

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021



**NOVA**

**WIND**



## Περιεχόμενα



> 01   Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	05
> 02   Wind Ελλάς	07
> 03   Βιώσιμη Ανάπτυξη	15
> 04   Εταιρική Διακυβέρνηση	25
> 05   Κοινωνία	37
> 06   Οι Άνθρωποί μας	45
> 07   Αγορά	59
> 08   Περιβάλλον	77
> 09   Σχετικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	91
> 10   Παραρτήματα/Πίνακες	93
> 11   Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης	107

# ΜΗΝΥΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

## Αγαπητοί φίλοι και συνεργάτες,

Με χαρά προλογίζω την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για τη χρονιά που μας πέρασε ως Διευθύνων Σύμβουλος της Nova και της Wind. Μια νέα, συναρπαστική εποχή ξεκινάει με την ένταξη της Wind Ελλάς στη United Group και την επικείμενη συγχώνευση με τη Nova.

Οι προτεραιότητές μας το επόμενο διάστημα είναι ως μία νέα ενωμένη ομάδα σε συνεργασία με τους μετόχους μας να ολοκληρώσουμε τη συγχώνευση της Wind Ελλάς με τη Nova και να διατηρήσουμε τη θετική δυναμική στην απόκτηση πελατών που αναπτύξαμε το 2021.

### **2021: μια κομβική χρονιά που σηματοδοτεί μια νέα εποχή**

Το 2021 ήταν αναμφίβολα μια κομβική χρονιά, με επίκεντρο την ένταξη της Wind Ελλάς σε ένα νέο μετοχικό σχήμα, στον Όμιλο United και στην χάραξη κοινής πορείας μαζί με τη Nova. Η στρατηγική αυτή εξέλιξη σηματοδότησε μια νέα εποχή για την εταιρεία, η οποία είναι πλέον μέλος ενός μεγάλου πολυεθνικού ομίλου και κορυφαίου παίκτη στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και της ψυχαγωγίας στην Νοτιοανατολική Ευρώπη. Η επικείμενη συγχώνευση της Wind Ελλάς με τη Nova θα δημιουργήσει ένα νέο και ισχυρότερο τοπίο στις ελληνικές τηλεπικοινωνίες, ενισχύοντας, έτσι, τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας μας. Είναι γεγονός, πως ο νέος πάροχος που θα προκύψει από την ολοκλήρωση της ενοποίησης των δύο εταιρειών θα διαδραματίσει καταλυτικό ρόλο στον εγχώριο κλάδο τηλεπικοινωνιών, παρέχοντας στους καταναλωτές ανταγωνιστικότερες και υψηλότερης ποιότητας υπηρεσίες.

### **Ισχυρή ανθεκτικότητα παρά τις δοκιμασίες**

Η περσινή χρονιά σφραγίστηκε και αυτή από την εξέλιξη της πανδημίας. Η Wind Ελλάς δοκιμάστηκε, όπως και το σύνολο των ελληνικών επιχειρήσεων κατά το 2021, ωστόσο, η πορεία της χαρακτηρίστηκε από ισχυρή ανθεκτικότητα τόσο στους οικονομικούς, όσο και στους λειτουργικούς δείκτες. Καθόλη τη διάρκεια του έτους σημειώθηκε σημαντική ανάπτυξη των στρατηγικών και οικονομικών στόχων. Καθοριστικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων της Εταιρείας είχαν όλοι οι εργαζόμενοι της Wind Ελλάς που με την αφοσίωσή τους ανταπεξήλθαν στις προκλήσεις δίνοντας ένα εξαιρετικό αποτέλεσμα.

### **Ανταποκριθήκαμε άμεσα στις προκλήσεις**

Μιλώντας για πρόκληση, δεν θα μπορούσα να μην αναφερθώ και στο μεγαλύτερο, ίσως, γεγονός που βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη τον τελευταίο καιρό – την ουκρανική



κρίση. Με βαθύ αίσθημα αλληλεγγύης και συμπαράστασης προς τον ουκρανικό λαό, η Wind Ελλάς και η Nova προσέφεραν ανθρωπιστική βοήθεια μέσω του μη-κερδοσκοπικού οργανισμού «Όλοι Μαζί Μπορούμε». Παράλληλα, θελήσαμε να βοηθήσουμε έμπρακτα τους συνδρομητές μας τόσο στην κινητή όσο και στη σταθερή τηλεφωνία για να παραμείνουν σε επαφή με τα αγαπημένα τους πρόσωπα αυτές τις δύσκολες ώρες, προσφέροντάς τους δωρεάν επικοινωνία προς και από την Ουκρανία.

Επιπρόσθετα, σε συνεργασία με το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, προσφέρουμε κινητές συνδέσεις σε πρόσφυγες που φτάνουν στη χώρα μας, και σε συνεννόηση με τις αρμόδιες αρχές παρέχουμε δωρεάν wi-fi σε σημεία φιλοξενίας προσφύγων. Παράλληλα, ανταποκρινόμενοι σε αίτημα της ΕΣΗΕΑ, παρείχαμε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό στην Ένωση Ουκρανών Δημοσιογράφων.

### **Συνεχίζουμε δυναμικά για να διευρύνουμε τις δυνατότητες όλων στη νέα ψηφιακή εποχή**

Συνεχίζουμε στα επόμενά μας βήματα, με δέσμευση να κάνουμε τη συνδεσιμότητα πραγματικότητα, ώστε κάθε μέρα, όλο και περισσότεροι να συμμετέχουν ισότιμα σε μια ταχέως μεταβαλλόμενη ψηφιακή κοινωνία και να μπορούν να επωφεληθούν από το εύρος των ευκαιριών που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία.

Καλή ανάγνωση,  
**Παναγιώτης Γεωργιόπουλος**  
Διευθύνων Σύμβουλος Nova-Wind





WIND ΕΛΛΑΣ

# ΕΠΕΝΔΥΟΥΜΕ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Στη Wind Ελλάς κάνουμε τον ψηφιακό μετασχηματισμό πράξη. Συμβάλλουμε με τα δίκτυα νέας γενιάς στην ανάπτυξη καινοτόμων εφαρμογών και ενισχύουμε την ικανότητα των ανθρώπων, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας να δημιουργούν αξία για τους ίδιους και για το κοινό καλό.

## Η WIND Ελλάς με μια ματιά

Σήμερα η Wind Ελλάς έχει συνολικά 4,1 εκατομμύρια συνδρομητές στην κινητή και σταθερή τηλεφωνία καθώς και στη συνδρομητική τηλεόραση. Η Εταιρεία συνεχίζει να επενδύει σε υποδομές νέας γενιάς, τόσο στην κινητή τηλεφωνία, όσο και στη σταθερή τηλεφωνία και το Internet και να αναπτύσσει ιδιόκτητο δίκτυο οπτικών ινών με ταχύτητες έως 1 Gbps.



## Προϊόντα & Υπηρεσίες

Στη Wind Ελλάς προσφέρουμε υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, ευρυζωνικού internet και συνδρομητικής τηλεόρασης.

Τα βασικά προϊόντα για το 2021:

### Ιδιώτες

#### Συνδυαστικά προγράμματα κινητής & σταθερής:

- WIND ONE 3GB (50 MBPS)
- WIND ONE 10GB (50/100/200MBPS, 100/200FTTH)
- WIND ONE Unlimited GB (και 50/100/200MBPS, 100/200FTTH)

#### Προγράμματα κινητής - συμβολαίου:

- W 3GB
- W 10GB
- W Unlimited GB

#### Καρτοσύνδεση

- F2G
- Q

#### Προγράμματα σταθερής και internet:

- WIND Double Play
- WIND Fiber (50,100,200)
- WIND Fiber to the Home (100,200)

#### Προγράμματα Mobile Broadband:

- SimpleFi (SimpleFi / SimpleFi 2) (συμβόλαιο) – έως το Μάρτιο του 2021
- SimpleFi 4G/ 5G (συμβόλαιο) από το Δεκέμβριο 2021
- SimpleFi on the Go (5/10/20/30 Gb) (συμβόλαιο)
- SimpleFi on the Go Unlimited 4G από το Δεκέμβριο του 2021
- WIND Mobile Broadband (με κάρτα)

#### Wind Vision, υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης με 2 πακέτα:

- Family Pack (περισσότερα από 50 συνδρομητικά κανάλια)
- Full Pack (κανάλια Family Pack + 9 κανάλια αθλητικού περιεχομένου)

### Επιχειρήσεις

#### Προγράμματα κινητής - συμβολαίου:

- W Business Unlimited για απεριόριστη ομιλία
- W Business (x)GB
- XS Business
- Business Control 300

#### Προγράμματα business data κινητής - συμβολαίου:

- WIND Business Data 10GB
- Business SimpleFi On The Go 4G
- WIND Mobile Broadband
- Business SimpleFi 4G & 5G

#### Προγράμματα διαχείρισης στόλου οχημάτων:

- WIND Fleet Management

#### Προγράμματα διαχείρισης επαγγελματικών ψυγείων:

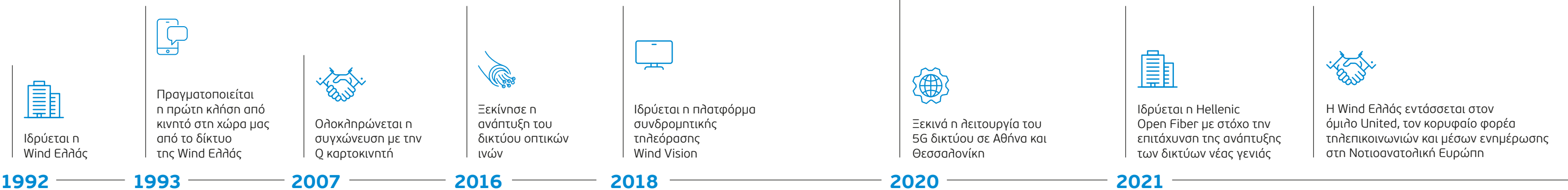
- WIND Freeze Alert

#### Προγράμματα διαχείρισης πελατολογίου και προωθητικών ενεργειών:

- WIND Marketapp

#### Προγράμματα εταιρικής σταθερής:

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



### Οικονομική Ανάπτυξη & Χαρακτηριστικά Μεγέθη

Η Wind Ελλάς αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους ιδιώτες επενδυτές στην Ελλάδα. Το 2021 υλοποίησε επενδύσεις ύψους 91,3 εκατομμυρίων ευρώ σε εκσυγχρονισμό δικτύου και σε υποδομές νέας γενιάς, δημιουργώντας αξία για την κοινωνία και συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της οικονομίας και στην ανταγωνιστικότητα της χώρας.

### Οικονομικά Στοιχεία

Περιγραφή	2020*	2021
Κύκλος Εργασιών	508,6	532,0
Επενδύσεις	89,9	91,3
Ασφαλιστικές εισφορές	6,0	5,5
Συνολική κεφαλαιοποίηση από χρέος	520,3	0,0
Συνολική κεφαλαιοποίηση από ίδια κεφάλαια*	333,2	69,2
Σύνολο ενεργητικού	1.767,1	1.354,7
Πελάτες κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και Wind Vision	4,2	4,1
Αριθμός καταστημάτων στο τέλος της περιόδου	194	194
Εργαζόμενοι (FTEs)	874	876
Εργαζόμενοι (Heads)	875	877

\* Τα οικονομικά αποτελέσματα για το έτος 2020 έχουν αναπροσαρμοστεί σύμφωνα με το αναθεωρημένο πρότυπο IAS 19.

\*\* Όλα τα οικονομικά μεγέθη είναι σε εκατομμύρια ευρώ.



# Hellenic Open Fiber

## Νέα Εταιρεία Οπτικών Ινών

Τον περασμένο Νοέμβριο η Wind Ελλάς ανακοίνωσε την ίδρυση της νέας θυγατρικής εταιρείας Hellenic Open Fiber (HOF). Στόχος της νέας εταιρείας είναι η επιτάχυνση της ανάπτυξης των δικτύων νέας γενιάς, με ιδιαίτερη έμφαση στα δίκτυα οπτικών ινών μέχρι το σπίτι (Fiber to the Home) ή την επιχείρηση (Fiber to the Office).

Το σύνολο της επένδυσης της Hellenic Open Fiber πρόκειται να ξεπεράσει τα 150 εκατ. ευρώ μέχρι το 2026, ενώ ο πολλαπλασιαστικός αντίκτυπος στην οικονομία υπολογίζεται περίπου σε 500 εκατ. ευρώ, ενισχύοντας την ελληνική οικονομία με 600 νέες θέσεις εργασίας (άμεσες και έμμεσες) και υποστηρίζοντας ενεργά τις τοπικές οικονομίες της χώρας.

Σκοπός της νέας εταιρείας είναι να διαθέσει την τεχνολογία των οπτικών ινών σε περισσότερα από 600 χιλιάδες σπίτια μέσα στα επόμενα 5 χρόνια, αναβαθμίζοντας σημαντικά τις ήδη υπάρχουσες ευρυζωνικές υποδομές της χώρας.

Η συμμετοχή της Wind Ελλάς σε θεσμικούς φορείς, κλαδικές ενώσεις και επιτροπές συμβάλλει στην πρόοδο του κλάδου μέσα από την ανταλλαγή της τεχνογνωσίας και της ανάδειξης θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης και ενισχύει την επιχειρηματικότητα και την ανταγωνιστικότητα της χώρας.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία είναι ενεργό μέλος σε:

**Επαγγελματικούς φορείς**

- Ένωση Εταιρειών Κινητής Τηλεφωνίας (ΕΕΚΤ)
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδος (ΣΕΠΕ)
- European Competitive Telecommunications Association (ECTA)
- Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος (ΣΔΕ)
- Ελληνοαμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Λιανικής Πωλήσεως Ελλάδος (ΣΕΛΠΕ)
- Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος (ΣΔΑΔΕ)

**Φορείς για τη βιώσιμη ανάπτυξη**

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

## Πρωθούμε την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα και την τεχνολογική καινοτομία

Συμμετέχουμε ενεργά σε εκδηλώσεις και συνέδρια που προωθούν θέματα του κλάδου μας, της ελληνικής οικονομίας και της βιώσιμης ανάπτυξης αλλά και της τεχνολογικής καινοτομίας στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Το 2021 συμμετείχαμε:

## 85<sup>η</sup> Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης

Για 2<sup>η</sup> συνεχή χρονιά, συμμετείχαμε στο φόρουμ «Δημιουργώντας την Επόμενη Μέρα», τη θεσμοθετημένη πλατφόρμα διαλόγου, που πραγματοποιείται στο πλαίσιο της Διεθνούς Έκθεσης Θεσσαλονίκης. Εκπρόσωποι της πολιτικής και της επιχειρηματικής ηγεσίας συζητούν για τα αναπτυξιακά και οικονομικά ζητήματα της χώρας, τις συνέπειες της πρωτοφανούς υγειονομικής κρίσης αλλά και τις προκλήσεις που δημιουργεί για τις προοπτικές μιας σύγχρονης Ελλάδας.



## The Economist: 5<sup>th</sup> Sustainability Summit for SE Europe and the Mediterranean

Πολιτικοί, επιχειρηματικοί και ακαδημαϊκοί ηγέτες απ' όλο τον κόσμο ανέλυσαν τις επιπτώσεις και τις προοπτικές της Ελλάδας και της Ευρώπης στη μετα-COVID εποχή.



## Διακρίσεις

### HR Awards 2021

**Βραβείο SILVER «Διαχείριση πανδημίας»**

**Βραβείο BRONZE «Στρατηγική διαχείρισης αλλαγής»**

Η Wind Ελλάς ξεχώρισε για τις εταιρικές πρακτικές και πολιτικές που υλοποίησε για τους ανθρώπους της κατά τη διάρκεια της πανδημίας, καθώς και για την ενίσχυση των οργανωσιακών δεξιοτήτων που επιτάχυναν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της εταιρείας.





ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

# ΕΠΙΧΕΙΡΟΥΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΑ

Έχουμε πάρει μια απόφαση, να είμαστε ένας ζωντανός οργανισμός και να έχουμε ένα «κοινωνικό ρόλο», να βοηθήσουμε και να ηγηθούμε μέσα από τις δυνατότητές μας στα κρίσιμα ζητήματα.



## Η Προσέγγισή μας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

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

## Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης «25 Στόχοι για το 2025»

Οι «25 Στόχοι για το 2025» ενσωματώνονται πλήρως στη λειτουργία της Εταιρείας. Είναι ένα φιλόδοξο ανθρωποκεντρικό και περιβαλλοντικό πλάνο δράσεων.

Οι στόχοι βασίζονται στα κριτήρια ESG (Environment – Social – Governance) και τα διεθνή πρότυπα βιώσιμης ανάπτυξης (GRI, SASB). Επιπλέον είναι σε πλήρη ευθυγράμμιση με την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία για την επίτευξη ουδετερότητας του κλίματος έως το 2050 και με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του ΟΗΕ για το 2030.



## Πρόσδος στόχων

### Πελάτες

Ψηφιακή συνδεσιμότητα για όλους, μέσω κατασκευής οπτικών ινών και δικτύου κινητής 5G, ύψους 500 εκατομμυρίων ευρώ με στόχο κάλυψης το 90% του πληθυσμού έως το 2025.	5G: η πληθυσμιακή κάλυψη στο τέλος του 2021 έφτασε το 36%. Οπτικές ίνες: 65 χιλιάδες νοικοκυριά έχουν πρόσβαση στο ιδιόκτητο δίκτυο οπτικών ινών με σταθερές ταχύτητες που φτάνουν το 1Gbps.	
Ενημέρωση/ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για τους 25 στόχους.	Ενημερώνουμε διαρκώς τους καταναλωτές μας με την αποστολή δελητίων τύπων στα ΜΜΕ, μέσω των εταιρικών SoMe, αρθρογραφία, συμμετοχή σε συνέδρια και την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.	
Αύξηση της Ικανοποίησης Πελατών (CSAT) ≥ 80%.	Ο στόχος επετεύχθη με 91,86%	
Ψηφιακό δίκτυο που προάγει τη βιωσιμότητα και την υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών (IoT υπηρεσίες).	Έχουν υλοποιηθεί ήδη προγράμματα (WIND ONE pro, MygTrex κ.α). Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη	
Βελτιωμένη ψηφιακή εμπειρία πελατών με ολοκληρωμένες και ασφαλείς υπηρεσίες επικοινωνιών.	Το 2021 το 31,4% των συνδρομητών μας χρησιμοποιεί το MyWINDapp, ενώ το 62,5% των πελατών μας λαμβάνει τον λογαριασμό του ηλεκτρονικά (μέσω ebill). Στόχος είναι να αυξηθούν τα ποσοστά εγγεγραμμένων χρηστών.	

### Εργαζόμενοι

Ικανοποίηση εργαζομένων στο 75% (βάσει ερευνών).	Ο στόχος επετεύχθη με ποσοστό 78%	
Ευέλικτες μορφές εργασίας για το 85% των εργαζομένων.	Ο στόχος υπερκαλύφθηκε με συμμετοχή άνω του 90% των εργαζομένων, σε περιόδους έξαρσης της πανδημίας.	
Συμμετοχή και ενημέρωση 100% των εργαζομένων σε ετήσια βάση για τη βιώσιμη ανάπτυξη.	Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα με την αποστολή εβδομαδιαίων newsletters. Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	
Ενίσχυση των υφιστάμενων και εισαγωγή νέων προγραμμάτων ευεξίας.	Υλοποιήθηκε η πρωτοβουλία "W for Women". Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	





## Κοινωνία

400 ώρες εθελοντισμού σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες το χρόνο.	Για το 2021 υλοποιήσαμε 2 εθελοντικές αιμοδοσίες. Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	
Ενδυνάμωση των γυναικών και αναβάθμιση δεξιοτήτων μέσα από συνεργασίες και πρωτοβουλίες ώστε να κατακτήσουν τους στόχους τους.	Το 2021 ξεκινήσαμε το νέο πρόγραμμα της WIND Ελλάς για την ενδυνάμωση των γυναικών. Στόχος είναι να υλοποιηθούν περισσότερα προγράμματα.	
50% αύξηση ευαισθητοποίησης για την υπεύθυνη χρήση κινητού και internet (πρόγραμμα kids@safety).	Το ποσοστό αυξήθηκε κατά 15% σε σχέση με το 2020. Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	
Παροχή ψηφιακής πρόσβασης σε κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών.	Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	

## Περιβάλλον

100% διαχωρισμός και επεξεργασία βιοαποβλήτων στα γραφεία. Εισάγουμε την έννοια της κυκλικής οικονομίας μέσω προγράμματος χρηματοδοτικής μίσθωσης για συσκευές τηλεφώνων και άλλο ηλεκτρικό εξοπλισμό.	Λόγω της τηλεργασίας των εργαζομένων (>50%) δεν υπήρχε εξέλιξη για το 2021. Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σε κτήρια τηλεπικοινωνιών και στα data center περισσότερο από 10%.	Η κατανάλωση ενέργειας για το 2021 μειώθηκε 3% σε σχέση με το 2020. Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	
Μείωση των εκπομπών από τη χρήση υβριδικών αυτοκινήτων του εταιρικού στόλου κατά τουλάχιστον 10%.	Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	
Χρήση τεχνολογικών λύσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας της Ελλάδας.	Εντός του 2021 υλοποιήσαμε τρία προγράμματα (Προστασία φοινίκων της Κρήτης, Βαλκανικό σαμουά, στήριξη ΕΔΑΣΑ), τα οποία συνεχίζουν. Στόχος είναι υλοποιηθούν και άλλα προγράμματα.	



## Εταιρική Διακυβέρνηση

35% των γυναικών σε ρόλους ευθύνης.	Το ποσοστό συμμετοχής γυναικών σε ρόλους ευθύνης ανήλθε στο 31%	
Συμμετοχή 100% των εργαζομένων σε ενημερώσεις για τον Κώδικα Δεοντολογίας της Wind Ελλάς.	Ο στόχος επετεύχθη με ποσοστό 100%	
Διεξαγωγή ελέγχων συμμόρφωσης για την προστασία προσωπικών δεδομένων και δημοσίευση οδηγιών προστασίας δεδομένων.	Για το 2021 πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι συμμόρφωσης για την προστασία προσωπικών δεδομένων στον οργανισμό. Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	
Επικαιροποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών.	Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	
Συμμόρφωση με τα πρότυπα SASB και άλλες αξιολογήσεις διεθνών οίκων.	Απο το 2020 ακολουθούμε και εφαρμόζουμε το πρότυπο SASB. Το 2021 συμμετείχαμε στον CSA, διεθνή δείκτη βιώσιμης ανάπτυξης της S&P.	
Παροχή του ≥90% των ετησίων προμηθειών σε ελληνικές εταιρείες.	Ο στόχος επετεύχθη με ποσοστό 94,2%	
100% χρήση πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας μέσω Εγγυήσεων Προέλευσης και μείωση των εκπομπών από την παραγωγή ενέργειας κατά 10%.	Η εταιρεία μας ήδη έχει αποκτήσει εγγυήσεις προέλευσης για 25.840MWh και αναμένεται μέχρι το 2022 να αποκτήσει επιπλέον 44.000MWh. Η αναφερόμενη κατανάλωση αποτελεί το 100% της συνολικής προμήθειας ρεύματος της εταιρείας μας για το 2021 μέσω των συγκεκριμένων παρόχων.	
Πιστοποίηση του 10% των καταστημάτων της Wind Ελλάς σε κλιματικά ουδέτερα.	Το 2021 πιστοποιήθηκε ως κλιματικό ουδέτερο το δεύτερο κατάστημα της αλυσίδας καταστημάτων. Ο στόχος βρίσκεται σε εξέλιξη.	

## Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Wind Ελλάς συμμετέχει σε διεθνείς και εθνικούς δείκτες βιώσιμης ανάπτυξης (ESG).



### The most sustainable companies in Greece

Στην ομάδα των «The most sustainable companies in Greece» εντάχθηκε η Wind Ελλάς για το 2022. Μία διάκριση που επιβεβαιώνει τη δέσμευση της Εταιρείας για βιώσιμη ανάπτυξη με σεβασμό στον άνθρωπο, στην κοινωνία και στο περιβάλλον και την ουσιαστική συμβολή της στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (SDGs).

### Συμμετοχή στο διεθνή δείκτη βιώσιμης ανάπτυξης της S&P

Το 2021 η Wind Ελλάς για πρώτη φορά συμμετείχε στο διεθνή δείκτη βιώσιμης ανάπτυξης της S&P, Corporate Sustainability Assessment (CSA). Το CSA αξιολογεί τις πρωτοβουλίες που αναπτύσσουν οι εταιρείες στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης αλλά και τη συστηματική παρακολούθηση της προόδου τους μέσα από πολιτικές, διαδικασίες και δείκτες. Το 2021 συμμετείχαν 7000 εταιρείες, κατά βάση εισηγμένες.



## Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης

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

Τα υψηλά πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης εξασφαλίζουν την αντικειμενικότητα των αποφάσεων, τη διαφάνεια στη λειτουργία και την απόδοση της Εταιρείας και δημιουργούν μακροπρόθεσμη αξία για τους εργαζομένους, τους πελάτες, τους μετόχους και τους προμηθευτές μας.

## Δομή Διακυβέρνησης Βιώσιμης Ανάπτυξης

### Διοικητικό Συμβούλιο

Υπεύθυνο για τη χάραξη της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης.

### Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων

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

### Τμήμα Βιώσιμης Ανάπτυξης

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

### Ομάδα Εργασίας Βιώσιμης Ανάπτυξης

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

## Ενδιαφερόμενα Μέρη

Συνομιλούμε συστηματικά και συμπορευόμαστε με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, τα οποία καθορίζονται με βάση την επίδραση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Έχουμε προχωρήσει στην ακριβή χαρτογράφησή τους και στην αποτύπωση της σχέσης μας μαζί τους. Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της Wind Ελλάς ανήκουν είτε στο εσωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού (μέτοχοι, εργαζόμενοι, εμπορικό δίκτυο), είτε υπάρχουν και δρουν στο εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές (ρυθμιστικές αρχές, ΜΜΕ, τοπική αυτοδιοίκηση, προμηθευτές, συνεργάτες, πελάτες, κεντρική κυβέρνηση, ακαδημαϊκή κοινότητα, ΜΚΟ).

