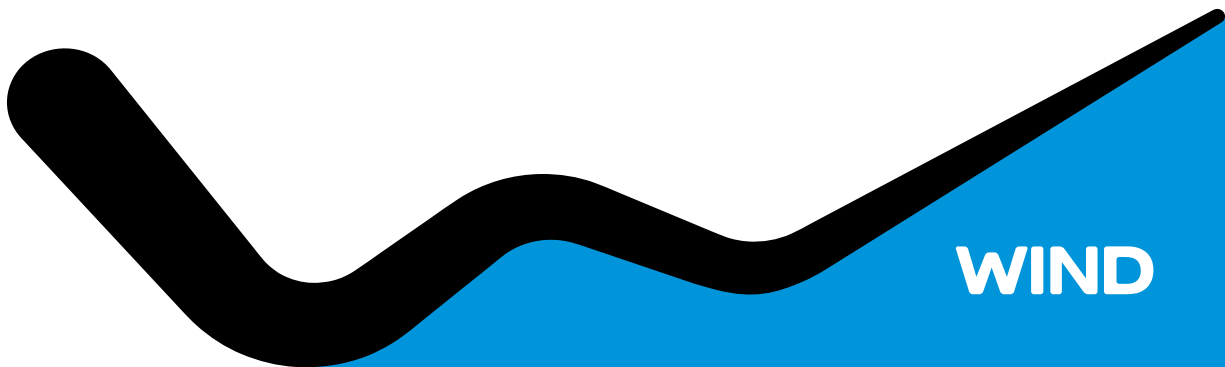
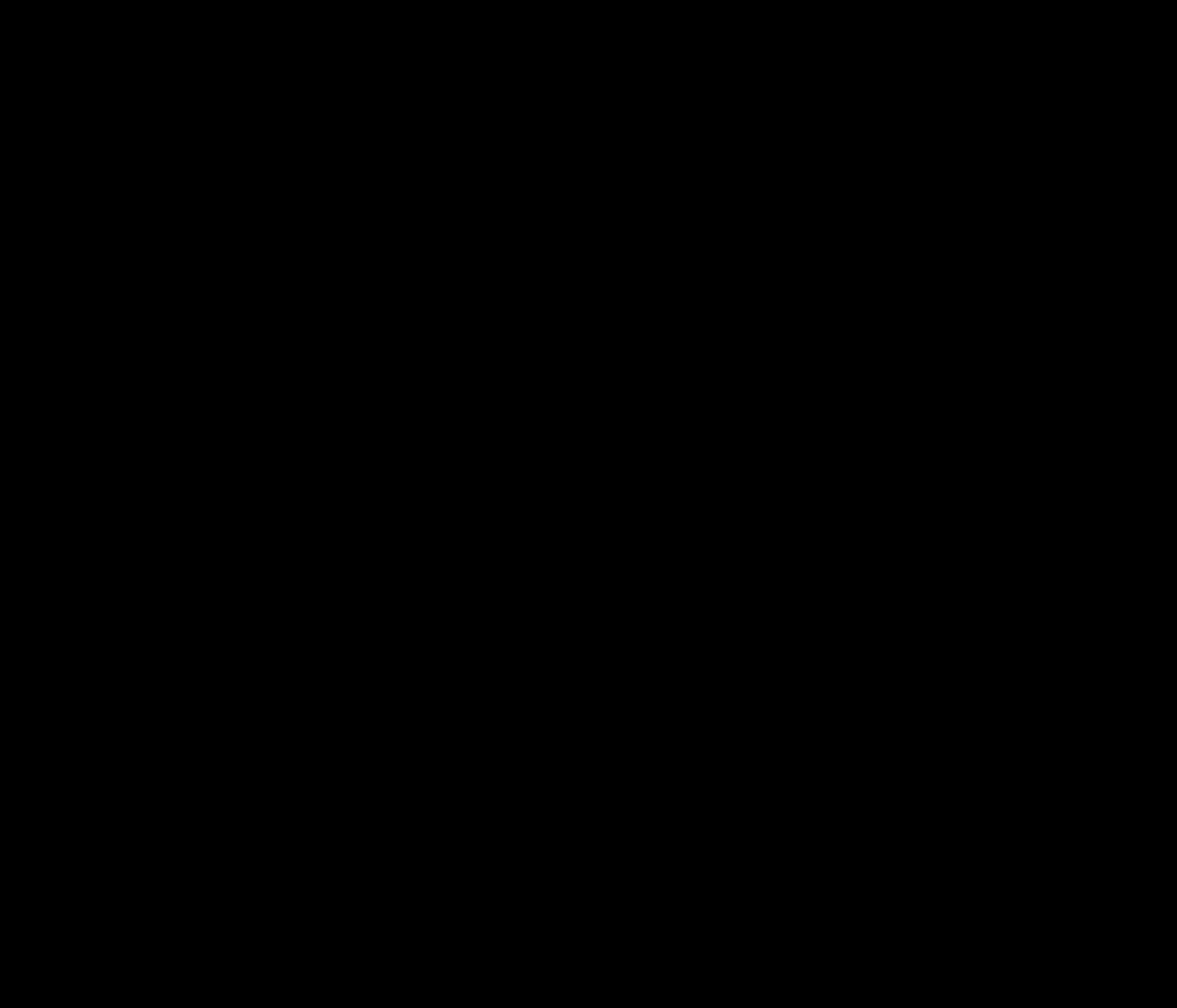
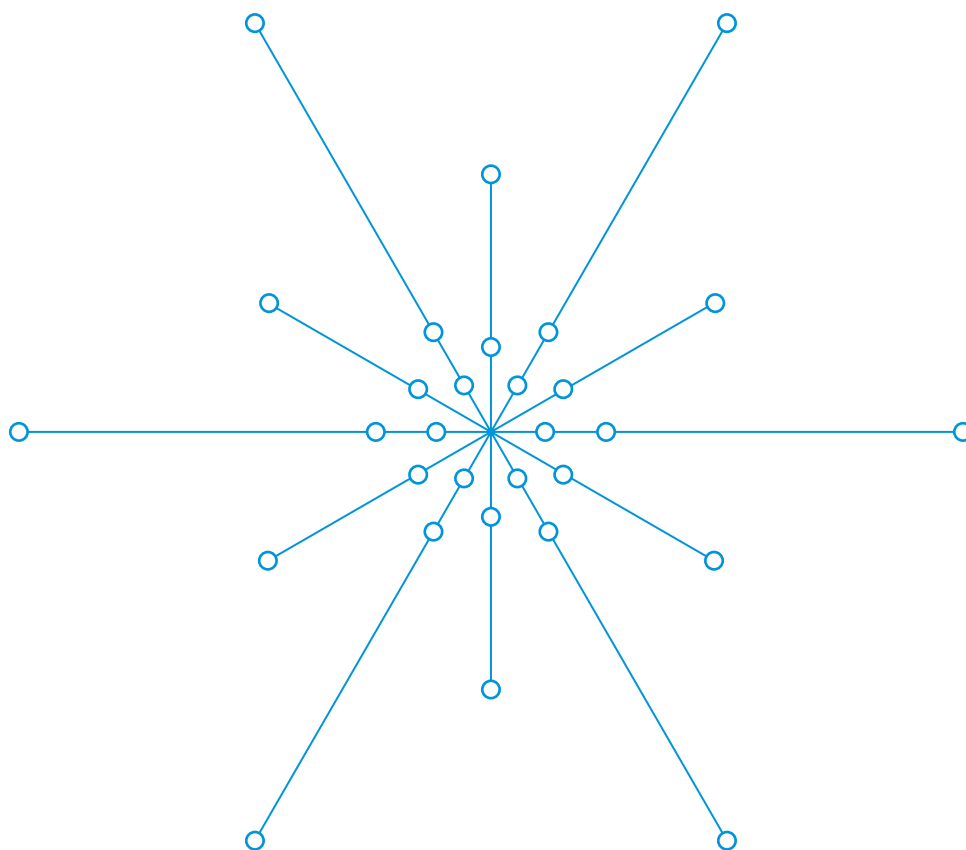


2017

[year of connectivity]

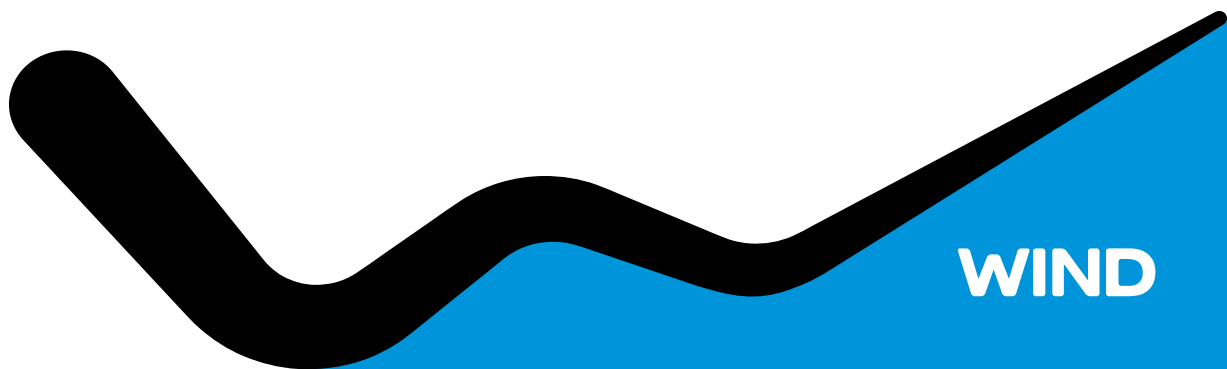






2017

[year of connectivity]



WIND

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

σελ. 12

01

Μήνυμα Προέδρου &
Διευθύνοντος Συμβούλου

σελ. 16

02

WIND Ελλάς

σελ. 30

03

Εταιρική
Υπευθυνότητα

σελ. 46

04

Εταιρική
Διακυβέρνηση

σελ. 62

05

Κοινωνία

σελ. 78

06

Οι Άνθρωποί μας

σελ. 100

07

Περιβάλλον

σελ. 118

08

Αγορά

σελ. 138

09

Η Επίδοσή μας

σελ. 146

10

Σχετικά με την Έκθεση
Εταιρικής Υπευθυνότητας

σελ. 152

11

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ:
Αναφορά Προόδου

σελ. 158

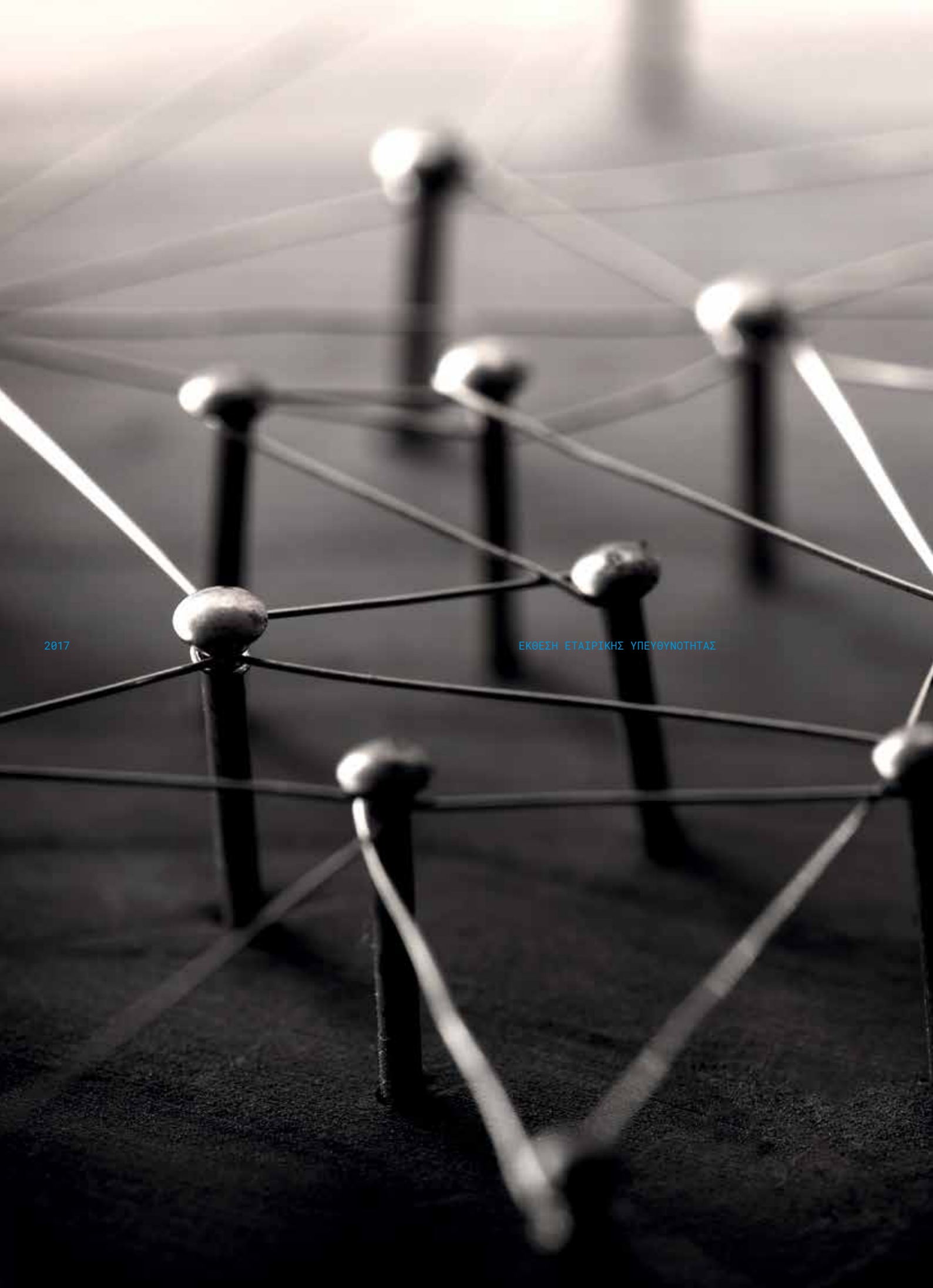
12

Παράρτημα / Πίνακες

σελ. 172

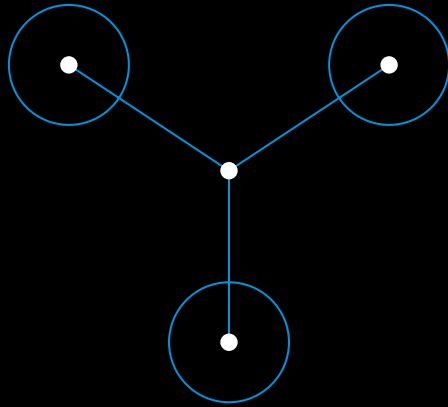
13

Έκθεση
Ανεξάρτητης Διασφάλισης



2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ΣΕΛ. 6+7

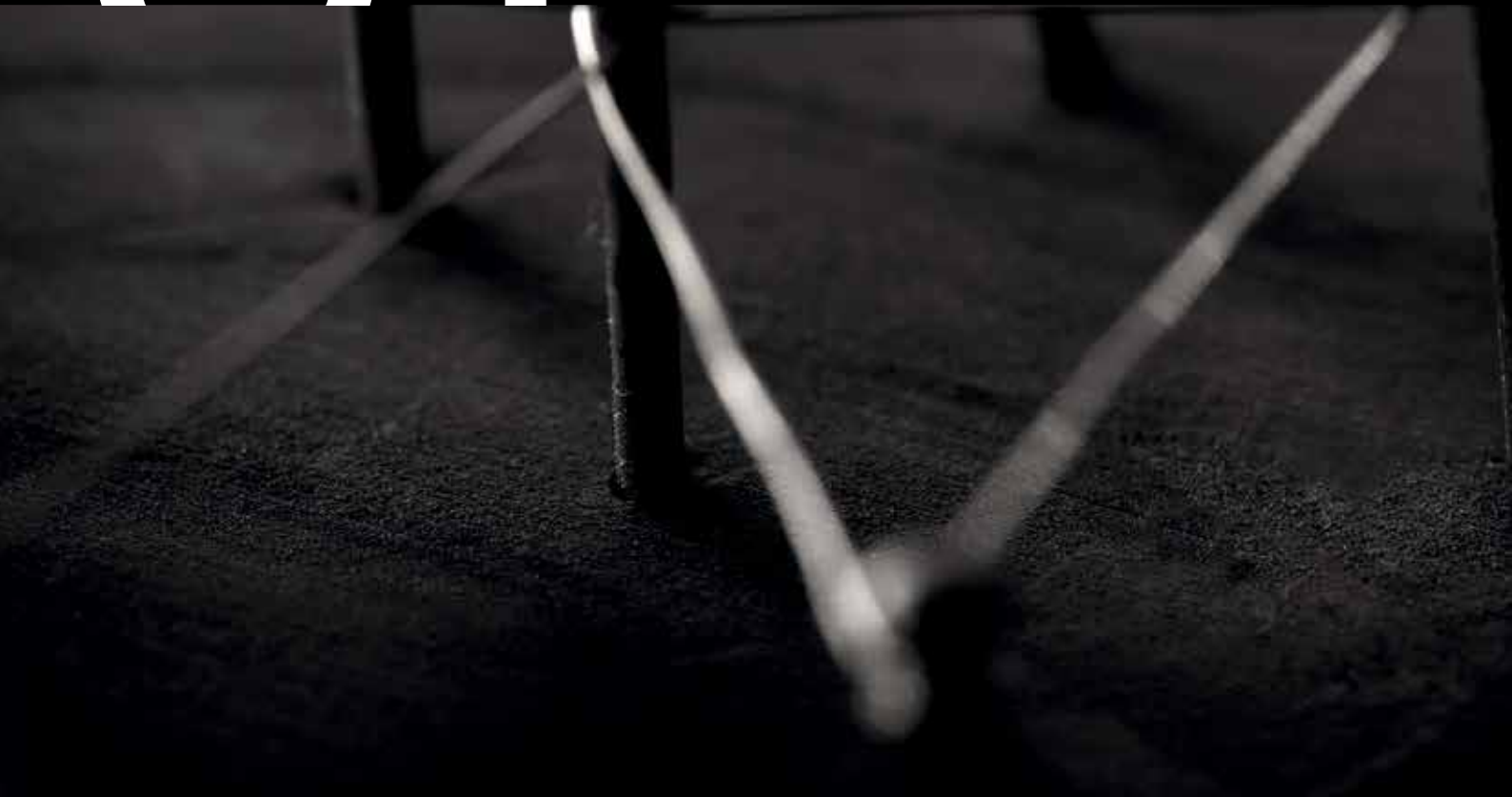
WIND



2017

01

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



κλωστή (n), ουσ. [<μτγν. θηλ. του επιθ. κλωστός <κλώθω], νήμα (το), ίνα* (n) {ΣΥΝΩΝ.}

Υποκορ. κλωστήτσα κ. κλωστούλα, n

* Ετυμ. Παρατήρηση. Προέρχεται από το αρχ. ουσ. ἴς, *ίνος*, το οποίο συνδέεται με την αρχ. ἄ. ἴς «ισχύς, δύναμη»

Κι όμως, αυτό το λεπτό νήμα έχει μια ιδιαίτερη ικανότητα, μία μεγάλη δύναμη.

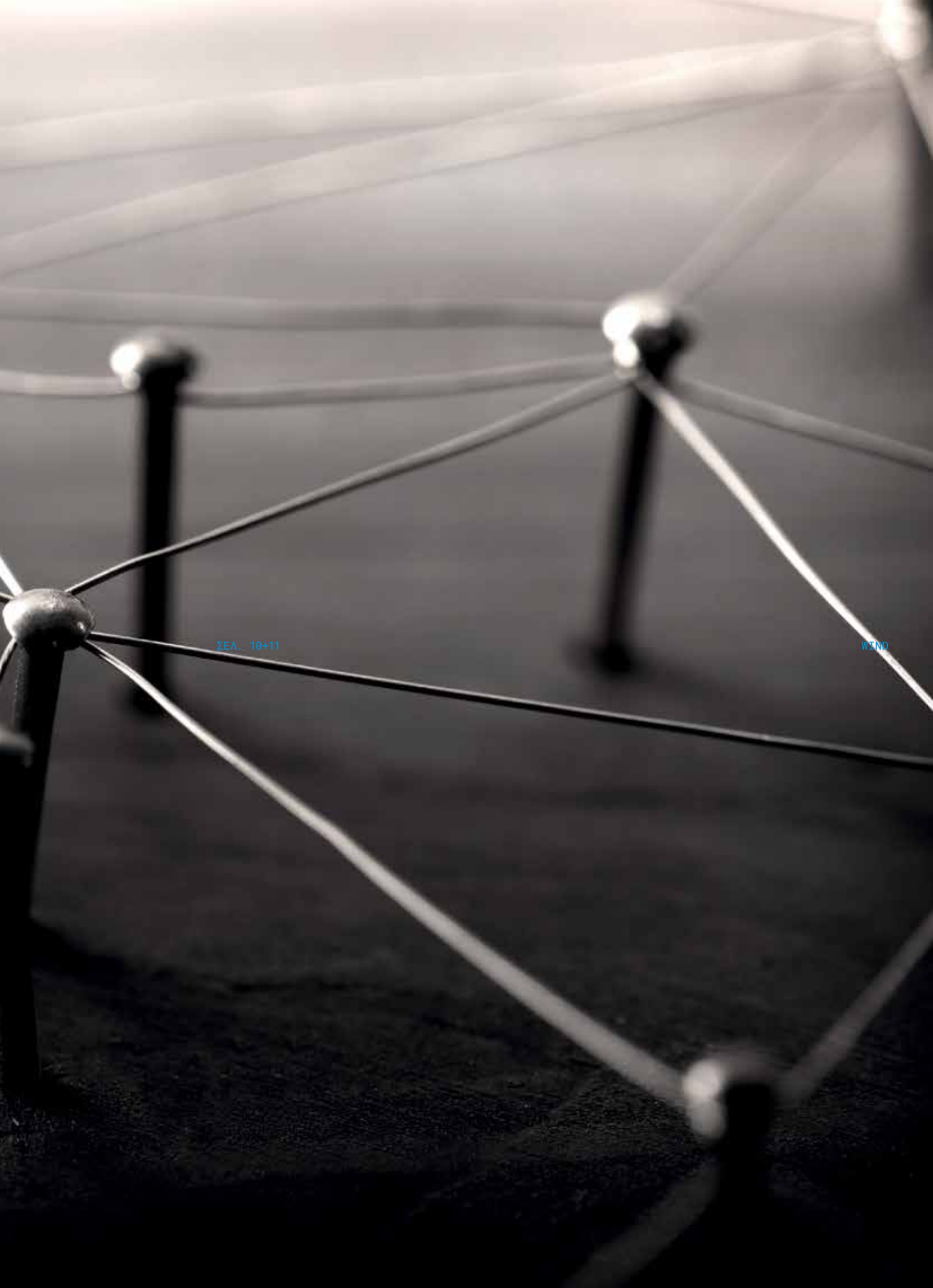
Να τα συγκρατεί όλα και να τα συνδέει σε μια μοναδική ισορροπία.

Έτσι κι εμείς στην WIND, σαν μία ισχυρή κλωστή συνδέουμε και συνδεόμαστε με τους Ανθρώπους μας, το Περιβάλλον, την Κοινωνία, τους Πελάτες μας και την Οικονομία. Και έτσι δημιουργούμε ένα μεγάλο δίκτυο που συνεχώς επεκτείνεται και εξελίσσεται για να προσφέρει το αγαθό της επικοινωνίας και της συνδεσιμότητας στον ψηφιακό κόσμο απ' άκρη σε άκρη, σε όλη την Ελλάδα.

Αυτή είναι η υπόσχεσή μας.







ΣΕΛ. 10+11

WIND

Μήνυμα Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου



Αγαπητοί φίλοι,

Προλογίζοντας την 11^η κατά σειρά Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας, αισθάνομαι πολύ περήφανος. Το 2017 ήταν για την WIND η δεύτερη χρονιά επιταχυνόμενης ανάπτυξης, ένα έτος που επισφράγισε, ως πραγματικότητα πλέον, το όραμα που διατυπώσαμε εδώ και μία δεκαετία, να δημιουργήσουμε έναν σύγχρονο τηλεπικοινωνιακό πάροχο, μια Εταιρεία που δεν έχει τίποτα να ζηλέψει από τις πιο προηγμένες εταιρείες της Ευρώπης.

Οι ισχυρές αναπτυξιακές επιδόσεις του 2017, είναι το επιστέγασμα μιας πολύ σοβαρής δεκαετούς προσπάθειας που ξεκίνησε μέσα σε ιδιαίτερα δύσκολες συνθήκες. Ο δρόμος μας δεν ήταν εύκολος. Αντιμετωπίσαμε τη βαθιά ύφεση της ελληνικής οικονομίας και του κλάδου, τις χρηματοοικονομικές προκλήσεις της ίδιας της Εταιρείας μας και τον έντονο ανταγωνισμό από πολυεθνικούς παίκτες, χωρίς στήριξη από εξωγενείς παράγοντες. Με τις δικές μας δυνάμεις.

Και αν σήμερα απολαμβάνουμε τη δυναμική και τις προοπτικές της Εταιρείας μας, το οφείλουμε όχι μόνο στη στρατηγική μας αλλά κυρίως στις αξίες των ανθρώπων μας. Άλλωστε, σε βάθος χρόνου, όλοι οι οργανισμοί που διακρίνονται, είτε πρόκειται για οικογένειες, είτε για εταιρείες, είτε για χώρες, το καταφέρνουν βασισμένοι σε αξίες και όχι σε στρατηγικές.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Οι άνθρωποι της WIND, έχουν δείξει όλα αυτά τα χρόνια ότι διακρίνονται από 3 βασικές, παραδοσιακές, αυτονοήτες αξίες που κάνουν όμως τη διαφορά. Επιμονή – Ακεραιότητα – Προσήλωση στην αριστεία.

Επιμονή. Εργαζόμαστε σκληρά, με πάθος.

Ακεραιότητα. Προσπαθούμε εντατικά να επιδεικνύουμε ακεραιότητα στις μεταξύ μας σχέσεις, στις σχέσεις με τους συνεργάτες μας, τους πελάτες μας και όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.
Προσήλωση στην αριστεία. Επιλέγουμε κάθε μέρα να προσφέρουμε στους πελάτες μας άριστες εμπειρίες επικοινωνίας και εξυπηρέτησης.

Αυτές οι αξίες συνθέτουν και την ουσία της στρατηγικής μας για την Εταιρική Υπευθυνότητα η οποία ξεδιπλώνεται με μια σειρά από δράσεις που αγγίζουν άμεσα και θετικά την ελληνική κοινωνία, όπως οφείλει να κάνει η WIND ως μία από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις της χώρας, με κρίσιμο οικονομικό και κοινωνικό αποτύπωμα. Για τις δράσεις αυτές καθώς και για κάθε πτυχή της επιχειρησιακής μας λειτουργίας θα διαβάσετε περισσότερα στην έκδοση που έχετε στα χέρια σας.

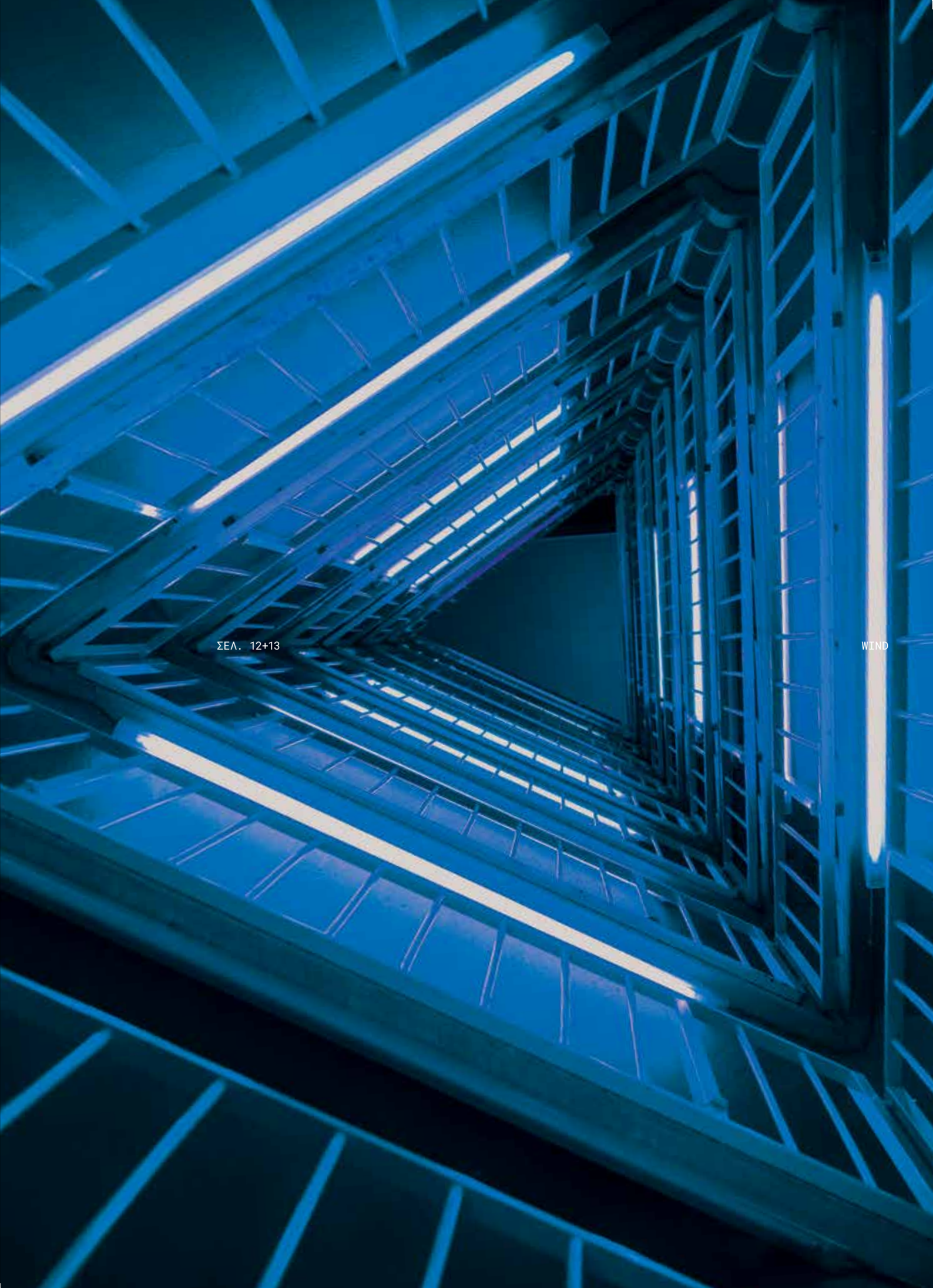
Από τη δική μου πλευρά, θέλω να σας πω ότι είμαι πολύ περήφανος που ηγούμαι μιας ομάδας 1.000 ανθρώπων, που με τις γνώσεις, την εμπειρία τους, την εργατικότητα τους και τις αξίες τους, κατέστησαν την WIND ένα ακόμη παράδειγμα των απεριόριστων δυνατοτήτων των νέων Ελλήνων επιστημόνων και της υγιούς ελληνικής επιχειρηματικότητας.

Η WIND μετασχηματίστηκε μέσα σε μια δεκαετία. Χάρη στην αναπτυξιακή μας στρατηγική, χάρη στις νέες συναρπαστικές τεχνολογικές εξελίξεις της αγοράς μας. Κυρίως όμως χάρη στην «καρδιά» που πάλλεται δυναμικά στο επίκεντρο του οργανισμού μας και που είναι η καρδιά των ανθρώπων μας.

Έχουμε τη δυνατότητα, τη βούληση και το καθήκον απέναντι σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας να συνεχίσουμε να μεγαλώνουμε και να επηρεάζουμε θετικά το περιβάλλον και την κοινωνία των συμπολιτών μας. Ανανεώνουμε με χαρά αυτή τη δέσμευση.

Με Φιλικούς Χαιρετισμούς,
Νάσος Ζαρκαλής

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος WIND Ελλάς

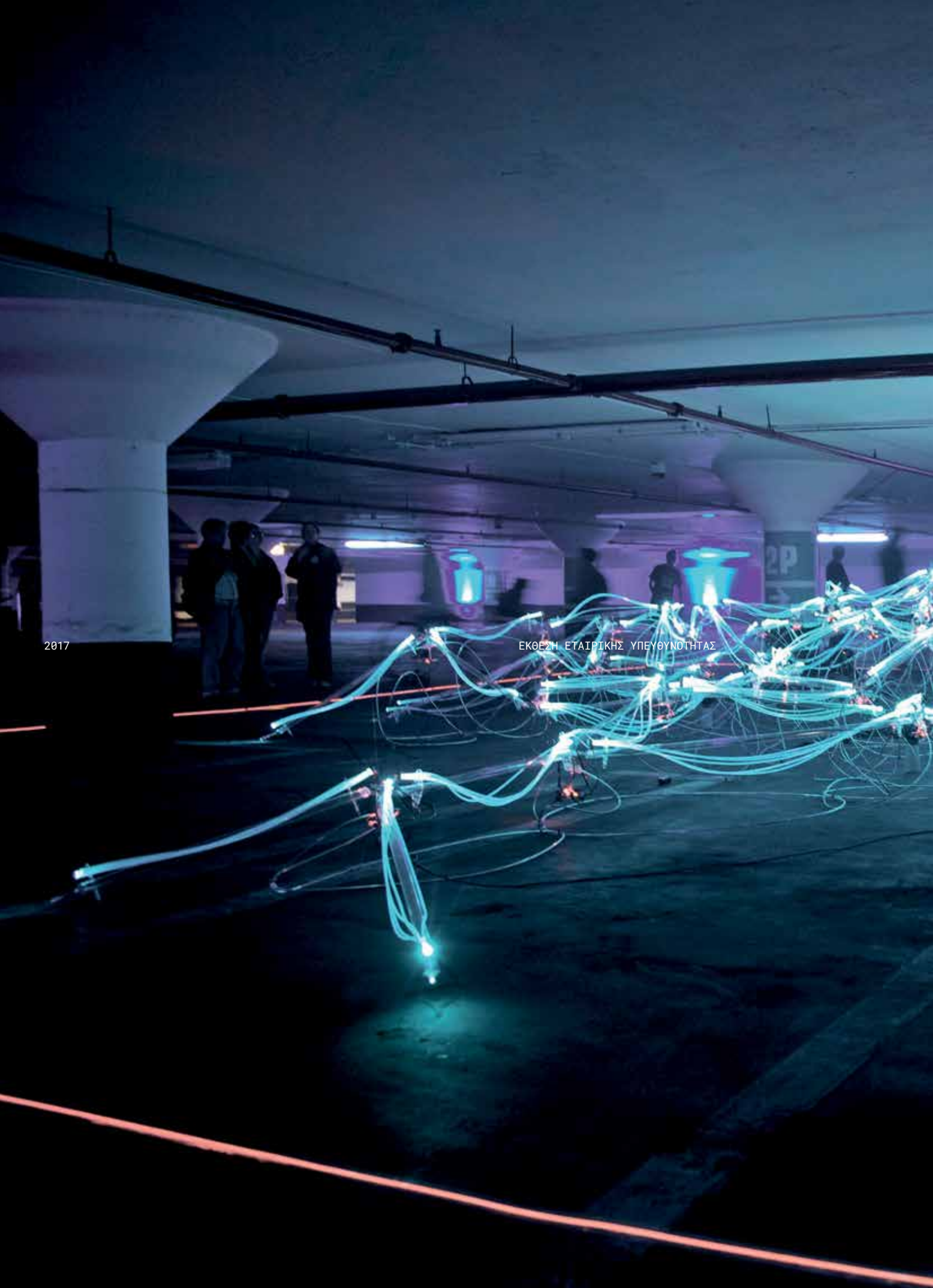


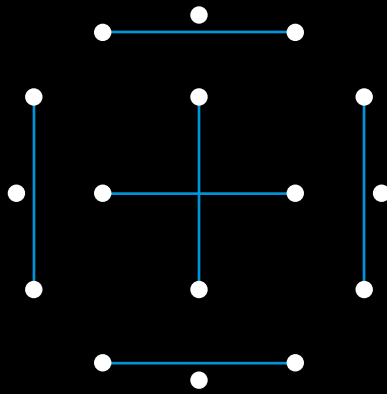
ΣΕΛ. 12+13

WIND

2017

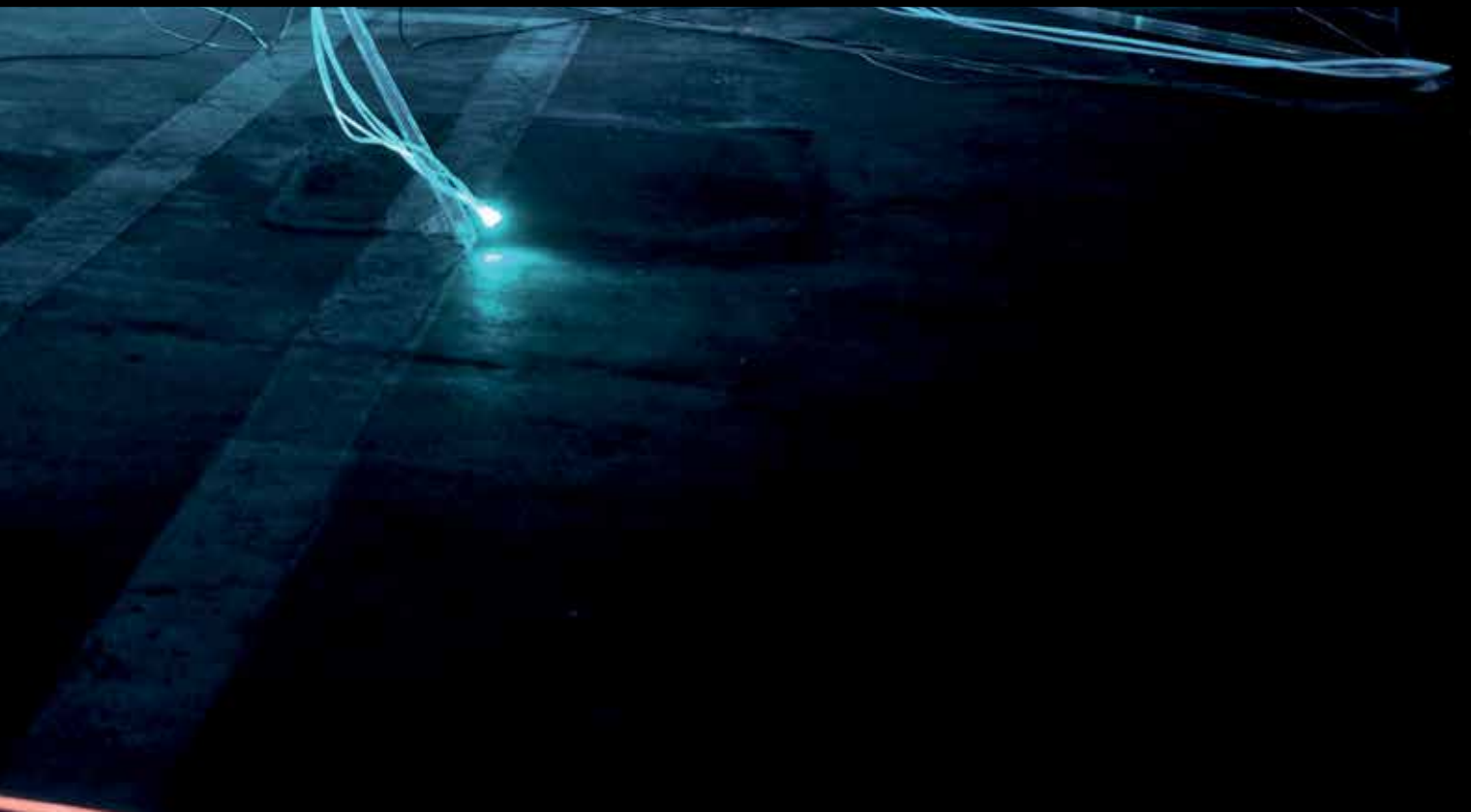
ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ





ΣΕΛ. 14+15

WIND



WIND Ελλάς →
Επενδύουμε στην Ανάπτυξη

2017

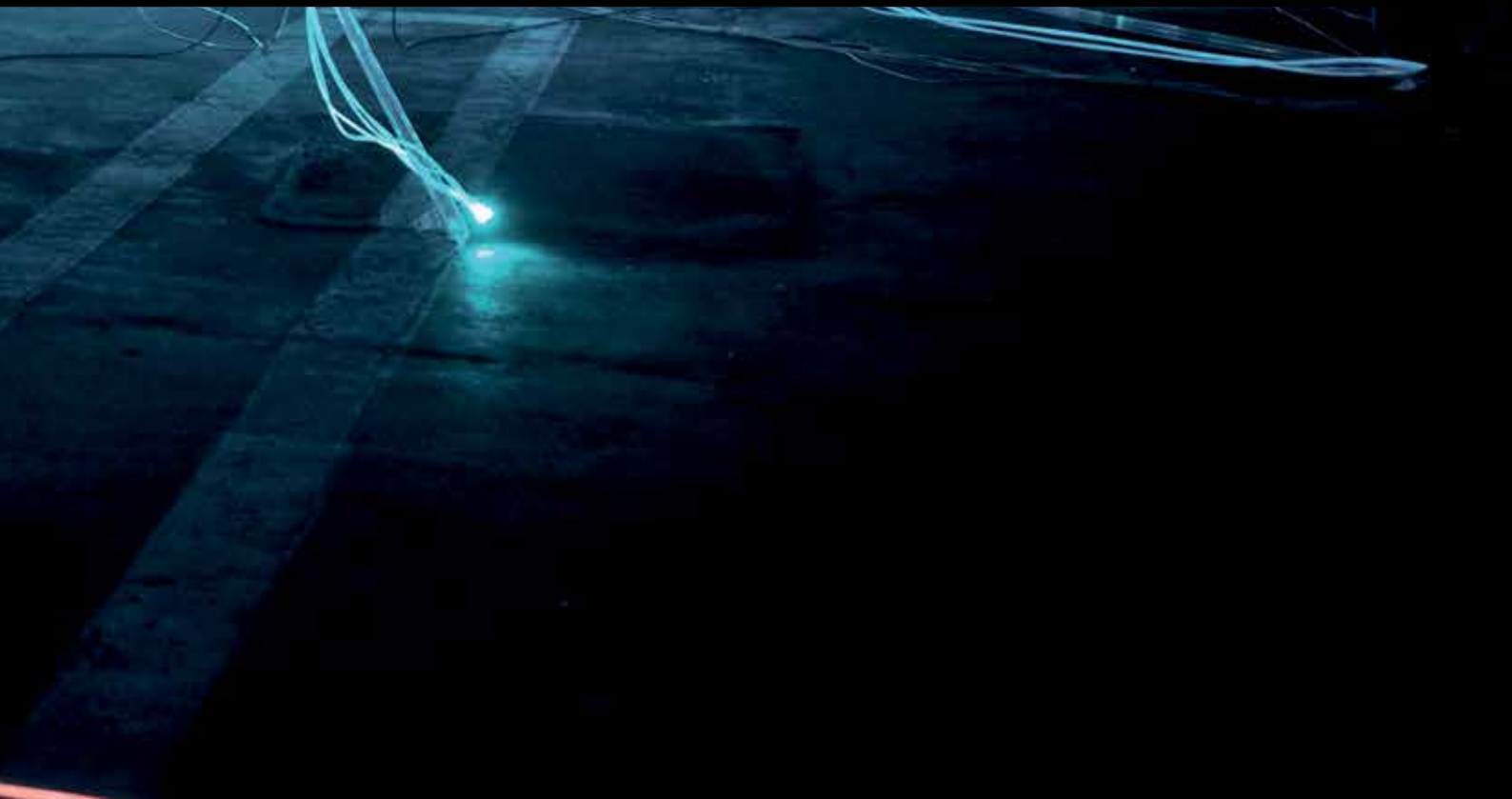
02

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



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

Πιστεύουμε στη δύναμη του σύγχρονου κόσμου όπου τα πάντα είναι δίκτυο και όταν έχεις δίκτυο μπορείς να κάνεις τα πάντα. Ήδη από την ίδρυσή μας ως σήμερα, έχουμε επενδύσει 3,057 δισ. € για τη δημιουργία υποδομών, υλοποιώντας ένα από τα μεγαλύτερα ιδιωτικά επενδυτικά προγράμματα της χώρας.



