβάλλον, ώστε να διασφαλίζουμε την ανταπόκρισή μας στις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών μας.



2013

Πιστοί στη δέσμευσή μας για Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα, προχωρήσαμε και το 2013 σε προσεκτικό σχεδιασμό των εργασιών μας, μέσα από υπεύθυνες διοικητικές πρακτικές, ελέγχους, αξιολόγηση της καθημερινής μας λειτουργίας, ενώ υιοθετήσαμε νέες πολιτικές και πρακτικές με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών μας και την αποτελεσματικότερη ανταπόκριση προς τους πελάτες μας.



- ✓ Υιοθετήσαμε 3 επιπλέον πολιτικές για την αποφυγή περιπτώσεων Σύγκρουσης Συμφερόντων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας
- ✓ Υλοποιήσαμε περισσότερες από 25 απλοποιήσεις στις διαδικασίες μας, αναγνωρίζοντας τα οφέλη της αξίας της απλότητας και εμπλέκοντας έμπρακτα τους εργαζομένους μας
- ✓ Υιοθετήσαμε τη νέα Εταιρική Κουλτούρα διαμορφώνοντας το νέο μας Όραμα
- ✓ Προωθήσαμε τον «Κώδικα Δεοντολογίας WIND Ελλάς» στους προμηθευτές και συνεργάτες μας, ενώ οι εργαζόμενοι μας έχουν άμεση πρόσβαση μέσω του διαδικτυακού μας τόπου

5.1

Υπεύθυνη Διοίκηση

Η WIND Hellas 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.

Στις αρχές του 2013, διατυπώθηκε η νέα Αποστολή της WIND, που αποτέλεσε το δρόμο για τη νέα Εταιρική Κουλτούρα. Οι Εταιρικές μας Αξίες υποστηρίζουν την πραγματοποίησή της, λαμβάνοντας υπόψη και τις επιθυμίες των εργαζομένων για ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον.

Η Δέσμευση μας

Δέσμευση 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.

Οι Αξίες μας

- **Ακεραιότητα**
Κάνω πάντα το σωστό, ανεξαρτήτως κόστους, με ειλικρίνεια και δικαιοσύνη προς όλους.
- **Απλότητα**
Αφήνω στην άκρη καθετί περιττό και κρατάω την ουσία, σε ό,τι κάνω.
- **Ευελιξία**
Προσαρμόζομαι γρήγορα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις της αγοράς.
- **Επιχειρηματικότητα**
Επιδιώκω διαρκώς την επίτευξη εξαιρετης απόδοσης στη δουλειά μου. Αναλαμβάνω την ευθύνη και είμαι περήφανος γι' αυτό.
- **Ομαδικότητα**
Στηρίζω ενεργά και θετικά την ομάδα μου. Συμβάλλω να αναδειχθούν και να αξιοποιηθούν οι δυνατότητες όλων.

Οι Πολιτικές μας

Μέσα από την εφαρμογή των Πολιτικών μας, στοχεύουμε στην παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών 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 της Εταιρείας και στα καταστήματα. Είναι επίσης διαθέσιμες σε όλους τους εργαζόμενους μέσω του intranet και στο ευρύ κοινό μέσω της επίσημης ιστοσελίδας, www.wind.gr.

🌐 Πολιτική Ποιότητας:

περιγράφεται το όραμα, η αποστολή και οι αξίες της Εταιρείας που εφαρμόζονται σε όλο το εύρος των λειτουργιών της.

🌐 Πολιτική Περιβάλλοντος:

περιγράφεται η δέσμευση της Εταιρείας αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος και οι ακολουθούμενες ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση.

🌐 Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα WIND:

περιγράφεται το όραμα και η δέσμευση της Εταιρείας για προσφορά στους πελάτες της υπηρεσιών και προϊόντων υψηλής ποιότητας καθώς και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης μέσω της εκτεταμένης πανελλαδικά αλυσίδας καταστημάτων WIND, με σεβασμό προς τον πελάτη, την κοινωνία και το περιβάλλον.

🌐 Πολιτική για την Ποιότητα των Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας:

περιγράφεται η δέσμευση της Εταιρείας για παροχή υπηρεσιών, δοκιμών/μετρήσεων, αλλά και εξυπηρέτησης στις απαιτήσεις των πελατών μας και των ενδιαφερόμενων μερών μας, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και διεθνώς αποδεκτές πρακτικές και πρότυπα.

🌐 Πολιτική Ασφάλειας για τη Διασφάλιση του Απόρρητου των Επικοινωνιών:

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





Διοικητική Πρακτική

Η WIND Ελλάς είναι Ανώνυμη Εταιρεία. Σύμφωνα με το καταστατικό μας, ανώτατο όργανο της Εταιρείας είναι η Γενική Συνέλευση των μετόχων, η οποία μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις για κάθε υπόθεση που αφορά την Εταιρεία. Η διοίκηση, η 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 Διοικητικό Συμβούλιο

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. Τα μέλη του Δ.Σ. λαμβάνουν μέρος στις τακτικές συνεδριάσεις και συναποφασίζουν για τα θέματα της ημερήσιας διάταξης.

Η σύνθεση του Δ.Σ. κατά το 2013 ήταν:

☉ **Αθανάσιος Ζαρκαλής,**

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

☉ **Ιωάννης Παλαιοκρασσάς,**

Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό Μέλος

☉ **Γεώργιος Ράλλης,**

Εκτελεστικό Μέλος

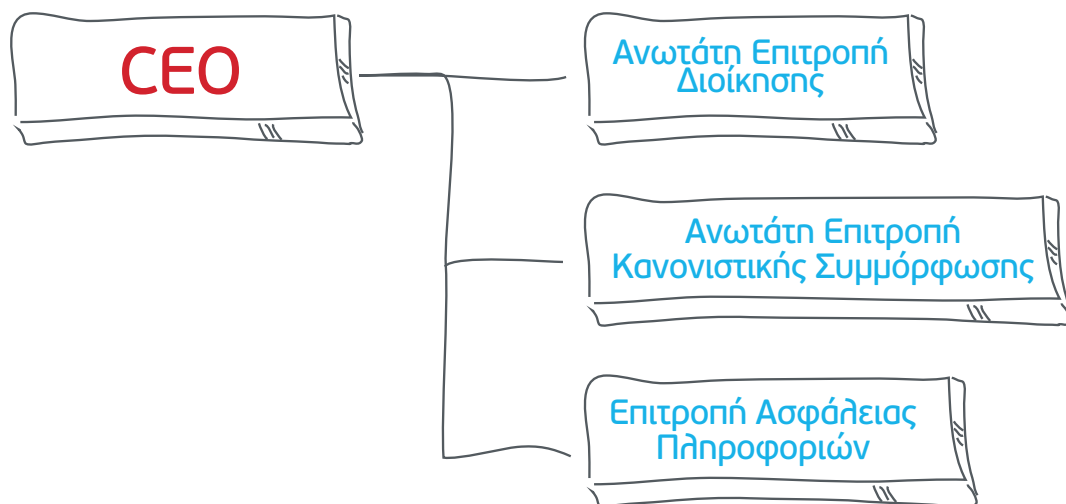
Σύμφωνα με το σε ισχύ καταστατικό μας, δεν υπάρχει διάκριση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε «εκτελεστικά» και σε «ανεξάρτητα-μη εκτελεστικά». Όμως, και βάσει της από 24.01.2011 απόφασης του Δ.Σ. της Εταιρείας, με την οποία συγκροτήθηκε το εν ενεργεία Δ.Σ. σε σώμα, τα μέλη του Δ.Σ. διακρίνονται 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 ιδίων συμφερόντων των ανωτέρω προσώπων από συναλλαγές της Εταιρείας, οι οποίες εμπíπτουν στα καθήκοντά τους, αλλά και κάθε σύγκρουσης συμφερόντων τους με αυτά της Εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων.

Επικοινωνία με τη Διοίκηση

Η επικοινωνιακή 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 επικοινωνιακού διαλόγου. Μέσα στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2013 πραγματοποιήθηκαν εβδομαδιαίες 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 Επιτροπές



Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης

Η Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης, απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς και Ανωτερους 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.

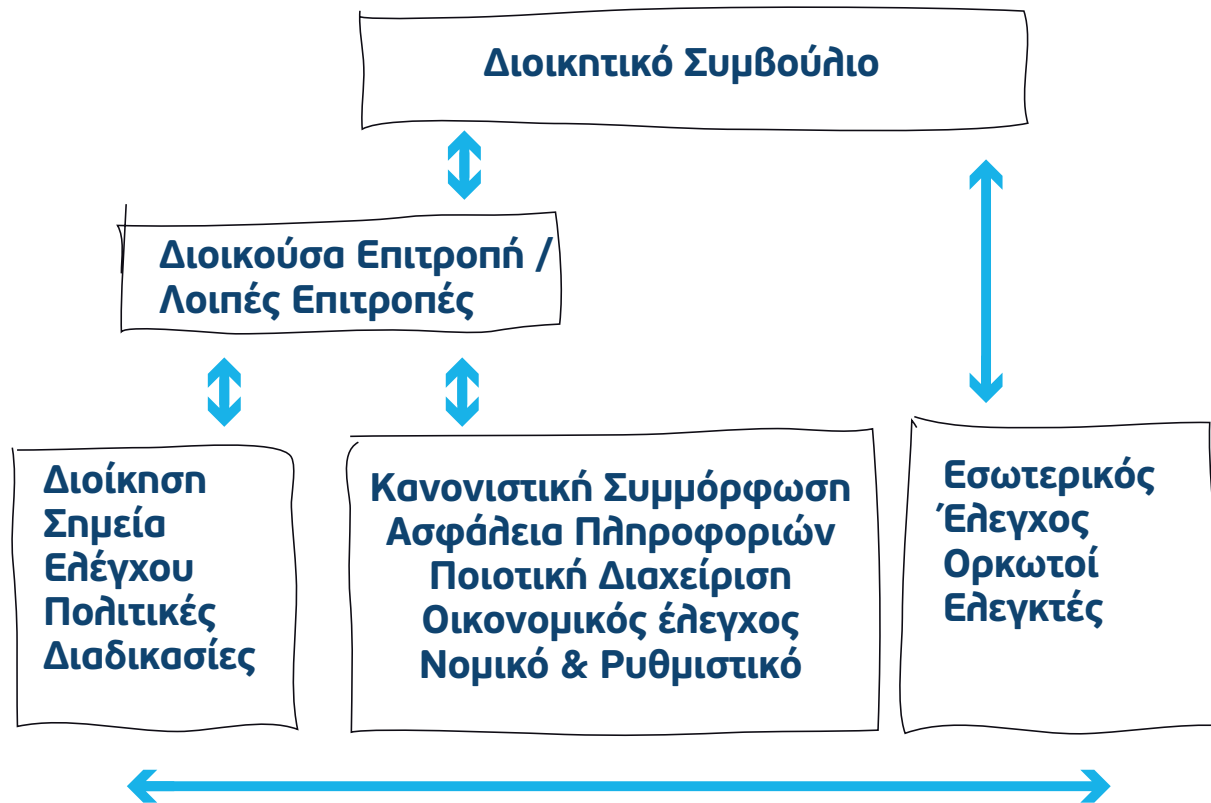
Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Ανώτατη Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία απαρτίζεται από μέλη της Ανώτατης Διεύθυνσης, με βασικό στόχο την 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 μέσα στο 2013, 2 φορές για θέματα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα.

Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών

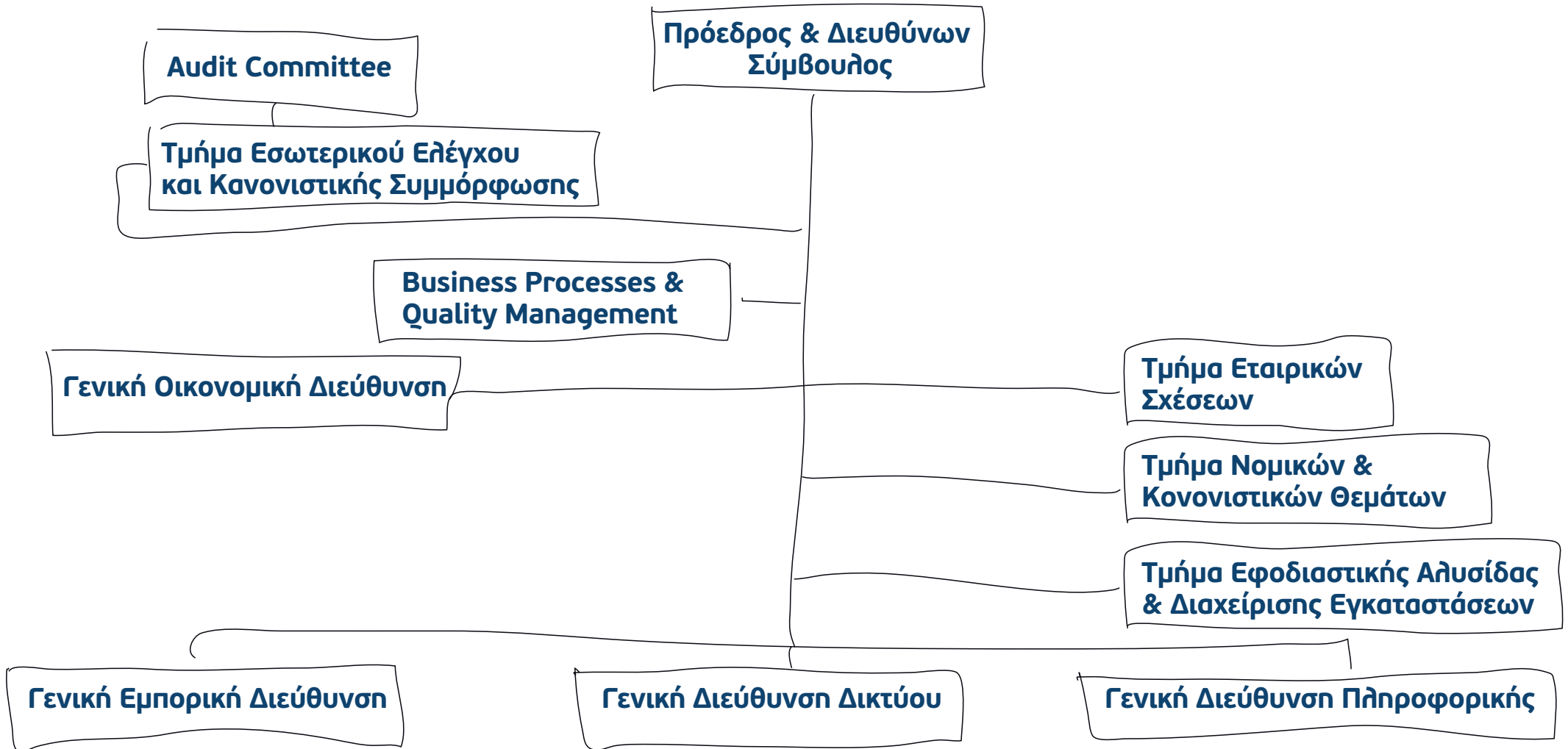
Η Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών συγκαλείται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό τη δημιουργία μιας εταιρικής Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών και την εφαρμογή της από υπαλλήλους, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια, η εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των πληροφοριών. Η επιτροπή αποτελεί την κεντρική αρχή της Εταιρείας που διαχειρίζεται την Πολιτική Ασφαλείας 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 2013 2 φορές για θέματα σχετικά με την εφαρμογή των Πολιτικών Ασφαλείας των Πληροφοριών και τις Κανονιστικές Απαιτήσεις.

Διάγραμμα Δομής Εταιρικής Διακυβέρνησης



5.2.1

Οργανωτική Δομή





Εσωτερικός Έλεγχος

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 πρόοδο τους μέσα στο χρόνο. Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου συναντάται 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**.

5.4

Σύγκρουση Συμφερόντων- Αντιμέτωπιση της Διαφθοράς

Με τον όρο σύγκρουση συμφερόντων εννοούμε κάθε επαγγελματική κατάσταση κατά την οποία τα ιδιωτικά συμφέροντα ενός εργαζομένου, είναι ικανά να επηρεάσουν ή να αμφισβητήσουν, έστω και δυνητικά, την αντικειμενική άσκηση των επαγγελματικών του καθηκόντων.

Έτσι, με στόχο την αποφυγή της σύγκρουσης συμφερόντων και την πρόληψη περιστατικών διαφθοράς, προβλέπονται, μέσα από διαδικασίες και οδηγίες που εφαρμόζουμε, συγκεκριμένα μέτρα, έλεγχοι και εγκρίσεις. Οι διαδικασίες είναι προσβάσιμες σε όλους τους εργαζόμενους της Εταιρείας μέσω του εταιρικού διαδικτυακού τόπου της.

Επιπρόσθετα, ένα σημαντικό κομμάτι των λειτουργιών της Εταιρείας μας υπόκειται σε εκτενείς ελέγχους κάθε χρόνο για την αξιολόγηση μεταξύ άλλων και των επιχειρηματικών κινδύνων που σχετίζονται με τη διαφθορά.

5.4.1

Κώδικας Δεοντολογίας

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 ΤΘ 61336 151 04 Μαρούσι Αθήνα, Ελλάδα.

Το 2013 απεστάλησαν ηλεκτρονικά ή μέσω ταχυδρομείου 3 αναφορές. Οι προβλεπόμενες εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης ακολουθήθηκαν, και δεν υπήρξε παραβίαση των πολιτικών της Εταιρείας ή πρόθεση μη εφαρμογής των αξιών και πρακτικών της.

Κατά τη διάρκεια του έτους, και στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, υιοθετήσαμε τις παρακάτω πολιτικές:

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:

- 1 την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων μας αναφορικά με την έννοια και την αποτροπή της απάτης,
- 2 την καθοδήγησή τους για το τι πρέπει να κάνουν σε περίπτωση που αντιληφθούν παρεμφερή κρούσματα ή υποπτεύονται τη διάπραξη συναφών πράξεων, έτσι ώστε να διαμορφωθεί ενιαία επιχειρησιακή συμπεριφορά και κουλτούρα για την αποφυγή και την αντιμετώπισή τους,
- 3 την περιγραφή και καθορισμό των σχετικών δράσεων που οφείλουν να αναλαμβάνουν τα αρμόδια Όργανα, σε περιπτώσεις εκδήλωσης περιστατικών απάτης, και
- 4 τη διευκόλυνση της ανάπτυξης συστημάτων, διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών που βοηθούν στην πρόληψη και καταστολή της απάτης.

5.4.2

Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας

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 (WIND Intranet).



5.5

Διαδικασίες, Συστήματα Διαχείρισης & Πιστοποιήσεις

5.5.1

Διαδικασίες

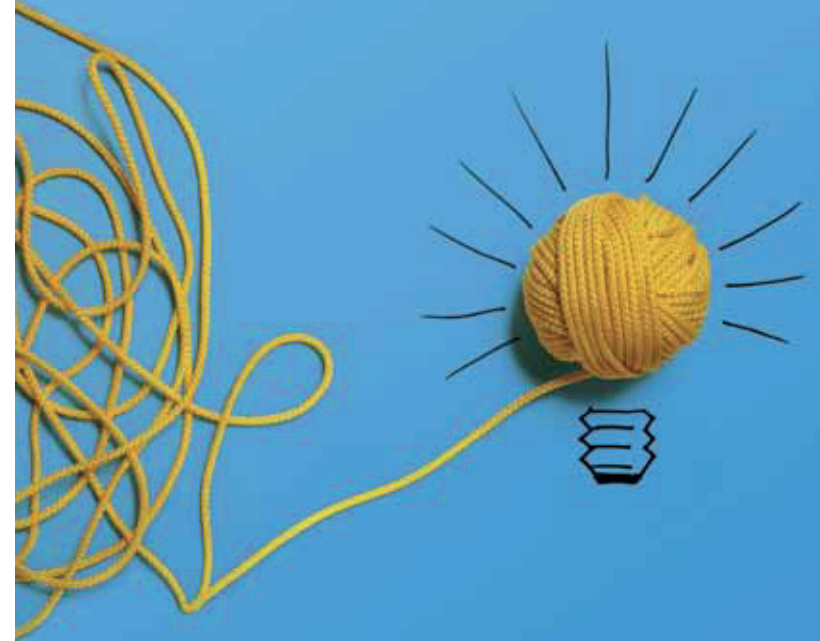
Έχοντας αναγνωρίσει τα οφέλη της αξίας της απλότητας σε καθετί που κάνουμε, εντείναμε και το 2013 τις προσπάθειές μας για απλοποίηση των διαδικασιών μας, πετυχαίνοντας έτσι την αύξηση της απόδοσης και αποτελεσματικότητάς μας στην εξυπηρέτηση των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών μας.

Σε συνδυασμό με τη διαμόρφωση νέας εταιρικής κουλτούρας, υλοποιήσαμε περισσότερες από 25 απλοποιήσεις κυρίως στις διαδικασίες εκείνες που βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών μας στα σημεία επαφής τους με την Εταιρεία (διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών στα καταστήματα και στο τηλεφωνικό κέντρο, διαδικασίες προώθησης και απόδοσης προσφορών, κ.ά.) αλλά και σε αυτές που θα κάνουν ευκολότερη την καθημερινότητα των εργαζομένων, όπως π.χ. των διαδικασιών της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού (ωρομέτρηση, έγκριση απουσίας, άδειας, ταξιδιών, εκπαίδευσης κλπ), των Διαδικασιών Facilities Management (πρόσβαση στους χώρους, έκδοση καρτών πρόσβασης, κ.ά.), της εγκατάστασης εξοπλισμού πληροφορικής (υπολογιστές, laptop, κ.ά.) και λογισμικού, παρέχοντας επιπλέον αυτοματοποιήσεις.

Βλέπεις τα πράγματα

Μοιράσου την ιδέα σου
και απλοποίησε τις
διαδικασίες της εταιρείας

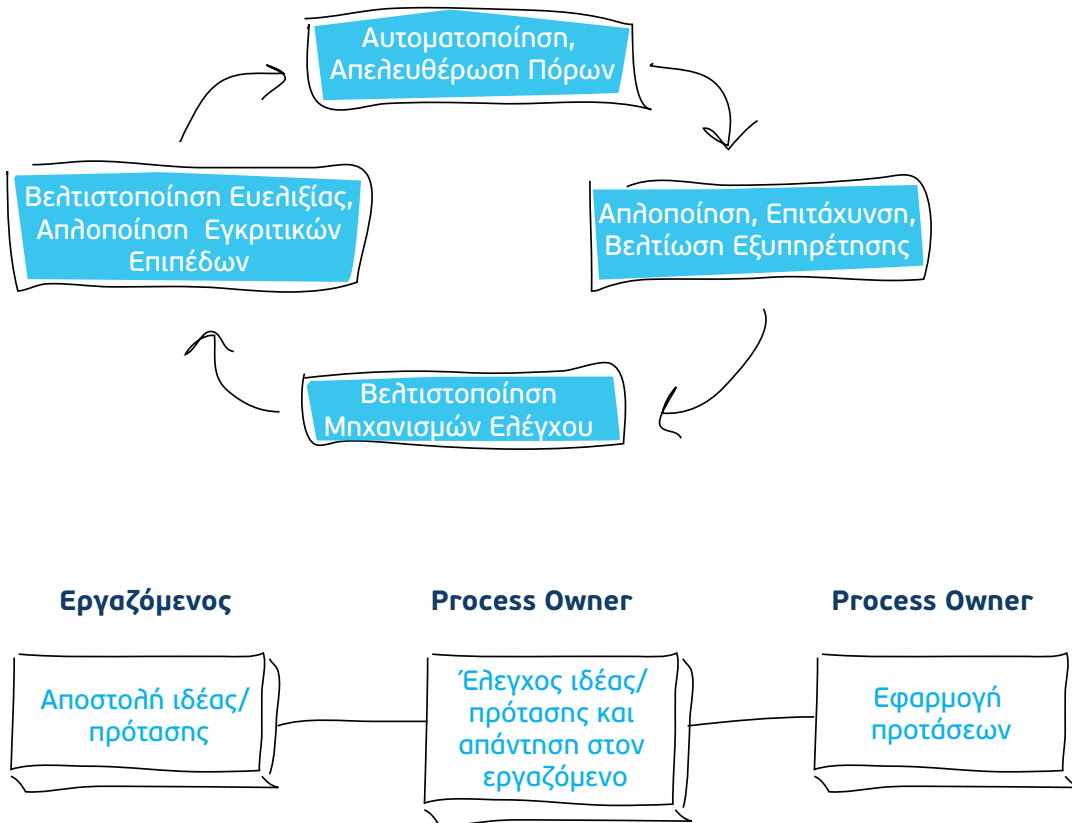
απλά;



WINDerful ideas

Απλοποιούμε
τις διαδικασίες μας.

**Γινόμαστε
αποτελεσματικότεροι!**



Με στόχο την ακόμη μεγαλύτερη συμμετοχή των εργαζομένων στην απλοποίηση των διαδικασιών μας, δημιουργήσαμε τον Μάιο του 2013 το πρόγραμμα "Βλέπεις τα πράγματα απλά;".

Στόχοι του προγράμματος ήταν:

-ενθάρρυνση της ανάληψης της ευθύνης για την απλοποίηση των διαδικασιών

-ενδυνάμωση της από κάτω προς τα πάνω επικοινωνίας

-παραγωγή νέων ιδεών βελτίωσης της καθημερινής μας εργασίας

-ενίσχυση της δέσμευσης στη βελτίωση

-απλοποίηση των διαδικασιών μας

Το πρόγραμμα κινητοποίησε ένα μεγάλο αριθμό εργαζομένων είτε στην αποστολή ιδεών απλοποίησης είτε στη μελέτη, επικοινωνία αλλά και εφαρμογή των ιδεών που συγκεντρώθηκαν.

Στο πλαίσιο του προγράμματος πάνω από 180 προτάσεις συγκεντρώθηκαν και μελετήθηκαν ενώ οι περισσότερες είτε υλοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2013 είτε η υλοποίησή τους είναι σε εξέλιξη.

Μέσα από το πρόγραμμα, βραβεύτηκαν οι 4 καλύτερες ιδέες, οι οποίες και παρουσιάστηκαν στη Διοικητική Ομάδα.



5.5.2

Συστήματα Διαχείρισης

Έχοντας ως στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μας και τη βελτίωση της εμπειρίας τους σε συνδυασμό και με την προστασία του περιβάλλοντος και την ορθή χρήση των φυσικών πόρων από τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, έχουμε αναπτύξει και εφαρμόζουμε ένα **Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος** το οποίο καλύπτει όλες τις εγκαταστάσεις μας 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
- ✓ σχεδιασμό, ανάπτυξη, παρακολούθηση, έλεγχο και υποστήριξη της αλυσίδας καταστημάτων μας

Η εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος στα καταστήματά μας περιλαμβάνει:

- ✓ πώληση υπηρεσιών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και διαδικτύου (WIND Κινητή, Q Καρτοκινητή, WIND Σταθερή Τηλεφωνία και Internet)
- ✓ λιανική πώληση συσκευών κινητής & σταθερής τηλεφωνίας, ηλεκτρονικού εξοπλισμού και αξεσουάρ
- ✓ επισκευή συσκευών κινητής τηλεφωνίας
- ✓ εξυπηρέτηση μετά την πώληση ιδιωτών και εταιρικών πελατών



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



- 📄 **Ποιότητα:** EN ISO9001:2008
- 📄 **Πρώτη πιστοποίηση:**
Ιούνιος 2001
- 📄 **Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού:**
04 100 011460
- 📄 **Τελευταία επαναπιστοποίηση:** Μάρτιος 2011
- 📄 **Φορέας πιστοποίησης:**
TUV Hellas (TUV Nord Group)



- 📄 **Περιβάλλον:** EN ISO14001:2004
- 📄 **Πρώτη πιστοποίηση:**
Δεκέμβριος 2008
- 📄 **Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού:**
44 104 090360-000
- 📄 **Τελευταία επαναπιστοποίηση:**
Ιούνιος 2012
- 📄 **Φορέας πιστοποίησης:**
TUV Hellas (TUV Nord Group)

Διαχειριστικό Πρότυπο: ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2005
Εργαστήριο μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικών πεδίων

Πρώτη πιστοποίηση: Ιούνιος 2012
Αρ. πιστοποιητικού 818

Φορέας πιστοποίησης: Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).

Τον Ιούνιο του 2013, το Εργαστήριο επιθεωρήθηκε επιτυχώς από το ΕΣΥΔ στο πλαίσιο της ετήσιας επιτήρησης συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του προτύπου.

5.5.3

Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

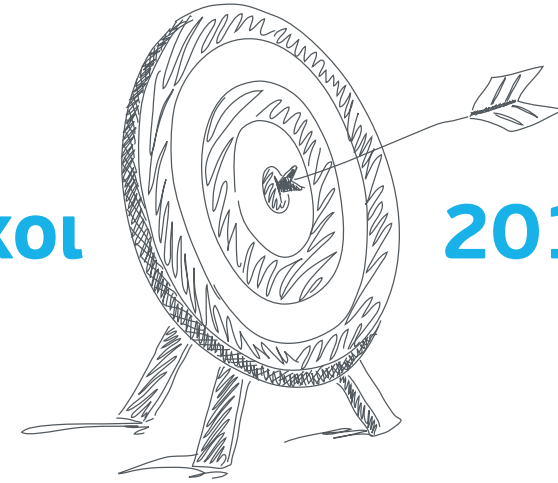
Στη WIND έχουμε αναπτύξει και συνεχώς εξελίσσουμε Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας με βασικούς στόχους:

- 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

Στο πλαίσιο του συστήματός μας, αλλά και των ρυθμιστικών 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.

Στόχοι



2014

Επιχειρησιακή Συνέχεια:

- εναρμόιση του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειάς μας με το συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον των τηλεπικοινωνιών αλλά και το διεθνές πρότυπο ISO 22301:2012 (Societal Security Business Continuity Management System).
- διενέργεια προγραμμάτων ενημέρωσης για την ενίσχυση της κουλτούρας μας αλλά και της έμπρακτης εμπλοκής των εργαζομένων και της ανάληψης υπευθυνοτήτων σε σχέση με την Επιχειρησιακή Συνέχεια.
- 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
- Ο επανασχεδιασμός του προγράμματος «Βλέπεις τα Πράγματα Απλά;» με σκοπό την ένταξή του ως πηγή ανατροφοδότησης και βελτιστοποίησης με μόνιμο χαρακτήρα
- Η εκπαίδευση όλου του προσωπικού γύρω από τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις δυνατότητες αναφοράς Αντιδεοντολογικών Πρακτικών
- Η καθιέρωση και επικοινωνία του μοντέλου Διαχείρισης κινδύνου της τριπλής γραμμής άμυνας (3 lines of defense)
- Η ολοκλήρωση της πιστοποίησης (CIA, CFE) των στελεχών Εσωτερικού Ελέγχου
- Η διανομή εσωτερικού ερωτηματολογίου μέτρησης συμμόρφωσης με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις Πολιτικές του
- Το ερωτηματολόγιο στελεχών «Σύγκρουσης συμφερόντων»

6.

Εργαζόμενοι

Διαφυλάσσουμε και εξελίσσουμε ένα σύγχρονο, δημιουργικό και ποιοτικό περιβάλλον αμοιβάας εμπιστοσύνης και ίσων ευκαιριών εξέλιξης, με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη χωρίς διακρίσεις και σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα.

2013

Στο απαιτητικό περιβάλλον του κλάδου των τηλεπικοινωνιών, συνδυάσαμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη με την προσφορά στους ανθρώπους μας ευκαιριών ανάπτυξης, την κατάργηση των στεγανών επικοινωνίας, την αύξηση της ανταπόκρισής τους σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας και την ανάπτυξη της ομαδικής δημιουργίας, μέσα από τη βελτίωση και απλοποίηση των διαδικασιών μας.



Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού:

- ☉ αναθεωρήσαμε τη διαδικασία αξιολόγησης με την καθιέρωση της νέας διαδικασίας ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού μας "Grow@WIND", η οποία αντικατοπτρίζει πλήρως τις νέες εταιρικές αξίες μας
- 🕒 τριπλασιάσαμε τις ώρες εκπαίδευσης σε εσωτερικά και εξωτερικά προγράμματα καθώς και σε σχεδιασμό εξειδικευμένων προγραμμάτων σύμφωνα με τις ανάγκες των ανθρώπων μας

Βελτίωση των διαδικασιών:

- ☉ απλοποιήσαμε πάνω από 130 διαδικασίες στο διάστημα Απριλίου - Δεκεμβρίου 2013 με την εισαγωγή νέων προγραμμάτων

Κατάργηση στεγανών επικοινωνίας:

- 🕒 ενισχύσαμε την εσωτερική επικοινωνία σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα με τη Διοικητική Ομάδα, πραγματοποιώντας πάνω από 20 συναντήσεις με συμμετοχή του 88% των ανθρώπων μας
- 🕒 αυξήσαμε το ποσοστό συμμετοχής στην Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων κατά 10%.

6.1

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Διαρκής μας στόχος είναι να προσελκύουμε, να διατηρούμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες, που είναι σε θέση να σκέφτονται και να δημιουργούν πέρα από τα προκαθορισμένα. Σε ένα δυναμικό περιβάλλον νέων τεχνολογιών, εξαιρετικοί άνθρωποι με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη, μπορούν να βρουν το δρόμο τους για μια συναρπαστική καριέρα.

Μέσα από την απασχόληση 1.138 εργαζομένων κατά το 2013, συμβάλλουμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας.

Πίνακας 1

Στοιχεία Κατανομής εργαζομένων / διεύθυνση

Διεύθυνση	Σύνολο
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Ποιότητα, Φυσική Ασφάλεια, Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρικές Σχέσεις, Εφοδιαστική Αλυσίδα & Διαχείριση Εγκαταστάσεων)	73
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	15
Εμπορική Διεύθυνση	507
Οικονομική Διεύθυνση	93
Διεύθυνση Πληροφορικής	126
Διεύθυνση Δικτύου	324
Γενικό Σύνολο	1.138



Πίνακας 2

Στοιχεία Κατανομής εργαζομένων / διεύθυνση & φύλο

Διεύθυνση	Φύλο	Αρ.	%
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Ποιότητα, Φυσική Ασφάλεια, Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρικές Σχέσεις, Εφοδιαστική Αλυσίδα & Διαχείριση Εγκαταστάσεων)	Γυναίκα	39	54%
	Άνδρας	34	46%
Σύνολο		73	
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	Γυναίκα	9	60%
	Άνδρας	6	40%
Σύνολο		15	
Εμπορική Διεύθυνση	Γυναίκα	328	65%
	Άνδρας	179	35%
Σύνολο		507	
Οικονομική Διεύθυνση	Γυναίκα	57	61%
	Άνδρας	36	39%
Σύνολο		93	
Διεύθυνση Πληροφορικής	Γυναίκα	26	21%
	Άνδρας	100	79%
Σύνολο		126	
Διεύθυνση Δικτύου	Γυναίκα	55	17%
	Άνδρας	269	83%
Σύνολο		324	
Γενικό Σύνολο		1.138	

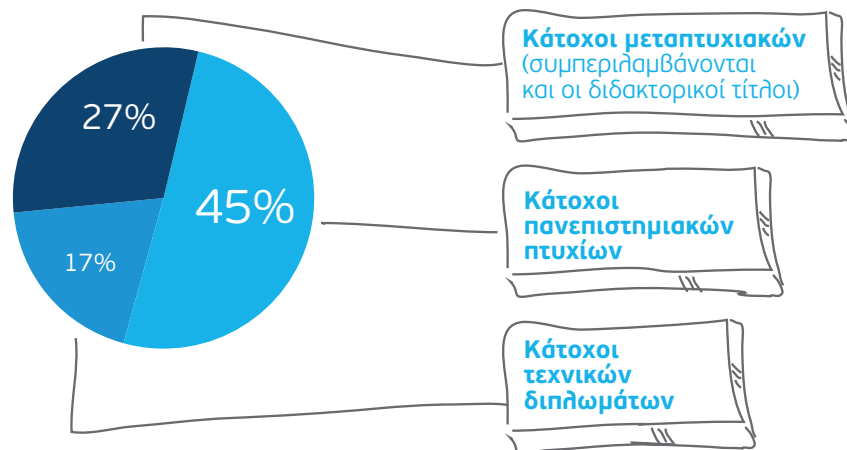
Το ανθρώπινο δυναμικό μας χαρακτηρίζεται από υψηλό ακαδημαϊκό επίπεδο και εξειδίκευση.



(Στοιχεία: 31/12/2013)

Πίνακας 3

Στοιχεία Κατανομής εργαζομένων / διεύθυνση



(Στοιχεία: 31/12/2013)

Το 97,7% των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων 1,35% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης). Το υπόλοιπο 2,3% είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου (εκ των οποίων το 34,6% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης).

