



απολογισμός
εταιρικής
υπευθυνότητας
2015

“Στην εσχατιά των Κυκλάδων, ζυμωμένη στον ήλιο του Αιγαίου και την αρμύρα της θάλασσας, μοναχική μεσ’την απλότητά της” (www.anafi.gr).

Αυτή είναι η Ανάφη. Έτσι την περιγράφουν οι δικοί της άνθρωποι, οι κάτοικοι της.

Ένας παρθένος και συνάμα φιλόξενος τόπος, που το Δεκέμβριο του 2015 μας «αποκαλύφθηκε» –όπως προστάζει και η μυθολογική της παράδοση– μέσα από την προσφορά της WIND Ελλάς σε όλους τους μόνιμους κατοίκους, προηγμένων υπηρεσιών και υψηλής τεχνολογίας προϊόντων επικοινωνίας.

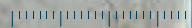
Μια προσφορά που ήρθε να σηματοδοτήσει την αξεπέραστη ποιότητα και εξέλιξη του δικτύου της WIND Ελλάς και τις υψηλές ταχύτητες 4G που απολαμβάνουν οι Έλληνες ακόμα και σε τόσο δυσπρόσιτες περιοχές, όπως το νησί της Ανάφης.

Στη μοναδική αυτή εμπειρία της Ανάφης είναι αφιερωμένο το μεγαλύτερο μέρος του φωτογραφικού υλικού των θεματικών ενοτήτων της παρούσας έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015 της WIND Ελλάς.

Καλή σας ανάγνωση.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ	5
1. ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ	6
2. WIND ΕΛΛΑΣ	8
Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη	11
Συμμετοχή	11
Διακρίσεις	12
3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ	14
Δομή Διακυβέρνησης της Εταιρικής μας Υπευθυνότητας	16
Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	17
Διαδικασία Αναγνώρισης Σημαντικών Θεμάτων	19
Πρωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα & την Τεχνολογική Καινοτομία	20
4. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	22
Υπεύθυνη Διοίκηση	24
Οι Πολιτικές Μας	24
Διοικητική Πρακτική	25
Διαχειριστικά Συστήματα & Πιστοποιήσεις	31
5. Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	34
Συνεισφέρουμε στην Κοινωνία	36
Συμμετοχή	37
Συνεισφορά	40
6. ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ	48
Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	50
Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες	52
Εσωτερικά Προγράμματα Εκπαίδευσης	56
Διαχείριση Ταλέντου & Προγραμματισμός Διαδοχής	57
7. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	60
Η Πολιτική μας για Ένα Καθαρό Περιβάλλον	62
Σημαντικές Επιπτώσεις	63
Κλίμα, Ενέργεια & Διαχείριση της Ενέργειας	64
Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία	68
Παραγωγή & Διαχείριση Αποβλήτων	69
8. ΑΓΟΡΑ	76
Με Υπευθυνότητα & Ευαισθησία	78
Οικονομία για Όλους	79
Υπεύθυνες Υπηρεσίες	80
Υπεύθυνο Marketing	83
Πνευματικά Δικαιώματα & Απόρρητο Επικοινωνιών	84
Υπεύθυνες Προμήθειες	88
9. ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2015	92
10. ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΗΕ: ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΟΔΟΥ	98
Πίνακας Δεικτών GRI-G4 In Accordance- Core	100
Πίνακας Ουσιαστικών Θεμάτων & Ορίων	105
11. ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2015 WIND ΕΛΛΑΣ	107



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς περιλαμβάνει πληροφορίες για τις πολιτικές και τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας και καλύπτει την περίοδο από την 1^η Ιανουαρίου έως και την 31^η Δεκεμβρίου 2015. Είναι ο ένατος, κατά σειρά ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδουμε, δίνοντας προτεραιότητα σε τέσσερις άξονες Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στη WIND Ελλάς υλοποιούμε στρατηγικές και δράσεις με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα. Ο προηγούμενος απολογισμός μας εκδόθηκε τον Σεπτέμβριο του 2015 και αφορούσε το έτος 2014.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015 καταρτίστηκε σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες βασικού επιπέδου (“core”) της πιο πρόσφατης έκδοσης **G4 των διεθνών Οδηγιών Έκδοσης Απολογισμών GRI (Global Reporting Initiative)**.

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ



Αγαπητοί φίλοι,

Είναι ελπιδοφόρο να αντιλαμβάνεται κανείς, πως το 2015, παρά τους έντονους και αναπάντεχους κλυδωνισμούς της οικονομίας, η WIND Ελλάς συνέχισε να βρίσκεται σε τροχιά βελτίωσης όπως αυτή είχε ξεκινήσει από το 2013. Η στρατηγική μας να εφαρμόσουμε ένα ευέλικτο και αποτελεσματικό επιχειρηματικό μοντέλο ήδη από το 2009, δοκιμάστηκε ξανά πέρυσι και έδειξε την αντοχή της. Με βεβαιότητα μπορώ πλέον να πω ότι είμαστε σταθερά σε μια πορεία ανάπτυξης και δημιουργίας προοπτικής.

Στον πυρήνα αυτής της προσπάθειας τοποθετούμε τον πελάτη.

Στόχος μας είναι, όποιος επιλέγει τη WIND Ελλάς να βιώνει μια εξαιρετική εμπειρία επικοινωνίας ώστε η καθημερινότητά του να γίνεται καλύτερη. Έτσι, παρά τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει η οικονομία της χώρας αλλά και η αγορά των τηλεπικοινωνιών εν γένει, μέρα με τη μέρα εξελισσόμαστε, με οδηγό τη δέσμευσή μας απέναντι στον καταναλωτή.

Παράλληλα, δεν σταματάμε να συμβάλλουμε ως Υπεύθυνος Εταιρικός Πολίτης στην κοινωνία. Το 2015, όπως και κάθε χρόνο, πραγματοποιήσαμε δράσεις κοινωνικής αλληλεγγύης, προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος, ενίσχυσης των αδύναμων κοινωνικών ομάδων, προαγωγής του αθλητικού ιδεώδους καθώς και ανάδειξης του εθελοντισμού. Για τις δράσεις αυτές με τις οποίες ερχόμαστε κοντά στην κοινωνία θα διαβάσετε αναλυτικά στο παρόν έντυπο.

Κάπου εδώ αισθάνομαι την ανάγκη να υπογραμμίσω τη σημασία των ανθρώπων της WIND Ελλάς. Στο χώρο των Τηλεπικοινωνιών η δύναμη της Ομάδας είναι καταλυτική. Και στη WIND Ελλάς θέλουμε να έχουμε την καλύτερη Ομάδα. Επιδίωξή μας είναι η Αριστεία σε κάθε επίπεδο. Η ευθύνη μας απέναντι στον καταναλωτή εκφράζεται μέσα από τις αξίες και την κουλτούρα που έχουμε δημιουργήσει στο εσωτερικό του οργανισμού μας. Οι αρχές αυτές διέπουν την καθημερινότητά μας και καθορίζουν τις αποφάσεις μας.

Χαίρομαι ιδιαίτερα που ηγούμαι μιας τέτοιας Ομάδας. Έχοντας ως αντίπαλο μόνο τον καλύτερό μας εαυτό, συνεχίζουμε. Προχωράμε με υπερηφάνεια για όσα καταφέραμε, έχοντας εμπιστοσύνη στις δυνατότητες του καθενός από εμάς και συλλογικά στη δύναμη και στο όραμα της Ομάδας μας. Πάνω από όλα όμως, συνεχίζουμε να βαδίζουμε μπροστά με επιμονή και αποφασιστικότητα, ώστε κάθε επόμενη μέρα να είμαστε καλύτεροι από την προηγούμενη.

Νάσος Ζαρκαλής

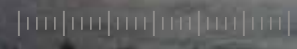
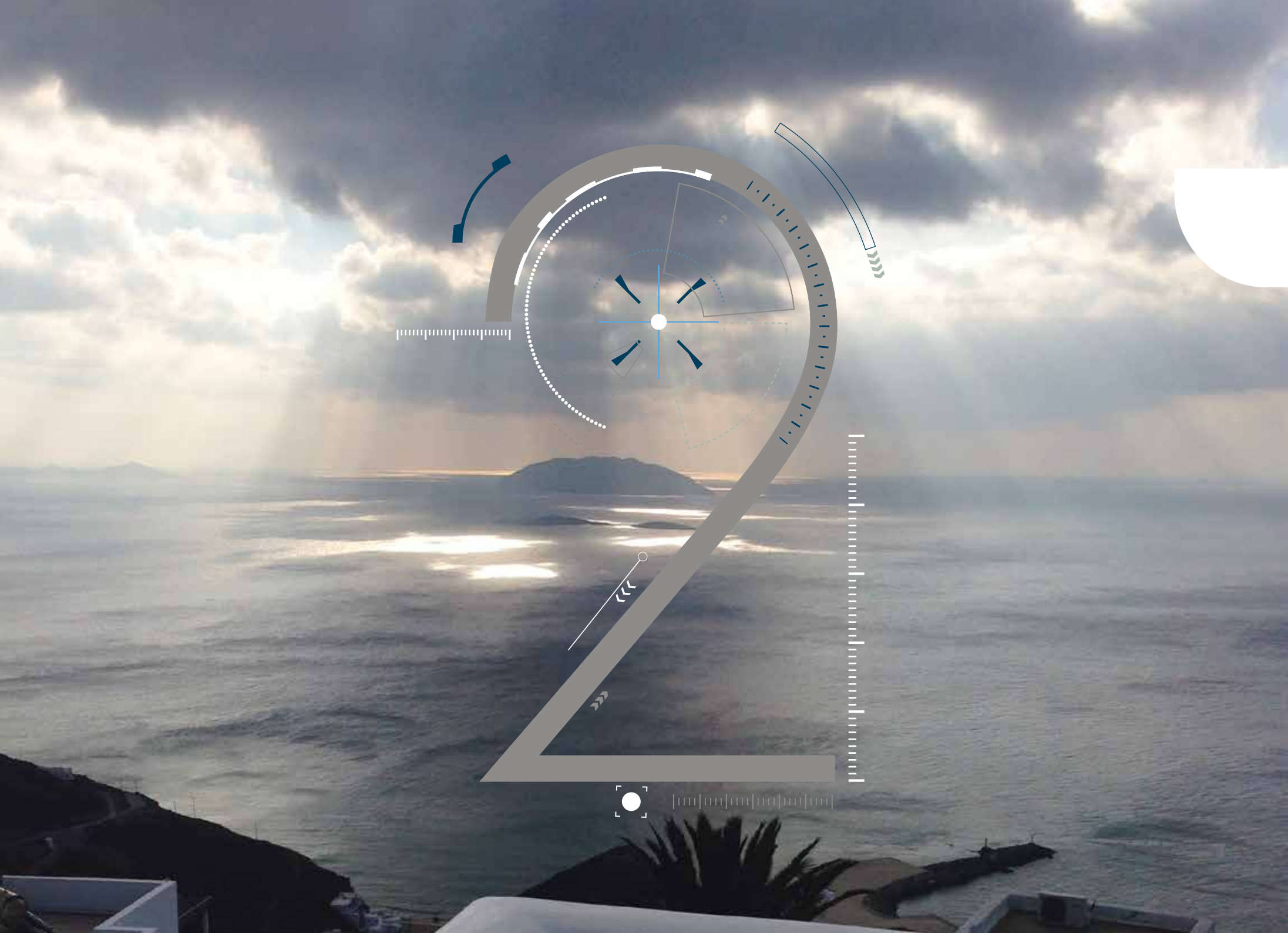
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος WIND Ελλάς




WIND



WIND



WIND ΕΛΛΑΣ

Η WIND Ελλάς είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Μέσα στα 24 χρόνια λειτουργίας της, η WIND Ελλάς καθιερώθηκε ως πρωτοπόρος στην τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας και παρουσίασε καινοτόμα προϊόντα που άλλαξαν τα δεδομένα στην επικοινωνία.

Σήμερα με περισσότερους από **3.9 εκατομμύρια συνδρομητές** στην κινητή και σταθερή τηλεφωνία, η WIND Ελλάς 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 WIND Ελλάς προσφέροντας κάλυψη που αγγίζει το **100% στην κινητή** και ξεπερνάει το **70% των εγκατεστημένων** τηλεφωνικών γραμμών σε όλη τη χώρα, στη σταθερή τηλεφωνία και το ευρυζωνικό internet.

Η WIND Ελλάς δραστηριοποιείται 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.

- Το 2007 σηματοδότησε ένα νέο κεφάλαιο στην ιστορία της WIND Ελλάς καθώς εξαγόρασε την εταιρεία σταθερής τηλεφωνίας & internet, Tellas και στη συνέχεια ενοποίησε τα δίκτυα κινητής και σταθερής, δημιουργώντας το μοναδικό ενιαίο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο στην Ελλάδα.
- Το 2013 η WIND 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.
- **Τον Οκτώβριο του 2014 η WIND Ελλάς πραγματοποίησε μια ακόμη σημαντική επένδυση ύψους 121,8 εκ. ευρώ για την απόκτηση νέων δικαιωμάτων χρήσης φάσματος**. Το νέο αυτό φάσμα θα αξιοποιηθεί στην ανάπτυξη δικτύου κινητής τηλεφωνίας νέας γενιάς και θα υποστηρίξει την προσφορά υπηρεσιών κινητής ευρυζωνικότητας, **παρέχοντας στους συνδρομητές της WIND Ελλάς αυξημένη χωρητικότητα και υψηλές ταχύτητες** για τη χρήση δεδομένων από το κινητό τηλέφωνο.

Το 2015 ήταν μια χρονιά - ορόσημο, καθώς ολοκληρώθηκε μια πενταετία ολοκληρωτικού μετασχηματισμού της WIND Ελλάς και ισχυρής βελτίωσης σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων της. Έτσι στη διάρκεια του περασμένου έτους παρά τις αντίξοες μακροοικονομικές συνθήκες, καταφέραμε να εισπράξουμε το αποτέλεσμα της στρατηγικής που ακολουθήσαμε από το 2011.

- Στην κινητή τηλεφωνία το μερίδιο στους ενεργούς πελάτες διατηρήθηκε στο 20%. Αντίστοιχα, το συμβόλαιο W, που είναι το μεγαλύτερης αξίας προϊόν της WIND Ελλάς, έχει διείσδυση 25% στους συνδρομητές συμβολαίου.
- Η διάθεση υπηρεσιών 4G από το δίκτυο της WIND Ελλάς το 2015 κάλυψε μέσα σε έναν μόλις χρόνο το 60% του πληθυσμού καταγράφοντας μια από τις πιο γρήγορες αναπτύξεις δικτύου 4G σε όλη την Ευρώπη.
- Από τις αρχές του 2011 ως το τέλος της περασμένης χρονιάς, **οι χρήστες smartphone που αξιοποιούν υπηρεσίες data στη βάση της WIND Ελλάς πενταπλασιάστηκαν, ενώ η χρήση data από χρήστες smartphone δεκαπλασιάστηκε**.
- Στη σταθερή τηλεφωνία οι πελάτες LLU αυξήθηκαν κατά 54.2% από 273.000 το 2011 σε 505.000 το 2015, με το μερίδιο αγοράς να ανεβαίνει στο 25%. Το 51% των συνδρομητών κινητής της WIND Ελλάς έχουν πλέον και συμβόλαιο σταθερής τηλεφωνίας στην εταιρεία. Στην αγορά φορητότητας της σταθερής, η WIND Ελλάς καταγράφει θετικό πρόσημο, ενώ απέκτησε τους περισσότερους πελάτες από φορητότητα, συνολικά 51,5 χιλιάδες.
- Η ικανοποίηση των πελατών κινητής τηλεφωνίας έφτασε το 2015 στο εντυπωσιακό 82% (από 64% το 2013) ενώ των πελατών σταθερής τηλεφωνίας στο 76% (από 63% το 2013).
- 135 νέα καταστήματα εγκαινιάστηκαν το 2015 σε όλη την Ελλάδα.
- Η επένδυση της WIND Ελλάς στη λιανική συνεχίζεται και θα αγγίξει συνολικά τα 20 εκατ. ευρώ.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Στη διάρκεια της πορείας της, η WIND Ελλάς αποτέλεσε έναν από τους μεγαλύτερους ιδιώτες επενδυτές στην Ελλάδα, καθώς υλοποιήσαμε επενδύσεις ύψους 2,869 δις. ευρώ σε τεχνολογικές υποδομές, δημιουργώντας έτσι υλική και άυλη αξία για την οικονομία και τη χώρα. Η WIND Ελλάς ανήκει πλήρως στην εταιρεία χαρτοφυλακίου (holding) Largo Limited. Οι μέτοχοι της Largo Limited είναι εταιρείες επενδυτικών κεφαλαίων, από τις μεγαλύτερες σε διεθνές επίπεδο. Επενδύοντας στη WIND Ελλάς έδειξαν έμπρακτα την πίστη τους στις αναπτυξιακές προοπτικές της Εταιρείας, αλλά και στη δυνατότητα της ελληνικής οικονομίας να ανακάμψει.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Πίνακας 2.1

	➔ 2014 (σε εκ. ευρώ)	2015 (σε εκ. ευρώ)
Κύκλος Εργασιών	492,2	472,7
Επενδύσεις	186,5*	89,4
Ασφαλιστικές εισφορές	7,6	6,9
Συνολική κεφαλαιοποίηση από ίδια κεφάλαια	350,9	260,8
Σύνολο ενεργητικού	1.072,7	881,0
	➔ 2014	2015
Πελάτες κινητής και σταθερής Τηλεφωνίας	4,7 εκ.	3,9 εκ.
Αριθμός καταστημάτων στο τέλος της περιόδου	221	220
Εργαζόμενοι	975	977

-Στοιχεία Δεκέμβριος 2015

*εκ των οποίων τα 121,8 εκ. ευρώ αφορούν άδεια 4ης γενιάς

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Η συμμετοχή μας 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:

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.
- Saferinternet.gr
- Sustainable Greece 2020 (Πρεσβευτής Βιωσιμότητας)

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

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

2015: Χρονιά διακρίσεων σε Ελλάδα και Εξωτερικό

Το 2015 ξεχωρίσαμε σε πολλούς τομείς όπως το διαδίκτυο, η εξυπηρέτηση των πελατών, η διαχείριση των ανθρώπων μας, καθώς και η συνεισφορά μας σε κοινωνικά ζητήματα.

► CR Index Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης

Βραβείο Gold απέσπασε η εταιρεία μας για τις επιδόσεις της στην Εταιρική Υπευθυνότητα καθώς και το βραβείο **Best Progress Award** για τη μεγαλύτερη πρόοδο σε σχέση με την περσινή της αξιολόγηση από το CRI. Σημειώνεται ότι ο CR index αποτελείται από 100 ιδιαίτερα αυστηρά διεθνή κριτήρια που προέρχονται από τον Βρετανικό μη κερδοσκοπικό οργανισμό Business in the Community (BITC) και στον οποίο συμμετέχουν οι σημαντικότερες εταιρείες στον πλανήτη. Στο πλαίσιο αυτό η εταιρεία δέχεται ετήσια αξιολόγηση από ειδικούς αξιολογητές/ επικυρωτές του CRI.

► E-volution awards 2015: Ένα SILVER και δύο BRONZE βραβεία για τη WIND Ελλάς

Τρία βραβεία απέσπασε η WIND Ελλάς, στο θεσμό των **E-Volution Awards**, όπου αναδείχθηκε μεγάλος νικητής στις κατηγορίες:

- Redesign – Relaunch για την επίσημη ιστοσελίδα www.wind.gr
- Εφαρμογές Κινητού (Apps) για το myF2G APP και
- Κινητό Ηλεκτρονικό Εμπόριο για το myWIND.

► Energy Mastering Awards 2015

Η διαρκής δέσμευση της WIND Ελλάς στον τομέα της εξοικονόμησης ενέργειας αναδείχθηκε και τιμήθηκε στα **Energy Mastering Awards 2015**. Κερδίσαμε δύο βραβεία SILVER στις κατηγορίες «Energy & Fuel Efficiency» και «Energy Efficiency/ Τηλεπικοινωνίες» και αντίστοιχα η εταιρεία αναδείχθηκε με τους τίτλους «Έργο μείωσης της κατανάλωσης πετρελαίου στους σταθμούς βάσης κινητής τηλεφωνίας» και «Δράσεις μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας και εκπεμπόμενων ρύπων από επεμβάσεις σε κτήρια και εξοπλισμούς».

► Online παρουσία

Χαρακτηριστικό είναι ότι το 2015 βραβευτήκαμε στο «4^ο Συνέδριο Social Media World & e-business World» με το βραβείο **Best Innovative YouTube Advertising Campaign**, καθώς και στο θεσμό «Social Media Awards» που διοργάνωσε το Marketing Week της Boussias Communications με το βραβείο Gold στην κατηγορία **Best Use of Social Media** για τη στρατηγική που εφαρμόσαμε στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης επιβραβεύοντας την προσπάθεια αναβάθμισης της online εμπειρίας των συνδρομητών μας. Ως αποτέλεσμα, η επικοινωνία μας με τον καταναλωτή γίνεται, χρόνο με το χρόνο, πιο άμεση και πιο εύκολα προσβάσιμη από παντού.

► Innovation

Στα Sales Excellence Awards που διοργανώθηκαν από την Boussias Communication διακριθήκαμε σε ακόμη δυο τομείς. Τα βραβεία στις κατηγορίες **«Καινοτόμο Κατάστημα»** και **«Καινοτόμο Εργαλείο στις Πωλήσεις»** εκτός των άλλων επισφραγίζουν τον καινοτόμο χαρακτήρα της εταιρείας.

► Εσωτερικά συστήματα

Με το βραβείο **Profitability & Cost Management Sap** στην κατηγορία Επιχειρηματική ευφυΐα & Αναλυτική, τιμήθηκε η WIND Ελλάς στο **Business IT Excellence Awards by Infocom**.



Business IT Excellence Awards



Social Media World & e-business World



Sales Excellence Awards



Energy Mastering Awards



.....

.....

.....



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Είμαστε ένας επιχειρηματικός οργανισμός που οφείλει να συνομιλεί και να συμπορεύεται με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας. Αυτή είναι η φιλοσοφία του βιώσιμου επιχειρείν. Μία εταιρεία που χτίζει την ευημερία της σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα και δεν επενδύει μόνο στο σήμερα αλλά και στο μέλλον, όπως η WIND Ελλάς, δεν μπορεί να λειτουργεί διαφορετικά.

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 της.

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

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

ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΜΑΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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.



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Υπεύθυνο για τη χάραξη της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

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

ΤΜΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

ΟΜΑΔΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

Η στρατηγική μας για την Εταιρική Υπευθυνότητα

Η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχουμε υιοθετήσει στη WIND Ελλάς, εκφράζεται μέσω του προγράμματος «Στην Πράξη» που πρόσφατα ολοκληρώθηκε, ενώ μέσα στο 2016 θα γίνει η ανακοίνωση της ανανεωμένης στρατηγικής μας για το 2020. Στόχος μας είναι η εφαρμογή της υπεύθυνης πολιτικής μας στην επιχειρηματική μας δραστηριοποίηση, στους ανθρώπους μας, το περιβάλλον και στην κοινωνία.

Έτσι, δεσμευόμαστε να:

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 προκύψει 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.

Εργαζόμενοι

Ενημερώνουμε και κινητοποιούμε τους ανθρώπους μας, προτρέποντας τους να αναπτύξουν εθελοντική προσφορά και να γίνουν ενεργοί πολίτες.

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.

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

ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΜΑΣ

Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας καθορίζονται με βάση την επίδραση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Έχουμε προχωρήσει στην ακριβή χαρτογράφησή τους, καθώς και στην σχέση μας μαζί τους.

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

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.

Τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο το τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, προτεραιοποιεί τα σημαντικά θέματα για την Εταιρεία και στη συνέχεια, προβαίνει στο σχέδιο ανάπτυξης του διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.

Ο συνεχής διάλογος αναδεικνύει ζητήματα και σχηματίζει προτάσεις που στη συνέχεια κυοφορούν δράσεις, με τις οποίες η Εταιρεία προσπαθεί να ανταποκριθεί στις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που παρουσιάζονται.

Πίνακας Ανάπτυξης Διαλόγου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας 2015

Πίνακας 3.1

	Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες - Θέματα Διαλόγου
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	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

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

Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις)	Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (2) Focus Groups (5) Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (1) Online Επικοινωνία (1) Έρευνα για την Εταιρική Φήμη (3) Τηλεφωνική Γραμμή Παραπόνων (1)	Τεχνικά Θέματα για Προϊόντα & Υπηρεσίες Επικοινωνιακή Κάλυψη Ποιότητα Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιακές Χρεώσεις H/M Ακτινοβολία
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	Υποστήριξη Επιστημονικών Προγραμμάτων (1) 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
Μέτοχοι	Καθορισμένες Συναντήσεις Μετόχων (1) Στοχευμένη Επικοινωνία (2) Conference Calls (2)	Οικονομική Ανάπτυξη/ Αποτελέσματα Διοίκηση Επενδυτικό Πλάνο Στρατηγικές Επιλογές Κοινωνικοοικονομικές Εξελίξεις
Εργαζόμενοι	Έρευνα απόψεων εργαζομένων (4) WIND News (2) Intranet (1) Διοργάνωση Εκδηλώσεων (3) Συναντήσεις με Σωματείο Εργαζομένων (1)	Εκπαίδευση Υγεία & Ασφάλεια Ίσες Ευκαιρίες Επαγγελματικής Εξέλιξης
Εμπορικό Δίκτυο	Extranet (Σύστημα Επικοινωνίας) (1) Εμπορικά Συνέδρια (3) Συναντήσεις με Υπεύθυνους Πωλήσεων (2) Διαρκής Παροχή Ενημέρωσης & Υποστήριξης (1)	Εταιρική Διακυβέρνηση Μεταφορά Γνώσης & Καλών Πρακτικών Πρωτοβουλίες για Στήριξη Αναγκών Τοπικών Κοινωνιών Εκπαίδευση σε Νέα Προϊόντα & Υπηρεσίες Εξυπηρέτηση Πελατών Ανακύκλωση, Στόχοι και Οικολογική Συνείδηση

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

Προσεγγίζουμε Υπεύθυνα τα Σημαντικά Θέματα

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Η μεθοδολογία που ακολουθήσαμε για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων αφορούσε την υλοποίηση σειράς συνεντεύξεων με ανώτερα στελέχη της εταιρείας και τη διεξαγωγή εσωτερικού materiality workshop με Διευθυντικά Στελέχη, εκπροσώπους των τμημάτων της εταιρείας που ασχολούνται με τη διαδικασία έκδοσης Απολογισμού.

Στο δεύτερο μέρος της διαδικασίας, πραγματοποιήθηκε δομημένο workshop διαλόγου μεταξύ είκοσι (20) Διευθυντικών Στελεχών σημαντικών τμημάτων της εταιρείας.

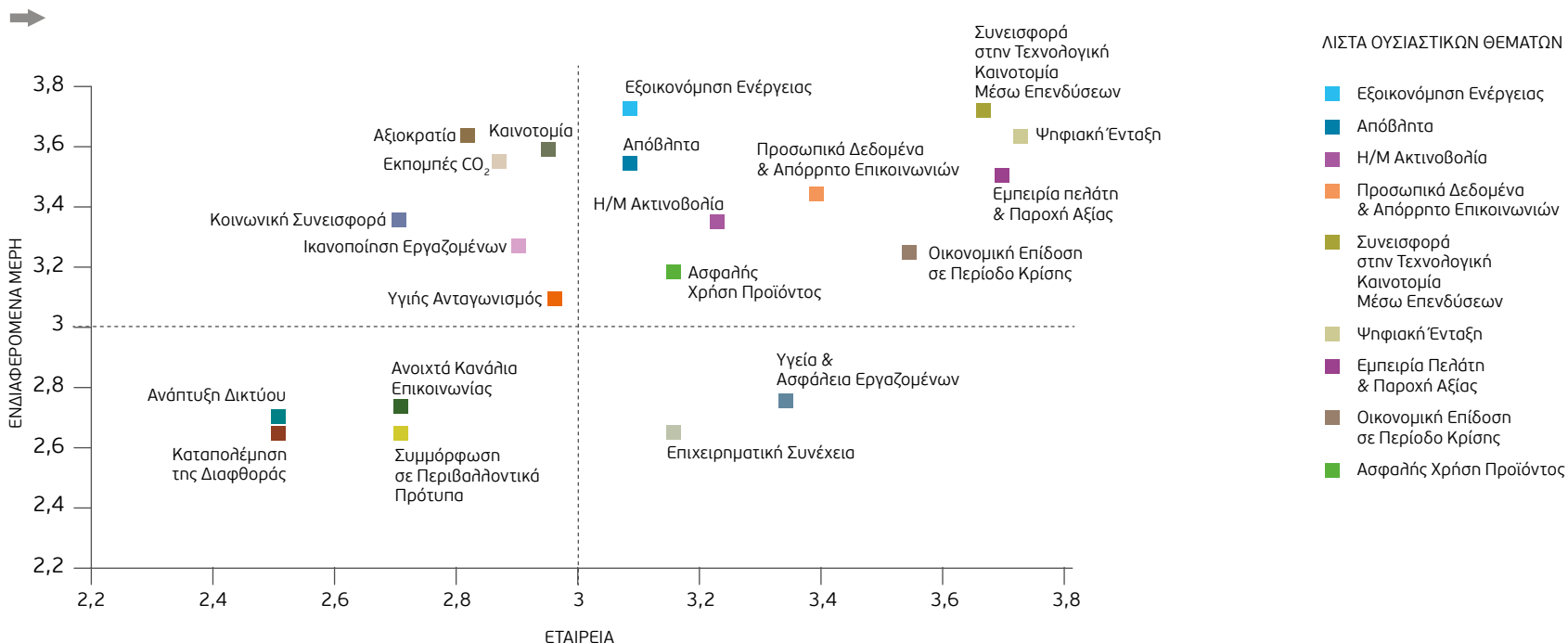
Η διαδικασία της ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε μέσω δύο κατευθύνσεων:

- Ημέρα Εταιρικού Διαλόγου, στο πλαίσιο του Θεσμού BRAVO, μία πρωτοβουλία του QualityNet Foundation
- Stakeholder Dialogue, μέσω ερωτηματολογίων και προσωπικών συναντήσεων με εκπροσώπους της ομάδας Ενδιαφερόμενων Μερών του Εμπορικού Δικτύου και των Προμηθευτών της Εταιρείας.