Με μια ματιά

4,3 ^[ΕΚΑΤ.]



ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ

94,9 ^[ΕΚΑΤ. €]

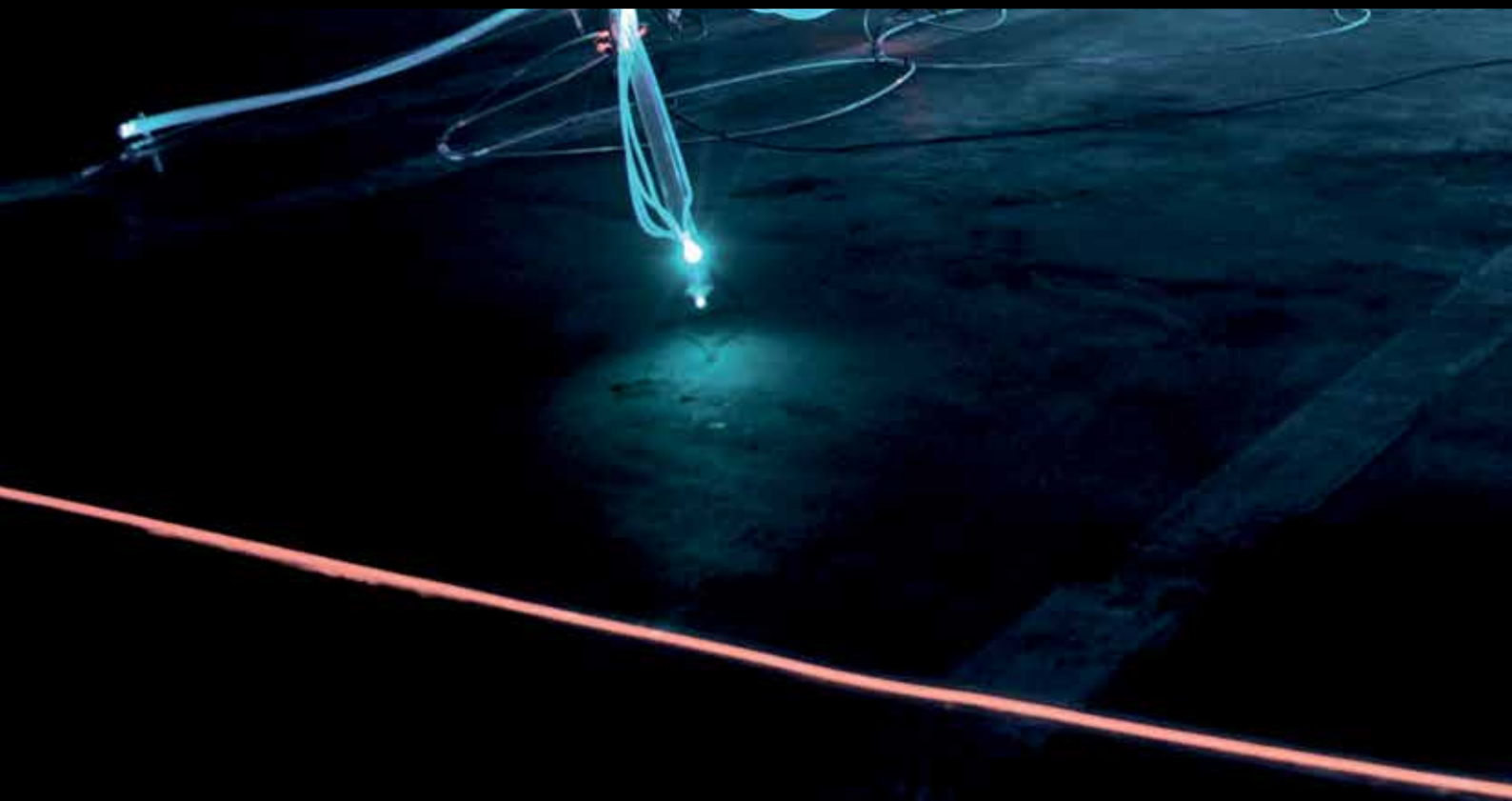


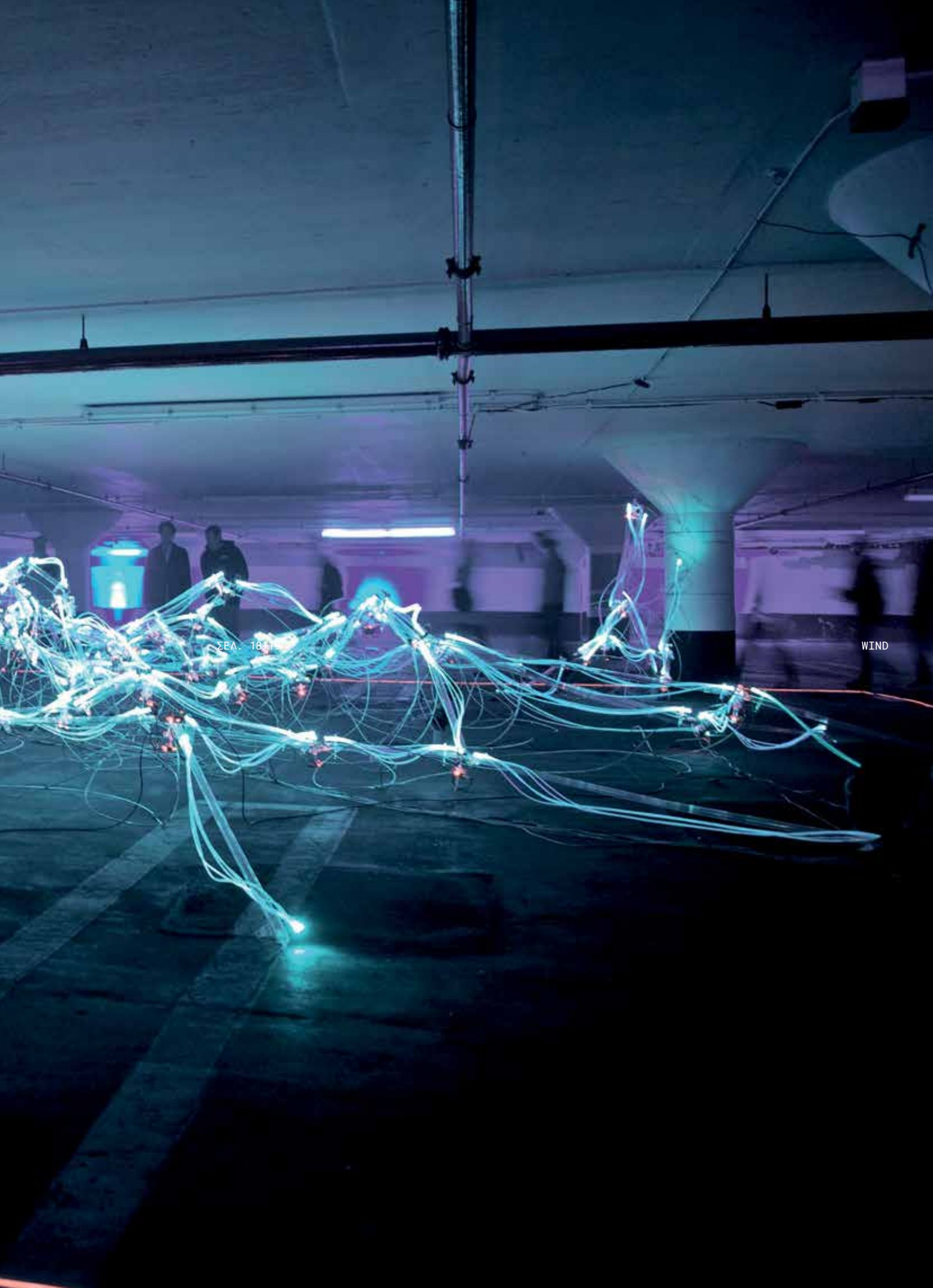
ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

210



ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ





ΣΕΑ - 1841

WIND

Η WIND Ελλάς είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Η Εταιρεία ιδρύθηκε το 1992 και ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην ελληνική αγορά τον Ιούνιο του 1993, οπότε και πραγματοποιήθηκε από το δίκτυό της η πρώτη κλήση από κινητό στη χώρα μας.



Η Εταιρεία & Σημαντικοί Σταθμοί

Η WIND Ελλάς είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Η Εταιρεία ιδρύθηκε το 1992 και ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην ελληνική αγορά τον Ιούνιο του 1993, πραγματοποιώντας από το δίκτυό της την πρώτη κλήση από κινητό στη χώρα μας. Στη διάρκεια όλων αυτών των χρόνων, καθιερώθηκε ως πρωτοπόρος στην τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας και παρουσίασε καινοτόμα προϊόντα που άλλαξαν τα δεδομένα στην επικοινωνία. Σήμερα ανέρχεται στα 4,3 εκατομμύρια συνδρομητές στην κινητή και σταθερή τηλεφωνία, ενώ είναι η πρώτη Εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα που προσέφερε ολοκληρωμένες υπηρεσίες Κινητής, Σταθερής & Internet στους πελάτες της. Ευελιξία, αξιοπιστία και απλότητα χαρακτηρίζουν την αρχιτεκτονική του ενιαίου δικτύου της, προσφέροντας κάλυψη που αγγίζει το 100% στην κινητή και προσεγγίζει το 77,5% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα, στη σταθερή τηλεφωνία και το ευρυζωνικό Internet. Στη μακρόχρονη πορεία της, η WIND Ελλάς μετεξελίχθηκε από Εταιρεία κινητής τηλεφωνίας σε ολοκληρωμένο τηλεπικοινωνιακό πάροχο, δημιουργώντας ένα εξίσου δυναμικό business unit Σταθερής Τηλεφωνίας & Internet με εκτεταμένες ιδιόκτητες υποδομές σε όλη την Ελλάδα.

Η WIND Ελλάς δραστηριοποιείται στην Ελλάδα.

ΣΕΛ. 20+21

WIND

Το 2017...

→ Ήταν το δεύτερο συνεχόμενο έτος ισχυρών επιδόσεων για την WIND καθώς σημείωσε αύξηση σε τζίρο και λειτουργική κερδοφορία, κλείνοντας τη χρονιά με συνολικά έσοδα 494,1 εκατ. € και προσαρμοσμένο EBITDA ύψους 103,4 εκατ. €, αυξημένα σε ετήσια βάση κατά 3,9% και 13,6% αντίστοιχα.

Στην κινητή τηλεφωνία η WIND παρουσίασε αύξηση στον αριθμό των ενεργών χρηστών smartphone σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Η τάση αυτή συνέβαλε στον διπλασιασμό της κίνησης δεδομένων από έτος σε έτος, ενώ το 55% της κίνησης δεδομένων κατά το 2017 έγινε μέσω του δικτύου 4G.

Η κάλυψη 4G στο τέλος του 2017 άγγιξε το 87,1% με στόχο να αυξηθεί έως 95% μέχρι το τέλος του 2018 χάρη στις συνεχιζόμενες επενδύσεις της Εταιρείας σε δίκτυα και υποδομές.

Στη σταθερή τηλεφωνία η WIND συνέχισε να αυξάνει το μερίδιό της στην αγορά καθώς πρόσθεσε 33 χιλιάδες νέους πελάτες LLU και NGA. Η συνολική βάση συνδρομητών LLU και NGA αυξήθηκε κατά 6% σε σχέση με το προηγούμενο έτος σε 592 χιλιάδες. Αντίστοιχα ο αριθμός των πελατών, ιδιωτών και επιχειρήσεων, που απολαμβάνουν υπηρεσίες σύγκλισης από την WIND (Κινητή, Σταθερή & Internet) ανήλθε σε 219 χιλιάδες στο τέλος του 2017, σημειώνοντας αύξηση 4,6%.

→ Τον Νοέμβριο του 2017, ξεκίνησε επίσημα η λειτουργία του ιδιόκτητου δικτύου οπτικών ινών της WIND που προσφέρει υπέρ – υψηλές ταχύτητες σύνδεσης τόσο σε επίπεδο λιανικής όσο και σε επίπεδο χονδρικής. Η επέκταση του δικτύου οπτικών ινών γίνεται με εντατικούς ρυθμούς και στόχος είναι να φτάσει τις 500.000 γραμμές έως το τέλος του 2019, βάσει του πλάνου ανάθεσης της EETT.

Προϊόντα & Υπηρεσίες

Στην WIND Ελλάς, προσφέρουμε υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και ευρωζωνικού Internet. Τα βασικά προϊόντα μας το 2017 ήταν:

Ιδιώτες

Συνδυαστικά προγράμματα Κινητής & Σταθερής

- WIND triple play

Προγράμματα Κινητής - Συμβόλαιο

- W
- W PLUS
- W WEB
- Καρτοσύνδεση

Καρτοκινητή

- F2G
- Q

Προγράμματα Σταθερής & Internet

Μέχρι τον 11/2017:

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

Από 11/2017, νέο portfolio σταθερής με την εισαγωγή των προϊόντων WIND Fiber για ταχύτητες 100 και 200 Mbps

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

WIND Mobile Broadband

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

Επιχειρήσεις

Προγράμματα Κινητής- Συμβόλαιο

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

Προγράμματα διαχείρισης στόλου οχημάτων

- Mobile Fleet Management

Προγράμματα διαχείρισης επαγγελματικών ψυγείων

- WIND Freeze Alert

Προγράμματα διαχείρισης πελατολογίου

και προωθητικών ενεργειών

- WIND Marketapp

Προγράμματα Εταιρικής Σταθερής

Μέχρι τον 11/2017:

- Business Double Play Basic
- Business Telephony
- Business AddOn
- SIMPLEfi 1 & 2
- Business Telephony Solutions
- Business Internet Solutions
- Business Connect

Από 11/2017, επιπλέον στο portfolio εταιρικής σταθερής με την εισαγωγή των προϊόντων WIND Business Fiber για ταχύτητες 50, 100 και 200 Mbps

- Business Double Play 50
- Business Fiber 100
- Business Fiber 200

2016
— 17

Δημιουργώντας Αξία

Οικονομική ανάπτυξη & χαρακτηριστικά μεγέθη

Στη διάρκεια της πορείας της, η WIND Ελλάς αποτέλεσε έναν από τους μεγαλύτερους ιδιώτες επενδυτές στην Ελλάδα, καθώς υλοποιήσαμε επενδύσεις ύψους 3,057 δισ. € σε τεχνολογικές υποδομές, δημιουργώντας έτσι υλική και άυλη αξία για την οικονομία και τη χώρα. Η WIND Ελλάς ανήκει πλήρως στην Εταιρεία χαρτοφυλακίου (holding) Crystal Almond Limited, η οποία είναι η απώτατη μητρική της Εταιρεία. Οι μέτοχοι της Crystal Almond Limited είναι εταιρείες επενδυτικών κεφαλαίων, από τις μεγαλύτερες σε διεθνές επίπεδο. Επενδύοντας στην WIND Ελλάς έδειξαν έμπρακτα την πίστη τους στις αναπτυξιακές προοπτικές της Εταιρείας, αλλά και στη δυνατότητα της ελληνικής οικονομίας να ανακάμψει.

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

Συμμετοχή σε τρίτες εταιρείες

Victus Networks A.E.

Το 2013 η WIND Ελλάς σύναψε στρατηγική συμφωνία με τη Vodafone Ελλάδας, ώστε οι δύο εταιρείες να αναπτύξουν μερικώς κοινό δίκτυο σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας σε όλη την Ελλάδα, με ιδιαίτερη έμφαση στην περιφέρεια και τις πυκνοκατοικημένες αστικές περιοχές. Στόχος της συνεργασίας αυτής είναι μέσα από τις κοινές υποδομές να απολαύσουν υπηρεσίες κινητής ευρυζωνικότητας όλοι οι Έλληνες. Το μεγάλο αυτό έργο έχει αναλάβει η νέα Εταιρεία Victus Networks, στην οποία συμμετέχουν οι εταιρείες WIND Ελλάς και Vodafone Ελλάδας, με ποσοστό 50% έκαστη. Η Victus Networks ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2014.

Forthnet A.E.

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

ΣΕΛ. 22+23

WIND

	2016	2017
Κύκλος Εργασιών	483,8 εκ. €	494,1 εκ. €
Επενδύσεις	92,9 εκ. €	94,9 εκ. €
Ασφαλιστικές εισφορές	7,1 εκ. €	7,4 εκ. €
Συνολική κεφαλαιοποίηση από χρέος	239,4 εκ. €	347,2 εκ. €
Συνολική κεφαλαιοποίηση από ίδια κεφάλαια	338,7 εκ. €	281,9 εκ. €
Σύνολο ενεργητικού	899,9 εκ. €	958,4 εκ. €
Πελάτες κινητής και σταθερής Τηλεφωνίας	3,7 εκ.	4,3 εκ.
Αριθμός καταστημάτων στο τέλος της περιόδου	214	210
Εργαζόμενοι (FTEs)	982	1.010
Εργαζόμενοι (Heads)	987	1.015

*Τα οικονομικά στοιχεία που παρουσιάζονται στον Πίνακα για τα έτη 2016 & 2017 βασίζονται στις Ετήσιες Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις της Crystal Almond Intermediary Holdings Limited 2017.

Συμμετοχή

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

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία είναι ενεργό μέλος σε:

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)

Φορείς για τη βιώσιμη ανάπτυξη

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



ΣΕΛ. 24+25

WIND

Διακρίσεις

Το 2017 αποδείχτηκε μια ακόμα χρονιά εξαιρετικών διακρίσεων για την Εταιρεία μας και τους ανθρώπους της. Ξεχωρίσαμε σε πολλούς τομείς, όπως η εξυπηρέτηση των πελατών, η βέλτιστη αξιοποίηση του ψηφιακού περιβάλλοντος και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, το Πρόγραμμα 360° Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης Πωλητών WIND, αλλά και η ολοκληρωμένη στρατηγική μας προσέγγιση στην Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα.

•European Excellence Awards in Public Affairs

Ένα απομακρυσμένο νησί στην καρδιά του Αιγαίου, έγινε συνώνυμο της απίστευτα βελτιωμένης 4G εμπειρίας του Δικτύου της WIND μέσα από το έργο τηλεπικοινωνιακής υιοθεσίας του. Αυτό ήταν το «Μυστικό της Ανάφης». Ο θεσμός των European Excellence Awards in Public Affairs 2017 ανέδειξε αυτή την προσπάθεια ως την κορυφαία της Ευρώπης στην κατηγορία της Τεχνολογίας, επιβεβαιώνοντας την αξία της ισότιμης πρόσβασης όλων των Ελλήνων στο αγαθό της επικοινωνίας ως σημείο αναφοράς της υπεύθυνης ανάπτυξης για όλους εμάς τους ανθρώπους της WIND.

•CR Index – Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης

PLATINUM διάκριση απέσπασε η WIND στον Εθνικό Δείκτη Εταιρικής Ευθύνης (CR Index) 2017 για την εφαρμογή υπεύθυνων εταιρικών πρακτικών, με σημείο αναφοράς 100 αυστηρά διεθνή κριτήρια, στα οποία αξιολογούνται κάθε χρόνο 6.000 εταιρείες από 64 χώρες. Μια σημαντική επιβράβευση που αποδεικνύει πως για όλους εμάς στην WIND η Εταιρική Υπευθυνότητα δεν είναι «πολυτέλεια», αλλά μέρος της επιχειρησιακής στρατηγικής και του DNA μας, με σεβασμό στην Κοινωνία, το Περιβάλλον, την Αγορά και τους Ανθρώπους μας.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

•Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2017

Με δύο βραβεία τιμήθηκε η WIND από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών στο πλαίσιο των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2017. Η Εταιρεία αναδείχθηκε πρώτη στην κατηγορία «Αντιμετώπιση Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών» ενώ η Μαργαρίτα Γεροντοπούλου, Customer Experience Senior Manager, αναδείχθηκε Επαγγελματίας της Χρονιάς για το 2017. Τα βραβεία επισφράγισαν τη συνέπεια και την αφοσίωση που επιδεικνύουν καθημερινά όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας μας απέναντι στους Πελάτες της.

•Sales Excellence Awards

Με 5 βραβεία, 1 χρυσό, 3 ασπέρια και 1 χάλκινο ξεχώρισε η WIND στην τελετή απονομής των Sales Excellence Awards που διοργάνωσε για πέμπτη συνεχή χρονιά το Ινστιτούτο Πωλήσεων Ελλάδας (ΙΠΕ) και η Εταιρεία Boussias Communications. Το Πρόγραμμα Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης Πωλητών WIND σε 360° ξεχώρισε για τον πολυεπίπεδο και ολιστικό του χαρακτήρα κατακτώντας το GOLD Βραβείο για τους ανθρώπους της WIND. Τις υποψηφιότητες αξιολόγησε κριτική επιτροπή από επαγγελματίες του χώρου, καθηγητές πανεπιστημίου και εκπροσώπους του Ινστιτούτου Πωλήσεων Ελλάδος (ΙΠΕ) με πολυετή επαγγελματική / ερευνητική εμπειρία στον χώρο των πωλήσεων.

•Digital Media Awards

Με πέντε βραβεία τιμήθηκε η WIND στην τελετή απονομής των Digital Media Awards που κάθε χρόνο αναγνωρίζουν και επιβραβεύουν τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο των Ψηφιακών Εκδόσεων στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα η Εταιρεία απέσπασε 2 Gold βραβεία στις κατηγορίες Best Use of YouTube και Best Content Marketing για την καμπάνια Jeremy_Greecing powered by WIND, 1 Silver βραβείο στην κατηγορία Best Social Media Marketing για τη δυναμική παρουσία της σε 7 μέσα κοινωνικής δικτύωσης και 1 Bronze βραβείο στην κατηγορία Best e-newsletter για το WIND Email Marketing. Τέλος, η κριτική επιτροπή απένειμε στην ομάδα του τμήματος Digital Services της WIND Platinum βραβείο για τη συνεργασία της Εταιρείας με το δημοφιλή YouTuber Jeremy καθώς σημείωσε την υψηλότερη βαθμολογία στην κατηγορία Ψηφιακή Επικοινωνία & Marketing.



CR Index- Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης



European Excellence Awards in Public Affairs

ΣΕΛ. 26+27

WIND



Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2017 - Επαγγελματίας της χρονιάς η Μ. Γεροντοπούλου



Sales Excellence Awards

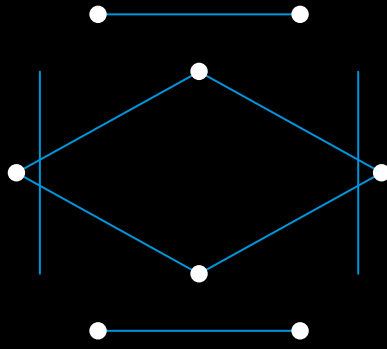


Digital Media Awards



2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ΣΕΛ. 28+29

WIND



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ →
Επιχειρούμε Υπεύθυνα

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

03



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



Με μια ματιά

20



ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ 2020.
Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ.

17



ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ
ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΑΜΕΣΑ Ή ΕΜΜΕΣΑ
ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΜΑΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗ.





ΣΕΛ. 02+03

WIND

Η Προσέγγισή μας

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

Θεωρούμε ότι η Εταιρική Υπευθυνότητα δεν είναι «πολυτέλεια», είναι μέρος της επιχειρησιακής στρατηγικής μας που λαμβάνει υπόψη της την κοινωνία και αξιολογεί τις ευκαιρίες, αλλά και τους κινδύνους που υπάρχουν στο περιβάλλον μας. Στηρίζουμε την κοινωνία τόσο με πόρους όσο και με δράσεις πολλαπλού χαρακτήρα, συμβάλλοντας έτσι στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την αύξηση της συμμετοχικότητας. Αυτή η στρατηγική αντανακλά θετικά στη φήμη και την εικόνα της Εταιρείας μας και δημιουργεί σχέσεις αμοιβαίας κατανόησης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας, υποστηρίζοντας την επίτευξη των εταιρικών μας στόχων.





Η νέα μας στρατηγική "20 Δεσμεύσεις για το 2020"

Οι καιροί αλλάζουν και το ίδιο και οι στρατηγικές. Η WIND για μια σειρά ετών είχε υλοποιήσει με επιτυχία τη στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης "ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ". Η θέσπιση στόχων αποτελούσε προτεραιότητα για την WIND Ελλάς από τότε που ξεκινήσαμε να θεωρούμε την εταιρική υπευθυνότητα ως πολύτιμο εργαλείο, κομβικής σημασίας για την ανάπτυξη της Εταιρείας και για τη σχέση μας με την ελληνική κοινωνία, τους πελάτες μας και άλλα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Όλα αυτά τα χρόνια είχαμε σαν κύριο μέλημά μας τη διαρκή βελτίωση της επίδρασής μας σε εργαζόμενους, κοινωνία και περιβάλλον με επικεντρωμένες δράσεις και ενέργειες.

Η εξέλιξη αυτής της διαχρονικής μας πορείας είναι η νέα μας Στρατηγική "20 Δεσμεύσεις για 2020". Η στρατηγική αυτή αποτελείται από 20 δεσμεύσεις για το 2020 στα πλαίσια της μακροχρόνιας δέσμευσής μας για διαρκή ανάπτυξη και βελτίωση, καθώς και στα πλαίσια της δέσμευσής μας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών για το 2030.

Οι 20 αυτές δεσμεύσεις αγγίζουν τα σημαντικότερα θέματά μας, όπως έχουν αναγνωριστεί από την επικοινωνία μας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας και τη διαρκή παρακολούθηση και καταγραφή της επίδοσής μας.

Οι 20 αυτές δεσμεύσεις δημιουργούν πολύπλευρα οφέλη για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας, καθώς και για το ευρύτερο ανθρώπινο και φυσικό περιβάλλον. Στους ανθρώπους μας δεσμευόμαστε για συνεχή βελτίωση, για την ευημερία τους και την εξασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και προσωπικής τους ζωής, για την προώθηση της διαφορετικότητας και την ενίσχυση της απασχολησιμότητας μέσω της διαρκούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης των εργαζομένων μας.

Στο περιβάλλον ενισχύουμε τις δεσμεύσεις μας για μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος μέσω της μείωσης των εκπομπών και της κατανάλωσης της ενέργειάς μας, της μείωσης των αποβλήτων που καταλήγουν σε χώρους υγειονομικής ταφής και της δημιουργίας του πρώτου κλιματικά ουδέτερου καταστήματός μας. Στην κοινωνία, αποτελεί δέσμευσή μας η ενίσχυση δύο πολύ σημαντικών προγραμμάτων μας, του kids@safety για την ασφαλή χρήση νέων τεχνολογιών από παιδιά και του «Ερχόμαστε Κοντά» για τον ψηφιακό μετασχηματισμό 3 προορισμών κάθε χρόνο.

ΣΕΛ. 34+35

WIND

Τέλος, δεσμευόμαστε προς τους συνεργάτες μας και τους πελάτες μας για τη διαρκή αύξηση της ικανοποίησής τους, την ενίσχυση της εγχώριας αγοράς αξιοποιώντας τοπικούς προμηθευτές και τη συνεχή ενημέρωση των πελατών μας για τις 20 δεσμεύσεις μας για το 2020 και τα οφέλη που προκύπτουν από τη νέα στρατηγική μας με στόχο τη μεγιστοποίηση της συνεισφοράς μας στην ελληνική κοινωνία και οικονομία.

Οι 20 στόχοι για το 2020, παρουσιάζονται αναλυτικά στις σελίδες 36-37 της Έκθεσης.

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

Έτσι, προσανατολιζόμαστε στο να:

Κοινωνία

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

Οι Άνθρωποί μας

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

Αγορά

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

Περιβάλλον

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

01



Ετήσια Έρευνα
Εργαζομένων
≥88% συμμετοχή

02



Δέσμευση
Εργαζομένων
≥70%

03



Πρόγραμμα ευWIND
≥80% συμμετοχή

04



Ευέλικτο ωράριο
30% εργαζομένων

05

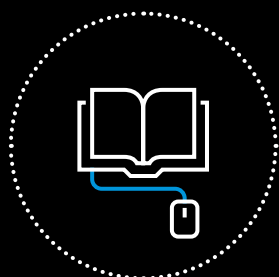


Γυναίκες σε
Διοικητικές Θέσεις
20%

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

06



Εκπαίδευση Δεξιοτήτων
30 ώρες ετησίως
ανά εργαζόμενο

07



Εκπαίδευση στη
Βιώσιμη Ανάπτυξη
100% εργαζομένων

08



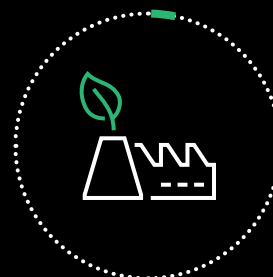
Ενεργειακοί Έλεγχοι
100% των
εγκαταστάσεων

09



Ψηφιακές
Υπηρεσίες WIND
15% αύξηση
συνδρομητών

10



Ενεργειακή
Αποδοτικότητα
5% αύξηση
στις κτιριακές
εγκαταστάσεις

11



Ανακύκλωση απορριμμάτων
50% αύξηση σημείων συλλογής σε γραφεία

12



Κλιματικά Ουδέτερο
WIND store
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

13



Ενημερωτική δράση
kids@safety
20% αύξηση
διείσδυσης σε παιδιά
& γονείς

14



Πρόγραμμα
ΕΡΧΟΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ
3 νέοι προορισμοί
κάθε χρόνο

15



Δείκτης Ικανοποίησης
Πελάτη (CSAT)
≥80%

ΣΕΛ. 36+37

WIND

16



Πρόγραμμα
Διαχείρισης
Ληξιπρόθεσμων
Οφειλών
50% ποσοστό
συνέπειας &
90% Δείκτης
Ικανοποίησης
Πελάτη

17



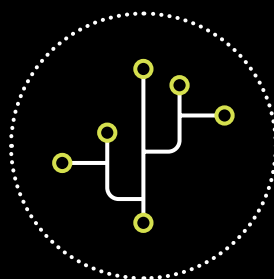
Δαπάνες προς
Εγχώριους
Προμηθευτές
≥90%
επί του συνόλου

18



Εθνικός Δείκτης
Εταιρικής Ευθύνης
(CR Index)
95% επίδοση -
DIAMOND

19



Δίκτυο Οπτικών
Ινών
500.000
γραμμές fiber

20



Διαρκής Ενημέρωση
καταναλωτών για τις
20 Δεσμεύσεις μας
και την ετήσια
πρόδοό μας

Προωθούμε τους Στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης

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

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

Αναλυτικά, η σύνδεση και έμπρακτη υιοθέτηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών με τα προγράμματα και τις δράσεις μας στο πλαίσιο της νέας στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας, παρουσιάζεται στον σχετικό Πίνακα στις σελίδες 163-165.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Δομή Διακυβέρνησης της Εταιρικής Υπευθυνότητάς μας

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

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

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



ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

ΣΧΗΜΑ 1.



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Υπεύθυνο για τη χάραξη της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας.



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

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



ΤΜΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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



ΟΜΑΔΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας

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

Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Η διαρκής αμφίδρομη επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας είναι στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Εργαζόμαστε στενά με διαφορετικές ομάδες κοινών και παρέχουμε συνεχή πληροφόρηση για την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, ενώ παράλληλα γινόμαστε κοινωνοί απόψεων, ερωτημάτων και θέσεων, τις οποίες λαμβάνουμε πολύ σοβαρά υπόψη. Σε τακτική βάση, το τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας προτεραιοποιεί τα σημαντικά θέματα για την Εταιρεία και στη συνέχεια προβαίνει στο σχέδιο ανάπτυξης του διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας. Ο συνεχής διάλογος αναδεικνύει ζητήματα και σχηματίζει προτάσεις που στη συνέχεια κυοφορούν δράσεις, με τις οποίες η Εταιρεία προσπαθεί να ανταποκριθεί στις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που παρουσιάζονται.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΙΑΛΟΓΟΥ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΜΑΣ 2017

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες-Θέματα Διαλόγου
Ρυθμιστικές Αρχές	Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις (1) Συμμετοχή σε έρευνες (1) Συμμετοχή σε συνέδρια (1)	Δικτυακές Υποδομές & Επενδύσεις, Κανονιστικές Υποχρεώσεις Ποιότητα Υπηρεσιών & Εξυπηρέτησης Αγορά - Ανταγωνισμός Θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας
ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών	Συνεργασίες (4) Υποστήριξη (1) Συναντήσεις (2)	Εκπαίδευση & Εθελοντισμός Υγεία & Ασφάλεια Περιβάλλον Κοινωνική Συνεισφορά
Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση	Συναντήσεις (5) Συμμετοχή σε Τοπικά Συνέδρια/ Ημερίδες (3)	Ασφάλεια στο Διαδίκτυο Η/Μ Ακτινοβολία Οικονομική Ανάπτυξη Περιβάλλον Επενδύσεις σε Τεχνολογία & Υποδομές Υποστήριξη Τοπικής Οικονομίας, Κοινωνικών, Πολιτιστικών & Εκπαιδευτικών Θεσμών

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

	Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες-Θέματα Διαλόγου
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις)	Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (2) Focus Groups (2) Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (1) Online Επικοινωνία (1) Έρευνες για την Εταιρική Φήμη (3) Τηλεφωνική Γραμμή Παραπόνων (1)	Τεχνικά Θέματα για Προϊόντα & Υπηρεσίες Επικοινωνιακή Κάλυψη Ποιότητα Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιακές Χρεώσεις H/M Ακτινοβολία
	Ακαδημαϊκή Κοινότητα	Υποστήριξη Επιστημονικών Προγραμμάτων (2) Εκπαιδευτικά Σεμινάρια (5) Ενημερωτικές Ημερίδες (5)	H/M Ακτινοβολία Ασφαλής Χρήση του Κινητού & του Internet Εκπαίδευση Καινοτομία Υγεία & Ασφάλεια
	MME	Συνεντεύξεις Τύπου (2) Media Trips (4) Field Trips (3) Συναντήσεις (1) Δελτία Τύπου & Παρουσιάσεις (1)	Διοίκηση Οικονομικά & Εμπορικά Αποτελέσματα Ρυθμιστικά Θέματα Ποιότητα Υπηρεσιών & Κάλυψη Δικτύου Υποδομές, Τεχνολογία & Καινοτομία Κοινωνική Συνεισφορά Περιβαλλοντική Λειτουργία
	Προμηθευτές	Επισκέψεις Εργασίας (4) Συμμετοχή σε κλαδικές Ενώσεις (5) Διαρκής Ενημέρωση & Υποστήριξη (1)	Διαδικαστικά Θέματα Οικονομικά Θέματα Έγκαιρη Παράδοση Ασφαλείς συνθήκες παράδοσης για τους Εργαζομένους
	ΣΕΛ. 40+41		WIND

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Μέτοχοι	Καθορισμένες Συναντήσεις Μετόχων (5) Στοχευμένη Επικοινωνία (2)	Οικονομική Ανάπτυξη / Αποτελέσματα Διοίκηση Επενδυτικό Πλάνο Στρατηγικές Επιλογές Κοινωνικο-οικονομικές Εξελίξεις
	Εργαζόμενοι	Έρευνα απόψεων εργαζομένων (4) WIND News (1) Intranet (1) Διοργάνωση Εκδηλώσεων (2) Συναντήσεις με Σωματείο Εργαζομένων (1)	Εκπαίδευση Υγεία & Ασφάλεια Ίσες Ευκαιρίες Επαγγελματικής Εξέλιξης
	Εμπορικό Δίκτυο	Extranet (Σύστημα Επικοινωνίας) (1) Εμπορικά Συνέδρια (3) Συναντήσεις με Υπεύθυνους Πωλήσεων (2) Διαρκής Παροχή Ενημέρωσης & Υποστήριξης (1)	Εταιρική Διακυβέρνηση Μεταφορά Γνώσης & Καλών Πρακτικών Πρωτοβουλίες για Στήριξη Αναγκών Τοπικών Κοινωνιών Εκπαίδευση σε Νέα Προϊόντα & Υπηρεσίες Εξυπηρέτηση Πελατών Ανακύκλωση, Στόχοι και Οικολογική Συνείδηση

Προσεγγίζουμε Υπεύθυνα τα Σημαντικά Θέματα

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Το 2016 στην WIND Ελλάς ανανεώσαμε την ανάλυση των ουσιαστικών θεμάτων που αφορούν στην Εταιρεία και έχουν τη μέγιστη επίδραση στα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.

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

Κατά το πρώτο στάδιο εντοπίστηκαν σημαντικά θέματα που αφορούν στην Εταιρεία και τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, μέσω desk research και μελέτη των εκθέσεων ομοειδών εταιρειών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Στη συνέχεια, προχωρήσαμε στην υλοποίηση σειράς συνεντεύξεων με ανώτερα στελέχη της Εταιρείας και συναντήσεις με διευθυντικά στελέχη για την προτεραιοποίηση των θεμάτων με βάση τη στοχοθέτηση της Εταιρείας και τη σημασία τους για τα εσωτερικά και εξωτερικά κοινά. Τέλος, πραγματοποιήθηκε δομημένο workshop διαλόγου μεταξύ σημαντικών εκπροσώπων των Ενδιαφερόμενων Μερών, κατά το οποίο συζητήθηκαν και προτεραιοποιήθηκαν τα θέματα με τη μεγαλύτερη επίδραση στις ομάδες αυτές με βάση την αντίληψή τους.

Τα τελικά σημαντικά θέματα προέκυψαν μέσω της συνδυαστικής προσέγγισης των αποτελεσμάτων της εσωτερικής και εξωτερικής διαδικασίας ανάλυσης της ουσιαστικότητας, καθώς και της προτεραιοποίησης των θεμάτων με βάση τους επιχειρηματικούς στόχους και αυτούς της Εταιρικής Υπευθυνότητας που τέθηκαν από τη Διοίκηση το 2016 και επιβεβαιώθηκαν εκ νέου το 2017.

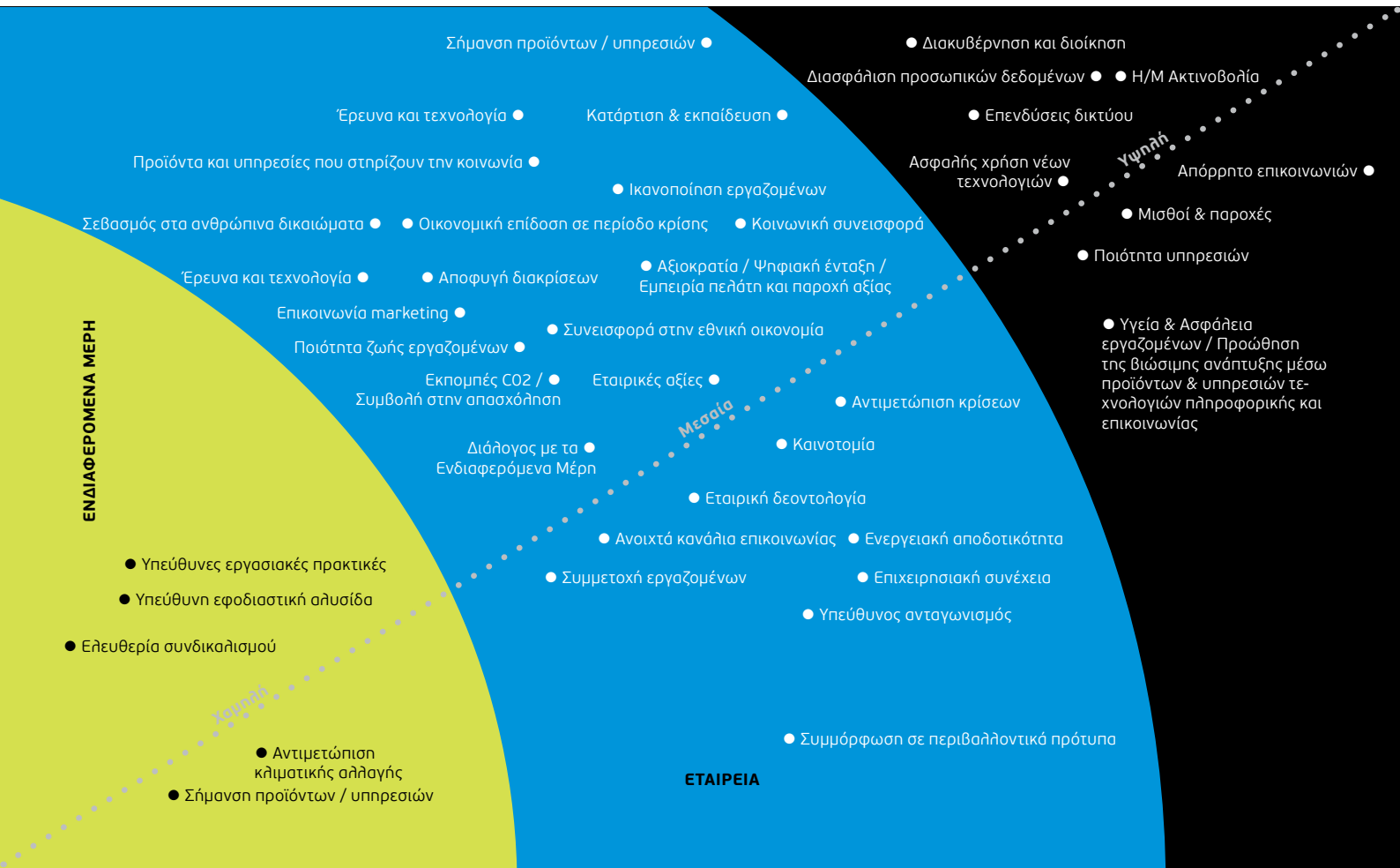
Στη συνέχεια, σας παραθέτουμε τα ουσιαστικά θέματα που έχουν σημαντική επίδραση στην WIND και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της σε άμεση συνάρτηση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

MATERIALITY MATRIX

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1



Πρωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα & την Τεχνολογική Καινοτομία

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

Έτσι, το 2017 ενδεικτικά συμμετείχαμε:

- 19^ο Συνέδριο Infocom World - Leaders' Summit - Νάσος Ζαρκαλής, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος.
- 21^η Συζήτηση Στρογγυλής Τραπέζης με την Ελληνική Κυβέρνηση | Economist Events - Αντώνης Τζωρτζακάκης, Γενικός Διευθυντής Σταθερής Τηλεφωνίας & Εταιρικών Πελατών.
- Broadband World Forum 2017 - Global Operators Discuss 2020 Goals | Berlin - Αντώνης Τζωρτζακάκης, Γενικός Διευθυντής Σταθερής Τηλεφωνίας & Εταιρικών Πελατών.
- Εταιρική Υπευθυνότητα στην Πράξη, IV | 4^ο Πανόραμα Δράσεων ΕΚΕ στην Ελλάδα - Γιώργος Τσαπρούνης, Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων.
- The Economist Third Agricultural Business Summit - Γιώργος Σταμάτης, Head of Business Mobile Marketing.

ΣΕΛ. 42+43

WIND

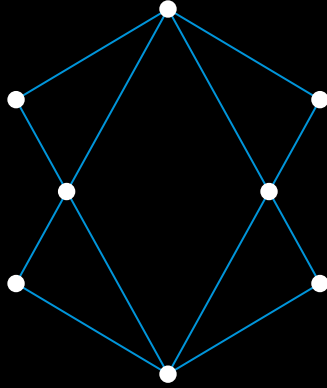
Ουσιαστικά Θέματα

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



ΕΚΒΕΙΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2017



ΣΕΛ. 44+45

WIND



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ →
Επιχειρούμε Υπεύθυνα

2017

04

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



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



Με μια ματιά

201



ΚΑΙ ΠΛΕΟΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ.

96



ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΥΛΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ
ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ.

2



ΣΥΝΕΔΡΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΕ ΝΕΟΥΣ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ
ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΕ
ΘΕΜΑ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.

□



ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.