Το 2013, προχωρήσαμε σε 78 νέες προσλήψεις, εκ των οποίων οι 4 στην περιφέρεια (Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα, Πάτρα και Κρήτη). Αναφορικά με την ανάγκη νέων προσλήψεων, ανακοινώνουμε σε έντυπα και ηλεκτρονικά Μέσα, καθώς και στην ιστοσελίδα μας (www.wind.gr) όλες τις θέσεις εργασίας και το προφίλ των υποψηφίων για τις θέσεις αυτές.

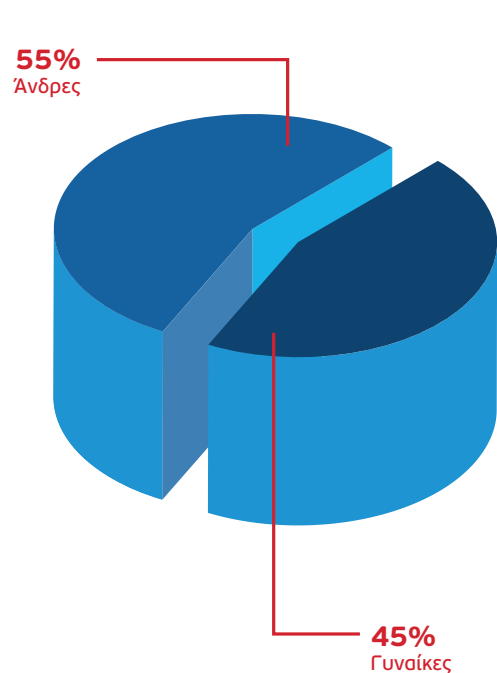
6.2

Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες

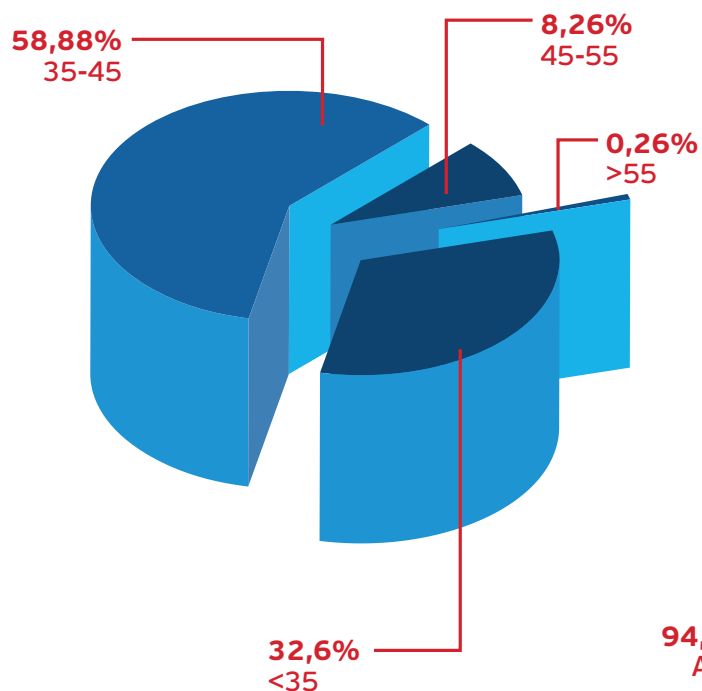
Ακολουθούμε πολιτικές **διαφάνειας, αξιοκρατίας και αντικειμενικότητας** για ένα δίκαιο και αξιόπιστο εργασιακό περιβάλλον. Η προσέγγιση και η φιλοσοφία μας δεν περιορίζονται σε αριθμούς, αλλά στην αρχή της **μη διάκρισης**, της πολιτικής **ίσων ευκαιριών** και της αναγνώρισης **του δικαιώματος πρόσβασης** κάθε ανθρώπου στην εργασία. Καλλιεργώντας ένα περιβάλλον αξιοπρέπειας και αλληλοσεβασμού, παρέχουμε ίσες ευκαιρίες ανάπτυξης σε όλους τους εργαζομένους μας ανεξαρτήτως φύλου ή άλλων διακρίσεων και από διάφορες περιοχές της Ελλάδας. Εφαρμόζοντας την πολιτική ίσων ευκαιριών προς τα δύο φύλα, το **45%** στο σύνολο των εργαζομένων είναι γυναίκες και το **55%** άνδρες.

Κατανομή Εργαζομένων ανά Περιοχή, Ηλικιακή Ομάδα και Φύλο

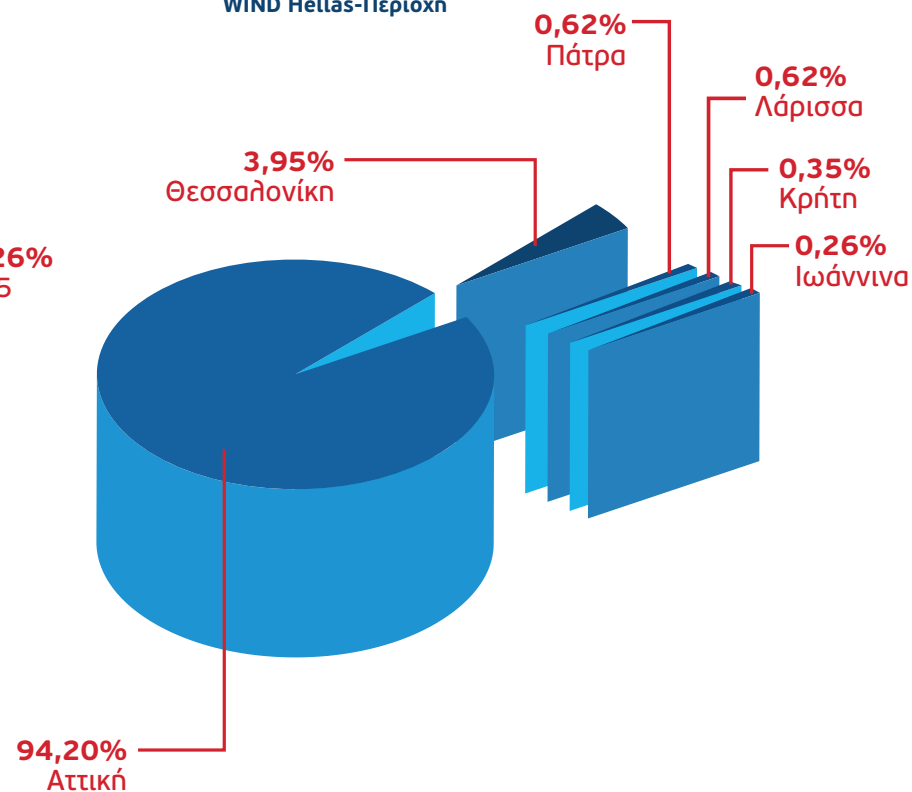
WIND Hellas-Φύλο Εργαζομένων



WIND Hellas-Ηλικιακή Ομάδα



WIND Hellas-Περιοχή



Όσον αφορά τα ανθρώπινα δικαιώματα, σεβόμαστε απόλυτα και ακολουθούμε τις διεθνείς διατάξεις. Πιστοί στις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του ΟΗΕ, το οποίο έχουμε προσυπογράψει, δεσμευόμαστε ότι στο ανθρώπινο δυναμικό μας δεν προσλαμβάνονται ανήλικοι εργαζόμενοι και δεν υφίστανται περιπτώσεις εξαναγκαστικής εργασίας. Από την αρχή της λειτουργίας μας μέχρι και σήμερα, δεν έχει παρουσιαστεί κανένα περιστατικό διάκρισης ή άνισης μεταχείρισης μεταξύ των εργαζομένων όλων των ιεραρχικών επιπέδων στον εργασιακό μας χώρο, ούτε έχουμε γίνει αποδέκτης παραπόνων ή καταγγελιών για παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων είτε από τρίτα μέρη είτε από εργαζομένους μας κατά την περίοδο του Απολογισμού.

6.3

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.

Η ΕΣΣΕ, μεταξύ άλλων, προβλέπει:

- ✓ την κάλυψη δαπάνης φύλαξης παιδιών μέχρι την ένταξή τους στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση
- ✓ την απόδοση επιδόματος τέκνου από το πρώτο κιόλας παιδί, ενώ στις περισσότερες από τις υπάρχουσες κλαδικές συμβάσεις ορίζεται η υποχρέωση καταβολής του σχετικού επιδόματος από το τρίτο παιδί
- ✓ την κάλυψη κόστους προληπτικών ιατρικών εξετάσεων "check-up" κάθε δεύτερη χρονιά
- ✓ τη χορήγηση επιδόματος σπουδών και στους πωλητές καταστημάτων
- ✓ τη χορήγηση επιδόματος ετοιμότητας σε όσους δηλώνονται ως προσωπικό επιφυλακής
- ✓ τη χορήγηση σπουδαστικής άδειας με αποδοχές

6.4

Συνθήκες Εργασίας & Πρόσθετες Παροχές

Φροντίζουμε να εξασφαλίζουμε στους εργαζομένους μας **άριστες συνθήκες εργασίας και σημαντικές παροχές.**

Πακέτο Παροχών

Έχουμε αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο ανταγωνιστικό πακέτο παροχών, που ανταμείβει την απόδοση, την ανάπτυξη ικανοτήτων και τη συνολική εταιρική επιτυχία:

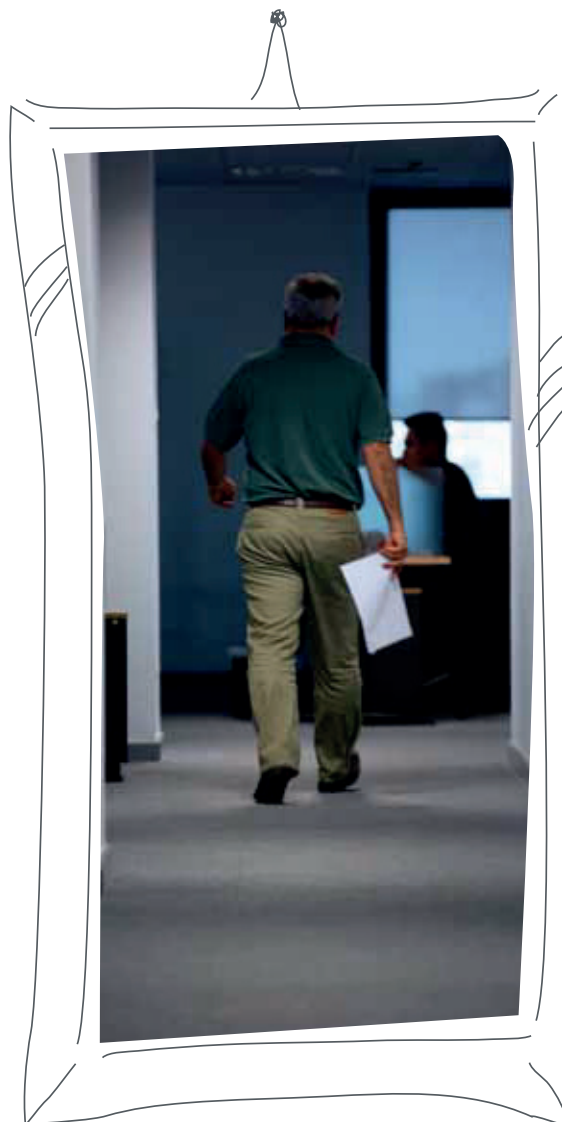
- ✓ **ανταγωνιστικά πακέτα αμοιβών** - σταθερών και κυμαινόμενων- που βασίζονται σε συγκρίσεις με την αγορά και ανταμείβουν την προσφορά του εργαζόμενου στην επίτευξη των εταιρικών στόχων ασφάλεια ζωής με κάλυψη ανικανότητας – ατυχήματος
- ✓ **ομαδικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής κάλυψης** με τη δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας
- ✓ **επιδοτούμενο ιδιωτικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα**
- ✓ **προνομιακή χρήση σε προϊόντα** κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και internet
- ✓ **εστιατόριο – καφετέρια** (στη Λ. Κηφισίας και Λ. 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

Προσπαθούμε να εξασφαλίσουμε για όλους εμάς όλο και περισσότερο ανταγωνιστικές τιμές, εκπτώσεις και προσφορές στα καταστήματά μας για τις προϊοντικές κατηγορίες μας και σε προϊόντα και υπηρεσίες συνεργατών μας σε ποικίλες κατηγορίες.

Ομαδικό πρόγραμμα ασφάλειας:

επαναξιολογούμε συνεχώς το πρόγραμμα, προκειμένου να προσφέρουμε ανταγωνιστικούς όρους ασφάλισης και τιμές ιατρικών εξετάσεων. Έτσι, καταφέραμε να μειώσουμε τις τιμές κατά 20% στις επισκέψεις στο δίκτυο συμβεβλημένων ιατρών.

Στο πλαίσιο της εταιρικής ένταξης των νέων εργαζομένων διεξάγεται ατομική αναλυτική παρουσίαση των παροχών σε κάθε νέο συνάδελφο από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού. Επίσης, όταν κρίνεται αναγκαίο, διοργανώνονται προγραμματισμένες παρουσιάσεις των πρόσθετων παροχών ανά γεωγραφική περιοχή. Τέλος, για την πληρέστερη ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με το πακέτο παροχών της Εταιρείας πραγματοποιούνται διανομές σχετικών ενημερωτικών εντύπων και ενημερωτικών εύχρηστων καρτών με χρήσιμα τηλέφωνα ανά υπηρεσία, καθώς και ενημέρωση μέσω του ειδικού δικτυακού τόπου.



Ανακαίνιση Χώρων Εργασίας

Προχωρήσαμε σε κτιριακή και λειτουργική αναβάθμιση των χώρων μας στη Λ. Αθηνών, η οποία περιελάμβανε:

- 🔊 ηλεκτρομηχανολογική - ενεργειακή αναβάθμιση που βελτιώνει τον εξαερισμό, τη θέρμανση και το φωτισμό των γραφείων.
- 📍 επέκταση του χώρου στάθμευσης στις 530 θέσεις
- 🚌 πρόβλεψη για shuttle bus service που θα εξυπηρετήσει τη μεταφορά από και προς τον σταθμό Μετρό «Ελαιώνας»
- 🎓 δημιουργία πέργκολας στο εστιατόριο και νέας αίθουσας εκπαίδευσης

Επιπλέον, προχωρήσαμε στην αναβάθμιση υλικού υπολογιστών και υποδομών σε νέες τεχνολογίες στα καταστήματά μας, όπου εγκαταστάθηκαν 750 νέοι desktop υπολογιστές και 400 νέοι εκτυπωτές.

6.5

Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων

Η διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων μας, αποτελεί προτεραιότητά μας. Θρούμε όλες τις πολιτικές και πρακτικές ασφάλειας, αλλά και ενημερώνουμε σωστά για θέματα που σχετίζονται με την υγεία και αφορούν άμεσα κάθε εργαζόμενο.

Έτσι, για τους εργαζόμενους τεχνικούς, πλησίον των σταθμών βάσης, έχουμε προμηθευτεί ατομικά πεδιόμετρα-δοσίμετρα που καταγράφουν τα επίπεδα της ακτινοβολίας στους χώρους εργασίας. Όλα τα πεδιόμετρα συλλέγονται κάθε χρόνο και αποθηκεύονται τα δεδομένα τους από τους ακτινοφυσικούς, ώστε να μπορούν να ελεγχθούν τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας που καταγράφηκαν. Στις περιπτώσεις που έχει γίνει συχνότερη χρήση γίνονται και εκθέσεις μετρήσεων.

Οι εκθέσεις αφορούν την επεξεργασία των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας που κατέγραψαν τα ατομικά πεδιόμετρα που χρησιμοποίησε ο κάθε εργαζόμενος. Σε όλες τις περιπτώσεις οι τιμές που καταγράφηκαν βρίσκονταν αρκετά χαμηλότερα από τα μέγιστα επιτρεπτά όρια ασφαλούς έκθεσης για τους επαγγελματικά εκτιθέμενους.

Σε συγκεκριμένο χώρο της τεχνικής διεύθυνσης της Εταιρείας μας, υπάρχουν μέσα ατομικής προστασίας τα οποία είναι στη διάθεση του προσωπικού που περιστασιακά και όχι βάσει σταθερού προγράμματος, επισκέπτεται τους σταθμούς βάσης. Τα εν λόγω μέσα επιστρέφονται μετά το πέρας της επίσκεψης ή/και εργασίας.

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειάς μας για την επίτευξη υψηλών επιπέδων Υγείας & Ασφάλειας στην Εταιρεία μας, συνεχίστηκε και φέτος η συνεργασία μας με την Εξωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης (ΓΕΝΙΚΗ ΕΞ.Υ.Π.Π. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ Α.Ε.) η οποία μας παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες Τεχνικού Ασφάλειας και Ιατρού Εργασίας. Από τις επισκέψεις των Τεχνικών Ασφάλειας, οι οποίες υλοποιούνται αδιάλειπτα με βάση συγκεκριμένο ετήσιο πρόγραμμα επισκέψεων, πραγματοποιήθηκαν σημαντικές βελτιώσεις με στόχο, όχι μόνο τη συμμόρφωσή μας με την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, αλλά και τη γενικότερη προαγωγή της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων μας.

Εκτός των παραπάνω, ξεκίνησε η οργάνωση, η μελέτη και η σταδιακή υλοποίηση βελτίωσης του εργασιακού περιβάλλοντος και μικροκλίματος. Η αναμόρφωση των εργασιακών χώρων και η ανακαίνιση των γραφείων υπερκαλύπτει τις απαιτήσεις της νομοθεσίας σε θέματα εμβαδού, όγκου, αερισμού και γενικότερα προδιαγραφών υγείας και ασφάλειας εργασίας.

Το 2013, προχωρήσαμε στην εκπόνηση – αναθεώρηση των σχεδίων διαφυγής για όλους τους εργασιακούς χώρους και ανάρτησή τους, όπου προβλέπεται, ενώ διεξήγαμε προεידωποιημένες ασκήσεις εκκένωσης των εγκαταστάσεων στο Ωραιοκάστρο Θεσσαλονίκης (2-12-13) και στο Περιστερί (4-12-13), παρουσία των υπευθύνων της εγκατάστασης και αρμοδίων τεχνικών ασφαλείας.

6.5.1

Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά που σχετίζονται με θέματα υγείας και ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, στον οποίο μπορεί να παρατηρηθεί 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
2011	0	0	4	38
2012	0	1	1	25
2013	0	0	2	21

Άδεια μητρότητας

Το 2013, ο αριθμός των εργαζομένων που είχαν δικαίωμα για άδεια προστασίας μητρότητας ήταν 61, εκ των οποίων οι 60 έκαναν χρήση. Όλες οι εργαζόμενες μητέρες που έκαναν χρήση της άδεια μητρότητας επέστρεψαν κανονικά στην εργασία τους μέσα στο έτος.

6.5.2

Ενημέρωση για την Υγεία & Ασφάλεια

Στη WIND, θεωρούμε υποχρέωσή μας να ενημερώνουμε σωστά για θέματα που σχετίζονται με την υγεία και ασφάλεια και που αφορούν άμεσα κάθε εργαζομένο μας.

Θέματα υγείας

Κατά τη διάρκεια του 2013, προωθήσαμε συστηματικά την έννοια της προληπτικής ιατρικής για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους, προσφέροντας καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, είτε δωρεάν είτε σε ειδικές προνομιακές τιμές πλήθος προληπτικών εξετάσεων υγείας, όπως εξειδικευμένες οφθαλμολογικές εξετάσεις, γυναικολογική εξέταση, προληπτικό έλεγχο θυρεοειδούς, προληπτικό καρδιολογικό έλεγχο, κ.α.



Θέματα ασφάλειας στο χώρο εργασίας

Η Εταιρεία μας ανάλογα με τις εκάστοτε εκπαιδευτικές ανάγκες, σχεδιάζει και υλοποιεί επιμορφωτικά προγράμματα στους τομείς υγείας και ασφάλειας που συνδέονται με θέματα:

🏢 Πυρασφάλειας-Πυροπροστασίας και Α' Βοηθειών

Απευθύνονται στους συναδέλφους που συμμετέχουν στις ομάδες πυρασφάλειας στις εγκαταστάσεις μας σε όλη την Ελλάδα, απαρτίζονται τόσο από θεωρητικό όσο και πρακτικό μέρος και διεξάγονται σε συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία και τους γιατρούς Εργασίας της Εταιρείας μας.

🏢 Φυσικής Ασφάλειας

Διεξάγονται σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας, απαρτίζονται από θεωρητικό και πρακτικό μέρος και απευθύνονται στους συναδέλφους των ομάδων ασφάλειας στις εγκαταστάσεις μας σε όλη την Ελλάδα.

Το 2013 δεν πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις αυτού του τύπου.

Socially Responsible Employer

Παρακολουθούμε ανελλιπώς τις εξελίξεις σε θέματα ενδεικτικά, όπως δημόσια υγεία, εργατική νομοθεσία και φορολογία εισοδήματος, και έχουμε εντάξει στο εταιρικό πλάνο επικοινωνίας την έγκαιρη ενημέρωση όλων των εργαζομένων μας για τα θέματα που τους αφορούν.

6.6

Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων

Συνδέουμε τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού μας με τις έννοιες της συνεχούς μάθησης, της ενθάρρυνσης και της υποστήριξης των πρωτοβουλιών για τη στήριξη και ανάπτυξη κάθε εργαζόμενου.

Οι άνθρωποί μας γνωρίζουν ότι επενδύουμε σε αυτούς εξασφαλίζοντας τις κατάλληλες συνθήκες ανάπτυξης τόσο σε προσωπικό όσο και επαγγελματικό επίπεδο με την χαρτογράφηση του Ετήσιου Πλάνου Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης.

6.6.1

Εκπαίδευση

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να αναπτυχθούν και να αυξήσουν την απόδοσή τους, μέσα από την προσφορά ίσων ευκαιριών εκπαίδευσης, που στηρίζουν την πορεία της καριέρας τους και συγχρόνως αποφέρουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα από τις υπόλοιπες εταιρείες. Εκπαίδευση παρέχεται σε τεχνικές γνώσεις καθώς και διοικητικές δεξιότητες, ώστε οι εργαζόμενοι να είναι πλήρως καταρτισμένοι στο εργασιακό τους αντικείμενο. Το 2013 πραγματοποιήθηκαν **16.502 εκπαιδευτικές ώρες**.



	Κατηγορία	Ώρες Εκπαίδευσης	Ποσοστό	Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης / εργαζόμενο
2011	Ανώτερα Στελέχη	224	5,21%	6,65
	Μεσαία στελέχη	533	5,89%	
	Τεχνικό προσωπικό	4608	51,69%	
	Πωλήσεις & Εξυπ.Πελατών	3032	34,01%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	517	5,80%	
	ΣΥΝΟΛΟ	8.914	100%	
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%	

Κατηγορίες εκπαίδευσης

Διαγνωστικό Εργαλείο Ανάπτυξης - “Growth Factor Inventory”

Η θέλησή μας για ανάπτυξη των ομάδων και ομαδικών αποτελεσμάτων οδήγησε σε ένα σύγχρονο διαγνωστικό εργαλείο ανατροφοδότησης 360μοιρών. Στόχος του προγράμματος η επισήμανση των δυνατών σημείων και των περιοχών προς ανάπτυξη των διοικητικών και ηγετικών ικανοτήτων μας ώστε να μεγιστοποιούμε τις δυνατότητές μας για την ανάπτυξη των ομάδων μας. Συμμετείχαν 116 στελέχη και τα αποτελέσματα αξιοποιήθηκαν στην υλοποίηση του προγράμματος **Leadership Campus**.

Leadership Campus

Το **Leadership Campus** είναι ένα σπονδυλωτό και απαιτητικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις της ευρύτερης ομάδας των στελεχών μας. Βασίζεται στις πιο σύγχρονες βιωματικές μεθόδους ανάπτυξης μέσα από πολύ-θεματικά και διαδραστικά workshops, συναντήσεις team coaching και συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες. Για το 2013, συμμετείχε το 60% καταγράφοντας συνολικά **3.120 ώρες** ανάπτυξης.



Πρόγραμμα «Αναπτύσσομαι- Καθοδηγώντας τη Νέα Γενιά»

Αναλαμβάνουμε την πρωτοβουλία αξιοποίησης δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για την ανάπτυξη των στελεχών μας, ενθαρρύνοντας την εθελοντική συμμετοχή σε **προγράμματα καθοδήγησης νέων** που δίνουν παράλληλα στους ανθρώπους μας την ευκαιρία να αναπτύξουν τις ηγετικές τους ικανότητες και να ζήσουν μία διαφορετική αναπτυξιακή εμπειρία.

Οι στόχοι του προγράμματος είναι:

- ✦ Η ανάπτυξη των ικανοτήτων των στελεχών μας στην καθοδήγηση και το mentoring
- ✦ Η προσέλκυση ταλαντούχων υποψηφίων
- ✦ Η ενίσχυση της ΕΚΕ στη νέα γενιά και η προβολή της WIND στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Στο πλαίσιο αυτό, τα στελέχη μας συμμετείχαν το 2013 στα προγράμματα:

“Future Leaders”: Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία, που δραστηριοποιείται στον κλάδο της Εκπαίδευσης και της Κοινωνικής Προσφοράς. Μέσα από τη διοργάνωση διαδραστικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων για μεταπτυχιακούς φοιτητές ή απόφοιτους μεταπτυχιακών προγραμμάτων και για στελέχη επιχειρήσεων, στοχεύει στη σύνδεση μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και αγοράς εργασίας. Στελέχη εταιρειών παρακολουθούν 4-ήμερο workshop στην καθοδήγηση και στη συνέχεια καθοδηγούν μεταπτυχιακούς φοιτητές στην υλοποίηση έργων που αναλαμβάνουν για την υποστήριξη ΜΚΟ. Για το 2013 συμμετείχαν **3 στελέχη μας** από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών.



Job-Pairs: αποτελεί μία οργανωμένη προσπάθεια από μία ομάδα ανθρώπων από διαφορετικούς χώρους να δημιουργήσουν ευκαιρίες στο σύγχρονο επαγγελματικό περιβάλλον φέρνοντας σε επαφή άτομα που αναζητούν εργασία στον επαγγελματικό χώρο της επιλογής τους. Η WIND συμμετείχε πρώτη στην υποστήριξη αυτής της εθελοντικής πρωτοβουλίας εδραιώνοντας το 2013 μια μοναδική συνεργασία για τη δημιουργία ευκαιριών σε νέους υποψήφιους που μπαίνουν στην αγορά εργασίας, με τα στελέχη μας να συμμετέχουν εθελοντικά στο πρόγραμμα και λειτουργούν ως μέντορες για αποφοίτους πανεπιστημίων. Η έναρξη του προγράμματος έχει προγραμματιστεί στις αρχές του 2014.



Πρόγραμμα Έμπνευσης Στελεχών

Το πρόγραμμα αυτό δίνει την ευκαιρία στους εργαζομένους μας να παρακολουθούν ομιλίες και παρουσιάσεις διεθνώς αναγνωρισμένων προσώπων από το χώρο της διοίκησης, της ηγεσίας και της επιχειρηματικότητας. Στόχος του προγράμματος είναι να εμπνεύσει τα στελέχη που συμμετέχουν να:

- αναζητήσουν και να βρουν νόημα και σημασία στο ρόλο τους ως ηγέτες
- δεσμευτούν στην αξιοποίηση του πλήρους δυναμικού τους
- απελευθερώσουν τη μοναδική δύναμη των ομάδων τους.

Από την έναρξή του το Σεπτέμβριο του 2013, πραγματοποιήθηκαν οι δράσεις:

- Σεπτ. '13: οργάνωση ημερίδας με ομιλητή τον ελληνικής καταγωγής Teo Vasilakis, ιδρυτή και CEO της Metanautix, ενός δυνατού startup στο χώρο των **Big Data Analytics**, ο οποίος αναφέρθηκε σε σημαντικά projects όπως το Data και το Tenzing, αλλά και στην ανάπτυξη συστημάτων για billing και financial/sales reporting και ανάπτυξη της γλώσσας και των ακουστικών μοντέλων για αναγνώριση ομιλίας. Την ομιλία παρακολούθησαν 60 περίπου στελέχη από όλα τα τμήματα της Εταιρείας.
- Οκτ. '13: είχαμε την ευκαιρία να υποδεχτούμε τον παγκοσμίου φήμης «γκουρού» σε θέματα coaching τον Hendre Coetzee, ιδρυτή του Center of Advanced Coaching, με σκοπό την έμπνευση των ανθρώπων μας σε θέματα ηγεσίας και διαχείρισης ομάδων και ανθρώπων σε δύσκολες εποχές. Την ομιλία παρακολούθησαν περίπου 120 στελέχη από όλα τα τμήματα της Εταιρείας.

Winning Team Lab

Για πρώτη φορά το 2013 σχεδιάστηκε το **Winning Team Lab** μια εξειδικευμένη πρωτοβουλία ανάπτυξης διατμηματικών ομάδων της Εταιρείας μας, αλλά και μια μοναδική εξελικτική εμπειρία για τον καθένα μας, με στόχους:

- ☞ την ανάδειξη των χαρακτηριστικών που καθιστούν αποτελεσματικές τις διατμηματικές ομάδες έργου
- ☞ τη διευκόλυνση των μελών των ομάδων, με διαδραστικό τρόπο, να θωρακίσουν τα υφιστάμενα δυνατά τους σημεία και να αναπτύξουν τις δεξιότητες που μεγιστοποιούν την αποτελεσματικότητα της ομάδας τους
- ☞ την εξέλιξη και ενδυνάμωση, τόσο σε ατομικό όσο και ομαδικό επίπεδο, ικανοτήτων και δεξιοτήτων που επιδρούν στην άμεση επίτευξη εξαιρετικών εταιρικών αποτελεσμάτων.

Τον Νοέμβριο του 2013 υλοποιήθηκαν, με την υποστήριξη εξωτερικών συμβούλων, τα 2 πρώτα Winning Team Labs, με προτεραιότητα στις ομάδες εκείνες που ανέλαβαν σημαντικούς εταιρικούς στόχους.

Εσωτερικά Προγράμματα Εκπαίδευσης

Εμείς οι άνθρωποι της WIND οργανώσαμε ποικίλες εσωτερικές εκπαιδεύσεις διαχέοντας τη γνώση στους συναδέλφους μας. Οι εκπαιδεύσεις αφορούσαν, μεταξύ άλλων, θέματα Information Security Awareness, SAP, DSL Network overview και Project Management.

Υποτροφίες

Πρόγραμμα χρηματοδότησης σπουδών επιπέδου bachelor και masters, με στόχο την απόκτηση έγκυρου πτυχίου για εργαζόμενους που έχουν υψηλές δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης στην Εταιρεία. Από το 2002 μέχρι σήμερα η Εταιρεία έχει χορηγήσει συνολικά 43 υποτροφίες για Πτυχιακές και Μεταπτυχιακές Σπουδές σε δημόσιους και ιδιωτικούς ακαδημαϊκούς φορείς από τις οποίες 31 αφορούν Μεταπτυχιακούς Τίτλους Σπουδών και 12 αφορούν Προπτυχιακούς Τίτλους Σπουδών.

Βιβλιοθήκη

Στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας μας έχει εγκατασταθεί βιβλιοθήκη όπου υπάρχουν διαθέσιμα περισσότερα από 1.000 βιβλία και επαγγελματικά άρθρα που αφορούν διάφορες κατηγορίες και είναι διαθέσιμα σε όλους τους εργαζόμενους, στοχεύοντας στη διάχυση γνώσεων σε διάφορους τομείς, ανάλογα με την εργασία τους.

Διαχείριση Ταλέντου & Προγραμματισμός Διαδοχής



Στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας μας έχει εγκατασταθεί βιβλιοθήκη όπου υπάρχουν διαθέσιμα περισσότερα από 1.000 βιβλία και επαγγελματικά άρθρα που αφορούν διάφορες κατηγορίες και είναι διαθέσιμα σε όλους τους εργαζόμενους, στοχεύοντας στη διάχυση γνώσεων σε διάφορους τομείς, ανάλογα με την εργασία τους.

6.6.2

Επαγγελματική εξέλιξη

Με βασικό μας στόχο την παροχή ευκαιριών καριέρας στους εργαζομένους μας, δίνουμε τη δυνατότητα σε κάθε τμήμα της Εταιρείας μας οι εργαζόμενοι να συνεργάζονται με τους προϊσταμένους τους για την ανάπτυξή τους, καθορίζοντας το πλαίσιο που ενσωματώνει τις ατομικές ικανότητες και προσδοκίες με τις δεξιότητες που η Εταιρεία καθορίζει. Επενδύουμε στους ανθρώπους μας και στην ανάπτυξη τους, χρησιμοποιώντας τα πιο σύγχρονα εργαλεία για την εξέλιξη τους:

Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

Πραγματοποιούμε προγράμματα εταιρικής ένταξης στους νέους συναδέλφους όλων των διευθύνσεων και τμημάτων, κατά τη διάρκεια των οποίων δίνονται οι κατάλληλες κατευθύνσεις για όσα πρέπει να γνωρίζουν οι νέοι εργαζόμενοι τόσο για την Εταιρεία όσο και την αγορά τηλεπικοινωνιών. Βρισκόμαστε από το τέλος 2013 σε διαδικασία ανανέωσης του πλαισίου οργάνωσης του προγράμματος το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί στο δεύτερο μισό του 2014.

Εσωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Σε περιπτώσεις ανάγκης κάλυψης θέσεων, ψάχνουμε πρωτίστως ανάμεσα στους ανθρώπους μας, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Έτσι, ο εργαζόμενός μας ενθαρρύνεται να εξερευνήσει τις ευκαιρίες αλλαγής και προόδου, σε άλλες θέσεις ή τμήματα, με σκοπό να προσφέρουμε στο άτομο την ευκαιρία να αποκτήσει γνώση, προσωπική ανάπτυξη και ελευθερία επιλογών. Στη WIND Ελλάς οι άνθρωποι μπορούν να εξελιχθούν είτε ως "ηγέτες της γνώσης" (knowledge leaders) είτε ως "ηγέτες ανθρώπων" (people's leaders).

Το 2013, το 7% των ανθρώπων μας συμμετείχε σε διαδικασίες επιλογής στελέχωσης θέσεων και το 68% από αυτούς προήχθησαν ή μετακινήθηκαν σε νέους ρόλους.

Σύστημα Ανάπτυξης της Απόδοσης

Όλοι μας στη WIND είμαστε περήφανοι για την αξία της υψηλής απόδοσης και της συνεχούς βελτίωσης ως κυρίαρχο συστατικό της κουλτούρας μας. Το Φεβρουάριο του 2013, μέσα από την ανάγκη αλλαγής (ως εύρημα της Έρευνας Απόψεων Εργαζομένων), ένα από τα εργαλεία που αναθεωρήσαμε και βελτιώσαμε για να δυναμώσουμε ακόμη περισσότερο αυτή την κουλτούρα ήταν η διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης. Έτσι δημιουργήσαμε τη νέα **Διαδικασία Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού "Grow@WIND"**. Για την τρέχουσα χρονιά υιοθετήσαμε μια μεταβατική διαδικασία που έδωσε έμφαση στις προσωπικές συναντήσεις μεταξύ άμεσων προϊσταμένων και υφισταμένων για την ανάδειξη των αναπτυξιακών αναγκών.

Κεντρικός άξονας της νέας διαδικασίας αποτελεί η ευθυγράμμιση των ανθρώπων μας με την εταιρική στρατηγική, τους στόχους και τις αξίες της WIND με συγκεκριμένες ικανότητες και δεξιότητες που επιδιώκουμε να αναπτύξουμε, βελτιώνοντας την απόδοσή μας. Η διαδικασία είναι πολυδιάστατη και βασίζεται στο σύνολο των πηγών που μπορούν να οδηγήσουν τους εργαζομένους στο να προσθέτουν μεγαλύτερη αξία μέσω της εργασίας τους.

Με την ολοκλήρωση του σχεδιασμού πραγματοποιήθηκαν εκπαιδευτικές συναντήσεις των ανθρώπων σε ρόλους με διαχείριση ομάδων και ενημερωτικές παρουσιάσεις στο σύνολο των ανθρώπων μας.



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 την ευκαιρία ανάπτυξης ανάλογα με τις δυνατότητές του και τις ανάγκες της Εταιρείας μας, με βάση το κοινό μοντέλο ιδιοτήτων. Ο σχεδιασμός του πραγματοποιείται προσεκτικά για κάθε έναν από τους εργαζομένους μας σε στενή συνεργασία με τους διευθυντές τους και βασίζεται στις αναπτυξιακές εμπειρίες, αναγκαίες για την επίτευξη των κοινών στόχων.



