

# Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας

---

2016



WIND

# Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΜΑΣ

ΣΤΗΝ **ΚΟΙΝΩΝΙΑ**, ΤΗΝ **ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ**, ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ **ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**



**4** δισ. €

**ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ**  
ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

**1,1** δισ. €

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΣΟΔΑ**  
ΣΕ ΦΟΡΟΥΣ - ΤΕΛΗ - ΑΣΦ. ΕΙΣΦΟΡΕΣ



**600** εκστ. €

**ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ**

**2,962** δισ. €

από την έναρξή μας  
έως σήμερα

2016



**214**

**WIND STORES**  
**ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Ψηφιακά καταστήματα με  
ισχυρό περιβαλλοντικό  
αποτύπωμα



**> 30.000**

**ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**  
ΑΜΕΣΕΣ & ΕΜΜΕΣΕΣ

με σεβασμό στον άνθρωπο



**ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΟΧΟΙ**

17 ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΝΑ ΑΛΛΑΞΟΥΜΕ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ ΜΑΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΑ



**543.000 €**

**ΣΕ ΚΟΙΝΩΦΕΛΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ  
ΠΟΥ ΣΤΗΡΙΖΟΥΝ ΠΑΙΔΙΑ**

ΔΡΟΜΙΚΟ ΚΙΝΗΜΑ

ΑΓΟΡΑ

2016



**> 3.9** ΕΚΔΤ.

**ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ**

ΚΙΝΗΤΗ | ΣΤΑΘΕΡΗ | INTERNET

**5,1** δισ. ΚΛΗΣΕΙΣ

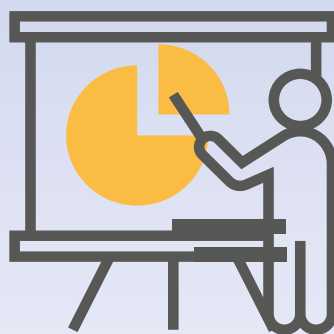
ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ  
ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΜΑΣ

**15,4** δισ. ΦΟΡΕΣ

ΣΥΝΔΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ INTERNET  
ΟΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΜΑΣ  
ΣΤΗΝ ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

2016



**23.378** ώρες

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

2016



**780.000** kwh

**ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**

ΑΠΟ ΕΡΓΑ ΣΕ ΚΤΙΡΙΑ & ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥΣ

όση ενέργεια χρειάζεται

για να ηλεκτροδοτηθεί

1 νησί **600** κατοίκων για 1 χρόνο

**36** τόνοι

**ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ**

ΧΡΗΣΗ E-BILL



\* Τα στοιχεία αφορούν  
στην περίοδο 2010-2016  
εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά

**WIND**

*contents*

# 01.

**ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ** | 08 |

# 02.

**WIND ΕΛΛΑΣ** | 11 |

Η Εταιρεία & Σημαντικοί Σταθμοί | 12 |  
Προϊόντα & Υπηρεσίες | 13 |  
Δημιουργώντας Αξία | 14 |  
Συμμετοχή | 15 |  
Διακρίσεις | 16 |

# 03.

**ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ** | 19 |

Η Προσέγγισή μας | 20 |  
Η Στρατηγική μας για την Εταιρική Υπευθυνότητα | 21 |  
Πρωθούμε τους Στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης | 22 |  
Δομή Διακυβέρνησης της Εταιρικής Υπευθυνότητάς μας | 22 |  
Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας | 23 |  
Προσεγγίζουμε Υπεύθυνα τα Σημαντικά Θέματα | 26 |  
Πρωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα & την Τεχνολογική Καινοτομία | 27 |

# 04.

**ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ** | 29 |

Η Προσέγγισή μας | 30 |  
Υπεύθυνη Διοίκηση | 30 |  
Οι Πολιτικές μας | 30 |  
Διοικητικές Πρακτικές | 31 |  
Οι Επιτροπές | 32 |  
Εσωτερικός Έλεγχος & Αξιολόγηση Κινδύνων | 33 |  
Κώδικας Δεοντολογίας | 34 |  
Διαχειριστικά Συστήματα & Πιστοποιήσεις | 36 |  
Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας | 37 |

# 05.

**ΚΟΙΝΩΝΙΑ** | 39 |

Η Προσέγγισή μας | 41 |  
Συμμετοχή, Αφύπνιση, Συνεισφορά | 41 |  
Κοινωνικό Προϊόν | 48 |

# 06.

**ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ** | 51 |

Η Προσέγγισή μας | 52 |  
Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού | 53 |  
Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες | 54 |  
Παροχές | 56 |  
Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων | 57 |  
Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων | 58 |  
Διαχείριση Ταλέντου & Προγραμματισμός Διαδοχής | 61 |  
Αμφίδρομη Επικοινωνία | 61 |  
Εσωτερικός Εθελοντισμός – Κοινωνική Προσφορά | 62 |  
Εκδηλώσεις Εργαζομένων | 62 |

# 07.

**ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ** | 65 |

Η Προσέγγισή μας | 66 |  
Περιβαλλοντική Διαχείριση | 66 |  
Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας | 68 |  
Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία | 72 |  
Παραγωγή και Διαχείριση Αποβλήτων | 73 |

# 08.

**ΑΓΟΡΑ** | 77 |

Η Προσέγγισή μας | 78 |  
Η Εμπειρία του Πελάτη στο Επίκεντρο... και το 2016 | 78 |  
Ανάπτυξη Δικτύου με Υπευθυνότητα | 80 |  
Πρωθώντας τη Βιώσιμη Ανάπτυξη | 81 |  
Υπεύθυνες Υπηρεσίες | 82 |  
Υπεύθυνο Marketing | 83 |  
Πνευματικά Δικαιώματα & Απόρρητο Επικοινωνιών | 84 |  
Ικανοποίηση Πελατών | 84 |  
Υπεύθυνες Προμήθειες | 87 |

# 09.

**Η ΕΠΙΔΟΣΗ ΜΑΣ** | 91 |

Στόχοι και Αποτελέσματα 2016 | 92 |  
Στόχοι 2017 | 93 |

# 10.

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ** | 95 |

# 11.

**ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΗΕ: ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΟΔΟΥ** | 97 |

# 12.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ / ΠΙΝΑΚΕΣ** | 99 |

Ουσιαστικά Θέματα και Όρια | 99 |  
17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης | 100 |  
GRI-G4 | 102 |  
Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας | 105 |

# 13.

**ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ** | 107 |

# ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

**Αγαπητοί φίλοι,**



Κάθε χρόνο δράττομαι της ευκαιρίας από αυτό εδώ το βήμα, για να εκφράσω προσωπικές σκέψεις και παρατηρήσεις όχι μόνο για τη WIND, αλλά και για την πραγματικότητα γύρω μας. Για μένα αυτό είναι το σημαντικό να κατανοήσουμε δηλαδή ως οργανισμός και ως άτομα, τι συμβαίνει στο περιβάλλον μας και στην εποχή μας, πώς αλληλεπιδρούμε, πώς αντιλαμβάνομαστε τις αλλαγές και τι κάνουμε για να προετοιμάσουμε το μέλλον.

Έχω την τύχη να ηγούμαι ενός οργανισμού που είναι στην καρδιά αυτών των αλλαγών. Θα συμφωνήσετε μαζί μου πώς οι ψηφιακές τεχνολογίες και οι άπειρες δυνατότητες που ανοίγουν, είναι η πιο συναρπαστική εξέλιξη των τελευταίων δεκαετιών. Η φυσική πραγματικότητα συνυπάρχει με την ψηφιακή πραγματικότητα. Καθένας από μας ήδη ζει και μοιράζεται εμπειρίες σε αυτούς τους δύο κόσμους, στον φυσικό και τον ψηφιακό. Αυτό που θα αλλάξει ραγδαία τα επόμενα χρόνια είναι το πλήθος και ο πλούτος των ψηφιακών εμπειριών που θα επιλέγουμε να βιώνουμε.

Τι θα ζούμε ψηφιακά; Ο χάρτης των επιλογών ξεδιπλώνεται αέναα. Ψυχαγωγία, εκπαίδευση, αθλητισμός, προσωπική ανάπτυξη, διαπροσωπικές σχέσεις, καλλιτεχνική δημιουργία, περνάνε ολοένα και περισσότερο στην ψηφιακή σφαίρα, μαζί με πιο πεζές και πρακτικές δραστηριότητες: ψηφιακή οικονομία και εργασία, ψηφιακή πολιτεία και συναλλαγές με το κράτος, ψηφιοποίηση των μεταφορών, των συγκοινωνιών, της υγείας, κ.ο.κ. Κανένας τομέας του φυσικού κόσμου δεν θα μείνει ανέγγιχτος από την ψηφιακή επανάσταση, για την οποία μιλάμε όλο και περισσότερο.

Περιγράφοντας το μέλλον που έχει ήδη έρθει σε μεγάλο βαθμό, σκέφτομαι τις ευκαιρίες που γεννάει για έναν πάροχο τεχνολογίας και υποδομών νέας γενιάς όπως η WIND Ελλάς και παράλληλα συνειδητοποιώ την ευθύνη που έχουμε στα χέρια μας και που μεγαλώνει. Δεν υπήρξε άλλη ιστορική εποχή που η ευημερία και η ευτυχία μας να εξαρτάται τόσο πολύ από την τεχνολογία. Αυτή είναι η ουσία της Ψηφιακής Επανάστασης. Και η επικοινωνία μαζί με τη συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο, είναι τα θεμέλια της νέας ψηφιακής πραγματικότητας.

Αναλαμβάνοντας αυτήν την ευθύνη, δεν μπορούμε παρά κάθε μέρα να προσπαθούμε να κάνουμε τη ζωή των πελατών μας καλύτερη. Με χαροποιεί ιδιαίτερα να βλέπω τη στρατηγική μας και τις επενδύσεις μας να μεταφράζονται σε ευρυζωνική κάλυψη παντού, σε νέες και καλύτερες υπηρεσίες και προϊόντα, σε ακόμη καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας. Χαίρομαι επίσης ιδιαίτερα και είμαι περήφανος που κάθε χρόνο συνεχίζουμε να επιστρέφουμε στην κοινωνία μας την αξία που δημιουργούν οι ίδιοι οι πελάτες μας, μέσα από μια πολύπλευρη στρατηγική ΕΚΕ, για την οποία θα διαβάσετε περισσότερα σε αυτό το έντυπο. Κλείνοντας, θέλω να ανανεώσω τη δέσμευση της WIND απέναντι στην ελληνική οικονομία και κοινωνία και σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Θα συνεχίσουμε με την ίδια και μεγαλύτερη ορμή να εργαζόμαστε, ώστε η επικοινωνία να είναι το όχημα που θα επιτρέπει στους συνδρομητές μας να εκπληρώνουν τις δυνατότητες τους στο έπακρο και να ζουν καλύτερα στην καθημερινότητά τους.

**Νάσος Ζαρκαλής**

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος WIND Ελλάς





# WIND ΕΛΛΑΣ

## Επενδύουμε στην ανάπτυξη

Επιδιώκουμε διαρκώς την επίτευξη εξαιρετικής απόδοσης, επενδύοντας στην τεχνολογία με στόχο να προσφέρουμε ολοκληρωμένες υπηρεσίες Κινητής, Σταθερής & Internet στους πελάτες μας.

Πιστεύουμε στη δύναμη του σύγχρονου κόσμου όπου τα πάντα είναι δίκτυο και όταν έχεις δίκτυο μπορείς να κάνεις τα πάντα. Ήδη από την ίδρυσή μας ως σήμερα, έχουμε επενδύσει 2,962 δισ. € για τη δημιουργία υποδομών, υλοποιώντας ένα από τα μεγαλύτερα ιδιωτικά επενδυτικά προγράμματα της χώρας.

## Η Εταιρεία & Σημαντικοί Σταθμοί

Η WIND Ελλάς είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. 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.

Στη διάρκεια όλων αυτών των χρόνων, καθιερώθηκε ως πρωτοπόρος στην τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας και παρουσίασε καινοτόμα προϊόντα που άλλαξαν τα δεδομένα στην επικοινωνία. Σήμερα ξεπερνά τα 3,9 εκατομμύρια συνδρομητές στην κινητή και σταθερή τηλεφωνία, ενώ είναι η πρώτη εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα που προσέφερε ολοκληρωμένες υπηρεσίες Κινητής, Σταθερής & Internet στους πελάτες της. Ευελιξία, αξιοπιστία και απλότητα χαρακτηρίζουν την αρχιτεκτονική του ενιαίου δικτύου της, προσφέροντας κάλυψη που αγγίζει το 100% στην κινητή και προσεγγίζει το 75% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα, στη σταθερή τηλεφωνία και το ευρυζωνικό Internet.

Στη μακρόχρονη πορεία της, η WIND Ελλάς μετεξελίχθηκε από εταιρεία κινητής τηλεφωνίας σε ολοκληρωμένο τηλεπικοινωνιακό πάροχο δημιουργώντας ένα εξίσου δυναμικό business unit Σταθερής Τηλεφωνίας & Internet με εκτεταμένες ιδιότητες υποδομές σε όλη την Ελλάδα.

### Το 2016...

- Ήταν έτος ορόσημο στη νεότερη ιστορία της WIND Ελλάς, καθώς ήταν η πρώτη χρονιά, από την έναρξη της μακροοικονομικής ύφεσης στη χώρα μας, που η εταιρεία σημείωσε αύξηση εσόδων και επέστρεψε σε τροχιά κερδοφορίας, δρέποντας τους καρπούς της στρατηγικής που εφάρμοσε με συνέπεια επί επτά έτη και η οποία αφορούσε στη βελτιστοποίηση της δομής κόστους της, στην ανάπτυξη των υποδομών της και στην παροχή υπηρεσιών υψηλής αξίας στους πελάτες της.
- Στην κινητή τηλεφωνία το μερίδιο στους ενεργούς πελάτες διατηρήθηκε στο 20%. Αντίστοιχα, το συμβόλαιο W, που είναι το μεγαλύτερης αξίας προϊόν της WIND Ελλάς, σημείωσε αύξηση 55% σε πελάτες.

- Συνεχίστηκε η ταχύτερη ανάπτυξη του δικτύου 4G και η κάλυψη του πληθυσμού από το 60% αυξήθηκε στο 66,4% στο τέλος της χρονιάς, διατηρώντας το πανευρωπαϊκό ρεκόρ για την ταχύτερη ανάπτυξη δικτύου 4G.
- Η εκρηκτική ανάπτυξη των δεδομένων συνεχίστηκε, καθώς μέσα σε έναν χρόνο οι χρήστες smartphone που αξιοποιούν υπηρεσίες data στη βάση της WIND Ελλάς αυξήθηκαν κατά 30%, ενώ η χρήση data από χρήστες smartphone διπλασιάστηκε.
- Στη σταθερή τηλεφωνία οι πελάτες LLU ξεπέρασαν τις 550.000 και το μερίδιο αγοράς της εταιρείας ανέβηκε στο 26,8%. Το 47% των συνδρομητών κινητής της WIND Ελλάς έχουν πλέον και συμβόλαιο σταθερής τηλεφωνίας στην εταιρεία, ενώ πάνω από 200.000 νοικοκυριά καλύπτουν όλες τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες από τη WIND.
- Η ικανοποίηση των πελατών κινητής τηλεφωνίας έφτασε το 2016 στο εντυπωσιακό 85% (από 64% το 2013), ενώ μειώθηκαν ακόμη περισσότερο οι αποσυνδέσεις, τόσο στην κινητή όσο και τη σταθερή.
- 175 νέα ψηφιακά καταστήματα λειτούργησαν το 2016 σε όλη την Ελλάδα, αλλάζοντας τελείως την παρουσία της WIND στη λιανική αγορά. Πρόκειται για μια μεγάλη επένδυση που θα ολοκληρωθεί το 2017 και θα αγγίξει συνολικά τα 20 εκατ. ευρώ. Στη διάρκεια του 2016, τα νέα καταστήματα WIND ολοκλήρωσαν επιτυχώς 7,5 εκατομμύρια συναλλαγές.

# Προϊόντα & Υπηρεσίες

Στη WIND Ελλάς, προσφέρουμε υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και ευρωζωνικού Internet. Τα βασικά προϊόντα μας το 2016 ήταν.

## **ΙΔΙΩΤΕΣ** Συνδυαστικά προγράμματα Κινητής & Σταθερής

- WIND triple play

## **Προγράμματα Κινητής- Συμβόλαιο**

- W
- W PLUS
- W WEB
- Καρτοσύνδεση

## **Καρτοκινητή**

- F2G
- Q

## **Προγράμματα Σταθερής & Internet**

- WIND Double Play
- WIND Broadband
- WIND Telephony
- SIMPLEfi

## **Τεχνολογία WIND VDSL**

### **WIND Mobile Broadband**

- WIND Mobile Broadband Control (συμβόλαιο)
- WIND Mobile Broadband (με κάρτα)

## **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ** Προγράμματα Κινητής- Συμβόλαιο

- W Business
- XS Business
- Business to ALL
- Business Control
- Business MBB Control

## **Προγράμματα διαχείρισης στόλου οχημάτων**

- Mobile Fleet Management

## **Προγράμματα διαχείρισης επαγγελματικών ψυγείων**

- Wind Freeze Alert

## **Προγράμματα διαχείρισης και προωθητικών ενεργειών**

- Wind Marketapp

# Δημιουργώντας Αξία

## Οικονομική ανάπτυξη & χαρακτηριστικά μεγέθη

Στη διάρκεια της πορείας της, η WIND Ελλάς αποτέλεσε έναν από τους μεγαλύτερους ιδιώτες επενδυτές στην Ελλάδα, καθώς υλοποιήσαμε επενδύσεις ύψους 2,962 δις. € σε τεχνολογικές υποδομές, δημιουργώντας έτσι υλική και άυλη αξία για την οικονομία και τη χώρα. Η WIND Ελλάς ανήκει πλήρως στην εταιρεία χαρτοφυλακίου (holding) Crystal Almond Limited, η οποία είναι η απώτατη μητρική της εταιρεία. Οι μέτοχοι της Crystal Almond Limited είναι 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.

Η εγχώρια αλυσίδα αξίας που δημιουργείται κάθε φορά που ένας καταναλωτής επιλέγει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, αποφέρει έσοδα στο ελληνικό κράτος, εισοδήματα σε ελληνικά νοικοκυριά και υποστηρίζει χιλιάδες θέσεις εργασίας με άμεσο θετικό αντίκτυπο στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

Η WIND Ελλάς δραστηριοποιείται στην Ελλάδα.

	2015 (εκατ. ευρώ)	2016 (εκατ. ευρώ)
Κύκλος Εργασιών	472,7	483,8
Επενδύσεις*	89,4	99,8
Ασφαλιστικές εισφορές	6,9	7,1
Συνολική κεφαλαιοποίηση από χρέος	263,0	294,8
Συνολική κεφαλαιοποίηση από ίδια κεφάλαια	260,8	161,0
Σύνολο ενεργητικού	881,0	773,3
Πελάτες κινητής και σταθερής Τηλεφωνίας	3,9	3,9
Αριθμός καταστημάτων στο τέλος της περιόδου	220	214
Εργαζόμενοι (FTEs)	970,6	981,6
Εργαζόμενοι (Heads)	977,0	987,0

\*Στοιχεία Δεκέμβριος 2016 εκ των οποίων τα €6.8 εκ. ευρώ αφορούν άδειες 1,800 MHz και 26 GHz

## Συμμετοχή σε τρίτες εταιρείες

### Victus Networks A.E.

Το 2013 η WIND Ελλάς 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 απο-λαύσουν υπηρεσίες κινητής ευρυζωνικότητας όλοι οι Έλληνες**. Το μεγάλο αυτό έργο έχει αναλάβει η νέα εταιρεία Victus Networks, στην οποία συμμετέχουν οι εταιρείες WIND Ελλάς και Vodafone Ελλάδας, με ποσοστό 50% έκαστη. Η Victus Networks ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2014.

### Forthnet A.E.

Από τον Ιούλιο του 2013, η WIND Ελλάς κατέχει το 33% των μετοχών της Forthnet A.E.

## Συμμετοχή

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

**Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία είναι ενεργό μέλος σε:**

### ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

- Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- Ινστιτούτο Επικοινωνίας
- Συμβούλιο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του ΣΕΒ.
- Sustainable Greece 2020 (Πρεσβευτής Βιωσιμότητας)
- Global Sustain

### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

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



## Διακρίσεις

Το 2016 αποδείχτηκε μια ακόμα χρονιά εξαιρετικών διακρίσεων για την Εταιρεία μας και τους ανθρώπους της. Ξεχωρίσαμε σε πολλούς τομείς, όπως η εξυπηρέτηση των πελατών, η βέλτιστη αξιοποίηση του ψηφιακού περιβάλλοντος και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, η διεύρυνση των καναλιών επικοινωνίας της καμπάνιας Kids@Safety για την ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών από τα παιδιά, αλλά και η ολοκληρωμένη στρατηγική μας προσέγγιση στην Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα.

### • CR Index Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης

Αποσπάσαμε το **Βραβείο Gold** για τις επιδόσεις μας στην εφαρμογή υπεύθυνων εταιρικών πρακτικών, βάσει του Εθνικού Δείκτη Εταιρικής Ευθύνης (CR Index) καθώς και διάκριση **Best Progress Gold** από το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης. Σημειώνεται ότι ο CR index αποτελείται από 100 ιδιαίτερα αυστηρά διεθνή κριτήρια που προέρχονται από τον Βρετανικό μη κερδοσκοπικό οργανισμό Business in the Community (BITC) και στον οποίο συμμετέχουν οι σημαντικότερες εταιρείες στον πλανήτη. Στο πλαίσιο αυτό η εταιρεία δέχεται ετήσια αξιολόγηση από ειδικούς αξιολογητές/ επικυρωτές του CRI.

### • Εθνικός Πρωταθλητής στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Το πρώτο βραβείο για το πρόγραμμα εκπαίδευσης της ομάδας μας με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση πελατών, κατακτήσαμε στο πλαίσιο των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης** από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών. Το πρόγραμμα εκπαίδευσης που βραβεύτηκε ως το κορυφαίο αφορά όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας και κάθε ρόλο ευθύνης, με σκοπό να εδραιώσει Ενιαία Πελατοκεντρική Κουλτούρα για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των Πελατών της WIND στην Κινητή και τη Σταθερή Τηλεφωνία. Η ενέργεια αυτή είχε ως αποτέλεσμα ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών να αυξηθεί σε ποσοστό **85%** καθώς και η ικανοποίηση των συνδρομητών από την ταχύτητα εξυπηρέτησης να αγγίξει το **90%**. Επιπρόσθετα, **93%** των πελατών WIND δηλώνουν ευχαριστημένοι από την κατάρτιση των πωλητών, ενώ το **95%** χαρακτηρίζει άριστη τη φιλικότητα και την ευγένεια της ομάδας.

### • Event Awards 2016

Με **3 βραβεία, 1 χρυσό και 2 ασημένια**, ξεχωρίσαμε στα **Event Awards** που διοργανώθηκαν για πρώτη φορά στην Ελλάδα από την Boussias Communications και το περιοδικό Marketing Week. Συγκεκριμένα, σε συνεργασία με τις εταιρίες BTL επικοινωνίας, WEST, Sales Promotion Center και Spicy Communication, διακριθήκαμε με **1 Χρυσό** και **1 Ασημένιο** στην κατηγορία **Εταιρικό Συνέδριο Best Corporate Awards** για δύο εταιρικά συνέδρια όπου η δημιουργική σύλληψη και ερμηνεία της μάρκας μετέτρεψαν τις εταιρικές δραστηριότητες σε εκδηλώσεις υψηλών προδιαγραφών. Παράλληλα αποσπάσαμε **Ασημένιο βραβείο** στην κατηγορία **Brand Event** για τη χορηγία των αγώνων δρόμου Run Greece σε 6 πόλεις σε όλη την Ελλάδα. Η ανάπτυξη σχέσεων με την Τοπική Αυτοδιοίκηση, τους φορείς κοινωνικής αλληλεγγύης, τα τοπικά ΜΜΕ, η ενεργοποίηση των καταστημάτων WIND με αποκλειστικές προσφορές, η σήμανση και προώθηση της μάρκας σε όλες τις πόλεις που έτρεξε το Run Greece, ήταν ενέργειες που ξεχώρισαν σε μια κατηγορία με αυστηρά κριτήρια.

### • Sales Excellence Awards 2016

Βραβείο Gold στην κατηγορία **Καινοτόμα Ψηφιακά Κανάλια** για την υποψηφιότητα **Interactive POS WALL - Διαδραστικές οθόνες** κατακτήσαμε με τα νέα Ψηφιακά μας Καταστήματα στα Sales Excellence Awards τα οποία διοργανώνει κάθε χρόνο το Ινστιτούτο Πωλήσεων Ελλάδος (ΙΠΕ) σε συνεργασία με την Boussias Communications, με στόχο την ανάδειξη των καλύτερων πρακτικών πωλήσεων σε όλους τους επιχειρηματικούς κλάδους στην Ελλάδα.

### • Digital Media Awards 2016

Βραβείο **Gold** αποσπάσαμε στην κατηγορία **Best Public Service / CSR Award** για την Facebook page της ενημερωτικής εκστρατείας Kids@Safety, με επίκεντρο την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο και την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τα παιδιά.

### • Social Media Awards 2016

Αργυρό βραβείο στα Social Media Awards 2016, στην κατηγορία «Internal Communications» με την πλατφόρμα WIND SALES CLUB.





**Event Awards**



**Sales Excellence Awards**



**Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης**



**Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης  
CR Index & Digital Media Awards**



**Social Media Awards**

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016





# ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

## Επιχειρούμε με Υπευθυνότητα

Κάνουμε πάντα το σωστό, ανεξαρτήτως κόστους, με ειλικρίνεια και δικαιοσύνη προς όλους. Διαρκής μας στόχος είναι η δημιουργία αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, καθιστώντας τις Αρχές της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας μέρος του συνολικού επιχειρείν μας, από τα προϊόντα μας και την εξυπηρέτηση των πελατών μας έως τις πιο εστιασμένες ενέργειες Εταιρικής Υπευθυνότητας.

## ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

44 ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ  
ΕΝΤΟΠΙΣΑΜΕ ΓΙΑ  
ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΑΙ ΤΑ  
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ  
ΜΑΣ | 5 ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ  
ΜΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΟ  
ΘΕΣΜΟ BRAVO DIALOGUE |  
ΣΥΝΔΕΣΑΜΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ  
ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ  
ΜΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗ

## Η Προσέγγισή μας

Στη WIND Ελλάς λειτουργούμε με γνώμονα τη φιλοσοφία του βιώσιμου επιχειρείν, χτίζοντας την ευημερία μας σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα και επενδύοντας στο μέλλον.

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

Στηρίζουμε την κοινωνία τόσο με πόρους όσο και με δράσεις πολλαπλού χαρακτήρα, συμβάλλοντας έτσι στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την αύξηση της συμμετοχικότητας.

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

## Η Στρατηγική μας για την Εταιρική Υπευθυνότητα

Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών εξελίσσεται με ταχύτατους ρυθμούς στην ψηφιακή εποχή. Οι Οργανισμοί οφείλουν να διαμορφώνουν την αναπτυξιακή στρατηγική τους, διασφαλίζοντας ότι κατανοούν και διαχειρίζονται τους κινδύνους για τις δραστηριότητές τους στην κοινωνία και το περιβάλλον και συμβαδίζοντας με ευκαιρίες και προοπτικές εξέλιξης με θετική επίδραση στα Ενδιαφερόμενα Μέρη τους.

Έτσι, στη WIND προσπαθούμε συστηματικά να ανταποκρινόμαστε στις προκλήσεις:

### Οικονομική κρίση

- Δίνουμε αξία στον πελάτη και βελτιώνουμε διαρκώς την εμπειρία του
- Ποιότητα στην εξυπηρέτηση
- Βελτίωση υπηρεσιών

### Κλιματική αλλαγή

- Μειώνουμε την ενέργεια που καταναλώνουμε
- Προωθούμε τη χρήση "πράσινων" προϊόντων στους πελάτες μας

### Ασφάλεια στη χρήση

- Ενημέρωση γονέων και παιδιών
- Επενδύσεις στην ασφάλεια δικτύου
- Προστασία των προσωπικών δεδομένων

### Ψηφιακή επικοινωνία

- Προγράμματα για ΑΜΕΑ
- Στήριξη γραμμών κοινωνικής προσφοράς

### Ανάγκη επικοινωνίας

- Επενδύσεις δικτύου

Λαμβάνοντας υπόψη τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που προκύπτουν, στοχεύουμε στην εφαρμογή της υπεύθυνης πολιτικής μας στην επιχειρηματική μας δραστηριοποίηση, στους ανθρώπους μας, το περιβάλλον και στην κοινωνία.

Έτσι, δεσμευόμαστε να:

### Κοινωνία

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.

### Οι Άνθρωποί μας

Φροντίζουμε για την ευημερία, ενώ συγχρόνως ενημερώνουμε και κινητοποιούμε τους ανθρώπους μας, προτρέποντας τους να αναπτύσσουν εθελοντική προσφορά και να γίνουν ενεργοί πολίτες.

### Αγορά

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

### Περιβάλλον

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.

# Πρωθούμε τους Στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης



Στη WIND Ελλάς έχουμε υιοθετήσει την ατζέντα των Ηνωμένων Εθνών με τους 17 στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) ως το 2030 και έχουμε αποφασίσει να συμβάλλουμε ενεργά και αποτελεσματικά στην προώθηση της ευημερίας του πληθυσμού, στην καταπολέμηση της φτώχειας και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Πιστεύουμε ότι η ανάπτυξή μας χτίζεται πάνω σε μια ολοκληρωμένη προσέγγιση όπου συναντώνται οι επιχειρηματικές με τις κοινωνικές ανάγκες. Έτσι, εκτιμούμε ότι θα πρέπει να στοχεύσουμε σε συγκεκριμένες προτεραιότητες, με γνώμονα και τις επιταγές του κλάδου μας, ώστε να πετύχουμε τα ουσιαστικότερα αποτελέσματα, επιδιώκοντας πάντα να συμβάλλουμε στην ποιότητα ζωής των μελλοντικών γενεών:

Αναλυτικά, η σύνδεση και έμπρακτη υιοθέτηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών με τα προγράμματα και τις δράσεις μας στο πλαίσιο της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας παρουσιάζεται στον σχετικό Πίνακα στις σελίδες 100-101.

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 22 |

## ΣΧΗΜΑ 1. ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Υπεύθυνο για τη χάραξη της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας



### ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

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



### ΤΜΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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



### ΟΜΑΔΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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



## Δομή Διακυβέρνησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας μας

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

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

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.

# Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας

Είμαστε ένας επιχειρηματικός οργανισμός που συνομιλούμε συστηματικά και συμπορευόμαστε με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας, τα οποία καθορίζονται με βάση την επίδραση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Έχουμε προχωρήσει στην ακριβή χαρτογράφησή τους, καθώς και στην αποτύπωση της σχέσης μας μαζί τους. Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας ανήκουν είτε στο εσωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού (Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Εμπορικό Δίκτυο), είτε υπάρχουν και δρουν στο εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές (Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΜΕ, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Προμηθευτές, Συνεργάτες, Πελάτες, Κεντρική Κυβέρνηση, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, ΜΚΟ).

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

Πίνακας Ανάπτυξης Διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας 2016

Πίνακας 3.1

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες - Θέματα Διαλόγου
Ρυθμιστικές Αρχές	Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις (1) Συμμετοχή σε έρευνες (1) Συμμετοχή σε συνέδρια (1)	Δικτυακές Υποδομές & Επενδύσεις, Κανονιστικές Υποχρεώσεις Ποιότητα Υπηρεσιών & 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)	Ασφάλεια στο Διαδίκτυο Η/Μ Ακτινοβολία Οικονομική Ανάπτυξη Περιβάλλον Επενδύσεις σε Τεχνολογία & Υποδομές Υποστήριξη Τοπικής Οικονομίας, Κοινωνικών, Πολιτιστικών & Εκπαιδευτικών Θεσμών

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας 2016

| 23 |

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες - Θέματα Διαλόγου
Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις)	Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (2) Focus Groups (5) Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (1) Online Επικοινωνία (1) Έρευνα για την Εταιρική Φήμη (3) Τηλεφωνική Γραμμή Παραπόνων (1)	Τεχνικά Θέματα για Προϊόντα & Υπηρεσίες Επικοινωνιακή Κάλυψη Ποιότητα Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιακές Χρεώσεις Η/Μ Ακτινοβολία
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	Υποστήριξη Επιστημονικών Προγραμμάτων (2) Εκπαιδευτικά Σεμινάρια (5) Ενημερωτικές Ημερίδες (5)	Η/Μ Ακτινοβολία Ασφαλής Χρήση του Κινητού & του Internet Εκπαίδευση Καινοτομία Υγεία & Ασφάλεια
ΜΜΕ	Συνεντεύξεις Τύπου (2) Media Trips (4) Field Trips (3) Συναντήσεις (1) Δελτία Τύπου & Παρουσιάσεις (1)	Διοίκηση Οικονομικά & Εμπορικά Αποτελέσματα Ρυθμιστικά Θέματα Ποιότητα Υπηρεσιών & Κάλυψη Δικτύου Υποδομές, Τεχνολογία & Καινοτομία Κοινωνική Συνεισφορά Περιβαλλοντική Λειτουργία
Προμηθευτές	Επισκέψεις Εργασίας (4) Συμμετοχή σε κλαδικές Ενώσεις (5) Διαρκής Ενημέρωση & Υποστήριξη (1)	Διαδικαστικά Θέματα Οικονομικά Θέματα Έγκαιρη Παράδοση Ασφαλείς συνθήκες παράδοσης για τους Εργαζομένους
Μέτοχοι	Καθορισμένες Συναντήσεις Μετόχων (5) Στοχευμένη Επικοινωνία (2)	Οικονομική Ανάπτυξη/ Αποτελέσματα Διοίκηση Επενδυτικό Πλάνο Στρατηγικές Επιλογές Κοινωνικο-οικονομικές Εξελίξεις
Εργαζόμενοι	Έρευνα απόψεων εργαζομένων (4) WIND News (1) Intranet (1) Διοργάνωση Εκδηλώσεων (2) 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



# Προσεγγίζουμε Υπεύθυνα τα Σημαντικά Θέματα

## Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Στη WIND Ελλάς ανανεώσαμε την ανάλυση των ουσιαστικών θεμάτων που αφορούν την Εταιρεία και έχουν τη μέγιστη επίδραση στα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας, την οποία είχαμε υλοποιήσει πριν τρία χρόνια.

Η μεθοδολογία που ακολουθήσαμε για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων ολοκληρώθηκε σε τρία στάδια:

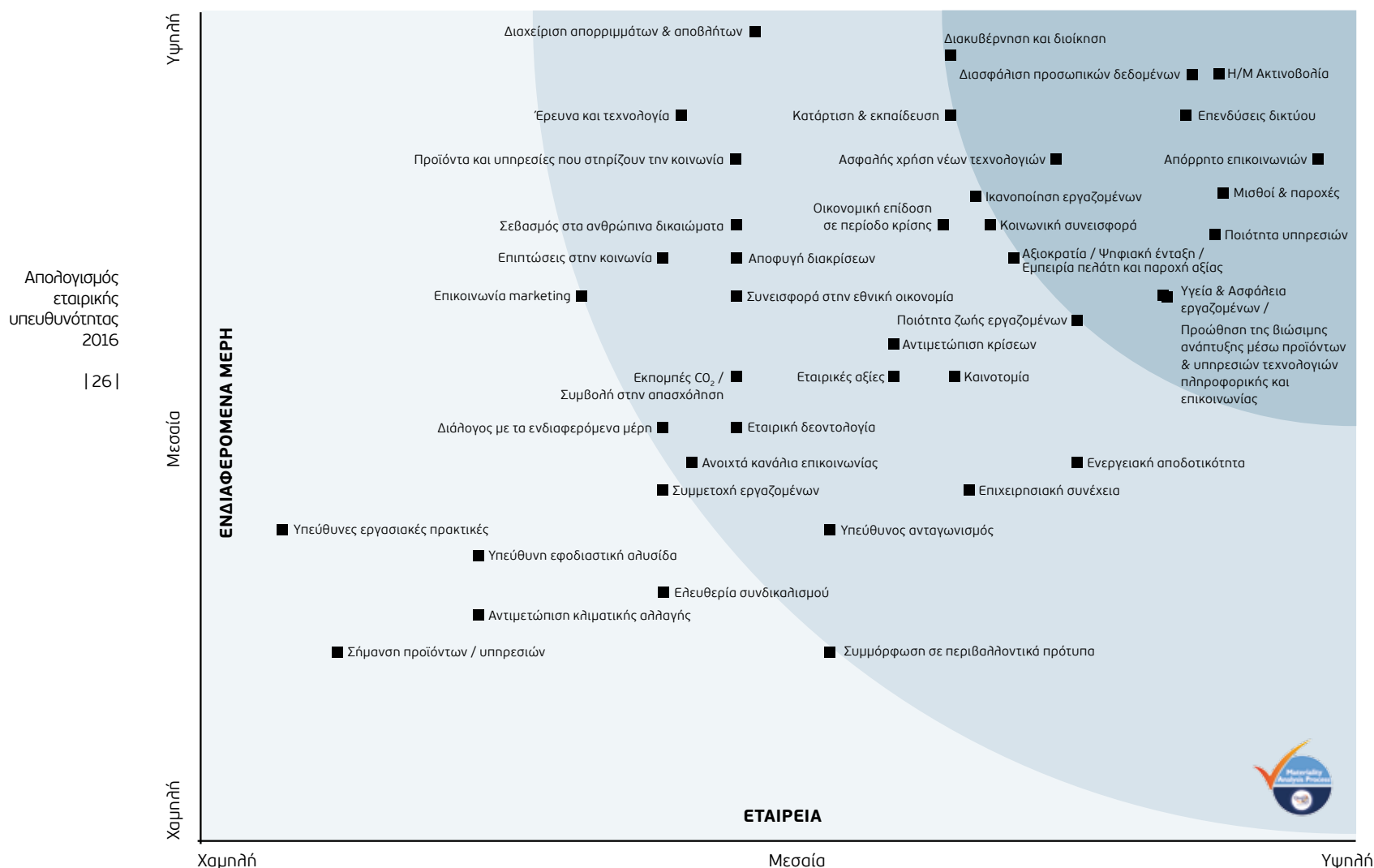
Κατά το πρώτο στάδιο εντοπίστηκαν σημαντικά θέματα που αφορούν την Εταιρεία και τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, μέσω desk research και μελέτη των απολογισμών ομοειδών εταιρειών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Στη συνέχεια, προχωρήσαμε στην υλοποίηση σειράς συνεντεύξεων με ανώτερα στελέχη της Εταιρείας και συναντήσεις με διευθυντικά στελέχη για την προτεραιοποίηση των θεμάτων με βάση τη στοχοθέτηση της Εταιρείας και

τη σημασία τους για τα εσωτερικά και εξωτερικά κοινά. Τέλος, πραγματοποιήθηκε δομημένο workshop διαλόγου μεταξύ σημαντικών εκπροσώπων των Ενδιαφερόμενων Μερών, κατά το οποίο συζητήθηκαν και προτεραιοποιήθηκαν τα θέματα με τη μεγαλύτερη επίδραση στις ομάδες αυτές με βάση την αντίληψή τους.