ΣΕΑ - 48+49

WIND

Η Προσέγγισή μας

Με συνέπεια στη δέσμευσή μας για Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα, προχωρήσαμε και το 2017 σε προσεκτικό σχεδιασμό των εργασιών μας, μέσα από υπεύθυνες διοικητικές πρακτικές, ελέγχους και αξιολόγηση της καθημερινής μας λειτουργίας. Υιοθετήσαμε νέες πολιτικές και πρακτικές με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών μας και την αποτελεσματικότερη ανταπόκριση προς τους πελάτες μας.



Υπεύθυνη Διοίκηση

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

Δέσμευσή μας είναι να κάνουμε 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.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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 εξαιρετικής απόδοσης στη δουλειά μου. Αναλαμβάνω την ευθύνη και είμαι περήφανος γι' αυτό.
Ομαδικότητα	→	Στηρίζω ενεργά και θετικά την ομάδα μου. Συμβάλλω να αναδειχθούν και να αξιοποιηθούν οι δυνατότητες όλων.

Οι Πολιτικές μας

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

Πολιτική Ποιότητας

Περιγράφεται η Δέσμευση και οι Αξίες μας που εφαρμόζονται σε όλο το εύρος των λειτουργιών μας.

Πολιτική Περιβάλλοντος

Περιγράφεται η δέσμευσή μας αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος και οι ακολουθούμενες ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση.

Πολιτική Ασφάλειας για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Επικοινωνιών

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

Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας

Περιγράφεται η δέσμευσή μας να συνεχίσουμε όλες τις κρίσιμες λειτουργίες μας και να παρέχουμε αδιαλείπτως στους πελάτες μας τις κρίσιμες υπηρεσίες, στην περίπτωση ενός συμβάντος το οποίο θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά σημαντικές επιχειρησιακές μονάδες, συστήματα και υπηρεσίες.

Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας

Περιγράφεται η δέσμευσή μας να διασφαλίσουμε την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων μας, αναγνωρίζοντας ότι αυτό αποτελεί σημαντικό πυλώνα της υπεύθυνης λειτουργίας μας σε όλες μας τις δραστηριότητες.

ΣΕΛ. 50+51

WIND

Διοικητικές Πρακτικές

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο

Η διοίκηση και η εκπροσώπηση της Εταιρείας και η διαχείριση της εταιρικής περιουσίας αποτελεί αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο δύναται να αποτελείται από τρία (3) ως δεκαπέντε (15) μέλη. Το εν ενεργεία Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Εταιρείας, αποτελείται από τον Πρόεδρο και δύο Μέλη. Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου έχει παράλληλα και την ιδιότητα του Διευθύνοντος Συμβούλου. Τα μέλη του Δ.Σ. λαμβάνουν μέρος στις συνεδριάσεις αυτού και συναποφασίζουν στα θέματα της ημερήσιας διάταξης.

Η σύνθεση του Δ.Σ. κατά το 2017 ήταν η εξής:

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

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

Επικοινωνία με τη Διοίκηση

Με στόχο τον καθορισμό της στρατηγικής για την επίτευξη του επενδυτικού πλάνου της Εταιρείας, επικοινωνούμε με τους μετόχους της Εταιρείας συστηματικά, σε τακτά χρονικά διαστήματα, για την άμεση ενημέρωσή τους για την Εταιρεία, αλλά και για την ελληνική αγορά γενικότερα. Η εποικοδομητική και αμφίδρομη επικοινωνία συνεχίζεται και μεταξύ των Εργαζομένων και του Διοικητικού Συμβουλίου. Στόχος μας είναι να συμβάλλουμε στην ενημέρωση - ανά πάσα στιγμή - για τις εξελίξεις που αφορούν την Εταιρεία, στον ουσιαστικό χειρισμό των θεμάτων και αναγκών που ανακύπτουν σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, στην περαιτέρω ισχυροποίηση της συνεργασίας μεταξύ των ομάδων και στην αξιοποίηση της δύναμης του εποικοδομητικού διαλόγου.

Μέσα στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2017 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στελέχη από όλα τα τμήματα 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, τους Γενικούς και Ανώτερους Διευθυντές, με αρμοδιότητα τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τα τρέχοντα θέματα της Εταιρείας. Λαμβάνει σημαντικές αποφάσεις σε σχέση με την καθημερινή λειτουργία και εποπτεία της Εταιρείας, την αντιμετώπιση των προβλημάτων και τη χάραξη επιμέρους στρατηγικών, πάντοτε με συνέπεια απέναντι στις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας και των μετόχων της.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Βασικός στόχος της Ανώτατης Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι η επίβλεψη του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Η επιτροπή ασχολείται με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης που επηρεάζουν εξωτερικές και εσωτερικές λειτουργίες της Εταιρείας και σχετίζονται με τις αρχές και αξίες της, την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας, καθώς και θέματα εταιρικής διακυβέρνησης. Απαρτίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τη Γενική Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού, το Νομικό Σύμβουλο, το Γενικό Οικονομικό Διευθυντή και την Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Μέσα στο 2017, η Επιτροπή συνεδρίασε για θέματα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα. Ανάμεσα στις αποφάσεις ήταν:

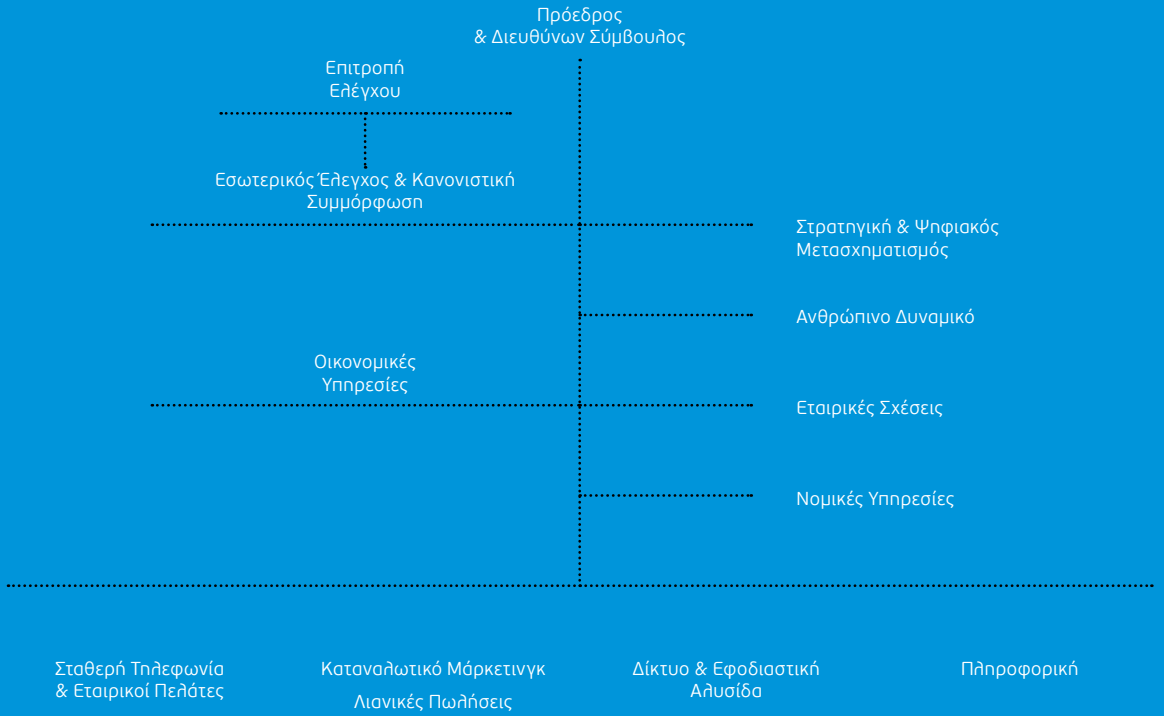
- Μέτρα σχετικά με έρευνες που αφορούν παραβάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας
- Έγκριση εκπαιδύσεων και ενεργειών σχετικές με το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Επισκόπηση αξιολόγησης κινδύνων συμμόρφωσης
- Έγκριση ανάπτυξης νέων πολιτικών

Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας των Πληροφοριών

Η Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών συγκαλείται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό τη δημιουργία μιας εταιρικής Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών και την εφαρμογή της από εργαζόμενους, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των πληροφοριών. Η επιτροπή αποτελεί την κεντρική αρχή της Εταιρείας που διαχειρίζεται την Πολιτική Ασφαλείας Πληροφοριών και μπορεί να προτείνει διορθωτικές ενέργειες, με στόχο τη διατήρηση και ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου ασφαλείας των πληροφοριών μέσα από τις διαδικασίες και τα συστήματα της Εταιρείας. Η Επιτροπή συνεδρίασε μέσα στο 2017 για θέματα σχετικά με την εφαρμογή των Πολιτικών Ασφαλείας των Πληροφοριών και τις Κανονιστικές Απαιτήσεις. Μέλη της Επιτροπής αποτελούν ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Γενικός Διευθυντής Πληροφορικής, ο Γενικός Διευθυντής Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ο Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων, ο Διευθυντής Ασφάλειας Συστημάτων και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και 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 τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Γενικό Οικονομικό Διευθυντή, τον Γενικό Εμπορικό Διευθυντή, τον Γενικό Διευθυντή Πληροφορικής, τον Γενικό Διευθυντή Σταθερής Τηλεφωνίας και Εταιρικών Πελατών και τον Γενικό Διευθυντή Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας.

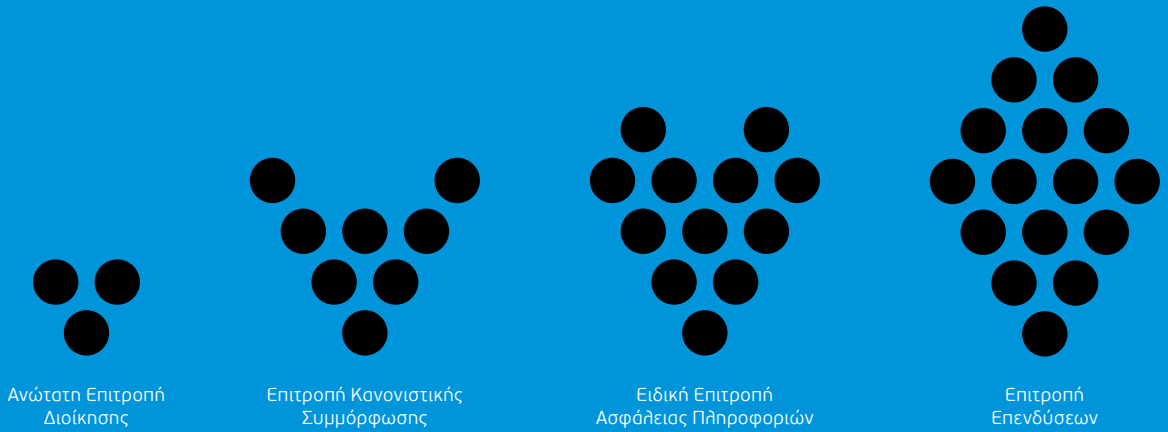


ΣΕΛ. 52+53

WIND

ΟΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

ΣΧΗΜΑ 4.2



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΟΜΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΣΧΗΜΑ 4.3



Εσωτερικός Έλεγχος & Αξιολόγηση Κινδύνων

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει ως αρμοδιότητα την παροχή ανεξάρτητης εύλογης διασφάλισης στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας ότι το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις πολιτικές, πρακτικές και διαδικασίες της Εταιρείας. Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, των σημείων ελέγχου των λειτουργικών διαδικασιών και των πρακτικών διακυβέρνησης. Δεν παρατηρήθηκε το 2017 καμία συμπεριφορά η οποία να εμποδίζει τους σκοπούς και το έργο της Διεύθυνσης.

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό και τη λειτουργία του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, ενώ οι Διευθυντές των τμημάτων είναι υπεύθυνοι να δημιουργούν τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, έτσι ώστε να βοηθούν την Εταιρεία να επιτυγχάνει τους καθορισμένους της στόχους. Μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, η οποία απαρτίζεται τουλάχιστον από 3 μέλη, επιτυγχάνεται η οργανική ανεξαρτησία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς η Επιτροπή αναφέρεται λειτουργικά κατευθείαν στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας. Η Επιτροπή Ελέγχου αξιολογεί και υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης, εξασφαλίζει την επάρκεια των ανθρώπινων και τεχνικών πόρων και την απρόσκοπτη πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικές με το ελεγκτικό έργο. Η Επιτροπή συγκαλείται τουλάχιστον 4 φορές ετησίως και ενημερώνεται για τυχόν ευρήματα ελέγχου, προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες, παρακολουθώντας την πρόοδό τους μέσα στο χρόνο. Η Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου επικοινωνεί τακτικά με τον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου για θέματα που αφορούν στην Εταιρεία και τη Διεύθυνση.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε συνεργασία με την Ανώτατη Διοίκηση και τους Διευθυντές των τμημάτων διεξάγει ετησίως αυτο-αξιολόγηση των κινδύνων της Εταιρείας (Risk Assessment) με σκοπό την αναγνώριση των επιχειρησιακών κινδύνων για την κατάρτιση του ετήσιου προγράμματος ελέγχου. Αποτέλεσμα των ελέγχων είναι η έκδοση αναφορών που υποβάλλονται στην Ανώτατη Διοίκηση και την Επιτροπή Ελέγχου.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Η αναγνώριση και αξιολόγηση των κινδύνων αποτελεί εργαλείο διοίκησης το οποίο βοηθάει στην καλύτερη διαχείριση των κινδύνων, στην ορθή λήψη αποφάσεων και στην επίτευξη των εταιρικών στόχων. Το πρώτο τρίμηνο παρουσιάστηκαν στη Διοίκηση αποτελέσματα της ετήσιας αναγνώρισης και αυτο-αξιολόγησης των κινδύνων σε επίπεδο Εταιρείας και διεύθυνσης.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης συνεχίζει να εφαρμόζει το στρατηγικό πλάνο, που περιγράφει δράσεις βελτίωσης των λειτουργιών της όπως αυτές προήλθαν από την εξωτερική αξιολόγηση που έκανε η Εταιρεία PwC. Η διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων είναι πλήρως επικαιροποιημένη και αυτοματοποιημένη, στο πλαίσιο του σχεδιασμού του ετησίου πλάνου ελέγχου μέσα από το λογισμικό Teammate. Περισσότερες από 200 λειτουργίες αξιολογήθηκαν από περισσότερα από 110 στελέχη Ανώτερης και Ανώτατης Διοίκησης. Η μεθοδολογία που ακολουθείται στη διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων είναι ενημερωμένη και πλήρως εναρμονισμένη με τις καλές πρακτικές.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου εκτέλεσε σειρά ελέγχων, τακτικών και εκτάκτων, βάσει του πλάνου που είχε εγκριθεί από την Επιτροπή Ελέγχου της Εταιρείας. Το πλάνο ελέγχου ολοκληρώθηκε (100%) μέσα στο έτος, συμπεριλαμβανομένου και έκτακτων ελέγχων που αποφασίστηκαν κατά τη διάρκεια του έτους, με την έκδοση 4 τελικών εκθέσεων μέσα στο πρώτο τρίμηνο του 2018.

Κώδικας Δεοντολογίας

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

01—Αξίες

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

02—Tone at the Top

Συνεχής υποστήριξη σε όλες τις μορφές της από την ανώτατη και ανώτερη διοίκηση.

03—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.

04—Ελευθερία Επιλογών

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

05—Εταιρική Κουλτούρα

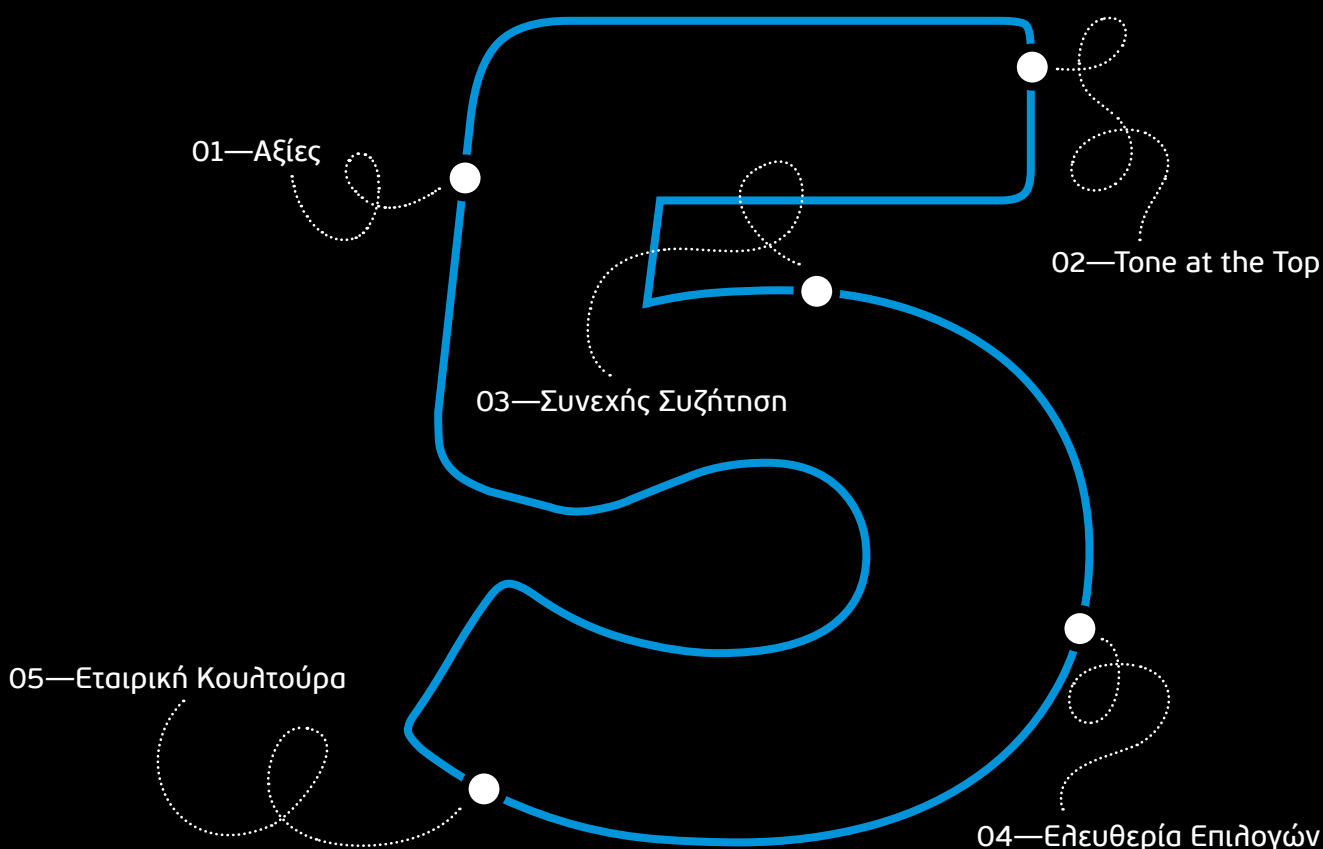
Δημιουργία μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας κάνοντας τον Κώδικα κομμάτι της καθημερινής συμπεριφοράς μας.

ΣΕΛ. 54+55

WIND

ΑΞΟΝΕΣ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

ΣΧΗΜΑ 4.4



Λειτουργούμε τον **Κώδικα Δεοντολογίας της WIND Ελλάς**, με σκοπό να δημιουργήσουμε το κατάλληλο πλαίσιο σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της επαγγελματικής δεοντολογίας και να δώσουμε την ευκαιρία σε όλους τους εργαζόμενους να λάβουν γνώση των κανόνων και των αρχών ορθής πρακτικής και ηθικής που έχουμε υιοθετήσει. Με τον Κώδικα Δεοντολογίας καθορίζονται οι σχέσεις τόσο μεταξύ των εργαζομένων μας όσο και με οποιοδήποτε τρίτο μέρος έρχονται σε επαφή στο πλαίσιο της εργασίας τους. Παράλληλα, έχουμε δημιουργήσει κανάλια επικοινωνίας για επώνυμες ή και ανώνυμες καταγγελίες παραβίασης του Κώδικα. Οι καταγγελίες μπορούν να γίνουν είτε ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης **codeofconduct@WIND.gr** ή μέσω ταχυδρομείου στην **Ταχυδρομική Θυρίδα: WIND Ελλάς Τ.Θ. 61336, 151 04 Μαρούσι Αθήνα, Ελλάδα**.

Το 2017 απεστάλησαν ηλεκτρονικά ή μέσω ταχυδρομείου 13 αναφορές, η πλειοψηφία των οποίων αφορούσε θέματα παραπόνων πελατών και σχέσεων με τρίτα μέρη. Οι προβλεπόμενες εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης ακολουθήθηκαν σε όλες τις περιπτώσεις.

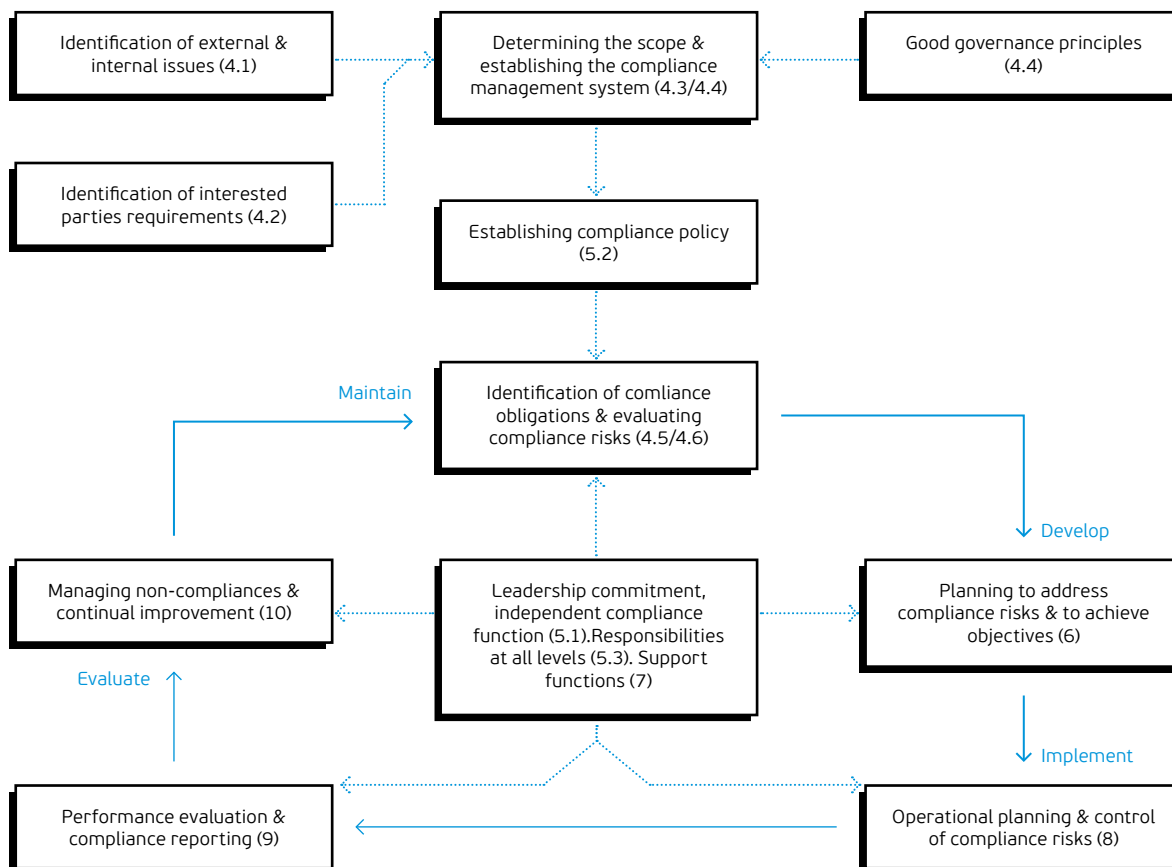
Στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, οι κυριότερες ενέργειες ήταν:

Η εφαρμογή του ISO 19600 στο Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης

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

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

FLOWCHART OF A COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM



Εκπαίδευση των εργαζομένων

Με στόχο να ενισχυθεί περισσότερο το μήνυμα της ακεραιότητας και ηθικής συμπεριφοράς στην WIND Ελλάς προχωρήσαμε σε παρουσιάσεις και ομιλίες σε όλους τους νεους εργαζομενους της Εταιρείας.

Επιπλέον σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε το «Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης» που έχει σκοπό να υποστηρίξει την WIND Ελλάς στην επίτευξη των στόχων της, διατηρώντας ένα ευέλικτο και υπεύθυνο πλαίσιο συμμόρφωσης που να επιτρέπει τη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων της σύμφωνα με τις νομικές απαιτήσεις και τις εσωτερικές πολιτικές.

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

Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων

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

Πολιτική Αποδοχής Δώρων

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

Πολιτική Αντιμετώπισης Απάτης με κύριες κατευθύνσεις

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

ΣΕΛ. 56+57

WIND

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

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.
- Την επίτευξη συμμόρφωσης της WIND Ελλάς με τις ισχύουσες νομοθεσίες που ως παραβίαση θα μπορούσε να υπαγάγει της WIND Ελλάς, τους διευθυντές και τους εργαζόμενους της σε σοβαρές κυρώσεις, συμπεριλαμβανομένων των προστίμων και της φυλάκισης, και θα μπορούσε να είναι επιζήμια για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της και τη φήμη της.

Πολιτική Μη Ανταπόδοσης

Σκοπός της πολιτικής είναι να οριοθετήσει την προστασία που παρέχει η WIND Ελλάς από οποιαδήποτε αρνητική επίπτωση στους εργαζομένους, που καλή τη πίστει, αναφέρουν συμπεριφορές που δεν συνάδουν με τον Κώδικα Δεοντολογίας ή/και τη νομοθεσία.

Διαχειριστικά Συστήματα & Πιστοποιήσεις

Στην Εταιρεία έχουμε αναπτύξει, εφαρμόσει και πιστοποιήσει τα εξής Διαχειριστικά Συστήματα:

- Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος
- Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία
- Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας - Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας

Διαχείριση Ποιότητας και Περιβάλλοντος

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

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση, Τιμολόγηση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών (Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Δεδομένων, Διαδικτύου και Ευρυζωνικότητας) για Ιδιώτες και Εταιρικούς Πελάτες.
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Υλοποίηση, Λειτουργία, Υποστήριξη και Συντήρηση Υποδομής Τηλεπικοινωνιών & Πληροφοριακών Συστημάτων, Δικτύων Τηλεπικοινωνιών και Δεδομένων, Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών.

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

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

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

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

Ποιότητα: EN ISO9001: 2015

- Πρώτη πιστοποίηση: 2001

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44100011460

- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2017 με βάση το ανανεωμένο πρότυπο

Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

Περιβάλλον: EN ISO14001: 2015

- Πρώτη πιστοποίηση: 2009

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44104090360-000

- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2017

Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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.

Το Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία πιστοποιήθηκε το 2017 σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρακάτω διεθνούς προτύπου.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία: BS OHSAS 18001:2007

- Πρώτη πιστοποίηση: Μάιος 2017

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 4411617370062

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
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).

Διαδικασία Διαχείρισης Κρίσεων

Έπειτα από πρόταση του Εσωτερικού Ελέγχου, προχωρούμε στην κατάρτιση ενός ολιστικού Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων (WHCMP), το οποίο θα παρέχει τη δομή διαχείρισης, τις βασικές ευθύνες και τις γενικές διαδικασίες που θα ακολουθούν οι εμπλεκόμενοι πριν, κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά από μια κρίση. Η υλοποίησή του είναι σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2018.

Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων: ISO 17025

Σχεδιάζουμε, υλοποιούμε και λειτουργούμε το δίκτυό μας με γνώμονα την ασφάλεια των υπηρεσιών αλλή και την προστασία του γενικού πληθυσμού και του περιβάλλοντος. Ειδικότερα, παρακολουθούμε τα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και συνεργαζόμαστε με εξειδικευμένα Εργαστήρια Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων υψηλών συχνοτήτων διαπιστευμένα κατά τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2005 από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).

Απλοποίηση

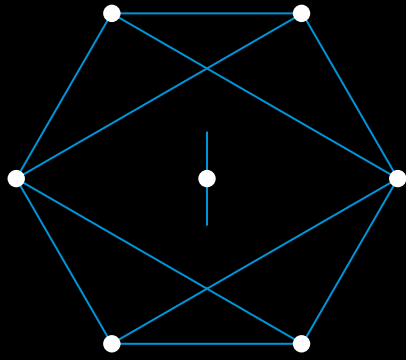
Με κεντρικό σύνθημα «Μια ιδέα σου, έχει τη δύναμη να απλοποιήσει τις διαδικασίες της Εταιρείας μας. Απλά μοιράσου την!» και με στόχο την προώθηση της αξίας της απλότητας σε ό,τι κάνουμε, έχει καθιερωθεί πλέον το πρόγραμμα «Βλέπεις τα πράγματα απλά;» ως ένα αποτελεσματικό κανάλι για την προώθηση και υλοποίηση των ιδεών των εργαζομένων για απλοποίηση και συνεχή βελτίωση.

Επιπλέον, μέσω του προγράμματος μετασχηματισμού του Customer Experience, σχεδιάζονται και υλοποιούνται απλοποιήσεις σε διαδικασίες με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ





ΚΟΙΝΩΝΙΑ →

Υποστηρίζουμε Σημαντικούς Σκοπούς

2017

05

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



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

Με μια ματιά

4.000



ΔΡΟΜΕΙΣ ΤΗΣ WIND RUNNING TEAM.

14



ΤΕΔΧ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΣΤΗΡΙΞΑΜΕ ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

7



ΧΡΟΝΙΑ ΚΟΝΤΑ ΣΤΟΥΣ ΓΟΝΕΙΣ ΚΑΙ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΜΕ ΤΗ ΔΡΑΣΗ KIDS@SAFETY ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ.





ΣΕΛ. 64+65

WIND

Η υπεύθυνα δραστηριοποίησή μας απέναντι στην Κοινωνία είναι για κάθε έναν από εμάς ένας στρατηγικός στόχος. Συνεισφέρουμε, με κάθε πρόσφορο μέσο, παρέχοντας στήριξη σε δράσεις, φορείς και συνανθρώπους μας που έχουν πραγματικά ανάγκη.



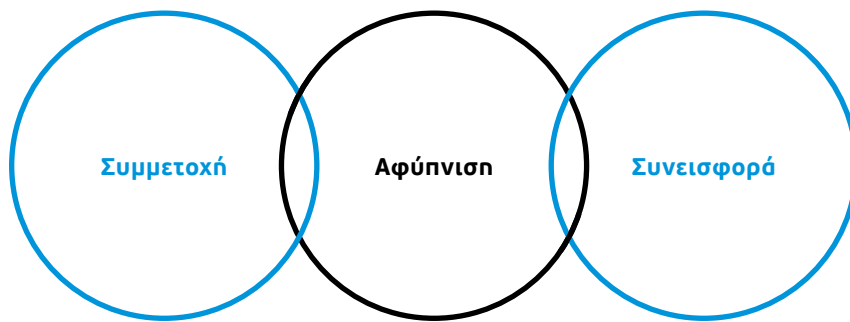


Η Προσέγγισή μας

Για μια ακόμα χρονιά, στηρίξαμε καινοτόμες ιδέες, τον αθλητισμό, την εκπαίδευση και εμπνεύσαμε στους συνανθρώπους μας – εργαζόμενους, πελάτες και πολίτες – την κοινωνική αλληλεγγύη και την περιβαλλοντική συνείδηση.

Συμμετοχή, Αφύπνιση, Συνεισφορά

Το 2017 πραγματοποιήσαμε το κοινωνικό μας πλάνο δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη δράσεων και φορέων προκειμένου να καταφέρουν να υλοποιήσουν τα σχέδιά τους, όχι μόνο να επιβιώσουν, αλλά και να αναπτυχθούν. Για μια ακόμα χρονιά εργαστήκαμε με συνέπεια στη βάση ενός τριπλού άξονα δράσης: της συμμετοχής, της αφύπνισης και της συνεισφοράς.



ΣΕΛ. 66+67

WIND

Το Τρέξιμο είναι μέσα μας

ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ (Αθήνα), Άσυλο του Παιδιού (Θεσσαλονίκη), Ελληνικό Παιδικό Χωριό στο ΦΙΛΥΡΟ (Θεσσαλονίκη), ΙΑΣΩ (Λάρισα), Σύλλογος Γονέων Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Αυτισμό (Λάρισα), Το Χαμόγελο του Παιδιού (Ηράκλειο), Παράρτημα Ηπείρου της Ελληνικής Εταιρείας Προστασίας Αυτιστικών Ατόμων (Ιωάννινα), Σύλλογος Ατόμων με Σκλήρυνση Κατά Πλάκας (Καστοριά), Κοινωνικός Οργανισμός Δήμου Πατρέων (Πάτρα), Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου (Ρόδος), ΑΣΑμεΑ ΚΟΤΙΝΟΣ (Αλεξανδρούπολη) είναι οι Κοινωνικοί Φορείς που στήριξε η WIND μέσω των αγώνων δρόμου που συμμετείχε το 2017 με την ομάδα της σε όλη την Ελλάδα.

Περισσότεροι από 4.000 εργαζόμενοι, φίλοι και συνεργάτες της Εταιρείας έλαβαν μέρος με την WIND Running Team στον Αυθεντικό Μαραθώνιο και στον Ημιμαραθώνιο της Αθήνας, στους Αγώνες Δρόμου Run Greece και στον Διεθνή Μαραθώνιο Μέγα Αλέξανδρο στη Θεσσαλονίκη, συμβάλλοντας παράλληλα στις κοινωνικές δράσεις της WIND.



ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΗΜΟΥ
ΠΑΤΡΕΩΝ

Μέσω της συμμετοχής των μελών της ομάδας αλλά και όλων των δρομέων, η Εταιρεία βρέθηκε για μια ακόμα χρονιά κοντά στα παιδιά που καθημερινά δίνουν το δικό τους δύσκολο αγώνα ζωής, προσφέροντας το ποσό των 78.000€.

Η σχέση της WIND με το τρέξιμο ξεκινάει το 2011 μαζί με τη στήριξη επαγγελματιών αθλητών. Αθλητές όπως η Μάγδα Γαζέα, ο Κώστας Γκελασούζος, η Αναστασία Καρακατσάνη, ο Μάρκος Γκούρηλις, η Κωνσταντίνα Γιαννοπούλου, η Γλυκερία Τζιατζιά και ο Γιώργος Διαλεκτός εκπροσώπησαν την Εταιρεία κατά τη διάρκεια του 2017, εντός και εκτός αγώνων, συμβάλλοντας στην προώθηση του δρομικού φαινομένου στην Ελλάδα.



Κωνσταντίνα Γιαννοπούλου

Πρωταθλήτρια μεσαίων αποστάσεων - Μέλος Εθνικής Ομάδας

Γεννημένη στο Ναύπλιο το 1994, η Κωνσταντίνα είναι η 4^η καλύτερη Ελληνίδα όλων των εποχών στα 800 μέτρα στον κλειστό. Το 2016 αναδεικνύεται νικήτρια στο Πανελλήνιο Πρωτάθλημα Α/Γ στα 800 μ. και το 2017 1^η Βαλκανιονίκης στα 800 μ. κλειστού στίβου. Παράλληλα τον ίδιο χρόνο η Κωνσταντίνα τερματίζει 1^η Ελληνίδα στα 5 χλμ. στον 35^ο Μαραθώνιο της Αθήνας.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



Αναστασία Καρακατσάνη

Πρωταθλήτρια μεσαίων και μεγάλων αποστάσεων

Το 2013 κατέπληξε το κοινό στη Φινλανδία με την κούρσα των 10.000 μ. σημειώνοντας ρεκόρ στο Ευρωπαϊκό Πρωτάθλημα Νέων κλειστού στίβου. Αυτή ήταν μόλις η δεύτερη επίσημη κούρσα της σε αυτά τα μέτρα. Το 2014 και το 2015 ήταν η πρώτη γυναίκα που έκοψε το νήμα στα 10 χλμ. του Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας. Τον Μάρτιο του 2016 δοκίμασε για πρώτη φορά τις δυνάμεις της στο Πρωτάθλημα Ημιμαραθωνίου που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του 5^{ου} Ημιμαραθωνίου της Αθήνας και ανέβηκε στο βάθρο της 2^{ης} θέσης, ενώ στον 35^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας τερμάτισε 2^η Ελληνίδα στον αγώνα 10 χλμ. με χρόνο 36:47. Η νεαρή αθλήτρια, στα λίγα χρόνια της επίσημης αθλητικής της καριέρας, μετράει ήδη πολλά ρεκόρ αλλά και διεθνείς διακρίσεις στα 1.500 μ. - 3.000 μ. - 5.000 μ. - 10.000 μ. και στον Ημιμαραθώνιο. Είναι γεννημένη το 1992 στον Βόλο.



Γλυκερία Τζιατζιά

Πρωταθλήτρια μεγάλων αποστάσεων - Trail Runner

Τερματίζει σταθερά στην 1^η θέση γυναικών σε όλους σχεδόν τους ορεινούς αγώνες της χώρας ενώ ξεκίνησε να ασχολείται μόλις πριν από 4 περίπου χρόνια με το ορεινό τρέξιμο. Η Γλυκερία γεννήθηκε και μεγάλωσε στη Μεγάρχη Τρικάλων. Το 2017 δοκίμασε για πρώτη φορά τις δυνάμεις της σε αγώνα δρόμου, λαμβάνοντας μέρος στον 35^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας όπου τερμάτισε 2^η Ελληνίδα στην κλασική διαδρομή των 42.195 χλμ. του Πανελληνίου Πρωταθλήματος.



Κώστας Γκελασούζος

Πρωταθλητής μεσαίων και μεγάλων αποστάσεων, μέλος της Εθνικής Ομάδας Στίβου

Στον 35^ο Μαραθώνιο της Αθήνας, ο Κώστας Γκελασούζος τερμάτισε πρώτος την κλασική διαδρομή και αναδείχθηκε για πρώτη φορά πρωταθλητής Ελλάδας. Η καριέρα του έχει χτιστεί πάνω σε ένα σερί από σημαντικές νίκες: Κέρδισε στο Πανελλήνιο Πρωτάθλημα Ημιμαραθωνίου τον Μάρτιο του 2016 στο πλαίσιο του 5^{ου} Ημιμαραθωνίου της Αθήνας, σημειώνοντας παράλληλα ρεκόρ διαδρομής. Κατέχει επίσης την πρώτη θέση και το χρυσό μετάλλιο τα τελευταία χρόνια στο 10άρι του Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας. Από το 2012, έχει να επιδείξει περισσότερες από 30 διακρίσεις και 10 ρεκόρ σε Πρωταθλήματα Ανοικτού και Κλειστού Στίβου. Ανήκει στη γενιά του 1990 και μεγάλωσε στην Άμφισσα.



Μάγδα Γαζέα

Πρωταθλήτρια μεγάλων αποστάσεων - Μαραθωνοδρόμος

Με εμπειρία 15 περίπου χρόνων είναι μια από τις κορυφαίες μαραθωνοδρόμους. Η Μάγδα Γαζέα έχει συνδέσει το όνομά της με την Αυθεντική Διαδρομή, με τον Μαραθώνιο Αθήνας, η συμμετοχή στον οποίο αποτελεί διακαή πόθο Ελλήνων και ξένων δρομέων. Γεννήθηκε στη Θεσσαλονίκη το 1977.

ΣΕΛ. 68+69

WIND



Γιώργος Διαλεκτός

Trail Runner

Ένας από τους κορυφαίους αθλητές της γενιάς του, ξεκίνησε με τον Κλασικό αθλητισμό ενώ τα τελευταία 6 χρόνια ασχολείται αποκλειστικά με το ορεινό τρέξιμο. Συμμετέχει με πολλά ρεκόρ και πρωτιές σε όλους σχεδόν τους ορεινούς αγώνες που διοργανώνονται στην Ελλάδα και στο Ελληνικό Πρωτάθλημα skyrunning. Γεννήθηκε το 1984. Το 2000 ξεκίνησε τον στίβο και πολύ γρήγορα πέτυχε σημαντικές διακρίσεις. Το 2001 ήταν 11^{ος} στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Παίδων στα 2.000 μ. στιπλ στην Ουγγαρία. Το 2012 κατέκτησε την 1^η θέση στο Πανελλήνιο Πρωτάθλημα Ανδρών στα 3.000 μ. στιπλ. Το 2003 ήταν 3^{ος} Βαλκανιονίκης Εφήβων στα 3.000 μ. στιπλ στην Κωνσταντινούπολη. Ο Γιώργος κατέχει από το 2001 το Πανελλήνιο Ρεκόρ στα 2.000 μ. στιπλ.



Μάρκος Γκούρλιας

Πρωταθλητής ημιαντοχής και αντοχής, μέλος της Εθνικής Ομάδας Στίβου

Αν και μόλις 23 ετών, ο Μάρκος είναι Πρωταθλητής μεσαίων αποστάσεων και εκπροσωπεί τη χώρα συμμετέχοντας με την Εθνική Ομάδα σε διεθνείς διοργανώσεις όπως στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Στίβου του Γουιτζήν στις ΗΠΑ, στο Διεθνές Μίτινγκ Γάνδης, στο Διεθνές Μίτινγκ Ελάν στην Μπρατισλάβα Σλοβακίας κ.ά. Τον Φεβρουάριο 2016 για δεύτερη συνεχή χρονιά, κατετάγη πρώτος με διαφορά στα 8.000 μ. του Πανελλήνιου Πρωταθλήματος Ανωμάλου Δρόμου και πρώτος στα 5.000 μ. στο Πανελλήνιο Πρωτάθλημα Ανοικτού Στίβου. Αντίστοιχα το 2017 κατέκτησε τη 2^η θέση στα 5 χλμ. του Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας.

Ερχόμαστε Κοντά | Σίκινος

Σε μια εποχή που η τεχνολογία μπορεί να ανοίξει, στις «γκρίζες» ψηφιακά «νησίδες» της χώρας, νέους ορίζοντες σε επίπεδο οικονομίας και κοινωνίας, είναι εύκολο να αντιληφθεί κανείς ότι νησιά όπως η Σίκινος βιώνουν μια άνιση ψηφιακή πραγματικότητα. Αυτός ήταν και ο λόγος που η Σίκινος, τα Χριστούγεννα του 2017, έγινε ο δεύτερος προορισμός του προγράμματος Ερχόμαστε Κοντά. Συνεχίζοντας να επενδύουμε σε νέες τεχνολογίες, κατορθώσαμε να γεφυρώσουμε κάθε φυσικό εμπόδιο προσφέροντας δωρεάν επικοινωνία, απεριόριστη πρόσβαση στον σύγχρονο ψηφιακό κόσμο και μια αξιόπιστα εμπειρία πελάτη στο Δίκτυό μας για όλους τους μόνιμους κατοίκους του νησιού. Επιπλέον, δωρίσαμε και από μία συσκευή smartphone για τους νεότερους, συμπεριλαμβανομένων των καθηγητών - δασκάλων των σχολείων, των αστυνομικών και του γιατρού του νησιού, καθώς και μια συσκευή απλής λειτουργίας για όσους ήταν άνω των 65 ετών. Αναγνωρίζοντας ότι το πρώτο «φυτώριο» ψηφιακών δεξιοτήτων είναι το σχολείο, προσφέραμε σε όλους τους μαθητές Δημοτικού - Γυμνασίου - Λυκείου της Σικίνου από έναν φορητό υπολογιστή (laptop) τελευταίας τεχνολογίας, εφοδιασμένο με δωρεάν ασύρματη σύνδεση στο Internet μέσω του δικτύου μας. Αλλά και προεγκατεστημένο πρόγραμμα γονικού ελέγχου f-secure. Σε μια προσπάθεια να συμβάλλουμε θετικά στην καθημερινή ζωή και εργασία των κατοίκων, βελτιώνοντας τη διαβίωσή τους όλο τον χρόνο, αναδείξαμε την επικοινωνία και τη συνδεσιμότητα στο Διαδίκτυο ως τα θεμέλια της νέας ψηφιακής πραγματικότητας. Προσφέραμε το αγαθό της επικοινωνίας και τη ψηφιακή πρόσβαση δωρεάν. Για όλους. Για έναν ολόκληρο χρόνο.