Τα τελικά αποτελέσματα προέκυψαν μέσω της συνδυαστικής προσέγγισης των αποτελεσμάτων του εσωτερικού και εξωτερικού materiality, καθώς και της προτεραιοποίησης των θεμάτων με βάση τους επιχειρηματικούς στόχους και αυτούς της Εταιρικής Υπευθυνότητας που τέθηκαν από τη Διοίκηση το 2014. Το 2015 δεν κρίθηκε σκόπιμο να γίνει εκ νέου νέα αξιολόγηση ουσιαστικότητας δεδομένου ότι δεν υπήρξαν σημαντικές αλλαγές στο εξωτερικό ή εσωτερικό περιβάλλον της εταιρείας.

Σας παραθέτουμε τη λίστα με τα ουσιαστικά θέματα που αφορούν το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, καθώς και το materiality matrix με τα θέματα.

ΣΧΗΜΑ 2:
MATERIALITY MATRIX



ΠΡΟΩΘΟΥΜΕ ΤΗΝ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Συμμετέχουμε ενεργά σε συνέδρια που προωθούν θέματα του κλάδου μας, της ελληνικής οικονομίας και της Βιώσιμης Ανάπτυξης αλλά και της τεχνολογικής καινοτομίας στην Αθήνα και την ελληνική περιφέρεια. Το 2015 υποστηρίξαμε:



*19th Roundtable
with the Government
of Greece*



Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας 2015



Θεσμός Bravo Sustainability Dialogue





h
u
n
d
r
e
d
h
u
n
d
r
e
d

h
u
n
d
r
e
d
h
u
n
d
r
e
d

h
u
n
d
r
e
d

h
u
n
d
r
e
d





ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Με συνέπεια στη δέσμευσή μας για Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα, προχωρήσαμε και το 2015 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.

- Πάνω από 130 απλοποιήσεις διαδικασιών.
- Εκπαίδευση του προσωπικού γύρω από θέματα που αφορούν τον Κώδικα Δεοντολογίας.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

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

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

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ

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

ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

Ακεραιότητα

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

Απλότητα

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

Ευελιξία

- Προσαρμόζομαι γρήγορα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις της αγοράς

Επιχειρηματικότητα

- Επιδιώκω διαρκώς την επίτευξη 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.

Η Δέσμευση και οι Αξίες μας περιγράφονται στην Πολιτική Ποιότητας, η οποία επικοινωνείται σε όλους τους εργαζόμενους μέσω αναρτήσεων στους χώρους εργασίας αλλά και ηλεκτρονικά μέσω του εταιρικού δικτυακού τόπου.

Παράλληλα, εφαρμόζουμε Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα WIND Ελλάς, στην οποία αναλύεται το όραμα και η δέσμευση της εταιρείας για παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας μέσω της αλυσίδας καταστημάτων WIND, με τρόπο υπεύθυνο και με μέριμνα για την προστασία του περιβάλλοντος. Η Πολιτική είναι διαθέσιμη σε όλους τους συνεργάτες και εργαζόμενους των καταστημάτων μας μέσω της ηλεκτρονικής πύλης ενημέρωσης των καταστημάτων.

ΟΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΜΑΣ

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

Οι Πολιτικές μας είναι αναρτημένες στους χώρους εργασίας αλλά είναι διαθέσιμες και ηλεκτρονικά μέσω του εταιρικού δικτυακού 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: στην Πολιτική Ποιότητας περιγράφεται η Δέσμευση και οι Αξίες μας που εφαρμόζονται σε όλο το εύρος των λειτουργιών μας.

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

Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα: στην Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος για τα Καταστήματα περιγράφεται το όραμα και η δέσμευσή μας για προσφορά στους πελάτες μας υπηρεσιών και προϊόντων υψηλής ποιότητας καθώς και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης μέσω της εκτεταμένης πανελλαδικά αλυσίδας καταστημάτων WIND, με σεβασμό προς τον πελάτη, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Πολιτική 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.



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο

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 2015 ήταν η εξής:

Αθανάσιος Ζαρκαλής, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

Γεώργιος Ράλλης, Εκτελεστικό Μέλος

Ιωάννης Παλαιοκρασσάς, Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό 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

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

Μέσα στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2015 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στελέχη από όλα τα τμήματα της Εταιρείας. Αντίστοιχα, και με στόχο τον καθορισμό της στρατηγικής για την επίτευξη του επενδυτικού πλάνου της Εταιρείας, επικοινωνούμε με τους μετόχους της Εταιρείας συστηματικά, σε τακτά χρονικά διαστήματα, με στόχο την άμεση ενημέρωσή τους για την Εταιρεία, αλλά και για την ελληνική αγορά γενικότερα.

ΣΧΗΜΑ 4.1
ΟΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ



Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης

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

Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η Ανώτατη Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, απαρτίζεται από τους:

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

Βασικός στόχος της επιτροπής είναι η επίβλεψη του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Ασχολείται με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης που επηρεάζουν εξωτερικές και εσωτερικές λειτουργίες της Εταιρείας και σχετίζονται με τις αρχές και αξίες της, την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας, καθώς και θέματα εταιρικής διακυβέρνησης. Η Επιτροπή συνεδρίασε μέσα στο 2015, 3 φορές για θέματα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα.

Ανάμεσα στις αποφάσεις της Επιτροπής ήταν:

- Μέτρα σχετικά με έρευνες που αφορούν παραβάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας
- Επικοινωνία από τον CEO σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων και την επιχειρηματική ηθική.
- Το ετήσιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

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 υπαλλήλους, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των πληροφοριών. Η επιτροπή αποτελεί την κεντρική αρχή της Εταιρείας που διαχειρίζεται την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών και μπορεί να προτείνει διορθωτικές ενέργειες, με στόχο τη διατήρηση και ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου ασφαλείας των πληροφοριών μέσα από τις διαδικασίες και τα συστήματα της εταιρείας. Η Επιτροπή συνεδρίασε μέσα στο 2015 για θέματα σχετικά με την εφαρμογή των Πολιτικών Ασφάλειας των Πληροφοριών και τις Κανονιστικές Απαιτήσεις.

Μέλη της Επιτροπής αποτελούν ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Γενικός Διευθυντής Πληροφορικής, ο Γενικός Διευθυντής Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ο Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων, ο Διευθυντής Ασφάλειας Συστημάτων και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

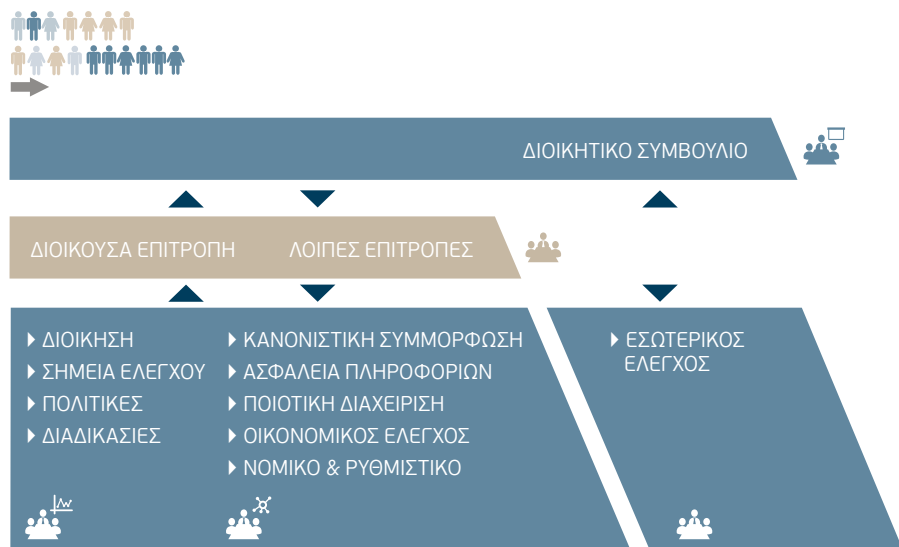
Επιτροπή Επενδύσεων

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

ΣΧΗΜΑ 4.2

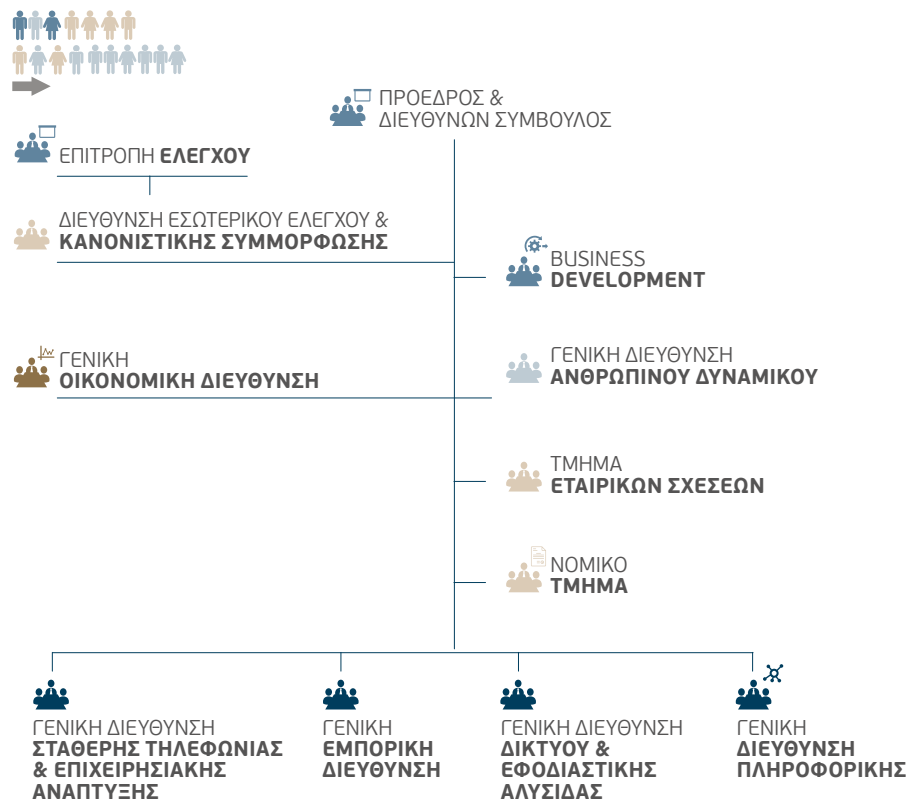
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΟΜΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

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



ΣΧΗΜΑ 4.3

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ



*Στοιχεία 2015

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Η **Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης** έχει ως αρμοδιότητα την παροχή ανεξάρτητης εύλογης διασφάλισης στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας ότι το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις πολιτικές, πρακτικές και διαδικασίες της Εταιρείας. Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, των σημείων ελέγχου των λειτουργικών διαδικασιών και των πρακτικών διακυβέρνησης. Δεν παρατηρήθηκε το 2015 καμία συμπεριφορά η οποία να εμποδίζει τους σκοπούς και το έργο της Διεύθυνσης.

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

Μέσω της **Επιτροπής Ελέγχου**, της μητρικής Largo Limited, η οποία απαρτίζεται από 3 μέλη, επιτυγχάνεται η οργανική ανεξαρτησία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς η Επιτροπή αναφέρεται λειτουργικά κατευθείαν στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας. Η Επιτροπή Ελέγχου αξιολογεί και υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης, εξασφαλίζει την επάρκεια των ανθρώπινων και τεχνικών πόρων και την απρόσκοπτη πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικές με το ελεγκτικό έργο. Η Επιτροπή συγκαλείται τουλάχιστον **4 φορές ετησίως** και ενημερώνεται για τυχόν ευρήματα ελέγχου, προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες, παρακολουθώντας την πρόοδό τους μέσα στο χρόνο.

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

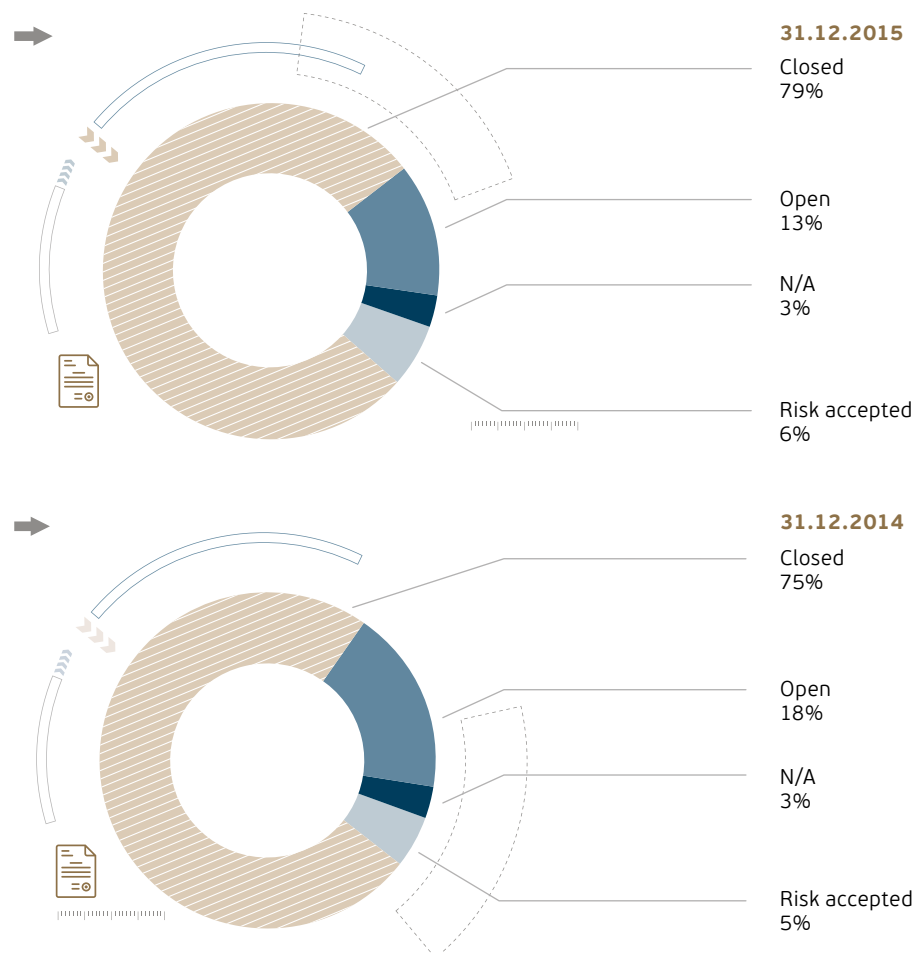
Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε συνεργασία με την Ανώτατη Διοίκηση και τους Διευθυντές των τμημάτων διεξάγει ετησίως αυτό-αξιολόγηση των κινδύνων της εταιρείας (Risk Assessment) με σκοπό την αναγνώριση των επιχειρησιακών κινδύνων και την κατάρτιση του ετήσιου προγράμματος ελέγχου. Γίνεται καταγραφή και αξιολόγηση των κινδύνων και καθορίζονται οι περιοχές στις οποίες θα εκτελεστούν αναλυτικοί έλεγχοι, σύμφωνα με το ετήσιο πλάνο της Διεύθυνσης. Αποτέλεσμα των ελέγχων είναι η έκδοση αναφορών που υποβάλλονται στην **Ανώτατη Διοίκηση** και στην **Επιτροπή Ελέγχου**.

Εγκρίθηκε το πρώτο τρίμηνο του 2015 το τριετές στρατηγικό πλάνο της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Το πλάνο περιγράφει δράσεις βελτίωσης των λειτουργιών εσωτερικού ελέγχου όπως αυτές προήλθαν από την εξωτερική αξιολόγηση που έκανε στο τρίτο τρίμηνο 2014 η εταιρεία PwC.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης αξιολογήθηκε ως "Generally Conforms". Αυτοματοποιήθηκε πλήρως η διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων στο πλαίσιο του σχεδιασμού του ετησίου πλάνου ελέγχου μέσα από το λογισμικό Teammate.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου εκτέλεσε σειρά ελέγχων, τακτικών και εκτάκτων, βάσει του πλάνου που είχε εγκριθεί από την Επιτροπή Ελέγχου της μητρικής εταιρείας. Η πλειοψηφία των εισηγήσεων μέχρι 31.12.2015 έχει εφαρμοστεί και επιβεβαιωθεί. Λοιπές ανοικτές εισηγήσεις αναμένεται να ολοκληρωθούν μέσα στο 2016.

ΣΧΗΜΑ 4.4
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΙΣΗΓΗΣΕΩΝ



Κώδικας Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της WIND Ελλάς στηρίζεται πάνω σε 5 αλληλοσυνδεόμενες αξίες.

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

Tone At The Top: Συνεχής υποστήριξη σε όλες τις μορφές της από την ανώτατη και ανώτερη διοίκηση.

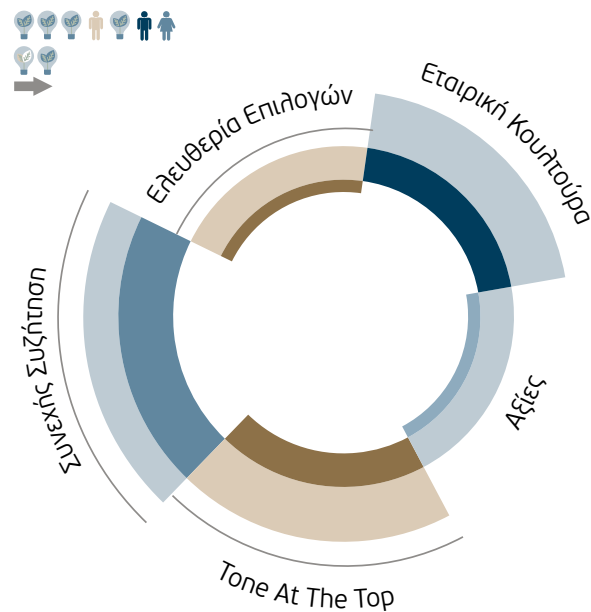
Συνεχής Συζήτηση: Θέματα που σχετίζονται με την εφαρμογή ή τη συμμόρφωση στον Κώδικα είναι κομμάτι των συναντήσεων σε επίπεδο τμήματος. Συνεχής εκπαίδευση πάνω σε γενικά ή εξειδικευμένα θέματα.

Ελευθερία Επιλογών: Δημιουργία ανοικτών γραμμών επικοινωνίας για όλους τους υπαλλήλους, ενθάρρυνση αναφορών σε θέματα αντιδεοντολογικών πρακτικών.

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

ΣΧΗΜΑ 4.5

ΑΞΙΟΝΕΣ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ



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

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

Το 2015 απεστάλησαν ηλεκτρονικά ή μέσω ταχυδρομείου 24 αναφορές, η πλειοψηφία των οποίων αφορούσε θέματα παραπόνων πελατών και σχέσεων με τρίτα μέρη. Οι προβλεπόμενες εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης ακολουθήθηκαν και διαπιστώθηκε σε δύο περιπτώσεις ότι υπήρξε παραβίαση των πολιτικών της Εταιρείας. Η Εταιρεία σχεδίασε και εφάρμοσε όλα τα απαραίτητα μέτρα για να μειώσει την πιθανότητα επανάληψης παρομοίων περιπτώσεων.

Στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, οι κυριότερες ενέργειες ήταν:

Στο 2ο τρίμηνο του 2015, στο πλαίσιο εφαρμογής των διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το σύνολο των στελεχών της εταιρείας επιβεβαίωσε την κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων του 2014.

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

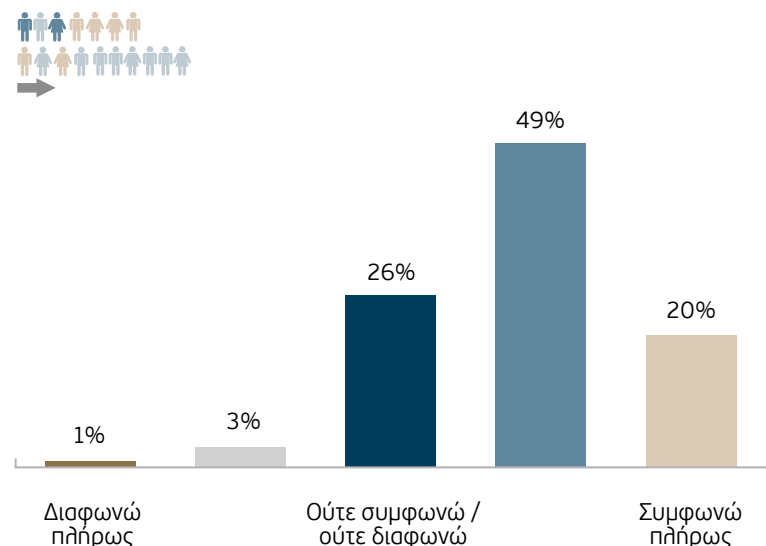
Κατά τη διάρκεια του 2ου και 3ου τριμήνου 2015 εκτελέστηκαν πάνω από 15 συνεδρίες εκπαίδευσης σε όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας (στελέχη και υπαλλήλους) με θέμα την «Ενδυνάμωση της Ακεραιότητας μέσα από την Επιχειρηματική Ηθική». Η εκπαίδευση περιλάμβανε:

- Σύνδεση επιχειρηματικής ηθικής με τις Αξίες της WIND Ελλάς.
- Περιπτώσεις ηθικών διλημμάτων.
- Παράγοντες ηθικών συμβιβασμών.
- Ηθική και Διοίκηση.
- Ηθική και Νόμος.

Τον Νοέμβριο του 2015 έγιναν ενημερώσεις στους ιδιοκτήτες καταστημάτων γύρω από την πρόληψη της απάτης. Συζητήθηκαν σημεία ελέγχου που πρέπει να εφαρμόζονται και παρουσιάστηκαν πραγματικά παραδείγματα απάτης και οι λόγοι που δημιουργήθηκαν. Ανοίχτηκαν δυο ηλεκτρονικές γραμμές επικοινωνίας με τα τμήματα Εσωτερικού Ελέγχου και Απάτης / Διασφάλισης Εσόδων, η audit@wind.gr και η fraud@wind.gr. Παρόμοιες ενημερώσεις έγιναν και στη Διεύθυνση Πωλήσεων.

Έγινε εσωτερική έρευνα για να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα της “speak up” κουλτούρας της WIND Ελλάς σε θέματα παραβίασης του Κώδικα Δεοντολογίας. Η έρευνα ήταν διαδικτυακή, ανώνυμη (σε συνεργασία με εξωτερικό φορέα). Αποτέλεσμα της έρευνας είναι να σχεδιαστεί πλάνο ενεργειών για τη βελτίωση της διαδικασίας αναφορών αντιδεοντολογικών πρακτικών στον άξονα Ethics-Communication-Culture.

ΣΧΗΜΑ 4.6
Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ WIND ΕΛΛΑΣ ΠΑΙΡΝΕΙ ΤΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΑ ΜΕΤΡΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΝΤΙΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ.



Οι παρακάτω Πολιτικές λειτουργούν υποστηρικτικά του Κώδικα Δεοντολογίας και είναι προσβάσιμες σε όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας:

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 καθορισμό των σχετικών δράσεων που οφείλουν να αναλαμβάνουν τα αρμόδια όργανα, σε περιπτώσεις εκδήλωσης κρουσμάτων απάτης, και
- τη διευκόλυνση της ανάπτυξης συστημάτων, διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών που βοηθούν στην πρόληψη και καταστολή της απάτης.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

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

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

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

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

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



- **Ποιότητα:** EN ISO9001:2008
- Πρώτη πιστοποίηση: 2001
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 04100011460
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2014
Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)



- **Περιβάλλον:** EN ISO14001:2004
- Πρώτη πιστοποίηση: Δεκέμβριος 2008
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44104090360-000
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: Ιούνιος 2015

Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

ISO 17025: Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων

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

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

Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

Στη WIND Ελλάς έχουμε αναπτύξει, συντηρούμε και συνεχώς εξελίσσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας με βασικούς στόχους:

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

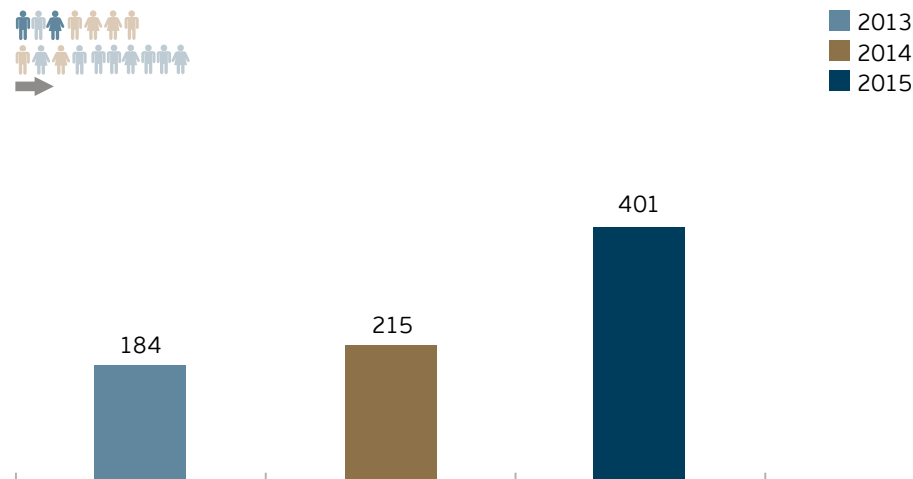
Εναρμονιζόμαστε πλήρως με τις απαιτήσεις που απορρέουν από τις ρυθμιστικές Αρχές ΦΕΚ 305/14-2-2012 (ΕΕΤΤ: Αριθμός Απόφασης 7560/153) και 1742/15-7-2013 (ΑΔΑΕ: Αριθμός Απόφασης 205/2013). Παράλληλα αναγνωρίζοντας τη σημασία της διασφάλισης της διαθεσιμότητας των τηλεφωνικών υπηρεσιών στο κοινό, εφαρμόζουμε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

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, έτρεξε με μεγάλη επιτυχία και θερμή συμμετοχή για 3^η χρονιά το πρόγραμμα **«Βλέπεις τα πράγματα απλά;»**. Έχοντας ήδη καθιερωθεί ως ένα αποτελεσματικό κανάλι για την προώθηση και υλοποίηση των ιδεών των εργαζομένων για απλοποίηση και βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, το πρόγραμμα επεκτάθηκε το 2015 και στο δίκτυο καταστημάτων WIND. Συγκεντρώθηκαν συνολικά πάνω από 400 προτάσεις, οι περισσότερες από τις οποίες είτε υλοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους είτε η υλοποίησή τους είναι σε εξέλιξη, ενώ οι 3 ιδέες που ξεχώρισαν βραβεύτηκαν από τη Διοικητική Ομάδα.

ΣΧΗΜΑ 4.7
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΙΔΕΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
«ΒΛΕΠΕΙΣ ΤΑ ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΑΠΛΑ;»



Συνολικά υλοποιήσαμε πάνω από **130 απλοποιήσεις** το 2015 βελτιώνοντας τις περισσότερες λειτουργίες μας.





| ||| | ||| | ||| | ||| | ||| | ||| |





Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η υπεύθυνη δραστηριοποίηση της WIND Ελλάς απέναντι στην Κοινωνία είναι για κάθε εργαζόμενο της ένας στρατηγικός στόχος. Συνεισφέρουμε, λοιπόν με όποια μέσα διαθέτουμε κάθε φορά, προσφέροντας οικονομική στήριξη σε δράσεις, φορείς και συνανθρώπους μας που έχουν πραγματικά ανάγκη.

Έτσι και φέτος, λάβαμε σοβαρά υπόψη τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και τις εντάξαμε στην επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Στηρίξαμε καινοτόμες ιδέες προάγοντας τον εθελοντισμό, την κοινωνική αλληλεγγύη, τον αθλητισμό, την εκπαίδευση, την περιβαλλοντική συνείδηση και τον πολιτισμό.

ΣΥΝΕΙΣΦΕΡΟΥΜΕ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το 2015 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. Το 2015 εργαστήκαμε με συνέπεια πάνω σε ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσεων που αναπτυσσόταν γύρω από τους άξονες της συμμετοχής, της αφύπνισης και της συνεισφοράς.