Τα τελικά σημαντικά θέματα προέκυψαν μέσω της συνδυαστικής προσέγγισης των αποτελεσμάτων της εσωτερικής και εξωτερικής διαδικασίας ανάλυσης της ουσιαστικότητας, καθώς και της προτεραιοποίησης των θεμάτων με βάση τους επιχειρηματικούς στόχους και αυτούς της Εταιρικής Υπευθυνότητας που τέθηκαν από τη Διοίκηση το 2016.

Στη συνέχεια, σας παραθέτουμε τα ουσιαστικά θέματα που έχουν σημαντική επίδραση στη WIND και στα Ενδιαφερόμενα Μέρη της.

ΣΧΗΜΑ 3.1: MATERIALITY MATRIX



Στον κάθετο άξονα του διαγράμματος φαίνεται η σημαντικότητα των θεμάτων όπως έχει προσδιοριστεί από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και στον οριζόντιο άξονα φαίνεται η αξιολόγηση της επίδρασης των σημαντικών θεμάτων από την εταιρεία σε σχέση με τους στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης.





## Πρωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα & την Τεχνολογική Καινοτομία

Συμμετέχουμε ενεργά σε εκδηλώσεις και συνέδρια που προωθούν θέματα του κλάδου μας, της ελληνικής οικονομίας και της Βιώσιμης Ανάπτυξης αλλά και της τεχνολογικής καινοτομίας στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.

Έτσι, το 2016 ενδεικτικά συμμετείχαμε:

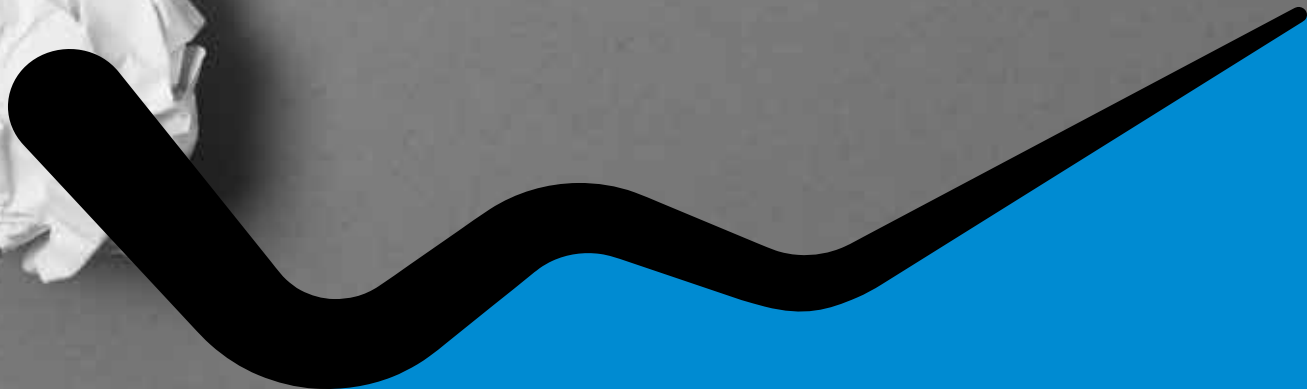
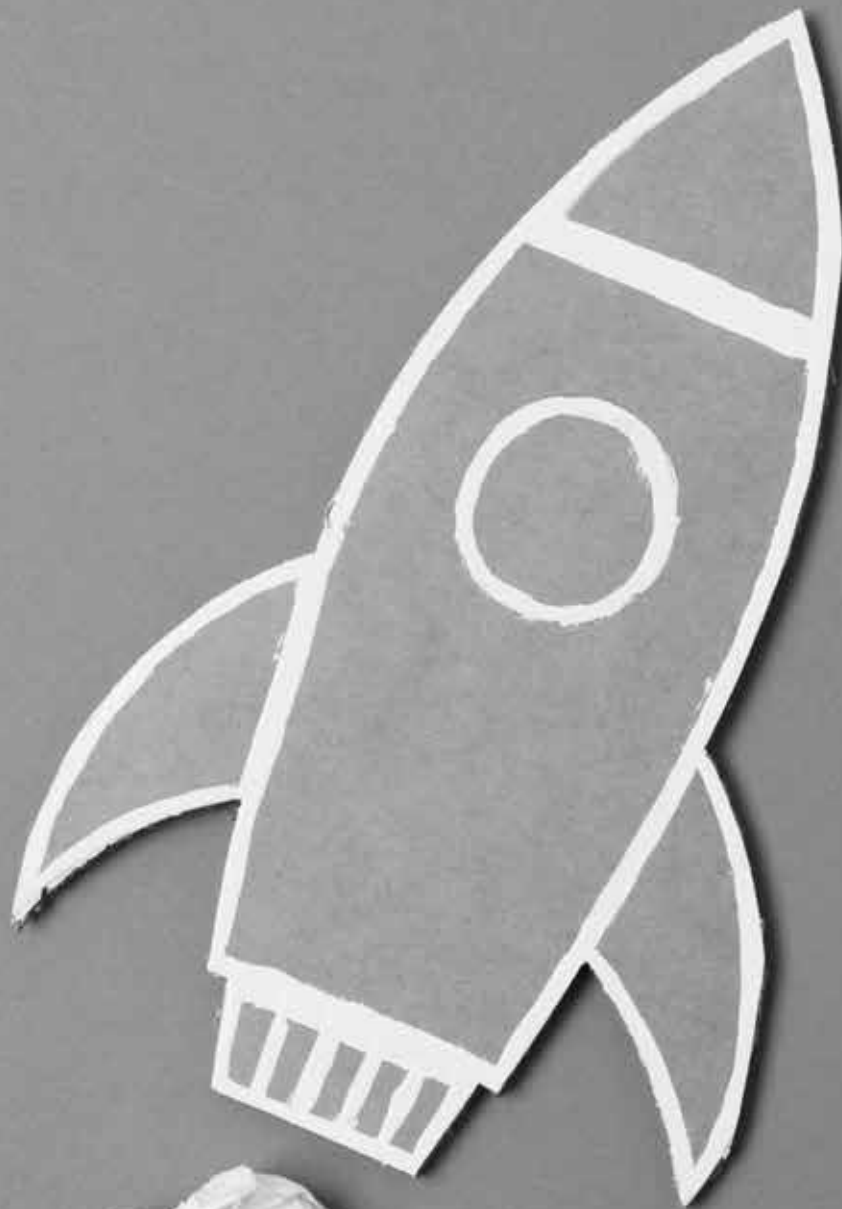
- 19<sup>ο</sup> Συμπόσιο Ανθρώπινου Δυναμικού KPMG – Ιωάννα Τσίτουρα, Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού
- 7<sup>ο</sup> Infocom Albanian Telecom Forum – Αντώνης Τζωρτζακάκης, Γενικός Διευθυντής Σταθερής Τηλεφωνίας & Εταιρικών Πελατών
- Sustainable Greece 2020 – Γιώργος Τσαπρούνης, Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 27 |

### Ουσιαστικά Θέματα

- Διασφάλιση προσωπικών δεδομένων
- Η/Μ Ακτινοβολία
- Απόρρητο επικοινωνιών
- Επενδύσεις δικτύου
- Μισθοί & παροχές
- Διακυβέρνηση και διοίκηση
- Ασφαλής χρήση νέων τεχνολογιών
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων
- Προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω προϊόντων & υπηρεσιών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας



# ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

## Επιχειρούμε υπεύθυνα

Αφήνουμε στην άκρη καθετί περιττό και κρατάμε την ουσία. Στηρίζουμε τη δραστηριότητά μας σε αξίες, πολιτικές και κώδικες που επισφραγίζουν τη δέσμευσή μας για Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα, ως κομμάτι της καθημερινής συμπεριφοράς μας, με στόχο τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών μας προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.

## ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

220 ΚΑΙ ΠΛΕΟΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ  
ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ  
| 130 ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ  
ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ  
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ  
ΥΛΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΕΠΕΙΤΑ  
ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ  
ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ  
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ  
| 12 ΣΥΝΕΔΡΙΕΣ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΕ ΟΛΟΥΣ  
ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ  
ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ  
ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ  
| ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ISO  
19600 ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ  
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ  
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 30 |

## Η Προσέγγισή μας

Με συνέπεια στη δέσμευσή μας για Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα, προχωρήσαμε και το 2016 σε προσεκτικό σχεδιασμό των εργασιών μας, μέσα από υπεύθυνες διοικητικές πρακτικές, ελέγχους και αξιολόγηση της καθημερινής μας λειτουργίας. Υιοθετήσαμε νέες πολιτικές και πρακτικές με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών μας και την αποτελεσματικότερη ανταπόκριση προς τους πελάτες μας.

## Υπεύθυνη Διοίκηση

Στη WIND Ελλάς είμαστε μια Εταιρεία με Όραμα και ξεκάθαρη Αποστολή. Αναγνωρίζοντας ότι ο τομέας των τηλεπικοινωνιών παίζει σημαντικό ρόλο στις ζωές όλων μας, στηρίζουμε τη δραστηριότητά μας στις επιχειρηματικές μας Αξίες και έχουμε θεσπίσει και εφαρμόζουμε πολιτικές, οι οποίες αποδεικνύουν τη δέσμευσή μας για Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα.

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

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

### ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

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

### ΑΠΛΟΤΗΤΑ

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

### ΕΥΕΛΙΞΙΑ

Προσαρμόζομαι γρήγορα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις της αγοράς.

### ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

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

### ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ

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

## Οι Πολιτικές μας

Μέσα από την εφαρμογή των πολιτικών μας στοχεύουμε στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πελάτες μας, την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και του απόρρητου των τηλεπικοινωνιών και την προστασία του περιβάλλοντος. Οι πολιτικές μας είναι αναρτημένες στους χώρους εργασίας, αλλά είναι διαθέσιμες και ηλεκτρονικά μέσω του εταιρικού δικτυακού τόπου (WIND intranet, WIND extranet) σε όλους τους εργαζόμενους και στα καταστήματά μας. Τέλος, είναι διαθέσιμες και στο ευρύ κοινό μέσω της επίσημης ιστοσελίδας: [www.wind.gr](http://www.wind.gr).

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

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

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

**Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας:** περιγράφεται η δέσμευσή μας αναφορικά με την ικανότητα μας να μπορούμε να συνεχίσουμε όλες τις κρίσιμες λειτουργίες μας και να παρέχουμε αδιαλείπτως στους πελάτες μας τις κρίσιμες υπηρεσίες, στην περίπτωση ενός συμβάντος το οποίο θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά σημαντικές επιχειρησιακές μονάδες, συστήματα και υπηρεσίες.

## Διοικητικές Πρακτικές

Η WIND Ελλάς είναι Ανώνυμη Εταιρεία. Ανώτατο όργανο της Εταιρείας είναι η Γενική Συνέλευση των μετόχων, η οποία σύμφωνα με το καταστατικό μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις για κάθε υπόθεση που αφορά την Εταιρεία.

### Το Διοικητικό Συμβούλιο

Η διοίκηση και 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 εν ενεργεία Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Εταιρείας, 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 συνεδριάσεις αυτού και συναποφασίζουν στα θέματα της ημερήσιας διάταξης.

Η σύνθεση του Δ.Σ. κατά το 2016 ήταν η εξής:

- Αθανάσιος Ζαρκαλής, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
- Γεώργιος Ράλλης, Μέλος
- Νικόλαος Κωσταράς, Μέλος

Σύμφωνα με το άρθρο 27 του καταστατικού της Εταιρείας, απαγορεύεται η άσκηση ανταγωνιστικών πράξεων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των διευθυντών της Εταιρείας απέναντι στην Εταιρεία, ενεργώντας κατ' επάγγελμα για δικό τους λογαριασμό ή λογαριασμό τρίτων ή μετέχοντας σε εταιρείες χωρίς άδεια της Γενικής Συνέλευσης. Επιπλέον, επιβάλλεται η έγκαιρη αποκάλυψη στο Διοικητικό Συμβούλιο τυχόν ίδιων συμφερόντων των ανωτέρω προσώπων από συναλλαγές της Εταιρείας, οι οποίες εμπίπτουν στα καθήκοντά τους, αλλά και κάθε σύγκρουσης συμφερόντων τους με αυτά της Εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων.

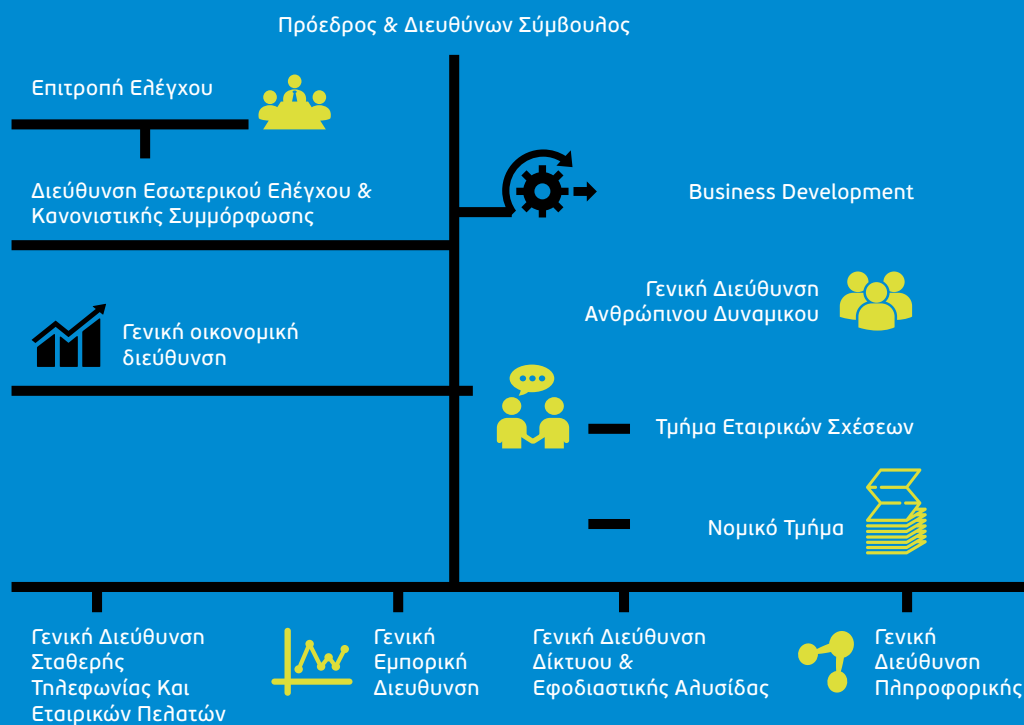
### Επικοινωνία με τη Διοίκηση

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, για την άμεση ενημέρωσή τους για την Εταιρεία, αλλά και για την ελληνική αγορά γενικότερα. Η εποικοδομητική και αμφίδρομη επικοινωνία συνεχίζεται και μεταξύ των Εργαζομένων και του Διοικητικού Συμβουλίου.

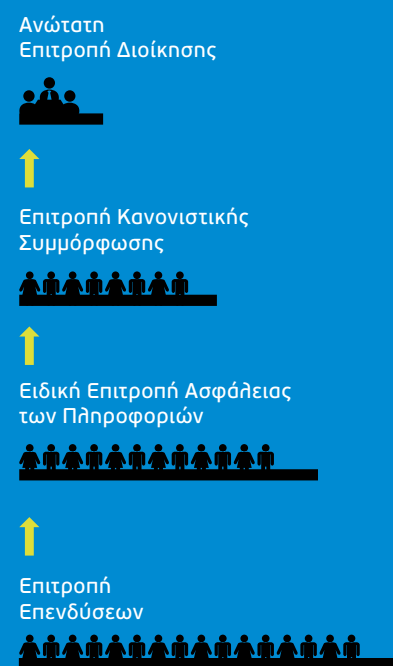
Στόχος μας είναι να συμβάλλουμε στην ενημέρωση - ανά πάσα στιγμή - για τις εξελίξεις που αφορούν την Εταιρεία, στον ουσιαστικό χειρισμό των θεμάτων και αναγκών που ανακύπτουν σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, στην περαιτέρω ισχυροποίηση της συνεργασίας μεταξύ των ομάδων και στην αξιοποίηση της δύναμης του εποικοδομητικού διαλόγου.

Μέσα στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2016 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στελέχη από όλα τα τμήματα της Εταιρείας.

ΣΧΗΜΑ 4.1  
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ



ΣΧΗΜΑ 4.2  
ΟΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ



Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

## Οι Επιτροπές

Το έργο του Διοικητικού Συμβούλιου υποστηρίζεται μέσα από τη σύσταση συγκεκριμένων επιτροπών.

### Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης

Η Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης, απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς και Ανώτερους Διευθυντές, με αρμοδιότητα τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τα τρέχοντα θέματα της Εταιρείας. Λαμβάνει σημαντικές αποφάσεις σε σχέση με την καθημερινή λειτουργία και εποπτεία της Εταιρείας, την αντιμετώπιση των προβλημάτων και τη χάραξη επιμέρους στρατηγικών, πάντοτε με συνέπεια απέναντι στις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας και των μετόχων της.

### Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Βασικός στόχος της Ανώτατης Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι η επίβλεψη του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Η επιτροπή 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. Απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού, το Νομικό Σύμβουλο, το Γενικό Οικονομικό Διευθυντή και το Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Μέσα στο 2016, η Επιτροπή συνεδρίασε 3 φορές για θέματα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα. Ανάμεσα στις αποφάσεις της Επιτροπής ήταν:

- Μέτρα σχετικά με έρευνες που αφορούν παραβάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας
- Έγκριση εκπαιδύσεων και ενεργειών σχετικές με το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Επισκόπηση αξιολόγησης κινδύνων συμμόρφωσης
- Έγκριση ανάπτυξης νέων πολιτικών

### Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας των Πληροφοριών

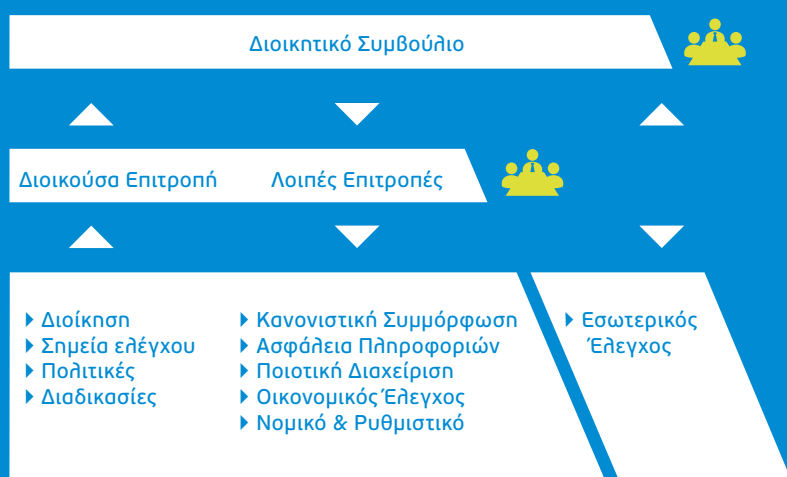
Η Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών συγκαλείται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό τη δημιουργία μιας εταιρικής Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών και την εφαρμογή της από εργαζόμενους, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικό-

τητα 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 2016 για θέματα σχετικά με την εφαρμογή των Πολιτικών Ασφαλείας των Πληροφοριών και τις Κανονιστικές Απαιτήσεις. Μέλη της Επιτροπής αποτελούν ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Γενικός Διευθυντής Πληροφορικής, ο Γενικός Διευθυντής Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ο Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων, ο Διευθυντής Ασφάλειας Συστημάτων και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

### Επιτροπή Επενδύσεων

Η Επιτροπή Επενδύσεων είναι μια μόνιμη επιτροπή της Διοικητικής Ομάδας της WIND Ελλάς. Η Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την εκ των προτέρων αξιολόγηση και έγκριση ή απόρριψη όλων των μεγάλων κεφαλαιουχικών δαπανών και των επενδύσεων της WIND Ελλάς, εξαιρουμένων των χρηματοοικονομικών επενδύσεων. Η Επιτροπή συνεδριάζει 2 φορές το μήνα και απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, το Γενικό Οικονομικό Διευθυντή, το Γενικό Εμπορικό Διευθυντή, το Γενικό Διευθυντή Πληροφορικής, το Γενικό Διευθυντή Σταθερής Τηλεφωνίας και Εταιρικών Πελατών και το Γενικό Διευθυντή Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας.

ΣΧΗΜΑ 4.3  
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΟΜΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ Η ΔΟΜΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΗΣ WIND ΕΛΛΑΣ ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ 3 ΓΡΑΜΜΩΝ ΑΜΥΝΑΣ (3 LINES OF DEFENSE)



## Εσωτερικός Έλεγχος & Αξιολόγηση Κινδύνων

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. Δεν παρατηρήθηκε το 2016 καμία συμπεριφορά η οποία να εμποδίζει τους σκοπούς και το έργο της Διεύθυνσης.

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 Crystal Almond Limited, η οποία απαρτίζεται τουλάχιστον από 3 μέλη, επιτυγχάνεται η οργανική ανεξαρτησία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς η Επιτροπή αναφέρεται λειτουργικά κατευθείαν στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας. Η Επιτροπή Ελέγχου αξιολογεί και υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης, εξασφαλίζει την επάρκεια των ανθρώπινων και τεχνικών πόρων και την απρόσκοπτη πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικές με το ελεγκτικό έργο. Η Επιτροπή συγκαλείται τουλάχιστον **4 φορές ετησίως** και ενημερώνεται για τυχόν ευρήματα ελέγχου, προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες, παρακολουθώντας την πρόοδό τους μέσα στο χρόνο. Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου επικοινωνεί τακτικά 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 για την κατάρτιση του ετήσιου προγράμματος ελέγχου. Αποτέλεσμα των ελέγχων είναι η έκδοση αναφορών που υποβάλλονται στην Ανώτατη Διοίκηση και στην Επιτροπή Ελέγχου.

Η αναγνώριση και αξιολόγηση των κινδύνων έχει αναγνωρισθεί ότι αποτελεί εργαλείο διοίκησης το οποίο βοηθάει στην καλύτερη διαχείριση των κινδύνων,



στην ορθή λήψη αποφάσεων και στην επίτευξη των εταιρικών στόχων. Το πρώτο τρίμηνο παρουσιάστηκαν στη Διοίκηση αποτελέσματα της ετήσιας αναγνώρισης και αυτό-αξιολόγησης των κινδύνων σε επίπεδο Εταιρείας και διεύθυνσης.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης συνεχίζει για τρίτο χρόνο να εφαρμόζει το στρατηγικό πλάνο, που περιγράφει δράσεις βελτίωσης των λειτουργιών της όπως αυτές προήλθαν από την εξωτερική αξιολόγηση που έκανε η εταιρεία PwC. Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης, αν και αξιολογήθηκε ως "Generally Conforms", έχει ως στόχο τη συνεχή αυτό-βελτίωση και έχει σκοπό να υποβληθεί σε νέα εξωτερική αξιολόγηση με την ολοκλήρωση του τριετούς πλάνου. Η διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων είναι πλήρως επικαιροποιημένη και αυτοματοποιημένη, στο πλαίσιο του σχεδιασμού του ετησίου πλάνου ελέγχου μέσα από το λογισμικό Teammate. **Το ποσοστό απόκρισης της διοικητικής ομάδας έφτασε το 99% στην τελευταία διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων.** Περισσότερες από 220 λειτουργίες αξιολογήθηκαν από περισσότερα από 110 στελέχη Ανώτερης και Ανώτατης Διοίκησης. Η μεθοδολογία που ακολουθείται στη διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων είναι ενημερωμένη και πλήρως εναρμονισμένη με τις καλές πρακτικές.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου εκτέλεσε σειρά ελέγχων, τακτικών και εκτάκτων, βάσει του πλάνου που είχε εγκριθεί από την Επιτροπή Ελέγχου της μητρικής εταιρείας. Περισσότερο από 97% του πλάνου ολοκληρώθηκε μέσα στο έτος, συμπεριλαμβανομένου και έκτακτων ελέγχων που αποφασίστηκαν κατά τη διάρκεια του έτους.

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 34 |



## Κώδικας Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της WIND Ελλάς στηρίζεται πάνω σε 5 αλληλοσυνδεόμενους άξονες.

**ΑΞΙΕΣ:** Ο Κώδικας στηρίζεται από τις αξίες της Εταιρείας με ιδιαίτερη έμφαση στην ακεραιότητα και στη φράση «κάνω το σωστό ανεξαρτήτως κόστους».

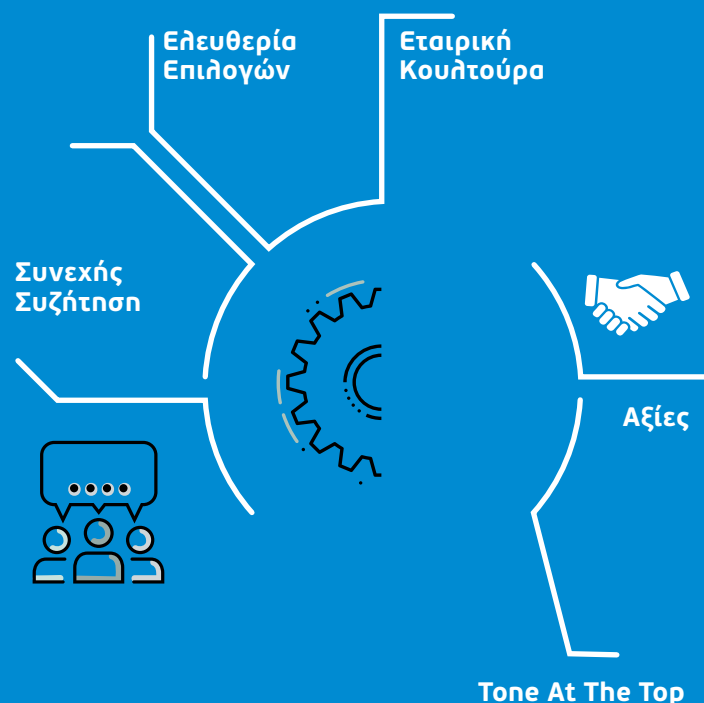
**ΤONE AT THE TOP:** Συνεχής υποστήριξη σε όλες τις μορφές της από την ανώτατη και ανώτερη διοίκηση.

**ΣΥΝΕΧΗΣ ΣΥΖΗΤΗΣΗ:** Θέματα που σχετίζονται με την εφαρμογή ή τη συμμόρφωση στον Κώδικα είναι κομμάτι των συναντήσεων σε επίπεδο τμήματος. Συνεχής εκπαίδευση πάνω σε γενικά ή εξειδικευμένα θέματα.

**ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΩΝ:** Δημιουργία ανοικτών γραμμών επικοινωνίας για όλους τους εργαζόμενους, ενθάρρυνση αναφορών σε θέματα αντιδεοντολογικών πρακτικών.

**ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ:** Δημιουργία μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας κάνοντας τον Κώδικα κομμάτι της καθημερινής συμπεριφοράς μας.

ΣΧΗΜΑ 4.4  
ΑΞΟΝΕΣ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ





Λειτουργούμε τον «**Κώδικα Δεοντολογίας της WIND Ελλάς**», με σκοπό να δημιουργήσουμε το κατάλληλο πλαίσιο σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της επαγγελματικής δεοντολογίας και να δώσουμε την ευκαιρία σε όλους τους εργαζόμενους να λάβουν γνώση των κανόνων και των αρχών ορθής πρακτικής και ηθικής που έχουμε υιοθετήσει.

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας καθορίζονται οι σχέσεις τόσο μεταξύ των εργαζομένων μας όσο και με οποιοδήποτε τρίτο μέρος έρχονται σε επαφή στο πλαίσιο της εργασίας τους. Παράλληλα, έχουμε δημιουργήσει κανάλια επικοινωνίας για επώνυμες ή και ανώνυμες καταγγελίες παραβίασης του Κώδικα. Οι καταγγελίες μπορούν να γίνουν είτε ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης **codeofconduct@WIND.gr** ή μέσω ταχυδρομείου στην **Ταχυδρομική Θυρίδα: WIND Ελλάς Τ.Θ. 61336, 151 04 Μαρούσι Αθήνα, Ελλάδα**.

Το 2016 απεστάλησαν ηλεκτρονικά ή μέσω ταχυδρομείου 18 αναφορές, η πλειοψηφία των οποίων αφορούσε θέματα παραπόνων πελατών, σχέσεων με τρίτα μέρη και εσωτερικής παρενόχλησης. Οι προβλεπόμενες εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης ακολουθήθηκαν και διαπιστώθηκε ότι σε μία περίπτωση η Εταιρεία θα έπρεπε να ενισχύσει τις πολιτικές της και την εκπαίδευση του προσωπικού και των στελεχών της.

**Στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, οι κυριότερες ενέργειες ήταν:**

**Η εφαρμογή του ISO 19600 στο Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης**

Η Επιτροπή Διοίκησης αποφάσισε το 2015 η Εταιρεία να προχωρήσει στην υιοθέτηση των Συστημάτων Διαχείρισης Συμμόρφωσης ISO 19600. Έτσι, κατά τη διάρκεια του 2016 εργαστήκαμε στο να προσαρμοστούμε στις απαιτήσεις του προτύπου, το οποίο είναι μη πιστοποιήσιμο. Το συγκεκριμένο πρότυπο παράσχει ένα πλαίσιο για την εφαρμογή των απαιτήσεων που σχετίζονται με τη συμμόρφωση. Παρέχει καθοδήγηση για τη δημιουργία, την ανάπτυξη, την εφαρμογή, την αξιολόγηση, τη διατήρηση και τη βελτίωση ενός αποτελεσματικού και ανταποκρινόμενου συστήματος διαχείρισης συμμόρφωσης.

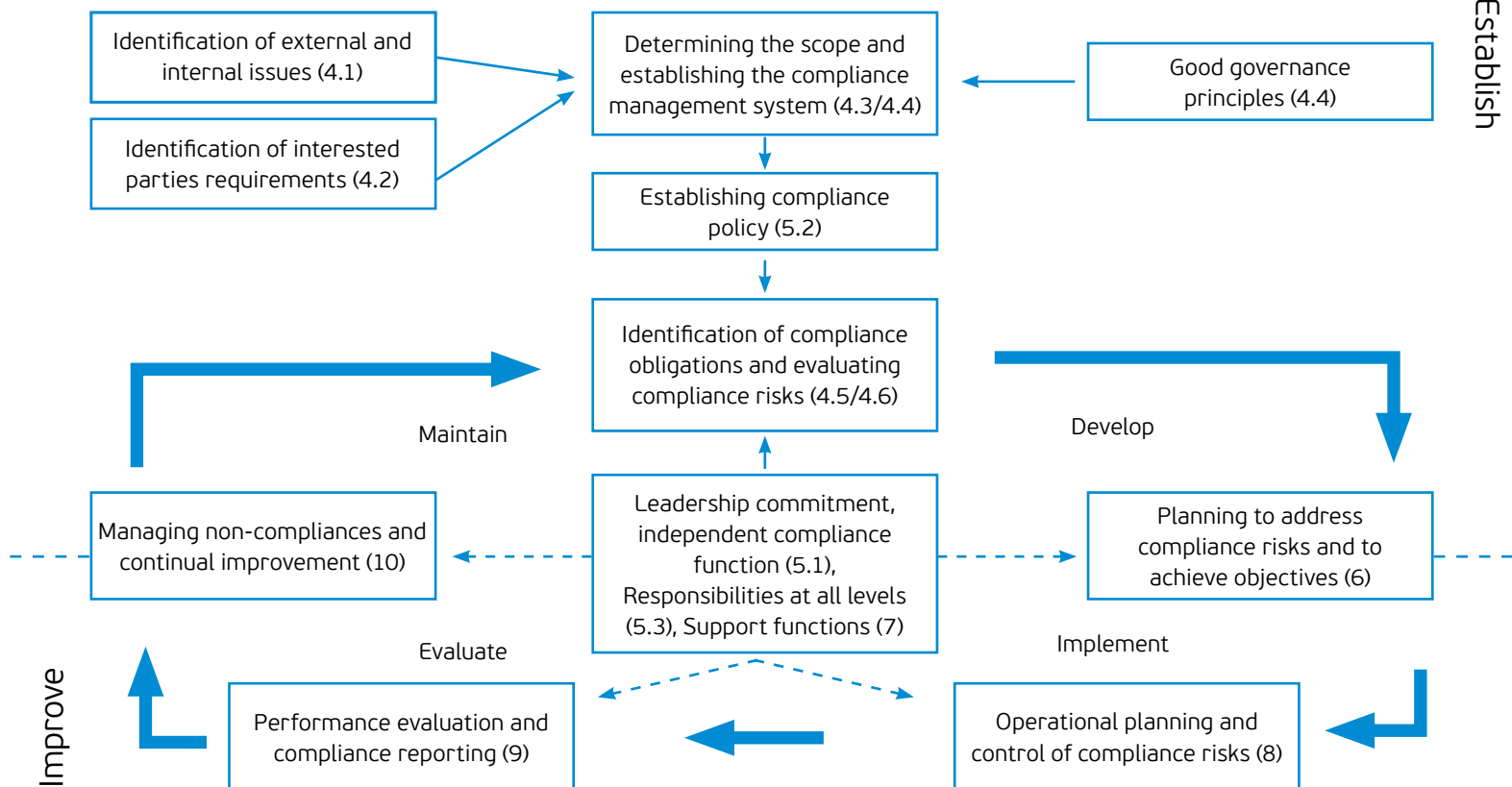
Με την εφαρμογή του ISO 19600 στοχεύουμε:

- στη δημιουργία κοινού πλαισίου συμμόρφωσης σε όλη την Εταιρεία
- στην ενίσχυση της εικόνας συμμόρφωσης προς τους μετόχους μας, τις αρχές και άλλους ενδιαφερόμενους
- στη βελτίωση των υπο-διαδικασιών συμμόρφωσης, όπως είναι η εκπαίδευση, η επίγνωση και η παρακολούθηση
- στον πλήρη προσδιορισμό και αξιολόγηση των περιοχών κινδύνου συμμόρφωσης, με σωστή εστίαση των οικονομικών και ανθρωπίνων πόρων
- στην ενίσχυση της βιωσιμότητας

Establish

Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας 2016

| 35 |



Flowchart of a compliance management system

## Η εκπαίδευση των εργαζομένων

Με στόχο να ενισχυθεί περισσότερο το μήνυμα της ακεραιότητας και ηθικής συμπεριφοράς στη WIND Ελλάς προχωρήσαμε σε παρουσιάσεις και ομιλίες στο σύνολο του προσωπικού. Κατά τη διάρκεια του 2ου και 3ου τριμήνου 2016 εκτελέστηκαν πάνω από 12 συνεδρίες εκπαίδευσης σε όλους τους εργαζόμενους της Εταιρείας (στελέχη και εργαζόμενους) με θέμα την «Παρενόχληση στον Εργασιακό Χώρο». Η εκπαίδευση περιλάμβανε:

- Ορισμός της παρενόχλησης (Bullying) στον εργασιακό χώρο, όπως αυτός ορίζεται από την εταιρεία.
- Τι θεωρείται ηθικό, νομικά αποδεκτό, υπεύθυνο για τη WIND και το κοινωνικό σύνολο
- Παραδείγματα «Bullying and Harassment» σχετικά με το άτομο
- Τι δεν είναι παρενόχληση αλλά φυσιολογική σύγκρουση
- Εταιρική αντίδραση στην παρενόχληση
- Δράσεις για τη μείωση αρνητικών συμπεριφορών

Επιπλέον, ετοιμάστηκε εκπαιδευτικό υλικό σχετικά με την Κανονιστική Συμμόρφωση, τον Κώδικα Δεοντολογίας και την Καταπολέμηση της Απάτης και παραδόθηκε στη διεύθυνση καταστημάτων. Πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση εκπαιδευτών, έτσι ώστε να ενημερώνουν τους υπαλλήλους καταστημάτων στα παραπάνω θέματα.

Υποστηρικτικά του Κώδικα Δεοντολογίας λειτουργούν οι παρακάτω Πολιτικές, που είναι προσβάσιμες σε όλους τους εργαζόμενους της Εταιρείας μας:

**Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων:** Σκοπός της Πολιτικής είναι η περιγραφή των αρχών που έχουμε υιοθετήσει, ως προς τη διαχείριση και παρακολούθηση υφιστάμενων και δυνωτικών καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων.