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αμφίδρομη Επικοινωνία	Προτεραιότητες - Θέματα διαλόγου
Ρυθμιστικές Αρχές	Συμμετοχή σε Διαβουλεύσεις (5) Συμμετοχή σε Έρευνες (1) Συμμετοχή σε Συνέδρια (1)	Δικτυακές Υποδομές & Επενδύσεις, Κανονιστικές Υποχρεώσεις, Ποιότητα Υπηρεσιών & Εξυπηρέτησης, Αγορά - Ανταγωνισμός, Θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας
ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών	Συνεργασίες (4) Υποστήριξη (1) Συναντήσεις (2)	Εκπαίδευση & Εθελοντισμός, Υγεία & Ασφάλεια, Περιβάλλον, Κοινωνική Συνεισφορά
Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση	Συναντήσεις (5) Συμμετοχή σε Τοπικά Συνέδρια/Ημερίδες (3)	Ασφάλεια στο Διαδίκτυο, Η/Μ Ακτινοβολία, Οικονομική Ανάπτυξη, Περιβάλλον, Επενδύσεις σε Τεχνολογία & Υποδομές, Υποστήριξη Τοπικής Οικονομίας, Κοινωνικών, Πολιτιστικών & Εκπαιδευτικών Θεσμών
Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις)	Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (2) Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (1) Online Επικοινωνία (1) Τηλεφωνική Γραμμή Παραπόνων (1)	Τεχνικά Θέματα για Προϊόντα & Υπηρεσίες, Επικοινωνιακή Κάλυψη, Ποιότητα Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιακές Χρεώσεις, Η/Μ Ακτινοβολία
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	Υποστήριξη Επιστημονικών Προγραμμάτων (2) Εκπαιδευτικά Σεμινάρια (5) Ενημερωτικές Ημερίδες (5)	Η/Μ Ακτινοβολία, Ασφαλής Χρήση του Κινητού & του Internet, Εκπαίδευση, Καινοτομία, Υγεία & Ασφάλεια
ΜΜΕ	Συνεντεύξεις Τύπου (2) Συναντήσεις (1) Δελτία Τύπου & Παρουσιάσεις (1)	Διοίκηση, Οικονομικά & Εμπορικά Αποτελέσματα Ρυθμιστικά Θέματα, Ποιότητα Υπηρεσιών & Κάλυψη Δικτύου, Υποδομές, Τεχνολογία & Καινοτομία, Κοινωνική Συνεισφορά, Περιβαλλοντική Λειτουργία
Προμηθευτές	Επισκέψεις Εργασίας (4) Συμμετοχή σε Κληδικές Ενώσεις (5) Διαρκής Ενημέρωση & Υποστήριξη (1)	Διαδικαστικά Θέματα, Οικονομικά Θέματα, Έγκαιρη Παράδοση, Ασφαλείς Συνθήκες Παράδοσης για τους Εργαζομένους
Μέτοχοι	Καθορισμένες Συναντήσεις Μετόχων (5) Στοχευμένη Επικοινωνία (2)	Οικονομική Ανάπτυξη / Αποτελέσματα, Διοίκηση, Επενδυτικό Πλάνο, Στρατηγικές Επιλογές, Κοινωνικό-οικονομικές Εξελίξεις
Εργαζόμενοι	Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων (4) Internal Communication (1) CRP AFR newsletter (1) Intranet (1) Διοργάνωση Εκδηλώσεων (3) Συναντήσεις με Σωματείο Εργαζομένων (1)	Εκπαίδευση, Υγεία & Ασφάλεια, Ίσες Ευκαιρίες Επαγγελματικής Εξέλιξης
Εμπορικό Δίκτυο	Extranet (Σύστημα Επικοινωνίας) (1) Εμπορικά Συνέδρια (3) Συναντήσεις με Υπεύθυνους Πωλήσεων (2) Διαρκής Παροχή Ενημέρωσης & Υποστήριξης (1)	Εταιρική Διακυβέρνηση, Μεταφορά Γνώσης & Καλών Πρακτικών, Πρωτοβουλίες για Στήριξη Αναγκών Τοπικών Κοινωνιών, Εκπαίδευση σε Νέα Προϊόντα & Υπηρεσίες, Εξυπηρέτηση Πελατών, Ανακύκλωση, Στόχοι και Οικολογική Συνείδηση

## Προσεγγίζουμε υπεύθυνα τα σημαντικά θέματα

### Ανάλυση ουσιαστικότητας

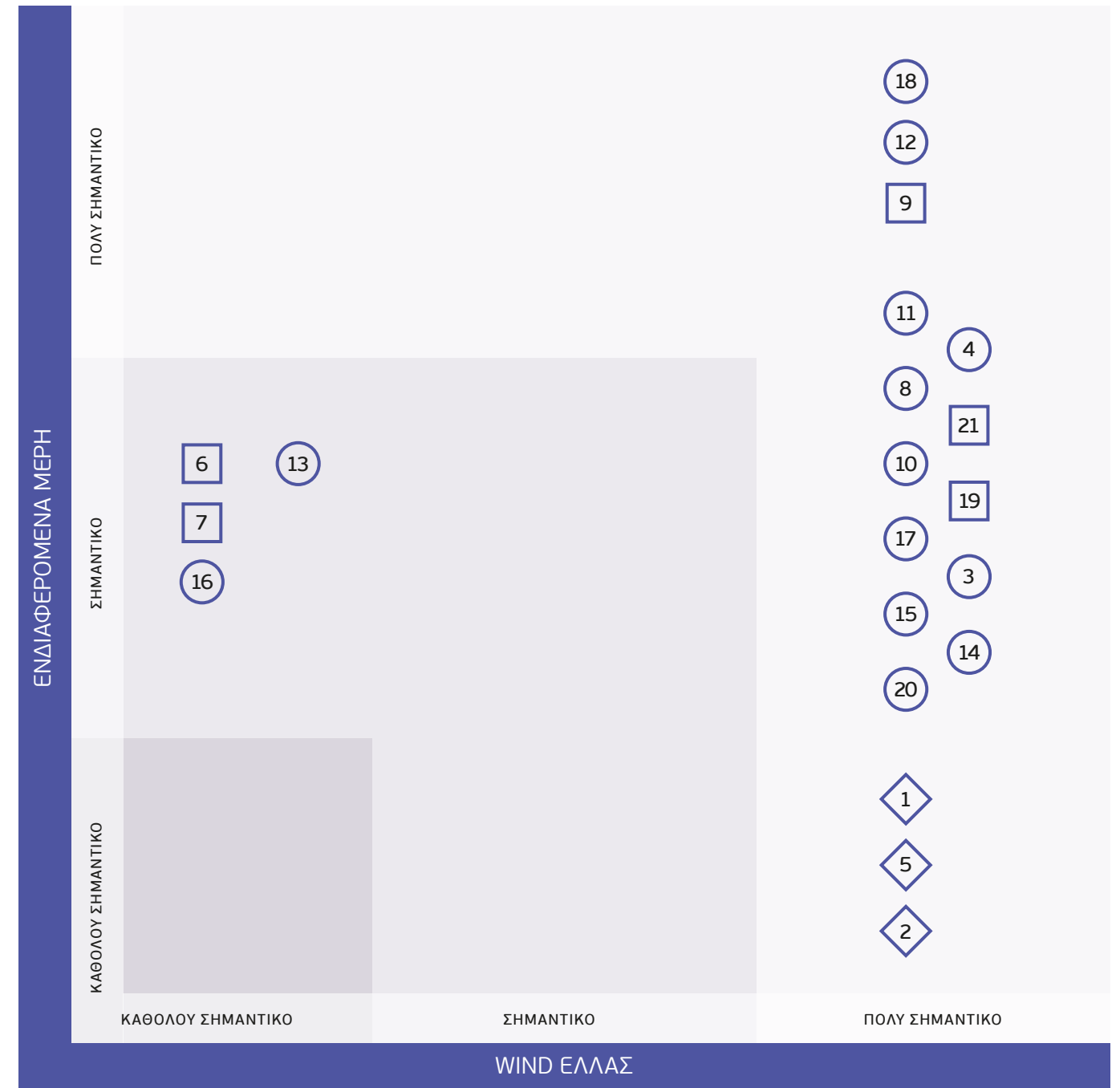
Η Wind Ελλάς για τη σύνταξη της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης ακολουθεί τα διεθνή πρότυπα του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI Standards) και του Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Συνδιαλέγομαστε με εκπροσώπους των Ενδιαφερόμενων Μερών, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις και αναγνωρίζουμε ότι τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας έχουν άμεση επίδραση και επιρροή στη βιώσιμη ανάπτυξή μας. Κατά τη διαδικασία προσδιορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, εμπλέκουμε ενεργά τα Ενδιαφερόμενα Μέρη για να αναδείξουμε τα σημαντικότερα θέματα που αφορούν την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, αλλά και να καταγράψουμε την ανταπόκριση στις ανάγκες, στους προβληματισμούς και στις προσδοκίες τους.

### Προσδιορισμός ουσιαστικών θεμάτων

Για τα έτη 2020-2021 ο προσδιορισμός των ουσιαστικών θεμάτων για την Wind Ελλάς καθορίστηκε μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου στα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της Εταιρείας (εργαζόμενοι, πελάτες, προμηθευτές, εκπρόσωποι της τοπικής κοινωνίας, εκπρόσωποι ΜΚΟ, εκπρόσωποι ΜΜΕ και μέτοχοι). Μετά τη συγκέντρωση των παραπάνω στοιχείων, ως ουσιαστικά θέματα αναφέρονται:

- Προστασία προσωπικών δεδομένων
- Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων
- Περιβαλλοντική νομοθεσία
- Κοινωνικές παροχές εργαζομένων
- Νομοθεσία περί ανταγωνισμού
- Διαχείριση αποβλήτων
- Επενδύσεις δικτύου
- Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία
- Ασφαλής χρήση νέων τεχνολογιών

- Διασφάλιση απορρήτου επικοινωνίας
- Καταπολέμηση της διαφθοράς
- Αποφυγή διακρίσεων
- Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Έμμεσες κοινωνικές επιπτώσεις
- Κερδοφορία
- Πρακτικές προμηθειών



- ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ - ΑΓΟΡΑ
- ◇ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

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

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

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

# ΕΠΙΔΙΩΚΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

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



## Η προσέγγισή μας

Και το 2021 προχωρήσαμε σε προσεκτικό σχεδιασμό των εργασιών μας, μέσα από υπεύθυνες διοικητικές πρακτικές, ελέγχους και αξιολόγηση της καθημερινής μας λειτουργίας.

## Υπεύθυνη διοίκηση

Δέσμευσή μας είναι να προσφέρουμε στους πελάτες μας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στην καλύτερη τιμή. Οι εταιρικές μας αξίες υποστηρίζουν την πραγματοποίηση της δέσμευσής μας, λαμβάνοντας υπόψη τις επιθυμίες των εργαζομένων μας για ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον.

### Ακεραιότητα

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

### Απλότητα

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

### Ευελιξία

Προσαρμόζομαι γρήγορα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις της αγοράς.

### Επιχειρηματικότητα

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

### Ομαδικότητα

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



## Οι πολιτικές μας

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

### Πολιτική Ποιότητας

Περιγράφεται η δέσμευση και οι αξίες μας που εφαρμόζονται σε όλο το εύρος των λειτουργιών μας.

### Πολιτική Περιβάλλοντος

Περιγράφεται η δέσμευσή μας αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος.

### Πολιτική Ασφάλειας για τη Διασφάλιση του Απόρρητου των Επικοινωνιών

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

### Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας

Περιγράφεται η δέσμευσή μας να συνεχίσουμε να παρέχουμε αδιάλειπτως στους πελάτες μας τις υπηρεσίες μας στην περίπτωση συμβάντος που θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά επιχειρησιακές μονάδες, συστήματα και υπηρεσίες.

### Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας

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

### Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

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

### Πολιτική Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων

Περιγράφονται οι βασικές αρχές διαχείρισης κινδύνου και καθορίζει τυπικές απαιτήσεις για τη διαχείριση κινδύνων και ασφαλίσεων στις επιμέρους μονάδες τής Εταιρείας. Παράλληλα με τις επιχειρηματικές απαιτήσεις, εστιάζονται οι

ευθύνες και οι διαδικασίες για την εξασφάλιση αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνου.

### Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης (ESG)

Περιγράφεται η δέσμευσή μας στις αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες και στον τρόπο με τον οποίο λειτουργούμε, αναγνωρίζοντας πως οι αρχές αυτές αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για τη μακρόχρονη ανάπτυξή μας. Η μέριμνα για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, ο σεβασμός και η προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, η ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών των πελατών και η αρμονική συνύπαρξη με τις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε, αποτελούν τα κύρια θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης της Wind Ελλάς.

### Διοικητικές Πρακτικές

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

### Διοικητικό Συμβούλιο

Η διοίκηση και η εκπροσώπηση της Εταιρείας και η διαχείριση της εταιρικής περιουσίας αποτελεί αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο δύναται να αποτελείται από τρία (3) ως δεκαπέντε (15) μέλη. Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Εταιρείας αποτελείται από τον Πρόεδρο και δύο μέλη. Το 2021, 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.

### Σύνθεση Δ.Σ. 2021

Για το διάστημα έως 18/2/2021:

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

Για το διάστημα από 18/2/2021:

- Αθανάσιος Ζαρκαλής, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
- Χαράλαμπος Κυριακόπουλος, Μέλος
- Νικόλαος Πανόπουλος, Μέλος

### Επικοινωνία με τη Διοίκηση

Με στόχο τον καθορισμό της στρατηγικής για την επίτευξη του επενδυτικού πλάνου της Wind Ελλάς, επικοινωνούμε με τους μετόχους σε τακτά χρονικά διαστήματα, για την άμεση ενημέρωσή τους για τις εξελίξεις στην Εταιρεία, αλλά και στην ελληνική αγορά γενικότερα. Η εποικοδομητική και αμφίδρομη επικοινωνία συνεχίζεται και μεταξύ των εργαζομένων και του Διοικητικού Συμβουλίου.

Κατά τη διάρκεια του έτους, πραγματοποιούνταν ενημερωτικές συναντήσεις σε σταθερή βάση μεταξύ των επικεφαλής λειτουργιών και ομάδων και μεταξύ κάθε προϊστάμενου και της ομάδας εργασίας του, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να είναι ενήμεροι για τους στόχους, τις στρατηγικές προτεραιότητες και τα αποτελέσματα της Εταιρείας.



## Οι Επιτροπές

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

### Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης

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

### Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης

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

### Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας των Πληροφοριών & Προσωπικών Δεδομένων

Η Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών συγκαλείται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό τη δημιουργία μιας εταιρικής πολιτικής ασφάλειας πληροφοριών και την εφαρμογή της από τους εργαζομένους, 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 ασφάλειας των πληροφοριών μέσα από τις διαδικασίες και τα συστήματα της Εταιρείας. Μέλη της Επιτροπής αποτελούν ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Γενικός Διευθυντής Πληροφορικής και Μετασχηματισμού, ο Γενικός Διευθυντής Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ο Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων, ο Διευθυντής Ασφάλειας Συστημάτων και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ο Υπεύθυνος Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και η Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

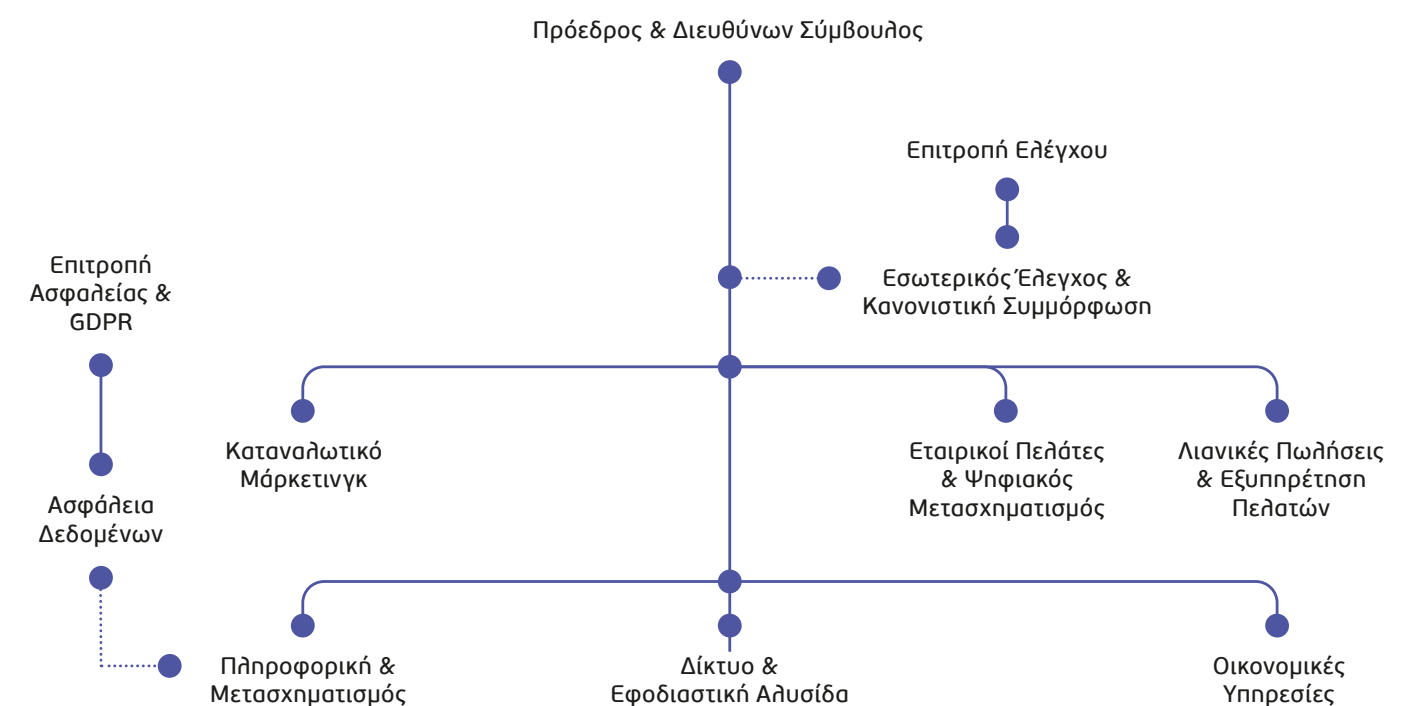
### Επιτροπή Επενδύσεων

Η Επιτροπή Επενδύσεων είναι μια μόνιμη επιτροπή της Διοικητικής Ομάδας της Wind Ελλάς. Η Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την εκ των προτέρων αξιολόγηση και έγκριση ή απόρριψη όλων των μεγάλων κεφαλαιουχικών δαπανών και των επενδύσεων της Wind Ελλάς, εξαιρουμένων των χρηματοοικονομικών επενδύσεων. Η Επιτροπή συνεδριάζει δύο φορές το μήνα και απαρτίζεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Γενικό Οικονομικό Διευθυντή, τον Ανώτερο Διευθυντή Εταιρικών Σχέσεων, τον Γενικό Διευθυντή Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας και τον Διευθυντή Πληροφορικής και Μετασχηματισμού.

### Επιτροπή Εταιρικών Κινδύνων

Βασικός στόχος της Επιτροπής Εταιρικών Κινδύνων είναι η υποστήριξη, ο έλεγχος και η παρακολούθηση της εφαρμογής των Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Εταιρικής Διακυβέρνησης. Απαρτίζεται από τον Γενικό Διευθυντή Πληροφορικής και Μετασχηματισμού, τον Γενικό Διευθυντή Λιανικών Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης Πελατών, τον Γενικό Οικονομικό Διευθυντή, τον Γενικό Διευθυντή Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας, τον Γενικό Διευθυντή Καταναλωτικού Marketing, τον Διευθυντή Διαδικασιών και Εταιρικού Μετασχηματισμού και τον Προϊστάμενο Τμήματος Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων.

## Οργανόγραμμα 2021



## Εσωτερικός Έλεγχος και Επιτροπή Ελέγχου

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

Η διοίκηση είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό και τη λειτουργία τού συστήματος εσωτερικού ελέγχου, ενώ οι διευθυντές των τμημάτων είναι υπεύθυνοι να δημιουργούν τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, έτσι ώστε να βοηθούν την Εταιρεία να επιτυγχάνει τους καθορισμένους της στόχους. Μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, η οποία απαρτίζεται από τουλάχιστον τρία μέλη, επιτυγχάνεται η οργανική ανεξαρτησία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς η επιτροπή αναφέρεται λειτουργικά κατευθείαν στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας. Η Επιτροπή Ελέγχου αξιολογεί και υποστηρίζει το έργο τής διεύθυνσης και εξασφαλίζει την επάρκεια των ανθρώπινων και τεχνικών πόρων και την απρόσκοπτη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικές με το ελεγκτικό έργο. Η Επιτροπή συγκαλείται τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως και ενημερώνεται για τυχόν ευρήματα ελέγχου και προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες, παρακολουθώντας την πρόοδό τους μέσα στο χρόνο.

## Κώδικας Δεοντολογίας

Ο κώδικας δεοντολογίας της Wind Ελλάς στηρίζεται πάνω σε πέντε αλληλοσυνδεόμενους άξονες.

### Αξίες

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

### Tone at the Top

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

### Συνεχής Συζήτηση

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

### Ελευθερία Επιλογών

Δημιουργία ανοικτών γραμμών επικοινωνίας για όλους τους εργαζομένους, ενθάρρυνση αναφορών σε θέματα αντι-δεοντολογικών πρακτικών.

### Εταιρική Κουλτούρα

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

Ο κώδικας δεοντολογίας της Wind Ελλάς παρέχει το πλαίσιο των βασικών αρχών λειτουργίας που καθοδηγούν την καθημερινή επιχειρηματική συμπεριφορά μας. Με τον κώδικα δεοντολογίας καθορίζονται οι σχέσεις τόσο μεταξύ των εργαζομένων μας, όσο και με οποιοδήποτε τρίτο μέρος έρχονται σε επαφή στο πλαίσιο της εργασίας τους. Παράλληλα, έχουμε δημιουργήσει κανάλια επικοινωνίας για επώνυμες ή και ανώνυμες καταγγελίες παραβίασης του κώδικα. Οι καταγγελίες μπορούν να γίνουν είτε ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης [codeofconduct@wind.gr](mailto:codeofconduct@wind.gr) ή μέσω ταχυδρομείου.



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

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

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

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

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

### Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Λειτουργεί υποστηρικτικά στην επίτευξη των στόχων σχε-

τικά με την κανονιστική συμμόρφωση της Εταιρείας, θέτοντας ένα πλαίσιο συμμόρφωσης που να προτρέπει την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της WIND Ελλάς, σύμφωνα με τις νομικές και εσωτερικές απαιτήσεις.

### Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων

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

### Πολιτική Αποδοχής Δώρων

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



## Πολιτική Αντιμετώπισης Απάτης με Κύριες Κατευθύνσεις

Σκοπός της πολιτικής είναι:

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

## Πολιτική Καταπολέμησης της Διαφθοράς με Κύριες Κατευθύνσεις

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

Για το 2021 δεν έχουν αναφερθεί περιστατικά διαφθοράς στο κανάλι επικοινωνίας του Whistleblowing ή απευθείας στην επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας.

## Πολιτική Μη Ανταπόδοσης

Σκοπός της πολιτικής είναι να οριοθετήσει την προστασία που παρέχει η Wind Ελλάς από οποιαδήποτε αρνητική επίπτωση στους εργαζομένους που, καλή τη πίστει, αναφέρουν συμπεριφορές που δεν συνάδουν με τον κώδικα δεοντολογίας ή/και τη νομοθεσία. Για το 2021 έχει αναφερθεί ένα περιστατικό παράβασης του Κώδικα Δεοντολογίας το οποίο διερευνήθηκε από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και λήφθηκαν τα κατάλληλα μέτρα.

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

Το 2020 ξεκίνησε εκπαίδευση εξ αποστάσεως σε όλους τους υπαλλήλους της Εταιρείας, η οποία κάλυψε το 70% του προσωπικού μέχρι το τέλος του χρόνου ενώ μέχρι το τέλος του 2021 το 100% του προσωπικού είχε ολοκληρώσει την εκπαίδευση.



## Διαχειριστικά Συστήματα & Πιστοποιήσεις

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

- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία
- Σύστημα Διαχείρισης της Ενέργειας
- Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας - Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών

### Διαχείριση Ποιότητας

Εφαρμόζουμε σύστημα διαχείρισης ποιότητας το οποίο καλύπτει όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας και το πεδίο εφαρμογής του περιλαμβάνει:

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση, Τιμολόγηση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών (Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Δεδομένων, Διαδικτύου και Ευρυζωνικότητας) για Ιδιώτες και Εταιρικούς Πελάτες.
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Υλοποίηση, Λειτουργία, Υποστήριξη και Συντήρηση Υποδομής Τηλεπικοινωνιών και Πληροφοριακών Συστημάτων, Δικτύων Τηλεπικοινωνιών και Δεδομένων, Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών.
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παρακολούθηση, Έλεγχο και Υποστήριξη της αλυσίδας καταστημάτων Wind.
- Η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας περιλαμβάνει:
  - Την πώληση Υπηρεσιών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας και Διαδικτύου (WIND Κινητή, Q Καρτοκινητή, WIND Σταθερή Τηλεφωνία και Internet).
  - Τη Λιανική Πώληση Συσκευών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού και Αξεσουάρ.
  - Την Επισκευή Συσκευών Κινητής Τηλεφωνίας.
  - Την Εξυπηρέτηση μετά την Πώληση Ιδιωτών και Εταιρικών Πελατών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζουμε είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρακάτω διεθνούς προτύπου.

#### Ποιότητα: EN ISO9001: 2015

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

### Περιβάλλον και Ενέργεια

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

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση, Τιμολόγηση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών (Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Δεδομένων, Διαδικτύου και Ευρυζωνικότητας) για Ιδιώτες και Εταιρικούς Πελάτες.
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Υλοποίηση, Λειτουργία, Υποστήριξη και Συντήρηση Υποδομής Τηλεπικοινωνιών και Πληροφοριακών Συστημάτων, Δικτύων Τηλεπικοινωνιών και Δεδομένων, Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών.
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παρακολούθηση, Έλεγχο και Υποστήριξη της Αλυσίδας Καταστημάτων Wind.
- Η εφαρμογή του συστήματος στα καταστήματα WIND περιλαμβάνει:
  - Την πώληση Υπηρεσιών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας και Διαδικτύου (WIND Κινητή, Q Καρτοκινητή, WIND Σταθερή Τηλεφωνία και Internet).
  - Τη Λιανική Πώληση Συσκευών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού και Αξεσουάρ.
  - Την Επισκευή Συσκευών Κινητής Τηλεφωνίας.
  - Την Εξυπηρέτηση μετά την Πώληση Ιδιωτών και Εταιρικών Πελατών.

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι σύμφωνο με το διεθνές πρότυπο ISO14001.

#### Περιβάλλον: EN ISO14001: 2015

- Πρώτη πιστοποίηση: 2009
- Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44104090360-000
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2020

Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group). Εφαρμόζουμε επιπροσθέτως και Σύστημα Διαχείρισης της Ενέργειας, κατά ISO50001 στις ενεργοβόρες εγκαταστάσεις μας,

με πεδίο πιστοποίησης που καλύπτει τη λειτουργία των κέντρων δεδομένων και μεταγωγής καθώς και των γραφείων διοίκησης.

Ενέργεια: ΕΛΟΤ EN ISO50001: 2011

• Πρώτη πιστοποίηση: 2019

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 058190003

Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

**Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών:  
ΕΛΟΤ ISO/IEC 27001:2013**

• Πρώτη πιστοποίηση: 2021

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 048210015

Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

Εφαρμόζουμε σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών, το πεδίο εφαρμογής του οποίου περιλαμβάνει τον «Σχεδιασμό, ανάπτυξη, προμήθεια, υλοποίηση, εκπαίδευση, θέση σε λειτουργία και υποστήριξη ολοκληρωμένων και ενοποιημένων λύσεων ICT και IoT καθώς και τη παροχή δικτυακών, τηλεπικοινωνιακών και εξειδικευμένων υπηρεσιών σε εταιρικούς πελάτες».

**Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία**

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

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών (Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Δεδομένων, Διαδικτύου και Ευρυζωνικότητας) για Ιδιώτες και Εταιρικούς Πελάτες.
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Υλοποίηση, Λειτουργία, Υποστήριξη και Συντήρηση Υποδομής Τηλεπικοινωνιών και Πληροφοριακών Συστημάτων, Δικτύων Τηλεπικοινωνιών και Δεδομένων, Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών.
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παρακολούθηση, Έλεγχο και Υποστήριξη της αλυσίδας καταστημάτων Wind.
- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση μετά την Πώληση Ιδιωτών και Εταιρικών Πελατών.

**Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία: BS OHSAS 45001**

• Πρώτη πιστοποίηση: 2017

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 4411617370062

• Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2020

Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

**Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας**

Εφαρμόζουμε σύστημα κοινωνικής ασφάλειας - διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας (Social Security Business Continuity Management System), το οποίο καλύπτει όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας και το πεδίο εφαρμογής του περιλαμβάνει:

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών (Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Δεδομένων, Διαδικτύου και Ευρυζωνικότητας) για Ιδιώτες και Εταιρικούς Πελάτες.
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Υλοποίηση, Λειτουργία, Υποστήριξη και Συντήρηση Υποδομής Τηλεπικοινωνιών και Πληροφοριακών Συστημάτων, Δικτύων Τηλεπικοινωνιών και Δεδομένων, Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών. Το σύστημα κοινωνικής ασφάλειας - διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας που εφαρμόζουμε πιστοποιήθηκε το 2017 σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρακάτω διεθνούς προτύπου:

**Επιχειρησιακή Συνέχεια: EN ISO22301:2019**

• Πρώτη πιστοποίηση: 2017

• Επαναπιστοποίηση: 2020

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 054170001

Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group). Παράλληλα, εναρμονιζόμαστε πλήρως με τις απαιτήσεις που απορρέουν από τις ρυθμιστικές Αρχές ΦΕΚ 305/14-2-2012 (ΕΕΤΤ: Αριθμός Απόφασης 7560/153) και 1742/15- 7-2013 (ΑΔΑΕ: Αριθμός Απόφασης 205/2013) όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθμ. 99/2017 Απόφαση της ΑΔΑΕ.



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

# ΠΡΟΩΘΟΥΜΕ ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗ ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΧΩΡΙΣ ΟΡΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Εργαζόμαστε με στόχο μέσα από την συνδεσιμότητα να βελτιώσουμε την καθημερινότητα και να διευρύνουμε τις δυνατότητες των ανθρώπων και των επιχειρήσεων. Η δέσμευσή μας είναι να κάνουμε την συνδεσιμότητα πραγματικότητα, ώστε κάθε μέρα, όλο και περισσότεροι να συμμετέχουν ισότιμα και να μπορούν να επωφεληθούν από το εύρος των ευκαιριών που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία.

## Συμβάλλουμε στη δημιουργία του υπεύθυνου ψηφιακά πολίτη του αύριο

11 χρόνια καθοδηγούμε τα παιδιά στο να υιοθετούν έναν ασφαλή διαδικτυακό τρόπο συμπεριφοράς.



