

WIND

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης

2019 > 2020





Περιεχόμενα



> 01 Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου	02
> 02 WIND Ελλάς	04
> 03 Βιώσιμη Ανάπτυξη	10
> 04 Εταιρική Διακυβέρνηση	20
> 05 Κοινωνία	30
> 06 Οι Άνθρωποί μας	36
> 07 Περιβάλλον	48
> 08 Αγορά	60
> 09 Σχετικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	74
> 10 Παράρτημα/Πίνακες	76
> 11 Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης	88

01

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Αγαπητοί φίλοι,

Η ανοικτή αυτή επιστολή είναι μια ευκαιρία να μιλήσω εκ μέρους όλου του Οργανισμού μας και να μοιραστώ μαζί σας το κοινό όραμα των ανθρώπων της WIND Ελλάς για τη θέση και τον ρόλο της Εταιρείας μας στην ελληνική κοινωνία.

Η πανδημία άλλαξε τον κόσμο μας ριζικά και οριστικά. Οι οικονομικές και κοινωνικές ανισότητες έγιναν πλέον οδυνηρά αντιληπτές σε παγκόσμιο επίπεδο. Η κλιματική αλλαγή έπασε να είναι θέμα ακαδημαϊκής μελέτης και υψηλής πολιτικής κι έγινε κοινή συνείδηση σε όλους μας ότι ο πλανήτης νοσεί. Η επιστήμη και η τεχνολογία κλήθηκαν να διευρύνουν τα όριά τους μέσα σε χρόνους ρεκόρ ώστε να μπορέσουμε να επανέλθουμε σε οικονομική και κοινωνική κανονικότητα.

Όσα πετύχαμε αυτό το διάστημα μου προξενούν δέος και μεγάλη αισιοδοξία για τα επόμενα βήματα. Η μάχη δόθηκε από όλους μας. Από τους επιστήμονες, από τους γιατρούς και τους νοσηλευτές, από τους εργαζόμενους, τους μαθητές, τις οικογένειες, τους φίλους.

Ειδικά για εμάς, που εργαζόμαστε στην τεχνολογία, η ευθύνη ήταν πολύ μεγάλη. Ποτέ πριν στην ιστορία των τηλεπικοινωνιών δεν ήταν τόσο κρίσιμο να ανταποκριθούμε στις ανάγκες των συνανθρώπων μας.

Είμαι περήφανος που υποστηρίξαμε τους συνδρομητές μας με τις δυνατότητες των δικτύων μας και βεβαίως το πράξαμε αυτό βάζοντας ως πρώτη και απόλυτη προτεραιότητα την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων μας. Ευχαριστώ από καρδιάς όλους τους εργαζόμενους της WIND Ελλάς που ανταποκρίθηκαν με αποφασιστικότητα, με κουράγιο, με θάρρος και με υψηλό ηθικό σε αυτήν την τεράστια πρόκληση.

Η προσπάθεια αυτή απέφερε καρπούς και σε ό,τι αφορά στην επιχειρησιακή μας λειτουργία. Σε αυτό το δύσκολο περιβάλλον, η WIND Ελλάς διατήρησε ισχυρά οικονομικά μεγέθη που πιστοποιούν με τον πιο ξεκάθαρο τρόπο ότι απορροφήσαμε αποτελεσματικά τους κραδασμούς της πανδημίας COVID-19.

Με όπλο τα στρατηγικά πλεονεκτήματά μας, την άοκνη προσπάθεια των ανθρώπων μας και την αφοσίωσή μας στις αξίες μας, παραμείναμε σε σταθερή τροχιά ανάπτυξης. Ξεπερνώντας τις πολύ δύσκολες συνθήκες που δημιουργήθηκαν, συνεχίσαμε να συνεισφέρουμε με επενδύσεις και καινοτόμες υπηρεσίες στον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής οικονομίας.

Η WIND Ελλάς, έχοντας ως παρακαταθήκη τα μαθήματα και τα επιτεύγματα της πανδημίας, είναι σε θέση να επιδιώξει



«Η Εταιρική Υπευθυνότητα ταυτίζεται πλέον με την Επιχειρησιακή Αριστεία. Η επιλογή μας: να είμαστε ένας σπουδαίος και σύγχρονος Οργανισμός που ανταποκρίνεται στις προκλήσεις του παρόντος και του μέλλοντος με πίστη στις συναρπαστικές δυνατότητες της τεχνολογίας και με έμφαση στη Βιώσιμη Ανάπτυξη.»

εκ νέου την επιτάχυνση της ανάπτυξής της. Λειτουργώντας με όραμα, σύνεση και αποφασιστικότητα, η Εταιρεία μας θα εντείνει τις επενδύσεις της τόσο στο 5G όσο και στα δίκτυα οπτικών ινών και τις ψηφιακές πλατφόρμες, ώστε να προσφέρει άριστες υπηρεσίες τεχνολογίας και επικοινωνίας.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα ταυτίζεται πλέον με την Επιχειρησιακή Αριστεία. Δεν έχουμε παρά μόνο μία επιλογή: να είμαστε ένας σπουδαίος και σύγχρονος Οργανισμός που ανταποκρίνεται στις προκλήσεις του παρόντος και του μέλλοντος με πίστη στις συναρπαστικές δυνατότητες της τεχνολογίας και με έμφαση στη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για τα έτη 2019-2020 που κρατάτε στα χέρια σας, συνεχίζει την παράδοση για διαφάνεια και λογοδοσία. Ορόσημο για την επόμενη πενταετία αποτελεί η δέσμευσή μας να επιτύχουμε 25 στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης ως το 2025 και στις σελίδες που ακολουθούν μπορείτε να διαβάσετε αναλυτικά τις πολιτικές, τη μεθοδολογία, τις επιμέρους δεσμεύσεις και τις δράσεις που υλοποιούμε ώστε να δημιουργήσουμε μακροπρόθεσμη αξία για όλους τους Κοινωνικούς μας Εταίρους και το Φυσικό Περιβάλλον.

Με φιλικούς χαιρετισμούς,
Νάσος Ζαρκαλής
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος WIND Ελλάς



02

WIND ΕΛΛΑΣ

Επενδύουμε στην ανάπτυξη

Στην WIND Ελλάς κάνουμε τον ψηφιακό μετασχηματισμό πράξη και συμβάλλουμε με τα δίκτυα νέας γενιάς στην ανάπτυξη καινοτόμων εφαρμογών που δημιουργούν κοινωνική αξία για κάθε έναν από εμάς. Σκοπός μας είναι να δώσουμε νέες δυνατότητες, σε όλους, ανεξάρτητα του πού βρίσκονται, ώστε όλοι να συμμετέχουμε ισότιμα στην ψηφιακή κοινωνία του μέλλοντος.

Η WIND με μια ματιά

Η WIND Ελλάς ιδρύθηκε το 1992. Τον Ιούνιο του 1993 πραγματοποιήθηκε από το δίκτυό της η 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, η WIND Ελλάς έχει συνολικά 4,2 εκατομμύρια συνδρομητές σε κινητή, σταθερή τηλεφωνία και στη συνδρομητική τηλεόραση.

Η Εταιρεία συνεχίζει να επενδύει σε υποδομές νέας γενιάς τόσο στην κινητή τηλεφωνία όσο και στη σταθερή τηλεφωνία και το Internet και αναπτύσσει ιδιόκτητο δίκτυο οπτικών ινών με ταχύτητες έως 1 Gbps. Το 2018 η Εταιρεία μπήκε στο χώρο της συνδρομητικής τηλεόρασης με την WIND VISION. Το 2020 ξεκίνησε η λειτουργία του πιλοτικού 5G δικτύου της σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, με στόχο η πληθυσμιακή κάλυψη να ξεπεράσει το 60% την πρώτη τριετία.

Προϊόντα & Υπηρεσίες

Στην WIND Ελλάς προσφέρουμε υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, ευρυζωνικού Internet και συνδρομητικής τηλεόρασης.

Τα βασικά προϊόντα μας το 2019 και το 2020:

Ιδιώτες

Συνδυαστικά προγράμματα κινητής & σταθερής:

- ▶ WIND ONE Καρτσούνδεση
- ▶ WIND ONE 2GB (και 50 MBPS, και 100FTTH)
- ▶ WIND ONE 5GB (και 50/100/200MBPS, 100/200FTTH)
- ▶ WIND ONE 10GB (και 50/100/200MBPS, 100/200FTTH) (διαθέσιμο από τον Ιούλιο του 2020)
- ▶ WIND ONE Unlimited GB (και 50/100/200MBPS, 100/200FTTH)

Προγράμματα κινητής – συμβόλαιο:

- ▶ W 2GB
- ▶ W 5GB
- ▶ W Unlimited GB
- ▶ W 10GB (διαθέσιμο από τον Ιούλιο 2020)
- ▶ WIND Καρτσούνδεση Basic
- ▶ WIND Καρτσούνδεση Plus

Προγράμματα κινητής με κάρτα:

- ▶ F2G
- ▶ Q

Προγράμματα σταθερής & Internet:

- ▶ WIND Double Play (Basic, Plus, 50, 50 Plus)
- ▶ WIND Broadband (Basic, 50)
- ▶ WIND Fiber (100, 100 Plus, 200 Plus)

Προγράμματα Mobile Broadband:

- ▶ SimpleFi (SimpleFi / SimpleFi 2) (συμβόλαιο)
- ▶ SimpleFi on the Go (5/10/20/30 Gb) (συμβόλαιο)
- ▶ WIND Mobile Broadband (με κάρτα)

WIND VISION, υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης με 2 πακέτα:

- ▶ Family Pack (περισσότερα από 50 συνδρομητικά κανάλια)
- ▶ Full Pack (κανάλια Family Pack + 6 κανάλια αθλητικού περιεχομένου (Superleague και Euroleague)

Οι συνδρομητές έχουν πρόσβαση στα συνδρομητικά κανάλια από 5 συνολικά συσκευές, ενώ μπορούν να παρακολουθούν ταυτόχρονα από τον αποκωδικοποιητή και 2 επιπλέον συσκευές, συμπεριλαμβανομένης της



εφαρμογής για Smartphone & Tablet που παρέχει δυνατότητα Chromecast, αλλά και του υπολογιστή μέσω της ιστοσελίδας www.windvision.gr

Εφαρμογή myWIND Business

Το 2019 ενεργοποιήθηκε η εφαρμογή myWIND Business ειδικά για εταιρικούς πελάτες με την οποία ο χρήστης διαχειρίζεται όλες τις συνδέσεις της επιχείρησής του, ελέγχει το υπόλοιπό του ανά γραμμή, πληρώνει λογαριασμούς, ενημερώνεται για νέες προσφορές και ενεργοποιεί νέες υπηρεσίες και προγράμματα.

Επιχειρήσεις

Προγράμματα κινητής - συμβολαίου:

- ▶ W Business Unlimited & W Business Unlimited Plus για απεριόριστη ομιλία
- ▶ W Business (x)GB
- ▶ XS Business
- ▶ Business Control 300
- ▶ Business MBB Control
- ▶ SimpleFi 1 & 2

Προγράμματα διαχείρισης στόλου οχημάτων:

- ▶ Mobile Fleet Management
- ▶ Προγράμματα διαχείρισης επαγγελματικών ψυγείων
- ▶ WIND Freeze Alert

Προγράμματα διαχείρισης πελατολογίου και προωθητικών ενεργειών:

- ▶ WIND Marketapp

Προγράμματα εταιρικής σταθερής:

- ▶ Business Double Play Basic
- ▶ Business Telephony
- ▶ Business AddOn
- ▶ Business Telephony Solutions
- ▶ Business Internet Solutions
- ▶ Business Connect
- ▶ Free number (800)
- ▶ One number (801)
- ▶ Business Double Play 50
- ▶ Business Fiber 100
- ▶ Business Fiber 200

Οικονομική ανάπτυξη & χαρακτηριστικά μεγέθη

Η WIND Ελλάς αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους ιδιώτες επενδυτές στην Ελλάδα. Το 2019 υλοποίησε επενδύσεις ύψους €87 εκατ. και το 2020 επένδυσε €90 εκατ. σε εκσυγχρονισμό δικτύου και σε υποδομές νέας γενιάς, δημιουργώ-

ντας αξία για την κοινωνία και συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της οικονομίας και στην ανταγωνιστικότητα της χώρας. Η εταιρεία χαρτοφυλακίου Crystal Almond Holdings Limited είναι η απώτατη μητρική εταιρεία της WIND Ελλάς.

Οικονομικά στοιχεία

Περιγραφή	2018	2019	2020
Κύκλος Εργασιών	495,4*	517,2	508,6
Επενδύσεις	97,7	87,1	89,9
Ασφαλιστικές εισφορές	7,1	6,6	6,0
Συνολική κεφαλαιοποίηση από χρέος	277,6	519,2	520,3
Συνολική κεφαλαιοποίηση από ίδια κεφάλαια	272,1	39,8	329,5
Σύνολο ενεργητικού	841,4	1.121,5	1.767,1
Πελάτες κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και Wind Vision	4,1	4,4	4,2
Αριθμός καταστημάτων στο τέλος της περιόδου	203	194	194
Εργαζόμενοι (FTEs)	919	877	874
Εργαζόμενοι (Heads)	920	878	875

*Οικονομικές Καταστάσεις της Crystal Almond Intermediary Holdings Limited 2019-2020.

*Ο κύκλος εργασιών για το έτος 2018, έχει προσαρμοστεί σύμφωνα με το πρότυπο IFRS15.

Τα οικονομικά αποτελέσματα είναι υπολογισμένα σύμφωνα με τα πρότυπα που συνοδεύουν τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις. Όλα τα οικονομικά μεγέθη είναι σε εκατομμύρια ευρώ.

Συμμετοχή

Η συμμετοχή της WIND Ελλάς 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 και την ανταγωνιστικότητα της χώρας.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία είναι ενεργό μέλος σε:

Επαγγελματικούς φορείς

- ▶ 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
- ▶ Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GR.EC.A.)

- ▶ Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος (ΣΔΕ)
- ▶ Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ)
- ▶ Ελληνοαμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο

Φορείς για τη βιώσιμη ανάπτυξη

- ▶ Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- ▶ Συμβούλιο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του ΣΕΒ
- ▶ Sustainable Greece 2020 (Πρεσβευτής Βιωσιμότητας)
- ▶ Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης (CRI)

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.

Το 2019 συμμετείχαμε:

The Economist - Europe: Leaving indecisiveness behind?

Πολιτικοί, επιχειρηματικοί και ακαδημαϊκοί ηγέτες από όλο τον κόσμο ανέλυσαν τα κοινωνικά, πολιτικά αλλά και οικονομικά θέματα που αντιμετωπίζει τόσο η Ελλάδα όσο και η Ευρώπη γενικότερα.

4ο Ετήσιο Συνέδριο «Sm@rt Cities - Digit@l Citizens»

Στελέχη της τοπικής και περιφερειακής αυτοδιοίκησης και από ιδιωτικούς φορείς παρουσίασαν εμπειρίες, τεχνογνωσία, απόψεις, προτάσεις αλλά και καλές πρακτικές αναδεικνύοντας τα σύγχρονα μέσα σχεδιασμού των ελληνικών «έξυπνων πόλεων».

Το 2020 συμμετείχαμε:

The Economist - Europe: Reinforcing cohesion in turbulent times

Ο αντίκτυπος της πανδημίας COVID-19 στην παγκόσμια οικονομία και τις επιχειρήσεις, Brexit, μεταναστευτικές ροές, οικονομική αβεβαιότητα και γεωπολιτικές εντάσεις στην περιοχή ήταν τα θέματα που κάλυψε η εκδήλωση.

Digital Economy Forum: Χτίζοντας την ψηφιακή Ελλάδα

Η εκδήλωση κάλυψε τον καταλυτικό ρόλο και τις καινοτόμες λύσεις, που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία σε κρίσιμους τομείς της οικονομίας και τις νέες καινοτόμες μεταρρυθμίσεις σε τηλεπικοινωνίες και smart home.

Διακρίσεις

2019

Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης
PLATINUM διάκριση και
ειδικό έπαινο στην κοινωνία



2020

Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης
DIAMOND διάκριση



Επιχειρούμε Υπεύθυνα

Η κρίσιμη σημασία της ψηφιακής συνδεσιμότητας στην καθημερινή ζωή αποδείχθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Η επιχειρηματική μας δραστηριότητα διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο στην προσπάθεια για ομαλότητα, καθώς μέσα από τη συνδεσιμότητα έγινε πραγματικότητα η εργασία και η εκπαίδευση εξ αποστάσεως. Αν η πανδημία είχε συμβεί πριν από 20 χρόνια, όλα αυτά που μπορέσαμε να κάνουμε απομακρυσμένα δεν θα ήταν εφικτά.

03

ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



Η Προσέγγισή μας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο τρόπος που προσεγγίζουμε το θέμα της βιώσιμης ανάπτυξης συνιστά για εμάς μια ολοκληρωμένη επιχειρηματική προσέγγιση μέσα από την οποία δημιουργούμε αξία για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της επιχείρησής μας (εργαζόμενους, προμηθευτές, πελάτες, κοινωνία, μετόχους, κράτος-αρχές κλπ).

20 Στόχοι για το 2020

Η θέσπιση στόχων αποτελούσε προτεραιότητά μας από τότε που ξεκινήσαμε να θεωρούμε την εταιρική υπευθυνότητα πολύτιμο εργαλείο για την ανάπτυξη της Εταιρείας και για τη σχέση μας με την ελληνική κοινωνία και όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας. Η στρατηγική «20 Στόχοι για το 2020», αποτελούσαν από 20 Στόχους για ένα καλύτερο αύριο. Όπως φαίνεται και στο σχεδιάγραμμα, από τους 20 στόχους της τετραετίας πετύχαμε τους 13 στόχους στο 100%. Έξι στόχοι, είχαν απόκλιση καθώς επηρεάστηκαν από την πανδημία και την εξέλιξή της και ένας στόχος θα ολοκληρωθεί το 2021.



Οι Άνθρωποί μας

Ετήσια έρευνα εργαζομένων ≥88% συμμετοχή.	Οριακή απόκλιση από τον αρχικό στόχο. Η συμμετοχή έφτασε το 85% των εργαζομένων μέχρι τον Ιούλιο του 2020.	
Δέσμευση εργαζομένων ≥ 70%.	Ο στόχος υπερκαλύφθηκε. Η δέσμευση των εργαζομένων έφτασε το 75% μέχρι το τέλος του 2020.	
Πρόγραμμα ευWIND ≥80%.	Η συμμετοχή έφτασε μέχρι το 65%. Ο στόχος δεν επετεύχθη λόγω COVID-19.	
Ευέλικτο ωράριο 80% εργαζομένων.	Ο στόχος υπερκαλύφθηκε, με ποσοστό 88%.	
Γυναίκες σε Διοικητικές θέσεις 20%.	Ο στόχος υπερκαλύφθηκε, με ποσοστό 24%.	
Εκπαίδευση Δεξιοτήτων 30 ώρες ετησίως ανά εργαζόμενο.	Ο στόχος υπερκαλύφθηκε, με ποσοστό 39,4%.	
Εκπαίδευση στη Βιώσιμη Ανάπτυξη 100% εργαζομένων.	Λόγω COVID-19 εκπαιδεύτηκε το 70% των εργαζομένων. Το πρόγραμμα συμπεριλαμβάνεται στους 25 Στόχους για το 2025.	

Κοινωνία

Ενημερωτική δράση kids@safety 20% αύξηση διεύθυνσης σε παιδιά και γονείς.	Ο στόχος επετεύχθη το 2018.	
Πρόγραμμα ΕΡΧΟΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ 3 νέοι προορισμοί κάθε χρόνο.	Ο στόχος δεν επετεύχθη λόγω COVID-19. Το πρόγραμμα συνεχίζεται στους 25 Στόχους για το 2025.	

Αγορά

Δείκτης Ικανοποίησης Πελάτη (CSAT) ≥80%.	Ο στόχος επετεύχθη κατά 88,39%.	
Πρόγραμμα διαχείρισης Ληξιπρόθεσμων Οφειλών 50% με ποσοστό συνέπειας & 90% Δείκτης Ικανοποίησης Πελάτη.	Οριακή απόκλιση από τον αρχικό στόχο. Ο δεύτερος στόχος επετεύχθη κατά 91%.	
Δαπάνες προς εγχώριους Προμηθευτές ≥90% επί του συνόλου.	Ο στόχος υπερκαλύφθηκε.	
Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης (CR Index) 95% επίδοσης- DIAMOND.	Ο στόχος υπερκαλύφθηκε. Λάβαμε την ύψιστη διάκριση με ποσοστό 96,31%.	
Δίκτυο Οπτικών Ινών 500.000 γραμμές fiber.	Οριακή απόκλιση από τον αρχικό στόχο. Οι ενεργές γραμμές έφτασαν τις 390.000 μέχρι το τέλος του 2020.	
Διαρκής Ενημέρωση καταναλωτών για τους 20 στόχους μας και την ετήσια πρόδοό μας.	Ο στόχος επετεύχθη και συνεχίζεται στους 25 Στόχους για το 2025.	

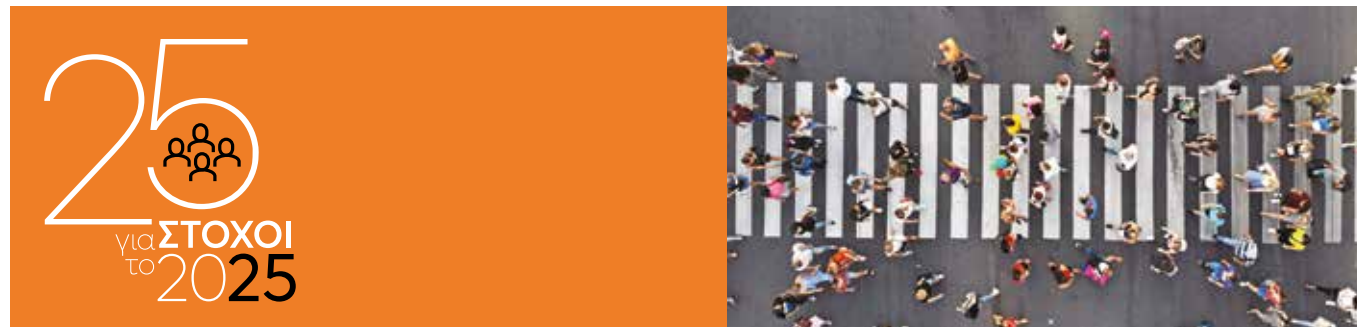
Περιβάλλον

Ανακύκλωση απορριμμάτων 50% αύξηση σημείων συλλογής σε γραφεία.	Ο στόχος δεν επετεύχθη λόγω COVID-19. Το έργο θα ολοκληρωθεί το 2021.	
Κλιματικά Ουδέτερο WIND store ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.	Ο στόχος επετεύχθη. Το κατάστημα στην Κηφισιά έγινε το 1ο κλιματικά ουδέτερο κατάστημα στην Ελλάδα.	
Ενεργειακοί Έλεγχοι 100% των Εγκαταστάσεων.	Ο στόχος επετεύχθη. Λάβαμε πιστοποίηση κατά ISO50001 (Σύστημα Ενεργειακής Διαχείρισης) σε όλα τα κτίρια.	
Ψηφιακές Υπηρεσίες WIND 15% αύξηση συνδρομητών.	Ο στόχος επετεύχθη κατά 33,88% των εγγεγραμμένων συνδρομητών.	
Ενεργειακή Αποδοτικότητα 5% αύξηση στις κτιριακές εγκαταστάσεις.	Ο στόχος υπερκαλύφθηκε, με ποσοστό 20%.	

Νέα στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης

Οι 25 στόχοι που θα υλοποιήσουμε μέσα στα επόμενα 5 χρόνια ενσωματώνονται πλήρως στη λειτουργία της Εταιρείας μας. Είναι ένα φιλόδοξο ανθρωποκεντρικό και περιβαλλοντικό πλάνο δράσεων και αποτελεί τη συνέχεια του προηγούμενου 5ετούς προγράμματος.

Η νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης «25 Στόχοι για το 2025» βασίζεται στα κριτήρια ESG (Environment – Social – Governance) και τα διεθνή πρότυπα βιώσιμης ανάπτυξης (GRI, SASB), ενώ είναι σε πλήρη ευθυγράμμιση με την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία για την επίτευξη ουδετερότητας του κλίματος έως το 2050 και με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του ΟΗΕ για το 2030.



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Πελάτες

- Αύξηση της Ικανοποίησης Πελατών (CSAT) ≥ 80%.
- Ψηφιακή συνδεσιμότητα για όλους, μέσω κατασκευής οπτικών ινών και δικτύου κινητής 5G, ύψους 500 εκατομμυρίων ευρώ με στόχο κάλυψης το 90% του πληθυσμού έως το 2025.
- Διαρκής ενημέρωση των καταναλωτών για τους 25 στόχους.
- Ψηφιακό δίκτυο που προάγει τη βιωσιμότητα και την υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών.
- Βελτιωμένη ψηφιακή εμπειρία πελατών με ολοκληρωμένες και ασφαλείς υπηρεσίες επικοινωνιών.

Εργαζόμενοι

- Ικανοποίηση Εργαζομένων στο 75% (βάσει ερευνών).
- Ευέλικτες μορφές εργασίας για το 85% των εργαζομένων.

- Συμμετοχή και ενημέρωση 100% των εργαζομένων σε ετήσια βάση για τη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Ενίσχυση των υφιστάμενων και εισαγωγή νέων προγραμμάτων ευεξίας.

Κοινωνία

- 50% αύξηση της ευαισθητοποίησης για την υπεύθυνη χρήση κινητού και internet με στόχο τη διαμόρφωση του υπεύθυνου ψηφιακού πολίτη του αύριο μέσα από το πρόγραμμά μας kids@safety.
- Παροχή ψηφιακής πρόσβασης σε κάτοικους απομακρυσμένων περιοχών με στόχο την ισότιμη συμμετοχή στο ψηφιακό μέλλον.
- Ενδυνάμωση των γυναικών και αναβάθμιση δεξιοτήτων μέσα από συνεργασίες και πρωτοβουλίες ώστε να κατακτήσουν τους στόχους τους.
- 400 ώρες εθελοντισμού σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες το χρόνο.



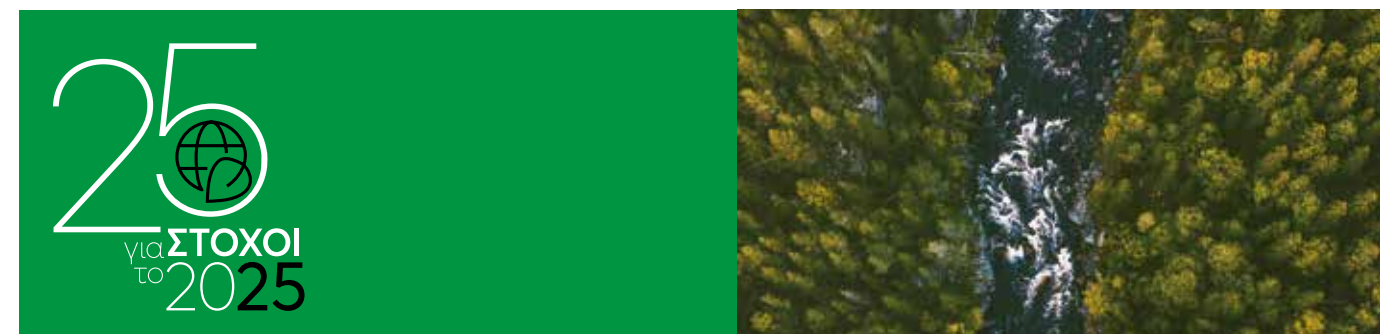
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Εταιρική Διακυβέρνηση

- 35% των γυναικών σε ρόλους ευθύνης.
- Διεξαγωγή ελέγχων συμμόρφωσης για την προστασία προσωπικών δεδομένων και δημοσίευση σχετικών οδηγιών προστασίας δεδομένων.
- Επικαιροποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και ενσωμάτωση σε αυτόν κριτηρίων Αξιολόγησης Βιωσιμότητας.
- Συμμετοχή 100% των εργαζομένων σε ενημερώσεις για τον Κώδικα Δεοντολογίας της WIND Ελλάς.

Βιώσιμη Λειτουργία

- Παροχή του ≥90% των ετησίων προμηθειών σε ελληνικές εταιρείες.
- Συμμόρφωση με τα πρότυπα SASB και άλλες αξιολογήσεις διεθνών οίκων.
- 100% χρήση πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας μέσω Εγγυήσεων Προέλευσης και μείωση των εκπομπών από την παραγωγή ενέργειας κατά 10%.
- Πιστοποίηση του 10% των καταστημάτων της WIND Ελλάς σε κλιματικά ουδέτερα.



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- 100% διαχωρισμός και επεξεργασία αποβλήτων στα γραφεία. Εισάγουμε την έννοια της κυκλικής οικονομίας μέσω προγράμματος χρηματοδοτικής μίσθωσης για συσκευές τηλεφώνων και άλλο ηλεκτρικό εξοπλισμό.
- Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σε κεντρικούς σταθμούς βάσης και στα data center περισσότερο από 10%.

- Μείωση των εκπομπών από τη χρήση υβριδικών αυτοκινήτων του εταιρικού στόλου κατά τουλάχιστον 10%.
- Χρήση τεχνολογικών λύσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας της Ελλάδας.

Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Εφαρμόζουμε αυστηρά και υψηλά πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης, η οποία διασφαλίζει την επίτευξη της ισορροπίας μεταξύ της διοίκησης, της επιχειρηματικότητας και των επιδόσεων της Εταιρείας.

Τα υψηλά πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης που ακολουθούμε εξασφαλίζουν την αντικειμενικότητα των αποφάσεων, την διαφάνεια στην λειτουργία, την απόδοσή της Εταιρείας και δημιουργούν μακροπρόθεσμη αξία για τους εργαζόμενους, τους πελάτες, τους μετόχους, και τους προμηθευτές μας.

Δομή Διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης

Διοικητικό Συμβούλιο

Υπεύθυνο για τη χάραξη της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης.

Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων

Ο Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση και προώθηση των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης.

Ομάδα Εργασίας Βιώσιμης Ανάπτυξης

Πρωθεί τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης στο εσωτερικό της Εταιρείας, συλλέγει τα στοιχεία και συντάσσει την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Τμήμα Βιώσιμης Ανάπτυξης

Αναπτύσσει προγράμματα και δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας, επικοινωνεί με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και συντονίζει την Ομάδα Εργασίας Βιώσιμης Ανάπτυξης για την έκδοση της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Ενδιαφερόμενα Μέρη

Συνομιλούμε συστηματικά και συμπορευόμαστε με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, τα οποία καθορίζονται με βάση την επίδραση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Έχουμε προχωρήσει στην ακριβή χαρτογράφησή τους και στην αποτύπωση της σχέσης μας μαζί τους. Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της WIND Ελλάς 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).