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

### Πολιτική Αντιμετώπισης Απάτης με κύριες κατευθύνσεις:

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

Αποδίδουμε πρωτεύουσα σημασία στην αντιμετώπιση και καταπολέμηση των φαινομένων απάτης. Τα φαινόμενα αυτά είναι αντίθετα προς τις Αξίες και Αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητάς μας και επιφέρουν ή θα μπορούσαν να επιφέρουν ανεπιθύμητες συνέπειες, με σοβαρό αντίκτυπο για τη φήμη της Εταιρείας και τα συμφέροντα των πελατών, των μετόχων και των εργαζομένων μας.

## Διαχειριστικά Συστήματα & Πιστοποιήσεις

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

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

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

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

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

- την πώληση Υπηρεσιών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας και Διαδικτύου (WIND Κινητή, Q Καρτοκινητή, WIND Σταθερή Τηλεφωνία και Internet).
- τη Λιανική Πώληση Συσκευών Κινητής & Σταθερής Τηλεφωνίας, Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού και Αξεσουάρ.
- την Επισκευή Συσκευών Κινητής Τηλεφωνίας.
- την Εξυπηρέτηση μετά την Πώληση Ιδιωτών και Εταιρικών Πελατών.

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

**Ποιότητα:** EN ISO9001:2008

- Πρώτη πιστοποίηση: 2001  
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 04100011460
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2014  
Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

**Περιβάλλον:** EN ISO14001:2004

- Πρώτη πιστοποίηση: Δεκέμβριος 2008  
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44104090360-000
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: Ιούνιος 2015  
Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

**Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων: ISO 17025**

Σχεδιάζουμε, υλοποιούμε και λειτουργούμε το δίκτυό μας με γνώμονα την ασφάλεια των υπηρεσιών αλλά και την προστασία του γενικού πληθυσμού και του περιβάλλοντος.

Ειδικότερα, παρακολουθούμε τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και συνεργαζόμαστε με εξειδικευμένα Εργαστήρια Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων υψηλών συχνοτήτων διαπιστευμένα κατά τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2005 από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).

## Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

Στη WIND Ελλάς έχουμε αναπτύξει, συντηρούμε και συνεχώς εξελίσσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, στο πλαίσιο του συνεχώς εξελισσόμενου περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών αλλά και του διεθνούς προτύπου ISO 22301:2012 (Social Security Business Continuity Management System), με βασικούς στόχους:

- τη διαφύλαξη της ασφάλειας του προσωπικού, των συνεργατών και των πελατών μας
- την εξασφάλιση της ακεραιότητας των υποδομών μας
- την παροχή αδιάλειπτων υπηρεσιών στους πελάτες μας
- τη συμμόρφωση με νομικές, ρυθμιστικές και κανονιστικές απαιτήσεις

Εναρμονιζόμαστε πλήρως με τις απαιτήσεις που απορρέουν από τις ρυθμιστικές Αρχές ΦΕΚ 305/14-2-2012 (ΕΕΤΤ: Αριθμός Απόφασης 7560/153) και 1742/15- 7-2013 (ΑΔΑΕ: Αριθμός Απόφασης 205/2013). Παράλληλα αναγνωρίζοντας τη σημασία της διασφάλισης της διαθεσιμότητας των τηλεφωνικών υπηρεσιών στο κοινό, εφαρμόζουμε πολιτικές, διαδικασίες, μέτρα και σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας που συμβάλλουν στη συνεχή παροχή των υπηρεσιών στους πελάτες μας σε περιπτώσεις κρίσεων και ιδιαίτερα σε περιπτώσεις καταστρεπτικής βλάβης ή ανωτέρας βίας.



**Διαδικασία Διαχείρισης Κρίσεων**

Έπειτα από πρόταση του Εσωτερικού Ελέγχου, προχωρούμε στην κατάρτιση ενός ολιστικού Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων (WHCMP), το οποίο θα παρέχει τη δομή διαχείρισης, τις βασικές ευθύνες και τις γενικές διαδικασίες που θα ακολουθούν οι εμπλεκόμενοι πριν, κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά από μια κρίση. Η υλοποίησή του είναι σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2017.

**Απλοποίηση**

Με κεντρικό σύνθημα «Μια ιδέα σου, έχει τη δύναμη να απλοποιήσει τις διαδικασίες της εταιρείας μας. Απλά μοιράσου την!» και με στόχο την προώθηση της αξίας της απλότητας σε ό,τι κάνουμε, συνεχίστηκε για 4η χρονιά το πρόγραμμα «Βλέπεις τα πράγματα απλά;». Έχοντας ήδη καθιερωθεί ως ένα αποτελεσματικό κανάλι για την προώθηση και υλοποίηση των ιδεών των εργαζομένων για απλοποίηση και βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, μέσα στο 2016 συγκεντρώθηκαν πάνω από 40 προτάσεις συναδέλφων οι οποίες αξιολογήθηκαν και δρομολογήθηκαν υλοποίηση πολλών από αυτές.

Συνολικά υλοποιήσαμε πάνω από 20 απλοποιήσεις, βελτιώνοντας τις περισσότερες λειτουργίες μας.



# ΚΟΙΝΩΝΙΑ

## Υποστηρίζουμε σημαντικούς σκοπούς

Στηρίζουμε με δράσεις ουσίας την επίτευξη σημαντικών κοινωνικών σκοπών που κάνουν τη διαφορά και συνδράμουν τους συνανθρώπους μας σε ανάγκη, και ειδικότερα το παιδί. Συνεισφέρουμε με πόρους και με ποικίλες ενέργειες στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής μέσα από την ενημέρωση, την αφύπνιση και τη συμμετοχή.



## ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

75.000€ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ  
ΦΟΡΕΙΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΡΟΜΙΚΟΥ  
ΚΙΝΗΜΑΤΟΣ | 25 ΔΡΟΜΙΚΕΣ  
ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ  
ΕΛΛΑΔΑ | 700 ΚΑΙ ΠΛΕΟΝ  
ΑΔΕΣΠΟΤΑ ΖΩΑ ΕΧΟΥΝ  
ΣΤΕΙΡΩΘΕΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ANIMAL  
ΑΚΤΙΟΝ | 120.479,96€  
ΠΡΟΣΦΕΡΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ  
ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΜΑΣ ΣΕ  
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΜΕΣΩ ΤΩΝ  
ΓΡΑΜΜΩΝ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ  
ΒΟΗΘΕΙΑΣ

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 40 |

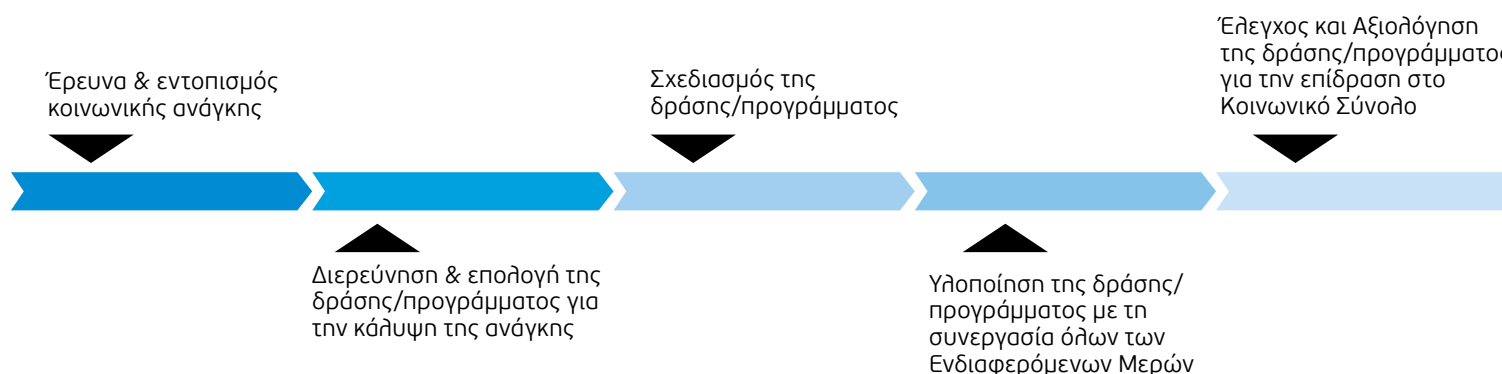


## Η Προσέγγισή μας

Η υπεύθυνη δραστηριοποίηση μας απέναντι στην Κοινωνία είναι για κάθε εργαζόμενο μας ένας στρατηγικός στόχος. Συνεισφέρουμε, λοιπόν με κάθε πρόσφορο μέσο, παρέχοντας στήριξη σε δράσεις, φορείς και συνανθρώπους μας που έχουν πραγματικά ανάγκη. Έτσι και φέτος, λάβαμε σοβαρά υπόψη τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και τις εντάξαμε στην επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Στηρίξαμε καινοτόμες ιδέες, τον αθλητισμό, την εκπαίδευση και εμπνεύσαμε στους συνανθρώπους μας – εργαζόμενους, πελάτες και πολίτες – την κοινωνική αλληλεγγύη και την περιβαλλοντική συνείδηση.

## Συμμετοχή, Αφύπνιση, Συνεισφορά

Το 2016 πραγματοποιήσαμε το κοινωνικό μας πλάνο δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη δράσεων και φορέων προκειμένου να καταφέρουν να υλοποιήσουν τα σχέδιά τους, όχι μόνο να επιβιώσουν, αλλά και να αναπτυχθούν. Για μια ακόμα χρονιά εργαστήκαμε με συνέπεια στη βάση ενός τριπλού άξονα δράσης: της συμμετοχής, της αφύπνισης και της συνεισφοράς.



Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 41 |

### ΔΡΟΜΙΚΟ ΚΙΝΗΜΑ

Χιλιάδες Συμμετοχές, ένας Σπουδαίος Σκοπός

- 25 Αγώνες σε όλη την Ελλάδα
- 75.000€ σε 10 κοινωνικούς φορείς
- 120.800 Δρομείς
- 7 Αθλητές
- 20 Πρεσβευτές

#### Μαραθώνιος Αθήνας & Διεθνής Μαραθώνιος «Μέγας Αλέξανδρος» Θεσσαλονίκης

Υπογραμμίζοντας έννοιες όπως αυτή της συμμετοχής και της κοινωνικής προσφοράς δώσαμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας και φίλους να τρέξουν με τα χρώματα της WIND & της WIND Running Team, σε πλήθος δρομικών γεγονότων στη διάρκεια του χρόνου, με αποκορύφωμα τον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας και το Διεθνές Μαραθώνιο «Μέγας Αλέξανδρος» στη Θεσσαλονίκη.

Κορυφαίοι αθλητές στελεχώνουν την ομάδα μας κάνοντάς μας περήφανους όχι μόνο με τις εξαιρετικές τους επιδόσεις, αλλά και με το ταλέντο, την αφοσίωση, τη συνέπεια και τους υψηλούς στόχους που θέτουν:

**Μάγδα Γαζέα, Κώστας Γκελαούζος, Μάρκος Γκούρλιας, Αναστασία Καρακατσάνη, Αναστασία Μαρινάκου, Γιώργος Διαλεκτός, Γλυκερία Τζιατζιά.**

#### Θεσμός RUN GREECE

Ξεχωριστός παραμένει ο θεσμός Run Greece, που διοργανώνεται από τον ΣΕΓΑΣ σε συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση και τη χορηγική υποστήριξη της WIND για 4η συνεχόμενη χρονιά. Το 2016 κατόρθωσε να βγάλει - κυριολεκτικά - από τα σπίτια περισσότερους από 22.000 δρομείς όλων των ηλικιών, μεταμορφώνοντας κάθε πόλη (Λάρισα, Ηράκλειο, Ιωάννινα, Καστοριά, Αλεξανδρούπολη και Πάτρα) σε μια μεγάλη γιορτή του αθλητισμού και της συμμετοχής. Τη δυναμική αυτή αξιοποιήσαμε αφού κατορθώσαμε να αφήσουμε κι ένα έντονο κοινωνικό αποτύπωμα, προσφέροντας συνολικά 12.000€ σε 6 τοπικούς φορείς κοινωνικής αλληλεγγύης.

## ΟΙ ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΕΣ ΤΗΣ WIND RUNNING TEAM

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 42 |



**Μάρκος Γκούρλις**



**Μάγδα Γαζέα**



**Κώστας Γκελαούζος**





**Αναστασία Καρακατσάνη**



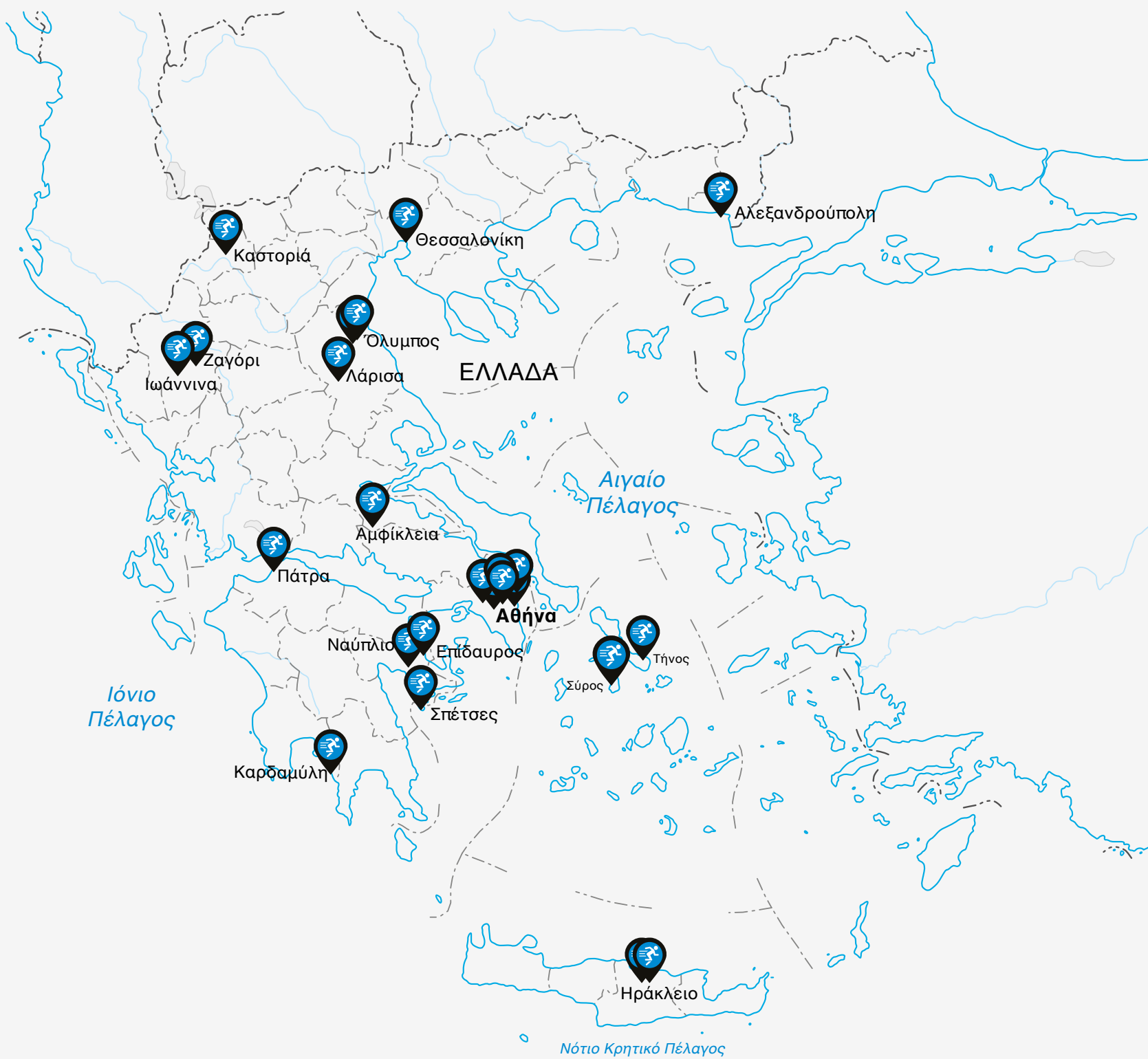
**Αναστασία Μαρινάκου**



**Γιώργος Διαλεκτός**



**Γλυκερία Τζιατζιά**



Αγώνες το 2016







## Αγώνες το 2016

- **14/2/2016** Love Run Ηράκλειο, Κρήτη [www.loverun.gr](http://www.loverun.gr)
- **21/2/2016** Σπύρος Λούης Μαρούσι, Αθήνα [www.spirosloouisrun.gr](http://www.spirosloouisrun.gr)
- **6/3/2016** Μαραθώνιος Ναυπλίου [www.nafliomarathon.gr](http://www.nafliomarathon.gr)
- **20/3/2016** Ημιμαραθώνιος Αθήνας [www.athinahalfmarathon.gr](http://www.athinahalfmarathon.gr)
- **27/3/2016** Run Greece Λάρισα [www.run-greece.gr](http://www.run-greece.gr)
- **27/3/2016** Taygetos Challenge Καρδαμύλη, Πελοπόννησος [www.trailproject.gr](http://www.trailproject.gr)
- **3/4/2016** Διεθνής Μαραθώνιος Μέγας Αλέξανδρος, Θεσσαλονίκη [www.atgm.gr](http://www.atgm.gr)
- **10/4/2016** Street Relays, Γλυφάδα [www.vikos.relays.gr](http://www.vikos.relays.gr)
- **17/4/2016** Run Greece Ηράκλειο [www.run-greece.gr](http://www.run-greece.gr)
- **24/4/2016** Μονοπάτι Παρνασσού, Αμφίκλεια [www.dionysosamfiklias.gr](http://www.dionysosamfiklias.gr)
- **8/5/2016** Run Greece Ιωάννινα [www.run-greece.gr](http://www.run-greece.gr)
- **15/5/2016** Run Greece Καστοριά [www.run-greece.gr](http://www.run-greece.gr)
- **28-29/5/2016** Tinos Challenge [www.tinoschallenge.gr](http://www.tinoschallenge.gr)
- **18/6/2016** Syros Run [www.syrosrun.gr](http://www.syrosrun.gr)
- **26/6/2016** Olympus Marathon [www.olympus-marathon.com](http://www.olympus-marathon.com)
- **26/6/2016** Επιδαύριος Δρόμος
- **24/7/2016** The North Face Zagori Mountain Running [www.zagorirace.gr](http://www.zagorirace.gr)
- **25/9/2016** Run Greece Αλεξανδρούπολη [www.run-greece.gr](http://www.run-greece.gr)
- **2/10/2016** Νέα Σμύρνη Historic Run [www.neasmirnihistoricrun.gr](http://www.neasmirnihistoricrun.gr)
- **9/10/2016** Spetses Mini Marathon [www.spetsesmarathon.com](http://www.spetsesmarathon.com)
- **9/10/2016** Run Greece Πάτρα [www.run-greece.gr](http://www.run-greece.gr)
- **13/11/2016** Athens Marathon. The Authentic [www.athensauthenticmarathon.gr](http://www.athensauthenticmarathon.gr)
- **11/12/2016** The TOC Merrython [www.thetoc.gr](http://www.thetoc.gr)
- **11/12/2016** Χειμωνιάτικος Ενιπέας [www.olympus-marathon.com](http://www.olympus-marathon.com)

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 45 |

## Kids@safety: Internet, Κινητό και Παιδί

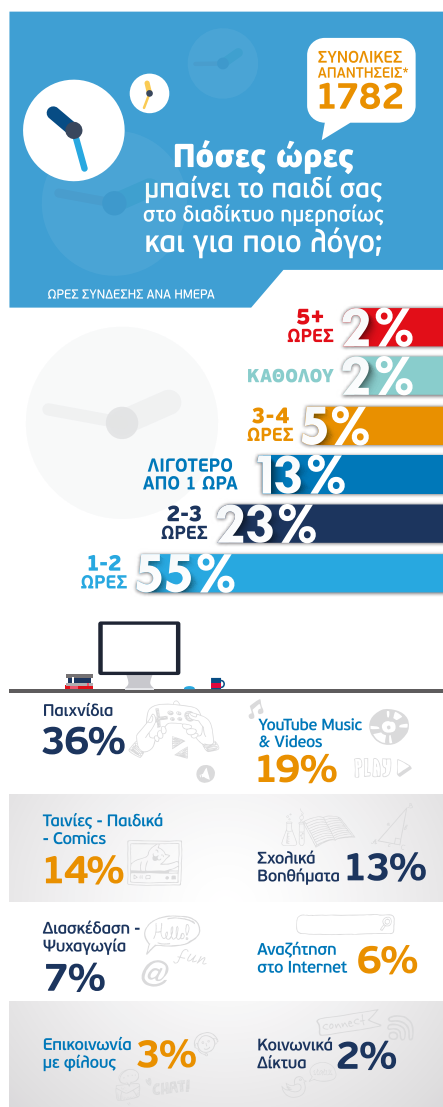
6 χρόνια κοντά στους γονείς και τα παιδιά τους για την ορθή χρήση των νέων τεχνολογιών

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη για συνεχή και ορθή ενημέρωση των γονέων, των εκπαιδευτικών και των παιδιών πάνω στις νέες τεχνολογίες, υλοποιούμε από το 2010 την ενημερωτική εκστρατεία «**Kids@safety: Internet, Κινητό και Παιδί**» επικεντρώνοντας στην ανάγκη για εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες, αλλά και τους τρόπους αντιμετώπισης των προκλήσεων του ψηφιακού κόσμου. Η προώθηση των θετικών πλευρών των νέων τεχνολογιών, ως εργαλεία της καθημερινής ζωής και η ενθάρρυνση του διαλόγου μεταξύ ανηλίκων και γονέων σχετικά με τη χρήση του Διαδικτύου αποτελούν επιμέρους, αλλά εξίσου σημαντικούς στόχους της καμπάνιας. Βασικός άξονας της καμπάνιας kids@safety είναι ο διαδικτυακός τόπος: **www.kidsatsafety.gr**, ενώ συμπληρωματικά λειτουργούν οι αντίστοιχες σελίδες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Facebook & Twitter που διευρύνουν τα κανάλια επικοινωνίας και αξιοποιούν τα πλεονεκτήματα της ψηφιακής εποχής στην ενημέρωση και την επικοινωνία.

Προς την ίδια κατεύθυνση και το 2016:

- Ήμασταν από τους βασικούς υποστηρικτές της Ημερίδας της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας στο Βεληδίειο Συνεδριακό Κέντρο Θεσσαλονίκης.
- Διευρύνουμε την παρουσία της καμπάνιας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μέσα από τις σελίδες μας με τον ομώνυμο τίτλο σε Facebook και Twitter.
- Συνεχίζουμε να δίνουμε το «παρών» συμμετέχοντας και στηρίζοντας με συνέπεια συνέδρια, ομιλίες, ημερίδες με στόχο να μεταφέρουμε όσο γίνεται πιο δυνατά το μήνυμα για ένα καλύτερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο για τα παιδιά μας.

Η εκστρατεία «**Kids@safety: Internet, Κινητό και Παιδί**» συνεργάζεται με την Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος ως αποκλειστικός χορηγός της ιστοσελίδας **www.cyberkid.gr** και του αντίστοιχου Mobile app, Cyberkid.





## TEDx σε όλη την Ελλάδα

▶ 7<sup>η</sup> χρονιά ▶ 12 διοργανώσεις ▶ 4.000 θεατές ▶ 200 ομιλητές

Και φέτος δώσαμε το «παρών» σε μια σειρά εκδηλώσεων TEDx που πραγματοποιήθηκαν σε όλη την Ελλάδα. Στόχος του TED είναι με τη δύναμη των ιδεών να μπορέσει να κινητοποιήσει τους ανθρώπους, να αλλάξουν τη ζωή τους και τον κόσμο. Με αυτόν τον τρόπο, στηρίζουμε ανθρώπους που ξεχωρίζουν, εμπνέουν και βοηθούν στη διαμόρφωση ενός βελτιωμένου κόσμου. Το TED είναι ένας μη κερδοσκοπικός φορέας που προβάλλει ιδέες που αξίζει να διαδοθούν. Το 2016, υποστηρίξαμε δώδεκα TEDx διοργανώσεις σε όλη την Ελλάδα. Περισσότεροι από 200 ομιλητές έδειξαν τι πραγματικά έχει αξία, σε ένα κοινό που ξεπέρασε συνολικά τους 4.000 θεατές.



- TEDx Alexandroupolis 13/2
- TEDx AUEB 5/3
- TEDx Panteion University 19/3
- TEDx Thessaloniki 2/4
- TEDx University of Aegean 9/4
- TEDx Chalkida 9/4
- TEDx Patras 14/5
- TEDx University of Ioannina 14/5
- TEDx University of Piraeus 14/5
- TEDx Academy 1/10
- TEDx Rhodes 3/9
- TEDx Chania 26/11

## ANIMAL ACTION

▶ 2011-2016 ▶ 700 ζώα

Βρισκόμαστε στο πλευρό του αναγνωρισμένου πανελληνίου φιλοζωικού οργανισμού ANIMAL ACTION για μια ακόμα συνεχόμενη χρονιά, στηρίζοντας την Κινητή Κτηνιατρική Ομάδα Στείρωσης και Κτηνιατρικής Φροντίδας Αδέσποτων Ζώων, που δραστηριοποιείται σε όλη την Ελλάδα.

Από το 2011, έχουν στείρωθεί περισσότερα από 700 ζώα, σκυλάκια και γατάκια, επιβεβαιώνοντας ότι η στείρωση είναι η μόνη ανθρώπινη και επιστημονικά αποδεδειγμένη μέθοδος διαχείρισης των αδέσποτων.

## Θεσμός: WIND BUSINESS DAY

▶ 3<sup>η</sup> χρονιά ▶ 35 συμμετέχοντες ▶ workshop τηλεπικοινωνιών & marketing

Για 3<sup>η</sup> συνεχόμενη χρονιά συμμετείχαμε στο θεσμό Business Days στο πλαίσιο του Πανοράματος Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας που διοργανώνεται από το Ερευνητικό Κέντρο Στρατηγικής Διοίκησης των Επιχειρήσεων και Επιχειρηματικότητας. Στις εγκαταστάσεις της εταιρείας στη Λεωφόρο Αθηνών και μέσα σε 8 ώρες, οι 35 συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν τη δομή και τη λειτουργία της WIND Ελλάς, ενώ στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε και workshop πάνω σε επίκαιρα θέματα που απασχολούν τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και του Marketing. Βασικός στόχος ήταν να γνωρίσει η πανεπιστημιακή φοιτητική κοινότητα τον κόσμο των επιχειρήσεων και της αγοράς εργασίας, ιδιαίτερα στον χώρο των τηλεπικοινωνιών.

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 47 |

## Κοινωνικό Προϊόν

Παρά τη ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη και την ανθρωπιστική κρίση που χαρακτηρίζουν την εποχή μας, στη WIND Ελλάς πιστεύουμε ότι η τεχνολογία με τους σωστούς τρόπους μπορεί να σταθεί αρωγός σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Κάνοντας πράξη τα πιστεύω μας, συμβάλλουμε στην κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών τους αναγκών στοχεύοντας στη μείωση της κοινωνικής απομόνωσης.

### WIND CARE

Η WIND Ελλάς παρέχει τη δυνατότητα σε άτομα με ποσοστό αναπηρίας (δηλαδή άτομα με προβλήματα ακοής, οικογένειες ατόμων με νοητική υστέρηση, αναπτυξιακές διαταραχές, ψυχοσωματικές και πολλαπλές αναπηρίες) να επικοινωνούν μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS) με τιμές μειωμένες κατά 50%.

#### Γραμμές Στήριξης

##### • Προσφέρω

Πρόκειται για μια κοινή πρωτοβουλία και των 3 εταιριών 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€+ Φ.Π.Α.), ενισχύοντας έτσι οικονομικά κάθε φορά έναν Μη Κερδοσκοπικό - Μη Κυβερνητικό Οργανισμό. Για το 2016, η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε 17 φορές. Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (χωρίς Φ.Π.Α.), 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 2016, μέσω της υπηρεσίας «Προσφέρω» για διάφορες οργανώσεις, ήταν 48.205€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

##### • Παιδικά Χωριά SOS

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στα Παιδικά Χωριά SOS, καλώντας το 14567 ή στέλνοντας SMS στο 19820. Το 2016, οι συνδρομητές της WIND προσέφεραν 2.284,89€ στα Παιδικά Χωριά SOS (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

##### • Κιβωτός του Κόσμου

Οι συνδρομητές μας, μπορούν να δωρίζουν 2€ στην Κιβωτό του Κόσμου, στέλνοντας SMS στο 19888 ή 19828. Το 2016, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 16.126,25€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.) στην Κιβωτό του Κόσμου.

##### • ΕΛΕΠΑΠ

Στέλνοντας SMS στο 54980 ή 19811, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στην ΕΛΕΠΑΠ. Το 2016, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 3.754€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

##### • Κάνε μια ευχή Ελλάδος

Το 2016, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 242€ (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) στο Κάνε μια ευχή, μέσα από τη δυνατότητα να δωρίζουν 2€ στέλνοντας SMS στο 54042 ή 19808.

##### • Αποστολή

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στη ΜΚΟ Αποστολή στέλνοντας SMS στο 54484 & 19899. Το 2016, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 61,08€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).



## 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 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€ μέσω SMS στο 19810 ή 54020 και 2€ μέσω κλήσης στο 14545. Τα χρήματα που αποδόθηκαν στο Χαμόγελο του Παιδιού για το 2016 ήταν 49.806,74€.

## 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 λόγω οφειλών.





## ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

### Εξελίσσουμε τους εργαζομένους μας

Στηρίζουμε ενεργά και θετικά τους εργαζομένους μας ως την κινητήρια δύναμή μας. Συμβάλλουμε αποτελεσματικά ώστε να αναδειχθούν και να αξιοποιηθούν οι δυνατότητές τους, προσφέροντάς τους ταυτόχρονα ενημέρωση και δυνατότητες συμμετοχής σε εθελοντικά προγράμματα και δράσεις κοινωνικής ευθύνης.

## ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

987 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ | 98 ΝΕΕΣ  
ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ | 23.378 ΩΡΕΣ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ  
| 85% ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ  
ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ | 2.000  
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ  
ΓΙΑ ΤΟ ΝΕΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΥ WIND

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 52 |

## Η Προσέγγισή μας

Η κοινωνικά υπεύθυνα δράση μιας επιχείρησης επηρεάζει θετικά τη σχέση της με τους ανθρώπους της, όπως επιβεβαιώνεται και από την ετήσια έρευνα απόψεων εργαζομένων που διενεργούμε. Στην τελευταία, μάλιστα, έρευνα 8 στους 10 εργαζόμενους της εταιρείας μας δηλώνουν ικανοποιημένοι με τον τρόπο κατά τον οποίο η εταιρεία προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο.

Απαραίτητη προϋπόθεση επιτυχίας στην εσωτερική αναγνώριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας καταδεικνύεται ότι είναι όχι μόνο η ενημέρωση, αλλά και η συμμετοχή των εργαζομένων σε όλο το εύρος προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης και εθελοντικής δράσης της εταιρείας. Παράλληλα, είναι και ευθύνη μας να εντάσσουμε νέες πρωτοβουλίες που αφορούν τους εργαζομένους μας, εστιάζοντας σε δράσεις που ενισχύουν την απασχολησιμότητα, την ανάπτυξη, τη φροντίδα, την κοινωνική ευθύνη και την ενίσχυση κουλτούρας. Στο πλαίσιο αυτό, για το 2016 προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Σχεδιασμός εσωτερικών προγραμμάτων ενίσχυσης δέσμευσης εργαζομένων
- Αύξηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης για όλους
- Αύξηση των κινήτρων επιβράβευσης και διακράτησης ταλέντου
- Διαχείριση ταλέντων και διαφορετικότητας
- Βελτιστοποίηση οργάνωσης και λειτουργίας μέσω απλοποίησης και επανασχεδιασμού διαδικασιών
- Διατήρηση προγραμμάτων επιβράβευσης εξαιρετικών αποτελεσμάτων
- Σχεδιασμός και υλοποίηση εσωτερικού προγράμματος δραστηριοτήτων & ευεξίας «ΕΥ WIND»
- Ενίσχυση εκδηλώσεων για όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους
- Ενίσχυση εσωτερικής επικοινωνίας & διαλόγου

## Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Στη WIND Ελλάς, στοχεύουμε στο να προσελκύνουμε, να διακρατούμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες. Εδώ, εξαιρετικοί άνθρωποι με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη σε ένα δυναμικό περιβάλλον νέων τεχνολογιών, μπορούν να βρουν το δρόμο τους για μια συναρπαστική καριέρα. Κατά το 2016, συμβάλλαμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας, απασχολώντας 987 εργαζόμενους.

Στοιχεία κατανομής εργαζομένων ανά διεύθυνση

Πίνακας 6.1

Διεύθυνση	Σύνολο εργαζομένων
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρικές Σχέσεις)	34
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	23
Διεύθυνση Καταναλωτικού Μάρκετινγκ	267
Διεύθυνση Λιανικών Πωλήσεων	85
Διεύθυνση Σταθερής Επικοινωνίας & Εταιρικών Πελατών	133
Οικονομική Διεύθυνση	95
Διεύθυνση Πληροφορικής	131
Διεύθυνση Δικτύου & Εφοδιαστικής Αλυσίδας	219
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>987</b>

\* Στοιχεία: 31/12/2016

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 53 |

Στοιχεία κατανομής εργαζομένων ανά διεύθυνση & φύλο

Πίνακας 6.2

Διεύθυνση	Φύλο	Αρ.	%
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρική Επικοινωνία)	Γυναίκα	20	58,82%
	Άνδρας	14	41,18%
<b>Σύνολο</b>		<b>34</b>	
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	Γυναίκα	13	56,52%
	Άνδρας	10	43,48%
<b>Σύνολο</b>		<b>23</b>	
Διεύθυνση Καταναλωτικού Μάρκετινγκ	Γυναίκα	205	76,78%
	Άνδρας	62	23,22%
<b>Σύνολο</b>		<b>267</b>	



Διεύθυνση	Φύλο	Αρ.	%
Διεύθυνση Λιανικών Πωλήσεων	Γυναίκα	46	54,12%
	Άνδρας	39	45,88%
<b>Σύνολο</b>		<b>85</b>	
Διεύθυνση Σταθερής Επικοινωνίας & Εταιρικών Πελατών	Γυναίκα	57	42,86%
	Άνδρας	76	57,14%
<b>Σύνολο</b>		<b>133</b>	
Οικονομική Διεύθυνση	Γυναίκα	58	61,05%
	Άνδρας	37	38,95%
<b>Σύνολο</b>		<b>95</b>	
Διεύθυνση Πληροφορικής	Γυναίκα	32	24,43%
	Άνδρας	99	75,57%
<b>Σύνολο</b>		<b>131</b>	
Διεύθυνση Δικτύου & Εφοδιαστικής Αλυσίδας	Γυναίκα	42	19,18%
	Άνδρας	177	80,82%
<b>Σύνολο</b>		<b>219</b>	
<b>Γενικό Σύνολο</b>		<b>987</b>	

\* Στοιχεία: 31/12/2016

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

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 54 |

Ακαδημαϊκό επίπεδο εργαζομένων	
Κάτοχοι μεταπτυχιακών (συμπεριλαμβάνονται και οι διδακτορικοί τίτλοι)	28%
Κάτοχοι πανεπιστημιακών πτυχίων	42%
Κάτοχοι τεχνικών διπλωμάτων	17%

\* Στοιχεία: 31/12/2016

Το **98,89%** των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων **1,02%** εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης). Το υπόλοιπο **1,11%** είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου (εκ των οποίων μία σύμβαση μερικής απασχόλησης).

Κατά τη διάρκεια του 2016, προχωρήσαμε σε **98** νέες προσλήψεις, εκ των οποίων **10** στην περιφέρεια (Θεσσαλονίκη, Κρήτη και Πάτρα). Οι «ανοικτές» θέσεις απασχόλησης στην εταιρεία μας ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα μας **www.wind.gr**, καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας, ενώ παράλληλα επικοινωνούνται και σε επιλεγμένες εφημερίδες.

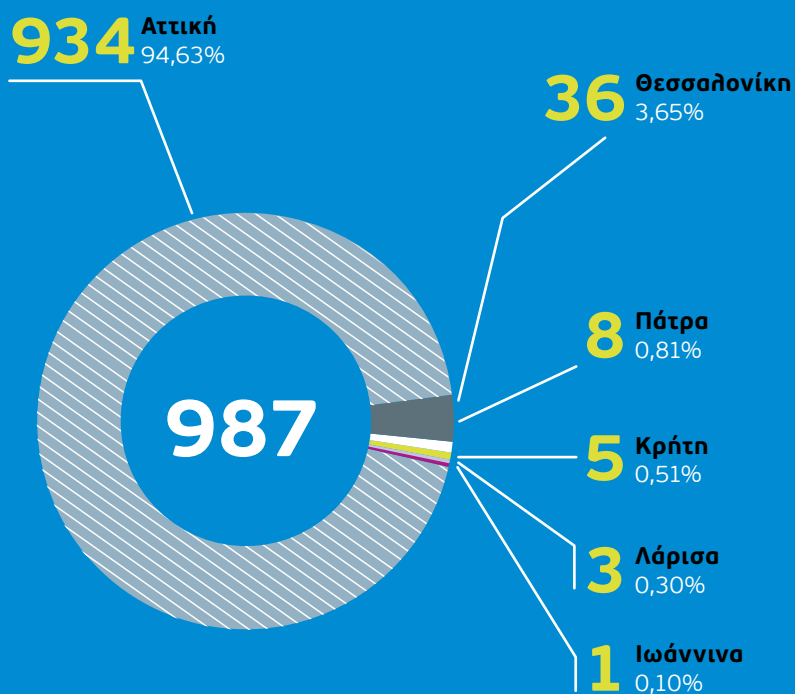
## Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες

Στη WIND Ελλάς ακολουθούμε πολιτικές διαφάνειας, αξιοκρατίας και αντικειμενικότητας για ένα δίκαιο και αξιόπιστο εργασιακό περιβάλλον. Η στρατηγική και η φιλοσοφία μας δεν περιορίζονται σε αριθμούς, αλλά στην αρχή της μη διάκρισης, της πολιτικής ίσων ευκαιριών και της αναγνώρισης του δικαιώματος πρόσβασης κάθε ανθρώπου στην εργασία.