Βάση μας η ομάδα.
Στόχος μας η κορυφή.

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ**

6.7

Εσωτερική Επικοινωνία

Στη WIND Ελλάς το εργασιακό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από αλληλοσεβασμό και εμπιστοσύνη. Η ειλικρίνεια και η υπευθυνότητα απέναντι στους πελάτες και τους συναδέλφους είναι αναπόσπαστο στοιχείο της επαγγελματικής συμπεριφοράς των εργαζομένων, ενώ λειτούργουμε με διαφάνεια και αξιοπιστία στις καθημερινές μας συναλλαγές εντός και εκτός Εταιρείας. Προϋπόθεση αυτών είναι η ανάπτυξη σωστής εσωτερικής επικοινωνίας με συνεχές "coaching" για την επιτυχημένη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Πιστεύουμε πως η εμπάθυνση της εσωτερικής επικοινωνίας σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας αποτελεί έναν από τους θεμελιώδεις παράγοντες προσδιορισμού 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.

Για τον λόγο αυτό ενισχύουμε την επικοινωνία μέσα από:

- ✓ εργαλεία ανάπτυξης εσωτερικού ανοικτού και εποικοδομητικού διαλόγου (έρευνες εργαζομένων, workshops, συναντήσεις, WIND portal, skip level, επικοινωνιές κ.α.)
- ✓ διοργάνωση εκδηλώσεων για τους εργαζομένους μας.

ΤΕΥΧΟΣ	ΕΠΙΛΟΓΗ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	01
ΚΑΛΑ	2
WIND CYCLING	3
WIND NEWS	4
ECONOMIST DEBATE	4

31^{ος} ΚΛΑΣΙΚΟΣ ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΣ ΑΘΗΝΩΝ ΣΥΓΧΑΡΗΤΗΡΙΑ ΣΕ ΟΛΟΥΣ!

4.600 μέλη της WIND Running Team + 21.000 Μελών + 4 Δελτία + Όλη η ομάδα

Με το αμύθητο 31.000 άτομα που συμμετείχαν στην 31^η έκδοση του Κλασικού Μαραθωνίου της Αθήνας, η WIND είναι η πιο πολυαγαπημένη εταιρεία της αγοράς στην Ελλάδα. Η WIND, με την επίσημη συνεργασία της WIND Running Team, με 21.000 μέλη της WIND Running Team, με 4 Δελτία και 4.600 μέλη της WIND Running Team, με 21.000 Μελών και 4 Δελτία, η WIND πρόβαλε στα μέλη της WIND και σε 4.600 μέλη της WIND Running Team.

ΤΕΥΧΟΣ	ΕΠΙΛΟΓΗ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	01
PARENTS DAY	2
WIND CYCLING	3
WIND NEWS	4
ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	5
ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΣ	6

CORPORATE ΚΑΜΠΑΝΙΑ «ΣΥΝΗΘΙΣΜΕΝΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ»

Η WIND είναι η πιο πολυαγαπημένη εταιρεία της αγοράς στην Ελλάδα. Η WIND, με την επίσημη συνεργασία της WIND Running Team, με 21.000 μέλη της WIND Running Team, με 4 Δελτία και 4.600 μέλη της WIND Running Team, με 21.000 Μελών και 4 Δελτία, η WIND πρόβαλε στα μέλη της WIND και σε 4.600 μέλη της WIND Running Team.

ΤΕΥΧΟΣ	ΕΠΙΛΟΓΗ
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	01
WIND CYCLING	2
WIND NEWS	3
WIND NEWS	4

OLYMPUS MARATHON

Η WIND είναι η πιο πολυαγαπημένη εταιρεία της αγοράς στην Ελλάδα. Η WIND, με την επίσημη συνεργασία της WIND Running Team, με 21.000 μέλη της WIND Running Team, με 4 Δελτία και 4.600 μέλη της WIND Running Team, με 21.000 Μελών και 4 Δελτία, η WIND πρόβαλε στα μέλη της WIND και σε 4.600 μέλη της WIND Running Team.

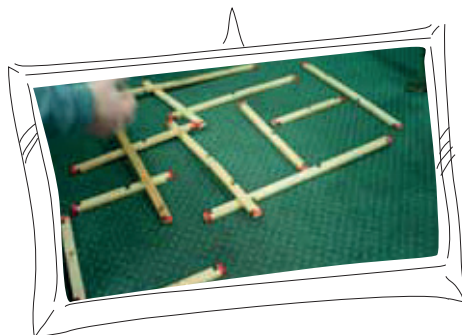
6.7.1

Ανάπτυξη Διαλόγου

Νέα Εταιρική Κουλτούρα

Στις αρχές του 2013, ανακοινώθηκαν οι νέοι εταιρικοί στόχοι που οδήγησαν στη διαμόρφωση του νέου εταιρικού οράματος και των αξιών της Εταιρείας μας. Το νέο εταιρικό όραμα διαμορφώθηκε με τη συμμετοχή όλων μας, μέσω της κατάθεσης ιδεών από τους ανθρώπους και τους συνεργάτες μας και στη συνέχεια με τη συνδρομή της Διοικητικής Ομάδας να το καθιερώσει με τρόπο συγκεκριμένο και κατανοητό για όλους. Οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν προς αυτή την κατεύθυνση ήταν δύο εξειδικευμένα workshops της Διοικητικής Ομάδας και των Ανώτερων Στελεχών μας. Πέρα από το έργο που πραγματοποιήθηκε, οι συναντήσεις λειτούργησαν κυρίως ως ευκαιρία ουσιαστικής γνωριμίας, ανταλλαγής απόψεων και ανάπτυξης στενότερων και αποτελεσματικότερων σχέσεων μεταξύ των ανθρώπων και των τμημάτων μας.

Η Διοικητική Ομάδα επεξεργάστηκε και συμφώνησε την Αποστολή της WIND, τα χαρακτηριστικά της Εταιρικής Κουλτούρας που θα συμβάλλουν στην υλοποίηση της νέας μας Αποστολής, ενώ το αποτέλεσμα που προέκυψε από την Ομάδα των Ανώτερων Στελεχών είναι ο προσδιορισμός του Μοντέλου Συμπεριφορών της WIND. Το μοντέλο αυτό επεξεργάστηκε και διαμορφώθηκε από τους ίδιους τους εργαζόμενους σε ειδικά workshops, στα οποία συμμετείχε το 10% των εργαζόμενων και αποτελεί στο εξής τη βάση ανάπτυξης όλων των συστημάτων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού εξασφαλίζοντας την ευθυγράμμιση της οργάνωσης με τους επιχειρηματικούς στόχους.



Συναντήσεις Ανοιχτής Επικοινωνίας

Στη WIND έχουμε την ευκαιρία να επικοινωνούμε δομημένα και ανοιχτά με τα μέλη της Διοικητικής Ομάδας -σε επίπεδο τμηματικών συναντήσεων της κάθε Διεύθυνσης- και καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Στόχος να συζητούμε απευθείας τα θέματα που μας απασχολούν, αλλά και να αναδεικνύουμε προτάσεις βελτίωσης της καθημερινότητά μας, καταφέροντας μέσα στο 2013 να πραγματοποιήσουμε συνολικά 22 συναντήσεις σε όλο τον οργανισμό με τη συμμετοχή του 88% του ανθρώπινου δυναμικού μας.



WIND Intranet

Στον εσωτερικό δικτυακό τόπο, δημιουργήσαμε ένα ειδικό χώρο όπου μπορούμε να βρούμε άμεσα πληροφορίες σχετικά με την οργάνωση, εσωτερικές αγγελίες θέσεων, ανακοινώσεις προαγωγών και μετακινήσεων και να γνωρίσουμε τους νέους συναδέλφους μας.

WIND EcoNews, μια από τις βασικές ενότητες του WIND Portal με στόχο τη διαρκή ευαισθητοποίηση όλων μας για την προστασία του περιβάλλοντος. Το πρώτο τεύχος του WIND Eco News για το 2013, ήταν αφιερωμένο στην Παγκόσμια Ημέρα Υγροτόπων, καθώς και τις εναλλακτικές «πράσινες» και οικονομικές μεθόδους θέρμανσης.

Για το 2013, και στο πλαίσιο των παραπάνω, προσφέραμε σε τυχερούς συνάδελφους μας:

- 🎁 Ένα ταξίδι για δύο άτομα 5 ημερών στη λίμνη Κερκίνης
- 🎁 Ένα κλιματιστικό τεχνολογίας Inverter 12.000 btu



**Επικοινωνούμε.
Γινόμαστε καλύτεροι.**

Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων

Έρευνα απόψεων εργαζομένων

Για δεύτερη χρονιά, διεξήχθη η Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων με εξαιρετικά υψηλή συμμετοχή στο 82%.

Το 82% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι η εταιρεία επιδεικνύει κοινωνική υπευθυνότητα, ενώ αυξήθηκε κατά 17% το ποσοστό των εργαζομένων που πιστεύουν ότι η εταιρεία εκφράζει μεγάλο ενδιαφέρον και μέριμνα για τους ανθρώπους της. Στόχος ήταν να εκφράσουμε τη γνώμη μας για το εργασιακό μας περιβάλλον, να αναδείξουμε τα δυνατά σημεία της Εταιρείας μας, καθώς και τα σημεία εκείνα που χρειάζονται βελτίωση εστιάζοντας σε συγκεκριμένα πλάνα δράσης. Τα αποτελέσματα της Έρευνας και συγκεκριμένα οι περισσότερο και λιγότερο θετικές απαντήσεις αναρτώνται στο εσωτερικό δικτυακό τόπο της WIND.

Στο διάστημα Μαρτίου-Απριλίου πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις τμημάτων για την συζήτηση των αποτελεσμάτων της Έρευνας Απόψεων Εργαζομένων του 2012, από τις οποίες προέκυψαν πλάνα δράσης για κάθε τμήμα τα οποία οδήγησαν στο σχεδιασμό και την υλοποίηση ποικίλων έργων, ώστε όλοι να έχουμε άποψη και να συμμετέχουμε στον κοινό στόχο. Ενδεικτικά, κάποια έργα τα οποία προέκυψαν αφορούν στην απλοποίηση διαδικασιών και μείωση των επιπέδων εγκρίσεων, την επικέντρωση στον πελάτη, την αναθεώρηση της διαδικασίας αξιολόγησης, την ενίσχυση παροχών, τις συναντήσεις ανοιχτής επικοινωνίας κ.α.

Αποτελέσματα από έρευνα εργαζομένων

Αξίζει να σημειωθεί, ότι το **82% των συμμετεχόντων δήλωσε, ότι η Εταιρεία επιδεικνύει κοινωνική υπευθυνότητα, ενώ αυξήθηκε κατά 17% το ποσοστό των εργαζομένων που πιστεύουν ότι η Εταιρεία εκφράζει μεγάλο ενδιαφέρον και μέριμνα για τους ανθρώπους της.**

Επιπλέον, το 2013 διεξήχθη η πρώτη Έρευνα Εργαζομένων στο franchise δίκτυο των Καταστημάτων WIND. Η έρευνα ήταν ανώνυμη και απευθυνόταν αποκλειστικά στους πωλητές των καταστημάτων WIND. Στόχος της έρευνας ήταν η ανάδειξη των θεμάτων που απασχολούν τους εργαζόμενους και η βελτίωση της καθημερινότητάς τους. Τα αποτελέσματα της έρευνας αξιολογήθηκαν άμεσα και δημιουργήθηκαν πλάνα δράσης για κάθε επιμέρους πεδίο που κρίθηκε ότι έχριζε βελτίωσης. Τα έργα που έχουν ήδη υλοποιηθεί έχουν κύριο γνώμονα τη βελτίωση της εργασιακής καθημερινότητας των εργαζομένων στα καταστήματά μας αλλά και την εμπειρία εξυπηρέτησης των πελατών μας σε αυτά.

Από την έρευνα προκύπτει, ότι το 94% αισθάνεται ικανοποιημένο να εξυπηρετεί αποτελεσματικά τους πελάτες του καταστήματος και το 85% είναι κατά μέσον όρο η βαθμολογία, που δίνουν για την ομαδικότητα-συνεργασία μέσα στο κατάστημα.



6.7.2

Εκδηλώσεις εργαζομένων

Αποτελεί διαρκή στόχο μας η ενίσχυση των μεθόδων που προωθούν περαιτέρω την ανάπτυξη των σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων μας στο εταιρικό περιβάλλον, μέσα από τις διάφορες εκδηλώσεις που διοργανώνουμε στη διάρκεια του έτους.

Parent's Day

Πρωθούμε την έννοια της ισορροπίας ανάμεσα στην προσωπική και την επαγγελματική ζωή.

Ημέρα Περιβάλλοντος-Διαγωνισμός Ζωγραφικής

Η WIND προσέφερε τα υλικά και τα παιδιά έβαλαν το ταλέντο τους να ζωγραφίσουν ό,τι χωράει η φαντασία τους σε σχέση με το Περιβάλλον.

Χριστουγεννιάτικες Γιορτές για τα Παιδιά μας

Για πρώτη φορά φέτος και ειδικά για τα Χριστούγεννα διοργανώσαμε χριστουγεννιάτικες γιορτές ταυτόχρονα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη για τα παιδιά μας.

Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας

Προσφέραμε ΔΩΡΕΑΝ εξετάσεις για τεστ ΠΑΠ σε κάθε γυναίκα συνάδελφο καθώς και στις συζύγους των συναδέλφων.

6.8

Εσωτερικός Εθελοντισμός

Με βάση την πεποίθηση ότι η γνώση και το κίνητρο για ευαισθητοποίηση πρέπει να έχουν ως αφετηρία το εσωτερικό περιβάλλον, έχουμε προχωρήσει στη συστηματική ανάπτυξη του εταιρικού εθελοντισμού, με στόχο την ενημέρωση και την ενεργή, εθελοντική συμμετοχή μας στο κοινωνικό πρόγραμμα της Εταιρείας μας, μεταφέροντας παράλληλα το μήνυμα και την αξία της κοινωνικής προσφοράς.



Κοινωνική προσφορά

Με στόχο την ενίσχυση του έργου Οργανισμών που στηρίζουν ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, συμμετείχαμε ως εργαζόμενοι σε ακόμα περισσότερες ενέργειες κοινωνικής ευθύνης- ενίσχυση δράσεων για την οικογένεια και το περιβάλλον, συμμετοχή στο εθνικό πρόγραμμα ενίσχυσης ανέργων, κ.α., ενώ αυξήσαμε τη δική μας συμμετοχή στη WIND Running Team κατά 25%.

Χριστουγεννιάτικη Δωρεά Αγάπης

Τον Δεκέμβριο του 2013 πραγματοποιήσαμε μια χριστουγεννιάτικη δωρεά αγάπης που απευθυνόταν στα παιδιά που φιλοξενούνται και υποστηρίζονται από το "Σικιαρίδειο" Ίδρυμα. Συνολικά από τις δωρεές των εργαζομένων συγκεντρώθηκαν πάνω από 40 κούτες με είδη πρώτης ανάγκης σε τρόφιμα καθώς και σε είδη προετοιμασίας γλυκισμάτων για το Χριστουγεννιάτικο bazaar των παιδιών, τα οποία και παραδόθηκαν αυτοπροσώπως από εκπρόσωπους εργαζομένων μας.



Τράπεζα Αίματος Εργαζομένων

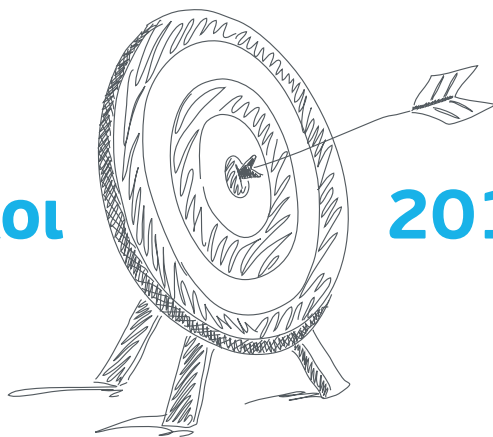


Η Τράπεζα Αίματος WIND λειτουργεί από το 2002 χάριν του προγράμματος εθελοντικής αιμοδοσίας των εργαζομένων και έκτοτε υλοποιείται 2 φορές τον χρόνο. Στόχος μας είναι η συμβολή στην εθνική προσπάθεια για απόκτηση επάρκειας αίματος και η άμεση στήριξη των εργαζομένων και των οικογενειών τους στις ανάγκες τους για αίμα. Για την υλοποίηση του προγράμματος συνεργαζόμαστε με τα μεγαλύτερα νοσοκομειακά ιδρύματα. Από το 2002 έως σήμερα, η Τράπεζα Αίματος απαριθμεί συνολικά 806 εθελοντικές συμμετοχές.

Το 2013, διοργανώθηκαν 2 προγράμματα Εθελοντικής Αιμοδοσίας τόσο στην Αθήνα, με την προσέλευση πάνω από 92 εθελοντών και τη συγκέντρωση 87 μονάδων σε αίμα από τους συναδέλφους αιμοδότες, όσο και στις υπόλοιπες πόλεις εκτός Αθηνών για τους συναδέλφους που επιθυμούσαν να συμμετάσχουν. Το σύνθημα «WIND Υγεία για Όλους» έγινε αρωγός στην ενδυνάμωση της ομάδας εθελοντών αιμοδοτών της WIND, προσφέροντας το πολυτιμότερο αγαθό.

Το 2013, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε τις ανάγκες 37 συνάνθρωπων μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με 49 μονάδες αίματος.

Στόχοι



2014

- ✓ **Η ανάπτυξη νέας on-line πλατφόρμας Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού**
- ✓ **Η ενίσχυση δράσεων διαχείρισης ταλέντων μέσω νέων εργαλείων και πρακτικών**
- ✓ Η ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας με ενσωμάτωση του "challenger" καθώς και των αξιών στην επαγγελματική μας καθημερινότητα
- ✓ Η περαιτέρω ενδυνάμωση των προσωπικών πλάνων ανάπτυξης μέσω του **Grow@WIND**
- ✓ Η ανανέωση και βελτιστοποίηση του **εσωτερικού δικτυακού τόπου (WIND Portal)**
- ✓ **Ο σχεδιασμός πρακτικών** που ενδυναμώνουν την έννοια "WIND Friends & Family"
- ✓ **Η περαιτέρω ενδυνάμωση της έννοιας του εσωτερικού εθελοντισμού**
- ✓ **Η ενίσχυση και διατήρηση της ανοιχτής εσωτερικής επικοινωνίας ανάμεσα σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα μέσα στην Εταιρεία**
- ✓ **Η αλλαγή στη διαμόρφωση των εργασιακών χώρων** ώστε να ενισχύεται η συνεργασία και η επικοινωνία- "Open Plan"
- ✓ **Η συνεχής ενημέρωση για θέματα υγείας και πρόληψης** και η προώθηση ενεργειών που συμβάλλουν στην πρόληψη θεμάτων υγείας για τους εργαζομένους μας και τις οικογένειές τους
- ✓ **Η περαιτέρω βελτίωση των συνθηκών Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων μας με:**
 - Ⓢ μετρήσεις φυσικών παραγόντων (π.χ. ανάλυση μικροκλίματος)
 - Ⓢ χημικές και βιολογικές αναλύσεις νερού
 - Ⓢ οργάνωση και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων Υ & Α (Α' Βοήθειες - Πυρασφάλεια)
 - Ⓢ ασκήσεις εκκένωσης
 - Ⓢ εκπόνηση συστήματος διαχείρισης Υ & Α εργασίας
 - Ⓢ εκπαίδευση υπευθύνων ασφαλείας εγκαταστάσεων
- ✓ **Καταστήματα WIND**
 - Ⓢ Η μέριμνα για τις προσφορές που διατίθενται στους εργαζόμενους των Καταστημάτων WIND
 - Ⓢ Ο σχεδιασμός εργαλείων εκπαίδευσης και συνεχούς ανάπτυξης δεξιοτήτων των εργαζομένων στα καταστήματα WIND
 - Ⓢ Η ανάπτυξη πύλης ανοιχτής επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων των καταστημάτων WIND αλλά και των εργαζομένων των καταστημάτων με όλα τα ιεραρχικά επίπεδα στην Εταιρεία
 - Ⓢ Η συμμετοχή των εργαζομένων των καταστημάτων WIND σε εταιρικές αθλητικές δραστηριότητες με στόχο τη συνολική προώθηση του ομαδικού πνεύματος και του εθελοντισμού



Στόχοι Καταστήματα 2014

- ✓ **Η μέριμνα για τις προσφορές** που διατίθενται στους εργαζόμενους των Καταστημάτων WIND.
- ✓ **Ο σχεδιασμός εργαλείων εκπαίδευσης και συνεχούς ανάπτυξης** δεξιοτήτων των εργαζομένων στα καταστήματα WIND
- ✓ **Η ανάπτυξη πύλης ανοιχτής επικοινωνίας** μεταξύ των εργαζομένων των καταστημάτων WIND αλλά και των εργαζομένων των καταστημάτων με όλα τα ιεραρχικά επίπεδα στην Εταιρεία
- ✓ Η συμμετοχή των εργαζομένων των καταστημάτων WIND σε εταιρικές αθλητικές δραστηριότητες με στόχο την συνολική προώθηση του ομαδικού πνεύματος και του εθελοντισμού

7.

Κοινωνία

Συνεισφέρουμε συστηματικά στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κοινωνιών που δραστηριοποιούμαστε, μέσα από την παροχή άριτων υπηρεσιών για την κάλυψη των επικοινωνιακών αναγκών και την πρόσβαση όλων στην Κοινωνία της Τεχνολογίας.

2013

Συνεπείς στις δεσμεύσεις μας για μια καλύτερη κοινωνία και αναγνωρίζοντας το σημαντικό ρόλο του κλάδου μας στην ζωή του σύγχρονου ανθρώπου συνεχίζουμε να προσφέρουμε οικονομικές και τεχνολογικά άριτες υπηρεσίες για Όλους. Για άλλη μια χρονιά, λάβαμε σοβαρά υπόψη τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και τις εντάξαμε στην επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Στηρίξαμε καινοτόμες ιδέες προάγοντας τον εθελοντισμό, την κοινωνική αλληλεγγύη, τον αθλητισμό, την εκπαίδευση, την περιβαλλοντική συνείδηση και τον πολιτισμό.



- Υποστηρίξαμε 8 ΜΚΟ σε όλη την Ελλάδα
- Στηρίξαμε το πρόγραμμα Αγώνων Πόλης Run Greece
- Αναπτύξαμε συνεργασία με τη Δράση Ενημέρωσης Saferinternet.gr, στο πλαίσιο του προγράμματος kids@safety: internet, κινητό και παιδί
- Διανείμαμε δωρεάν βιβλία με θέμα τον Πολιτισμό σε 160 δημοτικές βιβλιοθήκες της περιφέρειας
- Στηρίξαμε το πρόγραμμα καθαρισμού του Θερμαϊκού Κόλπου

7.1

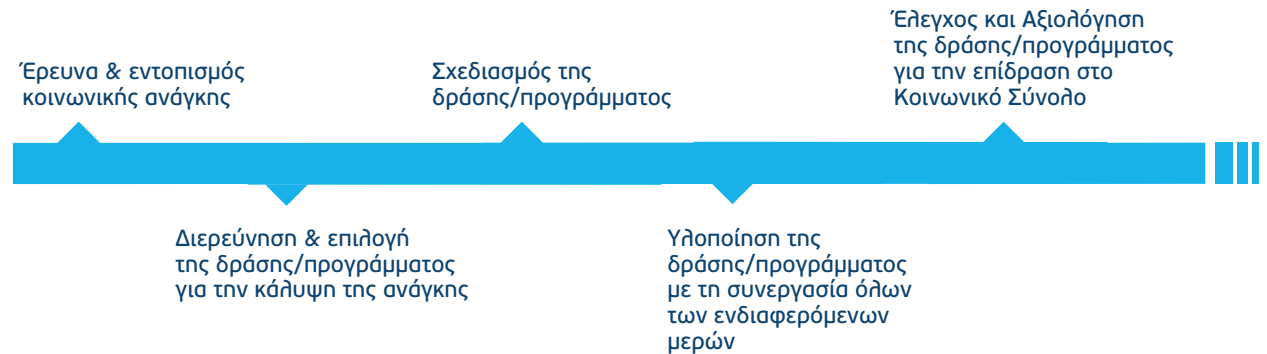
Συνεισφέρουμε στην Κοινωνία

Δραστηριοποιούμαστε με υπεύθυνο τρόπο απέναντι στην Κοινωνία προσφέροντας οικονομική στήριξη σε δράσεις ή φορείς αλλά και δημιουργώντας τις συνθήκες εκείνες για την ουσιαστική εμπλοκή περισσότερων ανθρώπων στην επίτευξη ενός στόχου, πρεσβεύοντας την κοινωνική αλληλεγγύη και συμμετοχικότητα.

Σύμφωνα με την αναμορφωμένη στρατηγική μας, το 2013 εργαστήκαμε πάνω σε ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσεων που αναπτύσσονταν γύρω από τους άξονες:

Συμμετοχή  Αφύπνιση  Συνεισφορά

Σχέδιο Διαχείρισης Προγραμμάτων



7.2

Συμμετοχή



Ένας αγώνας για όλους
www.wind.sr2013.gr

Δρομικό Κίνημα - Ένας αγώνας για όλους

- ✓ 49.667 Δρομείς
- ✓ 2.600 Δρομείς WIND Running Team
- ✓ 23 Δημοφιλείς Προσωπικότητες
- ✓ 116.000€ σε 8 ΜΚΟ σε όλη την Ελλάδα



Θέλοντας να συνδέσουμε τον αθλητισμό με την κοινωνική αλληλεγγύη για άλλη μια χρονιά, δώσαμε τη δυνατότητα σε Όλους να συμμετάσχουν και να τρέξουν με τα χρώματα της WIND Running Team για καλό σκοπό!

Φέτος, η συμμετοχή στους αγώνες δρόμου στον 8ο Διεθνή Μαραθώνιο «Μέγας Αλέξανδρος» ξεπέρασε κάθε προηγούμενη διοργάνωση Μαραθωνίου «Μέγας Αλέξανδρος». Πάνω από 10.000 δρομείς, ενήλικες και παιδιά, συμμετείχαν στην διοργάνωση και πέρασαν κάτω από την Αψίδα Αγάπης της WIND. Μέσα από τη συμμετοχή των 1000 δρομέων της WIND Running Team, 8 δημοφιλών προσωπικοτήτων, μέσω της Αψίδας Αγάπης και της εφαρμογής «Ένας αγώνας για όλους» στην επίσημη σελίδα της Εταιρείας στο facebook, συγκεντρώθηκαν 30.000€ για την ενίσχυση του Ορφανοτροφείου Θηλέων Μέλισσα.

Για άλλη μια χρονιά, η WIND δημιουργεί έντονο κοινωνικό αποτύπωμα και προσφορά, ενώ αξιοσημείωτη είναι η αύξηση συμμετοχών που φτάνει σχεδόν το 50% σε σύγκριση με το 2012, 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 31ου Κλασικού Μαραθωνίου Αθηνών το Νοέμβριο 2013, ενισχύσαμε το έργο της ΕΛΕΠΑΠ και της ΦΛΟΓΑ με τη συμμετοχή 31.000 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, την Αψίδα Αγάπης και τη χρήση του #WINDRun4All σε posts, tweets και φωτογραφίες, συγκεντρώθηκαν συνολικά 60.000€.

Χαρακτηριστική είναι η αύξηση συμμετοχής του κόσμου:

✓ Ρεκόρ συμμετοχών με δρομείς. Πρόκειται για μια αύξηση **19%** σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά. Ακόμα πιο εντυπωσιακή είναι η αύξηση **67%** των συμμετοχών σε σύγκριση με την πρώτη χρονιά που η WIND ανέλαβε την υποστήριξη των Αγώνων.

✓ Ρεκόρ συμμετοχών για τη WIND Running Team, σημειώνοντας αύξηση **60%** συγκριτικά με το 2011 όπου έγινε και η σύσταση της ομάδας.

Τέλος, η WIND θέτοντας ως στόχο να φέρει ανθρώπους κάθε ηλικίας κοντά στον αθλητισμό και να προωθήσει την κοινωνική αλληλεγγύη, συμμετείχε ως Μέγας Χορηγός Αγώνων Δρόμου 5 και 10χλμ, στο πρόγραμμα αγώνων του Run Greece, που διοργάνωσε ο ΣΕΓΑΣ.



Run Greece

Το 2013, για πρώτη φορά, η WIND αποφασίζει να ενισχύσει τον αθλητισμό στην περιφέρεια δημιουργώντας το Run Greece, ένα θεσμό δρομικών αγώνων πόλης.

Στόχος αυτής της πρωτοβουλίας είναι να δώσει επιπλέον ώθηση στις τοπικές κοινωνίες και να φέρει ακόμα περισσότερο κόσμο κοντά στον αθλητισμό.

Για το 2013, το πρόγραμμα περιελάμβανε 5 πόλεις:

Ηράκλειο, Ιωάννινα, Καστοριά, Λάρισα και Πάτρα, στο πλαίσιο του οποίου η WIND υποστήριξε 5 τοπικούς φορείς κοινωνικής αλληλεγγύης, έναν για κάθε πόλη, προσφέροντας 3€ για κάθε δρομέα, που συμμετείχε.

Πέρα από το φιλάνθρωπικό χαρακτήρα, ιδιαίτερα έντονη είναι και η κοινωνική διάσταση των τοπικών υποστηρικτικών ενεργειών. Με στόχο να δώσουμε ζωή στις τοπικές κοινότητες της περιφέρειας, δημιουργήσαμε δρώμενα πριν και κατά τη διάρκεια των Αγώνων. Πιο συγκεκριμένα συστάθηκαν ειδικές προωθητικές ομάδες δρομέων που προωθούσαν το αθλητικό πνεύμα στην πόλη λίγες ημέρες πριν τον Αγώνα. Ταυτόχρονα, σε κεντρικό σημείο της εκάστοτε πόλης είχε στηθεί κατασκευή που ενημέρωνε για τους επικείμενους Αγώνες. Για την ημέρα των Αγώνων κατασκευάστηκε ειδική ασπίδα, που μεταφέρθηκε σε όλες τις πόλεις, παρακινώντας τους δρομείς να περάσουν από κάτω και να ενισχύσουν το ποσό που προσέφερε η WIND στο εκάστοτε ίδρυμα. Τέλος, χαρακτηριστικό είναι πως για κάθε πόλη σχεδιάστηκε ειδικά διαμορφωμένο πλάνο επικοινωνίας που μετέφερε το βασικό μήνυμα της κοινωνικής αυτής δράσης: «Ένας Αγώνας Για Όλους.»

7.3

Συνεισφορά

Κλίμακα: 10520 Γραμμή Ενημέρωσης για την Έλλειψη Στέγης

Και το 2013 συνεχίσαμε να στηρίζουμε τους άστεγους συμπολίτες μας, διαθέτοντας τον 5-ψήφιο αριθμό 10520 στο Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό ΚΛΙΜΑΚΑ με σκοπό να αποτυπωθεί ο άστεγος πληθυσμός σε όλη την Ελλάδα, αλλά και οι άστεγοι να ενημερώνονται άμεσα για τις δωρεάν προσφερόμενες υπηρεσίες (σίτιση, στέγαση, ιατροφαρμακευτική φροντίδα, κ.α.). Τέλος, όσοι εντοπίζουν άστεγους συνανθρώπους ή κινδυνεύουν να βρεθούν εκτός στέγης μπορούν να καλούν στον 5-ψήφιο προκειμένου να προληφθεί η απώλεια στέγης.

Σικιαρίδειο Ίδρυμα

Λίγο πριν φύγει το 2013, οι εργαζόμενοι στη WIND ανταποκρινόμενοι στην πρωτοβουλία της Εταιρείας πραγματοποίησαν την καθιερωμένη Χριστουγεννιάτικη δωρεά αγάπης που για φέτος ήταν για τα παιδιά και τους νέους με ειδικές ικανότητες, που φιλοξενούνται στο Σικιαρίδειο Ίδρυμα.

Η μεγάλη ανταπόκριση είχε ως αποτέλεσμα να συγκεντρωθούν δεκάδες κούτες με είδη άμεσης ανάγκης για τα παιδιά, αλλά και πολυάριθμα υλικά για την υλοποίηση του χριστουγεννιάτικου Bazaar του Ιδρύματος. Επιπλέον, προσφέραμε παιχνίδια και δώρα σε όλα τα παιδιά. Τη δωρεά παρέδωσε αντιπροσωπεία εργαζομένων μας, την οποία υποδέχτηκαν με μεγάλη χαρά παιδιά και προσωπικό του Κέντρου Ανοιχτής Φροντίδας του Σικιαρίδειου Ιδρύματος.

Θερμαϊκός Κόλπος

Το Μάρτιο του 2013 συμμετείχαμε στο πρόγραμμα διαχείρισης αποβλήτων και ρυπαντικού φορτίου του Θερμαϊκού κόλπου, του Υπουργείου Μακεδονίας και Θράκης. Στόχος του προγράμματος ήταν να διασφαλιστούν ο επιφανειακός καθαρισμός του Θερμαϊκού Κόλπου από επιπλέοντα απορρίμματα αλλά και η αντιμετώπιση τυχόν πετρελαιοκηλίδων, σε καθημερινή βάση. Η WIND ανταποκρίθηκε άμεσα στο κάλεσμα του Υπουργείου ώστε να παραμείνει καθαρός όλος ο άξονας του Θερμαϊκού Κόλπου για το 2013, με έμφαση στο θαλάσσιο μέτωπο της πόλης της Θεσσαλονίκης.

Bazaar Βιβλίου

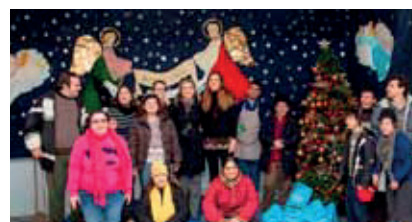
4ο φιλοanthρωπικό bazaar βιβλίου και μουσικό φεστιβάλ ΒΗΜΑ FM 99,5
Στο Bazaar διατέθηκαν 200.000 βιβλία με 1€ το καθένα. Το σύνολο των χρημάτων αποδόθηκε στο Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων για την προμήθεια τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης για τους συνανθρώπους μας.

Animal Action

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

Ελληνική Ομάδα Διάσωσης

Κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών της ΕΟΔ Αττικής.



99,5
ΚΑΛΟΚΑΙΡΙΝΟ
BAZAAR
ΒΙΒΛΙΟΥ

7.4

Αφύπνιση

Kids@safety internet, κινητό και παιδί (Το νου σου... στο διαδίκτυο)



- ✓ Ηλεκτρονική πλατφόρμα ενημέρωσης www.kidsatsafety.gr
- ✓ Συνεργασία με το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου και την πλατφόρμα www.saferinternet.gr
- ✓ Στήριξη της πλατφόρμας www.cyberkid.gov.gr μέσω της συνεργασίας με το **Σώμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος**



**CYBER
CRIM
UNIT**





Η ασφαλής χρήση των νέων τεχνολογιών αποτελεί ένα από τα κύρια θέματα που απασχολεί γονείς και παιδιά. Στη WIND αναγνωρίζοντας την ανάγκη για συνεχή και ορθή ενημέρωση των γονέων και των παιδιών συνεχίσαμε και το 2013 την ενημερωτική εκστρατεία Kids@safety internet, κινητό και παιδί σε όλη την Ελλάδα. Στην επίσημη ιστοσελίδα μας διαθέτουμε αναλυτικές συμβουλές και οπτικοακουστικό υλικό σε γονείς, παιδιά και εκπαιδευτικούς, όπως επίσης δημοσιεύουμε έρευνες σχετικά με την χρήση των νέων τεχνολογιών από γονείς και παιδιά.

Στο πλαίσιο αυτό, στηρίξαμε και φέτος την πανελλαδική έρευνα της ΜΚΟ Ν.Ε.Ο.Ι. για

την ανάδειξη της στάσης και της συμπεριφοράς των νέων σε ό,τι αφορά τη χρήση του διαδικτύου και παρουσιάσαμε τα αποτελέσματα του διαδικτυακού quiz «Εσύ τι τύπου γονιός είσαι;», που πραγματοποιήθηκε στη διάρκεια του 2012 μέσα από το

www.kidsatsafety.gr και τα οποία αφορούσαν στη στάση των γονέων απέναντι στη χρήση του διαδικτύου από τα παιδιά τους. Επίσης, το 2013 ξεκίνησε και η συνεργασία μας με το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου και τη δράση SaferInternet.gr (www.saferinternet.gr) που τελεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ενώ παράλληλα για δεύτερη χρονιά στηρίξαμε τη διαδικτυακή και διαδραστική εφαρμογή χρήσιμων συμβουλών www.cyberkid.gov.gr για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο, μια πρωτοβουλία που υλοποιείται από το Σώμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.