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες- Θέματα διαλόγου
Ρυθμιστικές Αρχές	Συμμετοχή σε Διαβουλεύσεις (5) 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
Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις)	Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (2) Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (1) Online Επικοινωνία (1) Τηλεφωνική Γραμμή Παραπόνων (1)	Τεχνικά Θέματα για Προϊόντα & Υπηρεσίες, Επικοινωνιακή Κάλυψη, Ποιότητα Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιακές Χρεώσεις, Η/Μ Ακτινοβολία
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	Υποστήριξη Επιστημονικών Προγραμμάτων (2) Εκπαιδευτικό Σεμινάριο (5) Ενημερωτικές Ημερίδες (5)	Η/Μ Ακτινοβολία, Ασφαλής Χρήση του Κινητού & του Internet, Εκπαίδευση, Καινοτομία, Υγεία & Ασφάλεια
ΜΜΕ	Συνεντεύξεις Τύπου (2) 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 Κληδικές Ενώσεις (5) Διαρκής Ενημέρωση & Υποστήριξη (1)	Διαδικαστικά Θέματα, Οικονομικά Θέματα, Έγκαιρη Παράδοση, Ασφαλείς συνθήκες παράδοσης για τους Εργαζόμενους
Μέτοχοι	Καθορισμένες Συναντήσεις Μετόχων (5) Στοχευμένη Επικοινωνία (2)	Οικονομική Ανάπτυξη/ Αποτελέσματα, Διοίκηση, Επενδυτικό Πλάνο, Στρατηγικές Επιλογές, Κοινωνικό-οικονομικές Εξελίξεις
Εργαζόμενοι	Έρευνα απόψεων εργαζομένων (4) Internal Communication (1) CRP AFR newsletter (1) Intranet (1) Διοργάνωση Εκδηλώσεων (3) Συναντήσεις με Σωματείο Εργαζομένων (1)	Εκπαίδευση, Υγεία & Ασφάλεια, Ίσες Ευκαιρίες Επαγγελματικής Εξέλιξης
Εμπορικό Δίκτυο	Extranet (Σύστημα Επικοινωνίας) (1) Εμπορικά Συνέδρια (3) Συναντήσεις με Υπεύθυνους Πωλήσεων (2) Διαρκής Παροχή Ενημέρωσης & Υποστήριξης (1)	Εταιρική Διακυβέρνηση, Μεταφορά Γνώσης & Καλών Πρακτικών, Πρωτοβουλίες για Στήριξη Αναγκών Τοπικών Κοινωνιών, Εκπαίδευση σε Νέα Προϊόντα & Υπηρεσίες, Εξυπηρέτηση Πελατών, Ανακύκλωση, Στόχοι και Οικολογική Συνείδηση

Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα

Ανάλυση ουσιαστικότητας

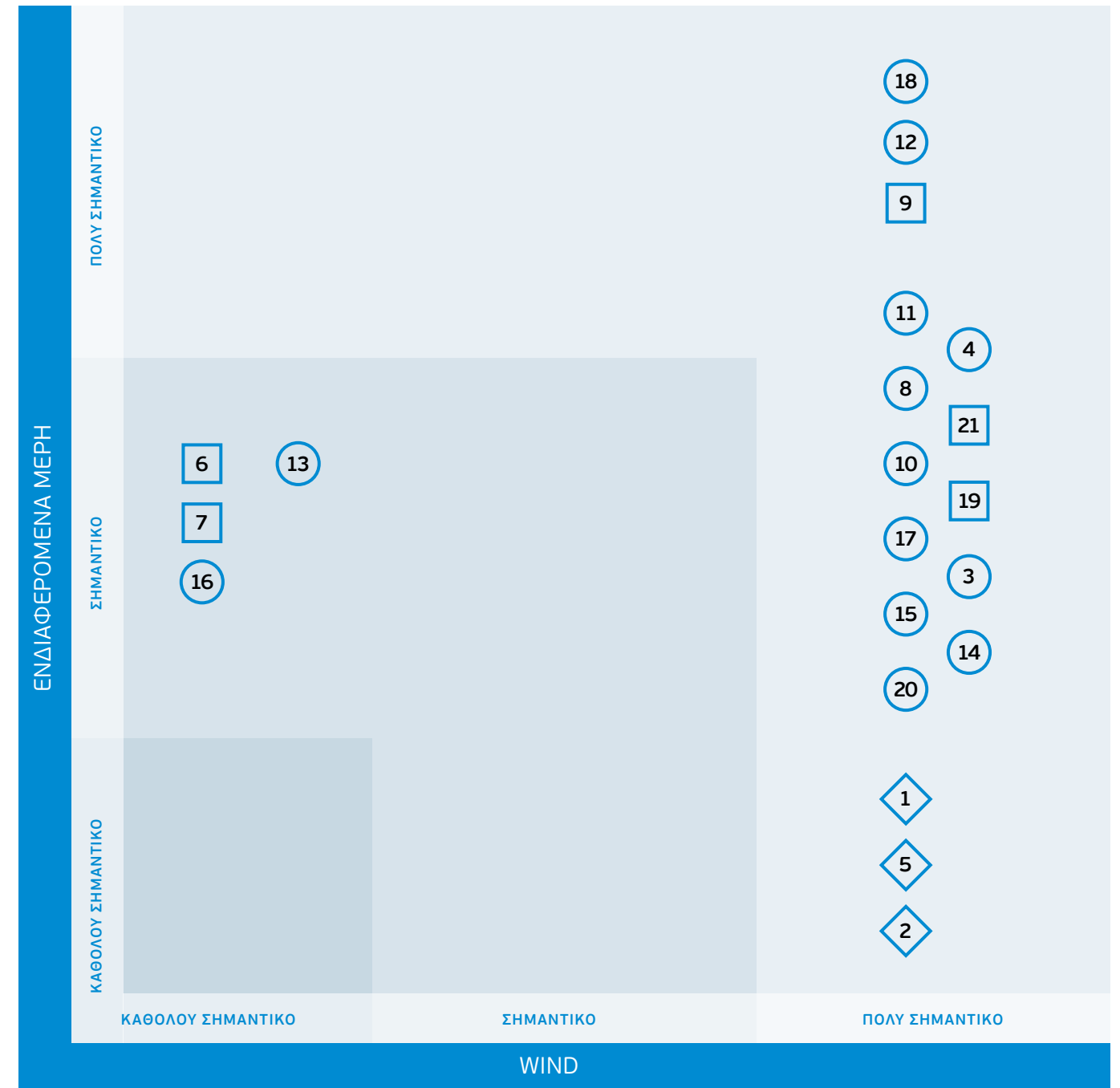
Ένας οργανισμός πρέπει να αναφέρεται σε ζητήματα που προκαλούν τις πιο σημαντικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις, ή αυτά που θεωρούνται πιο σημαντικά, από τα εσωτερικά και τα εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη του. Κατά τη διαδικασία προσδιορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, ένας οργανισμός θα πρέπει να εμπλέκει ενεργά τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του και να εξετάζει όλα τα θέματα και τα ζητήματα τη δεδομένη χρονική περίοδο που εμπήκουν στα όρια της έκθεσης του Οργανισμού.

Προσδιορισμός ουσιαστικών θεμάτων

Για τα έτη 2019 και 2020 ο προσδιορισμός των ουσιαστικών θεμάτων για την WIND Ελλάς καθορίστηκε μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου στα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της Εταιρείας (εργαζόμενοι, πελάτες, προμηθευτές, εκπρόσωποι τοπικής κοινωνίας, εκπρόσωποι ΜΚΟ, εκπρόσωποι ΜΜΕ και μέτοχοι). Μετά τη συγκέντρωση των παραπάνω στοιχείων ως ουσιαστικά θέματα αναφέρονται:



- ▶ Προστασία προσωπικών δεδομένων
- ▶ Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων
- ▶ Περιβαλλοντική νομοθεσία
- ▶ Κοινωνικές παροχές εργαζομένων
- ▶ Νομοθεσία περί ανταγωνισμού
- ▶ Διαχείριση αποβλήτων
- ▶ Επενδύσεις δικτύου
- ▶ Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία
- ▶ Ασφαλής χρήση νέων τεχνολογιών
- ▶ Διασφάλιση απορρήτου επικοινωνίας
- ▶ Καταπολέμηση της διαφθοράς
- ▶ Αποφυγή διακρίσεων
- ▶ Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες
- ▶ Ποιότητα υπηρεσιών
- ▶ Έμμεσες κοινωνικές επιπτώσεις
- ▶ Κερδοφορία
- ▶ Πρακτικές προμηθειών



□ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

○ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ - ΑΓΟΡΑ

◇ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

- 1 Έμμεσες κοινωνικές επιπτώσεις
- 2 Πρακτικές προμηθειών
- 3 Καταπολέμηση της διαφθοράς
- 4 Νομοθεσία περί ανταγωνισμού
- 5 Κερδοφορία
- 6 Κατανάλωση ενέργειας
- 7 Εκπομπές
- 8 Διαχείριση αποβλήτων
- 9 Περιβαλλοντική νομοθεσία
- 10 Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία
- 11 Κοινωνικές παροχές εργαζομένων

- 12 Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων
- 13 Επιμόρφωση εργαζομένων
- 14 Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες
- 15 Αποφυγή διακρίσεων
- 16 Στήριξη τοπικών κοινωνιών
- 17 Διασφάλιση απορρήτου επικοινωνίας
- 18 Προστασία προσωπικών δεδομένων
- 19 Ασφαλής χρήση νέων τεχνολογιών
- 20 Ποιότητα υπηρεσιών
- 21 Επενδύσεις δικτύου

04



**ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

Επιδιώκουμε τη Διαφάνεια

Στηρίζουμε τη δραστηριότητά μας σε αξίες, πολιτικές και κώδικες που επισφραγίζουν τη δέσμευσή μας για υπεύθυνα επιχειρηματικότητα. Ενσωματώνουμε υψηλά πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης με στόχο να δημιουργούμε αξία για τους μετόχους, τους πελάτες, τους εργαζόμενους και τους προμηθευτές μας.

Η Προσέγγισή μας

Προχωρήσαμε το 2019 και το 2020 σε προσεκτικό σχεδιασμό των εργασιών μας, μέσα από υπεύθυνες διοικητικές πρακτικές, ελέγχους και αξιολόγηση της καθημερινής μας λειτουργίας.

Υπεύθυνη διοίκηση

Δέσμευσή μας είναι να κάνουμε την 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.

Ακεραιότητα

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

Απλότητα

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

Ευελιξία

Προσαρμόζομαι γρήγορα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις της αγοράς.

Επιχειρηματικότητα

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

Ομαδικότητα

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

Οι πολιτικές μας

Η στρατηγική μας βασίζεται στο όραμά μας να «κάνουμε το σωστό». Για να εξασφαλίσουμε ότι διεξάγουμε τις επιχειρηματικές δραστηριότητές μας με σεβασμό και υπευθυνότητα, έχουμε αναπτύξει πολιτικές που στοχεύουν στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πελάτες μας, στην προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και του απόρρητου των τηλεπικοινωνιών και στην προστασία του περιβάλλοντος. Οι πολιτικές μας είναι αναρτημένες στην επίσημη ιστοσελίδα www.wind.gr, στο WIND intranet για τους εργαζόμενους, στο WIND extranet για τα καταστήματά μας, και σε έντυπη μορφή στους χώρους εργασίας.

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.

Πολιτική ασφάλειας για τη διασφάλιση του απόρρητου των επικοινωνιών

Εφαρμόζουμε εσωτερικά, και επιβάλλουμε σε συμβατικές σχέσεις με τρίτα μέρη, την πολιτική ασφάλειας για τη διασφάλιση του απόρρητου των επικοινωνιών.

Πολιτική διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας

Περιγράφεται η δέσμευσή μας να συνεχίσουμε να παρέχουμε αδιαλείπτως στους πελάτες μας τις υπηρεσίες μας στην

περίπτωση συμβάντος που θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά επιχειρησιακές μονάδες, συστήματα και υπηρεσίες.

Πολιτική υγείας και ασφάλειας της εργασίας

Περιγράφεται η δέσμευσή μας να διασφαλίσουμε την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων μας.

Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων

Περιγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις που τηρούνται από την Εταιρεία για την προστασία της ιδιωτικότητας των συνδρομητών, των χρηστών των ιστοσελίδων και των εφαρμογών (apps) της, καθώς και των εργαζομένων. Διασφαλίζει υψηλό επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών, τηρώντας το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

Διοικητικές πρακτικές

Η WIND Ελλάς είναι η Γενική Συνέλευση των μετόχων, η οποία σύμφωνα με το καταστατικό μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις για κάθε υπόθεση που αφορά στην Εταιρεία.

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. Όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου έχουν προσληφθεί από την Ελλάδα.

Σύνθεση Δ.Σ. 2019 και 2020

Η σύνθεση του Δ.Σ. κατά το 2019 ήταν η εξής:

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

Η σύνθεση του Δ.Σ. από τον Οκτώβριο του 2020 ήταν η εξής:

- ▶ Αθανάσιος Ζαρκαλής, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
- ▶ Νικόλαος Μπάμπαλης, Μέλος
- ▶ Νικόλαος Πανόπουλος, Μέλος

Επικοινωνία με τη Διοίκηση

Με στόχο τον καθορισμό της στρατηγικής για την επίτευξη του επενδυτικού πλάνου της WIND Ελλάς, επικοινωνούμε με τους μετόχους, σε τακτά χρονικά διαστήματα, για την άμεση ενημέρωσή τους για τις εξελίξεις στην Εταιρεία, αλλά και στην ελληνική αγορά γενικότερα. Η εποικοδομητική και αμφίδρομη επικοινωνία συνεχίζεται και μεταξύ των εργαζομένων και του Διοικητικού Συμβουλίου. Κατά τη διάρκεια του έτους, πραγματοποιούνται ενημερωτικές συναντήσεις σε σταθερή βάση μεταξύ των επικεφαλής λειτουργιών και ομάδων και μεταξύ κάθε προϊστάμενου και της ομάδας εργασίας του, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να είναι ενήμεροι για τους στόχους, τις στρατηγικές προτεραιότητες και τα αποτελέσματα της Εταιρείας.

Οι Επιτροπές

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

Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης

Η Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο και τους Γενικούς και Ανώτερους Διευθυντές, με αρμοδιότητα τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τα τρέχοντα θέματα της Εταιρείας. Λαμβάνει σημαντικές αποφάσεις σε σχέ-

ση 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

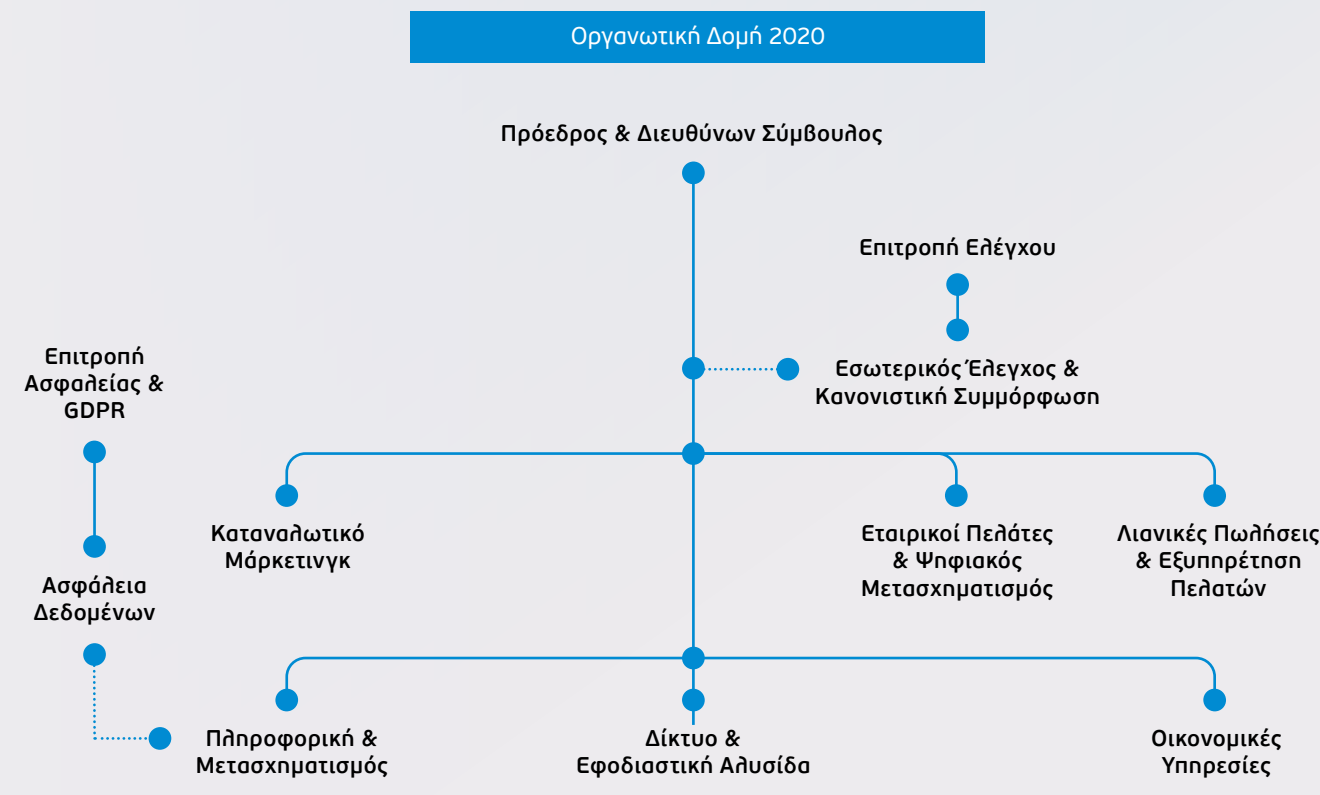
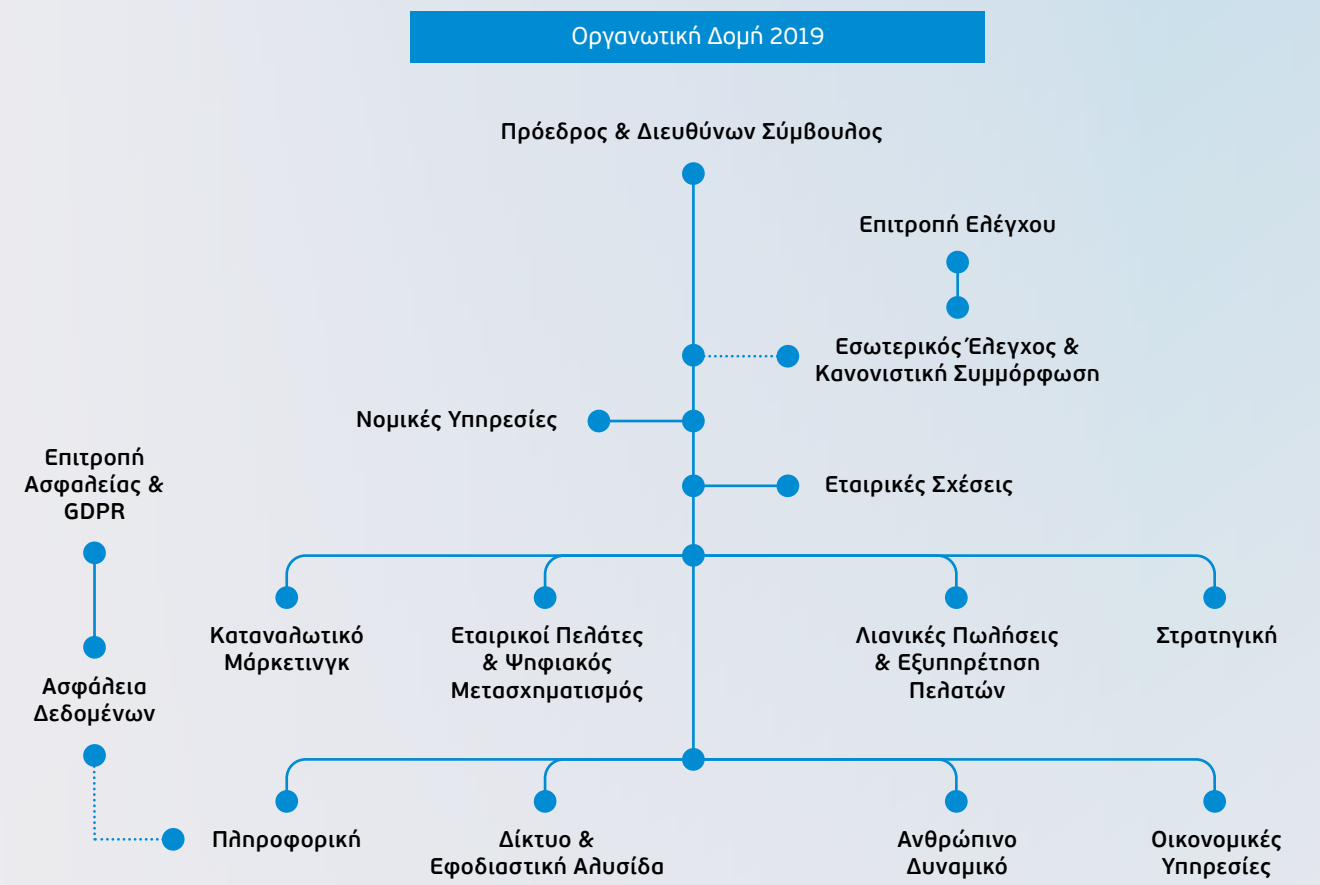
Βασικός στόχος της Ανώτατης Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι η επίβλεψη του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Η επιτροπή ασχολείται με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης που επηρεάζουν εξωτερικές και εσωτερικές λειτουργίες της Εταιρείας και σχετίζονται με τις αρχές και αξίες της, την εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας, καθώς και θέματα εταιρικής διακυβέρνησης. Απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, το Γενικό Διευθυντή Πληροφορικής και Μετασχηματισμού, το Νομικό Σύμβουλο, το Γενικό Οικονομικό Διευθυντή και την Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας των Πληροφοριών και Προσωπικών Δεδομένων

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 διασφαρίζεται η εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των πληροφοριών. Η επιτροπή αποτελεί την κεντρική αρχή της Εταιρείας που διαχειρίζεται την πολιτική ασφάλειας πληροφοριών και μπορεί να προτείνει διορθωτικές ενέργειες, με στόχο τη διατήρηση και ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου ασφαλείας των πληροφοριών μέσα από τις διαδικασίες και τα συστήματα της Εταιρείας. Μέλη της Επιτροπής αποτελούν ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Γενικός Διευθυντής Πληροφορικής και Μετασχηματισμού, ο Γενικός Διευθυντής Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ο Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων, ο Διευθυντής Ασφάλειας Συστημάτων και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ο Υπεύθυνος Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και η Επικεφαλής 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, τον Ανώτερο Διευθυντή Εταιρικών Σχέσεων, το Γενικό Διευθυντή Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας και το Διευθυντή Πληροφορικής και Μετασχηματισμού.



Εσωτερικός έλεγχος & Επιτροπή Ελέγχου

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει ως αρμοδιότητα την παροχή ανεξάρτητης εύλογης διασφάλισης στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας ότι το σύστημα εσωτερικού ελέγχου εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις πολιτικές, πρακτικές και διαδικασίες της Εταιρείας. Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, των σημείων ελέγχου των λειτουργικών διαδικασιών και των πρακτικών διακυβέρνησης.

Η διοίκηση είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό και τη λειτουργία του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, ενώ οι διευθυντές των τμημάτων είναι υπεύθυνοι να δημιουργούν τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, έτσι ώστε να βοηθούν την Εταιρεία να επιτυγχάνει τους καθορισμένους της στόχους. Μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, η οποία απαρτίζεται από τουλάχιστον 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 και 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.

Κώδικας δεοντολογίας

Ο κώδικας δεοντολογίας της WIND Ελλάς στηρίζεται πάνω σε 5 αλληλοσυνδεόμενους άξονες.

- Αξίες**
 Ο κώδικας στηρίζεται από τις αξίες της Εταιρείας με ιδιαίτερη έμφαση στην ακεραιότητα και στη φράση «κάνω το σωστό ανεξαρτήτως κόστους».
- Tone at the Top**
 Συνεχής υποστήριξη σε όλες τις μορφές της από την ανώτατη και ανώτερη διοίκηση.
- Συνεχής Συζήτηση**
 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.
- Ελευθερία Επιλογών**
 Δημιουργία ανοικτών γραμμών επικοινωνίας για όλους τους εργαζόμενους, ενθάρρυνση αναφορών σε θέματα αντιδεοντολογικών πρακτικών.
- Εταιρική Κουλτούρα**
 Δημιουργία μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας κάνοντας τον κώδικα κομμάτι της καθημερινής συμπεριφοράς μας.

Ο κώδικας δεοντολογίας της WIND Ελλάς παρέχει το πλαίσιο των βασικών αρχών λειτουργίας που καθοδηγούν την καθημερινή επιχειρηματική συμπεριφορά μας.

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.

Στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, οι κυριότερες ενέργειες ήταν:

Η εφαρμογή του ISO 19600 στο Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Εφαρμόζεται από το 2016 το Σύστημα Διαχείρισης Συμμόρφωσης ISO 19600, το οποίο είναι μη πιστοποιήσιμο. Το συγκεκριμένο πρότυπο παρέχει ένα πλαίσιο για την εφαρμογή των απαιτήσεων που σχετίζονται με τη συμμόρφωση και καθοδήγηση για τη δημιουργία, την ανάπτυξη, την εφαρμογή, την αξιολόγηση, τη διατήρηση και τη βελτίωση ενός αποτελεσματικού και ανταποκρινόμενου συστήματος διαχείρισης συμμόρφωσης.

Σε αυτή τη βάση έχουμε αναπτύξει και υλοποιούμε το «Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης» προσαρμοσμένο στη λειτουργία και δραστηριότητα της WIND Ελλάς.

Υποστηρικτικά του κώδικα δεοντολογίας λειτουργούν οι παρακάτω πολιτικές, που είναι προσβάσιμες σε όλους τους εργαζόμενους της Εταιρείας μας:

Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Λειτουργεί υποστηρικτικά στην επίτευξη των στόχων σχετικά με την κανονιστική συμμόρφωση της Εταιρείας, θέτοντας ένα πλαίσιο συμμόρφωσης που να προτρέπει την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της WIND Ελλάς σύμφωνα με τις νομικές και εσωτερικές απαιτήσεις.

Πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων

Σκοπός της πολιτικής είναι η περιγραφή των αρχών που έχουμε υιοθετήσει, ως προς τη διαχείριση και παρακολούθηση υφιστάμενων και δυνητικών καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων.

Πολιτική αποδοχής δώρων

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

Πολιτική αντιμετώπισης απάτης με κύριες κατευθύνσεις

Σκοπός της πολιτικής είναι:

- ▶ Η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων μας αναφορικά με την έννοια και την αποτροπή της απάτης.
- ▶ Η 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.
- ▶ Η περιγραφή και τον καθορισμό των σχετικών δράσεων που οφείλουν να αναλαμβάνουν τα αρμόδια όργανα, σε περιπτώσεις εκδήλωσης κρουσμάτων απάτης.
- ▶ Η διευκόλυνση της ανάπτυξης συστημάτων, διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών που βοηθούν στην πρόληψη και καταστολή της απάτης.

Πολιτική καταπολέμησης της διαφθοράς με κύριες κατευθύνσεις

- ▶ Την περιγραφή των απαιτήσεων της WIND Ελλάς ώστε να επιτευχθεί συμμόρφωση με την εφαρμοστέα νομοθεσία για την καταπολέμηση της διαφθοράς.
- ▶ Την καθοδήγηση στους εργαζόμενους και συνεργάτες ως προς το πώς πρέπει να συμπεριφέρονται.
- ▶ Τη συμμόρφωση της WIND Ελλάς και των εργαζομένων της με τις ισχύουσες νομοθεσίες. Η παραβίαση τους θα μπορούσε να υπαγάγει τόσο την Εταιρεία όσο και τους εργαζόμενούς της σε σοβαρές αστικές και ποινικές κυρώσεις, με βαρύτατα πρόστιμα ακόμα και φυλάκιση.

Για το 2019-2020 δεν έχουν αναφερθεί περιστατικά διαφθοράς στο κανάλι επικοινωνίας του Whistleblowing ή απευθείας στην επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας.

Πολιτική μη ανταπόδοσης

Σκοπός της πολιτικής είναι να οριοθετήσει την προστασία που παρέχει η WIND Ελλάς από οποιαδήποτε αρνητική επίπτωση στους εργαζόμενους, που καλή τη πίστει, ανα-

φέρουν συμπεριφορές που δεν συνάδουν με τον κώδικα δεοντολογίας ή/και τη νομοθεσία.

Έχοντας ως στόχο την ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας και την καλύτερη αφομοίωση των ηθικών κανόνων του κώδικα δεοντολογίας και των πολιτικών κανονιστικής συμμόρφωσης ώστε να διαφυλάττουμε την ασφάλεια πληροφοριών των πελατών, την εκτέλεση των αρχών της επιχειρησιακής συνέχειας, την προστασία του περιβάλλοντος και την εφαρμογή των εσωτερικών διαδικασιών και πολιτικών της Εταιρείας, προετοιμάστηκε μέσα στο 2019 ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό υλικό που περιλαμβάνει όλη αυτήν τη θεματολογία, το οποίο προσαρμόστηκε στις προδιαγραφές του συστήματος τηλεεκπαίδευσης της Εταιρείας.

Το 2020 ξεκίνησε εκπαίδευση εξ αποστάσεως σε όλους τους υπαλλήλους της Εταιρείας, η οποία κάλυψε το 70% του προσωπικού μέχρι το τέλος του χρόνου.



Διαχειριστικά συστήματα & πιστοποιήσεις

Στην Εταιρεία έχουμε αναπτύξει, εφαρμόσει και πιστοποιήσει τα εξής διαχειριστικά συστήματα:

- Σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- Σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης
- Σύστημα διαχείρισης της υγείας και ασφάλειας στην εργασία
- Σύστημα διαχείρισης της ενέργειας
- Σύστημα κοινωνικής ασφάλειας - διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας

Διαχείριση ποιότητας

Εφαρμόζουμε σύστημα διαχείρισης ποιότητας 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 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 που εφαρμόζουμε είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρακάτω διεθνούς προτύπου.

Ποιότητα: EN ISO9001: 2015

- Πρώτη πιστοποίηση: 2001
- Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44100011460
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2020
- Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

Περιβάλλον και ενέργεια

Εφαρμόζουμε σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης στο σύνολο των δραστηριοτήτων μας. Το πεδίο εφαρμογής καλύπτει:

- 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 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 Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι σύμφωνο με το διεθνές πρότυπο ISO14001.