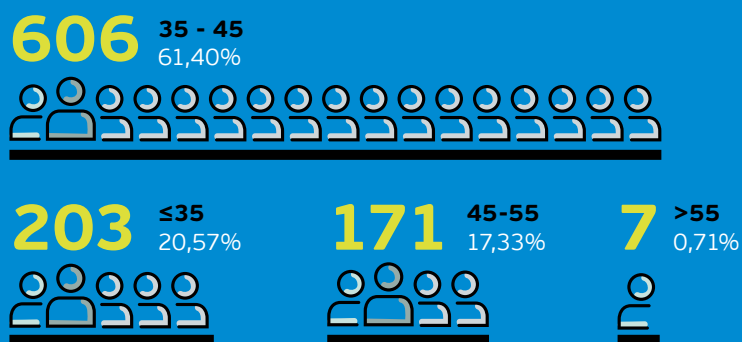
Στο πλαίσιο αυτό, παρέχουμε ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζόμενους από διάφορες περιοχές της Ελλάδας, ανεξαρτήτως φύλου ή άλλων διακρίσεων. Εφαρμόζοντας την πολιτική ίσων ευκαιριών προς τα δύο φύλα, το 47,92% στο σύνολο των εργαζομένων είναι γυναίκες και το 52,08% άνδρες.



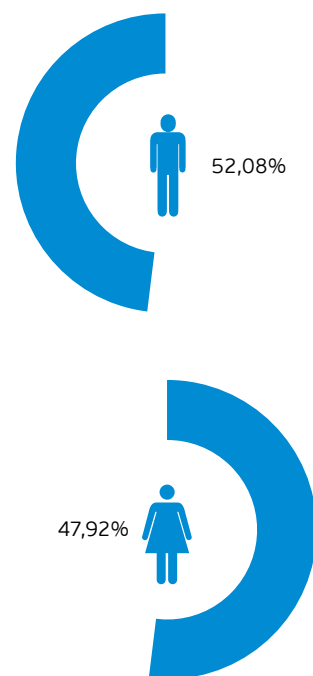
ΣΧΗΜΑ 6.1  
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ



ΣΧΗΜΑ 6.2  
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ



ΣΧΗΜΑ 6.3  
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΦΥΛΟ



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

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 55 |

### Ελευθερία Συνδικαλισμού

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 2011, ενώ μετά τη λήξη της εφαρμόζεται οικειοθελώς από την εταιρεία.

### 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 ενός κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας. Είναι προσβάσιμος σε όλους τους εργαζομένους μας μέσω του εταιρικού διαδικτυακού τόπου της WIND Ελλάς (Intranet).

## Παροχές

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

Στο πλαίσιο της εταιρικής ένταξης των νέων εργαζομένων διεξάγεται ατομική αναλυτική παρουσίαση των παροχών από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Επίσης, πραγματοποιούνται διανομές ενημερωτικών εντύπων και καρτών με τηλέφωνα ανά υπηρεσία, καθώς και ενημέρωση μέσω του ειδικού δικτυακού τόπου.

### Πακέτο Παροχών

- 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.
- Παροχή πακέτου προληπτικού ελέγχου (check-up) σε όλους τους εργαζόμενους.
- Επιδοτούμενο ιδιωτικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα.
- Προνομιακή χρήση σε προϊόντα κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και Internet.
- Εστιατόριο – καφετέρια (στη Λ. Κηφισίας και στη 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.

### WIND κερδίζω – WIND για σένα

Μέριμνά μας να εξασφαλίζουμε για εμάς και τους αγαπημένους μας όλο και περισσότερο ανταγωνιστικές τιμές, εκπτώσεις και προσφορές σε όλες μας τις προϊοντικές κατηγορίες, προσφέροντας δωρεάν ακόμη μεγαλύτερο όγκο δεδομένων (data) στο κινητό μας, εποχιακά Bazaar με εκπτώσεις έως και 98% σε συσκευές και αξεσουάρ, καθώς και σε προϊόντα και υπηρεσίες συνεργατών και μη σε ποικίλες κατηγορίες σε όλη την Ελλάδα.

**WIND friends & family:** Προνομιακές εκπτώσεις σε προγράμματα κινητής, σταθερής & συνδυαστικά, mobile broadband και προσφορές καρτοκινητής, για εμάς και τους αγαπημένους μας. Παράλληλα, από το 2014 υπάρχει διαθέσιμη η δωρεάν υπηρεσία 1240 για άμεση και αποκλειστική τηλεφωνική εξυπηρέτηση για ό,τι απασχολεί εμάς, την οικογένεια και τους φίλους μας σε προϊόντα και υπηρεσίες WIND.

## Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων

Στη WIND έχουμε ως ύψιστη προτεραιότητα την προστασία της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων μας αλλά και των επισκεπτών και συνεργατών που εργάζονται εντός των εγκαταστάσεών μας. Για το λόγο αυτό λαμβάνουμε τα μέτρα που απαιτούνται, ώστε να ελαχιστοποιούμε την πιθανότητα αρνητικού συμβάντος στο χώρο εργασίας.

Ο στόχος μας είναι τα μηδενικά ατυχήματα και η διαρκής βελτίωση των δεικτών που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον στα κτίρια όπου απασχολούνται οι εργαζόμενοί μας. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών χωρίς 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
2014	0	1	3	185
2015	0	0	0	0
2016	0	0	0	0

Για την επίτευξη των παραπάνω, εφαρμόζουμε σύστημα υγείας και ασφάλειας της εργασίας το οποίο πρόκειται να πιστοποιήσουμε και με το διεθνές πρότυπο για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία (OHSAS 18001:2007) εντός του 2017.

Στο πλαίσιο του εφαρμοζόμενου συστήματος, καθιερώνουμε πολιτική, διαδικασίες και οδηγίες όπου απαιτείται, και κατάλληλα προγράμματα παρακολούθησης και διαχείρισης κινδύνων, ώστε αφενός να είναι σαφής η δέσμευσή μας έναντι της προστασίας της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων και τρίτων στις εγκαταστάσεις μας και αφετέρου να πετυχαίνουμε τη διαρκή βελτίωση της απόδοσής μας στον τομέα αυτό.

Για την αναγνώριση των κινδύνων στο χώρο εργασίας, εκπονούμε, σύμφωνα και με το ισχύον νομικό πλαίσιο, Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου σε κάθε μας εγκατάσταση, με τη βοήθεια έμπειρων συμβούλων – Τεχνικών Ασφάλειας και Ιατρών Εργασίας. Οι αναγνωρισμένοι κίνδυνοι αναλύονται και κατηγοριοποιούνται σύμφωνα με τη βαρύτητα και την πιθανότητά τους, ενώ στη συνέχεια λαμβάνονται μέτρα για τη μείωση ή και εξάλειψη των σχετικών κινδύνων, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό.

Επιπλέον, εκτελούμε μετρήσεις εργασιακού περιβάλλοντος όπως σκόνης, αερισμού, φωτισμού, ηχητικών οργανικών ενώσεων, θερμοκρασίας, υγρασίας, ποιότητας πόσιμου νερού και, εφόσον απαιτείται άλλου είδους μετρήσεις όπως ακτινοβολίας, θορύβου κ.ά. Όλα τα αποτελέσματα είναι εντός ορίων της νομοθεσίας, αλλά σε κάθε περίπτωση οι μετρήσεις επαναλαμβάνονται ανά τακτά διαστήματα για τη διασφάλιση της ποιότητας του εργασιακού περιβάλλοντος.

Για το 2017, στοχεύουμε στην έκδοση ενημερωτικού φυλλαδίου και την ενημέρωση των εργαζομένων μας για θέματα που σχετίζονται με την πολύωρη καθιστική εργασία μπροστά σε υπολογιστή, τη σημασία της σωστής στάσης σώματος και την παροχή συμβουλών από τον Ιατρό Εργασίας στον καθένα προσωπικά.

Αναφορικά, τέλος, με την ανταπόκριση του οργανισμού σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης διατηρούμε ειδικά εκπαιδευμένες ομάδες εκτάκτων καταστάσεων των οποίων η βασική αρμοδιότητα σε περίπτωση ανάγκης είναι να φροντίσουν για την έγκαιρη, ασφαλή και χωρίς απρόοπτα εκκένωση του προσωπικού, επισκεπτών, τρίτων και συνεργατών που βρίσκονται εντός των

εγκαταστάσεών μας. Οι εν λόγω ομάδες εκπαιδεύονται ανά τακτά διαστήματα σε θέματα πυρόσβεσης και πρώτων βοηθειών, καθώς και στις διαδικασίες έκτακτης ανάγκης, από τους πλέον ειδικούς για το κάθε θέμα, ήτοι την Πυροσβεστική Υπηρεσία και τον Τεχνικό Ασφάλειας/Ιατρό Εργασίας. Η τελευταία σχετική εκπαίδευση έλαβε χώρα το Νοέμβριο του 2016 και με το νέο έτος θα επαναληφθούν για όλες τις ομάδες και θα δρομολογηθούν εκ νέου ασκήσεις εκκένωσης των κτιρίων ώστε να δοκιμαστεί στην πράξη η ανταπόκριση του οργανισμού.

### Άδεια μητρότητας

Για το 2016, ο αριθμός των εργαζομένων που είχαν δικαίωμα είναι **37** και έκαναν χρήση της άδειας προστασίας μητρότητας οι **36 (περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις εκείνες που η άδεια προστασίας μητρότητας ξεκίνησε το 2015 και συνεχίστηκε και το 2016)**. Όλες οι εργαζόμενες μητέρες που έκαναν χρήση της άδειας μητρότητας επέστρεψαν κανονικά στην εργασία τους.

## Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων

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

Η ανάπτυξή μας **βασίζεται στο σχεδιασμό και υλοποίηση ενεργειών εκπαίδευσης και εξέλιξης σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο**. Το Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης εξασφαλίζει ότι **όλοι έχουμε** ευκαιρίες ανάπτυξης ανάλογα με τις δυνατότητές μας και τις ανάγκες της εταιρείας, με βάση το κοινό μοντέλο ιδιοτήτων της WIND Ελλάς. Ο **σχεδιασμός του πλάνου** πραγματοποιείται προσεκτικά σε στενή συνεργασία **εργαζόμενου και προϊστάμενου**, μέσω του **Grow@WIND**, και βασίζεται σε αναπτυξιακές εμπειρίες, αναγκαίες για την επίτευξη των κοινών μας στόχων.

### Διαδικασία Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού: Grow@WIND

Όλοι στη WIND Ελλάς είμαστε περήφανοι για την αξία της υψηλής απόδοσης και της συνεχούς βελτίωσης ως κυρίαρχο συστατικό της κουλτούρας μας. Το Φεβρουάριο του 2013, δημιουργήσαμε τη διαδικασία ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού **Grow@WIND**, η οποία αποτελεί ένα εργαλείο που δίνει έμφαση στην ανάπτυξη και τη συμμετοχή.

### Σκοπός της διαδικασίας ανάπτυξης είναι:

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

Στο πλαίσιο των ετήσιων workshops με στόχο την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση της διαδικασίας, το 2016 πραγματοποιήθηκαν διαδραστικά workshops κατά τα οποία συζητήθηκαν ο θετικός αντίκτυπος της διαδικασίας ανάπτυξης στην παρακίνηση, ανατροφοδότηση, στοχοθεσία, καθώς και τα βασικά σημεία που μπορούμε να βελτιώσουμε κατά την εφαρμογή της διαδικασίας, προκειμένου να γίνει ακόμα πιο αποτελεσματική. Επίσης, κατά τη διάρκεια της ετήσιας διαδικασίας **Grow@WIND** και προκειμένου να διευκολυνθεί η διαμόρφωση των Προσωπικών Πλάνων Ανάπτυξης καθιερώνουμε την πρακτική της εβδομάδας **Grow@WIND** κατά την οποία πραγματοποιούνται συναντήσεις μεταξύ εργαζομένων και προϊσταμένων που αφορούν αποκλειστικά τη διαδικασία ανατροφοδότησης και δημιουργίας πλάνων.

## Εκπαίδευση

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να ενδυναμωθούν και να αναπτυχθούν αυξάνοντας την απόδοσή τους, μέσα από **ίσες ευκαιρίες** εκπαίδευσης και κατάρτισης στο εργασιακό τους αντικείμενο. Για το 2016, παρείχαμε συνολικά **23.378** ώρες εκπαίδευσης σε τεχνικές γνώσεις και διοικητικές δεξιότητες.

	Κατηγορία	Ώρες Εκπαίδευσης	Ποσοστό	Μ.Ο. Εκπαίδευσης / εργαζόμενο
2016	Ανώτερα Στελέχη	1.343	5,75%	23,8
	Μεσαία Στελέχη	4.285	18,33%	
	Τεχνικό Προσωπικό	8.224	35,18%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. πελατών	4.206	17,99%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	5.321	22,76%	
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>23.378</b>	<b>100%</b>	
2015	Ανώτερα Στελέχη	569	2,72%	21,41
	Μεσαία στελέχη	2.391	11,44%	
	Τεχνικό προσωπικό	8.714	41,71%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	4.862	23,28%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	4.354	20,84%	
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>20.889</b>	<b>100%</b>	
2014	Ανώτερα Στελέχη	1327	7,16%	17,5
	Μεσαία στελέχη	1684,5	9,08%	
	Τεχνικό προσωπικό	3314	17,87%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	9182	49,52%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	3034,5	16,37%	
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>18.542</b>	<b>100%</b>	

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

### «Συμμετέχουμε όλοι στην Ανάπτυξη. Γινόμαστε Καλύτεροι!»

Το **«Leadership Campus»** είναι ένα σπονδυλωτό και απαιτητικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις της ομάδας των στελεχών μας. Βασίζεται στις πιο σύγχρονες βιωματικές μεθόδους ανάπτυξης μέσα από πολυθεματικά και διαδραστικά workshops, συναντήσεις, coaching και συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες. Για 4<sup>η</sup> συνεχόμενη χρονιά, πραγματοποιήθηκαν **396 ώρες εκπαίδευσης** με τη συμμετοχή 12 στελεχών, ενώ οι συνολικές ώρες από την αρχή του προγράμματος, είναι 6.079 και οι συνολικές συμμετοχές είναι 230.

**«Pathfinder»:** Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης των δεξιοτήτων μας σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με επιτυχία για πρώτη χρονιά το Pathfinder, ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσωπικής ανάπτυξης με βασικό στόχο να βοηθήσει τους ανθρώπους της WIND να ανακαλύψουν μονοπάτια αυτοβελτίωσης και εξέλιξης του τρόπου με τον οποίο επηρεάζουν θετικά και συνεισφέρουν στην επιτυχία της WIND. Κατά τη διάρκεια του 2016, 92 συνάδελφοι παρακολούθησαν 3 μονοήμερες διαδραστικές εκπαιδεύσεις.

**«ThankAθλον»:** Το αποτέλεσμα της τελευταίας Έρευνας Απόψεων Εργαζομένων υπέδειξαν την ανάγκη ενίσχυσης της αναγνώρισης ως στοιχείου της εταιρικής μας κουλτούρας. Έτσι, το 2016 οργανώσαμε το πρόγραμμα ανάπτυξης ThankAθλον, με στόχο την ενδυνάμωση των line managers στην παροχή ηθικής αναγνώρισης στα μέλη των ομάδων της. Με συμμετοχή που έφτασε το **94,1%**, το 2016 8 διαφορετικές ομάδες από επικεφαλής ομάδων της WIND Ελλάς παρακολούθησαν το 4 ωρών διάρκειας workshop.



**"Re-Think!":** Το 2016 πραγματοποιήθηκε ο σχεδιασμός και η υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος Re-Think! που αφορούσε την ενίσχυση της ευρύτερης ομάδας των στελεχών της εταιρείας με εργαλεία που μεγιστοποιούν και αξιοποιούν τη δημιουργικότητα, τα ιδιαίτερα ταλέντα, την εμπειρία και την τεχνογνωσία όλων των ανθρώπων της WIND.

Πιο συγκεκριμένα, 110 στελέχη μας παρακολούθησαν στις 7 Ιουλίου στο Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού την ομιλία του διεθνούς φήμης (Innovation Guru) Stephen Shapiro με θέμα "Creating High Potential Innovation Teams". Στην ομιλία συζητήθηκαν οι Διεθνείς Πρακτικές Καινοτομίας και μοιράστηκαν ιδέες καινοτομίας προσαρμοσμένες στην ελληνική πραγματικότητα. Στη συνέχεια, τα στελέχη συμμετείχαν σε μία ολοήμερη εκπαίδευση τον Ιούλιο, καθώς και σε μία action learning συνάντηση την περίοδο του Σεπτεμβρίου με βασικό στόχο να γίνουν ακόμα πιο αποτελεσματικοί στο να:

- διαμορφώνουν το κατάλληλο «μίγμα» ταλέντων στην ομάδα τους ώστε να απελευθερώνουν το πλήρες δυναμικό της
- αναγνωρίζουν τις προκλήσεις με μεγαλύτερη σαφήνεια και να καθοδηγούν θέτοντας εύστοχες ερωτήσεις
- παρέχουν τις συνθήκες που ενδυναμώνουν τη δημιουργική σκέψη και συνεισφορά της ομάδας.

#### «Αναπτύσσομαι - Καθοδηγώντας τη Νέα Γενιά»



Για 4<sup>ο</sup> χρονιά, ενθαρρύνουμε την εθελοντική συμμετοχή σε προγράμματα καθοδήγησης νέων που δίνουν παράλληλα στα στελέχη την ευκαιρία να αναπτύξουν τις ηγετικές τους ικανότητες και να ζήσουν μία διαφορετική αναπτυξιακή εμπειρία. Στο πλαίσιο αυτό, τα στελέχη μας συμμετείχαν στα προγράμματα:

**"Future Leaders":** Συνεχίζουμε με συνέπεια τη συνεργασία μας με τον οργανισμό Future Leaders, στόχος του οποίου είναι να ενισχύσει Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ) μέσω της συνεισφοράς έμπειρων στελεχών στην εξέλιξη των επιχειρησιακών πλάνων και πρακτικών τους. Μέχρι σήμερα έχουν συμμετάσχει 12 στελέχη της εταιρείας μας στο πρόγραμμα.

**"Job Pairs":** Αποτελέσαμε την πρώτη εταιρεία που έγινε υποστηρικτής του Job Pairs, μίας εθελοντικής πρωτοβουλίας που συνδέει στελέχη και επαγγελματίες με αποφοίτους που επιδιώκουν να ξεκινήσουν την καριέρα τους στον αντίστοιχο κλάδο/επάγγελμα. Μέχρι σήμερα έχουν συμμετάσχει ως mentors 20 στελέχη της εταιρείας μας.

**"Εικονική Επιχείρηση":** Το 2016 συμμετείχαμε για πρώτη φορά, στο Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων/Junior



Achievement Greece. Στόχος του προγράμματος είναι η εισαγωγή των παιδιών από τη σχολική ηλικία στις βασικές έννοιες της επιχειρηματικότητας, με απλουστευμένο τρόπο και μέσα από μια βιωματική μαθησιακή διαδικασία. Με αυτόν τον τρόπο οι μαθητές έχουν την ευκαιρία μέσω της κατάλληλης καθοδήγησης να εργαστούν σε ομάδες και να δημιουργήσουν εικονικά επιχειρηματικά μοντέλα. Στο πρόγραμμα συμμετείχαν δυο εθελοντές από την εταιρεία.

#### Εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης

Για ακόμα μία χρονιά πήραμε την πρωτοβουλία και οργανώσαμε μόνοι μας διάφορες εσωτερικές εκπαιδεύσεις, διασχώντας τη γνώση στους συναδέλφους μας. Ενδεικτικά, αναφέρουμε τα σεμινάρια "WIND is U", Business Continuity Management System, Systems & Tariffs, Account Manager's Manual, Κώδικας Δεοντολογίας & Διαχείριση Κινδύνου, Μορφές Παρενόλησης και Customer Experience. Με αυτόν τον τρόπο φέτος υλοποιήθηκαν 5.746 ώρες εκπαίδευσης.

#### Διαδραστική πλατφόρμα e-learning

Τη φετινή χρονιά εισάγαμε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα του Harvard Business School, βασισμένο στις αρχές του E-Learning. Η παρακολούθηση των μαθημάτων μπορεί να γίνει από το γραφείο ή το σπίτι και υπάρχει ευελιξία ως προς τις ώρες και μέρες παρακολούθησης.

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει 6 διαδραστικά μαθήματα:

- Customer Focus
- Project Management
- Innovation & Creativity
- Time Management
- Finance Essentials
- Presentation Skills

Στο συγκεκριμένο πρόγραμμα συμμετείχαν συνολικά **257 συνάδελφοι**.

#### Υποτροφίες

Πρόγραμμα χρηματοδότησης σπουδών επιπέδου bachelor και masters με στόχο την απόκτηση έγκυρου πτυχίου.

Από το 2002 μέχρι σήμερα, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού έχει χορηγήσει συνολικά **45 υποτροφίες** σε δημόσιους και ιδιωτικούς ακαδημαϊκούς φορείς, από τις οποίες 33



αφορούν Μεταπτυχιακούς και 12 αφορούν Προπτυχιακούς Τίτλους Σπουδών.

### Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

Από τις αρχές του 2014 πραγματοποιείται το **Welcome OnBoard**, η διαδικασία ένταξης των νέων συναδέλφων όλων των τμημάτων στην εταιρεία μας. Στόχος μας είναι η απλή, διαδραστική και αποτελεσματική εξοικείωσή τους με τις δραστηριότητες και τον τρόπο εργασίας στη WIND.

## Διαχείριση Ταλέντου & Προγραμματισμός Διαδοχής

Η έγκαιρη πρόβλεψη των μελλοντικών αναγκών ηγεσίας της εταιρείας και η ανάδειξη ταλαντούχων στελεχών, καθώς και η ανάπτυξή τους, είναι υψηλής σημασίας για όλους εμάς. Για το λόγο αυτό, η εταιρεία έχει σχεδιάσει και υλοποιεί τη διαδικασία Winderful Talent.

### Εσωτερική Προσέλευση Υποψηφίων

Σε περιπτώσεις ανάγκης κάλυψης θέσεων εργασίας, ψάχνουμε πρωτίστως ανάμεσα στους ανθρώπους μας, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Το δυναμικό μας ενθαρρύνεται να εξερευνήσει ευκαιρίες εξέλιξης σε άλλες θέσεις/τμήματα. Σκοπός μας να προσφέρουμε την ευκαιρία απόκτησης γνώσεων, ανάπτυξης και επαγγελματικής εξέλιξης. Μέσα στη χρονιά, το **13% των ανθρώπων** μας έκαναν ένα σημαντικό βήμα εξέλιξης προαγόμενοι, αλλάζοντας αρμοδιότητες ή και μετακινούμενοι.



Τον Οκτώβριο του 2015, η εταιρεία μας υλοποίησε για 1<sup>η</sup> φορά το "WIND Young Talents - Graduate Trainee Program", ένα νέο πρόγραμμα με το οποίο εντάχθηκαν στην οικογένεια της WIND 10 νέοι απόφοιτοι Πανεπιστημίου με Μεταπτυχιακό τίτλο, ταλέντο και θέληση. Οι νέοι αυτοί που ξεχώρισαν μέσα από τη διαδικασία επιλογής και **προσλήφθηκαν με σύμβαση αορίστου χρόνου** στις αρχές του 2016, αφού συμπλήρωσαν δύο γεμάτους μήνες ένταξης στην εταιρεία, εξερευνώντας με τον πιο διαδραστικό τρόπο τα βασικά σημεία επαφής της WIND με τους πελάτες της, τα call centers και τα WIND Stores, εντάχθηκαν στις αρχικές ομάδες εργασίας τους. Μέσω της **διαδικασίας των rotations**, που είναι

βασικό χαρακτηριστικό του προγράμματος, εντάχθηκαν και ενίσχυσαν περισσότερες από 17 διαφορετικές ομάδες εργασίας, γνώρισαν πολλά αντικείμενα και απέκτησαν γρήγορα μια συνολική εικόνα για τον οργανισμό. Το 2016 «έκλεισε» για εκείνους με γνώση, νέες εμπειρίες και την ένταξη τους στην τελική ομάδα εργασίας τους. Το 2017 θα είναι η χρονιά που εκείνοι θα υποδεχθούν θερμά τους νέους Graduate Trainees του β' κύκλου, μιας και θα γίνουν οι work buddies τους που θα τους καθοδηγήσουν στα πρώτα τους βήματα μέσα στην εταιρεία.

## Αμφίδρομη Επικοινωνία

Στη WIND Ελλάς, αξιοποιούμε σύγχρονα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας, ενημερώνοντας τους εργαζόμενους για θέματα που τους απασχολούν άμεσα.

Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας ανοιχτού και εποικοδομητικού διαλόγου που χρησιμοποιούμε ενδεικτικά είναι έρευνες, εργαστήρια, συναντήσεις με τη διοικητική ομάδα, συναντήσεις ανοικτής επικοινωνίας, συναντήσεις HR Friday, WIND News, εσωτερικό Intranet τα οποία αναβαθμίζονται σε βάθος χρόνου.

### Me@WIND

Την προσπάθειά μας για απλότητα στη διαχείριση δεδομένων και για την άμεση και εύκολη διάθεση πληροφοριών προς όλους, ήρθε να ενισχύσει η νέα πλατφόρμα HR Self Service **«Me@WIND**. Η νέα διαδικτυακή (web based) τεχνολογία είναι δυναμική ώστε να εξελίσσεται και να αναβαθμίζεται συνεχώς, προσφέροντας τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις πληροφορίες που αφορούν άμεσα έναν εργαζόμενο, ενώ παράλληλα δίνει στους line managers εύκολα και γρήγορα εργαλεία για τη διοίκηση της ομάδας τους. Από τις αρχές του 2016 η νέα μας πλατφόρμα τέθηκε σε λειτουργία, ενώ σταδιακά αρχίζει και φιλοξενεί ολοένα και περισσότερες διαδικασίες people management της εταιρείας μας.

### Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων

Η συμμετοχή αυξάνεται σημαντικά κάθε χρόνο φτάνοντας για την τελευταία έρευνα του 2016 το **85%** του συνόλου των συναδέλφων μας. Το υψηλό ποσοστό συμμετοχής, δίνει μια αξιόπιστη εικόνα του οργανισμού, της εξέλιξής του και των θεμάτων που μας απασχολούν. Βάσει των αποτελεσμάτων σχεδιάζονται ετήσια πλάνα δράσης σε επίπεδο ομάδων και εταιρείας. Σκοπός μας η συνεχής εξέλιξή μας ώστε να είναι η WIND Ελλάς ένα κορυφαίο εργασιακό περιβάλλον.

## Awareness Sessions

Πρόκειται για τις ad hoc ενημερωτικές συναντήσεις κάθε φορά που παρουσιάζεται ανάγκη ενημέρωσης των ανθρώπων μας με θέμα συνήθως νέες πολιτικές, διαδικασίες μεθόδους και εργαλεία δουλειάς, καθώς και σημαντικές εξελίξεις που αφορούν την εταιρεία μας. Μέχρι στιγμής έχουν πραγματοποιηθεί **8 συναντήσεις διαφορετικής θεματολογίας**, για την ανάπτυξη του 4G Δικτύου μας και την ομάδα Customer Experience, τις μορφές παρενόχλησης στο περιβάλλον εργασίας αλλά και το ομαδικό πρόγραμμα Ζωής & Ιατροφαρμακευτικής Περιθαλψής. Ειδικότερα στις συναντήσεις που αφορούν στο τελευταίο, συμμετείχαν 110 συνάδελφοι σε Αττική και Θεσσαλονίκη, οι οποίοι ενημερώθηκαν για την αποτελεσματικότερη χρήση του προγράμματος αλλά και για τις νέες προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-services / e-claims.

## WIND Forward: Συναντήσεις με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο

Το 2016 μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μετασχηματισμού της εταιρείας σε κάθε επίπεδο, οργανώθηκαν **συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου** της εταιρείας με όλους τους συναδέλφους, χωρίς την παρουσία των προϊσταμένων τους. Στις συναντήσεις συζητήθηκαν οι συνθήκες και προοπτικές της αγοράς, τα επιτεύγματα της WIND, πλάνα και στρατηγικές της εταιρείας για το μέλλον, που μέσα από την άμεση επαφή όλων των συναδέλφων με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο δημιούργησαν μια ξεχωριστή εμπειρία που **ενδυνάμωσε την αίσθηση της υπερηφάνειας** και την αυτοπεποίθηση όλων μας για το μέλλον.

## Επικέντρωση στον Πελάτη

Για 4<sup>η</sup> συνεχόμενη χρονιά υλοποιήθηκε το πρόγραμμα **We Listen to the Customer**. Συνολικά, μετά από 9 κύκλους, η συμμετοχή έχει φτάσει τους **400 συναδέλφους** από τα εμπορικά τμήματα, την εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών, τις ομάδες πληροφορικής, του πιστωτικού ελέγχου, του δικτύου, του λογιστηρίου και του εσωτερικού ελέγχου. Στόχος παραμένει να συμμετέχουμε όλοι ακούγοντας τους πελάτες με την παρουσία μας στα καταστήματα και να **προτείνουμε ιδέες** για να βελτιώσουμε την εμπειρία τους.

## Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Επικοινωνίας

Με στόχο την αποτελεσματική επικοινωνία των στελεχών τόσο στις επίσημες όσο και στις ανεπίσημες συναντήσεις, ατομικές ή ομαδικές, φροντίζουμε για την **ανάπτυξη των δεξιοτήτων επικοινωνίας των στελεχών μας**. Το Πρόγραμμα Manager Coaching Culture που υλοποιείται από το 2013 για όλους τους επικεφαλής ομάδων, περιλαμβάνει εκπαίδευση και καθοδήγηση μεταξύ άλλων και για την παροχή σαφούς και εποικοδομητικής ανατροφοδότησης, δεξιότητα που έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη σε όλες τις μορφές επικοινωνίας.

## Εσωτερικός Εθελοντισμός – Κοινωνική Προσφορά

Η κοινωνική πολιτική ξεκινάει από τους ίδιους τους ανθρώπους μας, που συμμετέχουν σε ποικίλες δράσεις κοινωνικής ευθύνης, οι οποίες απευθύνονται τόσο σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες που χρειάζονται στήριξη όσο και στο περιβάλλον.

## Τράπεζα Αίματος Εργαζομένων – Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Πρόκειται για μια από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες μας η οποία λειτουργεί από το 2002 και έκτοτε υλοποιείται 2 φορές το χρόνο. Από το 2002 έως σήμερα, η Τράπεζα Αίματος απαριθμεί συνολικά 1086 εθελοντικές συμμετοχές. Το 2016, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε ανάγκες 40 συνανθρώπων μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με 57 μονάδες αίματος.



## Νέο πρόγραμμα δραστηριοτήτων και ευεξίας

Το 2016 σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ένα πρόγραμμα δραστηριοτήτων και ευεξίας για όλους τους εργαζόμενους της WIND. Το πρόγραμμα διαμορφώθηκε με **την εθελοντική συμμετοχή όλων των συναδέλφων μας**, που κλήθηκαν να απαντήσουν σε ένα σύντομο ερωτηματολόγιο για τα ενδιαφέροντα τους. Συνολικά, 400 συνάδελφοι υπέβαλλαν **περισσότερες από 2.000 προτάσεις** για δραστηριότητες ευεξίας, εκ των οποίων οι **115 δήλωσαν εθελοντές** για την ανάληψη ρόλου εκπαιδευτή ή συντονιστή. Αποτέλεσμα της προσπάθειας αυτής ήταν η ένταξη και καθιέρωση μαθημάτων Yoga και αυτοάμυνας, πρωταθλημάτων ποδοσφαίρου και μπάσκετ, σχηματισμό εταιρικού μουσικού συγκροτήματος καθώς και διοργάνωση αντικαπνιστικών sessions, καλύπτοντας έτσι ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων.

## Εκδηλώσεις Εργαζομένων

Κάθε χρόνο προσκαλούμε τους εργαζόμενους μας και τις οικογένειές τους να απολαύσουμε μαζί ευχάριστες στιγμές σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη οργανώνοντας εκδηλώσεις με διάφορες αφορμές μέσα στο έτος.

## Parents Day & Χριστουγεννιάτικη Γιορτή για τα παιδιά

Όπως κάθε χρόνο, λίγες μέρες πριν ξεκινήσουν τα σχολεία, γιορτάζουμε τη WIND Parents Day και υποδεχόμαστε τα παιδιά όλων των εργαζομένων μας στις εγκαταστάσεις μας, για να γνωρίσουν το χώρο εργασίας των γονιών τους και να ευχαριστηθούν παιχνίδι! Φέτος, προστέθηκαν περισσότερες και πιο εντυπωσιακές δραστηριότητες, όπως bungee trampoline, αναρρίχηση και διαδρομές με ποδήλατα για να προσεληκώσουμε και τους εφήβους.

Πλησιάζοντας προς τα Χριστούγεννα, στις εγκαταστάσεις μας στη Θεσσαλονίκη, μικροί και μεγάλοι προσκλήθηκαν να παρακολουθήσουν θεατρικές παραστάσεις, να παίξουν, να συμμετέχουν σε δραστηριότητες και να παραλάβουν χριστουγεννιάτικα δώρα.

### **Xmas Party**

Το Χριστουγεννιάτικο πάρτι για τους εργαζόμενους απογειώνει την εορταστική ατμόσφαιρα! Με τη συμμετοχή όλων των συναδέλφων από όλη την Ελλάδα, συνεργατών και πελατών της εταιρείας αλλά και με ωραία μουσική, φαγητό, ποτό η βραδιά αυτή καταφέρνει να μένει αξέχαστη σε όλους μας!

### **Light Up Event - 23 χρόνια ανεβάνουμε και συνεχίζουμε!**

Το 2016 γιορτάσαμε μαζί για πρώτη φορά και τα **«γενέθλια» της εταιρείας μας που συμπλήρωσε αισίως 23 χρόνια από την 1η κλήση που πραγματοποιήθηκε από κινητό στην Ελλάδα, φυσικά από το Δίκτυό της WIND!** Συμπληρώνοντας παζλ, ακούγοντας συναδέλφους που βρίσκονται στην εταιρεία από την 1η ημέρα λειτουργίας της, απολαμβάνοντας δροσερό παγωτό, απαντώντας σε κουίζ και συμμετέχοντας σε κληρώσεις, καταφέραμε να ξανα-θυμηθούμε τους λόγους για τους οποίους θα πρέπει να νιώθουμε περήφανοι.









# ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ελαχιστοποιούμε το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα

Επιδιώκουμε συστηματικά την όσο το δυνατόν μικρότερη επίδραση της επιχειρηματικής δραστηριότητάς μας στο περιβάλλον με έμφαση στην πρόληψη της ρύπανσης, στη μείωση της κατανάλωσης της ενέργειας, στην περιβαλλοντική συμμόρφωση και στην προώθηση της ενημέρωσης για την προστασία του περιβάλλοντος.