TEDxAcademy

x = independently organized TED event

Το Σεπτέμβριο του 2013 συμμετείχαμε στην εκδήλωση του 4ου TEDxAcademy, που πραγματοποιήθηκε στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών με κεντρικό θέμα «Ανακαλύπτω». 1.500 άτομα είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν και να ακούσουν ζωντανά τους προσκεκλημένους ομιλητές, προσωπικότητες με έντονη κοινωνική δράση -από το χώρο της επιστήμης, της τεχνολογίας, της τέχνης και των επιχειρήσεων- από την Ελλάδα και όλο τον κόσμο, ενώ 2.300.000 θεατές την παρακολούθησαν μέσω live streaming.

Η δύναμη του συν / The power of plus+

TEDxThessaloniki2013

x = independently organized TED event

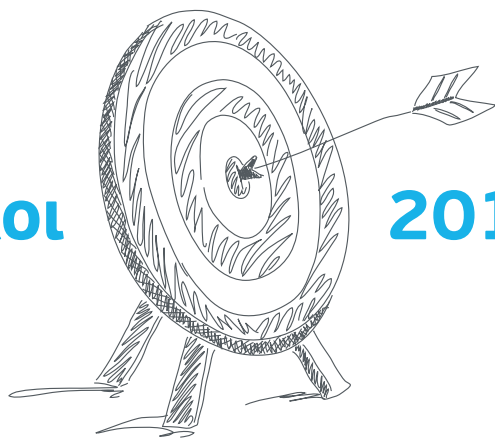
Tedx Θεσσαλονίκη

Με μεγάλη χαρά συμμετείχαμε, ως τηλεπικοινωνιακός πάροχος, στο 4ο TEDx Thessaloniki με κεντρικό θέμα "η δύναμη του +συν". Μέσω του δικτύου μας, προσφέραμε απεριόριστη δωρεάν πρόσβαση σε ασύρματο Internet στους TEDxSters, για όσους από αυτούς είχαν διάθεση να blogarουν, να μοιραστούν την εμπειρία τους και να μεταφέρουν το κλίμα απευθείας μέσα από την καρδιά του TEDxThessaloniki.

Ήταν ολόκληρη μέρα έμπνευσης, ψυχαγωγίας, γνώσης, δικτύωσης με επίκεντρο την ανάγκη να αναδειχτούν έννοιες, στοιχεία και ενέργειες με θετικό πρόσημο, θετική σκέψη και δράση. Οι ομιλητές, προερχόμενοι από τους διάφορους χώρους, μεταλαμπάδευσαν ιδέες για το πώς η δύναμη του "συν" μπορεί να γίνει πράξη.



Στόχοι



2014

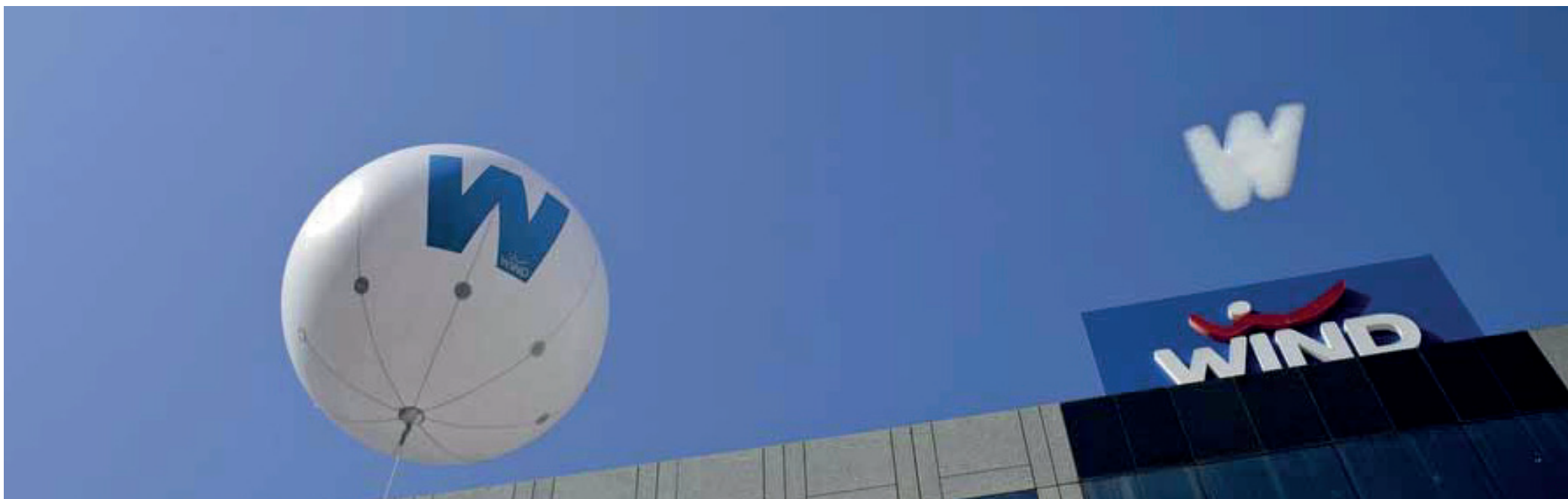
- ✓ Η ανάπτυξη νέων εργαλείων και εφαρμογών για γονείς και παιδιά στην ιστοσελίδα, cyberkid.gov.gr
- ✓ Η αύξηση του αριθμού ημερίδων ενημέρωσης για την ασφαλή χρήση του Κινητού και του Διαδικτύου σε όλη την Ελλάδα
- ✓ Η αύξηση του αριθμού των ΜΚΟ, που στηρίζουμε μέσω της WIND Running Team
- ✓ Η ενημέρωση και αφύπνιση του κόσμου για την προστασία των αδέσποτων ζώων



8.

Αγορά

Προσφέρουμε υπεύθυνα προϊόντα και ποιοτικές υπηρεσίες, επενδύοντας στην καινοτομία και την εξέλιξη, με σκοπό την κάλυψη των επικοινωνιακών αναγκών σε όλη την ελληνική επικράτεια.



2013

Προσπαθώντας να καλύψουμε το σύνολο των τηλεπικοινωνιακών αναγκών της ελληνικής επικράτειας, προχωρήσαμε στο σχεδιασμό ολοκληρωμένων προϊόντων και υπηρεσιών, την επέκταση και αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου μας, την ανάπτυξη του δικτύου πωλήσεών μας και τη διασφάλιση ενός ποιοτικού επιπέδου εξυπηρέτησης απόλυτης ικανοποίησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας με κάθε δυνατό μέσο.



- ✓ Απλοποιήσαμε το εμπορικό μας χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και Internet εισάγοντας 5 νέα εμπορικά προγράμματα προς αντικατάσταση των 10 προηγούμενων
- ✓ Πραγματοποιήσαμε επέκταση σε 5 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους, φτάνοντας συνολικά τους 276, παρέχοντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet περίπου στο 70% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών
- ✓ Έπεκτίναμε την τεχνολογία του VDSL από 33 σε 162 Αστικά Κέντρα και σημειώσαμε αύξηση στη συνολική κάλυψη του VDSL κατά 158%, καθώς και υπερδιπλασιασμό της σχετικής βάσης'.
- ✓ Δώσαμε έμφαση στην online παρουσία μας, σε επίπεδο προσφορών, μηνυμάτων, εμφάνισης και λειτουργικότητας του site και του online shop
- ✓ Συνεχίσαμε τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών για την εξυπηρέτηση των πελατών μας μέσα από τα καταστήματά μας αλλά και στο τηλεφωνικό κέντρο
- ✓ Απλοποιήσαμε τις διαδικασίες μας και επανασχεδιάσαμε το Τμήμα Εξυπηρέτησης Εταιρικών Πελατών, για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση τους
- ✓ Συμβάλουμε στην ενίσχυση της πράσινης οικονομίας μέσω των καινοτόμων υπηρεσιών WIND Fleet και WIND Cloud

8.1

Το Τηλεπικοινωνιακό μας Δίκτυο

Εδώ και 21 χρόνια, 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 την 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 2013, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου κινητής τηλεφωνίας άγγιζε το 100%.

Εδώ και δύο 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.

Με την ολοκλήρωση του εκσυγχρονισμού, το δίκτυο της WIND θα είναι από τα κορυφαία στην Ευρώπη και οι πελάτες της Εταιρείας θα απολαμβάνουν ένα δίκτυο υψηλών ταχυτήτων.

Το 2013, ολοκληρώθηκε ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν περιοχές της Βόρειας Κρήτης, της Χαλκιδικής, των Ιωαννίνων και της Ξάνθης και συνεχίζουμε στις άλλες μεγάλες πόλεις, αλλά και σε στοχευμένες περιοχές.

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

Δίκτυο Σταθερών Επικοινωνιών

Η κάλυψη για υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικού internet πλησιάζει το 70% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα. Κατά το 2013, έγινε επέκταση σε 5 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους και αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε περίπου 60 sites.

Ανάπτυξη Δικτύου Σταθερών Επικοινωνιών	
Διεθνής Χωρητικότητα	60 Gbps
GR-IX	20 Gbps
Συνεγκαταστάσεις σε Τηλεπικοινωνιακούς Κόμβους	276
Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ	Ελλάδας - Ιταλίας Κρήτης - Πελοποννήσου Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας



Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία

Στη WIND υιοθετούμε πολιτικές σχετικά με την παρακολούθηση και μέτρηση των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας, ενώ έχουμε εγκαταστήσει μηχανισμούς πρόληψης λαθών 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 που διενεργούνται από το Τμήμα Health & Environmental Issues. Επιπλέον, εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους μας σε θέματα διαχείρισης της ποιότητας και μεθόδων μετρήσεων, ενημερώνουμε τους πελάτες μας και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μας μέσα από την παροχή αξιόπιστων πληροφοριών.

Διαθέτουμε Εργαστήριο Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων υψηλών συχνοτήτων, το οποίο πραγματοποιεί συστηματικές μετρήσεις στους σταθμούς Βάσης για να εξασφαλίσει την αυστηρή τήρηση όλων των διεθνών προδιαγραφών ασφαλείας καθώς και των οδηγιών της ελληνικής νομοθεσίας. Τον Ιούνιο του 2012 το εργαστήριο διαπιστεύτηκε από τον ΕΣΥΔ κατά ISO 17025.

Μέσα στο 2013, πραγματοποιήσαμε 25 μετρήσεις είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης σταθμών Βάσης είτε μετά από αιτήματα πολιτών.

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 πολύ χαμηλότερα από τα επιτρεπτά όρια.

8.3


Επικοινωνία για Όλους

Στη WIND, προσφέρουμε υπηρεσίες κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και internet. Στόχος μας για το 2013 ήταν να απλοποιήσουμε ακόμα περισσότερο τα προγράμματα και τις υπηρεσίες μας, διαθέτοντας πιο απλές, κατανοητές και οικονομικές εμπορικές προτάσεις.

8.3.1

Πρόγραμμα W

Διαθέσαμε το πρόγραμμα W, ένα πρόγραμμα που απαντάει στις ανάγκες της αγοράς, για παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, που χαρακτηρίζονται από τη βέλτιστη σχέση αξίας/τιμής και υπηρετούν με τον πιο απλό, άμεσο και κατανοητό τρόπο την δέσμευση της WIND: «Οικονομία για όλους». Με το W τονίσαμε τη διαφοροποίησή μας από τον ανταγωνισμό, προσφέροντας ένα νέο πρόγραμμα που περιέχει ελεύθερη επικοινωνία προς όλους, και όχι μόνο προς το ίδιο δίκτυο, ενισχύσαμε και επανατοποθετήσαμε την ήδη επιτυχημένη «προς όλους» επικοινωνία.



Για τους συνδρομητές που θέλουν να επικοινωνούν περισσότερο αλλά και φθηνότερα από και προς το εξωτερικό, το 2013 προσφέραμε δύο νέες υπηρεσίες με δωρεάν χρόνο ομιλίας προς τους πιο δημοφιλείς διεθνείς προορισμούς που βρίσκονται εκτός Ελλάδας, αλλά και με ακόμα χαμηλότερες χρεώσεις όταν ταξιδεύουν στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το International Talk και το International Talk & Roam.

8.3.2

Καρτοκινητή τηλεφωνία

Στην καρτοκινητή τηλεφωνία κατά το 2013, ανταποκριθήκαμε άμεσα στις κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες της εποχής, παρέχοντας στους καταναλωτές μας επικοινωνία χωρίς δεσμεύσεις, με διαφάνεια χρεώσεων και ξεκάθαρους όρους χρήσης μέσα από τα brands WIND F2G και Q.

Επιπλέον, συνεχίζουμε να προσφέρουμε ανταγωνιστικά κίνητρα στην ανανέωση χρόνου ομιλίας μέσα από τα καταστήματα, παρέχοντας δωρεάν Bonus χρόνου, προσφορές Smartphone και ενεργοποιήσεις πακέτων καρτοκινητής με ειδικούς διαγωνισμούς.

Περισσότερα για τα προϊόντα & υπηρεσίες WIND: www.wind.gr

Εφαρμογή **myF2G**
για smartphones!

Download from
Available on the
App Store

GET IT ON
Google play

The advertisement features a hand holding a white smartphone with the 'myF2G' app logo on the screen. The background is a blurred crowd of people. To the right, there is text in Greek and English, and logos for the App Store and Google Play.

**ΟΛΗ Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ Q,
ΤΩΡΑ ΣΤΟ ΧΕΡΙ ΣΟΥ!**

Available on the
App Store

Get it on
Google play

The advertisement shows a hand holding a white smartphone with a photo of a smiling couple on the screen. The 'myQ' logo is overlaid on the photo. The background is a warm, orange-toned gradient. To the right, there is bold Greek text and logos for the App Store and Google Play.

8.4

Υπεύθυνες Υπηρεσίες

8.4.1

Υπηρεσίες Ενημέρωσης Συμβολαίου Κινητής

✓ Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων Συμβολαίου

Όλοι οι συνδρομητές συμβολαίου κινητής 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.

Πίνακας 1

Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών



Προστασία ανήλικων

Όσον αφορά τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης τηρούμε αυστηρά τους κανονισμούς για την προστασία των ανήλικων 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 (ενήλικου) και σχετικού αιτήματος του. Η δυνατότητα φραγής υπάρχει και για το WIND Plus (wap portal) μέσω του adult verification mechanism, κατά την οποία θα πρέπει να επιβεβαιωθεί ότι είναι ενήλικος ο χρήστης ώστε να προχωρήσει στη χρήση περιεχομένου για ενήλικες.

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
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

8.4.2

Καρτοκινητή Τηλεφωνία

- ✓ **Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου**
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**
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.

8.4.3

Ενημέρωση Κοινού

- ✓ **Γονικός Έλεγχος**
Ενημερώνουμε συστηματικά τους γονείς για τις δυνατότητες περιορισμού πρόσβασης σε ανήλικους χρήστες, μέσω έντυπης και ηλεκτρονικής ενημέρωσης, καθώς και με την οργάνωση ημερίδων σε όλη την Ελλάδα.
- ✓ **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).

8.5

Υπεύθυνα Προϊόντα

Τα προϊόντα που παραλαμβάνουμε και διαθέτουμε εμπορικά από το δίκτυο συνεργατών μας, καλύπτονται από την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία(CE mark-http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/cemarking/faq/index_en.htm), όπως αυτή έχει εναρμονιστεί στο ελληνικό δίκαιο. Επιπλέον, πραγματοποιούμε δειγματοληπτικούς ελέγχους για την εξασφάλιση της ποιότητας του εξοπλισμού πριν την παραλαβή του.

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.



8.5.1

«Πράσινο» Προϊόν

WIND Business Cloud

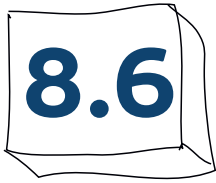
Στο πλαίσιο των καινοτόμων υπηρεσιών μας που συμβάλλουν στην ενίσχυση της πράσινης οικονομίας, έχουμε αναπτύξει τις υπηρεσίες WIND Business Cloud. Τον Μάιο του 2013 εμπλουτίσαμε τις υπηρεσίες Cloud που προσφέρουμε σε επιχειρήσεις και επαγγελματίες, παρουσιάζοντας την υπηρεσία

Business Antivirus.

Στο πλαίσιο αυστηρά πιστοποιημένων διαδικασιών, παρέχουμε την υπηρεσία Business Antivirus, στις εκδόσεις Business Office Antivirus και Business email Antivirus. Μέσα από ένα φιλικό και εύχρηστο Online περιβάλλον, με τη μορφή μηνιαίας συνδρομής, καλύπτουμε πλήρως τις ανάγκες μιας επιχείρησης για προληπτική προστασία από ιούς και κακόβουλες επιθέσεις, προσφέροντας ταυτόχρονα ασφάλεια και αξιοπιστία, οικονομία, ευελιξία και ταχύτητα υλοποίησης.

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).



Κοινωνικό Προϊόν

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.

✓ Ειδικές προσφορές

Το 2013, συνεχίζοντας την έμπρακτη στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, παρείχαμε έκπτωση σε υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet και δωρεάν χρήση στις υπηρεσίες κινητής (καρτοκινητής και συμβολαίου) σε συνδρομητές δικαιούχους του ΟΑΕΔ, είτε ήταν υφιστάμενοι είτε νέοι πελάτες WIND.

✓ 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.

✓ Γραμμές Κοινωνικής Προσφοράς

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 αποστέλλουν όσα γραπτά μηνύματα επιθυμούν (κόστος 1€+ ΦΠΑ), ενισχύοντας έτσι οικονομικά κάθε φορά έναν Μη Κερδοσκοπικό – Μη Κυβερνητικό Οργανισμό. Για το 2013, η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε 18 φορές.

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 2013, μέσω της υπηρεσίας «Προσφέρω» για διάφορες οργανώσεις, ήταν 51.537€.



✓ «Παιδικά Χωριά SOS»

Δίνουμε από τον Δεκέμβρη 2011 τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στα Παιδικά Χωριά SOS καλώντας το 14567. Το 2013, οι συνδρομητές της WIND προσέφεραν 3.315,374 € στα Παιδικά Χωριά SOS.



✓ «Κιβωτός του Κόσμου»

Από τον Δεκέμβρη 2011, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στη Κιβωτό του Κόσμου καλώντας το 14849 ή στέλνοντας μήνυμα στο 54232. Το 2013, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 6528,8075 € στη Κιβωτό του Κόσμου.

Γραμμές Βοήθειας



✓ «Amber Alert Hellas»

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.



✓ «Ευρωπαϊκή γραμμή βοήθειας για το παιδί»

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.



✓ «Γραμμή στήριξης παιδιών και εφήβων της Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.»

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.



✓ «Γραμμή SOS – Χαμόγελο του Παιδιού»

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 2,01€ μέσω κλήσης στο 14545. Τα χρήματα που αποδόθηκαν στο Χαμόγελο του Παιδιού για το 2013 ήταν 116.689,58 €.

Γραμμές Έκτακτης Ανάγκης

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. Το 2013 πραγματοποιήθηκαν μέσω του δικτύου μας 2.040.187 κλήσεις.

8.7

Υπεύθυνο 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 σύννομο 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.).

8.7.1

Αρχές Επικοινωνίας

Η επικοινωνιακή στρατηγική 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 δέσμευσης 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 σημασίας και προσοχής για εμάς. Γι' αυτό και υποστηρίζουμε τη σαφή επικοινωνία προϊόντων & υπηρεσιών μέσα από κάθε κανάλι προώθησης. Συγκεκριμένα οι ιστοσελίδες μας (wind.gr, f2g.gr, myq.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 την βελτίωση της επικοινωνίας μας προς το καταναλωτικό κοινό.

Αμεσότητα

Το 2013 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 το κομμάτι της online επικοινωνίας, επενδύοντας περισσότερο στο κομμάτι του «e-care» και αναπτύσσοντας περαιτέρω τη δυνατότητα πρόσβασης από το desktop, tablet ή smartphone. Η συγκεκριμένη στρατηγική είχε ως στόχο να προσφέρει ανώτερο επίπεδο πελατειακής υποστήριξης. Πλέον προσφέρουμε τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης, πρόσβασης εν κινήσει και αγοράς προϊόντων ή υπηρεσιών μέσω των εφαρμογών (apps) myf2g και myQ, καθώς επίσης και τη διαχείριση των συνδέσεων του συνδρομητή όπου και αν βρίσκεται μέσω της υπηρεσίας myWIND. Ως αποτέλεσμα, η επικοινωνία μας με τον καταναλωτή γίνεται, χρόνο με το χρόνο, πιο άμεση και πιο εύκολα προσβάσιμη από παντού.

Ειδικότητα

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 προϊόντική πληροφορία, και δεν προσκρούουν στον Κώδικα διαφήμισης. Αξίζει να σημειωθεί ότι η WIND, για το 2013, είχε μόλις 1 αίτηση ελέγχου από το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας, ανάμεσα στις 16 αιτήσεις που είχε η κατηγορία.

8.7.2

Θεμιτός Ανταγωνισμός

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



8.7.3

Κώδικες Δεοντολογίας

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 ανηλίκων 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.



8.8

Πνευματικά Δικαιώματα & Απόρρητο Επικοινωνιών

Σε όλες τις συμβάσεις που συνάπτουμε με το καταναλωτικό κοινό συμπεριλαμβάνουμε αυστηρούς 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 Απόρρητου 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.



8.9

Ικανοποίηση Πελατών



8.9.1

Μετρήσεις & Αξιολόγηση

Το ερευνητικό πρόγραμμα μας κατά το 2013 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 ολοκλήρωσαν την πραγματοποίηση 8 ερευνητικών κυμάτων που στόχο είχαν α) την αξιολόγηση επικοινωνιών (post air) της κατηγορίας των τηλεπικοινωνιών β) την παρακολούθηση ειδικών δεικτών «υγείας» της Εταιρείας μας και γ) τη διερεύνηση της ικανοποίησης των πελατών μας σε σημαντικές διαστάσεις, όπως η κάλυψη, τα προγράμματα / πακέτα κ.ά. Τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας μας δίνουν την δυνατότητα να σχεδιάζουμε παρεμβάσεις / διορθωτικές κινήσεις, έτσι ώστε οι πελάτες να είναι πάντα ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.

Έρευνες Ad Hoc

Οι έρευνες ad hoc μας παρέιχαν πολύτιμα insights για επίκαιρα θέματα που απασχολούν τον οργανισμό. Κατά το 2013 πραγματοποιήθηκαν παραπάνω από 15 projects, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά.

Mystery Shopping

📞 Καταστήματα

Με γνώμονα την συνεχή βελτίωση των καταστημάτων μας, έτσι ώστε να παρέχουν την καλύτερη εξυπηρέτηση στους καταναλωτές, σχεδιάστηκε και το ερευνητικό πρόγραμμα Mystery Shopping. Το Mystery Shopping είναι ένα πολύτιμο εργαλείο καθώς μας δίνει την δυνατότητα να παρακολουθούμε διαρκώς τους βασικούς πυλώνες εξυπηρέτησης στα καταστήματά μας έτσι ώστε να δημιουργούνται διορθωτικές παρεμβάσεις.

📞 Τηλεφωνικό κέντρο – Συνεργάτες WIND

Το 2013 πραγματοποιήθηκε έρευνα «μυστικού επισκέπτη» σε 9 τηλεφωνικά κέντρα – συνεργάτες μας με περίπου 48 κλήσεις ανά τηλεφωνικό κέντρο.

Οι στόχοι της έρευνας καταγράφονται ως εξής:

- ✓ η αξιολόγηση της συμπεριφοράς
- ✓ η καταγραφή του ύφους/διάθεσης του agent
- ✓ η αποτύπωση της ορθής διάγνωσης των αναγκών του πιθανού πελάτη
- ✓ η αξιολόγηση διαδικασίας πωλήσεων

Οι παραπάνω στόχοι προσέφεραν πολύτιμο υλικό για την δημιουργία διορθωτικών παρεμβάσεων όπου θεωρήθηκε απαραίτητο.

Έρευνα Εικόνας

Στα τέλη του 2013, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το ερευνητικό πρόγραμμα της εικόνας των δικτύων. Πιο συγκεκριμένα, προγραμματίστηκαν 8 ομαδικές συζητήσεις (focus groups) με χρήστες όλων των δικτύων (χρήστες συμβολαίων αλλά και καρτοκινητών) με στόχο τη διερεύνηση της εικόνας της WIND, αλλά και του ανταγωνισμού. Για τους στόχους της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν προβολικές τεχνικές (projective techniques). Η συγκεκριμένη έρευνα προσέφερε πολύτιμα "insights" για το πώς μας βλέπουν οι καταναλωτές, ποια είναι τα δυνατά μας σημεία καθώς και ποια στοιχεία χρειάζεται να ενδυναμωθούν.

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών στα Καταστήματα WIND

Με βασικό γνώμονα τη συνεχή βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών μας στα καταστήματα WIND, σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε πιλοτικά εξειδικευμένη έρευνα ικανοποίησης πελατών. Στο πλαίσιο της έρευνας κλήθηκε ένα σημαντικό δείγμα πελατών μας που εξυπηρετήθηκαν από ένα αριθμό καταστημάτων μας, να αξιολογήσουν την συνολική εμπειρία τους στο κατάστημα, την ταχύτητα εξυπηρέτησης, τη γνώση και κατάρτιση των πωλητών και άλλες παραμέτρους.

Τα αποτελέσματα της έρευνας ανέδειξαν την υψηλή ικανοποίηση των πελατών για την εξυπηρέτηση που έλαβαν στα καταστήματα WIND, η οποία αποδεικνύει με τον καλύτερο τρόπο τη δέσμευσή μας να προσφέρουμε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Προληπτικοί έλεγχοι σταθερής και έρευνες σταθερής τηλεφωνίας

Το 2013 έγιναν πάνω από 185 χιλιάδες κλήσεις/επαφές με πελάτες μας, προκειμένου να ζητήσουμε τη γνώμη τους για τις υπηρεσίες μας, καθώς και για ανανέωση των συνδρομών/προσφορών.

Επιπλέον, μέσα από έρευνες σε καταστήματα (1 φορά την εβδομάδα), καταγράψαμε τυχόν δυσκολίες, σχόλια και τα αιτήματα από τα καταστήματα.

Με τον τρόπο αυτό καταφέραμε να προβούμε σε σχετικές αλλαγές και τροποποιήσεις συστημάτων για τη βελτίωση της εμπειρίας των συνδρομητών καρτοκινητής στα καταστήματά μας. Όπως αναφέρανε οι εκπρόσωποι των καταστημάτων: «Η καρτοκινητή γυρίζει σελίδα στην εξυπηρέτηση των συνδρομητών της στα καταστήματα!»

Η πρώτη φάση για τις αλλαγές στο σύστημα ανανέωσης εντός καταστήματος είναι ήδη σε λειτουργία, όπως πληροφορίες για το συνδρομητή Καρτοκινητής, εκτύπωση συνοδευτικού σημειώματος με την περιγραφή της συναλλαγής του συνδρομητή & τα πακέτα, δημιουργία ημερήσιου report ενεργοποιήσεων πακέτων ανά κωδικό πωλητή, κ.ά.



Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

Το 2013 συνεχίσαμε την έρευνα ικανοποίησης πελατών σε συνδρομητές κινητής και σταθερής τηλεφωνίας WIND, οι οποίοι επικοινωνήσαν με το αντίστοιχο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Η έρευνα για τη διασφάλιση των αποτελεσμάτων διεξάγεται αυτοματοποιημένα, μέσω ενός μηχανισμού επιλογής τυχαίου δείγματος του 1/3 των εισερχόμενων κλήσεων του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας αντίστοιχα.

Μέσω των αποτελεσμάτων που λαμβάνουμε, τα οποία κοινοποιούνται στη Διοίκηση, διαμορφώνουμε μία εικόνα για την ικανοποίηση της πελατειακής μας βάσης, με βασικό στόχο την αμφίδρομη επικοινωνία Πελάτη – Εταιρείας, τη διερεύνηση και μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και τη συλλογή στοιχείων που θα έχουν ως αποτέλεσμα τον ορθότερο σχεδιασμό μελλοντικών κινήσεων για την κάλυψη πελατειακών αναγκών.

Ενδεικτικά παραθέτονται τα ηχογραφημένα κείμενα (Interactive Voice Response – IVR) του εισαγωγικού μηνύματος καλωσορίσματος και η πρώτη ερώτηση με τις αντίστοιχες κλίμακες αξιολόγησης:

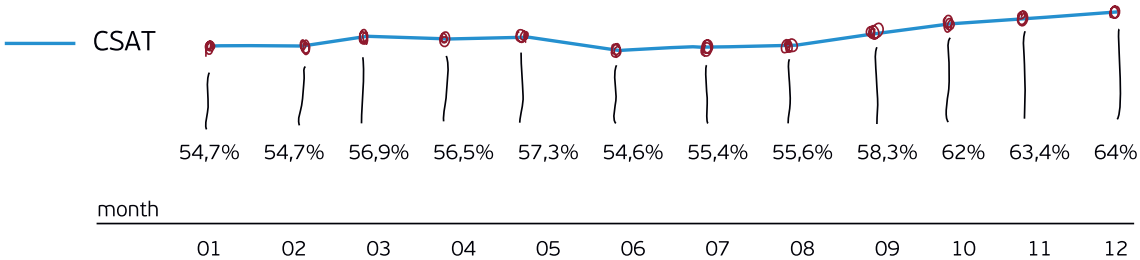
Στα διαγράμματα που ακολουθούν απεικονίζονται βάσει των απαντημένων ερωτηματολογίων κατά μέσο όρο για κάθε μήνα του 2013 τα ποσοστά των συνδρομητών που επικοινωνήσαν με τα Τμήματα Εξυπηρέτησης Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας και δήλωσαν ότι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση που έλαβαν ήταν Εξαιρετική και Αρκετά Καλή.



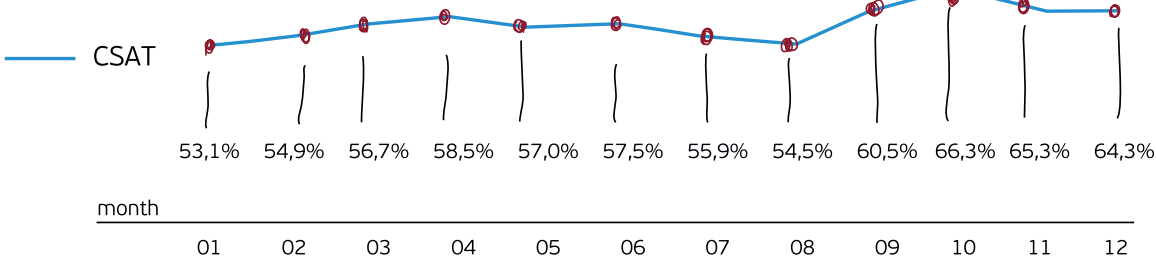
Σχήμα 1 & 2

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

Mobile CS
2013



Fixed CS
2013



Βάσει των αποτελεσμάτων θέσαμε μακροπροθέσμους στόχους με βασικό άξονα την αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης πελατών. Οι στόχοι σταδιακά υλοποιούνται, επιτυγχάνοντας το 2013 αύξηση κατά 10% της ικανοποίησης των πελατών, συγκρίνοντας τα αποτελέσματα των πρώτων και των τελευταίων μηνών του ίδιου έτους, όπως απεικονίζεται στα διπλανά διαγράμματα.

Η αύξηση αυτή προήλθε κατόπιν συστηματικής προσπάθειας και σύμπραξης διαφόρων τμημάτων της Εταιρείας μας, δίνοντας έμφαση στη διαρκή εκπαίδευση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού (Refresh Trainings - Ανάρτηση Ενημερώσεων) των Τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών και την παράλληλη στελέχωση τους με νέους εργαζομένους.

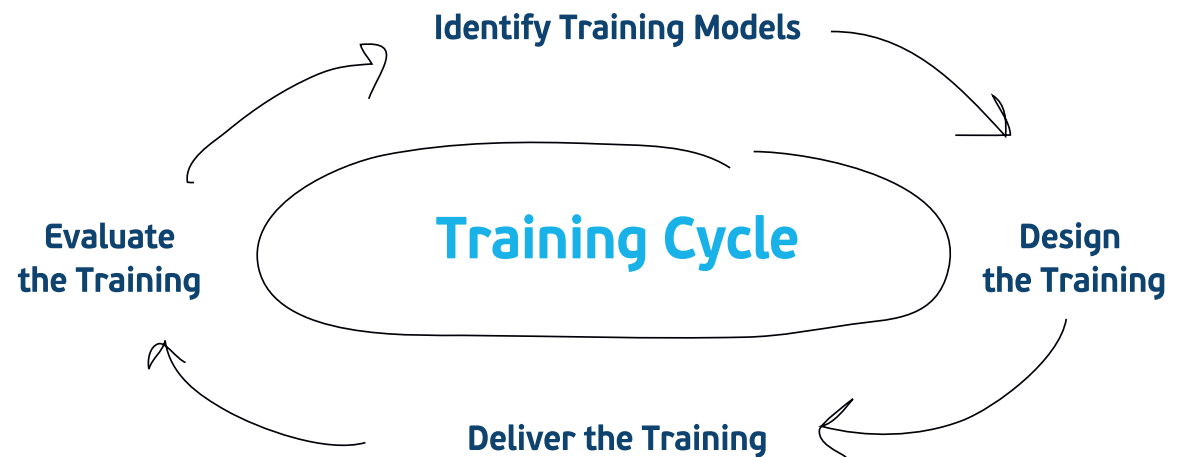
8.9.2

Ανταπόκριση & Επανασχεδιασμός

Εκπαίδευση - Ενημέρωση

Η φιλοσοφία των εκπαιδεύσεων στηρίζεται στη συμμετοχή όλων των υπαλλήλων σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες, με σκοπό να αποκτήσουν τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες. Ο κύκλος κάθε εκπαίδευσης βασίζεται στην αναγνώριση και ανάλυση των εκπαιδευτικών αναγκών, στο σχεδιασμό της εκπαιδευτικής δραστηριότητας για την πραγματοποίηση στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και την αξιολόγηση του εκπαιδευτικού αποτελέσματος.

Σχήμα 3



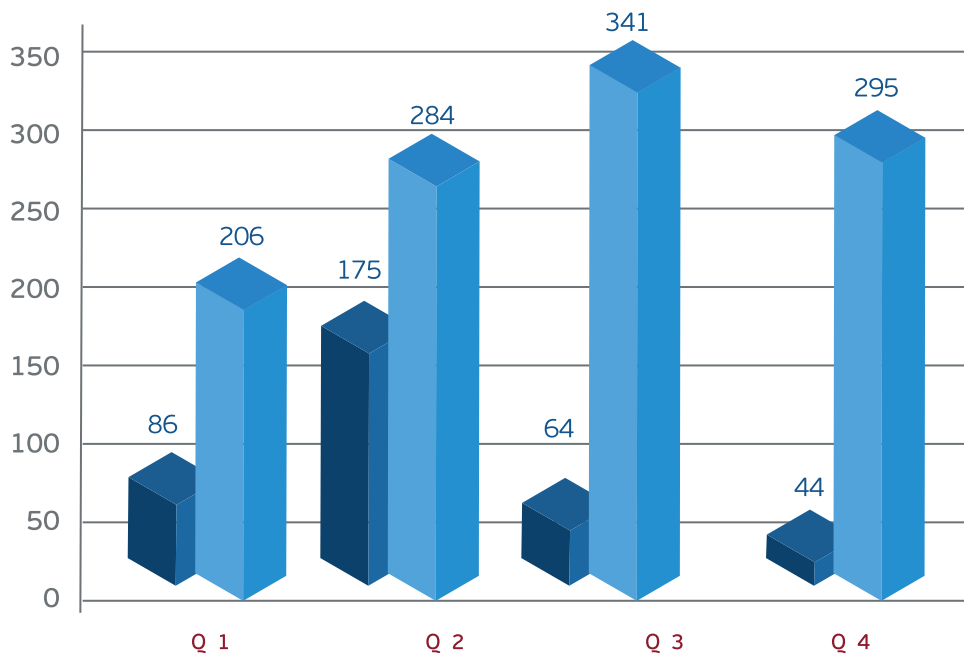
Το 2013 πραγματοποιήθηκαν 1.126 ώρες εκπαίδευσης σε 369 υπαλλήλους (υπάρχοντες και νέους) που απασχολούνται σε Τμήματα Εξυπηρέτησης Κινητής Τηλεφωνίας. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους κάλυψαν ανάγκες σε:

- ☞ υπάρχοντα γνωστικά αντικείμενα σε συγκεκριμένα άτομα ή ομάδες, προκειμένου να ενδυναμωθούν σε επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων
- ☞ νέες διαδικασίες, νέα πακέτα/υπηρεσίες, νέες εκδόσεις συστημάτων
- ☞ εκπαίδευση νέων εργαζομένων προκειμένου να αναπτύξουν γνώσεις για την κάλυψη των αναγκών των καινούριων τους καθηκόντων

Ακολουθεί διάγραμμα στο οποίο απεικονίζονται για κάθε τρίμηνο του 2013 ο αριθμός των εκπαιδεύσεων που πραγματοποιήθηκαν και των εκπαιδευομένων που τα παρακολούθησαν οι οποίοι απασχολούνται σε Τμήματα Εξυπηρέτησης Κινητής Τηλεφωνίας.