Περιβάλλον: EN ISO14001: 2015

- Πρώτη πιστοποίηση: 2009
- Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44104090360-000
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2020
- Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)
- Εφαρμόζουμε επιπροσθέτως και Σύστημα Διαχείρισης



της Ενέργειας, κατά ISO50001 στις ενεργοβόρες εγκαταστάσεις μας, με πεδίο πιστοποίησης που καλύπτει τη λειτουργία των κέντρων δεδομένων και μεταγωγής καθώς και των γραφείων διοίκησης.

Ενέργεια: ΕΛΟΤ EN ISO50001: 2011

- Πρώτη πιστοποίηση: 2019
- Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 058190003
- Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

Υγεία και ασφάλεια στην εργασία

Εφαρμόζουμε σύστημα διαχείρισης της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, το πεδίο εφαρμογής του οποίου περιλαμβάνει:

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση 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.
- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση μετά την Πώληση Ιδιωτών και Εταιρικών Πελατών.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία: BS OHSAS 18001:2007

- Πρώτη πιστοποίηση: 2017 Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 4411617370062
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2020 Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

Διαχείριση επιχειρησιακής συνέχειας

Εφαρμόζουμε σύστημα κοινωνικής ασφάλειας - διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας (Social Security Business Continuity

Management System), το οποίο καλύπτει όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας και το πεδίο εφαρμογής του περιλαμβάνει:

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση 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. Το σύστημα κοινωνικής ασφάλειας - διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας που εφαρμόζουμε πιστοποιήθηκε το 2017 σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρακάτω διεθνούς προτύπου.

Επιχειρησιακή Συνέχεια: EN ISO22301:2012

- Πρώτη πιστοποίηση: 2017
- Επαναπιστοποίηση: 2020

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 054170001
Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)
Παράλληλα, 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) όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθμ. 99/2017 Απόφαση της ΑΔΑΕ.

Διαδικασία διαχείρισης κρίσεων

Έπειτα από πρόταση του εσωτερικού ελέγχου, προχωρήσαμε στην κατάρτιση και υλοποίηση ενός ολιστικού Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων (WHCMP) το έτος 2019, το οποίο παρέχει τη δομή διαχείρισης, τις βασικές ευθύνες και τις γενικές διαδικασίες που ακολουθούν οι εμπλεκόμενοι πριν, κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά από μια κρίση.



05

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Υποστηρίζουμε σημαντικούς σκοπούς

Στην WIND Ελλάς στόχος μας είναι να δημιουργούμε αξία για τους ανθρώπους, την κοινωνία και το περιβάλλον. Για περισσότερα από 10 χρόνια υλοποιούμε με συνέπεια ένα σύνολο κοινωνικών πρωτοβουλιών. Το 2019 και το 2020 στηρίξαμε καινοτόμες ιδέες, την εκπαίδευση και εμπνεύσαμε στους συνανθρώπους μας – εργαζόμενους, πελάτες και πολίτες – την κοινωνική αλληλεγγύη και την περιβαλλοντική συνείδηση.

10 χρόνια Kids@Safety

10 χρόνια καθοδηγούμε τα παιδιά στο να υιοθετούν έναν ασφαλή διαδικτυακό τρόπο συμπεριφοράς και συμβάλλουμε στη δημιουργία του υπεύθυνου ψηφιακού πολίτη του αύριο.



Το πρόγραμμα Kids@Safety, εδώ και δέκα χρόνια, στοχεύει σε ένα ασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον για τα παιδιά και θέτει τις βάσεις για τους υπεύθυνους ψηφιακούς πολίτες του αύριο. Βοηθά γονείς και κηδεμόνες να προετοιμάσουν και να καθοδηγήσουν τα παιδιά τους, ώστε να υιοθετούν έναν ασφαλή διαδικτυακό τρόπο συμπεριφοράς, και να εκπαιδευτούν στο να μάθουν να αναγνωρίζουν και να αποφεύγουν τους πιθανούς κινδύνους. Μέσα από συμβουλές για την ορθή χρήση του διαδικτύου και την ενθάρρυνση του διαλόγου μεταξύ ανηλίκων, γονέων, κηδεμόνων και εκπαιδευτικών το πρόγραμμα παράλληλα προωθεί τις θετικές πλευρές των νέων τεχνολογιών και την κριτική σκέψη. Βασικός άξονας του προγράμματος είναι η ιστοσελίδα του προγράμματος της WIND Ελλάς www.kidsatsafety.gr και τα κανάλια επικοινωνίας σε Facebook, Instagram και Twitter.

Το πρόγραμμα συνεργάζεται με την Ελληνική Αστυνομία και τη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Η WIND Ελλάς από το 2011 στηρίζει έμπρακτα τη δράση Cyberkid ως αποκλειστικός χορηγός της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα CYBERKID και της ιστοσελίδας www.cyberkid.gr. Η εφαρμογή για κινητά CYBERKID δίνει τη δυνατότητα στα παιδιά μέσα από τη Γραμμή SOS - Cyber Alert να επικοινωνούν άμεσα (touchscreen call) και σε πραγματικό χρόνο σε περίπτωση κινδύνου ή απειλής με αξιωματικούς του

Κέντρου Επιχειρήσεων Διαδικτυακών Απειλών της Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος.

Το 2019 το Kids@Safety στήριξε για 2η συνεχόμενη χρονιά το CSI Institute (Cyber Security International Institute), σε ένα καινοτόμο εγχείρημα διαδικτυακής εκπαίδευσης για γονείς. Πρόκειται για την Ψηφιακή Ακαδημία Γονέων, ένα δωρεάν 8ωρο διαδραστικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Είμαστε μαζί

Δωρεάν υπηρεσίες επικοινωνίας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

Σε μία προσπάθεια συμβολής στην αντιμετώπιση περιστατικών έκτακτης ανάγκης προσφέραμε δωρεάν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε συνδρομητές μας σε περιοχές (Χανιά, Ρέθυμνο, Χαλκιδική, Εύβοια, Ζάκυνθο, Κεφαλλονιά, Ιθάκη, Καρδίτσα, Σάμο και Βόλο) που επλήγησαν από ακραία καιρικά φαινόμενα ή πυρκαγιές, ενώ, παράλληλα, το Εθνικό Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου και οι τεχνικοί της εργάστηκαν εντατικά για την αποκατάσταση ζημιών στο δίκτυο κινητής όσο και στο δίκτυο σταθερής και internet.

COVID-19

Τον τελευταίο χρόνο με τις ιδιαίτερες συνθήκες λόγω COVID-19, η WIND Ελλάς με αίσθημα υπευθυνότητας και αλληλεγγύης προς την κοινωνία και τους συνδρομητές της, προέβη σε μια σειρά ενεργειών που αφορούσαν στη συνεχή συνδεσιμότητα των πελατών της, αλλά και στη φροντίδα του γενικού συνόλου.

Συγκεκριμένα προσφέραμε δωρεάν επικοινωνία στους συνδρομητές μας είτε πρόκειται για ιδιώτες είτε για επιχειρήσεις, με προτεραιότητα σε όσους βίωναν ιδιαίτερες συνθήκες. Ενδεικτικά, στηρίξαμε τους πωλητές και συνεργάτες του περιοδικού δρόμου ΣΧΕΔΙΑ.

Στηρίξαμε το Λιμενικό Σώμα - Ελληνική Ακτοφυλακή και τον δημόσιο τομέα της χώρας μας:

- ▶ Με δωρεάν υπηρεσίες Wi-Fi στο νοσοκομείο Παμμακάριστος και σε όλα τα κτίρια του νοσοκομείου «Σωτηρία» διευκολύνοντας γιατρούς, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό αλλά και τους ασθενείς στην επικοινωνία τους.
- ▶ Ως αποκλειστικός τηλεπικοινωνιακός πάροχος στηρίζουμε το έργο του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (Ε.Ο.Δ.Υ), καλύπτοντας τις ανάγκες επικοινωνίας και εξοπλισμού των κινητών μονάδων του Υπουργείου Υγείας (ΚΟΜΥ) που πραγματοποιούν τεστ ανίχνευσης COVID-19 πανελλαδικά. Επιπλέον, στηρίζουμε τη νέα πρωτοβουλία του ΕΟΔΥ για τη λειτουργία του νέου κέντρου υποστήριξης στο Μαρούσι, παρέχοντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας.
- ▶ Σταθήκαμε στο πλευρό των 10 νοσηλευτριών από την Κρήτη που ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμα για βοήθεια και μετέβησαν στην Θεσσαλονίκη για να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους, επαινώντας το έργο τους με τη δυνατότητα παροχής δωρεάν κλήσεων και χρήσης διαδικτύου, για να επικοινωνούν με τους δικούς τους ανθρώπους το διάστημα που θα χρειαστεί να λείπουν μακριά τους.
- ▶ Κάλυψη αναγκών επικοινωνίας των δέκα νέων σκαφών τύπου Rafnar 1100, ταχύπλοα ειδικών αποστολών του Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής, προσφέροντας δωρεάν απεριόριστα δεδομένα (data) μέσω του κινητού δικτύου της WIND Ελλάς.



Στηρίξαμε την ισότιμη και απρόσκοπτη πρόσβαση των μαθητών και εκπαιδευτικών της χώρας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση:

- ▶ Προσφέραμε στη σχολική κοινότητα του ακριτικού νησιού της Ανάφης δωρεάν σύνδεση στο δίκτυο της WIND Ελλάς, ενώ τα 18 παιδιά από 6 μέχρι 17 ετών της δομής της Κιβωτού του Κόσμου στην Καλαμάτα παρακολούθησαν καθημερινά τα μαθήματά τους με δωρεάν τεχνολογικό εξοπλισμό και υπηρεσίες από την WIND Ελλάς.
- ▶ Ανταποκριθήκαμε στην πρωτοβουλία του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων και παραχωρήσαμε πρόσβαση χωρίς χρέωση δεδομένων (zero-rating) από κινητά δίκτυα σε ψηφιακές πλατφόρμες που χρησιμοποιεί το Υπουργείο για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση στα σχολεία.

Δωρεάν πρόσβαση δόθηκε στους συνδρομητές μας, ανεξαρτήτως οικονομικού προγράμματος, στα γραπτά μηνύματα (SMS) 13033 της Πολιτικής Προστασίας, στο 10306 γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης του ΕΚΠΑ και το 1110 της Περιφέρειας Αττικής.



Προσφέρουμε την τεχνογνωσία και τις λύσεις μας για την προστασία του περιβάλλοντος:

- ▶ Συμβάλλουμε στην προστασία του περιβάλλοντος και της ελληνικής άγριας πανίδας. Το βαλκανικό Σαμούδι ανήκει στα απειλούμενα ζώα της χώρας. Η WIND Ελλάς με στόχο την προστασία του είδους, έθεσε το δίκτυο και την τεχνογνωσία της στην προστασία του περιβάλλοντος και της ελληνικής πανίδας του Πάρκου Βόρειας Πίνδου.
- ▶ Προστατεύουμε τα δάση της Αττικής. Για 2 συνεχόμενες χρονιές στηρίξαμε το έργο των Εθελοντών Δασοφυροπροστασίας Αττικής (Ε.ΔΑΣ.Α) καλύπτοντας τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες τους μέσω του κινητού της δικτύου, για όλη την αντιπυρική περίοδο.

Ενεργοποιήσαμε τη δράση αλληλεγγύης «μείνετε σπίτι - θα σας φέρουμε εμείς τα ψώνια» σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη

Με προτεραιότητα την υγεία και ασφάλεια των ευπαθών ομάδων, η WIND Ελλάς ανέλαβε, την περίοδο της πρώτης καραντίνας, την πρωτοβουλία να μεταφέρει δωρεάν είδη πρώτης ανάγκης στο σπίτι τους, ώστε να μην εκτεθούν στον ιό.

Κοινωνικό Προϊόν

Στην WIND Ελλάς πιστεύουμε ότι η τεχνολογία 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.

Γραμμές Στήριξης

▶ Προσφέρω

Πρόκειται για μια κοινή πρωτοβουλία και των 3 εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, η οποία ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2006 και έχει φιλανθρωπικό χαρακτήρα. Η υπηρεσία αφορά στην 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 ένα Μη Κερδοσκοπικό - Μη Κυβερνητικό Οργανισμό. Για το 2020, η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε 14 φορές. Το σύνολο των



Δωρεά τεχνολογικού εξοπλισμού και επίπλων από την WIND Ελλάς

Σε συνέχεια της μετακόμισης και ανακαίνισης των γραφείων μας σε Λ. Αθηνών και Παιανία, η WIND Ελλάς δώρισε τεχνολογικό εξοπλισμό και έπιπλα σε σχολεία, νοσοκομεία, Δήμους και άλλους οργανισμούς. Συνολικά 396 έπιπλα, όπως ντουλάπια, ερμάρια, τραπεζία, γραφεία και καρέκλες, 9 υπολογιστές και 6 servers, έχουν διανεμηθεί κατά τη διάρκεια του 2020, σε φορείς και οργανισμούς, που είχαν ανάγκες.

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 2020, μέσω της υπηρεσίας «Προσφέρω» για διάφορες οργανώσεις, ήταν 4.750€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ Παιδικά Χωριά SOS

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στα Παιδικά Χωριά SOS, καλώντας ή

στέλνοντας SMS στο 19820. Το 2019 αποδόθηκαν μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών της WIND 2.591,94€, ενώ το 2020 αποδόθηκαν 1.422,81€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ Χαμόγελο του Παιδιού

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στο Χαμόγελο του Παιδιού στέλνοντας SMS στο 19810. Το 2019 αποδόθηκαν μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών της WIND 29.089€ , ενώ το 2020 αποδόθηκαν 21.654,25 € (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ Κιβωτός του Κόσμου

Οι συνδρομητές μας μπορούν να δωρίζουν 2€ ή 2,016€ αντίστοιχα στην Κιβωτό του Κόσμου, στέλνοντας SMS στο 19888 ή 19828. Συνολικά αποδόθηκαν 17.791,98€ το 2019 και 12.246,61€ το 2020 (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ Θεόφιλος

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στη ΜΚΟ Θεόφιλος στέλνοντας SMS στο 19855. Το 2019 και το 2020, αποδόθηκαν 457,72€ και 70,28€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ ΕΛΕΠΑΠ

Στέλνοντας SMS στο 54980 ή 19811, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στην ΕΛΕΠΑΠ. Συνολικά, το 2019 αποδόθηκαν 1.096,50€ και το 2020 754,80€.

▶ Αγκαλιά

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στη ΜΚΟ Αγκαλιά στέλνοντας SMS στο 19829. Το 2019 αποδόθηκαν 113,90€ και το 2020 40,80€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ Λάμψη

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στη ΜΚΟ Λάμψη στέλνοντας SMS στο 19833. Το 2019 αποδόθηκαν 72,01€ και το 2020 80,57€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ Άσυλο Ανιάτων

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στο Άσυλο Ανιάτων στέλνοντας SMS στο 19809. Το 2019, αποδόθηκαν 248,57€ και το 2020 6,86€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ Κάνε μια Ευχή

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στο Κάνε μια Ευχή στέλνοντας SMS στο 19808. Το 2019 αποδόθηκαν 936,70€ και το 2020 1.123,70 (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ Ένωση Μαζί για το Παιδί

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στο Ένωση μαζί για το Παιδί στέλνοντας SMS στο 19805. Το 2019 αποδόθηκαν 1.225,71€ και το 2020 1.097,13€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α).

▶ Όλοι μαζί μπορούμε

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στο Όλοι μαζί μπορούμε, καλώντας ή στέλνοντας SMS στο 19817. Το 2020 αποδόθηκαν 10.256,34€ (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.

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 αναφερόμενοι αριθμοί είναι χωρίς χρέωση, σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης και το σχετικό ρυθμιστικό πλαίσιο.

06

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

[37]

Στην WIND οι άνθρωποι δίνουν τον παλμό!

Οι εργαζόμενοί μας είναι η κινητήριος δύναμη της WIND Ελλάς. Με στόχο να προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες επικοινωνίας και εξυπηρέτησης στους πελάτες της και ευρύτερα στην κοινωνία, επενδύει συνειδητά στους ανθρώπους της, γιατί πιστεύει στη μοναδικότητά τους. Λειτουργεί ως υπεύθυνος εργοδότης, που εξασφαλίζει άριστες και σύγχρονες συνθήκες εργασίας και ανταγωνιστικές παροχές. Ανταμείβει την απόδοση, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη συνολική εταιρική επιτυχία. Η συστηματική εκπαίδευση και οι συνεχείς ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης των ανθρώπων της είναι αυτονόητες προϋποθέσεις για τη σταθερή εξέλιξη και πρόοδο της ίδιας της Εταιρείας.

Η Προσέγγισή μας

Η κοινωνικά υπεύθυνα δράση της Εταιρείας συμβάλλει σημαντικά στη σχέση της με τους ανθρώπους της. Αυτό αποτυπώνεται και στην έρευνα απόψεων εργαζομένων που πραγματοποιείται ανά δύο χρόνια, με 9 στους 10 εργαζόμενους να δηλώνουν ικανοποίηση για τον τρόπο με τον οποίο η WIND δημιουργεί αξία στην κοινωνία. Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν σε όλο το εύρος προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης και εθελοντικής δράσης. Παράλληλα, εντάσσουμε συνεχώς νέες πρωτοβουλίες που αφορούν στους εργαζόμενους μας, εστιάζοντας σε δράσεις που ενισχύουν την απασχόληση, την ανάπτυξη και την πρόοδο, τη φροντίδα και την κοινωνική ευθύνη.

Το 2019 προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- ▶ Σχεδιασμός εσωτερικών προγραμμάτων ενίσχυσης της δέσμευσης των εργαζομένων.
- ▶ Διάθεση νέων ψηφιακών εργαλείων που ενισχύουν την ομαδικότητα και την αποτελεσματικότητα.
- ▶ Αύξηση των δυνατοτήτων επιβράβευσης και διακράτησης ταλέντου.
- ▶ Ενίσχυση της διατήρησης ταλέντων και διαφορετικότητας
- ▶ Ενίσχυση του WIND Flexy Work με έμφαση στην καινοτομία, την τεχνολογία και την εστίαση στο αποτέλεσμα.
- ▶ Ενίσχυση του εσωτερικού προγράμματος δραστηριοτήτων & ευεξίας «eWIND» με νέες δραστηριότητες.

Το 2020, μια χρονιά που ξεκίνησε δυναμικά, επηρεάστηκε από τις εξελίξεις της πανδημίας. Παρ' όλα αυτά, δράσαμε άμεσα ώστε να ανταποκριθούμε στις προκλήσεις και προχωρήσαμε σε:

- ▶ Έγκαιρη δημιουργία ολοκληρωμένου πλάνου δράσης για την αντιμετώπιση της COVID-19.
- ▶ Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού εντός της Εταιρείας, με τεχνολογική αναβάθμιση σε όλα τα επίπεδα.
- ▶ Ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας
- ▶ Επένδυση στο "upskilling" και "reskilling" των εργαζομένων μας.
- ▶ Ενίσχυση του brain regain με στελέχωση από Έλληνες επαγγελματίες με καριέρα στο εξωτερικό.

Πλάνο δράσης για τους ανθρώπους της WIND στο πλαίσιο της COVID-19

Με γνώμονα την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της, η WIND Ελλάς ανταποκρίθηκε άμεσα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις που έφερε η πανδημία COVID-19 το 2020 με ένα ολοκληρωμένο πλάνο δράσης. Συγκεκριμένα:

- ▶ Εξ' αποστάσεως εργασία για πάνω από το 90% του ανθρώπινου δυναμικού σε περιόδους έξαρσης της πανδημίας. Αντίστοιχη προσαρμογή και ποσοστιαία επιστροφή στο γραφείο κατά τις περιόδους ύφεσης του πανδημικού κύματος έως 50% ώστε να διασφαλίζεται η ισορροπία και η σύνδεση των ομάδων τόσο σε πρακτικά θέματα όσο και σε ανθρώπινο επίπεδο με έμφαση στην τόνωση της καλής ψυχολογίας και της θετικής σκέψης. Αντίστοιχη μέριμνα υπήρξε και για τους εργαζόμενους στα συνεργαζόμενα τηλεφωνικά μας κέντρα.
- ▶ Παύση των επαγγελματικών ταξιδιών και διενέργεια συναντήσεων με χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Οι συναντήσεις στο χώρο των γραφείων περιορίστηκαν στις απολύτως απαραίτητες.
- ▶ Συνεχής διάθεση όλων των απαραίτητων μέσων ατομικής προστασίας και αναλώσιμων υλικών με ειδική μέριμνα για τις κρίσιμες υποδομές (μάσκες, αντισηπτικά κ.α)
- ▶ Τροποποίηση κανόνων εσωτερικής λειτουργίας σε χώρους

- συγκέντρωσης (π.χ. κουζίνες, εστιατόριο, ανελκυστήρες.
- ▶ Πραγματοποίηση θερμομετρήσεων στις εισόδους των μεγάλων εγκαταστάσεων και εντατικοποίηση των ελέγχων στις εισόδους τρίτων, ειδικά στις κρίσιμες υποδομές.
- ▶ Σύναψη ειδικής συμφωνίας με διαγνωστικά κέντρα για πραγματοποίηση COVID test, για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.
- ▶ Τακτικές απολυμνώσεις και νεφελοψεκασμοί στις εγκαταστάσεις.
- ▶ Ανανέωση της Μελέτης Εκτίμησης Επικινδυνότητας των εγκαταστάσεων και σύνταξη πρωτοκόλλου διαχείρισης κρουσμάτων.
- ▶ Εντατικοποίηση και προσαρμογή των οδηγιών καθαρισμών χώρων, σε συνεργασία με τον Ιατρό Εργασίας, ανεξαρτήτως της παρουσίας εργαζομένων.
- ▶ Τροποποίηση των εγκαταστάσεων αερισμού/εξαερισμού, εντατικοποίηση των μέτρων συντήρησης και διατήρηση ανοιχτών παραθύρων.

- ▶ Πλήρης εναρμόνιση και εφαρμογή κάθε έκτακτης οδηγίας από την Πολιτεία και τις αρμόδιες αρχές. Καθιέρωση ειδικής γραμμής "Help Line" για υποστήριξη σε θέματα βεβαιώσεων εργασίας, άδειες ειδικού σκοπού, COVID test κλπ. Συνέχιση δράσεων, όπως η διανομή των Χριστουγεννιάτικων δώρων των εργαζομένων με πρωτότυπους τρόπους και τηρώντας πάντα όλα τα μέτρα ασφαλείας.
- ▶ Διεξαγωγή σύντομης έρευνας για την αποτελεσματικότητα των μέτρων με 9 στους 10 εργαζόμενους να αξιολογούν θετικά τη διαχείριση της κρίσης και να δηλώνουν

ότι «νιώθουν ασφάλεια». Ειδική σχεδίαση και μέριμνα για τη λειτουργία των καταστημάτων WIND, με λειτουργία με μειωμένο ωράριο, αποκλειστικά για υπηρεσίες που είναι απαραίτητο να παρευρεθεί ο πελάτης αυτοπροσώπως στο κατάστημα (π.χ. ταυτοποίηση προσωπικών δεδομένων).

- ▶ Τοποθέτηση ειδικού διαχωριστικού στο σημείο εργασίας (ταμείο) και παροχή των απαραίτητων μέσων ατομικής προστασίας και μέριμνα για την τήρηση του ανώτατου ορίου ατόμων στο χώρο κάθε καταστήματος.

Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού

Στην WIND Ελλάς, στοχεύουμε στο να προσελκύουμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες. Εδώ, εξαιρετικοί επαγγελματίες, με γνώσεις, ταλέντο και πάθος για μάθηση δίνουν καθημερινά τον καλύτερό τους εαυτό, λειτουργούν ευέλικτα και δημιουργικά και αφήνουν μέσα από την εργασία τους το αποτύπωμά τους, στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας. Το 2019, συμβάλλαμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας, απασχολώντας 878 εργαζόμενους, ενώ το 2020 απασχολήσαμε 875.

Στοιχεία κατανομής εργαζομένων ανά λειτουργία - Πίνακας 6.1

Λειτουργία	Σύνολο εργαζομένων		
	2018	2019	2020
Γενική Διεύθυνση & Κ. Α. Διοικητικά Τμήματα	75	78	84
Καταναλωτικό Μάρκετινγκ	79	73	75
Λιανικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών	192	162	165
Εταιρικοί Πελάτες & Ψηφιακός Μετασχηματισμός	125	141	131
Δίκτυο	233	213	187
Πληροφορική	130	127	147
Οικονομική Λειτουργία	86	84	86
Γενικό Σύνολο	920	878	875



Στοιχεία κατανομής εργαζομένων ανά λειτουργία & φύλο 2018 - 2020							
Λειτουργία	Φύλο	2018		2019		2020	
		Αρ.	%	Αρ.	%	Αρ.	%
Γενική Διεύθυνση & Κ.Α. Διοικητικά Τμήματα	Γυναίκα	40	53%	45	58%	48	57%
	Άνδρας	35	47%	33	42%	36	43%
Σύνολο		75		78		84	
Καταναλωτικό Μάρκετινγκ	Γυναίκα	44	56%	40	55%	41	55%
	Άνδρας	35	44%	33	45%	34	45%
Σύνολο		79		73		75	
Λιανικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών	Γυναίκα	125	65%	99	61%	106	64%
	Άνδρας	67	35%	63	39%	59	36%
Σύνολο		192		162		165	
Εταιρικοί Πελάτες & Ψηφιακός Μετασχηματισμός	Γυναίκα	61	49%	64	45%	59	45%
	Άνδρας	64	51%	77	55%	72	55%
Σύνολο		125		141		131	
Δίκτυο	Γυναίκα	54	23%	48	23%	28	15%
	Άνδρας	179	77%	165	77%	159	85%
Σύνολο		233		213		187	
Πληροφορική	Γυναίκα	34	26%	33	26%	40	27%
	Άνδρας	96	74%	94	74%	107	73%
Σύνολο		130		127		147	
Οικονομική Λειτουργία	Γυναίκα	53	62%	52	62%	51	59%
	Άνδρας	33	38%	32	38%	35	41%
Σύνολο		86		84		86	
Γενικό Σύνολο		920		878		875	

Ακαδημαϊκό επίπεδο εργαζομένων	2018	2019	2020
Κάτοχοι μεταπτυχιακών (συμπεριλαμβάνονται και οι διδακτορικοί τίτλοι)	35%	35%	35%
Κάτοχοι πανεπιστημιακών πτυχίων	37%	37%	37%
Κάτοχοι τεχνικών διπλωμάτων	28%	28%	28%

Για το έτος 2019, το 99,1% των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων 0,2% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης), ενώ για το 2020, το ποσοστό ήταν 98,74%. Το υπόλοιπο 0,9% είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου πλήρους απασχόλησης. Κατά τη διάρκεια του 2019, προχωρήσαμε σε 95 νέες προσλήψεις, εκ των οποίων 5 στην περιφέρεια (Θεσσαλονίκη, Λάρισα και Πάτρα), ενώ για το 2020 οι νέες προσλήψεις ήταν 88, εκ των οποίων 3 στην περιφέρεια. Οι «ανοικτές» θέσεις απασχόλησης στην Εταιρεία μας ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα μας www.wind.gr/career, καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας.

Κατανομή εργαζομένων ανά ηλικία	Για το 2018	Για το 2019	Για το 2020
<=35	216	181	183
36-45	509	475	442
46-55	186	210	238
>55	9	12	12
Γενικό Σύνολο	920	878	875

Ένα ισότιμο περιβάλλον εργασίας που σέβεται τη διαφορετικότητα

Ανθρώπινα Δικαιώματα & ίσες ευκαιρίες

Σεβόμαστε απόλυτα και ακολουθούμε τις διεθνείς διατάξεις για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Δεσμευόμαστε ότι στο ανθρώπινο δυναμικό μας δεν περιλαμβάνονται ανήλικοι και δεν υφίστανται περιπτώσεις εξαναγκαστικής εργασίας. Συγχρόνως, προωθούμε ένα περιβάλλον ίσων ευκαιριών για όλους:

- ▶ Παρέχουμε ίσες ευκαιρίες εξέλιξης και επιβράβευσης που βασίζονται στην απόδοση των εργαζομένων και δεν επηρεάζονται από φυλετικές ή άλλες διακρίσεις.
- ▶ Υλοποιούμε πρωτοβουλίες που ενδυναμώνουν τους εργαζομένους και τους υποστηρίζουν να λειτουργούν σε ένα ασφαλές περιβάλλον, για όλους, στο οποίο μπορούν να εκφράζονται ελεύθερα και να δημιουργούν.
- ▶ Αποθαρρύνουμε οποιαδήποτε μορφή παρενόχλησης ή άλλη μορφή εκφοβισμού στο χώρο εργασίας και έχουμε αναπτύξει τη διαδικασία «Αναφοράς Αντιδεοντολογικών Πρακτικών», ώστε οι προβληματισμοί για τυχόν συμπεριφορές, που έρχονται σε σύγκρουση με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας να γνωστοποιούνται στην Εταιρεία. Σε αυτή τη διετία, καταγράφηκαν δύο περιστατικά τα οποία διερευνήθηκαν άμεσα.

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. Οι νέοι εργαζόμενοι ενημερώνονται για τον εσωτερικό κανονισμό εργασίας κατά την εταιρική διαδικασία ένταξής τους (onboarding), την ημέρα πρόσληψής τους. Επιπλέον, είναι προσβάσιμος σε όλους τους εργαζομένους μας μέσω του εταιρικού διαδικτυακού τόπου της WIND Ελλάς, WIND Intranet.

Παροχές

Φροντίζουμε τους ανθρώπους μας και τους εξασφαλίζουμε υπεύθυνα άριστες συνθήκες εργασίας, παροχές και πλεονεκτήματα, προσφέροντας 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, όλες οι πληροφορίες είναι αναρτημένες στο WIND Intranet ενώ, συγχρόνως, για οτιδήποτε νέο εντάσσεται στην ομάδα των παροχών οι εργαζόμενοι ενημερώνονται και με ηλεκτρονική αλληλογραφία.

Πακέτο παροχών

Ανταγωνιστικά πακέτα αμοιβών - σταθερών και κυμαινόμενων - που λαμβάνουν υπόψη και την αξιολόγηση από τους ίδιους τους εργαζόμενους με στόχο να συντελούν σε ένα καλό εργασιακό περιβάλλον.