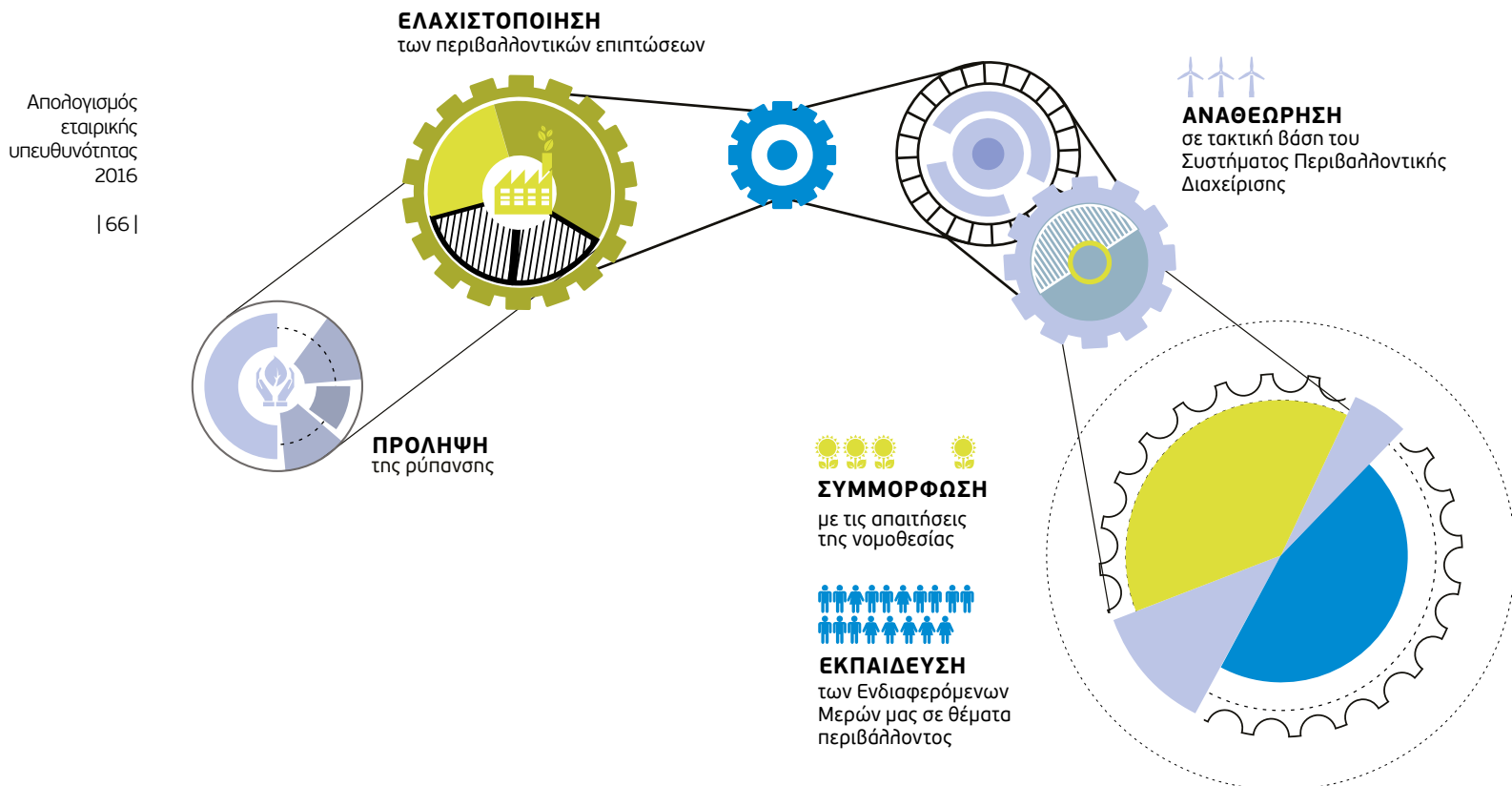
**780.000** ΚΩΗ ΜΕΙΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΕΡΓΑ ΣΕ ΚΤΙΡΙΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥΣ | **70%** ΣΤΑΔΙΑΚΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΧΡΗΣΗ ΚΑΥΣΙΜΩΝ ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ 5 ΕΤΗ | **36** ΤΟΝΟΙ ΧΑΡΤΙΟΥ ΣΕ ΕΝΑ ΕΤΟΣ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ Ε-BILL

## Η Προσέγγισή μας

Με επίγνωση της ευθύνης μας προς το περιβάλλον, αναπτύσσουμε τη δραστηριότητά μας στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, φροντίζοντας για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και την προώθηση της αειφορίας, πέραν των όποιων υποχρεώσεων που μπορεί να απορρέουν από τη νομοθεσία. Επιπλέον, επιδιώκουμε με καίριες παρεμβάσεις να αποτελέσουμε ορθό παράδειγμα και να ενισχύσουμε την περιβαλλοντική συνείδηση των πελατών μας.

## Περιβαλλοντική Διαχείριση

Η λειτουργία της WIND αναπόφευκτα επιδρά στο περιβάλλον. Για τη βέλτιστη διαχείριση των συνεπειών της λειτουργίας μας, εφαρμόζουμε από το 2008 πιστοποιημένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά ISO14001.



Οι βασικές επιπτώσεις από τη λειτουργία μας αναγνωρίζονται, αναλύονται και προτεραιοποιούνται, και ανάλογοι στόχοι τίθενται για την αντιμετώπιση των σημαντικότερων εξ' αυτών. Ο τελικός στόχος είναι πάντα η συνεχής βελτίωση, η μείωση της επίπτωσης ή και η εξάλειψή της εφόσον είναι εφικτό. Η ανάλυση των επιπτώσεων επανεξετάζεται τακτικά ώστε να διασφαρίζεται η επικαιροποίηση και η προσαρμογή στις νέες συνθήκες, εσωτερικές και εξωτερικές, εγχώριες και διεθνείς<sup>1</sup>. Οι πιο σημαντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία μας παρουσιάζονται παρακάτω.

## Σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία μας & ανταπόκριση της WIND

Πίνακας 7.1

Θέμα	Περιβαλλοντική Επίπτωση	Αντιμετώπιση	Στόχος 2016	Αποτέλεσμα 2016	
Κατανάλωση Ενέργειας	Εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση ατμόσφαιρας, συμβολή στην κλιματική αλλαγή, συμβολή στην οξίνιση της ατμόσφαιρας.	Έργα εξοικονόμησης ενέργειας (αντικατάσταση εξοπλισμών, κτιριακές επεμβάσεις).	Μεμονωμένα έργα εξοικονόμησης και αύξησης της ενεργειακής αποδοτικότητας.	Μείωση κατανάλωσης ενέργειας από έργα σε κτίρια και εξοπλισμούς κατά ~ 780.000 kwh. Μείωση PUE σε ανακαινισμένο Data Centre κατά 12,3%. Μείωση ενεργειακής έντασης κατά 5,75%.	
Δημιουργία απορριμμάτων και αποβλήτων	Εξάντληση φυσικών πόρων, δημιουργία ρύπανσης, πλήρωση ΧΥΤΑ.	Ενέργειες που στοχεύουν στην αποφυγή μείωση επαναχρησιμοποίηση ανακύκλωση των παραγόμενων αποβλήτων.	Αύξηση εγγεγραμμένων συνδρομητών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες My Wind / E-bill. Αντικατάσταση εκτυπωτικών μηχανημάτων με νέα.	Αύξηση εξοικονόμησης χαρτιού λόγω χρήσης e-bill κατά 15%, αύξηση εγγεγραμμένων συνδρομητών κατά 22%. Ολοκλήρωση αντικατάστασης εκτυπωτικών μηχανημάτων.	Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας 2016    67
Εκπομπές HMA	Επιβάρυνση ατμόσφαιρας.	Εκπόνηση μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων, εκπόνηση μελετών εκπομπών και μετρήσεων εκπομπών κατά ζήτηση, τήρηση ορίων ασφαλείας που θέτουν οι διεθνείς οργανισμοί, η Ε.Ε. και η Ελλάδα κ.ά.	Καμία υπέρβαση ορίου από σταθμό βάσης. <sup>2</sup>	Δεν παρατηρήθηκαν υπερβάσεις ορίων (εκτός πάρκων κεραιών) σε 2.331 μετρήσεις της ΕΕΑΕ.	

Τα χαρακτηριζόμενα ως έξοδα προστασίας περιβάλλοντος για το έτος 2016, δηλαδή συντήρησης του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης και κάλυψης υποχρεώσεων έναντι του Νόμου 2939/2001 για την εναλλακτική διαχείριση των αποβλήτων, διαμορφώθηκαν κατά προσέγγιση στα 10.580€. Αναφορικά με πρόστιμα και κυρώσεις μη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία, δεν υπήρξαν σημαντικές χρηματικές ή μη-χρηματικές κυρώσεις για το έτος 2016.

<sup>1</sup> π.χ. η Συμφωνία του Παρισιού για τη συγκράτηση της αύξησης της παγκόσμιας θερμοκρασίας κάτω από το όριο των 2°C και η Ατζέντα Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών, που έθεσε 17 σημαντικούς στόχους με ορίζοντα το 2030.

<sup>2</sup> Εξαιρούνται τα πάρκα κεραιών στα οποία συνυπάρχουν σταθμοί εκπομπής σήματος ραδιοφώνου, τηλεόρασης, ψηφιακής τηλεόρασης, σταθμοί TETRA, ραντάρ κ.ά., και η τυχόν υπέρβαση αφορά αθροιστικά στο σύνολο των εγκαταστάσεων εκπομπής.

# Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας

Η κατανάλωση ενέργειας και η επίπτωση που αυτή προκαλεί στο περιβάλλον είναι ιδιαίτερα σημαντική για τη WIND.

Εξετάζουμε διαρκώς τρόπους να μειώσουμε την κατανάλωση ενέργειας αλλά και να αυξήσουμε την ενεργειακή αποδοτικότητα με παρεμβάσεις και έργα σε επίπεδο εξοπλισμού αλλά και κτιρίων, κατ' επιταγή των σημαντικών προσπαθειών σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο<sup>3</sup>. Παράλληλα παρακολουθούμε τις εκπομπές ρύπων άμεσες και έμμεσες, (μεταφρασμένες σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα).

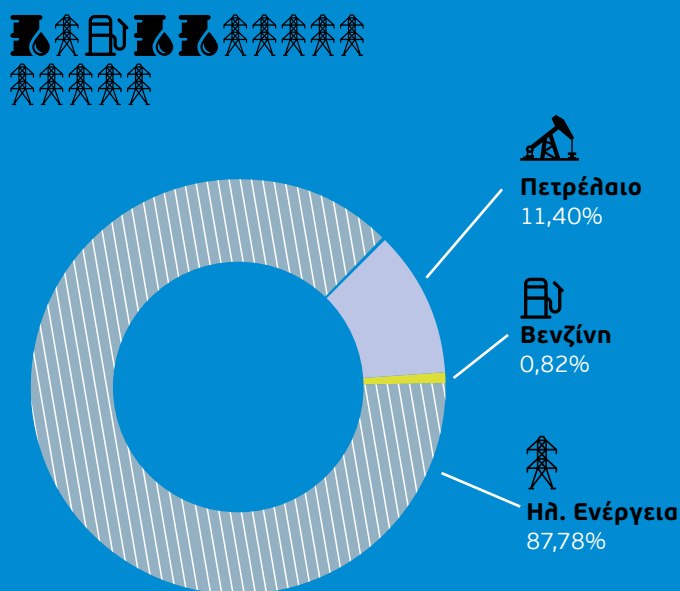
## Συνολική κατανάλωση ενέργειας

Η πλειοψηφία της ενέργειας που καταναλώνουμε είναι ηλεκτρική ενέργεια, αλλά χρησιμοποιούμε επίσης πετρέλαιο κίνησης, πετρέλαιο θέρμανσης και βενζίνη οχημάτων. Η συνολική ενέργεια που καταγράψαμε το 2016 ανήλθε σε 289.307 GJ, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων του στόλου οχημάτων.<sup>4</sup> Η ηλεκτρική ενέργεια που καταναλώσαμε άγγιξε τα 253.942 GJ μειωμένη κατά 4.232 GJ σε σχέση με το 2015 ή περίπου 2%.

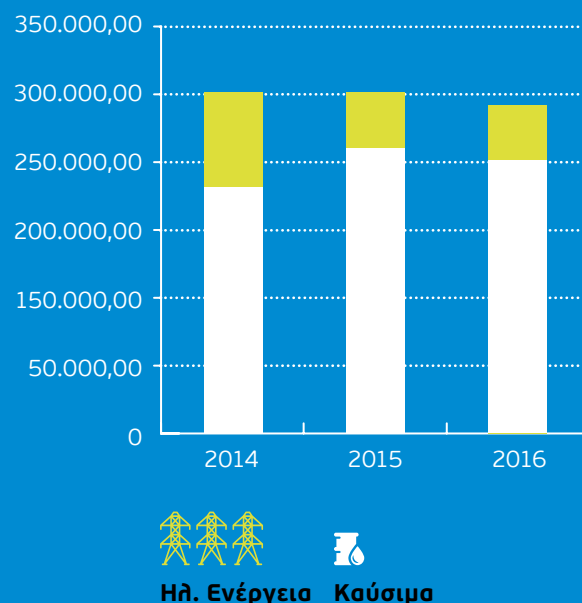
Η δε αποδοτικότητα της χρησιμοποιούμενης ενέργειας (ενεργειακή ένταση), εκφρασμένη ως μονάδες καταναλωθείσας ενέργειας προς τα συνολικά ετήσια έσοδα διαμορφώθηκε το 2016 στα 0,598 GJ/χιλ. € μειωμένη κατά 5,75%.

Η ενέργεια που καταναλώνουμε προέρχεται από μη-ανανεώσιμες πηγές. Όμως, έχουμε εγκαταστήσει και λειτουργούμε περιορισμένο αριθμό ΑΠΕ (10 φωτοβολταϊκά ισχύος 900 W) σε υβριδικά ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη. Το 2016 υπολογίζουμε ότι τα εν λόγω συστήματα παρήγαγαν κατ' εκτίμηση 1700 kWh ενέργειας κατά μέσο όρο το κάθε ένα.

ΣΧΗΜΑ 7.1  
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 2016 (GJ)



ΣΧΗΜΑ 7.2  
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 2014-2016 (GJ)



<sup>3</sup> π.χ. στόχοι 20-20-20 της Ε.Ε. και πιο πρόσφατα 27-27-40 έως το 2030, καθώς και Στόχοι 7 και 13 των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Η.Ε.

<sup>4</sup> Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσίδα καταστημάτων.

Το 2016 επικεντρωθήκαμε σε μεμονωμένα έργα εξοικονόμησης ενέργειας που αφορούσαν λειτουργίες και εξοπλισμούς ως εξής:

### **Την ενεργειακή αναβάθμιση Data Centre με πλήρη αντικατάσταση του κλιματισμού στο χώρο.**

**Αποτέλεσμα:** Μείωση PUE κατά 12,32% σε σχέση με την αρχική κατάσταση και κατά 7,5% σε σχέση με το σύννηθες σε data centre αντίστοιχης κατηγορίας<sup>5</sup>

### **Τη συνεχιζόμενη αντικατάσταση παλαιών κλιματιστικών μονάδων με νέες ή νεότερες**

**Τη χωρική και λειτουργική αναδιαμόρφωση/ ανακατανομή εξοπλισμών τηλεπικοινωνιών και IT με στόχο τη χρήση λιγότερου φυσικού χώρου για τον ίδιο εξοπλισμό και αύξηση της αποδοτικότητας του υποστηρικτικού εξοπλισμού (το έργο συνεχίζεται και το 2017).**

**Αναμενόμενο Αποτέλεσμα:** Εξοικονόμηση άνω των 80 Kw ισχύος από εξοπλισμό

**Την αποϋλοποίηση (Virtualization) IT Database Virtualization, με αντικατάσταση φυσικών μηχανημάτων με άυλα (virtual) συστήματα και ταυτόχρονη εξοικονόμηση χώρου και ενεργειακών αναγκών μέσω της απόδοσης πόρων του συστήματος προς χρήση σε πραγματικό χρόνο, όταν και όσο απαιτείται.**

**Αναμενόμενο Αποτέλεσμα:** Η εξοικονόμηση σε ενέργεια για τα εν λόγω συστήματα μπορεί να αγγίξει έως και 70% σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή, ενώ απελευθερώνει έως και 90% του φυσικού χώρου που έχει χρησιμοποιηθεί.

Επιπλέον, χρησιμοποιούμε σύστημα παρακολούθησης της ενέργειας στο πιο ενεργοβόρο και πολυπληθέστερο κτίριό μας με σκοπό τον καλύτερο έλεγχο της κατανάλωσης ενέργειας, ενώ έχουμε ήδη προβεί σε πληθώρα άλλων ενεργειών με σκοπό την αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας του κτιρίου, όπως αντικατάσταση αριθμού φωτιστικών σωμάτων με τεχνολογίας LED, έργο που επέφερε εξοικονόμηση 392 GJ.



Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

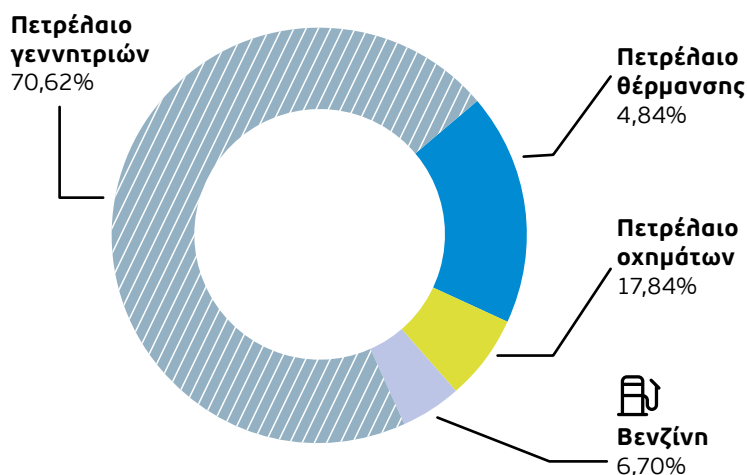
| 69 |

<sup>5</sup> Κατηγορία «localized» σύμφωνα με την σχετική έκθεση του Berkeley Lab με τίτλο «US Data Centre Energy Usage Report 2016, σελ.

## Κατανάλωση καυσίμων

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

ΣΧΗΜΑ 7.3  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ - ΧΡΗΣΗ ΟΡΥΚΤΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ (%) 2016



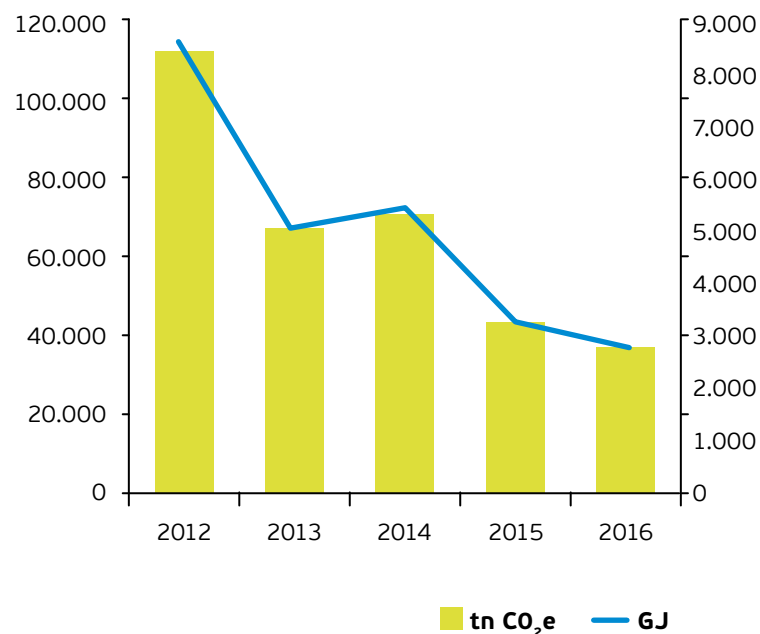
Σημαντικό μέρος της χρησιμοποιούμενης ενέργειας από ορυκτά καύσιμα προορίζεται για την ηλεκτροπαραγωγή ή την εφεδρεία σε περίπτωση διακοπής της ηλεκτροδότησης σε εγκαταστάσεις/σημεία παρουσίας του δικτύου.

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

Ακόμα και μετά την υλοποίηση του εν λόγω έργου, από το σύνολο των ορυκτών καυσίμων που καταναλώθηκαν το 2016, το 70% αφορά τη χρήση γεννητριών για ηλεκτροπαραγωγή. Το υπόλοιπο καταναλώθηκε για θέρμανση κτιρίων και την κίνηση του στόλου οχημάτων.

Ως αποτέλεσμα των ενεργειών για αύξηση της αποδοτικότητας και οικονομία στα καύσιμα, από τη χρήση υβριδικών συστημάτων ηλεκτροπαραγωγής σε Σταθμούς Βάσης, την αντικατάσταση του στόλου οχημάτων με νέα με σαφώς βελτιωμένη κατανάλωση ανά 100km, κ.ά. παρατηρείται μία σταδιακή μείωση της ενέργειας από χρήση καυσίμων τα τελευταία 5 έτη με μείωση που αγγίζει σχεδόν το 70%.

ΣΧΗΜΑ 7.4  
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΘΕΙΣΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΑΠΟ ΚΑΥΣΙΜΑ (GJ) ΚΑΙ ΕΚΠΟΜΠΕΣ 2012-2016 (CO<sub>2</sub>e)



## Στόλος οχημάτων

Αναφορικά με τον εταιρικό στόλο οχημάτων, καταναλώθηκαν συνολικά 243.692 λίτρα καυσίμων, εκ των οποίων το 28% περίπου ήταν αμόλυβδη βενζίνη και το υπόλοιπο πετρέλαιο κίνησης.

Η κατανάλωση ανά όχημα (ετήσια) διαμορφώθηκε στα 1.369 λίτρα, ελαφρώς αυξημένη σε σχέση με το 2015 (1.286 λίτρα). Η κατανάλωση ανά χιλιόμετρο για το σύνολο των οχημάτων διαμορφώθηκε στα 0,067 λίτρα. Οι συνολικές εκπομπές του στόλου για το έτος 2016 ήταν 629,59 τόνοι CO<sub>2</sub>e<sup>6</sup>.

Επιπροσθέτως, λειτουργούμε ιδιωτικό λεωφορείο για τη σύνδεση του μεγαλύτερου μας κτιρίου με τον κοντινότερο σταθμό μετρό, προωθώντας έτσι τη χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς.

## Εκπομπές ρύπων

Οι εκπομπές ρύπων διαμορφώθηκαν στους 77.634 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα, σημειώνοντας μείωση κατά 1,64% σε σχέση με το 2015 κατά 1.291 tn CO<sub>2</sub>e.

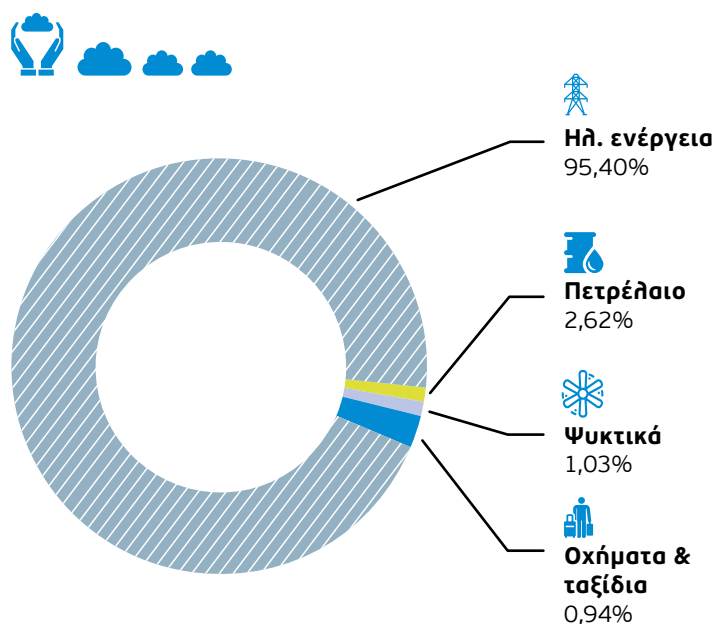
Για τον υπολογισμό των εκπομπών χρησιμοποιούμε τον οδηγό υπολογισμού του World Resources Institute<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Οι εκπομπές υπολογίστηκαν με το εργαλείο υπολογισμού του Greenhouse Gas Protocol "World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6".

<sup>7</sup> World Resources Institute 2008: GHG Protocol Tool for Stationary Combustion Έκδοση 4.1 (2015) και το αντίστοιχο GHG emissions from transport or mobile sources Έκδοση 2.6 (2015).

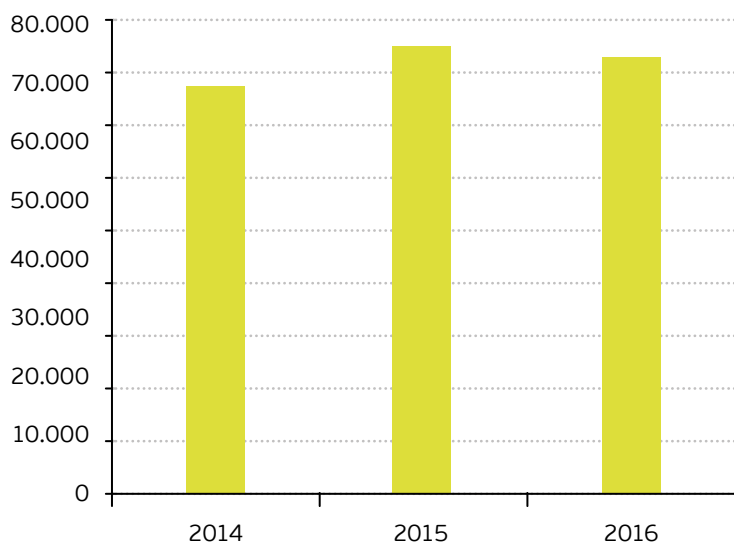


ΣΧΗΜΑ 7.5  
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΡΥΠΩΝ ΑΝΑ ΠΗΓΗ (%) 2016



Εξαίρεση αποτελούν οι εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τις οποίες χρησιμοποιούμε τον δυσμενέστερο μέσο συντελεστή μετατροπής των εταιρειών που μας προμηθεύουν ηλεκτρική ενέργεια<sup>8</sup>.

ΣΧΗΜΑ 7.6  
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (tnCO<sub>2</sub>e) 2014-2016 / ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ

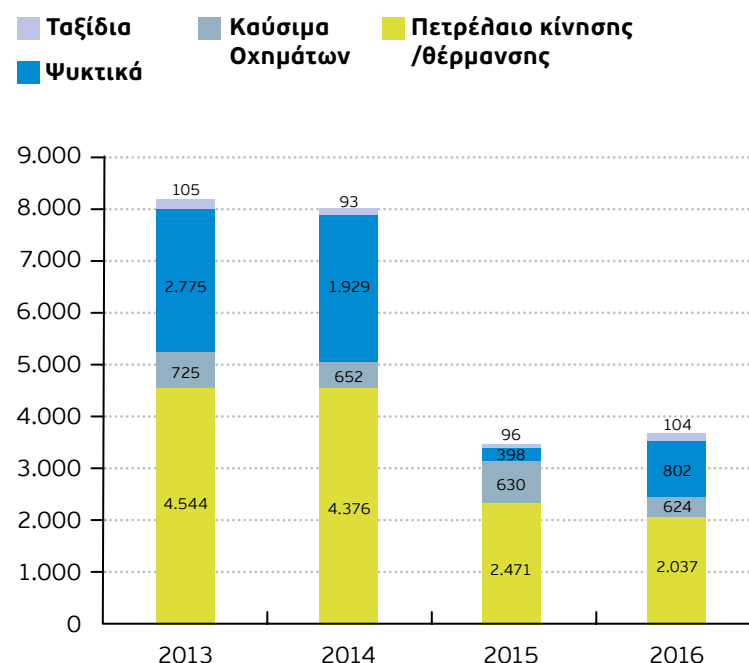


<sup>8</sup> Το 2016 αλλάξαμε το μέσο συντελεστή μετατροπής για την ηλεκτρική ενέργεια που προμηθευόμαστε από τη ΔΕΗ Α.Ε. λόγω έκδοσης νεότερου δείκτη μετατροπής (1,05 kg/kWh/ [https://www.dei.gr/Documents2/%CE%95%CE%9A%CE%95/APOLOGISMOS%20DEH\\_2016\\_WEB\\_FINAL%20GR.pdf](https://www.dei.gr/Documents2/%CE%95%CE%9A%CE%95/APOLOGISMOS%20DEH_2016_WEB_FINAL%20GR.pdf) σελ. 70). Για την ορθότερη σύγκριση των ετήσιων στοιχείων απόδοσης, στο Σχήμα 6 έχουν επαναυπολογιστεί όλες οι έμμεσες εκπομπές από την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας με το συντελεστή αυτό.

<sup>9</sup> GWP IPCC 100y [http://www.ipcc.ch/publications\\_and\\_data/ar4/wg1/en/ch2s2-10-2.html](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>

<sup>10</sup> άθροισμα HFC και HCFC

ΣΧΗΜΑ 7.7  
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (TNCO<sub>2</sub>E) 2014-2016 (ΧΩΡΙΣ ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ)



### Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον (ODS)

Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον προκύπτουν από τη λειτουργία μηχανημάτων κλιματισμού. Θεωρώντας ότι η ποσότητα που συμπληρώνεται στο κύκλωμα κάθε μηχανήματος δυνητικά μπορεί να έχει διαφύγει στο περιβάλλον, υπολογίζουμε την ποσότητα αυτή ως επιβάρυνση στην ατμόσφαιρα. Για τον υπολογισμό της επιβάρυνσης, χρησιμοποιούμε στοιχεία του IPCC (Intergovernmental Panel for Climate Change)<sup>9</sup>.

Για τη μείωση της επιβάρυνσης από αυτήν την κατηγορία, αντικαθιστούμε τα παλαιά μας μηχανήματα κλιματισμού με νεότερα, τα οποία εμφανίζουν λιγότερες βλάβες και διαρροές και χρησιμοποιούμε ψυκτικές ουσίες με μηδενικό ODP. Επιπλέον, ελέγχουμε τα μηχανήματά μας σε μηνιαία βάση.

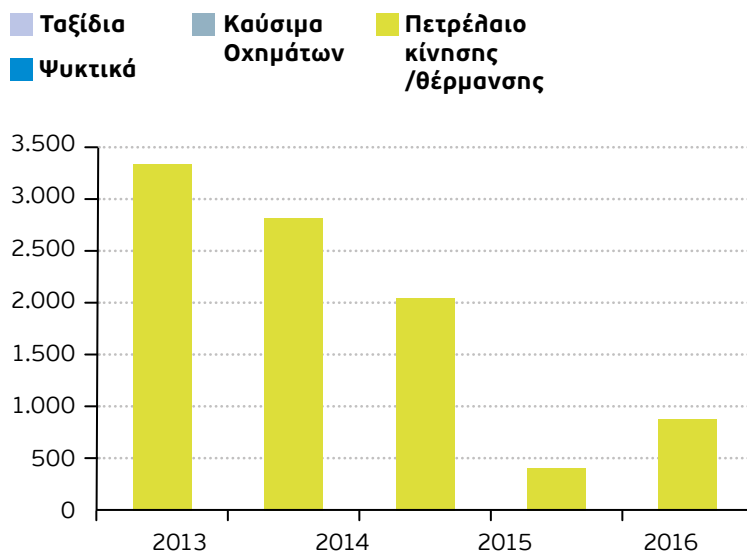
Το 2016 υπολογίσαμε ότι 477 κιλά ψυκτικών ουσιών ενδέχεται να διέφυγαν στο περιβάλλον και η συνολική επιβάρυνση από αυτές τις διαρροές ισούται με 802kg CO<sub>2</sub>e.

Λόγω βλαβών σε συγκεκριμένη εγκατάσταση, το 2016 υπήρξε αύξηση στις εκπομπές (Σχήμα 9), η οποία διπλασίασε τις εκπομπές R407c και ανέστρεψε μερικώς τη θετική πορεία που είχαμε πετύχει τα προηγούμενα έτη, απόρροια των ενεργειών μας για την ανανέωση του εξοπλισμού και την αύξηση της συχνότητας παρακολούθησης και ελέγχων.

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 71 |

ΣΧΗΜΑ 7.8  
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΨΥΚΤΙΚΩΝ ΟΥΣΙΩΝ 2012-2016 (TN CO<sub>2</sub>E)<sup>10</sup>



## Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 72 |

Στη WIND Ελλάς υιοθετούμε υπεύθυνα στάση σχετικά με την παρακολούθηση και μέτρηση των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας. Κατά την τοποθέτηση, λειτουργία και έλεγχο της λειτουργίας του δικτύου μας, τηρούμε όλες τις διεθνείς προδιαγραφές ασφαλείας καθώς και τις οδηγίες της Ελληνικής Νομοθεσίας.

Συγκεκριμένα:

- τηρούμε τα πιο αυστηρά όρια έκθεσης που προβλέπονται από τη νομοθεσία αλλά και από τους αρμόδιους διεθνείς οργανισμούς.
- συνεργαζόμαστε με τους τοπικούς φορείς, όταν κατασκευάζουμε νέους σταθμούς βάσης.
- λαμβάνουμε πολύ σοβαρά υπόψη μας τη νομοθεσία για την εγκατάσταση σταθμών σε σημεία που ενδέχεται να εκτίθενται ευαίσθητες ομάδες πληθυσμού, όπως σχολεία, νοσοκομεία, παιδικό σταθμοί κ.ά.
- συνιστούμε στο ευρύ κοινό να πληροφορείται υπεύθυνα για το θέμα αυτό και μόνο από αρμόδιους φορείς, και τις σχετικές πληροφορίες που οι φορείς εκδίδουν για το σκοπό αυτό, όπως:
  - Έντυπο ενημέρωσης για την κινητή τηλεφωνία (<https://eeae.gr/files/ενημέρωση/κινητή-τηλεφωνία.pdf>)
  - Κινητή Τηλεφωνία και Υγεία ([https://eeae.gr/docs/president/\\_KINHHTA-final.pdf](https://eeae.gr/docs/president/_KINHHTA-final.pdf))
  - Ενημερωτικό Δελτίο του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (ΠΟΥ) ([https://paratiritirioemf.eeae.gr/images/Documents/FS304\\_greek.pdf](https://paratiritirioemf.eeae.gr/images/Documents/FS304_greek.pdf))
  - Ιστοσελίδες του Εθνικού Παρατηρητηρίου για τα Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία με διαθέσιμα αποτελέσματα μετρήσεων σε διαδραστικούς χάρτες (<https://paratiritirioemf.eeae.gr/index.php?lang=el>)

Ο καθ' ύλην αρμόδιος φορέας για την παρακολούθηση των εκπομπών μη-ιονίζουσας ακτινοβολίας είναι η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ). Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της δέχεται αιτήματα από όλους τους παρόχους επικοινωνιών αλλά και τηλεοπτικών σταθμών κ.ά. και εκτελεί και αυτεπάγγελα μετρήσεις ακτινοβολίας σε δείγματα σταθμών ανά την επικράτεια.

Το 2016, η ΕΕΑΕ πραγματοποίησε **2.331 μετρήσεις** και δεν εντόπισε **καμία υπέρβαση ορίων από σταθμούς Βάσης** των παρόχων κινητής τηλεφωνίας, εξαιρούμενων των λεγόμενων «πάρκων κεραίων» στα οποία συνυπάρχουν σταθμοί κινητής, κεραίες τηλεόρασης, ραδιοφωνίας, σταθμοί εκπομπής τύπου TETRA, Ραντάρ κ.ά, και οι καταγεγραμμένες υπερβάσεις αφορούσαν το άθροισμα των εκπομπών όλων των παραπάνω.

## 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 με την προϋπόθεση ότι δεν αποτελούν επικίνδυνο απόβλητο.


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


Η διαχείριση στη συντριπτική πλειοψηφία γίνεται με διάθεση σε αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις ανακύκλωσης μέσω δικτύου συνεργατών ή/και των αρμόδιων συλλογικών συστημάτων διαχείρισης και μόνο ένα μικρό ποσοστό διατίθεται σε ΧΥΤΑ.


Συνεργαζόμαστε με πληθώρα συνεργατών διαχείρισης αποβλήτων, των οποίων τις άδειες ελέγχουμε διεξοδικά πριν την έναρξη συνεργασίας, καθώς και με Συλλογικά Συστήματα Διαχείρισης, τους αρμόδιους φορείς για την οργάνωση της περισυλλογής, επεξεργασίας και ανακύκλωσης συγκεκριμένων ειδών αποβλήτων.


### Συλλογικά Συστήματα Διαχείρισης Αποβλήτων

 Όλες οι συσκευασίες προϊόντων  
**Ε.Ε.Α.Α.**  
(Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης)

 **ΦΩΤΟΚΥΚΛΩΣΗ**  
Είδη φωτισμού,  
λαμπτήρες, φωτιστικά  
σώματα

 Μικρές  
μπαταρίες  
**Α.Φ.Η.Σ.**  
(Ανακύκλωση  
Φορτών Ηλεκτρικών  
Στηλών)

 Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές  
**COMBATT A.E.**  
**ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ A.E.** (Σύστημα  
Εναλλακτικής Διαχείρισης  
Αποβλήτων Ηλεκτρικών Στηλών  
και Συσσωρευτών Βιομηχανίας και  
Οχημάτων)  
**Ε.Π.ΕΝ.ΔΙ.ΣΥΣ (Re-Battery)**

Όλα τα είδη ηλεκτρικού &  
ηλεκτρονικού εξοπλισμού  
**ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΥΣΚΕΥΩΝ A.E.**  


Η παραγωγή αποβλήτων το 2016 άγγιξε τους 966 τόνους, έναντι 316 τόνων το 2015. Η συντριπτική αυτή αύξηση οφείλεται κυρίως στην ένταξη των ποσοτήτων οικοδομικών αποβλήτων από έργα ολικής αποξήλωσης σταθμών βάσης στο πλαίσιο της λειτουργίας της Victus. Με βάση την από κοινού διαχείριση του δικτύου, τοποθεσίες οι οποίες έφεραν σταθμούς και από τις δύο εταιρείες, πλέον μπορούν να καλύπτονται από μία και μόνο εγκατάσταση. Ακόμα λόγω της δεδομένης περιοδικότητας των εργασιών συντήρησης ή/και την υλοποίηση έργων σε κεραιοσυστήματα και άλλες εγκαταστάσεις (π.χ. εκκαθάριση αρχείου, αντικατάσταση επίπλων λόγω ανακαινίσεων, εκκαθάριση αποθηκευμένων εξοπλισμών που δεν απαιτούνται πλέον) παρατηρούνται σημαντικές ετήσιες διακυμάνσεις στις παραγόμενες ποσότητες αποβλήτων.