Σχήμα 4 Ώρες Εκπαίδευσης & Αριθμός Εκπαιδευόμενων

- Total Numbers of Trainees
- Total Training Hours



Στο πλαίσιο της καθημερινής διασφάλισης της άμεσης ενημέρωσης του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών στις αλλαγές και στις εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, αναρτώνται ενημερώσεις σε μία ενιαία βάση διαχείρισης πληροφορίας, που έχει δημιουργηθεί και καθημερινά συντηρείται. Η βάση αυτή αποτελεί το κύριο εργαλείο ενημέρωσης που χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών για την έγκυρη και άμεση εξυπηρέτηση του συνόλου της πελατειακής βάσης. Αυτό το εσωτερικό εργαλείο γνώσης ονομάζεται Tool for You (T4U) και λειτουργεί σε ηλεκτρονική μορφή, έχοντας δομημένη την πληροφορία ανά ενότητα προϊόντων και υπηρεσιών.

Επανασχεδιασμός

Στο πλαίσιο του επανασχεδιασμού του τρόπου εξυπηρέτησης εταιρικών συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας, δημιουργήθηκε, από τον Ιούλιο 2013, ένα ξεχωριστό Τμήμα Εξυπηρέτησης Εταιρικών Πελατών Κινητής Τηλεφωνίας, το οποίο αποτελείται από εκπροσώπους που εκπαιδεύτηκαν ώστε να απαντούν κατ' αποκλειστικότητα σε κλήσεις που αφορούν εταιρικούς συνδρομητές. Το Τμήμα δημιουργήθηκε με γνώμονα την ευελιξία και άμεση εξυπηρέτηση, συμβάλλοντας στη βελτίωση της εμπειρίας εξυπηρέτησης του πελάτη.

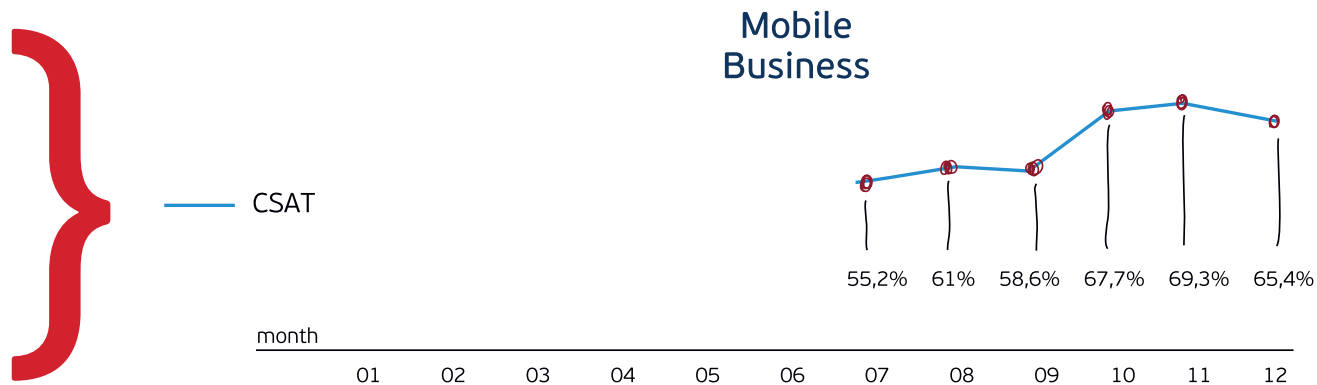
Τμήμα Εξυπηρέτησης Εταιρικών Πελατών

1277 – 800 500 1277

Ακολουθεί διάγραμμα ερωτηματολογίων στο οποίο απεικονίζονται κατά μέσο όρο από τον Ιούλιο 2013 έως τον Δεκέμβριο 2013 τα ποσοστά των συνδρομητών που επικοινωνήσαν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Εταιρικών Συνδρομητών Κινητής Τηλεφωνίας και δήλωσαν στην ερώτηση «Πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την Τηλεφωνική σας Εξυπηρέτηση;» ότι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση που έλαβαν ήταν Εξαιρετική και Αρκετά καλή.

Σχήμα 5

«Πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την Τηλεφωνική σας Εξυπηρέτηση;»
(Εξαιρετική και Αρκετά Καλή)





Υπεύθυνες Προμήθειες

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 συνεργαζόμενων 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 οιαδήποτε αθέμιτη και ανήθικη επαγγελματική ή/αλλιώς επιχειρηματική πρακτική.

Επικέντρωση στον Πελάτη

We listen to the customer

Οι άνθρωποι της WIND που δεν ερχόμαστε καθημερινά σε επαφή με τους πελάτες μας, το 2013 συμμετείχαμε σε οργανωμένες επισκέψεις στα καταστήματα και κέντρα εξυπηρέτησης φέρνοντας πίσω ιδέες για το πώς μπορούμε να βελτιώσουμε την εμπειρία του πελάτη.

Στόχος του προγράμματος:

- ✓ Να ζήσουμε την εμπειρία της αγοράς σε πραγματικό χρόνο
- ✓ Να γνωρίσουμε καλύτερα την αγορά, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες αλλά και τους πελάτες της Εταιρείας μας
- ✓ Να κατανοήσουμε καλύτερα πώς ο ρόλος μας επιδρά στη λειτουργία των καταστημάτων
- ✓ Να ενθαρρύνουμε την πρόταση νέα ιδεών για τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη
- ✓ Να δεσμευτούμε στη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη.

Μέσα στο 2013, σε αυτή την πρωτοβουλία συμμετείχαν 61 στελέχη μας, τα οποία πραγματοποίησαν πάνω από 100 επισκέψεις σε καταστήματα WIND και Call Centers.

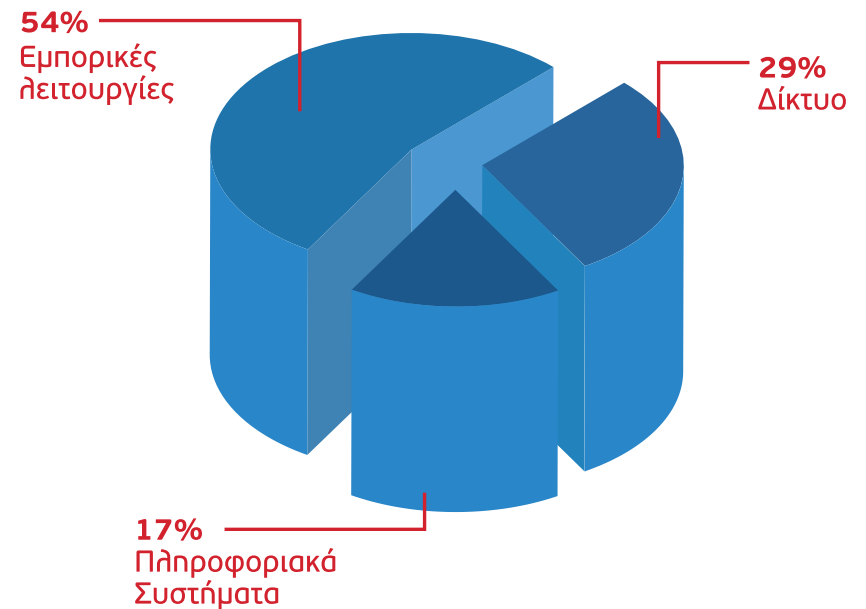
Σύμφωνα με τα παραπάνω αναμένεται οι προμηθευτές μας να πληρούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

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.

- ☞ συμμόρφωσης με τη νομοθεσία υγείας και ασφάλειας στην εργασία
- ☞ παιδικής εργασίας
- ☞ άνησης μεταχείρισης
- ☞ καταναγκαστικής εργασίας και εκμετάλλευσης συμπεριφοράς προς τους εργαζόμενους
- ☞ αμοιβής
- ☞ ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι
- ☞ εταιρικής υπευθυνότητας
- ☞ ποιότητας
- ☞ ασφάλειας πληροφοριών
- ☞ προστασίας του περιβάλλοντος

Επιπλέον, μέσα στο 2013, και στο πλαίσιο της προώθησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην εφοδιαστική μας αλυσίδα, αποστείλαμε τον «Κώδικα Δεοντολογίας WIND Ελλάς» στους προμηθευτές μας, έχοντας θέσει ως απαραίτητο όρο συνεργασίας την αποδοχή του Κώδικα.

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 2013, 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 54 μεγαλύτεροι προμηθευτές μας και διαπιστώσαμε 1 σχετική παράβαση για την οποία προχωρήσαμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και έχουμε λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα.



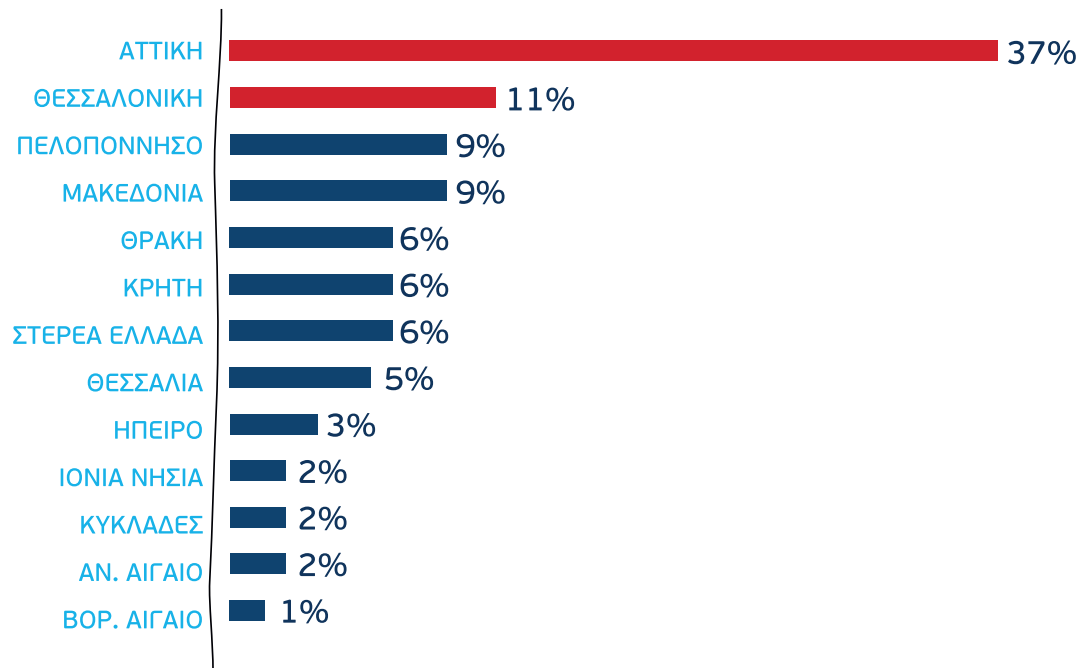
8.10.1

Τοπικοί προμηθευτές

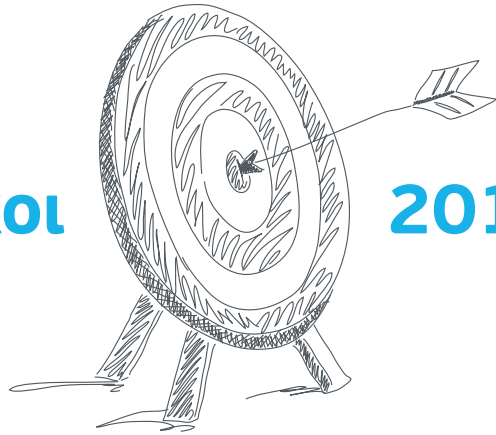
Παράλληλα με την υλοποίηση της δέσμευσής μας να είναι τα καταστήματα WIND δίπλα σε κάθε πελάτη κάθε στιγμή, έχουμε συνεισφέρει και στην ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας στηρίζοντας και αναπτύσσοντας περισσότερα από 126 καταστήματα WIND, σε περιοχές εκτός των δύο μεγάλων αστικών κέντρων της χώρας. Επιπλέον, ενισχύουμε τις τοπικές αγορές. Χρησιμοποιούμε εταιρείες της εκάστοτε περιοχής -οι οποίες έχουν έδρα εκτός των δύο μεγάλων αστικών κέντρων-κυρίως σε εργολαβικές/οικοδομικές εργασίες, 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 2013. Η πλειοψηφία των δαπανών σε μη τοπικούς προμηθευτές αφορά αγορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων για τα οποία δεν υπάρχει τοπική εκπροσώπηση της εταιρείας στην Ελλάδα.

Σχήμα 7

«Γεωγραφική Κατανομή της αλυσίδας Καταστημάτων WIND»



Στόχοι



2014

✓ Υπηρεσίες

- 🔗 δημιουργία συνδυαστικών προϊόντων, για την κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών
- 🔗 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
- 🔗 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
- 🔗 περαιτέρω ανάπτυξη των προϊόντων και υπηρεσιών καρτοκινητής με στοχεύοντας την κάλυψη των αναγκών του πιο απαιτητικού κοινού-στόχου (youth)
- 🔗 ενδυνάμωση των προνομίων και προσφορών μέσω των προϊόντικών ιστοσελίδων (www.f2g.gr, www.myq.gr)
- 🔗 συνεχής βελτίωση της εμπειρίας του συνδρομητή καρτοκινητής σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας (κατάστημα, online κ.λπ.)

✓ Υπεύθυνες Προμήθειες:

- 🔗 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
- 🔗 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 κώδικα δεοντολογίας μας
- 🔗 συνέχιση της αξιολόγησης των κρίσιμων και μεγαλύτερων προμηθευτών μας, μέσω on-site επισκέψεων
- ✓ Η επέκταση της έρευνας σε όλο το δίκτυο καταστημάτων WIND ώστε να αποτελέσει ένα ισχυρό εργαλείο για την αξιολόγηση και βελτίωση της εμπειρίας των πελατών στα καταστήματά μας
- ✓ Η συνέχιση των ενεργειών για τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας των πελατών μας, ανασχεδιάζοντας και απλοποιώντας περαιτέρω τις διαδικασίες και τους μηχανισμούς καθημερινής λειτουργίας μας
- ✓ Η συνέχιση των προγραμματισμένων επισκέψεων των εργαζομένων μας σε Καταστήματα WIND και call centers, με στόχο την επικέντρωση στη βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη

9.

Περιβάλλον

Ελαχιστοποιούμε την περιβαλλοντική μας επίδραση, με έμφαση στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, την ανακύκλωση υλικών και την ανάπτυξη των δικτυακών υποδομών με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον, ενώ παράλληλα ευαισθητοποιούμε τα ενδιαφερόμενα μέρη μας σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος.



2013

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας προς το Περιβάλλον και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, κατευθήναμε τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες με γνώμονα την προστασία του Περιβάλλοντος και τις αρχές της Αειφορίας, προσπαθώντας να ανταποκριθούμε στις προκλήσεις της εποχής με δυναμικό και ουσιαστικό τρόπο, επενδύοντας με μέτρα διαχειριστικά και ενέργειες ουσίας.

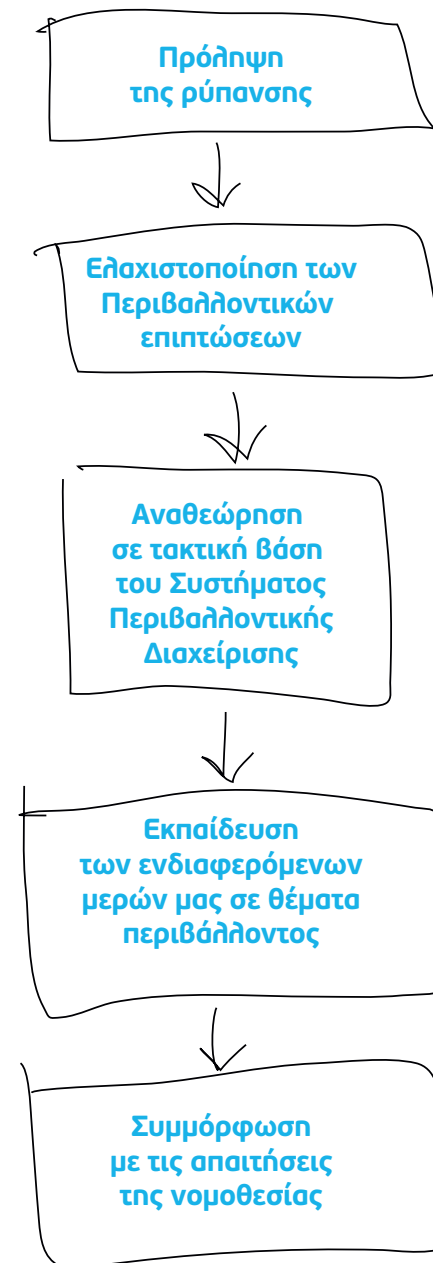


- ✓ Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση ενέργειας κατά 12,78%
- ✓ Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 4,65%
- ✓ Μειώσαμε τις εκπομπές ρύπων λόγω χρήσης γεννητριών πετρελαίου κατά 38%
- ✓ Μειώσαμε τις εκπομπές ρύπων από τα καύσιμα οχημάτων κατά 17%
- ✓ Εξοικονομήσαμε 115 τόνους χαρτιού
- ✓ Αντικαταστήσαμε 155 οχήματα με νέα μοντέλα χαμηλής κατανάλωσης

9.1

Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος

Στη WIND, η προστασία του φυσικού περιβάλλοντος αποτελεί πάγια δέσμευσή μας. Για την καλύτερη διαχείριση των περιβαλλοντικών μας επιπτώσεων με γνώμονα την απλότητα και την ευελιξία, 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.



Σημαντικές Επιπτώσεις

Η διαδικασία αναγνώρισης, ανάλυσης, αξιολόγησης και διαχείρισης επιπτώσεων στο Περιβάλλον από τη λειτουργία της Εταιρείας μας οδηγεί στην ανάληψη δράσης για την ελαχιστοποίηση και εξάλειψη των επιπτώσεων αυτών με τρόπο που συνάδει με τους στρατηγικούς σχεδιασμούς της Εταιρείας. Ο κατάλογος των σημαντικών επιπτώσεων και η αξιολόγηση αυτών ανανεώνεται τακτικά ή όποτε προκύπτει σημαντική αλλαγή στη λειτουργία της Εταιρείας. Οι στόχοι τίθενται εκ νέου σε ετήσια βάση, κατόπιν επανελέγχου.



Πίνακας 1

Σημαντικότερες Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις από τη λειτουργία μας

Θέμα	Περιβαλλοντική Επίπτωση	Αντιμετώπιση	Στόχος 2013	Αποτέλεσμα 2013
Κατανάλωση Ενέργειας (Δίκτυο σταθμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας)	Εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση ατμόσφαιρας, συμβολή στην κλιματική αλλαγή, συμβολή στην οξίνιση της ατμόσφαιρας	Έργα εξοικονόμησης ενέργειας (ανανέωση εξοπλισμών, υβριδικά συστήματα ηλεκτροπαραγωγής)	Εξοικονόμηση 19.000GJ ενέργειας (Ηλεκτρική ενέργεια και χρήση καυσίμων) από τη λειτουργία των σταθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας	Η ενέργεια που καταναλώθηκε στο δίκτυο σταθμών μειώθηκε κατά 23.700 GJ
Κατανάλωση Ενέργειας (Κτίρια τηλεπικοινωνιών, γραφεία, στόλος οχημάτων)	Εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση ατμόσφαιρας, συμβολή στην κλιματική αλλαγή, συμβολή στην οξίνιση της ατμόσφαιρας	Έργα εξοικονόμησης ενέργειας (αναβάθμιση συστημάτων, ανανέωση στόλου οχημάτων)	Αντικατάσταση τουλάχιστον 35 εταιρικών οχημάτων με μοντέλα νεότερης τεχνολογίας Επιβεβαίωση της κατανάλωσης ενέργειας του κεντρικού κτιρίου γραφείων στα επίπεδα του 2011	Αντικαταστάθηκαν 155 οχήματα και εξοικονομήθηκαν 89.333 λίτρα καυσίμου ή 149,88 τόνοι ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα Επιτεύχθηκε η επιβεβαίωση της κατανάλωσης ενέργειας στα επίπεδα του 2011
Δημιουργία απορριμμάτων και αποβλήτων	Εξάντληση φυσικών πόρων, δημιουργία ρύπανσης, πλήρωση ΧΥΤΑ	Ενέργειες που στοχεύουν στο τρίπτυχο «Αποφυγή – Επαναχρησιμοποίηση – Ανακύκλωση»	Μείωση χρήσης χαρτιού κατά 7.000.000 φύλλα τουλάχιστον ή 35.000 kg	Μείωση κατά 115 τόνους (άνω των 20.000.000 φύλλων τύπου A4)
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.α.	Παρακολούθηση ορίων εκπομπής με εκπόνηση μετρήσεων πεδίου από διαπιστευμένα κατά ISO17025 εργαστήρια	Εκπονήθηκαν συνολικά 25 μετρήσεις πεδίου
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 έως το τέλος του 2015	Αντικαταστάθηκαν επιπλέον 3 μονάδες κλιματισμού

9.2

Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας

Τα χαρακτηριζόμενα ως έξοδα προστασίας περιβάλλοντος για το έτος 2013, όπως διαχείρισης 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 δεκαπέντε χιλιάδες ευρώ.

Αναφορικά με πρόστιμα και κυρώσεις μη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία, δεν υπήρξαν σχετικές χρηματικές ή μη-χρηματικές κυρώσεις ή προσφυγές για το έτος 2013.

Η κλιματική αλλαγή αναμένεται να έχει σημαντικές επιπτώσεις στον ελληνικό χώρο και στη Μεσόγειο γενικότερα. Οι περιβαλλοντικές συνθήκες επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα την λειτουργία δικτύων και υποδομών, και των τηλεπικοινωνιών. Η αύξηση της θερμοκρασίας, η μείωση βροχοπτώσεων, ειδικά στις νότιες περιοχές της χώρας, η αύξηση της εκδήλωσης και της έντασης δασικών πυρκαγιών και η αύξηση της έντασης των καιρικών φαινομένων μπορεί να έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία των δικτύων τηλεπικοινωνιών, και της WIND. Στο πλαίσιο αυτό, η σημαντικότερη επίπτωση πιθανώς θα είναι η αυξημένη συχνότητα βλαβών ή/και καταστροφών υποδομών στο δίκτυο και η αύξηση του κόστους λειτουργίας, αλλά και απαιτούμενων επενδύσεων.

Η ταχέως εξελισσόμενη τεχνολογία στον κλάδο και ο εξ' αρχής σχεδιασμός εξοπλισμού με έμφαση στην εξοικονόμηση ενέργειας, επιτρέπει σε μεγάλο βαθμό την αναβάθμιση των υποδομών με τρόπο τέτοιο ώστε αφενός να εξυπηρετούνται οι διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες των χρηστών και αφετέρου να υπάρχει μείωση του ρυθμού αύξησης των εκπομπών σε σχέση με την αύξηση των δυνατοτήτων του δικτύου. Σε κάποιες περιπτώσεις, όταν το δυναμικό εξοικονόμησης λόγω αντικατάστασης εξοπλισμού παλαιάς τεχνολογίας είναι αρκετά μεγάλο, μπορεί να επιτευχθεί ακόμα και μείωση του συνολικού αποτυπώματος.



Στη WIND, το 2013 καταναλώθηκαν συνολικά 306.589 GJ ενέργειας, λαμβάνοντας υπόψη και την κατανάλωση καυσίμων². Το παραπάνω είναι μειωμένο κατά **12,78 %** σε σχέση με το 2012 ή 44.904 GJ λιγότερα.

Σχήμα 2

Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας 2012-2013 (GJ)

2012

Ηλ. Ενέργεια: 239.276

Πετρέλαιο: 99.124

Βενζίνη: 13.094

2013

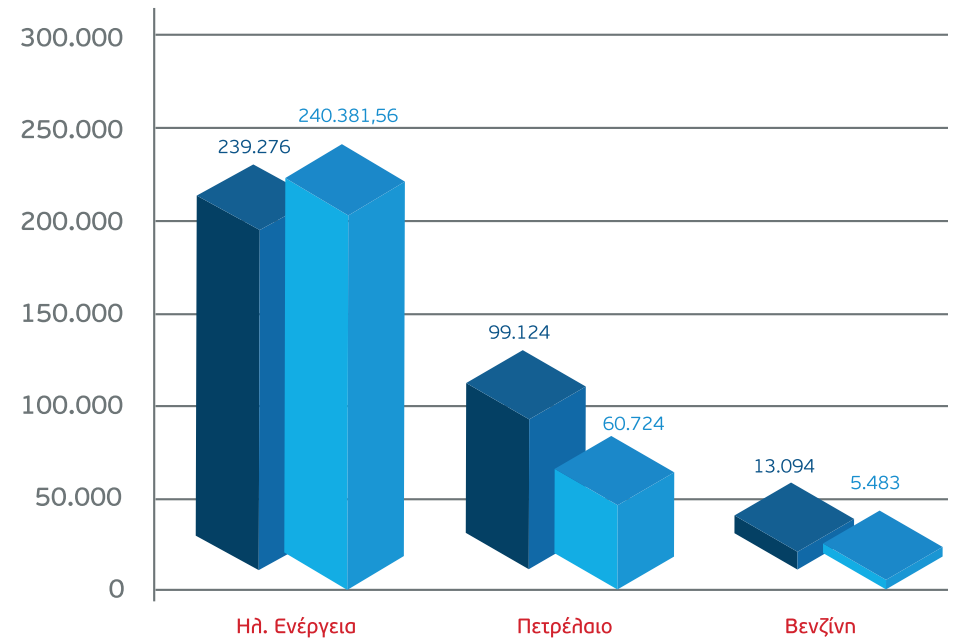
Ηλ. Ενέργεια: 240.381,56

Πετρέλαιο: 60.724

Βενζίνη: 5.483

■ 2012

■ 2013



Οι στόχοι για την ενέργεια που είχαμε θέσει, για συνολική μείωση 19.000GJ υπερκαλύφθηκαν. Η έμμεση ενέργεια που χρησιμοποιείται είναι από μη ανανεώσιμες πρωτογενείς πηγές

² Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσίδα καταστημάτων.

Σχήμα 1

Κατανομή Κατανάλωσης Ενέργειας 2013 (GJ)

2013

Ηλ. Ενέργεια: 240.381,56

Πετρέλαιο: 60.724

Βενζίνη: 5.483

78%
Ηλ. Ενέργεια

2%
Βενζίνη

20%
Πετρέλαιο

Σύμφωνα με σχήμα 1, η κατανάλωση της ενέργειας απεικονίζεται σε 3 κατηγορίες: βενζίνη και πετρέλαιο, που είναι άμεση κατανάλωση ενέργειας και ηλεκτρική ενέργεια, η οποία είναι έμμεση κατανάλωση ενέργειας. Η άμεση κατανάλωση ενέργειας προέρχεται από μη ανανεώσιμες πρωτογενείς πηγές.

Οι συνολικές εκπομπές ρύπων³ το 2013 ήταν 74.366 τόνοι CO₂e, μειωμένοι κατά 3.624 τόνους σε σχέση με το 2012, ή 4,65%. Οι ρύποι που αντιστοιχούν μόνο στην χρήση ενέργειας⁴ διαμορφώθηκαν στους 71.591 τόνους CO₂e, επίσης μειωμένοι σε σχέση με το 2012 κατά 4,15% ή 3.096 τόνους⁵.

Οι σημαντικότερες πηγές ρύπων είναι η **ηλεκτρική ενέργεια** και τα **ορυκτά καύσιμα**, τα οποία αποτελούν το 95,6% των συνολικών εκπομπών ρύπων.

Πηγές επίσης αποτελούν τα **εταιρικά οχήματα**, τα **εταιρικά ταξίδια**, καθώς και τα **ψυκτικά**.

Σχήμα 3

Κατανομή εκπομπών ρύπων ανά πηγή (tnCO₂e) 2013

2013

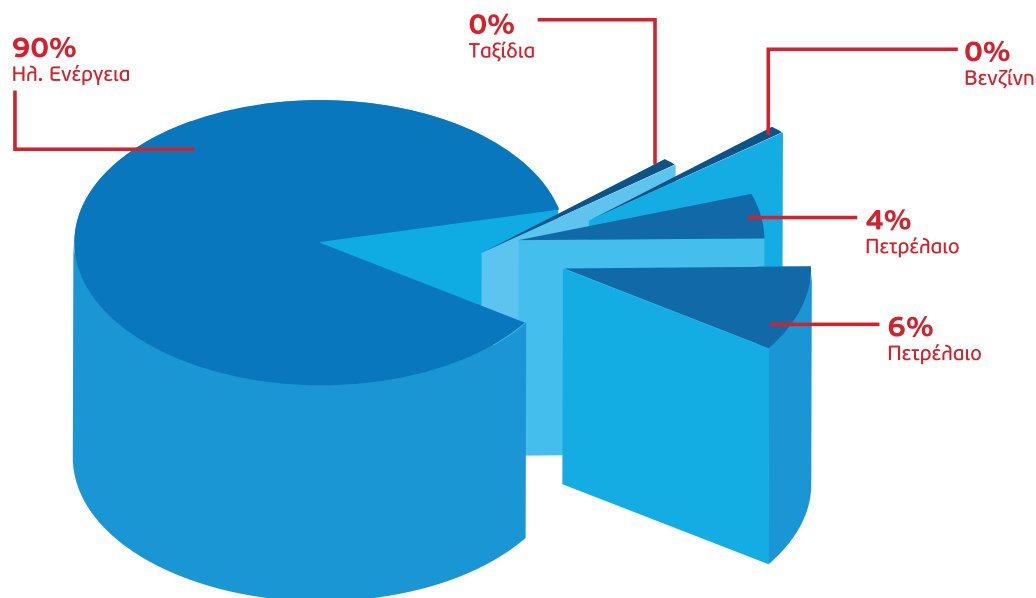
Ηλ. Ενέργεια: 66.572

Πετρέλαιο: 4.539

Ψυκτικά: 2775

Βενζίνη: 365

Ταξίδια: 114



³ Οι συνολικές εκπομπές ρύπων συμπεριλαμβάνουν τους ρύπους από τη χρήση κάθε μορφής ενέργειας (ηλεκτρικής ενέργειας από τη ΔΕΗ και χρήσης ορυκτών καυσίμων για ηλεκτροπαραγωγή, θέρμανση κτιρίων και κίνηση οχημάτων), καθώς και τις κατ' εκτίμηση εκπομπές ρύπων από εταιρικά ταξίδια (αεροπορικά και θαλάσσια) και διαρροές ψυκτικών ουσιών. Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσίδα καταστημάτων.

⁴ Οι εκπομπές ρύπων από τη χρήση ενέργειας δεν συμπεριλαμβάνουν ρύπους από εταιρικά ταξίδια και διαρροές ψυκτικών ουσιών. Συμπεριλαμβάνονται τα καύσιμα των εταιρικών οχημάτων.

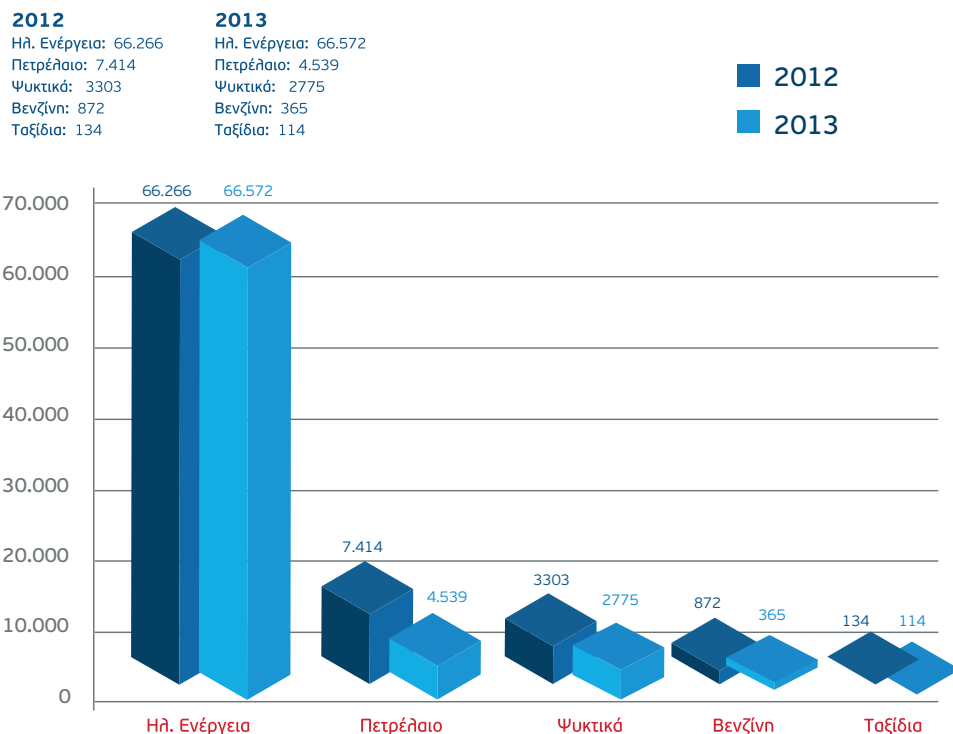
⁵ Για τον υπολογισμό των εκπομπών χρησιμοποιούμε τον πιο πρόσφατο οδηγό υπολογισμού του World Resources Institute (World Resources Institute 2008 : GHG Protocol Tool for Stationary Combustion Έκδοση 4(2010). Εξαιρέση αποτελούν οι εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τις οποίες χρησιμοποιούμε το μέσο συντελεστή μετατροπής της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού έτους 2009 που διαμορφώθηκε στα 0,997kg/kWh.

9.2.1

Δίνουμε έμφαση στη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας

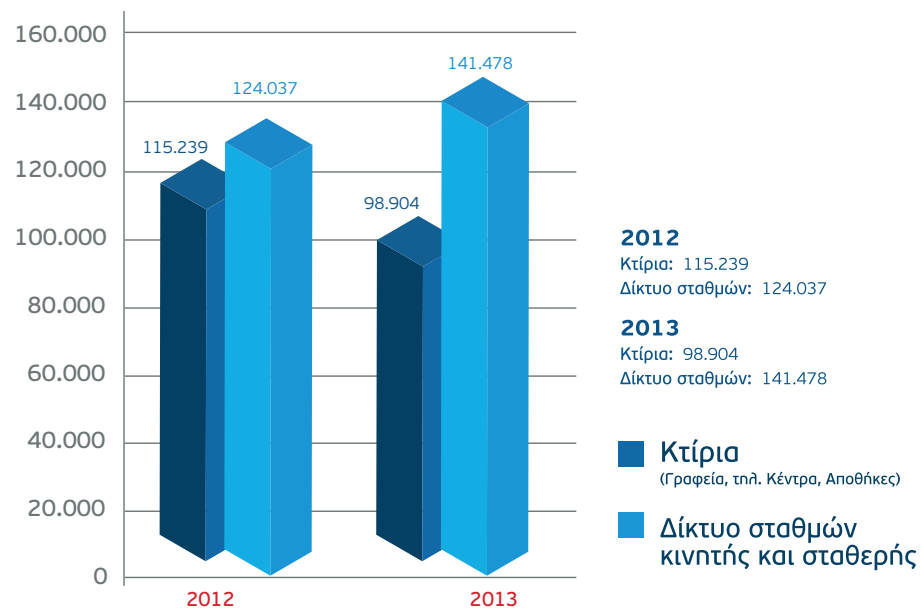
Σχήμα 4

Εκπομπές ρύπων 2012-2013 (tnCO₂e)



Σχήμα 5

Κατανομή Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας 2012-2013 (GJ)



✓ Αναβάθμιση Ραδιοδικτύου

Το 2013 οι εργασίες αναβάθμισης του Ραδιοδικτύου συνεχίστηκαν με την αντικατάσταση επιπλέον 255 σταθμών βάσης με εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας που συνδυάζει την τεχνολογική αναβάθμιση με την εξοικονόμηση ενέργειας και μπορεί να επιφέρει εξοικονόμηση στην κατανάλωση που αγγίζει το 15% ανά σταθμό βάσης που αντικαθίσταται.