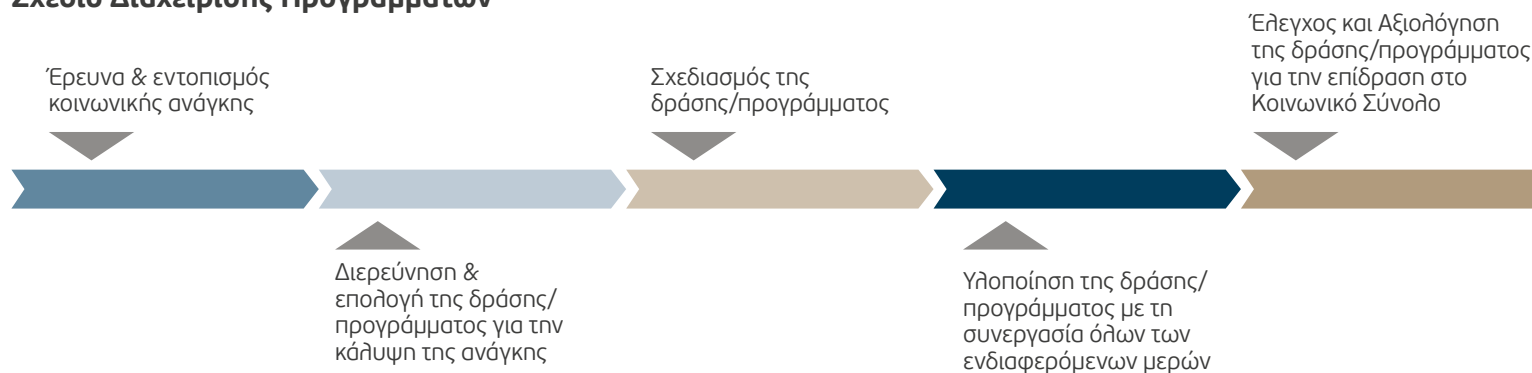
Στηρίζουμε την κοινωνία τόσο με πόρους όσο και με δράσεις πολλαπλού χαρακτήρα (αθλητικές, πολιτιστικές, εκπαιδευτικές, περιβαλλοντικές) συμβάλλοντας έτσι στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου και την αύξηση της συμμετοχικότητας.

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

Ακολουθώντας κατά γράμμα την στρατηγική μας το 2015 εργαστήκαμε πάνω σε ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσεων που αναπτύσσεται γύρω από τους άξονες:



Σχέδιο Διαχείρισης Προγραμμάτων





5 χρόνια τρέχουμε μαζί
σε όλη την Ελλάδα!

2011-2015
Συμμετοχή
σε 30 Αγώνες Δρόμου

Για καλό σκοπό
Επίκεντρο τα παιδιά **€450.000**
σε κοινωνικούς φορείς

Με τα χρώματα της ομάδας
Συμμετέχουν, τρέχουν, προσπαθούν:
20.000 δρομείς

Μεταδίδουν την αξία
της αλληλεγγύης:
50 Πρεσβευτές

Αγωνίζονται για τους στόχους τους:
4 Αθλητές



Επίσημος Πάροχος Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών των διοργανώσεων

Ειδικές προσφορές προϊόντων και υπηρεσιών Σταθερής, Κινητής Τηλεφωνίας και Internet από τα καταστήματα WIND

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Δρομικό Κίνημα - Χιλιάδες Συμμετοχές, ένας Σπουδαίος Σκοπός

- ▶ **131.345** Δρομείς
- ▶ **1.760** Δρομείς στη WIND Running Team
- ▶ **76.500€** σε φορείς κοινωνικής αλληλεγγύης

Για μια ακόμη χρονιά, η WIND Ελλάς, απέδειξε το κοινωνικό της πρόσωπο στηρίζοντας φορείς και πρωτοβουλίες αλληλεγγύης σε ολόκληρη τη χώρα.

ΔΡΟΜΙΚΟ ΚΙΝΗΜΑ

Υπογραμμίζοντας έννοιες όπως αυτήν της ευγενούς άμιλλας, του αθλητικού ιδεώδους και της συμμετοχής, δώσαμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να τρέξουν με τα χρώματα της WIND Running Team για καλό σκοπό, καταφέροντας έτσι να τις συνδυάσουμε με την κοινωνική προσφορά.

Θέτοντας τον πήχη ακόμα πιο ψηλά για το μέλλον, με ρεκόρ συμμετοχών και έναν εντυπωσιακό αριθμό θεατών και εθελοντών ο επετειακός 10ος Διεθνής Μαραθώνιος «Μέγας Αλέξανδρος», κατεγράφη για μια ακόμα φορά ως το μεγαλύτερο αθλητικό γεγονός της Βόρειας Ελλάδας. Πρόκειται πια για μια από τις μεγαλύτερες δρομικές διοργανώσεις με ιστορικές, πολιτιστικές και τουριστικές προεκτάσεις, η οποία συνοδεύεται από ένα πηχρό μήνυμα κοινωνικής προσφοράς από τη WIND Ελλάς.

Πάνω από 20.000 δρομείς κάθε ηλικίας, από έμπειρους αθλητές έως μικρά παιδιά, πλημμύρισαν τη συμπρωτεύουσα και συμμετείχαν στη διοργάνωση, προσφέροντας, ο καθένας με τη μοναδικότητά του, ένα υπέροχο θέαμα με χαρακτήρα γιορτής.

Το ποσό των 13.000€ που συγκεντρώθηκε χάρη στη συμμετοχή και την προσπάθεια όλων των δρομέων της διοργάνωσης -απλών πολιτών, της WIND Running Team και των 7 δημοφιλών Ελλήνων- μοιράστηκαν εξίσου «Το Χαμόγελο του Παιδιού» & ο «Σύλλογος Συνδρόμου Down Ελλάδος» μετά το τέλος των αγώνων με φόντο τον Λευκό Πύργο και την Αψίδα Αγάπης.



Αποκορύφωμα όλων των δρομικών γεγονότων της χώρας αποτελεί ο Αυθεντικός Μαραθώνιος της Αθήνας. Στο πλαίσιο του 32^{ου} Α.Μ.Α. η WIND Ελλάς ενίσχυσε για ακόμη μία χρονιά έναν αγώνα θεσμό. Η συμμετοχή ξεπέρασε κάθε προσδοκία φτάνοντας τους 43.000 δρομείς. Με τη συμμετοχή των δρομέων της WIND Running Team, των 10 δημοφιλών πρεσβευτών αθληλεγγύης αλλά και την Αψίδα Αγάπης καταφέραμε να συγκεντρώσουμε 50.000€ για τα σωματεία «Οι Φίλοι του Παιδιού» και «MDA Ελλάς». Παράλληλα, αφήσαμε το κοινωνικό μας αποτύπωμα ανεξίτηλο σε πολλά σημεία σε ολόκληρη την Ελλάδα.

► **Run Greece Καστοριά**
17.05.2015
www.run-greece.gr

► **Χειμωνιάτικος Ενιέας**
(Olympus Marathon)
13.12.2015
www.olympus-marathon.com

► **Run Greece Ιωάννινα**
10.05.2015
www.run-greece.gr

► **The North Face Zagori Mountain Running**
Κυριακή 26.07.2015
www.zagorirace.gr

► **Run Greece Πάτρα**
10.10.2015
www.run-greece.gr

► **Nafplio TRIathlon**
31.05.2015
www.nafpliotriathlon.gr

► **Spetses Mini Marathon**
10.10.2015
www.spetsesmarathon.com

▶ **4^{ος} Διεθνής Νυχτερινός Ημιμαραθώνιος Θεσσαλονίκης**
10.10.2015
www.thessalonikihalfmarathon.org

▶ **Run Greece Αλεξανδρούπολη**
27.09.2015
www.run-greece.gr

▶ **12^ο Olympus Marathon**
28.06.2015
www.olympus-marathon.com

▶ **2^ο Αγώνες Δρόμου «Σπύρος Λούης»**
Δήμου Αμαρουσίου
01.03.2015
www.spiroslouisrun.gr

▶ **10^{ος} Διεθνής Μαραθώνιος Μέγας Αλέξανδρος**
05.04.2015
www.atgm.gr

▶ **4^{ος} Ημιμαραθώνιος Αθήνας**
03.05.2015
www.athinahalfmarathon.gr

▶ **Energizer Night Run** Αγώνες δρόμου 5 χιλμ.
20.06.2015
www.nightrun.gr

▶ **The TOC Merrython**
13.12.2015
www.run2015.thetoc.gr

▶ **2^{ος} Ημιμαραθώνιος Σύρου**
14.06.2015
www.facebook.com/SyrosHalfMarathon/#

▶ **Run Greece Ηράκλειο**
Κυριακή 29.03.2015
www.run-greece.gr

▶ **Run Greece Ηράκλειο**
26.04.2015
www.run-greece.gr

RUN GREECE

Για 3^ο χρονιά ο θεσμός Run Greece με τη στήριξη της WIND Ελλάς κατόρθωσε να βγάλει κυριολεκτικά από τα σπίτια τους περισσότερους από 16.500 δρομείς όλων των ηλικιών, μεταμορφώνοντας κάθε πόλη σε μια μεγάλη γιορτή του αθλητισμού και της συμμετοχής. Τη δυναμική αυτή αξιοποίησε η WIND Ελλάς αφού κατόρθωσε να αφήσει κι ένα έντονο κοινωνικό αποτύπωμα προσφέροντας συνολικά 13.500 ευρώ σε 7 τοπικούς κοινωνικούς φορείς.

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

Στη WIND Ελλάς πιστεύουμε την έννοια της συνεισφοράς. Βασικός άξονας του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας είναι η κοινωνική, η πολιτιστική και η περιβαλλοντική συνεισφορά. Στόχος των δράσεών μας, δεν είναι απλά η συμβολή σε κάποια εκδήλωση, αλλά η ουσιαστική συνδρομή και βοήθεια στην κοινωνία. Έτσι και φέτος προχωρήσαμε στις παρακάτω δράσεις:

▶ ΑΝΑΦΗ

Οι επενδύσεις των τελευταίων ετών σε νέες τεχνολογίες και υποδομές για την ανάπτυξη του δικτύου της WIND οδήγησαν σε μια απίστευτα βελτιωμένη 4G εμπειρία από άκρη σε άκρη σε όλη την Ελλάδα!

Η Ανάφη ήταν ένας ιδιαίτερος σταθμός για το δίκτυο 4G της WIND Ελλάς. Όχι μόνο γιατί ο χειμώνας στα ελληνικά νησιά είναι δύσκολος. Και γίνεται ακόμα πιο δύσκολος στην άγονη γραμμή, όπου το πλοίο πιάνει λιμάνι μια ή δυο φορές την εβδομάδα, όπως στην απομακρυσμένη - όχι γεωγραφικά μιας και είναι στο κέντρο του Αιγαίου, αλλά συγκοινωνιακά - Ανάφη. Αλλά γιατί μόνο τότε μπορεί κανείς να βιώσει τη βαθιά ανάγκη των κατοίκων του νησιού για επικοινωνία.

Η ομάδα τεχνικών της WIND Ελλάς βρέθηκε στην Ανάφη μέσα Νοέμβρη κατορθώνοντας μέσα σε τρεις μέρες να αντικαταστήσει τον παλιό εξοπλισμό με νέα, σύγχρονη υποδομή 4G. Το νέο δίκτυο λειτούργησε από τις αρχές Δεκέμβρη και έδωσε το έναυσμα στην εταιρεία μας να προχωρήσει ένα βήμα πιο πέρα, «υιοθετώντας» τηλεπικοινωνιακά το νησί, μέσα από μια δωρεά προς όλους τους κατοίκους της Ανάφης, μια δωρεά που αντανάκλα την πραγματική ουσία της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Ειδικά, οι μαθητές της Ανάφης, εξοπλίστηκαν με φορητούς υπολογιστές και με δωρεάν χρήση Mobile Internet ώστε να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες του 4G για την εκπαίδευση και την ψυχαγωγία τους. Αντίστοιχα, δωρίσαμε τεχνολογικό εξοπλισμό στα σχολεία της Ανάφης, το Δημοτικό και το ενιαίο Γυμνάσιο - Λύκειο, καθώς κι ένα συμπυκνωτή οξυγόνου για το τοπικό ιατρείο. Το οδοιπορικό του 4G Δικτύου της WIND Ελλάς στην Ανάφη είναι από εκείνα τα ταξίδια που φανερώνουν την αξία της επικοινωνίας πρωτίστως ως κοινωνικό αγαθό, δίνοντας αξία σε αυτό που προσδιορίζει τη WIND, ως έναν από τους μεγαλύτερους παρόχους τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα.





► BAZAAR BIBΛIOY

- 4ήμερο Φιλανθρωπικό bazaar βιβλίου από το ΒΗΜΑ FM 99.5 με σύνθημα ΕΝΑ ΒΙΒΛΙΟ, ΕΝΑ ΕΥΡΩ, ΓΙΑ ΕΝΑ ΚΑΛΟ.
- Χριστουγεννιάτικο bazaar βιβλίου από το ΒΗΜΑ FM 99,5 προσφέροντας 200.000 βιβλία υπέρ του Κέντρου Υποδοχής & Αλληλεγγύης.

► ANIMAL ACTION

Η WIND Ελλάς βρίσκεται στο πλευρό του αναγνωρισμένου Πανελληνίου φιλοζωικού οργανισμού **ANIMAL ACTION** για 5^η συνεχόμενη χρονιά, στηρίζοντας την Κινητή Κτηνιατρική Ομάδα Στείρωσης και Κτηνιατρικής Φροντίδας Αδέσποτων Ζώων που δραστηριοποιείται σε όλη την Ελλάδα. Συνοδικά το 2015, έγιναν 130 στείρωσεις σε σκύλους και γάτες.

► ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ

Η WIND Ελλάς συμμετείχε στο πρόγραμμα περίθαλψης τραυματισμένων αρκούδων, υιοθετώντας τον μικρό Γιώργο, που βρέθηκε τραυματισμένος σε κωμωδία κατάστασης εξαιτίας πυροβολισμού στο κεφάλι. Η εταιρεία ανέλαβε να καλύψει όλα τα έξοδα περίθαλψης και φιλοξενίας του μικρού αρκούδου, ο οποίος σήμερα φιλοξενείται στο Καταφύγιο της Αρκούδας στο Νυμφαίο και χαίρει της φροντίδας ειδικών.

«Για τον ΑΡΚΤΟΥΡΟ κάθε άγριο ζώο είναι σημαντικό και προσπαθούμε να εξασφαλίσουμε ότι θα ζήσει ελεύθερο στη φύση. Στόχος μας είναι να δημιουργηθούν οι συνθήκες εκείνες που θα εξασφαλίζουν την αρμονική συνύπαρξη ανθρώπου και άγριας ζωής και θα περιορίσουν περιστατικά σκόπιμου τραυματισμού των άγριων ζώων» δήλωσε ο κ. Πάνος Στεφάνου, εκπρόσωπος του Γραφείου Τύπου του Αρκτούρου.



► WIND BUSINESS DAY

Για 2^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.

Στις εγκαταστάσεις της εταιρείας στη Λεωφόρο Αθηνών και μέσα σε πέντε ώρες οι 40 συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν τη δομή και τη λειτουργία της WIND Ελλάς, ενώ στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε και workshop πάνω σε επίκαιρα θέματα που απασχολούν τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και του Marketing. Βασικός στόχος ήταν να γνωρίσει η πανεπιστημιακή φοιτητική κοινότητα τον κόσμο των επιχειρήσεων και της αγοράς εργασίας, ιδιαίτερα στον χώρο των τηλεπικοινωνιών.

► ΣΤΗΡΙΖΟΥΜΕ ΣΤΑ ΔΥΣΚΟΛΑ

Πρωτοβουλίες αλληλεγγύης της WIND

Δωρεάν επικοινωνία

Την περίοδο κατά την οποία επιβλήθηκαν οι περιορισμοί στην κίνηση κεφαλαίων, η WIND Ελλάς στάθηκε δίπλα στους συνδρομητές της και τους προσέφερε δωρεάν επικοινωνία από 1^{ης} έως 7^{ης} Ιουλίου 2015, ώστε να διευκολύνει τις αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας τους.

Διαγραφή χρεών

Έχοντας ως στόχο να υποστηρίξουμε έμπρακτα τα οικονομικά ασθενή νοικοκυριά της χώρας και να συμβάλουμε στην αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης προσφέροντας άμεση ανακούφιση σε κοινωνικές ομάδες που βρίσκονται σε ανάγκη προχωρήσαμε α) σε άμεση διαγραφή παλαιών οφειλών για όσους ιδιώτες συνδρομητές μας είχαν ενταχθεί στο Νόμο 4320/2015 περί ανθρωπιστικής κρίσης και πληρούσαν τα σχετικά εισοδηματικά και περιουσιακά κριτήρια και β) σε προσφορά επιπλέον ειδικής έκπτωσης 10% σε πελάτες μας στη σταθερή και κινητή τηλεφωνία.

► KIDS@SAFETY: INTERNET, ΚΙΝΗΤΟ ΚΑΙ ΠΑΙΔΙ (ΤΟ ΝΟΥ ΣΟΥ... ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ)

Όσο περνούν τα χρόνια, τα παιδιά όλο και σε πιο μικρή ηλικία έρχονται σε επαφή με smartphones, tablets και υπολογιστές. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα ερευνών που αποδεικνύουν ότι τα παιδιά περνούν πάρα πολύ χρόνο στο διαδίκτυο χωρίς να έχουν την απαραίτητη καθοδήγηση και επίβλεψη, οδήγησε τη WIND Ελλάς στη δημιουργία της εκστρατείας «kids@safety: internet, κινητό και παιδί». Η ανάγκη της εποχής, καθώς και η συμμετοχή του κόσμου μας εμπνέουν ώστε να συνεχίσουμε αυτήν την προσπάθεια. Έτσι, το 2015 η εκστρατεία συμπλήρωσε 6 χρόνια προσφοράς. Η εκστρατεία «kids@safety: internet, κινητό και παιδί» συνεργάζεται με την Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος ως αποκλειστικός χορηγός της ιστοσελίδας www.cyberkid.gr και του αντίστοιχου Mobile app, Cyberkid. Επίσης, συνεργάζεται με το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου www.saferinternet.gr, ενώ στηρίζει το 1^ο Κινητό Εργαστήριο Ενήμερωσης, Εκπαίδευσης & Τεχνολογίας «Οδυσσέας» από το Χαμόγελο του Παιδιού.

saferinternet.gr
για ένα ασφαλέστερο διαδίκτυο





Εκτός της σχετικής ιστοσελίδας www.kidsatsafety.gr εκδίδει ενημερωτικά έντυπα και διοργανώνει τακτικά ενημερωτικές ημερίδες.

Συγκεκριμένα, πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης μαθητών δημοτικού και γυμνασίου και των γονιών τους για την ασφαλή χρήση των νέων τεχνολογιών. Προς αυτήν την κατεύθυνση το 2015:

- Ήμασαν από τους βασικούς υποστηρικτές της Ημερίδας της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος στο Βεληίδειο Συνεδριακό Κέντρο Θεσσαλονίκης, με θέμα την παρουσίαση του ανανεωμένου ιστότοπου CYBERKID και την ενημέρωση των μαθητών για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο.

www.cyberkid.gr

- Δημιουργήσαμε Facebook page με τίτλο «KidsAtSafety», δίνοντας έτσι την ευκαιρία σε περισσότερους γονείς και λοιπούς ενδιαφερόμενους να έρθουν σε επαφή μαζί μας, να ενημερωθούν και να μάθουν τους τρόπους να κάνουν ένα παιδί ορθό χρήστη του διαδικτύου.

Τα τελευταία χρόνια με συνέπεια συμμετέχουμε σε συνέδρια, ομιλίες, ημερίδες με στόχο να μεταφέρουμε όσο γίνεται πιο δυνατά το μήνυμα για ένα καλύτερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο για τα παιδιά μας.

► TEDx ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η WIND Ελλάς για 6^ο συνεχή χρονιά δίνει το «παρών» σε μια σειρά εκδηλώσεων TEDx που πραγματοποιούνται σε όλη την Ελλάδα. Με αυτόν τον τρόπο η εταιρεία στηρίζει ανθρώπους που ξεχωρίζουν, που εμπνέουν και βοηθούν στη διαμόρφωση ενός βελτιωμένου κόσμου.

Το TED είναι ένας μη κερδοσκοπικός φορέας που προβάλλει ιδέες που αξίζει να διαδοθούν. Στόχος του TED είναι με τη δύναμη των ιδεών να μπορέσει να κινητοποιήσει τους ανθρώπους να αλλάξουν τη ζωή τους και τον κόσμο.

Ξεκίνησε το 1984 στην Καλιφόρνια των ΗΠΑ, χάρη όμως στη διαδικτυακή παρουσία των ομιλιών και στα TEDx events, το TED κατάφερε να γίνει τάση και να μπει στην καθημερινότητα των ανθρώπων σε πολλές χώρες του κόσμου. Το TED.com έχει γίνει μια πλατφόρμα, όπου εκατομμύρια άνθρωποι μοιράζονται τη γνώση του σήμερα και του αύριο.

[TEDx Academy](#) 26.10.2015

[TEDx AUJEB](#) 14.03.2015

[TEDx Heraklion](#) 28.02.2015

[TEDx University of Aegean](#) 25.04.2015

[TEDx Patras](#) 25.4.2015

[TEDx Thessaloniki](#) 23.05.2015

[TEDx University of Piraeus](#) 09.05.2015

[TEDx Academy Youth](#) 5.5.2015

[TEDx Sparta](#) 06.06.2015

[TEDx Kids@Illisos](#) 12.12.2015





Η WIND ΕΛΛΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟ

Στη WIND Ελλάς πιστεύουμε και στηρίζουμε την έννοια του εθελοντισμού. Βασικός άξονας του προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητάς μας είναι η κοινωνική συνεισφορά και η παρότρυνση όλων για ενεργή συμμετοχή. Στόχος των δράσεών μας, δεν είναι απλά η ευαισθητοποίηση του κοινού, αλλά η μαζική κινητοποίηση. Γνωρίζουμε ότι η συμμετοχική προσπάθεια είναι αυτή που δίνει ουσιαστικές λύσεις. Είναι η κινητήριος δύναμη.

► GloVo

Το 2015 θέλοντας να ενεργοποιήσουμε μηχανισμούς για συλλογική δράση προσπαθώντας να οδηγήσουμε την κοινωνία ένα βήμα μπροστά στηρίξαμε για 2^η συνεχόμενη χρονιά την πρωτοβουλία GloVo - **Global Volunteers' Platform**.

Πρόκειται για έναν οργανισμό ο οποίος ιδρύθηκε πριν 3 χρόνια από φοιτητές, με σκοπό να συνδέει κοινωνικές εκδηλώσεις με εθελοντές, ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες αλλά και τις προτιμήσεις των εθελοντών, όπως επίσης και να διοργανώνει δικές της κοινωνικές δράσεις. Το **GloVo.Com** αποτελεί το μεγαλύτερο συνέδριο του οργανισμού για τους εθελοντές. Κεντρικοί άξονές του είναι η κινητοποίηση των νέων ως προς τα κοινωνικά δρώμενα, η προσωπική ανάπτυξη των εθελοντών, η προώθηση των αξιών του εθελοντισμού, καθώς και η ανάπτυξη της πλατφόρμας μέσα από τις ιδέες και τα όνειρα των εθελοντών της.

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

► Εθελοντική αιμοδοσία

Πιστεύουμε ότι ο εθελοντισμός δεν είναι απλά ένας όρος, είναι στάση ζωής και δρα εποικοδομητικά στο κοινωνικό στερέωμα καθώς μας αφορά όλους ανεξαιρέτως. Έτσι, όλοι εμείς στη WIND Ελλάς αποδεικνύοντας έμπρακτα τον κοινωνικό μας προσανατολισμό διοργανώσαμε δύο «Ημέρες εθελοντικής αιμοδοσίας εργαζομένων WIND».

► Κοινωνικό προϊόν

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

► WIND CARE

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

► Προσφέρω

Πρόκειται για μια κοινή πρωτοβουλία και των 3 εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, η οποία ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2006 και έχει φιλανθρωπικό χαρακτήρα. Η υπηρεσία αφορά την ενεργοποίηση κοινού 5ψήφιου αριθμού, για ορισμένο χρονικό διάστημα, στον οποίο οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας μπορούν να αποστέλλουν όσα γραπτά μηνύματα επιθυμούν (κόστος 1€+ Φ.Π.Α.), ενισχύοντας έτσι οικονομικά κάθε φορά έναν Μη Κερδοσκοπικό - Μη Κυβερνητικό Οργανισμό. **Για το 2015, η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε 24 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 2015, μέσω της υπηρεσίας «Προσφέρω» για διάφορες οργανώσεις, ήταν 43.231€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

• «Παιδικά Χωριά SOS»

Δίνουμε από τον Δεκέμβριο 2011 τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στα Παιδικά Χωριά SOS καλώντας το 14567. Το 2015, οι συνδρομητές της WIND προσέφεραν 8.249,99 € στα Παιδικά Χωριά SOS (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

• «Κιβωτός του Κόσμου»

Από το Νοέμβριο του 2014 οι συνδρομητές μπορούν να δωρίζουν 2€ στέλνοντας μήνυμα στο 19888. Το 2015, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 3.998,4€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.) στην Κιβωτό του Κόσμου.

• «ΕΛΕΠΑΠ»

Από τον Φεβρουάριο του 2014, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στην ΕΛΕΠΑΠ στέλνοντας μήνυμα στο 54980. Το 2015, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 4.817,8€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.) στην ΕΛΕΠΑΠ.

• «ΚΑΝΕ ΜΙΑ ΕΥΧΗ»

Από το Νοέμβριο του 2014, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στο ΚΑΝΕ ΜΙΑ ΕΥΧΗ στέλνοντας μήνυμα στο 54042. Το 2015, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 207,4€ (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) στο ΚΑΝΕ ΜΙΑ ΕΥΧΗ.

• «ΑΠΟΣΤΟΛΗ»

Από τον Ιούλιο του 2015, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στην ΑΠΟΣΤΟΛΗ στέλνοντας μήνυμα στο 54484 & 19899. Το 2015, οι συνδρομητές μας προσέφεραν 28,34€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.) στην ΑΠΟΣΤΟΛΗ.

► 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 54020 & 2€ μέσω κλήσης στο 14545. Τα χρήματα που αποδόθηκαν στο Χαμόγελο του Παιδιού για το 2015 ήταν 137.889,27€.

► Γραμμές Έκτακτης Ανάγκης

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





.....



ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

Η κοινωνικά υπεύθυνη δράση μιας επιχείρησης επηρεάζει θετικά τη σχέση της με τους ανθρώπους της, όπως επιβεβαιώνεται και από την ετήσια έρευνα απόψεων εργαζομένων που διενεργεί η WIND Ελλάς. Στη τελευταία έρευνα μάλιστα, σε ποσοστό 84% οι εργαζόμενοι της WIND Ελλάς σχολίασαν πολύ θετικά ότι η εταιρεία επιδεικνύει κοινωνική υπευθυνότητα.

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.

ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

- ▶ Ενίσχυση της εμπέδωσης των Αξιών μας σε όλο το εύρος του οργανισμού
- ▶ Σχεδιασμός εσωτερικών προγραμμάτων ενίσχυσης δέσμευσης εργαζομένων
- ▶ Αύξηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης για όλους
- ▶ Εισαγωγή νέας υπηρεσίας HR Self Service, μέσω του συστήματος HRMS, διαθέσιμη σε όλους τους εργαζόμενους
- ▶ Διαχείριση ταλέντων και διαφορετικότητας
 - Σχεδιασμός και υλοποίησης Graduate Trainee Program “Young Talents”
 - Ενίσχυση νεανικής απασχόλησης μέσω προγραμμάτων πρακτικής άσκησης
- ▶ Βελτιστοποίηση οργάνωσης και λειτουργίας μέσω απλοποίησης και επανασχεδιασμού διαδικασιών
- ▶ Διατήρηση προγραμμάτων επιβράβευσης εξαιρετικών αποτελεσμάτων
- ▶ Αναβάθμιση παροχών ιατροφαρμακευτικού προγράμματος

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Στη WIND Ελλάς, στοχεύουμε στο να προσελκύουμε, να διακρατούμε εδώ και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες. 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 2015, συμβάλλαμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας, απασχολώντας 977 εργαζόμενους.

Στοιχεία κατανομής εργαζομένων/διεύθυνση



Πίνακας 6.1

→ Διεύθυνση	Σύνολο
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρικές Σχέσεις)	20
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	23
Εμπορική Διεύθυνση	451
Διεύθυνση Σταθερής Επικοινωνίας & Επιχειρησιακής Ανάπτυξης	24
Οικονομική Διεύθυνση	94
Διεύθυνση Πληροφορικής	128
Διεύθυνση Δικτύου & Εφοδιαστικής Αλυσίδας	237
→ Γενικό Σύνολο	977

* Στοιχεία: 31/12/2015

Στοιχεία κατανομής εργαζομένων/διεύθυνση & φύλο



Πίνακας 6.2

→ Διεύθυνση	Φύλο	Αρ.	%
Γενική Διεύθυνση και άλλα Διοικητικά τμήματα (Εσωτερικός Έλεγχος, Νομικό & Κανονιστικό, Εταιρική Επικοινωνία)	Γυναίκα	13	65,00%
	Άνδρας	7	35,00%
Σύνολο		20	
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού	Γυναίκα	14	60,87%
	Άνδρας	9	39,13%
Σύνολο		23	
Εμπορική Διεύθυνση	Γυναίκα	302	66,96%
	Άνδρας	149	33,04%
Σύνολο		451	
Διεύθυνση Σταθερής Επικοινωνίας & Επιχειρησιακής Ανάπτυξης	Γυναίκα	6	25,00%
	Άνδρας	18	75,00%
Σύνολο		24	
Οικονομική Διεύθυνση	Γυναίκα	58	61,70%
	Άνδρας	36	38,30%
Σύνολο		128	
Διεύθυνση Πληροφορικής	Γυναίκα	30	23,44%
	Άνδρας	98	76,56%
Σύνολο		94	
Διεύθυνση Δικτύου & Εφοδιαστικής Αλυσίδας	Γυναίκα	46	19,41%
	Άνδρας	191	80,59%
Σύνολο		237	
→ Γενικό Σύνολο		977	

* Στοιχεία: 31/12/2015

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

Πίνακας 6.3

Ακαδημαϊκό επίπεδο εργαζομένων	
Κάτοχοι μεταπτυχιακών (συμπεριλαμβάνονται και οι διδακτορικοί τίτλοι)	26%
Κάτοχοι πανεπιστημιακών πτυχίων	45%
Κάτοχοι τεχνικών διπλωμάτων	17%

* Στοιχεία: 31/12/2015

Το **98,57%** των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων **1,33%** εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης). Το υπόλοιπο **1,43%** είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου (εκ των οποίων καμία σύμβαση μερικής απασχόλησης).