- ▶ Ασφάλεια ζωής με κάλυψη ανικανότητας - ατυχήματος.
- ▶ Ομαδικό πρόγραμμα ζωής και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης με τη δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας.
- ▶ Πακέτο προληπτικού ελέγχου (check-up) για όλους τους εργαζόμενους.
- ▶ Προνομιακή χρήση σε όλα τα προϊόντα μας.
- ▶ Εστιατόριο - καφετέρια (στις εγκαταστάσεις μας στη Λ. Αθηνών και στην Παιονία) με ιδιαίτερα προνομιακές τιμές.
- ▶ Εκπτώσεις και προσφορές σε όλες μας τις προϊοντικές κατηγορίες, καθώς και εποχιακά Bazaar με εκπτώσεις έως και 90% σε συσκευές και αξεσουάρ, αλλά και σε προϊόντα και υπηρεσίες συνεργατών και μη, ποικίλων ειδών.
- ▶ Προνομιακές εκπτώσεις σε προγράμματα κινητής, σταθερής & συνδυαστικά, mobile broadband, WIND VISION και προσφορές καρτοκινητής, για εμάς και τους αγαπημένους μας μέσα από το WIND Friends & Family.
- ▶ Εκπτώσεις και προσφορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.

WIND Flexy Work

Με προτεραιότητα τους ανθρώπους της WIND Ελλάς, αξιοποιήσαμε τις δυνατότητες της τεχνολογίας για να παρέχουμε το καινοτόμο πρόγραμμα WIND Flexy Work.

Έτσι, από τον Ιούλιο του 2018 έχουμε τη δυνατότητα:

- ▶ Να εργαζόμαστε από το σπίτι ή όποιον άλλο χώρο επιθυμούμε μέχρι 1 ημέρα την εβδομάδα και
- ▶ Να ξεκινάμε την ημέρα εργασίας μας ευέλικτα μεταξύ 8:30 και 10:00 π.μ.

Με αυτό τον τρόπο ενισχύουμε την αποτελεσματικότητα, την ευελιξία, την ενδυνάμωση και την ευεξία των εργαζομένων μας.

Δαπάνη φύλαξης παιδιού

Στους εργαζόμενους γονείς που έχουν παιδιά προσχολικής ηλικίας και μέχρι αυτά να ενταχθούν στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση, η WIND Ελλάς παρέχει επιπλέον επιδότηση για τη δαπάνη βρεφονηπιακού σταθμού ή για τη φύλαξη του παιδιού στο σπίτι από βρεφικόκομο, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών ενθάρρυνσης ενός περιβάλλοντος φροντίδας και ενδυνάμωσης για όλους.

Υγεία & ασφάλεια εργαζομένων

Η προστασία της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων μας, των επισκεπτών και των συνεργατών μας αποτελεί προτεραιότητα. 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 πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών. Το 2020, η απώλεια εργαζόμενου προκλήθηκε από παθολογικά αίτια (ανακοπή καρδιάς) ενώ βρισκόταν σπίτι του, σε καθεστώς τηλεργασίας.

	Απώλειες σε εργαζόμενους	Αριθμός ατυχημάτων (απου-σία > 1 ημέρας)	Αριθμός ατυχημάτων (απου-σία > 3 ημερών)	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
2018	0	0	0	0
2019	0	1	2	60
2020	1	0	2	90

* Στο σύνολο ημερών απουσίας, μετράμε τις εργάσιμες της αναρρωτικής άδειας

** Στον αριθμό ατυχημάτων μετράμε μόνο τα εντός εργασίας

Για την επίτευξη των στόχων μας χρησιμοποιούμε συστηματική προσέγγιση:

- ▶ Εφαρμόζουμε πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας της εργασίας σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001.
- ▶ Αναγνωρίζουμε, αναλύουμε και αξιολογούμε τους εργασιακούς κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων και των κινδύνων που προκύπτουν λόγω της πανδημίας COVID-19.
- ▶ Συντάσσουμε Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου για κάθε θέση εργασίας, καθώς και οδηγίες ασφαλών εργασιών.
- ▶ Αξιοποιούμε πλήρως έμπειρους συμβούλους – Τεχνικούς Ασφάλειας και Ιατρού Εργασίας. Διερευνούμε μαζί τους τυχόν ατυχήματα ή περιστατικά που σχετίζονται με την υγεία και λαμβάνουμε μέτρα για την εξάλειψη ή τη μείωση των σχετικών κινδύνων.
- ▶ Παρακολουθούμε τακτικά την ποιότητα του περιβάλλοντος εργασίας, με μετρήσεις σε όλες τις απαραίτητες παραμέτρους όπως σκόνη, αερισμό, φωτισμό, πτητικές οργανικές ενώσεις, θερμοκρασία χώρων, υγρασία, ποιότητα πόσιμου νερού, ακτινοβολία, θόρυβο.
- ▶ Παρέχουμε εξοπλισμένα ιατρεία ή/και φαρμακεία σε κάθε εγκατάσταση.
- ▶ Επιθεωρούμε τακτικά τις εγκαταστάσεις και τις θέσεις εργασίας για τον έγκαιρο εντοπισμό τυχόν μη-συμμορφώσεων και νέων κινδύνων και αξιοποιούμε τα ευρήματα από τις επιθεωρήσεις, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής βελτίωσή μας.
- ▶ Είμαστε σε ανοιχτή επικοινωνία με τους εργαζόμενους, για να μπορούν να υποβάλλουν τις παρατηρήσεις και τις προτάσεις βελτίωσής τους οποιαδήποτε στιγμή, με ένα απλό email ή ακόμα και προφορικά.

Τέλος, για την ετοιμότητα των εργαζομένων αναφορικά με καταστάσεις εκτάκτων αναγκών, διατηρούμε ομάδες εκτάκτων καταστάσεων και διενεργούμε ασκήσεις εκκένωσης στις εγκαταστάσεις μας σε τακτά διαστήματα. Οι εν λόγω ομάδες, εκ-

παιδούνται σε θέματα πυρόσβεσης και πρώτων βοηθειών, καθώς και στις διαδικασίες έκτακτης ανάγκης από τους πλέον ειδικούς για το κάθε θέμα, την Πυροσβεστική Υπηρεσία και τον Τεχνικό Ασφάλειας/Ιατρό Εργασίας.

Άδεια προστασίας μητρότητας

Για το 2019, ο αριθμός των εργαζομένων που είχαν δικαίωμα είναι 22 και έκαναν χρήση της άδειας προστασίας μητρότητας και οι 22 (περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις εκείνες που η άδεια προστασίας μητρότητας ξεκίνησε το 2018 και συνεχίστηκε και το 2019) ενώ για το 2020, ο αριθμός των εργαζομένων που είχαν δικαίωμα είναι 23 και έκαναν χρήση της άδειας προστασίας μητρότητας και οι 23 (περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις εκείνες που η άδεια προστασίας μητρότητας ξεκίνησε το 2019 και συνεχίστηκε και το 2020).

Διαδικασία ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού Grow@WIND

Όλοι στην WIND Ελλάς είμαστε περήφανοι για την υψηλή απόδοση και τη συνεχή ανάπτυξη που αποτελούν κυρίαρχα συστατικά της κουλτούρας μας. Βασικό εργαλείο για την καλλιέργειά τους είναι το Grow@WIND, που σχεδιάστηκε τον Φεβρουάριο του 2013, από μια διατμηματική ομάδα και αξιοποιείται από κάθε εργαζόμενο. Κεντρικό άξονα του Grow@WIND αποτελούν η ευθυγράμμιση των ανθρώπων της WIND με την εταιρική στρατηγική, τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης και τις αξίες μας μέσω συγκεκριμένων δεξιοτήτων που επιδιώκουμε να αναπτύξουμε και να εξελίσσουμε συνεχώς:

επίτευξη αποτελεσμάτων, έμπνευση, ενεργή μάθηση, εστίαση στην εμπειρία του πελάτη, αντίληψη της «μεγάλης εικόνας». Το Grow@WIND είναι μια 360° διαδικασία ανάπτυξης, πραγματοποιείται με συνέπεια κάθε χρόνο και φιλοξενείται στην online πλατφόρμα me@WIND. Το Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης κάθε εργαζομένου, που προκύπτει από το Grow@WIND και σχεδιάζεται σε συνεργασία με τον προϊστάμενό του, εξασφαλίζει ότι όλοι έχουμε ευκαιρίες ανάπτυξης ανάλογα με τις δυνατότητές μας και τις ανάγκες της Εταιρείας.

Ανάπτυξη & εξέλιξη εργαζομένων

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να ενδυναμωθούν και να αναπτυχθούν, μέσα από ίσες ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης στο εργασιακό τους αντικείμενο. Για το 2019, παρείχαμε συνολικά 12.700 ώρες εκπαίδευσης σε τεχνικές γνώσεις και διοικητικές δεξιότητες, ενώ για το 2020, 6.314 ώρες εκπαίδευσης αντίστοιχα.

Διαδραστική πλατφόρμα e-learning

Από το 2016, έχουμε εντάξει διαδραστικά προγράμματα e-learning για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων μας. Συνολικά, τα προγράμματα αυτά έχουν συγκεντρώσει 2.199 συμμετοχές, που αντιστοιχούν σε 8.289 εκπαιδευτικές ώρες. Η παρακολούθηση των μαθημάτων μπορεί να γίνει από το σπίτι ή το γραφείο και υπάρχει ευελιξία ως προς τις ώρες παρακολούθησης.

	Κατηγορία	Ώρες Εκπαίδευσης	Ποσοστό	Μ.Ο. εκπαίδευσης / εργαζόμενο
2018	Ανώτερα Στελέχη	467	1,3%	39,4
	Μεσαία στελέχη	3.709	10,22%	
	Τεχνικό προσωπικό	8.224	22,66%	
	Πωλήσεις & Εξυπ.Πελατών	14.788	40,77%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	9.089	25%	
	Σύνολο	36.278		
2019	Ανώτερα Στελέχη	96	1%	14,46
	Μεσαία στελέχη	1.477	11,5%	
	Τεχνικό προσωπικό	4.600	36,2%	
	Πωλήσεις & Εξυπ.Πελατών	3.903	30,7%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	2.624	20,6%	
	Σύνολο	12.700		
2020	Ανώτερα Στελέχη	54	0,9%	7,21
	Μεσαία στελέχη	541	8,6%	
	Τεχνικό προσωπικό	1.996	31,6%	
	Πωλήσεις & Εξυπ.Πελατών	1.111	17,6%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	2.618	41,4%	
	Σύνολο	6.320		

Δείξε πως η ανάπτυξή σου δεν σταματά | Εκπαιδευτικά προγράμματα

Leadership Campus

Είναι το πρόγραμμα ανάπτυξης ηγετικών δεξιοτήτων των επικεφαλής ομάδων της WIND Ελλάς. Βασίζεται στις πιο σύγχρονες βιωματικές μεθόδους ανάπτυξης μέσα από πολυθεματικά και διαδραστικά workshops, συναντήσεις, coaching και συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες. Για 7η συνεχόμενη χρονιά, το 2019 πραγματοποιήθηκαν 960 ώρες εκπαίδευσης με τη συμμετοχή 30 στελεχών, ενώ οι συνολικές ώρες από την αρχή του προγράμματος, είναι 7.438.

Power BI

Για δεύτερη και τρίτη συνεχή χρονιά, προγραμματίστηκαν ειδικές εκπαιδεύσεις στο Power BI, ένα εργαλείο με το οποίο συνδυάζουμε δεδομένα και δημιουργούμε διαδραστικές απεικονίσεις και αναφορές για την αποτελεσματικότερη λήψη διοικητικών αποφάσεων. 146 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε συνολικά 2.036 ώρες εκπαίδευσης το 2019, ενώ το 2020, 26 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε 264 ώρες εκπαίδευσης.

«Compliance Awareness Training»

Τα τελευταία χρόνια, η WIND Ελλάς έχει επικεντρωθεί στην υιοθέτηση μιας Υπεύθυνης Εταιρικής Κουλτούρας, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της για συμμόρφωση,

τόσο με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία της, όσο και με τις αξίες και τις αρχές της. Για το λόγο αυτό, αναπτύξαμε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα (e-learning), που καλύπτει το Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης, θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών και λοιπές πολιτικές της Εταιρείας μας (όπως πιστοποιήσεις ISO και εταιρικές διαδικασίες, πολιτική εταιρικής υπευθυνότητας, κ.α). Μέσα στο 2020, το πρόγραμμα παρακολούθησαν συνολικά 525 εργαζόμενοι, συμπληρώνοντας 788 ώρες εκπαίδευσης.

Λοιπά εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης

Και το 2019 συνεχίσαμε την πρωτοβουλία να οργανώσουμε εσωτερικά εκπαιδεύσεις, διαχέοντας τη γνώση στους συναδέλφους μας. Ενδεικτικά, αναφέρουμε τα σεμινάρια: ClearView Training, New NectarPlus Training, SAP Training, NGA-Passport-OMNI Training, σεμινάριο πυρασφάλειας/πυροπροστασίας & Α' Βοηθειών που πραγματοποιήθηκαν το 2019. Με τις ενέργειες αυτές συμπληρώθηκαν 2.754 ώρες εκπαίδευσης που κάλυψαν εκπαιδευτικές ανάγκες διαφορετικών ομάδων.

νέων τεχνολογιών, προκειμένου να εκπαιδύσουμε και να πιστοποιήσουμε τους ανθρώπους μας πάνω σε αυτές.

«Technical for Non-Technical»

Πρόκειται για ένα εσωτερικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα, το οποίο δημιουργήθηκε το 2020, με στόχο την εξοικείωση των εργαζομένων που ανήκουν σε εμπορικές και υποστηρικτικές ομάδες της Εταιρείας μας με τις πιο σημαντικές νέες τεχνολογίες που διαμορφώνουν και πρόκειται να επηρεάσουν άμεσα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της WIND Ελλάς. Με αυτό τον τρόπο, επιδιώκουμε να παρέχουμε τη βέλτιστη εμπειρία εξυπηρέτησης στους πελάτες μας αλλά και να εξασφαλίζουμε την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των ομάδων μας, μέσα από μια «κοινή γλώσσα» για τη νέα ψηφιακή εποχή. Συνολικά, στο πλαί-

σιο του προγράμματος πραγματοποιήθηκαν 2.043 ώρες εκπαίδευσης, με τη συμμετοχή 271 εργαζομένων.

«Αναπτύσσομαι - Καθοδηγώντας τη Νέα Γενιά»

Τόσο για το 2019 όσο και για το 2020, συνεχίσαμε 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 19 στελέχη της Εταιρείας μας στο πρόγραμμα.

«Παρών» σε Εκπαιδευτικές Ημερίδες & Πανεπιστήμια

Με την ίδια συνέπεια και ενδιαφέρον συνεχίζουμε να δίνουμε το παρών σε δράσεις που απευθύνονται στους νέους και δημιουργούν ευκαιρίες διασύνδεσής τους με την επιχειρηματική κοινότητα. Το 2019 «ανοίξαμε τις πόρτες μας» στους σπουδαστές του Μεταπτυχιακού Προγράμματος

του στο HR του ΟΠΑ, σε μια διαδραστική ημερίδα, στην οποία είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν μέσα από παρουσιάσεις τους τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται η ομάδα HR της WIND Ελλάς. Παράλληλα, επιβραβεύουμε την αριστεία και την προσπάθεια τιμώντας κάθε χρόνο τους διακριθέντες φοιτητές του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική» του Πανεπιστημίου Πειραιώς και τους προσφέρουμε θέσεις πρακτικής άσκησης για την απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας.

Μια ματιά στον έξω κόσμο!

Σημαντικό κομμάτι ανάπτυξης των ανθρώπων της WIND Ελλάς είναι η ενθάρρυνσή τους να συμμετέχουν σε συνέδρια και ημερίδες. Έτσι, για το 2019, 43 συνάδελφοι συμμετείχαν σε 18 συνέδρια σε 6 πόλεις και οι συνολικές επιμορφωτικές ώρες είναι 828, ενώ το 2020, 15 συνάδελφοι συμμετείχαν σε 4 συνέδρια σε 2 πόλεις και οι συνολικές επιμορφωτικές ώρες είναι 280.

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.

Προσέλκυση υποψηφίων

Εσωτερική προσέλκυση υποψηφίων

Ενθαρρύνουμε τους εργαζόμενους της WIND Ελλάς να εξερευνήσουν ευκαιρίες εξέλιξης σε άλλες ομάδες και λειτουργίες της Εταιρείας. Έτσι, όταν προκύπτουν νέες θέσεις εργασίας, επιλέγουμε κατά προτεραιότητα μεταξύ των υφιστάμενων εργαζομένων, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Μέσα στο 2019, το 16% περίπου των εργαζομένων της WIND Ελλάς έκαναν ένα σημαντικό βήμα εξέλιξης είτε προαγόμενοι, αλλάζοντας αρμοδιότητες ή μετακινούμενοι σε νέες ομάδες, ενώ για το 2020 το ποσοστό αυτό ανήλθε σε 17%.

Εξωτερική προσέλκυση υποψηφίων

Πέρα από την ανάρτηση των θέσεων εργασίας μας στο ανανεωμένο Career Page της WIND Ελλάς, υποστηρίζουμε και συμμετέχουμε σε πολλαπλές ημερίδες καριέρας με στόχο την προσέλκυση υποψηφίων, την ενημέρωσή τους για τις ευκαιρίες εργασίας και ανάπτυξης στην WIND Ελλάς, αλλά και την ανάδειξη της εικόνας της Εταιρείας ως εργοδότη. Τόσο το 2019 όσο και το 2020, συμμετείχαμε:

- ▶ Στις Ημέρες Καριέρας του kariera.gr, δίνοντας παράλληλα την ευκαιρία και στους εργαζομένους της να συμμετέχουν σε αυτό, αλληλοεπιδρώνοντας με το εξωτερικό κοινό και παρουσιάζοντας την Εταιρεία μέσα από το δικό τους ρόλο.
- ▶ Στις ημέρες καριέρας ελληνικών πανεπιστημίων (ΟΠΑ MBA Career Days, ALBA Career Forum, Career Days @Deree College, Employability Fair by Mediterranean College) προσελκύοντας σημαντικό αριθμό υποψηφίων.

WIND Young Talents - Graduate Trainee Program

Από τον Οκτώβριο του 2015, η Εταιρεία μας έχει υλοποιήσει 3 κύκλους του "WIND Young Talents - Graduate Trainee Program", εντάσσοντας 30 νέους αποφοίτους Πανεπιστημίου με Μεταπτυχιακό τίτλο, ταλέντο και θέληση, χωρίς προηγούμενη σχετική εργασιακή εμπειρία. Οι νέοι αυτοί αποδέχθηκαν την πρόσκληση «δείξε ότι το έχεις», δήλωσαν συμμετοχή μέσα από το διαδραστικό microsite του προγράμματος <https://windyoungtalents.gr/>, ξεχώρισαν μέσα από συστηματική και εξειδικευμένη διαδικασία επιλογής και τέλος προσλήφθηκαν με σύμβαση αορίστου χρόνου.

Incubators

Το 2019, για πρώτη φορά ξεκινήσαμε μια νέα πρωτοβουλία με σκοπό την εξειδίκευση νέων ανθρώπων και τη σύνδεσή τους με την αγορά εργασίας, η οποία ονομάστηκε "Incubators". Οι Incubators, αφού πλέον έχουν ολοκληρώσει την κατάρτισή τους σε ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας, μπορούν να απορροφηθούν οργανικά στην Εταιρεία, εφόσον υπάρξουν αντίστοιχες ανάγκες. Ενδεικτικά, η πρωτοβουλία αυτή ξεκίνησε με την ομάδα του CRM και στην πορεία μέσα στο 2019 και σε άλλα τμήματα όπως το Marketing & το Network, με συνολικά 5 incubators. Για το 2020 4 νέοι incubators προστέθηκαν στα τμήματα του IS.

Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

Από τις αρχές του 2014 πραγματοποιείται το Welcome OnBoard, η διαδικασία ένταξης όλων των νέων συναδέλφων στην Εταιρεία μας. Πρόκειται για μία ημερίδα με στόχο την απλή, διαδραστική και αποτελεσματική εξοικείωσή τους με τις δραστηριότητες και τον τρόπο εργασίας μας στην WIND Ελλάς.

Αμφίδρομη Επικοινωνία

Στην WIND Ελλάς, αξιοποιούμε όλα τα σύγχρονα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας, με σκοπό να ενημερώνουμε τους εργαζόμενους για θέματα που τους απασχολούν άμεσα. Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας ανοικτού και εποικοδομητικού διαλόγου που χρησιμοποιούμε είναι τόσο έρευνες, εργαστήρια, συναντήσεις, ηλεκτρονική επικοινωνία, το πρόσφατα ανανεωμένο WIND Intranet, στο οποίο φιλοξενούνται καθημερινά όλα τα νέα που αφορούν την Εταιρεία και τον κλάδο μας, όσο και οι πιο σύγχρονες πλατφόρμες, όπως το MS Teams. Ακόμη, αξίζει να σημειωθεί ότι σε ιδιαίτερες περιπτώσεις δημιουργούνται και ειδικά microsite για εσωτερική χρήση, με στόχο να παρέχουν επαρκή πληροφόρηση και καθοδήγηση στους συναδέλφους μας γύρω από γεγονότα που τους ενδιαφέρουν (πχ. WIND Intranet).

Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων

Όσον αφορά στις έρευνες, στη μεγάλη μας Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων, η οποία πραγματοποιείται ανά δύο χρόνια, τον Ιούλιο του 2020 προστέθηκε το Pulse Check, ένα κύκλος μικρών, τακτικών και σύντομων ερωτηματολογίων που οδηγούν σε "quick win action plans" εντός των ομάδων, προκειμένου να ενισχύσουμε αυτόν το σημαντικό θεσμό.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων της WIND Ελλάς στο Pulse Check του Ιουλίου του 2020 άγγιξε το 85%, ενώ σχετικά με τα αποτελέσματα, είχαμε τη χαρά να δούμε σημαντικές αυξήσεις σε

σχέση με την έρευνα του 2018, τόσο στα ποσοστά που αφορούν τη Δέσμευση (Engagement) των ανθρώπων μας (αύξηση κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες), όσο και στα ποσοστά που αφορούν στην ύπαρξη ενός Υποστηρικτικού Περιβάλλοντος (Enablement) στον οργανισμό (αύξηση κατά 12 ποσοστιαίες μονάδες).

Digital Transformation και WIND DigitAll campaign

Έχοντας κάνει ένα δυνατό ξεκίνημα ήδη από το 2017, μία σειρά νέων εργαλείων ήρθε να ολοκληρώσει την ψηφιακή μεταμόρφωση της Εταιρείας και να δώσει ευελιξία στον τρόπο που εργαζόμαστε και αλληλοεπιδρούμε. Με την πρωτοβουλία της καμπάνιας WIND DigitAll, καταφέραμε να γνωρίσουμε και να παρέχουμε στους εργαζομένους μας ένα νέο, ευκολότερο και μοντέρνο τρόπο εργασίας. Έτσι, πολύ πριν χρειαστεί να μεταφερθούμε σε καθεστώς εξ αποστάσεως εργασίας λόγω COVID-19, οι εργαζόμενοι της WIND Ελλάς ήταν ήδη εξοικειωμένοι και χρησιμοποιούσαν συστηματικά όλα τα cloud digital tools της Microsoft (MS Teams, One Note, One Drive κ.α).

Εσωτερικός εθελοντισμός – κοινωνική προσφορά

Η κοινωνική υπευθυνότητα ξεκινάει από τους ίδιους τους ανθρώπους της WIND Ελλάς, που συμμετέχουν σε ποικίλες δράσεις, οι οποίες απευθύνονται τόσο σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες που χρειάζονται υποστήριξη όσο και στο περιβάλλον. Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι μέσα στο 2019, στήριξαν το Φιλοζωικό Σωματείο Νίκαιας, με οργανωμένες συμμετοχές στην Κυριακάτικη Βόλτα των ζώων, συνεισφέροντας στο Πασχαλινό Bazaar του σωματείου και προσφέροντας σημαντική ποσότητα τροφής και φαρμάκων αλλά και οικονομική ενίσχυση. Παράλληλα, μέσα από τη συνεργασία και τις δράσεις πρωτοβουλίας των εργαζομένων, συνεχίσαμε να στηρίζουμε αξιόλογες οργανώσεις, όπως τη WWF και το Μπορούμε. Τέλος, τα Χριστούγεννα του 2019, εκτός από τις καθιερωμένες μας εκδηλώσεις, είχαμε την τύχη να συμμετέχουμε σε μια ακόμα σπουδαία δράση. Σε συνάρτηση με την ΕΛΕΠΑΠ, μας δόθηκε η ευκαιρία να συμμετέχουμε ενεργά στο έργο της, αγοράζοντας δώρα, βιβλία και παιχνίδια στα παιδιά του οργανισμού. Ακόμα μεγαλύτερη πρωτοβουλία ήταν η απόφαση να παραδοθούν τα δώρα απευθείας από τους συναδέλφους μας, μαζί με ένα χρηματικό ποσό που στήριξε τις θεραπείες των παιδιών.

Τράπεζα Αίματος Εργαζομένων – Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Πρόκειται για μια από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες μας, η οποία λειτουργεί από το 2002 και υλοποιείται

2 φορές το χρόνο. Από το 2002 έως σήμερα, η Τράπεζα Αίματος απαριθμεί συνολικά 1.426 εθελοντικές συμμετοχές. Το 2019, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε ανάγκες 29 συνανθρώπων μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με 42 μονάδες αίματος, ενώ το 2020, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε ανάγκες 18 συνανθρώπων μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με 28 μονάδες αίματος.

Πρόγραμμα ευεξίας και δραστηριοτήτων ευWIND

Το 2016, με τη συμμετοχή των ίδιων των εργαζομένων, σχεδιάστηκε και ξεκίνησε να υλοποιείται ένα πρόγραμμα υγείας και ευεξίας για όλους. Τρία χρόνια μετά, το ευWIND αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των εργαζομένων με 12 δραστηριότητες και παραπάνω από 800 συνολικές συμμετοχές!

Δραστηριότητες:

- ▶ Ακαδημία Γονέων
- ▶ Πεζοπορία
- ▶ Cross Training
- ▶ Ποδόσφαιρο
- ▶ Μπάσκετ
- ▶ Ομάδα εθελοντισμού
- ▶ Yoga
- ▶ Power Pilates
- ▶ Αυτοάμυνα
- ▶ Μουσικό συγκρότημα
- ▶ Μαθήματα Φωτογραφίας
- ▶ Αντικαπνιστικά Σεμινάρια

Το πρόγραμμα συνεχίζει και ενισχύεται χάρη στη συμμετοχή, τον ανοικτό διάλογο και την εθελοντική - συντονιστική δράση των εργαζομένων. Μέσα στο 2019 προστέθηκαν δύο ακόμα δραστηριότητες, το Cross Training και το Power Pilates. Το 2020 το πρόγραμμα «πάγωσε» λόγω COVID-19. Ωστόσο, μέσα στο 2020, πραγματοποιήθηκε η



βράβευση των νικητών του ευWIND | Youth Excellence, μιας πρωτοβουλίας που ήρθε να επιβραβεύσει την αριστεία μέσα από τη φιλοδοξία, το ταλέντο και την επιμονή των παιδιών των εργαζομένων μας να διακρίνονται σε σημαντικούς τομείς όπως η εκπαίδευση, η έρευνα και η τεχνολογία, η τέχνη, ο αθλητισμός και ο εθελοντισμός. Ανάμεσα στις πολυάριθμες συμμετοχές, η επιτροπή αξιολόγησης αποτελείται από μέλη της Διοίκησης, καθώς και από διακεκριμένους ακαδημαϊκούς εκπροσώπους, κατέληξε στους 10 διακρινθέντες που έλαβαν τις υποτροφίες των 4.000€, 7.000€ και 10.000€.

Λοιπές εκδηλώσεις για γονείς και παιδιά

Μέσα στο 2019 προχωρήσαμε σε συνεργασίες με τον Ελληνικό Κόσμο, το Christmas Theater και άλλα θέατρα και δώσαμε στους εργαζομένους και στα παιδιά τους μας ενδιαφέρουσες και δημιουργικές επιλογές με τις γιορτινές ημέρες του Πάσχα και των Χριστουγέννων. Επιπλέον, σε συνεργασία με το Ευγενίδιο Ίδρυμα, 60 παιδιά μαζί με τους γονείς τους είχαν την ευκαιρία να ανακαλύψουν τον κόσμο της επιστήμης και της τεχνολογίας. Τέλος, το 2020, στο πλαίσιο της συνεργασίας μας με τα Αθηναϊκά Θέατρα δόθηκαν 80 διπλές προσκλήσεις για 4 παραστάσεις, μετά από κλήρωση.

Νέες εγκαταστάσεις!

Στις αρχές του 2020 όλοι οι εργαζόμενοι της WIND Ελλάς καλωσόρισαν τα νέα και ανακαινισμένα κτίρια της WIND Ελλάς. Η φιλοσοφία σχεδιασμού που ακολουθήθηκε βασίστηκε πάνω στον ανανεωμένο τρόπο εργασίας μας και ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις στο σχεδιασμό του εργασιακού περιβάλλοντος. Ο εργασιακός μας χώρος σχεδιάστηκε για να συμβάλλει στον τρόπο που έχουμε επιλέξει να λειτουργούμε στην WIND Ελλάς, εστιάζοντας στην ευελιξία, το ομαδικό κλίμα, την έμφαση στην υγιεινή και την ασφάλεια καθώς και στο σεβασμό στο περιβάλλον.





07

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Μέσω της πολιτικής μας και της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Περιβάλλοντος και Ενέργειας, παρακολουθούμε και διαχειριζόμαστε τις συνέπειες που προκύπτουν από τη λειτουργία μας. Στόχος μας είναι η εξάλειψη ή η ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων από τη λειτουργία μας.



Οι επιπτώσεις από τη λειτουργία μας ποικίλλουν. Οι πιο σημαντικές εξ' αυτών παρουσιάζονται στον Πίνακα 1. Η ανάλυση των επιπτώσεων επανεξετάζεται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται η επικαιροποίηση και η προσαρμογή στις νέες συνθήκες και απαιτήσεις, νέες τεχνολογίες κλπ.