Το ταξίδι δεν σταματάει εδώ. Συνεχίζεται...
Δέσμευσή μας να ερχόμαστε κοντά.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



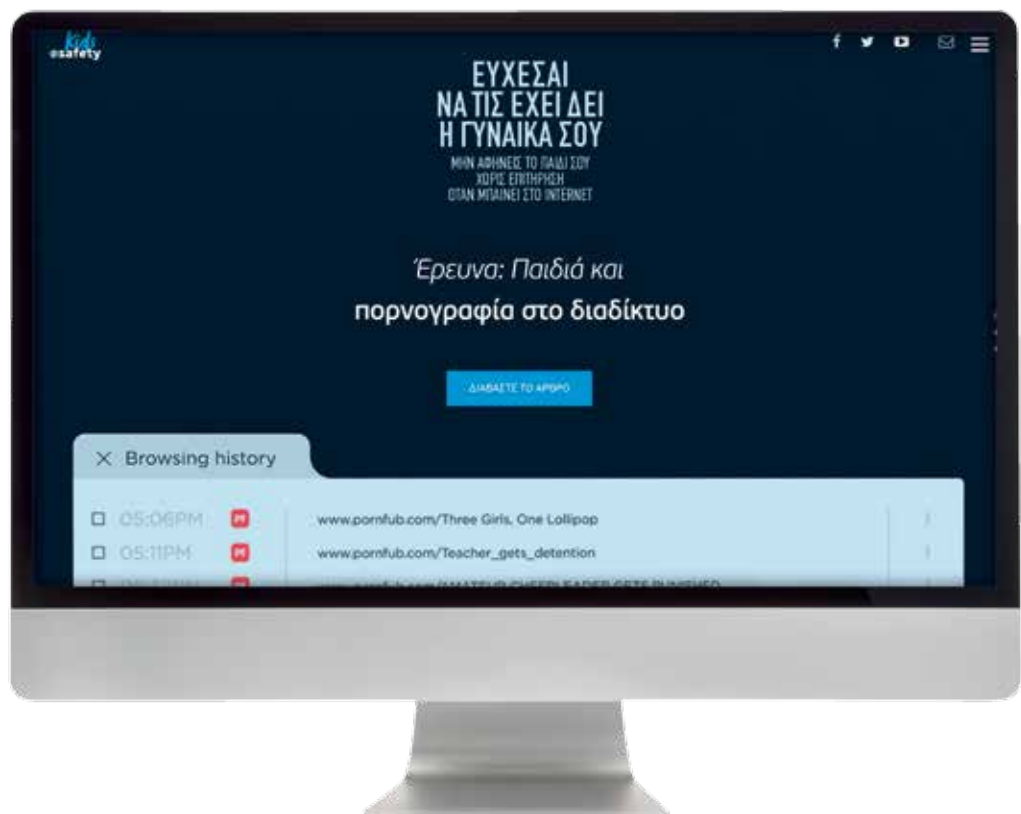
7 χρόνια κοντά στους γονείς και τα παιδιά τους για την ορθή χρήση των νέων τεχνολογιών.



Αναγνωρίζοντας την ανάγκη για συνεχή και ορθή ενημέρωση των γονέων, των εκπαιδευτικών και των παιδιών πάνω στις νέες τεχνολογίες, υλοποιούμε από το 2010 την ενημερωτική εκστρατεία Kids@safety επικεντρώνοντας στην ανάγκη για εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες, αλλά και τους τρόπους αντιμετώπισης των προκλήσεων του ψηφιακού κόσμου.

Η προώθηση των θετικών πλευρών των νέων τεχνολογιών, ως εργαλεία της καθημερινής ζωής και η ενθάρρυνση του διαλόγου μεταξύ ανηλίκων και γονέων σχετικά με τη χρήση του Διαδικτύου αποτελούν επιμέρους, αλλά εξίσου σημαντικούς στόχους της καμπάνιας. Βασικός άξονας της καμπάνιας kids@safety είναι ο διαδικτυακός τόπος: www.kidsatsafety.gr, ενώ συμπληρωματικά λειτουργούν οι αντίστοιχες σελίδες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Facebook & Twitter που διευρύνουν τα κανάλια επικοινωνίας και αξιοποιούν τα πλεονεκτήματα της ψηφιακής εποχής στην ενημέρωση και την επικοινωνία.

Συνεχίζουμε και το 2017 να συνεργαζόμαστε με τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας ως αποκλειστικός χορηγός της ιστοσελίδας www.cyberkid.gr και του αντίστοιχου Mobile app, Cyberkid.



TEDx σε όλη την Ελλάδα

**8^η χρονιά → 14 διοργανώσεις →
180 ομιλητές → 5.500 θεατές**

Και φέτος δώσαμε το «παρών» σε μια σειρά εκδηλώσεων TEDx που πραγματοποιήθηκαν σε όλη την Ελλάδα. Στόχος του TED είναι με τη δύναμη των ιδεών να μπορέσει να κινητοποιήσει τους ανθρώπους, να αλλάξουν τη ζωή τους και τον κόσμο. Με αυτόν τον τρόπο, στηρίζουμε ανθρώπους που ξεχωρίζουν, εμπνέουν και βοηθούν στη διαμόρφωση ενός βελτιωμένου κόσμου.

Το TED είναι ένας μη κερδοσκοπικός φορέας που προβάλλει ιδέες που αξίζει να διαδοθούν. Το 2017, υποστηρίξαμε δεκατέσσερις TEDx διοργανώσεις σε όλη την Ελλάδα. Περισσότεροι από 180 ομιλητές έδειξαν τι πραγματικά έχει αξία, σε ένα κοινό που ξεπέρασε συνολικά τους 5.500 θεατές.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Θεσμός: WIND BUSINESS DAY

**4^η χρονιά → 40 συμμετέχοντες →
Business Simulations τηλεπικοινωνιών
& marketing + soft skills workshop**

Για 4^η συνεχόμενη χρονιά συμμετείχαμε στο θεσμό Business Days στο πλαίσιο του Πανοράματος Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας που διοργανώνεται από το Ερευνητικό Κέντρο Στρατηγικής Διοίκησης των Επιχειρήσεων και Επιχειρηματικότητας. Στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας στο Μαρούσι και μέσα σε 8 ώρες, οι 40 συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν τη δομή και τη λειτουργία της WIND Ελλάς, ενώ στη συνέχεια χωρισμένοι σε ομάδες ανάλογα με το ακαδημαϊκό τους προφίλ, παρακολούθησαν Business Simulations βασισμένα σε πραγματικά case studies. Μαζί με έμπειρα Στελέχη της Εταιρείας μοιράστηκαν ιδέες και απόψεις για την επίλυση επιχειρησιακών προκλήσεων του κλάδου των τηλεπικοινωνιών και του Marketing. Συμμετείχαν επίσης σε ένα σύντομο Workshop για την αποτελεσματικότητα και την προσωπική/επαγγελματική ανάπτυξη. Βασικός στόχος ήταν να γνωρίσει η πανεπιστημιακή φοιτητική κοινότητα τον κόσμο των επιχειρήσεων και της αγοράς εργασίας, ιδιαίτερα στον χώρο των τηλεπικοινωνιών.

Κοινωνικό Προϊόν

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

WIND CARE

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

Γραμμές Στήριξης

• Προσφέρω

Πρόκειται για μια κοινή πρωτοβουλία και των 3 εταιριών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, η οποία ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2006 και έχει φιλανθρωπικό χαρακτήρα. Η υπηρεσία αφορά 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 έναν Μη Κερδοσκοπικό - Μη Κυβερνητικό Οργανισμό. Για το 2017, η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε 17 φορές. Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (χωρίς Φ.Π.Α.), που προκύπτει από τη χρήση της υπηρεσίας αποδίδεται από τις εταιρείες στον εκάστοτε οργανισμό ή ίδρυμα που οργάνωσε τη φιλανθρωπική ενέργεια, χωρίς καμία παρακράτηση εσόδων. Το ποσό που συγκεντρώθηκε, εντός του 2017, μέσω της υπηρεσίας «Προσφέρω» για διάφορες οργανώσεις, ήταν 11.194€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

• Παιδικά Χωριά SOS

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στα Παιδικά Χωριά SOS, καλώντας το 14567 ή στέλνοντας SMS στο 19820. Το 2017, αποδόθηκαν μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών της WIND 446,21€ στα Παιδικά Χωριά SOS (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

• Κιβωτός του Κόσμου

Οι συνδρομητές μας, μπορούν να δωρίζουν 2€ στην Κιβωτό του Κόσμου, στέλνοντας SMS στο 19888 ή 19828. Το 2017, αποδόθηκαν 17.657,42€ μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών μας (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.) στην Κιβωτό του Κόσμου.

ΣΕΛ. 72+73

WIND

• ΕΛΕΠΑΠ

Στέλνοντας SMS στο 54980 ή 19811, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στην ΕΛΕΠΑΠ. Το 2017, αποδόθηκαν 1.247,80€ μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών μας (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

• Αγκαλιά

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στη ΜΚΟ Αγκαλιά στέλνοντας SMS στο 19829. Το 2017, αποδόθηκαν μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών μας 163,20€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

Γραμμές Βοήθειας

• «Amber Alert Hellas»

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

• «Ευρωπαϊκή γραμμή βοήθειας για το παιδί»

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

• «Γραμμή SOS – Χαμόγελο του Παιδιού»

Προσφέρουμε στους συνδρομητές μας τη δυνατότητα να καλούν το 1056 χωρίς χρέωση από το κινητό τους, βοηθώντας στην αντιμετώπιση σοβαρών περιστατικών με θύματα παιδιά. Επιπλέον, δίνουμε τη δυνατότητα δωρεάς 2€ μέσω SMS στο 19810. Τα χρήματα που αποδόθηκαν στο Χαμόγελο του Παιδιού για το 2017 ήταν 54.371,31 €.

Γραμμές Έκτακτης Ανάγκης

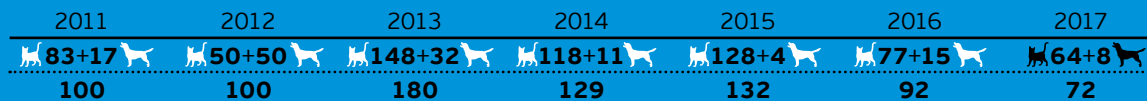
Δίνουμε τη δυνατότητα δωρεάν κλήσεων προς αριθμούς έκτακτης ανάγκης, όπως είναι το 100, 166, 199, 112, 197 και το 108, ακόμη και σε περίπτωση φραγών λόγω οφειλών. Οι αναφερόμενοι αριθμοί είναι χωρίς χρέωση, σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης και το σχετικό ρυθμιστικό πλαίσιο.

Animal Action

2011-2017 → 805 ζώα

Ενισχύουμε σταθερά τον αγώνα της Animal Action Hellas για τη μείωση του αδέσποτου πληθυσμού ζώων στη χώρα μας στηρίζοντας το ετήσιο πρόγραμμα στείρωσεων της οργάνωσης. Μέχρι σήμερα έχουν στείρωθεί πάνω από 800 αδέσποτα ζώα σε όλη την Ελλάδα. Το μέγεθος της βοήθειάς μας γίνεται καλύτερα αντιληπτό αν αναλογισθεί κανείς πως από αυτά τα 800 ζώα θα μπορούσαν δυνητικά να έχουν γεννηθεί άλλα 19.200 αδέσποτα ζώα. Το 2017 ήταν μια ιδιαίτερα επιτυχημένη χρονιά για τη μεταξύ μας συνεργασία καθώς μέσα από το πρόγραμμα στείρωσεων στο Κέντρο Απεξάρτησης Τοξικομανών Κρατουμένων στον Ελαιώνα Θήβας γίναμε μάρτυρες της ιδιαίτερα θεραπευτικής σχέσης που μπορεί να αναπτυχθεί ανάμεσα στα ζώα και τις ευαίσθητες ανθρώπινες κοινωνικές ομάδες.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ WIND-ANIMAL ACTION HELLAS: 2011-2017

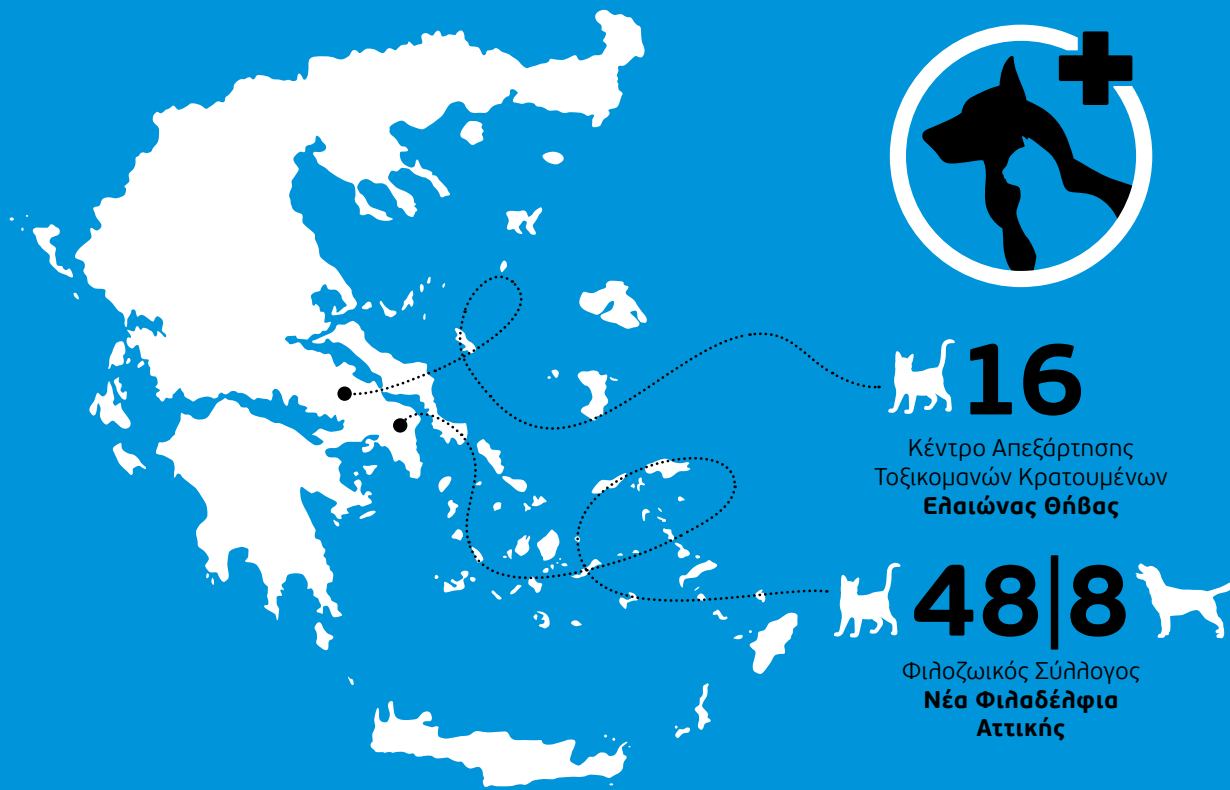


668 + 137 = 805

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

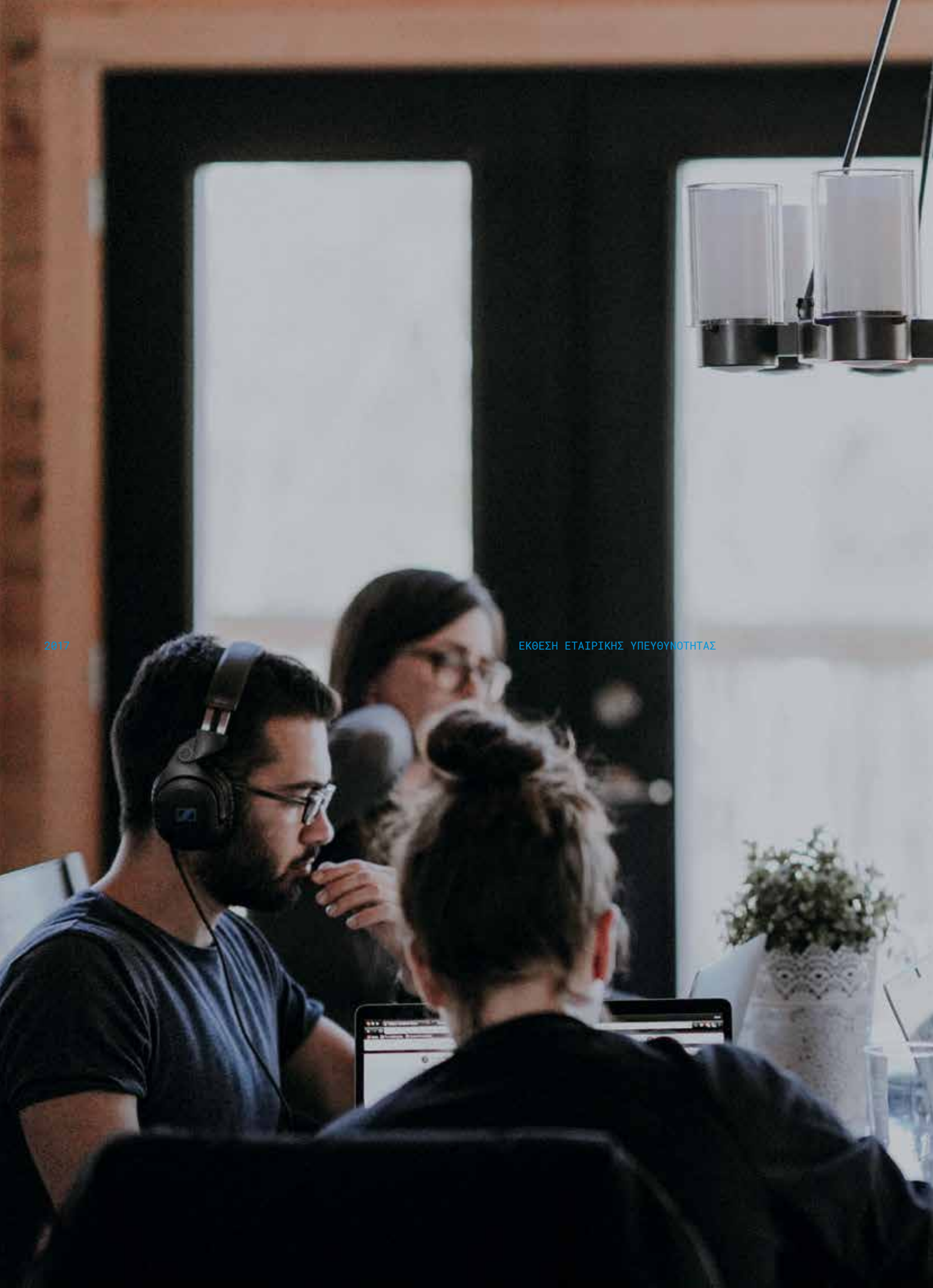
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΕΙΡΩΣΕΩΝ WIND-ANIMAL ACTION HELLAS 2017

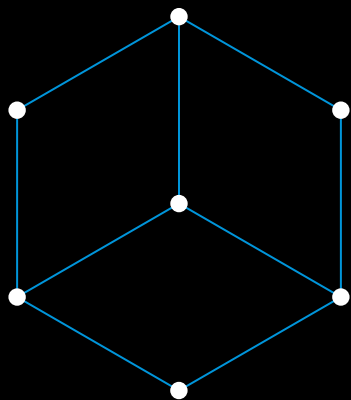




ΣΕΛ. 74+75

WIND





ΣΕΛ. 76+77

WIND



ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ →
Εξελίσσουμε τους Εργαζομένους μας

2017

06

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



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



Με μια ματιά

1.015



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

105



ΝΕΕΣ ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ

10



ΝΕΑ YOUNG TALENTS

28.530



ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

450



ΜΟΝΑΔΙΚΕΣ εUWIND ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

1.200



ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΜΕ ΤΙΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΕΣ
ΤΟΥΣ ΣΤΟ 1^ο εUWIND FESTIVAL





ΣΕΛ. 80+81

WIND

Η Προσέγγισή μας



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

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Απαραίτητη προϋπόθεση επιτυχίας στην εσωτερική αναγνώριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι όχι μόνο η ενημέρωση, αλλά και η συμμετοχή των εργαζομένων σε όλο το εύρος προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης και εθελοντικής δράσης της Εταιρείας. Παράλληλα, είναι και ευθύνη μας να εντάσσουμε νέες πρωτοβουλίες που αφορούν τους εργαζομένους μας, εστιάζοντας σε δράσεις που ενισχύουν την απασχολησιμότητα, την ανάπτυξη, τη φροντίδα, την κοινωνική ευθύνη και την ενίσχυση κουλτούρας. Στο πλαίσιο αυτό, για το 2017 προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

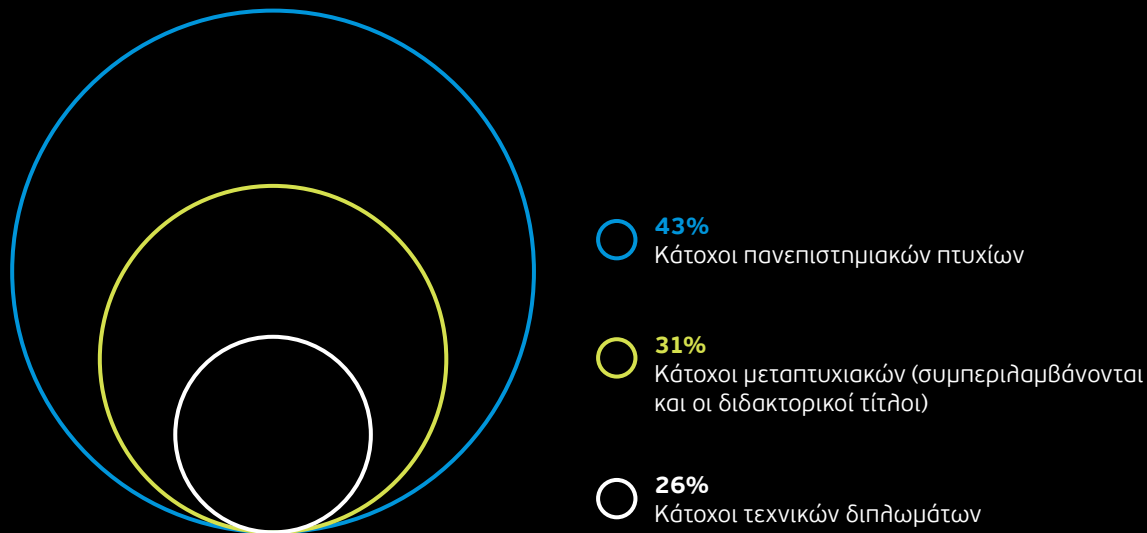
- Σχεδιασμός εσωτερικών προγραμμάτων ενίσχυσης δέσμευσης εργαζομένων.
- Αύξηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης για όλους.
- Αύξηση των κινήτρων επιβράβευσης και διακράτησης ταλέντου.
- Διαχείριση ταλέντων και διαφορετικότητας.
- Διατήρηση προγραμμάτων επιβράβευσης εξαιρετικών αποτελεσμάτων.
- Υλοποίηση εσωτερικού προγράμματος δραστηριοτήτων & ευεξίας ευWIND.
- Εμπλουτισμός εκδηλώσεων για όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.
- Ενίσχυση εσωτερικής επικοινωνίας & διαλόγου.
- Διάθεση νέων ψηφιακών εργαλείων που ενισχύουν την ομαδικότητα και την αποτελεσματικότητα.
- Βελτιστοποίηση οργάνωσης και λειτουργίας μέσω απλοποίησης και επανασχεδιασμού διαδικασιών.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Στην WIND Ελλάς, στοχεύουμε στο να προσελκύουμε, να διακρατούμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες. Εδώ, εξαιρετικοί άνθρωποι με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη σε ένα δυναμικό περιβάλλον νέων τεχνολογιών, μπορούν να βρουν το δρόμο τους για μια συναρπαστική καριέρα. Κατά το 2017, συμβάλλαμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας, απασχολώντας 1.015 εργαζόμενους.

Διεύθυνση	Σύνολο Εργαζομένων	
	2016	2017
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρικές Σχέσεις)	34	16
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	23	24
Διεύθυνση Καταναλωτικού Μάρκετινγκ	267	255
Διεύθυνση Λιανικών Πωλήσεων	85	94
Διεύθυνση Σταθερής Επικοινωνίας & Εταιρικών Πελατών	133	137
Οικονομική Διεύθυνση	95	98
Διεύθυνση Πληροφορικής	131	135
Διεύθυνση Δικτύου & Εφοδιαστικής Αλυσίδας	219	231
Διεύθυνση Στρατηγικής & Ψηφιακού Μετασχηματισμού		25
Γενικό Σύνολο	987	1.015

Διεύθυνση	Φύλο	Αρ.	%
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρικές Σχέσεις)	Γ. Α.	12 4	75% 25%
Σύνολο		16	
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	Γ. Α.	16 8	66,6% 33,3%
Σύνολο		24	
Διεύθυνση Καταναλωτικού Μάρκετινγκ	Γ. Α.	194 61	76,08% 23,92%
Σύνολο		255	
Διεύθυνση Λιανικών Πωλήσεων	Γ. Α.	48 46	51,06% 48,94%
Σύνολο		94	
Διεύθυνση Σταθερής Επικοινωνίας & Εταιρικών Πελατών	Γ. Α.	62 75	45,26% 54,74%
Σύνολο		137	
Οικονομική Διεύθυνση	Γ. Α.	57 41	58,16% 41,84%
Σύνολο		98	
Διεύθυνση Πληροφορική	Γ. Α.	34 101	25,19% 74,81%
Σύνολο		135	
Διεύθυνση Δικτύου & Εφοδιαστικής Αλυσίδας	Γ. Α.	46 185	19,91% 80,09%
Σύνολο		231	
Διεύθυνση Στρατηγικής & Ψηφιακού Μετασχηματισμού	Γ. Α.	11 14	44% 56%
Σύνολο		25	
Γενικό Σύνολο		1.015	



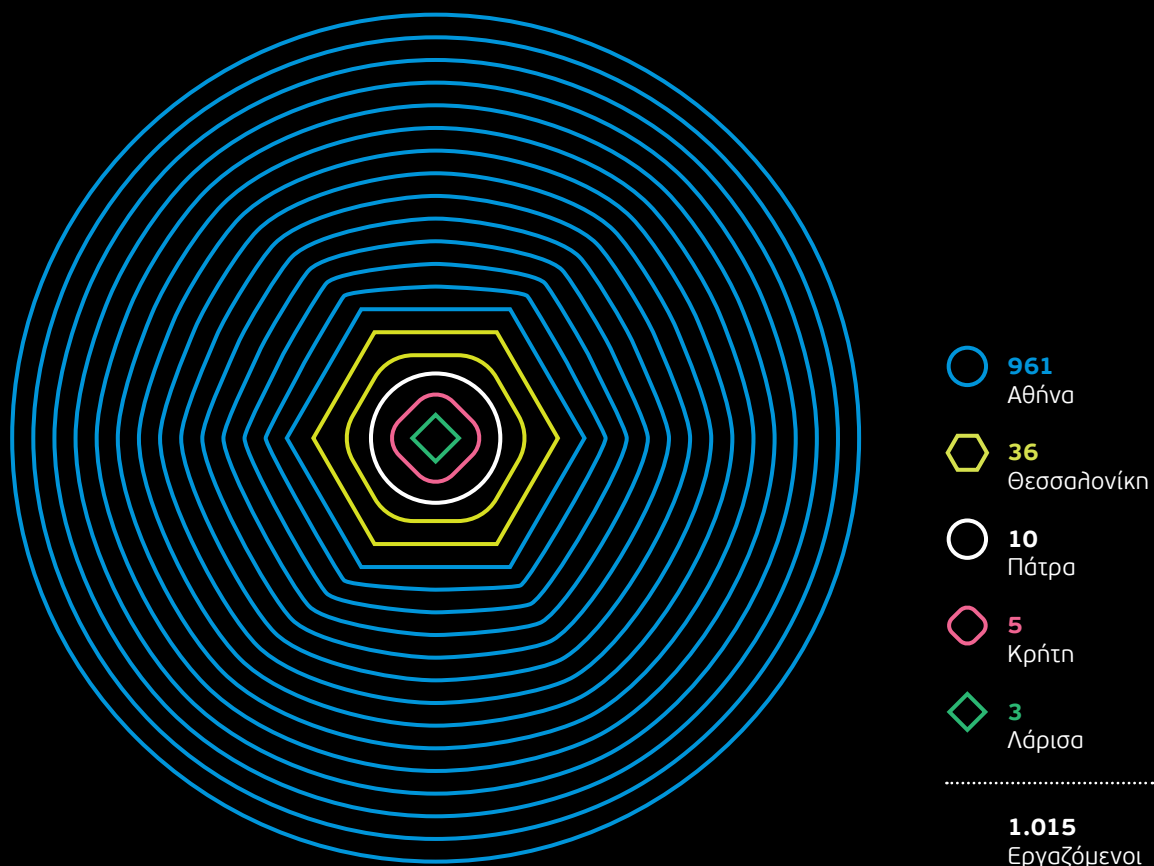
Το 98,82% των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων 0,01% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης). Το υπόλοιπο 1,18% είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου (εκ των οποίων μία σύμβαση μερικής απασχόλησης). Κατά τη διάρκεια του 2017, προχωρήσαμε σε 105 νέες προσλήψεις, εκ των οποίων 5 στην περιφέρεια (Θεσσαλονίκη, Λάρισα και Πάτρα). Οι «ανοικτές» θέσεις απασχόλησης στην Εταιρεία μας ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα μας www.wind.gr, καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας.

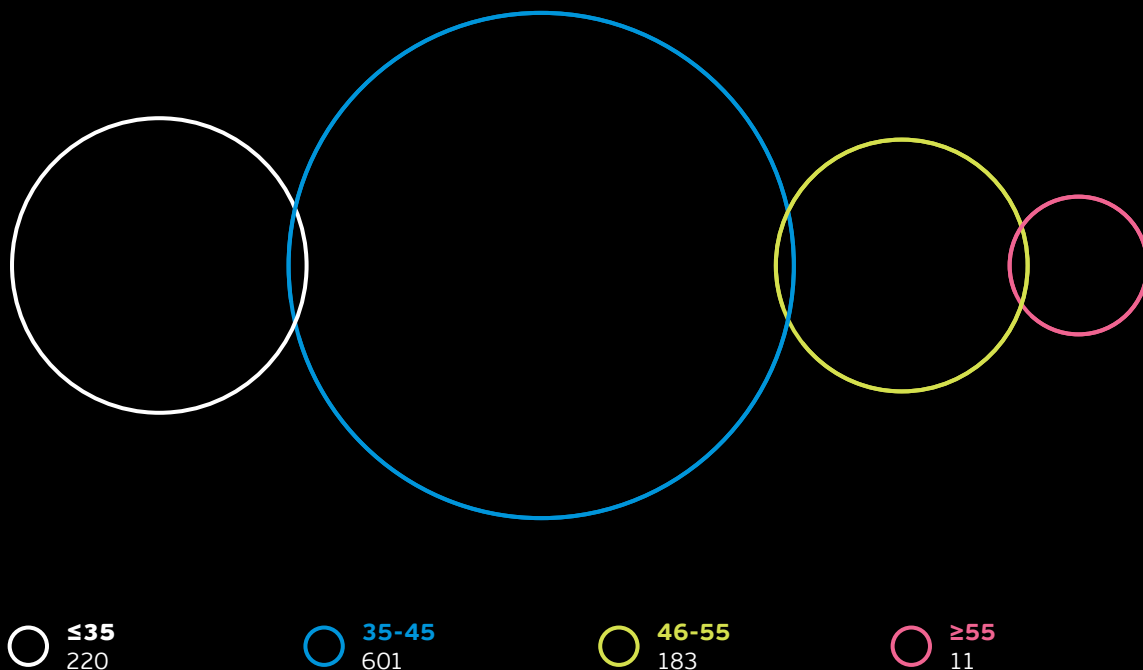
2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ

ΣΧΗΜΑ 6.2





ΣΕΛ. 84+85

WIND

Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες

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

Ελευθερία Συνδικαλισμού

Σεβόμαστε και προστατεύουμε το δικαίωμα των εργαζομένων στον συνδικαλισμό και την ύπαρξη μηχανισμών ενημέρωσης. Τον Ιούλιο του 2007 ανακοινώθηκε η πρώτη υπογραφή της ΕΣΣΕ με ανασδρομική ισχύ από τον Οκτώβριο του 2006. Η τελευταία ανανέωση της ΕΣΣΕ έγινε το Σεπτέμβριο του 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, τον σεβασμό στους νόμους και τις ορθές επιχειρηματικές πρακτικές και τη δημιουργία ενός κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας. Είναι προσβάσιμος σε όλους τους εργαζομένους μας μέσω του εταιρικού διαδικτυακού τόπου της WIND Ελλάς (Intranet).

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

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

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Πακέτο Παροχών

- Ανταγωνιστικά πακέτα αμοιβών - σταθερών και κυμαινόμενων - που βασίζονται σε συγκρίσεις με την αγορά και ανταμείβουν την προσφορά του εργαζόμενου στην επίτευξη των εταιρικών στόχων.
- Ασφάλεια ζωής με κάλυψη ανικανότητας – ατυχήματος.
- Ομαδικό πρόγραμμα Ζωής και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης με τη δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας.
- Παροχή πακέτου προληπτικού ελέγχου (check-up) σε όλους τους εργαζόμενους.
- Επιδοτούμενο ιδιωτικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα.
- Προνομιακή χρήση σε προϊόντα κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και Internet.
- Εστιατόριο – καφετέρια (στη Λ. Κηφισίας και στη Λ. Αθηνών) με ιδιαίτερα προνομιακές τιμές.
- Εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα στα καταστήματα WIND και προνόμια στο πλαίσιο του μεγαλύτερου προγράμματος επιβράβευσης συναλλαγών μέσω των καρτών WIND Bonus.
- AMEX και WIND Bonus VISA.
- Εκπτώσεις και προσφορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.

WIND κερδίζω – WIND για σένα

Μέριμνά μας να εξασφαλίζουμε για εμάς και τους αγαπημένους μας όλο και περισσότερο ανταγωνιστικές τιμές, εκπτώσεις και προσφορές σε όλες μας τις προϊοντικές κατηγορίες, εποχιακά Bazaar με εκπτώσεις έως και 91% σε συσκευές και αξεσουάρ, καθώς και σε προϊόντα και υπηρεσίες συνεργατών και μη, σε ποικίλες κατηγορίες σε όλη την Ελλάδα.

WIND friends & family:

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

Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων

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

Ο στόχος μας είναι τα μηδενικά ατυχήματα και η διαρκής βελτίωση των δεικτών που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον στα κτίρια όπου απασχολούνται οι εργαζόμενοί μας. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών χωρίς κανένα σοβαρό ατύχημα με απώλεια ζωής εργαζομένου.

ΣΕΛ. 86+87

WIND

	Απώλειες σε εργαζόμενους	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 1 ημέρας)	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Σύνολο ημερών απουσίας
2016	0	0	0	0
2017	0	0	0	0

Για την επίτευξη των παραπάνω, εφαρμόζουμε σύστημα υγείας και ασφάλειας της εργασίας το οποίο πιστοποιήσαμε με το Διεθνές Πρότυπο για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία (OHSAS 18001:2007) εντός του 2017.

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

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

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

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

Αναφορικά, τέλος, με την ανταπόκριση του οργανισμού σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης διατηρούμε ειδικά εκπαιδευμένες ομάδες εκτάκτων καταστάσεων των οποίων η βασική αρμοδιότητα σε περίπτωση ανάγκης είναι να φροντίσουν για την έγκαιρη, ασφαλή και χωρίς απρόοπτα εκκένωση του προσωπικού, επισκεπτών, τρίτων και συνεργατών που βρίσκονται εντός των εγκαταστάσεών μας. Οι εν λόγω ομάδες εκπαιδεύονται ανά διαστήματα 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. Παράλληλα υλοποιούμε επένδυση άνω του ενός εκατομμυρίου ευρώ για την ολική αναβάθμιση, τον εκσυγχρονισμό και τη διασύνδεση των συστημάτων πυρασφάλειας στα κτίριά μας πανελλαδικά, με τελευταίας τεχνολογίας συστήματα αλλά και βάσει των αυστηρότερων διεθνών προτύπων, ώστε να διασφαλίσουμε την παροχή ενός υψηλότερου επιπέδου προστασίας των εγκαταστάσεών μας και τη βέλτιστη απόκρισή μας σε κάθε συνθήκη.

Άδεια μητρότητας

Για το 2017, ο αριθμός των εργαζομένων που είχαν δικαίωμα είναι 35 και έκαναν χρήση της άδειας προστασίας μητρότητας και οι 35 (περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις εκείνες που η άδεια προστασίας μητρότητας ξεκίνησε το 2016 και συνεχίστηκε και το 2017). Από τις 35 μητέρες που έκαναν χρήση της άδειας μητρότητας έχουν επιστρέψει στην εργασία τους οι 26, ενώ αναμένεται να επιστρέψουν κανονικά και οι υπόλοιπες 9.

Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων

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

Η ανάπτυξή μας βασίζεται στο σχεδιασμό και υλοποίηση ενεργειών εκπαίδευσης και εξέλιξης σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο.

Το Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης εξασφαλίζει ότι όλοι έχουμε ευκαιρίες ανάπτυξης ανάλογα με τις δυνατότητές μας και τις ανάγκες της Εταιρείας, με βάση το κοινό μοντέλο ιδιοτήτων της WIND Ελλάς. Ο σχεδιασμός του πλάνου πραγματοποιείται προσεκτικά σε στενή συνεργασία εργαζόμενου και προϊστάμενου, μέσω της διαδικασίας ανάπτυξης Grow@WIND, και βασίζεται σε αναπτυξιακές εμπειρίες, αναγκαίες για την επίτευξη των κοινών μας στόχων.

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 είναι το Grow@WIND, που σχεδιάστηκε τον Φεβρουάριο του 2013, και αξιοποιείται από κάθε εργαζόμενο με τον προϊστάμενό του. Ο σχεδιασμός του έγινε με την υποστήριξη και συμμετοχή όλων μας, και ειδικότερα, της Διοικητικής Ομάδας, της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και ποικίλων ομάδων εργασίας από διαφορετικά τμήματα.

Κεντρικό άξονά του Grow@WIND αποτελεί η ευθυγράμμιση των ανθρώπων της WIND με την εταιρική στρατηγική, τους στόχους και τις αξίες μας μέσω συγκεκριμένων δεξιοτήτων που επιδιώκουμε να αναπτύξουμε: επίτευξη αποτελεσμάτων, έμπνευση, ενεργή μάθηση, εστίαση στην εμπειρία του Πελάτη, αντίληψη της «μεγάλης εικόνας».

Σκοπός της διαδικασίας ανάπτυξης είναι:

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

Μάλιστα, μέσα στο 2017, με σύνθημα «η ανάπτυξή μας με ένα κλικ» το Grow@WIND φιλοξενήθηκε για πρώτη φορά στην online πλατφόρμα self-service me@WIND, που έδωσε αυτονομία και ενδυνάμωση στους χρήστες (εργαζομένους και προϊσταμένους). Επιπλέον, το νέο σύστημα μάς έδωσε τη δυνατότητα να λαμβάνουμε πολύ-πλευρη ανατροφοδότηση και από συναδέλφους με τους οποίους συνεργαζόμαστε τακτικά από διαφορετικές ομάδες εργασίας.

Για την καλύτερη αξιοποίηση της διαδικασίας, από το 2014 πραγματοποιούνται ετήσια διαδραστικά workshops για όλους τους εργαζομένους της Εταιρείας, αλλά και για τους επικεφαλής ομάδων.

Τέλος, κατά τη διάρκεια της ετήσιας διαδικασίας Grow@WIND και προκειμένου να διευκολυνθεί η διαμόρφωση των Προσωπικών Πλάνων Ανάπτυξης καθιερώνουμε την πρακτική της εβδομάδας Grow@WIND κατά την οποία δεσμεύονται όλα τα meeting rooms της Εταιρείας, από τις 2 μ.μ. και μετά, για συναντήσεις μεταξύ εργαζομένων και προϊσταμένων που αφορούν αποκλειστικά τη διαδικασία ανατροφοδότησης και δημιουργίας πλάνων ανάπτυξης.

ΣΕΛ. 88+89

WIND

Εκπαίδευση

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να ενδυναμωθούν και να αναπτυχθούν αυξάνοντας την απόδοσή τους, μέσα από ίσες ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης στο εργασιακό τους αντικείμενο. Για το 2017, παρείχαμε συνολικά 28.530 ώρες εκπαίδευσης σε τεχνικές γνώσεις και διοικητικές δεξιότητες.



Κατηγορία	Ώρες Εκπαίδευσης	Ποσοστό	Μ.Ο. εκπαίδευσης / εργαζόμενο	
Ανώτερα Στελέχη	1.343	5,75%		
Μεσαία Στελέχη	4.285	18,33%		
Τεχνικό προσωπικό	8.224	35,18%	23,8	2016
Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	4.206	17,99%		
Υπόλοιπο Προσωπικό	5.321	22,76%		
Σύνολο	23.378	100%		
Ανώτερα Στελέχη	1.429	5,01%		
Μεσαία Στελέχη	3.465	12,15%		
Τεχνικό προσωπικό	14.147	49,59%	28,5	2017
Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	3.792	13,29%		
Υπόλοιπο Προσωπικό	5.698	19,97%		
Σύνολο	28.530	100%		

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Δείξε πως η ανάπτυξή σου δεν σταματά

Leadership Campus

Είναι ένα σπονδυλωτό και απαιτητικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις της ομάδας των στελεχών μας. Βασίζεται στις πιο σύγχρονες βιωματικές μεθόδους ανάπτυξης μέσα από πολυθεματικά και διαδραστικά workshops, συναντήσεις, coaching και συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες. Για 5^η συνεχόμενη χρονιά, πραγματοποιήθηκαν 527 ώρες εκπαίδευσης με τη συμμετοχή 17 στελεχών, ενώ οι συνολικές ώρες από την αρχή του προγράμματος, είναι 6.606 και οι συνολικές συμμετοχές είναι 247.

"Pathfinder"

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης των δεξιοτήτων μας σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με επιτυχία για δεύτερη χρονιά το Pathfinder, ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσωπικής ανάπτυξης με βασικό στόχο να βοηθήσει τους ανθρώπους της WIND να ανακαλύψουν μονοπάτια αυτοβελτίωσης και εξέλιξης του τρόπου με τον οποίο επηρεάζουν θετικά και συνεισφέρουν στην επιτυχία της WIND. Μέχρι σήμερα 292 συνάδελφοι παρακολούθησαν 3 μονοήμερες διαδραστικές εκπαιδεύσεις.

"Re-Think!"

Από το 2016 υλοποιείται το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Re-Think! Εργαζόμενοι από πολλά και διαφορετικά τμήματα, μέσω ολοήμερων εκπαιδεύσεων και σε Action learning συναντήσεις καταφέρουν να γίνουν ακόμα πιο αποτελεσματικοί στο να:

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

"Customer Contact: Ανεβαίνουμε μαζί με τους πελάτες μας"

Η ολιστική εξυπηρέτηση και η δημιουργία μιας εκπληκτικής εμπειρίας πελάτη είναι βασικός στρατηγικός μας στόχος. Σε αυτό το πλαίσιο, σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε ένα διαδραστικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Customer Contact: Ανεβαίνουμε μαζί με τους πελάτες μας» για τους εργαζομένους στο τμήμα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών, δίνοντας έμφαση στο πώς μπορούμε να εξερευνούμε καλύτερα τις πραγματικές ανάγκες και προσδοκίες των πελατών μας.