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

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

## Στηρίζουμε το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων με δωρεάν υπηρεσίες επικοινωνίας και εξοπλισμό

Η Wind Ελλάς, στηρίζοντας έμπρακτα αυτούς που βρίσκονται σε ανάγκη, ανταποκρίθηκε άμεσα στο κάλεσμα του Δήμου Αθηναίων για υπηρεσίες επικοινωνίας και προσέφερε για ένα χρόνο στους φιλοξενούμενους του Κέντρου Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (ΚΥΑΔΑ) δωρεάν wi-fi με υψηλές ταχύτητες.

Στο πλαίσιο της δράσης στήριξης του ΚΥΑΔΑ, η WIND Ελλάς παρέχει επίσης κινητές συσκευές με δωρεάν επικοινωνία για τις ανάγκες της ομάδας «Streetwork». Η ομάδα αυτή προσεγγίζει ευάλωτες κοινωνικά ομάδες, χαρτογραφεί τους άστεγους που διαβιούν στην πόλη, καταγράφει τις ανάγκες τους και τους ενημερώνει για τις δομές και τα προγράμματα υποδοχής τους.



## Συμβάλλουμε στην ισότιμη προσβασιμότητα

Αναγνωρίζοντας το δικαίωμα των ανθρώπων με κινητικά προβλήματα για πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή σε όλες τις πτυχές της κοινωνικής ζωής, το 2021 πραγματοποιήσαμε μια σειρά από πρωτοβουλίες:

### Εξασφαλίζουμε την πρόσβαση στην επικοινωνία και εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ)

Υιοθετήσαμε μία σειρά μέτρων προκειμένου να διασφαλίσουμε ότι κάθε συνδρομητής μας, ανεξάρτητα από τα φυσικά του χαρακτηριστικά, μπορεί να λειτουργεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητά του, αλλά και να επικοινωνεί απρόσκοπτα μέσω της WIND Ελλάς. Συγκεκριμένα, προσφέραμε τις παρακάτω δυνατότητες:

### Προσβασιμότητα ατόμων με κινητικές ιδιαιτερότητες στα καταστήματα Wind Ελλάς

Με προτεραιότητα την ασφαλή και καθολική πρόσβαση των επισκεπτών μας στα καταστήματα WIND Ελλάς και τη δημιουργία μιας κοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς, τοποθετήσαμε στα καταστήματα ειδικά αποσπώμενες ράμπες πρόσβασης εισόδου/εξόδου, φροντίζοντας έτσι να παρέχεται άριστη εξυπηρέτηση σε κάθε μας πελάτη.

### Προσβασιμότητα ατόμων με μειωμένη ακοή

Παρέχουμε τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης μέσω υπηρεσίας Live Chat, μέσω εφαρμογών όπως το Facebook Messenger, το Instagram και το Twitter, καθημερινά σε 24ωρη βάση.

### Προσβασιμότητα ατόμων με μειωμένη όραση και γνωστικές δυσλειτουργίες

Παρέχουμε τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τις γραμμές 13700 και 13800, όλο το 24ωρο. Οι κλήσεις προς το 13700 είναι χωρίς χρέωση για εξυπηρέτηση τεχνικής φύσεως και βλάβες. Οι κλήσεις προς το 13800 αφορούν σε όλα τα υπόλοιπα θέματα εξυπηρέτησης και χρεώνονται ως αστικές κλήσεις.

Προσπαθούμε να βελτιώνουμε διαρκώς την εμπειρία κάθε επισκέπτη των ιστοσελίδων μας ([www.wind.gr](http://www.wind.gr), [www.f2g.gr](http://www.f2g.gr) και [www.myg.gr](http://www.myg.gr)), εξασφαλίζοντας άνετη πλοήγηση στο περιεχόμενο, μέσα από την εφαρμογή σχετικών προτύπων και εργαλείων προσβασιμότητας για άτομα με μειωμένη όραση.

Επιπλέον, για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των συνδρομητών μας για θέματα που αφορούν στη σύνδεση του τερματικού τους εξοπλισμού, παρέχουμε τη δυνατότητα αποστολής τεχνικού στο χώρο τους, λαμβάνοντας όλα τα μέτρα προστασίας και χωρίς καμία χρέωση, ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή σύνδεση με το δίκτυό της WIND Ελλάς.

Τέλος, ανανεώσαμε τη στήριξή μας σε δυο αθλητικούς συλλόγους, στον «Παναθηναϊκό Α.Ο. ΑμεΑ» και στο «Αθλητικό Σωματείο ΑμεΑ Ιωνάς». Μέσα από αυτή την ενέργεια, στοχεύουμε να φέρουμε στο προσκήνιο την ανάγκη για ενίσχυση της αξιοπρέπειας των ατόμων με αναπηρία και να προάγουμε τη συνειδητοποίηση του σεβασμού.

Η πρωτοβουλία αυτή αποτελεί μέρος της ευρύτερης φιλοσοφίας της Wind Ελλάς για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης προσβασιμότητας και ενδυνάμωσης των ανθρώπων με ειδικές ανάγκες. Στόχος μας είναι η ενθάρρυνση των ανθρώπων αυτών να απολαμβάνουν το δικαίωμα για ισότιμη προσβασιμότητα με τους υπόλοιπους πολίτες.



3 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ

ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ  
ΗΜΕΡΑ ΑΤΟΜΩΝ  
ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

## Στηρίζουμε τη δράση της Ένωσης Σχολών Ναυαγοσωστικής Ελλάδος και της SAFE WATER SPORTS

Με στόχο την ασφάλεια στις καλοκαιρινές αποδράσεις και τις θαλάσσιες δραστηριότητες, η Ένωση Σχολών Ναυαγοσωστικής Ελλάδος μαζί με την Safe Water Sports δημιούργησαν την ειδική εφαρμογή (app) Lifeguard Rescue/ First aid. Η εφαρμογή εξυπηρετεί στην καταγραφή των ατυχημάτων/συμβάντων στις παραλίες από τους ναυαγοσώστες και την άμεση αντιμετώπισή τους από τις αρμόδιες αρχές. Η Wind Ελλάς προσέφερε δωρεάν πάνω από 400 smartphones και 400 συνδέσεις με περιορισμένο κόστος με προ-εγκατεστημένη την εφαρμογή και τα απέστειλε σε όλα τα μέλη της στην Ελλάδα.



## Ανταποκρινόμαστε σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης

### Δωρεάν υπηρεσίες επικοινωνίας

Σε μία προσπάθεια συμβολής στην αντιμετώπιση περιστατικών έκτακτης ανάγκης, προσφέραμε δωρεάν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες σε συνδρομητές μας στη Λάρισα, την Ελασσόνα και την Κρήτη που επλήγησαν από σεισμό και στις πυρόπληκτες περιοχές στην Αττική (Βαρυμπόμπη, Αδάμες, Κρυσόνερι, Θρακομακεδόνες, Ολυμπιακό Χωριό), τη Μεσσηνία (Βασιλίτσι, Λειβαδάκια, Άγιος Γεώργιος, Μεμί), την Εύβοια (Λίμνη, Ρετσινόλακος, Καλαμούδι, Χρόνια), την Αχαΐα (Ζήρια, Καμάρες, Λαμπίρι), την Κω (περιοχή Αγίου Βασιλείου, Τσουκαλαριά, Πλατάκι) και τη Ρόδο (Μαριτσά, Ψίνθος, Πεταλούδες). Παράλληλα, το Εθνικό Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου και οι τεχνικοί της Wind Ελλάς εργάστηκαν εντατικά για την αποκατάσταση ζημιών, τόσο στο δίκτυο κινητής, όσο και στο δίκτυο σταθερής και internet.

## Προσφέρουμε την τεχνογνωσία και τις υπηρεσίες μας για την προστασία του περιβάλλοντος

**Συμβάλλουμε στην προστασία του περιβάλλοντος και της ελληνικής άγριας πανίδας.** Το Βαλκανικό σαρκοφάγο ανήκει στα απειλούμενα ζώα της χώρας. Η Wind Ελλάς, με στόχο την προστασία του είδους, έθεσε το δίκτυο και την τεχνογνωσία της στην προστασία του περιβάλλοντος και της ελληνικής πανίδας του Πάρκου Βόρειας Πίνδου.

**Προστατεύουμε τα δάση της Αττικής.** Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά στηρίζουμε το έργο των Εθελοντών Δασοπροστασίας Αττικής (Ε.ΔΑΣ.Α), καλύπτοντας τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες τους μέσω του κινητού δικτύου μας, για όλη την αντιπυρική περίοδο.

**Συμβάλλουμε στην προστασία των φοινίκων της Κρήτης.** Σε συνεργασία με το Δήμο Ρεθύμνης εφαρμόζουμε μία καινοτόμα IOT λειτουργία η οποία, μέσω έξυπνων αισθητήρων και του δικτύου της Wind Ελλάς, θα συμβάλει στην προστασία των φοινίκων της πόλης και παράλληλα θα παρέχει πολύτιμα στοιχεία για την μακροπρόθεσμη προστασία της βιοποικιλότητας.



## Κοινωνικό Προϊόν

Στη WIND Ελλάς πιστεύουμε ότι η τεχνολογία δίνει δυνατότητες και ενδυναμώνει τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Κάνοντας πράξη τα πιστεύω μας, συμβάλλουμε στην κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών τους αναγκών, στοχεύοντας στη μείωση της κοινωνικής απομόνωσης.

### Γραμμές στήριξης

#### Υπηρεσία ΠΡΟΣΦΕΡΩ

Πρόκειται για μια κοινή πρωτοβουλία και των τριών εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, η οποία ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2006 και έχει φιλανθρωπικό χαρακτήρα.

Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση κοινού πενταψήφιου αριθμού, για ορισμένο χρονικό διάστημα, στον οποίο οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας μπορούν να αποστέλλουν όσα γραπτά μηνύματα επιθυμούν (κόστος 1€ + ΦΠΑ), ενισχύοντας έτσι οικονομικά κάθε φορά έναν Μη Κερδοσκοπικό / Μη Κυβερνητικό Οργανισμό. Το 2021 δεν ενεργοποιήθηκε η υπηρεσία.

• **Παιδικά Χωριά SOS** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στα Παιδικά Χωριά SOS, καλώντας ή στέλνοντας SMS στο 19820. Το 2021 αποδόθηκαν μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών της Wind Ελλάς 2.168,55€ (μην συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

• **Χαμόγελο του Παιδιού** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στο Χαμόγελο του Παιδιού, στέλνοντας SMS στο 19810. Το 2021 αποδόθηκαν μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών της Wind Ελλάς 23.376,60€ (μην συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

• **Κιβωτός του Κόσμου** - Οι συνδρομητές μας μπορούν να δωρίζουν 2€ ή 2,016€ στην Κιβωτό του Κόσμου, στέλνοντας SMS στο 19888 ή στο 19828 αντίστοιχα. Συνολικά αποδόθηκαν 12.543,12€ το 2021 (μην συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

• **Θεόφιλος** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στη ΜΚΟ Θεόφιλος, στέλνοντας SMS στο 19855. Το 2021 αποδόθηκαν 35,99€ (μην συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

• **ΕΛΕΠΑΠ** - Στέλνοντας SMS στο 19811, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στην ΕΛΕΠΑΠ. Συνολικά, το 2021 αποδόθηκαν 1.116,90€ (μην συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

- **ΑΓΚΑΛΙΑ** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στη ΜΚΟ Αγκαλιά, στέλνοντας SMS στο 19829. Το 2021 αποδόθηκαν 73,29€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Λάμψη** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στη ΜΚΟ Λάμψη, στέλνοντας SMS στο 19833. Το 2021 αποδόθηκαν 2.667,42€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Σύλλογος Νοσηλεία** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,00€ στο Σύλλογο Νοσηλεία, στέλνοντας SMS στο 19827. Το 2021 αποδόθηκαν 3,40€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Κάνε μια Ευχή** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στο Κάνε μια Ευχή, στέλνοντας SMS στο 19808. Το 2021 αποδόθηκαν 210,80€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Ένωση Μαζί για το Παιδί** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στην Ένωση μαζί για το Παιδί, στέλνοντας SMS στο 19805. Το 2021 αποδόθηκαν 617,13€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Όλοι Μαζί Μπορούμε** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στο Όλοι Μαζί Μπορούμε, καλώντας ή στέλνοντας SMS στο 19817. Το 2021 αποδόθηκαν 7.915,97€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Πράξη Αγάπης** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στην Πράξη Αγάπης, στέλνοντας SMS στο 19825. Το 2021 αποδόθηκαν 666,87€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Τράπεζα Τροφίμων** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,00€ στην Τράπεζα Τροφίμων, στέλνοντας SMS στο 19803. Το 2021 αποδόθηκαν 311,10€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Φλόγα** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,94€ στη Φλόγα, στέλνοντας SMS στο 19813. Το 2021 αποδόθηκαν 1.020,20€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Φροντίδα για το Παιδί** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στη Φροντίδα για το Παιδί, στέλνοντας SMS στο 19804. Το 2021 αποδόθηκαν 1,72€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **ΕΛΙΖΑ** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στην ΕΛΙΖΑ, στέλνοντας SMS στο 19800. Το 2021 αποδόθηκαν 128,57€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).
- **Άσυλο Ανιάτων** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στο Άσυλο Ανιάτων,

στέλνοντας SMS στο 19809. Το 2021 αποδόθηκαν 1,72€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

- **IASIS** - Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2,016€ στο IASIS, στέλνοντας SMS στο 19814. Το 2021 αποδόθηκαν 89,14€ (μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

### Γραμμές Βοήθειας

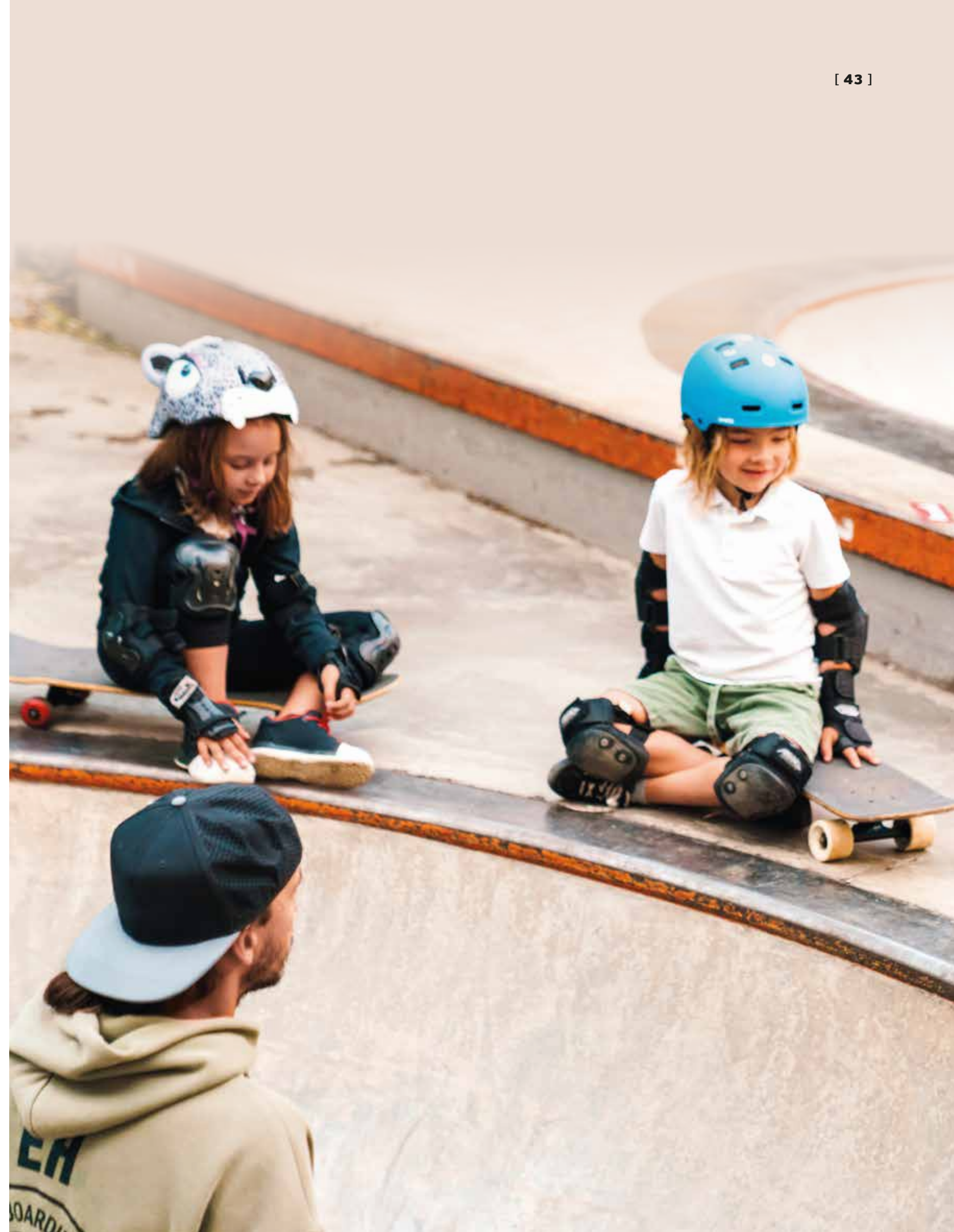
- **Amber Alert Hellas** - Οι πελάτες μας, μέσω του δικτύου τηλεπικοινωνιών που διαθέτουμε σε όλη την Ελλάδα, μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία εντοπισμού ενός παιδιού που αγνοείται ή έχει απαχθεί, με την αποστολή SMS στο 1056 από το κινητό τους.
- **Ευρωπαϊκή Γραμμή Βοήθειας για το Παιδί** - Υποστηρίζουμε την ευρωπαϊκή γραμμή βοήθειας για το παιδί 116000, μέσω της οποίας μπορούν, εύκολα, γρήγορα και δωρεάν, να αναφερθούν κρούσματα εξαφάνισης παιδιών ή να δοθεί αρωγή σε παιδιά που την έχουν ανάγκη. Το 116000 πλέον λειτουργεί και για αποστολή δωρεάν SMS.

### Γραμμές Έκτακτης Ανάγκης

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

## Συνεχίζουμε να στηρίζουμε την υγεία

Ως αποκλειστικός τηλεπικοινωνιακός πάροχος του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (Ε.Ο.Δ.Υ.), συνεχίζουμε να στηρίζουμε το έργο του, καλύπτοντας τις ανάγκες επικοινωνίας και εξοπλισμού των κινητών μονάδων του Υπουργείου Υγείας (ΚΟΜΥ) που πραγματοποιούν τεστ ανίχνευσης COVID-19 πανελλαδικά, ενώ παράλληλα στηρίζουμε τη λειτουργία του κέντρου υποστήριξης στο Μαρούσι, παρέχοντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας.





ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

# ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ ΕΙΝΑΙ Η ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΔΥΝΑΜΗ ΜΑΣ!

Επενδύουμε συνειδητά στους ανθρώπους μας. Πιστεύουμε στη μοναδικότητά τους. Δεσμευόμαστε να δημιουργούμε έναν χώρο εργασίας όπου όλοι έχουν τη δυνατότητα να εκφράζονται, να δημιουργούν και να εξελίσσονται. Οι άνθρωποί μας δημιουργούν τις υποδομές, ώστε όλοι να μπορούν να συμμετέχουν ισότιμα στην ψηφιακή κοινωνία.

## Η προσέγγισή μας

Η Εταιρεία λειτουργεί ως υπεύθυνος εργοδότης που εξασφαλίζει άριστες και σύγχρονες συνθήκες εργασίας και ανταγωνιστικές παροχές. Ανταμείβει την απόδοση, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη συνολική εταιρική επιτυχία. Η συστηματική εκπαίδευση και οι συνεχείς ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης των ανθρώπων της είναι αυτονόητες προϋποθέσεις για τη σταθερή εξέλιξη και πρόοδο της ίδιας της Εταιρείας.

Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν σε όλο το εύρος προγραμμάτων κοινωνικής υπευθυνότητας και εθελοντικής δράσης και σε όλες τις νέες πρωτοβουλίες που ενισχύουν την απασχόληση, την ανάπτυξή τους, την πρόοδο της Εταιρείας και τη δημιουργία αξίας για την κοινωνία.

Το 2021 ήταν μια ακόμα χρονιά που επηρεάστηκε από τις εξελίξεις της πανδημίας.

### Η Wind Ελλάς ανταποκρίθηκε στις προκλήσεις με συγκεκριμένες δράσεις, όπως:

- Διατήρηση ολοκληρωμένου πλάνου δράσης για την αντιμετώπιση της COVID-19.
- Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού εντός της Εταιρείας, με τεχνολογικές αναβαθμίσεις σε όλα τα επίπεδα.
- Ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας.
- Υποστήριξη της τηλεργασίας σε μεγάλο ποσοστό.
- Ακόμα μεγαλύτερη επένδυση στο «upskilling» και «reskilling» των εργαζομένων μας.
- Πλήρης εναρμόνιση και εφαρμογή κάθε έκτακτης οδηγίας από την Πολιτεία και τις αρμόδιες αρχές.
- Καθιέρωση ειδικής γραμμής «Help Line» για υποστήριξη σε θέματα βεβαιώσεων εργασίας, άδειες ειδικού σκοπού, COVID-19 test κ.λπ.
- Για 2η χρονιά, διανομή των Χριστουγεννιάτικων δώρων των εργαζομένων με πρωτότυπους τρόπους.
- Ειδική σχεδίαση και μέριμνα για τη λειτουργία των καταστημάτων WIND Ελλάς, με λειτουργία με μειωμένο ωράριο αποκλειστικά για υπηρεσίες που είναι απαραίτητο να παρευρεθεί ο πελάτης αυτοπροσώπως στο κατάστημα (π.χ. ταυτοποίηση προσωπικών δεδομένων).
- Τοποθέτηση ειδικού διαχωριστικού στο σημείο εργασίας (ταμείο), παροχή των απαραίτητων μέσων ατομικής προστασίας και μέριμνα για την τήρηση του ανώτατου ορίου ατόμων στο χώρο κάθε καταστήματος.



## Στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού

Στη WIND Ελλάς στοχεύουμε στο να προσελκύουμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες. Εδώ, εξαιρετικοί επαγγελματίες με γνώσεις, ταλέντο και πάθος για μάθηση δίνουν καθημερινά τον καλύτερό τους εαυτό, λειτουργούν ευέλικτα και δημιουργικά και αφήνουν μέσα από την εργασία τους το αποτύπωμά τους στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας. Το 2021 συμβάλλαμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας, απασχολώντας **877** εργαζομένους.

Στοιχεία κατανομής εργαζομένων ανά λειτουργία & φύλο - Πίνακας 6.1				
	2020		2021	
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ &amp; Κ. Α. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>84</b>		<b>91</b>	
Γυναίκες	48	57%	51	56%
Άνδρες	36	43%	40	44%
<b>ΔΙΚΤΥΟ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>187</b>		<b>191</b>	
Γυναίκες	28	15%	35	18%
Άνδρες	159	85%	156	82%
<b>ΕΤΑΙΡΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ &amp; ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>131</b>		<b>104</b>	
Γυναίκες	59	45%	43	41%
Άνδρες	72	55%	61	59%
<b>ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>75</b>		<b>72</b>	
Γυναίκες	41	55%	39	54%
Άνδρες	34	45%	33	46%
<b>ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ &amp; ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>165</b>		<b>198</b>	
Γυναίκες	106	64%	118	60%
Άνδρες	59	36%	80	40%
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>86</b>		<b>87</b>	
Γυναίκες	51	59%	51	59%
Άνδρες	35	41%	36	41%
<b>ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>147</b>		<b>134</b>	
Γυναίκες	40	27%	36	27%
Άνδρες	107	73%	98	73%
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>875</b>		<b>877</b>	



Στοιχεία κατανομής εργαζομένων ανά λειτουργία

ΤΜΗΜΑΤΑ	2020	2021
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ & Κ. Α. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	84	91
ΔΙΚΤΥΟ	187	191
ΕΤΑΙΡΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ & ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	131	104
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	75	72
ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	165	198
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	86	87
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	147	134
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>875</b>	<b>877</b>

Ακαδημαϊκό επίπεδο εργαζομένων

ΤΜΗΜΑΤΑ	2020	2021
Κάτοχοι μεταπτυχιακών (συμπεριλαμβάνονται και οι διδακτορικοί τίτλοι)	35%	36%
Κάτοχοι πανεπιστημιακών πτυχίων	37%	35%
Κάτοχοι τεχνικών διπλωμάτων	28%	29%

Για το έτος **2021**, το **96,69%** των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων το 0,2% εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης). Το υπόλοιπο **3,31%** είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου πλήρους απασχόλησης. Κατά τη διάρκεια του 2021 προχωρήσαμε σε **127** νέες προσλήψεις, εκ των οποίων **3** στην περιφέρεια (Θεσσαλονίκη, Κρήτη και Πάτρα). Οι «ανοικτές» θέσεις απασχόλησης στην Εταιρεία μας ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα μας [www.wind.gr/career](http://www.wind.gr/career), καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας.

Κατανομή εργαζομένων ανά ηλικία

ΤΜΗΜΑΤΑ	2020	2021
<=35	183	181
36-45	442	406
46-55	238	275
>55	12	15
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>875</b>	<b>877</b>

## Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ίσες Ευκαιρίες

Στη WIND Ελλάς ο σεβασμός και η προστασία των διεθνών αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποτελεί πάγια και αδιαπραγμάτευτη δέσμευσή μας. Δεσμευόμαστε ότι στο ανθρώπινο δυναμικό μας δεν περιλαμβάνονται ανήλικοι και δεν υφίστανται περιπτώσεις εξαναγκαστικής εργασίας. Επιπρόσθετα, η Εταιρεία μας υποστηρίζει και προωθεί τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που αναγνωρίζει την αξία της διαφορετικότητας. Σκοπός της είναι να διακρίνεται για την κουλτούρα της, με βασικό συστατικό τις ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζομένους χωρίς αποκλεισμούς και με απόλυτο σεβασμό στην ξεχωριστή ταυτότητα του κάθε ανθρώπου. Μια κουλτούρα με πρότυπα συμπεριφοράς ικανά να κινητοποιούν τη θετική αλλαγή τόσο στο εσωτερικό μας περιβάλλον, όσο και στην ευρύτερη αγορά και στην κοινωνία γενικότερα. Δηλώνουμε την πίστη και τη δέσμευσή μας στο σκοπό αυτό με την **Πολιτική Διαφορετικότητας και Ενσωμάτωσης**, την οποία εισαγάγαμε εντός του 2021, καθώς και με την υπογραφή της **Χάρτας Διαφορετικότητας**, μια πρωτοβουλία της **Ευρωπαϊκής Επιτροπής**.

## Ένα ισότιμο περιβάλλον εργασίας που σέβεται τη διαφορετικότητα

Στην Wind Ελλάς προτεραιότητά μας είναι οι άνθρωποί μας. Όλοι μαζί δημιουργούμε και οδηγούμε την επιτυχία του οργανισμού μέσα από τις κοινές μας αξίες, το όραμα που μοιραζόμαστε, καθώς και τα στοιχεία εκείνα που μας κάνουν όλους μοναδικούς.

- Προάγουμε το αίσθημα δικαιοσύνης και ισότητας καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου εργασιακής εμπειρίας στη WIND Ελλάς, λαμβάνοντας αποφάσεις αμερόληπτα, με αντικειμενικά κριτήρια και βασιζόμενοι σε διαφανείς διαδικασίες και πολιτικές.
- Δημιουργούμε ευκαιρίες και πρωτοβουλίες ενδυνάμωσης για όλους τους ανθρώπους μας, ώστε να εξελίσσονται παράλληλα με τη δυναμική εξέλιξη της Εταιρείας.
- Αποθαρρύνουμε οποιαδήποτε μορφή παρενόχλησης ή άλλη μορφή εκφοβισμού στο χώρο εργασίας και έχουμε αναπτύξει τη διαδικασία «Αναφοράς Αντιδεοντολογικών Πρακτικών», ώστε οι προβληματισμοί για τυχόν συμπεριφορές που έρχονται σε σύγκρουση με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας να γνωστοποιούνται στην Εταιρεία. Αυτή τη χρονιά καταγράφηκε ένα περιστατικό, το οποίο και διερευνήθηκε άμεσα.
- Παρέχουμε ίσες ευκαιρίες εξέλιξης και επιβράβευσης που βασίζονται στην απόδοση των εργαζομένων και δεν επηρεάζονται από φυλετικές ή άλλες διακρίσεις.