Πίνακας 1 : Σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία μας				
Θέμα	Περιβαλλοντική Επίπτωση	Αντιμετώπιση	Στόχος 2019-2020	Αποτέλεσμα
Κατανάλωση Ενέργειας Άμεσες και έμμεσες εκπομπές ρύπων	Εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση ατμόσφαιρας, συμβολή στην κλιματική αλλαγή, συμβολή στην οξίνιση της ατμόσφαιρας.	Διενέργεια ενεργειακών ελέγχων και αναγνώριση ευκαιριών εξοικονόμησης ενέργειας. Σύνταξη μακροπρόθεσμου πλάνου ενεργειών, με έμφαση στην εξοικονόμηση στα κτίρια και την αύξηση χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά τουλάχιστον 5% στα κτίρια, μέσω ενεργειών που αυξάνουν την αποδοτικότητα των κέντρων δεδομένων. Πιστοποίηση καταστήματος ως κλιματικά ουδέτερου.	Μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στα κτίρια κατά 7% (1.680MWh) Πιστοποιήθηκε το κατάστημα WIND Κηφισιάς ως «Κλιματικά Ουδέτερο»
Δημιουργία απορριμμάτων και αποβλήτων	Εξάντληση φυσικών πόρων, δημιουργία ρύπανσης, πλήρωση ΧΥΤΑ.	Ενέργειες που στοχεύουν στην Αποφυγή, Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση των παραγόμενων αποβλήτων.	Αύξηση εξοικονόμησης χαρτιού από αύξηση εγγεγραμμένων συνδρομητών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες My Wind / E-bill. 100% ανακύκλωση όλων των επικινδύνων αποβλήτων.	Αύξηση εγγεγραμμένων χρηστών κατά 75% σε σχέση με το 2018. Αύξηση στην ελάχιστη εξοικονόμηση χαρτιού ετησίως κατά 70% σε σχέση με το 2018 (116 τόνους ετησίως έναντι 68 το 2018). 100% ανακύκλωση επικινδύνων αποβλήτων.
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.α.	Καμία υπέρβαση ορίου από μεμονωμένο σταθμό βάσης ¹ .	Δεν παρατηρήθηκαν υπερβάσεις ορίων (εκτός πάρκων κεραιών) το 2019, σε 2.102 μετρήσεις της ΕΕΑΕ² από όλες τις πηγές. Το 2020, σε πλήθος 1.915 μετρήσεων, η ΕΕΑΕ κατέγραψε υπέρβαση σε ένα (1) σταθμό ανταγωνιστικής εταιρείας.

Δεν υπήρξαν σημαντικές χρηματικές ή μη-χρηματικές κυρώσεις για το έτος 2019 και το έτος 2020. Τα δε έξοδα προστασίας περιβάλλοντος (τήρηση των υποχρεώσεων Παραγωγού του Ν. 2939/2001 καθώς και των πιστοποιήσεων κατά ISO για περιβάλλον, ενέργεια) κυμάνθηκαν στις 13 χιλ. € για το 2019 και αντίστοιχα το 2020.

(1) Εξαιρούνται τα πάρκα κεραιών στα οποία συνυπάρχουν σταθμοί εκπομπής σήματος ραδιοφώνου, τηλεόρασης, ψηφιακής τηλεόρασης, σταθμοί TETRA, ραντάρ κ.α. και η τυχόν υπέρβαση αφορά αθροιστικά στο σύνολο των εγκαταστάσεων εκπομπής. (2) Πηγή Ε.Ε.Α.Ε

Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας

Καθώς η κίνηση δεδομένων στα δίκτυά μας αυξάνεται, επικεντρωνόμαστε στην αύξηση της ενεργειακής μας αποδοτικότητας, όπου είναι εφικτό, με ενέργειες που στοχεύουν στη μείωση της συνολικής μας κατανάλωσης ενέργειας.

Ταυτόχρονα, παρακολουθούμε τις εκπομπές ρύπων άμεσες και έμμεσες, (μεταφρασμένες σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα) από όλες τις πηγές, και με προσήλωση στο μακροπρόθεσμο στόχο για μηδενικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήσαμε πιλοτικά το πρώτο κλιματικά ουδέτερο κατάστημα στην Ελλάδα, ενώ εντός της επόμενης πενταετίας στοχεύουμε στην αύξηση του αριθμού των καταστημάτων που θα λειτουργούν με ουδέτερο πρόσημο.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας, απαλλαγμένης κατά το δυνατόν από εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα και άλλων αερίων του θερμοκηπίου, εξετάζουμε αφενός τις δικές μας δυνατότητες ηλεκτροπαραγωγής από ΑΠΕ στα κτίριά μας και αφετέρου διερευνούμε την αγορά για τη δυνατότητα προμήθειας ενέργειας με εγγυήσεις προέλευσης μέσω του ΔΑΠΕΕΠ (πρώην ΛΑΓΗΕ, Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης). Στόχος μας είναι εντός του 2021 να προχωρήσουμε σε αγορά εγγυήσεων προέλευσης ΑΠΕ για το 100% της τιμολογημένης ηλεκτρικής ενέργειας μας από τους παρόχους μας.

Συνολική κατανάλωση ενέργειας

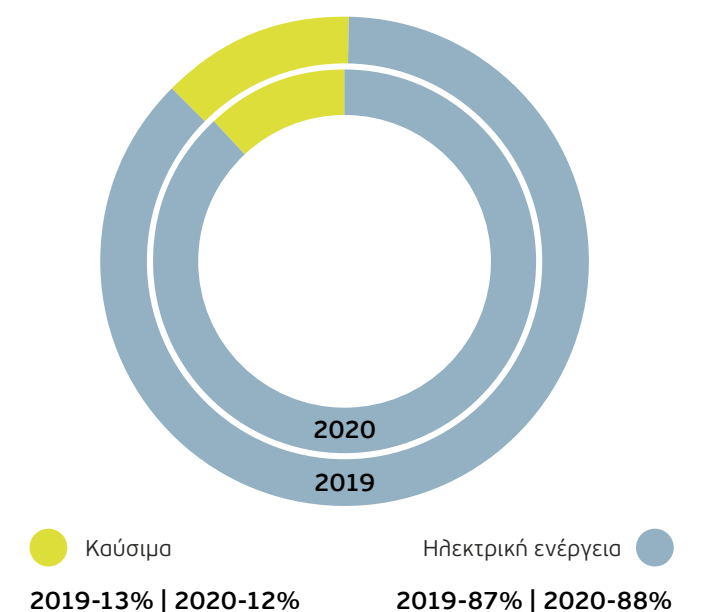
Η πλειοψηφία της ενέργειας που καταναλώνουμε είναι ηλεκτρική ενέργεια από το εθνικό δίκτυο, αλλά χρησιμοποιούμε επίσης πετρέλαιο κίνησης, πετρέλαιο θέρμανσης και βενζίνη οχημάτων. Δεν καταναλώσαμε ενέργεια απευθείας παραγόμενη από ΑΠΕ κατά τα έτη 2019 και 2020. Η συνολική ενέργεια που καταναλώσαμε το 2019 ανήλθε σε 401.583 GJ, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων του στόλου οχημάτων, ενώ το 2020 η καταναλωθείσα ποσότητα ανήλθε στα 440.184 GJ³. Η ηλεκτρική ενέργεια αποτελεί περίπου το 88% του συνόλου.

Η δε αποδοτικότητα της χρησιμοποιούμενης ενέργειας (ενεργειακή ένταση – energy intensity), εκφρασμένη ως μονάδες καταναλωθείσας ενέργειας προς τα συνολικά ετήσια έσοδα διαμορφώθηκε το 2019 στα 0,7765 GJ/χιλ. € και για το 2020 στα 0,8655 GJ/χιλ. € (2018: 0,7187).

Η αύξηση αποδίδεται στην επέκταση των δικτύων μας κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και την συνεπακόλουθη αύξηση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στα δίκτυα αυτά.

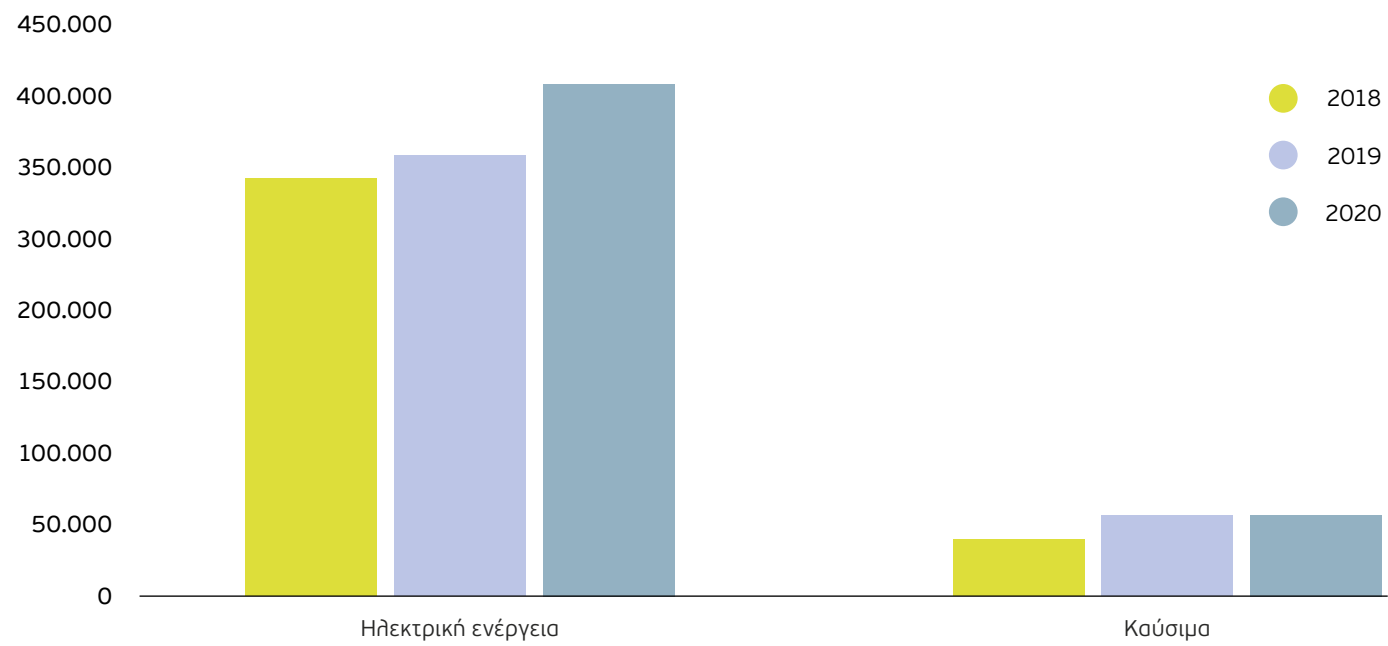


ΣΧΗΜΑ 1: Κατανομή Κατανάλωσης Ενέργειας 2019-2020 (%)



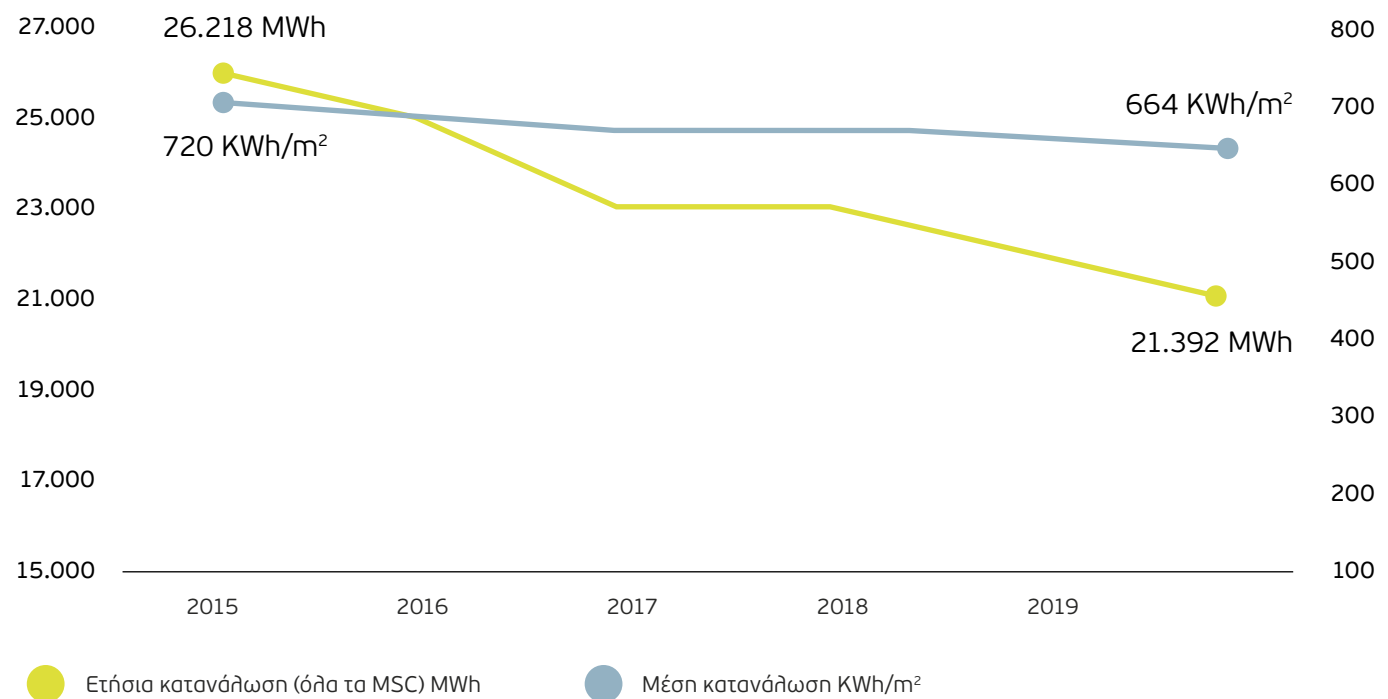
(3) Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσιδα καταστημάτων.

ΣΧΗΜΑ 2: Κατανάλωσης Ενέργειας 2018-2020 (GJ)



Το 2019, όπως και το 2020, πετύχαμε μείωση της κατανάλωσης στα κτίρια τηλεπικοινωνιών και γραφείων κατά 1.680MWh ή 7% σε σχέση με το 2018 (887 MWh το 2019 και 793 MWh το 2020). Η μείωση έρχεται σε συνέχεια μίας πενταετίας εφαρμογής παρεμβάσεων με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας των κέντρων δεδομένων αλλά και άλλων εγκαταστάσεων και εξοπλισμών (ηλεκτρομηχανολογικοί χώροι, κλιματισμός, φωτισμός, θέρμανση κ.α.).

ΣΧΗΜΑ 3: Εξέλιξη κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στα κτίρια και σχετικής κατανάλωσης (ανά τ.μ.) 2015-2020.



Αναγνωρίζοντας τις ευκαιρίες

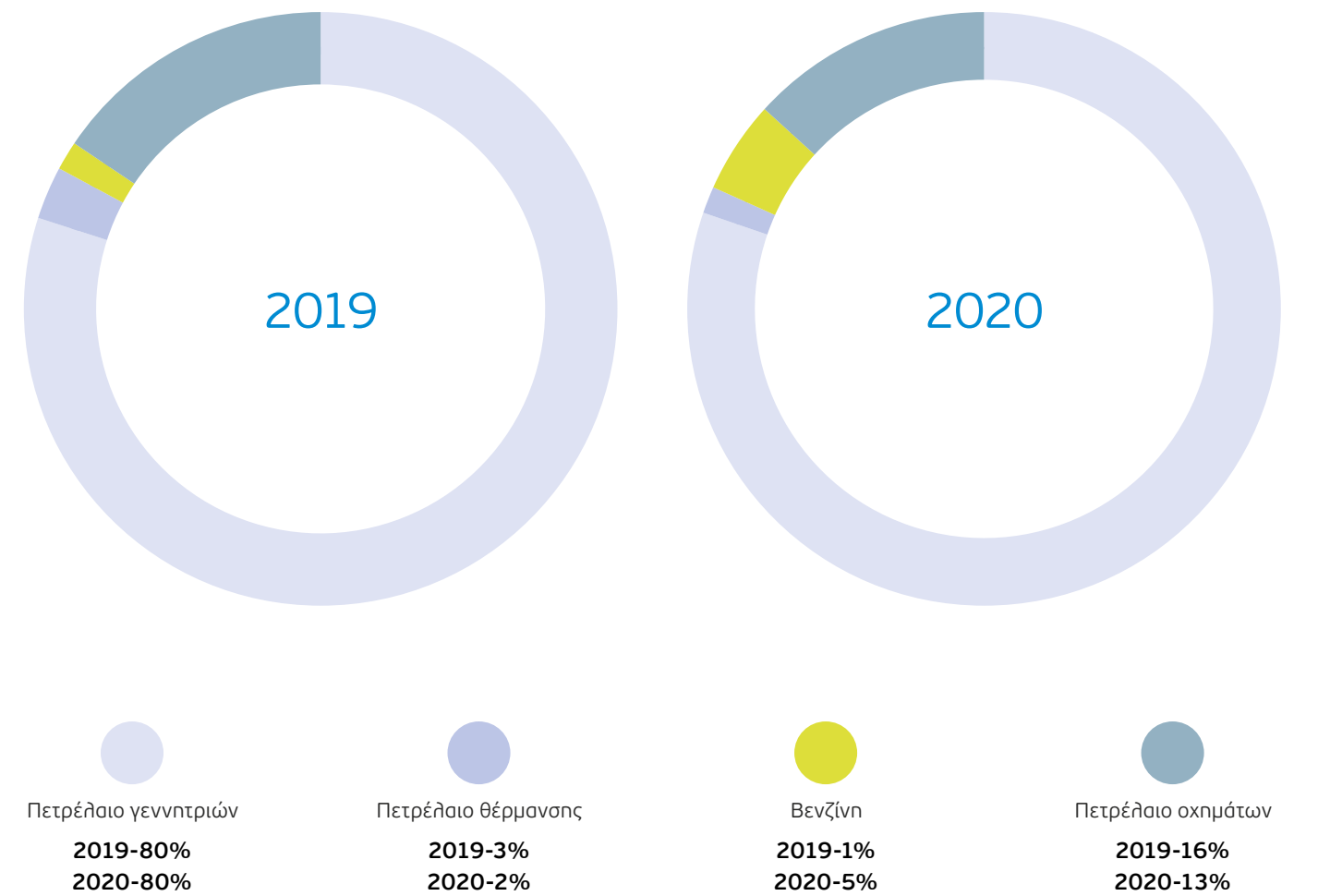
Το 2018 διενεργήσαμε ενεργειακούς ελέγχους στο σύνολο των κέντρων τηλεπικοινωνιών, των γραφείων μας καθώς και το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας. Οι έλεγχοι διενεργήθηκαν από ανεξάρτητους και έμπειρους ενεργειακούς ελεγκτές, με στόχο την αναγνώριση των ευκαιριών βελτίωσης της αποδοτικότητας και της εξοικονόμησης ενέργειας. Τα πλάνα ενεργειών που προέκυψαν από τους παραπάνω ελέγχους ενσωματώθηκαν στο σχεδιασμό μας, και πρόκειται να υλοποιηθούν σταδιακά με εκκίνηση το 2022 στα κτίριά μας, με στόχο την εξοικονόμηση επιπλέον 10% σε σχέση με την αρχική κατάσταση. Οι ανεξάρτητοι ενεργειακοί έλεγχοι θα επαναληφθούν το 2022.

Επιπλέον αυτών, συνεχίζουμε τη βελτιστοποίηση της χρήσης εγκαταστάσεων, ακόμα και τη μείωση του αριθμού αυτών όπου η τεχνολογία μας επιτρέπει να ελαττώνουμε το αποτύπωμά μας. Έτσι, σε βάθος χρόνου προγραμματίζουμε και τη μείωση του αριθμού εγκαταστάσεων κέντρων δεδομένων, έργα που θα επιφέρουν επιπλέον εξοικονόμηση ενέργειας. Το 2021 δρομολογείται η εκκένωση μίας εγκατάστασης στη Θεσσαλονίκη.

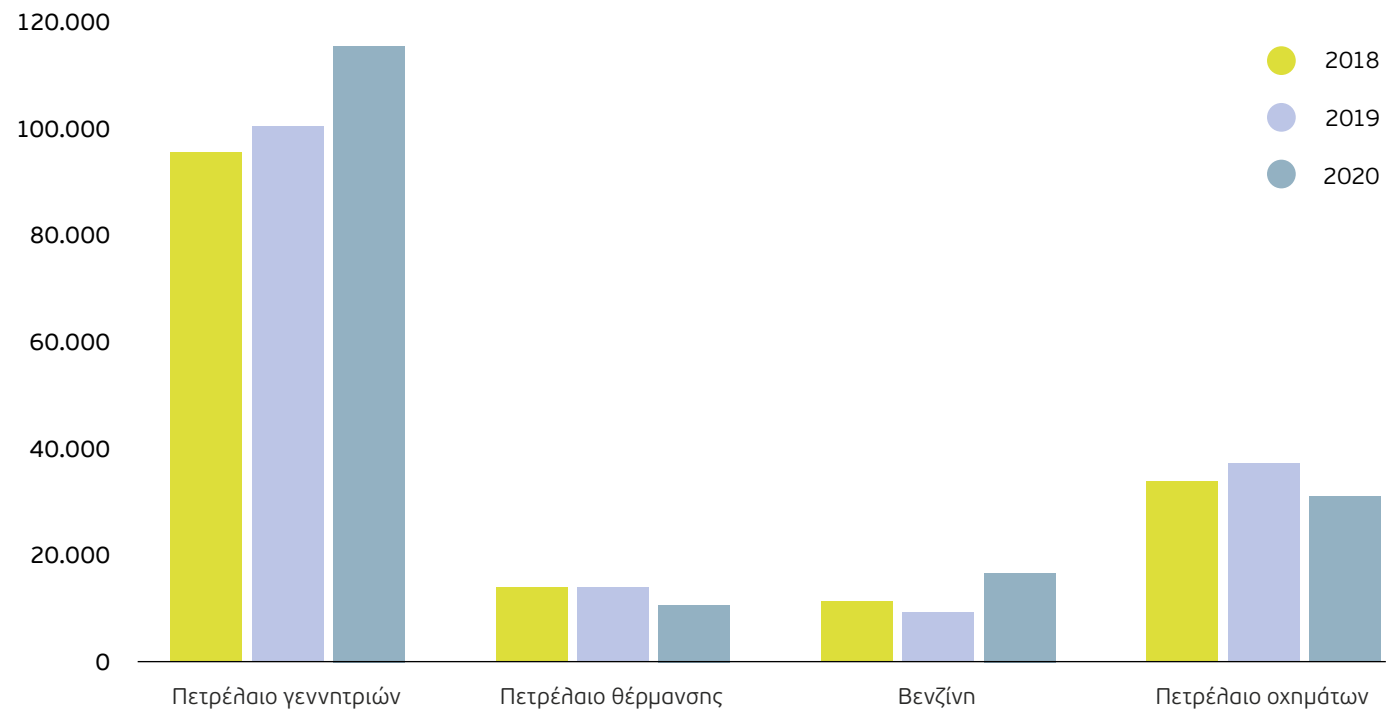
Κατανάλωση καυσίμων

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

ΣΧΗΜΑ 4.1: Κατανάλωση ενέργειας - Χρήση ορυκτών καυσίμων (%) 2019-2020



ΣΧΗΜΑ 4.2: Κατανάλωση ενέργειας - Χρήση Καυσίμων (Lt)



Το 2019 καταναλώσαμε συνολικά 1.470.748 λίτρα ορυκτών καυσίμων, κατανομημένα όπως παρουσιάζεται στο Σχήμα 4. Το 2020 καταναλώσαμε 1.461.502 λίτρα στις ίδιες χρήσεις. Παρατηρείται μείωση στο πετρέλαιο θέρμανσης λόγω αλλαγής εγκατάστασης κτιρίου γραφείων WIND, όπου δεν χρησιμοποιείται καυστήρας πετρελαίου για την κεντρική θέρμανση αλλά αντλία θερμότητας. Παρατηρείται επίσης αύξηση στη βενζίνη οχημάτων, σε συνέχεια αλλαγής της πολιτικής παροχών προς τους χρήστες οχημάτων. Παράλληλα το 2020 υπήρξε μείωση στη χρήση diesel λόγω απαγορεύσεων κυκλοφορίας που άγγιξε το 16%.

Η συντριπτική πλειοψηφία της κατανάλωσης καυσίμων παραμένει να οφείλεται στη λειτουργία εφεδρικών ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, καθώς και από περιορισμένο αριθμό σταθμών που λειτουργούν χωρίς καμία πρόσβαση σε δίκτυο ηλεκτροδότησης. Εξ' αυτών, το 75% λειτουργεί με υβριδικό σύστημα ηλεκτροπαραγωγής το οποίο βασίζεται σε κυκλική λειτουργία κινητήρα πετρελαίου και συστοιχίας μπαταριών. Κατά το χρόνο λειτουργίας του πετρελαιοκινητήρα φορτίζονται οι συσσωρευτές, οι οποίοι με τη σειρά τους ηλεκτροδοτούν το σταθμό για το υπόλοιπο μισό του χρόνου. Με αυτό τον τρόπο η κατανάλωση πετρελαίου σε αυτούς τους σταθμούς μειώνεται στο μισό. Παράλληλα,

γίνεται διαρκής προσπάθεια διασύνδεσης των απομακρυσμένων σταθμών στο δίκτυο ηλεκτρισμού. Την τελευταία δεκαετία, ο αριθμός σταθμών που λειτουργούν αποκλειστικά με γεννήτρια μειώθηκε κατά 83% (από 281 γεννήτριες σε μόλις 47 το 2020), με τη συνεπακόλουθη μείωση σε κατανάλωση καυσίμων και εκπομπές ρύπων.

Η χρήση καυσίμων στις εφεδρικές γεννήτριες εξαρτάται από τον αριθμό βλαβών/διακοπών του δικτύου ηλεκτρισμού κάθε έτος.

Στόλος οχημάτων

Αναφορικά με τον εταιρικό στόλο οχημάτων, καταναλώθηκαν συνολικά 252.286 λίτρα καυσίμων το 2019 και 267.201 το 2020, εκ των οποίων το 28% περίπου ήταν αμόλυβδη βενζίνη και το υπόλοιπο πετρέλαιο κίνησης. Το 2019 το ποσοστό αυτό είχε διαμορφωθεί στο 9%. Η μεγαλύτερη συμμετοχή βενζίνης οφείλεται στην αλλαγή πολιτικής παροχών. Η κατανάλωση ανά όχημα (ετήσια) διαμορφώθηκε στα 1.452 λίτρα το 2020, αυξημένη κατά περίπου 100 λίτρα ανά όχημα σε σχέση με το 2019. Οι συνολικές εκπομπές του στόλου για το έτος 2019 ήταν 665,84 τόνοι CO₂e και για το 2020 685,33 τόνοι CO₂e.

Εκπομπές Ρύπων

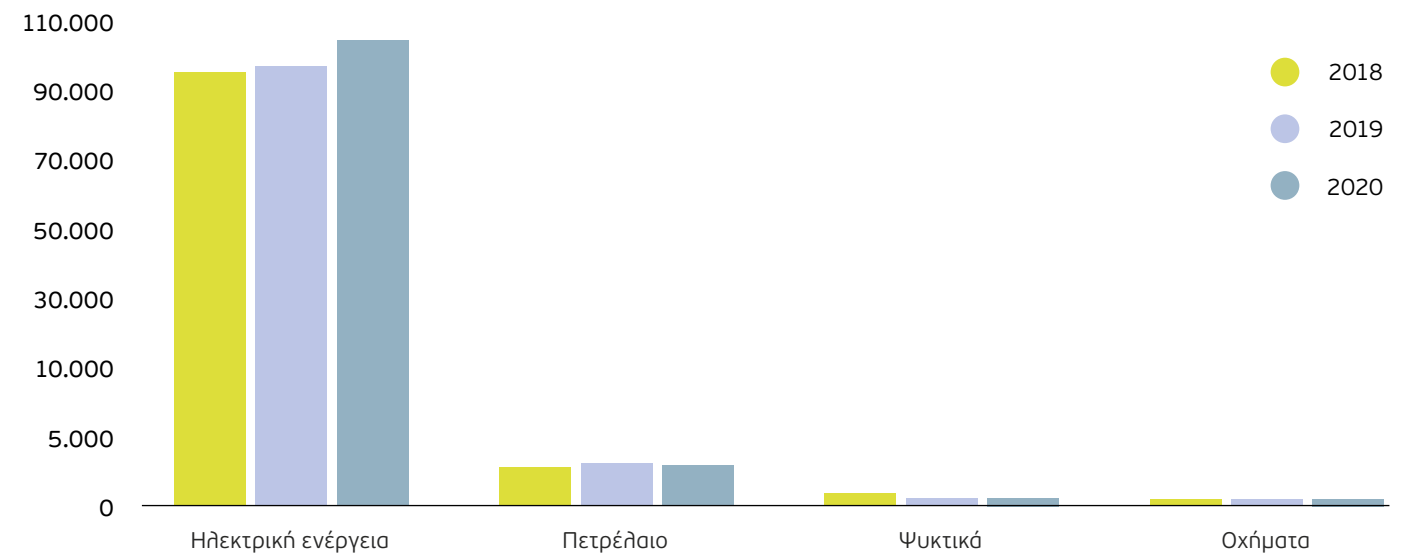
Οι εκπομπές ρύπων που παρακολουθούμε και καταγράφουμε προέρχονται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, τη χρήση καυσίμων και τις διαρροές ψυκτικών ουσιών. Συμπεριλαμβάνουμε όλες τις εγκαταστάσεις WIND Ελλάς εκτός της αθυσίδας καταστημάτων.

Οι συνολικές εκπομπές ρύπων διαμορφώθηκαν στους 100.030 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα, το 2019 και 110.692 τόνους το 2020 σημειώνοντας αύξηση

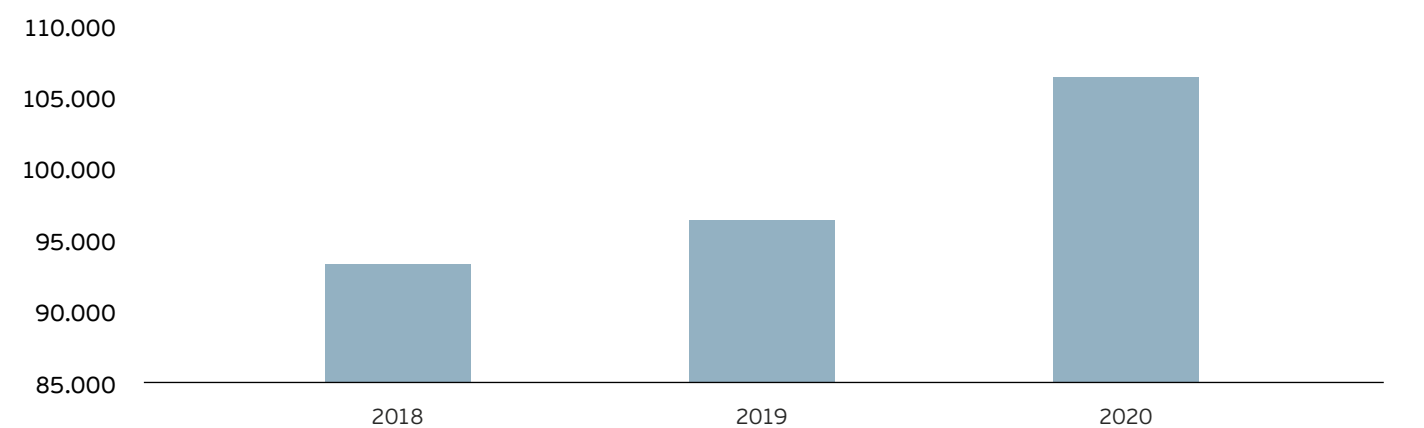
κατά 12% σε σχέση με το 2018. Η αύξηση οφείλεται στην αυξημένη χρήση ενέργειας λόγω επέκτασης των δικτύων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Για τον υπολογισμό των εκπομπών χρησιμοποιούμε τον οδηγό υπολογισμού του World Resources Institute. Εξαιρέση αποτελούν οι εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τις οποίες χρησιμοποιούμε τον προτεινόμενο συντελεστή του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, όπως δημοσιεύθηκε στους οδηγούς διενέργειας ενεργειακών ελέγχων.