«Αναπτύσσομαι - Καθοδηγώντας τη Νέα Γενιά»

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

“Future Leaders”

Συνεχίζουμε με συνέπεια τη συνεργασία μας με τον οργανισμό Future Leaders, στόχος του οποίου είναι να ενισχύσει Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ) μέσω της συνεισφοράς εμπειρών στελεχών στην εξέλιξη των επιχειρησιακών πλάνων και πρακτικών τους. Μέχρι σήμερα έχουν συμμετάσχει 13 στελέχη της Εταιρείας μας στο πρόγραμμα.

“Job Pairs”

Αποτελέσαμε την πρώτη Εταιρεία που έγινε υποστηρικτής του Job Pairs, μίας εθελοντικής πρωτοβουλίας που συνδέει στελέχη και επαγγελματίες με αποφοίτους που επιδιώκουν να ξεκινήσουν την καριέρα τους στον αντίστοιχο κλάδο/επάγγελμα. Μέχρι σήμερα έχουν συμμετάσχει ως mentors 31 στελέχη της Εταιρείας μας, από διαφορετικές ειδικότητες.

«Παρών» σε Συνέδρια & Πανεπιστήμια

Με την ίδια συνέπεια και ενδιαφέρον συνεχίζουμε να στηρίζουμε και να δίνουμε το παρών σε δράσεις που απευθύνονται στους νέους και δημιουργούν ευκαιρίες διασύνδεσής τους με την επιχειρηματική κοινότητα. Μεταξύ άλλων, τέτοια δράση είναι το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας, στο οποίο συμμετέχουμε με ομιλίες στελεχών μας αλλά και μέσω των Business Days, όπου νέοι άνθρωποι έρχονται σε επαφή με την Εταιρεία με τον πιο διαδραστικό τρόπο και περνάνε μια ολόκληρη μέρα στις εγκαταστάσεις μας.

Παράλληλα, σε μια προσπάθεια σύνδεσης της ακαδημαϊκής κοινότητας και της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας 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.

ΣΕΛ. 98+91

WIND

Μια ματιά στον έξω κόσμο!

Σημαντικό κομμάτι ανάπτυξης των ανθρώπων της WIND Ελλάς είναι η ενθάρρυνσή τους να συμμετέχουν σε συνέδρια και ημερίδες και υλοποιείται μέσω της ετήσιας διαδικασίας ανάπτυξης Grow@WIND στην οποία συμφωνούνται και καταγράφονται όλες οι δραστηριότητες ανάπτυξης. Έτσι, για το 2017, 120 συνάδελφοι συμμετείχαν σε 42 συνέδρια σε 15 πόλεις και οι συνολικές εκπαιδευτικές ώρες είναι 1.433.

Παράλληλα, μέσω της εσωτερικής επικοινωνίας, ενθαρρύνονται, δηλώνοντας συμμετοχή, να εξασφαλίσουν μια θέση σε σημαντικές επιμορφωτικές δράσεις στις οποίες η WIND είναι υποστηρικτής ή χορηγός (π.χ. TEDX Academy, Πανόραμα Επιχειρηματικότητας) και να αναπτύξουν περαιτέρω τις ευρύτερες γνώσεις τους.

Εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης

Για ακόμα μία χρονιά πήραμε την πρωτοβουλία και οργανώσαμε εσωτερικά διάφορες εσωτερικές εκπαιδεύσεις, διαχέοντας τη γνώση στους συναδέλφους μας. Ενδεικτικά, αναφέρουμε τα σεμινάρια. VMware 6.0 - Concepts and Administration, WS Accreditation Training, EMC networker 9.1 administration and maintenance, Business Customer configuration & support issues. Με τις ενέργειες αυτές συμπληρώθηκαν 530 ώρες εκπαίδευσης που κάλυψαν εκπαιδευτικές ανάγκες διαφορετικών ομάδων.

Διαδραστική πλατφόρμα e-learning

Από το 2016, έχουμε εντάξει διαδραστικά προγράμματα e-learning για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων μας, στα οποία έχουν συμμετέχει 1.057 συνάδελφοι και αντιστοιχούν σε συνολικά 3.491 εκπαιδευτικές ώρες. Η παρακολούθηση των μαθημάτων μπορεί να γίνει από το σπίτι ή το γραφείο και υπάρχει ευελιξία ως προς τις ώρες παρακολούθησης.

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

Θέλουμε εργαζόμενοι της WIND να ενθαρρύνονται να εξερευνήσουν ευκαιρίες εξέλιξης σε άλλες ομάδες της Εταιρείας. Έτσι, σε περιπτώσεις ανάγκης κάλυψης θέσεων εργασίας, ψάχνουμε πρωτίστως ανάμεσα τους, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Σκοπός μας να προσφέρουμε την ευκαιρία απόκτησης γνώσεων, ανάπτυξης και επαγγελματικής εξέλιξης. Μέσα στη χρονιά, το 9% των εργαζομένων της WIND Ελλάς έκαναν ένα σημαντικό βήμα εξέλιξης προαγόμενοι, αλλάζοντας αρμοδιότητες ή και μετακινούμενοι.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Εξωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Από τον Οκτώβριο του 2015, η Εταιρεία μας έχει υλοποιήσει δύο κύκλους του «WIND Young Talents - Graduate Trainee Program», ένα πρόγραμμα με το οποίο εντάχθηκαν στην οικογένεια της WIND 20 νέοι απόφοιτοι Πανεπιστημίου με Μεταπτυχιακό τίτλο, ταλέντο και θέληση. Οι νέοι αυτοί αποδέχθηκαν την πρόκληση να «δείξουν ότι το 'χουν», δήλωσαν συμμετοχή μέσα από το διαδραστικό microsite του προγράμματος, ξεχώρισαν μέσα από τη διαδικασία επιλογής (online serious play, κέντρα αξιολόγησης, συνεντεύξεις) και, τελικά, προσλήφθηκαν με σύμβαση αορίστου χρόνου. Αφού συμπλήρωσαν δύο γεμάτους μήνες ένταξης στην Εταιρεία, εξερευνώντας με τον πιο διαδραστικό τρόπο τα βασικά σημεία επαφής της WIND με τους πελάτες της (τα call centers και τα WIND Stores), εντάχθηκαν στις αρχικές ομάδες εργασίας τους. Μέσω της διαδικασίας των rotations, που είναι βασικό χαρακτηριστικό του προγράμματος και για 16 μήνες, φιλοξενήθηκαν και ενίσχυσαν περισσότερες από 20 διαφορετικές ομάδες εργασίας ενώ, παράλληλα, απέκτησαν μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα γνώση πολλών αντικειμένων και μια συνολική εικόνα όλου του Οργανισμού.

Το 2017 «έκλεισε» με τους young talents του β' κύκλου να ετοιμάζονται για το 2^ο rotation τους στις ομάδες εργασίας που θα τους υποδεχθούν και τους young talents του α' κύκλου να αναπτύσσονται πλέον στις ομάδες που τους «κέρδισαν» και να εξελίσσονται σε δυναμικούς επαγγελματίες. Το 2018 είναι η χρονιά που αναμένεται να ολοκληρωθούν τα rotations των young talents του β' κύκλου, ενώ παράλληλα σχεδιάζεται ο γ' κύκλος που πρόκειται να ξεκινήσει το 2019.

Επιπλέον, η WIND Ελλάς υποστηρίζει και συμμετέχει σε πολλαπλές ημερίδες καριέρας με στόχο την προσέλκυση υποψηφίων, την ενημέρωσή τους για τις ευκαιρίες εργασίας και ανάπτυξης στην WIND αλλά και την ανάδειξη της εικόνας της Εταιρείας ως εργοδότη. Μέσα στο 2016 συμμετείχαμε σε Ημέρες Καριέρας σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη (Career Days & Sales Day του kariera.gr, Job Festival από το Skywalker), δίνοντας παράλληλα, την ευκαιρία και στους εργαζομένους της να συμμετάσχουν σε αυτό, αλληλοεπιδρώνοντας με το εξωτερικό κοινό και παρουσιάζοντας την Εταιρεία μέσα από τον δικό τους ρόλο. Παράλληλα, σημαντική ήταν και η παρουσία μας στις ημέρες καριέρας ελληνικών πανεπιστημίων (ΟΠΑ MBA Career Days, Career Days @ Deree College) προσελκύοντας σημαντικό αριθμό υποψηφίων.

Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

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



Αμφίδρομη Επικοινωνία

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

Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας ανοιχτού και εποικοδομητικού διαλόγου που χρησιμοποιούμε ενδεικτικά είναι έρευνες, εργαστήρια, συναντήσεις με τη διοικητική ομάδα, awareness sessions, αναβαθμισμένες εσωτερικές επικοινωνίες και άρθρα στο WIND News Blog, το νέο ψηφιακό κανάλι επικοινωνίας στο πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Εταιρείας μας, αλλά και περιεχόμενο στο εσωτερικό Intranet. Μάλιστα, αναφορικά με το τελευταίο, μέσα στο 2017 πραγματοποιήθηκε μια σημαντική εκκαθάριση στο περιεχόμενο του, βελτιώθηκαν σημαντικές λειτουργίες, όπως αυτή της αναζήτησης και προστέθηκε χρήσιμο περιεχόμενο όπως τα News of the Day, που είναι η παράθεση των εταιρικών νέων που αφορούν την Εταιρεία μας έτσι όπως παρουσιάζονται στα MME. Τέλος, 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 (πχ. euWIND Festival microsite).

ΣΕΛ. 92+93

WIND

Me@WIND

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

Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων

Η συμμετοχή αυξάνεται σημαντικά κάθε χρόνο φτάνοντας για την τελευταία έρευνα που πραγματοποιήθηκε το Φθινόπωρο του 2016 το 85% του συνόλου των συναδέλφων μας. Το υψηλό ποσοστό συμμετοχής, δίνει μια αξιόπιστη εικόνα του οργανισμού, καθώς και της δέσμευσης των εργαζομένων της WIND να κάνουν την Εταιρεία συνεχώς καλύτερη.

Αξίζει να σημειωθεί ότι για πρώτη φορά οι άνθρωποι της WIND συμμετείχαμε στον διεθνώς αναγνωρισμένο θεσμό Great Place to Work, προκειμένου να πάρουμε χρήσιμη ανατροφοδότηση για την εξέλιξή μας μέχρι σήμερα και να σχεδιάσουμε ακόμα πιο φιλόδοξα τα επόμενά μας βήματα και καταφέραμε να αναδείξουμε την Εταιρεία μας στη 12^η θέση, στην κατηγορία των μεγάλων εταιρειών (251 εργαζόμενοι και άνω). Αυτή η αναγνώριση της WIND είναι απόρροια του συνεχούς μετασχηματισμού της Εταιρείας μας, σε ένα περιβάλλον όπου κυριαρχεί η θέληση, η ομαδικότητα, η δημιουργικότητα και η έμπνευση. Τέλος, οι πρακτικές μας, που συμπεριλήφθηκαν στο culture audit, αναγνωρίστηκαν ως εφάμιλλες μεγάλων πολυεθνικών εταιρειών, χαρίζοντάς μας τη 2^η θέση στην κατάταξη.

Βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας σχεδιάζονται ετήσια πλάνα δράσης σε επίπεδο ομάδων και Εταιρείας με στόχο η WIND Ελλάς να είναι ένα κορυφαίο εργασιακό περιβάλλον. Μέσα στο 2017 και αφού όλος ο οργανισμός ενημερώθηκε για τα πολύ θετικά αποτελέσματα της έρευνας, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις όλων των ομάδων, εντοπίστηκαν οι σημαντικότερες περιοχές προς βελτίωση και σχεδιάστηκαν πλάνα δράσης.

«Open the WINDows» | Workshop Ανώτερων Στελεχών

Τέσσερα χρόνια μετά το workshop «Fresh WIND to All!», που πραγματοποιήθηκε το Φεβρουάριο του 2013 στο Σοφικό Κορινθίας για τα ανώτερα στελέχη της Εταιρείας μας, και στο πλαίσιο της συνεχούς καλλιέργειας της κουλτούρας της WIND, η ομάδα συναντήθηκε ξανά στον Μαραθώνα για ένα διήμερο workshop. Στόχος ήταν να συμφωνηθούν δεσμεύσεις και πλάνα που θα οδηγήσουν την WIND στη νέα εποχή, αξιοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το δυναμικό όλων των εργαζομένων της Εταιρείας και τις δυνατότητες που ανοίγονται μέσα από τη δια-τμηματική συνεργασία.

Μέσα από διαδραστικά sessions και ευχάριστες ομαδικές δραστηριότητες δημιουργήθηκε ένα γερό πλαίσιο με ιδέες και δράσεις που αποτελούν βάση και έμπνευση για να δίνουμε καθημερινά τον καλύτερό μας εαυτό. Οι ενέργειες αυτές παρουσιάστηκαν στη Διοικητική Ομάδα της WIND και με συγκεκριμένες δράσεις έχουν ήδη αρχίσει να παίρνουν πνοή και να αγκαλιάζονται από όλον τον Οργανισμό.

Awareness Sessions

Πρόκειται για τις ad hoc ενημερωτικές συναντήσεις κάθε φορά που παρουσιάζεται ανάγκη ενημέρωσης των ανθρώπων της WIND με θέμα συνήθως νέες πολιτικές, διαδικασίες, μεθόδους και εργαλεία δουλειάς, καθώς και σημαντικές εξελίξεις που αφορούν την Εταιρεία μας. Μέχρι στιγμής έχουν πραγματοποιηθεί 9 συναντήσεις διαφορετικής θεματολογίας (π.χ. ανάπτυξη του 4G Δικτύου μας, μορφές παρενόχλησης στο περιβάλλον εργασίας, Δίκαιο Ανταγωνισμού, ομαδικό πρόγραμμα Ζωής & Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης).

Τέλος, στα πλαίσια της πρωτοβουλίας του Customer Experience Transformation και δεδομένου ότι η διαμόρφωση μιας εκπληκτικής εμπειρίας του πελάτη μας είναι υπόθεση όλων των ανθρώπων της WIND, μέσα στο 2017 σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν ημερήσια Customer Experience εκπαιδευτικά workshops στα οποία συμμετείχαν εργαζόμενοι από όλα τα τμήματα της Εταιρείας μας. Στόχος του διαδραστικού προγράμματος ήταν να μας ενθαρρύνει να αξιολογήσουμε τον αντίκτυπο που έχει ο καθένας μας στην αλυσίδα εξυπηρέτησης, και να μας δώσει την ευκαιρία να εντοπίσουμε αλλαγές που θα οδηγήσουν στην ακόμα καλύτερη εμπειρία των πελατών μας. Μέσα στο 2018 θα υλοποιηθούν και τα τελευταία workshops στα γραφεία μας εντός και εκτός Αθηνών έτσι ώστε όλοι οι εργαζόμενοί μας να δείξουν τη νέα τους πλευρά, που είναι ακόμα περισσότερο προσανατολισμένη στην άριστη εξυπηρέτηση του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Επικέντρωση στον Πελάτη

Για 5^ο συνεχόμενο χρονιά υλοποιήθηκε το πρόγραμμα We Listen to the Customer, που εντάσσεται πλέον στην ομπρέλα του Customer Experience Transformation.

Μέσα στο 2017 πραγματοποιήθηκαν 2 κύκλοι, αυξάνοντας το συνολικό ποσοστό συμμετοχής κατά 15 ποσοστιαίες μονάδες. Συνολικά, μετά από 11 κύκλους, η συμμετοχή έχει φτάσει περίπου τους 500 συναδέλφους, νέους αλλά και με πολυετή εμπειρία στην Εταιρεία, από όλες τις λειτουργικές ομάδες.

Στόχος παραμένει να συμμετέχουμε όλοι, ακούγοντας τους πελάτες με την παρουσία μας στα καταστήματα αλλά και στα υπόλοιπα σημεία επαφής πωλήσεων και εξυπηρέτησης της Εταιρείας μας και να προτείνουμε ιδέες για να βελτιώσουμε την εμπειρία τους.

Digital Transformation

Μέσα στο 2017, με αφορμή τις ενέργειες ψηφιακού μετασχηματισμού της Εταιρείας μας, εγκαταστήσαμε συστήματα / πλατφόρμες που μας παρέχουν σύγχρονες δυνατότητες που απλοποιούν και κάνουν την καθημερινή μας εργασία αποδοτικότερη. Τα νέα αυτά εργαλεία αξιοποιούν τις δυνατότητες του cloud computing, και ενδυναμώνουν τους χρήστες, προσφέροντας ευελιξία, άμεση και αμφίδρομη επικοινωνία, νέες μορφές συνεργασίας.

Εσωτερικός Εθελοντισμός – Κοινωνική Προσφορά

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

Φιλανθρωπικά Bazaar

Κάθε χρόνο, καθώς πλησιάζουν οι γιορτές του Πάσχα και των Χριστουγέννων έχουμε τη χαρά να φιλοξενούμε στο γραφείο μας φιλανθρωπικά bazaar από ΜΚΟ, στηρίζοντας με αυτό τον τρόπο το πολύτιμο έργο τους. Έτσι, λοιπόν, μέσα στο 2017 όλοι εμείς στην WIND Ελλάς πραγματοποιήσαμε τις γιορτινές αγορές μας ενισχύοντας την ΕΛΕΠΑΠ και το Make a Wish!

Μια «ευ» WIND χρονιά!

Το 2016 σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε, με την εθελοντική συμμετοχή όλων των συναδέλφων μας, ένα πρόγραμμα δραστηριοτήτων και ευεξίας για όλους τους εργαζόμενους της WIND. Έτσι η Yoga, η αυτοάμυνα, τα πρωταθλήματα ποδοσφαίρου και μπάσκετ, η euWIND μπάντα καθώς και η διοργάνωση αντικαπνιστικών sessions διαμόρφωσαν τον 1^ο κύκλο δραστηριοτήτων euWIND.

Μέσα στο 2017 οι δράσεις συνεχίστηκαν με την προσθήκη της Ακαδημίας Γονέων, μιας πρωτοβουλίας που απευθύνθηκε σε συναδέλφους – γονείς, καλύπτοντας σημαντικά θέματα που τους απασχολούν. Πιο συγκεκριμένα, ο πρώτος κύκλος εμβάθυνε σε μια θεματολογία γύρω από τα παιδιά από 4 μέχρι 12 ετών, ενώ παράλληλα σχεδιάστηκε ο δεύτερος κύκλος, με στόχο να λανσαριστεί το 2018 και να καλύψει θεματολογίες που αφορούν εφήβους. Έτσι, με 7 διαφορετικές δραστηριότητες να αποτελούν πια κομμάτι της καθημερινότητας περίπου 450 εργαζομένων, αλλά και με τη συμμετοχή και το συντονισμό από 25 εργαζόμενους – εθελοντές ο πρώτος χρόνος euWIND ολοκληρώθηκε και έδωσε τη σκυτάλη του σε μια δεύτερη, πολλά υποσχόμενη χρονιά.

1^ο EuWIND Festival

Με μήνυμα «Δείχνουμε όλα όσα είμαστε» βρεθήκαμε εκτός γραφείου, γίναμε μια μεγάλη παρέα και απολαύσαμε μια ξεχωριστή Κυριακή στη φύση, στο 1ο euWIND Festival, που αποτέλεσε την κορύφωση του 1ου χρόνου euWIND δραστηριοτήτων. Περισσότεροι από 1.200 συμμετέχοντες, από όλες τις εγκαταστάσεις μας συγκεντρωθήκαμε μαζί με τους αγαπημένους μας ανθρώπους λίγο έξω από την πόλη, στις εγκαταστάσεις του Sports Village Athitaki, στο Γραμματικό, όπου πραγματοποιήθηκαν οι τελικοί αγώνες ποδοσφαίρου και μπάσκετ των πρωταθλημάτων της Εταιρείας, sessions yoga και αυτοάμυνας, αλλά και το συναρπαστικό live της euWIND Band, του συγκροτήματος των εργαζομένων της WIND!

Οι εργαζόμενοι είχαν παράλληλα την ευκαιρία να δοκιμάσουν τις δεξιότητές τους στην τοξοβολία, το beach volley, το ring pong αλλά και να απολαύσουν μια βόλτα με ποδήλατο στη φύση. Μικροί και μεγάλοι χάρηκαν τον καλό καιρό, συμμετείχαν στα εντυπωσιακά παιχνίδια, που έκλεψαν την παράσταση όπως flying fox, αναρρίχηση, bungee trampolines, segway gobbins και φουσκωτές μπάλες ισορροπίας και φυσικά δεν παρέλειψαν τις βουτιές στην πισίνα. Η ημέρα κορυφώθηκε με τη στιγμή των βραβεύσεων, όπου η Διοικητική Ομάδα της Εταιρείας τίμησε τους Εθελοντές, καθώς και όσους διακρίθηκαν στα πρωταθλήματα και τα τουρνουά. Μουσικά, πέρα από το 1ο και πολύ επιτυχημένο live της euWIND Band, την εκδήλωση πλαισίωνε ο rock n roll ήχος από τους Johnny Vanoura & the Cadillacs με τη λαμπερή Εύα Τσάχρα, ενώ παρουσιαστής της μεγάλης ημέρας ήταν ο Παναγιώτης Χατζηδάκης.

ΣΥΝΟΛΙΚΑ 450 ΜΟΝΑΔΙΚΕΣ euWIND ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ**Yoga**

Συμμετοχές: 120
Ώρες Μαθημάτων: 124

**Αυτοάμυνα**

Συμμετοχές: 85
Συνεδρίες: 52

**Μπάσκετ**

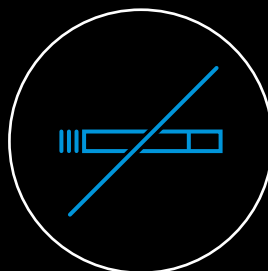
Αθλητές: 100
Ομάδες: 12
Αγώνες: 96
Πόντοι: 3.691

**Ποδόσφαιρο**

Αθλητές: 100
Ομάδες: 12
Αγώνες: 96
Πόντοι: 3.691

**euWIND Band**

Μέλη: 14
Πρόβες: 25
Ώρες: 82
Ηχογραφήσεις: 7
Μουσικά Βίντεο: 2

**Αντικαπνιστικές Συνεδρίες**

Συμμετοχές: 105
Συνεδρίες: 4
Οι περισσότεροι έχουν κόψει το κάπνισμα

**Ακαδημία Γονέων WIND**

Συμμετοχές: 160
Συνεδρίες: 8 των 2 ωρών



25 Εθελοντές συντονιστές στις δραστηριότητες που υλοποιήθηκαν

Τράπεζα Αίματος Εργαζομένων – Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Πρόκειται για μια από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες μας η οποία λειτουργεί από το 2002 και έκτοτε υλοποιείται 2 φορές το χρόνο. Από το 2002 έως σήμερα, η Τράπεζα Αίματος απαριθμεί συνολικά 1.199 εθελοντικές συμμετοχές. Το 2017, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε ανάγκες 43 συνανθρώπων μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με 63 μονάδες αίματος.

Εκδηλώσεις Εργαζομένων

Παραδοσιακά, με διάφορες προγραμματισμένες αλλά και απρογραμμάτιστες αφορμές καταφέρνουμε, από όλα τα μέρη της Ελλάδας, να ερχόμαστε κοντά και να ζούμε όμορφες στιγμές. Έτσι, και μέσα στο 2017 δεν χάσαμε ευκαιρία για να διασκεδάσουμε έτσι όπως μόνο εμείς στην WIND Ελλάς ξέρουμε!

Τσικνοπέμπτη

Αξιοποιώντας την παράδοση της Τσικνοπέμπτης για 2η χρονιά συγκεντρωθήκαμε μέσα και έξω από τα εστιατόρια των κτιρίων μας και απολαύσαμε ένα πλούσιο γεύμα... απευθείας από την ψισταριά! Κομφετί και αποκριτική μουσική πλαισίωσαν το μεσημεριανό μας, ενώ δεν έλειψαν και οι μασκαρεμένοι συνάδελφοι που έκαναν την ατμόσφαιρα ακόμα πιο γιορτινή!

Δημιουργικά Εργαστήρια και θεατρικές παραστάσεις για τους μικρούς μας φίλους

Στην WIND Ελλάς οι μικροί μας φίλοι περιμένουν πώς και πώς τις γιορτές, γιατί πάντα συνοδεύονται και από μικρές εκηλύξεις. Έτσι, μέσα στο 2017 προχωρήσαμε σε συνεργασίες με τον Ελληνικό Κόσμο, το Γυάλινο Μουσικό Θέατρο αλλά και άλλα μικρότερα θέατρα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και δώσαμε στους εργαζομένους μας ενδιαφέρουσες και δημιουργικές επιλογές, για να χαρούν με τα παιδιά τους τις γιορτινές ημέρες του Πάσχα και των Χριστουγέννων.

Ένα υγιεινό πρωινό για όλους!

Ένα χρόνο μετά το λανσάρισμα του ερωτηματολογίου που έδωσε σάρκα και οστά στο πρόγραμμα υγείας και ευεξίας ευWIND, οι συνάδελφοί μας έλαβαν μια απρόσμενη πρόσκληση να κατέβουν στις εισόδους των κτιρίων μας και να απολαύσουν ένα υγιεινό πρωινό, ενώ, παράλληλα, ενημερώθηκαν για την υψηλή διατροφική αξία και τις ευεργετικές δυνατότητες των φρούτων και των δημητριακών.

Ταξιδεύοντας μέχρι τη Σίκινο

Λίγο πριν αποχαιρετήσουμε το 2017, μπήκαμε σε Χριστουγεννιάτικη διάθεση, κεραστήκαμε μελομακάρονα και ανταλλάξαμε ευχές που ταξίδεψαν μακριά. Έτσι, από τα γραφεία μας, γίναμε κι εμείς ένα κομμάτι της μεγάλης πρωτοβουλίας της Εταιρείας μας να προσφέρει επικοινωνία στη Σίκινο, στέλνοντας τις πιο θερμές μας ευχές μας για μια νέα, ξέγνοιαστη χρονιά γεμάτη αισιοδοξία και χαμόγελα στους κατοίκους της.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



Εξωτερική Προσέλευση Υποψηφίων



Grow@WIND Line Managers Workshop



WIND Young Talents



Ακαδημία Γονέων



1^ο ευWIND Festival



ΣΕΛ. 96+97

WIND



Τσικνοπέμπτη



Ένα υγιεινό πρωινό για όλους!



We listen to the customer



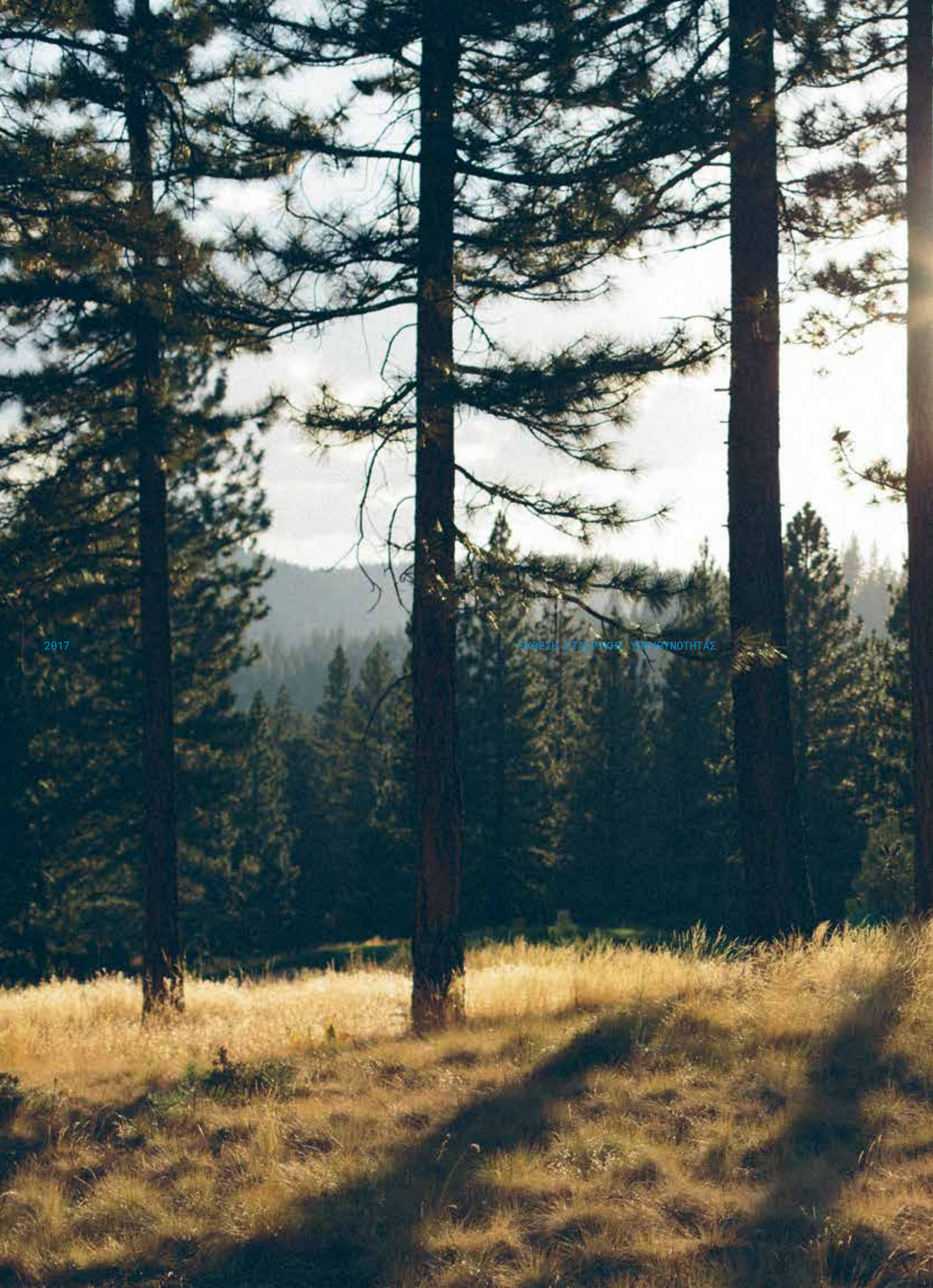
Open the WINDows

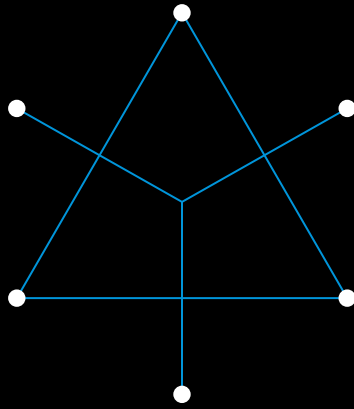


Τράπεζα Αίματος Εργαζομένων

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ





ΣΕΛ. 98+99

WIND



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ →

Ελαχιστοποιούμε το Περιβαλλοντικό μας Αποτύπωμα

2017

07

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



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



Με μια ματιά

2.170.253^{kWh}



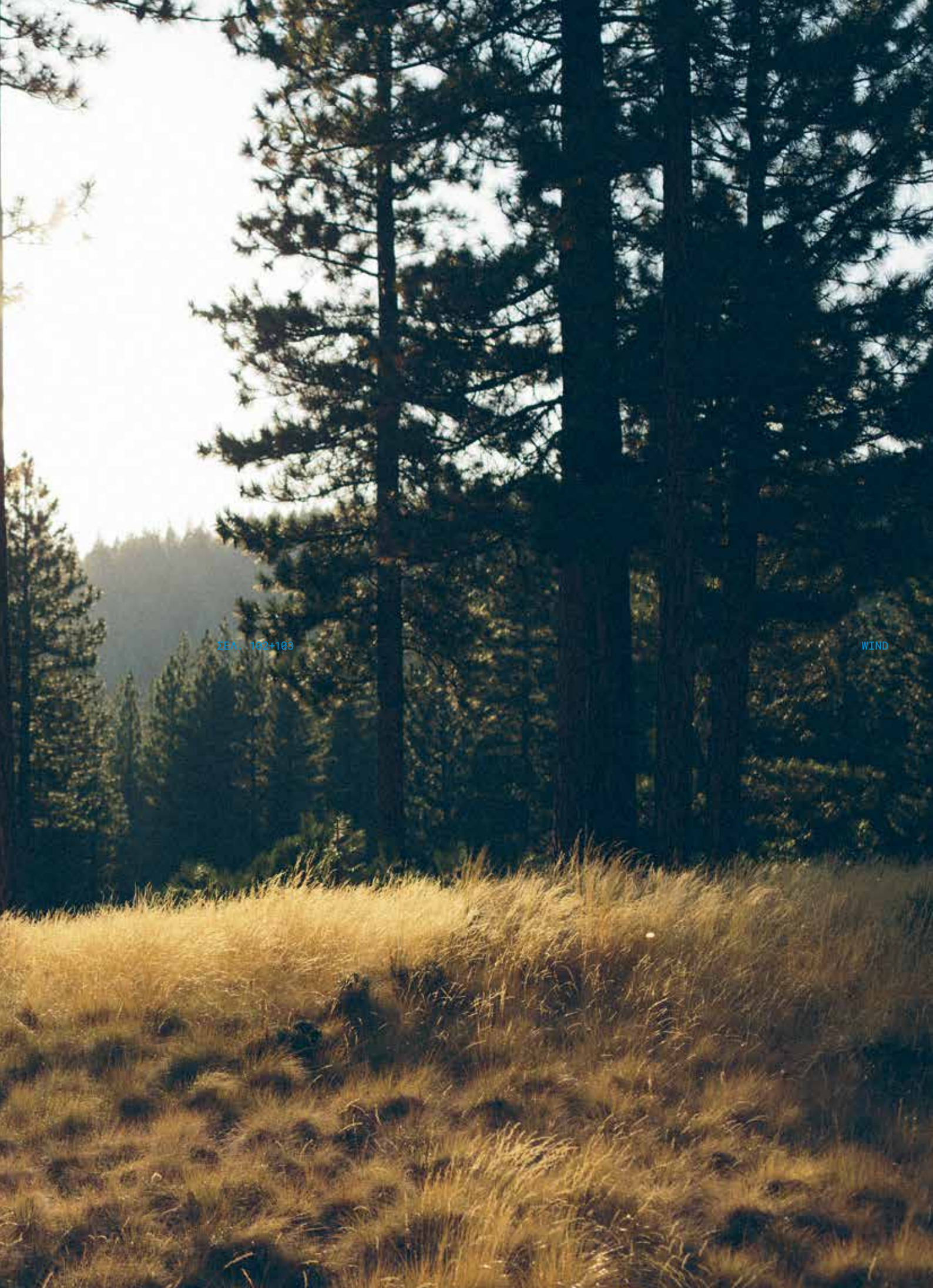
ΜΕΙΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΑΠΟ ΕΡΓΑ ΣΕ ΚΤΙΡΙΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥΣ.

9,27^{tn}



ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ ΑΠΟ ΤΗ
ΧΡΗΣΗ Ε-BILL.





ΣΕΛ. 102+103

WIND

Περιβαλλοντική Διαχείριση

Η λειτουργία της WIND επιδρά στο περιβάλλον με ποικίλους τρόπους. Ελέγχουμε και διαχειριζόμαστε τις συνέπειες που προκαλούμε, μέσω της εφαρμογής πιστοποιημένου συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά **ISO14001**, με στόχο την εξάλειψη ή την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων από τη λειτουργία μας.



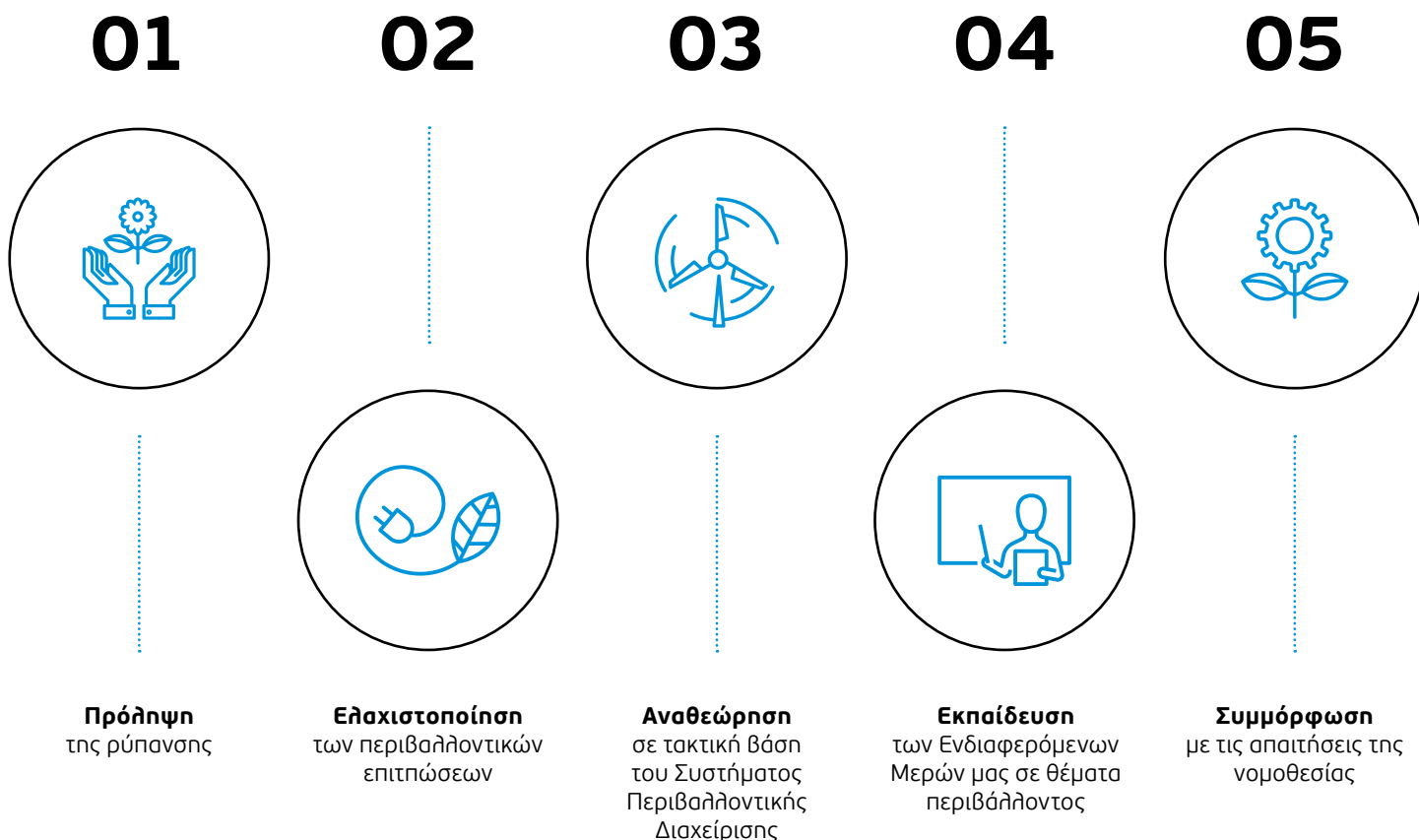
Η ανάλυση των επιπτώσεων επανεξετάζεται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται η επικαιροποίηση και η προσαρμογή στις νέες συνθήκες και απαιτήσεις. Οι πιο σημαντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία μας παρουσιάζονται στον Πίνακα 6.2

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.2



Θέμα	Περιβαλλοντική Επίπτωση	Αντιμετώπιση	Στόχος 2016	Αποτέλεσμα 2017
Κατανάλωση Ενέργειας	Εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση ατμόσφαιρας, συμβολή στην κλιματική αλλαγή, συμβολή στην οξίνιση της ατμόσφαιρας	Έργα εξοικονόμησης ενέργειας (αντικατάσταση εξοπλισμών, κτιριακές επεμβάσεις)	Μεμονωμένα έργα εξοικονόμησης και αύξησης της ενεργειακής αποδοτικότητας	Μείωση κατανάλωσης ενέργειας από έργα σε κτίρια και εξοπλισμούς κατά ~ 2.170.253 kwh
Δημιουργία απορριμμάτων και αποβλήτων	Εξάντληση φυσικών πόρων, δημιουργία ρύπανσης, πλήρωση ΧΥΤΑ	Ενέργειες που στοχεύουν στην - Αποφυγή - Μείωση - Επαναχρησιμοποίηση - Ανακύκλωση των παραγόμενων αποβλήτων	Αύξηση εγγεγραμμένων συνδρομητών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες myWIND / E-bill	Αύξηση εξοικονόμησης χαρτιού λόγω χρήσης e-bill κατά 9.270 κιλά, αύξηση εγγεγραμμένων συνδρομητών κατά 29,6%
Εκπομπές ΗΜΑ	Επιβάρυνση ατμόσφαιρας	Εκπόνηση μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων, εκπόνηση μελετών εκπομπών και μετρήσεων εκπομπών κατά ζήτηση, τήρηση ορίων ασφαλείας που θέτουν οι διεθνείς οργανισμοί, η Ε.Ε. και η Ελλάδα κ.ά.	Καμία υπέρβαση ορίων από μεμονωμένο σταθμό βάσης ¹	Δεν παρατηρήθηκαν υπερβάσεις ορίων (εκτός πάρκων κεραιών) σε 2.250 μετρήσεις της ΕΕΑΕ ²

ΣΕΛ. 104+105

WIND

Τα χαρακτηριζόμενα ως έξοδα προστασίας περιβάλλοντος για το έτος 2017, δηλαδή, συντήρησης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO14001 και κάλυψης υποχρεώσεων έναντι του Νόμου 2939/2001 για την εναλλακτική διαχείριση των αποβλήτων, ανήλθαν κατά προσέγγιση στα 24.448 ευρώ.

Αναφορικά με πρόστιμα και κυρώσεις μη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία, δεν υπήρξαν σημαντικές χρηματικές ή μη-χρηματικές κυρώσεις για το έτος 2017.

¹ Εξαιρούνται τα πάρκα κεραιών στα οποία συνυπάρχουν σταθμοί εκπομπής σήματος ραδιοφώνου, τηλεόρασης, ψηφιακής τηλεόρασης, σταθμοί TETRA, ραντάρ κ.ά. και η τυχόν υπέρβαση αφορά αθροιστικά στο σύνολο των εγκαταστάσεων εκπομπής.

² http://eeae.gr/files/anakoinoseis/EEAE_EMF_report_2017.pdf

Κλίμα, Ενέργεια & Διαχείριση της Ενέργειας

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

Εξετάζουμε διαρκώς τρόπους να μειώσουμε την κατανάλωση ενέργειας αλλά και να αυξήσουμε την ενεργειακή αποδοτικότητα με παρεμβάσεις και έργα σε επίπεδο εξοπλισμού αλλά και κτιρίων, κατ' επιταγή των σημαντικών προσαθειών σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο (π.χ. Στόχοι 20-20-20 της Ε.Ε., και πιο πρόσφατα 27-27-40 έως το 2030 καθώς και Στόχοι 7 και 13 των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Η.Ε.). Παράλληλα παρακολουθούμε τις εκπομπές ρύπων άμεσες και έμμεσες (μεταφρασμένες σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα).

Συνολική κατανάλωση ενέργειας

Η πλειοψηφία της ενέργειας που καταναλώνουμε είναι ηλεκτρική ενέργεια, αλλά χρησιμοποιούμε επίσης πετρέλαιο κίνησης, πετρέλαιο θέρμανσης και βενζίνη οχημάτων. Η συνολική ενέργεια που καταγράψαμε το 2017 ανήλθε σε 358.669 GJ, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων του στόλου οχημάτων³. Η ηλεκτρική ενέργεια που καταναλώσαμε άγγιξε τα 312.088 GJ αυξημένη κατά 24.977 GJ σε σχέση με το 2016 ή περίπου 7,5%, λόγω της παρατηρούμενης αυξημένης χρήσης νέων τεχνολογιών και δεδομένων.

Η δε αποδοτικότητα της χρησιμοποιούμενης ενέργειας (ενεργειακή ένταση – energy intensity), εκφρασμένη ως μονάδες καταναλωθείσας ενέργειας προς τα συνολικά ετήσια έσοδα διαμορφώθηκε το 2017 στα 0,7149 GJ/χιλ. € αυξημένη κατά 4,61%.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Η ενέργεια που καταναλώνουμε προέρχεται από μη-ανανεώσιμες πηγές. Όμως, έχουμε εγκαταστήσει και λειτουργούμε περιορισμένο αριθμό ΑΠΕ (8 φωτοβολταϊκά ισχύος 900W) σε υβριδικά ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη.