### Ελευθερία Συνδικαλισμού

Σεβόμαστε και προστατεύουμε το δικαίωμα των εργαζομένων στο συνδικαλισμό και την ύπαρξη μηχανισμών ενημέρωσης. Τον Ιούλιο του 2007 ανακοινώθηκε η πρώτη υπογραφή της ΕΣΣΕ με αναδρομική ισχύ από τον Οκτώβριο του 2006. Η τελευταία ανανέωση της ΕΣΣΕ έγινε το Σεπτέμβριο 2011, ενώ μετά τη λήξη της εφαρμόζεται οικειοθελώς από την Εταιρεία.

### Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας

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



# W FOR WOMEN

Στη Wind Ελλάς, αυτό που μας ξεχωρίζει είναι αυτό που μας ενώνει!



We believe in your value.  
We believe in you.

## Δράσεις για τις εργαζόμενες της WIND Ελλάς



### Ενδυνάμωση και Αναβάθμιση των Δεξιοτήτων

Προγράμματα ενίσχυσης ηγετικών ικανοτήτων. Advancing Women Leaders: ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ανάπτυξης που στοχεύει στην ενδυνάμωση των γυναικών που κατέχουν ρόλο ευθύνης. Στο πρόγραμμα συμμετείχαν 23 στελέχη που ολοκλήρωσαν 414 ώρες εκπαίδευσης συνολικά.

“WomeNspire”: πραγματοποίηση ομιλιών που ενθαρρύνουν και εμπνέουν. Το Δεκέμβριο του 2021 πραγματοποιήθηκε η πρώτη WomeNspire ομιλία.



### Ενεργή Στήριξη της Μητρότητας και Προστασία της Οικογένειας

Πέντε ημέρες άδειας σε μέλλουσες μητέρες, επιπλέον της ισχύουσας νομοθεσίας.

Κατά τρεις μήνες επέκταση του μειωμένου ωραρίου εργασίας για τις νέες μητέρες, επιπλέον της ισχύουσας νομοθεσίας.

Πλήρης ευελιξία τηλεργασίας στους νέους γονείς για τις σημαντικές στιγμές των παιδιών τους (μέχρι την ηλικία των 6 ετών).



### Ευεξία και ευημερία (well-being) στο εργασιακό περιβάλλον

24/7 γραμμή ψυχολογικής υποστήριξης και ευεξίας. Πρόσθετες υπηρεσίες υγείας μέσω του ομαδικού προγράμματος ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης.

## Δράσεις για το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον

Η Wind Ελλάς υλοποιεί το πρόγραμμα “Women in Tech”, με στόχο να δημιουργήσει ευκαιρίες για τη νέα γενιά σε επαγγέλματα του τομέα STEM και να ενδυναμώσει ακόμη περισσότερο τη θέση της γυναίκας στο χώρο της τεχνολογίας. Οι σημαντικότερες δράσεις του προγράμματος είναι:

**Πλήρως αμειβόμενη βμηνη πρακτική εργασία** για νέες φοιτήτριες και απόφοιτες πολυτεχνικών σχολών και σχολών τεχνολογίας.

**Σχεδιασμός εξειδικευμένου κύκλου εκπαίδευσης** σε νέες τεχνολογίες για την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων και δωρεάν πρόσβαση σε τεχνολογικό εξοπλισμό και εργαλεία, ειδικά για νέες γυναίκες που βρίσκονται σε νησιά της άγονης γραμμής.

**Συνεργασία με τη «Στέγη για τη Μητέρα και το Παιδί» της Κιβωτού του Κόσμου**, ώστε να εκπαιδεύσει μητέρες που μεγαλώνουν μόνες τα παιδιά τους μέσα σε ιδιαίτερες συνθήκες, μέσω ενός κύκλου μαθημάτων για την ενδυνάμωση του εργασιακού τους προφίλ.

Το 2021, 10 νέες φοιτήτριες και απόφοιτες πανεπιστημίων με τεχνολογικό υπόβαθρο σπουδών και όχι μόνο, εντάχθηκαν στην Εταιρεία μας σε κρίσιμα τμήματα, με στόχο να αποκτήσουν εμπειρία και ενδεχομένως να εξελιχθούν σε στελέχη των ομάδων τεχνολογίας.

## Φροντίζουμε τους ανθρώπους μας!

### WIND για σένα

Φροντίζουμε να εξασφαλίζουμε υπεύθυνα άριστες συνθήκες εργασίας, παροχές και πλεονεκτήματα για τους εργαζομένους μας, προσφέροντας ένα ολοκληρωμένο ανταγωνιστικό πακέτο που ανταμείβει την απόδοση, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη συνολική εταιρική επιτυχία. Στο πλαίσιο της εταιρικής ένταξης των νέων εργαζομένων διεξάγεται ατομική αναλυτική παρουσίαση των παροχών από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Επίσης, όλες οι πληροφορίες είναι αναρτημένες στο εσωτερικό intranet ενώ, συγχρόνως, για οτιδήποτε νέο εντάσσεται στην ομάδα των παροχών οι εργαζόμενοι ενημερώνονται και με ηλεκτρονική αλληλογραφία.

### Πακέτο Παροχών

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

- Ασφάλεια ζωής με κάλυψη ανικανότητας/ατυχήματος
- Ομαδικό πρόγραμμα ζωής και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης με τη δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας
- Πακέτο προληπτικού ελέγχου (check-up) για όλους τους εργαζομένους
- Υπηρεσίες και προϊόντα σε προνομιακή τιμή
- Εστιατόριο/καφετέρια (στις εγκαταστάσεις μας στη Λ. Αθηνών και στην Παιανία) με ιδιαίτερα προνομιακές τιμές
- Εκπτώσεις και προσφορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα

### WIND κερδίζω – WIND για σένα

Μέριμνά μας είναι να εξασφαλίζουμε για εμάς και τους αγαπημένους μας όλο και περισσότερο ανταγωνιστικές τιμές, εκπτώσεις και προσφορές σε όλες μας τις προϊοντικές κατηγορίες, καθώς και εποχιακά bazaar με εκπτώσεις έως και 90% σε συσκευές και αξεσουάρ, αλλά και σε προϊόντα και υπηρεσίες συνεργατών και μη, ποικίλων ειδών.

### WIND Flexy Work

Τον Ιούλιο του 2018 η Εταιρεία εισήγαγε το πρόγραμμα WIND Flexy Work παρέχοντας τη δυνατότητα στους ανθρώπους της να εργάζονται απομακρυσμένα μία ημέρα την εβδομάδα, αξιοποιώντας όλες τις δυνατότητες της τεχνολογίας. Επιπρόσθετα, δίνει τη δυνατότητα ευέλικτης πρόσβασης στο γραφείο μεταξύ 8:30π.μ. και 10:00π.μ. Η Wind Ελλάς ήταν από τις πρώτες εταιρείες στην Ελλάδα που εφάρμοσε την απομακρυσμένη εργασία (remote work).

### WIND friends & family

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



## Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων

Η προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων μας, των επισκεπτών και των συνεργατών μας, αποτελεί προτεραιότητα. Στόχος μας είναι τα μηδενικά ατυχήματα και η διαρκής βελτίωση των δεικτών που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον στα κτήρια όπου απασχολούνται οι εργαζόμενοί μας.

Στον πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα περιστατικά κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών.

	Απώλειες σε εργαζομένους	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 1 ημέρας)	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
2020	1	2	2	90
2021	0	0	4	67

## Η προσέγγισή μας για την επίτευξη των στόχων

- Εφαρμόζουμε πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας της εργασίας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 45001.
- Αναγνωρίζουμε, αναλύουμε και αξιολογούμε τους εργασιακούς κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων και των κινδύνων που προκύπτουν λόγω της πανδημίας COVID-19.
- Συντάσσουμε Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου για κάθε θέση εργασίας, καθώς και οδηγίες ασφαλούς εργασίας.
- Αξιοποιούμε πλήρως έμπειρους συμβούλους: Τεχνικούς Ασφάλειας και Ιατρούς Εργασίας. Διερευνούμε μαζί τους τυχόν ατυχήματα ή περιστατικά που σχετίζονται με την υγεία και λαμβάνουμε μέτρα για την εξάλειψη ή τη μείωση των σχετικών κινδύνων.
- Παρακολουθούμε τακτικά την ποιότητα του περιβάλλοντος εργασίας, με μετρήσεις σε όλες τις απαραίτητες παραμέτρους όπως σκόνη, αερισμό, φωτισμό, πτητικές οργανικές ενώσεις, θερμοκρασία χώρων, υγρασία, ποιότητα πόσιμου νερού, ακτινοβολία, θόρυβο.
- Παρέχουμε εξοπλισμένα ιατρεία ή/και φαρμακεία σε κάθε εγκατάσταση.
- Επιθεωρούμε τακτικά τις εγκαταστάσεις και τις θέσεις εργασίας για τον έγκαιρο εντοπισμό τυχόν μη-συμμορφώσεων και νέων κινδύνων και αξιοποιούμε τα ευρήματα από τις επιθεωρήσεις, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής βελτίωσή μας.
- Είμαστε σε ανοιχτή επικοινωνία με τους εργαζομένους, για να μπορούν να υποβάλουν τις παρατηρήσεις και τις προτάσεις βελτίωσής τους οποιαδήποτε στιγμή, με ένα απλό email ή ακόμα και προφορικά.

Για την ετοιμότητα των εργαζομένων αναφορικά με καταστάσεις εκτάκτων αναγκών, διατηρούμε ομάδες εκτάκτων καταστάσεων και διενεργούμε ασκήσεις εκκένωσης στις εγκαταστάσεις μας σε τακτά διαστήματα. Οι εν λόγω ομάδες εκπαιδεύονται σε θέματα πυρόσβεσης και πρώτων βοηθειών, καθώς και στις διαδικασίες έκτακτης ανάγκης από

τους πλέον ειδικούς για το κάθε θέμα, την Πυροσβεστική Υπηρεσία και τον Τεχνικό Ασφάλειας/Ιατρό Εργασίας. Εντός του 2021 πραγματοποιήθηκαν 5 ασκήσεις εκκένωσης στις εγκαταστάσεις του Ωραιοκάστρου, της Πάτρας και του Ηρακλείου Κρήτης. Επίσης πραγματοποιήθηκαν εκπαιδύσεις στις ομάδες έκτακτων καταστάσεων σε Λ. Αθηνών και Παιανία.

### Άδεια μητρότητας

Το 2021, **20 εργαζόμενοι** είχαν δικαίωμα και **19 έκαναν χρήση της άδειας προστασίας μητρότητας** (περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις εκείνες που η άδεια προστασίας μητρότητας ξεκίνησε το 2020 και συνεχίστηκε και το 2021).

### Διαδικασία Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Grow@WIND

Όλοι στην Wind Ελλάς είμαστε περήφανοι για την υψηλή απόδοση και τη συνεχή ανάπτυξη, αξίες που αποτελούν κυρίαρχα συστατικά της κουλτούρας μας. Βασικό εργαλείο για την καλλιέργειά τους είναι το Grow@WIND, που σχεδιάστηκε το Φεβρουάριο του 2013 από μια διατμηματική ομάδα και αξιοποιείται από κάθε εργαζόμενο. Κεντρικό άξονα του Grow@WIND αποτελούν η ευθυγράμμιση των ανθρώπων της Wind Ελλάς με την εταιρική στρατηγική, τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης και τις αξίες μας, μέσω συγκεκριμένων δεξιοτήτων που επιδιώκουμε να αναπτύξουμε και να εξελίσσουμε συνεχώς: επίτευξη αποτελεσμάτων, έμπνευση, ενεργή μάθηση, εστίαση στην εμπειρία του πελάτη, αντίληψη της «μεγάλης εικόνας». Το Grow@WIND είναι μια διαδικασία ανάπτυξης 360 μοιρών που πραγματοποιείται με συνέπεια κάθε χρόνο και φιλοξενείται στο me@WIND. Το Προσωπικό Πλάνο Ανάπτυξης κάθε εργαζομένου, που προκύπτει από το Grow@WIND και σχεδιάζεται σε συνεργασία με τον προϊστάμενό του, εξασφαλίζει ότι όλοι έχουμε ευκαιρίες ανάπτυξης ανάλογα με τις δυνατότητές μας και τις ανάγκες της Εταιρείας.

## Εκπαίδευση

### Ανάπτυξη & Εξέλιξη Εργαζομένων

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να ενδυναμωθούν και να αναπτυχθούν, μέσα από ίσες ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης στο εργασιακό τους αντικείμενο. Για το **2021 οι ώρες εκπαίδευσης** ανήλθαν στις **23.596**.

	Κατηγορία	Ώρες Εκπαίδευσης	Ποσοστό	Μ.Ο. εκπαίδευσης / εργαζόμενο
2020	Ανώτερα Στελέχη	54	0,9%	7,21
	Μεσαία στελέχη	541	8,6%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	1.111	17,6%	
	Τεχνικό προσωπικό	1.996	31,6%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	2.618	41,4%	
	<b>Σύνολο</b>	<b>6.320</b>		
2021	Ανώτερα Στελέχη	51	0,2%	26,9
	Μεσαία στελέχη	2.573	10,9%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. Πελατών	519	2,2%	
	Τεχνικό προσωπικό	16.121	68,3%	
	Υπόλοιπο Προσωπικό	4.332	18,4%	
	<b>Σύνολο</b>	<b>23.596</b>		

### Sales Academy

Στη WIND Ελλάς επενδύουμε στους ανθρώπους μας και στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, μέσα από στοχευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα και πρωτοβουλίες. Σε ένα περιβάλλον που εξελίσσεται συνεχώς και απαιτεί ευελιξία, η εμπειρία του πελάτη παραμένει σημαντική προτεραιότητα, στην οποία θέλουμε να ανταποκρινόμαστε με καινοτομία και προσαρμοστικότητα.

Στο πλαίσιο αυτό, η ομάδα Business Account Management συμμετείχε σε μία ειδικά σχεδιασμένη εκπαίδευση με στόχο την ενδυνάμωση των δεξιοτήτων πώλησης και με έμφαση στην ανάπτυξη μακροχρόνιας δέσμευσης με τους πελάτες μας. Στο πρόγραμμα συμμετείχαν **20 άτομα** με συνολική διάρκεια **640 ώρες εκπαίδευσης**.

### Enterprise Risk Management Awareness Sessions

Με κύριο στόχο τη διαφύλαξη της ομαλής επιχειρησιακής λειτουργίας και της μελλοντικής επιχειρηματικής επιτυχίας της Εταιρείας, η WIND Ελλάς βασίζεται στο πλαίσιο του διεθνούς προτύπου διαχείρισης κινδύνων ISO 31000:2018 «Διαχείριση της Διακινδύνευσης - Κατευθυντήριες Οδηγίες». Για την εναρμόνιση με το νέο αυτό πρότυπο πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά «Enterprise Risk Management Awareness Sessions» για όλη την Εταιρεία. Στο πρόγραμμα συμμετείχαν συνολικά **736 άτομα**, συμπληρώνοντας **331 ώρες εκπαίδευσης**.

### Compliance Awareness Training

Η WIND Ελλάς έχει επικεντρωθεί στην υιοθέτηση μιας Υπεύθυνης Εταιρικής Κουλτούρας, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της για συμμόρφωση τόσο με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία της, όσο και με τις αξίες και τις αρχές της.

Για το λόγο αυτό, αναπτύξαμε ένα εκπαιδευτικό διαδικτυακό (e-learning) πρόγραμμα, που καλύπτει το Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης, θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών και λοιπές πολιτικές της Εταιρείας μας, όπως πιστοποιήσεις ISO και εταιρικές διαδικασίες, πολιτική εταιρικής υπευθυνότητας, κ.ά. Μέσα στο 2021, το πρόγραμμα παρακολούθησαν συνολικά **352 εργαζόμενοι**, συμπληρώνοντας **528 ώρες εκπαίδευσης**.

## WIND Digital Learning Hub



Τα τελευταία 2 χρόνια, στο επίκεντρο της στρατηγικής μας για την ανάπτυξη και εκπαίδευση των ανθρώπων μας βρέθηκε ο μετασχηματισμός της WIND Ελλάς σε ένα «Digital Learning Hub». Μέσα από τις εκπαιδευτικές ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν μέσα στο 2021, στοχεύσαμε στην ενίσχυση των υφιστάμενων τεχνικών δεξιοτήτων των ανθρώπων μας και στην απόκτηση εκείνων που συμβαδίζουν με την εποχή ψηφιακού μετασχηματισμού που διανύουμε, ενδυναμώσαμε όλους τους εμπορικούς μας ρόλους με γνώσεις πάνω σε νέες τεχνολογίες και χτίσαμε στρατηγικές συνεργασίες με διεθνείς εκπαιδευτικούς οργανισμούς, εξειδικευμένους σε θέματα νέων τεχνολογιών, προκειμένου να εκπαιδύσουμε και να πιστοποιήσουμε τους ανθρώπους μας πάνω σε αυτές.

### 5G, Cloud, VoLTE & other New Technologies

Σε συνεργασία με τη διεθνώς αναγνωρισμένη και εξειδικευμένη εταιρεία εκπαίδευσης σε θέματα τηλεπικοινωνιών Mpirical, σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε ένα ψηφιακό πρόγραμμα, διάρκειας ενός έτους, με βασικό στόχο την ενίσχυση των δεξιοτήτων και τεχνικών γνώσεων για το 5G και άλλες νέες τεχνολογίες, όπως Cloud, VoLTE, GSM, GPRS, UMTS, LTE, Wi-Fi, Packet Transport Networks, κ.λπ.

Στην εκπαίδευση αυτή συμμετείχαν οι μηχανικοί και τεχνικοί του Δικτύου μας, σύνολο **165 άτομα**, και ολοκλήρωσαν **19.466 ώρες εκπαίδευσης**.

### ISO 27001:2013 | Awareness Sessions

Καθώς η ασφάλεια των πληροφοριών αποτελεί διαχρονική και υψίστης σημασίας προτεραιότητα για την Εταιρεία μας, φροντίζουμε να επιμορφώνουμε το προσωπικό μας σχετικά με τις νέες πολιτικές και πρακτικές που υιοθετούμε. Μέσα στο 2021, **733 εργαζόμενοι** συμμετείχαν σε **330 ώρες πιστοποίησης** του διεθνούς προτύπου ISO 27001:2013.

### Εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης

Το 2021 συνεχίσαμε την πρωτοβουλία να οργανώνουμε εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης, διαχέοντας τη γνώση στους συναδέλφους μας. Ενδεικτικά, αναφέρουμε τα σεμινάρια: Python, Excel Basic, Advanced Excel, Ενημέρωσης Ανεξάρτητων Αρχών και WINDGenius. Με τις ενέργειες αυτές συμπληρώθηκαν **722 ώρες εκπαίδευσης** που κάλυψαν εκπαιδευτικές ανάγκες διαφορετικών ομάδων με τη συμμετοχή πάνω από **211 στόμων**.

## Διαχείριση Ταλέντου & Προγραμματισμός Διαδοχής

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

### Εσωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Ενθαρρύνουμε τους εργαζομένους της WIND Ελλάς να εξερευνηθούν ευκαιρίες εξέλιξης σε άλλες ομάδες και λειτουργίες της Εταιρείας. Έτσι, όταν προκύπτουν νέες θέσεις εργασίας, επιλέγουμε κατά προτεραιότητα μεταξύ των υφιστάμενων εργαζομένων, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Μέσα στο 2021, 12% περίπου των εργαζομένων της WIND Ελλάς έκαναν ένα σημαντικό βήμα εξέλιξης είτε προαγόμενοι, αλλάζοντας αρμοδιότητες ή μετακινούμενοι σε νέες ομάδες.

### Εξωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Υποστηρίζουμε και συμμετέχουμε σε πολλαπλές ημερίδες καριέρας με στόχο την προσέλκυση υποψηφίων, την ενημέρωσή τους για τις ευκαιρίες εργασίας και ανάπτυξης στην WIND Ελλάς, αλλά και την ανάδειξη της εικόνας της Εταιρείας ως εργοδότη. Το 2021 συμμετείχαμε στις ημέρες καριέρας ελληνικών πανεπιστημίων (ΟΠΑ MBA Career Days, ALBA Career Forum, Career Days@Deree College, ReGeneration κ.ά.), οι οποίες λόγω συνθηκών COVID πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά.



### WIND Young Talents - Graduate Trainee Program

Από τον Οκτώβριο του 2015, η Εταιρεία μας έχει υλοποιήσει 3 κύκλους του «WIND Young Talents - Graduate Trainee Program», εντάσσοντας στο δυναμικό της πάνω από 30 νέους απόφοιτους πανεπιστημίου με μεταπτυχιακό τίτλο, ταλέντο και θέληση, χωρίς προηγούμενη σχετική εργασιακή εμπειρία. Με έμφαση στις ψηφιακές δεξιότητες του σήμερα και τον καινοτόμο τρόπο σκέψης, προσκαλέσαμε νέους και νέες να δηλώσουν συμμετοχή μέσα από το διαδραστικό microsite του προγράμματος windyountalents.gr. Στον 4<sup>ο</sup> κύκλο του WIND Young Talents, το μήνυμά ήταν «Δεν έχεις εμπειρία; Τώρα έχεις μεγάλη ευκαιρία».

Μέσα από μια συστηματική και εξειδικευμένη διαδικασία επιλογής που περιλαμβάνει Cognitive Tests, Assessment Centers και συνεντεύξεις με την ομάδα Ανθρώπινου Δυναμικού και top-level στελέχη της Εταιρείας, τα νέα ταλέντα που ξεχωρίζουν, προσλαμβάνονται με σύμβαση αορίστου χρόνου και ξεκινούν το «ταξίδι» τους στη Wind Ελλάς.

### Incubators

Το 2019, για πρώτη φορά ξεκινήσαμε μια νέα πρωτοβουλία με σκοπό την εξειδίκευση νέων ανθρώπων και τη σύνδεσή τους με την αγορά εργασίας. Οι Incubators, αφού ολοκληρώσουν την κατάρτισή τους σε ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας, μπορούν να απορροφηθούν οργανικά

στην Εταιρεία, εφόσον υπάρξουν αντίστοιχες ανάγκες. Ενδεικτικά, η πρωτοβουλία αυτή ξεκίνησε με την ομάδα του CRM και στην πορεία διευρύνθηκε και σε άλλα τμήματα, όπως το Marketing και το Network. Για το 2021, **4 νέοι incubators** προστέθηκαν στα τμήματα του **IS & Digital Services**.

### Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

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

### Αμφίδρομη Επικοινωνία

Αξιοποιούμε όλα τα σύγχρονα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας, με σκοπό να ενημερώνουμε τους εργαζομένους για θέματα που τους απασχολούν άμεσα. Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας ανοιχτού και εποικοδομητικού διαλόγου που χρησιμοποιούμε είναι τόσο έρευνες, εργαστήρια, συναντήσεις, ηλεκτρονική επικοινωνία, το πρόσφατα ανανεωμένο WIND Intranet στο οποίο φιλοξενούνται καθημερινά όλα τα νέα που αφορούν την Εταιρεία και τον κλάδο μας, όσο και οι πιο σύγχρονες πλατφόρμες όπως το Microsoft Teams.

Σε ειδικές περιπτώσεις δημιουργούνται και ειδικά microsite για εσωτερική χρήση, με στόχο να παρέχουν επαρκή πληροφόρηση και καθοδήγηση στους συναδέλφους μας γύρω από γεγονότα που τους ενδιαφέρουν.

## Νέο HRMS – WIND Digital For Me

Το 2021, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού και της τεχνολογικής εξέλιξης της Εταιρείας, εισήχθη ένα νέο HRMS σύστημα βασισμένο στην πλατφόρμα της Oracle και παραμετροποιημένο επάνω στις ανάγκες των ανθρώπων της Wind Ελλάς. Με στόχο να αναβαθμίσουμε την καθημερινότητά μας από απλά μέχρι και πιο σύνθετα θέματα, η νέα αυτή πλατφόρμα αντικαθιστά το me@WIND, που χρησιμοποιούνταν από το σύνολο της Εταιρείας, και αυτοματοποιεί πολλές διαδικασίες. Έτσι, κερδίζουμε μεγαλύτερη ταχύτητα στους χρόνους εκτέλεσης και τη γραφειοκρατία. Όλα λειτουργούν σε mobile λογική και οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή, εύκολα και γρήγορα.

### Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων (Pulse Check)

Έχοντας εισάγει το θεσμό του Pulse Check ήδη από το 2020, συνεχίσαμε για μία ακόμη χρονιά να αξιοποιούμε αυτόν τον σημαντικό θεσμό για να λάβουμε στοχευμένο feedback από τους ανθρώπους μας και να ενεργήσουμε πάνω σε αυτό, σχεδιάζοντας «quick win action plans» εντός των ομάδων. Στο Pulse Check του Απριλίου 2021 είχαμε τη χαρά να δούμε ένα ακόμη υψηλότερο ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων της Wind Ελλάς, το οποίο έφτασε το 91%.

Επιπλέον, είμαστε υπερήφανοι που για μια ακόμη χρονιά πετύχαμε αύξηση, σε σχέση με το Pulse Check του 2020, τόσο στα ποσοστά που αφορούν στη Δέσμευση (Engagement) των ανθρώπων μας (αύξηση κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες), όσο

και στα ποσοστά που αφορούν στην ύπαρξη ενός Υποστηρικτικού Περιβάλλοντος (Enablement) στον οργανισμό (αύξηση κατά 6 ποσοστιαίες μονάδες).

### Digital Transformation και Wind DigitAll campaign

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

### Τράπεζα Αίματος Εργαζομένων – Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Πρόκειται για μια από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες μας, η οποία λειτουργεί από το 2002 και έκτοτε υλοποιείται δύο φορές το χρόνο. Από το 2002 έως σήμερα, η Τράπεζα Αίματος απαριθμεί συνολικά **1.443 εθελοντικές συμμετοχές**. Το **2021** η Τράπεζα Αίματος **κάλυψε ανάγκες 17 συνανθρώπων** μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με **33 μονάδες αίματος**.

### Εκδηλώσεις και θεατρικές παραστάσεις για τους μικρούς μας φίλους

Στο 2021 προχωρήσαμε σε συνεργασίες με θέατρα και δώσαμε στους εργαζομένους μας ενδιαφέρουσες και δημιουργικές επιλογές για να χαρούν με τα παιδιά τους τις γιορτινές ημέρες των Χριστουγέννων. Με αυτόν τον τρόπο, **44 συνάδελφοι με τις οικογένειές τους** έλαβαν προσκλήσεις για τις θεατρικές παραστάσεις. Επιπλέον, σε συνεργασία με το Christmas Factory και το Playmobil Fun Park, **42 παιδιά εργαζομένων** μας μαζί με τους γονείς τους είχαν την ευκαιρία να διασκεδάσουν μέσα από συναρπαστικές δραστηριότητες.



ΑΓΟΡΑ

# ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΜΕ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Στη Wind Ελλάς προτρέπουμε τους πελάτες να συνεργάζονται μαζί μας, εξασφαλίζοντάς τους υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και αξιοπιστία προϊόντων. Οι πελάτες μάς επιλέγουν γιατί μπορούν να βασιστούν σε εμάς, για να τους παρέχουμε υπηρεσίες που υποστηρίζονται από ένα ισχυρό δίκτυο. Ακούμε τους πελάτες μας και ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες τους, ώστε να συμμετέχουν στη νέα ψηφιακή οικονομία. Ακολουθούμε ορθές επιχειρηματικές πρακτικές, σωστές διαδικασίες και ηθικά πρότυπα. Το «να κάνουμε το σωστό» αποτελεί για εμάς ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

## Η Προσέγγισή μας

Εστιάζουμε στην παροχή εξαιρετικής εμπειρίας για κάθε υπηρεσία και από κάθε σημείο επαφής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, εξελίσσοντας συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.

### Customer Experience Transformation

Η άριστη εμπειρία του πελάτη, σε όλα τα σημεία επαφής μαζί του, αποτελεί προτεραιότητα και όλες οι διαδικασίες σχεδιάζονται και υλοποιούνται με στόχο την εξασφάλισή της.

Το 2021 δημιουργήσαμε δυο νέες υπηρεσίες, για να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες των συνδρομητών άμεσα και έγκαιρα:

- application tracker, που δίνει εικόνα σε κάθε στάδιο της ενεργοποίησης μιας αίτησης σε σταθερή και κινητή
- ticket tracker, όπου παρακολουθείται σε πραγματικό χρόνο η πορεία επίλυσης ενός τεχνικού θέματος σταθερής τηλεφωνίας

Παράλληλα, αναπτύχθηκε η λειτουργία Wi-Fi Genius, μέσα από την οποία οι χρήστες ελέγχουν την κατάσταση του wi-fi δικτύου στο χώρο που βρίσκονται και βρίσκουν προτεινόμενες λύσεις για την καλύτερη απόδοσή του.

Επίσης, η ενεργοποίηση νέας καρτοκινητής έχει περάσει στην ψηφιακή εποχή. Οι συνδρομητές πλέον έχουν τη δυνατότητα να κάνουν αίτηση για νέα σύνδεση εύκολα και γρήγορα, μέσω ψηφιακής ταυτοποίησης και ηλεκτρονικής υπογραφής.