Παρ' όλα αυτά, στο σύνολο του δικτύου σταθμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, το 2013 παρατηρήθηκε αύξηση στη συνολική κατανάλωση ενέργειας κατά 17.440GJ. Αντίστοιχα αυξημένος είναι και ο δείκτης κατανάλωσης ανά σταθμό κινητής και σταθερής, ο οποίος διαμορφώθηκε στις 26.698KWh/σταθμό έναντι 24.698KWh/σταθμό το 2012.

Ο λόγος αύξησης είναι ο συνδυασμός αύξησης της κίνησης του δικτύου με την παράλληλη σύνδεση αριθμού σταθμών βάσης στο δίκτυο ηλεκτροδότησης, κατόπιν κατάργησης της χρήσης ηλεκτροπαραγωγού ζεύγους για την ηλεκτροδότηση των σταθμών. Παράλληλα, σημειώθηκε μείωση στην κατανάλωση ενέργειας από τη μη-χρήση πετρελαίου λόγω μείωσης του διαθέσιμου αριθμού ηλεκτροπαραγωγών ζευγών.

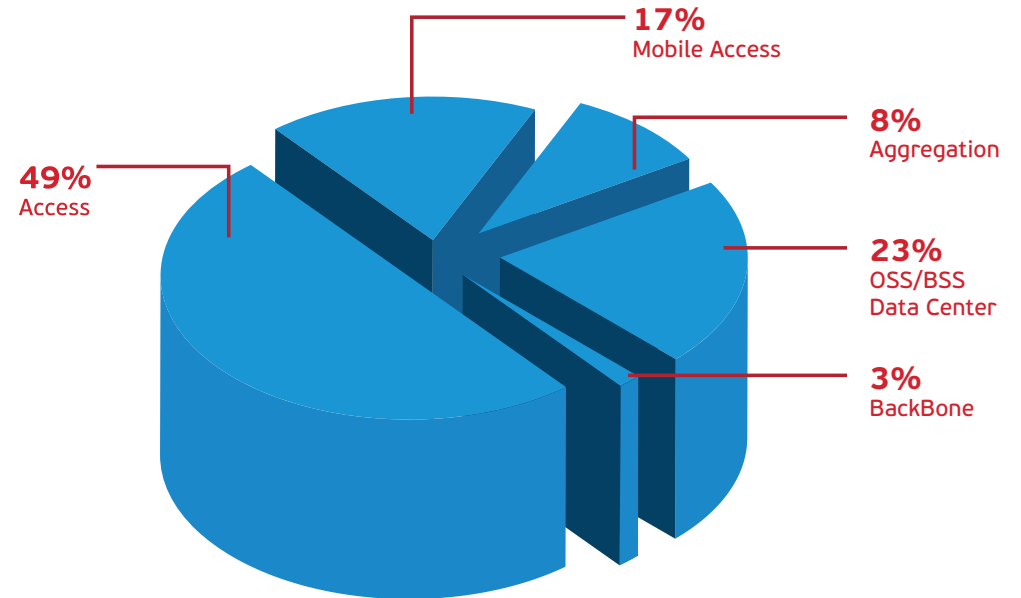
✓ Αναβάθμιση Εξοπλισμών στα Τηλεπικοινωνιακά Κέντρα και στα Data Centers

Αντικατάσταση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού στα τηλεπικοινωνιακά μας κέντρα

Το 2013 υλοποιήθηκε έργο αναβάθμισης του δικτύου δεδομένων αντικαθιστώντας τον υπάρχοντα εξοπλισμό με καινούριο νεότερης τεχνολογίας. Υπολογίζεται ότι μετά το δίκτυο πρόσβασης (access / σταθμοί βάσης) που καταναλώνει σχεδόν τη μισή από τη συνολική καταναλισκόμενη ενέργεια στο δίκτυο, το άλλο μισό αφορά τον εξοπλισμό Core και Access (εκτός των σταθμών βάσης) και ως εκ τούτου υπάρχει σημαντικό περιθώριο βελτίωσης.

Σχήμα 6

Κατανομή κατανάλωσης ενέργειας σε ένα δίκτυο κινητής τηλεφωνίας⁶



Η αντικατάσταση του εξοπλισμού αναμένεται να επιφέρει σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας στο δίκτυο κορμού, πέραν βεβαίως της αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών δεδομένων του δικτύου κινητής.

⁶ Από : G. Koutitas, P. Demestichas, 'A Review of Energy Efficiency in Telecommunication Networks', Journal TELFOR, ISSN: 1821-3251, 2010

Πίνακας 2

Ενεργειακά χαρακτηριστικά νέου εξοπλισμού του δικτύου δεδομένων

		Παλιός εξοπλισμός	Νέος εξοπλισμός
SAPC	Ενέργεια ανά 100K συνδρομητές	N/A	6,1W
GGSN / EPG	Ενέργεια ανά 100K PDPs	52W	40W
SGSN	Ενέργεια ανά 100K SAU	98W	50W

Εκτιμούμε ότι μπορεί να εξοικονομηθούν έως και 1.000MWh ηλεκτρικού ρεύματος από την υλοποίηση του έργου.



Αντικατάσταση παλαιών εξυπηρετητών της Διεύθυνσης Πληροφορικής με νέους

Επενδύουμε σταθερά στην αναβάθμιση των υποδομών των IT Data Centers, έχοντας ήδη υλοποιήσει τα περασμένα έτη έργα, όπως η εγκατάσταση συστημάτων Blade και η εφαρμογή τεχνικών virtualization, με αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας μαζί με εξοικονόμηση χώρου και απαιτήσεων ψύξης του εξοπλισμού.

Το 2013 προχωρήσαμε στην αλλαγή παλαιών Enterprise Servers με νεότερης γενιάς, με βασικό στόχο τη μείωση λειτουργικών εξόδων και την εξοικονόμηση πόρων όσον αφορά την κατανάλωση ρεύματος, κλιματισμού αλλά και χώρου στα Data Centers. Η λύση που δόθηκε αφορούσε συστήματα όπως το κεντρικό ERP σύστημα, το Data Warehouse καθώς και εξειδικευμένες τηλεπικοινωνιακές εφαρμογές.

Ως αποτέλεσμα υπήρξε άμεση εξοικονόμηση χώρου στο Data Center της WIND, ενώ η μείωση στην κατανάλωση ρεύματος ήταν αξιοσημείωτη άμεσα, αλλά και έμμεσα σε επίπεδο κλιματισμού. Ένα ακόμη όφελος, είναι η καλύτερη απόκριση των εφαρμογών δίνοντας έτσι καλύτερη εμπειρία στους τελικούς χρήστες.

Συνένωση επιμέρους storages της Διεύθυνσης Δικτύου και ενσωμάτωση τους στο κεντρικό σύστημα storage της Διεύθυνσης Πληροφορικής

Στο πλαίσιο βελτίωσης της συνολικής παρεχόμενης υπηρεσίας προς τους πελάτες μας, μείωσης του λειτουργικού κόστους, αλλά και ως προετοιμασία για τις επερχόμενες προκλήσεις της αγοράς, υλοποιήσαμε το 2013 ένα ακόμα έργο, με σκοπό τη συνένωση των υποδομών storage, στο κεντρικό storage της Διεύθυνσης Πληροφορικής (storage consolidation).

Τα οφέλη από το συγκεκριμένο έργο είναι πολλαπλά, με βασικότερη την εξοικονόμηση πόρων, τόσο σε κατανάλωση ρεύματος – εκτίμηση για 35% μείωση – όσο και σε χώρο (κατά τουλάχιστον 50%). Επίσης, θα υπάρξει δραστική μείωση κόστους υποστήριξης, αφού πλέον η λύση θα αφορά μια ενιαία και κεντρική πλατφόρμα και παράλληλα επιτυγχάνεται απλοποίηση της διαχείρισης του εξοπλισμού.



Κτηριακές υποδομές

Κατανάλωση ενέργειας στα κεντρικά γραφεία

Σε συνέχεια της αύξησης στην κατανάλωση ενέργειας των κεντρικών γραφείων της WIND το 2012⁷ επαναρυθμίστηκε η λειτουργία των μονάδων κλιματισμού με στόχο την βελτιστοποίηση των ωρών λειτουργίας και την επαναφορά των δεικτών κατανάλωσης στα επίπεδα του έτους 2011. Η συνολική κατανάλωση τελικά ανήλθε στα 9.400GJ, μειωμένη κατά περίπου 5.785GJ σε σχέση με το 2012.

⁷Η μέση μέγιστη θερμοκρασία των θερινών μηνών του 2012 ήταν αυξημένη κατά τουλάχιστον 3°C για την Αττική, σύμφωνα με τα κλιματικά δεδομένα 2012 της Ε.Μ.Υ.

Δείκτης κατανάλωσης ηλεκτρισμού κεντρικών γραφείων έτους 2011-2013

Έτος	Μέση κατανάλωση ανά τετραγωνικό (GJ)
2013	0,28
2012	0,46
2011	0,34

Το 2013, η κατανάλωση ενέργειας στα τηλεπικοινωνιακά κέντρα μειώθηκε κατά 10.507 GJ. Η μείωση οφείλεται στην υλοποίηση των έργων αντικατάστασης εξοπλισμών και στις παρεμβάσεις που υλοποιήθηκαν στο κτίριο, όπως περιγράφεται παρακάτω.

Αναβάθμιση και αυτοματοποίηση συστημάτων κλιματισμού-αερισμού

Το 2013, η κατανάλωση ενέργειας στα τηλεπικοινωνιακά κέντρα μειώθηκε κατά 10.507 GJ. Η μείωση οφείλεται στην υλοποίηση των έργων αντικατάστασης εξοπλισμών και στις παρεμβάσεις που υλοποιήθηκαν στο κτίριο, όπως περιγράφεται παρακάτω.

Ρύθμιση και μείωση της θερμοκρασίας των Data Centers

Όπως προαναφέρθηκε, σημαντικό μέρος της κατανάλωσης ενέργειας σε ένα κτίριο αφορά τον κλιματισμό. Ειδικά στα Data Centers, το 2013 ακολουθήσαμε τις οδηγίες του έγκριτου οργανισμού ASHRAE9 για τη βέλτιστη θερμοκρασία λειτουργίας σε Data Centers, και αυξήσαμε το θερμοκρασιακό προφίλ των κρίσιμων χώρων κατά 4oC.

Μελλοντικές παρεμβάσεις

Το 2014 θα προχωρήσουμε σε εκ νέου μόνωση των αεραγωγών στα μεγαλύτερα μας κτίρια, με ειδικό υλικό, στοχεύοντας στη μείωση των θερμοκρασιακών απωλειών από τους αγωγούς. Επιπλέον, θα προχωρήσουμε και στην βελτιστοποίηση της θερμοκρασιακής απομόνωσης ορόφων στο μεγαλύτερο κτίριο της WIND, έργο που μπορεί να βελτιώσει σημαντικά το ενεργειακό προφίλ του κτιρίου και να εξοικονομήσει μεγάλες ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας. Μηχανολογικές παρεμβάσεις επίσης προγραμματίζονται στο Δίδυμο Πιεστικό Συγκρότημα του οποίου μελετάμε την αντικατάσταση με όφελος την εξοικονόμηση ενέργειας από τον εν λόγω εξοπλισμό αλλά και τη σταθεροποίηση της παροχής νερού σε όλο το κτίριο. Ακόμα, προγραμματίζουμε και τον έλεγχο κινητήρων αντλιών (Inline) με ρυθμιστές στροφών (Inverters), έργο από το οποίο εκτιμούμε επίσης σημαντική μείωση της χρησιμοποιούμενης ηλεκτρικής ενέργειας για τους εν λόγω κινητήρες. Τέλος, για την καλύτερη διαχείριση του ενεργειακού προφίλ του πιο ενεργοβόρου κτιρίου μας, προγραμματίζουμε την ένταξη όλων των καταναλώσεων (WAGES- Water – Air – Gas- Electricity) ανά κτίριο σε ενιαία βάση ενεργειακών δεδομένων, έργο ιδιαίτερα σημαντικό εφόσον μας επιτρέπει το σχεδιασμό και την διαρκή βελτίωση στον τομέα της ενεργειακής απόδοσης των κτιρίων.

⁹ Από : G. Koutitas, P. Demestichas, 'A Review of Energy Efficiency in Telecommunication Networks', Journal TELFOR, ISSN: 1821-3251, 2010

9.2.2

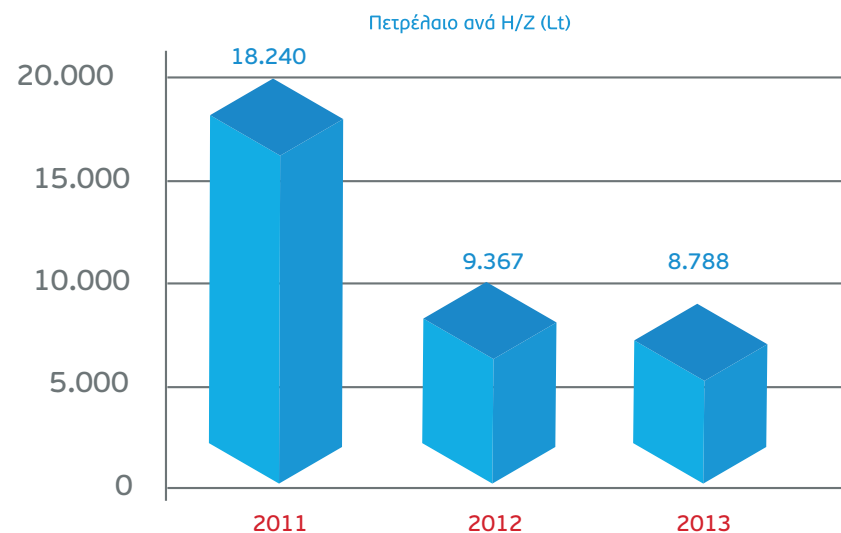
Δίνουμε έμφαση στη μείωση κατανάλωσης ορυκτών καυσίμων

✓ Υβριδικά συστήματα παραγωγής ενέργειας σε απομακρυσμένους Σ/Β

Στο δίκτυο πρόσβασης καταναλώνεται άνω του 80% των ορυκτών καυσίμων που καταναλώνουμε ετησίως. Ως εκ τούτου, δίνουμε έμφαση και στη μείωση χρήσης πετρελαίου. Χρησιμοποιώντας υβριδικά συστήματα παραγωγής ενέργειας τα οποία μειώνουν σημαντικά την κατανάλωση πετρελαίου από τη λειτουργία των γεννητριών, εξοικονομούνται σημαντικές ποσότητες καυσίμου. Ο σχεδιασμός των συστημάτων έχει γίνει με τέτοιο τρόπο ώστε να λειτουργεί η γεννήτρια μόνο μέρος της ημέρας και τις υπόλοιπες ώρες χρησιμοποιείται συστοιχία μπαταριών, η οποία φορτίζεται ενόσω η γεννήτρια λειτουργεί με πετρέλαιο. Πλέον, έχει αντικατασταθεί σχεδόν το σύνολο των ηλεκτροπαραγωγών ζευγών με υβριδικά συστήματα, παράλληλα με τις συνεχείς προσπάθειες διασύνδεσης των απομακρυσμένων εγκαταστάσεων στο δίκτυο ηλεκτρισμού και την συνεπαγόμενη κατάργηση της ανάγκης χρήσης ηλεκτροπαραγωγού ζεύγους. Έτσι, η χρήση ενέργειας για το 2013 διαμορφώθηκε στα 58.361 GJ, έναντι 94.891 GJ το 2012, λαμβάνοντας υπόψη όλο το πετρέλαιο που χρησιμοποιήθηκε σε γεννήτριες, μονίμως λειτουργούσες και εφεδρικές. Η μείωση αυτή αντιστοιχεί σε ποσοστό περίπου 40%.

Σχήμα 7

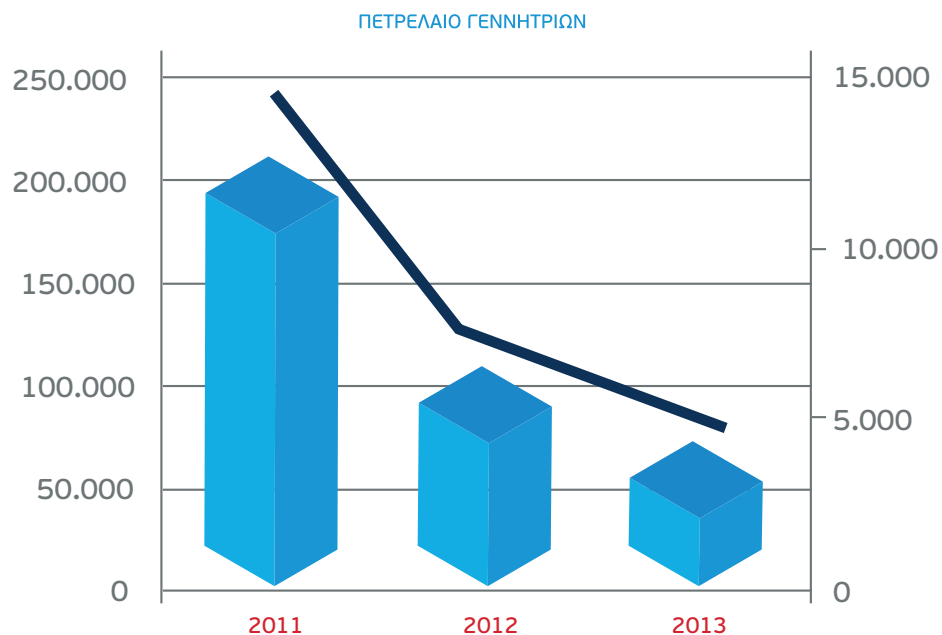
Κατανάλωση Πετρελαίου ανά ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος 2011-2013 (Lt)



Σχήμα 8

Κατανάλωση πετρελαίου και ρύποι
για το σύνολο των Η/Ζ 2013 (GJ & tn CO2e)

	GJ	CO2e (tn)
2011	193.218	14.261
2012	94.942	7.078
2013	58.631	4.371



9.2.3

Στόλος Οχημάτων

Διαθέτουμε συνολικά 213 οχήματα¹⁰, τα οποία διαχωρίζονται σε οχήματα κοινής χρήσης, που διατίθενται για τις εταιρικές μετακινήσεις του προσωπικού και σε οχήματα προσωπικής χρήσης. Υπάρχει επίσης μικρός αριθμός οχημάτων ειδικής χρήσης (Van, κινητός εξοπλισμός τηλεπικοινωνιών). Με δεδομένο ότι η πλειοψηφία της κατανάλωσης καυσίμου προέρχεται από τα οχήματα κοινής χρήσης, **το 2013 προχωρήσαμε στην αντικατάσταση των οχημάτων αυτών με νέα μοντέλα χαμηλής κατανάλωσης και χαμηλών ρύπων**. Με την ολοκλήρωση του έργου, πλέον το 73% των οχημάτων έχει μέση κατανάλωση από 3,3 έως 5 λίτρα/100χλμ και οι εκπομπές ρύπων λόγω κατανάλωσης καυσίμων οχημάτων μειώθηκαν από τους 875,65 τόνους σε 725,20, δηλαδή κατά 17%. Επιπλέον, εξοικονομήθηκαν 89.333 λίτρα καυσίμου, ποσότητα που αντιστοιχεί σε 2.831GJ.

¹⁰Στοιχεία 31.12.2013

Πίνακας 4

Ανάλυση χαρακτηριστικών στόλου οχημάτων έτους 2013, συνολική κατανάλωση καυσίμου (2013) και εκπομπή ρύπων

	Εύρος κατανάλωσης (Lt/100km)			Λίτρα	Ρύποι (tnCO ₂ e)
	3,3-5	5,1-8	>8		
Diesel	155	0	5	133.760	360,08
Βενζίνη	2	47	4	159.730	365,12
Σύνολο	157	47	9	293.490	725,20

9.2.4

Εκπομπές Αερίων που Βλάπτουν το Όζον

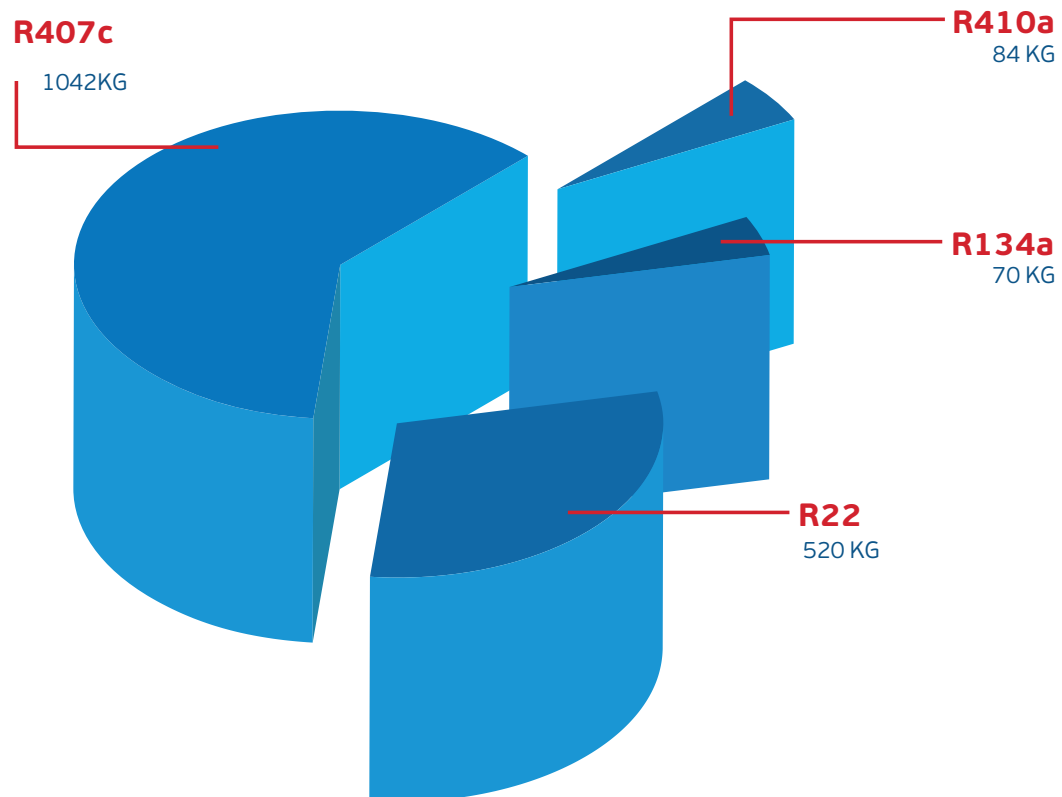
Δεν προκύπτουν εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον από τις δραστηριότητές μας, παρά μόνο από τη χρήση μηχανημάτων κλιματισμού. Θεωρώντας ότι η ποσότητα που πληρώνεται στο κύκλωμα κάθε μηχανήματος δυνητικά μπορεί να έχει διαφύγει στο περιβάλλον, υπολογίζουμε την ποσότητα αυτή ως επιβάρυνση στην ατμόσφαιρα, στο κλίμα και στο όζον. Για τον υπολογισμό της επιβάρυνσης, χρησιμοποιούμε στοιχεία του IPCC (International Panel for Climate Change)¹¹.



¹¹GWP 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>

Σχήμα 9

Εκτιμώμενες διαρροές ψυκτικών ουσιών στο περιβάλλον (Kg)



Η απόσυρση των ουσιών που βλάπτουν το όζον αποτελεί μία ιστορία επιτυχίας για το περιβάλλον σε παγκόσμιο κλίμακα. Η διεθνής δέσμευση και οι οργανωμένες και συντονισμένες ενέργειες των τελευταίων δεκαετιών έχουν φέρει χειροπιαστά αποτελέσματα. Στο πλαίσιο αυτό, και καθότι όλες οι ουσίες δεν έχουν το ίδιο δυναμικό να προκαλέσουν ίδια βλάβη στη στοιβάδα του όζοντος (έχουν δηλαδή διαφορετικά ODP¹²) η προσπάθεια επικεντρώνεται κατά σειρά σε όσες ομάδες ουσιών έχουν το υψηλότερο ODP. Στην Ε.Ε. έχει δρομολογηθεί η ολική απαγόρευση της χρήσης υδροχλωροφθορανθράκων για το τέλος του 2014.

¹²Ozone Depleting Potential

9.3

Χρήση Πρώτων Υλών

9.3.1

Χρήση Υλικών

Η WIND δεν διαθέτει παραγωγική διαδικασία με χρήση πρώτων υλών. Καταγράφουμε και παρακολουθούμε τις ποσότητες χαρτιού για γραφειακή χρήση, αλλά και τις ποσότητες υλικών που χρησιμοποιούνται για παραγωγή καρτών (Scratch, Sim) και τις συσκευασίες των εισαγόμενων προϊόντων για τα οποία είμαστε υπόχρεοι έναντι του Ν. 2939/2001 για την εναλλακτική διαχείριση των ειδικών ρευμάτων αποβλήτων.

Από τη λειτουργία μας¹³, το 2013 καταναλώσαμε 11,1 τόνους χαρτιού για γραφειακή χρήση, δηλαδή 9,75kg/εργαζόμενο, έναντι 16,3kg/εργαζόμενο το 2012 και 13,3 kg/εργαζόμενο το 2011. Επίσης, διοχετεύσαμε στην αγορά 98,83 τόνους χαρτιού, 13,42 τόνους π्लाστικού, και 0,96 τόνους ξύλου από τα προϊόντα και τις συσκευασίες τους. Οι συσκευασίες είναι σακούλες καταστημάτων (κυρίως πλαστικές, από διασπώμενο υλικό) και οι συσκευασίες από προϊόντα εισαγόμενα για τα οποία χρηματοδοτούμε την ανακύκλωσή τους μέσω του αρμόδιου συστήματος συλλογικής διαχείρισης συσκευασιών ή κάρτες ανανέωσης χρόνου και κάρτες SIM που παρήχθησαν και πωλήθηκαν για λογαριασμό μας. Η ποσότητα υλικών που άμεσα ή έμμεσα χρησιμοποιήσαμε το 2013 ήταν ελαφρώς αυξημένη, δηλαδή διαμορφώθηκε στους 113,2 τόνους έναντι 111,63 τόνων το 2012.

Πίνακας 6

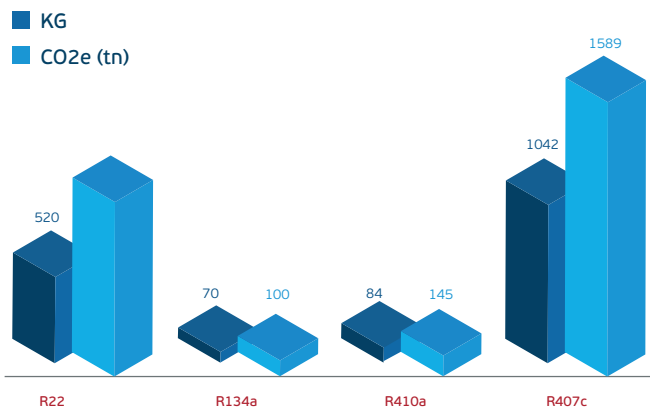
Κιλά συσκευασίας ανά 1000 τεμάχια προϊόντων

	Χαρτί	Πλαστικό	Ξύλο
2012	10,25	1,50	0,15
2013	12,91	1,75	0,12

¹³ Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσίδα καταστημάτων

Σχήμα 10

Επιβάρυνση στην ατμόσφαιρα από τη χρήση ψυκτικών ουσιών (tn CO2e)



Στη WIND, εδώ και χρόνια, έχουμε ξεκινήσει τη διαδικασία προσαρμογής κι έχουμε ήδη αντικαταστήσει ή μετατρέψει κατάλληλα εκατοντάδες μονάδες κλιματισμού.

9.3.2

Δίνουμε έμφαση στη μείωση του χαρτιού

Με στόχο την εξάλειψη της χρήσης χαρτιού σε διαδικασίες της Εταιρείας, επενδύουμε στη χρήση της τεχνολογίας. Έτσι, συνεχίσαμε και το 2013 να υλοποιούμε έργα μείωσης της χρήσης χαρτιού. Από το σύνολο των έργων που υλοποιήθηκαν το 2013, υπολογίσαμε ότι εξοικονομούνται περίπου 115 τόνοι χαρτιού ετησίως, από τέσσερα διαφορετικά έργα.

Το σημαντικότερο εξ' αυτών ήταν η μείωση του αριθμού σελίδων στους λογαριασμούς με κατάλληλο ανασχεδιασμό του λογαριασμού. Από την εν λόγω ενέργεια εξοικονομούνται 13.000.000 φύλλα χαρτιού ετησίως ή περίπου 70 τόνοι. Πρόκειται για ποσότητα ίση με 28.000 πακέτα χαρτιού A4.

Παράλληλα, οι χρήστες που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική υπηρεσία διαχείρισης λογαριασμού (e-bill) αυξάνονται διαρκώς. Το 2013 καταγράψαμε σημαντική αύξηση στους χρήστες που χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία. Η συντριπτική πλειοψηφία έχει επιλέξει να εκτυπώνεται το ελάχιστο επίπεδο των χρεώσεων του λογαριασμού (πρώτη σελίδα μόνο) ή και καθόλου εκτύπωση, κάτι το οποίο εξοικονομεί ποσότητα ίση με 16 τόνους περίπου ετησίως, αυξημένη κατά 27% περίπου σε σχέση με το 2012. Επιπλέον, με την εγκατάσταση θερμικών εκτυπωτών στα καταστήματα της αλυσίδας WIND και με την ένταξη όλο και περισσότερων παραστατικών που εκτυπώνονται από τους θερμικούς εκτυπωτές έναντι των απλών, μειώνεται σημαντικά η επιφάνεια χαρτιού που χρειάζεται για την εκτύπωση ενός παραστατικού/συναλλαγή και συνεπώς η συνολική ποσότητα που χρησιμοποιείται για τον ίδιο αριθμό εκτυπώσεων. Επιπλέον, οι εκτυπωτές αυτοί δεν χρησιμοποιούν άλλα αναλώσιμα εκτός του χαρτιού, κάτι που εξαλείφει τη δημιουργία αποβλήτων κασετών μελανιών και τόνερ. Εκτιμούμε έως ένα τόνο χαρτιού επιπλέον εξοικονόμηση από την ένταξη των νέων παραστατικών συναλλαγών στο πρόγραμμα.



9.4

Παραγωγή και Διαχείριση Αποβλήτων

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 (94%) γίνεται με διάθεση σε αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις ανακύκλωσης και απορρύπανσης, μέσω δικτύου συνεργατών ή/και των αρμόδιων συλλογικών συστημάτων διαχείρισης.

Πίνακας 7

Συεργαζόμενα Συλλογικά Συστήματα
Διαχείρισης Αποβλήτων

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 (Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Συσσωρευτών)	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
	Ε.Π.ΕΝ.ΔΙ.ΣΥΣ (Εταιρεία Πανελλαδικής Εναλλακτικής Διαχείρισης Συσσωρευτών)	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
	Φωτοκύκλωση	Είδη φωτισμού, λαμπτήρες, φωτιστικά σώματα
	Ε.Ε.Α.Α. (Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης)	Όλες οι συσκευασίες προϊόντων



Ειδικά, ο ηλεκτρικός/ηλεκτρονικός εξοπλισμός και ενίοτε οι συσσωρευτές ελέγχονται διεξοδικά για τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης προτού κατηγοριοποιηθούν ως απόβλητα, είτε εσωτερικά της Εταιρείας, είτε ως μεταχειρισμένος εξοπλισμός κατόπιν πώλησης σε τρίτους. Σε πολλές περιπτώσεις εξοπλισμός πληροφορικής και άλλα αντικείμενα (γραφεία, καρέκλες κ.α.) δωρίζονται σε σχολεία, ΟΤΑ, ΜΚΟ κ.α. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζουμε την εφαρμογή του τριπτύχου «Μείωση - Επαναχρησιμοποίηση - Ανακύκλωση» κατ' απαίτηση των αρχών της χρηστής διαχείρισης υλικών και αποβλήτων που εφαρμόζουμε μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

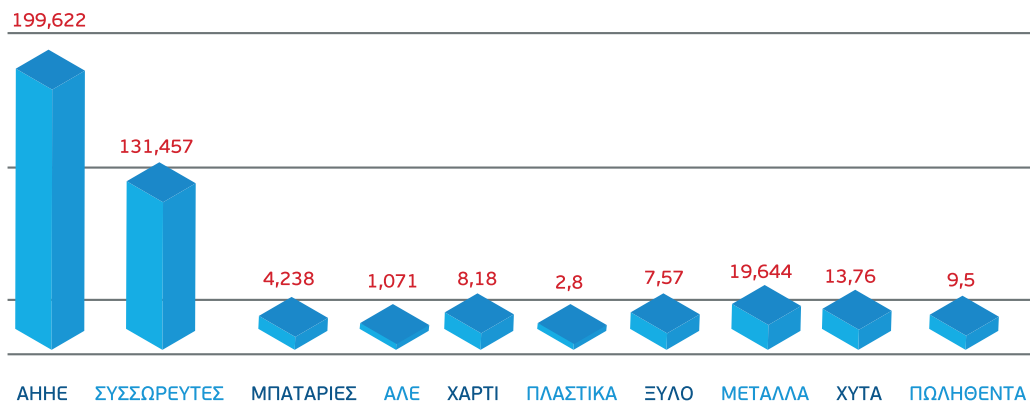
Το 2013 καταγράψαμε 393,61 τόνους αποβλήτων¹¹, εκ των οποίων οι 340 τόνοι περίπου ανήκουν στις κατηγορίες συσσωρευτών/μπαταριών και αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ΗΗΕ). Συνολικά, 133 τόνοι αποβλήτων κατηγοριοποιήθηκαν ως επικίνδυνα απόβλητα και 261 τόνοι ως μη-επικίνδυνα.

Υπήρξε ιδιαίτερα μεγάλη αύξηση στην ποσότητα ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων και στην ποσότητα συσσωρευτών, ως συνέπεια της τρίτης συνεχόμενης χρονιάς με σημαντικά έργα αναβάθμισης υποδομών σε εξέλιξη. Δεν υπήρξαν εξαγωγές αποβλήτων το έτος 2013 προς διαχείριση σε άλλες χώρες.



Σχήμα 11

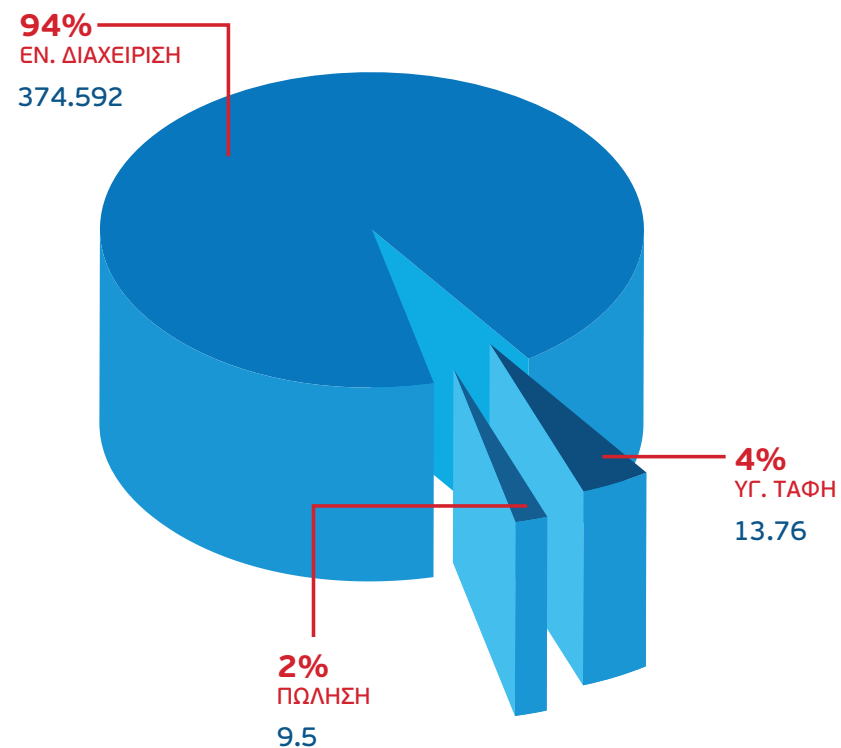
Παραγωγή αποβλήτων 2013 (tn)



Η συνολική ποσότητα αποβλήτων που χρήζουν ειδικής διαχείρισης ανήλθε σε 133 τόνους και τα μη επικίνδυνα σε 261 τόνους. Στα μη επικίνδυνα προσμετρείται και ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός ο οποίος βάσει κατηγοριοποίησης του Ευρωπαϊκού Καταλόγου Αποβλήτων δε χαρακτηρίζεται επικίνδυνο απόβλητο, παρόλο που εξακολουθεί να χρήζει ειδικής διαχείρισης, απορρύπανσης και ανακύκλωσης.