Το 2017 υπολογίζουμε ότι τα εν λόγω συστήματα παρήγαγαν κατ' εκτίμηση 1.640 KWh ενέργειας κατά μέσο όρο το κάθε ένα.

Το 2016 ολοκληρώσαμε ή εκκινήσαμε νέα έργα εξοικονόμησης ενέργειας σε επιλεγμένα κτίρια και εξοπλισμούς.

Το 2017 συνεχίσαμε τις προσπάθειες εξοικονόμησης ενέργειας σε κτίρια και μεμονωμένους χώρους. Έχουμε ολοκληρώσει:

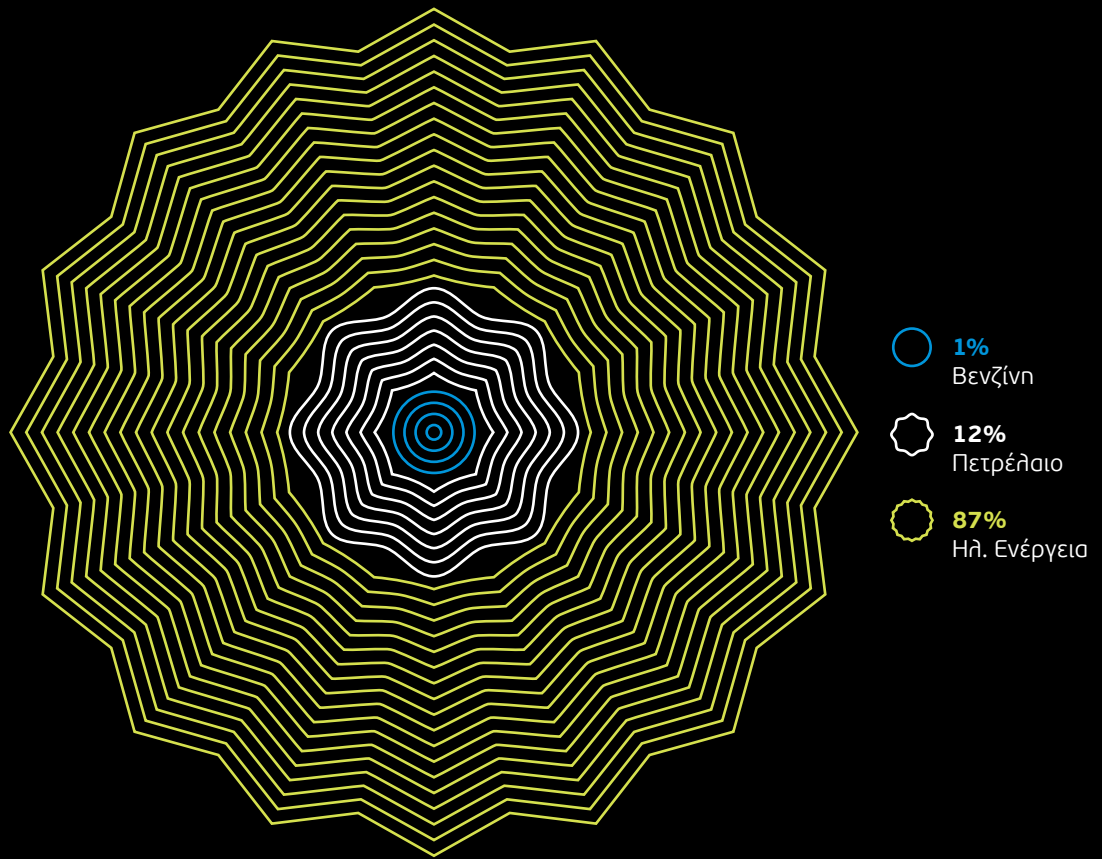
- Την ενεργειακή αναβάθμιση Data Centre με πλήρη αντικατάσταση του κλιματισμού στον χώρο.
Αποτέλεσμα: Μείωση PUE κατά 12,32% σε σχέση με την αρχική κατάσταση και κατά 7,5% σε σχέση με το σύνθετο σε data centre αντίστοιχης κατηγορίας⁴
- Την ολοκλήρωση αντικατάστασης παλαιών κλιματιστικών μονάδων σε μεγάλα κτίρια με κέντρα δεδομένων.
- Τη συνεχιζόμενη χωρική και λειτουργική αναδιαμόρφωση/ανακατανομή εξοπλισμών τηλεπικοινωνιών και IT με στόχο τη χρήση λιγότερου φυσικού χώρου για τον ίδιο εξοπλισμό και αύξηση της αποδοτικότητας του υποστηρικτικού εξοπλισμού.

Συνολικά σε όλα τα κτίρια τηλεπικοινωνιών παρατηρήθηκε μείωση της κατανάλωσης κατά 2.170 MWh ή 7.813 GJ το 2017, ή το 9% της συνολικής κατανάλωσης των κτιρίων.

Επιπλέον, στοχεύουμε για το 2018 τον σχεδιασμό και εφαρμογή συστήματος ενεργειακής διαχείρισης κατά ISO50001 σε όλα μας τα κτίρια, με στόχο τη διαρκή μας βελτίωση σε αυτόν τον σημαντικό, για τον κλάδο μας και όχι μόνο, τομέα. Για το δίκτυο σταθμών, προβλέπεται η διενέργεια ενεργειακών ελέγχων, με χρήση κατάλληλου μετρητικού εξοπλισμού σε δείγμα εγκαταστάσεων από όλες τις κλιματικές ζώνες της χώρας, με στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων για την ενεργειακή απόδοση του δικτύου, καθώς και τον σχεδιασμό στοχευμένων ενεργειών για τη συγκράτηση της αναμενόμενης αύξησης κατανάλωσης ενέργειας στο δίκτυό μας, συνέπεια των νέων τεχνολογιών και της αυξημένης χρήσης των ηλεκτρονικών μας υπηρεσιών.

³ Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσίδα καταστημάτων. Σημειώνουμε ότι οι τιμές επαναυπολογίζονται σε ετήσια βάση για τα προηγούμενα τρία έτη.

⁴ Κατηγορία «localized» σύμφωνα με τη σχετική έκθεση του Berkeley Lab με τίτλο "https://eta.lbl.gov/publications/united-states-data-center-energy" US Data Centre Energy Usage Report 2016, σελ. 31

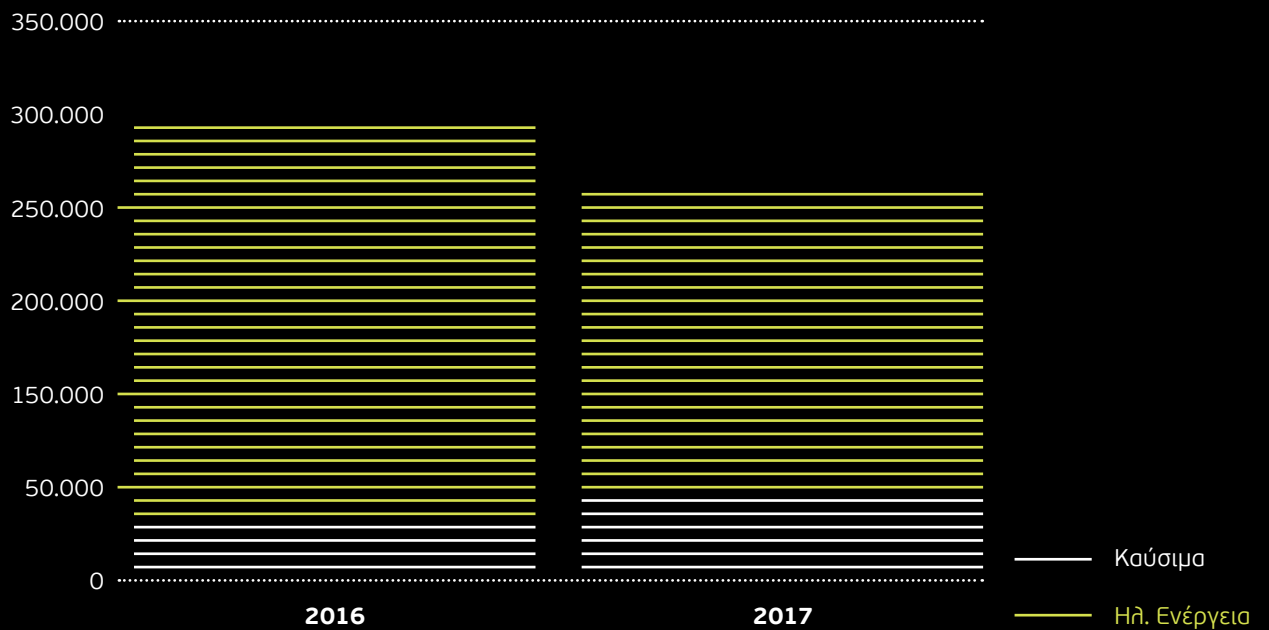


ΣΕΛ. 106+107

WIND

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 2016-2017 (GJ)

ΣΧΗΜΑ 7.2



Κατανάλωση καυσίμων

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

Σημαντικό μέρος της χρησιμοποιούμενης ενέργειας από ορυκτά καύσιμα προορίζεται για την ηλεκτροπαραγωγή ή την εφεδρεία σε περίπτωση διακοπής της ηλεκτροδότησης σε εγκαταστάσεις/σημεία παρουσίας του δικτύου. Για τη μείωση του καυσίμου που χρησιμοποιείται για ηλεκτροπαραγωγή σε απομακρυσμένους σταθμούς βάσης σχεδιάστηκε και ολοκληρώθηκε έργο αντικατάστασης των ηλεκτρογεννητριών με υβριδικά συστήματα, καταγράφοντας σημαντική εξοικονόμηση στην κατανάλωση.

Ακόμα και μετά την υλοποίηση του εν λόγω έργου, από το σύνολο των ορυκτών καυσίμων που καταναλώθηκε το 2017, το μεγαλύτερο ποσοστό αφορά στη χρήση γεννητριών για ηλεκτροπαραγωγή. Το υπόλοιπο καταναλώθηκε για θέρμανση κτηρίων και την κίνηση του στόλου οχημάτων. Ως αποτέλεσμα των ενεργειών για αύξηση της αποδοτικότητας και οικονομία στα καύσιμα, από τη χρήση υβριδικών συστημάτων ηλεκτροπαραγωγής σε Σταθμούς Βάσης, την αντικατάσταση του στόλου οχημάτων με νέα με σαφώς βελτιωμένη κατανάλωση ανά 100km, κ.ά. παρατηρείται μία σταδιακή μείωση της ενέργειας από χρήση καυσίμων τα τελευταία 6 έτη με μείωση που αγγίζει σχεδόν το 70%.

Στόλος οχημάτων

Αναφορικά με τον εταιρικό στόλο οχημάτων, καταναλώθηκαν συνολικά 245.160 λίτρα καυσίμων, εκ των οποίων το 23,7% ήταν αμόλυβδη βενζίνη και το υπόλοιπο πετρέλαιο κίνησης. Η κατανάλωση ανά όχημα (ετήσια) διαμορφώθηκε στα 1.377 λίτρα, παραμένοντας στα ίδια επίπεδα με το 2016 (1.369 λίτρα). Οι συνολικές εκπομπές του στόλου για το έτος 2016 ήταν 624,27 τόνοι CO₂e⁵.

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

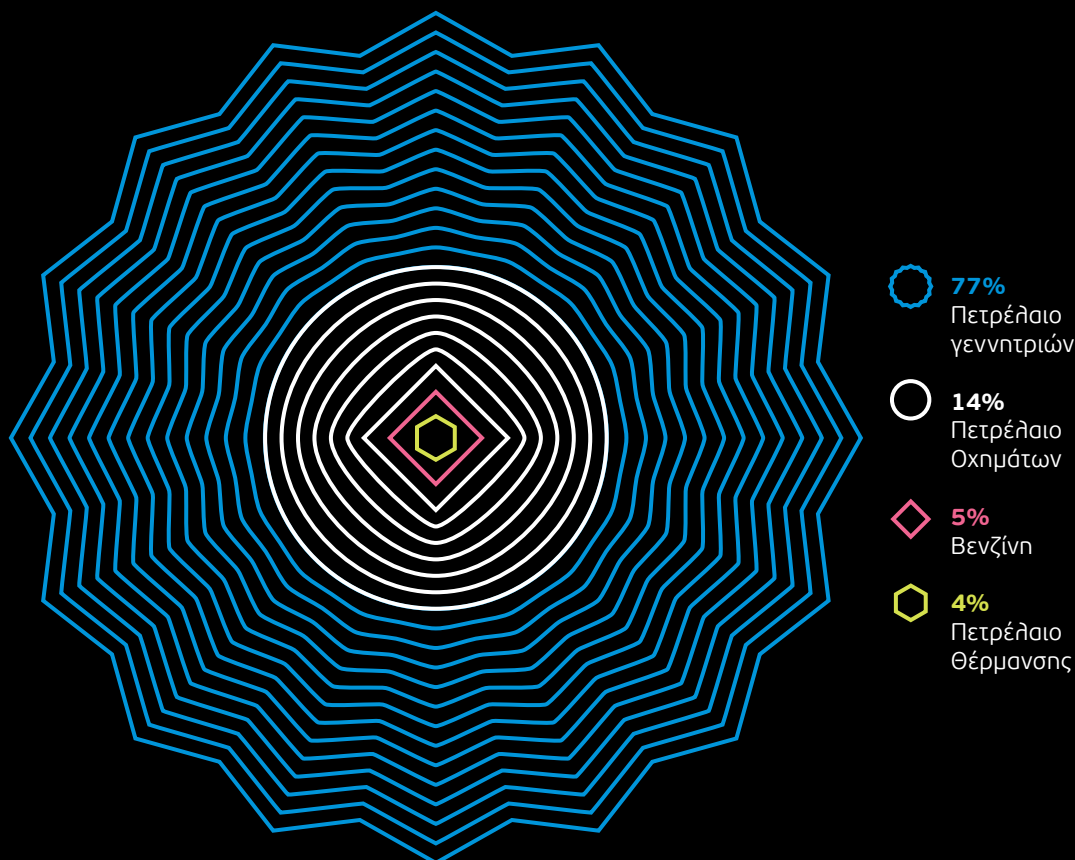
5. Οι εκπομπές υπολογίστηκαν με το εργαλείο υπολογισμού του Greenhouse Gas Protocol "World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6".

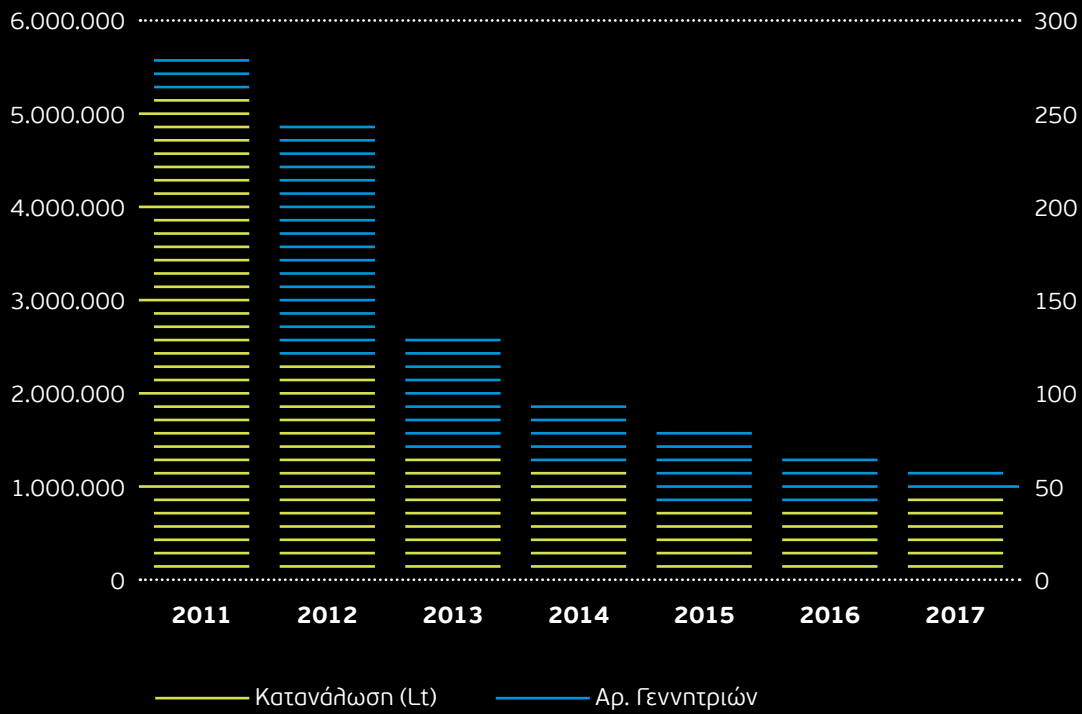
2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ- ΧΡΗΣΗ ΟΡΥΚΤΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ (%) 2017

ΣΧΗΜΑ 7.5



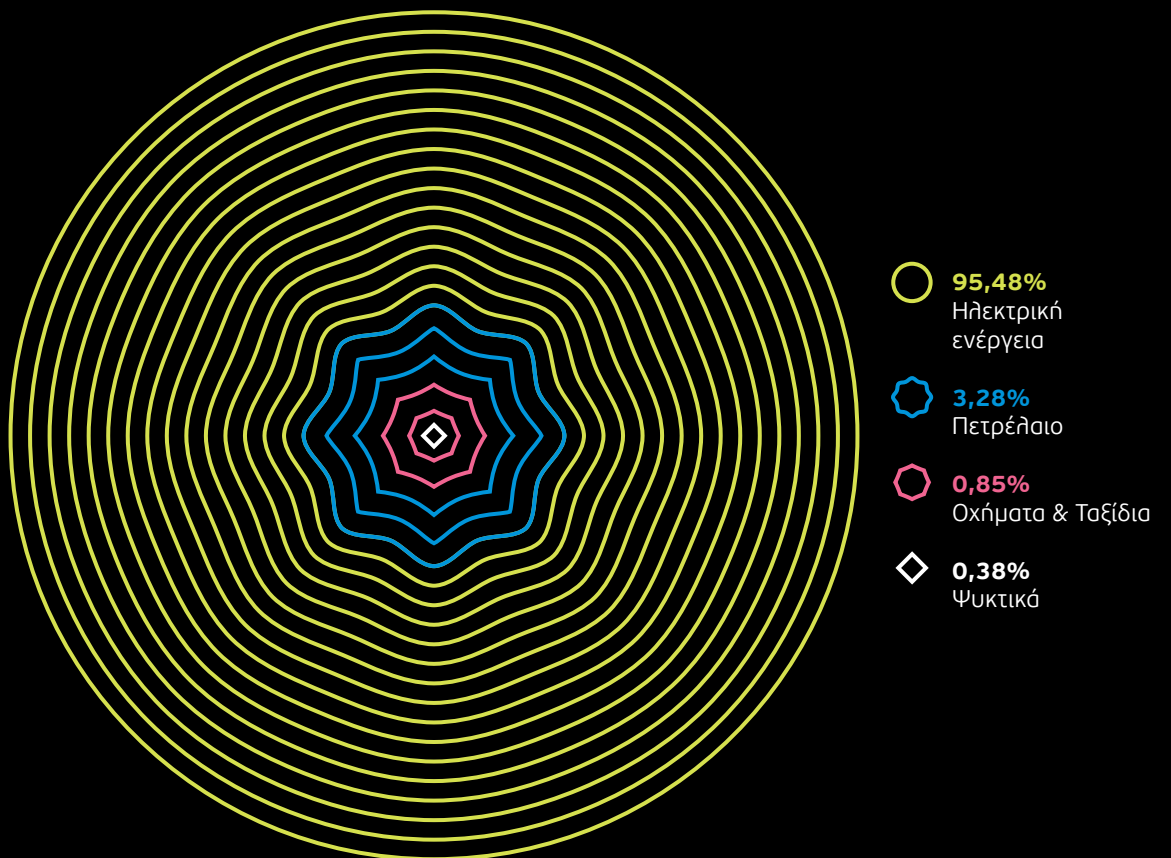


ΣΕΛ. 108+109

WIND

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΡΥΠΩΝ ΑΝΑ ΠΗΓΗ (%) 2017

ΣΧΗΜΑ 7.5



Εκπομπές Ρύπων

Οι εκπομπές ρύπων διαμορφώθηκαν στους 86.256 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα, σημειώνοντας αύξηση κατά 5,5% σε σχέση με το 2016.

Για τον υπολογισμό των εκπομπών χρησιμοποιούμε τον οδηγό υπολογισμού του World Resources Institute⁶. Εξ αίρεση αποτελούν οι εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τις οποίες χρησιμοποιούμε το μέσο συντελεστή μετατροπής της ΔΕΗ Α.Ε. Το 2017 προσαρμόσαμε εκ νέου τον μέσο συντελεστή μετατροπής για την ηλεκτρική ενέργεια λόγω έκδοσης νεότερου δείκτη μετατροπής (1,05 kg/kWh⁷). Για την ορθότερη σύγκριση των ετήσιων στοιχείων απόδοσης, έχουν επαναυπολογιστεί όλες οι έμμεσες εκπομπές από την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας με τον συντελεστή αυτό.

Εκπομπές Αερίων που Βλάπτουν το Όζον (ODS)

Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον προκύπτουν από τη λειτουργία μηχανημάτων κλιματισμού. Θεωρώντας ότι η ποσότητα που συμπληρώνεται στο κύκλωμα κάθε μηχανήματος δυνητικά μπορεί να έχει διαφύγει στο περιβάλλον, υπολογίζουμε την ποσότητα αυτή ως επιβάρυνση στην ατμόσφαιρα. Για τον υπολογισμό της επιβάρυνσης, χρησιμοποιούμε στοιχεία του IPCC (International Panel for Climate Change⁸).

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

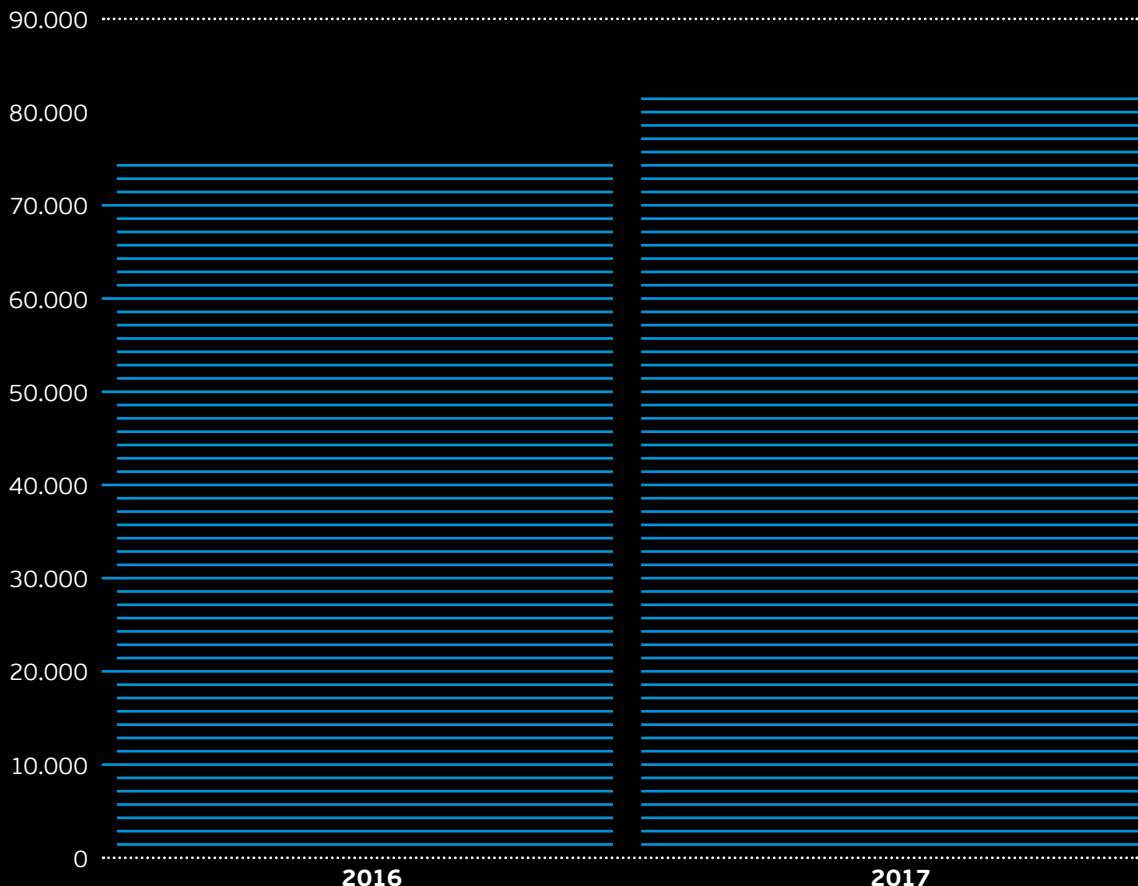
Η συνολική επιβάρυνση για το 2017 λόγω διαρροών ήταν 331 tn CO₂e.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (TNCO₂e) 2016-2017 / ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ

ΣΧΗΜΑ 7.6



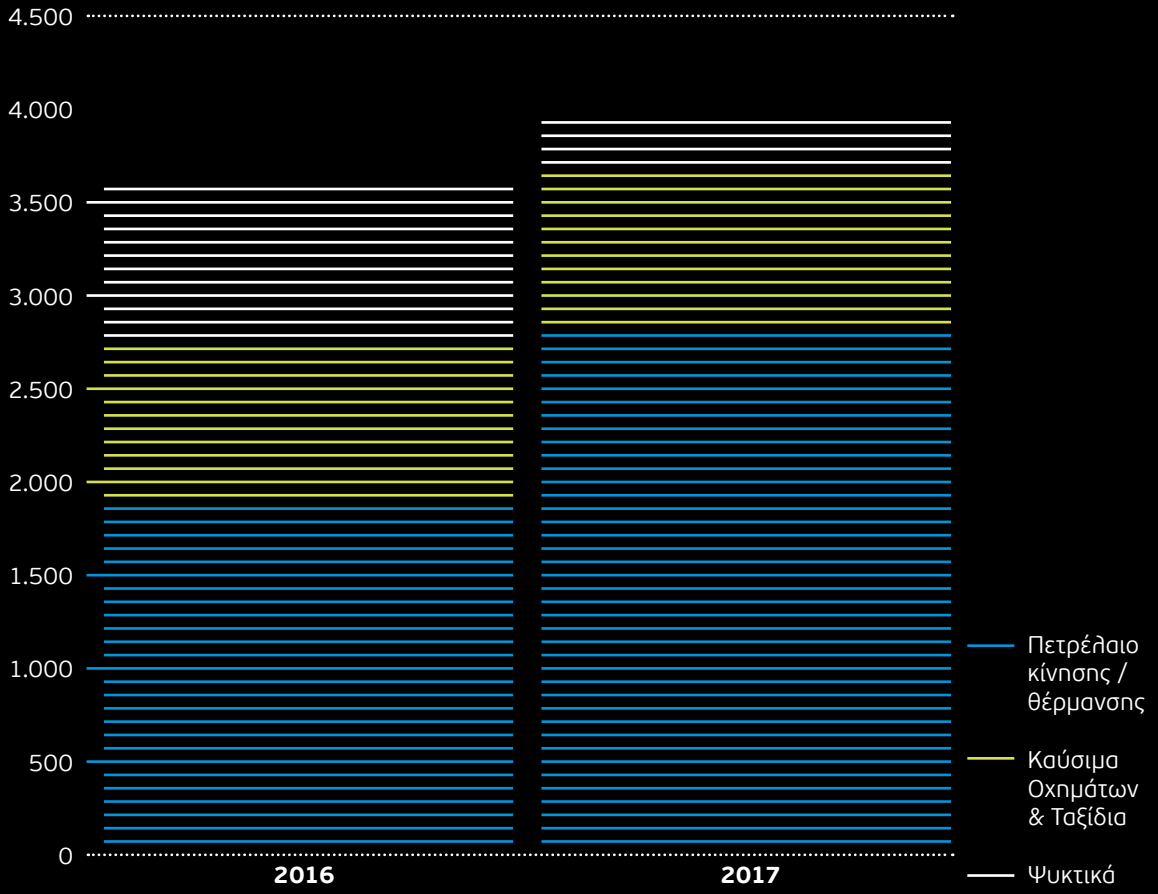
⁶<http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools>
World Resources Institute 2008: GHG Protocol Tool for Stationary Combustion Έκδοση 4.1(2015)
και το αντίστοιχο GHG emissions from transport or mobile sources Έκδοση 2.6 (2015)

⁷https://www.dei.gr/Documents2/%CE%95%CE%9A%CE%95/APOLOGISMOS%20DEH_2016_WEB_FINAL%20GR.pdf σελ. 70

⁸GWP IPCC 100y
http://www.ipcc.ch/publications_and_data/ar4/wg1/en/ch2s2-10-2.html
<http://www.ipcc.ch/ipccreports/tar/wg3/index.php?idp=144>

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (TNCO₂e) 2016-2017 (ΧΩΡΙΣ ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ)

ΣΧΗΜΑ 7.7

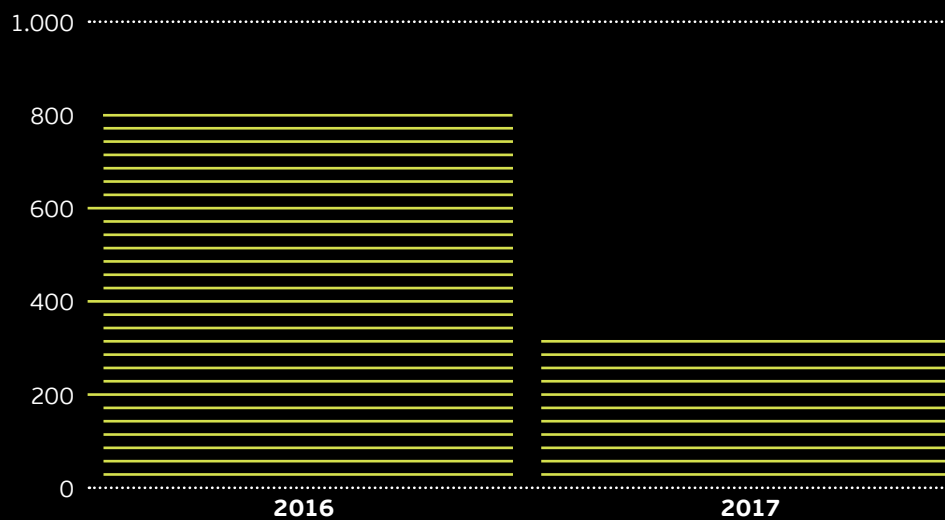


ΣΕΛ. 110+111

WIND

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΨΥΚΤΙΚΩΝ ΟΥΣΙΩΝ 2016-2017 (TN CO₂e)⁹

ΣΧΗΜΑ 7.8



⁹Άθροισμα HFC και HCFC

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. Συγκεκριμένα:

- Τηρούμε τα πιο αυστηρά όρια έκθεσης που προβλέπονται από τη νομοθεσία αλλά και από τους αρμόδιους διεθνείς οργανισμούς.
- Συνεργαζόμαστε με τους τοπικούς φορείς, όταν κατασκευάζουμε νέους σταθμούς βάσης.
- Περιορίζουμε την πρόσβαση του κοινού στους σταθμούς βάσης ώστε να αποφεύγεται η ακούσια έκθεση
- Αποφεύγουμε την εγκατάσταση σταθμών σε σημεία που ενδέχεται να εκτίθενται ευαίσθητες ομάδες πληθυσμού όπως σχολεία, νοσοκομεία, παιδικούς σταθμούς κ.ά.
- Συνιστούμε στο ευρύ κοινό να πληροφορείται υπεύθυνα για το θέμα αυτό και μόνο από αρμόδιους φορείς, και τις σχετικές πληροφορίες που οι φορείς αυτού εκδίδουν για το σκοπό αυτό, 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

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

Το 2017, η ΕΕΑΕ πραγματοποίησε 2.250 μετρήσεις και δεν εντόπισε υπέρβαση ορίων από σταθμούς βάσης, εξαιρούμενων των λεγόμενων «πάρκων κεραιών» στα οποία συνυπάρχουν σταθμοί κινητής, κεραιές τηλεόρασης, ραδιοφωνίας, σταθμοί εκπομπής τύπου TETRA, Ραντάρ κ.ά., και οι καταγεγραμμένες υπερβάσεις αφορούσαν το άθροισμα των εκπομπών όλων των παραπάνω.

Παραγωγή & Διαχείριση Αποβλήτων

Από τη λειτουργία μας παράγονται απόβλητα τα οποία συγκεντρώνονται, διαχωρίζονται και ανακυκλώνονται ή όταν αυτό δεν είναι εφικτό για τεχνικούς λόγους, διατίθενται προς υγειονομική ταφή με την προϋπόθεση ότι δεν αποτελούν επικίνδυνο απόβλητο.

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

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

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

Συλλογικό Σύστημα

A.Φ.Η.Σ. (Ανακύκλωση Φορτηών Ηλεκτρικών Στηλών)
Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.
Combatt A.E.t
ΣΥ/ΔΕ.ΣΥΣ. Α.Ε.
Ε.Π.ΕΝ.ΔΙ.ΣΥΣ (Re-Battery)
Φωτοκύκλωση
Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης – Ε.Ε.Α.Α.

Είδος Αποβλήτου

Μικρές μπαταρίες
Όλα τα είδη ηλεκτρικού & ηλεκτρονικού εξοπλισμού
Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
Είδη φωτισμού, λαμπτήρες, φωτιστικά σώματα
Όλες οι συσκευασίες προϊόντων

Η παραγωγή αποβλήτων το 2017 έφτασε τους 705,5 τόνους, έναντι 966 τόνων το 2016. Σημειώνουμε ότι από το 2016 καταγράφουμε και τα απόβλητα εκσκαφών, κατασκευών και κατεδαφίσεων στα οποία οφείλεται η μεγάλη αύξηση από το 2015 και μετά. Ακόμα λόγω της δεδομένης περιοδικότητας των εργασιών συντήρησης ή/και την υλοποίηση έργων σε κεραιοσυστήματα και άλλες εγκαταστάσεις (π.χ. εκκαθάριση αρχείου, αντικατάσταση επίπλων λόγω ανακαινίσεων, εκκαθάριση αποθηκευμένων εξοπλισμών που δεν απαιτούνται πλέον) παρατηρούνται σημαντικές ετήσιες διακυμάνσεις στις παραγόμενες ποσότητες αποβλήτων.

Επικίνδυνα/Μη-επικίνδυνα Απόβλητα

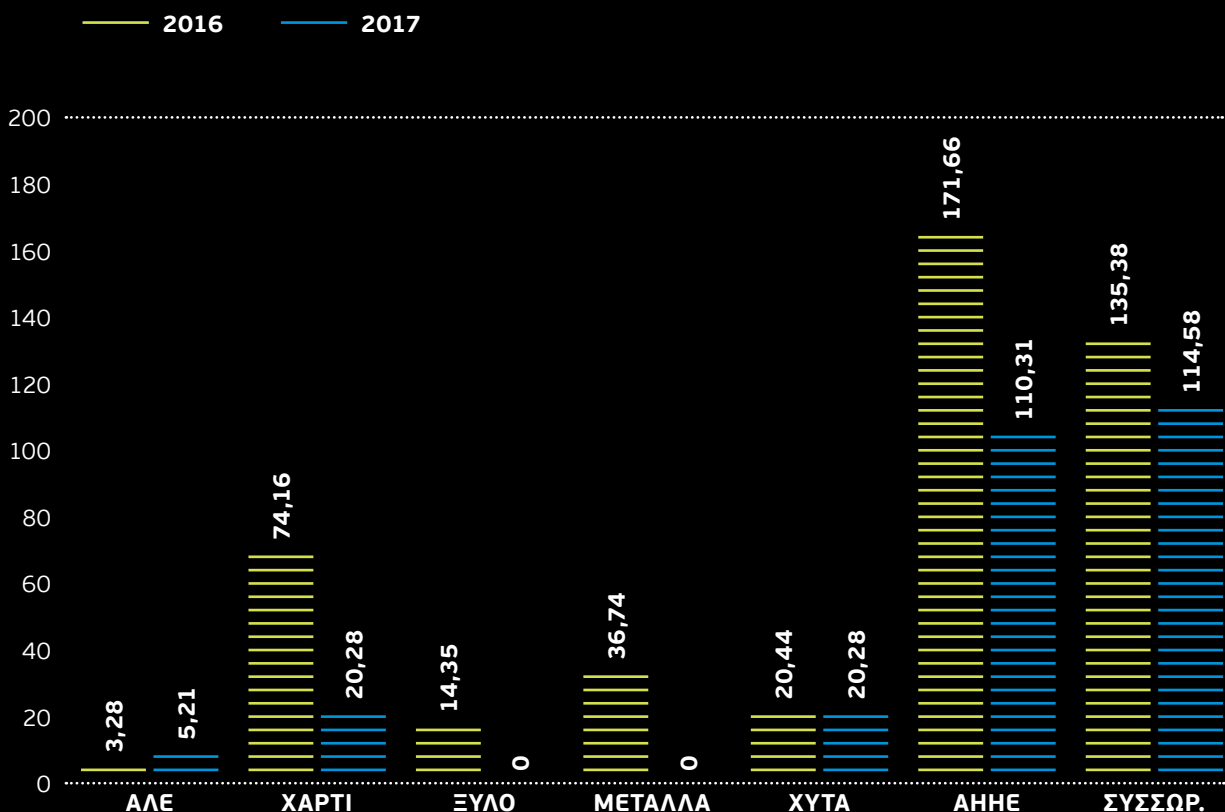
Η παραγωγή αποβλήτων υπήρξε μεγαλύτερη στα επικίνδυνα απόβλητα έναντι των μη-επικινδύνων, καθώς η πλειοψηφία των παραγόμενων αποβλήτων είναι εξοπλισμός (ΑΗΗΕ), συσσωρευτές, μπαταρίες και απόβλητα λιπαντικών, εξαιρουμένων των οικοδομικών αποβλήτων. Το σύνολο των επικινδύνων αποβλήτων ανακυκλώνονται με τη βοήθεια κατάλληλα αδειοδοτημένων συνεργατών/συλλεκτών. Περίπου 40,5 τόνοι μη-επικινδύνων αποβλήτων, εξαιρουμένων των οικοδομικών, παρήχθησαν το 2017, αποτελούμενα από ανακυκλώσιμα μη-επικίνδυνα υλικά (κυρίως χαρτί) και όσα μικτά αστικού τύπου απόβλητα προκύπτουν από τη λειτουργία μας και διοχετεύονται σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων. Συνολικά 20 τόνοι διοχετεύτηκαν σε ΧΥΤΑ το 2017. Το σύνολο των παραχθέντων αποβλήτων διαχειρίστηκαν εντός Ελλάδας.

ΣΕΛ. 112+113

WIND

ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ 2016-2017 (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ)

ΣΧΗΜΑ 7.11



Μείωση χρήσης χαρτιού

Ενέργειες με στόχο τη μείωση χαρτιού υλοποιούνται για πάνω από δέκα χρόνια. Οι σχετικές δράσεις στοχεύουν και στις εσωτερικές μας διαδικασίες αλλά και στο ευρύ κοινό και στους πελάτες μας. Από το 2001 έχουμε ξεκινήσει και καταργούμε τη χρήση χαρτιού όπου είναι εφικτό, έχοντας ήδη εφαρμόσει πληθώρα ενεργειών όπως:

Εσωτερικό περιβάλλον

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

Καταστήματα - Συνεργάτες - Προμηθευτές

- Κατάργηση εκτύπωσης σε συγκεκριμένα έγγραφα που η επικοινωνία τους προς τα καταστήματα, γινόταν σε έντυπη μορφή.
- Ηλεκτρονική διαχείριση τιμολογίων.
- Αλλαγή εκτυπωτών καταστημάτων σε μοντέλα που εκτυπώνουν μικρότερη επιφάνεια για συγκεκριμένα παραστατικά.
- Χρήση ψηφιακής υπογραφής.

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 και συνοδευτικές ενέργειες προώθησης της χρήσης της πλατφόρμας.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

- Νέο ψηφιακό κατάστημα. Τα νέα καταστήματα WIND προσφέρουν μια νέα, μοναδική εμπειρία τεχνολογίας και εξυπηρέτησης στους καταναλωτές, και καλύτερο περιβαλλοντικό προφίλ. Ενσωματώνουν πλήρως τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας και καταργούν τη χρήση χαρτιού και εντύπων για λόγους προβολής και διαφήμισης σε μεγάλο βαθμό. Μέσα από διαδραστικές οθόνες αφής και το ειδικό λογισμικό, ο επισκέπτης εξερευνά και προσωποποιεί τις επιλογές του στην Κινητή, τη Σταθερή και το Internet σε κάθε πιθανό συνδυασμό, χωρίς να απαιτείται να ανατρέξει σε έντυπο υλικό, ενώ παράλληλα καταργείται και η χρήση αφίσας εντός τους καταστήματος.

Τα αποτελέσματα είναι εξίσου σημαντικά

- Από τη χρήση της εκτύπωσης διπλής όψης παρατηρήθηκε μείωση χαρτιού που στο πρώτο έτος εφαρμογής άγγιξε τις 600.000 σελίδες ή το αντίστοιχο 1.500 κιλών ετησίως.
- Από τη χρήση του εσωτερικού ιστότοπου και την ηλεκτρονική διακίνηση των 7 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων φορμών εξοικονομούνται περίπου 60.000 - 70.000 φύλλα χαρτιού ετησίως, το αντίστοιχο περίπου 300 κιλών.
- Από τις αλλαγές σε διάφορες διαδικασίες που αφορούν είτε την αλυσίδα είτε τα γραφεία υπολογίζουμε ότι εξοικονομούνται δεκάδες χιλιάδες σελίδες ετησίως, βάρους άνω των 10 τόνων (οι 9,5 τόνοι προκύπτουν από την αλλαγή μίας και μόνο διαδικασίας).
- Από τη χρήση του e-bill, το 2017, εξοικονομήθηκαν τουλάχιστον 45,9 τόνοι χαρτιού σε ένα έτος. Τα τελευταία έτη, συνεχίζεις με τις δεσμεύσεις μας, προωθούμε ενεργά τις ηλεκτρονικές μας υπηρεσίες μέσω της πλατφόρμας myWIND και myWINDAPP που επιτρέπει στους πελάτες μας να συνδέονται και να βλέπουν το λογαριασμό τους ή να εκτελούν διάφορες ενέργειες (πληρωμές π.χ.) μέσω της ειδικής εφαρμογής και από το κινητό τους τηλέφωνο ή το διαδίκτυο, χωρίς φυσική παρουσία σε κατάστημα και χωρίς εκτυπωμένο λογαριασμό.
- Τέλος, από τα ψηφιακά μας καταστήματα υπολογίζουμε ότι χάρη στη χρήση οθονών για προβολή εμπορικών πληροφοριών εξοικονομούμε περίπου 150 τόνους χαρτιού κάθε χρόνο από τη μη-εκτύπωση φυλλαδίων.

Και στο εσωτερικό μας περιβάλλον, ο δείκτης κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο παρέμεινε σταθερά το 2017 στα 4,26 πακέτα ανά εργαζόμενο, λιγότερο δηλαδή από το μισό σε σχέση με το 2008 όταν και ξεκίνησε η καταμέτρηση αυτού του δείκτη. Το 2008 ο αντίστοιχος δείκτης ήταν 8,8 πακέτα ανά εργαζόμενο.