Το Customer Experience Transformation συνεχίζεται με αμείωτο ρυθμό, ώστε να αποτελεί ένα από τα βασικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Wind Ελλάς στο χώρο των τηλεπικοινωνιών.

Τα αποτελέσματά του αποτυπώνονται στους σχετικούς εταιρικούς λειτουργικούς δείκτες, όπως π.χ. μείωση κλήσεων στα κέντρα εξυπηρέτησης, μείωση μέσου χρόνου διαχείρισης πελάτη, αύξηση του ποσοστού επίλυσης των θεμάτων πελατών κατά την κλήση κ.λπ, χτίζοντας έτσι σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας.

### Σε μία ακόμη ιδιαίτερα απαιτητική χρονιά σημειώσαμε συστηματική πρόοδο:

#### Στην κινητή τηλεφωνία

- Πάνω από τη μισή βάση πελατών συμβολαίου κινητής έχει απελευθερώσει τη χρήση του, απολαμβάνοντας τα προγράμματα W 3GB / W 10GB / W Unlimited GB.
- Οι συνδρομητές που χρησιμοποιούν data από το κινητό τους αυξήθηκαν κατά 18% μέσα σε ένα χρόνο, ενώ η χρήση data αυξήθηκε κατά 77% το 2021 σε σχέση με το 2020.
- Η συνδρομητική μας βάση αναπτύχθηκε κατά 10% αποδεικνύοντας ότι όλο και περισσότεροι συνδρομητές εμπι-

στεύονται τη Wind Ελλάς για την επικοινωνία τους με διακράτηση του μεριδίου των συνδρομητών που χρησιμοποιούν smartphone και αξιοποιούν τις υπηρεσίες data σε πολύ υψηλά επίπεδα που αγγίζουν το 79%.

- Ο αριθμός των ενεργών συνδρομητών καρτοκινητής F2G που χρησιμοποιούν το myF2G App κάθε μήνα, το 2021 αυξήθηκε στο 48%.
- Αντίστοιχα, η συμμετοχή του online καναλιού στις ενεργοποιήσεις προπληρωμένων πακέτων αυξήθηκε στο 49% σε σχέση με 40% το 2020.
- Συνολικά η μέση data χρήση ανά ενεργό συνδρομητή αυξήθηκε κατά 61% το 2021, φτάνοντας τα 3,2GB

#### Στη σταθερή τηλεφωνία και το Internet

- Αυξήσαμε τη βάση των συνδρομητών κατά 4,3%.
- Αυξήσαμε τη βάση των συνδρομητών σε δίκτυα νέας γενιάς πάνω από 37%.

#### Στις συνδυαστικές υπηρεσίες Κινητής και Σταθερής

- Σημαντική αύξηση σε νοικοκυριά με υπηρεσίες σύγκλισης κατά 11% από το 2020 στο 2021, φτάνοντας τα 279.015 νοικοκυριά.
- Σημαντική διεύδυση δικτύων νέας γενιάς στη βάση των νοικοκυριών μας που αυξήθηκε κατά 24% από το 2020 στο 2021.

#### Στη συνδρομητική τηλεόραση

- Η Wind Vision ολοκλήρωσε το 2021 με 71.000 συνδρομητές.
- Υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης με υβριδικό αποκωδικοποιητή (Digital Terrestrial & OTT) Android TV στην Ελλάδα, βασισμένο στο λειτουργικό σύστημα της Google, που δίνει πρόσβαση σε περισσότερες από 7.000 εφαρμογές ειδικά προσαρμοσμένες για την οθόνη των οικιακών συσκευών τηλεόρασης.
- Στρατηγική συνεργασία με διεθνείς παρόχους περιεχομένου (π.χ. Netflix, FOX, Disney, National Geographic, Spotify, Amazon Prime Video κ.ά.).
- Δωρεάν πρόσβαση στο περιεχόμενο από έως και 4 φορητές συσκευές επιπλέον του αποκωδικοποιητή και δυνατότητα ταυτόχρονης παρακολούθησης από 3 συσκευές (αποκωδικοποιητής + 2 έξτρα).
- Δυνατότητα παρακολούθησης σε τηλεοράσεις συμβατές με τη λειτουργία Chromecast μέσω της εφαρμογής Wind Vision για smartphone και tablet.
- Πρώτη υπηρεσία στην Ελλάδα με δυνατότητα πληρωμής του Netflix χωρίς πιστωτική κάρτα, μέσω του λογαριασμού των συνδρομητών της Wind Vision.



# Ένα ιστορικό κτήριο ανασπνέει ξανά μέσα από την τεχνολογία



Το μεγαλύτερο κατάστημα της Wind Ελλάς στεγάζεται στο ιστορικό κτήριο του Μερόπειου Ιδρύματος. Ένα σημαντικό αρχιτεκτόνημα του παρελθόντος, με πάνω απο 100 χρόνια ζωής άνοιξε νέο κύκλο ζωής και μετατράπηκε ολόκληρο σε ένα από τα πιο «πράσινα» καταστήματα της χώρας, ενσωματώνοντας αξίες της βιώσιμης ανάπτυξης.

## Ολοζώντανο παράδειγμα κυκλικής οικονομίας

Στο κτήριο ενσωματώθηκαν σύγχρονες πρακτικές για την επέκταση της ζωής του και την ενεργειακή του αναβάθμιση, πάντα με σεβασμό στην ιστορία του.

Η φιλοσοφία αυτού του κλιματικά ουδέτερου καταστήματος βασίζεται στον υπολογισμό του ανθρακικού αποτυπώματός του, δηλαδή της ποσότητας των αερίων του θερμοκηπίου που εκλύονται από τη λειτουργία του, όπως μέσω της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και της μεταφοράς εργαζομένων.

Το καινούργιο κατάστημα της Wind Ελλάς έλαβε πιστοποίηση από το Κέντρο Αειφορίας CSE, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο Greenhouse Gas Protocol και το ISO 14064, και τα δεδομένα επαληθεύτηκαν από τον έγκριτο φορέα πιστοποίησης First Climate.

## Ένας 100% ψηφιακός χώρος

Το νέο κατάστημα βρίσκεται στην Καλλιθέα, στην οδό Δαβάκη 62 και Αριστείδου, και αποτελεί το μεγαλύτερο φυσικό κατάστημα της Wind Ελλάς. Smartphone corners, χώροι μοναδικής εμπειρίας θέασης Wind Vision σαν προσωπικό Home cinema, σημεία παρουσίασης προγραμμάτων σταθερής και κινητής WIND ONE και business corner ειδικά διαμορφωμένο για τους εταιρικούς πελάτες, είναι μόνο μερικά από τα χαρακτηριστικά σημεία μέσα στο κατάστημα. Οι πελάτες μπορούν να συζητήσουν με τους εξειδικευμένους συνεργάτες της Wind Ελλάς τις λύσεις και τα εργαλεία που χρειάζονται στην καθημερινότητά τους, προσωπική και επαγγελματική, ώστε να απολαμβάνουν τη νέα ψηφιακή πραγματικότητα με τους πιο σύγχρονους τρόπους.





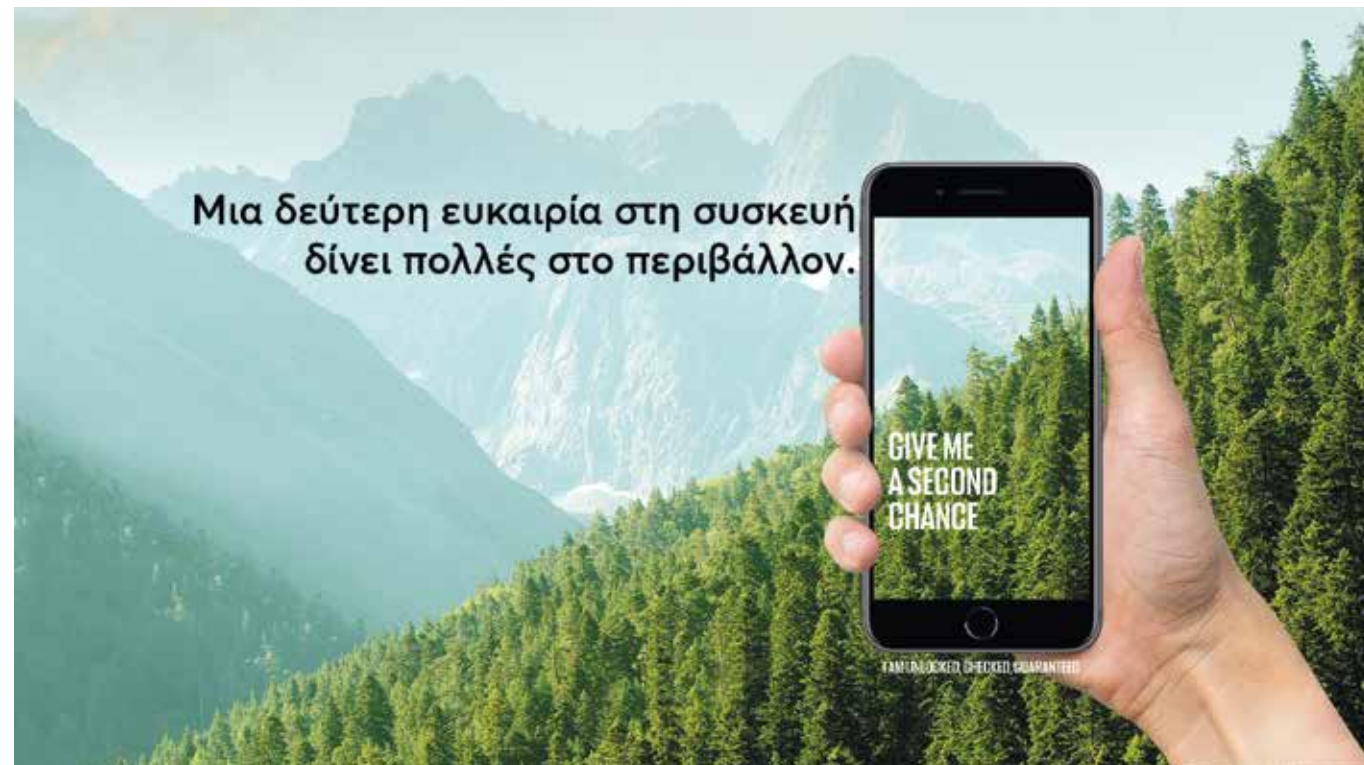
### Give me a second chance

Πρωθούμε την κυκλική οικονομία μέσα από τη συνεργασία με την TCCM και τη δράση «GIVE ME A SECOND CHANCE», που δίνει δώρο με κάθε νέα σύνδεση WIND ONE μια ανακυκλωμένη/ανακατασκευασμένη συσκευή iPhone 8 64GB.

Η δράση «GIVE ME A SECOND CHANCE» ενθαρρύνει τους καταναλωτές να αποκτήσουν μία νέα συσκευή και να συμβάλουν στη μείωση ρύπων, ενώ παράλληλα διασφαλίζει ότι κάθε συσκευή χρησιμοποιείται στο μέγιστο των δυνατοτήτων της για έναν βιώσιμο πλανήτη.

Τα «GIVE ME A SECOND CHANCE» smartphones υπόκεινται σε διπλό έλεγχο σε software και hardware και δοκιμάζονται εκτενώς (σε περισσότερα από 40 σημεία) πριν διατεθούν προς πώληση, ώστε να είναι εξίσου αξιόπιστα με μία νέα συσκευή. Η ανακατασκευασμένη/ανακυκλωμένη συσκευή iPhone 8 64GB, με τη βεβαίωση ποιότητας χρήσης και σε άριστη κατάσταση λειτουργίας, διατίθεται σε συσκευασία φτιαγμένη από 100% ανακυκλωμένα υλικά, με τις απαραίτητες πιστοποιήσεις και εγγύηση 12 μηνών.

Τα smartphones που επιλέγονται και ανακατασκευάζονται είναι αποκλειστικά αξιολόγησης Α' (Grade A), που σημαίνει ότι είναι 100% λειτουργικά, έχουν περάσει με επιτυχία όλους τους ελέγχους και είναι σε άριστη κατάσταση, διασφαλίζοντας έτσι την υψηλή ποιότητα και αξιοπιστία που παρέχει μία νέα συσκευή.



### Εκπαίδευση των συνεργατών μας

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

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

Για τη διεξαγωγή των εκπαιδευτικών προγραμμάτων χρησιμοποιούνται συνδυαστικές μέθοδοι, ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο αποτέλεσμα. Έχοντας ήδη αναπτύξει την digital εκπαίδευση από το 2018, και το 2021 μπορέσαμε να ανταποκρι-

θούμε αδιαλείπτως στις εκπαιδευτικές ανάγκες των καναλιών με τη χρήση των παρακάτω μεθόδων:

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

Κατά τη διάρκεια του 2021, σε όλες τις παραπάνω μεθόδους, πραγματοποιήθηκαν 97.507 εκπαιδευτικές ώρες σε 2.473 επαγγελματίες εκπροσώπους των πωλήσεων και της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των συνεργατών μας και της Εταιρίας μας.

### Green panda

Με σκοπό να συμβάλλουμε στη βιώσιμη ανάπτυξη και να ενθαρρύνουμε την κυκλική οικονομία, το 2021 ξεκινήσαμε τη συνεργασία μας με την GREEN PANDA που επισκευάζει, ανακυκλώνει και επαναχρησιμοποιεί υλικά με στόχο την παραγωγή καινούργιων συσκευών. Μέσω των ATMs GREEN PANDA, οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, να πουλήσουν το smartphone τους και να λάβουν ένα ποσό μέχρι και 1.170

ευρώ για να το αξιοποιήσουν σε μια καινούργια συσκευή.

Αξίζει να αναφερθεί ότι για κάθε ανακυκλωμένο smartphone εξασφαλίζεται μείωση 60 κιλών CO<sub>2</sub>. Επίσης εξοικονομούνται 50γρ. σιλικόνης, 20γρ. αλουμίνιου, 15γρ. χαλκού, 10γρ. πλαστικού και 10γρ. βαρέων μετάλλων που απαιτούνται για την παραγωγή κάθε νέας συσκευής. Ακόμα και σε περιπτώσεις παλαιότερων smartphones μηδενικής αξίας, ο καταναλωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει το ATM της GREEN PANDA και να συμβάλει στην υπεύθυνη ανακύκλωσή του, που αποτελεί απαραίτητη συνθήκη για ένα βιώσιμο μέλλον.

Η Wind Ελλάς είναι ο πρώτος πάροχος τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα που ενώνει δυνάμεις με την GREEN PANDA και προσφέρει καινοτόμες retail λύσεις στους καταναλωτές της. Τα καταστήματα WIND αποτελούν σημαντικό αρωγό στην προσπάθεια να μειώσουμε το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα και να δημιουργήσουμε αξία στην κοινωνία.



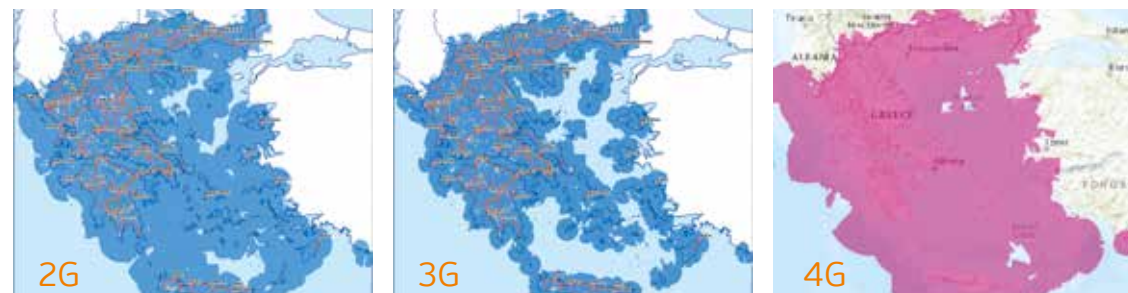
## Ανάπτυξη δικτύου με υπευθυνότητα

Από την ίδρυσή μας επενδύουμε εντατικά σε υποδομές και στην ανάπτυξη του δικτύου μας με υπευθυνότητα και ευαισθησία απέναντι στη δημόσια υγεία και το περιβάλλον. Στόχος της στρατηγικής μας είναι να συμβάλλουμε στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας μας και να κάνουμε πραγματικότητα την ψηφιακή πρόσβαση σε κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών, με στόχο την ισότιμη συμμετοχή στο ψηφιακό μέλλον.

2020		
Το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας	Στο τέλος του 2020, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου όπως εμφανίζεται στο report της ΕΕΤΤ για το Η2 2020 άγγιξε το:	2G: 99,4% 3G: 95,2% 4G: 98,1%
	Πρόκειται για τη δημιουργία ενός εντελώς νέου ραδιοδίκτυου που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband έως:	42 Mbps for 3G 300 Mbps for 4G
	Στην παρούσα φάση του έργου έχει ολοκληρωθεί ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν πιλοτικά:	Το σύνολο της ελληνικής επικράτειας χωρίς εξαιρέσεις
	5G Δίκτυο: Στο τέλος του 2020 αναπτύχθηκε σε επιλεγμένες περιοχές της:	Αττικής και Θεσσαλονίκης
	Κατά το 2020, έγινε επέκταση σε:	0
Το δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας	Αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε περίπου:	Πραγματοποιήθηκαν 232 αναβαθμίσεις κυκλωμάτων σε 142 σταθμούς σταθερής
	Διεθνής Χωρητικότητα	1290 Gbps
	GR-IX	70 Gbps
	Συν-εγκαταστάσεις σε Τηλεπικοινωνιακούς Κόμβους	328
	Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ:	Ελλάδας - Ιταλίας Κρήτης - Πελοποννήσου Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας
	Αναφορικά με την κάλυψη του VDSL η Wind Ελλάς μέχρι το τέλος του 2020 έφτασε σε Αστικά Κέντρα	236 αστικά κέντρα
	Κατά το τέλος του 2020 είχε ολοκληρωθεί η εγκατάσταση NGA υποδομών FTTB/FTTC/FTTH	FTTC: 1985 KVs FTTH: 37 KVs (4 KVs Καλαμάτα, 20 KVs Λάρισα, 13 Κεραμεικός) FTTC-FTTH: 300.153 συνδρομητές. FTTC ΠΕΡΙΟΧΕΣ: Καλαμάτα, Αλμυρός, Ακαδημίας Λάρισα, Φιλελλήνων Λάρισα, Θουρία, Καλλιθέα, Πειραιάς, Νίκαια, Κορυδαλλός, Κερατσίνι, Αγία Βαρβάρα, Χαϊδάρη, Αιγάλεω, Λάρισα, Παύλου Μελά Θεσσαλονίκη, Νέα Βάρνα Θεσσαλονίκη, Αμπελόκηποι Θεσσαλονίκη, Ίλιον, Κεραμεικός, Κυπαρισσία, Λουτράκι, Μάνδρα, Νέα Πέραμος, Ραφήνα
H/M ακτινοβολία & μετρήσεις	Το 2020 πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις από τη Wind Ελλάς είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης Σταθμών Βάσης είτε μετά από αιτήματα πολιτών	Το 2020 πραγματοποιήθηκαν 10 H/M σε σταθμούς της Wind Ελλάς είτε από το εργαστήριο της Victus είτε από Πανεπιστημιακά Ιδρύματα κατόπιν ανάθεσής μας

### Πληθυσμιακή κάλυψη

2020 Χάρτες κάλυψης κινητού δικτύου



2021 input		
Το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας	Στο τέλος του 2021, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου όπως εμφανίζεται στο report της ΕΕΤΤ για το Η2 2021 άγγιξε το:	2G: 99,4% 3G: 95,2% 4G: 98,1% 5G: 36%
	Πρόκειται για τη δημιουργία ενός εντελώς νέου ραδιοδίκτυου που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband έως:	42 Mbps for 3G 450 Mbps for 4G 1.7 Gbps for 5G
	Στην παρούσα φάση του έργου έχει ολοκληρωθεί ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν πιλοτικά:	Το σύνολο της ελληνικής επικράτειας χωρίς εξαιρέσεις
	5G Δίκτυο: Στο τέλος του 2020 αναπτύχθηκε σε επιλεγμένες περιοχές της:	Αττικής, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Πάτρας, Καλαμάτας, Τρικάλων, Βόλου, Ιωαννίνων, Λάρισας, Λαμίας, Ξάνθης, Χαλκίδας, Αλεξανδρούπολης, Κυκλάδων (Πάρος/Νάξος/Μύκονος/Σαντορίνη), Κρήτης (Ηράκλειο/Χανιά), Ρόδου (σύνολο σταθμών ανά την επικράτεια ~600 σταθμοί)
	Cellular IoT Δίκτυο (LTE-M /NB -IoT): Στο τέλος του 2021 αναπτύχθηκε σε επιλεγμένες περιοχές της:	Αττικής, Θεσσαλονίκης και Μυκόνου (σύνολο σταθμών ~45)
Το δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας	Κατά το 2020, έγινε επέκταση σε:	LLU/RSS
	Αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε περίπου:	Πραγματοποιήθηκαν 93 αναβαθμίσεις κυκλωμάτων σε 70 σταθμούς σταθερής
	Διεθνής Χωρητικότητα	2290 Gbps
	GR-IX	210Gbps
	Συν-εγκαταστάσεις σε Τηλεπικοινωνιακούς Κόμβους	328
	Υποβρύχια Καλώδια Οπτικών Ινών μεταξύ:	Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας και Κρήτης - Πελοποννήσου
	Αναφορικά με την κάλυψη του VDSL η Wind Ελλάς μέχρι το τέλος του 2021 έφτασε σε Αστικά Κέντρα	238 αστικά κέντρα
Κατά το τέλος του 2021 είχε ολοκληρωθεί η εγκατάσταση NGA υποδομών FTTB/FTTC/FTTH	FTTC: 64.584 γραμμές (Κωστή, Σόλωνος, Πατήσια, Κολωνός, Φιλελλήνων, Κεραμεικός, Ακαδημίας, Καλαμάτα, Ραφήνα Α) FTTC-FTTH: 422.633 γραμμές FTTC ΠΕΡΙΟΧΕΣ: Καλαμάτα, Αλμυρός, Ακαδημίας Λάρισα, Φιλελλήνων Λάρισα, Θουρία, Καλλιθέα, Νίκαια, Κορυδαλλός, Κερατσίνι, Αγία Βαρβάρα, Χαϊδάρη, Αιγάλεω, Λάρισα, Παύλου Μελά Θεσσαλονίκη, Νέα Βάρνα Θεσσαλονίκη, Αμπελόκηποι Θεσσαλονίκη, Ίλιον, Κεραμεικός, Κυπαρισσία, Λουτράκι, Μάνδρα, Νέα Πέραμος, Ραφήνα Α, Κνωσσός, Θέρισος, Πατήσια, Κολωνός, Κάρολος, Τύρναβος, Σόλωνος, Φορτέζο, Αριάδνη, Γκάζι, Αμαλιάδα, Μεγαλόπολη, Περιγιάλι, Κιάτο, Βέλο, Βραχάτι, Νέα Κίος	
H/M ακτινοβολία & μετρήσεις	Το 2021 πραγματοποιήθηκαν H/M σε σταθμούς της Wind Ελλάς είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης Σταθμών Βάσης είτε μετά από αιτήματα πολιτών	Το 2021 πραγματοποιήθηκαν 8 H/M σε σταθμούς της Wind Ελλάς είτε από το εργαστήριο της Victus είτε από Πανεπιστημιακά Ιδρύματα κατόπιν ανάθεσής μας

### Πληθυσμιακή κάλυψη

2021 Χάρτες κάλυψης κινητού δικτύου



# Μουσείο Μπενάκη

## Το πρώτο 5G Μουσείο στην Ελλάδα

Μετασχηματίζουμε ψηφιακά το πολιτιστικό τοπίο και τον τρόπο που το κοινό βιώνει την τέχνη και την ιστορία.

Τη δυνατότητα να συνδέονται είτε μέσω του 5G δικτύου της είτε δωρεάν μέσω wi-fi στο δίκτυο νέας γενιάς οπτικών ινών WIND FIBER με ταχύτητες που αγγίζουν τα 200 Mbps προσφέρει η WIND Ελλάς στους επισκέπτες του Μουσείου Μπενάκη. Χάρη στις δυνατότητες που προσφέρει το δίκτυο νέας γενιάς οπτικών ινών WIND Fiber, οι επισκέπτες του μουσείου μπορούν να βιώσουν μία ξεχωριστή εμπειρία τέχνης και ιστορίας, μέσα από εικονικές εμπειρίες και παραγωγές επαυξημένης πραγματικότητας (augmented reality).

Το έργο του ψηφιακού μετασχηματισμού του Μουσείου Μπενάκη από τη WIND Ελλάς ξεκίνησε από το εμβληματικό κτήριο της Πειραιώς 138 και του Μουσείου Ελληνικού Πολιτισμού και θα επεκταθεί και στα υπόλοιπα κτήρια του Μουσείου το επόμενο διάστημα. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο μέσος ετήσιος αριθμός επισκεπτών στα παραρτήματα του Μουσείου Μπενάκη που μπορούν να περιηγηθούν και να θαυμάσουν χιλιάδες εκθέματα από όλον τον κόσμο ξεπερνά τις 500.000.

Η WIND Ελλάς, ως ένας ολοκληρωμένος πάροχος υπηρεσιών επικοινωνίας και τεχνολογίας, είναι αρωγός στην προσπάθεια ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας και συμβάλλει σε ένα έργο που δίνει νέες δυνατότητες στον πολιτιστικό τομέα. Μέσω αυτής της συνεργασίας, η Εταιρεία μετασχηματίζει ψηφιακά το πολιτιστικό τοπίο και τον τρόπο που το κοινό βιώνει την τέχνη και την ιστορία και κάνει την τεχνολογία σύμμαχο για το πολιτιστικό προϊόν της χώρας.



Περισσότεροι από 4.000 γιατροί παγκοσμίως παρακολούθησαν την πρωτοποριακή επέμβαση σε ζωντανή μετάδοση μέσω οπτικής ίνας της WIND Ελλάς.

Η Wind Ελλάς, ως αποκλειστικός τηλεπικοινωνιακός πάροχος του Metropolitan General αλλά και των υπόλοιπων θεραπευτηρίων του Hellenic Healthcare Group (HHG), παρέχει οπτική ίνα υψηλών ταχυτήτων για τις ανάγκες της μετάδοσης της πρωτοποριακής τεχνικής της Ενδοσκοπικής Υποβληνογόνιας Διατομής (ESD). Μέσω του δικτύου νέας γενιάς της WIND Ελλάς, πραγματοποιήθηκε σε live-streaming μετάδοση ενδοσκοπική εκτομή πρώιμου γαστρικού καρκίνου με την τεχνική της Ενδοσκοπικής Υποβληνογόνιας Διατομής (ESD), μέσω της μεγαλύτερης παγκόσμιας διαδικτυακής πλατφόρμας εκδηλώσεων ενδοσκόπησης, το Endoscopy On Air (endoscopyonair.com), με εγγεγραμμένους γαστρεντερολόγους από όλον τον κόσμο.



## Πρωθώντας τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

### Internet of Things

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

## Υπηρεσίες CLOUD

### WIND ONE Pro

Με στόχο την υποστήριξη της ολοένα και αυξανόμενης ανάγκης για τηλεργασία και την παροχή ουσιαστικής επιχειρησιακής συνέχειας στους οργανισμούς, δημιουργήσαμε τη νέα cloud υπηρεσία τηλεφωνικού κέντρου και λειτουργιών collaboration, WIND ONE pro (video και audio conferencing, chatting, file sharing). Μέσω της νέας υπηρεσίας οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε όλες τις εταιρικές εφαρμογές από το κινητό ή το tablet τους, από όπου κι αν βρίσκονται. Η νέα υπηρεσία cloud προσφέρει μία παραγωγική και εξαιρετική εμπειρία χρήστη στους εργαζομένους, ενώ ταυτόχρονα μειώνει τα λειτουργικά έξοδα των εταιρειών, καθώς και τις εκπομπές ρύπων από τη μετακινήσεις των εργαζομένων προς κι από την εργασία τους.

### NarrowBand Internet of Things (NB-IoT)

Με το δίκτυο της NarrowBand Internet of Things (NB-IoT) προσφέρουμε νέες εξασθενωμένες λύσεις σε όλους τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις που θέλουν να υλοποιήσουν άμεσα τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, υποστηρίζοντας το οικοσύστημα εφαρμογών και υπηρεσιών που δημιουργούνται για τις έξυπνες πόλεις. Η τεχνολογία NB-IoT είναι εξειδικευμένη για εφαρμογές Internet of Things και παρέχει σημαντικά τεχνικά και οικονομικά οφέλη, ώστε οι εφαρμογές αυτές να επιτύχουν σημαντικές οικονομίες κλίμακας.