Κατά τη διάρκεια του 2015, προχωρήσαμε σε **83** νέες προσλήψεις, εκ των οποίων 3 στην περιφέρεια (Θεσσαλονίκη και Πάτρα). Οι «ανοικτές» θέσεις απασχόλησης στην εταιρεία μας ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα μας www.wind.gr, καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας, ενώ παράλληλα επικοινωνούνται και σε επιλεγμένες εφημερίδες.

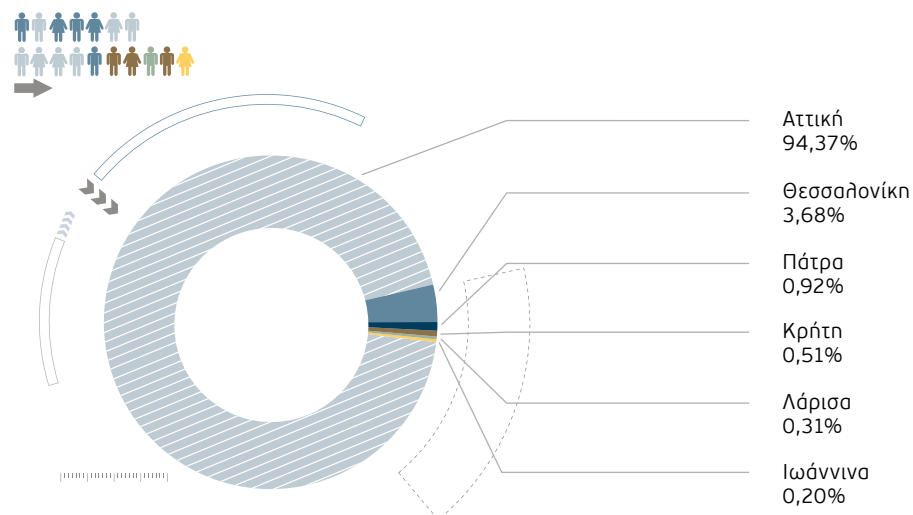
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

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

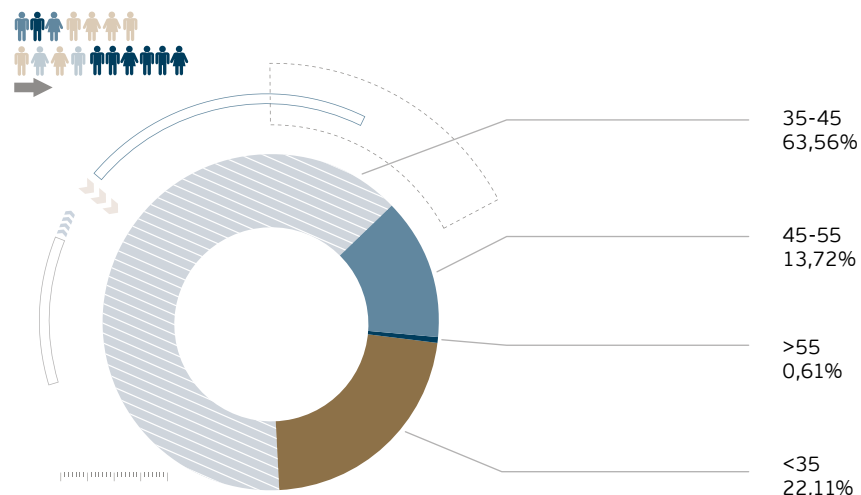
Στο πλαίσιο αυτό, παρέχουμε ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζόμενους από διάφορες περιοχές της Ελλάδας, ανεξαρτήτως φύλου ή άλλων διακρίσεων. Εφαρμόζοντας την πολιτική ίσων ευκαιριών προς τα δύο φύλα, το **43%** στο σύνολο των εργαζομένων είναι γυναίκες και το **57%** άνδρες.

Κατανομή Εργαζομένων ανά Περιοχή, Ηλικιακή Ομάδα και Φύλο

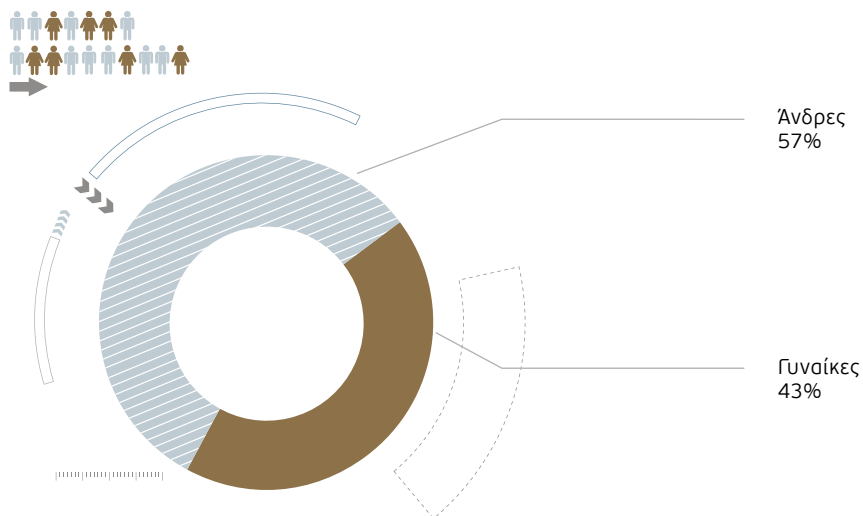
ΣΧΗΜΑ 6.1
ΠΕΡΙΟΧΗ



ΣΧΗΜΑ 6.2
ΗΛΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ



ΣΧΗΜΑ 6.3
ΦΥΛΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



Επιπλέον Παροχές

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

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

Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας

Η διαφάνεια και η ακεραιότητα στον τρόπο λειτουργίας μας υποδεικνύεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Εργασίας που έχουμε συντάξει και εφαρμόζουμε. Ο κανονισμός αυτός προάγει τις ηθικές αξίες, το σεβασμό στους νόμους και τις ορθές επιχειρηματικές πρακτικές και τη δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας. Είναι προσβάσιμος σε όλους τους εργαζομένους μας μέσω του εταιρικού διαδικτυακού τόπου της WIND Ελλάς (Intranet).

WIND κερδίζω – WIND για σένα

Μέριμνά μας να εξασφαλίζουμε για εμάς και τους αγαπημένους μας όλο και περισσότερο ανταγωνιστικές τιμές, εκπτώσεις και προσφορές σε όλες μας τις προϊοντικές κατηγορίες, προσφέροντας δωρεάν ακόμη μεγαλύτερο όγκο δεδομένων (data) στο κινητό μας, εποχιακά bazaar με εκπτώσεις έως και 94% 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 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.

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 – στυχήματος.
- Ομαδικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής κάλυψης με τη δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας.
- Επιδοτούμενο ιδιωτικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα.
- Προνομιακή χρήση σε προϊόντα κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και internet.
- Εστιατόριο – καφετέρια (στη Λ. Κηφισίας και Λ. Αθηνών) με ιδιαίτερα προνομιακές τιμές.
- Εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα στα καταστήματα WIND προνόμια στο πλαίσιο του μεγαλύτερου προγράμματος επιβράβευσης συναλλαγών μέσω των καρτών WIND Bonus AMEX και WIND Bonus VISA.
- Εκπτώσεις και προσφορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΩΝ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΑΣΘΕΝΕΙΩΝ, ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΗΜΕΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΥΣΙΩΝ

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών χωρίς κανένα σοβαρό ατύχημα με απώλεια ζωής εργαζομένου.



Πίνακας 6.4

→	Απώλειες σε εργαζόμενους	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 1 ημέρας)	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
2013	0	0	2	21
2014	0	1	3	185
2015	0	0	0	0

Άδεια μητρότητας

Για το 2015, ο αριθμός των εργαζομένων που είχαν δικαίωμα είναι **40** και έκαναν χρήση της άδειας προστασίας μητρότητας **οι 39 (περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις εκείνες που η άδεια προστασίας μητρότητας ξεκίνησε το 2014 και συνεχίστηκε και το 2015)**. Όλες οι εργαζόμενες μητέρες που έκαναν χρήση της άδειας μητρότητας επέστρεψαν κανονικά στην εργασία τους.

Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων

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

Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης

Η ανάπτυξη στη WIND Ελλάς εστιάζει στην ουσία **και 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** πραγματοποιείται προσεκτικά σε στενή συνεργασία **εργαζόμενου και προϊστάμενου** και βασίζεται σε αναπτυξιακές εμπειρίες, αναγκαίες για την επίτευξη των κοινών μας στόχων.

Εκπαίδευση

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να ενδυναμωθούν και να αναπτυχθούν αυξάνοντας την απόδοσή τους, μέσα από **ίσες ευκαιρίες** εκπαίδευσης και κατάρτισης στο εργασιακό τους αντικείμενο. Εκπαίδευση παρέχεται σε τεχνικές γνώσεις, καθώς και διοικητικές δεξιότητες πραγματοποιώντας συνολικά **20.889** ώρες για το **2015**.



Πίνακας 6.5

	Κατηγορία	Ώρες Εκπαίδευσης	Ποσοστό	Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης / εργαζόμενο
2013	Ανώτερα Στελέχη	752,8	4,6%	14,48
	Μεσαία Στελέχη	4.231,6	25,6%	
	Τεχνικό Προσωπικό	3.721	22,5%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	5.782	35%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	2.014,6	12,2%	
	ΣΥΝΟΛΟ	16.502	100%	
2014	Ανώτερα Στελέχη	1327	7,16%	17,5
	Μεσαία Στελέχη	1684,5	9,08%	
	Τεχνικό Προσωπικό	3314	17,87%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	9182	49,52%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	3034,5	16,37%	
	ΣΥΝΟΛΟ	18.542	100%	
2015	Ανώτερα Στελέχη	569	2,72%	21,41
	Μεσαία Στελέχη	2.391	11,44%	
	Τεχνικό Προσωπικό	8.714	41,71%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	4.862	23,28%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	4.354	20,84%	
	ΣΥΝΟΛΟ	20.889	100%	

«Συμμετέχουμε όλοι στην Ανάπτυξη. Γινόμαστε Καλύτεροι!»

Το Leadership Campus είναι ένα σπονδυλωτό και απαιτητικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις της ομάδας των στελεχών μας. Βασίζεται στις πιο σύγχρονες βιωματικές μεθόδους ανάπτυξης μέσα από πολύθεματικά και διαδραστικά workshops, συναντήσεις, coaching και συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες.

Για 3^ο συνεχόμενη χρονιά, πραγματοποιήθηκαν 528 ώρες εκπαίδευσης με τη συμμετοχή 17 στελεχών, ενώ οι συνολικές ώρες από την αρχή του προγράμματος, είναι 5.861 και οι συνολικές συμμετοχές είναι 218.

«Αναπτύσσομαι-Καθοδηγώντας τη Νέα Γενιά»

Η εταιρεία συμμετείχε για 3^ο χρονιά στην αξιοποίηση δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας για την ανάπτυξη των στελεχών της, ενθαρρύνοντας την εθελοντική συμμετοχή σε προγράμματα καθοδήγησης νέων που δίνουν παράλληλα στα στελέχη την ευκαιρία να αναπτύξουν τις ηγετικές τους ικανότητες και να ζήσουν μία διαφορετική αναπτυξιακή εμπειρία.

Στο πλαίσιο αυτό, τα στελέχη μας συμμετείχαν στα προγράμματα:

"Future Leaders": Συνεχίζουμε με συνέπεια τη συνεργασία μας με τον οργανισμό Future Leaders, στόχος του οποίου είναι να ενισχύσει Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ) μέσω της συνεισφοράς εμπειρών στελεχών στην εξέλιξη των επιχειρησιακών πλάνων και πρακτικών τους.

Για το 2015 συμμετείχαν τέσσερις συνάδελφοι που καθοδήγησαν ως Business Coaches δύο ομάδες ταλαντούχων νέων και επεξεργάστηκαν και ανέπτυξαν μαζί τους τα επιχειρησιακά πλάνα των ΜΚΟ.

"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. Μία μεγάλη ομάδα εθελοντών 7 στελεχών της εταιρείας μας συνέβαλε στον κύκλο του 2015 και θα συνεχίσει.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Εμείς οι άνθρωποι της WIND Ελλάς πήραμε πρωτοβουλία και οργανώσαμε μόνοι μας διάφορες εσωτερικές εκπαιδεύσεις, διαχέοντας τη γνώση στους συναδέλφους μας. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα σεμινάρια e-psd awareness, IMS awareness, Business Ethics, Billing Disclaimer & Offer, SAP, SIEBEL, Technical Customer Support, Relationship skills, Φυσικής Ασφάλειας, Ασφάλειας Πληροφοριών, Κώδικα Δεοντολογίας. Με αυτόν τον τρόπο φέτος υλοποιήθηκαν 2.207 ώρες εκπαίδευσης.

Διαδραστική πλατφόρμα e-learning

Η εταιρεία μας έχοντας ως βασική προτεραιότητα την εκπαίδευση και ανάπτυξη όλων μας, εγκαινίασε το 2015 μία νέα διαδραστική πλατφόρμα e-learning! Στόχος είναι, μέσω της σταδιακής ανάπτυξης της συγκεκριμένης πλατφόρμας, να προσφέρεται ποικιλία σε εκπαιδευτικό υλικό και online προγράμματα που σχετίζονται με τις ατομικές και ομαδικές εκπαιδευτικές μας ανάγκες σε επαγγελματικούς τομείς, αλλά και σε θέματα σχετικά με τη ζωή μας εκτός του εργασιακού χώρου. Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση κάνοντας χρήση ατομικών κωδικών στα πρώτα δύο online σεμινάρια:

- Πρώτες βοήθειες (το παρακολούθησαν 182)
- Πυρασφάλεια και εκκένωση χώρου εργασίας (το παρακολούθησαν 107)

Η παρακολούθηση των σεμιναρίων μπορεί να γίνει από το γραφείο ή το σπίτι ενώ οι κωδικοί προτείνεται να μοιράζονται με τα μέλη της οικογένειας για να ενημερώνονται και εκείνα.

Υποτροφίες

Πρόγραμμα χρηματοδότησης σπουδών επιπέδου bachelor και masters με στόχο την απόκτηση έγκυρου πτυχίου. Από το 2002 μέχρι σήμερα, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού έχει χορηγήσει συνολικά **45 υποτροφίες** σε δημόσιους και ιδιωτικούς ακαδημαϊκούς φορείς από τις οποίες 33 αφορούν Μεταπτυχιακούς και 12 αφορούν Προπτυχιακούς Τίτλους Σπουδών.

WIND Young Talents - Graduate Trainee Program

Τον Οκτώβριο του 2015, ξεκίνησε το "WIND Young Talents - Graduate Trainee Program", ένα νέο πρόγραμμα το οποίο θα καλωσορίσει στην εταιρεία (τον Ιανουάριο του 2016) 10 νέους αποφοίτους Πανεπιστημίου με Μεταπτυχιακό τίτλο, ταλέντο και θέληση, που θα ξεχωρίσουν μέσα από μια ενδιαφέρουσα και ουσιαστική διαδικασία επιλογής. Στόχος του προγράμματος είναι να δώσει την ευκαιρία στους νέους συναδέλφους

να αποκτήσουν πολύπλευρη επαγγελματική εμπειρία, να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και να ενταχθούν στην ομάδα της WIND Ελλάς με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, συνεισφέροντας ουσιαστικά στις δραστηριότητες και την εξέλιξη της εταιρείας. Αξίζει να σημειωθεί ότι με αφορμή αυτό το πρόγραμμα, η WIND Ελλάς έγινε η πρώτη μεγάλη ελληνική εταιρεία και η πρώτη από τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών στη χώρα μας που συνεργάστηκε με την εταιρεία Workable, μία εξαιρετικά επιτυχημένη ελληνική start-up με εξειδίκευση σε πλατφόρμες και λύσεις για την αναζήτηση και επιλογή ανθρώπινου δυναμικού.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΑΛΕΝΤΟΥ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΟΧΗΣ

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

Εσωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Σε περιπτώσεις ανάγκης κάλυψης θέσεων εργασίας, ψάχνουμε πρωτίστως ανάμεσα στους ανθρώπους μας, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Το δυναμικό μας ενθαρρύνεται να εξερευνήσει ευκαιρίες εξέλιξης σε άλλες θέσεις/τμήματα. Σκοπός μας να προσφέρουμε την ευκαιρία απόκτησης γνώσεων, ανάπτυξης και ελευθερίας επιλογών. Μέσα στη χρονιά, το **7% των ανθρώπων** μας έκαναν ένα σημαντικό βήμα εξέλιξης προαγόμενοι, αλλάζοντας αρμοδιότητες ή και μετακινούμενοι **με το 1/3 αυτών να αναλαμβάνουν ρόλους με νέο αντικείμενο.**

Διαδικασία Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού "Grow@WIND"

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

Το Φεβρουάριο του 2013, δημιουργήσαμε τη διαδικασία ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού **"Grow@WIND"**, η οποία αποτελεί το εργαλείο που δίνει έμφαση στην ανάπτυξη και τη συμμετοχή. Η υψηλή απόδοση, η επιμονή και η συνέπεια, η θετική στάση, η συνεργασία, η έμπνευση, η ενεργή μάθηση και αυτοβελτίωση, η εστίαση στην εξυπηρέτηση των πελατών, η αντίληψη της «μεγάλης εικόνας», η ανάληψη πρωτοβουλίας είναι μερικές από τις ιδιότητες που όλοι μαζί επιλέξαμε να επικεντρωθούμε. Ο σχεδιασμός έγινε με την υποστήριξη και συμμετοχή όλων



μας, της διοικητικής ομάδας, της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και ποικίλων ομάδων εργασίας συναδέλφων από διαφορετικές ομάδες.

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

Σκοπός της διαδικασίας ανάπτυξης είναι:

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

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

Το 2015, πραγματοποιήθηκαν 4ωρα διαδραστικά workshops “Coaching for Growth@WIND”, για **128** επικεφαλής ομάδων. Στόχος η ενίσχυση του ρόλου τους ως καθοδηγητές της ανάπτυξης των ομάδων τους με εργαλεία και μεθόδους αποτελεσματικής διοίκησης και παρακίνησης.

Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

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



Αμφίδρομη επικοινωνία

Στη WIND Ελλάς, αξιοποιούμε σύγχρονα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας, **ενημερώνοντας τους εργαζόμενους για θέματα που τους απασχολούν άμεσα**. Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας ανοικτού και εποικοδομητικού διαλόγου που χρησιμοποιούμε **ενδεικτικά είναι** έρευνες, εργαστήρια, συναντήσεις με τη διοικητική ομάδα, συναντήσεις ανοικτής επικοινωνίας, συναντήσεις HR Friday, WIND News, εσωτερικό Intranet **τα οποία αναβαθμίζονται** σε βάθος χρόνου.

Me@WIND

Στην προσπάθειά μας για απλότητα στη διαχείριση δεδομένων, την άμεση και εύκολη διάθεση πληροφοριών προς όλους, στήθηκε η πλατφόρμα της νέας υπηρεσίας HR Self Service **«Me@WIND»**. Η νέα αυτή πλατφόρμα διαδικτυακής (web based) τεχνολογίας είναι δυναμική ώστε να εξελίσσεται και να αναβαθμίζεται συνεχώς. Η εισαγωγή της έχει προγραμματιστεί για τις αρχές του 2016, ενώ για την άποψη υλοποίησής της, τον Ιούλιο του 2015, προσκαλέσαμε και ζητήσαμε τη συμβολή συναδέλφων και προϊσταμένων από όλα τα επίπεδα του οργανισμού και τρέξαμε πιλοτικά τη νέα εφαρμογή αξιοποιώντας τις ιδέες και το feedback κατά τη διάρκεια της δοκιμής.

Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων

Η συμμετοχή αυξάνεται σημαντικά κάθε χρόνο φτάνοντας για την τελευταία έρευνα το 88% του συνόλου των συναδέλφων μας. Το υψηλό ποσοστό συμμετοχής, δίνει μια αξιόπιστη εικόνα του οργανισμού, της εξέλιξής του και των θεμάτων που μας απασχολούν. Βάσει των αποτελεσμάτων σχεδιάζονται ετήσια πλάνα δράσης σε επίπεδο ομάδων και εταιρείας. Σκοπός μας η συνεχής εξέλιξη μας ώστε να κάνουμε τη WIND Ελλάς ένα κορυφαίο εργασιακό περιβάλλον.



Living our WIND Values

Η κουλτούρα μας είναι ο τρόπος με τον οποίο αλληλεπιδρούν οι άνθρωποι, υλοποιούνται οι εργασίες, το συναίσθημα του «εμείς». Ακρογωνιαίος λίθος της είναι οι αξίες μας Ακεραιότητα, Απλότητα, Ευελιξία, Επιχειρηματικότητα και Ομαδικότητα, που προσδιορίζουν τη θεωρούμε σημαντικό ως προς τη συμπεριφορά των στόμων και ολόκληρου του οργανισμού και υπηρετούν τη Δέσμευσή μας. Το 2015 αναγνωρίστηκε η δέσμευση και η συνέπεια που δείχνουμε στο να κάνουμε τις αξίες μας καθημερινότητα, με χρυσό βραβείο, στο θεσμό HR Awards από την Boussias Communications, στην κατηγορία Δέσμευση Εργαζομένων για το πρόγραμμα “Living our WIND Values”. Επιπλέον, σχεδιάστηκε και διανεμήθηκε σε όλο τον οργανισμό έντυπο αποκωδικοποίησης των Αξιών μας που παρουσιάζει τι σημαίνουν για όλους εμάς και πώς τις βιώνουμε, όπως το εκφράσαμε κατά τη διάρκεια των δημιουργικών εργαστηρίων που πραγματοποιήθηκαν το διάστημα Οκτωβρίου – Νοεμβρίου 2014.

Επικέντρωση στον Πελάτη

Για 3^η συνεχόμενη χρονιά υλοποιήθηκε το πρόγραμμα We Listen to the Customer. Συνοδικά η συμμετοχή έχει φτάσει τους **270 συναδέλφους** από τα εμπορικά τμήματα, την εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών, τις ομάδες πληροφορικής, του πιστωτικού ελέγχου, του δικτύου, του λογιστηρίου και του εσωτερικού ελέγχου. Στόχος να συμμετέχουμε όλοι ακούγοντας τους πελάτες με την παρουσία μας στα καταστήματα και να προτείνουμε ιδέες για να βελτιώσουμε την εμπειρία τους. Η υλοποίηση του προγράμματος θα συνεχίσει και το 2016 με τη συμμετοχή επιπλέον ομάδων.

Εσωτερικός Εθελοντισμός – Κοινωνική Προσφορά

Η κοινωνική πολιτική ξεκινάει από τους ίδιους τους ανθρώπους μας, που συμμετέχουν σε ποικίλες δράσεις κοινωνικής ευθύνης, οι οποίες απευθύνονται τόσο σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες που χρειάζονται στήριξη όσο και στο περιβάλλον, όπως δωρεές αγάπης, αιμοδοσία, συνεργασίες με φορείς ενίσχυσης της αγοράς εργασίας για τους νέους, συνεργασία με το τμήμα Οικονομικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Πειραιώς κ.ά.

Εκδηλώσεις εργαζομένων

Κάθε χρόνο η WIND Ελλάς προσκαλεί εμάς και τις οικογένειές μας να απολαύσουμε μαζί ευχάριστες στιγμές σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη οργανώνοντας εκδηλώσεις με διάφορες αφορμές μέσα στο έτος όπως τα πασχαλινά bazaar από τις Actionaid και ΕΛΕΠΑΠ, την Ημέρα Περιβάλλοντος, τα Χριστούγεννα, αλλά και προσφέροντας δωρεάν προσκλήσεις στο TEDxAcademy, στο TEDxKids, σε παιδικές παραστάσεις για μεγάλους και μικρούς κ.ά.



ΗΜΕΡΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ



Ημέρα Περιβάλλοντος – 5 Ιουνίου

Γιορτάσαμε ακόμη μια χρονιά την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος με έναν πρωτότυπο τρόπο στις εισόδους των κτηρίων όπου μας περίμενε μία βιολογική λαϊκή αγορά φρούτων και λαχανικών και τη δημιουργία infographic σχετικά με το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της εταιρείας μας.

Χριστουγεννιάτικη Γιορτή

Με επιτυχία διοργανώθηκαν χριστουγεννιάτικες εκδηλώσεις για τα παιδιά των συναδέλφων στις εγκαταστάσεις μας σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη με κεντρική διάδραση την κατασκευή στολιδιών.

Τράπεζα Αίματος Εργαζομένων – Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων

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 970 εθελοντικές συμμετοχές. Το 2015, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε ανάγκες 32 συνανθρώπων μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με 44 μονάδες αίματος.





ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Πέρα από τις νομικές υποχρεώσεις μίας σύγχρονης επιχείρησης απέναντι στο περιβάλλον, καμία εταιρεία σήμερα δεν μπορεί να δραστηριοποιείται με επιτυχία αν δεν φροντίζει για την αειφορία και τη βελτίωση του φυσικού περιβάλλοντος.

Το 2015, δώσαμε έμφαση στη διαχείριση υλικών, στην εξοικονόμηση ενέργειας και στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων μας:

- Διατηρήσαμε σταθερή τη συνολική κατανάλωση ενέργειας και μειώσαμε τις εκπομπές ρύπων κατά **4,27%**.
- Οργανώσαμε εσωτερικά σημεία συλλογής ανακυκλώσιμων ειδών για τους εργαζόμενους με το πρόγραμμα **«Φερ' το από το Σπίτι»**.
- Εξοικονομήσαμε τουλάχιστον 40 τόνους χαρτιού ετησίως, δίνοντας έμφαση στη χρήση υπηρεσιών e-bill μέσω της ειδικής πλατφόρμας MyWIND και της εφαρμογής MyWIND app για τους συνδρομητές μας.

Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΕΝΑ ΚΑΘΑΡΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η WIND Ελλάς εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πιστοποιημένο κατά ISO14001 από το 2009. Η πολιτική μας εστιάζει στην πρόληψη της ρύπανσης, την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων μας και άλλων ενδιαφερόμενων μερών.



ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Έχοντας αναγνωρίσει και προτεραιοποιήσει και τις περιβαλλοντικές μας πλευρές αλλά και τις επιπτώσεις, εξασφαλίζουμε τη βελτίωση σε επιλεγμένες κατηγορίες επιπτώσεων μέσω των περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων μας, που επικαιροποιούνται τακτικά.

Σημαντικές Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις από τη λειτουργία μας και η αντιμετώπισή τους

Πίνακας 7.1

Θέμα	→ Περιβαλλοντική Επίπτωση	Αντιμετώπιση 	Στόχος 2015 	Αποτέλεσμα 2015 
Κατανάλωση ενέργειας	Εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση ατμόσφαιρας, συμβολή στην κλιματική αλλαγή, συμβολή στην οξίνιση της ατμόσφαιρας.	Έργα εξοικονόμησης ενέργειας (αντικατάσταση εξοπλισμών, κτηριακές επεμβάσεις, πιλοτική εγκατάσταση Φ/Β σε απομακρυσμένους σταθμούς βάσης).	Μείωση κατά 5.000GJ σε σχέση με το 2013.	Αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 65GJ (0,02%) και μείωση των εκπεμπόμενων ρύπων κατά 4,27% (3.349tn CO₂e).
Δημιουργία απορριμμάτων και αποβλήτων	Εξάντληση φυσικών πόρων, δημιουργία ρύπανσης, πλήρωση ΧΥΤΑ.	Ενέργειες που στοχεύουν στο τρίπτυχο «Αποφυγή – Επαναχρησιμοποίηση – Ανακύκλωση».	Επέκταση ηλεκτρονικών υπηρεσιών MyWIND / E-bill.	Ολοκληρώθηκαν
Εκπομπές ηλεκτρομαγνητικής ενέργειας	Επιβάρυνση ατμόσφαιρας.	Εκπόνηση μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων, εκπόνηση μελετών εκπομπών και μετρήσεων εκπομπών, τήρηση ορίων ασφαλείας που θέτουν οι διεθνείς οργανισμοί, η Ε.Ε. και η Ελλάδα κ.ά.	Παρακολούθηση ορίων εκπομπής με εκπόνηση μελετών από ειδικευμένους επιστήμονες ακτινοφυσικούς και μετρήσεων πεδίου από διαπιστευμένα κατά ISO17025 εργαστήρια.	Εκπονήθηκε το 100% των αιτημάτων μετρήσεων πεδίου.
Κλιματισμός εγκαταστάσεων	Ρύπανση ατμόσφαιρας, επιβάρυνση της στοιβάδας του όζοντος, συμβολή στην κλιματική αλλαγή.	Έλεγχος εξοπλισμών, αντικατάσταση ψυκτικού μέσου με ουσίες μηδενικής επίπτωσης στη στοιβάδα του όζοντος, και μειωμένης επίπτωσης στην κλιματική αλλαγή.	Αντικατάσταση ή μετατροπή των εξοπλισμών ψύξης.	Αντικαταστάθηκαν ολόκληρες ή υπέστησαν μετατροπή για χρήση με άλλο τύπο ψυκτικού, επιπλέον 28 μονάδες close-control.