Σχήμα 12

Διαχείριση Παραγόμενων Αποβλήτων 2013 (tn)



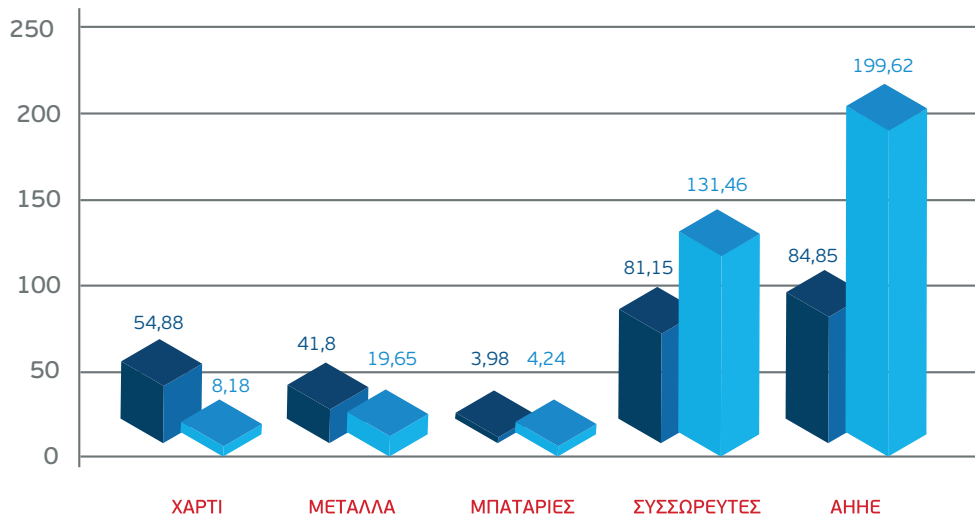
9.5

Σχήμα 13

Παραγωγή Αποβλήτων 2012-2013 (tn)

Εναλλακτική Διαχείριση Αποβλήτων /
Κυριότερες κατηγορίες 2012-2013 (tn)

2013
2012



Διαχείριση Νερού

Η χρήση νερού καταγράφεται στις μεγαλύτερες εγκαταστάσεις που συγκεντρώνουν άνω του 90% του προσωπικού. Η χρήση νερού περιορίζεται στην εξυπηρέτηση του προσωπικού και του κτιρίου (υγιεινή, καθαριότητα) και στο πότισμα κήπων περιμετρικά των εγκαταστάσεων. Αντίστοιχα, η παραγωγή αποβλήτων και λυμάτων προκύπτει από τις ίδιες χρήσεις και διοχετεύεται εξ' ολοκλήρου στο δίκτυο αστικών/οικιακών λυμάτων του δικτύου ΕΥΔΑΠ. Υπολογίζουμε ότι περίπου το 75% της ποσότητας που χρησιμοποιείται στα κτίρια -και δεν αφορά πότισμα κήπων- καταλήγει ως λύματα στο δίκτυο αποχέτευσης. Με αυτή την παραδοχή, η ποσότητα λυμάτων το 2013 ανήλθε στα 6.516 κυβικά μέτρα ή 6,3 κυβικά ανά εργαζόμενο.

Η καταγεγραμμένη κατανάλωση νερού στις εγκαταστάσεις μας, το 2013 ανήλθε στα 13.776 κυβικά μέτρα.¹⁵

¹⁵Το ποσοστό κατανάλωσης του νερού αυξήθηκε περίπου 33%.

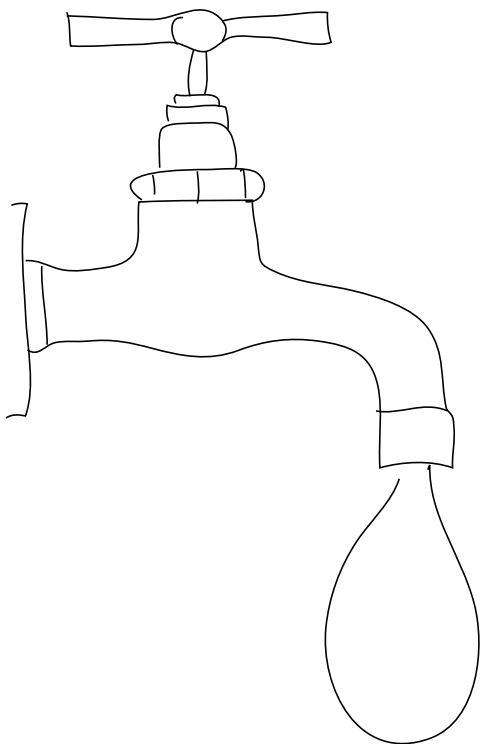
Η αύξηση οφείλεται σε βλάβη μετρητή της ΕΥΔΑΠ, η οποία και αποκαταστάθηκε.

Πίνακας 8¹⁶

Κατανάλωση νερού στα μεγαλύτερα κτίρια

	2013	2012	2011
m3 χωρίς πότισμα κήπων	9.583	9.469	9.035
m3/εργαζόμενο	9,29	9,26	7,55

¹⁶Για λόγους συγκρισιμότητας των δεδομένων, η ποσότητα νερού παρουσιάζεται χωρίς το νερό που χρησιμοποιήθηκε για πότισμα των κήπων



9.6

Επίδραση & Διαχείριση Βιοποικιλότητας

Ένας αριθμός εγκαταστάσεων σταθμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας της Εταιρείας μας βρίσκονται αναπόφευκτά εντός χαρακτηρισμένων προστατευόμενων περιοχών. Υπολογίζουμε ότι συνολικά καταλαμβάνονται 11.760 τετραγωνικά μέτρα γης σε 43 νομούς της χώρας¹⁷. Οι ειδικοί αριθμοί αναγνώρισης της χαρακτηρισμένης περιοχής εντός της οποίας βρίσκεται ο σταθμός αναγράφονται στο Παράρτημα Α του συγκεκριμένου εντύπου, ενώ περισσότερες πληροφορίες για τις περιοχές αυτές μπορούν να αναζητηθούν στις επίσημες ιστοσελίδες του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικών Αλλαγών¹⁸.

Οι τηλεπικοινωνίες δεν επηρεάζουν την βιοποικιλότητα μίας περιοχής σημαντικά.

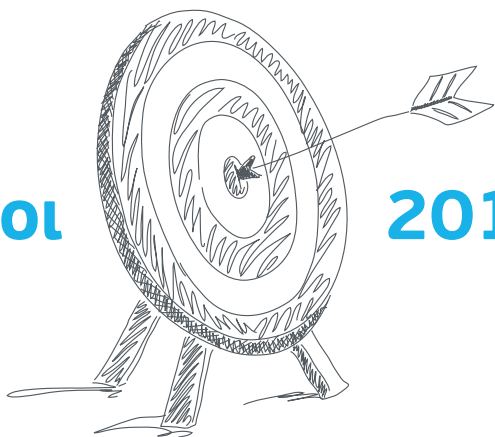
Η κυριότερη ίσως επίπτωση στις προστατευόμενες περιοχές παραμένει η εκπομπή ενέργειας σε μορφή ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.

Για τον λόγο αυτό εκπονούνται μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων για κάθε σημαντικό σταθμό (κατηγορίας Α) που εγκαθίσταται και ο οποίος αναμένεται να έχει δυνητικά επιπτώσεις στο περιβάλλον αλλά και ειδικευμένες μελέτες ραδιοεκπομπών και επιτόπιες μετρήσεις με ειδικά όργανα από διαπιστευμένα εργαστήρια μετρήσεων. Οι επιπτώσεις που δεν σχετίζονται με ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία είναι οι εκπομπές ρύπων όταν λειτουργεί ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος, η διάνοιξη δρόμων όταν απαιτείται, και οι μετακινήσεις του προσωπικού από και προς το σταθμό. Οι μικρότεροι σταθμοί πλέον κατασκευάζονται με νομοθετημένες περιβαλλοντικές προδιαγραφές (Πρότυπες Περιβαλλοντικές Δεσμεύσεις).

¹⁷Προσέγγιση. Υπολογισμός με 70τμ ανά σταθμό, τελευταία καταμέτρηση 2007

¹⁸<http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=432&language=el-GR>

Στόχοι



2014

✓ Μείωση Χρήσης Ενέργειας:

- Ⓞ Μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας κατά 10.000GJ από το σύνολο των έργων, π.χ.:
 - Μηχανολογικές παρεμβάσεις και κτηριακές βελτιώσεις στα κτήρια τηλεπικοινωνιών και στους σταθμούς κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και από τη χρήση ηλεκτροπαραγωγών ζευγών
 - Βελτίωση της παρακολούθησης των καταναλώσεων
 - Αντικατάσταση εξοπλισμών τηλεπικοινωνιών και IT με νέους, μειωμένης κατανάλωσης
- Ⓞ Δρομολόγηση λεωφορείου για τη σύνδεση σταθμών του μετρό με το πολυπληθέστερο κτίριο μας, με σκοπό την προώθηση της χρήσης των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς από τους εργαζόμενους

✓ Εκπομπές Αερίων Θερμοκηπίου:

- Ⓞ Προετοιμασία για την αντικατάσταση των HCFCs στα μηχανήματα κλιματισμού έως το τέλος 2014

✓ Χρήση Πρώτων Υλών:

- Ⓞ Κατάργηση της εκτυπωμένης μισθοδοσίας των εργαζομένων και αντικατάσταση με έγγραφο σε ηλεκτρονική μορφή, με στόχο την εξοικονόμηση περίπου 2.250 φύλλα χαρτιού ή περίπου 137 κιλά χαρτιού
- Ⓞ Κατάργηση χρήσης έντυπου υλικού στους διαγωνισμούς προμηθειών της Εταιρείας και τη χρήση και ανταλλαγή ηλεκτρονικών εγγράφων, όπου είναι δυνατό
- Ⓞ Εφαρμογή ψηφιοποιημένων διαδικασιών, όπως η χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής, και στα συνεργαζόμενα καταστήματα εκτός της αλυσίδας WIND

10.

**Στόχοι &
Αποτελέσματα
2013**

Στόχος 2013	Αποτέλεσμα
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ	
Η έκδοση του έβδομου κατά σειρά Απολογισμού μας και η εξωτερική διασφάλιση του επιπέδου εφαρμογής σύμφωνα με το GRI.	✓
Η περαιτέρω ανάπτυξη του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη και ειδικότερα με τους προμηθευτές μας.	✓
Η συμμετοχή σε εκδηλώσεις που προωθούν την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.	✓
Η μεταφορά των δεδομένων και στοιχείων του Απολογισμού στην ηλεκτρονική πλατφόρμα μέσω της δημιουργίας διαδραστικής ενότητας για τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, με στόχο τη σταθερή ροή πληροφοριών για την ενημέρωσή τους.	Σε εξέλιξη
Η διεύρυνση της εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού σε επιπλέον δείκτες.	✓
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	
<p>Η ολοκλήρωση του έργου Επιχειρησιακής Συνέχειας για τη διασφάλιση της ακεραιότητας του δικτύου Σταθερής Τηλεφωνίας και Internet, καθώς και η διενέργεια ελέγχων αποτελεσματικότητας των Σχεδίων Ανάκαμψης.</p>	<p>Ολοκληρώθηκαν: Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων (Business Impact Analysis) και Αξιολόγηση Επικινδυνότητας (Risk Assessment). Σε εξέλιξη: Σχέδια Ανάκαμψης από Καταστροφή (Disaster Recovery Plans) για τις καταστάσεις εκτάκτων συνθηκών, καταστροφικής βλάβης και ανωτέρας βίας, και Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plans) για το δίκτυο και τις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Internet.</p>
Η εφαρμογή επιπλέον πολιτικών οι οποίες θα προβλέπουν την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων και ενέργειες πρόληψης της απάτης και της διαφθοράς, στο πλαίσιο των απαιτήσεων του Κώδικα Δεοντολογίας.	✓
Η αναλυτική ενημέρωση και επικοινωνία στο εσωτερικό του Οργανισμού του περιεχομένου του Κώδικα Δεοντολογίας.	✓
Η απλοποίηση των διαδικασιών μας με αμείωτους ρυθμούς, ενισχύοντας εσωτερικά την έμπρακτη εμπλοκή όλων των εργαζομένων μας στη διευκόλυνση της καθημερινότητάς μας και εστιάζοντας τους πόρους μας σε παραγωγικές επενδύσεις, αλλά και λειτουργίες που κάνουν τη διαφορά στον πελάτη.	✓

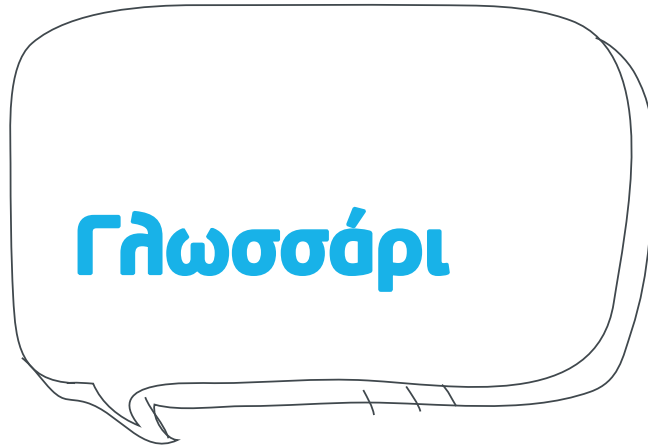
Στόχος 2013	Αποτέλεσμα
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	
<p>Η ανάπτυξη της WIND Running Team και η παράλληλη ενίσχυση του θεσμού των εταιρικών αθλητικών ομάδων με την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων μας, προωθώντας μέσω του αθλητισμού το ομαδικό πνεύμα και τον εθελοντισμό.</p>	✓
<p>Η περαιτέρω ενδυνάμωση της έννοιας του εσωτερικού εθελοντισμού με την ενημέρωση και ενεργή συμμετοχή των ανθρώπων μας σε εθελοντικές περιβαλλοντικές δράσεις και πράξεις κοινωνικής ευθύνης.</p>	✓
<p>Η συνεχής ενημέρωση για θέματα υγείας και ασφάλειας και η προώθηση ενεργειών που συμβάλλουν στην πρόληψη θεμάτων υγείας για τους εργαζομένους μας και τις οικογένειές τους, μέσω παροχής ειδικών προληπτικών ιατρικών εξετάσεων σε εργαζομένους και σε μέλη των οικογενειών τους, είτε δωρεάν είτε σε ειδικές προνομιακές τιμές.</p>	✓
<p>Η ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος των Εργαζομένων μας.</p>	✓
<p>Η ενίσχυση της ανοιχτής εσωτερικής επικοινωνίας ανάμεσα σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα μέσα στην Εταιρεία. Ο επανασχεδιασμός της Διαδικασίας Αξιολόγησης των εργαζομένων μας.</p>	✓
<p>Ο σχεδιασμός και υλοποίηση εργαλείων ανάπτυξης των εργαζομένων με βασικό άξονα το 360ο feedback.</p>	✓
<p>Η περαιτέρω ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εντύπου WIND Eco News, ώστε να αποτελέσει πηγή πληροφοριών, αναφορικά με το περιβάλλον αλλά και ενθάρρυνσης των εργαζομένων για την ενεργή συμμετοχή τους στην προστασία του.</p>	✓
<p>Η περαιτέρω βελτίωση των συνθηκών Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων μας με τη:</p> <ul style="list-style-type: none"> • συνέχιση της παρακολούθησης των συνθηκών μικροκλίματος των γραφείων μας: προγραμματίζουμε να επαναλάβουμε μετρήσεις θερμοκρασίας, υγρασίας, φωτισμού και αερισμού, με στόχο να εξασφαλίζουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας. • παρακολούθηση της ποιότητας νερού που καταναλώνουν οι εργαζόμενοί μας, μέσω της πραγματοποίησης σχετικών μετρήσεων/αναλύσεων σε εγκαταστάσεις της Εταιρείας μας. • συνεχή παροχή/διάθεση κατάλληλων μέσων ατομικής προστασίας για τους εργαζόμενους - τεχνικούς της Εταιρείας μας. • επικαιροποίηση του συνόλου των ιατρικών φακέλων υγείας και την εκπόνηση μιας νέας αποτελεσματικότερης διαδικασίας διαχείρισης/παρακολούθησης των ατομικών φακέλων υγείας. 	Σε εξέλιξη

Στόχος 2013	Αποτέλεσμα
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	
Η ολοκλήρωση της αποστολής ηλεκτρονικού εξοπλισμού σε πάνω από 20 σχολεία και ιδρύματα.	✓
Η πραγματοποίηση Αγώνων Δρόμου 5 και 10 χλμ. σε τουλάχιστον 7 πόλεις σε όλη την περιφέρεια.	✓
Η αύξηση της συμμετοχής κόσμου στη WIND Running Team κατά 100%	Σε εξέλιξη
Η αύξηση του ποσού που δίνεται σε ΜΚΟ μέσω της WIND Running Team-Τρέχουμε για καλό σκοπό έως και 25%	✓
Η ανάπτυξη συνεργασιών και η διοργάνωση εκδηλώσεων για την περαιτέρω διείσδυση της ενημερωτικής εκστρατείας kids@safety: internet, κινητό και παιδί	✓
Η στήριξη τουλάχιστον 10 ΜΚΟ μέσω δράσεων κοινωνικής αλληλεγγύης	✓
Η ενημέρωση και η αφύπνιση του κόσμου για την προστασία των αδέσποτων ζώων, σε συνεργασία με σχετικά προγράμματα φορέων	✓

Στόχος 2013	Αποτέλεσμα
ΑΓΟΡΑ	
Η επένδυση στη δημιουργία ολοκληρωμένων υπηρεσιών Σταθερής, Κινητής και Internet για όλους με ανταγωνιστικές χρεώσεις.	Σε εξέλιξη
Η βελτίωση σε μεγαλύτερο ποσοστό της εμπειρίας των πελατών σε θέματα που αφορούν την εξυπηρέτησή τους από το δίκτυο καταστημάτων και το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, το λογαριασμό τους, των διαδικασιών που αφορούν την επικοινωνία τους με την Εταιρεία, καθώς και άλλα θέματα που μπορούν να βελτιώσουν στην εδραίωση της εμπιστοσύνης τους αλλά και της παραμονής τους στο δίκτυό μας.	✓
Η παροχή online εφαρμογής στον τελικό χρήστη που θα του δίνει πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες για τις συνδέσεις και το λογαριασμό του, αλλά και τη διαχείρισή τους.	✓
Η διάθεση υπηρεσιών Σταθερής, Κινητής και Internet σε νέες περιοχές με πλάνο κάλυψης 6 νέων πόλεων.	Σε εξέλιξη
Η παροχή υπηρεσιών VDSL για υψηλές ταχύτητες πρόσβασης στο internet (ως 50 Mbps), με στόχο την κάλυψη του 60% μέσα στο πρώτο εξάμηνο του 2013.	Σε εξέλιξη
Η υιοθέτηση ενός νέου ακόμη πιο ολοκληρωμένου ερευνητικού μοντέλου ελέγχου της ικανοποίησης των συνδρομητών μας που θα λαμβάνει υπ' όψιν του την άποψη περισσότερων από 15.000 συνδρομητών ετησίως και θα εντοπίζει σημεία βελτίωσης των διαδικασιών σε πάνω από 20 διαφορετικά σημεία επαφής του με την Εταιρεία.	✓
Η δημιουργία ενός συνολικού αυτοματοποιημένου συστήματος το οποίο συγκεντρώνει απορίες, ανάγκες διευκρινήσεων ή ακόμη και παράπονα καταναλωτών από όλα τα κανάλια (call centers, social media, καταστήματα, έρευνα, επιστολές, κλπ) σε ένα συνολικό εσωτερικό εργαλείο πληροφόρησης, με στόχο τη δημιουργία ειδικού task force για άμεση επίλυση των όποιων θεμάτων.	✓
Η διοργάνωση 3 προγραμμάτων εκπαίδευσης όλων των εργαζομένων στο τμήμα επικοινωνίας σε θέματα κανόνων αυτοδέσμευσης του Κώδικα Δεοντολογίας του ΣΕΕ με στόχο την ακόμη πιο αυστηρή αυτοσυμμόρφωση με τον Κώδικα για το 2013.	Σε εξέλιξη
Η ανάπτυξη και παροχή προηγμένων και εύχρηστων εφαρμογών για smartphones, που θα παρέχουν σε όλους τους πελάτες Κινητής Τηλεφωνίας τη βέλτιστη εμπειρία διαχείρισης του λογαριασμού τους άμεσα και απλά.	✓
Η αύξηση 10% του ποσοστού που αφιερώνεται σε ερευνητικά έργα με στόχο την ακόμη πληρέστερη διερεύνηση των αναγκών των καταναλωτών και της ικανοποίησής τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.	✓
Η επανάληψη της έρευνας ικανοποίησης των καταστημάτων WIND, ώστε αφενός να δώσουμε την ευκαιρία στους συνεργάτες μας να αξιολογήσουν τις υπηρεσίες μας αλλά και να συλλέξουμε προτάσεις για συνεχή βελτίωση αλλά και επιπρόσθετες ιδέες που κάνουν τη διαφορά στον πελάτη.	✓

Στόχος 2013	Αποτέλεσμα
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
Η μείωση χρήσης χαρτιού κατά 7.000.000 φύλλα ή 35.000 kg.	✓
Η εξοικονόμηση επιπλέον 4.000 GJ επί του συνόλου της κατανάλωσης ενέργειας από τους Σταθμούς Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας, σε σχέση με το 2012.	Επετεύχθη επί του συνόλου, όχι σε αναλογία ανά έργο.
Η εξοικονόμηση επιπλέον 15.000 GJ ενέργειας από την ολοκλήρωση του έργου εγκατάστασης υβριδικών συστημάτων παραγωγής ενέργειας σε Σταθμούς Βάσης.	✓
Η επαναφορά της κατανάλωσης ενέργειας του κεντρικού κτιρίου γραφείων της Εταιρείας στη Λ. Κηφισίας στα επίπεδα του 2011.	✓
Η αντικατάσταση 35 εταιρικών οχημάτων με μοντέλα νέας τεχνολογίας, τα οποία είναι πιο οικονομικά στην κατανάλωση.	✓

11.



Δίκτυο Κορμού: 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) Ανεξάρτητη Αρχή που ελέγχει, ρυθμίζει και εποπτεύει τις αγορές των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομείων.

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

Σταθμός Βάσης: 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.

Υπηρεσία Πολυμεσικής Πληροφόρησης: 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.)

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: 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.

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

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.

RoHS: Πρότυπο το οποίο θέτει όρια στην ποσότητα μετάλλων και γενικότερα ουσιών που χρησιμοποιούνται για στην κατασκευή ηλεκτρονικών συσκευών, έτσι ώστε να περιοριστούν οι επιπτώσεις στο περιβάλλον.

Specific Absorption Rate (SAR- Ρυθμός Ειδικής Απορρόφησης): 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: 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.

12.

Παράρτημα Α

Προστατευόμενες Περιοχές

Νομός	Κωδικός Χαρακτηρισμένης Περιοχής
ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	GR2310001, GR2310005, GR2310010, GR2310012, GR2310015
ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ	GR2510003
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	GR2520001, GR2520006
ΑΤΤΙΚΗΣ	GR2530005, GR3000001, GR3000005, GR3000006, GR3000008, GR3000012, GR3000013
ΑΧΑΪΑΣ	GR2320001, GR2320002, GR2320004
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	GR1310001
ΔΡΑΜΑΣ	GR1140004
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ	GR4210003, GR4210004, GR4210005, GR4210006, GR4210008, GR4210010, GR4210015, GR4210024
ΕΒΡΟΥ	GR1110002, GR1110004, GR1110005, GR1110008, GR1110009
ΕΥΒΟΙΑΣ	GR2420001, GR2420008
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	GR2430001
ΗΛΕΙΑΣ	GR2330002
ΗΜΑΘΙΑΣ	GR1210001, GR1210002
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	GR4310002, GR4310004, GR4310005, GR4310008, GR4310010
ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	GR2120009
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	GR1220002, GR1220003, GR1220010
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	GR2130001, GR2130004, GR2130006, GR2130007, GR2130008, GR2130010
ΚΑΒΑΛΑΣ	GR1150010
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	GR2230004
ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	GR2220001, GR2220002
ΚΙΛΚΙΣ	GR1220002
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	GR2530001, GR2530004, GR2530005
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	GR4220003, GR4220004, GR4220009, GR4220011, GR4220012, GR4220014, GR4220020, GR4220024
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	GR2540001, GR2540003, GR2550006, GR2540007, GR2550009,
ΛΑΡΙΣΑΣ	GR1420001, GR1420004, GR1420005, GR1420006, GR1420007, GR1420008
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	GR4320002, GR4320005, GR4320006, GR4320009, GR4320010
ΛΕΣΒΟΥ	GR4110001, GR4110002, GR4110003, GR4110005
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	GR1430001, GR1430004
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	GR2550003, GR2550006, GR2550009
ΞΑΝΘΗΣ	GR1120005
ΠΕΛΛΑΣ	GR1240002, GR1240004
ΠΙΕΡΙΑΣ	GR1250001
ΡΕΘΥΜΝΟΥ	GR4330004, GR4330005, GR4330007, GR4330009, GR4330012, GR4330019
ΡΟΔΟΠΗΣ	GR1130011
ΣΑΜΟΥ	GR4120003, GR4120004, GR4120005, GR4120006
ΣΕΡΡΩΝ	GR1150005, GR1260001, GR1260004, GR1260008, GR1260009, GR1260010
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	GR1440001, GR1440002, GR1440003, GR1440005
ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	GR2450005
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	GR1240001, GR1340001
ΦΩΚΙΔΑΣ	GR2450001, GR2450002, GR2450004
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	GR1270001, GR1270002, GR1270003, GR1270005, GR1270012
ΧΑΝΙΩΝ	GR4340004, GR4340008, GR4340013
ΧΙΟΥ	GR4130001

13.

Σχετικά με τον Απολογισμό

Στη WIND Ελλάς αναγνωρίζουμε το ενδιαφέρον των ομάδων των Ενδιαφερόμενων Μερών μας για τακτική ενημέρωση σχετικά με την απόδοσή μας στην Οικονομία, την Κοινωνία και το Περιβάλλον και φιλοδοξούμε να ικανοποιούμε το ενδιαφέρον τους μέσα από την παροχή ολοκληρωμένης και ορθής πληροφόρησης.

Προσπαθούμε πάντα να απεικονίζουμε τη δραστηριοποίησή μας στον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών, λαμβάνοντας υπόψη σχόλια που έχουμε λάβει από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας. Μέσα από την αξιολόγηση των αναγνωστών του Απολογισμού μας και των επισκεπτών της ιστοσελίδας μας, παρατηρούμε με χαρά ότι όλο και μεγαλύτερη μερίδα κοινού δείχνει ενδιαφέρον για την επίδραση μας σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Έτσι, η έκδοση αυτή αποτελεί την έμπρακτη προσπάθειά μας για τη βελτίωση των καναλιών επικοινωνίας μας μαζί τους.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς αποτελεί την έβδομη ετήσια έκδοση Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και την έκτη με βάση το πρότυπο του Global Reporting Initiative. Ο Απολογισμός αυτός καλύπτει τη δραστηριότητα της Εταιρείας μας για το έτος από 1η Ιανουαρίου έως και 31η Δεκεμβρίου 2013, στην Ελλάδα. Η έδρα και τα κεντρικά γραφεία της WIND Ελλάς βρίσκονται στην Αθήνα, Λ. Κηφισίας 66, στο Μαρούσι, ενώ διαθέτουμε γραφεία σε Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα και Ηράκλειο.

Για τον καθορισμό και την ανάπτυξη του περιεχομένου του παρόντος Απολογισμού, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, έχει ληφθεί υπόψη το είδος της δραστηριότητας της Εταιρείας μας, οι Αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης, έτσι όπως ορίζονται από το Πρότυπο Global Compact των Ηνωμένων Εθνών, καθώς και η έκδοση G3.1 των κατευθυντηρίων οδηγιών του Global Reporting Initiative, οι οποίες αποτελούν το πλαίσιο για τον έλεγχο της περιβαλλοντικής, οικονομικής και κοινωνικής επίδρασής μας.

Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα έκδοση αναπτύσσεται στους παρακάτω άξονες:

- της στρατηγικής Εταιρικής μας Υπευθυνότητας, που εκφράζεται μέσω του προγράμματος «Στην Πράξη», μέσα από την προσέγγισή μας στα ενδιαφερόμενα μέρη μας
- της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητάς μας στους πυλώνες της εταιρικής διακυβέρνησης, αγοράς, εργαζομένων, περιβάλλοντος και κοινωνίας, οι οποίοι και απεικονίζονται στο παρόν με βάση την προτεραιοποίηση που έχει πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο της ανάλυσης ουσιαστικότητας.



Φέτος, για πρώτη φορά διασφαλίσαμε την ακρίβεια των ισχυρισμών του περιεχομένου του παρόντος Απολογισμού από ανεξάρτητο εξωτερικό συνεργάτη, την TÜV HELLAS ως προς τα κεφάλαια Υγεία & Ασφάλεια και Περιβάλλον. Παράλληλα, προχωρήσαμε σε έλεγχο του επιπέδου εφαρμογής σύμφωνα με το πρότυπο του GRI G3.1 για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης.

Ωστόσο, αναγνωρίζουμε περιορισμούς που υπάρχουν στη σύνταξη του παρόντος και στους οποίους θα προσπαθήσουμε να ανταποκριθούμε στο μέλλον, όπως είναι η έλλειψη μετρήσιμων στόχων σε κάθε πρόγραμμα ή δράση μας.

Στο παρόν μπορείτε να βρείτε τον Πίνακα Δεικτών του GRI, την Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων καθώς και τη Δήλωση Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις απαιτήσεις του GRI.

Συλλογή Δεικτών & Στοιχείων

Υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τη σαφήνεια και αξιοπιστία της πληροφορίας είναι η Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας μας, η οποία αποτελείται από εκπροσώπους των κυριών τμημάτων της και η οποία είναι η αρμόδια για τη σύνταξη του Απολογισμού μέσω συλλογικής διατμηματικής εργασίας.

Η συλλογή στοιχείων για το συγκεκριμένο Απολογισμό βασίστηκε ως προς:

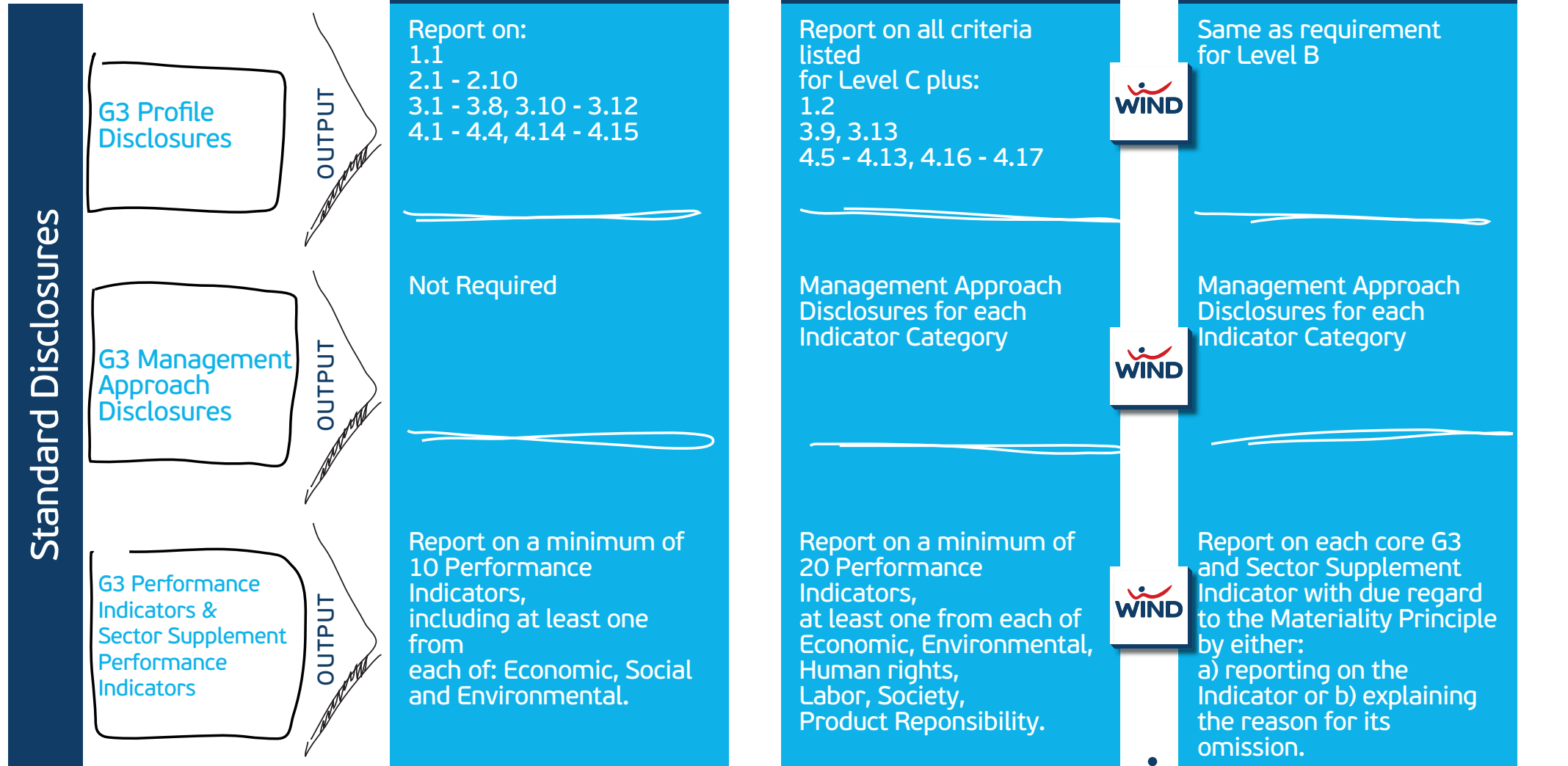
- 🔍 τα στοιχεία επίδοσης της περιβαλλοντικής λειτουργίας μας σε εσωτερικές διαδικασίες καταγραφής, ελέγχου και επαληθεύσεων, με βάση και το διεθνές πρότυπο ISO 14001, σύμφωνα με το οποίο έχει πιστοποιηθεί η Εταιρεία μας, ενώ όπου περιλαμβάνεται εκτίμηση αναφέρεται σχετικά.
- 🔍 τα στοιχεία της κοινωνικής μας επίδρασης σε επίσημες καταγραφές, έρευνες και στοιχεία ποιότητας, υγιεινής & ασφάλειας, ανθρώπινου δυναμικού.
- 🔍 τα οικονομικά μας στοιχεία στο οικονομικό τμήμα, τα οποία είναι σύμφωνα με τα ετήσια οικονομικά μας αποτελέσματα.

Έλεγχος Στοιχείων Απολογισμού

Ο Εσωτερικός Έλεγχος προχωράει σε ετήσια βάση σε δειγματοληπτικό έλεγχο των στοιχείων που αναφέρονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για να βεβαιώσει την ορθότητά τους, αλλά και να ενισχύσει συμπληρωματικά με τις ενέργειες που πραγματοποιούνται σχετικά με τη διασφάλιση των δεδομένων επίδοσης της Εταιρείας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Πίνακας Επιπέδου Εφαρμογής

Report Application Level



Report Externally Assured

14.

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ: Αναφορά Προόδου

Η WIND Ελλάς υποστηρίζει τις 10 αρχές του Συμφώνου "Global Compact" αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις εργασιακές συνθήκες, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς. 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 εργαζομένους μας, συνεργάτες, πελάτες και το ευρύ κοινό. Υποστηρίζοντας τον έλεγχο και τη διαφάνεια δημοσιοποιούμε την πρόδό μας στους διάφορους άξονες σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μας.