### 5G Stand Alone (5GSA) για εφαρμογές ρομποτικής

Η Wind Ελλάς σε συνεργασία με την την Mygmx Inc. (Material Handling Robotics) εφαρμόζει για πρώτη φορά στην Ελλάδα την επόμενη γενιά δικτύων 5G Stand Alone (5GSA) για εφαρμογές ρομποτικής. Πρόκειται για το πρώτο δίκτυο πέμπτης γενιάς στη χώρα μας που χρησιμοποιεί αυτήν την τεχνολογία και αποτελεί την τελευταία λέξη στην αρχιτεκτονική δικτύων.

Η τεχνολογία 5GSA είναι απαραίτητη για την παροχή του υψηλού εύρους ζώνης, της χαμηλής απόκρισης (latency) και της υψηλής αξιοπιστίας, στοιχεία απαραίτητα για την ομαλή και ασφαλή λειτουργία σε τομείς της Βιομηχανίας 4.0, τομείς που τα δίκτυα πέμπτης γενιάς θα αναδιαμορφώσουν ριζικά το επόμενο διάστημα.

### WIND Fleet Management

Η υπηρεσία WIND Fleet Management προσφέρει τη δυνατότητα σε εταιρείες, επαγγελματίες, δημόσιους φορείς,

ιδιωτικούς και ιδρύματα που διαχειρίζονται στόλο οχημάτων και μεταφορικών μέσων, να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα, να κατανείμουν καλύτερα τους πόρους τους και να αυξήσουν την ασφάλεια και την παραγωγικότητά τους, βελτιώνοντας τις λειτουργίες και τις διαδικασίες τους. Στο πλαίσιο αυτό επιτυγχάνεται και σημαντική μείωση στο ενεργειακό αποτύπωμα (carbon footprint) της επιχείρησης.

### Με σεβασμό στο περιβάλλον

Οι χρησιμοποιούμενες συσκευασίες καθώς και ο εξοπλισμός είναι ανακυκλώσιμα και φέρουν σχετική σήμανση CE και κάθε επιπλέον απαιτούμενη πιστοποίηση για την ασφαλή χρήση τους από τους καταναλωτές, όπως ορίζει η σχετική Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία. Επίσης, βελτιώσαμε τη λειτουργικότητα, τη χρηστικότητα, την εμφάνιση, την ταχύτητα και τα εργαλεία του wind.gr ώστε να αποφεύγονται κλήσεις και επισκέψεις για πληροφορίες. Τέλος, προωθούμε την οικονομία στο χαρτί για λογαριασμούς και φακέλους με τη χρήση ηλεκτρονικού λογαριασμού.

## Υπεύθυνες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

### Προστασία ανηλίκων

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

### Υπεύθυνο marketing

Τα προγράμματα που διαθέτουμε είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με την επικοινωνία και το marketing, με σκοπό την πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή για τα πλεονεκτήματα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό και προωθητικό υλικό είναι σύννομο με τις διατάξεις του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης-Επικοινωνίας (ΕΚΔ-Ε), τις διατάξεις περί αθέμιτου ανταγωνισμού και προστασίας των καταναλωτών και την εν γένει κείμενη ελληνική νομοθεσία. Παρακολουθούμε και τηρούμε απαρέγκλιτα τους κανονισμούς/οδηγίες του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας (Σ.Ε.Ε). Το 2021 η Wind Ελλάς δεν είχε καμία προσφυγή για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά και παραβιάσεις αντιμονοπωλιακής και μονοπωλιακής νομοθεσίας.

### Αρχές Επικοινωνίας

Με κύριο μέλημα την τήρηση της δέσμευσής μας απέναντι στο συνδρομητή και την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτησή του, ορίζουμε τρεις βασικές αρχές επικοινωνίας που διέπουν τον τρόπο εργασίας μας:

### Υπευθυνότητα

Υποστηρίζουμε την επικοινωνία προϊόντων και υπηρεσιών με σαφήνεια και διαφάνεια, μέσα από κάθε κανάλι προώθησης. Οι ιστοσελίδες (wind.gr, F2g.gr, myQ.gr) και οι εφαρμογές (myWIND app, myF2G app, myQ app) αποτελούν βασικά κανάλια εξυπηρέτησης και επικοινωνίας με τους καταναλωτές, κάνοντας πιο εύκολη, απλή και γρήγορη τη διαδικασία διάθεσης των προϊόντων και των υπηρεσιών μας.

Αναγνωρίζοντας το δικαίωμα για ισότιμη πρόσβαση στις υπηρεσίες της Wind Ελλάς, προχωρήσαμε στην ενσωμάτωση εφαρμογής (widget) στις ιστοσελίδες μας με λειτουργίες προσβασιμότητας για άτομα με μειωμένη όραση, ακοή και γνωστικές δυσλειτουργίες.

Σε μια επιπλέον προσπάθεια ώστε το κοινό να λαμβάνει σωστή, κατανοητή και ξεκάθαρη ενημέρωση, γίνεται χρήση ερευνών ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα.

### Αμεσότητα

Συνεχίζουμε να επενδύουμε σε μια στρατηγική 360° επικοινωνίας, διατηρώντας πολλαπλά κανάλια διάθεσης των προϊόντων μας και επιλέγοντας άμεσους και ξεκάθαρους τρόπους προώθησης. Συνεχίζουμε να ενισχύουμε την online επικοινωνία και να παρέχουμε ενιαία online εμπειρία σε κάθε χρήστη μέσα από κάθε μέσο.

Φέτος προσθέσαμε στα ήδη υπάρχοντα κανάλια προώθησης των προϊόντων μας και δύο νέα digital κανάλια επικοινωνίας, όπως την εφαρμογή Viber, καθώς και τα in-app messages στις εφαρμογές μας, που εξέλιξαν ακόμα περισσότερο το customer experience και έχουν δώσει μια νέα δυναμική. Επιπλέον, προσφέρουμε τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης, γρήγορης πρόσβασης σε πληροφορίες, καθώς και εύκολης αγοράς υπηρεσιών και προϊόντων, μέσω του ηλεκτρονικού μας καταστήματος (WIND eShop), των εφαρμογών μας (apps) «myWIND App», «myF2G App» και «myQ App» αλλά και των σελίδων μας στα Μέσα Κοι-

νωνικής Δικτύωσης (Facebook, Instagram, LinkedIn και Twitter). Η ευκολία επικοινωνίας των χρηστών με την Wind Ελλάς ενισχύθηκε σημαντικά μέσω της παροχής digital σημείων εξυπηρέτησης, όπως το Online Chat για θέματα εξυπηρέτησης αλλά και πωλήσεων, η πρόσβαση στο οποίο πραγματοποιείται τόσο μέσω των sites (wind.gr, business.wind.gr, F2g.gr, myQ.gr) όσο και των εφαρμογών μας (apps) «myWIND App», «myF2G App» και «myQ App», διευκολύνοντας έτσι υπάρχοντες και δυνητικούς Consumer/Business πελάτες.

Επιπλέον, η δημιουργία ενός Online Help Hub, με απαντήσεις στις πιο συχνές ερωτήσεις των πελατών ανά θεματολογία, συντέλεσε σε ένα ολοκληρωμένο online support των χρηστών μέσω της άμεσης πρόσβασης στην πληροφορία που τους ενδιαφέρει. Τέλος η εφαρμογή myWIND έγινε πιο γρήγορη και εμπλουτίστηκε με νέες λειτουργίες για να απολαμβάνουν οι χρήστες πάντα την καλύτερη εμπειρία.

### Ειλικρίνεια

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



## Κώδικες Δεοντολογίας

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

- Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές (Απόφ. ΕΕΤΤ 488/82/30-7-2008), όπως ισχύει.
- Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (Απόφ. ΕΕΤΤ 578/29/15.10.2010), όπως ισχύει μετά την τροποποίηση του με την Απόφ. ΕΕΤΤ 923/12/17.02.2020.

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

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

### Διανοητική ιδιοκτησία, πνευματικά και συγγενικά δικαιώματα, απόρρητο επικοινωνιών και προσωπικά δεδομένα

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

Επιπροσθέτως, έχουμε υπογράψει συμβάσεις ή/και τελούμε σε διαπραγματεύσεις με τους εγχώριους Οργανισμούς Συλλογικής Διαχείρισης Πνευματικών καθώς και Συγγενικών Δικαιωμάτων με αντικείμενο την καταβολή των δικαιωμάτων τους ανάλογα με τις δραστηριότητες της Εταιρείας καθώς και την ανάληψη από κοινού δράσεων για την πληροφόρηση και την ευαισθητοποίηση του καταναλωτικού κοινού αναφορικά με την πειρατεία στο διαδίκτυο και την παρεπόμενη λόγω αυτής ζημία που υφίστανται οι κάτοχοι πνευματικών δικαιωμάτων, τα οποία είναι διεθνώς αναγνωρισμένα ως ανθρώπινα δικαιώματα.

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

### Προσωπικά δεδομένα

Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη την προστασία των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών, των εργαζομένων και

των συνεργατών μας, εφαρμόζοντας απαρέγκλιτα το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία της ιδιωτικότητας και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Γι' αυτό έχουμε λάβει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας, εφαρμόζουμε Πολιτικές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και έχουμε ορίσει εσωτερικά Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων κατ' εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

Επιπλέον, τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται είναι κάθε φορά κατάλληλα, συναφή, πρόσφορα και όχι περισσότερα από όσα απαιτούνται εν όψει των σκοπών επεξεργασίας για τους οποίους προορίζονται, και, εφόσον χρειάζεται, υποβάλλονται σε ενημέρωση. Παράλληλα, τα σχετικά αιτήματα των συνδρομητών μας που αφορούν την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων από την Εταιρεία μας ικανοποιούνται πάντα άμεσα και από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

### Ικανοποίηση πελατών

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

### Έρευνα ικανοποίησης πελατών CSAT

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας, βελτιώνουμε καθημερινά τη διαδικασία καταγραφής της εμπειρίας εξυπηρέτησης του συνδρομητή μετά την ολο-



κλήρωση της τηλεφωνικής του επικοινωνίας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Μέσω αυτής της διαδικασίας στοχεύουμε στη διασφάλιση και ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η έρευνα ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Survey – CSAT) συνεχίστηκε το 2021, δείχνοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον και τη δέσμευση της Εταιρείας απέναντι στους πελάτες της. Το ποσοστό των συνδρομητών που δήλωσαν στην ερώτηση «Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την τηλεφωνική σας εξυπηρέτηση;» ότι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση που έλαβαν, από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, ήταν «εξαιρετική» και «αρκετά καλή» (CSAT), για το 2021 ήταν 91,86%.

Επιπρόσθετα, αξιολογείται ο δείκτης NPS (Net Promoter Score), ο οποίος εξάγει το ποσοστό των πελατών που είναι πρόθυμοι να προτείνουν το προϊόν ή τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν σε τρίτους, δείκτης που για το 2021 ήταν 64,95%.

### Πλατφόρμα διαχείρισης πληροφορίας «Knowledge Base»

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

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

Όλα τα σημεία επαφής του πελάτη (inbound call center, back office και technical support) ενημερώνονται από μία κοινή πλατφόρμα, διασφαλίζοντας έτσι την ομοιογένεια όσον αφορά στην εξυπηρέτηση, την επικοινωνία και την παροχή πληροφοριών προς τον πελάτη. Το SABIO αποτελεί αναπόσπαστο εργαλείο δουλειάς για τους agents και στις δομές του υπάρχουν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με:

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

Κύρια χαρακτηριστικά της πλατφόρμας είναι η αναλυτική δομή της, το φιλικό look & feel περιβάλλον και η γρήγορη μηχανή αναζήτησης. Επιπλέον το SABIO αποτελεί την πρώτη εφαρμογή σε cloud περιβάλλον εκτός της Εταιρείας. Ο συνολικός αριθμός χρηστών ανέρχεται στους 1.800 και οι ενημερώσεις/οδηγίες που είναι προς το παρόν αναρτημένες είναι 2.225.

### Υπεύθυνες προμήθειες

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

Με τη χρήση ειδικών εντύπων, γενικών όρων συνεργασίας ή/και επιμέρους διαδικασιών, αναμένουμε κάθε προμηθευτή που ενδιαφέρεται να ενταχθεί στον κατάλογο των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία μας προμηθευτών, να τηρεί

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

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

### Αξιολόγηση προμηθευτών

Προσπαθούμε να βελτιώνουμε συνεχώς την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της προμηθευτικής μας αλυσίδας, αναπτύσσοντας τα ποιοτικά χαρακτηριστικά τής προμηθευτικής μας βάσης, αξιολογώντας τους κρίσιμους και μεγαλύτερους προμηθευτές μας και λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα, όπου απαιτείται.

Το 2021 και στο πλαίσιο της προώθησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην εφοδιαστική μας αλυσίδα, συνεχίσαμε να αποστέλλουμε τον «Κώδικα Δεοντολογίας Wind Ελλάς» σε όλους τους νέους προμηθευτές, έχοντας θέσει ως απαραίτητο όρο συνεργασίας την αποδοχή του Κώδικα. Σε κάθε

περίπτωση, η αποδοχή των Γενικών Όρων Προμήθειας, του Συμφωνητικού Εμπιστευτικότητας και του Κώδικα Δεοντολογίας, καθώς και η συμπλήρωση ερωτηματολογίων σχετικών με την επιχειρηματική δραστηριότητα, αποτελούν κάποιες από τις βασικότερες προϋποθέσεις, προκειμένου να ενταχθεί στη βάση μας οποιοσδήποτε νέος προμηθευτής.

Αξιολογούμε τους προμηθευτές μας σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συστημάτων διαχείρισης ISO 9001 και ISO 14001, ελέγχουμε τους διαγωνισμούς και διενεργούμε επιθεωρήσεις όταν κρίνεται σκόπιμο. Κατά το 2021, αξιολογήθηκαν οι 74 σημαντικότεροι προμηθευτές μας. Οι 65 από αυτούς κρίθηκαν ότι ικανοποιούν πλήρως τα εταιρικά κριτήρια επίδοσης, ενώ για 9 περιπτώσεις κρίθηκε ότι απαιτείται περαιτέρω παρακολούθηση και κατά συνέπεια προχωρήσαμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, λαμβάνοντας όλα τα αναγκαία μέτρα.

### Ενίσχυση τοπικής κοινωνίας

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

Οι δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές (ελληνικές εταιρείες) αντιπροσωπεύουν περίπου το 94,2% των συνολικών δαπανών της Wind Ελλάς για το 2021. Η πλειοψηφία των δαπανών σε μη τοπικούς προμηθευτές αφορά αγορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων για τα οποία δεν υπάρχει τοπική εκπροσώπηση της Εταιρείας στην Ελλάδα.



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

# ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

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





**Πρόληψη**  
της ρύπανσης

**Ελαχιστοποίηση**  
των περιβαλλοντικών  
επιπτώσεων

**Αναθεώρηση**  
σε τακτική βάση  
του Συστήματος  
Περιβαλλοντικής  
Διαχείρισης

**Εκπαίδευση**  
των Ενδιαφερόμενων  
Μερών μας σε θέματα  
περιβάλλοντος

**Συμμόρφωση**  
με τις απαιτήσεις  
της νομοθεσίας



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

Πίνακας 1 : Σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τη λειτουργία μας

Θέμα	Περιβαλλοντική Επίπτωση	Αντιμετώπιση	Στόχος 2020-2021	Αποτέλεσμα
Κατανάλωση Ενέργειας Άμεσες και έμμεσες εκπομπές ρύπων	Εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση ατμόσφαιρας, συμβολή στην κλιματική αλλαγή, συμβολή στην οξίνιση της ατμόσφαιρας.	Διενέργεια ενεργειακών ελέγχων και αναγνώριση ευκαιριών εξοικονόμησης ενέργειας.  Σύνταξη μακροπρόθεσμου πλάνου ενεργειών, με έμφαση στην εξοικονόμηση στα κτήρια και την αύξηση χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά τουλάχιστον 5% στα κτήρια.  Υλοποίηση ενεργειών που αυξάνουν την αποδοτικότητα των κέντρων δεδομένων.  Διερεύνηση της αγοράς για τη δυνατότητα προμήθειας ενέργειας με εγγυήσεις προέλευσης από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ).	Μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στα κτήρια κατά 3% σε σχέση με το 2020 και συνολικά 21% μεταξύ των ετών 2015 και 2021.  Ήδη έχουμε διαθέσιμες εγγυήσεις προέλευσης για 25.840MWh.
Διαχείριση απορριμμάτων και αποβλήτων	Εξάντληση φυσικών πόρων, δημιουργία ρύπανσης, πλήρωση ΧΥΤΑ.	Ενέργειες που στοχεύουν στην αποφυγή, μείωση, επαναχρησιμοποίηση, ανακύκλωση των παραγόμενων αποβλήτων.	Αύξηση εξοικονόμησης χαρτιού από αύξηση εγγεγραμμένων συνδρομητών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες My Wind / E-bill.  100% ανακύκλωση όλων των επικίνδυνων αποβλήτων.	Το ποσοστό των πελατών που κάνει χρήση της υπηρεσίας e-bill το Δεκέμβριο του 2021 ανήλθε στο 62,4%.  100% ανακύκλωση επικίνδυνων αποβλήτων.
Εκπομπές HMA	Επιβάρυνση ατμόσφαιρας.	Εκπόνηση μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων, εκπόνηση μελετών εκπομπών και μετρήσεων εκπομπών κατά ζήτηση, τήρηση ορίων ασφαλείας που θέτουν οι διεθνείς οργανισμοί, η Ε.Ε. και η Ελλάδα κ.ά.	Καμία υπέρβαση ορίου από μεμονωμένο σταθμό βάσης <sup>1</sup> .	Εντός του 2021 πραγματοποιήθηκαν 2.572 έλεγχοι και επί τόπου μετρήσεις σε σταθμούς βάσης - κεραιών σε όλη την Ελλάδα, εκ των οποίων το 83,24% αφορούσε σταθμούς κεραιών κινητής τηλεφωνίας, ενώ το υπόλοιπο σταθμούς κεραιών ραδιοφωνίας και τηλεόρασης.  Σύμφωνα με τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα των μετρήσεων διαπιστώθηκε μία πιθανή υπέρβαση η οποία δημιουργήθηκε από την ανέγερση ψηλότερου όμορου κτηρίου σε χρόνο μεταγενέστερο της αδειοδότησης του σταθμού. Άμεσα, έγιναν όλες οι προβλεπόμενες ενέργειες για τη συμμόρφωση του σταθμού, η οποία επιβεβαιώθηκε και με νεότερη αυτοψία της ΕΕΑΕ.  Άλλες υπερβάσεις που περιλαμβάνονται στην απολογιστική έκθεση της ΕΕΑΕ αφορούν ανταγωνίστρια εταιρεία και πάρκο κεραιών.

Δεν υπήρξαν σημαντικές χρηματικές ή μη χρηματικές κυρώσεις για το έτος 2021 που να σχετίζονται με την Περιβαλλοντική Νομοθεσία. Τα δε έξοδα προστασίας περιβάλλοντος (τήρηση των υποχρεώσεων Παραγωγού του Ν. 2939/2001 καθώς και των πιστοποιήσεων κατά ISO για περιβάλλον, ενέργεια) κυμάνθηκαν στις 6,1 κιλ. ευρώ για το 2021.

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



## Κλίμα, Ενέργεια και Διαχείριση της Ενέργειας

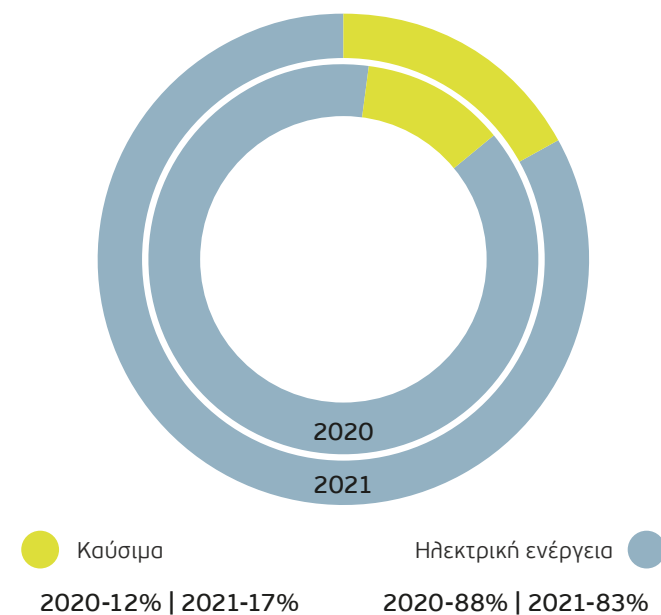
Καθώς η κίνηση δεδομένων στα δίκτυά μας αυξάνεται, επικεντρωνόμαστε στην αύξηση της ενεργειακής μας αποδοτικότητας όπου είναι εφικτό, με ενέργειες που στοχεύουν στη μείωση της συνολικής μας κατανάλωσης ενέργειας.

Ταυτόχρονα, παρακολουθούμε τις εκπομπές ρύπων, άμεσες και έμμεσες (μεταφρασμένες σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα), από όλες τις πηγές και με προσήλωση στο μακροπρόθεσμο στόχο για μηδενικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα. Στο πλαίσιο αυτό, το 2021 δημιουργήσαμε **το δεύτερο κλιματικά ουδέτερο κατάστημα της αλυσίδας καταστημάτων Wind Ελλάς**, ενώ εντός της επόμενης πενταετίας στοχεύουμε στην αύξηση του αριθμού των καταστημάτων που θα λειτουργούν με κλιματικά ουδέτερο πρόσημο.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας, απαλλαγμένης κατά το δυνατόν από εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα και άλλων αερίων του θερμοκηπίου, εξετάζουμε αφενός τις δικές μας δυνατότητες ηλεκτροπαραγωγής από ΑΠΕ στα κτήριά μας και αφετέρου διερευνούμε την αγορά για τη δυνατότητα προμήθειας ενέργειας με εγγυήσεις προέλευσης μέσω του ΔΑΠΕΕΠ (πρώην ΛΑΓΗΕ, Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης). Ήδη έχουμε βεβαιώσει την προμήθεια 25.840MWh με εγγυήσεις προέλευσης. Στόχος μας είναι εντός του 2022 να προχωρήσουμε σε αγορά εγγυήσεων προέλευσης ΑΠΕ για το 100% της τιμολογημένης ηλεκτρικής ενέργειάς μας από τους παρόχους μας.



ΣΧΗΜΑ 1: Κατανομή Κατανάλωσης Ενέργειας 2020-2021 (%)



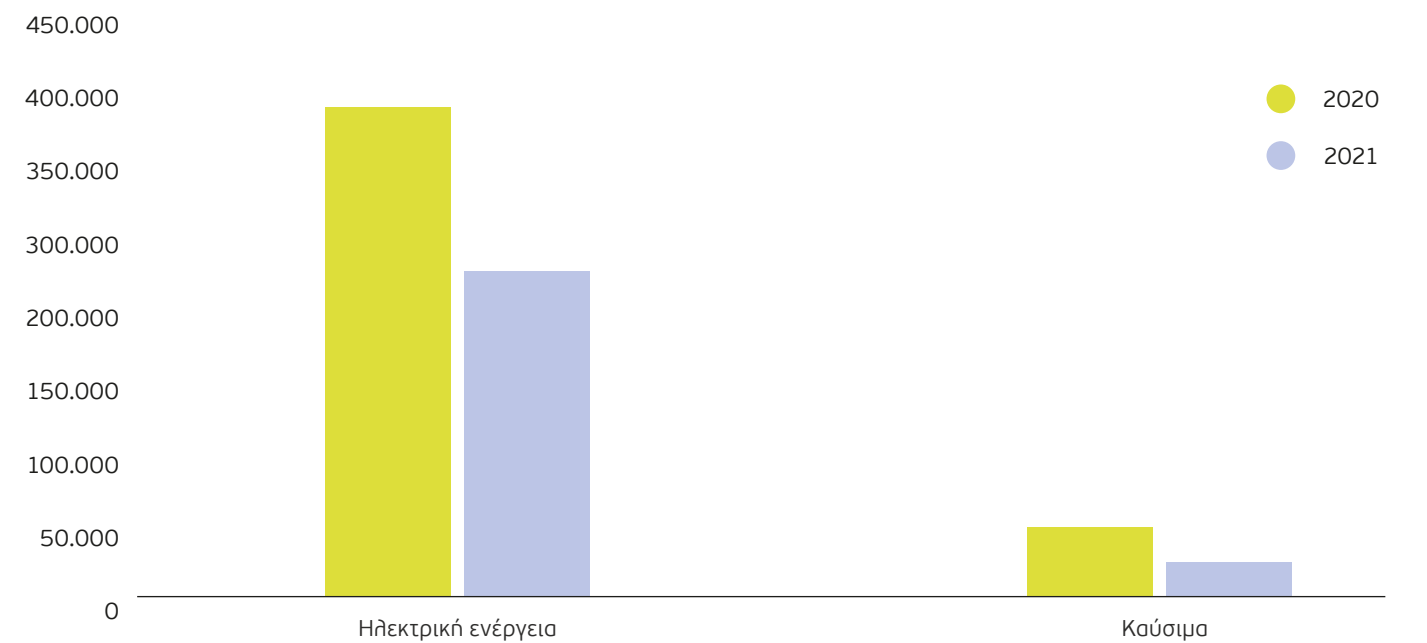
### Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας

Η πλειοψηφία της ενέργειας που καταναλώνουμε είναι ηλεκτρική ενέργεια από το εθνικό δίκτυο, αλλά χρησιμοποιούμε επίσης πετρέλαιο κίνησης, πετρέλαιο θέρμανσης και βενζίνη οχημάτων. Η συνολική ενέργεια που καταναλώσαμε το 2020 ανήλθε σε 440.184 GJ, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων του στόλου οχημάτων, ενώ το 2021 η καταναλωθείσα ποσότητα ανήλθε στα 305.032 GJ.<sup>2</sup>

Για το 2021, η καταναλωθείσα ηλεκτρική ενέργεια αποτέλεσε περίπου το 83% του συνολικού ποσού ενέργειας.

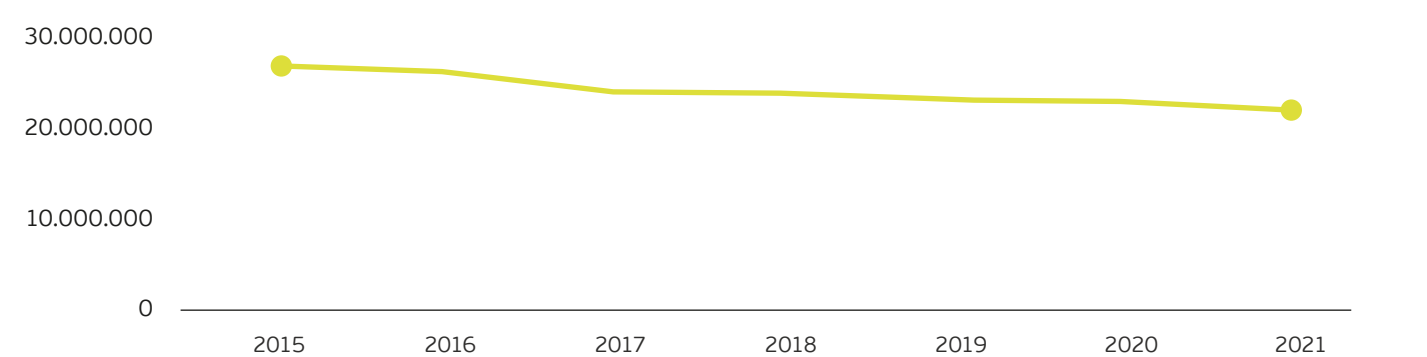
Η δε αποδοτικότητα της χρησιμοποιούμενης ενέργειας (ενεργειακή ένταση – energy intensity), εκφρασμένη ως μονάδες καταναλωθείσας ενέργειας προς τα συνολικά ετήσια έσοδα, διαμορφώθηκε το 2020 στα 0,8433 GJ/χιλ. ευρώ και για το 2021 στα 0,5523 GJ/χιλ. ευρώ.

ΣΧΗΜΑ 2: Κατανάλωση Ενέργειας 2020-2021 (GJ)



Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, πετύχαμε περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης στα κτήρια τηλεπικοινωνιών και γραφείων. Μεταξύ των ετών 2020 και 2021 η κατανάλωση μειώθηκε κατά 3%. Η μείωση έρχεται σε συνέχεια μίας πενταετίας εφαρμογής παρεμβάσεων με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας των κέντρων δεδομένων αλλά και άλλων εγκαταστάσεων και εξοπλισμών (ηλεκτρομηχανολογικοί χώροι, κλιματισμός, φωτισμός, θέρμανση κ.ά.).