### Επικίνδυνα/Μη-επικίνδυνα Απόβλητα

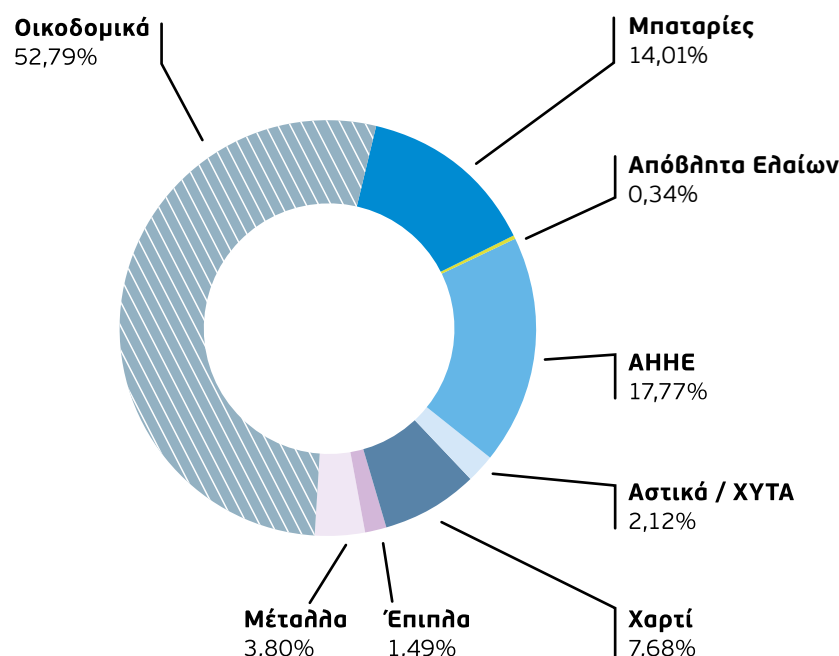
Η παραγωγή αποβλήτων υπήρξε μεγαλύτερη στα επικίνδυνα απόβλητα έναντι των μη-επικινδύνων, καθώς η πλειοψηφία των παραγόμενων αποβλήτων είναι εξοπλισμός (ΑΗΗΕ), συσσωρευτές, μπαταρίες και απόβλητα λιπαντικών, εξαιρουμένων των οικοδομικών αποβλήτων. Το σύνολο των επικινδύνων αποβλήτων ανακυκλώνεται με τη βοήθεια κατάλληλα αδειοδοτημένων συνεργατών/συλλεκτών.

Περίπου 145 τόνοι μη-επικινδύνων αποβλήτων, εξαιρουμένων των οικοδομικών, παρήχθησαν το 2016, αποτελούμενα από ανακυκλώσιμα μη-επικίνδυνα υλικά (κυρίως χαρτί και μέταλλα) και όσα μικτά αστικού τύπου απόβλητα προκύπτουν από τη λειτουργία μας και διοχετεύονται σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων. Συνολικά 20,38 τόνοι διοχετεύτηκαν σε ΧΥΤΑ το 2016, ποσοστό που αντιστοιχεί περίπου στο 4,37%<sup>11</sup> της συνολικής παραγωγής για το 2016, με σημαντική αύξηση στη διάθεση ΧΥΤΑ το 2016 λόγω έργων εκκαθάρισης παλαιών αντικειμένων που δεν δύναται να ανακυκλωθούν για τεχνικούς λόγους.

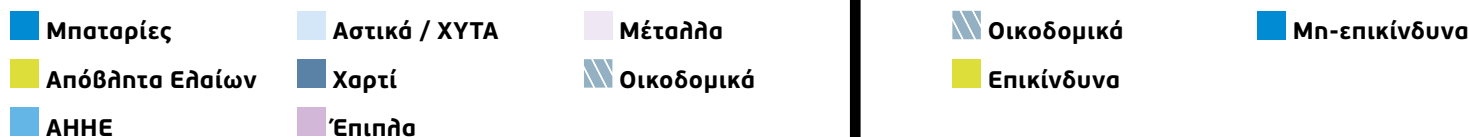
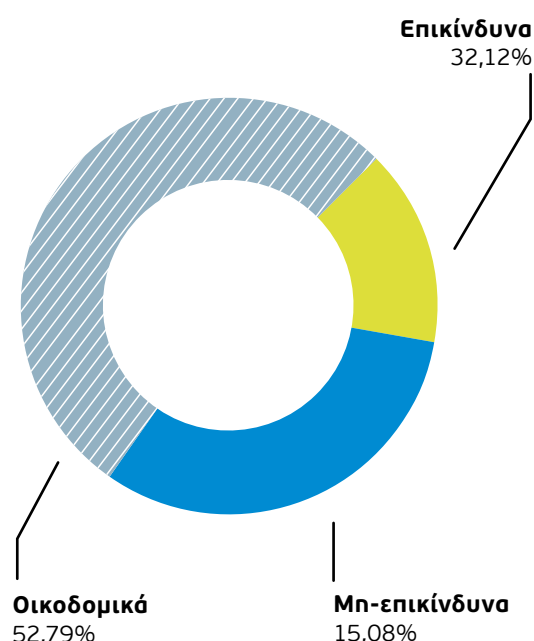
Διαχειριστήκαμε το σύνολο των παραχθέντων αποβλήτων εντός Ελλάδας.

ΣΧΗΜΑ 7.9 / 7.10  
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ 2016

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ 2016



ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑ



<sup>11</sup> Χωρίς τα οικοδομικά απόβλητα. Συμπεριλαμβανομένων των οικοδομικών, το αντίστοιχο ποσοστό διαμορφώνεται σε 2,12%

## Μείωση χρήσης χαρτιού

Ενέργειες με στόχο τη μείωση χαρτιού υλοποιούνται συστηματικά πάνω από δέκα χρόνια. Οι σχετικές δράσεις αφορούν τόσο τις εσωτερικές μας διαδικασίες όσο και το ευρύ κοινό και τους πελάτες μας. Από το 2001 καταργούμε τη χρήση χαρτιού όπου είναι εφικτό, έχοντας ήδη εφαρμόσει πληθώρα ενεργειών όπως:

### Εσωτερικό περιβάλλον

- α) κεντρικά ρυθμιζόμενη εκτύπωση διπλής όψης σε όλους τους υπολογιστές και δυνατότητα σάρωσης εγγράφων, με συνοδευτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης (κάδος σε κάθε εκτυπωτή, σε κάθε όροφο, σε κάθε κτίριο),
- β) εσωτερικός ιστότοπος με δυνατότητα αποκλειστικά ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών (δεν απαιτείται εκτύπωση σε κανένα στάδιο),
- γ) ηλεκτρονική έκδοση μισθοδοσίας,
- δ) e-bill σε όλους τους εργαζόμενους,
- ε) από το 2016 εφαρμόζουμε και ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης των αξιολογήσεων των εργαζομένων, το οποίο μειώνει σημαντικά την ανάγκη εκτυπώσεων, με αποτέλεσμα να εξοικονομούνται επιπλέον κατ' εκτίμηση 100 κιλά χαρτιού ετησίως.

### Καταστήματα - συνεργάτες - προμηθευτές

- α) κατάργηση εκτύπωσης σε συγκεκριμένα έγγραφα που η επικοινωνία τους προς τα καταστήματα, γινόταν σε έντυπη μορφή
- β) ηλεκτρονική διαχείριση τιμολογίων,
- γ) αλλαγή εκτυπωτών καταστημάτων σε μοντέλα που εκτυπώνουν μικρότερη επιφάνεια για συγκεκριμένα παραστατικά,
- δ) χρήση ψηφιακής υπογραφής.

### Συνδρομητές

- α) παροχή e-bill / e-services στους συνδρομητές, για τη διαχείριση του λογαριασμού χωρίς χαρτί καθώς και άλλων υπηρεσιών από οποιαδήποτε συσκευή και από το κινητό τους τηλέφωνο, μέσω της ειδικής εφαρμογής myWINDAPP.
- β) νέο ψηφιακά καταστήματα, που προσφέρουν μια μοναδική εμπειρία τεχνολογίας και εξυπηρέτησης στους καταναλωτές και καλύτερο περιβαλλοντικό προφίλ, ενσωματώνοντας πλήρως τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας και καταργώντας τη χρήση χαρτιού και εντύπων για λόγους προβολής και διαφήμισης σε μεγάλο βαθμό.

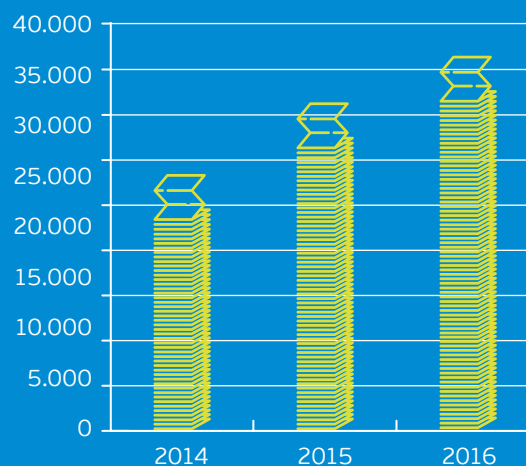


## Τα αποτελέσματα είναι σημαντικά!

Από τη χρήση της εκτύπωσης διπλής όψης παρατηρήθηκε μείωση χαρτιού που στο πρώτο έτος εφαρμογής άγγιξε τις 600.000 σελίδες ή το αντίστοιχο 1.500 κιλών ετησίως. Από τη χρήση του εσωτερικού ιστότοπου και την ηλεκτρονική διακίνηση των 7 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων φορμών εξοικονομούνται περίπου 60.000 - 70.000 φύλλα χαρτιού ετησίως, το αντίστοιχο περίπου 300 κιλών. Από τις αλλαγές σε διάφορες διαδικασίες που αφορούν είτε την αλυσίδα είτε τα γραφεία υπολογίζουμε ότι εξοικονομούνται δεκάδες χιλιάδες σελίδες ετησίως, βάρους άνω των 10 τόνων (οι 9,5 τόνοι προκύπτουν από την αλλαγή μίας και μόνο διαδικασίας). Από τη χρήση του e-bill, το 2016, εξοικονομήθηκαν τουλάχιστον 36 τόνοι χαρτιού σε ένα έτος. Η ποσότητα χαρτιού που εξοικονομήθηκε σε σχέση με το 2015 παρουσίασε αύξηση κατά 15%.

Η έμφαση που δίνουμε στη χρήση της εφαρμογής myWINDAPP από τους συνδρομητές μας παρείχε πεδίο για σημαντική επιπλέον εξοικονόμηση στο χρησιμοποιούμενο χαρτί, καταγράφοντας αύξηση της τάξης του 22% στους εγγεγραμμένους συνδρομητές

ΣΧΗΜΑ 7.11  
ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ ΚΑΤ' ΕΤΟΣ (KG) ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ E-BILL



Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 75 |

Από το νέο μας ψηφιακό κατάστημα προκύπτει σημαντική ευκαιρία για μείωση των περίπου 500 τόνων χαρτιού που χρησιμοποιούνται σε διαφημιστικό υλικό κάθε είδους (φυλλάδια, αφίσες κλπ.). Υπολογίσαμε ότι σε σχέση με την προηγούμενη κατάσταση η χρήση των οθονών για προβολή εμπορικών πληροφοριών εξοικονόμησε περίπου 150 τόνους χαρτιού σε ένα έτος από τη μη-εκτύπωση φυλλαδίων ή το αντίστοιχο 2.500 δέντρων! Η εξοικονόμηση άγγιξε το 75%. Τα αποτελέσματα των εσωτερικών μας ενεργειών εξοικονόμησης χαρτιού αποτυπώνονται στο δείκτη κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο, ο οποίος διαμορφώθηκε το 2016 στα 4,25 πακέτα ανά εργαζόμενο, λιγότερο δηλαδή από το μισό σε σχέση με το 2008 όταν και ξεκίνησε η καταμέτρηση αυτού του δείκτη. Το 2008 ο αντίστοιχος δείκτης ήταν 8,8 πακέτα ανά εργαζόμενο.





# ΑΓΟΡΑ

## Προσφέρουμε κορυφαία εμπειρία στον πελάτη

Προσαρμοζόμαστε γρήγορα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις της αγοράς, με οδηγό τη δέσμευσή μας απέναντι στους πελάτες μας για μια εξαιρετική εμπειρία επικοινωνίας και εξυπηρέτησης.

Η εμπειρία των πελατών μας αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα σε όλα τα επίπεδα και σε κάθε επιμέρους δραστηριότητα σε όλα τα σημεία επαφής.

## ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

66,4% ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ  
ΚΑΛΥΨΗ 4G | 8,5%  
ΑΥΞΗΣΑΜΕ ΤΗ ΒΑΣΗ ΜΑΣ  
ΣΤΗ ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ  
| 30% ΑΥΞΗΘΗΚΑΝ ΟΙ  
ΧΡΗΣΤΕΣ SMARTPHONE | 16  
ΝΕΟΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ  
ΚΟΜΒΟΙ ΣΤΑΘΕΡΗΣ

## Η Προσέγγισή μας

Με οδηγό τη δέσμευσή μας απέναντι στους πελάτες μας για μια εξαιρετική εμπειρία επικοινωνίας και εξυπηρέτησης εξελισσόμαστε διαρκώς.

Στη βελτίωση της εμπειρίας συμβάλλουν ουσιαστικά τα νέα ψηφιακά καταστήματα, αιχμή του δόρατος στη θλιανική, το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης καθώς και ευρύτερες εμπορικές συνεργασίες και online πλατφόρμες που διαθέτουμε.

Επιπλέον, απλοποιούμε ακόμα περισσότερο τα προγράμματα και τις υπηρεσίες μας, διαθέτοντας πιο κατανοητά, αλλά και «υπεύθυνα» προϊόντα, προσιτά στους συνδρομητές, με επίκεντρο τις ανάγκες τους αλλά και την εκρηκτική ανάπτυξη στη χρήση mobile data.

## Η Εμπειρία του Πελάτη στο Επίκεντρο... και το 2016

Προχωρήσαμε στον ανασχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών, την ανανέωση της αλυσίδας καταστημάτων μας, στον εκσυγχρονισμό του τηλεπικοινωνιακού δικτύου μας, στη διασφάλιση ενός ποιοτικού επιπέδου εξυπηρέτησης με κάθε δυνατό μέσο και στη δημιουργία σχέσεων αξιοπιστίας με τους προμηθευτές μας.

## Σε μία ακόμη ιδιαίτερως απαιτητική χρονιά σημειώσαμε συστηματική πρόοδο

στην κινητή τηλεφωνία:	<ul style="list-style-type: none"><li>• φέραμε στην αγορά τη νέα γενιά συμβολαίων W &amp; W plus, απελευθερώνοντας τη mobile Internet χρήση σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του 4G δικτύου μας.</li><li>• πετύχαμε 55% ετησία αύξηση στα συμβόλαια W και Wplus, τα οποία είναι τα μεγαλύτερης αξίας προϊόντα μας.</li><li>• διατηρήσαμε το μερίδιο μας στους ενεργούς πελάτες αυξάνοντας κατά 5% τα λεπτά ομιλίας που καταναλώνουν.</li><li>• αυξήσαμε κατά 30% τους χρήστες smartphone που αξιοποιούν τις υπηρεσίες data στη βάση μας, ενώ παράλληλα διπλασιάστηκε η μέση χρήση data από χρήστες smartphone.</li><li>• αναπτύξαμε το 4G δίκτυό μας και πετύχαμε μέσα σε ενάμιση χρόνο τον τριπλασιασμό της κάλυψης 4G.</li></ul>
στη σταθερή τηλεφωνία και το Internet:	<ul style="list-style-type: none"><li>• εισαγάγαμε στην ελληνική αγορά το γρήγορο Internet στο σπίτι ή το γραφείο χωρίς σταθερή γραμμή. Οι ευέλικτες υπηρεσίες SIMPLExi σχεδιάστηκαν για να καλύψουν την ανάγκη για εύκολο και γρήγορο Internet σε όσους ταξιδεύουν, μετακομίζουν συχνά ή κάνουν περιστασιακή χρήση Internet.</li><li>• εστιάσαμε στην ενδυνάμωση των συνδυαστικών προϊόντων Σταθερής – Κινητής και Internet με βασικό όχημα τις λύσεις triple play, υπερδιπλασιάζοντας τον αριθμό των συνδρομητών που τις απολαμβάνουν.</li><li>• αυξήσαμε τη βάση μας κατά 8,5%.</li><li>• πραγματοποιήσαμε επέκταση σε 16 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους, φτάνοντας συνολικά τους 312, παρέχοντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και Internet στο 74,8% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών.</li><li>• επεκτείναμε την κάλυψη του VDSL και αυξήσαμε τον αριθμό των συνδρομητών μας που απολαμβάνουν το WIND VDSL κατά 57%.</li><li>• εισαγάγαμε νέα υπηρεσία on line εξυπηρέτησης πελατών Σταθερής &amp; Internet, με ποικίλα θέματα και επεξηγηματικά videos, βασισμένα στις πιο σημαντικές ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη.</li></ul>

### Νέα Ψηφιακά Καταστήματα

Αιχμή του δόρατος στη λιανική συνεχίζουν να αποτελούν τα καταστήματά μας συνεπικουρούμενα από ευρύτερες εμπορικές συνεργασίες ενώ αναπτύσσουμε και νέες πλατφόρμες πώλησης online, με στόχο να επιτύχουμε τη βέλτιστη δυνατή εμπειρία του πελάτη.

### WIND SALES CLUB. Μια μεγάλη δεμένη ομάδα

Πρόκειται για μια σελίδα κοινωνικής δικτύωσης, που απευθύνεται αποκλειστικά στους πωλητές των καταστημάτων WIND. Βασίζεται σε μία social media πλατφόρμα, στην οποία προβάλλεται η αμφίδρομη επικοινωνία, η ενημέρωση, αλλά και η ανταπόδοση μέσω της ενεργούς και ουσιαστικής συμμετοχής, τόσο στους διαγωνισμούς πωλήσεων, όσο και στις υπόλοιπες λειτουργίες της σελίδας. Αξιοποιεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα πλεονεκτήματα των social media και οι πωλητές που διέπουν τη λειτουργία και τη διαχείρισή του είναι:

- η δημιουργία μίας δεμένης κοινότητας, μίας δυνατής ομάδας πωλητών των καταστημάτων WIND από όλη την Ελλάδα
- η ανατροφοδότηση μέσω διαδραστικής επικοινωνίας με τους πωλητές, προκειμένου να εντοπίσει επιπλέον περιοχές προς βελτίωση, ειδικά σε ό,τι αφορά τους συνδρομητές WIND
- η δημιουργία διαγωνισμών πωλήσεων, παρέχοντας στους πωλητές των καταστημάτων επιπλέον κίνητρα
- η ενίσχυση των πρωτοβουλιών και χορηγιών της WIND, κάνοντας τους πωλητές των καταστημάτων πρεσβευτές της WIND.

### Το 2016:

- 750 μέλη/πωλητές, αριθμός που ξεπερνάει το 95% της δυναμικής πωλήσεων των καταστημάτων
- περισσότερες από 100.000 επισκέψεις πωλητών κάθε μήνα στη σελίδα
- πάνω από 200 νέες προτάσεις και ιδέες στο πλαίσιο της ενέργειας «Βλέπεις τα πράγματα απλά», στο οποίο οι άνθρωποι των καταστημάτων WIND καλούνται να προτείνουν βελτιώσεις για την απλοποίηση των διαδικασιών της εταιρείας. Ο συγκεκριμένος αριθμός προτάσεων και ιδεών συγκεντρώθηκε μέσα στους 5 μήνες που έτρεξε η ενέργεια.

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 79 |

### Τράπεζα Αίματος Καταστημάτων WIND

Για να κερδίσει αυτή η ομάδα και τους αγώνες για τη ζωή, **δημιουργήσαμε Τράπεζα Αίματος Καταστημάτων WIND** για τους ανθρώπους των Καταστημάτων.

Μέχρι στιγμής συνεργαζόμαστε με τα νοσοκομεία **Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών «Γ. Γεννηματάς»**, το **Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης «Ιπποκράτειο»**, το **Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο στο Ρίο «Παναγιά η Βοήθεια»**, το **Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Ιωαννίνων** και το **Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Λάρισας**, ενώ σύντομα θα προστεθούν επιπλέον Νοσοκομεία.

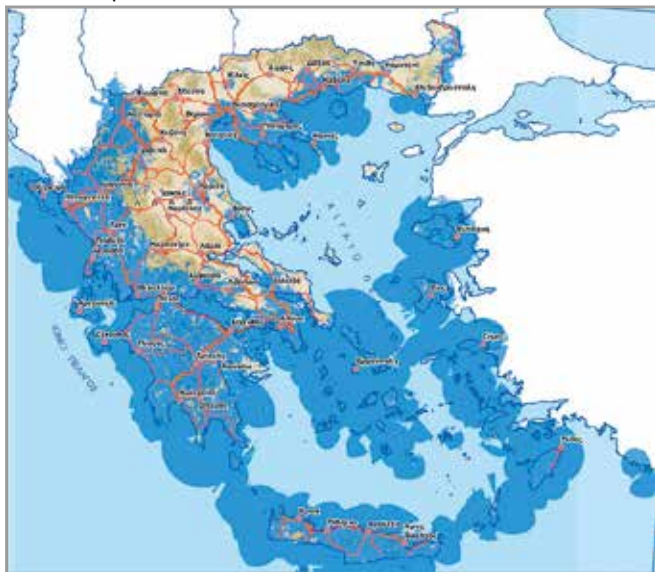
## Ανάπτυξη Δικτύου με Υπευθυνότητα

Από την ίδρυσή μας επενδύουμε εντατικά σε υποδομές και στην ανάπτυξη του δικτύου μας με υπευθυνότητα και ευαισθησία απέναντι στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον. 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.

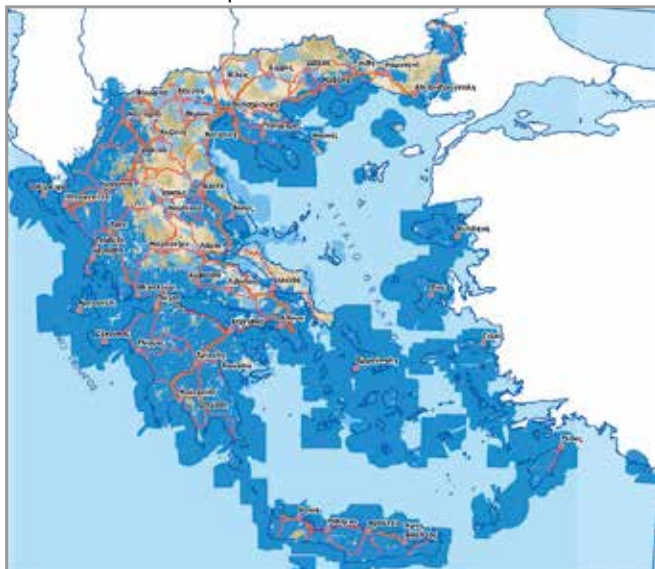
Τομέας Ενδιαφέροντος	Κατάσταση	2016
Το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας	Η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου άγγιξε τον Δεκέμβριο του 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2G: 99,63%</li> <li>• 3G: 79,03%</li> <li>• 4G: 66,4%</li> </ul>
	Πρόκειται για τη δημιουργία ενός εντελώς νέου Ραδιοδίκτυου που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband έως	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 42 Mbps για το 3G</li> <li>• 300 Mbps για το 4G</li> </ul>
	Στην παρούσα φάση του έργου έχει ολοκληρωθεί ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν	Αθήνα, Θεσσαλονίκη, την ευρύτερη περιοχή του Κορινθιακού, περιοχές της Βοιωτίας και Εύβοιας, περιοχές των Κυκλάδων, περιοχές των Δωδεκανήσων αλλά και των Ιονίων νησιών, περιοχές του Β. Αιγαίου και Έβρου, περιοχές της Θεσπρωτίας και Κέρκυρας, περιοχές της Μαγνησίας και Λάρισας, ολόκληρη την Χαλκιδική, περιοχές της Ξάνθης, περιοχές της Κρήτης, περιοχές της Πελοποννήσου.
Το δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας	Η κάλυψη για υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και ευρυζωνικού Internet των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα πλησιάζει το	74,8%
	Έγινε επέκταση σε τηλεπικοινωνιακούς κόμβους	16
	Αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε περίπου sites	167
	Διεθνής Χωρητικότητα	166 Gbps
	GR-IX	20 Gbps
	Συνεγκαταστάσεις σε Τηλεπικοινωνιακούς Κόμβους	312
	Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ	Ελλάδας - Ιταλίας Κρήτης - Πελοποννήσου Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας
H/M ακτινοβολία & μετρήσεις	Η κάλυψη VDSL έφτασε στα αστικά κέντρα	198
	Μετρήσεις είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης Σταθμών Βάσης είτε μετά από αιτήματα πολιτών	7



4G κάλυψη (Δεκ.2016)



3G & HSDPA κάλυψη (Δεκ. 2016)



2G κάλυψη (Δεκ. 2016)



## Πρωθώντας τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

### Internet of Things

Αξιοποιούμε τις νέες τεχνολογίες IoT με σκοπό να προσφέρουμε προϊόντα και λύσεις προστιθέμενης αξίας οι οποίες όχι μόνο διευκολύνουν την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων αλλά έχουν θετικό αποτέλεσμα στην κοινωνία. Οι τεχνολογίες αυτές έχουν εφαρμογή σε πάρα πολλούς τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας, ενώ συγχρόνως δημιουργούν ένα νέο επιχειρηματικό οικοσύστημα. Μερικές από τις εφαρμογές των τεχνολογιών αυτών είναι η Τηλεϊατρική, Λιανεμπόριο, Γεωργία Ακριβείας, Έξυπνες Πόλεις.

### Υπηρεσίες CLOUD

#### WIND Business Marketplace

Ένα σύγχρονο online περιβάλλον με όλες τις απαραίτητες επιχειρησιακές εφαρμογές συγκεντρωμένες σε ένα σημείο, στο Cloud. Η διαχείριση των Cloud υπηρεσιών γίνεται από παντού, άμεσα και online με ένα Click στην οθόνη του Laptop, του Tablet ή του Κινητού. Τα έξυπνα εργαλεία αναζήτησης διευκολύνουν τους χρήστες να βρουν εύκολα και γρήγορα αυτό που χρειάζονται, ώστε μέσα από τις WIND Business Cloud υπηρεσίες οι επαγγελματίες να αυξήσουν σημαντικά την παραγωγικότητα της επιχείρησης, να μειώσουν δραστικά τα λειτουργικά κόστη & να προβάλλουν τη σύγχρονη επιχείρηση στο Internet. Με τις υπηρεσίες WIND Business Cloud είναι δυνατή η online πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή, οποιοδήποτε σημείο, οποιαδήποτε στιγμή, στα εταιρικά email και επαφές, ο έλεγχος σε πραγματικό χρόνο του στόλου οχημάτων, η άμεση επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες.

### WIND Fleet Management

Έχουμε αναπτύξει την καινοτόμο υπηρεσία WIND Fleet Management, προσφέροντας τη δυνατότητα σε εταιρείες, επαγγελματίες, δημόσιους φορείς, ιδιωτικούς και ιδρύματα που διαχειρίζονται στόλο οχημάτων και μεταφορικών μέσων, να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα, να κατανείμουν καλύτερα τους πόρους τους και να αυξήσουν την ασφάλεια και την παραγωγικότητά τους, βελτιώνοντας τις λειτουργίες και διαδικασίες τους. Στο πλαίσιο αυτό, επιτυγχάνεται και σημαντική μείωση στο ενεργειακό αποτύπωμα της επιχείρησης (carbon footprint). Μέσα στο 2016 αυξήθηκε η πελατειακή μας βάση κατά 46.8%.

### WIND Freeze Alert

Συμβάλλουμε όσο περισσότερο μπορούμε στην εύρυθμη λειτουργία των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος προσφέροντας την επαναστατική υπηρεσία διαχείρισης και

παρακολούθησης ψυγείων, WIND Freeze Alert. Οι επαγγελματίες έχουν τη δυνατότητα να αποκομίσουν σημαντικά οφέλη παρακολουθώντας τη λειτουργία των ψυγείων τους σε πραγματικό χρόνο και διασφαλίζοντας την ποιότητα του εμπορεύματός τους ακόμα και στα διαστήματα διακοπής ρεύματος. Το WIND Freeze Alert είναι ένα πολύτιμο εργαλείο στα χέρια κάθε επιχειρηματία για τον οποίο η κατάσταση του εμπορεύματος είναι ζωτικής σημασίας, γεγονός που το καθιστά απαραίτητο σε συστήματα διαχείρισης ελέγχου ποιότητας και απόκτησης πιστοποιητικών HACCP.

### Προϊόντα χωρίς εξοπλισμό

Οι περισσότεροι χρήστες Internet στην Ελλάδα, έχουν με διάφορους τρόπους τον σχετικό εξοπλισμό (modem/router). Η WIND πρώτη σταμάτησε να στέλνει εξοπλισμό μαζικά με κάθε νέα σύνδεση και τον έκανε προαιρετικό, με τη λογική πως δε χρειάζεται να επιβαρύνεται το περιβάλλον με μηχανήματα που ο χρήστης δε χρειάζεται και που απαιτούν ειδική μεταχείριση για ανακύκλωση.

### Με σεβασμό στο περιβάλλον

Οι χρησιμοποιούμενες συσκευασίες καθώς και ο εξοπλισμός είναι ανακυκλώσιμα και φέρουν σχετική σήμανση. Επίσης, βελτιώνουμε τη λειτουργικότητα, τη χρηστικότητα, την εμφάνιση, την ταχύτητα και τα εργαλεία του wind.gr ώστε να αποφεύγονται κλήσεις, επισκέψεις για πληροφορίες. Τέλος, προωθούμε την οικονομία στο χαρτί για λογαριασμούς, φακέλους κ.ά. με τη χρήση ηλεκτρονικού λογαριασμού.

## Υπεύθυνες Υπηρεσίες

### Κινητή τηλεφωνία

- Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων W και WPlus.

Στα Προγράμματα W και WPlus 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 W και WPlus.

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

### Προστασία ανήλικων

Όσον αφορά τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης τηρούμε αυστηρά τους κανονισμούς για την προστασία των ανήλικων

κατά τη χρήση του κινητού. Για τις γραμμές 901 και 909 που διαθέτουμε, αλλά και τα πενταψήφια SMS, μπορεί να ζητηθεί φραγή μετά από τηλεφωνική ή γραπτή επικοινωνία του κατόχου του λογαριασμού (ενηλίκου) και σχετικού αιτήματος του.

### Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών

### Πίνακας 8.1

Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία για Κινητή (Ιδιώτες)
1270	Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων W και WPlus
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 Κινητή (Ιδιώτες)
13800	Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής και Internet
1212	Υπηρεσία για τεχνική υποστήριξη και βλάβες Σταθερής & Internet από το δίκτυο της WIND (χωρίς χρέωση)
211 120 1212	Υπηρεσία για τεχνική υποστήριξη και βλάβες Σταθερής & Internet από άλλο δίκτυο (με χρέωση)
Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία για Κινητή (Επιχειρήσεις)
1277	από κινητό WIND χωρίς χρέωση
800 500 1277	από σταθερό χωρίς χρέωση
6935601277	από άλλο δίκτυο & εξωτερικό με χρέωση

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.wind.gr](http://www.wind.gr)

### Ενημέρωση χρηστών

- Ασφάλεια για όλους

Καθώς όλο και περισσότερες δραστηριότητες διεκπεραιώνονται online και η ανάγκη για προστασία των συσκευών, των προσωπικών στοιχείων, των συναλλαγών μεγαλώνει διαρκώς, προσφέρουμε σε όλους τους πελάτες Σταθερής & Internet ολοκληρωμένη προστασία ασφαλούς πλοήγησης στο διαδίκτυο από όλες τις οικογενειακές συσκευές (Υπολογιστές, Smartphones, Tablets) εντελώς δωρεάν.

- Διαφανής Τιμολόγηση

Φροντίζουμε σε όλα τα σημεία ενημέρωσης του πελάτη η πλη-

ροφορία 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](http://www.wind.gr)).

## 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 σύμφωνο με τις διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης-Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), τις διατάξεις περί αθέμιτου ανταγωνισμού και προστασίας των καταναλωτών και την εν γένει κείμενη ελληνική νομοθεσία. Παρακολουθούμε και τηρούμε απαρέγκλιτα τους κανονισμούς/οδηγίες του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (Σ.Ε.Ε.). Κατά τη διάρκεια του 2016 δεν έχει επιβληθεί στη WIND Ελλάς πρόστιμο ή κύρωση για μη συμμόρφωση με θέματα ανταγωνισμού.

### Αρχές Επικοινωνίας

Το κομμάτι της επικοινωνιακής στρατηγικής είναι μείζονος σημασίας για όλους εμάς στη WIND. Ιδιαίτερα έντονη είναι η ανάγκη για ξεχωριστή και αποτελεσματική επικοινωνία που καταφέρνει να μας διαφοροποιεί από την υπόλοιπη αγορά, ενώ παράλληλα ενισχύει την εικόνα μας. Σε αυτό το πλαίσιο, έχοντας ως κύριο μέλημα την τήρηση της δέσμευσής μας απέναντι στον πελάτη και την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτησή του ορίζουμε 3 βασικές αρχές επικοινωνίας που διέπουν τον τρόπο που δουλεύουμε:

#### Υπευθυνότητα

Η απλή και κατανοητή σε όλους επικοινωνία τυγχάνει ιδιαίτερης προσοχής, γι' αυτό υποστηρίζουμε την επικοινωνία προϊόντων & υπηρεσιών με σαφήνεια, μέσα από κάθε κανάλι προώθησης. Οι ιστοσελίδες μας ([wind.gr](http://wind.gr), [F2g.gr](http://F2g.gr), [myQ.gr](http://myQ.gr)) αποτελούν βασικά κανάλια εξυπηρέτησης & επικοινωνίας με τους καταναλωτές κάνοντας πιο εύκολη, απλή & γρήγορη τη διαδικασία διάθεσης των προϊόντων & υπηρεσιών μας. Σε μια επιπλέον προσπάθεια ώστε το κοινό να λαμβάνει σωστή, κατανοητή και ξεκάθαρη ενημέρωση, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα σε έρευνες ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα. Η διεξαγωγή ερευνών είναι αναπόσπαστο μέρος των διαδικασιών που ακολουθούμε, έχοντας ως στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας μας προς το καταναλωτικό κοινό.

#### Αμεσότητα

Συνεχίζουμε 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, συνεχίζουμε να ενισχύουμε την online επικοινωνία & να παρέχουμε ενιαία online εμπειρία σε όλες τους χρήστες & τις συσκευές (desktop, tablet & smartphone). Περαιτέρω προσφέρουμε τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης, γρήγορης πρόσβασης σε πληροφορίες από κάθε σημείο και εύκολης αγοράς υπηρεσιών μέσω των εφαρμογών μας (Apps) «myWIND», «myF2G» και «myQ».

#### Ειλικρίνεια

Φροντίζουμε η επικοινωνία μας να είναι σύμφωνη με τις αρχές του θεμιτού ανταγωνισμού, τηρώντας τον Κώδικα Εμπορικής και Κοινωνικής Επικοινωνίας. Στόχος μας είναι η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους υπάρχοντες και εν δυνάμει πελάτες μας. Γι' αυτό και επενδύουμε σε διαφημίσεις που κερδίζουν την αποδοχή του κοινού, επικοινωνούν με σαφήνεια την όποια προϊοντική πληροφορία, και δεν προσκρούουν τον Κώδικα διαφήμισης. Αξίζει να σημειωθεί ότι η WIND, για το 2016, είχε με διαφορά τις λιγότερες αιτήσεις ελέγχου εις βάρος της στο Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας, σε σχέση με τους άμεσους ανταγωνιστές της στην κατηγορία Τηλεπικοινωνιών.

#### Κώδικες Δεοντολογίας

Η Εταιρεία εφαρμόζει στο σκέραιο 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 σκέραιο 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.



## Πνευματικά Δικαιώματα & Απόρρητο Επικοινωνιών

Σε όλες τις συμβάσεις που συνάπτουμε με το καταναλωτικό κοινό συμπεριλαμβάνουμε αυστηρούς όρους σε σχέση με την **προστασία δικαιωμάτων πνευματικής ή/και βιομηχανικής ιδιοκτησίας**, απαγορεύοντας στους συνδρομητές μας τη χρήση των υπηρεσιών μας με τρόπο που να παραβιάζει το δίκαιο διανοητικής ιδιοκτησίας επί ποινή 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 παραπάνω δικαιωμάτων. Επιπροσθέτως, έχουμε υπογράψει Πλαίσιο Συνεργασίας με τους εγχώριους Οργανισμούς Συλλογικής Διαχείρισης Πνευματικών Δικαιωμάτων (ΑΕΠΙ & Αυτοδιαχείριση για το κομμάτι της μουσικής) 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 **δισσφάλιση 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 συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

## Ικανοποίηση Πελατών

Η βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη αποτελεί σημείο διαφοροποίησης, αλλά και στρατηγική προτεραιότητά μας σε όλα τα επίπεδα και σε κάθε επιμέρους δραστηριότητά μας. Με αφετηρία τον βασικό πυλώνα της Εξυπηρέτησης Πελατών επανασχεδιάστηκε η προσέγγιση στον πελάτη ως μέρος μιας ευρύτερης αλλαγής κουλτούρας της εταιρείας μας. Η διατμηματική ομάδα Customer Experience που έχει δημιουργηθεί συνεχίζει μέσα από στοχευμένες ενέργειες να επιφέρει αξιόλογα αποτελέσματα τόσο σε ποσοτικούς, όσο και σε ποιοτικούς δείκτες.