ΣΧΗΜΑ 5: Κατανομή εκπομπών ρύπων ανά πηγή (tn)

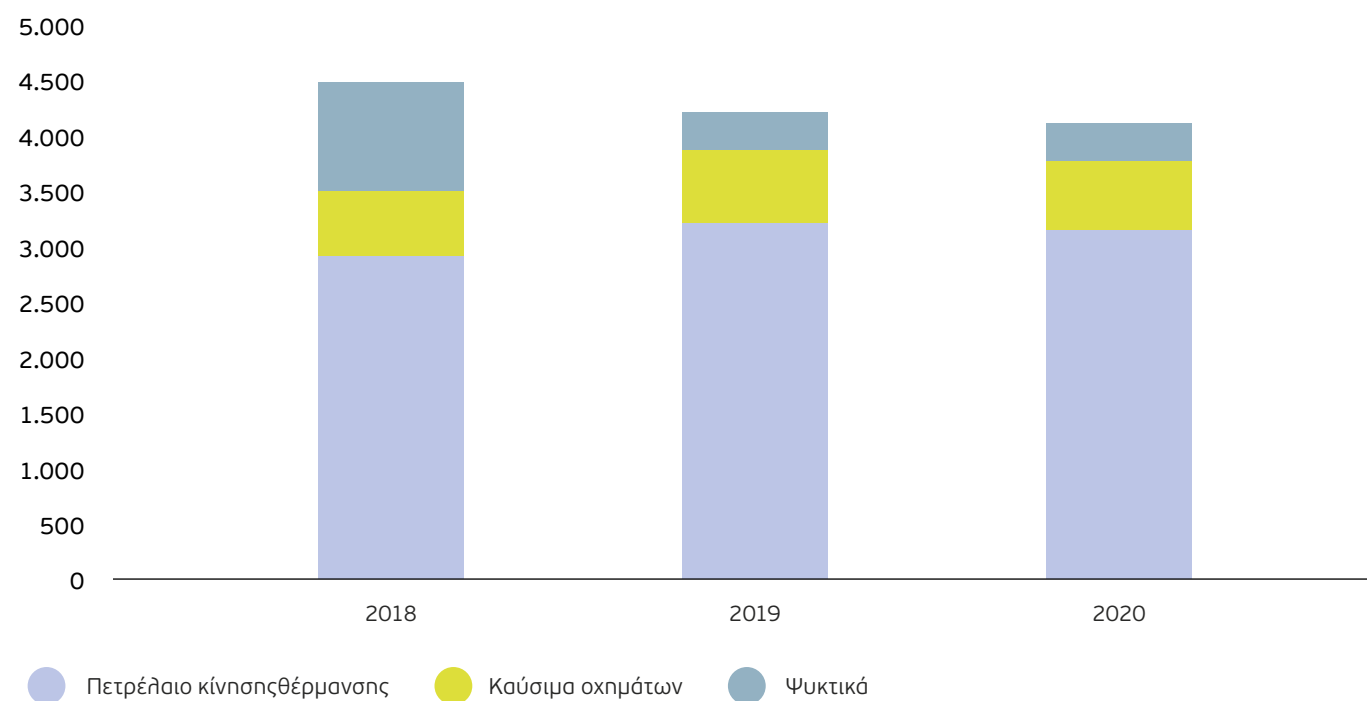


ΣΧΗΜΑ 6: Εκπομπές ρύπων (tnCO₂e) 2018-2020 / Ηλ. Ενέργεια



(4) Οι εκπομπές υπολογίστηκαν με το εργαλείο υπολογισμού του Greenhouse Gas Protocol "World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6". (5) World Resources Institute 2008 : GHG Protocol Tool for Stationary Combustion Έκδοση 4.1(2015).

ΣΧΗΜΑ 7: Εκπομπές ρύπων (tncO2e) 2018-2020 (χωρίς πλ. ενέργεια)



Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον (ODS)

Από τη λειτουργία των μηχανημάτων κλιματισμού προκύπτουν εκπομπές υδροφθορανθράκων με ιδιαίτερα αυξημένο δυναμικό υπερθέρμανσης του πλανήτη (GWP), αν και έχουν μηδενικό δυναμικό καταστροφής της στοιβάδας του όζοντος (ODP). Θεωρώντας ότι η ποσότητα που συμπληρώνεται στο κύκλωμα κάθε μηχανήματος δυναμικά μπορεί να έχει διαφύγει στο περιβάλλον, υπολογίζουμε την ποσότητα αυτή ως επιβάρυνση στην ατμόσφαιρα σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα και το προσθέτουμε στο συνολικό μας αποτύπωμα. Για τον υπολογισμό της επιβάρυνσης, χρησιμοποιούμε στοιχεία του IPCC (International Panel for Climate Change)⁶.

Για την μείωση της επιβάρυνσης από αυτήν την κατηγορία, εφαρμόζουμε διαρκές πρόγραμμα παρακολούθησης και συντήρησης, και εφόσον απαιτείται αντικαθιστούμε τα παλαιά μας μηχανήματα κλιματισμού με νεότερα, τα οποία εμφανίζουν λιγότερες βλάβες και διαρροές. Η συνολική επιβάρυνση για το 2019 λόγω διαρροών ήταν 293 tncO2e και για το 2020 υπολογίζεται κατ' εκτίμηση σε αντίστοιχη ποσότητα⁷.

Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

Στην WIND Ελλάς υιοθετούμε υπεύθυνη 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. Συνιστούμε στο ευρύ κοινό να απευθύνεται μόνο σε αρμόδιους φορείς για το θέμα αυτό και να λαμβάνουν πληροφορίες από το επικοινωνιακό υλικό, το οποίο εκδίδουν ειδικά για αυτόν το σκοπό, όπως:

- ▶ Έντυπο ενημέρωσης για την κινητή τηλεφωνία «Κινητή Τηλεφωνία και Υγεία»
- ▶ Ενημερωτικό Δελτίο του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (ΠΟΥ)
- ▶ Ιστοσελίδες του Εθνικού Παρατηρητηρίου για τα Ηλεκτρομαγνητικά Πεδία με διαθέσιμα αποτελέσματα μετρήσεων σε διαδραστικούς χάρτες

Ο καθ' ύλην αρμόδιος φορέας για τις μη-ιονίζουσες ακτινοβολίες είναι η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας. Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της εκτελεί μετρήσεις ακτινοβολίας σε σταθμούς ανά την επικράτεια από τους παρόχους επικοινωνιών αλλά και τηλεοπτικών σταθμών κ.α.

Παραγωγή και Διαχείριση Αποβλήτων

Από τη λειτουργία μας παράγονται απόβλητα τα οποία συγκεντρώνονται, διαχωρίζονται και αξιοποιούνται (ανακυκλώνονται ή επαναχρησιμοποιούνται). 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.

Επιπλέον, παράγονται απόβλητα εκσκαφών, κατασκευών και κατεδαφίσεων (ΑΕΚΚ) από τις εργασίες αναβάθμισης / επέκτασης του δικτύου μας, ή την αποξήλωση παλαιών σταθμών.

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

Συμμετέχουμε ή συνεργαζόμαστε με τα περισσότερα συλλογικά συστήματα. Η συμμετοχή μας εξασφαλίζει την κάλυψη των υποχρεώσεών μας για την ανακύκλωση αυτών των ειδών αποβλήτων, είτε ως υπόχρεοι παραγωγοί είτε ως σημεία συλλογής για το κοινό ή τους εργαζομένους. Συλλέγουμε κινητά τηλέφωνα και μπαταρίες στα καταστήματά μας, και παράλληλα ενθαρρύνουμε τους εργαζομένους μας να φέρνουν από το σπίτι αντικείμενα προς ανακύκλωση, μέσω ειδικού προγράμματος, που καλύπτει συσκευές, κάθε είδους μπαταρίες, λαμπτήρες και είδη ρουχισμού.

Η παραγωγή αποβλήτων το 2019 διαμορφώθηκε στους 255,9 τόνους, αισθητά μειωμένη από το 2018 λόγω απουσίας παραγωγής οικοδομικών αποβλήτων. Η παραγωγή το 2020 διαμορφώθηκε στους 157,2 τόνους.

Συλλογικό Σύστημα

Είδος Αποβλήτου

Α.Φ.Η.Σ. (Ανακύκλωση Φορτών Ηλεκτρικών Στηλών)	Μικρές μπαταρίες
Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.	Όλα τα είδη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού
Combatt Α.Ε.	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ Α.Ε.	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
Ε.Π.ΕΝ.ΔΙ.ΣΥΣ (RE-BATTERY)	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
Φωτοκύκλωση	Είδη φωτισμού, λαμπτήρες, φωτιστικά σώματα
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ – Ε.Ε.Α.Α.	Όλες οι συσκευασίες προϊόντων

Διαχείριση Αποβλήτων

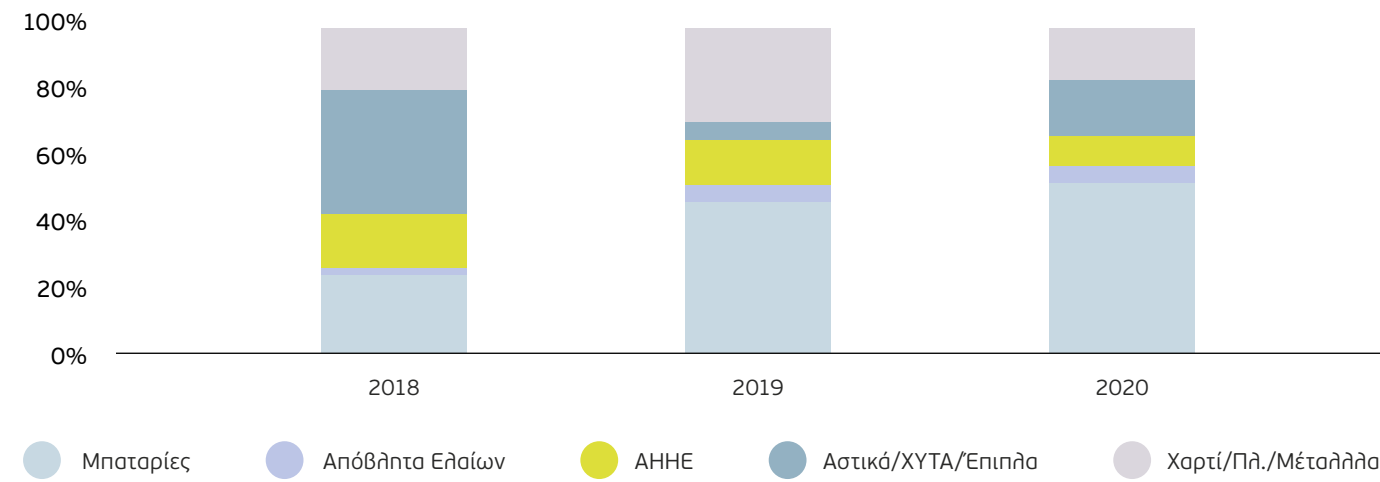
Εξαιρουμένων των αποβλήτων εκσκαφών, η παραγωγή αποβλήτων υπήρξε μεγαλύτερη στα επικίνδυνα απόβλητα (102,6 τόνοι το 2019 και 107,17 τόνοι το 2020) έναντι των μη-επικινδύνων (51,9 τόνοι το 2019 και 50,05 τόνοι το 2020), όλα μειωμένα σε σχέση με το 2018 (120,54 τόνοι επικίνδυνα και 171,35 τόνοι επικίνδυνα). Η παρατηρούμενη συζομείωση οφείλεται κυρίως στα έργα που εκτελούνται (π.χ.

το 2018 παρήχθησαν άνω των 900 τόνων ΑΕΚΚ λόγω εργασιών δικτύου, που δεν παρήχθησαν το 2019 και το 2020) αλλά και στην περιοδικότητα εργασιών συντήρησης (π.χ. πλάνο αντικατάστασης σε συσσωρευτές). Εργασίες εκκαθάρισης αποθηκών από υλικά για τα οποία δεν ήταν δυνατή η εναλλακτική διαχείριση επίσης επηρεάζουν τις ποσότητες που διατίθενται σε ΧΥΤΑ. Συνήθεις ποσότητες τέτοιων ειδών αποτελούν τα έπιπλα. Καταβάλλονται πάντα προσπάθειες για τη δωρεά τέτοιων ειδών εφόσον βρίσκονται σε καλή κα-

(6) GWP IPCC 100: 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>.

(7) Σε διαδικασία υπολογισμού κατά τη συγγραφή του παρόντος.

ΣΧΗΜΑ 8: Κατανομή παραγωγής αποβλήτων 2018-2020 (εκτός ΑΕΚΚ)



τάσταση, αλλά μια ποσότητα εξακολουθεί να διοχετεύεται στο ΧΥΤΑ απουσία εναλλακτικής λύσης.

Αναφορικά με τα ΑΕΚΚ (απόβλητα εκσκαφών και καταστροφών), μέρος των παραγόμενων επαναχρησιμοποιούνται για την πλήρωση διανοίξεων και τα λοιπά υλικά διατίθενται σε εγκαταστάσεις των αρμόδιων Συλλογικών Συστημάτων Διαχείρισης προς ανακύκλωση και αξιοποίηση. Το 2019 καταγράφηκαν 101 τόνοι ΑΕΚΚ, έναντι 927 τόνων το 2018. Το 2020 δεν υπήρξαν ΑΕΚΚ.

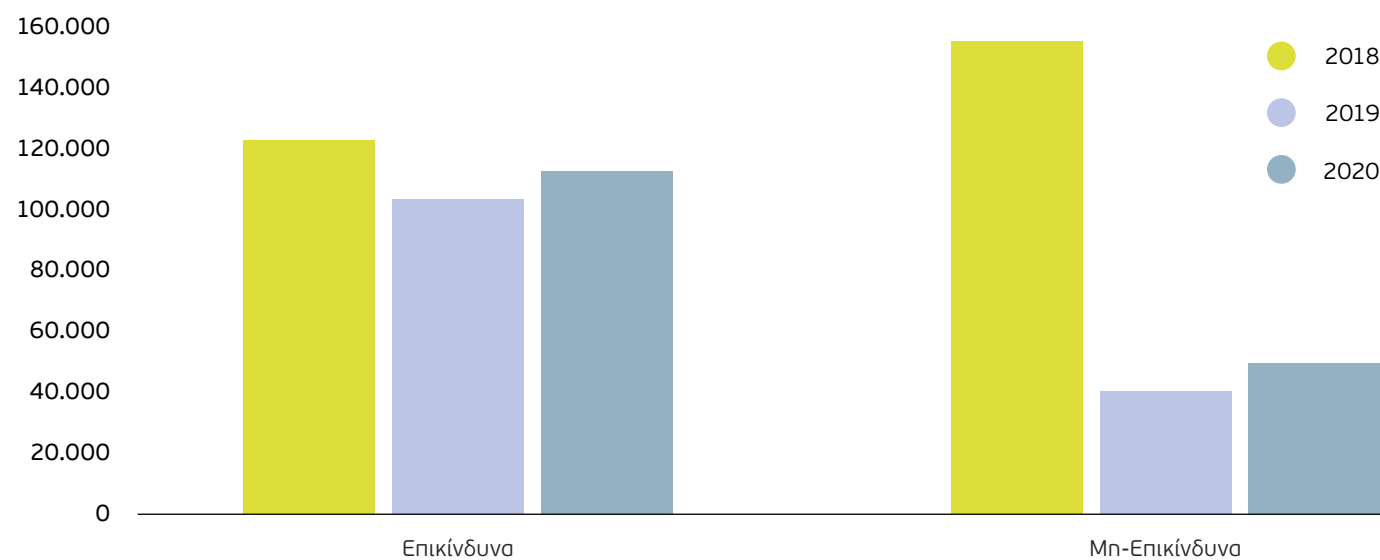
Το 2018 συνολικά 98 τόνοι διοχετεύτηκαν σε ΧΥΤΑ, ή περίπου το 8% του συνόλου, έναντι μόλις 30,72 τόνων το 2020 και 5,08 τόνων το 2019.

Το σύνολο (100%) των επικινδύνων αποβλήτων ανακυκλώνονται, αποκλειστικά σε εγκαταστάσεις εντός Ελλάδας, με τη βοήθεια κατάλληλα αδειοδοτημένων συνεργατών/συλλεκτών.

Μείωση χρήσης χαρτιού

Πάνω από μία δεκαετία υλοποιούνται ενέργειες με στόχο τη μείωση χαρτιού. Οι σχετικές δράσεις στοχεύουν στις εσωτερικές μας διαδικασίες αλλά και στο ευρύ κοινό και καταργούμε τη χρήση χαρτιού όπου είναι εφικτό, έχοντας ήδη εφαρμόσει πληθώρα ενεργειών, ενδεικτικά:

ΣΧΗΜΑ 9: Κατανομή ανά επικινδυνότητα



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 κτήριο)
- β) Εσωτερικός ιστότοπος με δυνατότητα αποκλειστικά ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών (δεν απαιτείται εκτύπωση σε κανένα στάδιο), ηλεκτρονικές εγκρίσεις και ψηφιακές υπογραφές
- γ) Ηλεκτρονική έκδοση μισθοδοσίας
- δ) E-bill σε όλους τους εργαζόμενους
- ε) Ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης των αξιολογήσεων των εργαζομένων

Καταστήματα - Συνεργάτες - Προμηθευτές

- ▶ Κατάργηση εκτύπωσης σε συγκεκριμένα έγγραφα
- ▶ Εφαρμογή ηλεκτρονικών τιμολογίων
- ▶ Αντικατάσταση εκτυπωτών καταστημάτων
- ▶ Εφαρμογή ψηφιακής υπογραφής σε καταστήματα

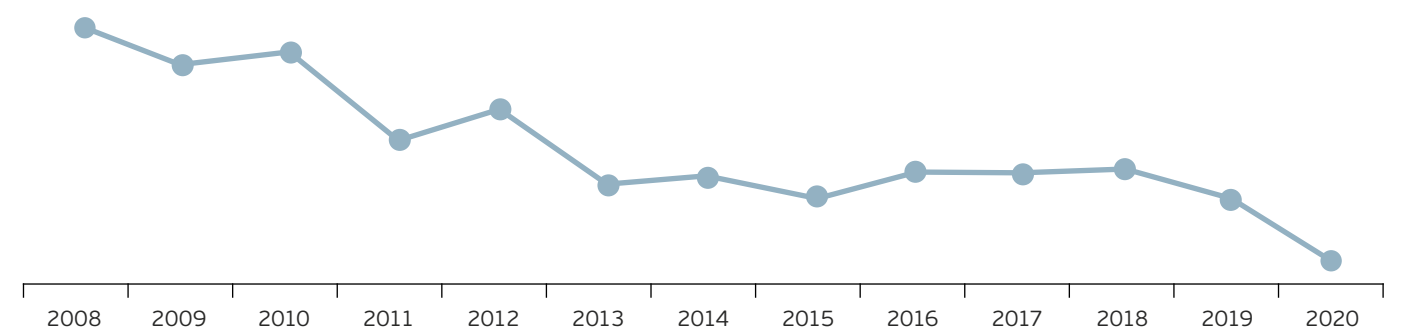
Συνδρομητές

- ▶ Παροχή e-bill / e-services στους συνδρομητές για την εύκολη, γρήγορη, ασφαλή και χωρίς χαρτί διαχείριση του λογαριασμού, καθώς και άλλων υπηρεσιών από οποιαδήποτε συσκευή. Η αύξηση των εγγεγραμμένων συνδρομητών αποτελεί πάγιο στόχο μας κάθε έτος.
- ▶ Ψηφιακά καταστήματα τα οποία προσφέρουν μια μοναδική εμπειρία τεχνολογίας και εξυπηρέτησης στους καταναλωτές και καλύτερο περιβαλλοντικό προφίλ. Ενσωματώνουν πλήρως τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας και καταργούν τη χρήση χαρτιού και εντύπων για λόγους προβολής και διαφήμισης σε μεγάλο βαθμό, εξοικονομώντας άνω των 150 τόνων χαρτιού ετησίως.

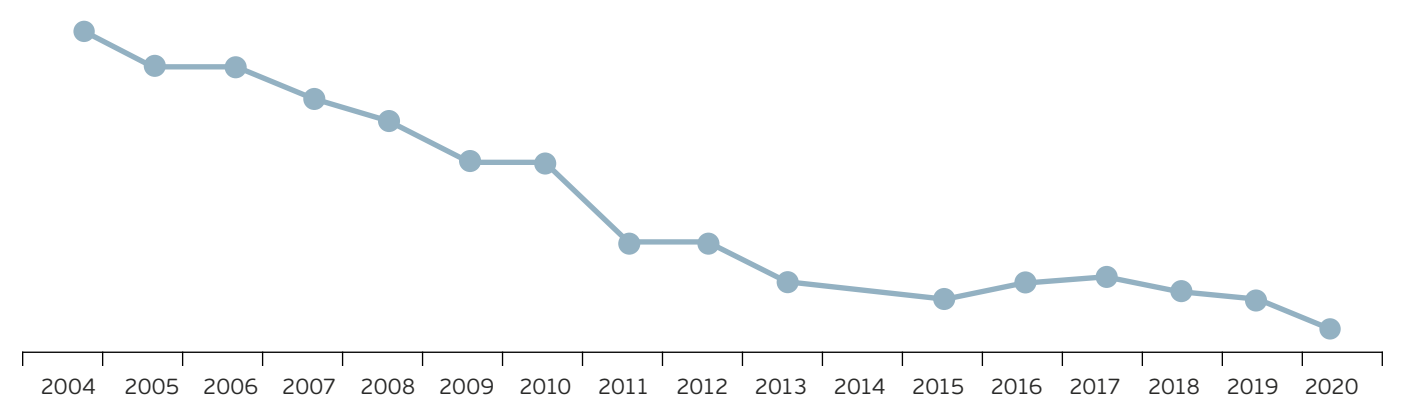
Εργαζόμενοι

Και στο εσωτερικό μας περιβάλλον, ο δείκτης κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο παρέμεινε σχετικά σταθερός το 2019, αλλά λόγω τηλεργασίας οι αντίστοιχες τιμές του 2020 μειώθηκαν δραστικά όπως παρουσιάζεται και στα σχετικά γραφήματα.

ΣΧΗΜΑ 10.1: Κατανάλωση χαρτιού ανά εργαζόμενο / έτος (kg) και προμήθεια A4



ΣΧΗΜΑ 10.2: Κατανάλωση χαρτιού γραφείου / έτος (kg) και προμήθεια A4



08

ΑΓΟΡΑ

[61]

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.

Η Προσέγγισή μας

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

Customer Experience Transformation

Ο πελατοκεντρικός χαρακτήρας της Εταιρείας, που αφορά και αποσκοπεί στη δημιουργία και τη διατήρηση των σταθερών και μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες μας, είναι κάτι που συνεχίστηκε και κατά τα έτη 2019-2020. Η άριστη εμπειρία του πελάτη σε όλα τα στάδια τόσο της πώλησης, όσο και της εξυπηρέτησης, αποτελεί τον "οδηγό" σύμφωνα με τον οποίο σχεδιάζονται & υλοποιούνται όλες οι διαδικασίες, για όλα τα σημεία επαφής του πελάτη - Δίκτυα Λιανικής Πώλησης / Ομάδες Εξυπηρέτησης.

Το Customer Experience Transformation, συνεχίζεται με αμείωτο ρυθμό ώστε να αποτελεί ένα από τα βασικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της WIND Ελλάς στο χώρο των τηλεπικοινωνιών. Στηριζόμενοι στις δράσεις των προηγούμενων ετών, κατορθώθηκε εν μέσω δύσκολων συνθηκών (COVID-19) η αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών & εξυπηρέτησης των πελατών μας, ανταποκρινόμενοι στις απαιτήσεις του κλάδου, καθώς η ανάγκη για επικοινωνία αναδείχθηκε σε είδος πρώτης ανάγκης.

Σε μία ακόμη ιδιαιτέρως απαιτητική χρονιά σημειώσαμε συστηματική πρόοδο:

Στην κινητή τηλεφωνία

- ▶ Πάνω από τη μισή βάση πελατών συμβολαίου κινητής έχει απελευθερώσει τη χρήση του απολαμβάνοντας τα προγράμματα W 5GB/ W 10GB/ W Unlimited GB.
- ▶ Οι συνδρομητές οι οποίοι χρησιμοποιούν data από το κινητό τους αυξήθηκαν κατά 9% μέσα σε ένα χρόνο από το 2019 στο 2020, ενώ η συνολική χρήση data σε όλη τη βάση αυξήθηκε κατά 58% το 2020 σε σχέση με το 2019.
- ▶ Η συνδρομητική μας βάση αναπτύχθηκε κατά 5% με βελτίωση του μεριδίου των συνδρομητών που χρησιμοποιούν smartphone και αξιοποιούν τις υπηρεσίες data.

Στη σταθερή τηλεφωνία και το Internet

- ▶ 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.
- ▶ Αυξήσαμε τη βάση των συνδρομητών κατά 4,2%.
- ▶ Αυξήσαμε τη βάση των συνδρομητών σε δίκτυα νέας

Ο τρόπος επαφής των πελατών με την Εταιρεία μας και οι αντίστοιχες διαδικασίες, προσαρμόστηκαν ώστε να επιτευχθεί, με τη μέγιστη ασφάλεια, η διεκπεραίωση αιτημάτων που προέκυπταν υπό τις ιδιαίτερες αυτές συνθήκες, είτε δια ζώσης, είτε εξ' αποστάσεως.

Εκτός της συνεχούς λειτουργίας των ομάδων εξυπηρέτησης & πωλήσεων, υπήρξε περαιτέρω ενίσχυση του Customer Experience με "Digital/ Ψηφιακά Μέσα", όπως η εξυπηρέτηση πελατών μέσω social media (Facebook, Messenger). Επιπλέον, με συστηματική παρακολούθηση και προσαρμογή των οδηγιών εξυπηρέτησης σύμφωνα με τους κανόνες GDPR, ενισχύθηκε η ασφάλεια των συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.

Τα αποτελέσματα του Customer Experience Transformation έχουν αποτυπωθεί στους σχετικούς εταιρικούς λειτουργικούς δείκτες το 2019 και 2020, όπως π.χ. μείωση κλήσεων στα κέντρα εξυπηρέτησης, μείωση μέσου χρόνου διαχείρισης πελάτη, αύξηση του ποσοστού επίλυσης των θεμάτων πελατών κατά την κλήση κτλ., και αναμένεται να έχουν ακόμη μεγαλύτερο αντίκτυπο το 2021.

γενιάς (ταχύτητες πρόσβασης 50, 100 και 200 Mbps) πάνω από 196%.

- ▶ Πραγματοποιήσαμε επέκταση σε 7 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους, φτάνοντας συνολικά τους 328 (174 με φυσική συνεγκατάσταση και 154 με απομακρυσμένη συνεγκατάσταση), παρέχοντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και Internet.

Στη συνδρομητική τηλεόραση

- ▶ Η WIND VISION ολοκλήρωσε το 2019 με 66.000 συνδρομητές και το 2020 με 74.000 συνδρομητές.
- ▶ 1η υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης στην Ελλάδα με αποκωδικοποιητή Android TV και με δυνατότητα αναπαραγωγής και μετάδοσης εικόνας σε πολύ υψηλή ανάλυση (4K & HDR10).
- ▶ 1η υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης Android TV στην Ελλάδα, βασισμένη στο λειτουργικό σύστημα της Google που δίνει πρόσβαση σε περισσότερες από 5000 εφαρμογές ειδικά προσαρμοσμένες για την οθόνη των οικιακών συσκευών τηλεόρασης.



- ▶ Στρατηγική συνεργασία με διεθνείς παρόχους περιεχομένου (π.χ. Netflix, FOX, Disney, National Geographic, Spotify, Amazon Prime Video κ.ά).
- ▶ Δωρεάν πρόσβαση στο περιεχόμενο από έως 4 φορητές συσκευές επιπλέον του αποκωδικοποιητή και δυνατότητα ταυτόχρονης παρακολούθησης από 3 συσκευές (αποκωδικοποιητής + 2 έξτρα).
- ▶ Δυνατότητα παρακολούθησης σε όλες τις τηλεοράσεις του σπιτιού, χωρίς να χρειάζεται δεύτερος αποκωδικοποιητής WIND VISION, μέσα από τη λειτουργία Chromecast που είναι διαθέσιμη στην εφαρμογή για Smartphone & Tablet.
- ▶ 1η υπηρεσία στην Ελλάδα με δυνατότητα πληρωμής του Netflix χωρίς πιστωτική κάρτα, μέσω του λογαριασμού των συνδρομητών της WIND VISION.

Εκπαίδευση των συνεργατών μας

Έχουμε δημιουργήσει κατάλληλα σύγχρονα εκπαιδευτικά προγράμματα και διαδικασίες τόσο για τους πωλητές και τους συνεργάτες της αλυσίδας καταστημάτων WIND Ελλάς σε όλη την Ελλάδα, η οποία λειτουργεί με τη μέθοδο της δικαιόχρησης (franchise), όσο και για τους συνεργάτες μας σε Τηλεφωνικά Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών, με απώτερο στόχο να προσφέρουμε μια αξιόπιστα εμπειρία Πελάτη από όλα τα κανάλια επαφής με τους συνδρομητές μας.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα αφορούν όλες τις γνώσεις & ενέργειες που πραγματοποιεί το κάθε κανάλι αλλά και την ανάπτυξη δεξιοτήτων που χρειάζεται ο εκπρόσωπος WIND Ελλάς, για να επιτύχει τα μέγιστα στην εξυπηρέτηση & την εμπειρία του πελάτη.

Για τη διεξαγωγή των εκπαιδευτικών προγραμμάτων χρησιμοποιούνται συνδυαστικές μέθοδοι, ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο αποτέλεσμα.

Έχοντας ήδη αναπτύξει την Digital εκπαίδευση από το 2018, το 2019 και το 2020 εν μέσω της πανδημίας, μπορέσαμε να ανταποκριθούμε αδιαλείπτως στις εκπαιδευτικές ανάγκες των καναλιών με τη χρήση των παρακάτω μεθόδων:

- ▶ Online αίθουσες εκπαίδευσης (virtual classrooms)
- ▶ Παρουσιάσεις online (live webinars)
- ▶ Παρακολούθηση Ηλεκτρονικών μαθημάτων
- ▶ Ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια για την online αξιολόγηση γνώσεων με την ολοκλήρωση της κάθε ενότητας
- ▶ Virtual on the job training

Κατά τη διάρκεια των 2019 & 2020, σε όλες τις παραπάνω μεθόδους, πραγματοποιήθηκαν 144.954 εκπαιδευτικές ώρες σε 5.322 επαγγελματίες εκπροσώπους των πωλήσεων και της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των συνεργατών μας.