Τα χαρακτηριζόμενα ως έξοδα προστασίας περιβάλλοντος για το έτος 2015, δηλαδή, συντήρησης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO14001 και κάλυψης υποχρεώσεων έναντι του Νόμου 2939/2001 για την εναλλακτική διαχείριση των αποβλήτων, διαμορφώθηκαν κατά προσέγγιση στα 13.300 ευρώ.

Αναφορικά με πρόστιμα και κυρώσεις μη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία, δεν υπήρξαν σχετικές σημαντικές χρηματικές ή μη-χρηματικές κυρώσεις για το έτος 2015.

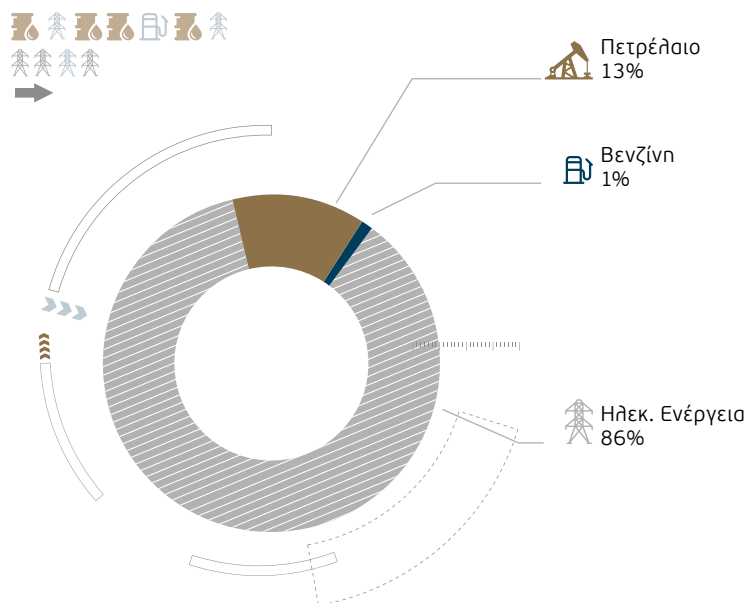
ΚΛΙΜΑ, ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Συνοδική Κατανάλωση Ενέργειας

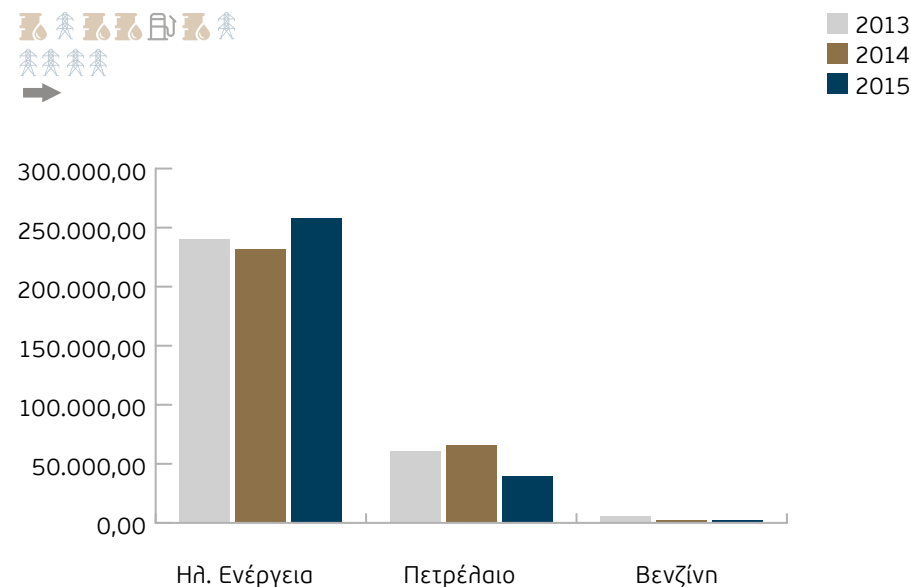
Η πλειοψηφία της ενέργειας που καταναλώνουμε είναι ηλεκτρική ενέργεια, αλλά χρησιμοποιούμε επίσης πετρέλαιο κίνησης, πετρέλαιο θέρμανσης και βενζίνη οχημάτων. Η συνολική ενέργεια που καταγράψαμε το 2015 άγγιξε τα 299.993GJ, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων του στόλου οχημάτων¹. Η δε αποδοτικότητα της χρησιμοποιούμενης ενέργειας (ενεργειακή ένταση – energy intensity), εκφρασμένη ως μονάδες καταναλωθείσας ενέργειας προς τα συνολικά ετήσια έσοδα διαμορφώθηκε το 2015 στα 0,63GJ/χιλ.€. Η ενέργεια που καταναλώνουμε προέρχεται ως επί το πλείστον από μη-ανανεώσιμες πηγές. Πιλοτικά λειτουργούμε περιορισμένο αριθμό ΑΠΕ (5 φωτοβολταϊκά ισχύος 900W και 1 ανεμογεννήτρια 1kW) σε υβριδικά ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη. Το 2015 υπολογίζουμε ότι τα εν λόγω συστήματα παρήγαγαν 1.700kWh ενέργειας κατά μέσο όρο το κάθε ένα.

¹ Δεν συμπεριλαμβάνεται η αθυσίδα καταστημάτων.

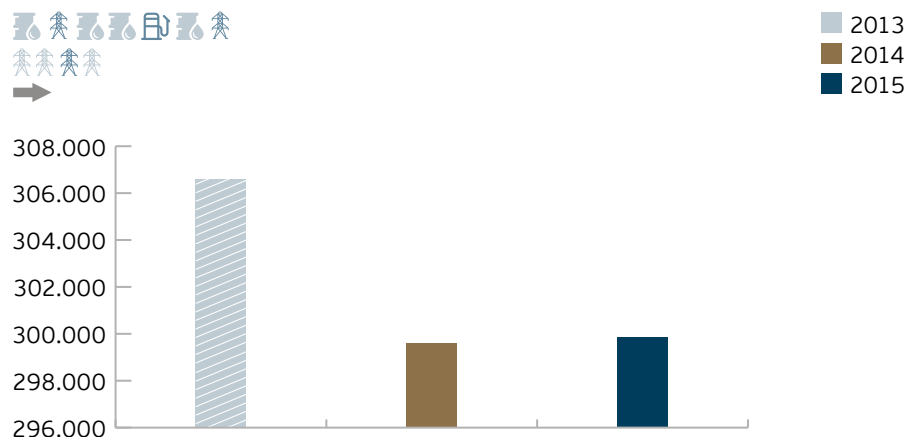
ΣΧΗΜΑ 7.2
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 2015 (GJ)



ΣΧΗΜΑ 7.2
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 2013-2015 (GJ)



ΣΧΗΜΑ 7.3
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 2013-2015 (GJ)

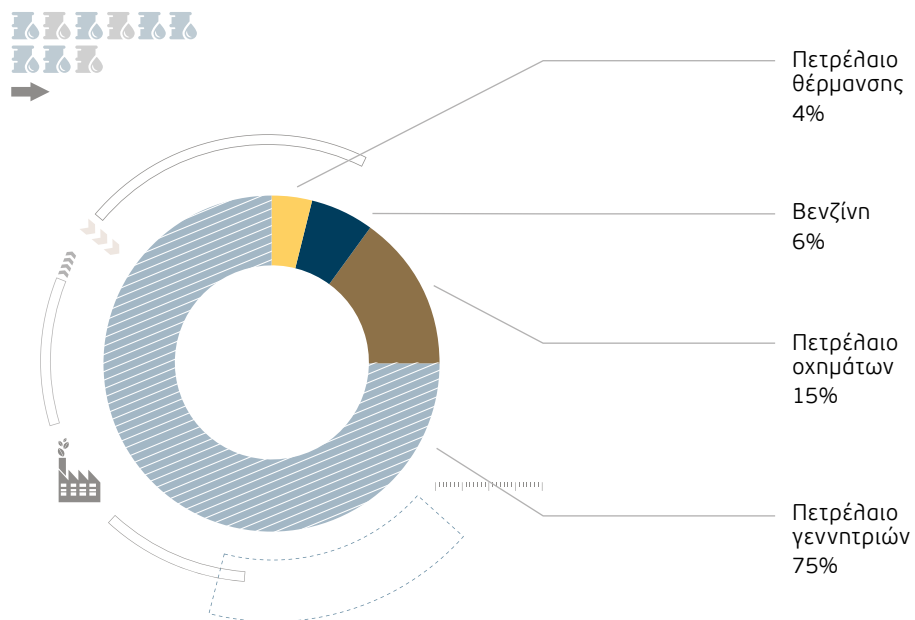


Ο στόχος που είχαμε θέσει το 2015 για μείωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 5.000GJ δεν καλύφθηκε. Αντί αυτού, αυξήθηκε ελαφρώς η συνολική κατανάλωση ενέργειας (0,02% ή 65GJ) η οποία οφείλεται στην παρατηρούμενη αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, που αντιστάθμισε τη μείωση που επετεύχθηκε από τη μείωση της χρήσης πετρελαίου.

Κατανάλωση καυσίμων

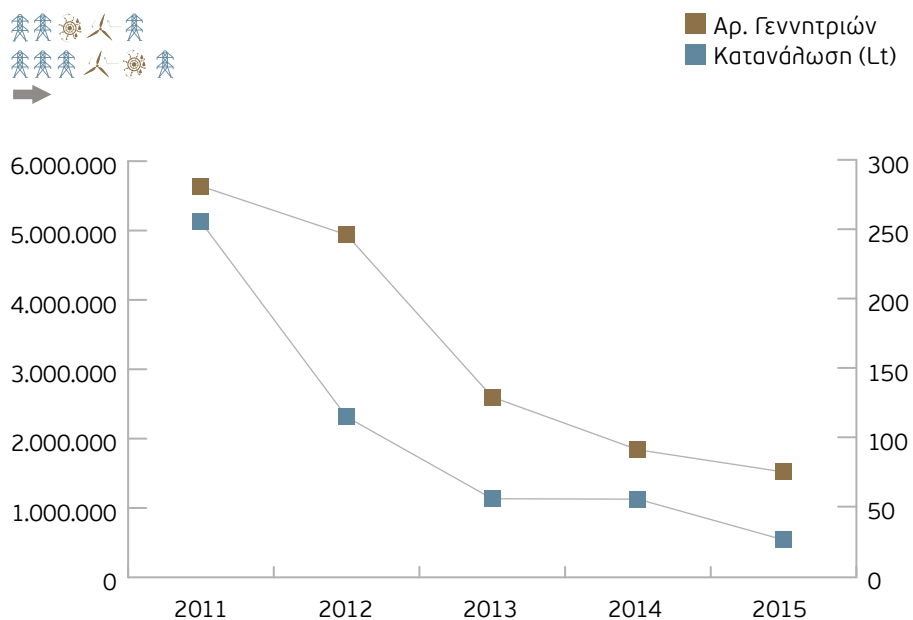
Το σύνολο των καυσίμων που χρησιμοποιούμε προέρχονται από μη-ανανεώσιμες πηγές. Από το σύνολο των καυσίμων που καταναλώθηκε το 75% αφορά στη χρήση γεννητριών για ηλεκτροπαραγωγή. Το υπόλοιπο καταναλώθηκε για θέρμανση κτηρίων και την κίνηση του στόλου οχημάτων.

ΣΧΗΜΑ 7.4
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ - ΧΡΗΣΗ ΟΡΥΚΤΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ (%) 2015



Για τη μείωση του καυσίμου που χρησιμοποιείται για ηλεκτροπαραγωγή σε απομακρυσμένους σταθμούς βάσης, σχεδιάστηκε και ολοκληρώθηκε έργο αντικατάστασης των ηλεκτρογεννητριών με υβριδικά συστήματα, καταγράφοντας σημαντική εξοικονόμηση στην κατανάλωση. Η αρχική κατανάλωση, τάξης μεγέθους περί των 5.000.000 λίτρων ετησίως πριν την έναρξη του έργου, μειώθηκε σταδιακά σε μόλις 560.000 λίτρα το 2015, μείωση που άγγιξε το 90% σε σχέση με την αρχική κατάσταση (2011-2012). Η τόσο σημαντική μείωση όμως, προέρχεται όχι μόνο από τη χρήση των υβριδικών συστημάτων, αλλά και από την κατάργηση της χρήσης σημαντικού αριθμού γεννητριών μετά από σύνδεση του σταθμού στο δίκτυο ηλεκτρισμού (σχήμα 7.5).

ΣΧΗΜΑ 7.5
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΟΝΙΜΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝΤΩΝ ΓΕΝΝΗΤΡΙΩΝ & ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ 2011-2015



Ο δείκτης κατανάλωσης ανά γεννήτρια για όλες τις μονίμως λειτουργούσες γεννήτριες (υβριδικές και μη) διαμορφώθηκε το 2015 στα 7.200 λίτρα ανά γεννήτρια κατ' έτος, και για τα υβριδικά συστήματα στα 6.000 λίτρα ανά γεννήτρια ανά έτος, έναντι 12.000 λίτρα ανά γεννήτρια στα εναπομείναντα μονίμως λειτουργούντα συστήματα ηλεκτροπαραγωγής που δεν είναι υβριδικά, διαφορά της τάξης του 50%. Πριν την έναρξη του έργου εγκατάστασης υβριδικών συστημάτων, ο μέσος όρος κατανάλωσης ανά γεννήτρια ήταν 18.240 λίτρα.

Στόλος οχημάτων

Αναφορικά με το στόλο οχημάτων, καταναλώθηκαν συνολικά 245.630 λίτρα καυσίμων, εκ των οποίων το 28% περίπου ήταν αμόλυβδη βενζίνη και το υπόλοιπο πετρέλαιο κίνησης. Η κατανάλωση ανά όχημα (ετήσια) διαμορφώθηκε στα 1.282 λίτρα, ελαφρώς μειωμένη σε σχέση με το 2014 (1.323 λίτρα). Η κατανάλωση ανά χιλιόμετρο για το σύνολο των οχημάτων διαμορφώθηκε στα 0,067 λίτρα. Οι συνολικές εκπομπές του στόλου για το έτος 2015 ήταν 629,59 τόνοι CO₂e.² Ο μέσος όρος εκπομπής CO₂ (γρ./χλμ.) του στόλου μας για το 2015 ήταν 103,45 γρ., με εύρος που κυμαίνεται από τα 195 γρ./χλμ. έως τα 88 γρ./χλμ. Αξίζει να σημειωθεί ότι περίπου το 50% του στόλου μας (τα 95 από τα 191 οχήματα) έχουν εκπομπές ίσες με ή λιγότερες από 90 γρ./χλμ.

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

Για την καλύτερη διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας στο κτηριακό κομμάτι (μη-τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός), το 2015 προχωρήσαμε σε σειρά από ενέργειες και ρυθμίσεις.

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

Αντικαταστήσαμε συνολικά 24 μονάδες κλιματισμού (close-control) με νεότερης τεχνολογίας, εκ των οποίων οι 5 μονάδες χρησιμοποιούν σύστημα free-cooling καθώς και συνδυασμένο κύκλωμα ψυκτικού μέσου και νερού/γλυκόλης, όπου εκτός από την αναμενόμενη εξοικονόμηση ενέργειας, η μείωση της ποσότητας ψυκτικών ρευστών HFC μειώνει εμμέσως και την πιθανή επίπτωση στο περιβάλλον λόγω διαφυγής ψυκτικών.

² Οι εκπομπές υπολογίστηκαν με το εργαλείο υπολογισμού του Greenhouse Gas Protocol "World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6".

Αντικαταστήσαμε αριθμό φωτιστικών σωμάτων με τεχνολογίας LED, επιτρέποντας την εξοικονόμηση 130,31MWh μόνο από το φωτισμό. Συνολικά αναβαθμίστηκαν 457 φωτιστικά σώματα και η επιτευχθείσα μείωση έμμεσων εκπομπών ρύπων λόγω της μείωσης κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας υπολογίστηκε σε 144.644 kg CO₂e.

Εταιρική Πλατφόρμα Internal Desktop Cloud

Με τη νέα αυτή λύση επιτυγχάνεται η κεντρική διάθεση του περιβάλλοντος εργασίας, απαλλάσσοντας από τη δέσμευση της φυσικής θέσης εργασίας και παρέχοντας τη δυνατότητα να εργάζονται περίπου 700 χρήστες από οποιαδήποτε φυσική θέση. Επιπλέον, με τη χρήση thin pcs και σε σχέση με ένα παραδοσιακό pc εκτιμούμε ότι προκύπτει ελάττωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 20-25% αλλά και μείωση του θορύβου, αφού τα εν λόγω pc δεν διαθέτουν κινούμενα μέρη. Τέλος, η τεχνολογία του virtual desktop επιτρέπει την εγκατάσταση power management μηχανισμών ώστε να κλείνουν οι ανενεργοί υπολογιστές εξοικονομώντας έτσι ένα 10% της απαιτούμενης ενέργειας στην κεντρική υποδομή που αποδίδει την υπηρεσία virtual desktop.

Εκπομπές Ρύπων

Οι εκπομπές ρύπων διαμορφώθηκαν στους 75.125 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα, μειωμένοι κατά 4,27% σε σχέση με το 2014 ή 3.349tn CO₂e.

Για τον υπολογισμό των εκπομπών χρησιμοποιούμε τον οδηγό υπολογισμού του World Resources Institute³. Εξάιρεση αποτελούν οι εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τις οποίες χρησιμοποιούμε το μέσο συντελεστή μετατροπής των εταιρειών που μας προμηθεύουν ηλεκτρική ενέργεια. Το 2014 αλλάξαμε τον μέσο συντελεστή μετατροπής για την ηλεκτρική ενέργεια που προμηθευόμαστε από τη ΔΕΗ Α.Ε. λόγω έκδοσης νεότερου δείκτη μετατροπής (1,11 kg/kWh)⁴.

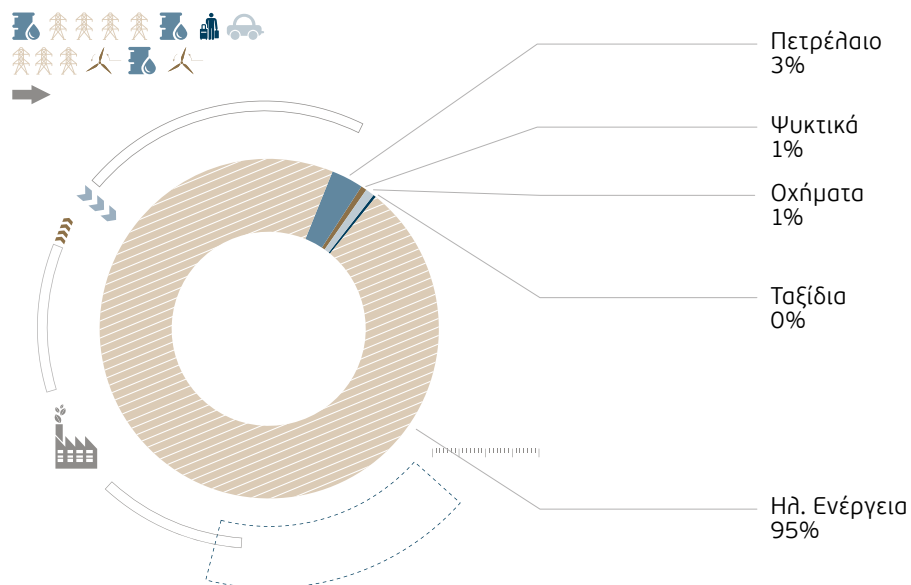
Το 2015 υπολογίσαμε τις έμμεσες εκπομπές από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθευόμαστε από εναλλακτικό προμηθευτή με τον συντελεστή εκπομπής των μονάδων αυτών, οι οποίες λειτουργούν με φυσικό αέριο. Ο συντελεστής εκπομπής στις μονάδες αυτές είναι σημαντικά μειωμένος (0,385 kgCO₂/kWh)⁵ και οδηγεί σε μείωση των εκπεμπόμενων ρύπων κατά περίπου 8.000 τόνους ετησίως.

³ 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).

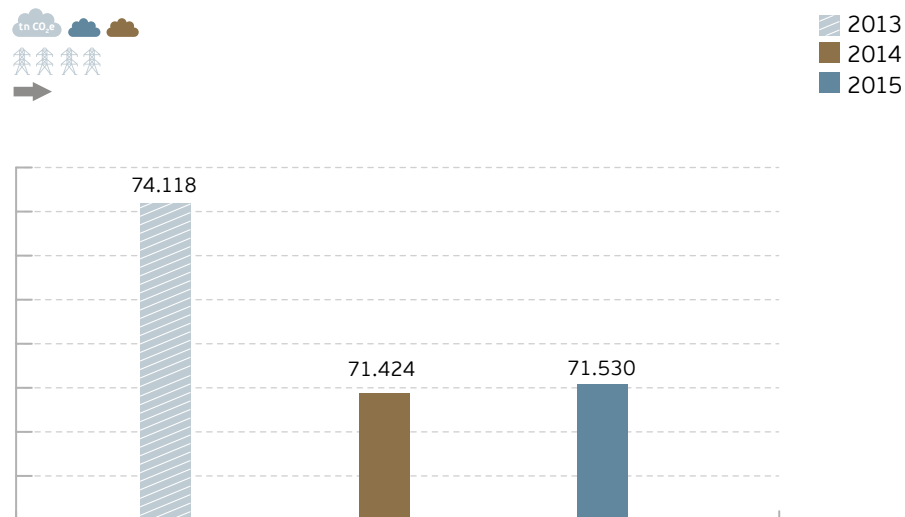
⁴ <https://www.dei.gr/Documents2/%CE%95%CE%9A%CE%95/EKE%202013%20gr.pdf> σελ. 54.

⁵ Στοιχεία έτους 2014, πηγή έκθεση εταιρικής υπευθυνότητας ΕΛΠΕ 2014 (www.helpe.gr).

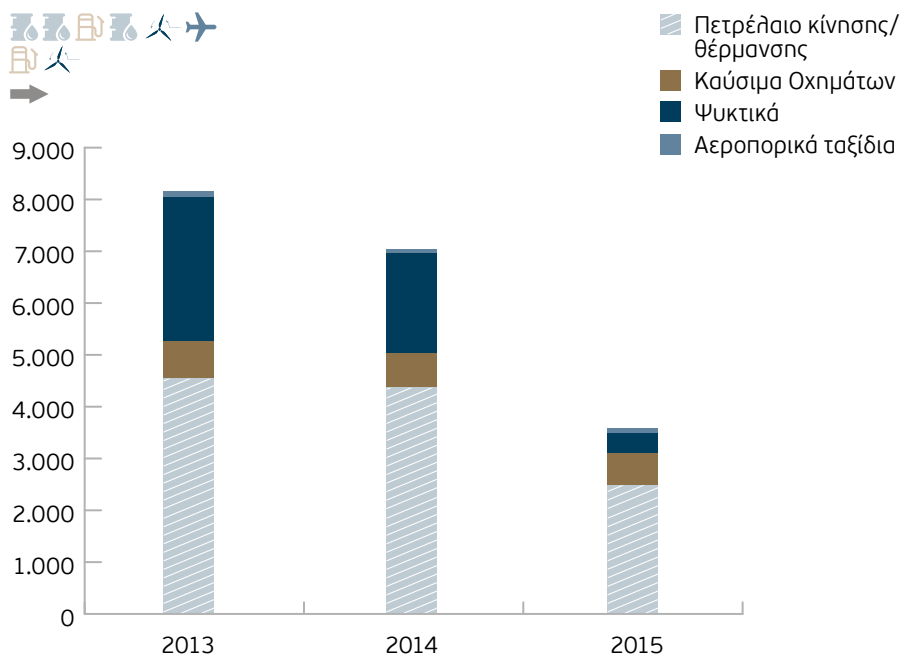
ΣΧΗΜΑ 7.6
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΡΥΠΩΝ ΑΝΑ ΠΗΓΗ (%) 2015



ΣΧΗΜΑ 7.7
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (TNC0₂E) 2013-2015 / ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ



ΣΧΗΜΑ 7.8
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (tn CO₂e) 2013-2015 (ΧΩΡΙΣ ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ)

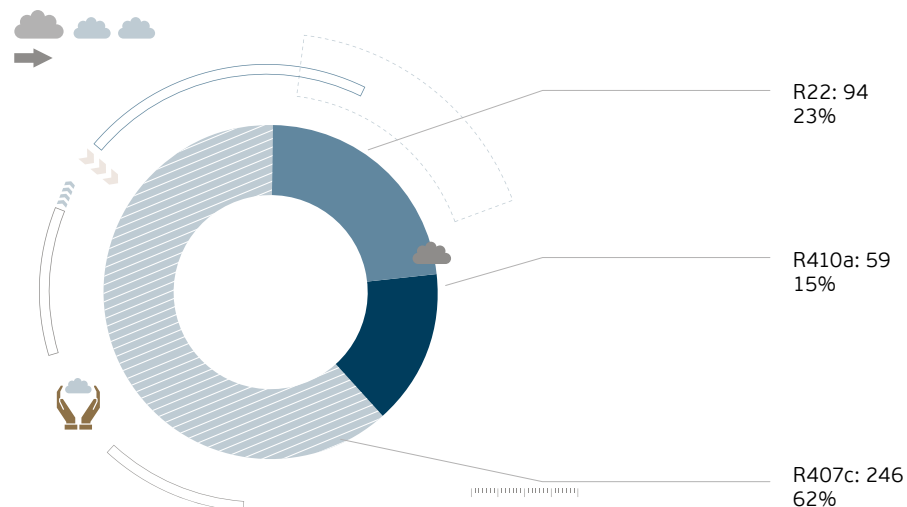


Εκπομπές Αερίων που Βλάπτουν το Όζον (ODS)

Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον προκύπτουν από τη λειτουργία μηχανημάτων κλιματισμού. Θεωρώντας ότι η ποσότητα που συμπληρώνεται στο κύκλωμα κάθε μηχανήματος δυνάμει 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 Change)⁶.

⁶GWP 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>

ΣΧΗΜΑ 7.9
ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ ΣΤΟ ΚΛΙΜΑ ΛΟΓΩ ODS (tn CO₂e)



ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ

Στη WIND Ελλάς τηρούμε υπεύθυνη στάση σχετικά με την παρακολούθηση και μέτρηση των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας, ενώ έχουμε εγκαταστήσει μηχανισμούς πρόληψης λαθών και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών δοκιμών και μετρήσεων. Το 2015 πραγματοποιήσαμε 15 μετρήσεις είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης Σταθμών Βάσης είτε μετά από αιτήματα πολιτών.

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 αλλό και από τους αρμόδιους διεθνείς οργανισμούς.
- Συνεργαζόμαστε με τους τοπικούς φορείς, όταν κατασκευάζουμε νέους σταθμούς βάσης.

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

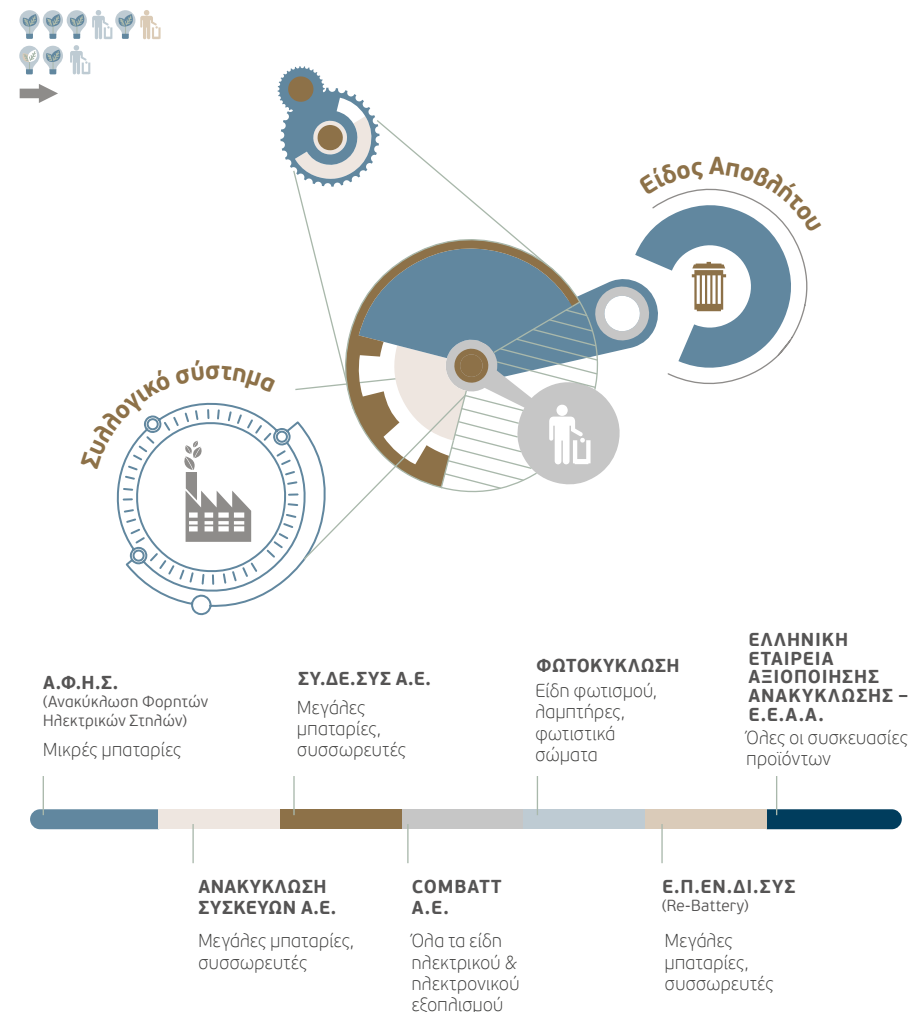
Επιπλέον, ενημερώνουμε συστηματικά τους συνδρομητές μας μέσω εξειδικευμένων εντύπων, του www.wind.gr ή μέσω αρθογραφίας και συνεντεύξεων στα ΜΜΕ.