ΣΧΗΜΑ 3: Εξέλιξη Κατανάλωσης Ηλεκτρικής Ενέργειας στα Κτήρια 2015-2021.



<sup>2</sup> Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσίδα καταστημάτων, παρά αποκλειστικά παροχές που τιμολογούνται στο ΑΦΜ της Wind Ελλάς.

### Αναγνωρίζοντας τις Ευκαιρίες

Το 2018 διενεργήσαμε ενεργειακούς ελέγχους στο σύνολο των κέντρων τηλεπικοινωνιών, των γραφείων μας καθώς και στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας.

Οι έλεγχοι διενεργήθηκαν από ανεξάρτητους και έμπειρους ενεργειακούς ελεγκτές, με στόχο την αναγνώριση των ευκαιριών βελτίωσης της αποδοτικότητας και της εξοικονόμησης ενέργειας. Τα πλάνα ενεργειών που προέκυψαν από τους παραπάνω ελέγχους ενσωματώθηκαν στο σχεδιασμό μας και πρόκειται να υλοποιηθούν σταδιακά με εκκίνηση το 2022 στα κτήριά μας, με στόχο την εξοικονόμηση επιπλέον 10% σε σχέση με την αρχική κατάσταση.

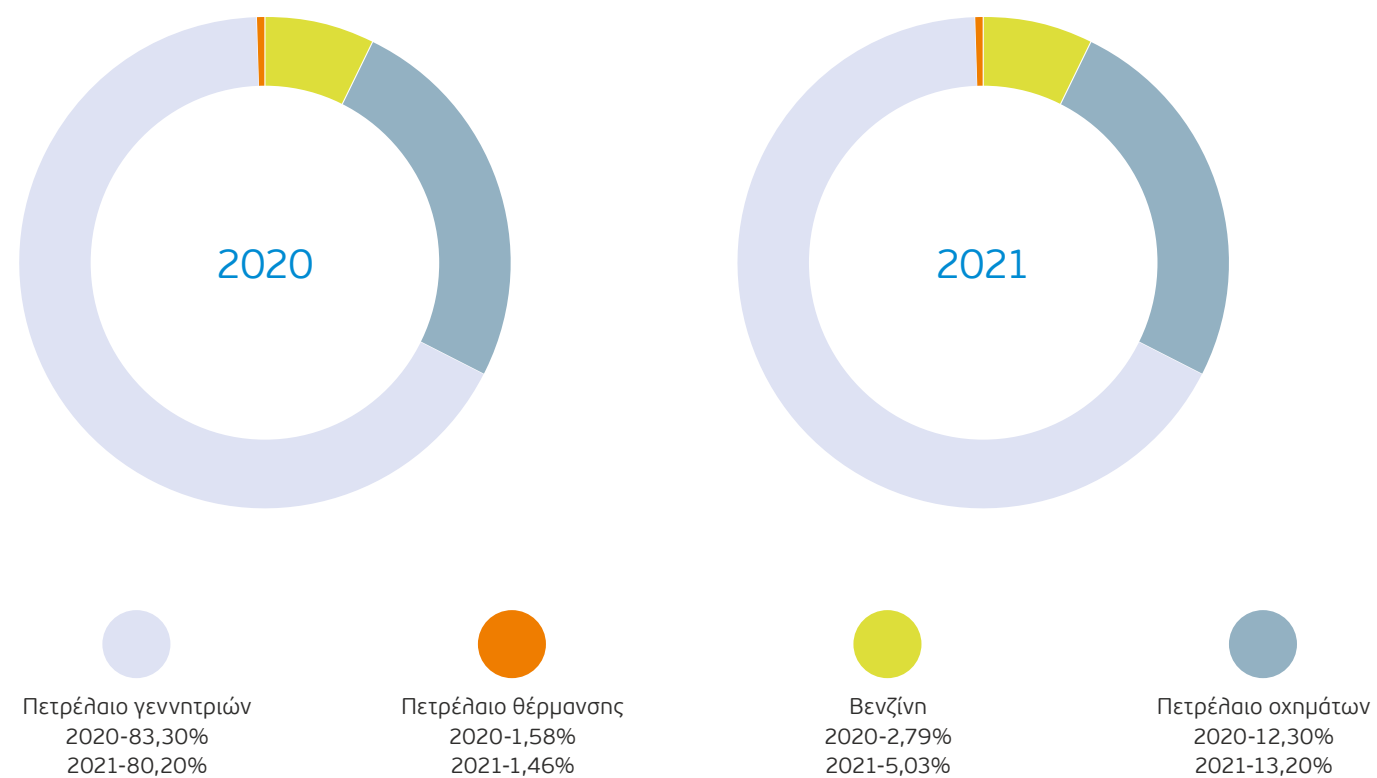
Οι ανεξάρτητοι ενεργειακοί έλεγχοι θα επαναληφθούν το 2022. Επίσης θα υλοποιηθεί άμεσα εκπόνηση πλάνου ενεργειακών βελτιώσεων στις εγκαταστάσεις μας.

Επιπλέον αυτών, συνεχίζουμε τη βελτιστοποίηση της χρήσης εγκαταστάσεων, ακόμα και τη μείωση του αριθμού αυτών, όπου η τεχνολογία μας επιτρέπει να ελαττώνουμε το αποτύπωμα μας. Έτσι, σε βάθος χρόνου προγραμματίζουμε και τη μείωση του αριθμού εγκαταστάσεων κέντρων δεδομένων, έργα που θα επιφέρουν επιπλέον εξοικονόμηση ενέργειας.

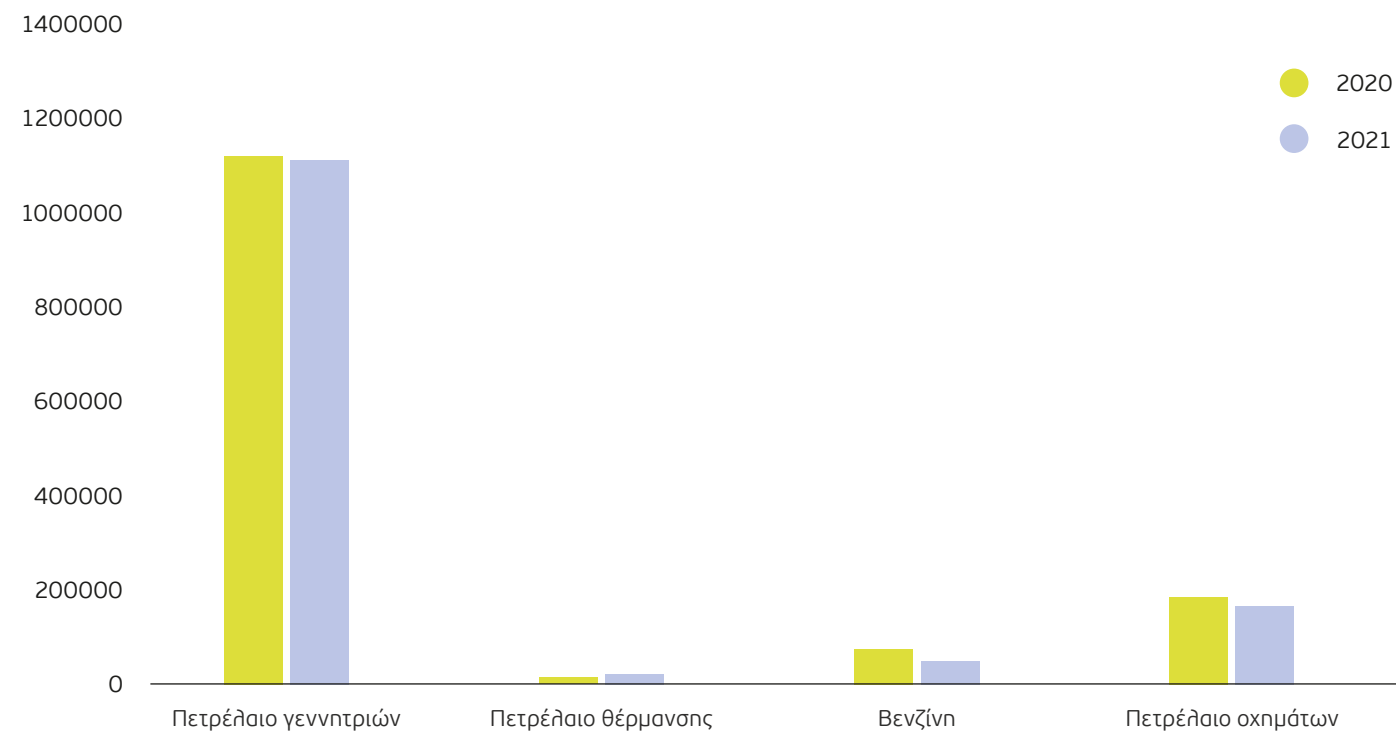
Το 2021 ολοκληρώθηκε η εκκένωση μίας εγκατάστασης στη Θεσσαλονίκη και το 2022 δρομολογείται η εκκένωση μίας επιπλέον εγκατάστασης στη Αθήνα.

### Κατανάλωση Καυσίμων

ΣΧΗΜΑ 4: Κατανάλωση Ενέργειας - Χρήση Ορυκτών Καυσίμων (%) 2020-2021



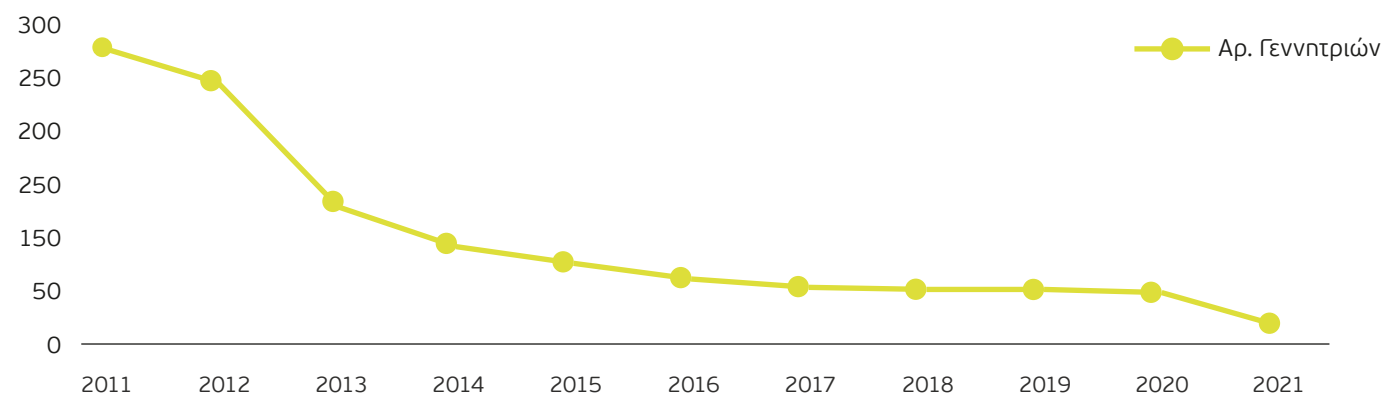
ΣΧΗΜΑ 4.2: Κατανάλωση ενέργειας - Χρήση Καυσίμων (Lt)



Το 2020 καταναλώσαμε συνολικά 1.461.502 λίτρα ορυκτών καυσίμων, κατανεμημένα όπως παρουσιάζονται στο Σχήμα 4. Το 2021 καταναλώσαμε 1.394.359 λίτρα στις ίδιες χρήσεις. Παρατηρείται αύξηση της κατανάλωσης στο πετρέλαιο θέρμανσης. Παρατηρείται επίσης σημαντική μείωση στη βενζίνη οχημάτων. Παράλληλα το 2021 υπήρξε μείωση στη χρήση diesel οχημάτων. Η συντριπτική πλειοψηφία της κατανάλωσης καυσίμων συνεχίζει να οφείλεται στη λειτουργία εφεδρικών ηλεκτροπαραγωγών ζευγών, καθώς και στον περιορισμένο αριθμό σταθμών που λειτουργούν χωρίς καμία πρόσβαση σε δίκτυο ηλεκτροδότησης. Εξ' αυτών, το 75% λειτουργεί με υβριδικό σύστημα ηλεκτροπαραγωγής, το οποίο βασίζεται σε κυκλική λειτουργία κινητήρα πετρελαίου και συστοιχίας

μπαταριών. Κατά το χρόνο λειτουργίας του πετρελαιοκινητήρα φορτίζονται οι συσσωρευτές, οι οποίοι με τη σειρά τους ηλεκτροδοτούν το σταθμό για το υπόλοιπο μισό του χρόνου. Με αυτόν τον τρόπο η κατανάλωση πετρελαίου σε αυτούς τους σταθμούς μειώνεται στο μισό. Παράλληλα, γίνεται διαρκής προσπάθεια διασύνδεσης των απομακρυσμένων σταθμών στο δίκτυο ηλεκτρισμού. Την τελευταία δεκαετία, ο αριθμός σταθμών που λειτουργούν αποκλειστικά με γεννήτρια μειώθηκε κατά 95% (από 281 γεννήτριες σε μόλις 15 το 2021), με την συνεπακόλουθη μείωση σε κατανάλωση καυσίμων και εκπομπές ρύπων. Η χρήση καυσίμων στις εφεδρικές γεννήτριες εξαρτάται από τον αριθμό βλαβών/διακοπών του δικτύου ηλεκτρισμού κάθε έτος.

ΣΧΗΜΑ 4.3: Αριθμός Γεννητριών και Κατανάλωση Πετρελαίου



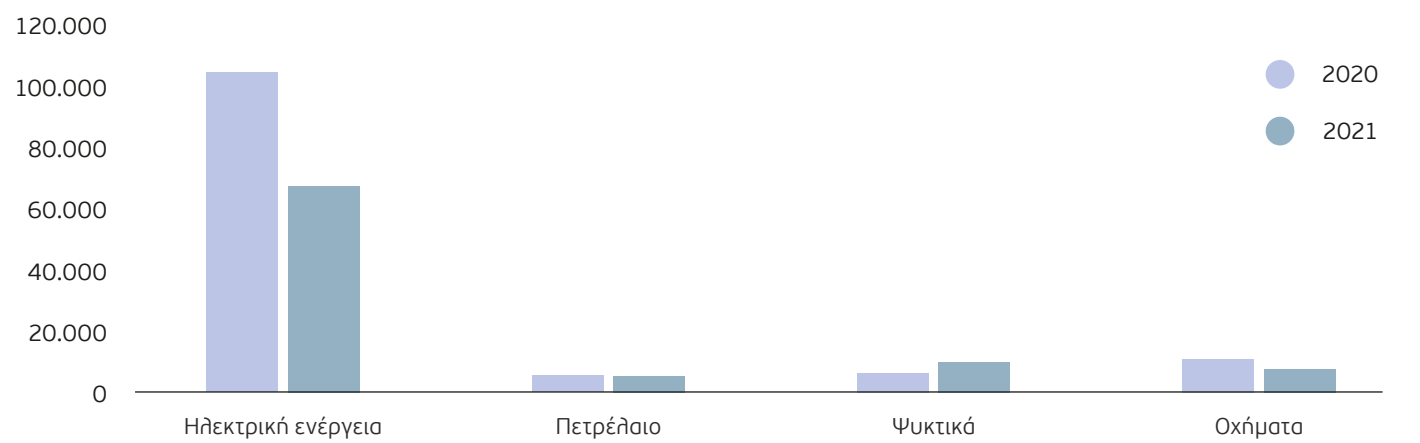
### Στόλος οχημάτων

Αναφορικά με τον εταιρικό στόλο οχημάτων, καταναλώθηκαν συνολικά 267.201 λίτρα καυσίμων το 2020 και 210.629 το 2021, εκ των οποίων το 19% περίπου ήταν αμόλυβδη βενζίνη και το υπόλοιπο πετρέλαιο κίνησης. Το 2020 το ποσοστό αυτό είχε διαμορφωθεί στο 28%. Η κατανάλωση ανά όχημα (ετήσια) διαμορφώθηκε στα 1.183 λίτρα το 2021, μειωμένη κατά περίπου 270 λίτρα ανά όχημα σε σχέση με το 2020. Οι συνολικές εκπομπές του στόλου για το έτος 2020 ήταν 685,33 τόνοι CO<sub>2</sub>e και για το 2021 551,25 τόνοι CO<sub>2</sub>e<sup>3</sup>.

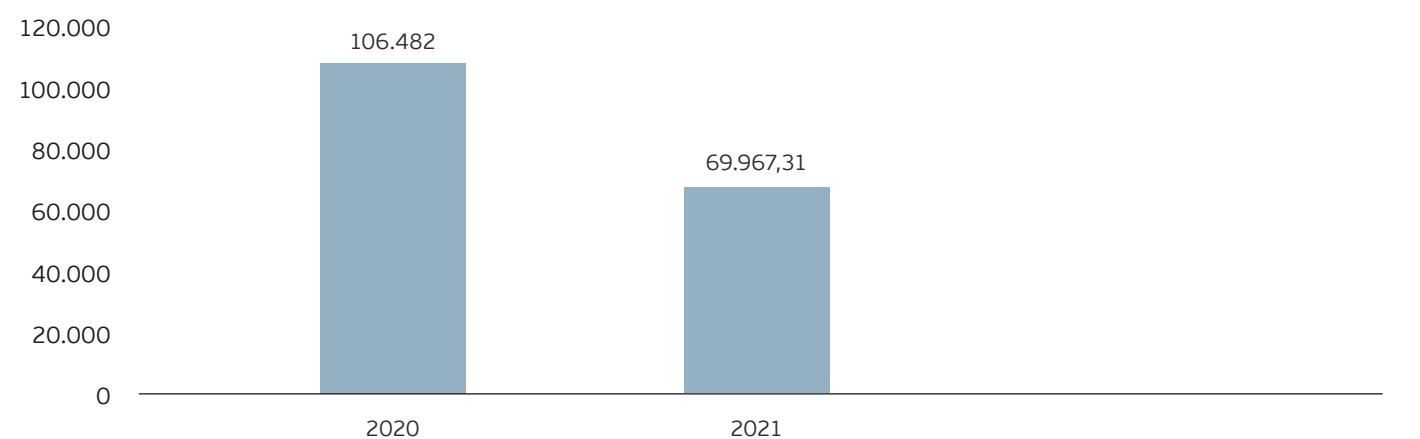
### Εκπομπές Ρύπων

Οι εκπομπές ρύπων που παρακολουθούμε και καταγράφουμε προέρχονται από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, τη χρήση καυσίμων και τις διαρροές ψυκτικών ουσιών. Συμπεριλαμβάνουμε όλες τις εγκαταστάσεις Wind Ελλάς εκτός της αλυσίδας καταστημάτων. Οι συνολικές εκπομπές ρύπων διαμορφώθηκαν στους 110.692 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα το 2020 και 76.264 τόνους το 2021, σημειώνοντας μείωση 32%. Η μείωση έγκειται στο παρατεταμένο μοτίβο λειτουργίας της εταιρείας κατά το έτος 2021, με καθολική τηλεργασία τέσσερις και πλέον μήνες, σε ποσοστό 20-30% παρουσίας στα κτήρια για τέσσερις περίπου μήνες και 50% παρουσίας στα κτήρια για τρεις περίπου μήνες. Εξαιρέση αποτελούν οι εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τις οποίες χρησιμοποιούμε τον προτεινόμενο συντελεστή του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, όπως δημοσιεύθηκε στους οδηγούς διενέργειας ενεργειακών ελέγχων.

ΣΧΗΜΑ 5: Κατανομή εκπομπών ρύπων ανά πηγή (tn)

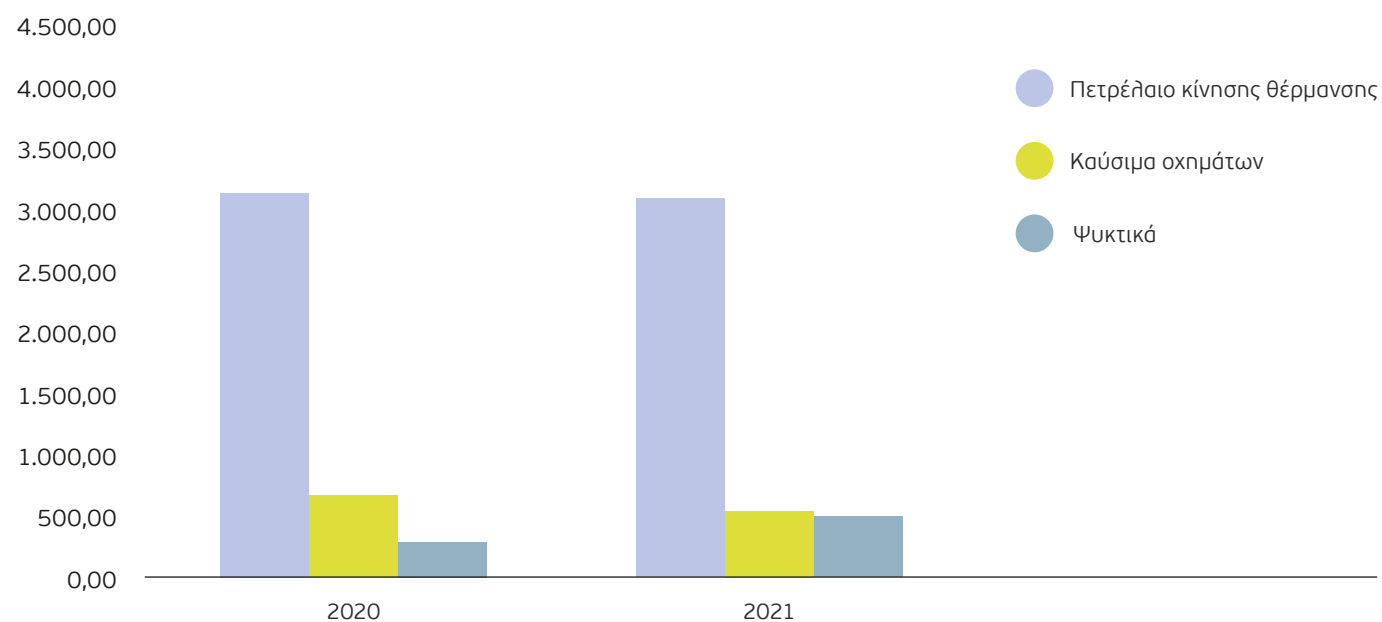


ΣΧΗΜΑ 6: Εκπομπές ρύπων (tnCO<sub>2</sub>e) 2020-2021 / Ηλ. Ενέργεια



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

ΣΧΗΜΑ 7: Εκπομπές ρύπων (tncO<sub>2</sub>e) 2020-2021 (χωρίς nλ. ενέργεια)



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

Από τη λειτουργία των μηχανημάτων κλιματισμού προκύπτουν εκπομπές υδροφθορανθράκων με ιδιαίτερα αυξημένο δυναμικό υπερθέρμανσης του πλανήτη (GWP), αν και έχουν μηδενικό δυναμικό καταστροφής της στοιβάδας του όζοντος (ODP). Θεωρώντας ότι η ποσότητα που συμπληρώνεται στο κύκλωμα κάθε μηχανήματος δυνάμει μπορεί να έχει διαφύγει στο περιβάλλον, υπολογίζουμε την ποσότητα αυτή ως επιβάρυνση στην ατμόσφαιρα σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα και το προσθέτουμε στο συνολικό μας αποτύπωμα. Για τον υπολογισμό της επιβάρυνσης χρησιμοποιούμε στοιχεία του IPCC (International Panel for Climate Change)<sup>4</sup>.

Για τη μείωση της επιβάρυνσης από αυτήν την κατηγορία εφαρμόζουμε διαρκές πρόγραμμα παρακολούθησης και συντήρησης και, εφόσον απαιτείται, αντικαθιστούμε τα παλαιά μας μηχανήματα κλιματισμού με νεότερα, τα οποία εμφανίζουν λιγότερες βλάβες και διαρροές. Η συνολική επιβάρυνση για το 2020 λόγω διαρροών ήταν 293tn CO<sub>2</sub>e και για το 2021 ήταν 538tn CO<sub>2</sub>e<sup>5</sup>.

### Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία

Στη Wind Ελλάς υιοθετούμε υπεύθυνη στάση σχετικά με την παρακολούθηση και μέτρηση των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας. Κατά την τοποθέτηση, τη λειτουργία και τον έλεγχο της λειτουργίας του δικτύου μας, τηρούμε όλες τις διεθνείς προδιαγραφές ασφαλείας καθώς και τις οδηγίες της Ελληνικής Νομοθεσίας. Συνιστούμε στο ευρύ κοινό να απευθύνεται μόνο σε αρμόδιους φορείς και να λαμβάνει πληροφορίες από το επικοινωνιακό υλικό το οποίο εκδίδουν ειδικά για αυτό το σκοπό, όπως:

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

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

(4) GWP IPCC 100y  
[http://www.ipcc.ch/publications\\_and\\_data/ar4/wg1/en/ch2s2-10-2.html](http://www.ipcc.ch/publications_and_data/ar4/wg1/en/ch2s2-10-2.html)  
<http://www.ipcc.ch/ipccreports/tar/wg3/index.php?idp=144>

(5) Σε διαδικασία υπολογισμού κατά τη συγγραφή του παρόντος

### Παραγωγή και Διαχείριση Αποβλήτων

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

Οι κυριότερες κατηγορίες αποβλήτων που παράγονται είναι στερεά απόβλητα συσκευασιών (χαρτί, ξύλο, πλαστικό), απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, συσσωρευτές και μπαταρίες και μικτά (αστικού τύπου) απόβλητα τα οποία διοχετεύονται στους ΧΥΤΑ. Επιπλέον παράγονται απόβλητα εκσκαφών, κατασκευών και κατεδαφίσεων (ΑΕΚΚ) από τις εργασίες αναβάθμισης/επέκτασης του δικτύου μας ή την αποξήλωση παλαιών σταθμών.

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

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

### Συλλογικά Συστήματα Διαχείρισης Αποβλήτων

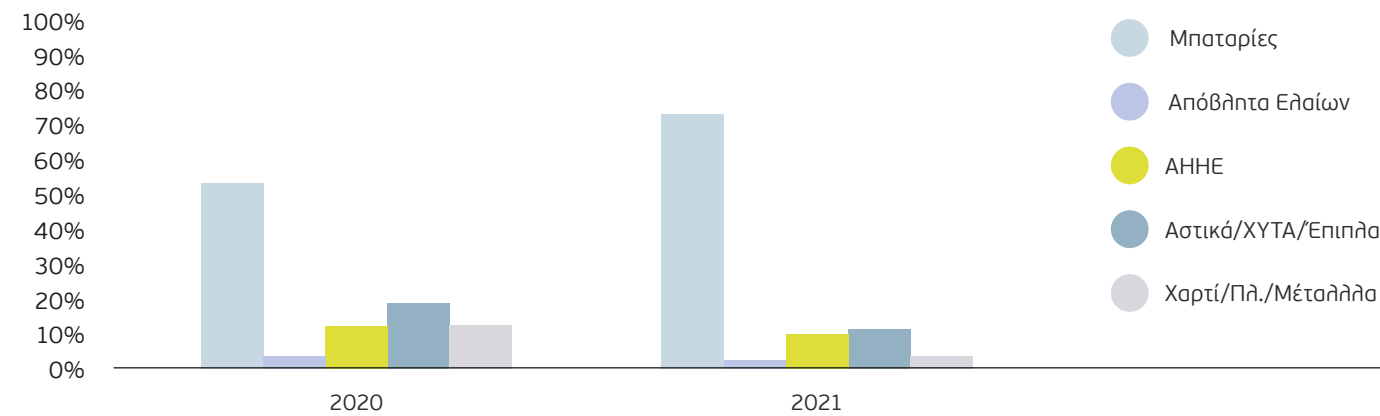
Συλλογικό Σύστημα	Είδος Αποβλήτου
Α.Φ.Η.Σ. (Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών)	Μικρές μπαταρίες
Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.	Όλα τα είδη ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού
Combatt Α.Ε.	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ Α.Ε.	Μεγάλες μπαταρίες, συσσωρευτές
Ε.Π.ΕΝ.ΔΙ.ΣΥΣ (RE-BATTERY)	Μεγάλες μπαταρίες,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

Η παραγωγή αποβλήτων το 2020 διαμορφώθηκε στους 157,2 τόνους ενώ το 2021 διαμορφώθηκε στους 2.583,7 τόνους, αισθητά αυξημένη λόγω της παραγωγής οικοδομικών αποβλήτων.