Τράπεζα Αίματος Καταστημάτων WIND Ελλάς

Δημιουργήσαμε Τράπεζα Αίματος Καταστημάτων WIND Ελλάς για τους ανθρώπους των Καταστημάτων. Μέχρι σήμερα 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 να συμβάλλουμε στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας μας και να κάνουμε πραγματικότητα την ψηφιακή πρόσβαση σε κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών με στόχο την ισότιμη συμμετοχή στο ψηφιακό μέλλον.

	Statement	2019 input
Το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας	Στο τέλος του 2019, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου άγγιξε το:	2G: 99,4% 3G: 94,9% 4G: 98%
	Πρόκειται για τη δημιουργία ενός εντελώς νέου Ραδιοδικτύου που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband έως:	42 Mbps for 3G 300 Mbps for 4G
	Στην παρούσα φάση του έργου έχει ολοκληρωθεί ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν:	Το σύνολο της Ελληνικής επικράτειας χωρίς εξαιρέσεις
Το δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας	Κατά το 2019, έγινε επέκταση σε:	1 τηλεπικοινωνιακό κόμβο
	Αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε περίπου:	Πραγματοποιήθηκαν 123 αναβαθμίσεις κυκλωμάτων σε 102 σταθμούς σταθερής
	Διεθνής Χωρητικότητα GR-IX	405 Gbps 20 Gbps
	Συνεγκαταστάσεις σε Τηλεπικοινωνιακούς Κόμβους	328
	Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ:	Ελλάδας - Ιταλίας Κρήτης - Πελοποννήσου Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας
	Αναφορικά με την κάλυψη του VDSL η Wind Hellas μέχρι το τέλος του 2019 έφτασε σε Αστικά Κέντρα	234 αστικά κέντρα
	Κατά το 2019, έγινε εγκατάσταση NGA υποδομών FTTB/FTTC/FTTH	270,6k γραμμές (RFS) 1.746 FTTC KV, 37 FTTH KV FTTC περιοχές : KALAMATA, ALMYROS, THOURIA, KALITHEA, PIRAEUS, NIKAIJA, KORYDALLOS, KERATSINI, AGIA VARVARA, HAIDARI, EGALIO, LARISA, RAFINA, TYRNAVOS, THESSALONIKI, ILION, MOSCHATO/TAVROS
H/M ακτινοβολία & μετρήσεις	Το 2019 πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις από την WIND είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης Σταθμών Βάσης είτε μετά από αιτήματα πολιτών	Το 2019 πραγματοποιήθηκαν 13 μετρήσεις H/M σε σταθμούς της Wind είτε από το εργαστήριο της Victus είτε από Πανεπιστημιακά Ιδρύματα κατόπιν ανάθεσής μας

2019 Coverage maps



	Statement	2020 input
Το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας	Στο τέλος του 2020, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου όπως εμφανίζεται στο report της EETT για το H2 2020 άγγιξε το:	2G: 99,4% 3G: 95,2% 4G: 98,1%
	Πρόκειται για τη δημιουργία ενός εντελώς νέου Ραδιοδικτύου που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband έως:	42 Mbps for 3G 300 Mbps for 4G
	Στην παρούσα φάση του έργου έχει ολοκληρωθεί ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν πιλοτικά:	Το σύνολο της Ελληνικής επικράτειας χωρίς εξαιρέσεις
Το δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας	5G Δίκτυο: Στο τέλος του 2020 αναπτύχθηκε σε επιλεγμένες περιοχές της:	Αττικής και Θεσσαλονίκης
	Κατά το 2020, έγινε επέκταση σε:	0
	Αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε περίπου:	Πραγματοποιήθηκαν 232 αναβαθμίσεις κυκλωμάτων σε 142 σταθμούς σταθερής
	Διεθνής Χωρητικότητα GR-IX	1290 Gbps 70 Gbps
	Συν-εγκαταστάσεις σε Τηλεπικοινωνιακούς Κόμβους	328
	Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ:	Ελλάδας - Ιταλίας Κρήτης - Πελοποννήσου Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας
	Αναφορικά με την κάλυψη του VDSL η Wind Hellas μέχρι το τέλος του 2020 έφτασε σε Αστικά Κέντρα	236 αστικά κέντρα
H/M ακτινοβολία & μετρήσεις	Κατά το τέλος του 2020 είχε ολοκληρωθεί η εγκατάσταση NGA υποδομών FTTB/FTTC/FTTH	FTTC: 1985 KV FTTH: 37 KV (4 KV KALAMATA, 20 KV LARISA, 13 KERAMEIKOS) FTTC-FTTH: 300.153 συνδρομητές. FTTC ΠΕΡΙΟΧΕΣ: KALAMATA, ALMYROS, AKADHMIAS LAR, FILLELINON LAR, THOURIA, KALITHEA, PIRAEUS, NIKAIJA, KORYDALLOS, KERATSINI, AGIA VARVARA, HAIDARI, EGALIO, LARISA, PAVLOU MELA THESS, NEA VARNA THESS, AMPELOKHOI THESS, ILION, KERMEIKOS, KYPARISSIA, LOUTRAKI, MANDRA, NEA PERAMOS, RAFINA
	Το 2020 πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις από την WIND είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης Σταθμών Βάσης είτε μετά από αιτήματα πολιτών	Το 2020 πραγματοποιήθηκαν 10 H/M σε σταθμούς της Wind είτε από το εργαστήριο της Victus είτε από Πανεπιστημιακά Ιδρύματα κατόπιν ανάθεσής μας

2020 Coverage maps



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 Τηλειατρική, Λιανεμπόριο, Γεωργία Ακριβείας, Έξυπνες Πόλεις.

Υπηρεσίες CLOUD

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 καταναλώσουν 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).

WIND Freeze Alert

Συμβάλλουμε στην εύρυθμη λειτουργία των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος προσφέροντας την υπηρεσία διαχείρισης και παρακολούθησης ψυγείων, WIND Freeze Alert. Το WIND Freeze Alert είναι ένα εργαλείο για τον 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.

WIND MARKETapp

Αναπτύξαμε μια καινοτόμα cloud εφαρμογή που δίνει τις δυνατότητες ενός ολόκληρου τμήματος marketing μέσα από ένα web application.

Με το Marketapp ο επιχειρηματίας μπορεί να μεγαλώσει την πελατειακή του βάση, να αυξήσει την κερδοφορία του, να ανταμείψει το πελατολόγιό του και να ακούσει την γνώμη των πελατών του.

Με σεβασμό στο περιβάλλον

Οι χρησιμοποιούμενες συσκευασίες καθώς και ο εξοπλισμός είναι ανακυκλώσιμα και φέρουν σχετική σήμανση CE και κάθε επιπλέον απαιτούμενη πιστοποίηση για την ασφαλή χρήση τους από τους καταναλωτές, όπως ορίζει η σχετική Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία. 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 κινητής τηλεφωνίας

Προστασία ανηλίκων

Όσον αφορά στις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης τηρούμε αυστηρά τους κανονισμούς για την προστασία των ανηλίκων 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 αιτήματός του.

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 2019-2020 η WIND Ελλάς δεν ήταν η Εταιρεία τηλεπικοινωνιών με τις λιγότερες προσφυγές. Για 2 συναπτά έτη δεν υπήρξε καμία καταγγελία σχετικά με αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά και παραβιάσεις αντιμονοπωλιακής και μονοπωλιακής νομοθεσίας.

Αρχές Επικοινωνίας

Το κομμάτι της επικοινωνιακής στρατηγικής είναι μείζονος σημασίας για όλους εμάς στην WIND Ελλάς. Σε αυτό το πλαίσιο, έχοντας ως κύριο μέλημα την τήρηση της δέσμευ-

σής μας απέναντι στον συνδρομητή 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 της ιδιαίτερης προσοχής μας, γι' αυτό υποστηρίζουμε την επικοινωνία προϊόντων & υπηρεσιών με σαφήνεια και διαφάνεια, μέσα από κάθε κανάλι προώθησης. Οι ιστοσελίδες μας (wind.gr, F2g.gr, myQ.gr) και οι εφαρμογές μας (myWIND app, myF2G app, myQ app) αποτελούν βασικά κανάλια εξυπηρέτησης και 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, γίνεται χρήση ερευνών ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα.

Αμεσότητα

Συνεχίζουμε να επενδύουμε σε μια στρατηγική 360° επικοινωνίας, διατηρώντας πολλαπλά κανάλια διάθεσης των προϊόντων μας και επιλέγοντας άμεσους και ξεκάθαρους τρόπους προώθησης. Έχοντας ως επίκεντρο τον πελάτη, συνεχίζουμε να ενισχύουμε την online επικοινωνία & να παρέχουμε ενιαία online εμπειρία κάθε χρήστη μέσα από κάθε μέσο. Περαιτέρω, προσφέρουμε τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης, γρήγορης πρόσβασης σε πληροφορίες, καθώς και εύκολης αγοράς υπηρεσιών και προϊόντων, μέσω του ηλεκτρονικού μας καταστήματος (WIND eShop), των εφαρμογών μας (Apps) «myWIND App», «myF2G App» και «myQ App» αλλά και των σελίδων μας στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Facebook, Instagram, LinkedIn και Twitter).

Ειλικρίνεια

Φροντίζουμε η επικοινωνία μας να είναι σύμφωνη με τις αρχές του θεμιτού ανταγωνισμού, τηρώντας τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης και Επικοινωνίας. Στόχος μας είναι η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους υπάρχοντες και εν δυνάμει συνδρομητές μας. Γι' αυτό και επενδύουμε σε επικοινωνιακές καμπάνιες που κερδίζουν την αποδοχή του κοινού, αποτυπώνουν με σαφήνεια την όποια προϊοντική πληροφορία, και δεν προσκρούουν τον Κώδικα Διαφήμισης.

Κώδικες Δεοντολογίας

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

▶ 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 578/29/15.10.2010), όπως ισχύει μετά την τροποποίηση του με την Αποφ. ΕΕΤΤ 923/12/17.02.2020.

Περαιτέρω, η Εταιρεία εφαρμόζει στο ακέραιο και δεσμεύει τρίτα συμβατικά μέρη που παρέχουν Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης για την εφαρμογή κωδίκων, που άπτονται θεμάτων προστασίας ανηλίκων, και συγκεκριμένα τον:

▶ Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανηλίκων χρηστών.

▶ Κώδικα 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.



Διανοητική ιδιοκτησία – πνευματικά και συγγενικά δικαιώματα, απόρρητο επικοινωνιών & προσωπικά δεδομένα

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 και αντίστοιχα υπηρεσίας.

Επιπροσθέτως, έχουμε υπογράψει συμβάσεις ή/και τελούμε σε διαπραγματεύσεις με τους εγχώριους Οργανισμούς Συλλογικής Διαχείρισης Πνευματικών καθώς και Συγγενικών Δικαιωμάτων με αντικείμενο την καταβολή των δικαιωμάτων τους ανάλογα με τις δραστηριότητες της Εταιρείας καθώς και 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.

Περαιτέρω, πληρούμε στο ακέραιο τις έννομες υποχρεώσεις μας ως πάροχοι δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σχέση με την διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών καθώς και των προσωπικών δεδομένων. Στην κατεύθυνση αυτή, διαθέτουμε και εφαρμόζουμε ένα σύνολο κανόνων ασφάλειας υπό τη μορφή πολιτικών και διαδικασιών.

Προσωπικά δεδομένα

Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη την προστασία των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών, των εργαζομένων και εν γένει των συνεργατών μας, εφαρμόζοντας απαραίτητα το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία της ιδιωτικότητας και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Προς τούτο, έχουμε λάβει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας, εφαρμόζουμε Πολιτικές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και έχουμε ορίσει εσωτερικά Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων κατ' εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR). Ταυτόχρονα, το 2020 ξεκινήσαμε το σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός νέου λογισμικού το οποίο θα επιτρέπει την κεντροποιημένη διαχείριση των διαδικασιών που σχετίζονται με τα προσωπικά δεδομένα.

Περαιτέρω, τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται είναι κάθε φορά κατάλληλα, συναφή, πρόσφορα και όχι περισσότερα από όσα απαιτούνται εν όψει των σκοπών επεξεργασίας για τους οποίους προορίζονται, και, εφόσον

χρειάζεται, υποβάλλονται σε ενημέρωση. Παράλληλα, τα σχετικά αιτήματα των συνδρομητών μας που αφορούν την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων από την Εταιρεία μας ικανοποιούνται πάντα άμεσα και από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα εξέδωσε για την Εταιρεία μας την υπ' αρ. 38/2019 Απόφαση αναφορικά με τη διενέργεια αζητήτων τηλεφωνικών κλήσεων για σκοπό προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών από συνεργαζόμενες εταιρείες (call center). Η εν λόγω απόφαση είναι δημοσιευμένη στην ιστοσελίδα της Αρχής.

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.

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. Η έρευνα ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Survey – CSAT) συνεχίστηκε το 2019-2020, δείχνοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον και τη δέσμευση της Εταιρείας απέναντι στους πελάτες της. 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 2019 είναι 81,97% και για το 2020, 88,39%.

Επιπρόσθετα, αξιολογείται ο δείκτης NPS (Net Promoter Score) ο οποίος εξάγει το ποσοστό των πελατών οι οποίοι είναι πρόθυμοι να προτείνουν το προϊόν ή τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν σε τρίτους ο οποίος για το 2019 είναι 36,69% και για το 2020 49,31%.

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.

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης του Customer Experience και σε συνδυασμό με τη διασφάλιση της έγκαιρης και έγκυρης ενημέρωσης όλων των Τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών, είναι σε λειτουργία η νέα πλατφόρμα ενημέρωσης / knowledge base με ονομασία “SABIO”.

Όλα τα σημεία επαφής του πελάτη, inbound call center, back office & technical support ενημερώνονται από μία κοινή πλατφόρμα, διασφαλίζοντας έτσι την ομοιογένεια όσον αφορά στην εξυπηρέτηση, την επικοινωνία και την παροχή πληροφοριών προς τον πελάτη. Το SABIO αποτε-

λεί αναπόσπαστο εργαλείο δουλειάς για τους agents και στις δομές του υπάρχουν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες όσον αφορά:

- ▶ Προϊόντα & Υπηρεσίες Κινητής, Σταθερής και Συνδυαστικών προγραμμάτων
- ▶ Διαδικασίες που ακολουθούνται από τους agents
- ▶ Manuals Συστημάτων

Κύρια χαρακτηριστικά της πλατφόρμας είναι η αναλυτική δομή της, το φιλικό look & feel περιβάλλον για το χρήστη το οποίο είναι παρεμφερές με τον Google Chrome και το Outlook και η γρήγορη μηχανή αναζήτησης. Επιπλέον το SABIO αποτελεί την πρώτη εφαρμογή σε cloud περιβάλλον εκτός της Εταιρείας. Ο συνολικός αριθμός users ανέρχεται στους 1740 και οι ενημερώσεις/οδηγίες οι οποίες είναι προς το παρόν αναρτημένες είναι 2060.



10

Αρχές Διαφάνειας

1. Συμμόρφωση με τη νομοθεσία υγείας & ασφάλειας στην εργασία

2. Δίκαιη αμοιβή

3. Ποιότητα

4. Προστασία από καταναγκαστική εργασία & εκμετάλλευση συμπεριφοράς προς τους εργαζόμενους

5. Κατά της παιδικής εργασίας

6. Ίση μεταχείριση

7. Ασφάλεια πληροφοριών

8. Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι

9. Εταιρική Υπευθυνότητα

10. Προστασία του περιβάλλοντος

Υπεύθυνες προμήθειες

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

Με τη χρήση ειδικών εντύπων, γενικών όρων συνεργασίας ή/και επιμέρους διαδικασιών, αναμένουμε κάθε προμηθευτής που ενδιαφέρεται να ενταχθεί στον κατάλογο των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία μας προμηθευτών, να τελεί σε συμμόρφωση ως προς τις συναφείς με την επιχειρηματική του δράση υποχρεώσεις που απορρέουν από την εθνική αλλά και την ευρωπαϊκή νομοθεσία καθώς και να αποφεύγει 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.

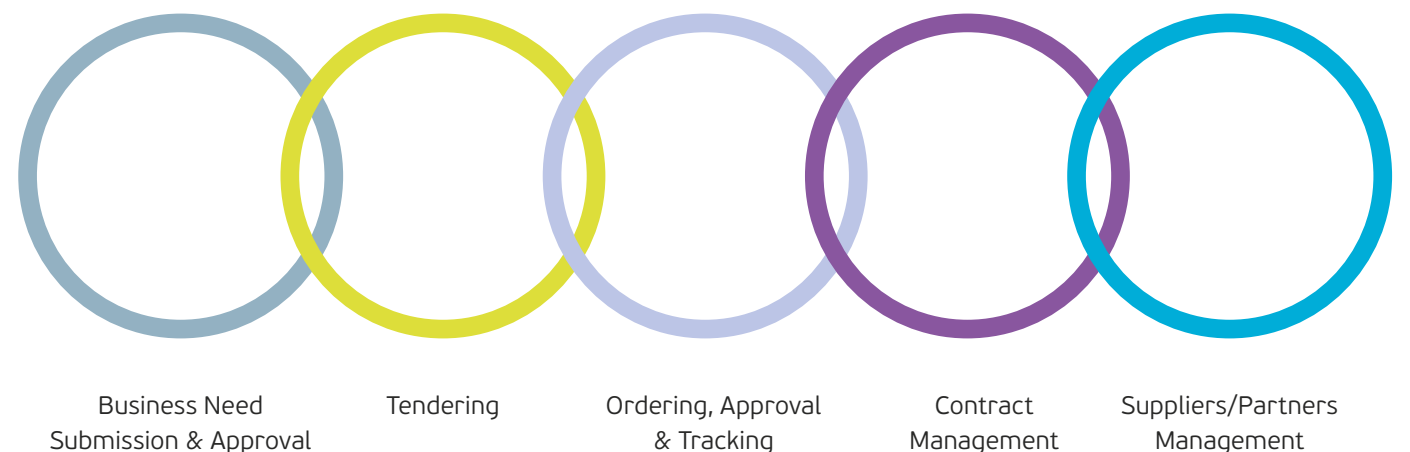
Το 2019 και στο πλαίσιο της προώθησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην εφοδιαστική μας αλυσίδα, συνεχίσαμε να αποστέλλουμε τον «Κώδικα Δεοντολογίας WIND Ελλάς» σε όλους τους νέους προμηθευτές, έχοντας θέσει ως απαραίτητο όρο συνεργασίας την αποδοχή του Κώδικα. Σε κάθε περίπτωση, η αποδοχή των Γενικών 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 2019, αξιολογήθηκαν οι 70 σημαντικότεροι προμηθευτές μας. Οι 58 από αυτούς κρίθηκαν ότι ικανοποιούν πλήρως τα εταιρικά κριτήρια επίδοσης, ενώ για 12 περιπτώσεις κρίθηκε ότι απαιτείται περαιτέρω παρακολούθηση και κατά συνέπεια προχωρήσαμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, λαμβάνοντας όλα τα αναγκαία μέτρα.

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 προωθητικά υλικά και εκτυπωτικές εργασίες χρησιμοποιούνται κατά κανόνα ελληνικές εταιρείες.

Οι δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές (ελληνικές εταιρείες) αντιπροσωπεύουν περίπου το 92,4% και 93,4% των συνολικών δαπανών της WIND Ελλάς για τα έτη 2019 και 2020 αντίστοιχα. Η πλειοψηφία των δαπανών σε μη τοπικούς προμηθευτές, αφορά αγορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων για τα οποία δεν υπάρχει τοπική εκπροσώπηση της Εταιρείας στην Ελλάδα.



25 Στόχοι για το 2025 και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

ΒΙΩΣΙΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Παροχή των ετησίων προμηθειών σε ελληνικές εταιρείες **≥ 90%**

των καταστημάτων της WIND να πιστοποιηθεί ως κλιματικά ουδέτερα **10%**

100% χρήση πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας μέσω Εγγυήσεων Προέλευσης και μείωση των εκπομπών από την παραγωγή ενέργειας κατά 10%

Συμμόρφωση με τα πρότυπα SASB και άλλες αξιολογήσεις διεθνών οίκων

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

των γυναικών σε ρόλους ευθύνης **35%**

Διεξαγωγή ελέγχων συμμόρφωσης για την προστασία προσωπικών δεδομένων και δημοσίευση οδηγιών προστασίας δεδομένων

Συμμετοχή των εργαζομένων σε ενημερώσεις για τον Κώδικα Δεοντολογίας της WIND **100%**

Επικαιροποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

αύξηση της ευαισθητοποίησης για την υπεύθυνη χρήση κινητού και internet **↑ 50%**

Παροχή ψηφιακής πρόσβασης σε κάτοικους απομακρυσμένων περιοχών

Ενδυνάμωση των γυναικών και αναβάθμιση δεξιοτήτων μέσα από συνεργασίες και πρωτοβουλίες ώστε να κατακτήσουν τους στόχους τους

400 ώρες εθελοντισμού σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες

100% διαχωρισμός και επεξεργασία αποβλήτων στα γραφεία

Εισάγουμε την έννοια της κυκλικής οικονομίας με πρόγραμμα χρηματοδοτικής μίσθωσης για εξοπλισμό

Προστασία περιβάλλοντος & Βιοποικιλότητας μέσω χρήσης τεχνολογικών λύσεων

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σε κεντρικούς σταθμούς βάσης και στα data center περισσότερο από **10%**

Μείωση των εκπομπών από τη χρήση υβριδικών αυτοκινήτων του εταιρικού στόλου κατά τουλάχιστον **10%**



ΠΕΛΑΤΕΣ

Αύξηση της Ικανοποίησης πελατών (CSAT) **↑ ≥ 80%**

Ψηφιακή συνδεσιμότητα για όλους, μέσω οπτικών ινών και δικτύου κινητής 5G με στόχο κάλυψης **90%** του πληθυσμού έως το 2025



Διαρκής Ενημέρωση των καταναλωτών για τους 25 στόχους

Ψηφιακό δίκτυο που προάγει την βιωσιμότητα και την υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών

Βελτιωμένη ψηφιακή εμπειρία με ολοκληρωμένες και ασφαλείς υπηρεσίες

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Ικανοποίηση Εργαζομένων **75%**
Ευέλικτες μορφές εργασίας για το **85%** των εργαζομένων



Συμμετοχή και ενημέρωση **100%** των εργαζομένων σε ετήσια βάση για τη βιώσιμη ανάπτυξη



#technologyforgood



Ενίσχυση των υφιστάμενων και εισαγωγή νέων προγραμμάτων ευεξίας

09

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019-2020 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 την επιχειρηματικότητα, δίνοντας προτεραιότητα σε τέσσερις άξονες: την Αγορά, τους Ανθρώπους μας, το Περιβάλλον και την Κοινωνία. Καλύπτει την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2019 έως και την 31η Δεκεμβρίου 2020. Είναι η δέκατη τρίτη, κατά σειρά, Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης που εκδίδουμε. Η προηγούμενη Έκθεσή μας εκδόθηκε τον Οκτώβριο του 2019 και αφορούσε στο έτος 2018.

Για τη σύνταξη της Έκθεσης και τη συλλογή των στοιχείων συνεργάστηκε η διατμηματική Ομάδα Εργασίας Βιώσιμης Ανάπτυξης. Σε κάποιες περιπτώσεις σημειώθηκαν επαναδιατυπώσεις σε δεδομένα προηγούμενων ετών, λόγω διαφορετικού υπολογισμού στοιχείων. Η παρούσα Έκθεση έχει συνταχθεί με βάση τα διεθνή πρότυπα GRI (Global Reporting Initiative) και του SASB (Sustainability Standards Accounting) και καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα όπως έχουν αναγνωριστεί από την WIND Ελλάς και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της. Η διαδικασία ανεξάρτητης διασφάλισης έχει πραγματοποιηθεί με βάση το πρότυπο AA1000AS v3, ενώ παράλληλα υπήρξε έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων από το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας. Για τον καθορισμό του περιεχομένου έχουν ληφθεί υπόψη τα αποτελέσματα της ανάλυσης της Ουσιαστικότητας, οι Αρχές και οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης, έτσι όπως ορίζονται από το Πρότυπο Global Compact των Ηνωμένων Εθνών και την Agenda 2030 αντίστοιχα. Σημειώνεται επίσης ότι το 2020 η WIND πέτυχε το υψηλότερο επίπεδο «Diamond» στην αξιολόγηση του Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (CR Index).



10

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ/ ΠΙΝΑΚΕΣ

Πρωθούμε τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)

Από το 2016 έχουμε υιοθετήσει την ατζέντα των Ηνωμένων Εθνών με τους 17 στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) ως το 2030 και συμβάλλουμε ενεργά, αποφασιστικά και αποτελεσματικά στην προώθηση της ευημερίας του πληθυσμού, στην καταπολέμηση της φτώχειας και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Λαμβάνοντας υπόψη τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που προκύπτουν, προτεραιότητά μας είναι η επίτευξη των στόχων που συνδέονται άμεσα με τις δραστηριότητες και τις προκλήσεις του κλάδου, καθώς και η υπεύθυνη προσέγγιση των ουσιαστικών θεμάτων.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η σύνδεση και η έμπρακτη υιοθέτηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών με τα προγράμματα και τις δράσεις μας, για το 2020.

Πίνακας Αντιστοίχισης Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης ΟΗΕ

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι 2020	Δείκτες GRI STANDARDS
1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ 	<ul style="list-style-type: none"> Ποιότητα προϊόντων. Στήριξη τοπικών κοινωνιών. 	<ul style="list-style-type: none"> Δείκτης καινοτομίας, ενίσχυση της εγχώριας προμηθευτικής αγοράς με στόχο την ενίσχυση της οικονομίας. 	GRI 202 GRI 413
2 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ 	<ul style="list-style-type: none"> Παρουσία στην τοπική αγορά. Ποιότητα προϊόντων. 		GRI 203 GRI 204
3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ 	<ul style="list-style-type: none"> Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων. Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία. 	<ul style="list-style-type: none"> Δημιουργία προγραμμάτων και δραστηριοτήτων που αναπτύσσουν τη σωματική και ψυχική υγεία του εργαζόμενου και της οικογένειάς του – ευWIND. 	GRI 403
4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 	<ul style="list-style-type: none"> Κοινωνικές παροχές προς εργαζόμενους. 	<ul style="list-style-type: none"> Επέκταση ευέλικτου ωραρίου. Εκπαίδευση δεξιοτήτων. Παροχή σε όλους τους εργαζόμενους εκπαιδευτικού προγράμματος για τη βιώσιμη ανάπτυξη. 	GRI 401
5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 		<ul style="list-style-type: none"> Περισσότερες γυναίκες σε διοικητικές θέσεις. 	
6 ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ 	<ul style="list-style-type: none"> Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων. Περιβαλλοντική νομοθεσία. 		GRI 403 GRI 307
7 ΦΤΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ 	<ul style="list-style-type: none"> Κατανάλωση ενέργειας. Περιβαλλοντική νομοθεσία. 	<ul style="list-style-type: none"> Κλιματικά ουδέτερο WIND store. Ενεργειακοί έλεγχοι στο 100% των εγκαταστάσεων. 5% αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας στις κτιριακές εγκαταστάσεις. 	GRI 302 GRI 307
8 ΔΕΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 	<ul style="list-style-type: none"> Κερδοφορία. Κοινωνικές παροχές προς εργαζόμενους. 	<ul style="list-style-type: none"> Καθολική συμμετοχή στην ετήσια έρευνα απόψεων εργαζομένων. 	GRI 102-8 GRI 102-41 GRI 201 GRI 401

9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ 	<ul style="list-style-type: none"> Ποιότητα προϊόντων. Στήριξη τοπικών κοινωνιών. 	<ul style="list-style-type: none"> Ενημερωτική Δράση Kids@safety -αύξηση διείσδυσης σε παιδιά και γονείς. Πρόγραμμα ΕΡΧΟΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ. 	GRI 413
10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ 	<ul style="list-style-type: none"> Στήριξη τοπικών κοινωνιών. 	<ul style="list-style-type: none"> Ενίσχυση προγραμμάτων ΕΡΧΟΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ με στόχο την ισότιμη πρόσβαση στο αγαθό της επικοινωνίας για όλους τους Έλληνες. Γυναίκες σε διοικητικές θέσεις. 	GRI 413
11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ 	<ul style="list-style-type: none"> Στήριξη τοπικών κοινωνιών. Παρουσία στην τοπική αγορά. 	<ul style="list-style-type: none"> 5% αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας στις κτιριακές εγκαταστάσεις Ανακύκλωση απορριμμάτων. 	GRI 202 GRI 413
12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 	<ul style="list-style-type: none"> Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης. 	<ul style="list-style-type: none"> Εξοικονόμηση χαρτιού από τις ψηφιακές μας υπηρεσίες. Ανακύκλωση απορριμμάτων. 	Πίνακας GRI
13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ 	<ul style="list-style-type: none"> Κατανάλωση ενέργειας. Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου. Περιβαλλοντική συμμόρφωση. 	<ul style="list-style-type: none"> Διενέργεια ενεργειακών ελέγχων (energy audits) σε όλες μας τις εγκαταστάσεις για αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας. Μείωση εκπομπών ρύπων του θερμοκηπίου από τη λειτουργία των γραφείων μας. Δημιουργία κλιματικά ουδέτερου πιστοποιημένου καταστήματος. 	GRI 302 GRI 305 GRI 307
14 ΖΩΗ ΣΤΟ ΝΕΡΟ 	<ul style="list-style-type: none"> Περιβαλλοντική νομοθεσία. 		GRI 307
15 ΖΩΗ ΣΤΗ ΣΤΕΡΙΑ 	<ul style="list-style-type: none"> Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία. 	<ul style="list-style-type: none"> Ανακύκλωση απορριμμάτων. 	
16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ 	<ul style="list-style-type: none"> Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ. 	<ul style="list-style-type: none"> Στρατηγική 2020 για την Εταιρική Υπευθυνότητα. 	GRI 102-12 GRI 102-16
17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ 	<ul style="list-style-type: none"> Συμμετοχή σε σωματεία/ οργανώσεις. Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης. 	<ul style="list-style-type: none"> Συνεχές πρόγραμμα ενημέρωσης στα καταστήματα για τους στόχους 2020 και την ετήσια πρόοδο. 	GRI 102-13

Πίνακας Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Στην παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης έχουμε εντάξει για πρώτη φορά την αναφορά μας στα πρότυπα του Sustainability Accounting Board (SASB) για τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Το SASB είναι ένας ανεξάρτητος οργανισμός που παρέχει πρότυπα για τη δημοσιοποίηση των πλέον σχετικών ESG (Environmental, Social, Governance) πληροφοριών. Αποτελεί πάγια δέσμευσή μας η δημοσιοποίηση έγκυρων, υψηλής ποιότητας πληροφοριών προς τα ενδιαφερόμενα μέρη μας.