### Καλύτερη εξυπηρέτηση με το Mystery Shopping

Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των καταστημάτων μας έτσι ώστε να παρέχουν την καλύτερη εξυπηρέτηση στους καταναλωτές, σχεδιάστηκε και το ερευνητικό πρόγραμμα Mystery Shopping. Ο «μυστικός» επισκέπτης, κατά την επίσκεψή του στο κατάστημα το αξιολογεί με βάση συγκεκριμένες παραμέτρους. Πιο αναλυτικά οι βασικοί πυλώνες που αξιολογούνται είναι οι εξής: α) εμφάνιση καταστήματος β) εμφάνιση / στελέχωση προσωπικού, γ) εξυπηρέτηση, δ) αξιολόγηση με βάση το υπό διερεύνηση σενάριο (ανάγκες, πρόταση, παρουσίαση) και ε) κλείσιμο επίσκεψης. Το Mystery Shopping είναι ένα πολύτιμο εργαλείο καθώς μας δίνει τη δυνατότητα να παρακολουθούμε διαρκώς

τους βασικούς πυλώνες εξυπηρέτησης στα καταστήματά μας, έτσι ώστε να δημιουργούνται διορθωτικές παρεμβάσεις. Η βασική μας επιδίωξη με το ερευνητικό πρόγραμμα Mystery Shopping είναι να βελτιωνόμαστε συνεχώς έτσι ώστε οι πελάτες των καταστημάτων μας να απολαμβάνουν την καλύτερη εξυπηρέτηση.

### Οι έρευνες – Οι σχέσεις μας με τους καταναλωτές

Το ερευνητικό πρόγραμμά μας 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 κατα-

ναλωτή έτσι ώστε να του προσφέρουμε τις καλύτερες υπηρεσίες.

#### - Έρευνες Tracker

Πιο συγκεκριμένα, ανεξάρτητοι ερευνητικοί φορείς της ESOMAR ολοκλήρωσαν την πραγματοποίηση 7 ερευνητικών κυμάτων που στόχο είχαν την παρακολούθηση ειδικών δεικτών «υγείας» της εταιρείας.

#### - Έρευνες Ad Hoc

Οι έρευνες ad hoc στόχο είχαν να μας παρέχουν πολύτιμα insights για επίκαιρα θέματα που απασχολούν τον οργανισμό. Κατά το 2016 πραγματοποιήθηκαν παραπάνω από 15 projects (τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά).

#### - Έρευνα ικανοποίησης πελατών

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών είναι ενσωματωμένη στο μεγαλύτερο ερευνητικό πρόγραμμα της εταιρείας, που είναι υπό μορφή tracker και διεξάγεται σε 7 κύματα το χρόνο. Πιο συγκεκριμένα, καταγράφεται και παρακολουθείται η αξιολόγηση της εμπειρίας των πελατών αλλά και του ανταγωνισμού σε βασικές διαστάσεις. Οι περιοχές διερεύνησης περιλαμβάνουν α) τη συνολική εμπειρία με τον πάροχο β) την εμπειρία με την κάλυψη/δίκτυο γ) την εμπειρία με τα προγράμματα και πακέτα δ) την εμπειρία με τα καταστήματα ε) την εμπειρία με το τηλεφωνικό κέντρο. Οι στόχοι του συγκεκριμένου ερευνητικού προγράμματος είναι να παρακολουθεί τους παραπάνω βασικούς δείκτες και να τους αντιπαραβάλει με τις επιδόσεις του ανταγωνισμού. Τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας μας δίνουν τη δυνατότητα να σχεδιάζουμε παρεμβάσεις / διορθωτικές κινήσεις έτσι ώστε οι πελάτες μας να είναι πάντα ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.

#### - Έρευνα ικανοποίησης πελατών CSAT

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην οποία κινούμαστε, προσπαθούμε να βελτιώνουμε καθημερινά τη διαδικασία καταγραφής της εμπειρίας εξυπηρέτησης του συνδρομητή μετά την ολοκλήρωση της τηλεφωνικής του επικοινωνίας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Μέσω αυτής της διαδικασίας στοχεύουμε στη διασφάλιση και ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Βασικοί παράμετροι αυτής της ηχογραφημένης έρευνας είναι η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη, η λήψη προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών για τη βελτίωσή της και η ενίσχυση της πιστότητας και της εμπιστοσύνης του συνδρομητή προς την Εταιρεία.

Λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία που προκύπτουν από τα παραπάνω, τα οποία επικοινωνούνται προς τη Διοίκηση και τα εμπλεκόμενα τμήματα, αναλύουμε όλες τις εσωτερικές διαδικασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας αναφορικά με τις επιπτώσεις που θα μπορούσαν ενδεχομένως να έχουν στη

συνδρομητική μας βάση. Καθημερινός στόχος είναι η συλλογική προσπάθεια να προχωρήσουμε σε βελτιωτικές / διορθωτικές ενέργειες έχοντας αναγνωρίσει την ανάγκη παροχής εξελιγμένων προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και απαιτήσεις του σύγχρονου καταναλωτή.

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Survey – CSAT) συνεχίστηκε το 2016, δείχνοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον και τη δέσμευση της Εταιρείας απέναντι στους πελάτες της. Η έρευνα διεξάγεται αυτοματοποιημένα, μέσω ενός μηχανισμού επιλογής τυχαίου δείγματος του 1/3 των εισερχόμενων κλήσεων, του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, οι οποίοι επικοινωνήσαν με το αντίστοιχο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

**Το ποσοστό των συνδρομητών που δήλωσαν στην ερώτηση «Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την Τηλεφωνική σας Εξυπηρέτηση;» ότι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση που έλαβαν, από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Κινητής & Σταθερής Τηλεφωνίας, ήταν «Εξαιρετική» και «Αρκετά καλή» (CSAT), για το 2016 είναι 77,87%.**

Επιπρόσθετα, αξιολογείται ο δείκτης NPS (Net Promoter Score) που ενσωματώθηκε το 2015 στο ερωτηματολόγιο της ικανοποίησης πελατών CSAT. Ο δείκτης NPS αποτελεί έναν τρόπο αξιολόγησης της σχέσης που έχει δημιουργηθεί μεταξύ μίας εταιρείας και των πελατών της. Ο συγκεκριμένος δείκτης εξάγει το ποσοστό των πελατών οι οποίοι είναι πρόθυμοι να προτείνουν το προϊόν ή τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν σε τρίτους.

#### Τεχνολογία Φυσικού Διαλόγου (NLU) για αριθμούς Εξυπηρέτησης Πελατών

Η τεχνολογία Φυσικού Διαλόγου (NLU - Natural Language Understanding) είναι μια νέα τεχνολογία η οποία αντικαθιστά τα παραδοσιακά και στατικά IVRs. Το NLU παρέχει τη δυνατότητα να συνδυάσουμε το τηλέφωνο για το οποίο επιθυμεί εξυπηρέτηση ο συνδρομητής με το αίτημά του και να προωθηθεί η κλήση στην αρμόδια προς εξυπηρέτηση ομάδα. Το τηλέφωνο για το οποίο επιθυμεί εξυπηρέτηση μπορεί να είναι το ίδιο ή διαφορετικό από το νούμερο που καλεί.

Η εφαρμογή της τεχνολογίας (NLU) ξεκίνησε πιλοτικά το 2016 σε συγκεκριμένους αριθμούς πρόσβασης του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών και σε περιορισμένο δείγμα οικιακών πελατών. Η εν λόγω τεχνολογία έχει οφέλη για τον πελάτη και την εταιρεία, επιτυγχάνοντας παράλληλα τη δρομολόγηση κλήσεων στην αρμόδια ομάδα εξυπηρέτησης.

Πιο συγκεκριμένα διασφαλίζεται:

- αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη
- επίλυση / διαχείριση στην 1η επαφή
- μείωση του συνολικού χρόνου διαχείρισης ανά πελάτη.



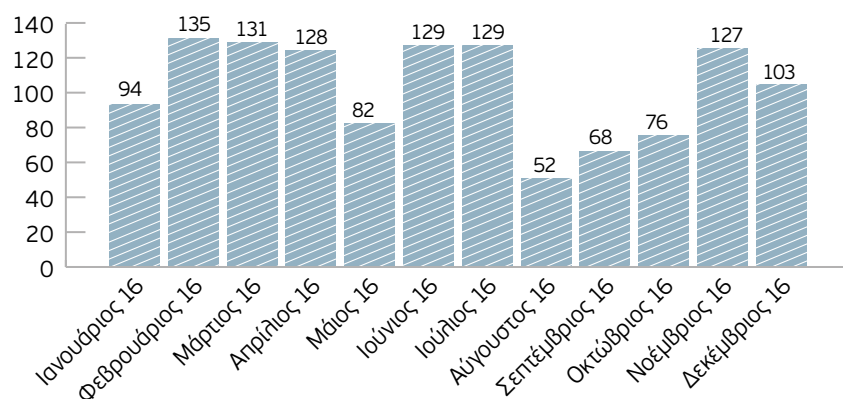
## Πλατφόρμα διαχείρισης πληροφορίας «Knowledge Base»

Λαμβάνοντας υπόψη το διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον και τις ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, η διασφάλιση της καθημερινής και άμεσης ενημέρωσης του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών κρίνεται απαραίτητη. Η καθημερινή ανάρτηση των ενημερώσεων στην ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης πληροφορίας «Knowledge Base» αποτελεί εσωτερικό εργαλείο γνώσης και παρέχει την εγκυρότητα της πληροφορίας καθώς ανανεώνεται σε καθημερινή βάση.

Οι εκπρόσωποι του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών αναλαμβάνουν το ρόλο «συμβούλου» προσφέροντας υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, πριν αλλά και μετά την πώληση.

Ακολουθεί διάγραμμα στο οποίο απεικονίζεται ο αριθμός των ενημερώσεων που αναρτήθηκαν στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για το έτος 2016

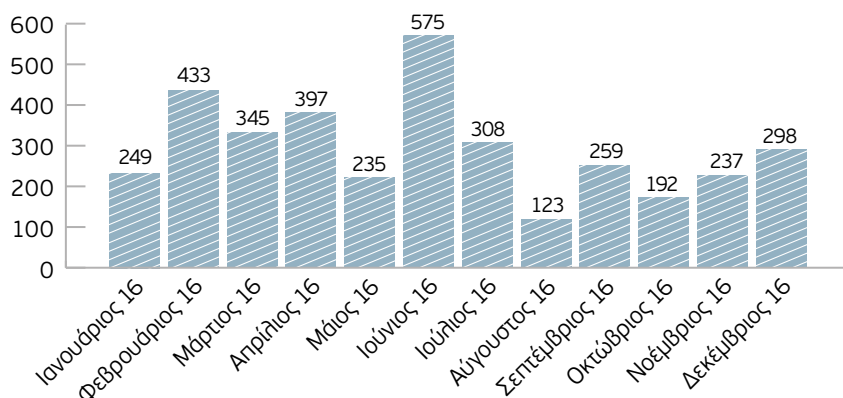
ΣΧΗΜΑ 8.1  
ANNOUNCEMENT



Επιπρόσθετα, ακολουθεί διάγραμμα στο οποίο απεικονίζεται ο αριθμός των ανανεώσεων που πραγματοποιήθηκαν στις ενότητες του «Knowledge Base» για το έτος 2016:

ΣΧΗΜΑ 8.2  
ARTICLES

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016  
| 86 |



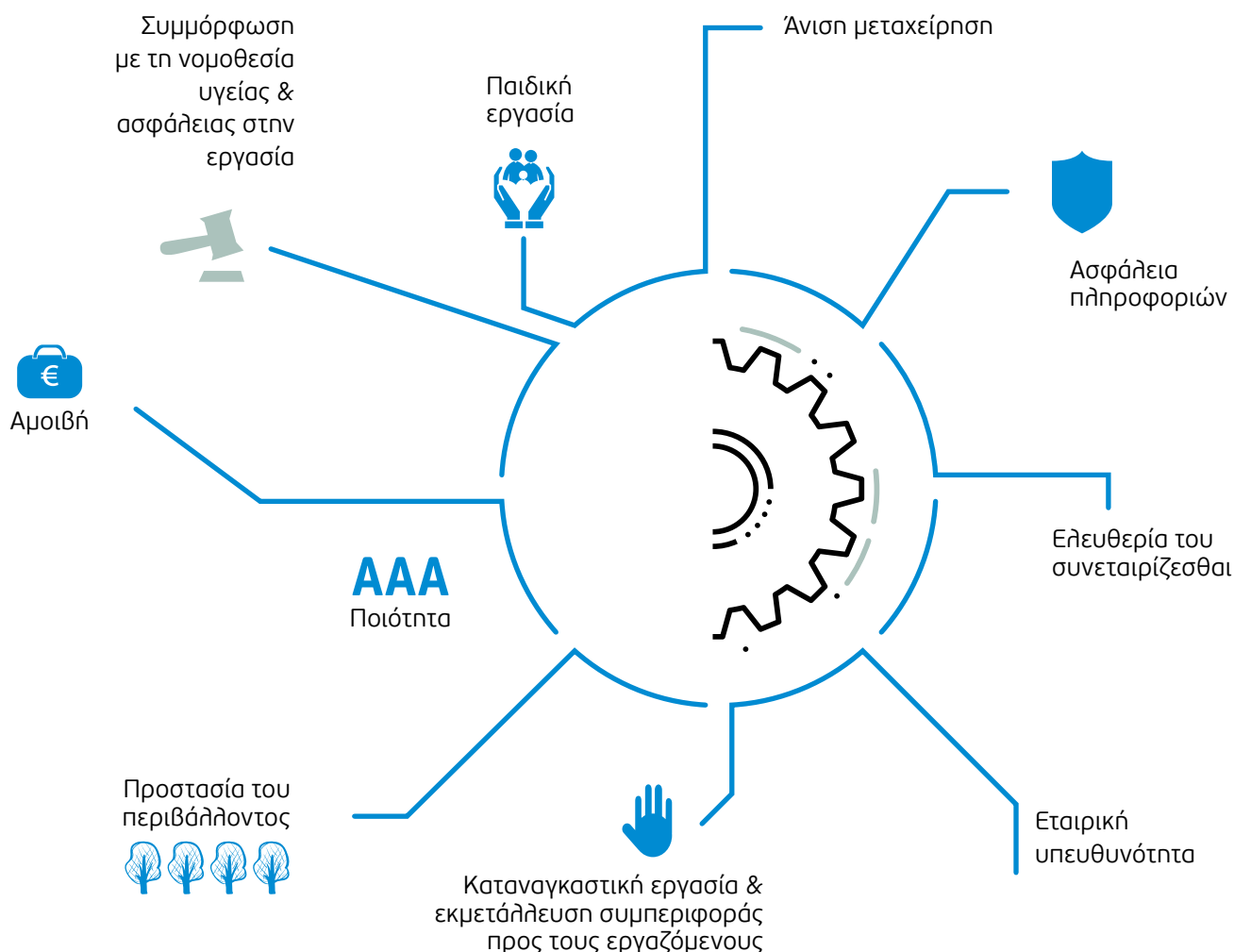
## Αναβάθμιση συστημάτων για καλύτερη εξυπηρέτηση

Κατά τη διάρκεια του 2016 υλοποιήθηκε η αναβάθμιση της εφαρμογής (Siebel) η οποία αποτελεί το κεντρικό σύστημα διαχείρισης του συνόλου της συνδρομητικής βάσης (ιδιώτες και εταιρικοί συνδρομητές) από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Στόχος της εν λόγω μετάβασης αποτελεί η βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών για τη διαχείριση του συνόλου της πελατειακής βάσης με αποτελεσματικότερο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση αντιμετώπιση και η επίλυση των αιτημάτων των συνδρομητών. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι με την ολοκλήρωση της αναβάθμισης, η πρόσβαση στα δεδομένα συνδρομητών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας είναι άμεση, καλύπτοντας τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες της αγοράς.

## 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 συνεργαζομένων με την Εταιρεία μας προμηθευτών, να τελεί σε συμμόρφωση ως προς τις συναφείς με την επιχειρηματική του δράση υποχρεώσεις που απορρέουν από την εθνική αλλά και την ευρωπαϊκή νομοθεσία καθώς και να αποφεύγει οποιαδήποτε αθέμιτη και ανήθικη επαγγελματική επιχειρηματική πρακτική. Σύμφωνα με τα παραπάνω αναμένεται οι προμηθευτές μας να πληρούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:



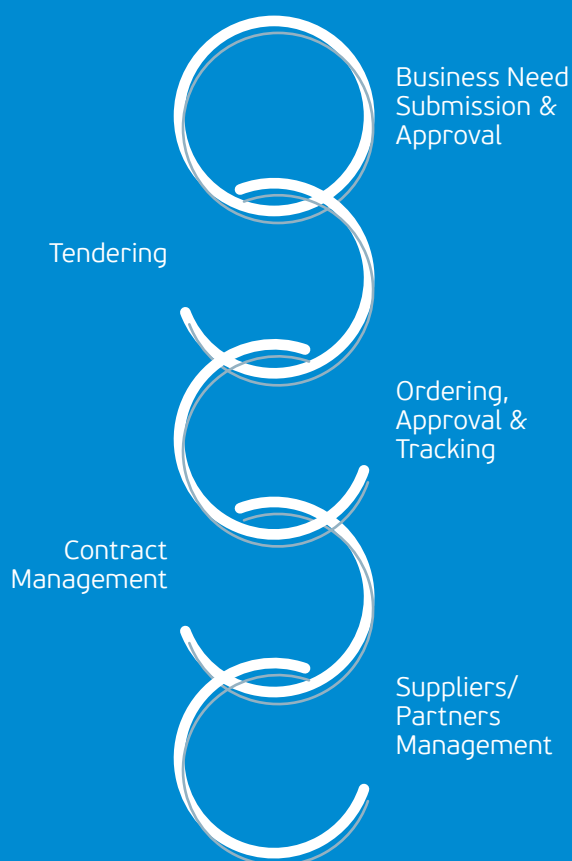
Για να διασφαλίσουμε το αδιάβλητο της λειτουργίας του τμήματος προμηθειών μας, τη διαφάνεια και την αποφυγή περιστατικών διαφθοράς που μπορεί να σχετίζονται με αυτή, η επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών μας, οι διαγωνισμοί καθώς και οι καθημερινές ενέργειες προμηθειών μας πραγματοποιούνται με βάση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

## Αξιολόγηση προμηθευτών

Προσπαθούμε να βελτιώνουμε συνεχώς την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της προμηθευτικής μας αλυσίδας αναπτύσσοντας τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της προμηθευτικής μας βάσης, αξιολογώντας τους κρίσιμους και μεγαλύτερους προμηθευτές μας και λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα όπου απαιτείται. Παράλληλα υιοθετούμε νέα εργαλεία και μεθόδους για την επιτάχυνση της λειτουργίας, τη βελτίωση της παρακολούθησης και αξιολόγησης των κρίσιμων δεικτών απόδοσης και τη μεγιστοποίηση της διαφάνειας όλων των διαδικασιών.

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 88 |

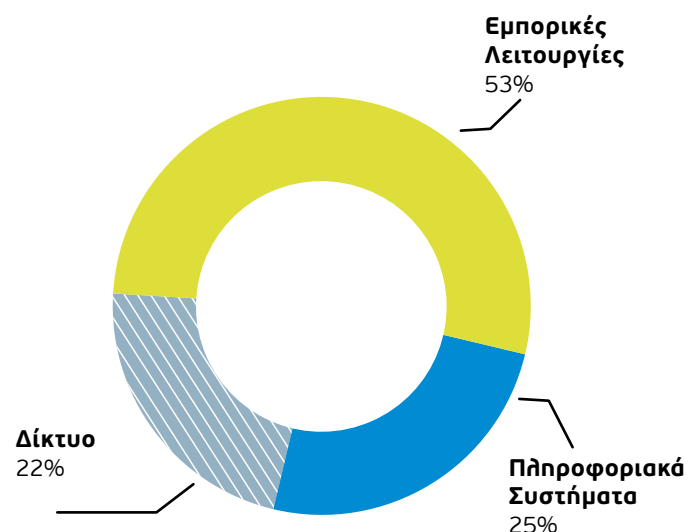


Το 2016 και στο πλαίσιο της πρόωξης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην εφοδιαστική μας αλυσίδα, συνεχίσαμε να αποστέλλουμε τον «Κώδικα Δεοντολογίας WIND Ελλάς» σε όλους τους νέους προμηθευτές, έχοντας θέσει ως απαραίτητο όρο συνεργασίας την αποδοχή του Κώδικα. Σε κάθε περίπτωση, η αποδοχή των Γενικών Όρων Προμήθειας, του Συμφωνητικού Εμπιστευτικότητας και του Κώδικα Δεοντολογίας, καθώς και η συμπλήρωση ερωτηματολογίων σχετικών με την επιχειρηματική δραστηριότητα, αποτελούν κάποιες από τις βασικότερες προϋποθέσεις προκειμένου να ενταχθεί στη βάση μας οποιοσδήποτε νέος προμηθευτής.

Αξιολογούμε τους προμηθευτές μας σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συστημάτων διαχείρισης ISO 9001 και ISO 14001, ελέγχουμε τους διαγωνισμούς και διενεργούμε επιθεωρήσεις όταν κρίνεται σκόπιμο. Κατά το 2016, 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.

Βάσει των συγκεκριμένων διαδικασιών μας αξιολογήθηκαν οι 77 σημαντικότεροι προμηθευτές μας. Οι 66 από αυτούς κρίθηκαν ότι ικανοποιούν πλήρως τα εταιρικά κριτήρια επίδοσης, ενώ για 11 περιπτώσεις κρίθηκε ότι απαιτείται περαιτέρω παρακολούθηση και κατά συνέπεια προχωρήσαμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, λαμβάνοντας όλα τα αναγκαία μέτρα.

ΣΧΗΜΑ 8.3  
ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ



Παράλληλα υιοθετώντας τις συγκεκριμένες διαδικασίες, αξιολογήθηκαν 12 κρίσιμοι προμηθευτές της Victus από τους οποίους οι 8 κρίθηκαν ότι ικανοποιούν πλήρως τα εταιρικά κριτήρια επίδοσης, ενώ οι 4 τέθηκαν υπό τη σχετική παρακολούθηση.

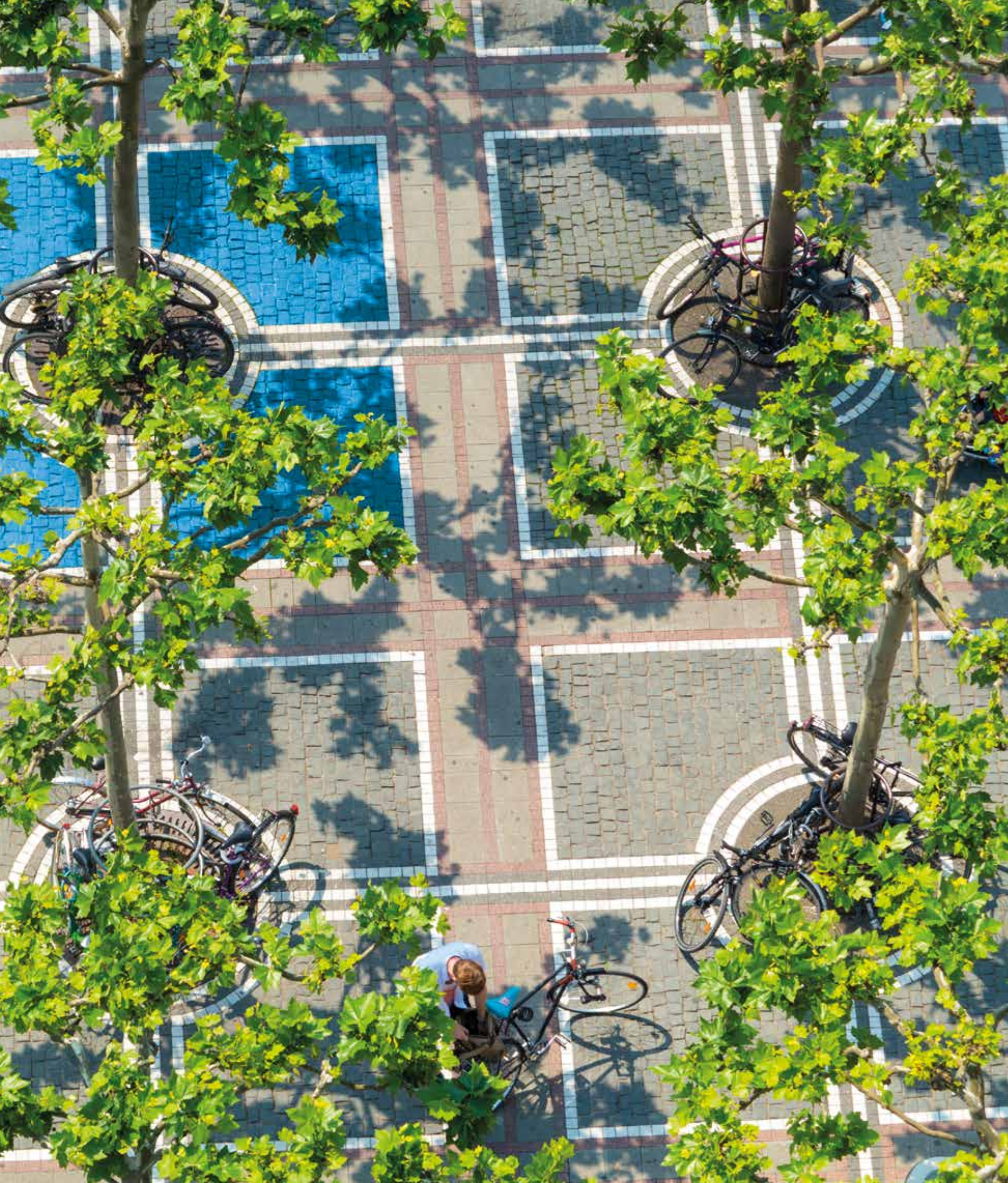
## Ενίσχυση τοπικής κοινωνίας

Προσπαθούμε να ενισχύουμε τις τοπικές αγορές κυρίως σε εργολαβικές/οικοδομικές εργασίες, όπου χρησιμοποιούνται εταιρείες της εκάστοτε περιοχής όταν αυτό είναι εφικτό, ενώ για τις αγορές σε πρωτογενή υλικά και εκτυπωτικές εργασίες χρησιμοποιούνται κατά κανόνα ελληνικές εταιρείες.

## Οι δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές (ελληνικές εταιρείες) αντιπροσωπεύουν περίπου το 93% των συνολικών δαπανών της WIND για το έτος 2016.

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











## Η ΕΠΙΔΟΣΗ ΜΑΣ

Παρουσιάζουμε την πρόοδό μας για το 2016 και τις δεσμεύσεις και τους στόχους μας για την τρέχουσα χρονιά. Παράλληλα περιγράφουμε σε ποια σημεία σημειώσαμε πρόοδο, σε ποια ξεπεράσαμε τους στόχους, αλλά και σε ποια σημεία υπάρχει περιθώριο βελτίωσης.

# Στόχοι & Αποτελέσματα 2016

## Εταιρική Διακυβέρνηση

Αναθεώρηση Κώδικα Δεοντολογίας.

Ενίσχυση του ανασχεδιασμού και της βελτίωσης των διαδικασιών μας καθώς και της απλοποίησης με στόχο τη Λειτουργική Αριστεία (Operational Excellence).

Μεταφέρθηκε για το 2017.

✓

Ανασχεδιασμός της διαδικασίας διαχείρισης κρίσεων και επικοινωνιακού σχεδιασμού.

Έχει ξεκινήσει το 2016 και θα ολοκληρωθεί το πρώτο τετράμηνο του 2017.

Υιοθέτηση του προτύπου ISO 19600 «Συστήματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης».

✓

Εισαγωγή «Πολιτικής μη ανταπόδοσης».

Μεταφέρθηκε για το 2017.

Συνεχής Βελτίωση και Ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στο πλαίσιο του διαρκώς εξελισσόμενου περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών αλλά και του διεθνούς προτύπου ISO 22301:2012 (Social Security Business Continuity Management System).

✓

Επιτυχής προεπιθώρηση της Εταιρείας με βάση το διεθνές πρότυπο ISO 22301:2012.

✓

## Κοινωνία

Διεύρυνση των δράσεών μας για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της αντιμετώπισης της ανεξέλεγκτης αύξησης των αδέσποτων ζώων.

✓

Περαιτέρω στήριξη αθλητών δρόμου και ορεινού τρεξίματος μεσαίων και μεγάλων αποστάσεων.

✓

Διεύρυνση της στήριξης των TEDx events σε όλη την Ελλάδα.

✓

Ισχυροποίηση της επένδυσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με στόχο την περαιτέρω διεύρυνση των δράσεών μας για: α) την ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών από τα παιδιά και β) το δρομικό κίνημα σε μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού.

✓

## Οι Άνθρωποί μας

Εκπαίδευση στον άξονα Ethics-Communication-Culture.

✓

Ενσωμάτωση θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα των υπαλλήλων WS.

✓

Επανάληψη έρευνας Q4 2016.

✓

Επικοινωνία αποτελεσμάτων αξιολόγησης διαχείρισης κινδύνων στο σύνολο των στελεχών.

✓

## Αγορά

Ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας των εργαζομένων μας και υλοποίηση περισσότερων δράσεων για τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας σε όλα τα κανάλια επαφής.

✓

Συνέχεια και ενδυνάμωση των συνδυαστικών προϊόντων Σταθερής-Κινητής και Internet με βασικό όχημα τις λύσεις triple play. Στόχος είναι οι λύσεις triple play να αποτελέσουν υπόδειγμα συνδυαστικών προϊόντων στην Ευρωπαϊκή αγορά.

✓

Παροχή νέων δυνατοτήτων επικοινωνίας, σε ένα απόλυτα ψηφιακό περιβάλλον που θα αξιοποιεί στο έπακρο την τεχνολογία.

✓

Παροχή online εργαλείων στον τελικό χρήστη που θα του δίνουν καλύτερη εικόνα για την ποιότητα των υπηρεσιών του, για το λογαριασμό του αλλά και τρόπους διαχείρισής τους.

✓

Η διάθεση υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας και Internet σε όλο και περισσότερες περιοχές και ταυτόχρονα επέκταση της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας VDSL σε ακόμα περισσότερους πελάτες.

✓

## Περιβάλλον

Αντικατάσταση των παλαιών εκτυπωτικών μηχανημάτων μας.

✓

Συνέχιση του προγράμματος εσωτερικής ευαισθητοποίησης των εργαζομένων γύρω από τον περιορισμό της κατανάλωσης πλαστικής συσκευασίας.

Το πρόγραμμα καταργήθηκε.

Περαιτέρω αύξηση των συνδρομητών μας που συμμετέχουν στο e-bill/MyWIND με στόχο το διπλασιασμό σε βάθος 2-3 ετών των εγγεγραμμένων συνδρομητών μας.

Αύξηση 22% σε σχέση με το 2015.

100% ανακύκλωση, όλων των επικινδύνων αποβλήτων που προκύπτουν από τη λειτουργία μας.

✓

# Στόχοι 2017

## Εταιρική Διακυβέρνηση

Η ολοκλήρωση της Αναθεώρησης του Κώδικα Δεοντολογίας.

Η εφαρμογή νέων πολιτικών: «Πολιτική Καταπολέμηση της Διαφθοράς» και «Πολιτική Μη Ανταπόδοσης».

Η ενίσχυση του ανασχεδιασμού και της βελτίωσης των διαδικασιών μας καθώς και της απλοποίησης με στόχο τη Λειτουργική Αριστεία (Operational Excellence).

Ο ανασχεδιασμός της διαδικασίας διαχείρισης κρίσεων και επικοινωνιακού σχεδιασμού.

Η πιστοποίηση της Εταιρείας μας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 22301:2012 (Social Security Business Continuity Management System).

Η συνεχή βελτίωση και ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στα πλαίσια του συνεχώς εξελισσόμενου περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών και των κανονιστικών απαιτήσεων.

Η επαναπιστοποίηση της Εταιρείας μας σύμφωνα με το ανανεωμένο Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2015.

Η πιστοποίηση της Εταιρείας μας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο BS OHSAS 18001:2007 για την υγεία και ασφάλεια της εργασίας.

Η επαναπιστοποίηση της Εταιρείας μας σύμφωνα με το ανανεωμένο Διεθνές Πρότυπο ISO 14001:2015.

## Κοινωνία

Η διεύρυνση των δράσεών μας για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της αντιμετώπισης της ανεξέλεγκτης αύξησης των αδέσποτων ζώων.

Η αναζήτηση νέων τρόπων στήριξης των TEDx events σε όλη την Ελλάδα.

Η ισχυροποίηση της επένδυσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με στόχο την περαιτέρω διείσδυση των δράσεών μας για: α) την ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών από τα παιδιά και β) το δρομικό κίνημα σε μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού.

Η συνέχιση της στήριξης πρωταθλητών δρόμου και ορεινού τρεξίματος μεσαίων και μεγάλων αποστάσεων.

## Οι Άνθρωποί μας

Η εξέλιξη της πλατφόρμας HRMS με στόχο την τελική ενδυνάμωση του χρήστη.

Η δημιουργία ευκαιριών εργασίας στην Ελλάδα και η ενδυνάμωση των μηχανισμών διατήρησης ταλέντων με αντίστοιχες πρωτοβουλίες, όπως το πρόγραμμα Young Talents.

Η ενδυνάμωση της εσωτερικής κουλτούρας με πρωτοβουλίες που ενισχύουν τη διατηρηματική συνεργασία.

Η παροχή ολοκληρωμένης φροντίδας και «ευ-ζην» για τους ανθρώπους μας και τις οικογένειές τους μέσα από περισσότερες δράσεις στα πλαίσια του EY WIND.

Περαιτέρω ενίσχυση και ανάδειξη της εταιρικής φήμης του οργανισμού ως ένας από τους σημαντικούς εργοδότες επιλογής στην εγχώρια αγορά.

Πρόγραμμα ευαισθητοποίησης εργαζομένων με θέμα τη μουσικολογική καταπόνηση λόγω πολύωρης καθιστικής εργασίας για εργαζόμενους γραφείου.

Επικοινωνία αποτελεσμάτων αξιολόγησης διαχείρισης κινδύνων στο σύνολο των στελεχών ετησίως ή και συχνότερα.

## Αγορά

Η ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας των εργαζομένων μας και υλοποίηση περισσότερων δράσεων για τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας σε όλα τα κανάλια επαφής.

Η διαρκής ανάπτυξη της συνδρομητικής βάσης.

Ο καλύτερος πάροχος υπηρεσιών με τη χρήση δικτύων νέας γενιάς (NGA) στην Ελλάδα.

Ο καλύτερος πάροχος συνδυαστικών υπηρεσιών Σταθερής Κινητής και Internet, στην Ελλάδα, σημείο αναφοράς για τους παρόχους στην Ευρώπη.

Η προσφορά υψηλής ποιότητας υπηρεσιών τηλεόρασης στους πελάτες της WIND Ελλάς.

Η άρτια λειτουργία των διαδικασιών μας, με προσήλωση στην υλοποίηση και την ολοκλήρωση έργων που αναβαθμίζουν δραστικά την εμπειρία του πελάτη και το επίπεδο των υπηρεσιών μας.

Η διεύρυνση της χρήσης του νέου εργαλείου e-procurement και ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του τμήματος Προμηθειών, ώστε να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη σε μεγαλύτερο εύρος.

Η υποστήριξη και ανάπτυξη των ποιοτικών χαρακτηριστικών της προμηθευτικής μας βάσης και η πιστοποίηση όλων των προμηθευτών μας, μέσω της υπογραφής των γενικών όρων προμήθειας, της συμπλήρωσης σχετικών ερωτηματολογίων και της αποδοχής του επίσημου κώδικα δεοντολογίας της Εταιρείας.

Η συνέχιση της αξιολόγησης των κρίσιμων και μεγαλύτερων προμηθευτών μας, μέσω on-site επισκέψεων.

## Περιβάλλον

Η συνέχιση έργων αναδιαμόρφωσης χώρων για την συγκέντρωση εξοπλισμών σε μικρότερο χώρο, με παράλληλα έργα βελτίωσης της ενεργειακής αποδοτικότητας της λειτουργίας των τηλεπικοινωνιακών κέντρων και την εκκένωση εγκαταστάσεων που δεν χρησιμοποιούνται πλέον.

Η αντικατάσταση του εταιρικού στόλου οχημάτων.

Η αύξηση των εγγεγραμμένων συνδρομητών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.





# ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016 περιλαμβάνει πληροφορίες για τις πολιτικές και τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, καθώς και τις επιδόσεις μας σε δράσεις που αναπτύσσουμε με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα, δίνοντας προτεραιότητα σε τέσσερις άξονες: την Αγορά, τους Ανθρώπους μας, το Περιβάλλον και την Κοινωνία.

Καλύπτει την περίοδο από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου έως και την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2016. Είναι ο δέκατος, κατά σειρά ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδουμε: ο προηγούμενος απολογισμός μας εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 2016 και αφορούσε το έτος 2015.

Για τη σύνταξη του Απολογισμού και τη συλλογή των στοιχείων συνεργάστηκε η διατμηματική Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Σε κάποιες περιπτώσεις σημειώθηκαν επαναδιατυπώσεις σε δεδομένα προηγούμενων ετών, λόγω διαφορετικού υπολογισμού στοιχείων.