Πίνακας Αρχών Global Compact		
Αρχή		Αναφορά (παράγραφος στον Απολογισμό)
Ανθρώπινα Δικαιώματα		
Αρχή 1	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων	4, 4.1, 4.2, 4.3, 8.5, 8.7.2, 8.8, 8.10, 6, 6.2, 6.3, 6.5, 9.2.4, 9.6
Αρχή 2	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να εξασφαλίζουν ότι δεν εμπλέκονται σε ενέργειες καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	8.10, 6.2, 6.4, 6.6.1
Συνθήκες Εργασίας		
Αρχή 3	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν το δικαίωμα για συνδικαλισμό και να αναγνωρίζουν το δικαίωμα συλλογικών διαπραγματεύσεων	8.10, 6.3, 6.4
Αρχή 4	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	8.10, 6.1, 6.2
Αρχή 5	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την κατάργηση της παιδικής εργασίας	8.10, 6.2
Αρχή 6	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να περιορίζουν κάθε είδους διάκριση ως προς την πρόσληψη και την απασχόληση	8.10, 6.1, 6.2, 6.6.2
Περιβάλλον		
Αρχή 7	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	4.1.2, 4.3, 5.1, 5.5.2, 9.1
Αρχή 8	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλάβουν πρωτοβουλίες που προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα	8.5, 8.10, 6.7, 9.3, 7.3
Αρχή 9	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον	8.1, 8.5.1, 9.2.1, 9.2.2
Καταπολέμηση της Διαφθοράς		
Αρχή 10	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να καταπολεμήσουν όλα τα είδη διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	5.2, 5.3, 5.4, 8.7, 8.7.2, 8.10

15.

**Πίνακες
Δεικτών GRI &
Πιστοποιήσεις**

**Πίνακας Δεικτών
GRI G3.1**

Δείκτες	Περιγραφή	Κάλυψη	Αναφορά / Απάντηση
Γνωστοποίηση του Προφίλ			
1. Στρατηγική & Ανάλυση			
1.1	Δήλωση ανώτερου στελέχους του Οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	Π	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου
1.2	Περιγραφή των κύριων επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών	Π	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου / 2. 2013 Τι καταφέραμε / 3. Η WIND Ελλάς Επικοινωνία για Όλους / 4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα / 5.5. Διαδικασίες, Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις / 9.1. Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας / 10. Στόχοι & Αποτελέσματα 2013
2. Προφίλ Οργανισμού			
2.1	Επωνυμία Οργανισμού	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό
2.2	Εμπορικά σήματα, προϊόντα, και/ή υπηρεσίες	Π	8.3. Επικοινωνία για Όλους / 8.4. Υπεύθυνες Υπηρεσίες / 8.5.1. "Πράσινο Προϊόν" / 8.6. Κοινωνικό Προϊόν
2.3	Λειτουργική δομή του Οργανισμού	Π	4.1.1 Δομή Διακυβέρνησης της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας / 5.2. Διοικητική Πρακτική
2.4	Τοποθεσία έδρας Οργανισμού	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό
2.5	Αριθμός χωρών που δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	Π	3. WIND Ελλάς Επικοινωνία για Όλους / 13. Σχετικά με τον Απολογισμό
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας & νομική μορφή	Π	3.1. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη
	Αγορές που εξυπηρετούνται	Π	3. WIND Ελλάς Επικοινωνία για Όλους / 8.10.1 Τοπικοί προμηθευτές
2.8	Μέγεθος του Οργανισμού	Π	3.1. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη / 6.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού / 8.3 Επικοινωνία για όλους / 8.10.1. Τοπικοί προμηθευτές
2.9	Σημαντικές αλλαγές στον Οργανισμό	Π	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου / 2. 2013 Τι καταφέραμε / 3.1. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη
2.10	Βραβεία που απενεμήθηκαν	Π	3.2. Αναγνώριση

Κύριος Δείκτης: Δευτερευών Δείκτης: Πλήρη Αναφορά: Π Μερική Αναφορά: ■ Μη Αναφορά: ☒

3. Παράμετροι Απολογισμού			
3.1	Περίοδος Απολογισμού	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό
3.2	Προηγούμενος Απολογισμός	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό
3.3	Κύκλος Απολογισμού	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό
3.4	Σημείο επικοινωνίας για ερωτήσεις	Π	Επικοινωνία
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	Π	4.1.2 Η στρατηγική μας για την Εταιρική Υπευθυνότητα / 4.2.1 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη / 4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα / 13. Σχετικά με τον Απολογισμό
3.6	Όρια απολογισμού	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό
3.7	Περιορισμοί στο αντικείμενο ή το όριο του απολογισμού	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμού για τις θυγατρικές	Π	Δεν υπάρχουν θυγατρικές ή άλλες οντότητες που να επηρεάζουν τη σύγκριση των δεδομένων
3.9	Τεχνικές μέτρησης δεδομένων	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό / 9. Περιβάλλον
3.10	Επεξήγηση αποτελέσματος τυχόν επαναδιατύπωσης πληροφοριών	Π	3.1 Χαρακτηριστικά μεγέθη
3.11	Αλλαγές από προηγούμενους απολογισμούς	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό / Δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές
3.12	Εντοπισμός θέσης τυπικών απαιτήσεων GRI	Π	15. Πίνακες Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις
3.13	Πολιτικές και τρέχουσα πρακτική σε σχέση με την εξωτερική διασφάλιση του Απολογισμού	Π	13. Σχετικά με τον Απολογισμό / 15. Πίνακες Δεικτών GRI & Πιστοποιήσεις
4. Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή			
4.1	Δομή Διακυβέρνησης του Οργανισμού	Π	4.1.1 Δομή Διακυβέρνησης της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας / 5.2. Διοικητική Πρακτική
4.2	Ρόλος και αρμοδιότητες του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου	Π	5.2. Διοικητική Πρακτική
4.3	Ανεξάρτητα/μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου	Π	5.2. Διοικητική Πρακτική
4.4	Μηχανισμοί επικοινωνίας μετόχων /εργαζομένων με το Διοικητικό Συμβούλιο	Π	4.2.1. Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη / 5.2 Διοικητική Πρακτική

4.5	Αποδοχές και επίδοση στελεχών	Π	5.2. Διοικητική Πρακτική
4.6	Σύγκρουση συμφερόντων στο Διοικητικό Συμβούλιο	Π	5.2. Διοικητική Πρακτική / 5.3. Εσωτερικός Έλεγχος
4.7	Καθορισμός προσόντων του Διοικητικού Συμβουλίου σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης	Π	5.2. Διοικητική Πρακτική
4.8	Δηλώσεις αποστολής, αξιών και κωδικών συμπεριφοράς	Π	5.1. Υπεύθυνη Διοίκηση / 5.4 Σύγκρουση Συμφερόντων - Αντιμετώπιση της Διαφθοράς / 6.2 Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες / 8.7. Υπεύθυνο Marketing / 8.8 Πνευματικά Δικαιώματα & Απόρρητο Επικοινωνιών
4.9	Άσκηση διακυβέρνησης από το Διοικητικό Συμβούλιο	Π	5.2. Διοικητική Πρακτική / 5.3. Εσωτερικός Έλεγχος / 5.5. Διαδικασίες, Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις
4.10	Αξιολόγηση της επίδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου	Π	5.3. Εσωτερικός Έλεγχος
4.11	Προληπτική προσέγγιση / Αρχή της Πρόληψης	Π	5.3. Εσωτερικός Έλεγχος / 5.5.3 Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας
4.12	Καταστατικοί χάρτες / αρχές αναπτυγμένοι εξωτερικά	Π	3.3. Συμμετοχή / 4.2.1 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη / 8.2 Η/Μ Ακτινοβολία / 8.5. Υπεύθυνα Προϊόντα / 8.7. Υπεύθυνο Marketing / 8.7.3 Κώδικες δεοντολογίας / 9.4 Παραγωγή και Διαχείριση Αποβλήτων / 14. Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ
4.13	Συμμετοχή σε ενώσεις	Π	3.3. Συμμετοχή
4.14	Λίστα ενδιαφερόμενων μερών	Π	4.2. Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας
4.15	Προσδιορισμός ενδιαφερόμενων μερών	Π	4.2. Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας / 4.2.1. Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
4.16	Προσέγγιση για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών μας	Π	4.2.1. Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη / 4.4. Προωθούμε την Υπεύθυνη επιχειρηματικότητα & την Τεχνολογική Καινοτομία / 5.2. Διοικητική Πρακτική / 6.7. Εσωτερική Επικοινωνία / 7.1 Συνεισφέρουμε στην Κοινωνία / 8.9.1. Μετρήσεις & Αξιολόγηση / 8.10 Υπεύθυνοι Προμηθευτές
4.17	Θέματα που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	Π	4.2.1. Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη / 4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα / 6.7 Εσωτερική Επικοινωνία / 8.2 Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία / 8.4.3 Ενημέρωση Κοινού / 8.5.1 "Πράσινο" Προϊόν / 8.6 Κοινωνικό Προϊόν / 8.9.2. Ανταπόκριση & Επανασχεδιασμός

Προσέγγιση της Διοίκησης			
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ			
Πτυχές	Οικονομική Επίδοση	Π	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου / 3. WIND Ελλάς Επικοινωνία για Όλους / 3.1. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη / 10. Στόχοι & Αποτελέσματα 2013
	Παρουσία στην αγορά	Π	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου / 8. Αγορά / 8.1. Το Τηλεπικοινωνιακό μας Δίκτυο / 8.3. Επικοινωνία για Όλους / 8.5. Υπεύθυνα Προϊόντα / 8.6 Κοινωνικό Προϊόν / 8.10 Υπεύθυνοι Προμηθευτές
	Έμμεση οικονομική επίδραση	Π	3.1 Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη / 8.6. Κοινωνικό Προϊόν / 8.10.1. Τοπικοί προμηθευτές / 6.1 Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού / 6.4. Συνθήκες Εργασίας & Πρόσθετες Παροχές / 9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
Πτυχές	Υλικά	Π	9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.3 Χρήση Πρώτων Υλών
	Ενέργεια	Π	9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.2. Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
	Νερό	Π	9.5 Διαχείριση Νερού
	Βιοποικιλότητα	■	9.6 Επίδραση & Διαχείριση Βιοποικιλότητας
	Εκπομπές Αερίων Ρύπων & Απόβλητα	Π	9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.2. Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας / 9.4 Παραγωγή και Διαχείριση Αποβλήτων
	Προϊόντα & Υπηρεσίες	Π	8.5 Υπεύθυνα Προϊόντα
	Συμμόρφωση	Π	9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος
	Μεταφορές	Π	9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.2.3 Στόλος Οχημάτων
	Γενική Προσέγγιση	Π	5.5.2. Συστήματα Διαχείρισης / 9. Περιβάλλον / 9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας / 9.6 Επίδραση & Διαχείριση Βιοποικιλότητας
ΕΡΓΑΣΙΑ			
Πτυχές	Απασχόληση	Π	6. Εργαζόμενοι / 6.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού / 6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
	Εργασιακές Σχέσεις	Π	5.2 Διοικητική Πρακτική / 6. Εργαζόμενοι / 6.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού / 6.4. Συνθήκες Εργασίας & Πρόσθετες Παροχές / 6.7. Εσωτερική Επικοινωνία
	Υγεία & Ασφάλεια	Π	6.5. Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων
	Εκπαίδευση & Εξέλιξη	Π	6.6 Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων
	Ίσες Ευκαιρίες	Π	6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες / 6.6. Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων
	Ίση Αποζημίωση σε άνδρες-γυναίκες	☒	

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ			
Πτυχές	Πρακτικές Επενδύσεων & Προμηθειών	Π	3.1 Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη / 8.10 Υπεύθυνοι Προμηθευτές
	Διακρίσεις	Π	6. Εργαζόμενοι / 6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες / 8.10 Υπεύθυνοι Προμηθευτές
	Ελευθερία Συνδικαλισμού	Π	6. 3. Ελευθερία Συνδικαλισμού
	Παιδική Εργασία	Π	6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
	Εξαναγκασμένη εργασία	Π	6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
	Πρακτικές Ασφάλειας	Π	6.5. Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων
	Δικαιώματα τοπικών πληθυσμών	☒	
	Αξιολόγηση	Π	6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
Επανάρθωση	Π	6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες	
ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
Πτυχές	Τοπικές Κοινωνίες	Π	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου / 3.1 Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη / 4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα / 6.1 Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού / 7. Κοινωνία / 8.6 Κοινωνικό Προϊόν / 8.10.1 Τοπικοί Προμηθευτές
	Διαφθορά	Π	5. Εταιρική Διακυβέρνηση / 5.2. Διοικητική Πρακτική / 5.3. Εσωτερικός Έλεγχος / 5.4 Σύγκρουση Συμφερόντων - Αντιμετώπιση Διαφθοράς
	Δημόσια Πολιτική	☒	
	Μη ανταγωνιστική συμπεριφορά	Π	8.7 Υπεύθυνο Marketing / 8.7.2 Θεμιτός Ανταγωνισμός
	Συμμόρφωση	Π	8.7.2 Θεμιτός Ανταγωνισμός
ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ			
Πτυχές	Υγεία & Ασφάλεια Πελατών	■	5.5 Διαδικασίες, Συστήματα Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις / 8.2 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία / 8.5. Υπεύθυνα Προϊόντα
	Σήμανση Προϊόντων	Π	8.3 Επικοινωνία για Όλους / 8.5. Υπεύθυνα Προϊόντα
	Επικοινωνία Marketing	Π	8.7 Υπεύθυνο Marketing
	Ιδιωτικότητα Πελατών	Π	8.8 Πνευματικά Δικαιώματα & Απόρρητο Επικοινωνιών
	Συμμόρφωση	Π	8.7 Υπεύθυνο Marketing / 8.7.1 Αρχές Επικοινωνίας

Δείκτες Επίδοσης			
Οικονομική Επίδοση			
EC1	Άμεση Οικονομική αξία	Π	3.1. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη. Άλλα κόστη: λειτουργικά κόστη 443,636 Κ, αποζημιώσεις εργαζομένων 48,368 Κ που περιλαμβάνονται στα λειτουργικά κόστη, επενδύσεις στην κοινωνία 623Κ
EC2	Επιπτώσεις εξαιτίας της κλιματικής αλλαγής	■	1. Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου / 9.1. Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EC3	Κάλυψη των καθορισμένων σχεδίων παροχών του Οργανισμού	☒	
EC4	Οικονομική βοήθεια από την Κυβέρνηση	☒	
EC5	Κατώτατος μισθός πρόσληψης	☒	
EC6	Διαχείριση τοπικών προμηθευτών	■	8.10.1. Τοπικοί προμηθευτές
EC7	Διαδικασίες πρόσληψης προσωπικού από τοπικές κοινότητες	Π	6.1 Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού / 6.2 Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
EC8	Επενδύσεις υποδομής	Π	3. WIND Ελλάς Επικοινωνία για Όλους / 3.1. Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη / 9.1. Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EC9	Έμμεση οικονομική επίδραση	■	6.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού / 6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες / 8.6 Κοινωνικό Προϊόν / 8.10.1. Τοπικοί προμηθευτές
Περιβαλλοντική Επίδοση			
EN1	Υλικά που χρησιμοποιήθηκαν	Π	9.3 Χρήση Πρώτων Υλών
EN2	Χρησιμοποιούμενα Ανακυκλώσιμα Υλικά	Π	9.3 Χρήση Πρώτων Υλών
EN3	Κατανάλωση Ενέργειας	Π	9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EN4	Έμμεση Κατανάλωση Ενέργειας	Π	9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	Π	9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EN6	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των ενεργειακών απαιτήσεων	Π	9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	Π	9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EN8	Συνολική άντληση νερού	Π	9.5 Διαχείριση Νερού
EN9	Πηγές Νερού που επηρεάζονται	Π	Καμία πηγή νερού δεν επηρεάζεται σημαντικά, καθώς η χρήση νερού αφορά μόνο τη χρήση στα γραφεία και στο πότισμα των κήπων.
EN10	Νερό που ανακυκλώνεται και επαναχρησιμοποιείται	Π	Η χρήση νερού αφορά μόνο τη λειτουργία των γραφείων. Καμία ποσότητα νερού δεν ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται.

EN11	Διαχείριση εκτάσεων υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	■	9.6 Επίδραση & Διαχείριση Βιοποικιλότητας / 12. Παράρτημα Α / Η πραγματική έκταση δεν μπορεί να υπολογιστεί, καθώς η απαιτούμενη πληροφόρηση για τις γαίες πλησίον προστατευμένων περιοχών δεν υπάρχει. Τα στοιχεία για τις περιοχές Natura αφορούν το 2007.
EN12	Σημαντικές επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα	Π	9.6 Επίδραση & Διαχείριση Βιοποικιλότητας / Οι εκτιμήσεις της περιβαλλοντικής επίδρασης που πραγματοποιούνται για κάθε εγκατάσταση εντός ή εκτός προστατευμένων περιοχών περιγράφουν όλες τις αναγνωρισμένες επιπτώσεις ανά εγκατάσταση. Συνοπτικά, δεν υπάρχουν σημαντικές επιδράσεις στη βιοποικιλότητα.
EN13	Προστατευμένα ή αποκαταστημένα οικοσυστήματα	Π	Κανένα. Η επίδραση στη βιοποικιλότητα δεν είναι σημαντική
EN14	Στρατηγική, τρέχουσες δράσεις και μελλοντικός σχεδιασμός διαχείρισης της επίδρασης στη βιοποικιλότητα	Π	Δεν υπάρχουν σημαντικές επιδράσεις στη βιοποικιλότητα. Παρόλ'αυτά, όλοι οι Σταθμοί Βάσης που βρίσκονται σε ευαίσθητες περιοχές εξετάζονται ως προς τις περιβαλλοντικές επιδράσεις
EN15	Προστατευόμενα είδη	Π	9.6 Επίδραση & Διαχείριση Βιοποικιλότητας / Δεν υπάρχουν τέτοιες περιοχές που επηρεάζονται σημαντικά από τη λειτουργία της WIND Ελλάς. Δεν υπάρχουν στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι οι Σταθμοί Βάσης σε ευαίσθητες οικολογικά περιοχές επηρεάζουν κάποια προστατευμένα είδη σε επίπεδο λειτουργίας.
EN16	Συνολικές εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	Π	9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Π	9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση αερίων του θερμοκηπίου	Π	9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας
EN19	Εκπομπές ουσιών που μειώνουν το όζον	Π	9.2.4 Εκπομπές Αερίων που βλάπτουν το Όζον
EN20	NOx, SOx, και άλλες σημαντικές αέριας εκπομπές.	■	9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας / Εκπομπές σχετικές με μετακίνηση οχημάτων υπολογίζονται ως CO2e και περιλαμβάνονται στην αντίστοιχη κατηγορία. Δεν υπάρχουν άλλες αντίστοιχες εκπομπές σχετικές με τη λειτουργία της WIND Ελλάς
EN21	Απόβλητα νερού	Π	9.5 Διαχείριση Νερού
EN22	Απόβλητα ανά μέθοδο διάθεσης	Π	9.4 Παραγωγή και Διαχείριση Αποβλήτων
EN23	Σημαντικές διαρροές	Π	Δεν υπάρχουν σημαντικές διαρροές το 2013
EN24	Ποσότητα επικίνδυνων στερεών αποβλήτων	Π	9.4 Παραγωγή και Διαχείριση Αποβλήτων / Δεν έχει εφαρμογή. Η WIND Ελλάς δε μεταφέρει, εισάγει ή εξάγει επικίνδυνα απόβλητα. Ό,τι επικίνδυνα απόβλητα έχουν μεταφερθεί για λογαριασμό της αναφέρονται στο δείκτη EN22

EN25	Αποδέκτες υγρών αποβλήτων και οικοσυστήματα που επηρεάζονται σημαντικά από αυτά	Π	9.5 Διαχείριση Νερού / Δεν έχει εφαρμογή. Η WIND Ελλάς δεν έχει σημαντική επίδραση σε καμία πηγή νερού μέσω αποθέσεων, διαρροών ή άλλων.
EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων	Π	9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.2 Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας / 9.3.2 Δίνουμε Έμφαση στη Μείωση Χαρτιού
EN27	Υλικά συσκευασίας	Π	9.3.1 Χρήση Υλικών / Συμμετέχοντας στο σύστημα συλλογικής διαχείρισης ανακύκλωσης συσκευασίας προϊόντων και συσκευασίας, δεν είμαστε υπεύθυνοι για την ανάκτηση ούτε των προϊόντων ούτε της συσκευασίας τους. Στοιχεία από το σύστημα συλλογικής διαχείρισης ανακύκλωσης δεν ταυτοποιούν την προέλευση των τεμαχίων, έτσι είναι αδύνατο να γνωρίζουμε το ποσοστό της συσκευασίας και των τεμαχίων που ανακτώνται. Η WIND Ελλάς λειτουργεί ως σημείο περισυλλογής για συσκευές κινητών και αξεσουάρ για το κοινό, αλλά τα τεμάχια που συλλέγονται δεν έχουν προέλευση μόνο τη WIND, αλλά το σύνολο των εμπορών λιανικής αντίστοιχου εξοπλισμού.
EN28	Πρόστιμα και κυρώσεις μη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία	Π	9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος
EN29	Σημαντικές επιπτώσεις από τη μεταφορά προϊόντων και προσωπικού	Π	9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος / 9.2.3 Στόλος Οχημάτων
EN30	Επενδύσεις και δαπάνες για την προστασία του περιβάλλοντος	■	9.1 Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα θέματα του Περιβάλλοντος
Κοινωνική Επίδοση: Πρακτικές Εργασίας και Αξιοπρεπής Εργασία			
LA1	Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	Π	6.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού / 6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
LA2	Ποσοστό κινητικότητας εργαζομένων	Π	6.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού
LA3	Παροχές σε υπαλλήλους πλήρους απασχόλησης	Π	6.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού / 6.4. Συνθήκες Εργασίας και Πρόσθετες Παροχές
LA4	Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συμφωνίες συλλογικής διαπραγμάτευσης	☒	
LA5	Έλαχιστη περίοδος ειδοποίησης αναφορικά με λειτουργικές αλλαγές	☒	
LA6	Ποσοστό ανθρώπινου δυναμικού που εκπροσωπείται σε επίσημες επιτροπές Υ&Α	☒	
LA7	Δείκτες επαγγελματικών τραυματισμών και απουσιών	Π	6.5.1. Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών

LA8	Ενημέρωση εργαζομένων σε θέματα υγείας	Π	6.5. Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων / 6.5.2. Ενημέρωση για την Υγεία & Ασφάλεια
LA9	Θέματα Υγείας & Ασφάλειας που αναφέρονται σε επίσημες συμφωνίες με τα συνδικάτα	Π	6.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού / 6.5.2 Ενημέρωση για την Υγεία & Ασφάλεια
LA10	Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο	■	6.6.1. Εκπαίδευση
LA11	Προγράμματα δια βίου μάθησης	■	6.6.2. Επαγγελματική Εξέλιξη
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν εκθέσεις επίδοσης	☒	
LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάληψη εργαζομένων	■	6.1. Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού / 6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανά φύλλο	☒	
LA15	Επιστροφή στην εργασία και ποσοστό παρακράτησης μετά τη γονική άδεια	■	6.5.1. Δείκτες τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών
Κοινωνική Επίδοση: Ανθρώπινα Δικαιώματα			
HR1	Επενδυτικές Συμφωνίες	☒	
HR2	Αξιολόγηση προμηθευτών	Π	8.10 Υπεύθυνοι Προμηθευτές
HR3	Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	☒	
HR4	Διακρίσεις	Π	6.2. Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες / 8.10 Υπεύθυνοι Προμηθευτές / Δεν υπάρχουν παραβάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την περίοδο του Απολογισμού.
HR5	Συνδικαλισμός	Π	6.3. Ελευθερία Συνδικαλισμού / 8.10 Υπεύθυνοι Προμηθευτές
HR6	Παιδική εργασία	Π	6.2. Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες / 8.10 Υπεύθυνοι Προμηθευτές
HR7	Εξαναγκασμένη εργασία	Π	6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες
HR8	Εκπαίδευση προσωπικού ασφαλείας σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	☒	
HR9	Περιστατικά παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων αυτόχθονων πληθυσμών	☒	Ο συγκεκριμένος δείκτης δεν έχει εφαρμογή. Η WIND παρουσιάζει απολογιστικά στοιχεία για την Ελλάδα μόνο.
HR10	Αξιολόγηση και αναθεώρηση λειτουργιών σε θέματα σχετικά με ανθρώπινα δικαιώματα	☒	
HR11	Παράπονα που υποβλήθηκαν σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα		6.2. Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες / Δεν έχει υποβληθεί στην Εταιρεία κάποιο παράπονο σχετικά με την καταπίτση ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Κοινωνική Επίδοση: Κοινωνία			
S01	Επιδράσεις στην Κοινωνία	Π	4.3. Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα / 7. Κοινωνία / 8.6. Κοινωνικό Προϊόν
S02	Επιχειρηματικές μονάδες που εξετάζονται για κινδύνους διαφθοράς	☒	
S03	Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα διαφθοράς	☒	
S04	Αντιμετώπιση της διαφθοράς	Π	5.3 Εσωτερικός Έλεγχος / 5.4 Σύγκρουση Συμφερόντων - Αντιμετώπιση Διαφθοράς/ Δεν υπάρχουν περιστατικά διαφθοράς κατά την περίοδο του Απολογισμού
S05	Δημόσια Πολιτική και συμμετοχή σε ομάδες πίεσης	☒	
S06	Δωρεές σε πολιτικά κόμματα	☒	
S07	Δικαστικές προσφυγές για αντιανταγωνιστική συμπεριφορά	Π	8.7.2 Θεμιτός Ανταγωνισμός
S08	Κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	Π	Δεν υπάρχει κανένα πρόστιμο ή κύρωση μέσα στο 2013
S09	Λειτουργίες με αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες	☒	
S010	Πρόληψη και μέτρα μείωσης των αρνητικών επιπτώσεων	☒	
Κοινωνική Επίδοση: Ευθύνη για τα Προϊόντα			
PR1	Κύκλος Ζωής Προϊόντος - Συμμόρφωση με τα πρότυπα Υγείας & Ασφάλειας	■	5.5.2 Συστήματα Διαχείρισης / 8.2 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία / 8.5 Υπεύθυνα Προϊόντα
PR2	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς Υγείας & Ασφάλειας	☒	
PR3	Πληροφορίες για το προϊόν	Π	8.3 Επικοινωνία για Όλους / 8.4. Υπεύθυνες Υπηρεσίες / 8.5 Υπεύθυνα Προϊόντα
PR4	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους κώδικες σήμανσης προϊόντων	☒	
PR5	Ικανοποίηση πελατών	Π	8.9 Ικανοποίηση Πελατών
PR6	Προγράμματα συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με το marketing	Π	8.4.3 Ενημέρωση Κοινού / 8.7 Υπεύθυνο Marketing
PR7	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους Κώδικες Επικοινωνίας	Π	8.7.1 Αρχές Επικοινωνίας
PR8	Ιδιωτικότητα του Πελάτη	■	8.8 Πνευματικά Δικαιώματα & Απόρρητο Επικοινωνιών
PR9	Χρηματική αξία προστίμων μη συμμόρφωσης με τους κώδικες σήμανσης προϊόντων	☒	

Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα έκδοση αναπτύσσεται στους παρακάτω άξονες:

☛ της στρατηγικής Εταιρικής μας Υπευθυνότητας, «Στην Πράξη», μέσα από την προσέγγισή μας στα ενδιαφερόμενα μέρη μας

☛ της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας στους πυλώνες της εταιρικής διακυβέρνησης, αγοράς, εργαζομένων, περιβάλλοντος και κοινωνίας, οι οποίοι και απεικονίζονται στο παρόν έντυπο με βάση την προτεραιοποίηση που έχει πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο της ανάλυσης ουσιαστικότητας.

Φέτος, για πρώτη φορά διασφαλίσαμε το περιεχόμενο του Απολογισμού μας από ανεξάρτητο εξωτερικό συνεργάτη ως προς τα κεφάλαια....

Ωστόσο, αναγνωρίζουμε περιορισμούς που υπάρχουν στη σύνταξη του παρόντος και στους οποίους θα προσπαθήσουμε να ανταποκριθούμε στο μέλλον, όπως είναι η έλλειψη μετρήσιμων στόχων σε κάθε πρόγραμμα ή δράση μας.

Ο Πίνακας Δεικτών του GRI βρίσκεται στην σελίδα του παρόντος εντύπου και η Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης Συμμόρφωσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του GRI στη σελίδα

Συλλογή Δεικτών & Στοιχείων

Υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τη σαφήνεια και αξιοπιστία της πληροφορίας είναι η Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας μας, η οποία αποτελείται από εκπροσώπους των κυριών τμημάτων της και η οποία είναι η αρμόδια για τη σύνταξη του Απολογισμού μέσω συλλογικής διατμηματικής εργασίας.

Η συλλογή στοιχείων για το συγκεκριμένο Απολογισμό βασίστηκε ως προς:

☛ τα στοιχεία επίδοσης της περιβαλλοντικής λειτουργίας μας σε εσωτερικές διαδικασίες καταγραφής, ελέγχου και επαληθεύσεων, με βάση και το διεθνές πρότυπο ISO 14001, σύμφωνα με το οποίο έχει πιστοποιηθεί η Εταιρεία μας, ενώ όπου περιλαμβάνεται εκτίμηση αναφέρεται σχετικά.

☛ τα στοιχεία της κοινωνικής μας επίδρασης σε επίσημες καταγραφές, έρευνες και στοιχεία ποιότητας, υγιεινής & ασφάλειας, ανθρώπινου δυναμικού.

☛ τα οικονομικά μας στοιχεία στο οικονομικό τμήμα, τα οποία είναι σύμφωνα με τα ετήσια οικονομικά μας αποτελέσματα.

Έλεγχος Στοιχείων Απολογισμού

Ο Εσωτερικός Έλεγχος προχωράει σε ετήσια βάση σε δειγματοληπτικό έλεγχο των στοιχείων που αναφέρονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για να βεβαιώσει την ορθότητά τους, αλλά και να ενισχύσει συμπληρωματικά με τις ενέργειες που πραγματοποιούνται σχετικά με τη διασφάλιση των δεδομένων επίδοσης της Εταιρείας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

ΔΗΛΩΣΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗΣ

Σύμφωνα με τις :

«Οδηγίες Απολογισμών Αειφορίας του *Global Reporting Initiative*
(GRI G3.1)

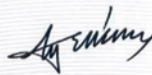
και

τον Έλεγχο Επιπέδου Εφαρμογής που διενήργησε η TUV HELLAS, στον
Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης Έτους 2013
της Εταιρείας

WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ

διαπιστώθηκε η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του
Επιπέδου Εφαρμογής B (+) του GRI G3.1

Για την TUV HELLAS



Σ. Πελέκης
Γενικός Διευθυντής



Ν. Παπαρούπας
Υπεύθυνος Τομέα ΕΚΕ

Αθήνα, 14/7/2014



ΕΚΘΕΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Προς: Διοίκηση της WIND

1. Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης

Η εταιρεία WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ (καλούμενης εφ' εξής «WIND») ανέθεσε στην TUV HELLAS ΑΕ την εξωτερική επαλήθευση στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος που έληξε 31 Δεκεμβρίου 2013.

2. Αντικείμενο του έργου εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στα Κεφάλαια «Υγεία & Ασφάλεια» και «Περιβάλλον» (κεφάλαια απολογισμού 7 & 8 αντιστοίχως).

3. Τα συμπεράσματα της TUV HELLAS ΑΕ

Με βάση το αντικείμενο του έργου και στο πλαίσιο των διαδικασιών επαλήθευσης που ακολούθησε η TUV HELLAS το συμπέρασμα είναι ότι:

• Δεν περιήλθε στην αντίληψη της TUV HELLAS οποιαδήποτε λανθασμένη διατύπωση των ισχυρισμών και των δηλώσεων που περιέχονται στα Κεφάλαια «Υγεία & Ασφάλεια» και «Περιβάλλον».

• Δεν περιήλθαν στην αντίληψη της TUV HELLAS οποιαδήποτε λάθη της WIND στην συγκέντρωση δεδομένων ή στην μεταφορά δεδομένων στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2013, τα οποία δύναται να επηρεάσουν ουσιαστικά τους ισχυρισμούς όπως αυτοί παρουσιάζονται στα Κεφάλαια «Υγεία & Ασφάλεια» και «Περιβάλλον».

4. Τα βασικά βήματα για την επαλήθευση

Προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα η TUV HELLAS ακολούθησε τις παρακάτω διαδικασίες:

*Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες που ακολούθησε η WIND για να εντοπίσει και να καθορίσει σημαντικά θέματα προκειμένου αυτά να συμπεριληφθούν στα Κεφάλαια «Υγεία & Ασφάλεια» και «Περιβάλλον».

*Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της WIND που έχουν την λειτουργική ευθύνη σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας με στόχο την κατανόηση των διοικητικών δομών διαχείρισης θεμάτων Υγείας & Ασφάλειας και Περιβάλλοντος στα πλαίσια της Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης.

*Επισκοπήθηκαν τα περιεχόμενα των κεφαλαίων «Υγεία & Ασφάλεια» και «Περιβάλλον» σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα και εισηγήθηκαν βελτιώσεις στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης όπου κρίθηκε απαραίτητο.

5. Περιορισμοί επισκόπησης

*Το εύρος της επισκόπησης αφορά στις δραστηριότητες της WIND στην Ελλάδα.

*Σε περίπτωση οποιαδήποτε ασυμφωνίας στην μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης υπερισχύει η έκδοση όσον αφορά το Ελληνικό Κείμενο.

*Η επισκόπηση δεν αποσκοπεί στην επαλήθευση της επάρκειας των περιγεγραμμένων πολιτικών ούτε της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας των περιγεγραμμένων μέτρων, αλλά περιορίζεται στις πληροφορίες που παρέχονται στα Κεφάλαια «Υγεία & Ασφάλεια» και «Περιβάλλον».



6. Πρότυπο εξωτερικής επαλήθευσης και Κριτήρια Αξιολόγησης

Η επισκόπηση πραγματοποιήθηκε για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2013 για το έτος που έληξε 31 Δεκεμβρίου 2013 από επαληθευτές της **TÜV HELLAS**, σύμφωνα με το Πρωτόκολλο Επαλήθευσης Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της **TÜV HELLAS**, που βασίζεται στις κατευθυντήριες οδηγίες GRI G3.1. Η αξιολόγηση των ισχυρισμών και των δεδομένων των κεφαλαίων «Υγεία & Ασφάλεια» και «Περιβάλλον» (κεφάλαια απολογισμού 7 & 8 αντιστοίχως), πραγματοποιήθηκε βάσει των παρακάτω κριτηρίων:

• **Πληρότητα** : αναφορικά με τα δεδομένα των κεφαλαίων «Υγεία & Ασφάλεια» και «Περιβάλλον», όπως ορίζονται στα όρια και τη χρονική περίοδο του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2013.

• **Ακρίβεια**: αναφορικά με τους ισχυρισμούς των κεφαλαίων «Υγεία & Ασφάλεια» και «Περιβάλλον», για τις επιδόσεις βιωσιμότητας της **WIND** κατά το 2013 καθώς και τη συγκέντρωση και μεταφορά των δεδομένων στα αντίστοιχα κεφάλαια.

7. Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας της **WIND** είναι υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται στον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης της **WIND**, ο οποίος απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας.

Ευθύνη της **TÜV HELLAS** είναι να εκφράσει τα ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα θέματα όπως αυτά ορίζονται στο αντικείμενο του έργου και σύμφωνα με την σχετική σύμβαση έργου. Το έργο διενεργήθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε η **TÜV HELLAS** να παρουσιάζει στην Διοίκηση της **WIND** εκείνα τα θέματα που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό.

8. Αμεροληψία και Ανεξαρτησία τη ομάδας εξωτερικής επαλήθευσης

Η **TÜV HELLAS** δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της, σε σχέση με το έργο εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της **WIND**. Η **TÜV HELLAS** δεν είχε αναλάβει έργο με την **WIND** και δεν είχε οποιοδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεων της. Η **TÜV HELLAS** δεν συμμετείχε στην προετοιμασία του κειμένου και των στοιχείων που παρουσιάζονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης της **WIND**.

Για την **TÜV HELLAS**



N. Παπαρούπας
Υπεύθυνος Τομέα ΕΚΕ

Αθήνα 14/7/2014



Σ. Πελεκής
Γενικός Διευθυντής



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **WIND HELLAS TELECOMMUNICATIONS S.A.** has presented its report "SUSTAINABILITY REPORT 2013" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 13 August 2014



Ásthildur Hjaltadóttir
Director Services
Global Reporting Initiative

The "+" has been added to this Application Level because **WIND HELLAS TELECOMMUNICATIONS S.A.** has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 28 July 2014. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.



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



Επιμέλεια Κειμένων Απολογισμού,
Δομή Δεικτών GRI