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

ΠΑΡΑΓΩΓΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

Από τη λειτουργία μας παράγονται απόβλητα τα οποία συγκεντρώνονται, διαχωρίζονται και ανακυκλώνονται ή όταν αυτό δεν είναι εφικτό για τεχνικούς λόγους, διατίθενται προς υγειονομική ταφή. Οι κυριότερες κατηγορίες αποβλήτων που παράγονται είναι στερεά απόβλητα συσκευασιών (χαρτί, ξύλο, πλαστικό), απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, συσσωρευτές, μπαταρίες και μικτά (αστικού τύπου) απόβλητα τα οποία διοχετεύονται στους ΧΥΤΑ. Η διαχείριση στη συντριπτική πλειοψηφία γίνεται με διάθεση σε αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις ανακύκλωσης ή/και απορρύπανσης, μέσω δικτύου συνεργατών ή/και των αρμόδιων συλλογικών συστημάτων διαχείρισης και μόνο ένα μικρό ποσοστό διατίθεται σε ΧΥΤΑ.

Συνεργαζόμενα Συλλογικά Συστήματα Διαχείρισης Αποβλήτων



Η παραγωγή αποβλήτων το 2015 άγγιξε τους 316 τόνους, έναντι 473 τόνων το 2014. Η μείωση οφείλεται κυρίως στην περιοδικότητα εργασιών συντήρησης ή/και την υλοποίηση έργων σε κεραιοσυστήματα και άλλες εγκαταστάσεις (π.χ. εκκαθάριση αρχείου, αντικατάσταση επίπλων λόγω ανακαινίσεων).

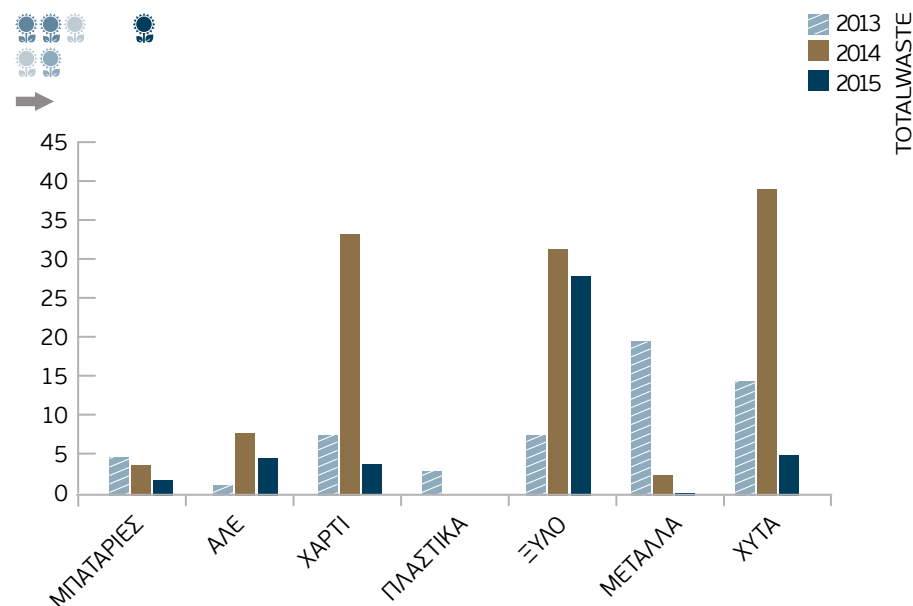
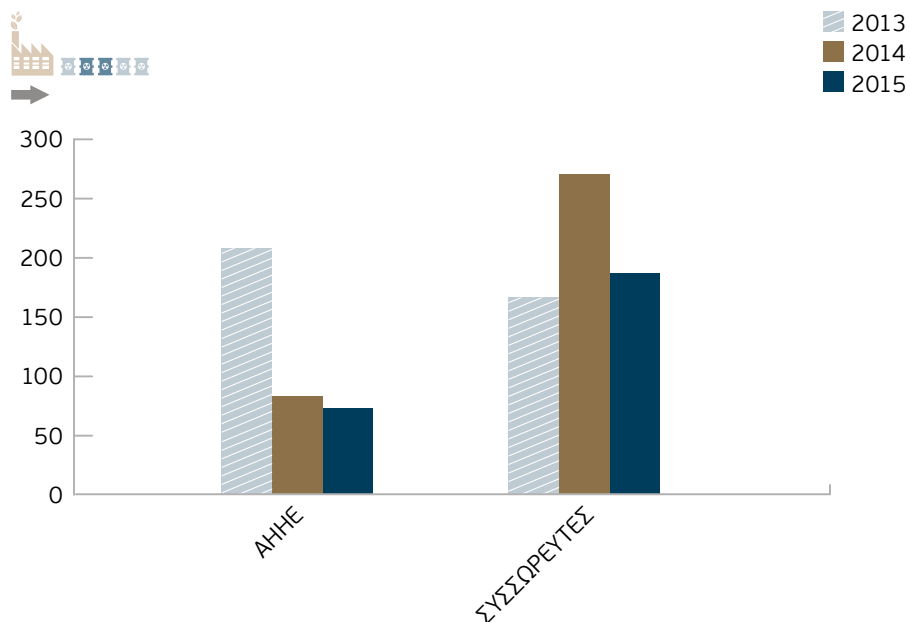
Η παραγωγή αποβλήτων υπήρξε μεγαλύτερη στα επικίνδυνα απόβλητα έναντι των μη-επικινδύνων, καθότι η πλειοψηφία των παραγόμενων αποβλήτων είναι εξοπλισμός (ΑΗΗΕ), συσσωρευτές, μπαταρίες και απόβλητα λιπαντικών.

Περίπου 101,8 τόνοι μη-επικινδύνων αποβλήτων παρήχθησαν το 2015, αποτελούμενα από ανακυκλώσιμα μη-επικίνδυνα υλικά (χαρτί, πλαστικό, ξύλο, μέταλλα) και όσα μικτά αστικού τύπου απόβλητα προκύπτουν από τη λειτουργία μας και διοχετεύονται σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων.

Συνολικά 3,32 τόνοι διοχετεύτηκαν σε ΧΥΤΑ το 2015, ποσοστό που αντιστοιχεί περίπου στο 1% της συνολικής παραγωγής για το 2015.

Το σύνολο των παραχθέντων αποβλήτων διαχειρίστηκαν εντός Ελλάδας.

ΣΧΗΜΑ 7.10
ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ 2013-2015 (TN)



Φερ' το από το σπίτι

Με γνώμονα την ευαισθητοποίηση, την αύξηση της συμμετοχής αλλά και την διευκόλυνση των εργαζομένων μας τοποθετήσαμε το 2015 κάδους ανακύκλωσης για ανακυκλώσιμα είδη που οι εργαζόμενοι φέρνουν από το σπίτι τους. Καθορίσαμε χώρους στους οποίους μπορούν οι εργαζόμενοι να φέρνουν όλα τα είδη που ήθελαν να ανακυκλώσουν και δεν γνώριζαν, ή δεν τους εξυπηρετούσε το κοντινότερο σημείο συλλογής τέτοιων ειδών. Τοποθετήσαμε κάδους για ανακύκλωση συσκευών και αξεσουάρ κινητής τηλεφωνίας, μικρών ηλεκτρικών συσκευών κάθε είδους, μπαταριών, λαμπτήρων και φωτιστικών σωμάτων, αλλά και παλιών ρούχων και υφασμάτων και δώσαμε μία λύση ώστε με ένα δρομολόγιο με το αυτοκίνητο προς το χώρο εργασίας να μπορούν οι εργαζόμενοι να μεταφέρουν και όλα τους τα ανακυκλώσιμα είδη χωρίς να απαιτούνται επιπλέον δρομολόγια, προς κάθε σημείο συλλογής χωριστά, στον ελεύθερο χρόνο. Το πρόγραμμα ξεκίνησε την 5^η Ιουνίου, Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος, υπενθυμίζοντας έτσι στους εργαζομένους μας τη σημασία της σωστής διάθεσης ανακυκλώσιμων ειδών και υλικών, και ειδικά όσων περιέχουν επικίνδυνα για την υγεία μας και το περιβάλλον συστατικά σε καθημερινά είδη του νοικοκυριού μας, όπως οι ηλεκτρικές/ ηλεκτρονικές συσκευές, οι μπαταρίες και οι λαμπτήρες.

Τα αποτελέσματα ήταν εντυπωσιακά. Σε περίπου έξι μήνες λειτουργίας του προγράμματος (έως 31/12/2015) είχαμε ήδη συλλέξει και διαθέσει προς ανακύκλωση μέσω κατάλληλων φορέων:

- 62 κιλά ή περίπου 2.350 τεμάχια μπαταριών,
- 838 κιλά ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών και λαμπτήρων κάθε είδους, και
- 400 κιλά ή περίπου 6,5 κυβικά μέτρα ειδών ρουχισμού.

Παράλληλα, δώσαμε την ευκαιρία στους εργαζομένους μας να έρθουν σε επαφή με το αρμόδιο τμήμα και να ζητήσουν συμβουλές για τη διαχείριση άλλων αντικειμένων (π.χ. ογκώδη απόβλητα, μεγάλες συσκευές) που ήθελαν να ανακυκλώσουν στο σπίτι τους και δεν γνώριζαν την κατάλληλη μέθοδο διάθεσης, ή τον αρμόδιο φορέα για να επικοινωνήσουν. Το πρόγραμμα συνεχίζεται και για το 2016.

Μείωση χρήσης χαρτιού

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

Εσωτερικό περιβάλλον

- α) Κεντρικά ρυθμιζόμενη εκτύπωση διπλής όψης σε όλους τους υπολογιστές και δυνατότητα σάρωσης εγγράφων, με συνοδευτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης (κάδος σε κάθε εκτυπωτή, σε κάθε όροφο, σε κάθε κτήριο).
- β) Εσωτερικός ιστότοπος με δυνατότητα αποκλειστικά ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών (δεν απαιτείται εκτύπωση σε κανένα στάδιο).
- γ) Ηλεκτρονική έκδοση μισθοδοσίας.
- δ) e-bill σε όλους τους εργαζόμενους.

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:

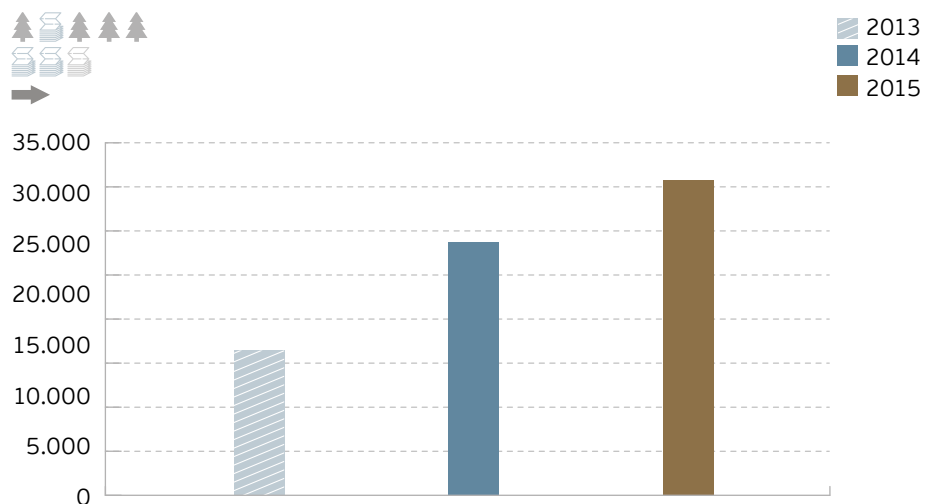
- Παροχή e-bill / e-services στους συνδρομητές για την εύκολη, γρήγορη, ασφαλή και χωρίς χαρτί διαχείριση του λογαριασμού, καθώς και άλλων υπηρεσιών από οποιαδήποτε συσκευή και συνοδευτικές ενέργειες προώθησης της χρήσης της πλατφόρμας
- Νέο ψηφιακό κατάστημα. Τα νέα καταστήματα WIND προσφέρουν μια νέα, 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 2015, εξοικονομήθηκαν τουλάχιστον 31,7 τόνοι χαρτιού σε ένα έτος. Το 2015 λανσάραμε το νέο MyWIND App που επιτρέπει στους πελάτες μας να συνδέονται στην πλατφόρμα myWIND και να βλέπουν το λογαριασμό τους ή να εκτελούν διάφορες ενέργειες (π.χ. πληρωμές) μέσω της ειδικής εφαρμογής και από το κινητό τους τηλέφωνο.

Η έμφαση που δίνουμε στον τομέα αυτό παρείχε πεδίο για σημαντική επιπλέον εξοικονόμηση στο χρησιμοποιούμενο χαρτί, επομένως καταγράψαμε αύξηση της τάξης του 40% στους εγγεγραμμένους συνδρομητές, ενώ και η ποσότητα χαρτιού που εξοικονομήθηκε σε σχέση με το 2014 παρουσίασε κι αυτή αύξηση κατά σχεδόν 35%.

ΣΧΗΜΑ 7.11
ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ ΚΑΤ' ΕΤΟΣ (ΚΓ) ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ Ε-BILL.

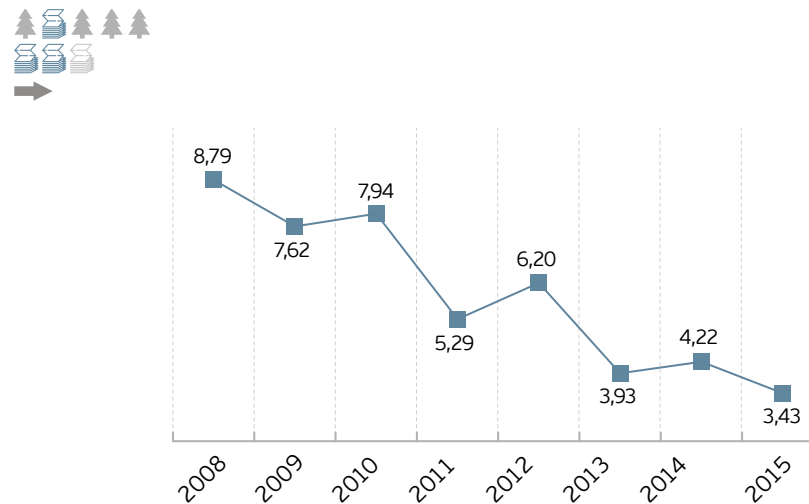


- Από το νέο μας ψηφιακό κατάστημα προκύπτει σημαντική ευκαιρία για μείωση των περίπου 500 τόνων χαρτιού που χρησιμοποιούνται σε διαφημιστικό υλικό κάθε είδους (φυλλάδια, αφίσες κλπ.).

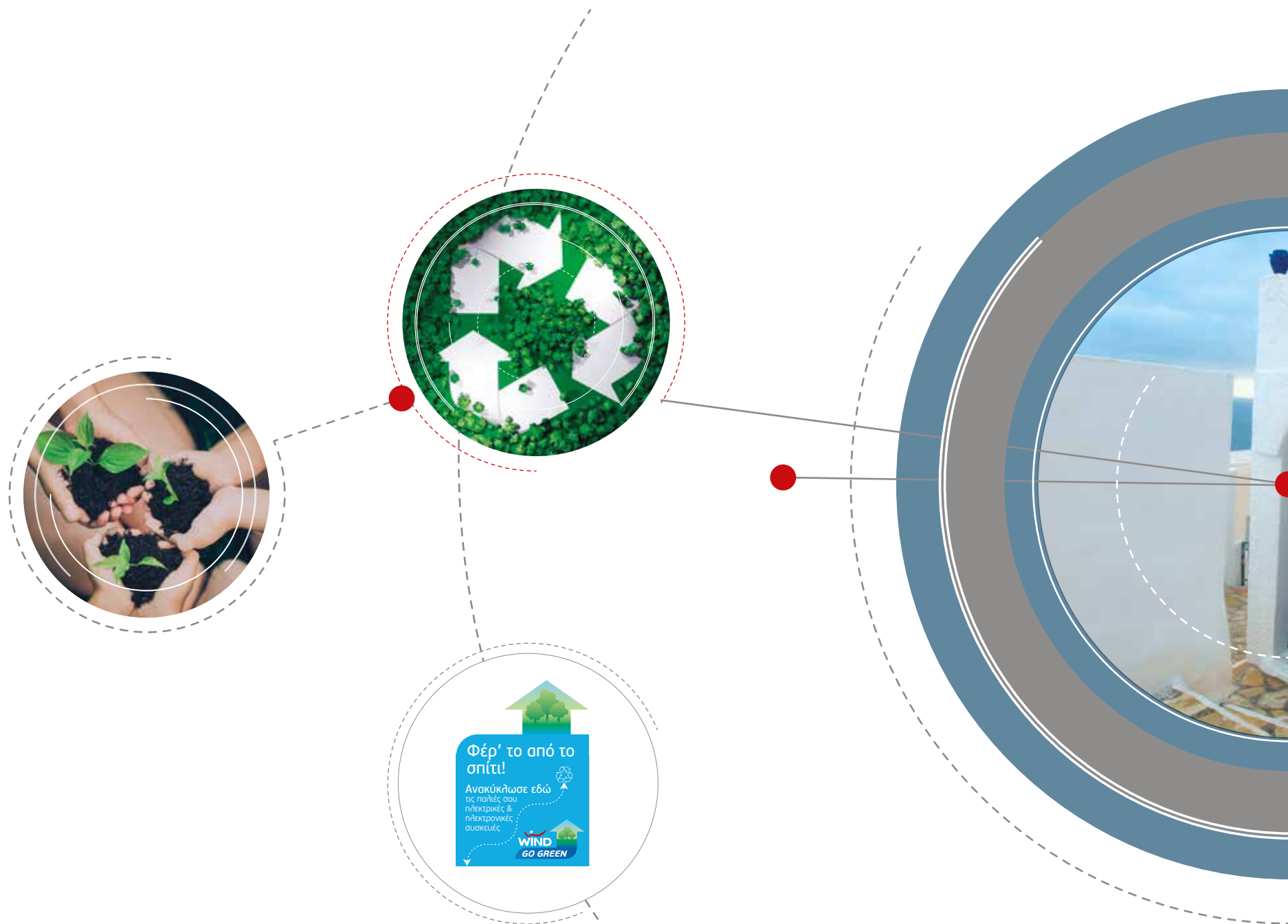
Τα αποτελέσματα των εσωτερικών μας ενεργειών εξοικονόμησης χαρτιού αποτυπώνεται στον δείκτη κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο, ο οποίος μειώθηκε εκ νέου το 2015 σε 3,43 πακέτα Α4 ανά έτος ανά εργαζόμενο, έναντι 4,22 πακέτων το 2014.

Μακροπρόθεσμα, η βελτίωση στον τομέα αυτό είναι ιδιαίτερα μεγάλη, καθώς ο δείκτης ανά εργαζόμενο για τα πακέτα Α4 έχει μειωθεί από 8,8 πακέτα Α4 ανά εργαζόμενο ανά έτος το 2008 σε μόλις 3,43 πακέτα ή λιγότερο από το μισό (μείωση σχεδόν 60%) το 2015.

ΣΧΗΜΑ 7.12
ΧΑΡΤΙ ΓΡΑΦΕΙΟΥ Α4 (ΠΑΚΕΤΑ) ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΑΝΑ ΕΤΟΣ 2008-2015

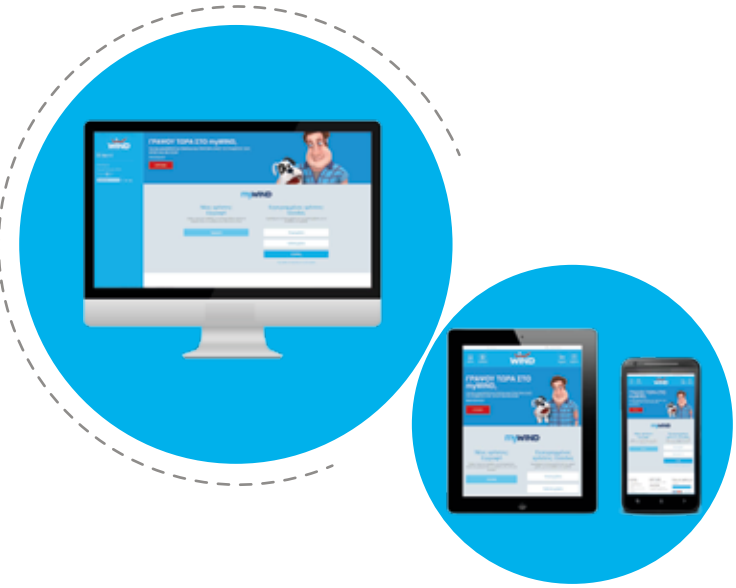


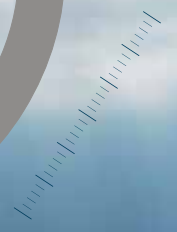






Ανανεωμένο **myWIND**





ΑΓΟΡΑ

Ο Πελάτης στο επίκεντρο

Το 2015 προχωρήσαμε με υπευθυνότητα στον ανασχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών, την ανανέωση της αλυσίδας καταστημάτων μας, στον εκσυγχρονισμό του τηλεπικοινωνιακού δικτύου μας, στη διασφάλιση ενός ποιοτικού επιπέδου εξυπηρέτησης με κάθε δυνατό μέσο και τέλος στη δημιουργία σχέσεων αξιοπιστίας με τους προμηθευτές μας.

Έτσι σε μία άκρως απαιτητική χρονιά ειδικά στη Σταθερή Τηλεφωνία & Internet:

- ▶ Εισάγαμε στην ελληνική αγορά μία νέα γενιά συνδυαστικών προϊόντων Σταθερής, Κινητής & Internet. Τις λύσεις WIND triple play, που βάζουν στο επίκεντρο τις ανάγκες επικοινωνίας όλων των μελών κάθε νοικοκυριού μέσα και έξω από αυτό.
- ▶ Διατηρήσαμε τη βάση μας, σημειώνοντας για μία ακόμα χρονιά και αύξηση 10%.
- ▶ Πραγματοποιήσαμε επέκταση σε 10 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους, φτάνοντας συνολικά τους 296, παρέχοντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet περίπου στο 71% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών (εκτίμηση).
- ▶ Επεκτείναμε την κάλυψη του VDSL από 180 σε 191 Αστικά Τηλεπικοινωνιακά Κέντρα και υπέρτετραπλασιάσαμε τον αριθμό των συνδρομητών μας που απολαμβάνουν το δίκτυο WIND.
- ▶ Το 2015 το 14,3% των πελατών μας που βρίσκονται σε περιοχές κάλυψης της υπηρεσίας διαθέτουν VDSL, καθιστώντας μας έναν από τους πρώτους παρόχους VDSL.
- ▶ Δώσαμε έμφαση στο κοινωνικό, σύγχρονο θέμα της ασφαλούς χρήσης τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, προσφέροντας ανάλογες υπηρεσίες εντελώς δωρεάν.

ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑ

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

Στόχος της στρατηγικής μας είναι, με τις επενδύσεις μας στο νέο δίκτυο και παράλληλα με τις εμπορικές προσφορές, να φέρουμε την κινητή ευρυζωνικότητα πιο κοντά στους Έλληνες χρήστες.

Στο τέλος του 2015, η πληθυσμιακή κάλυψη του **δικτύου κινητής τηλεφωνίας** έφτασε σε επίπεδα 99,63% (2G), 74,39% (3G) και 60% (4G).

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

Πρόκειται για τη δημιουργία ενός εντελώς νέου Ραδιοδικτύου που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband ως 42 Mbps (download) για ταχύτητες 3G και τα 225 Mbps για ταχύτητες 4G.

Το 2015, ολοκληρώθηκε ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν περιοχές όπως: η Αθήνα, η Θεσσαλονίκη, η ευρύτερη περιοχή του Κορινθιακού, περιοχές της Βοιωτίας και Εύβοιας, περιοχές των Κυκλάδων, των Δωδεκανήσων, του Β. Αιγαίου, της Χαλκιδικής, του Έβρου, της Θεσπρωτίας, του Ιονίου, της Πελοποννήσου, της Κρήτης και περιοχές της Μαγνησίας και Λάρισας, ενώ συνεχίζουμε στις υπόλοιπες περιοχές της Ελλάδας.

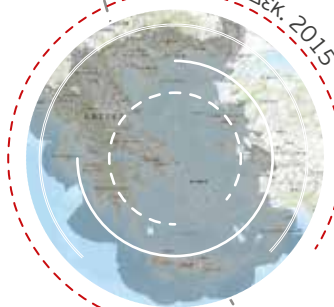
4G Κάλυψη Δεκ. 2015



3G Κάλυψη Δεκ. 2015



2G Κάλυψη Δεκ. 2015



ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Για το 2015 συνεχίσαμε τη στρατηγική μας απλοποιώντας ακόμα περισσότερο τα προγράμματα και τις υπηρεσίες μας, διαθέτοντας πιο λίγα, πιο απλά και κατανοητά, οικονομικά αλλά και «υπεύθυνα» προϊόντα, προσιτά στους συνδρομητές.

Νέα Ψηφιακά Καταστήματα

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

Customer Experience

Η εμπειρία του πελάτη στο επίκεντρο.

Η βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη αποτελεί σημείο διαφοροποίησης, αλλά και στρατηγική προτεραιότητα της εταιρείας μας σε όλα τα επίπεδα και σε κάθε επιμέρους δραστηριότητά της. 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 δημιουργήθηκε, κατόρθωσε μέσα από στοχευμένες ενέργειες να επιφέρει αξιόλογα αποτελέσματα τόσο σε ποσοτικούς, όσο και σε ποιοτικούς δείκτες.

Αποτελέσματα:

- Βελτιώθηκαν οι χρόνοι απόκρισης και ταχύτητας εξυπηρέτησης. Ποσοστό μεγαλύτερο του 80% εξυπηρετείται από το τηλεφωνικό κέντρο έχοντας παραμείνει σε κατάσταση αναμονής λιγότερο από 20”.
- Το CSAT* διαμορφώνεται σταθερά κοντά στο 80%, γεγονός που αποδεικνύει ότι η αλλαγή έγινε αισθητή και στους πελάτες.
- Βελτιώθηκαν οι χρόνοι διαχείρισης αιτημάτων που διαχειρίζονται οι offline ομάδες όπως Back Office, Ομάδα Γραπτής Επικοινωνίας, Service Fulfilment, Ομάδα Υποστήριξης Πωλήσεων.
- Μείωση κατά 20% το 2015, του μέσου μηνιαίου αριθμού κλήσεων προς το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών σε σχέση με το 2014, εισάγοντας την έννοια της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης με 1 κλήση.
- Υλοποιήθηκαν μια σειρά από έργα προς αυτή την κατεύθυνση, όπως για παράδειγμα νέα γραμμή υποστήριξης για τα καταστήματα σε θέματα πελατών, νέα πλατφόρμα διαχείρισης των αιτημάτων πελατών στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, απλοποίηση διαδικασιών και αξιοποίηση περισσότερων τεχνολογικών δυνατοτήτων.

Γίναμε πιο εξωστρεφείς και πιο συμμετοχικοί, βάλουμε περισσότερο συναίσθημα στην καθημερινότητά μας και καταφέραμε όλο και περισσότερο να μπαίνουμε στη θέση και στα θέλω του πελάτη και να προσπαθούμε να τα ικανοποιήσουμε.

*CSAT: πρόκειται για αυτοματοποιημένη έρευνα ικανοποίησης πελατών. Τυχαίο δείγμα πελατών που έχει εξυπηρετηθεί από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, λαμβάνει κλήση, μετά την επικοινωνία του, από IVR και καλείται να αξιολογήσει την εξυπηρέτηση που έλαβε.



WIND SALES CLUB: ΜΙΑ ΜΕΓΑΛΗ ΔΕΜΕΝΗ ΟΜΑΔΑ

Το WIND Sales Club, είναι μια σελίδα κοινωνικής δικτύωσης, που απευθύνεται αποκλειστικά στους πωλητές των καταστημάτων WIND. Μέσω της σελίδας αυτής προβάλλεται η αμφίδρομη επικοινωνία και η ενημέρωση, ενώ συνδυαστικά με ανταποδοτικά κίνητρα δημιουργεί ένα ενεργό πλαίσιο ενίσχυσης των πωλήσεων από τους ίδιους τους πωλητές, για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της WIND Ελλάς, μέσω διαγωνισμών και rallies, τόσο για πωλήσεις προϊόντων (Smartphones), όσο και για ενεργοποιήσεις τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (συμβόλαια & υπηρεσίες).

Αποτελέσματα για το 2015:

- 800 μέλη/πωλητές στο WIND Sales Club, το οποίο ξεπερνάει το 95% της δυναμικής πωλήσεων των καταστημάτων.
- Πάνω από 200.000 επισκέψεις πωλητών κάθε μήνα στη σελίδα του Sales Club.
- 70% συμμετοχή σε επίπεδο πωλητών και πάνω από 85% σε επίπεδο καταστημάτων στους διαγωνισμούς πωλήσεων.
- Το 60% των προτάσεων στην ενέργεια «Βλέπεις τα πράγματα απλά» προήλθε από τους πωλητές των καταστημάτων WIND.
- Αργυρό βραβείο στα Sales Excellence Awards 2015, στην κατηγορία «Καινοτομία στις Πωλήσεις».

ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Κινητή τηλεφωνία

• Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων Συμβολαίου

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

• Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων WIND2ALL

Στα Προγράμματα WIND2ALL οι συνδρομητές έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για το υπόλοιπο των λεπτών ομιλίας, των SMS & των MB του προγράμματος ή του πρόσθετου Πακέτου τους, αλλά και για το υπόλοιπο του Ανώτατου Ύψους Λογαριασμού που έχουν ορίσει, κάνοντας απλά μια κλήση στο 1270 από το κινητό τους.

• Υπηρεσία Δωρεάν Αυτόματης Ειδοποίησης Προγραμμάτων WIND2ALL

Επιπλέον, στα προγράμματα WIND2ALL, οι συνδρομητές ξέρουν πάντα τι συμβαίνει στο λογαριασμό τους. Γιατί ενημερώνονται αυτόματα και δωρεάν με SMS, 10 λεπτά, 10 SMS & 10 MB πριν, αλλά και όταν εξαντληθεί εντελώς η δωρεάν χρήση του προγράμματός τους.

• Προστασία ανήλικων

Όσον αφορά τις υπηρεσίες πολυμεσικής πληροφόρησης τηρούμε αυστηρά τους κανονισμούς για την προστασία των ανήλικων κατά τη χρήση του κινητού. Για τις γραμμές 901 και 909 που διαθέτουμε, αλλά και τα πενταψήφια SMS, μπορεί να ζητηθεί φραγή μετά από τηλεφωνική ή γραπτή επικοινωνία του κατόχου του λογαριασμού (ενήλικου) και σχετικού αιτήματός του.

Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών

Πίνακας 8.1

➔	Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία για Κινητή (Ιδιώτες)
	1270	Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων W και WIND2ALL
	1268	Υπηρεσία Ενημέρωσης Υπολοίπου Προγραμμάτων Καρτοσύνδεσης
	1342	Υπηρεσία Αλλαγής Οικονομικού Πακέτου Καρτοκινητής
	1215	Υπηρεσία Πληροφοριών Λογαριασμού
	1260	Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
	1231	Τμήμα Εξυπηρέτησης Νέων Τεχνολογιών (Internet, Mobile Broadband, Smartphones)
	11818	Υπηρεσία Τηλεφωνικού Καταλόγου Ελλάδος
➔	Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία για Κινητή (Ιδιώτες)
	13800	Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής και Internet
	1212	Υπηρεσία για τεχνική υποστήριξη και βλάβες Σταθερής & Internet από το δίκτυο της WIND (χωρίς χρέωση)
	211 120 1212	Υπηρεσία για τεχνική υποστήριξη και βλάβες Σταθερής & Internet από άλλο δίκτυο (με χρέωση)
➔	Αριθμός Κλήσης	Υπηρεσία για Κινητή (Επιχειρήσεις)
	1277	από κινητό WIND χωρίς χρέωση
	800 500 1277	από σταθερό χωρίς χρέωση
	6935601277	από άλλο δίκτυο & εξωτερικό με χρέωση

Περισσότερες πληροφορίες στο www.wind.gr

Υπεύθυνη Ενημέρωση Χρηστών

• Γονικός Έλεγχος

Με στόχο την ενίσχυση του γονικού ελέγχου, παρείχαμε μέσω των WIND triple play, ένα ειδικά σχεδιασμένο λογισμικό -απόλυτα παραμετροποιήσιμο και ελέγξιμο από τον γονέα με απλούστατο τρόπο- που μετατρέπει οποιοδήποτε Smartphone ή Tablet σε ένα απολύτως ασφαλές και ξεχωριστό περιβάλλον, με λειτουργικές εφαρμογές μόνο για παιδιά.

Επιπλέον προσφέρουμε σε όλους τους πελάτες Σταθερής & Internet δωρεάν λογισμικό ασφαλούς πλοήγησης που παρέχει και γονικό έλεγχο.

• Ασφάλεια για όλους

Καθώς όλο και περισσότερες δραστηριότητες διεκπεριώνονται 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 και ανακοινώνοντας με σαφήνεια στον πάροχο της εκάστοτε υπηρεσίας τη χρέωση της κλήσης με δωρεάν ηχογραφημένο μήνυμα. Οι χρεώσεις όλων των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης βρίσκονται στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρείας (www.wind.gr).

WIND BUSINESS 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.

"Πράσινο" Προϊόν

- ▶ **Προϊόντα χωρίς εξοπλισμό:** Οι περισσότεροι χρήστες internet στην Ελλάδα, έχουν με διάφορους τρόπους τον σχετικό εξοπλισμό (modem/router). Η WIND πρώτη σταμάτησε να στέλνει εξοπλισμό μαζικά με κάθε νέα σύνδεση και τον έκανε προαιρετικό, με τη λογική πως δεν χρειάζεται να επιβαρύνεται το περιβάλλον με μηχανήματα που ο χρήστης δεν χρειάζεται και που απαιτούν ειδική μεταχείριση για ανακύκλωση
 - ▶ **Με σεβασμό:** Οι χρησιμοποιούμενες συσκευασίες καθώς και ο εξοπλισμός είναι ανακυκλώσιμα και φέρουν σχετική σήμανση.
- Βελτίωση των λειτουργικοτήτων, της χρηστικότητας, της εμφάνισης, της ταχύτητας και των εργαλείων του wind.gr ώστε να αποφεύγονται κλήσεις, επισκέψεις για πληροφορίες, καθώς και οικονομία στο χαρτί για λογαριασμούς, φακέλους κ.λπ. με χρήση ηλεκτρονικού λογαριασμού.

WIND Fleet Management

Έχουμε αναπτύξει την καινοτόμο υπηρεσία WIND Fleet Management, προσφέροντας τη δυνατότητα σε εταιρείες, επαγγελματίες, δημόσιους φορείς, ιδιωτικούς και ιδρύματα που διαχειρίζονται στόλο οχημάτων και μεταφορικών μέσων, να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα, να κατανείμουν καλύτερα τους πόρους τους και να αυξήσουν την ασφάλεια και την παραγωγικότητά τους, βελτιστοποιώντας τις λειτουργίες και διαδικασίες τους. Στο πλαίσιο αυτό, επιτυγχάνεται και σημαντική μείωση στο ενεργειακό αποτύπωμα της επιχείρησής (carbon footprint). Μέσα στο 2015 έχει αυξηθεί η πελατειακή μας βάση κατά 33%.

WIND Freeze Alert

Στη WIND, 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.



ΥΠΕΥΘΥΝΟ MARKETING

Τα προγράμματα που διαθέτουμε είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με την επικοινωνία και το marketing, με σκοπό την πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή για τα πλεονεκτήματα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό και προωθητικό υλικό είναι σύμφωνο με τις διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης-Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), τις διατάξεις περί αθέμιτου ανταγωνισμού και προστασίας των καταναλωτών και την εν γένει κείμενη ελληνική νομοθεσία. Παρακολουθούμε και τηρούμε απαρέγκλιτα τους κανονισμούς/οδηγίες του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (Σ.Ε.Ε.). Κατά τη διάρκεια του 2015 δεν έχει επιβληθεί στη WIND Ελλάς πρόστιμο ή κύρωση για μη συμμόρφωση με θέματα ανταγωνισμού.

Αρχές Επικοινωνίας

Το κομμάτι της επικοινωνιακής στρατηγικής είναι μείζονος σημασίας για όλους εμάς στη WIND.

Ιδιαίτερα έντονη είναι η ανάγκη για ξεχωριστή και αποτελεσματική επικοινωνία που καταφέρνει να διαφοροποιεί τη WIND Ελλάς από την υπόλοιπη αγορά, ενώ παράλληλα ενισχύει την εικόνα της.

Σε αυτό το πλαίσιο, έχοντας ως κύριο μέλημα την τήρηση της δέσμευσής μας απέναντι στον πελάτη και την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτησή του, ορίζουμε 3 βασικές αρχές επικοινωνίας που διέπουν τον τρόπο που δουλεύουμε:

Υπευθυνότητα

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

Συγκεκριμένα οι ιστοσελίδες μας (wind.gr, F2g.gr, myQ.gr) αποτελούν βασικά κανάλια εξυπηρέτησης & επικοινωνίας με τους καταναλωτές κάνοντας πιο εύκολη, απλή & γρήγορη τη διαδικασία διάθεσης των προϊόντων & υπηρεσιών μας.

Σε μια επιπλέον προσπάθεια ώστε το κοινό να λαμβάνει σωστή, κατανοητή και ξεκάθαρη ενημέρωση, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα σε έρευνες ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα. Η διεξαγωγή ερευνών είναι αναπόσπαστο μέρος των διαδικασιών που ακολουθούμε, έχοντας ως στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας μας προς το καταναλωτικό κοινό.

Αμεσότητα

Το 2015 συνεχίσαμε να επενδύουμε σε μια στρατηγική επικοινωνίας 360 μοιρών, διατηρώντας πολλαπλά κανάλια προώθησης και διάθεσης των προϊόντων μας, επιλέγοντας άμεσους και ξεκάθαρους τρόπους προώθησης.

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

Ειλικρίνεια

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

Στόχος είναι η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους υπάρχοντες και εν δυνάμει πελάτες μας. Γι' αυτό και επενδύουμε σε διαφημίσεις που κερδίζουν την αποδοχή του κοινού, επικοινωνούν με σαφήνεια την όποια προϊοντική πληροφορία, και δεν προσκρούουν τον Κώδικα διαφήμισης. Αξίζει να σημειωθεί ότι η WIND, για το 2015, δεν είχε ούτε μια αίτηση ελέγχου εις βάρος της στο Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας, σε αντίθεση με τους ανταγωνιστές της στην κατηγορία Τηλεπικοινωνιών.

Κώδικες Δεοντολογίας

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

- ▶ Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές (Αποφ ΕΕΤΤ 488/82/30-7-2008), όπως ισχύει.
- ▶ Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Αποφ ΕΕΤΤ 451/10/1-10-2007), όπως ισχύει.

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

- ▶ «Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανηλίκων χρηστών»
- ▶ «Ευρωπαϊκού Μνημονίου για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου από παιδιά και νέους εφήβους», που έχουν συναφθεί και εφαρμόζονται μεταξύ των Εταιρειών Παροχής Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας.

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Σε όλες τις συμβάσεις που συνάπτουμε με το καταναλωτικό κοινό συμπεριλαμβάνουμε αυστηρούς όρους σε σχέση με την **προστασία δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας**, απαγορεύοντας στους συνδρομητές μας τη χρήση των υπηρεσιών μας με τρόπο που να παραβιάζει το δίκαιο πνευματικής ιδιοκτησίας επί ποινή διακοπής της σχετικής σύμβασης. Περαιτέρω, πληρούμε στο ακέραιο τις έννομες υποχρεώσεις μας ως πάροχος δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε σχέση με την προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

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

Σχετικά με τη **διασφάλιση του Απορρήτου των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών**, διαθέτουμε ένα σύνολο κανόνων ασφαλείας υπό τη μορφή πολιτικών και διαδικασιών. Η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας γίνεται σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Οι έρευνες – Οι σχέσεις μας με τους καταναλωτές

Το ερευνητικό πρόγραμμα της WIND Ελλάς κατά το 2015 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 2015 πραγματοποιήθηκαν παραπάνω από 20 projects (τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά).

Καλύτερη εξυπηρέτηση με το Mystery Shopping

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

Έρευνα ικανοποίησης πελατών

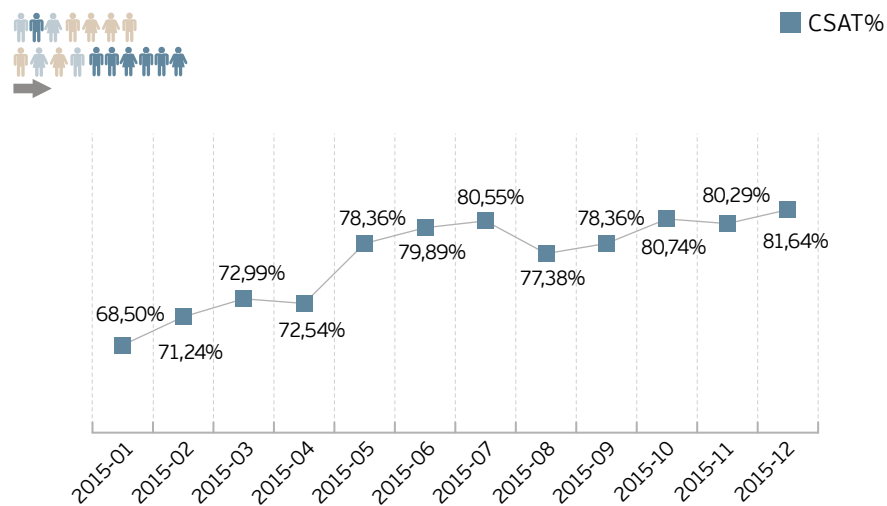
Η έρευνα ικανοποίησης πελατών είναι ενσωματωμένη στο μεγαλύτερο ερευνητικό πρόγραμμα της εταιρείας, που είναι υπό μορφή tracker και διεξάγεται σε 12 κύματα το χρόνο. Πιο συγκεκριμένα, καταγράφεται και παρακολουθείται η αξιολόγηση της εμπειρίας των πελατών αλλά και του ανταγωνισμού σε βασικές διαστάσεις. Οι περιοχές διερεύνησης περιλαμβάνουν α) τη συνολική εμπειρία με τον provider β) την εμπειρία με την κάλυψη/δίκτυο γ) την εμπειρία με τα προγράμματα και πακέτα δ) την εμπειρία με τα καταστήματα ε) την εμπειρία με το τηλεφωνικό κέντρο. Οι στόχοι του συγκεκριμένου ερευνητικού προγράμματος είναι να παρακολουθεί τους παραπάνω βασικούς δείκτες και να τους αντιπαραβάλει με τις επιδόσεις του ανταγωνισμού. Τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας μας δίνουν τη δυνατότητα να σχεδιάζουμε παρεμβάσεις / διορθωτικές κινήσεις έτσι ώστε οι πελάτες να είναι πάντα ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.

Έρευνα ικανοποίησης πελατών CSAT

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Survey – CSAT) συνεχίστηκε και ανανεώθηκε το 2015, δείχνοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον και τη δέσμευση της Εταιρείας απέναντι στους πελάτες της. Η έρευνα διεξάγεται αυτοματοποιημένα, μέσω ενός μηχανισμού επιλογής τυχαίου δείγματος του 1/3 των εισερχόμενων κλήσεων, του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, οι οποίοι επικοινωνώνησαν με το αντίστοιχο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

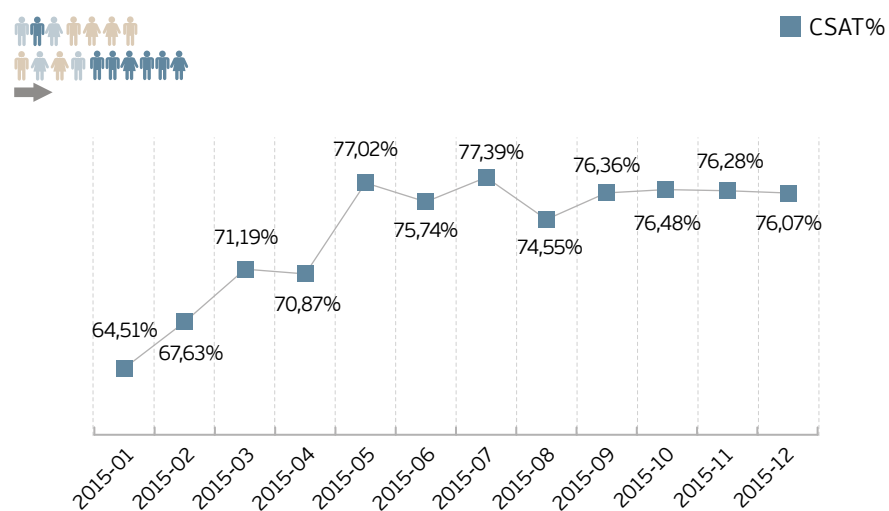
Να σημειωθεί ότι τον Μάιο του 2015, στο ερωτηματολόγιο της ικανοποίησης πελατών CSAT, προστέθηκε ο δείκτης NPS (Net Promoter Score). Ο δείκτης NPS αποτελεί έναν τρόπο αξιολόγησης της σχέσης που έχει δημιουργηθεί μεταξύ μίας εταιρείας και των πελατών της. Ο συγκεκριμένος δείκτης εξάγει το ποσοστό των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

ΣΧΗΜΑ 8.1
MOBILE CS 2015



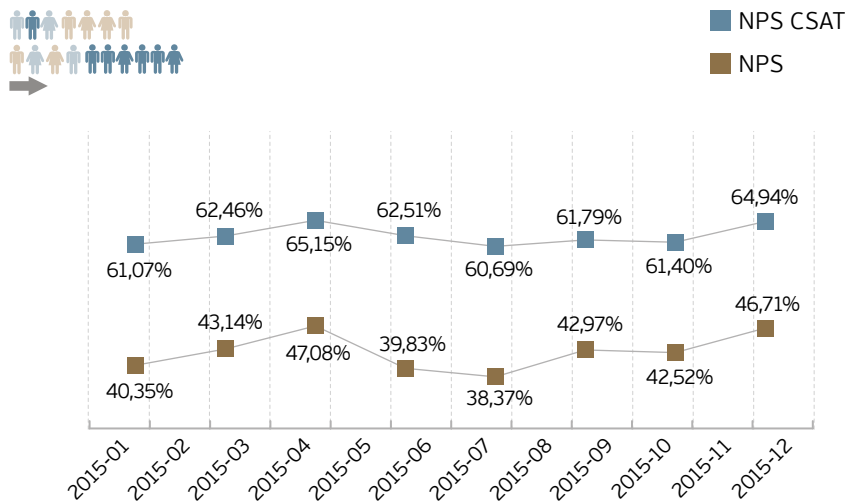
Ερώτηση 1: «Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την Τηλεφωνική σας Εξυπηρέτηση;»

ΣΧΗΜΑ 8.2
FIXED CS 2015



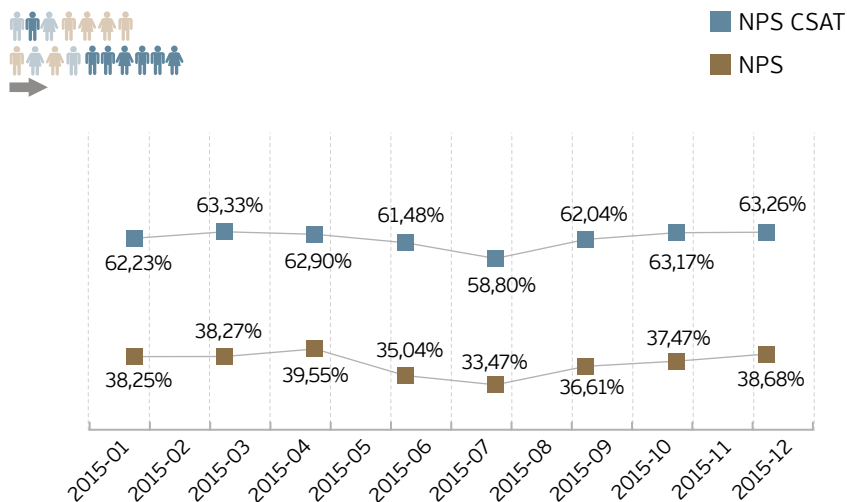
Ερώτηση 2: «Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την Τηλεφωνική σας Εξυπηρέτηση;»

ΣΧΗΜΑ 8.3
MOBILE CS 2015



Ερώτηση 3: «Συνοψίζοντας, σε μία κλίμακα από το 0 έως το 10 πόσο πιθανό είναι να συστήσετε τη WIND σε κάποιο γνωστό, φίλο ή συγγενή;»

ΣΧΗΜΑ 8.4
FIXED CS 2015



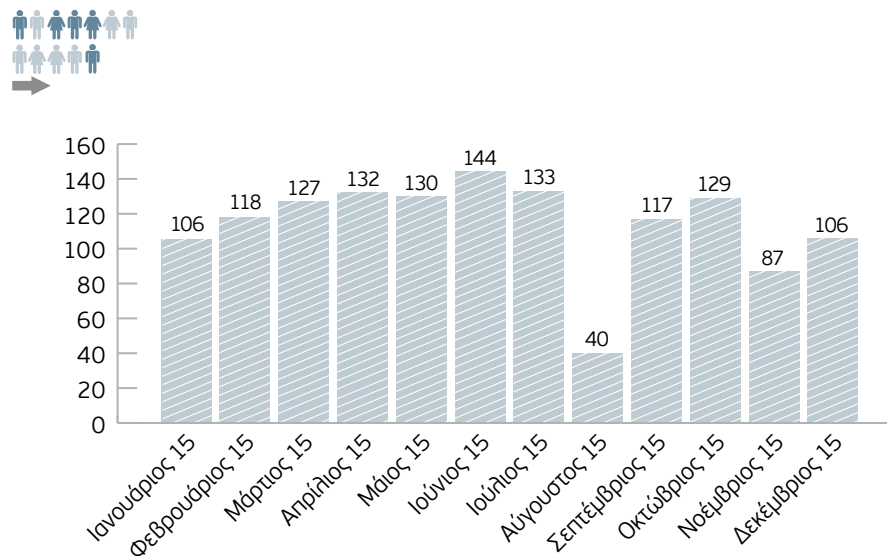
Ερώτηση 4: «Συνοψίζοντας, σε μία κλίμακα από το 0 έως το 10 πόσο πιθανό είναι να συστήσετε τη WIND σε κάποιο γνωστό, φίλο ή συγγενή;»

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.

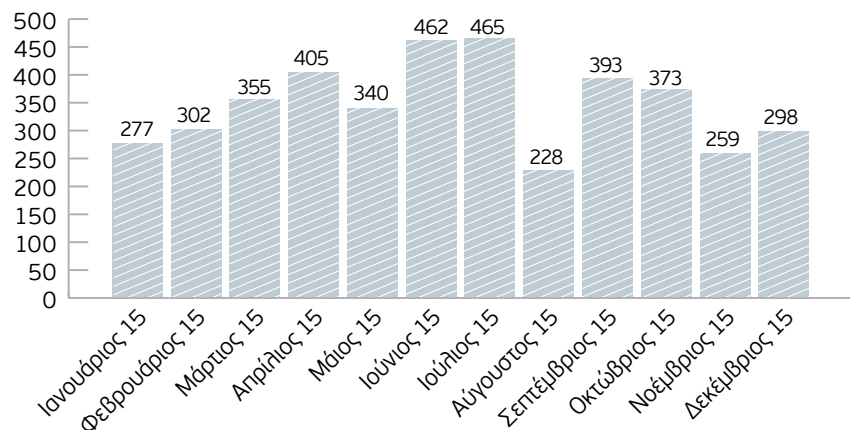
Ακολουθεί διάγραμμα στο οποίο απεικονίζεται ο αριθμός των ενημερώσεων που αναρτήθηκαν στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών για το έτος 2015:

ΣΧΗΜΑ 8.5
ANNOUNCEMENTS



Επιπρόσθετα, ακολουθεί διάγραμμα στο οποίο απεικονίζεται ο αριθμός των ανανεώσεων που πραγματοποιήθηκαν στις ενότητες του «Knowledge Base» για το έτος 2015:

ΣΧΗΜΑ 8.6
ARTICLES



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

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

Με άξονα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του συνδρομητή, το 2015 οι online διαδικασίες για ιδιώτες και εταιρικούς συνδρομητές κινητής, σταθερής και καρτοκινητής ενισχύθηκαν με αποτέλεσμα να αυξηθεί το σύνολο των αιτημάτων που δύναται να ολοκληρωθούν τηλεφωνικά. Η εν λόγω ενέργεια ενδυναμώνει και προάγει την άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των συνδρομητών εξαλείφοντας πολύπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες, μειώνοντας τον χρόνο διεκπεραίωσης και τελικά ενισχύοντας την εμπειρία εξυπηρέτησης.

Τηλεφωνική υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών στα καταστήματα μέσω 1230

Από 28/05/15 επεκτάθηκε σε όλο το δίκτυο των καταστημάτων WIND Ελλάς η τηλεφωνική υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών στα καταστήματα WIND Ελλάς, μέσω δωρεάν κλήσης στο 1230, έχοντας ως στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του συνδρομητή κατά την επίσκεψή του στα καταστήματά μας.

Αναβάθμιση συστημάτων για καλύτερη εξυπηρέτηση

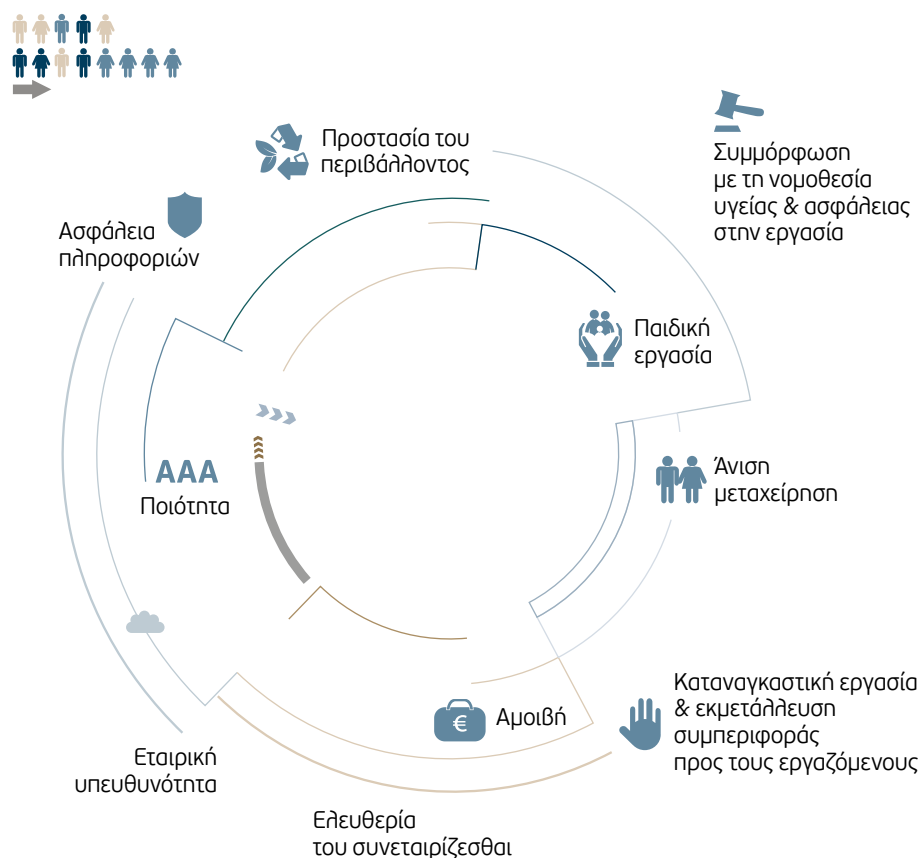
Μέσα στο 2015 έχει σχεδιαστεί και πρόκειται να υλοποιηθεί κατά τη διάρκεια του 2016 η αναβάθμιση της εφαρμογής (Siebel) η οποία αποτελεί το κεντρικό σύστημα διαχείρισης του συνόλου της συνδρομητικής βάσης (ιδιώτες και εταιρικοί συνδρομητές) από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Στόχος της εν λόγω μετάβασης αποτελεί η βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών για τη διαχείριση του συνόλου της πελατειακής βάσης με αποτελεσματικότερο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση αντιμετώπιση και η επίλυση των αιτημάτων των συνδρομητών. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι με την ολοκλήρωση της αναβάθμισης, η πρόσβαση στα δεδομένα συνδρομητών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας θα είναι άμεση, καλύπτοντας τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες της αγοράς.

ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

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

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

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



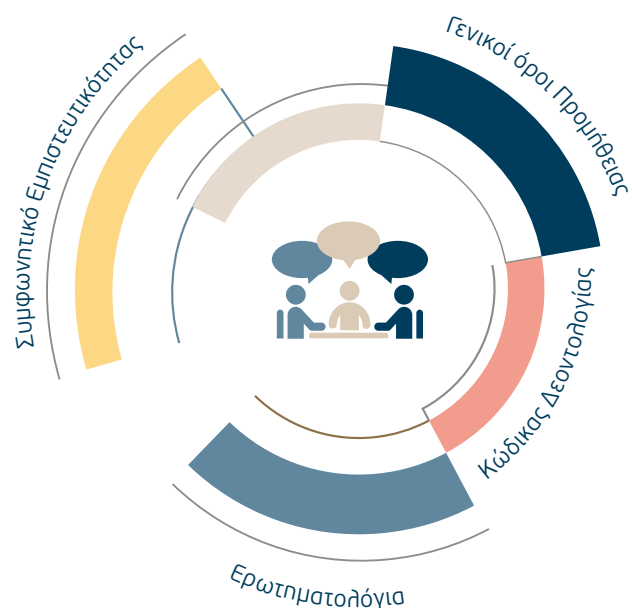
Για να διασφαλίσουμε το αδιάβλητο της λειτουργίας του τμήματος προμηθειών μας, τη διαφάνεια και την αποφυγή περιστατικών διαφθοράς που μπορεί να σχετίζονται με αυτή, η επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών μας, οι διαγωνισμοί καθώς και οι καθημερινές ενέργειες προμηθειών μας πραγματοποιούνται με βάση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



Αλυσίδα Διαδικασιών Τμήματος Προμηθειών



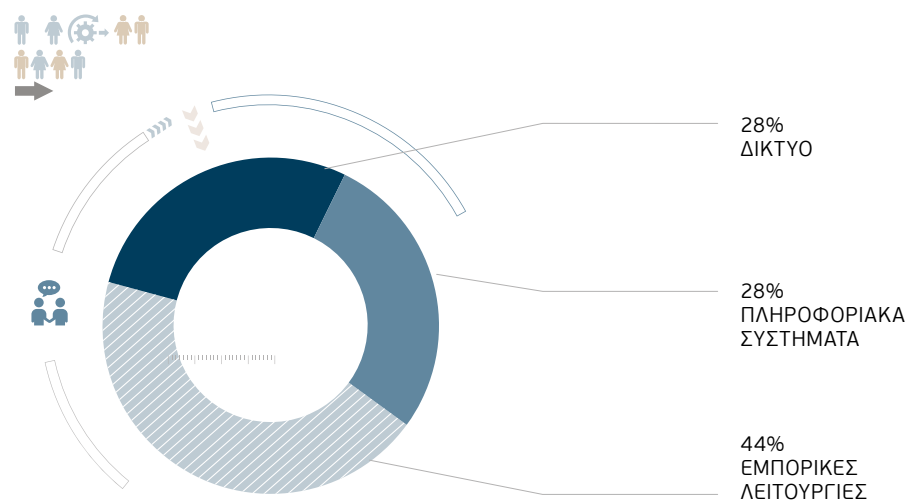
Το 2015, στο πλαίσιο της προώθησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην εφοδιαστική μας αλυσίδα, συνεχίζουμε να αποστέλλουμε τον «Κώδικα Δεοντολογίας WIND Ελλάς» σε όλους τους νέους προμηθευτές, έχοντας θέσει ως απαραίτητο όρο συνεργασίας την αποδοχή του Κώδικα. Σε κάθε περίπτωση, η αποδοχή/συμπλήρωση των παρακάτω εγγράφων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση προκειμένου να ενταχθεί στη βάση μας οποιοσδήποτε νέος προμηθευτής.