ΣΕΛ. 114+115

WIND

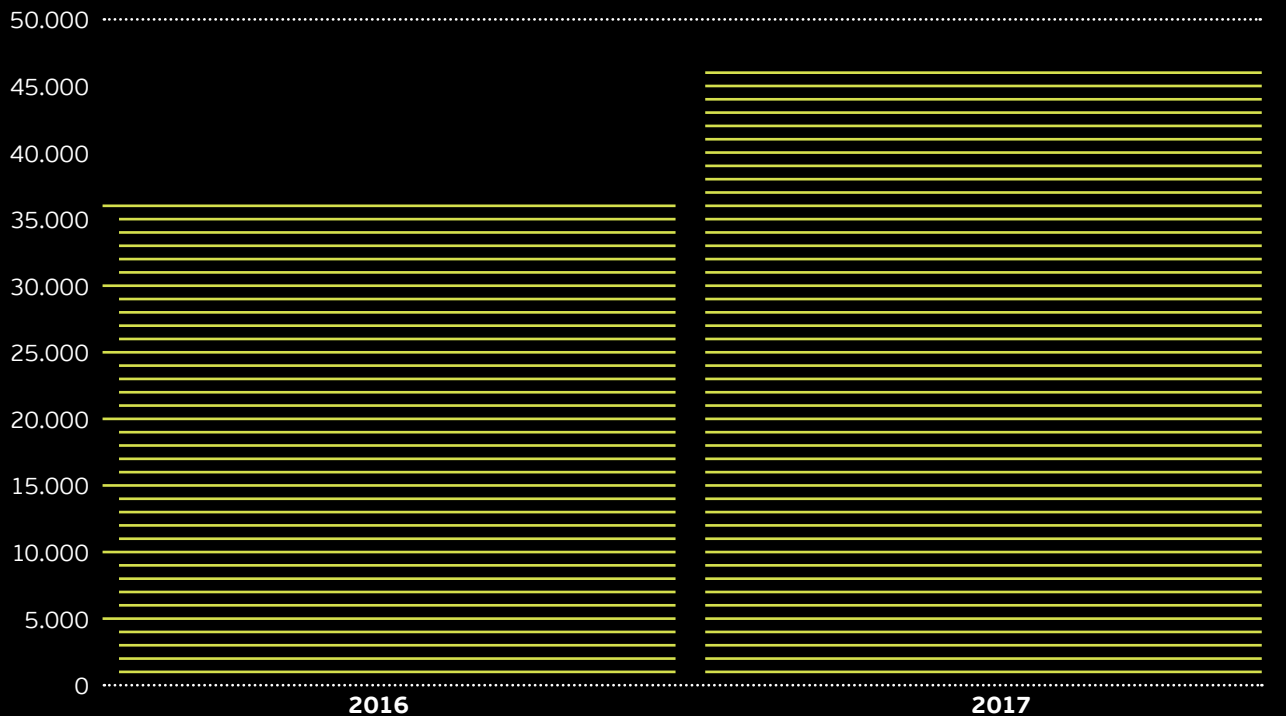
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑ

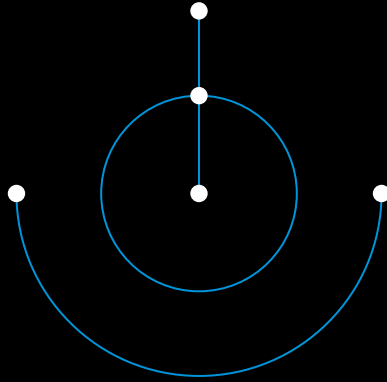
ΣΧΗΜΑ 7.10



ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ ΚΑΤ' ΕΤΟΣ (ΚΓ) ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ Ε-BILL

ΣΧΗΜΑ 7.11





ΣΕΛ. 116+117

WIND

ΑΓΟΡΑ →

Προσφέρουμε Κορυφαία Εμπειρία στον Πελάτη

2017

08

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

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

Με μια ματιά

87,1%



ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ 4G

6%



ΑΥΞΗΣΑΜΕ ΤΗ ΒΑΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗ ΣΤΑΘΕΡΗ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

17%



ΑΥΞΗΘΗΚΑΝ ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ SMARTPHONE

9



ΝΕΟΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΙ ΚΟΜΒΟΙ
ΣΤΑΘΕΡΗΣ

ΣΕΛ. 120+121

WIND



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

Customer Experience Transformation

Η παροχή μίας εξαιρετικής εμπειρίας στους Πελάτες είναι στρατηγική προτεραιότητα της Εταιρείας μας προκειμένου να χτίσουμε σταθερές σχέσεις με πιστούς πελάτες και να διαφοροποιηθούμε στο πεδίο της εξυπηρέτησης σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

Για όλους εμάς στην WIND, η εμπειρία Πελάτη στηρίζεται σε δύο βασικούς πυλώνες:

- Ξεγνοιασιά: εξαλείφουμε τις περιπτώσεις στις οποίες αναγκάζουμε τον Πελάτη να έρθει σε επαφή μαζί μας, ιδιαίτερα για κάποιο πρόβλημα.
- Ευχάριστες Εκπλήξεις: ακόμα και στις περιπτώσεις που ο Πελάτης θα επικοινωνήσει μαζί μας, στόχος είναι να του μένουμε Αξέχαστοι δίνοντάς του αφορμές να μοιράζεται τις θετικές του εμπειρίες με τον περίγυρό του.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Το Customer Experience Transformation, το καθολικό πρόγραμμα μετασχηματισμού της Εταιρείας μας με σκοπό την αριστεία στην Εμπειρία Πελάτη, ξεκίνησε τον Απρίλη του 2017 και περιστρέφεται γύρω από τη θέσπιση συγκεκριμένων και μετρήσιμων στόχων και τη συνεχή υλοποίηση δράσεων βελτίωσης της εμπειρίας του πελάτη σε όλο το φάσμα των λειτουργιών της Εταιρείας.

Για την υλοποίηση του προγράμματος αυτού έχουν δημιουργηθεί ομάδες εργασίας σε περιοχές μεγάλης σημαντικότητας όπως η εξυπηρέτηση πελατών, οι πωλήσεις, οι λογαριασμοί, οι υπηρεσίες σταθερής, οι εταιρικοί πελάτες και η επικοινωνία. Κάθε ομάδα εργασίας έχει σκοπό να αναλύσει σε βάθος τα πιθανά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Πελάτες μας και στη συνέχεια να σχεδιάσει και να υλοποιήσει σειρά από βελτιωτικές δράσεις.

Ένα τέτοιο μεγάλο πρόγραμμα μετασχηματισμού όπως είναι το Customer Experience, συνοδεύεται από συγκεκριμένες εκπαιδευτικές και επικοινωνιακές δραστηριότητες ώστε να εγκαθιδρύσουμε μία πελατο-κεντρική κουλτούρα μέσα στην Εταιρεία και να εισέλθουμε σε έναν ενάρετο κύκλο συνεχούς βελτίωσης αλλάζοντας τις διαδικασίες μας και τον τρόπο συνεργασίας.

Παρακάτω παραθέτουμε μερικούς ενδεικτικούς αριθμούς που αναδεικνύουν το μέγεθος της προσπάθειας που γίνεται στα πλαίσια του μετασχηματισμού Customer Experience.

- Πάνω από 60 άμεσα εμπλεκόμενα άτομα στις βασικές βελτιωτικές δράσεις και την παρακολούθηση των σχετικών δεικτών απόδοσης (CX KPIs), οι οποίοι αριθμούν πάνω από 550.
- 6 ομάδες εργασίας από διαφορετικά τμήματα, οι οποίες εστιάζουν στην επίλυση των κύριων προβλημάτων που σχετίζονται με την εμπειρία των Πελατών μας.
- Πάνω από 140 δράσεις και πάνω από 550 σχετικές δραστηριότητες έχουν εντοπιστεί και είναι είτε σε φάση σχεδιασμού είτε υλοποίησης.
- Πάνω από 50 σχετικά IT έργα προς υλοποίηση.

Στη βελτίωση της εμπειρίας συμβάλλουν ουσιαστικά τα νέα ψηφιακά καταστήματα, αιχμή του δόρατος στη λιστική, το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης καθώς και ευρύτερες εμπορικές συνεργασίες και online πλατφόρμες που διαθέτουμε. Επιπλέον, απλοποιούμε ακόμα περισσότερο τα προγράμματα και τις υπηρεσίες μας, διαθέτοντας πιο κατανοητά, αλλά και «υπεύθυνα» προϊόντα, προσιτά στους συνδρομητές, με επίκεντρο τις ανάγκες τους αλλά και την εκρηκτική ανάπτυξη στη χρήση mobile data.

Σε μία ακόμη ιδιαιτέρως απαιτητική χρονιά σημειώσαμε συστηματική πρόοδο:

στην κινητή τηλεφωνία

- Ένας στους δύο ιδιώτες πελάτες συμβολαίου κινητής απολαμβάνουν την εμπειρία των συμβολαίων W & W plus, απελευθερώνοντας τη χρήση mobile Internet.
- Διατηρήσαμε το μερίδιό μας στους ενεργούς πελάτες αυξάνοντας κατά 7% τα λεπτά ομιλίας που καταναλώνουν.
- Αυξήσαμε κατά 17% τους χρήστες smartphone που αξιοποιούν τις υπηρεσίες data στη βάση μας και παράλληλα αυξήσαμε τη μέση data χρήση τους κατά 46%.

στη σταθερή τηλεφωνία και το Internet

- Γίναμε ο πρώτος εναλλακτικός πάροχος που δίνει NGA υπηρεσίες χονδρικής σε άλλους παρόχους στη χώρα μας, από ιδιόκτητες καμπίνες.
- Εισαγάγαμε τα νέα προϊόντα WIND Fiber με ταχύτητες 100 και 200 Mbps.
- Εστιάσαμε στην ενδυνάμωση των συνδυαστικών προϊόντων Σταθερής – Κινητής και Internet με βασικό όχημα τις λύσεις triple play, υπερδιηλεκάζοντας τον αριθμό των συνδρομητών που τις απολαμβάνουν.
- Αυξήσαμε τη βάση μας κατά 6%.
- Πραγματοποιήσαμε επέκταση σε 9 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους, φτάνοντας συνολικά τους 321 (174 με φυσική συνεγκατάσταση και 147 με απομακρυσμένη συνεγκατάσταση), παρέχοντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και Internet στο 77,5% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών.
- Αυξήσαμε τον αριθμό των συνδρομητών μας που απολαμβάνουν υψηλές ταχύτητες πρόσβασης στο Internet (50, 100 και 200 Mbps) κατά 50%.

ΣΕΛ. 122+123

WIND

Εκπαίδευση των συνεργατών μας

Έχουμε δημιουργήσει κατάλληλα σύγχρονα εκπαιδευτικά προγράμματα και διαδικασίες τόσο για τους πωλητές και τους συνεργάτες της αλυσίδας καταστημάτων WIND σε όλη την Ελλάδα, η οποία λειτουργεί με τη μέθοδο της δικαιοχρησίας (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 λαμβάνουν χώρα είτε online, είτε μέσω πλατφόρμας e-learning είτε δια ζώσης και αφορούν σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά και ανάπτυξη δεξιοτήτων. Κατά τη διάρκεια του 2017 πραγματοποιήθηκαν 8.563 εκπαιδευτικές ώρες σε 1.377 επαγγελματίες εκπροσώπους των πωλήσεων και της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των συνεργατών μας.

1. Σύστημα πιστοποίησης για νέους και παλαιούς πωλητές αναφορικά με τη μεθοδολογία πώλησης της WIND.
2. Εκπαίδευση Συνεργατών Τηλεφωνικών Κέντρων για την Εξυπηρέτηση Πελατών στη βάση του μοντέλου εκπαίδευσης "Train the Trainer."
3. Εξατομικευμένα προγράμματα εκπαίδευσης.
4. Εκπαίδευση μέσω πλατφόρμας τηλεεκπαίδευσης (E-Learning) με τις εξής δυνατότητες:
 - On-line αίθουσες εκπαίδευσης (virtual classrooms).
 - Παρουσιάσεις on-line (live webinars).
 - On-line μαθήματα (webinars).
 - On-line αξιολόγηση γνώσεων μέσω ερωτηματολογίων.
5. Μηνιαία εκπαίδευση πωλητών μέσω ερωτηματολογίων, σεναρίων πώλησης και cross sell games.
6. Δημιουργία εγχειριδίων για όλα τα προϊόντα, υπηρεσίες & συστήματα και τους επιθεωρητές καταστημάτων.
7. Εκπαίδευση κατά τη διάρκεια της εργασίας (on the job training).

WIND Sales Club

Το WIND Sales Club είναι ο προορισμός για όλους τους πωλητές των καταστημάτων WIND: είναι ένας χώρος ειδικά διαμορφωμένος για δικτύωση ενημέρωση, ψυχαγωγία και επιβράβευση. Εδώ ανταλλάσσουμε ιδέες και απόψεις σε πραγματικό χρόνο, μοιραζόμαστε τις εμπειρίες μας, προτείνουμε ιδέες και λύσεις σε θέματα της καθημερινότητάς μας και ενημερωνόμαστε για όλα τα τελευταία νέα της WIND.

Από μια απλή πλατφόρμα instant messaging το μετατρέψαμε σε μια πλατφόρμα loyalty, η οποία είναι και η πρώτη του είδους της στην Ελλάδα. Το σύστημα συνδέει όλους τους πωλητές μέσω ενός δικτύου με την μορφή social network αλλά και τους επιβραβεύει, όχι με εξαργύρωση πόντων. Αντ' αυτού εισάγουν την έννοια της διαρκούς επιβράβευσης σε κάθε επίπεδο, με τα προνόμια να αυξάνονται αναλόγως επιπέδου.

Συνεκδοχικά εξελίχσαμε ένα επίπεδο λειτουργίας loyalty, με τη χρήση ενός εργαλείου instant messaging σε εταιρικό επίπεδο.

Ο απώτερος σκοπός του loyalty προγράμματος είναι η επιβράβευση και η έμπρακτη αναγνώριση των πωλητών. Με το WSC επιβραβεύουμε τη συμβολή του κάθε πωλητή που εργάζεται σε επίπεδο συνεργατών franchise, διασφαλίζοντας τη βελτίωση της αγοραστικής εμπειρίας του τελικού καταναλωτή καθώς και την συνεχόμενη επαγγελματική άνοδο των μελών της ομάδας πωλήσεων.

Οι χρήστες αποκτούν πόντους από τη συμμετοχή τους στο WIND Sales Club μέσω διαδραστικών ενεργειών σε ένα online περιβάλλον που περιλαμβάνει Live Chat στον WSC Wall, ενημερωτικές ενότητες στο WINDerful World και στο WINDepedia, και πληροφορίες για τους Διαγωνισμούς που τρέχουν στα καταστήματα. Το WIND Sales Club αριθμεί 790 μέλη – πωλητές καταστημάτων.

Τράπεζα Αίματος Καταστημάτων WIND

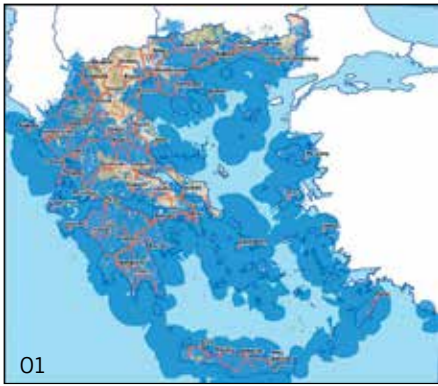
Για να κερδίζει αυτή η ομάδα και τους αγώνες για τη ζωή, δημιουργήσαμε Τράπεζα Αίματος Καταστημάτων WIND για τους ανθρώπους των Καταστημάτων. Μέχρι σήμερα συνεργαζόμαστε με τα νοσοκομεία Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών Γ. Γεννηματάς, το Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης Ιπποκράτειο, το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο στο Ρίο Παναγιά η Βοήθεια, το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Ιωαννίνων και το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Λάρισας, ενώ σύντομα θα προστεθούν επιπλέον Νοσοκομεία.

2017

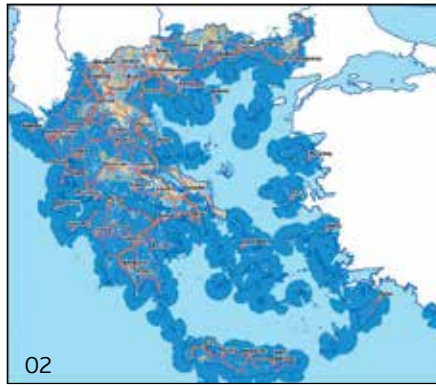
ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ανάπτυξη Δικτύου με Υπευθυνότητα

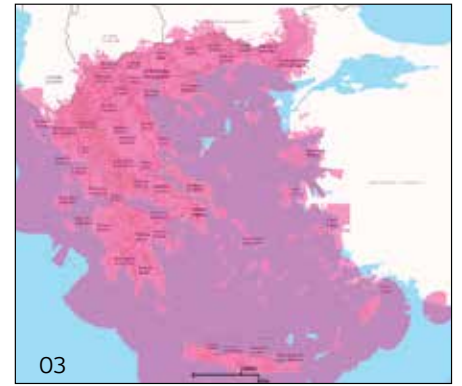
Από την ίδρυσή μας επενδύουμε εντατικά σε υποδομές και στην ανάπτυξη του δικτύου μας με υπευθυνότητα και ευαισθησία απέναντι στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον. Στόχος της στρατηγικής μας είναι, να φέρουμε την κινητή ευρυζωνικότητα πιο κοντά στους Έλληνες χρήστες και να συμβάλλουμε στον ψηφιακό μετασχηματισμό του τόπου μας.



Πληθυσμιακή Κάλυψη **4G**



Πληθυσμιακή Κάλυψη **3G**



Πληθυσμιακή Κάλυψη **2G**

Τομέας ενδιαφέροντος

Το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας

Κατάσταση

Στο τέλος του 2017, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου άγγιξε το:

Πρόκειται για τη δημιουργία ενός εντελώς νέου Ραδιοδίκτυου που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband έως:

Στην παρούσα φάση του έργου έχει ολοκληρωθεί ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν:

2017

2G: 99,63%
3G: 85,45%
4G: 87,1%

42 Mbps για το 3G
300 Mbps για το 4G

την Αθήνα, την Θεσσαλονίκη, την Πελοπόννησο, τα Ιόνια νησιά, τα Δωδεκανήσια, τα νησιά των Κυκλάδων, το Β.Α Αιγαίο, τον Νομό Μαγνησίας, τον Νομό Πιερίας, τον Νομό Σερρών, τον Νομό Καρδίτσας, τον Νομό Ξάνθης, τον Νομό Τρικάλων, τον Νομό Ροδόπης, την Κρήτη, ολόκληρη τη Χαλκιδική, την ευρύτερη περιοχή του Κορινθιακού, περιοχές της Βοιωτίας και Εύβοιας, περιοχές του Έβρου, περιοχές της Θεσπρωτίας, περιοχές της Λάρισας αλλά και περιοχές της Ξάνθης.

Το δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας

Κατά το 2017, έγινε επέκταση σε τηλεπικοινωνιακούς κόμβους.

Αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε sites.

Διεθνής Χωρητικότητα

GR-IX

Συνεγκαταστάσεις σε Τηλεπικοινωνιακούς Κόμβους.

Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ:

Αναφορικά με την κάλυψη του VDSL η WIND Ελλάς μέχρι το τέλος του 2017 έφτασε σε Αστικά Κέντρα.

Κατά το 2017 έγινε εγκατάσταση NGA υποδομών είτε FTTC: Fiber to the Cabinet, είτε /και FTTB: Fiber to the Building, είτε / και FTTH: Fiber to the Home στις περιοχές.

9

186

186 Gbps

20 Gbps

321

Ελλάδας - Ιταλίας
Κρήτης - Πελοποννήσου
Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας

223

Καλαμάτα, Νέα Σμύρνη & Νέο Φάληρο

Η/Μ ακτινοβολία & μετρήσεις

Το 2017 πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις Η/Μ σε σταθμούς της WIND είτε από το εργαστήριο της Victus είτε από Πανεπιστημιακά Ιδρύματα κατόπιν ανάθεσής μας.

13

Πρωθώντας τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Internet of Things

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

Υπηρεσίες CLOUD

WIND Business Marketplace

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

WIND Fleet Management

Έχουμε αναπτύξει την καινοτόμο υπηρεσία WIND Fleet Management, προσφέροντας τη δυνατότητα σε εταιρείες, επαγγελματίες, δημόσιους φορείς, ιδιωτικούς και ιδρύματα που διαχειρίζονται στόλο οχημάτων και μεταφορικών μέσων, να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα, να καταναείμουν 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 επιχείρησής (carbon footprint). **Μέσα στο 2017 αυξήθηκε η πελατειακή μας βάση κατά 36,6%.**

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

WIND Freeze Alert

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

Με σεβασμό στο περιβάλλον

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

Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία για Κινητή (Ιδιώτες)
1270	Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων W και WPlus
1268	Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων Καρτοσύνδεσης
1342	Υπηρεσία Αλλαγής Οικονομικού Πακέτου Καρτοκινήτης
1215	Υπηρεσία Πληροφοριών Λογαριασμού
1260	Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
1231	Τμήμα Εξυπηρέτησης Νέων Τεχνολογιών (Internet, Mobile Broadband, Smartphones)
11818	Υπηρεσία Τηλεφωνικού Καταλόγου Ελλάδος
Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία για Κινητή (Ιδιώτες)
13800	Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής και Internet
1212	Υπηρεσία για τεχνική υποστήριξη και βλάβες Σταθερής & Internet από το δίκτυο της WIND (χωρίς χρέωση)
211 120 1212	Υπηρεσία για τεχνική υποστήριξη και βλάβες Σταθερής & Internet από άλλο δίκτυο (με χρέωση)
Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία για Κινητή (Επιχειρήσεις)
1277	από κινητό WIND χωρίς χρέωση
800 500 1277	από σταθερό χωρίς χρέωση
6935601277	από άλλο δίκτυο & εξωτερικό με χρέωση

ΣΕΛ. 126+127

WIND

Υπεύθυνες Υπηρεσίες

Κινητή Τηλεφωνία

- Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων W και WPlus.

Στα Προγράμματα W και WPlus οι συνδρομητές έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για το υπόλοιπο των λεπτών ομιλίας, των SMS & των MB του προγράμματος ή του πρόσθετου πακέτου τους, αλλά και για το υπόλοιπο του ανώτατου ύψους λογαριασμού που έχουν ορίσει, κάνοντας απλά μια κλήση στο 1270 από το κινητό τους ή μέσω του myWIND. Επιπλέον, στα προγράμματα W και WPlus, οι συνδρομητές ξέρουν πάντα τι συμβαίνει στο λογαριασμό τους. Γιατί ενημερώνονται αυτόματα με δωρεάν SMS όταν πλησιάζουν αλλά και όταν εξαντληθεί εντελώς η δωρεάν χρήση του προγράμματός τους.

- Προστασία ανηλίκων

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

Ενημέρωση χρηστών

- Ασφάλεια για όλους

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

- Διαφανής Τιμολόγηση

Φροντίζουμε σε όλα τα σημεία ενημέρωσης του πελάτη η πληροφορία χρέωσης να παρέχεται με διαφάνεια, αναλυτικά και με σαφήνεια, μέσα από τη διάθεση ανανεωμένων τιμοκαταλόγων, ενημέρωση στον Τύπο ή προσωπικής επικοινωνίας. Αναφορικά με τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης και κλήσεων αυξημένης χρέωσης, ενημερώνουμε αναλυτικά τους συνδρομητές μας σχετικά με τις εν λόγω χρεώσεις, εφαρμόζοντας πλήρως τους κανονισμούς της ΕΕΤΤ. Οι χρεώσεις όλων των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης βρίσκονται στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας (www.wind.gr).

Υπεύθυνο Marketing

Τα προγράμματα που διαθέτουμε είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με την επικοινωνία και το marketing, με σκοπό την πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή για τα πλεονεκτήματα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό και προωθητικό υλικό είναι σύμφωνο με τις διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης-Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), τις διατάξεις περί αθέμιτου ανταγωνισμού και προστασίας των καταναλωτών και την εν γένει κείμενη ελληνική νομοθεσία. Παρακολουθούμε και τηρούμε απαρέγκλιτα τους κανονισμούς/οδηγίες του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (Σ.Ε.Ε.). Κατά τη διάρκεια του 2017 η WIND Ελλάς συνέχισε να είναι η Εταιρεία τηλεπικοινωνιών με τις λιγότερες προσφυγές για θέματα επικοινωνίας.

Αρχές Επικοινωνίας

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

-Υπευθυνότητα

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

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

-Άμεσότητα

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 σε όλες τους χρήστες & τις συσκευές (desktop, tablet & smartphone). Περαιτέρω προσφέρουμε τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης, γρήγορης πρόσβασης σε πληροφορίες από κάθε σημείο, καθώς και εύκολης αγοράς υπηρεσιών και προϊόντων, μέσω ηλεκτρονικού μας καταστήματος (WIND eShop), αλλά και των εφαρμογών μας (Apps) «myWIND App», «myF2G App» και «myQ App».

-Ειλικρίνεια

Φροντίζουμε η επικοινωνία μας να είναι σύμφωνη με τις αρχές του θεμιτού ανταγωνισμού, τηρώντας τον Κώδικα Εμπορικής και Κοινωνικής Επικοινωνίας. Στόχος μας είναι η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους υπάρχοντες και εν δυνάμει πελάτες μας. Γι' αυτό και επενδύουμε σε διαφημίσεις που κερδίζουν την αποδοχή του κοινού, επικοινωνούν με σαφήνεια την όποια προϊοντική πληροφορία, και δεν προσκρούουν τον Κώδικα Διαφήμισης. Αξίζει να σημειωθεί ότι η WIND, για το 2017, είχε με διαφορά τις λιγότερες αιτήσεις ελέγχου εις βάρος της στο Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας, σε σχέση με τους άμεσους ανταγωνιστές της στην κατηγορία Τηλεπικοινωνιών.

Κώδικες Δεοντολογίας

Η Εταιρεία εφαρμόζει στο 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.

Περαιτέρω, η Εταιρεία εφαρμόζει στο ακέραιο και δεσμεύει τρίτα συμβατικά μέρη 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.

Πνευματικά Δικαιώματα & Απόρρητο Επικοινωνιών

Σε όλες τις συμβάσεις που συνάπτουμε με το καταναλωτικό κοινό συμπεριλαμβάνουμε αυστηρούς όρους σε σχέση με την προστασία δικαιωμάτων πνευματικής ή/και βιομηχανικής ιδιοκτησίας, απαγορεύοντας στους συνδρομητές μας τη χρήση των υπηρεσιών μας με τρόπο που να παραβιάζει το δικαίωμα διανοητικής ιδιοκτησίας επί ποινη διακοπής της σχετικής σύμβασης.

Περαιτέρω, πληρούμε στο ακέραιο τις έννομες υποχρεώσεις μας ως πάροχος δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σχέση με την προστασία των παραπάνω δικαιωμάτων. Επιπροσθέτως, έχουμε υπογράψει Πλαίσιο Συνεργασίας με τους εγχώριους Οργανισμούς Συλλογικής Διαχείρισης Πνευματικών Δικαιωμάτων (ΑΕΠΙ & Αυτοδιαχείριση για το κομμάτι της μουσικής) με αντικείμενο την ανάληψη από κοινού δράσεων για την πληροφόρηση και την ευαισθητοποίηση του καταναλωτικού κοινού αναφορικά με την πειρατεία στο διαδίκτυο και την παρεπόμενη λόγω αυτής ζημία που υφίστανται οι κάτοχοι πνευματικών δικαιωμάτων, τα οποία είναι διεθνώς αναγνωρισμένα ως ανθρώπινα δικαιώματα. Σχετικά με τη διασφάλιση του Απόρρητου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, διαθέτουμε ένα σύνολο κανόνων ασφαλείας υπό τη μορφή πολιτικών και διαδικασιών. Η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας γίνεται σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

ΣΕΛ. 128+129

WIND

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.

Οι έρευνες – Οι σχέσεις μας με τους καταναλωτές

Το ερευνητικό πρόγραμμά μας αποτελείται από έρευνες tracker που διεξάγονται σε συνεχή κύματα καθώς και έρευνες ad hoc που διερευνούν συγκεκριμένα θέματα όποτε αυτά προκύπτουν.

Και οι δύο ερευνητικές προσεγγίσεις έχουν έναν κοινό στόχο:

Την κατανόηση των τηλεπικοινωνιακών αναγκών του καταναλωτή έτσι ώστε να του προσφέρουμε τις καλύτερες υπηρεσίες.

-Έρευνες Tracker

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

-Έρευνες Ad Hoc

Οι έρευνες ad hoc στόχο είχαν να μας παρέχουν πολύτιμα insights για επίκαιρα θέματα που απασχολούν τον Οργανισμό. Κατά το 2017 πραγματοποιήθηκαν παραπάνω από 10 projects (τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά).

-Έρευνα ικανοποίησης πελατών

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών είναι ενσωματωμένη στο μεγαλύτερο ερευνητικό πρόγραμμα της Εταιρείας, που είναι υπό μορφή tracker και διεξάγεται σε 12 κύματα το χρόνο. Πιο συγκεκριμένα, καταγράφεται και παρακολουθείται η αξιολόγηση της εμπειρίας των πελατών αλλά και του ανταγωνισμού σε βασικές διαστάσεις.

Οι περιοχές διερεύνησης περιλαμβάνουν α) τη συνολική εμπειρία με τον πάροχο β) την εμπειρία με την κάλυψη/δίκτυο γ) την εμπειρία με τα προγράμματα και πακέτα δ) την εμπειρία με τα καταστήματα ε) την εμπειρία με το τηλεφωνικό κέντρο. Οι στόχοι του συγκεκριμένου ερευνητικού προγράμματος είναι να παρακολουθεί τους παραπάνω βασικούς δείκτες και να τους αντιπαραβάλλει με τις επιδόσεις του ανταγωνισμού. Τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας μας δίνουν τη δυνατότητα να σχεδιάζουμε παρεμβάσεις / διορθωτικές κινήσεις έτσι ώστε οι πελάτες μας να είναι πάντα ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.

-Έρευνα ικανοποίησης πελατών CSAT

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

Λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία που προκύπτουν από τα παραπάνω, τα οποία επικοινωνούνται προς τη Διοίκηση και τα εμπλεκόμενα τμήματα, αναλύουμε όλες τις εσωτερικές διαδικασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας αναφορικά με τις επιπτώσεις που θα μπορούσαν ενδεχομένως να έχουν στη συνδρομητική μας βάση. Καθημερινός στόχος είναι η συλλογική προσπάθεια να προχωρήσουμε σε βελτιωτικές / διορθωτικές ενέργειες έχοντας αναγνωρίσει την ανάγκη παροχής εξελιγμένων προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και απαιτήσεις του σύγχρονου καταναλωτή.

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Survey – CSAT) συνεχίστηκε το 2017, 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 2017 είναι 79,58%. Επιπρόσθετα, αξιολογείται ο δείκτης NPS (Net Promoter Score) που ενσωματώθηκε το 2015 στο ερωτηματολόγιο της ικανοποίησης πελατών CSAT. Ο δείκτης NPS αποτελεί έναν τρόπο αξιολόγησης της σχέσης που έχει δημιουργηθεί μεταξύ μίας Εταιρείας και των πελατών της. Ο συγκεκριμένος δείκτης εξάγει το ποσοστό των πελατών οι οποίοι είναι πρόθυμοι να προτείνουν το προϊόν ή τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν σε τρίτους.

Τεχνολογία Φυσικού Διαλόγου (NLU) για αριθμούς Εξυπηρέτησης Πελατών

Η τεχνολογία Φυσικού Διαλόγου (NLU - Natural Language Understanding) είναι μια νέα τεχνολογία η οποία αντικαθιστά τα παραδοσιακά και στατικά IVRs (Interactive Voice Response). Το NLU παρέχει τη δυνατότητα να συνδυάσουμε το τηλέφωνο για το οποίο επιθυμεί εξυπηρέτηση ο συνδρομητής με το αίτημά του και να προωθηθεί η κλήση στην αρμόδια προς εξυπηρέτηση ομάδα. Το τηλέφωνο για το οποίο επιθυμεί εξυπηρέτηση μπορεί να είναι το ίδιο ή διαφορετικό από το νόμμερο που καλεί. Η εφαρμογή της τεχνολογίας (NLU) ξεκίνησε πιλοτικά το 2016 και πλέον εξυπηρετεί κανονικά τους πελάτες που καλούν στα 13800, 1212 και 1260 για εμπορικά και τεχνικά θέματα Κινητής και Σταθερής.

Η εν λόγω τεχνολογία έχει οφέλη για τον πελάτη και την Εταιρεία, επιτυγχάνοντας τη δρομολόγηση κλήσεων στην αρμόδια ομάδα εξυπηρέτησης ανάλογα με το αίτημα του πελάτη.

Πιο συγκεκριμένα διασφαλίζεται:

- Αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη
- Επίλυση / διαχείριση στην 1η επαφή
- Μείωση του συνολικού χρόνου διαχείρισης ανά Πελάτη.



SEA. 130+131

WIND

Πλατφόρμα διαχείρισης πληροφορίας "Knowledge Base"

Λαμβάνοντας υπόψη το διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον και τις ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, η διασφάλιση της καθημερινής και άμεσης ενημέρωσης του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών κρίνεται απαραίτητη.

Η καθημερινή ανάρτηση των ενημερώσεων στην ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης πληροφορίας «Knowledge Base» αποτελεί εσωτερικό εργαλείο γνώσης και παρέχει την εγκυρότητα της πληροφορίας καθώς ανανεώνεται σε καθημερινή βάση. Οι εκπρόσωποι του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών αναλαμβάνουν το ρόλο «συμβούλου» προσφέροντας υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, πριν αλλά και μετά την πώληση. Ακολουθεί διάγραμμα στο οποίο απεικονίζεται ο αριθμός των ενημερώσεων που αναρτήθηκαν στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για το έτος 2017.

Με το τέλος του 2017, ο συνολικός αριθμός χρηστών οι οποίοι έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα του «Knowledge Base» είναι 1.140 και αποτελείται από εσωτερικούς χρήστες (εργαζόμενοι WIND) καθώς και εξωτερικούς συνεργάτες.

Αναβάθμιση συστημάτων για καλύτερη εξυπηρέτηση

Κατά τη διάρκεια του 2016 υλοποιήθηκε η αναβάθμιση της εφαρμογής (Siebel) η οποία αποτελεί το κεντρικό σύστημα διαχείρισης του συνόλου της συνδρομητικής βάσης (ιδιώτες και εταιρικοί συνδρομητές) από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Στόχος της εν λόγω μετάβασης αποτελεί η βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών για τη διαχείριση του συνόλου της πελατειακής βάσης με αποτελεσματικότερο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση αντιμετώπιση και η επίλυση των αιτημάτων των συνδρομητών.

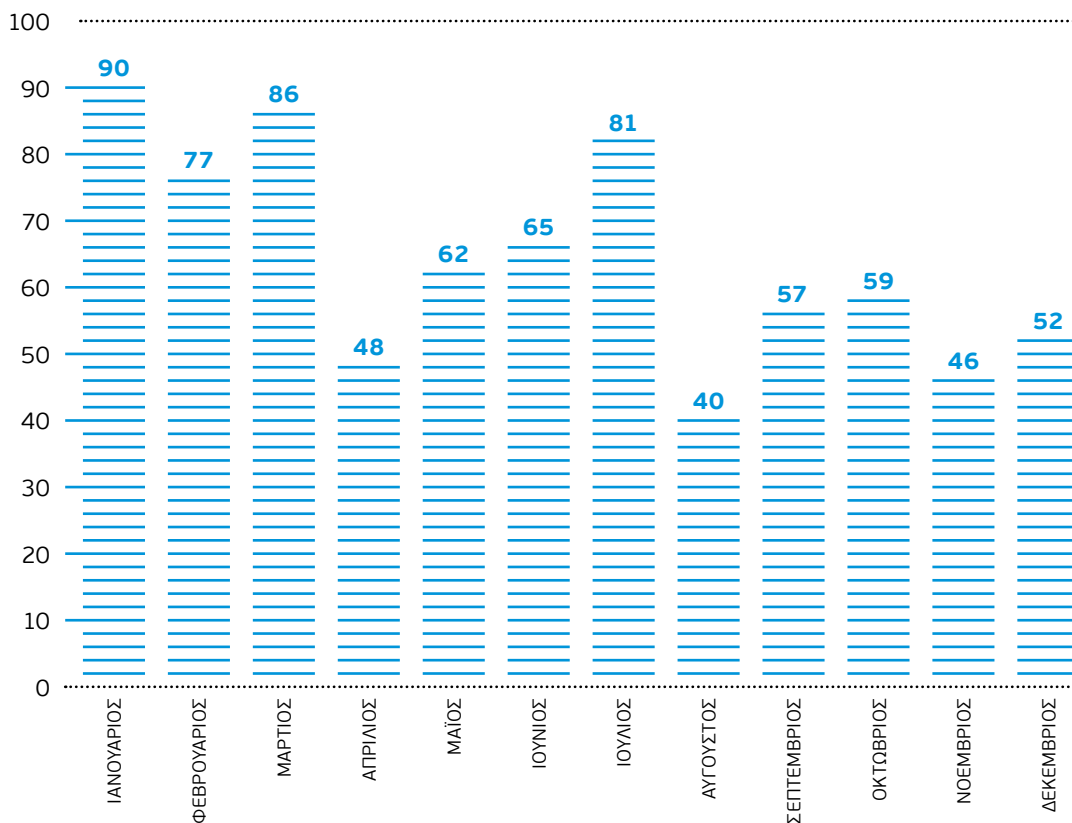
Θα πρέπει να σημειωθεί ότι με την ολοκλήρωση της αναβάθμισης το 2017, η πρόσβαση στα δεδομένα συνδρομητών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας είναι άμεση, καλύπτοντας τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες της αγοράς.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

ANNOUNCEMENT

ΣΧΗΜΑ 8.1



Υπεύθυνες Προμήθειες

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

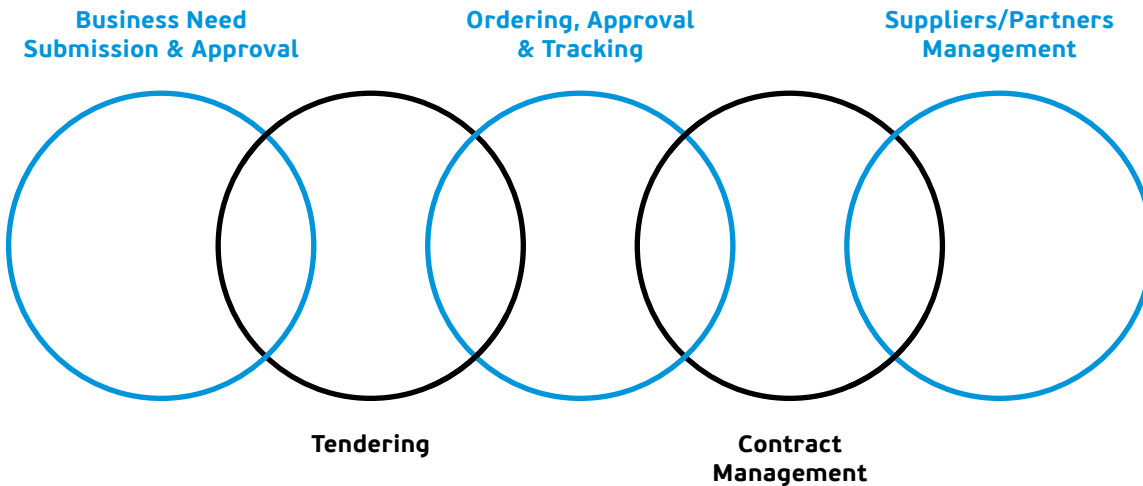
Με τη χρήση ειδικών εντύπων, γενικών όρων συνεργασίας ή/και επιμέρους διαδικασιών, αναμένουμε κάθε προμηθευτής που ενδιαφέρεται να ενταχθεί στον κατάλογο των συνεργαζομένων με την Εταιρεία μας προμηθευτών, να τηρεί σε συμμόρφωση ως προς τις συναφείς με την επιχειρηματική του δράση υποχρεώσεις που απορρέουν από την εθνική αλλά και την ευρωπαϊκή νομοθεσία καθώς και να αποφεύγει οποιαδήποτε αθέμιτη και ανήθικη επαγγελματική επιχειρηματική πρακτική. Σύμφωνα με τα παραπάνω αναμένεται οι προμηθευτές μας να πληρούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις σχετικά με τα ακόλουθα θέματα.



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

Αξιολόγηση προμηθευτών

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



Το 2017 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.

2017

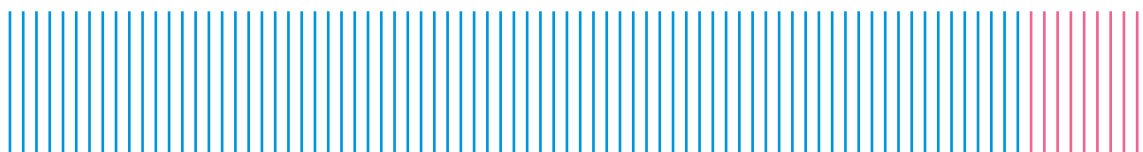
ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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 2017, το αρμόδιο τμήμα μας συνέχισε την επίσκεψη στις εγκαταστάσεις των κρίσιμων προμηθευτών μας, ώστε να πιστοποιείται η πλήρης κάλυψη των απαιτήσεων των εκάστοτε έργων, καθώς και η τήρηση των ως άνω προδιαγραφών. Βάσει των συγκεκριμένων διαδικασιών μας αξιολογηθήκαν οι 48 σημαντικότεροι προμηθευτές μας.

Οι 43 από αυτούς κρίθηκαν ότι ικανοποιούν πλήρως τα εταιρικά κριτήρια επίδοσης, ενώ για 5 περιπτώσεις κρίθηκε ότι απαιτείται περαιτέρω παρακολούθηση και κατά συνέπεια προχωρήσαμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, λαμβάνοντας όλα τα αναγκαία μέτρα. Παράλληλα υιοθετώντας τις συγκεκριμένες διαδικασίες, αξιολογήθηκαν 6 κρίσιμοι προμηθευτές της Victus από τους οποίους οι 5 κρίθηκαν ότι ικανοποιούν πλήρως τα εταιρικά κριτήρια επίδοσης, ενώ 1 κρίθηκε ακατάλληλος και ελήφθησαν τα απαραίτητα 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 πρωτογενή υλικά και εκτυπωτικές εργασίες χρησιμοποιούνται κατά κανόνα ελληνικές εταιρείες. Οι δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές (ελληνικές εταιρείες) αντιπροσωπεύουν περίπου το 94% των συνολικών δαπανών της WIND για το έτος 2017. Η πλειοψηφία των δαπανών σε μη τοπικούς προμηθευτές, αφορά αγορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων για τα οποία δεν υπάρχει τοπική εκπροσώπηση της Εταιρείας στην Ελλάδα.



94%

των συνολικών δαπανών
αφορά τοπικούς
προμηθευτές

6%

σε μη τοπικούς προμηθευτές
για προϊόντα που δεν έχουν
τοπική εκπροσώπηση



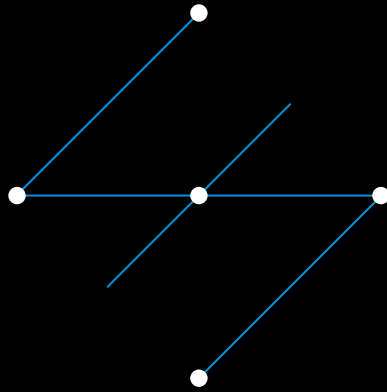
ΣΕΛ. 134+135

WIND

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ





ΣΕΛ. 136+137

WIND



Η ΕΠΙΔΟΣΗ ΜΑΣ →

2017

09

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



Παρουσιάζουμε την πρόδό μας για το 2017 και τις δεσμεύσεις και τους στόχους μας για την τρέχουσα χρονιά.