SASB Code	Activity Metric	
Ανθρακικό αποτύπωμα και λειτουργία		
TC-TL-130a.1.	(1) Συνολική κατανάλωση ενέργειας, (2) ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας από το δίκτυο, (3) ποσοστό ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές	2019: (1) 401.583 GJ (2) ~89% (3) 0% 2020: (1) 440.184 GJ (2) ~90% (3) 0%
Ιδιωτικότητα δεδομένων (Data privacy)		
TC-TL-220a.1.	Περιγραφή πολιτικών και πρακτικών που σχετίζονται με τη διαφήμιση και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών	Η Εταιρεία εφαρμόζει απαρέγκλιτα ένα ευρύτατο πλαίσιο τεχνικών μέτρων και Πολιτικών Ασφαλείας, εγκεκριμένο από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) και την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ).
TC-TL-220a.2.	Αριθμός πελατών των οποίων οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται για δευτερεύοντες σκοπούς	Η Εταιρεία επεξεργάζεται τα δεδομένα των πελατών της αποκλειστικά για σκοπούς συναφείς με τη δραστηριότητά της. Ο αριθμός είναι εμπιστευτικός και δεν μπορεί να δημοσιοποιηθεί.
TC-TL-220a.3.	Συνολικό ποσό χρηματικών απωλειών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με το απόρρητο των πελατών	Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα εξέδωσε για την Εταιρεία την υπ' αρ. 38/2019 Απόφαση αναφορικά με τη διενέργεια αζήτητων τηλεφωνικών κλήσεων για σκοπό προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών από συνεργαζόμενες Εταιρείες (call center), επιβάλλοντας πρόστιμο ύψους 20.000 ευρώ. Η εν λόγω απόφαση είναι δημοσιευμένη στην ιστοσελίδα της Αρχής.
TC-TL-220a.4.	(1) Αριθμός αιτημάτων επιβολής του νόμου για πληροφορίες πελατών, (2) αριθμός πελατών των οποίων ζητήθηκαν οι πληροφορίες, (3) ποσοστό που οδήγησε σε δημοσιοποίηση	Ο αριθμός είναι εμπιστευτικός και δεν μπορεί να δημοσιοποιηθεί.
Ασφάλεια δεδομένων (Data security)		
TC-TL-230a.1.	(1) Αριθμός παραβιάσεων δεδομένων, (2) ποσοστό αυτών που αφορά προσωπικά αναγνωρίσιμες πληροφορίες (PII), (3) αριθμός πελατών που επηρεάζουν	Η Εταιρεία διατηρεί τις πλέον αυστηρές πολιτικές διασφάλισης της ασφάλειας και της ακεραιότητας των προσωπικών δεδομένων των πελατών της και λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων αλλά και την επεξεργασία με όρους διαφάνειας και πάντα σύμφωνα με τις επιταγές του νομοθετικού πλαισίου. Εάν διαπιστώσουμε ότι υπάρχει παραβίαση δεδομένων, θα ειδοποιήσουμε τους επηρεαζόμενους καταναλωτές και τις αρμόδιες αρχές όπως απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία.
TC-TL-230a.2.	Περιγραφή της προσέγγισης για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση κινδύνων ασφαλείας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης διεθνών προτύπων κυβερνοασφάλειας	Η Εταιρεία εφαρμόζει απαρέγκλιτα ένα ευρύτατο πλαίσιο τεχνικών μέτρων και Πολιτικών Ασφαλείας, εγκεκριμένο από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) και την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ).

Διαχείριση τέλους ζωής προϊόντος		
TC-TL-440a.1.	(1) Υλικά που ανακτώνται μέσω προγραμμάτων επιστροφής, ποσοστό ανακτημένων υλικών που (2) επαναχρησιμοποιήθηκαν, (3) ανακυκλώθηκαν και (4) κατέληξαν σε χώρους υγειονομικής ταφής	Ως Παραγωγός (του Ν.2939/2001) η WIND συμμετέχει στο αρμόδιο Συλλογικό Σύστημα Διαχείρισης (Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε). Πληρώνονται εισφορές στο Σύστημα βάσει πωλήσεων για όλα τα είδη που διοχετεύονται στην αγορά, με σκοπό την περισυλλογή τους μετά τη χρήση και την επανάλωση ή ανακύκλωσή τους. Λόγω της ενιαίας ροής ΑΗΗΕ, δεν είναι δυνατή η εκτίμηση των ποσοτήτων αποβλήτων WIND που ανακυκλώνονται. Από τα απόβλητα που δημιουργούνται, 100% των επικινδύνων και 100% των ειδικών ρευμάτων (ΑΗΗΕ, ΑΛΕ, ΑΕΚΚ) οδηγούνται προς ανακύκλωση βάσει νομοθεσίας. Από τα λοιπά απόβλητα η διάθεση σε ΧΥΤΑ ήταν 2% το 2019 και 20% το 2020 (λόγω μη-ανακυκλώσιμων αντικειμένων όπως έπιπλα). Το λοιπό ποσοστό διοχετεύεται προς ανακύκλωση. Πραγματοποιούνται επίσης δωρεές αντικειμένων σε καλή κατάσταση (εξοπλισμός, έπιπλα, υπόλοιπα διαφημιστικών υλικών, μπλουζες κλπ).
Ανταγωνιστική συμπεριφορά και ανοιχτό διαδίκτυο (Open Internet)		
TC-TL-520a.1.	Συνολικό ποσό χρηματικών απωλειών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με κανονισμούς αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς	Κατά την περίοδο 2019-2020 δεν σημειώθηκαν περιστατικά αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, και ως συνέπεια δεν υπήρξαν σχετικές απώλειες.
TC-TL-520a.2.	Μέση πραγματική σταθερή ταχύτητα λήψης (download speed) (1) περιεχομένου που ανήκει στην Εταιρεία και σχετίζεται με αυτή και (2) άλλου μη σχετικού περιεχομένου	Η Εταιρεία αντιμετωπίζει ισότιμα κάθε κίνηση, χωρίς αποκλεισμούς, περιορισμούς ή παρεμβάσεις και ανεξαρτήτως του αποστολέα και του παραλήπτη, του περιεχομένου στο οποίο έχει γίνει πρόσβαση ή του διανεμηθέντος περιεχομένου, των χρησιμοποιούμενων ή παρεχόμενων εφαρμογών ή υπηρεσιών ή του χρησιμοποιούμενου τερματικού εξοπλισμού. Η Εταιρεία δεν εφαρμόζει μέτρα διαχείρισης της κίνησης, πέραν των εύλογων μέτρων, εκτός αν αυτό είναι αναγκαίο και μόνο για όσο διάστημα είναι αναγκαίο, ούτως ώστε: α) να συμμορφωθεί με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, β) να διασφαλίσει την ακεραιότητα και την ασφάλεια του δικτύου, γ) να προλάβει την εμφάνιση εμποδίων λόγω συμφόρησης του δικτύου.
TC-TL-520a.3.	Περιγραφή των κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με τη δικτυακή ουδετερότητα, μηδενική χρέωση, paid peering και άλλες σχετικές πρακτικές	Πληροφορίες αναφορικά με το ανοιχτό διαδίκτυο, καθώς και τεχνικές λεπτομέρειες σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών, τις παραμέτρους ποιότητας και τα μέτρα διαχείρισης κίνησης βρίσκονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας: https://www.wind.gr/gr/netneutrality/
Διαχείριση συστημικών κινδύνων από τεχνολογικές διαταραχές		
TC-TL-550a.1.	(1) Μέση συχνότητα διακοπών του συστήματος και (2) μέσος όρος διάρκειας διακοπής ανά πελάτη	2019: (1) 0,108, (2) 0,004 2020: (1) 0,041, (2) 0,012 Τα δεδομένα που παρέχονται αφορούν το σταθερό δίκτυο. Για το κινητό δίκτυο, η Εταιρεία δεν υπολογίζει και δεν αναφέρει μετρήσεις που σχετίζονται με τη συχνότητα και τη διάρκεια της διακοπής του συστήματος με τον τρόπο που καθορίζεται από το πρότυπο. Ωστόσο, οι μετρήσεις που χρησιμοποιούμε για την παρακολούθηση της απόδοσης του δικτύου μας είναι διαθέσιμες και μπορούν να παρασχεθούν κατόπιν αιτήματος.
TC-TL-550a.2.	Περιγραφή συστημάτων για τη διασφάλιση αδιάλειπτης εξυπηρέτησης κατά τη διάρκεια διακοπών των υπηρεσιών	Στην WIND αναγνωρίζουμε και αποδεχόμαστε την αναγκαιότητα και την ευθύνη για τη δημιουργία και υιοθέτηση ενός πλαισίου Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, το οποίο έχουμε αναπτύξει σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301:2019 – Societal security - Business Continuity Management System - Requirements και τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις που διέπουν την Ελληνική αγορά, ενώ ταυτόχρονα υλοποιούμε τη δέσμευσή μας απέναντι στους πελάτες, εργαζομένους, μετόχους και προμηθευτές μας. Στο πλαίσιο αυτό, η WIND είναι πιστοποιημένη με το προαναφερόμενο διεθνές πρότυπο ISO 22301:2019 από τον Απρίλιο του 2017 έτσι ώστε να συνεχίσουμε όλες τις κρίσιμες λειτουργίες μας και να παρέχουμε αδιάλειπτως στους πελάτες μας τις κρίσιμες υπηρεσίες, στην περίπτωση ενός συμβάντος το οποίο θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά σημαντικές επιχειρησιακές μονάδες, συστήματα και υπηρεσίες. Για αυτό το λόγο έχουμε αναπτύξει ένα σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στο πλαίσιο του οποίου έχουμε καθορίσει και ιεραρχήσει τις κρίσιμες λειτουργίες, δραστηριότητες, υποδομές και υπηρεσίες της Εταιρείας μας, καθώς και τους πόρους που μπορεί ανά πάσα στιγμή αυτή να ενεργοποιήσει. Επιπλέον έχουμε ορίσει και εκτιμήσει τυχόν λειτουργικούς κινδύνους και λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για το μετριασμό των όποιων επιπτώσεών τους στην καθημερινή λειτουργία της WIND, εφαρμόζοντας στρατηγικές και λύσεις που ενισχύουν την ανθεκτικότητα του οργανισμού. Παράλληλα εξελίσσουμε, υλοποιούμε, δοκιμάζουμε, συντηρούμε και ελέγχουμε συνεχώς τα εν λόγω Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας, Διαχείρισης Κρίσης και Επικοινωνίας.

Πίνακας Ουσιαστικών Θεμάτων και Ορίων

Η διαχείριση των ουσιαστικών θεμάτων της WIND Ελλάς επηρεάζεται τόσο από την Εταιρεία, όσο και από τα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα μέρη της, εντός και εκτός αυτής. Η παρούσα Έκθεση και τα στοιχεία που περιγράφουν την επίδοσή μας στα ουσιαστικά θέματα καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες της WIND Ελλάς.

Ουσιαστικά Θέματα	Όρια Εντός Λειτουργίας	Όρια Εκτός Εταιρείας
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	WIND Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Υγεία και Ασφάλεια εργαζομένων	WIND Ελλάς Εργαζόμενοι Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών ΜΜΕ
Περιβαλλοντική Νομοθεσία	WIND Ελλάς	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Κοινωνικές παροχές εργαζομένων	WIND Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	ΜΜΕ
Νομοθεσία περί ανταγωνισμού	WIND Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση ΜΜΕ Προμηθευτές
Διαχείριση αποβλήτων	WIND Ελλάς Εμπορικό Δίκτυο	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση ΜΜΕ
Επενδύσεις Δικτύου	WIND Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) ΜΜΕ Προμηθευτές
Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	WIND Ελλάς	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ

Ασφαλής Χρήση Νέων Τεχνολογιών	WIND Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Διασφάλιση απορρήτου επικοινωνίας	WIND Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Καταπολέμηση της Διαφθοράς	WIND Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Αποφυγή διακρίσεων	WIND Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών ΜΜΕ
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	WIND Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών ΜΜΕ
Ποιότητα υπηρεσιών	WIND Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) ΜΜΕ
Έμμεσες Κοινωνικές Επιπτώσεις	WIND Ελλάς	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση ΜΜΕ
Κερδοφορία	WIND Ελλάς Μέτοχοι	ΜΜΕ
Πρακτικές Προμηθειών	WIND Ελλάς Εμπορικό Δίκτυο	Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Προμηθευτές

Πίνακας GRI “in accordance – Core”

Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι η δέκατη τρίτη έκδοση της WIND Ελλάς και καλύπτει τις ενέργειες και τις δράσεις που υλοποίησε η Εταιρεία κατά τα έτη 2019 και 2020. Το Κέντρο Αειφορίας (Center for Sustainability and Excellence), ύστερα από αξιολόγησή της σύμφωνα με τις πιο έγκυρες και αυστηρές διεθνώς οδηγίες GRI STANDARDS, βεβαιώνει ότι είναι σε επίπεδο συμμόρφωσης “In accordance – Core”.

Δείκτης GRI STANDARDS	Περιγραφή	Αναφορά
Γενικές Πληροφορίες		
Προφίλ της Εταιρείας		
GRI 102-1	Επωνυμία της Εταιρείας	WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Β.Ε.
GRI 102-2	Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και υπηρεσίες	Σελ. 6-7
GRI 102-3	Τοποθεσία έδρας της Εταιρείας	Λ. Αθηνών 106, Αθήνα, ΤΚ. 104 42
GRI 102-4	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται η Εταιρεία	Σελ. 6
GRI 102-5	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Β.Ε.
GRI 102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Σελ. 6-7
GRI 102-7	Μεγέθη της Εταιρείας που εκδίδει την Έκθεση	Σελ. 8, 39-40
GRI 102-8	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	Σελ. 39-40
GRI 102-9	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας της Εταιρείας	Σελ. 71
GRI 102-10	Σημαντικές μεταβολές στην Εταιρεία και την εφοδιαστική αλυσίδα	Μετακόμισης και ανακαίνισης των γραφείων σε Λ. Αθηνών και Παιανία
GRI 102-11	Εξηγήσεις για την εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	Σελ. 22-29
GRI 102-12	Εξωτερικές εθελοντικές πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη στις οποίες συμμετέχει η Εταιρεία	Σελ. 32-35
GRI 102-13	Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις	Σελ. 8
Στρατηγική		
GRI 102-14	Μήνυμα Διοίκησης	Σελ. 3
Ηθική και ακεραιότητα		
GRI 102-16	Δηλώσεις αποστολής και αξιών και εταιρικές πολιτικές σχετικά με τη στρατηγική για βιώσιμη ανάπτυξη	Σελ. 14-15
Διακυβέρνηση		
GRI 102-18	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης	Σελ. 24
Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη		
GRI 102-40	Λίστα ενδιαφερόμενων μερών	Σελ. 17
GRI 102-41	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Σελ. 40
GRI 102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Σελ. 16
GRI 102-43	Αντιμετώπιση του θέματος της συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών	Σελ. 17
GRI 102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	Σελ. 17

Πρακτικές Έκθεσης		
GRI 102-45	Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές Εκθέσεις της Εταιρείας	Σελ. 8
GRI 102-46	Καθορισμός του περιεχομένου της Έκθεσης	Σελ. 18-19
GRI 102-47	Ουσιαστικά θέματα	Σελ. 18
GRI 102-48	Εξηγήσεις για τις επιπτώσεις αναθεώρησης πληροφοριών	Δεν υπάρχουν αναθεωρημένες πληροφορίες
GRI 102-49	Σημαντικές αλλαγές σε σχέση με προγενέστερες Εκθέσεις	Δεν υπήρχαν σημαντικές αλλαγές
GRI 102-50	Περίοδος Έκθεσης	01/01/2019 – 31/12/2020
GRI 102-51	Προγενέστερη Έκθεση	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018
GRI 102-52	Κύκλος Έκθεσης	Διετής
GRI 102-53	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων	Οπισθόφυλλο
GRI 102-54	Δήλωση για την επιλογή επιπέδου in accordance της Έκθεσης	Σελ. 84
GRI 102-55	Πίνακας GRI	Σελ. 84-85
GRI 102-56	Εξωτερική πιστοποίηση	Σελ. 89
Specific Disclosures		
Οικονομία		
GRI 201	Οικονομική επίδοση (Κερδοφορία)	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 8
GRI 201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Σελ. 8
GRI 203	Έμμεσες κοινωνικές επιδόσεις	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 31
GRI 203-1	Επενδύσεις σε υπηρεσίες και υποδομές	Σελ. 32-35
GRI 204	Πρακτικές προμηθειών	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 71
GRI 204-1	Ποσοστό δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές	Σελ. 71
GRI 205	Καταπολέμηση διαφθοράς	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 27
GRI 205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που υλοποιήθηκαν	Σελ. 27
GRI 206	Νομοθεσία περί ανταγωνισμού	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 66-67
GRI 206-1	Νομικές ενέργειες για αντί-ανταγωνιστικές πρακτικές	Σελ. 66
Περιβάλλον		
GRI 306	Διαχείριση αποβλήτων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 57
GRI 306-2	Απόβλητα ανά κατηγορία και μέθοδο διαχείρισης	Σελ. 58
GRI 307	Περιβαλλοντική νομοθεσία	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 66
GRI 307-1	Περιστατικά μη- συμμόρφωσης	Σελ. 53

Εργαζόμενοι - Κοινωνία		
GRI 401	Κοινωνικές παροχές εργαζομένων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 41
GRI 401-2	Παροχές που παρέχονται σε πλήρως απασχολούμενους εργαζόμενους και δεν παρέχονται σε εργαζόμενους μερικής απασχόλησης ή εποχικούς εργαζόμενους	Σελ. 41
GRI 401-3	Γονικές άδειες	Σελ. 43
GRI 403	Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 42
GRI 403-1	Σύστημα διαχείρισης για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων	Σελ. 42-43
GRI 403-2	Αναγνώριση κινδύνου, αξιολόγηση ρίσκων, έρευνα περιστατικών	Σελ. 42-43
GRI 403-3	Επαγγελματικές υπηρεσίες υγείας	Σελ. 42-43
GRI 403-4	Συμμετοχή, διαβούλευση και επικοινωνία των εργαζομένων σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	Σελ. 42-43
GRI 403-5	Επιμόρφωση των εργαζομένων για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	Σελ. 42-43
GRI 403-6	Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	Σελ. 42-43
GRI 403-7	Πρόληψη και περιορισμός των επιπτώσεων, που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, και που είναι άμεσα συνδεδεμένες με τις επιχειρηματικές σχέσεις	Σελ. 42-43
GRI 403-9	Τύπος και ρυθμός εργατικών ατυχημάτων, ασθενειών, απουσιών, χαμένων ημερών, θανάτων	Σελ. 42
GRI 405	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 41
GRI 405-1	Διαφορετικότητα των φορέων διακυβέρνησης και των εργαζομένων	Σελ. 39
GRI 406	Αποφυγή διακρίσεων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 27
GRI 406-1	Περιστατικά διάκρισης	Σελ. 27
GRI 418	Προστασία προσωπικών δεδομένων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 68
GRI 418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλεια δεδομένων πελατών	Σελ. 68
Non-GRI	Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 56
Non-GRI	Διασφάλιση απορρήτου επικοινωνίας	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 68
Non-GRI	Ασφαλής χρήση νέων τεχνολογιών	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 32
Non-GRI	Ποιότητα υπηρεσιών	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 28-29, 70
Non-GRI	Επενδύσεις δικτύου	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 64-65

Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης υλοποιήθηκε με τη συνεργασία του Κέντρου Αειφορίας (Center for Sustainability and Excellence).





11

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Η παρούσα Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης πραγματοποιήθηκε από το CSE North America για λογαριασμό της WIND Ελλάς για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019-2020, για την περίοδο 1/1/2019 με 31/12/2020. Ο στόχος της διαδικασίας διασφάλισης είναι να παρέχει επιβεβαίωση προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της WIND Ελλάς για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών που περιέχονται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και ως προς την ολοκληρωμένη κάλυψη των ουσιαστικών θεμάτων όπως έχουν προσδιοριστεί από την WIND Ελλάς και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της.

Εύρος Εργασίας

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης έχει συνταχθεί με βάση τα πρότυπα του GRI (GRI Standards in accordance core) και του SASB (SASB Standards για τον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών).

► Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα όπως έχουν αναγνωρισθεί από την WIND Ελλάς και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της.

► Η διαδικασία ανεξάρτητης διασφάλισης έχει πραγματοποιηθεί με βάση το πρότυπο AA1000AS v3 και το επίπεδο διασφάλισης ορίστηκε σε 'Type 2 (moderate)'

• Το συγκεκριμένο επίπεδο διασφάλισης απαιτεί τη συμμόρφωση με τις τέσσερις αρχές του προτύπου AA1000AS v3 (Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα, Ανταπόκριση, Επιπτώσεις), ενώ παράλληλα εξετάζει την αξιοπιστία και την ποιότητα των πληροφοριών επίδοσης στα ουσιαστικά θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, παρέχοντας σχετικά συμπεράσματα.

• Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διασφάλισης πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτικός έλεγχος των εξής διαδικασιών και πληροφοριών:

- Αναγνώριση και επικοινωνία με τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη.
- Αναγνώριση και καθορισμός ουσιαστικών θεμάτων.
- Δείκτες επίδοσης (δεν περιλαμβάνει αξιολόγηση - επαλήθευση της λειτουργικής αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων).
- Επισκόπηση πληροφοριών και δηλώσεων που περιλαμβάνονται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Επισκόπηση της συμμόρφωσης με τα πρότυπα GRI και SASB.

Γενικά Συμπεράσματα

Με βάση το εύρος της διασφάλισης, σημειώνονται τα εξής:

- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και επίδοσης της WIND Ελλάς για το 2019 και το 2020, καθώς και ο τρόπος που έχουν παρουσιαστεί στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης, είναι ακριβής.
- Η WIND Ελλάς συμμορφώνεται με τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας, ανταπόκρισης και επιπτώσεων, όπως αυτές ορίζονται από το AA1000AS v3.

Σε περιπτώσεις διαφοροποίησης μεταξύ της αγγλικής και ελληνικής έκδοσης της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης, η αγγλική έκδοση υπερισχύει σε σχέση με τα συμπεράσματά μας.

Βασικές Παρατηρήσεις και Προτάσεις

Η WIND Ελλάς πραγματοποίησε σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση των ουσιαστικών θεμάτων, καθώς και στις επιδόσεις της, κατά τη χρονική περίοδο που καλύπτει η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης:

► Η πρόοδος και οι επιδόσεις της σχετικά με τους στόχους που είχαν τεθεί το 2016 για το 2020, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια της δύσκολης περιόδου της πανδημίας COVID-19.

► Η δημιουργία νέας στρατηγικής και στόχων για το 2025.

► Η διάκριση Diamond από τον Εθνικό Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας.

► Η διαρκής βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης, όπως εκφράζεται μέσω της μείωσης της ενεργειακής κατανάλωσης, μέσω έργων για τη βελτίωση της αποδοτικότητας κτιρίων και εξοπλισμού, καθώς και μέσω των πρακτικών διαχείρισης αποβλήτων.

Με βάση τις παρατηρήσεις μας κατά τη διαδικασία διασφάλισης, οι βασικές μας προτάσεις είναι:

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

► Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, η WIND Ελλάς πρέπει να διατηρήσει τις υφιστάμενες διαδικασίες για την αναγνώριση και προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων. Παράλληλα, προτείνεται να στοχεύσει στην επέκταση της διαδικασίας μέσω, για παράδειγμα, την αύξηση των Ενδιαφερόμενων Μερών που εμπλέκονται στην διαδικασία.

► Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει, και να στοχεύσει στην περαιτέρω ανάπτυξη, την προσέγγισή της για την ενσωμάτωση των απαιτήσεων και ανησυχιών των Ενδιαφερόμενων Μερών στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις δράσεις που αναπτύσσει.

► Δεδομένης της συνεχούς αύξησης της σημασίας της διαχείρισης μιας υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας, η WIND Ελλάς πρέπει να συνεχίσει την ενίσχυση της πολιτικής της σχετικά με την υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα.

► Η WIND Ελλάς πρέπει να διατηρήσει, και να στοχεύει στην αναβάθμιση των περιβαλλοντικών δράσεών της, οι οποίες αποτελούν μέρος την μακροχρόνιας δέσμευσής της για την προστασία του περιβάλλοντος.

Συμπεράσματα σχετικά με τις Βασικές Αρχές

► Συμμετοχικότητα – πώς έχουν αναγνωρισθεί οι βασικές ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών, καθώς και πώς επικοινωνεί μαζί τους η WIND Ελλάς. Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας που έχει εφαρμόσει η WIND Ελλάς περιλαμβάνουν όλες τις βασικές ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών και είναι βασισμένες στις σχετικές αρχές των προτύπων εταιρικής υπευθυνότητας.

► Ουσιαστικότητα – πώς η WIND Ελλάς ορίζει τη σημαντικότητα των θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας. Η διαδικασία καθορισμού ουσιαστικών θεμάτων που ακολουθεί η WIND Ελλάς περιλαμβάνει μια ισορροπημένη απεικόνιση των επιπτώσεων και δραστηριοτήτων της.

► Ανταπόκριση – πώς η WIND Ελλάς ανταποκρίνεται στα θέματα που θέτουν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της. Η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει την αρχή της ανταπόκρισης κατά την επιλογή και απεικόνιση των θεμάτων στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης. Παράλληλα, η στρατηγική της WIND Ελλάς ανταποκρίνεται στα ενδιαφέροντα των Ενδιαφερόμενων Μερών της, καθώς και στην μακροχρόνια δέσμευση της Εταιρείας προς την Εταιρική Υπευθυνότητα.

► Επιπτώσεις – πώς η WIND Ελλάς παρακολουθεί και καταγράφει τις επιπτώσεις στο ευρύτερο φυσικό και ανθρώπινο οικοσύστημα. Η WIND Ελλάς έχει αναγνωρίσει όλα τα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και επικοινωνεί την επίδοσή της μέσω της χρήσης των προτύπων GRI και SASB. Παράλληλα, η μακροχρόνια στρατηγική και στοχοθεσία της Εταιρείας καλύπτει τις βραχυχρόνιες και μακροχρόνιες επιπτώσεις, και στοχεύει στην προσαρμογή και στη μείωση τους. Όπως αναφέρεται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης υπάρχει σημαντικό περιθώριο βελτίωσης μέσω των τεχνολογιών επικοινωνίας της WIND Ελλάς για τις καθημερινές δραστηριότητες των επιχειρήσεων και της ευρύτερης κοινωνίας. Στο πλαίσιο δημιουργίας μελλοντικών Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης μπορεί να αξιοποιηθεί και να ποσοτικοποιηθεί η συνεισφορά αυτών των τεχνολογιών σε διάφορα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, όπως για παράδειγμα με τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (π.χ. μέσω γεωργίας ακριβείας, έξυπνων πόλεων, τηλεϊατρικής).

► Συγκεκριμένες Πληροφορίες Επίδοσης. Οι πληροφορίες αυτές έχουν συλλεχθεί και παρουσιαστεί με τρόπο αποδεκτό σύμφωνα με τα πρότυπα του GRI και του SASB. Κατά τη διαδικασία ανεξάρτητης διασφάλισης ελέγχθηκαν οι εξής πληροφορίες:

- Γενικές πληροφορίες σχετικά με το εταιρικό προφίλ της Εταιρείας, τη στρατηγική της, την ηθική και ακεραιότητα, την εταιρική διακυβέρνηση, την εμπλοκή με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, καθώς και τις πρακτικές σύναξης της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης.

• Συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με:

- Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου
- Κατανάλωση ενέργειας
- Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία
- Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων
- Άλλες εκπομπές αερίων ρύπων
- Δηλώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία
- Παροχές προς τους εργαζόμενους της Εταιρείας
- Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων
- Προφίλ ανθρώπινου δυναμικού Εταιρείας
- Πολιτικές και αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς
- Δηλώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με νομοθεσία και κανονισμούς για την αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά
- Πρακτικές σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων
- Εκπαίδευση εργαζομένων
- Χαρακτηριστικά εφοδιαστικής αλυσίδας, καθώς και επιλογή και αξιολόγηση προμηθευτών
- Διαφορετικότητα, αποφυγή διακρίσεων και ίσες ευκαιρίες
- Ενσωμάτωση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Η διαδικασία ανεξάρτητης διασφάλισης δεν αφορά πληροφορίες που σχετίζονται με:

- Δραστηριότητες εκτός της περιόδου αναφοράς της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Δηλώσεις σχετικά με τις εταιρικές θέσεις, πολιτικές και αρχές της WIND Ελλάς
- Οικονομικά στοιχεία
- Περιεχόμενο άλλων εκθέσεων και ιστοσελίδων

Αρμοδιότητες της WIND Ελλάς και του Παρόχου Ανεξάρτητης Διασφάλισης

Η προετοιμασία και παρουσίαση του περιεχομένου των διαδικτυακών εκδόσεων της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι αρμοδιότητα της WIND Ελλάς. Η αρμοδιότητα του CSE North America εκτείνεται στην παροχή ανεξάρτητης επιβεβαίωσης στα Ενδιαφερόμενα Μέρη της Εταιρείας σχετικά με την ακρίβεια, αξιοπιστία και αντικειμενικότητα

τα των πληροφοριών της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και στο συνολικό σχολιασμό με βάση το εύρος και πεδίο της εμπλοκής.

Το CSE North America αναγνωρίζει την ανάγκη μιας λεπτομερούς και διαφανούς διαδικασίας ανεξάρτητης διασφάλισης προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιοπιστία και να λειτουργήσει ως παράγοντας βελτίωσης της επίδοσης της WIND Ελλάς. Παράλληλα, επιβεβαιώνει ότι έχει διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά του, και ότι δεν υπήρξαν περιστατικά και υπηρεσίες που επηρέασαν την εν λόγω ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα.

Εκ μέρους του CSE North America

Thomas Weber



Φωτογραφίες

Adrian Dascal, Andre Gaulin, Headway, Jacek Dylag, Jan Huber, Krakenimages, Martin Adams, Remi Walle

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

WIND Ελλάς
Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων, 40,2 χλμ Αττικής Οδού, 190 02
τηλ.: 210 615 8559 & fax: 211 999 3908,
email: csr@wind.gr

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