Αξιολογούμε τους προμηθευτές μας σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συστημάτων διαχείρισης ISO 9001 και ISO 14001, ελέγχουμε τους διαγωνισμούς και διενεργούμε επιθεωρήσεις όταν κρίνεται σκόπιμο. Κατά το 2015, το αρμόδιο τμήμα μας συνέχισε την επίσκεψη στις εγκαταστάσεις των κρίσιμων προμηθευτών μας, ώστε να πιστοποιείται η πλήρης κάλυψη των απαιτήσεων των εκάστοτε έργων, καθώς και ότι τηρούν τις ως άνω προδιαγραφές. Για την παρούσα χρονιά, αξιολογήθηκαν βάσει των συγκεκριμένων διαδικασιών μας, οι **80 σημαντικότεροι προμηθευτές μας**.

Οι 77 από αυτούς κρίθηκαν ότι ικανοποιούν πλήρως τα εταιρικά κριτήρια επίδοσης, ενώ για 3 περιπτώσεις κρίθηκε ότι απαιτείται περαιτέρω παρακολούθηση και κατά συνέπεια προχωρήσαμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, λαμβάνοντας όλα τα αναγκαία μέτρα.

ΣΧΗΜΑ 8.9
ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ



Ενισχύουμε τις τοπικές αγορές κυρίως σε εργολαβικές/οικοδομικές εργασίες, όπου χρησιμοποιούνται εταιρείες της εκάστοτε περιοχής, 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 92% των συνολικών δαπανών της WIND για το έτος 2015.

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

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







ΣΤΟΧΟΙ & ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2015

Στις επόμενες σελίδες παρουσιάζουμε την πρόδοό μας για το 2015 και τις δεσμεύσεις και τους στόχους μας για την τρέχουσα χρονιά. Παράλληλα περιγράφουμε σε ποια σημεία σημειώσαμε πρόοδο, σε ποια ξεπεράσαμε τους στόχους αλλά και σε ποια σημεία υπάρχει περιθώριο βελτίωσης.



ΣΤΟΧΟΙ & ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2015

ΣΤΟΧΟΙ 2015



Τι πετύχαμε...

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



Ενίσχυση της προσπάθειας για απλοποίηση.



Συνεχή Βελτίωση και Ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στα πλαίσια του συνεχώς εξελισσόμενου περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών αλλά και του διεθνούς προτύπου ISO 22301:2012 (Social Security Business Continuity Management System).



Εταιρική Υπευθυνότητα

AA1000 Assurance



Συμμετοχή και τακτική ενημέρωση των μελών της ΕΥ σε δράσεις και ενέργειες που προωθούν την έννοια της Υπευθυνότητας εντός της εταιρείας.



Επανασχεδιασμός της ΕΥ στρατηγικής μας βάσει των νέων κοινωνικών και επιχειρηματικών συνθηκών.



Εργαζόμενοι

Πρόγραμμα ανάπτυξης Ταλέντων



Εξέλιξη των προγραμμάτων αναγνώρισης και επιβράβευσης εξαιρετικών αποτελεσμάτων. Περισσότερες ευκαιρίες εκπαίδευσης - Πλατφόρμα e-learning.



Συνεχής βελτίωση παροχών.



Νέο HRMS – Self-service.



Συνέργειες με εκπαιδευτικά ιδρύματα.



Επέκταση του έργου εκσυγχρονισμού υποδομών.



Μεγαλύτερη ανάπτυξη κοινωνικής δράσης.



→	Αγορά	
	Ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας των εργαζομένων μας και υλοποίηση περισσότερων δράσεων για τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας σε όλα τα κανάλια επαφής.	✓
	Συνέχεια και ενδυνάμωση του Customer Experience Program.	✓
	Δημιουργία νέας πλατφόρμας λύσεων επικοινωνίας triple play, με συνδυαστικές υπηρεσίες Κινητής-Σταθερής-Internet, που στοχεύουν στις ανάγκες όλων των μελών του νοικοκυριού μέσα και έξω από το σπίτι.	✓
	Η διάθεση υπηρεσιών Σταθερής & Internet σε νέες περιοχές, με την επέκταση σε 10 νέους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους, φτάνοντας συνολικά τους 296 και παρέχοντας υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας & Internet περίπου στο 71% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών.	✓
	Επέκταση της κάλυψης του VDSL από 180 σε 191 Αστικά τηλεπικοινωνιακά Κέντρα και υπερτετραπλασιασμός του αριθμού των συνδρομητών που απολαμβάνουν το WIND VDSL. Το 14,3% των πελατών μας που βρίσκονται σε περιοχές κάλυψης της υπηρεσίας διαθέτουν VDSL καθιστώντας μας έναν από τους πρώτους παρόχους στην παροχή VDSL.	✓
→	Κοινωνία	
	Η στήριξη των TEDx events σε όλη την Ελλάδα.	✓
	Η χορηγία αθλητών που διακρίνονται σε μεγάλες αποστάσεις ή σε αποστάσεις των 5 και 10 χλμ.	✓
	Η διεύρυνση του πλάνου μας, με δημιουργικές ενέργειες και δράσεις για την ποιότητα ζωής των ζώων και την αντιμετώπιση της αύξησης των αδέσποτων σκύλων και γάτων.	✓
	Επένδυση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για τη διεύρυνση των κοινωνικών μας δράσεων σε νεανικότερα κοινά και σε περισσότερα άτομα.	✓
→	Περιβάλλον	
	Επαναπιστοποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO14001:2004.	✓
	Μείωση της καταναλισκόμενης ενέργειας κατά 5.000GJ, σε σχέση με το 2014.	Αύξηση κατά 65GJ (0,02%)
	Συνέχιση του προγράμματος κατάργησης της χρήσης HCFC.	✓
	Περαιτέρω εξοικονόμηση χαρτιού μέσω της αύξησης των συνδρομητών MyWIND/e-bill καθώς και της υλοποίησης έργων όπως το e-procurement.	Εξοικονόμηση επιπλέον 8.087kg μέσω της αύξησης χρήσης του e-bill/MyWIND



ΣΤΟΧΟΙ 2016



Εταιρική Υπευθυνότητα

Αναθεώρηση Κώδικα Δεοντολογίας.

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

Ανασχεδιασμός της διαδικασίας διαχείρισης κρίσεων και επικοινωνιακού σχεδιασμού.

Υιοθέτηση του προτύπου ISO 19600 «Συστήματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης».



Εργαζόμενοι

Εκπαίδευση στον άξονα Ethics-Communication-Culture.

Ενσωμάτωση θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα των υπαλλήλων WS.

Επανάληψη έρευνας Q4 2016.

Επικοινωνία αποτελεσμάτων αξιολόγησης διαχείρισης κινδύνων στο σύνολο των στελεχών.



Αγορά

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.

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

Εισαγωγή «Πολιτικής μη ανταπόδοσης».

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

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

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

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



Κοινωνία

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

Στήριξη των TEDx events σε όλη την Ελλάδα.

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.

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



Περιβάλλον

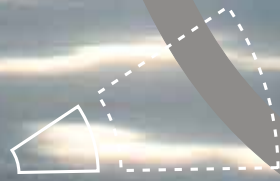
Αντικατάσταση των παλαιών εκτυπωτικών μηχανημάτων μας.

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

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

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





ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΗΕ: ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΟΔΟΥ

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

➔ **ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ**

Δείκτης	Ανθρώπινα Δικαιώματα	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
G4-3	Επωνυμία του οργανισμού.	WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.	✓
G4-4	Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες.	WIND Ελλάς	✓
G4-5	Τοποθεσία και έδρα του οργανισμού.	WIND Ελλάς	✓
G4-6	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός.	WIND Ελλάς	✓
G4-7	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	Ανώνυμη Εμπορική και Βιομηχανική Εταιρεία	✓
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται.	WIND Ελλάς	✓
G4-9	Μεγέθη του οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό.	Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη	✓
G4-10	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλους δείκτες διαφοροποίησης.	Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	✓
G4-11	Αναφέρετε το ποσοστό από το σύνολο των εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις.	Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	✓
G4-12	Περιγράψτε την εφοδιαστική αλυσίδα του οργανισμού.	Υπεύθυνες Προμήθειες	✓
G4-13	Αναφέρετε οποιεσδήποτε σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου.	Δεν υπήρξαν σημαντικές μεταβολές	✓
G4-14	Αναφέρετε εάν αντιμετωπίζεται η αρχή της πρόληψης και πώς.	Διοικητική Πρακτική	✓
G4-15	Λίστα οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών αρχών ή άλλων πρωτοβουλιών στους οποίους ο οργανισμός συνεισφέρει ή υποστηρίζει.	Συνεισφορά	✓
G4-16	Λίστα συνδέσμων και εθνικών ή παγκόσμιων οργανώσεων στις οποίες ο οργανισμός συμμετέχει.	Συμμετοχή	✓

➔ **ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ & ΟΡΙΩΝ**

Δείκτης	Ανθρώπινα Δικαιώματα	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
G4-17	Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές εκθέσεις του οργανισμού ή σχετικών εγγράφων.	Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη	✓
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού.	Προσεγγίζουμε Υπεύθυνα τα Σημαντικά Θέματα	✓
G4-19	Ουσιαστικά θέματα που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία ορισμού του περιεχομένου του απολογισμού.	Προσεγγίζουμε Υπεύθυνα τα Σημαντικά Θέματα	✓

G4-20	Για κάθε αναγνωρισμένο ουσιαστικό θέμα αναφέρετε εάν το θέμα είναι ουσιαστικό εντός του οργανισμού.	Πίνακας Ουσιαστικών Θεμάτων & Ορίων	✓
G4-21	Για κάθε αναγνωρισμένο ουσιαστικό θέμα αναφέρετε εάν το θέμα είναι ουσιαστικό εκτός του οργανισμού.	Πίνακας Ουσιαστικών Θεμάτων & Ορίων	✓
G4-22	Αναθεώρηση πληροφοριών που συμπεριλήφθησαν σε προγενέστερους απολογισμούς και τους λόγους αναθεώρησης.	Δεν υπάρχουν αναθεωρημένες πληροφορίες	✓
G4-23	Σημαντικές αλλαγές σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους απολογισμών στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό.	Δεν υπάρχουν αλλαγές	✓

→ ΕΜΠΛΟΚΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Δείκτης	Ανθρώπινα Δικαιώματα	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
G4-24	Λίστα Ενδιαφερόμενων Μερών.	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	✓
G4-25	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των Ενδιαφερόμενων Μερών.	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	✓
G4-26	Αντιμετώπιση των προβληματισμών των Ενδιαφερόμενων Μερών.	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	✓
G4-27	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν ή τέθηκαν από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας	✓
G4-28	Περίοδος απολογισμού.	01/01/2015-31/12/2015	✓
G4-29	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προγενέστερου απολογισμού.	Σεπτέμβριος 2015	✓
G4-30	Κύκλος απολογισμού.	Ετήσιος	✓
G4-31	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό και το περιεχόμενό του.	Οπισθόφυλλο	✓
G4-32	Αναφορά στην επιλογή "in accordance" που η εταιρεία έχει επιλέξει.	Σχετικά με τον απολογισμό	✓
G4-33	Αναφορά στην πολιτική και τρέχουσα πρακτικά όσον αφορά την επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού.	Πίνακας δεικτών GRI-G4 in Accordance Core	✓

→ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Δείκτης	Ανθρώπινα Δικαιώματα	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
G4-34	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης.	Εταιρική Διακυβέρνηση	✓

→ ΗΘΙΚΗ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

Δείκτης	Ανθρώπινα Δικαιώματα	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
G4-56	Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, οι οποίοι σχετίζονται με την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση καθώς και το στάδιο υλοποίησής τους.	Εταιρική Διακυβέρνηση	✓

Πίνακας Δεικτών GRI-G4 In Accordance Core - Specific Disclosures

➔ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Ανθρώπινα Δικαιώματα	Δείκτης	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Δισσφάλιση
Οικονομική Απόδοση	G4-EC1	Άμεσα παραγόμενη οικονομική αξία.	Οικονομική Ανάπτυξη και Χαρακτηριστικά Μεγέθη	✓
Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	G4-EC7	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που υποστηρίζονται.	Πρωθούμε την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και την Τεχνολογική Καινοτομία	✓

➔ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ανθρώπινα Δικαιώματα	Δείκτης	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Δισσφάλιση
Ενέργεια	G4-EN3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού.	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	✓
	G4-EN5	Ενεργειακή ένταση.	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	✓
	G4-EN5	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας στον οργανισμό.	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	✓
Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου (CO ₂)	G4-EN15	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Πεδίο 1).	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	✓
	G4-EN16	Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που σχετίζονται με την κατανάλωση ενέργειας (Πεδίο 2).	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	✓
	G4-EN17	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Πεδίο 3).	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	✓
	G4-EN19	Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	✓
Απόβλητα	G4-EN20	Εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος.	Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση της ενέργειας	✓
	G4-EN23	Στερεά Απόβλητα.	Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων	✓
Συμμόρφωση με την Περιβαλλοντική Νομοθεσία	G4-EN25	Ποσότητα επικίνδυνων στερεών αποβλήτων.	Παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων	✓
	G4-EN29	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.	Σημαντικές επιπτώσεις	✓

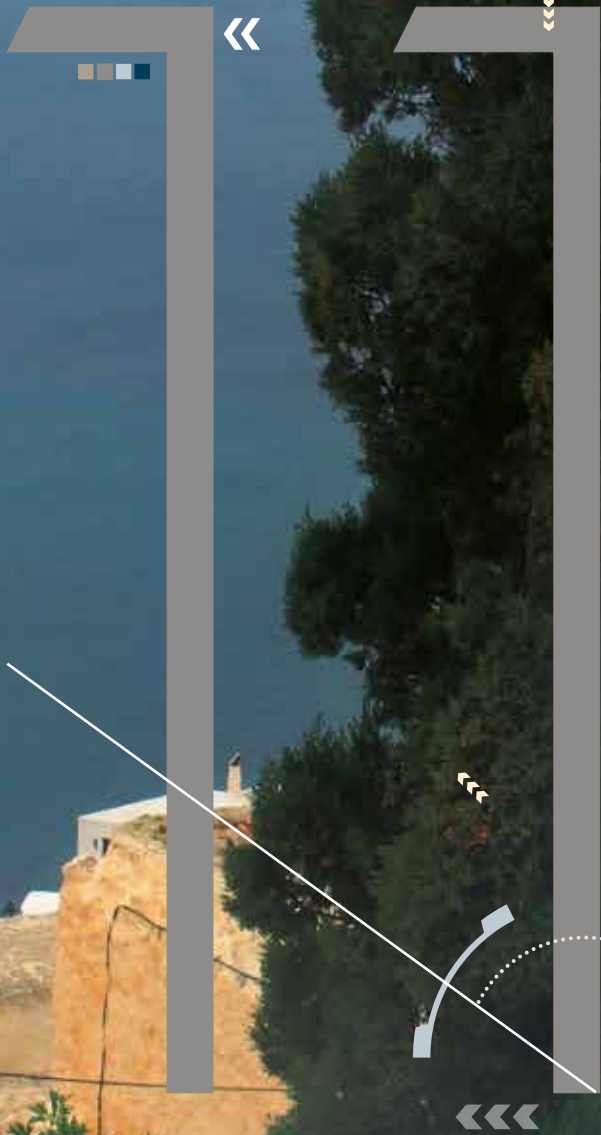


ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ανθρώπινα Δικαιώματα	Δείκτης	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
Απασχόληση	G4-LA2	Παροχές στους μόνιμους εργαζομένους.	Επιπλέον παροχές, Πακέτο παροχών	✓
Υγεία και Ασφάλεια	G4-LA6	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειες ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων.	Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού	✓
Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	G4-LA12	Ανάλυση των εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες.	Ανθρώπινα δικαιώματα και ίσες ευκαιρίες	✓
Τοπικές Κοινωνίες	G4-SO1	Επιδράσεις στην τοπική κοινωνία.	Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	✓
Καταπολέμηση της Διαφθοράς	G4-SO5	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.	Υπεύθυνες προμήθειες, Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ	✓
Συμμόρφωση σε Θέματα Ανταγωνισμού	G4-SO7	Συνολικός αριθμός προστίμων και κυρώσεων για μη συμμόρφωση με θέματα ανταγωνισμού.	Υπεύθυνο Marketing	✓
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών	G4-PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα.	Πνευματικά δικαιώματα και απόρρητο επικοινωνιών	✓

Πίνακας Ουσιαστικών Θεμάτων & Ορίων

→ ΘΕΜΑΤΑ	ΟΡΙΑ		ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	
	Εντός	Εκτός	Εντός	Εκτός
Συνεισφορά στην τεχνολογική καινοτομία μέσω επενδύσεων	WIND Ελλάς, Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές, Τοπική Κοινωνία, Προμηθευτές, Πελάτες	-	-
Ψηφιακή ένταξη	WIND Ελλάς	Τοπική Κοινωνία, Ρυθμιστικές Αρχές, Πελάτες, Προμηθευτές	-	-
Οικονομική επίδοση	WIND Ελλάς, Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές, Πελάτες, Προμηθευτές	-	-
Εμπειρία πελάτη & παροχή αξίας	WIND Ελλάς, Μέτοχοι	Πελάτες	-	-
Ασφαλή χρήση προϊόντος	WIND Ελλάς, Μέτοχοι, Εμπορικό Δίκτυο	Πελάτες, Προμηθευτές	-	-
Προσωπικά δεδομένα και απόρρητο επικοινωνιών	WIND Ελλάς, Μέτοχοι	Ρυθμιστικές Αρχές, Πελάτες	-	-
Απόβλητα	WIND Ελλάς	Τοπική Κοινωνία, Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΚΟ	-	-
Εξοικονόμηση ενέργειας	WIND Ελλάς, Μέτοχοι, Εμπορικό Δίκτυο	Πελάτες, Προμηθευτές	-	-
H/M ακτινοβολία	WIND Ελλάς, Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Εμπορικό Δίκτυο	Τοπική Κοινωνία, Ρυθμιστικές αρχές, ΜΚΟ, Πελάτες, Ακαδημαϊκή Κοινότητα	-	-





ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2015 WIND ΕΛΛΑΣ

Η Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης που υλοποιήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας («CSE») προς τη WIND Ελλάς αφορά τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015 («Απολογισμός») για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2015 έως και την 31 Δεκεμβρίου 2015. Σκοπός της διαδικασίας είναι να δοθεί επαναβεβαίωση προς τα ενδιαφερόμενα μέρη της WIND Ελλάς για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών στον απολογισμό, και ότι αυτός καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα για τη WIND Ελλάς και για τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη της. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς έχει συνταχθεί με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες «in accordance-core» του Global Reporting Initiative G4.

Εύρος Εργασίας

Το εύρος εργασίας περιελάμβανε την επισκόπηση των δραστηριοτήτων που αναφέρονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015, καθώς και των στοιχείων για την απόδοση της WIND Ελλάς κατά την περίοδο απολογισμού. Συγκεκριμένα, αυτό συμπεριελάμβανε:

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

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

Γενικά Συμπεράσματα

Με βάση το εύρος εργασίας, παρατηρήθηκε ότι:

- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και της επίδοσης της WIND Ελλάς κατά το 2015, καθώς και ο τρόπος που έχουν παρουσιαστεί στον Απολογισμό, είναι ακριβείς.
- Η WIND Ελλάς τηρεί τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως αυτές προδιαγράφονται στο πρότυπο διασφάλισης AA1000AS (2008).

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

Βασικές παρατηρήσεις και προτάσεις

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

- ▶ Η υλοποίηση ενός κοινωνικού πλάνου με έμφαση στη στήριξη δράσεων και φορέων με σκοπό την ανάπτυξή τους και την υλοποίηση των σχεδίων τους.
- ▶ Η εφαρμογή ενός συγκεκριμένου πλάνου δράσεων που αναπτύχθηκε γύρω από τους άξονες της «συμμετοχής, της αφύπνισης και της συνεισφοράς».
- ▶ Η στήριξη της ελληνικής κοινωνίας με πόρους και δράσεις πολλαπλού χαρακτήρα, συμβάλλοντας στην άνοδο του βιωτικού επιπέδου και την αύξηση της συμμετοχικότητας.
- ▶ Η εισαγωγή της νέας υπηρεσίας HR Self Service η οποία είναι διαθέσιμη σε όλους τους εργαζόμενους.
- ▶ Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση του Graduate Trainee Program “Young Talents”.
- ▶ Η εκπαίδευση του προσωπικού γύρω από θέματα που αφορούν τον Κώδικα Δεοντολογίας.
- ▶ Η διατήρηση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας και η μείωση των συνολικών εκπομπών ρύπων κατά 4.3%.
- ▶ Η δημιουργία του προγράμματος «Φερ’ το από το Σπίτι» που περιλαμβάνει εσωτερικά σημεία διαλογής ανακυκλώσιμων υλικών για τους εργαζόμενους.

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

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

- ▶ Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, θα πρέπει η WIND Ελλάς να διατηρήσει τις υπάρχουσες διαδικασίες για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων και να στοχεύσει στην περαιτέρω επέκτασή τους, όπως για παράδειγμα με τη διεξαγωγή έρευνας ουσιαστικότητας στα εσωτερικά και εξωτερικά βασικά ενδιαφερόμενα μέρη σε πιο τακτική βάση.
- ▶ 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 και συγκεκριμένα κατά τις διαδικασίες επιλογής, αξιολόγησης και αλληλεπίδρασης με τους προμηθευτές της.
- ▶ 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, όπως εκφράζονται, μεταξύ άλλων, μέσα από τις μετρήσεις και μειώσεις ρύπων και κατανάλωσης ενέργειας και καυσίμων και της αποτελεσματικής διαχείρισης απορριμμάτων και αποβλήτων.

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 τη WIND Ελλάς παρέχει μια ισορροπημένη απεικόνιση των ουσιαστικών θεμάτων σχετικά με την επίδοσή της στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης. Παρόλο που η χρησιμοποίηση της έρευνας ουσιαστικότητας της προηγούμενης περιόδου απολογισμού είναι πλήρως αποδεκτή, προτείνεται η ετήσια μερική ή ολική αναθεώρησή της.
- ▶ Της ανταπόκρισης – πώς ανταποκρίθηκε η WIND Ελλάς στα θέματα που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη και πώς αυτή η διαδικασία περιγράφεται στον Απολογισμό. Η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει την αρχή της ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που απεικονίζονται στον Απολογισμό.
- ▶ Τις Συγκεκριμένες Πληροφορίες Επίδοσης. Τα ποσοτικά στοιχεία που σχετίζονται με δείκτες του GRI έχουν συλλεχθεί και παρουσιαστεί στην έκθεση με τον πλέον ενδεδειγμένο και κοινά αποδεκτό τρόπο. Ενδεικτικά αναφέρονται δείκτες, η κάλυψη των οποίων ελέγχθηκε, μέσω ελέγχου στοιχείων και επιβεβαίωσης δηλώσεων, κατά τη διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης:
 - ▶ Στοιχεία που αφορούν στις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Πεδία 1,2 και 3)
 - ▶ Στοιχεία που αφορούν στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από τη λειτουργία της εταιρείας.
 - ▶ Στοιχεία που αφορούν στην ενεργειακή κατανάλωση και την ενεργειακή ένταση από τη λειτουργία της εταιρείας.
 - ▶ Στοιχεία που αφορούν στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης από τη λειτουργία της εταιρείας.
 - ▶ Στοιχεία που αφορούν στη μέτρηση της ηλεκτρομαγνητικής

ακτινοβολίας και την αναγνώριση και αντιμετώπιση των επιπτώσεών της στις τοπικές κοινωνίες.

- ▶ Στοιχεία που αφορούν στην παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων.
- ▶ Στοιχεία που αφορούν στις εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος από τη λειτουργία της εταιρείας.
- ▶ Επιβεβαίωση των δηλώσεων περί μη-ύπαρξης προστίμων ή/και μη-χρηματικών κυρώσεων σχετικά με τη μη-συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.
- ▶ Στοιχεία που αφορούν στις παροχές στους εργαζομένους της εταιρείας.
- ▶ Στοιχεία που αφορούν στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.
- ▶ Στοιχεία που αφορούν στον αριθμό, στην κατανομή και στα χαρακτηριστικά των εργαζομένων (ενδεικτικά αναφέρονται η κατανομή ανά φύλο, ανά ηλικιακή ομάδα, ανά θέση εργασίας, οι αποχωρήσεις εργαζομένων, η γεωγραφική κατανομή των εργαζομένων κ.λπ.).
- ▶ Στοιχεία που αφορούν στις ενέργειες και τις πολιτικές της εταιρείας σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς.
- ▶ Επιβεβαίωση των δηλώσεων περί μη-ύπαρξης προστίμων ή/και μη-χρηματικών κυρώσεων σχετικά με τη μη-συμμόρφωση στη νομοθεσία και κανονισμούς περί ανταγωνισμού.
- ▶ Στοιχεία που αφορούν στην εκπαίδευση των εργαζομένων (π.χ. ώρες εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων).
- ▶ Στοιχεία που αφορούν στο ποσοστό δαπανών της εταιρείας προς τοπικούς προμηθευτές (ελληνικές εταιρείες) επί του συνόλου των προμηθευτών.
- ▶ Στοιχεία που αφορούν στη διαδικασία και στα κριτήρια επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών της εταιρείας.
- ▶ Στοιχεία που αφορούν στην έρευνα ικανοποίησης των πελατών της εταιρείας.

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 στον Απολογισμό.
- ▶ Πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις και συνεντεύξεις, στα γραφεία της εταιρείας, με επιλεγμένα στελέχη της WIND Ελλάς που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, καθώς και των μελών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, ώστε να κατανοηθούν οι διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας, η εμπλοκή με τα ενδιαφερόμενα μέρη, και η υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας.
- ▶ Πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτικός έλεγχος και ανάλυση στοιχείων και αρχείων που σχετίζονται με τους βασικούς δείκτες επίδοσης της εταιρείας. Ο συγκεκριμένος έλεγχος δεν περιλαμβάνει αξιολόγηση/επαλήθευση της λειτουργικής αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων.
- ▶ Επισκοπήθηκαν οι πληροφορίες και οι επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό.
- ▶ Επισκόπηση του Απολογισμού σε σχέση με τις αρχές του προτύπου ανεξάρτητης διασφάλισης και των οδηγιών G4 του GRI προκειμένου να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωση με τις εν λόγω αρχές.

Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Από την εργασία εξαιρέθηκαν πληροφορίες που σχετίζονται με:

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

Υποχρεώσεις της WIND Ελλάς και του Παρόχου Εξωτερικής Διασφάλισης

Η προετοιμασία, παρουσίαση και το περιεχόμενο των διαδικτυακών εκδόσεων του Απολογισμού είναι αποκλειστική υπευθυνότητα της WIND Ελλάς. Η υποχρέωση του CSE είναι να παρέχει ανεξάρτητη διασφάλιση στα ενδιαφερόμενα μέρη για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών που περιέχονται στον Απολογισμό, και να εκφράζει 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 Απολογισμών. Αυτό επιτυγχάνεται παρέχοντας αμερόληπτο σχολιασμό, μέσω της παρούσας έκθεσης, πάνω στη διαδικασία έκδοσης του Απολογισμού και προτάσεων για την περαιτέρω βελτίωση.

Δήλωση της Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας και Ικανότητας του CSE

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

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

Εκ μέρους της Ομάδας Διασφάλισης

Νίκος Αυλώνας

Πρόεδρος CSE



CENTRE for SUSTAINABILITY
and EXCELLENCE



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-142

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 & Φαξ: 211 9993908
email: csr@wind.gr

Στείλτε μας τα σχόλιά σας στο
email: csr@wind.gr
ή συμπληρώστε τη φόρμα που θα βρείτε
στο www.wind.gr/cr