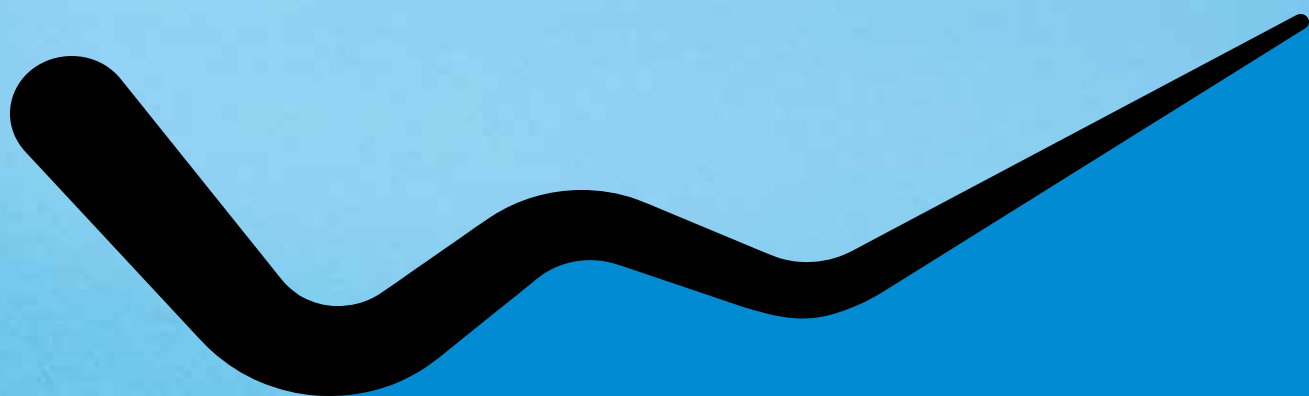
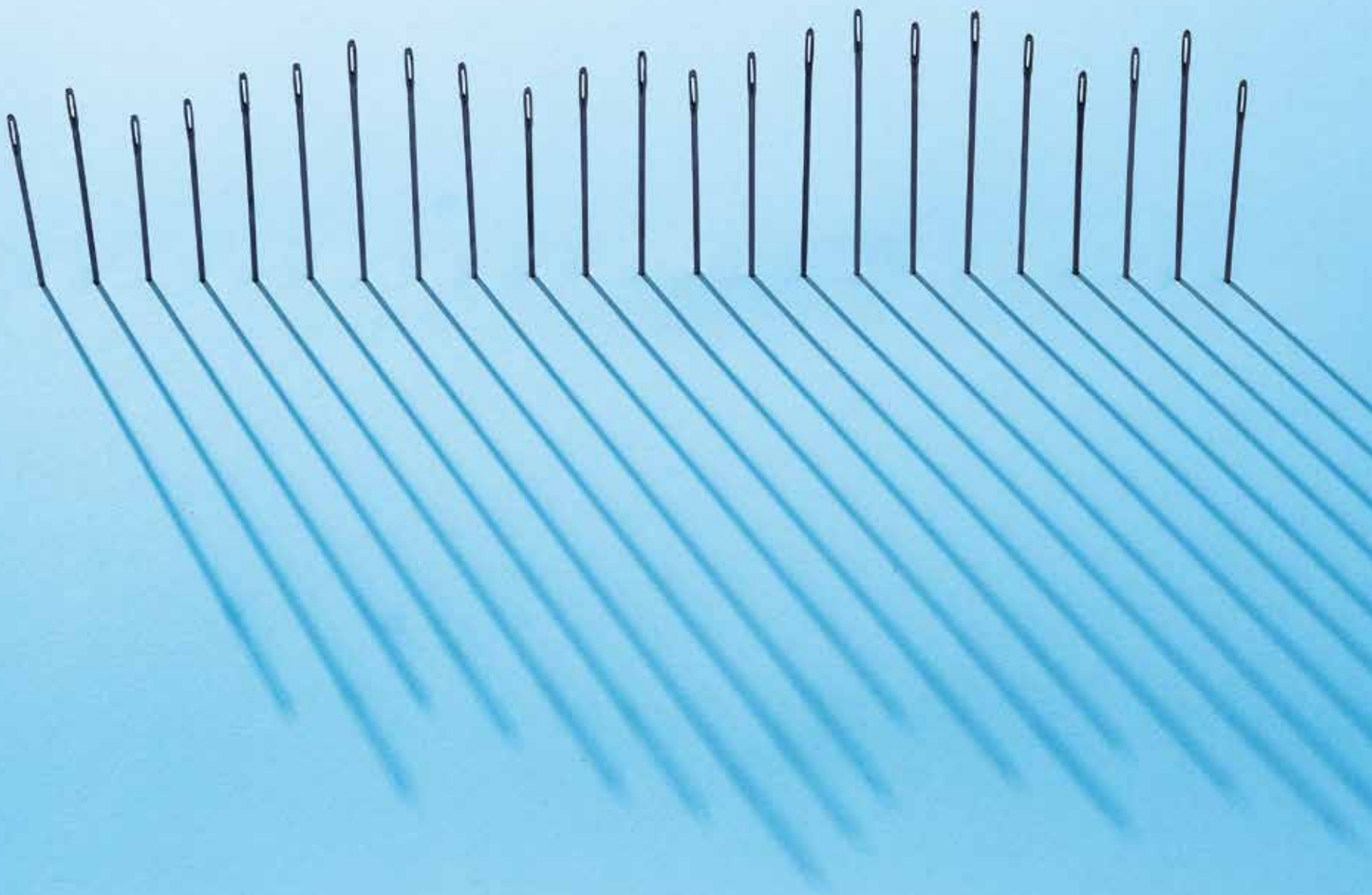
Για τον καθορισμό του περιεχομένου του παρόντος Απολογισμού έχουν ληφθεί υπόψη τα αποτελέσματα της ανάλυσης της Ουσιαστικότητας, οι Αρχές και οι Στόχοι της Βιώσιμης Ανάπτυξης, έτσι όπως ορίζονται από το Πρότυπο Global Compact των Ηνωμένων Εθνών και την Agenda 2030, καθώς και οι κατευθυντήριες οδηγίες βασικού επιπέδου ("core") της έκδοσης G4 των διεθνών Οδηγιών Έκδοσης Απολογισμών GRI (Global Reporting Initiative).



# ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΗΕ: ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΟΔΟΥ

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, συνεργάτες και πελάτες μας, αλλά και στο ευρύ κοινό. Υποστηρίζοντας τον έλεγχο και τη διαφάνεια, δημοσιοποιούμε την πρόδοό μας στους διάφορους άξονες σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.

Αρχή		Αναφορά στον Απολογισμό
<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>		
<b>Αρχή 1</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες / Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων / Υπεύθυνες Υπηρεσίες
<b>Αρχή 2</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να εξασφαλίζουν ότι δεν εμπλέκονται σε ενέργειες καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες
<b>ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
<b>Αρχή 3</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν το δικαίωμα για συνδικαλισμό και να αναγνωρίζουν το δικαίωμα συλλογικών διαπραγματεύσεων.	Ελευθερία στον συνδικαλισμό
<b>Αρχή 4</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες
<b>Αρχή 5</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την κατάργηση της παιδικής εργασίας.	Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες
<b>Αρχή 6</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να περιορίζουν κάθε είδους διάκριση ως προς την πρόσληψη και την απασχόληση.	Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>		
<b>Αρχή 7</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	Περιβαλλοντική Διαχείριση
<b>Αρχή 8</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλάβουν πρωτοβουλίες που προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα.	Μείωση χρήσης χαρτιού
<b>Αρχή 9</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον.	Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση ενέργειας / Μείωση χρήσης χαρτιού / Προωθώντας τη Βιώσιμη Ανάπτυξη
<b>ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ</b>		
<b>Αρχή 10</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να καταπολεμούν όλα τα είδη διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	Εσωτερικός έλεγχος & αξιολόγηση κινδύνων





# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ / ΠΙΝΑΚΕΣ

## Πίνακας Ουσιαστικών Θεμάτων & Ορίων

Θέματα	Όρια	
	Εντός	Εκτός
Διασφάλιση προσωπικών δεδομένων	✓	Ρυθμιστικές Αρχές / Πελάτες
Η/Μ Ακτινοβολία	✓	Τοπική Αυτοδιοίκηση / Πελάτες / Ρυθμιστικές Αρχές
Απόρρητο επικοινωνιών	✓	Ρυθμιστικές Αρχές / Πελάτες
Επενδύσεις δικτύου	✓	Πελάτες / Κυβέρνηση / Συνεργάτες
Μισθοί & παροχές	✓	
Διακυβέρνηση και διοίκηση	✓	Ρυθμιστικές Αρχές
Ασφαλής χρήση νέων τεχνολογιών	✓	Πελάτες / ΜΚΟ/ Ρυθμιστικές Αρχές
Ποιότητα υπηρεσιών	✓	Πελάτες / Προμηθευτές / Συνεργάτες / Ρυθμιστικές Αρχές
Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων	✓	Κυβέρνηση / Συνεργάτες / Προμηθευτές
Προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης μέσω προϊόντων & υπηρεσιών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας	✓	Πελάτες / Συνεργάτες / Προμηθευτές / Τοπ. Αυτοδιοίκηση



Στόχος

Η ανταπόκριση της WIND

Αναφορά στον  
Απολογισμό



Προσπαθούμε να συνδράμουμε με δράσεις ουσίας, στηρίζοντας ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, ενώ παράλληλα προσφέρουμε ποιοτικά προϊόντα & υπηρεσίες σε προνομιακές τιμές, καλύπτοντας τις επικοινωνιακές ανάγκες πολλών οργανισμών.

σελ. 41, 48

(Δρομικό κίνημα, Κοινωνικό προϊόν)



Στηρίζουμε φορείς και άτομα σε ανάγκη μέσω της ανάπτυξης του εσωτερικού εθελοντισμού.

σελ. 41

(Δρομικό κίνημα, WIND Running Team)



Υιοθετούμε υπεύθυνα στάση σχετικά με την παρακολούθηση και μέτρηση των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας. Φροντίζουμε για την υγεία & την ασφάλεια των εργαζομένων μας, ενώ παράλληλα αναπτύσσουμε προγράμματα ευ ζην. Επιπλέον, ενημερώνουμε το καταναλωτικό κοινό για την ασφαλή χρήση της τεχνολογίας.

σελ. 72, 57, 62, 46

(Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία, Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων, Πρόγραμμα EY WIND, kids@safety)



Παρέχουμε ενημέρωση για την ασφάλεια στη χρήση νέων τεχνολογιών, υποστηρίζουμε επίσημους φορείς στην εκπαίδευση των παιδιών πάνω στην ασφαλή χρήση του διαδικτύου, ενώ παράλληλα προωθούμε τα «νέα ταλέντα» και την ανάπτυξη των εργαζομένων μας.

σελ. 46, 61, 47, 60, 58

(kids@safety, WIND Young Talents, Business Days, "Job Pairs" Grow@WIND)



Παρέχουμε ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζόμενους από διάφορες περιοχές της Ελλάδας, ανεξαρτήτως φύλου ή άλλων διακρίσεων.

σελ. 54

(Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες)



Αν και το θέμα δεν είναι ουσιαστικό για τη δραστηριότητα της Εταιρείας μας, φροντίζουμε να συνεισφέρουμε στην ορθή χρήση νερού στους χώρους γραφείων και τις εγκαταστάσεις μας.

σελ. 57

(Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων)



Ενισχύουμε τα μέτρα αύξησης της ενεργειακής αποδοτικότητας, με τεχνολογίες φιλικές για το περιβάλλον.

σελ. 68, 79










(Κλίμα, Ενέργεια & Διαχείριση της Ενέργειας, Νέα Ψηφιακά Καταστήματα)



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

σελ. 56

(Παροχές)

 <p>9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ</p>	<p>Επενδύουμε εντατικά σε υποδομές και στην ανάπτυξη του δικτύου μας με υπευθυνότητα και ευαισθησία απέναντι στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον, προωθώντας την τεχνολογική καινοτομία μέσα από υπηρεσίες και προϊόντα που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη.</p> <p>(Επενδύουμε στην Ανάπτυξη, Ανάπτυξη δικτύου με Υπευθυνότητα, Προωθώντας τη Βιώσιμη Ανάπτυξη)</p>	σελ. 11, 80, 81	
 <p>10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ</p>	<p>Πρωθούμε την αρχή της μη διάκρισης, της πολιτικής ίσων ευκαιριών και της αναγνώρισης του δικαιώματος πρόσβασης κάθε ανθρώπου στην εργασία. Επιπλέον, με στόχο την ψηφιακή ένταξη των πληθυσμών, καλύπτουμε επικοινωνιακές ανάγκες σε πανελλαδικό επίπεδο.</p> <p>(Ανθρώπινα Δικαιώματα &amp; Ίσες Ευκαιρίες, Ανάπτυξη δικτύου με Υπευθυνότητα, Κοινωνικό Προϊόν)</p>	σελ. 54, 80, 48	
 <p>11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ</p>	<p>Διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα απόβλητά μας και μειώνουμε συστηματικά τη χρήση χαρτιού. Στηρίζουμε οργανώσεις που εξασφαλίζουν την υγεία των ζώων στην πόλη.</p> <p>(Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων, Animal Action)</p>	σελ. 73, 47	
 <p>12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ</p>	<p>Ενημερώνουμε με διαφάνεια και ειλικρίνεια τους καταναλωτές για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, ενώ παράλληλα συμβάλλουμε στην εκπαίδευση για την ορθή χρήση της κινητής τηλεφωνίας και του διαδικτύου από τα παιδιά.</p> <p>(Ενημέρωση Χρηστών, Υπεύθυνο Marketing, Kids@safety)</p>	σελ. 82, 83, 46	
 <p>13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ</p>	<p>Εξετάζουμε διαρκώς τρόπους να μειώσουμε την κατανάλωση ενέργειας αλλά και να αυξήσουμε την ενεργειακή αποδοτικότητα με παρεμβάσεις και έργα σε επίπεδο εξοπλισμού, αλλά και κτιρίων.</p> <p>(Κλίμα, ενέργεια &amp; διαχείριση της ενέργειας)</p>	σελ. 68	Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας 2016
 <p>14 ΖΩΗ ΣΤΟ ΝΕΡΟ</p>	<p>Αν και το θέμα δεν είναι ουσιαστικό για την Εταιρεία, φροντίζουμε να διαχειριζόμαστε με συνέπεια τα χερσαία απορρίμματά μας με απώτερο στόχο και τη συμβολή στη μείωση της θαλάσσιας ρύπανσης.</p> <p>(Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων)</p>	σελ. 73	101
 <p>15 ΖΩΗ ΣΤΗ ΣΤΕΡΙΑ</p>	<p>Λαμβάνουμε πολύ σοβαρά υπόψη την προστασία της βιοποικιλότητας προωθώντας την αειφορία, εκπονούμε περιβαλλοντικές μελέτες επιπτώσεων των σταθμών βάσεων και υλοποιούμε από το 2008 πιστοποιημένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης με απώτερο στόχο τη διατήρηση και τη βιώσιμη χρήση των χερσαίων οικοσυστημάτων.</p> <p>(Περιβαλλοντική Διαχείριση, Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία)</p>	σελ. 66, 72	
 <p>16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ</p>	<p>Λειτουργούμε με ακεραιότητα, αναπτύσσοντας κανόνες συμπεριφοράς και διαδικασίες που προωθούν τη διαφάνεια και ενισχύουν την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς.</p> <p>(Εταιρική διακυβέρνηση, Εσωτερικός έλεγχος, UN Global Compact. Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας WIND 2016)</p>	σελ. 30, 33, 97, 107	
 <p>17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ</p>	<p>Συμπράττουμε με εταιρείες, αναγνωρισμένους φορείς και την Πολιτεία για την ανάπτυξη υποδομών, υπηρεσιών και προγραμμάτων στο πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης.</p> <p>(Πρωτόσημη τεχνολογική Καινοτομία, Δημιουργώντας Αξία, Κοινωνικό Προϊόν, Δρομικό Κίνημα, Συνεργασία με Τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, TeDx)</p>	σελ. 27, 14, 48, 41, 46, 47	

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI – G4. IN ACCORDANCE - CORE

Γενικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις

Δείκτης	Αναφορά στον Απολογισμό	Σελίδα   Σχόλιο	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Στρατηγική και ανάλυση</b>			
G4-1	Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου	8	✓
G4-2	Προϊόντα & Υπηρεσίες	13	✓
<b>Προφίλ οργανισμού</b>			
G4-3		WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ	✓
G4-4	Η Εταιρεία & σημαντικοί σταθμοί	12	✓
G4-5	Η Εταιρεία & σημαντικοί σταθμοί	12	✓
G4-6	Η Εταιρεία & σημαντικοί σταθμοί	12	✓
G4-7		Ανώνυμη Εμπορική & Βιομηχανική Εταιρεία	✓
G4-8	Προϊόντα & Υπηρεσίες	13	✓
G4-9	Οικονομική ανάπτυξη & χαρακτηριστικά μεγέθη	14	✓
G4-10	Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού	53	✓
G4-11	Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού	53	✓
G4-12	Υπεύθυνες προμήθειες	87	✓
G4-13	Οικονομική ανάπτυξη & χαρακτηριστικά μεγέθη	14	✓
G4-14	Διοικητικές πρακτικές   Εσωτερικός έλεγχος   Διαχείριση επιχειρησιακής συνέχειας	31, 33, 37	✓
G4-15	Οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων	Global Compact, Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας, Sustainable Greece 2020. SDGs.	✓
G4-16	Συμμετοχή	15	✓
<b>Αναγνωρισμένα ουσιαστικά θέματα και όρια</b>			
G4-17	Οικονομική ανάπτυξη & χαρακτηριστικά μεγέθη	14	✓
G4-18	Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα	26	✓
G4-19	Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα	26	✓
G4-20	Πίνακας ουσιαστικών θεμάτων & ορίων	99	✓
G4-21	Πίνακας ουσιαστικών θεμάτων & ορίων	99	✓
G4-22	Εκπομπές ρύπων	70	✓
G4-23	Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα   Πίνακας ουσιαστικών θεμάτων & ορίων	26, 99	✓
<b>Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη</b>			
G4-24	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη   Έρευνα απόψεων εργαζομένων   Ικανοποίηση πελατών	23, 61, 84	✓
G4-25	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	23	✓
G4-26	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	23	✓
G4-27	Πίνακας διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας 2016	23, 24	✓
<b>Προφίλ απολογισμού</b>			
G4-28	Σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας	94	✓
G4-29	Σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας	94	✓
G4-30	Σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας	94	✓
G4-31	Σημείο επικοινωνίας	οπισθόφυλλο	✓
G4-32	Σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας   Πίνακας δεικτών GRI – G4   Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης	94, 102, 107	✓
G4-33	Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης	107	✓

Απολογισμός  
εταιρικής  
υπευθυνότητας  
2016

| 102 |



## Διακυβέρνηση

G4-34	Δομή διακυβέρνησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας   Διοικητικές πρακτικές   Οι Επιτροπές   Εσωτερικός έλεγχος	22, 31, 32, 33	√
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	---

## Ηθική και ακεραιότητα

G4-56	Υπεύθυνη διοίκηση   Κώδικας δεοντολογίας   Διαχειριστικά συστήματα & πιστοποιήσεις   Υπεύθυνο marketing	30, 34, 36, 83	√
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	---

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI – G4. IN ACCORDANCE - CORE

### Ειδικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις

#### Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης & Δείκτες

#### Αναφορά στον Απολογισμό

#### Σελίδα

#### Εξωτερική Διασφάλιση

### Οικονομία

#### Ουσιαστικά Θέματα: Οικονομική Επίδοση

G4-DMA	Δημιουργώντας αξία	14	√
G4-EC1	Κοινωνικο-οικονομικό αποτύπωμα   Οικονομική ανάπτυξη & χαρακτηριστικά μεγέθη	4, 14	√

#### Ουσιαστικά Θέματα: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις

G4-DMA	Πρωθούμε την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα & την τεχνολογική καινοτομία	27	√
G4-EC7	Κοινωνικο-οικονομικό αποτύπωμα   Οικονομική ανάπτυξη & χαρακτηριστικά μεγέθη   Πρωθούμε την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα & την τεχνολογική καινοτομία   Κοινωνικό προϊόν	4, 14, 27, 48	√
G4 – EC9	Ενίσχυση τοπικής κοινωνίας	88	√

### Περιβάλλον

#### Ουσιαστικά Θέματα: Ενέργεια

G4-DMA	Περιβαλλοντική διαχείριση   Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας	66, 68	√
G4-EN3	Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας	68-71	√
G4-EN5	Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας	68	√
G4-EN6	Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας	68-72	√

#### Ουσιαστικά Θέματα: Εκπομπές

G4-DMA	Περιβαλλοντική διαχείριση	66	√
G4-EN15	Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας	68-72	√
G4-EN16	Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας	68-72	√
G4-EN17	Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας	68-72	√
G4-EN19	Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας	68-72	√
G4-EN20	Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον	71-72	√

#### Ουσιαστικά Θέματα: Υγρές Εκροές και Απόβλητα

G4-DMA	Περιβαλλοντική διαχείριση   Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων	63, 73	√
G4-EN23	Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων	73-75	√
G4-EN25	Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων	73-75	√

#### Ουσιαστικά Θέματα: Συμμόρφωση

G4-DMA	Περιβαλλοντική διαχείριση	66	√
G4-EN29	Περιβαλλοντική διαχείριση	67	√

Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας 2016

| 103 |

**Κοινωνία**  
**Υποκατηγορίες: Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπής Εργασία**

**Ουσιαστικά Θέματα: Απασχόληση**

G4-DMA	Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού	53	√
G4-LA1	Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού	53-55	√
G4-LA2	Παροχές	56	√

**Ουσιαστικά Θέματα: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία**

G4-DMA	Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων	57	√
G4-LA6	Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων	57	√

**Ουσιαστικά Θέματα: Κατάρτιση και Εκπαίδευση**

G4-DMA	Ανάπτυξη & εξέλιξη εργαζομένων	58	√
G4-LA9	Εκπαίδευση	59	√

**Ουσιαστικά Θέματα: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες**

G4-DMA	Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες	54	√
G4-LA12	Κατανομή εργαζομένων	54, 55	√

**Υποκατηγορίες: Ανθρώπινα Δικαιώματα**

**Ουσιαστικά Θέματα: Αξιολόγηση Προμηθευτών σε θέματα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων**

G4-DMA	Υπεύθυνες Προμήθειες	87	√
G4-HR11	Υπεύθυνες Προμήθειες	87	√

**Υποκατηγορίες: Κοινωνία**

**Ουσιαστικά Θέματα: Τοπικές Κοινότητες**

G4-DMA	Κοινωνία: η προσέγγισή μας	39-41	√
G4-SO1	Συμμετοχή, αφύπνιση, συνεισφορά   Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	41-49, 72	√

**Ουσιαστικά Θέματα: Καταπολέμηση της Διαφθοράς**

G4-DMA	Εσωτερικός έλεγχος	33	√
G4-SO3	Εσωτερικός έλεγχος	33-36	√
G4-SO4	Εσωτερικός έλεγχος	33-36	√

**Ουσιαστικά Θέματα: Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά**

G4-DMA	Υπεύθυνο marketing	83	√
G4-SO7	Υπεύθυνο marketing	83	√

**Υποκατηγορίες: Υπευθυνότητα για το Προϊόν**

**Ουσιαστικά Θέματα: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών**

G4-DMA	Ανάπτυξη δικτύου με υπευθυνότητα	80	√
G4-PR1	Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία   Υπεύθυνες υπηρεσίες   Υπεύθυνο marketing	72 82, 83	√

**Ουσιαστικά Θέματα: Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών**

G4-DMA	Ικανοποίηση πελατών	84	√
G4-PR5	Ικανοποίηση πελατών	84-86	√

**Ουσιαστικά Θέματα: Ιδιωτικότητα Πελατών**

G4-DMA	Πνευματικά δικαιώματα & απόρρητο επικοινωνιών	84	√
G4-PR8	Πνευματικά δικαιώματα & απόρρητο επικοινωνιών	84	√

## Πίνακας συμμόρφωσης με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

Πυλώνας	Κριτήρια	Αναφορά
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	1. Στρατηγική Ανάλυση & Δράση	Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου (σ. 8) Η στρατηγική μας για την Εταιρική Υπευθυνότητα (σ. 21) Προωθούμε τους στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης (σ. 22) Συμμετοχή (σ. 15)
	2. Ουσιαστικότητα	Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα (σ. 26) Πίνακας ουσιαστικών θεμάτων & ορίων (σ. 99)
	3. Στοχοθέτηση	Η επίδοσή μας (σ. 92)
	4. Διαχείριση της Αλυσίδας Αξίας	Κοινωνικο-οικονομικό αποτύπωμα (σ. 4) Προϊόντα & Υπηρεσίες (σ. 13) Δημιουργώντας αξία (σ. 14) Υπεύθυνες προμήθειες (σ. 87) Πίνακας ουσιαστικών θεμάτων & ορίων (σ. 99)
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	5. Υπευθυνότητα	Δομή διακυβέρνησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας (σ. 22) Διοικητικές πρακτικές (σ. 31)
	6. Κανόνες & Διαδικασίες	Υπεύθυνη Διοίκηση (σ. 30) Οι πολιτικές μας (σ. 31) Εσωτερικός έλεγχος & αξιολόγηση κινδύνων (σ. 33) Κώδικας δεοντολογίας (σ. 34) Διαχειριστικά συστήματα & πιστοποιήσεις (σ. 36) Διαχείριση επιχειρησιακής συνέχειας (σ. 37) Εσωτερικός κανονισμός εργασίας (σ. 55) Υπεύθυνο Marketing (σ. 83)
	7. Καταγραφή & Παρακολούθηση	Σχετικά με τον Απολογισμό (σ. 95) Πίνακας Δεικτών GRI.G4 (σ. 102)
	8. Πολιτικές Αμοιβών & Κίνητρα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	Διοικητικές πρακτικές (σ. 31) Πακέτο παροχών (σ. 56) Αμφίδρομη επικοινωνία (σ. 61) Εσωτερικός εθελοντισμός – Κοινωνική προσφορά (σ. 62)
	9. Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας (σ. 23)
	10. Προϊόντική Υπευθυνότητα & Καινοτομία	Ανάπτυξη δικτύου με υπευθυνότητα (σ. 80) Προωθώντας τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (σ. 81) Υπεύθυνες Υπηρεσίες (σ. 82) Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας (σ. 68)
	11. Χρήση Φυσικών Πόρων	Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας (σ. 68)
	12. Διαχείριση Πόρων	Περιβαλλοντική διαχείριση (σ. 66) Κλίμα, ενέργεια & διαχείριση της ενέργειας (σ. 68) Παραγωγή & διαχείριση αποβλήτων (σ. 73)
	13. Εκπομπές Αερίων & Κλιματική Αλλαγή	Εκπομπές ρύπων (σ. 70) Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον (σ. 71)
	14. Εργασιακά Δικαιώματα	Η προσέγγισή μας (σ. 52) Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού (σ. 53) Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες (σ. 54) Παροχές (σ. 56) Άδεια μητρότητας (σ. 58) Ανάπτυξη & εξέλιξη εργαζομένων (σ. 58) Αμφίδρομη επικοινωνία (σ. 61)
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	15. Ίσες Ευκαιρίες	Ανθρώπινα δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες (σ. 54) Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων (σ. 57) Ανάπτυξη & εξέλιξη εργαζομένων (σ. 58) Διαχείριση ταλέντου & προγραμματισμός διαδοχής (σ. 61) Εσωτερικός εθελοντισμός – κοινωνική προσφορά (σ. 62)
	16. Απασχόληση	Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού (σ. 53) Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων (σ. 57) Ανάπτυξη & εξέλιξη εργαζομένων (σ. 58) Διαχείριση ταλέντου & προγραμματισμός διαδοχής (σ. 61)
	17. Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα	Υπεύθυνες προμήθειες (σ. 87)
	18. Ενίσχυση Τοπικών Κοινωνιών	Κοινωνία (σ. 39)
	19. Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες & Πολιτική Επιρροή	Συμμετοχή (σ. 15)
	20. Πρόληψη & Καταπολέμηση της Διαφθοράς	Κώδικας δεοντολογίας (σ. 34)



# ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2016 WIND ΕΛΛΑΣ

Η Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης που υλοποιήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας («CSE») προς τη WIND Ελλάς αφορά τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016 («Απολογισμός») για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2016 έως και την 31 Δεκεμβρίου 2016.

Σκοπός της διαδικασίας είναι να δοθεί επαναβεβαίωση προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της WIND Ελλάς για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών στον απολογισμό, και ότι αυτός καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα για τη WIND Ελλάς και για τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς έχει συνταχθεί με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες «in accordance-core» του Global Reporting Initiative G4.



## Εύρος Εργασίας

Το εύρος εργασίας περιελάμβανε την επισκόπηση των δραστηριοτήτων που αναφέρονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016, καθώς και των στοιχείων για την απόδοση της WIND Ελλάς κατά την περίοδο απολογισμού. Συγκεκριμένα, αυτό συμπεριελάμβανε:

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

Η διαδικασία ανεξάρτητης διασφάλισης πραγματοποιήθηκε με βάση τις απαιτήσεις του διεθνώς αναγνωρισμένου προτύπου διασφάλισης AA1000AS (2008). Το εύρος της εργασίας ορίστηκε και συμφωνήθηκε σε συνεννόηση με τη WIND Ελλάς και αφορά επίπεδο διασφάλισης «Type 2 moderate».

### Γενικά Συμπεράσματα

Με βάση το εύρος εργασίας, παρατηρήθηκε ότι:

- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και της επίδοσης της WIND Ελλάς κατά το 2016, καθώς και ο τρόπος που έχουν παρουσιαστεί στον Απολογισμό, είναι ακριβείς.
- Η WIND Ελλάς τηρεί τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως αυτές προδιαγράφονται στο πρότυπο διασφάλισης AA1000AS (2008).

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

### Βασικές παρατηρήσεις και προτάσεις

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

- Η υιοθέτηση της ατζέντας των Ηνωμένων Εθνών με τους 17 στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), με την απόφαση για ενεργή και αποτελεσματική συμβολή στην προώθηση της ευημερίας του πληθυσμού, στην καταπολέμηση της φτώχειας και στην προστασία του περιβάλλοντος.
- Η έμπρακτη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας μέσω της υποστήριξης καινοτόμων ιδεών, του αθλητισμού, της εκπαίδευσης και την προώθησης της κοινωνικής αλληλεγγύης και περιβαλλοντικής συνείδησης

- Η διαχρονική δέσμευση στην εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού, όπως αποτυπώνεται από τις 23.378 ώρες εκπαίδευσης, καθώς και από τη διεξαγωγή workshops για την αξιολόγηση και βελτίωση της διαδικασίας ανάπτυξης των εργαζομένων Grow@WIND.

- Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση του προγράμματος Re-Think με στόχο την ενίσχυση της ευρύτερης ομάδας των στελεχών της Εταιρείας και την μεγιστοποίηση της δημιουργικότητας, των ιδιαίτερων ταλέντων, της εμπειρίας και της τεχνογνωσίας.

- Η συμμετοχή, για πρώτη φορά, στο Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (Junior Achievement Greece).

- Η βράβευση από τον Εθνικό Δείκτη Υπευθυνότητας (CR Index) με τα βραβεία Gold και Best Progress Gold, και το πρώτο βραβείο στο πλαίσιο των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελάτων.

- Η μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας, μέσω έργων σε κτίρια και εξοπλισμούς, κατά 780.000KWh.

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

- Σε σχέση με την αρχή της συμμετοχικότητας, θα πρέπει η WIND Ελλάς να διατηρήσει και να στοχεύσει στην περαιτέρω ανάπτυξη του υφιστάμενου μοντέλου εμπλοκής και επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, θα πρέπει η WIND Ελλάς να διατηρήσει τις υπάρχουσες διαδικασίες για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων και να στοχεύσει στην περαιτέρω επέκτασή τους, όπως για παράδειγμα με την αύξηση των ομάδων Ενδιαφερόμενων Μερών που συμμετέχουν στα workshops για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων. Προτείνεται ο χαρακτηρισμός ως ουσιαστικών θεμάτων, να αποδίδεται σε θέματα που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοια από την εταιρεία και/ή από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει και να στοχεύσει στην περαιτέρω ενίσχυση της υπάρχουσας προσέγγισης σχετικά με την ενσωμάτωση των προσδοκιών και αναγκών των Ενδιαφερόμενων Μερών στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που αναπτύσσει.

- Η WIND Ελλάς θα πρέπει να συνεχίσει, και να στοχεύσει στην επέκταση, της χρήσης εργαλείων και πρωτοποριακών

μεθόδων για την παρακολούθηση της απόδοσης της εταιρικής υπευθυνότητάς της.

- Με δεδομένη την αυξανόμενη σημασία της διαχείρισης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας, η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει την ενδυνάμωση της ενσωμάτωσης της πολιτικής βιωσιμότητας και εταιρικής υπευθυνότητας της στην εφοδιαστική αλυσίδα.
- Η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει την ενδυνάμωση των περιβαλλοντικών προσπαθειών της, οι οποίες είναι μέρος της μακροχρόνιας δέσμευσής της προς την περιβαλλοντική προστασία.

#### **Ευρήματα και συμπεράσματα σχετικά με τις αρχές:**

- Της συμμετοχικότητας – πώς αναγνωρίστηκαν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και πώς έγινε η επικοινωνία μαζί τους σχετικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Οι δραστηριότητες επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη περιλαμβάνουν όλα τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της WIND Ελλάς. Επίσης, η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες αρχές κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της προς την βιώσιμη ανάπτυξη.
- Της ουσιαστικότητας – πώς έγινε η αξιολόγηση της σημαντικότητας για την επιλογή των ουσιαστικών θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας. Η διαδικασία του καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων από τη WIND Ελλάς παρέχει μια ισορροπημένη απεικόνιση των ουσιαστικών θεμάτων σχετικά με την επίδοση στον πλάισιο της βιώσιμης ανάπτυξης. Η διεξαγωγή workshops για τον καθορισμό της ουσιαστικότητας με τη συμμετοχή ομάδων βασικών Ενδιαφερόμενων Μερών είναι μια αποδεκτή και αποτελεσματική μέθοδος ποιοτικού καθορισμού της ουσιαστικότητας.
- Της ανταπόκρισης – πώς ανταποκρίθηκε η WIND Ελλάς στα θέματα που τέθηκαν από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και πώς αυτή η διαδικασία περιγράφεται στον Απολογισμό. Η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει την αρχή της ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που απεικονίζονται στον Απολογισμό.
- Τις Συγκεκριμένες Πληροφορίες Επίδοσης. Τα ποσοτικά στοιχεία που σχετίζονται με δείκτες του GRI έχουν συλλεχθεί και παρουσιαστεί στην έκθεση με τον πλέον ενδεδειγμένο και κοινά αποδεκτό τρόπο. Ενδεικτικά αναφέρονται δείκτες η κάλυψη των οποίων ελέγχθηκε, μέσω ελέγχου στοιχείων και επιβεβαίωσης δηλώσεων, κατά τη διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης:
  - Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Πεδία 1, 2 και 3), καθώς και η μείωση αυτών.
  - Ενεργειακή κατανάλωση και ενεργειακή ένταση.
  - Μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης.

- Μέτρηση της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και την αναγνώριση και αντιμετώπιση των επιπτώσεών της στις τοπικές κοινωνίες.
- Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων.
- Εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος από τη λειτουργία της εταιρείας.
- Επιβεβαίωση των δηλώσεων περί μη-ύπαρξης προστίμων ή/και μη-χρηματικών κυρώσεων σχετικά με τη μη-συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.
- Παροχές στους εργαζόμενους της εταιρείας.
- Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.
- Αριθμός, κατανομή και χαρακτηριστικά των εργαζομένων.
- Ενέργειες και τις πολιτικές σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς.
- Επιβεβαίωση των δηλώσεων περί μη-ύπαρξης προστίμων ή/και μη-χρηματικών κυρώσεων σχετικά με τη μη-συμμόρφωση στη νομοθεσία και κανονισμούς περί ανταγωνισμού.
- Εκπαίδευση των εργαζομένων.
- Ποσοστό δαπανών της εταιρείας προς τοπικούς προμηθευτές επί του συνόλου των προμηθευτών.
- Διαδικασία και κριτήρια επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών.
- Έρευνα ικανοποίησης των πελατών.
- Προώθηση διαφορετικότητας και παροχή ίσων ευκαιριών.
- Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις σχετικά με την ανάπτυξη και τις επιπτώσεις επενδύσεων σε υποδομές και σχετικές υπηρεσίες.

#### **Μεθοδολογία**

Για τη διεξαγωγή της ανεξάρτητης διασφάλισης ακολουθήθηκαν οι εξής διαδικασίες:

- Αναλύθηκαν και ελέγχθηκαν δειγματοληπτικά οι διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και την επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.
- Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες εντοπισμού και καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλήφθησαν στον Απολογισμό.
- Πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις και συνεντεύξεις, στα γραφεία της εταιρείας, με επιλεγμένα στελέχη της WIND Ελλάς που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, καθώς και των μελών της Ομάδας

Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, ώστε να κατανοηθούν οι διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας, η εμπλοκή με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, και η υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας.

- Πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτικός έλεγχος και ανάλυση στοιχείων και αρχείων που σχετίζονται με τους βασικούς δείκτες επίδοσης της εταιρείας. Ο συγκεκριμένος έλεγχος δεν περιλαμβάνει αξιολόγηση/επαλήθευση της λειτουργικής αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων.
- Επισκοπήθηκαν οι πληροφορίες και οι επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό.
- Επισκόπηση του Απολογισμού σε σχέση με τις αρχές του προτύπου ανεξάρτητης διασφάλισης και των οδηγιών G4 του GRI προκειμένου να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωση με τις εν λόγω αρχές.

### Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Από την εργασία εξαιρέθηκαν πληροφορίες που σχετίζονται με:

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

### Υποχρεώσεις της WIND Ελλάς και του Παρόχου Εξωτερικής Διασφάλισης

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

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

### Δήλωση της Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας και Ικανότητας του CSE

Το CSE, και η ομάδα εξωτερικής διασφάλισης, επιβεβαιώνει προς τη WIND Ελλάς ότι έχει διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά του και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά του.

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

Εκ Μέρους της Ομάδας Διασφάλισης  
Νίκος Αυλώνας  
Πρόεδρος CSE



CENTRE for SUSTAINABILITY  
and EXCELLENCE



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-142



# WIND

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 6158317 & fax: 211 9993908,  
email: **csr@wind.gr**

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