ΣΕΛ. 138+139

WIND



2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ





ΣΕΛ. 140+141

WIND

Στόχοι & Αποτελέσματα 2017

Εταιρική Διακυβέρνηση

- Η ολοκλήρωση της Αναθεώρησης του Κώδικα Δεοντολογίας. ✓
- Η εφαρμογή νέων πολιτικών: «Πολιτική Καταπολέμηση της Διαφθοράς», «Πολιτική Μη Ανταπόδοσης» και «Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας» και «Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας». ✓
- Η ενίσχυση του ανασχεδιασμού και της βελτίωσης των διαδικασιών μας καθώς και της απλοποίησης με στόχο τη Λειτουργική Αριστεία (Operational Excellence). ✓
- Ο ανασχεδιασμός της διαδικασίας διαχείρισης κρίσεων και επικοινωνιακού σχεδιασμού. ✓
- Η πιστοποίηση της Εταιρείας μας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 22301:2012 (Social Security Business Continuity Management System). ✓
- Η συνεχής βελτίωση και ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στα πλαίσια του συνεχώς εξελισσόμενου περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών και των κανονιστικών απαιτήσεων. ✓
- Η επαναπιστοποίηση της Εταιρείας μας σύμφωνα με το ανανεωμένο Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2015. ✓
- Η πιστοποίηση της Εταιρείας μας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο BS OHSAS 18001:2007 για την υγεία και ασφάλεια της εργασίας. ✓
- Η πιστοποίηση της Εταιρείας μας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001:2015 για το Περιβάλλον. ✓

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Κοινωνία

- Η διεύρυνση των δράσεών μας για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της αντιμετώπισης της ανεξέλεγκτης αύξησης των αδέσποτων ζώων. ✓
- Η αναζήτηση νέων τρόπων στήριξης των TEDx events σε όλη την Ελλάδα. ✓
- Η ισχυροποίηση της επένδυσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με στόχο την περαιτέρω διείσδυση των δράσεών μας για: α) την ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών από τα παιδιά και β) το δρομικό κίνημα σε μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού. ✓
- Η συνέχιση της στήριξης πρωταθλητών δρόμου και ορεινού τρεξίματος μεσαίων και μεγάλων αποστάσεων. ✓

Οι Άνθρωποί μας

- Η εξέλιξη της πλατφόρμας HRMS με στόχο την τελική ενδυνάμωση του χρήστη. ✓
- Η δημιουργία ευκαιριών εργασίας στην Ελλάδα και η ενδυνάμωση των μηχανισμών διατήρησης ταλέντων με αντίστοιχες πρωτοβουλίες, όπως το πρόγραμμα Young Talents. ✓
- Η ενδυνάμωση της εσωτερικής κουλτούρας με πρωτοβουλίες που ενισχύουν τη διατηρητική συνεργασία. ✓
- Η παροχή ολοκληρωμένης φροντίδας και «ευ-ζην» για τους ανθρώπους μας και τις οικογένειές τους μέσα από περισσότερες δράσεις στα πλαίσια του euWIND. ✓
- Περαιτέρω ενίσχυση και ανάδειξη της εταιρικής φήμης του οργανισμού ως ένας από τους σημαντικούς εργοδότες επιλογής στην εγχώρια αγορά. ✓
- Πρόγραμμα ευαισθητοποίησης εργαζομένων με θέμα τη μουσικητική καταπόνηση λόγω πολύωρης καθιστικής εργασίας για εργαζόμενους γραφείου. ✓
- Επικοινωνία αποτελεσμάτων αξιολόγησης διαχείρισης κινδύνων στο σύνολο των στελεχών ετησίως ή και συχνότερα. ✓

Αγορά

- Η ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας των εργαζομένων μας και η υλοποίηση περισσότερων δράσεων για τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας σε όλα τα κανάλια επαφής. ✓
- Η διαρκής ανάπτυξη της συνδρομητικής βάσης. ✓
- Ο καλύτερος πάροχος υπηρεσιών με τη χρήση δικτύων νέας γενιάς (NGA) στην Ελλάδα. ✓
- Ο καλύτερος πάροχος συνδυαστικών υπηρεσιών Σταθερής, Κινητής και Internet, στην Ελλάδα, σημείο αναφοράς για τους παρόχους στην Ευρώπη. ✓
- Η προσφορά υψηλής ποιότητας υπηρεσιών τηλεόρασης στους πελάτες της WIND Ελλάς. ✓
- Η άρτια λειτουργία των διαδικασιών μας, με προσήλωση στην υλοποίηση και την ολοκλήρωση έργων που αναβαθμίζουν δραστικά την εμπειρία του πελάτη και το επίπεδο των υπηρεσιών μας. ✓
- Η διεύρυνση της χρήσης του νέου εργαλείου e-procurement και η ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του τμήματος Προμηθειών. ✓
- Η υποστήριξη και ανάπτυξη των ποιοτικών χαρακτηριστικών της προμηθευτικής μας βάσης και η πιστοποίηση όλων των προμηθευτών μας, μέσω της υπογραφής των γενικών όρων προμήθειας, της συμπλήρωσης σχετικών ερωτηματολογίων και της αποδοχής του επίσημου κώδικα δεοντολογίας της Εταιρείας. ✓
- Η συνέχιση της αξιολόγησης των κρίσιμων και μεγαλύτερων προμηθευτών μας, μέσω on-site επισκέψεων. ✓

ΣΕΛ. 142+143

WIND

Περιβάλλον

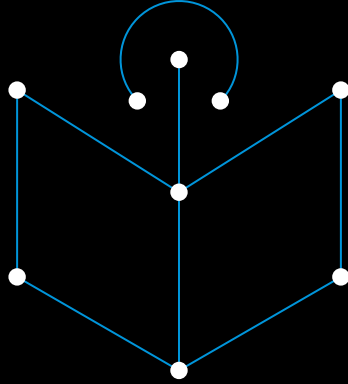
- Η συνέχιση έργων αναδιαμόρφωσης χώρων για τη συγκέντρωση εξοπλισμών σε μικρότερο χώρο, με παράλληλα έργα βελτίωσης της ενεργειακής αποδοτικότητας της λειτουργίας των τηλεπικοινωνιακών κέντρων και την εκκένωση εγκαταστάσεων που δεν χρησιμοποιούνται πλέον. ✓
- Η αντικατάσταση του εταιρικού στόλου οχημάτων. ✓
- Η αύξηση των εγγεγραμμένων συνδρομητών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. ✓

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

PASSION LE





ΣΕΛ. 144+145

WIND



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ →

2017

10

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 περιλαμβάνει πληροφορίες για τις πολιτικές και τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, καθώς και τις επιδόσεις μας σε δράσεις που αναπτύσσουμε με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα, δίνοντας προτεραιότητα σε τέσσερις άξονες: την Αγορά, τους Ανθρώπους μας, το Περιβάλλον και την Κοινωνία. Καλύπτει την περίοδο από την 1^η Ιανουαρίου έως και την 31^η Δεκεμβρίου 2017. Είναι η ενδέκατη, κατά σειρά ετήσια Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδουμε: η προηγούμενη εκδόθηκε τον Ιούλιο του 2017 και αφορούσε το έτος 2016.

Για τη σύνταξη της Έκθεσης και τη συλλογή των στοιχείων συνεργάστηκε η διατμηματική Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Σε κάποιες περιπτώσεις σημειώθηκαν επαναδιατυπώσεις σε δεδομένα προηγούμενων ετών, λόγω διαφορετικού υπολογισμού στοιχείων. Για τον καθορισμό του περιεχομένου της παρούσης Έκθεσης έχουν ληφθεί υπόψη τα αποτελέσματα της ανάλυσης της Ουσιαστικότητας, οι Αρχές και οι Στόχοι της Βιώσιμης Ανάπτυξης, έτσι όπως ορίζονται από το Πρότυπο Global Compact των Ηνωμένων Εθνών και την Agenda 2030, καθώς και οι κατευθυντήριες οδηγίες βασικού επιπέδου ("core") της έκδοσης GRI STANDARDS των διεθνών Οδηγιών Έκδοσης Απολογισμών GRI (Global Reporting Initiative).



2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



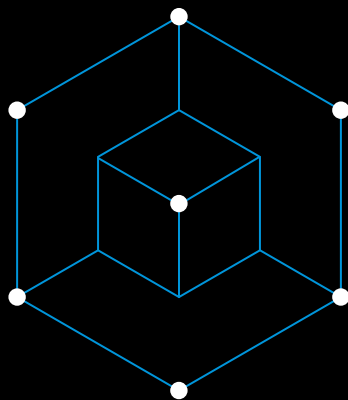
ED US HERE

ΣΕΛ. 148+149

WIND







ΣΕΛ. 150+151

WIND



ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΗΕ →
Αναφορά Προόδου



2017

11

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



Η WIND Ελλάς υποστηρίζει τις 10 αρχές του Συμφώνου "Global Compact" αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις εργασιακές συνθήκες, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Με πρόθεση την ενεργή υποστήριξη και εξέλιξη των αρχών αυτών στη σφαίρα επιρροής μας, από το 2008 δεσμευόμαστε να εφαρμόζουμε το Global Compact και τις αρχές του στη στρατηγική, την κουλτούρα και την καθημερινή μας λειτουργία, καθώς και να επικοινωνούμε ξεκάθαρα τη δέσμευση αυτή στους εργαζομένους, συνεργάτες και πελάτες μας, αλλά και στο ευρύ κοινό. Υποστηρίζοντας τον έλεγχο και τη διαφάνεια, δημοσιοποιούμε την πρόδοό μας στους διάφορους άξονες σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.



Αναφορά Προόδου

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



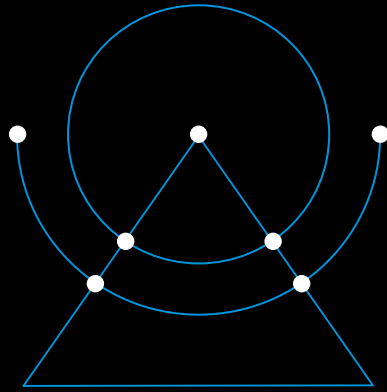
ΣΕΛ. 154+155

WIND



2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ΣΕΛ. 156+157

WIND



2017

12

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ΣΕΛ. 158+159

WIND







ΣΕΛ. 160+161

161

Ουσιαστικά Θέματα	Όρια εντός Οργανισμού	Όρια Εκτός Οργανισμού	Περιορισμοί εντός και εκτός Οργανισμού
Διασφάλιση προσωπικών δεδομένων	WIND / Εργαζόμενοι / Εμπορικό δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές / Πελάτες	Η παρούσα Έκθεση και τα στοιχεία που περιγράφουν την επίδοσή μας στα ουσιαστικά θέματα καλύπτει όλες τις δραστηριότητες της WIND Ελλάς
Η/Μ Ακτινοβολία	WIND / Εργαζόμενοι / Εμπορικό δίκτυο	Τοπική Αυτοδιοίκηση / Πελάτες / Ρυθμιστικές Αρχές	
Απόρρητο επικοινωνιών	WIND / Εργαζόμενοι / Εμπορικό δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές / Πελάτες	
Επενδύσεις δικτύου	WIND / Μέτοχοι / Εμπορικό δίκτυο	Πελάτες / Κυβέρνηση / Συνεργάτες	
Μισθοί & παροχές	WIND / Εργαζόμενοι / Μέτοχοι		
Διακυβέρνηση και διοίκηση	WIND / Εργαζόμενοι / Μέτοχοι / Εμπορικό δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές	
Ασφαλής χρήση νέων τεχνολογιών	WIND / Εμπορικό Δίκτυο	Πελάτες / ΜΚΟ/ Ρυθμιστικές Αρχές	

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ποιότητα υπηρεσιών	WIND / Εργαζόμενοι / Μέτοχοι / Εμπορικό Δίκτυο	Πελάτες / Προμηθευτές / Συνεργάτες / Ρυθμιστικές Αρχές
Υγεία & Ασφάλεια εργαζομένων	WIND / Εργαζόμενοι	Κυβέρνηση / Συνεργάτες / Προμηθευτές
Πρώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης μέσω προϊόντων & υπηρεσιών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας	WIND / Εργαζόμενοι / Μέτοχοι / Εμπορικό Δίκτυο	Πελάτες / Συνεργάτες / Προμηθευτές / Τοπ. Αυτοδιοίκηση

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



1.4 Έως το 2030, διασφάλιση ότι όλοι οι άνδρες και οι γυναίκες, ιδίως οι φτωχοί και ευάλωτοι, έχουν ίσα δικαιώματα πρόσβασης σε οικονομικούς πόρους καθώς και πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες, στην ιδιοκτησία και στον έλεγχο της γης, όπως και σε άλλες μορφές ιδιοκτησίας, στην κληρονομιά, στους φυσικούς πόρους, στις κατάλληλες νέες τεχνολογίες, στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των μικροχρηματοδοτήσεων.

1.5 Έως το 2030, οικοδόμηση της ανθεκτικότητας των φτωχών και εκείνων που βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση, μείωση της έκθεσης και της ευπάθειάς τους έναντι ακραίων φαινομένων που σχετίζονται με το κλίμα και άλλων οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών πιέσεων και καταστροφών.



2.1 Έως το 2030, τερματισμός της πείνας και διασφάλιση της πρόσβασης όλων των ανθρώπων, ιδίως των φτωχών και των ανθρώπων που βρίσκονται σε ευάλωτες καταστάσεις, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών, σε ασφαλή, θρεπτική και επαρκή τροφή καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

ΣΕΛ. 162+163

WIND



3.9 Έως το 2030, διασφάλιση της ουσιαστικής μείωσης του αριθμού των θανάτων και των ασθενειών που οφείλονται σε επικίνδυνες χημικές ουσίες καθώς και στη ρύπανση και τη μόλυνση του αέρα, των υδάτων και του εδάφους.

3.10 Ενίσχυση της ικανότητας όλων των χωρών, και ιδίως των αναπτυσσόμενων, για την έγκαιρη προειδοποίηση, τη μείωση και τη διαχείριση των εθνικών και παγκόσμιων κινδύνων για την υγεία.



4.4 Έως το 2030, ουσιαστική αύξηση του αριθμού των νέων και των ενηλίκων οι οποίοι έχουν τις κατάλληλες δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων, για απασχόληση, αξιοπρεπή εργασία και επιχειρηματικότητα.



5.1 Τερματισμός κάθε μορφής διακρίσεων κατά των γυναικών και κοριτσιών, οπουδήποτε.



6.1 Έως το 2030, επίτευξη καθολικής και ισότιμης πρόσβασης σε ασφαλές και προσιτό πόσιμο νερό για όλους.

6.6 Έως το 2020, προστασία και αποκατάσταση των υδατικών οικοσυστημάτων, συμπεριλαμβανομένων των βουνών, των δασών, των υδροβιότοπων, των ποταμών, των υδροφόρων οριζόντων και των λιμνών.

Ουσιαστικά Θέματα

Πρώτωση της Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω προϊόντων & υπηρεσιών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας.

Πρώτωση της Βιώσιμης Ανάπτυξης μέσω προϊόντων & υπηρεσιών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας.

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

Ανάπτυξη και εξέλιξη εργαζομένων.

Ανθρώπινα δικαιώματα και ίσες ευκαιρίες.

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων.

Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων.

Δεσμεύσεις 2020

Δείκτης καινοτομίας. Ενίσχυση της εγχώριας προμηθευτικής αγοράς με στόχο την ενίσχυση της οικονομίας.

Δημιουργία προγραμμάτων και δραστηριοτήτων που αναπτύσσουν τη σωματική και ψυχική υγεία του εργαζομένου και της οικογένειάς του ευWIND. Επέκταση ευέλικτου ωραρίου.

Ενίσχυση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης για όλους τους εργαζόμενους. Παροχή σε όλους τους εργαζόμενους εκπαιδευτικού προγράμματος για τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Περισσότερες γυναίκες σε διοικητικές θέσεις.

Δείκτες GRI STANDARDS

GRI 203
GRI 204




GRI 203
GRI 204

GRI 403
GRI 416

GRI 404




GRI 405

GRI 403
GRI 306

 <p>7 ΦΤΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ</p>	<p>7.3 Έως το 2030, διπλασιασμός του παγκόσμιου ποσοστού βελτίωσης της ενεργειακής αποδοτικότητας.</p>	<p>Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας.</p>	<p>Καθολική συμμετοχή στην ετήσια έρευνα απόψεων εργαζομένων.</p>	<p>GRI 302</p>
 <p>8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</p>	<p>8.5 Έως το 2030, επίτευξη πλήρους και παραγωγικής απασχόλησης και αξιοπρεπών θέσεων εργασίας για όλες τις γυναίκες και τους άνδρες, συμπεριλαμβανομένων των νέων ανθρώπων και των ατόμων με αναπηρίες, καθώς και εξασφάλιση της ίσης αμοιβής για εργασία ίσης αξίας.</p>	<p>Κατανομή εργαζομένων.</p>	<p>Καθολική συμμετοχή στην ετήσια έρευνα απόψεων εργαζομένων.</p>	<p>GRI 405 GRI 102-8 GRI 102-41</p>
 <p>9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ</p>	<p>9.4 Έως το 2030, αναβάθμιση υποδομών και μετασκευή βιομηχανιών προκειμένου αυτές να καταστούν βιώσιμες, αυξάνοντας την αποδοτική χρήση των πόρων και ενθαρρύνοντας την υιοθέτηση περισσότερο καθαρών και περιβαλλοντικά ορθών τεχνολογιών και βιομηχανικών μεθόδων, με όλες τις χώρες να αναλαμβάνουν δράση, προς αυτή την κατεύθυνση, με βάση τις δυνατότητές τους.</p> <p>9.8 Στήριξη της εγχώριας τεχνολογικής ανάπτυξης, έρευνας και καινοτομίας στις αναπτυσσόμενες χώρες, διασφαλίζοντας ένα ευνοϊκό περιβάλλον πολιτικής που θα στηρίζει, μεταξύ άλλων, τη βιομηχανική διαφοροποίηση και την προστιθέμενη αξία των εμπορευμάτων.</p> <p>9.γ Σημαντική αύξηση της πρόσβασης στην τεχνολογία της πληροφορίας και των επικοινωνιών, και επιδίωξη για την παροχή καθολικής και προσιτής πρόσβασης στο διαδίκτυο στις λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες έως το 2020.</p>	<p>Επενδύουμε στην ανάπτυξη. Ανάπτυξη δικτύου με υπευθυνότητα. Πρωθώντας την βιώσιμη ανάπτυξη.</p>	<p>Ασφαλή χρήση νέων τεχνολογιών από τα παιδιά μέσω της δράσης Kids@safety. Πρόγραμμα ΕΡΧΟΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ.</p>	<p>GRI 416 GRI 203</p>

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

 <p>10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ</p>	<p>10.2 Έως το 2030, ενδυνάμωση και προαγωγή της κοινωνικής, οικονομικής και πολιτικής ένταξης όλων, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, αναπηρίας, φυλής, εθνικότητας, καταγωγής, θρησκείας ή οικονομικής ή άλλης κατάστασης.</p>	<p>Ανθρώπινα δικαιώματα και ίσες ευκαιρίες.</p>	<p>Ενίσχυση προγραμμάτων ΕΡΧΟΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ με στόχο την ισότιμη πρόσβαση στο αγαθό της επικοινωνίας προς όλους τους Έλληνες. Επενδύουμε στον ψηφιακό μετασχηματισμό του τόπου.</p>	<p>GRI 405</p>
 <p>11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ</p>	<p>11.1 Έως το 2030, διασφάλιση της πρόσβασης όλων σε επαρκή, ασφαλή, προσιτή στέγασση και βασικές υπηρεσίες, και αναβάθμιση των φτωχογειτονιών.</p> <p>11.6 Έως το 2030, μείωση του δυσμενούς, κατά κεφαλήν, περιβαλλοντικού αντίκτυπου των πόλεων, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στην ποιότητα του αέρα και τη διαχείριση των αστικών και άλλων αποβλήτων.</p>	<p>Κοινωνικό προϊόν. Ανάπτυξη δικτύου με υπευθυνότητα. Πρωθώντας την βιώσιμη ανάπτυξη. Περιβαλλοντική Διαχείριση.</p>		<p>GRI 413 GRI 307</p>
 <p>12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ</p>	<p>12.4 Έως το 2020, επίτευξη της περιβαλλοντικά ορθής διαχείρισης των χημικών και όλων των αποβλήτων σε όλη τη διάρκεια ζωής τους, σύμφωνα με τα διεθνώς συμφωνηθέντα πλαίσια, και σημαντική μείωση των εκπομπών τους στον αέρα, το νερό και το έδαφος, προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι δυσμενείς επιπτώσεις τους στην ανθρώπινη υγεία και το περιβάλλον.</p> <p>12.5 Έως το 2030, ουσιαστική μείωση της παραγωγής αποβλήτων μέσω της πρόληψης, της μείωσης, της ανακύκλωσης και της επαναχρησιμοποίησης.</p> <p>12.6 Ενθάρρυνση των εταιρειών, ιδίως των μεγάλων και υπερεθνικών, να υιοθετήσουν βιώσιμες πρακτικές και να ενσωματώσουν πληροφορίες σχετικά με τη βιωσιμότητα στις εκθέσεις τους.</p>	<p>Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων. Μείωση χρήσης χαρτιού. Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας.</p>	<p>Εξοικονόμηση χαρτιού από τις ψηφιακές μας υπηρεσίες.</p>	<p>GRI 306 GRI 306 Πίνακας GRI</p>



13.2 Ενσωμάτωση των μέτρων για την κλιματική αλλαγή στις εθνικές πολιτικές, στρατηγικές και σχεδιασμούς.

Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας.

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 305



14.1 Έως το 2025, πρόληψη και σημαντική μείωση όλων των μορφών θαλάσσιας ρύπανσης, ιδίως της ρύπανσης από χερσαίες δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων των θαλάσσιων απορριμμάτων και της ρύπανσης από θρεπτικές ουσίες.

Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων.

GRI 306



15.1 Έως το 2020, διασφάλιση της διατήρησης, αποκατάστασης και βιώσιμης χρήσης των χερσαίων οικοσυστημάτων και των οικοσυστημάτων εσωτερικών υδάτων και των υπηρεσιών τους, ιδίως των δασών, των υδροβιότοπων, των βουνών και των ξηρών ζωνών, σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διεθνείς συμφωνίες.

Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων.

Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.

Μείωση των αποβλήτων που καταλήγουν σε χώρους υγειονομικής ταφής.

GRI 306
GRI 416

ΣΕΛ. 164+165

WIND



16.3 Προαγωγή του κράτους δικαίου, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, και διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης στη δικαιοσύνη για όλους.

16.5 Ουσιαστική μείωση κάθε μορφής διαφθοράς και δωροδοκίας.

Κοινωνικό προϊόν. Ανάπτυξη δικτύου με υπευθυνότητα.

Προωθώντας τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Στρατηγική 2020 για την Εταιρική Υπευθυνότητα.

Κώδικας Δεοντολογίας.

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ.

GRI 413
GRI 102-16



17.16 Ενίσχυση της Παγκόσμιας Σύμπραξης για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, η οποία συμπληρώνεται από πολυμερείς συμπράξεις που κινητοποιούν και μοιράζονται τη γνώση, την εμπειρογνωμοσύνη, την τεχνολογία και τους χρηματοδοτικούς πόρους, προκειμένου να στηριχθεί η επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης σε όλες τις χώρες, και ιδίως στις αναπτυσσόμενες χώρες.

Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Συμμετοχή σε Επαγγελματικούς Φορείς και σε Φορείς για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Συνεργασία με τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας.

Συνεχές πρόγραμμα ενημέρωσης στα καταστήματα για τις δεσμεύσεις 2020 και την ετήσια πρόοδο.

GRI 203-2

Δείκτης GRI Standards	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
GENERAL DISCLOSURES			
Προφίλ της Εταιρείας			
GRI 102-1	Επωνυμία του Οργανισμού	WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ	✓
GRI 102-2	Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και υπηρεσίες	Σελ. 22	✓
GRI 102-3	Τοποθεσία έδρας του Οργανισμού	Λ. Κηφισίας 66, 151 25, Μαρούσι	✓
GRI 102-4	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	Σελ. 23	✓
GRI 102-5	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Ανώνυμη Εμπορική & Βιομηχανική Εταιρεία	✓
GRI 102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Σελ. 22-23	✓
GRI 102-7	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει την Έκθεση	Σελ. 20, 23	✓
GRI 102-8	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	Σελ. 80, 83-85	✓
GRI 102-9	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας της Εταιρείας	Σελ. 133-134	✓
GRI 102-10	Σημαντικές μεταβολές στον Οργανισμό και την εφοδιαστική αλυσίδα	Δεν υπήρξαν σημαντικές μεταβολές	✓
2017			
ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ			
GRI 102-11	Εξηγήσεις για την εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	Σελ. 54-55	✓
GRI 102-12	Εξωτερικές εθελοντικές πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη στις οποίες συμμετέχει η Εταιρεία	Σελ. 72-74	✓
GRI 102-13	Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις	Σελ. 24	✓
Στρατηγική			
GRI 102-14	Μήνυμα Διοίκησης	Σελ. 12	✓
GRI 102-15	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	Σελ. 54	✓
Ηθική και Ακεραιότητα			
GRI 102-16	Δηλώσεις αποστολής και αξιών και εταιρικές πολιτικές σχετικά με τη στρατηγική για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	Σελ. 34-39, 50-59	✓
Διακυβέρνηση			
GRI 102-18	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης	Σελ. 39, 50-53	✓
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη			
GRI 102-40	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης	Σελ. 40-41	✓
GRI 102-41	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Σελ. 84	✓
GRI 102-42	Αναγνώριση και επιλογή Ενδιαφερόμενων Μερών	Σελ. 40	✓
GRI 102-43	Αντιμετώπιση του θέματος της συμμετοχής των Ενδιαφερόμενων Μερών	Σελ. 40-41	✓

GRI 102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Σελ. 40-41	✓
	Πρακτικές Έκθεσης		
GRI 102-45	Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές εκθέσεις της Εταιρείας	Σελ. 23	✓
GRI 102-46	Καθορισμός του περιεχομένου της Έκθεσης	Σελ. 42	✓
GRI 102-47	Ουσιαστικά θέματα	Σελ. 42-43	✓
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	01.01.2017-31.12.2017	✓
GRI 102-51	Προγενέστερη Έκθεση	Ιούλιος 2017	✓
GRI 102-52	Κύκλος Έκθεσης	Ετήσιος	✓
GRI 102-53	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων	Οπισθόφυλλο	✓
GRI 102-54	Δήλωση για την επιλογή επιπέδου in-accordance του Έκθεσης	Σελ. 147	✓
GRI 102-55	Πίνακας GRI	Σελ. 166-169	✓
GRI 102-56	Εξωτερική διασφάλιση	Σελ. 172-179	✓

ΣΕΛ. 166+167

WIND

Specific Disclosures	Δείκτης GRI Standards	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
		SPECIFIC DISCLOSURES		
	Οικονομία			
	GRI 201	Οικονομική Επίδοση		
	GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 20-23	✓
	GRI 201-1	Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται	Σελ. 23	✓
	GRI 203	Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις		
	GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 43, 124-125	✓
	GRI 203-1	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές και των υποστηριζόμενων υπηρεσιών	Σελ. 43, 124-125	✓
	GRI 204	Πρακτικές Προμηθειών		
	GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 133-134	✓
	GRI 204-1	Ποσοστό δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές	Σελ. 134	✓
	GRI 205	Καταπολέμηση της Διαφθοράς		
	GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 56-57	✓
	GRI 205-1	Συνολικός αριθμός και ποσοστό δραστηριοτήτων που αξιολογήθηκαν ως προς τους κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά και σημαντικοί κίνδυνοι που προσδιορίστηκαν	Σελ. 56-57	✓

GRI 205-2	Επικοινωνία και κατάρτιση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες καταπολέμησης της διαφθοράς	Σελ. 57	✓
GRI 206	Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 128	✓
GRI 206-1	Συνολικός αριθμός νομικών ενεργειών για αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές, και τα αποτελέσματα αυτών	Σελ. 128	✓

Δείκτης GRI Standards	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
	Περιβάλλον		
GRI 302	Ενέργεια		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 106	✓
GRI 302-1	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Σελ. 106-109	✓
GRI 302-3	Ενεργειακή ένταση	Σελ. 106	✓
GRI 302-4	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	Σελ. 106-109	✓

Περιβάλλον

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

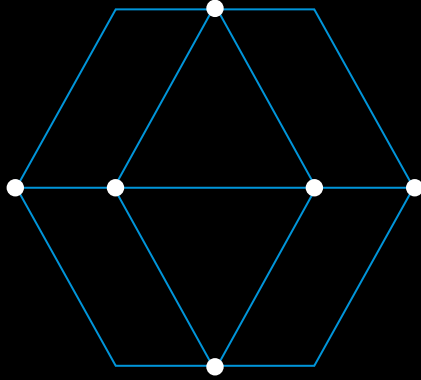
GRI 305	Εκπομπές		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 110	✓
GRI 305-1	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (κατηγορία 1)	Σελ. 110	✓
GRI 305-2	Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (κατηγορία 2)	Σελ.111	✓
GRI 305-3	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (κατηγορία 3)	Σελ. 111	✓
GRI 305-5	Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 110-111	✓
GRI 305-6	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν τη στιβάδα του όζοντος	Σελ.111	✓
GRI 306	Υγρές εκροές και απόβλητα		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 112-114	✓
GRI 306-2	Συνολικό βάρος αποβλήτων κατά τύπο και μέθοδο απόρριψης	Σελ. 113	✓
GRI 306-4	Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργασμένων αποβλήτων που θεωρούνται επικίνδυνα	Σελ. 115	✓
GRI 307	Περιβαλλοντική Συμμόρφωση		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 104-105	✓
GRI 307-1	Μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς	Σελ. 105	✓

Δείκτης GRI Standards	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
	Εργαζόμενοι - Κοινωνία		
GRI 401	Απασχόληση		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 82	✓
GRI 401-1	Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων, και ρυθμός αποχώρησης εργαζομένων	Σελ. 84	✓
GRI 401-2	Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους	Σελ. 86	✓
GRI 403	Υγεία και ασφάλεια στην εργασία		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 87-88	✓
GRI 403-2	Τύπος και ποσοστά τραυματισμού, ασθένειες χαμένες ημέρες, απουσίες και θάνατοι	Σελ. 87	✓
GRI 404	Κατάρτιση και Εκπαίδευση		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 88-92	✓
GRI 404-1	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Σελ. 90	✓
GRI 405	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 85	✓
	ΣΕΛ. 168+169		WIND
GRI 405-1	Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάληψη εργαζομένων	Σελ. 83-85	✓
GRI 413	Τοπικές Κοινότητες		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 67	✓
GRI 413-1	Ποσοστό των δραστηριοτήτων όπου πραγματοποιούνται διαβουλεύσεις με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων και αναπτυξιακά προγράμματα	Σελ. 67-75	✓
GRI 414	Αξιολόγηση προμηθευτών σε θέματα ανθρώπινων δικαιωμάτων		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 133	✓
GRI 414-2	Σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας στα ανθρώπινα δικαιώματα και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Σελ. 133-134	✓
GRI 416	Υγεία και Ασφάλεια Πελατών		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 112	✓
GRI 416-1	Ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις στην υγεία και την ασφάλεια, με στόχο τη βελτίωση	Σελ. 112	✓
GRI 418	Ιδιωτικότητα Πελατών		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 129	✓
GRI 418-1	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	Σελ. 129	✓



2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ΣΕΛ. 170+171

WIND



ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ →
Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 WIND Ελλάς

2017

13

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



Η Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης που υλοποιήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας («CSE») προς την WIND Ελλάς αφορά την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 («Έκθεση») για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2017 έως και την 31 Δεκεμβρίου 2017. Σκοπός της διαδικασίας είναι να δοθεί επαναβεβαίωση προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της WIND Ελλάς για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών στην Έκθεση, και ότι αυτή καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα για την WIND Ελλάς και για τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της. Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς έχει συνταχθεί με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες «in accordance-core» του Global Reporting Initiative STANDARDS.







ΣΕΑ. 174+175

WIND

Εύρος Εργασίας

Το εύρος εργασίας περιελάμβανε την επισκόπηση των δραστηριοτήτων που αναφέρονται στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017, καθώς και των στοιχείων για την επίδοση της WIND Ελλάς κατά την περίοδο που καλύπτει η Έκθεση. Συγκεκριμένα, αυτό συμπεριελάμβανε:

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

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

Γενικά Συμπεράσματα

Με βάση το εύρος εργασίας, παρατηρήθηκε ότι:

- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και της επίδοσης της WIND Ελλάς κατά το 2017, καθώς και ο τρόπος που έχουν παρουσιαστεί στην Έκθεση, είναι ακριβείς.
- Η WIND Ελλάς τηρεί τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως αυτές προδιαγράφονται στο πρότυπο διασφάλισης AA1000AS (2008).

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

Βασικές παρατηρήσεις και προτάσεις

Η WIND Ελλάς προχώρησε σε σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής της στην εταιρική υπευθυνότητα κατά τη χρονική περίοδο που καλύπτει η Έκθεση, όπως:

→ Η υιοθέτηση της ατζέντας των Ηνωμένων Εθνών με τους 17 στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), με την απόφαση για ενεργή και αποτελεσματική συμβολή στην προώθηση της ευημερίας του πληθυσμού, στην καταπολέμηση της φτώχειας και την προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και στην περαιτέρω ενσωμάτωσή της στην Έκθεση, μέσω της διασύνδεσης με το GRI Standards, και με τη Στρατηγική της Εταιρείας για το 2020.

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

→ Η έμπρακτη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας μέσω της υποστήριξης καινοτόμων ιδεών, του αθλητισμού και της εκπαίδευσης και την προώθηση της κοινωνικής αλληλεγγύης και της περιβαλλοντικής συνείδησης, καθώς και της συνέχισης και προβλεπόμενης επέκτασης του προγράμματος Ερχόμαστε Κοντά.

→ Η θέσπιση της Στρατηγικής για το 2020 που αποτελείται από 20 δεσμεύσεις στους τέσσερις πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας για το 2020 που περιλαμβάνουν συγκεκριμένους, ποσοτικούς, στόχους.

→ Η διεξαγωγή του 1ου ευWIND Festival στο οποίο συμμετείχαν 1.200 εργαζόμενοι με τις οικογένειές τους.

→ Η βράβευση από τον Εθνικό Δείκτη Υπευθυνότητας (CR Index) με τη διάκριση Platinum, και με δυο βραβεία στο πλαίσιο των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών 2017.

→ Η μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας, μέσω έργων σε κτίρια και εξοπλισμούς, κατά 2.170.253KWh, καθώς και την εκοικονόμηση 9.270 κιλών χαρτιών από τη χρήση του e-bill.

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

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

→ Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, θα πρέπει η WIND Ελλάς να διατηρήσει τις υπάρχουσες διαδικασίες για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων και να στοχεύσει στην περαιτέρω επέκτασή τους, όπως για παράδειγμα με την αύξηση των ομάδων Ενδιαφερόμενων Μερών που συμμετέχουν στα workshops για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων. Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει και να στοχεύσει στην περαιτέρω ενίσχυση της υπάρχουσας προσέγγισης σχετικά με την ενσωμάτωση των προσδοκιών και αναγκών των Ενδιαφερόμενων Μερών στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα προγράμματα που αναπτύσσει.

→ Η WIND Ελλάς θα πρέπει να συνεχίσει, και να στοχεύσει στην επέκταση της χρήσης εργαλείων και πρωτοποριακών μεθόδων για την παρακολούθηση της απόδοσης της εταιρικής υπευθυνότητάς της.

→ Με δεδομένη την αυξανόμενη σημασία της διαχείρισης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας, η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει την ενδυνάμωση της ενσωμάτωσης της πολιτικής βιωσιμότητας και εταιρικής υπευθυνότητάς της στην εφοδιαστική αλυσίδα.

→ Η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει την ενδυνάμωση των περιβαλλοντικών προσπαθειών της, οι οποίες είναι μέρος της μακροχρόνιας δέσμευσής της προς την περιβαλλοντική προστασία.

Ευρήματα και συμπεράσματα σχετικά με τις αρχές:

- Της συμμετοχικότητας – πώς αναγνωρίστηκαν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και πώς έγινε η επικοινωνία μαζί τους σχετικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Οι δραστηριότητες επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη περιλαμβάνουν όλα τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της WIND Ελλάς. Επίσης, η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες αρχές κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.
- Της ουσιαστικότητας – πώς έγινε η αξιολόγηση της σημαντικότητας για την επιλογή των ουσιαστικών θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας. Η διαδικασία του καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων από την WIND Ελλάς παρέχει μια ισορροπημένη απεικόνιση των ουσιαστικών θεμάτων σχετικά με την επίδοση στον πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Της ανταπόκρισης – πώς ανταποκρίθηκε η WIND Ελλάς στα θέματα που τέθηκαν από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και πώς αυτή η διαδικασία περιγράφεται στην Έκθεση. Η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει την αρχή της ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που απεικονίζονται στην Έκθεση. Παράλληλα, η νέα Στρατηγική 2020 ανταποκρίνεται στα θέματα ενδιαφέροντος και στις ανησυχίες των Ενδιαφερόμενων Μερών, καθώς επίσης και στη μακροχρόνια δέσμευση της Εταιρείας στην εταιρική υπευθυνότητα.
- Τις Συγκεκριμένες Πληροφορίες Επίδοσης. Τα ποσοτικά στοιχεία που σχετίζονται με δείκτες του GRI έχουν συλλεχθεί και παρουσιαστεί στην Έκθεση με τον πλέον ενδεδειγμένο και κοινά αποδεκτό τρόπο. Κατά τη διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης ελέγχθηκαν, μέσω ελέγχου στοιχείων και επιβεβαίωσης δηλώσεων, οι εξής δείκτες:
 - Οι δείκτες General Standard Disclosures σχετικά με:
 - Το Προφίλ της Εταιρείας (GRI 102-1 – GRI 102-13).
 - Τη Στρατηγική (GRI 102-14 & 102-15).
 - Την Ηθική και Ακεραιότητα (GRI 102-16).
 - Τη Διακυβέρνηση (GRI 102-18).
 - Τη Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (GRI 102-40 – GRI 102-44).
 - Τις Πρακτικές Έκθεσης (GRI 102-45 – GRI 102-56).
 - Οι δείκτες Specific Disclosures σχετικά με:
 - Τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Πεδία 1,2 και 3), καθώς και η μείωση αυτών (GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5).
 - Την ενεργειακή κατανάλωση και ενεργειακή ένταση (GRI 302-1, GRI 302-2).
 - Τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης (GRI 302-4).
 - Τη μέτρηση της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και την αναγνώριση και αντιμετώπιση των επιπτώσεων της στις τοπικές κοινωνίες (GRI 413-1, 416-1).
 - Την παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων (GRI 306-2, 306-4).

- Τις εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος από τη λειτουργία της Εταιρείας (GRI 305-6).
- Την επιβεβαίωση των δηλώσεων περί μη-ύπαρξης προστίμων ή/και μη-χρηματικών κυρώσεων σχετικά με τη μη-συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία (GRI 307-1).
- Τις παροχές στους εργαζόμενους της Εταιρείας (GRI 401-2).
- Την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων (GRI 403-2).
- Τον αριθμό, κατανομή και χαρακτηριστικά των εργαζομένων (GRI 401-1).
- Τις ενέργειες και τις πολιτικές σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς (GRI 205-1, 205-2).
- Την επιβεβαίωση των δηλώσεων περί μη-ύπαρξης προστίμων ή/και μη-χρηματικών κυρώσεων σχετικά με τη μη-συμμόρφωση στη νομοθεσία και κανονισμούς περί ανταγωνισμού (GRI 206-1).
- Την επιβεβαίωση των δηλώσεων σχετικά με την ύπαρξη παραπόνων σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα, καθώς και για τη διαχείρισή τους (GRI 418-1).
- Την εκπαίδευση των εργαζομένων (GRI 404-1).
- Το ποσοστό δαπανών της Εταιρείας προς τοπικούς προμηθευτές επί του συνόλου των προμηθευτών (GRI 204-1).
- Τη διαδικασία και κριτήρια επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών (GRI 414-2).
- Την έρευνα ικανοποίησης των πελατών.
- Την προώθηση της διαφορετικότητας και την παροχή ίσων ευκαιριών (GRI 405-1).
- Τις έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις σχετικά με την ανάπτυξη και τις επιπτώσεις επενδύσεων σε υποδομές και σχετικές υπηρεσίες (GRI 203-1).
- Το ποσοστό δραστηριοτήτων όπου πραγματοποιείται διαβούλευση με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων και αναπτυξιακά προγράμματα (GRI 413-1).
- Το ποσοστό σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις στην υγεία και ασφάλεια, με στόχο τη βελτίωση (GRI 416-1).
- Την ενσωμάτωση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών για το 2030 στην Έκθεση, τη διασύνδεσή τους με τους δείκτες GRI Standards, τις δραστηριότητες, τα προγράμματα και τους στόχους της Εταιρείας, καθώς και με τη νέα Στρατηγική της Εταιρείας για το 2020.

Μεθοδολογία

Για τη διεξαγωγή της ανεξάρτητης διασφάλισης ακολουθήθηκαν οι εξής διαδικασίες:

- Αναλύθηκαν και ελέγχθηκαν δειγματοληπτικά οι διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.
- Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες εντοπισμού και καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλήφθηκαν στην Έκθεση.

→ Πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις και συνεντεύξεις, στα γραφεία της Εταιρείας, με επιλεγμένα στελέχη της WIND Ελλάς που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, καθώς και των μελών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, ώστε να κατανοηθούν οι διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας, η εμπλοκή με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, και η υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας.

→ Πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτικός έλεγχος και ανάλυση στοιχείων και αρχείων που σχετίζονται με τους βασικούς δείκτες επίδοσης της Εταιρείας. Ο συγκεκριμένος έλεγχος δεν περιλαμβάνει αξιολόγηση/επαλήθευση της λειτουργικής αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων.

→ Επισκοπήθηκαν οι πληροφορίες και οι επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς που περιλαμβάνονται στην Έκθεση.

→ Επισκοπήθηκε η Έκθεση σε σχέση με τις αρχές του προτύπου ανεξάρτητης διασφάλισης και των οδηγιών STANDARDS του GRI προκειμένου να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωση με τις εν λόγω αρχές.

Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Από την εργασία εξαιρέθηκαν πληροφορίες που σχετίζονται με:

→ Δραστηριότητες εκτός της χρονικής περιόδου της Έκθεσης ή των ορίων της.

→ Δηλώσεις σχετικά με τις θέσεις της WIND Ελλάς.

→ Οικονομικά στοιχεία που έχουν προκύψει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση της WIND Ελλάς η οποία διασφαλίζεται από εξωτερικό οικονομικό ελεγκτή.

→ Περιεχόμενο ιστοσελίδων ή κειμένων από τρίτους φορείς.

Υποχρεώσεις της WIND Ελλάς και του Παρόχου Εξωτερικής Διασφάλισης

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

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

2017

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Δήλωση της Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας και Ικανότητας του CSE

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

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

Εκ Μέρους της Ομάδας Διασφάλισης

Γιώργος Μαρκεζίνης



CENTRE for SUSTAINABILITY
and EXCELLENCE



ΣΕΑ: 178+179

WIND

Φωτογραφίες

Marius Masalar, Steve Halama, Dylan Nolte, Nadine Shaabana,
Matteo Vistocco, Jonas Vincent, Annie Spratt, Raquel Smit,
Antonio Grosz, Maxime Rossignol, Shiro Hatori, Ian Schneider,
Jordi Ganduxe, Joshua Earle, Luke Porter,
Matthew Cabret, Sandro Katalina

Χαρτί

Τα χαρτιά που έχουν χρησιμοποιηθεί για την παρούσα
Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι πιστοποιημένα κατά
FSC (Forest Stewardship Council- Συμβούλιο Διαχείρισης Δασών),
Διεθνή Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό για τη διασφάλιση
της εκμετάλλευσης των δασών με βιώσιμο τρόπο.

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

WIND Ελλάς

Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων, Λ. Κηφισίας 66, 151 25 Μαρούσι,
τηλ.: 210 6158317 & fax: 211 9993908,
email: csr@wind.gr

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