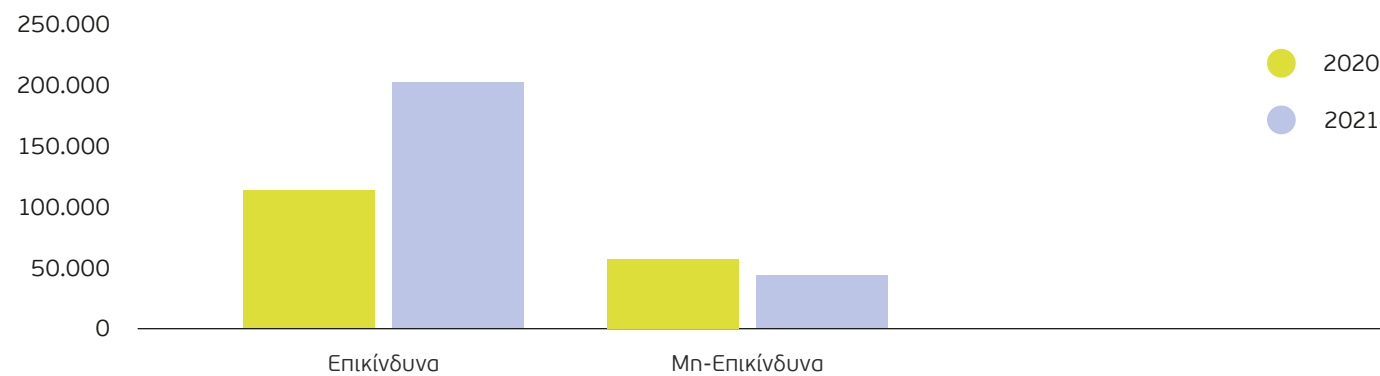
### Επικίνδυνα/Μη Επικίνδυνα Απόβλητα

Εξαιρουμένων των αποβλήτων εκσκαφών, η παραγωγή αποβλήτων υπήρξε μεγαλύτερη στα επικίνδυνα απόβλητα (107,2 τόνοι το 2020 και 197,4 τόνοι το 2021) έναντι των μη επικίνδυνων (50,1 τόνοι το 2020 και 34,3 τόνοι το 2021). Υπήρξε σημαντική αύξηση στην διαχείριση μπαταριών τόσο στους σταθμούς βάσης όσο και στα κτήρια (εξαιρουμένων των υλικών εκσκαφών που ήταν ιδιαίτερα αυξημένα). Αναφορικά με τα ΑΕΚΚ (απόβλητα εκσκαφών και κατεδαφίσεων), μέρος των παραγόμενων επαναχρησιμοποιούνται για την πλήρωση διανοίξεων και τα λοιπά υλικά διατίθενται σε εγκαταστάσεις των αρμόδιων Συλλογικών Συστημάτων Διαχείρισης προς ανακύκλωση και αξιοποίηση. Το 2020 δεν υπήρξαν ΑΕΚΚ, ενώ το 2021 παρήχθησαν 2.352 τόνοι. Το 2021 συνολικά 27 τόνοι διοχετεύτηκαν σε ΧΥΤΑ έναντι 30,72 τόνων το 2020. **Το σύνολο (100%) των επικινδύνων αποβλήτων ανακυκλώνονται**, αποκλειστικά σε εγκαταστάσεις εντός Ελλάδας, με τη βοήθεια κατάλληλα αδειοδοτημένων συνεργατών/συλλεκτών.

ΣΧΗΜΑ 8: Κατανομή παραγωγής αποβλήτων 2020-2021 (εκτός ΑΕΚΚ)



ΣΧΗΜΑ 9: Κατανομή ανά επικινδυνότητα



### Μείωση Χρήσης Χαρτιού

Για πάνω από μία δεκαετία υλοποιούνται ενέργειες με στόχο τη μείωση χαρτιού. Οι σχετικές δράσεις στοχεύουν στις εσωτερικές μας διαδικασίες αλλά και στο ευρύ κοινό και στους πελάτες μας. Από το 2001 έχουμε ξεκινήσει να καταργούμε τη χρήση χαρτιού όπου είναι εφικτό, έχοντας ήδη εφαρμόσει πληθώρα ενεργειών. Ενδεικτικά:

#### 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) Μείωση των εκτυπωτικών και φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων στις κεντρικές εγκαταστάσεις (Λ. Αθηνών και Παιονία) σε ποσοστό 45% με αντίστοιχη μείωση των σελίδων εκτύπωσης σε ποσοστό 30%.
- γ) εσωτερικός ιστότοπος με δυνατότητα αποκλειστικά ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών (δεν απαιτείται εκτύπωση σε κανένα στάδιο), ηλεκτρονικές εγκρίσεις και ψηφιακές υπογραφές.
- δ) Ηλεκτρονική έκδοση μισθοδοσίας.
- ε) E-bill σε όλους τους εργαζομένους.
- στ) Ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης των αξιολογήσεων των εργαζομένων.

### Καταστήματα - Συνεργάτες - Προμηθευτές

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

### Συνδρομητές

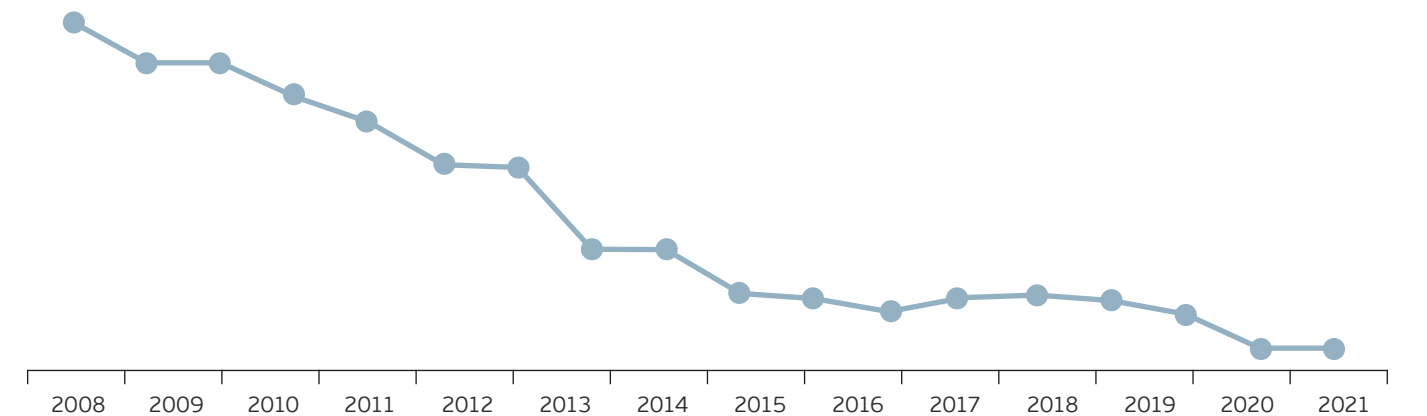
- Παροχή e-bill/e-services στους συνδρομητές για την εύκολη, γρήγορη, ασφαλή και χωρίς χαρτί διαχείριση του λογαριασμού, καθώς και άλλων υπηρεσιών από οποιαδήποτε συσκευή. Η αύξηση των εγγεγραμμένων συνδρομητών αποτελεί πάγιο στόχο μας κάθε έτος.
- Ψηφιακά καταστήματα που προσφέρουν μια μοναδική εμπειρία τεχνολογίας και εξυπηρέτησης στους κατανα-

λωτές και καλύτερο περιβαλλοντικό προφίλ, που ενσωματώνουν πλήρως τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας και καταργούν τη χρήση χαρτιού και εντύπων για λόγους προβολής και διαφήμισης σε μεγάλο βαθμό, εξοικονομώντας πάνω από 50 τόνους χαρτιού ετησίως.

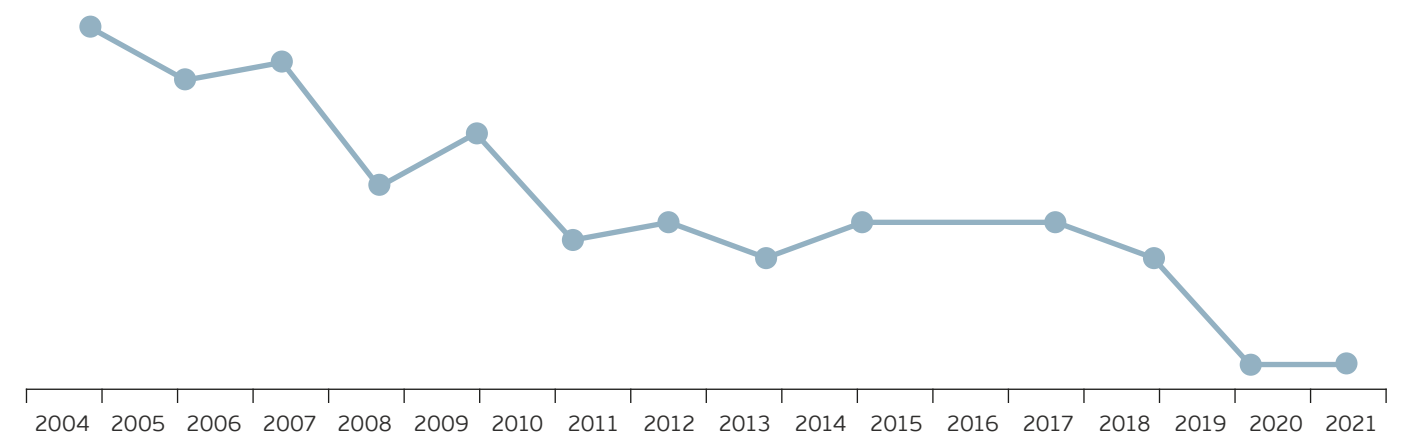
### Εργαζόμενοι

Και στο εσωτερικό μας περιβάλλον, ο δείκτης κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο παρέμεινε σχετικά σταθερός σύμφωνα με τις παραγγελίες που πραγματοποιήθηκαν το 2021 σε σχέση με τις αντίστοιχες τιμές του 2020. Αξίζει να σημειωθεί όμως ότι, στο τέλος του 2021, υπήρχε διαθέσιμο απόθεμα από τις παραγγελίες του έτους, επιβεβαιώνοντας την προβλεπόμενη μείωση χρήσης των φωτοαντιγραφικών και εκτυπωτικών μηχανημάτων στα κτήρια.

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



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



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ  
ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

# ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 περιλαμβάνει πληροφορίες για τις πολιτικές και τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Wind Ελλάς, καθώς και τις επιδόσεις μας σε δράσεις που αναπτύσσουμε με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη και την επιχειρηματικότητα, δίνοντας προτεραιότητα σε τέσσερις άξονες: την Αγορά, τους Ανθρώπους μας, το Περιβάλλον και την Κοινωνία. Καλύπτει την περίοδο από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2021 έως και την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2021. Είναι η δέκατη τέταρτη, κατά σειρά, Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης που εκδίδουμε. Η προηγούμενη Έκθεσή μας εκδόθηκε τον Ιούλιο του 2021 και αφορούσε τα έτη 2019-2020.

Για τη σύνταξη της Έκθεσης και τη συλλογή των στοιχείων συνεργάστηκε η διατμηματική Ομάδα Εργασίας Βιώσιμης Ανάπτυξης. Σε κάποιες περιπτώσεις σημειώθηκαν επαναδιατυπώσεις σε δεδομένα προηγούμενων ετών, λόγω διαφορετικού υπολογισμού στοιχείων. Η παρούσα Έκθεση έχει συνταχθεί με βάση τα διεθνή πρότυπα GRI (Global Reporting Initiative) και του SASB (Sustainability Standards Accounting) και καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα, όπως έχουν αναγνωριστεί από την Wind Ελλάς και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της. Υπήρξε έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων από το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας. Για τον καθορισμό του περιεχομένου έχουν ληφθεί υπόψη τα αποτελέσματα της ανάλυσης της Ουσιαστικότητας, οι Αρχές και οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης, έτσι όπως ορίζονται από το Πρότυπο Global Compact των Ηνωμένων Εθνών και την Agenda 2030 αντί-στοιχα. Σημειώνεται επίσης, ότι το 2021 η Wind εντάχθηκε στην ομάδα των The most sustainable companies in Greece για το 2022.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ / ΠΙΝΑΚΕΣ

# ΠΡΟΩΘΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)

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

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

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η σύνδεση και η έμπρακτη υιοθέτηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών με τα προγράμματα και τις δράσεις μας, για το 2025.

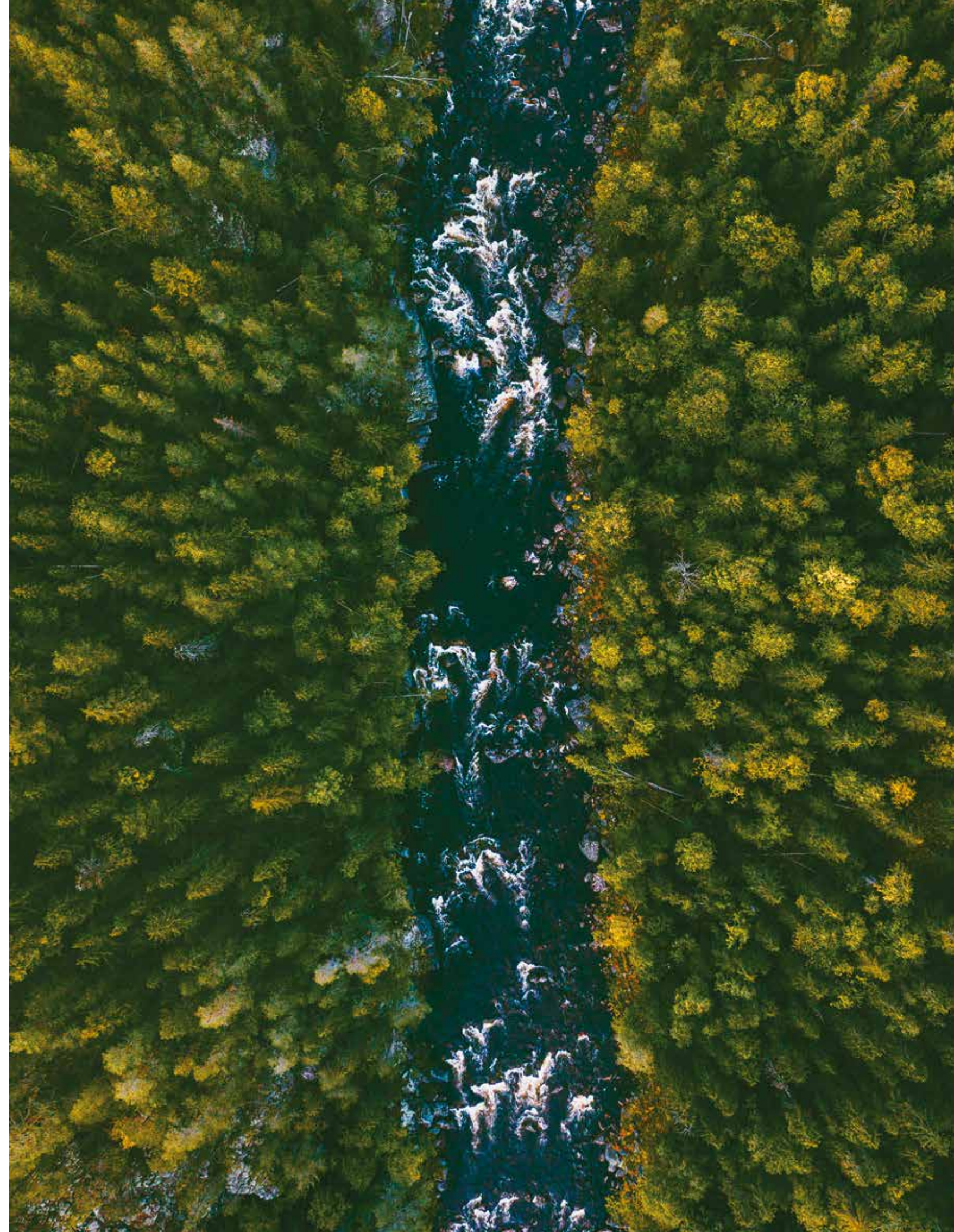
## Πίνακας Αντιστοίχισης Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης ΟΗΕ

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι 2025	Δείκτες GRI STANDARDS
<b>1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ποιότητα προϊόντων.</li> <li>Στήριξη τοπικών κοινωνιών.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παροχή ψηφιακής πρόσβασης σε κάτοικους απομακρυσμένων περιοχών με στόχο την ισότιμη συμμετοχή στο ψηφιακό μέλλον.</li> <li>Παροχή του ≥90% των ετήσιων προμηθειών σε ελληνικές εταιρείες.</li> </ul>	GRI 202 GRI 413
<b>2 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παρουσία στην τοπική αγορά.</li> <li>Ποιότητα προϊόντων.</li> </ul>		GRI 203 GRI 204
<b>3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων.</li> <li>Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ικανοποίηση Εργαζομένων στο 75% (βάσει ερευνών).</li> <li>Ευέλικτες μορφές εργασίας για το 85% των εργαζομένων.</li> <li>Βιώσιμη Λειτουργία.</li> </ul>	GRI 403
<b>4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κοινωνικές παροχές προς εργαζομένους.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διαρκής ενημέρωση των καταναλωτών για τους 25 Στόχους.</li> <li>Παροχή ψηφιακής πρόσβασης σε κάτοικους απομακρυσμένων περιοχών με στόχο την ισότιμη συμμετοχή στο ψηφιακό μέλλον.</li> <li>Συμμετοχή 100% των εργαζόμενων σε ενημερώσεις για τον Κώδικα Δεοντολογίας της Wind Ελλάς.</li> </ul>	GRI 401
<b>5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ</b> 		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενδυνάμωση των γυναικών και αναβάθμιση δεξιοτήτων μέσα από συνεργασίες και πρωτοβουλίες ώστε να κατακτήσουν τους στόχους τους.</li> <li>35% των γυναικών σε ρόλους ευθύνης.</li> </ul>	
<b>6 ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων.</li> <li>Περιβαλλοντική νομοθεσία.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Χρήση τεχνολογικών λύσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας της Ελλάδας.</li> </ul>	GRI 403 GRI 307
<b>7 ΦΤΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κατανάλωση ενέργειας.</li> <li>Περιβαλλοντική νομοθεσία.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σε κεντρικούς σταθμούς βάσης και στα data center περισσότερο από 10%.</li> <li>Χρήση τεχνολογικών λύσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας της Ελλάδας.</li> <li>100% χρήση πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας μέσω Εγγυήσεων Προέλευσης και μείωση των εκπομπών από την παραγωγή ενέργειας κατά 10%.</li> <li>Πιστοποίηση του 10% των καταστημάτων της Wind Ελλάς σε κλιματικά ουδέτερα.</li> </ul>	GRI 302 GRI 307

<b>8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κερδοφορία.</li> <li>Κοινωνικές παροχές προς εργαζομένους.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ικανοποίηση Εργαζομένων στο 75% (βάσει ερευνών).</li> <li>Ενίσχυση των υφιστάμενων και εισαγωγή νέων προγραμμάτων ευεξίας.</li> <li>Ευέλικτες μορφές εργασίας για το 85% των εργαζομένων.</li> </ul>	GRI 102-8 GRI 102-41 GRI 201 GRI 401
<b>9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ποιότητα προϊόντων.</li> <li>Στήριξη τοπικών κοινωνιών.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακή συνδεσιμότητα για όλους, μέσω κατασκευής οπτικών ινών και δικτύου κινητής 5G, ύψους 500 εκατομμυρίων ευρώ, με στόχο κάλυψης το 90% του πληθυσμού έως το 2025.</li> <li>Ψηφιακό δίκτυο που προάγει τη βιωσιμότητα και την υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών.</li> <li>Βελτιωμένη ψηφιακή εμπειρία πελατών με ολοκληρωμένες και ασφαλείς υπηρεσίες επικοινωνιών.</li> <li>Παροχή ψηφιακής πρόσβασης σε κάτοικους απομακρυσμένων περιοχών με στόχο την ισότιμη συμμετοχή στο ψηφιακό μέλλον.</li> <li>Χρήση τεχνολογικών λύσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας της Ελλάδας.</li> </ul>	GRI 413
<b>10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Στήριξη τοπικών κοινωνιών.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενδυνάμωση των γυναικών και αναβάθμιση δεξιοτήτων μέσα από συνεργασίες και πρωτοβουλίες ώστε να κατακτήσουν τους στόχους τους.</li> <li>35% των γυναικών σε ρόλους ευθύνης.</li> </ul>	GRI 413
<b>11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Στήριξη τοπικών κοινωνιών.</li> <li>Παρουσία στην τοπική αγορά.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακή συνδεσιμότητα για όλους, μέσω κατασκευής οπτικών ινών και δικτύου κινητής 5G, ύψους 500 εκατομμυρίων ευρώ, με στόχο κάλυψης το 90% του πληθυσμού έως το 2025.</li> <li>Διαρκής ενημέρωση των καταναλωτών για τους 25 Στόχους.</li> <li>Ψηφιακό δίκτυο που προάγει τη βιωσιμότητα και την υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών.</li> <li>Παροχή ψηφιακής πρόσβασης σε κάτοικους απομακρυσμένων περιοχών με στόχο την ισότιμη συμμετοχή στο ψηφιακό μέλλον.</li> <li>400 ώρες εθελοντισμού το χρόνο σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες.</li> <li>Μείωση των εκπομπών από τη χρήση υβριδικών αυτοκινήτων του εταιρικού στόλου κατά τουλάχιστον 10%.</li> <li>Χρήση τεχνολογικών λύσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας της Ελλάδας.</li> <li>Βιώσιμη Λειτουργία.</li> </ul>	GRI 202 GRI 413



<p><b>12</b> ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ</p> 	<p>▶ Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Διαρκής ενημέρωση των καταναλωτών για τους 25 Στόχους.</li> <li>▶ Ψηφιακό δίκτυο που προάγει τη βιωσιμότητα και την υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών.</li> <li>▶ 100% διαχωρισμός και επεξεργασία αποβλήτων στα γραφεία. Εισάγουμε την έννοια της κυκλικής οικονομίας μέσω προγράμματος χρηματοδοτικής μίσθωσης για συσκευές τηλεφώνων και άλλο ηλεκτρικό εξοπλισμό.</li> <li>▶ Μείωση των εκπομπών από τη χρήση υβριδικών αυτοκινήτων του εταιρικού στόλου κατά τουλάχιστον 10%.</li> <li>▶ Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σε κεντρικούς σταθμούς βάσης και στα data center περισσότερο από 10%.</li> <li>▶ Χρήση τεχνολογικών λύσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας της Ελλάδας.</li> <li>▶ Βιώσιμη Λειτουργία.</li> <li>▶ 100% χρήση πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας μέσω Εγγυήσεων Προέλευσης και μείωση των εκπομπών από την παραγωγή ενέργειας κατά 10%.</li> <li>▶ Πιστοποίηση του 10% των καταστημάτων της Wind Ελλάς σε κλιματικά ουδέτερα.</li> </ul>	<p>GRI 102-55</p>
<p><b>13</b> ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ</p> 	<p>▶ Κατανάλωση ενέργειας. ▶ Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου. ▶ Περιβαλλοντική συμμόρφωση.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ψηφιακό δίκτυο που προάγει τη βιωσιμότητα και την υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών.</li> <li>▶ Μείωση των εκπομπών από τη χρήση υβριδικών αυτοκινήτων του εταιρικού στόλου κατά τουλάχιστον 10%.</li> <li>▶ Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας σε κεντρικούς σταθμούς βάσης και στα data center περισσότερο από 10%.</li> <li>▶ Χρήση τεχνολογικών λύσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας της Ελλάδας.</li> <li>▶ Βιώσιμη Λειτουργία.</li> <li>▶ 100% χρήση πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας μέσω Εγγυήσεων Προέλευσης και μείωση των εκπομπών από την παραγωγή ενέργειας κατά 10%.</li> <li>▶ Πιστοποίηση του 10% των καταστημάτων της Wind Ελλάς σε κλιματικά ουδέτερα.</li> </ul>	<p>GRI 302 GRI 305 GRI 307</p>
<p><b>14</b> ΖΩΗ ΣΤΟ ΝΕΡΟ</p> 	<p>▶ Περιβαλλοντική νομοθεσία.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Χρήση τεχνολογικών λύσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας της Ελλάδας.</li> <li>▶ Βιώσιμη Λειτουργία.</li> </ul>	<p>GRI 307</p>
<p><b>15</b> ΖΩΗ ΣΤΗ ΣΤΕΡΙΑ</p> 	<p>▶ Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 100% διαχωρισμός και επεξεργασία αποβλήτων στα γραφεία. Εισάγουμε την έννοια της κυκλικής οικονομίας μέσω προγράμματος χρηματοδοτικής μίσθωσης για συσκευές τηλεφώνων και άλλο ηλεκτρικό εξοπλισμό.</li> <li>▶ Βιώσιμη Λειτουργία.</li> </ul>	
<p><b>16</b> ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ</p> 	<p>▶ Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης «25 Στόχοι για το 2025».</li> </ul>	<p>GRI 102-12 GRI 102-16</p>
<p><b>17</b> ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ</p> 	<p>▶ Συμμετοχή σε σωματεία/ οργανώσεις. ▶ Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Διαρκής ενημέρωση των καταναλωτών για τους 25 Στόχους.</li> <li>▶ Συμμετοχή και ενημέρωση 100% των εργαζομένων σε ετήσια βάση για τη βιώσιμη ανάπτυξη.</li> </ul>	<p>GRI 102-13</p>



## Πίνακας Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

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

SASB Code	Activity Metric	
<b>Ανθρακικό αποτύπωμα και λειτουργία</b>		
TC-TL-130a.1.	(1) Συνολική κατανάλωση ενέργειας, (2) ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας από το δίκτυο, (3) ποσοστό ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές	2020: (1) 440.184 GJ (2) ~90% (3) 0% 2021: (1) 305.032GJ 2) 63,5% (3) 36,5%
<b>Ιδιωτικότητα δεδομένων (Data privacy)</b>		
TC-TL-220a.1.	Περιγραφή πολιτικών και πρακτικών που σχετίζονται με τη διαφήμιση και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών	Η Εταιρεία εφαρμόζει απαρέγκλιτα ένα ευρύτατο πλαίσιο τεχνικών και οργανωτικών μέτρων καθώς και Πολιτικών Ασφαλείας, εγκεκριμένων- όπου αυτό απαιτείται- από τις αρμόδιες Αρχές (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) και Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ)).
TC-TL-220a.2.	Αριθμός πελατών των οποίων οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται για δευτερεύοντες σκοπούς	Η Εταιρεία επεξεργάζεται τα δεδομένα των πελατών της αποκλειστικά για σκοπούς συναφείς με τη δραστηριότητά της. Ο αριθμός είναι εμπιστευτικός και δεν μπορεί να δημοσιοποιηθεί.
TC-TL-220a.3.	Συνολικό ποσό χρηματικών απωλειών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με το απόρρητο των πελατών	Για το 2021 δεν υπάρχει κάποια έκδοση απόφασης ή επιβολή προστίμου από την ΑΠΔΠΧ.
TC-TL-220a.4.	(1) Αριθμός αιτημάτων επιβολής του νόμου για πληροφορίες πελατών, (2) αριθμός πελατών των οποίων ζητήθηκαν οι πληροφορίες, (3) ποσοστό που οδήγησε σε δημοσιοποίηση	Ο αριθμός είναι εμπιστευτικός και δεν μπορεί να δημοσιοποιηθεί.
<b>Ασφάλεια δεδομένων (Data security)</b>		
TC-TL-230a.1.	(1) Αριθμός παραβιάσεων δεδομένων, (2) ποσοστό αυτών που αφορά προσωπικά αναγνωρίσιμες πληροφορίες (PII), (3) αριθμός πελατών που επηρεάζουν	Η Εταιρεία διατηρεί τις πλέον αυστηρές πολιτικές διασφάλισης της ασφάλειας και της ακεραιότητας των προσωπικών δεδομένων των πελατών της και λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων αλλά και την επεξεργασία με όρους διαφάνειας και πάντα σύμφωνα με τις επιταγές του νομοθετικού πλαισίου. Εάν διαπιστώσουμε ότι υπάρχει παραβίαση δεδομένων, θα ειδοποιήσουμε τους επηρεαζόμενους καταναλωτές και τις αρμόδιες αρχές όπως απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία.
TC-TL-230a.2.	Περιγραφή της προσέγγισης για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση κινδύνων ασφαλείας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης διεθνών προτύπων κυβερνοασφάλειας	Η Εταιρεία εφαρμόζει απαρέγκλιτα ένα ευρύτατο πλαίσιο τεχνικών μέτρων και Πολιτικών Ασφαλείας, εγκεκριμένο από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) και την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) καθώς και από την Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας.

<b>Διαχείριση τέλους ζωής προϊόντος</b>		
TC-TL-440a.1.	(1) Υλικά που ανακτώνται μέσω προγραμμάτων επιστροφής, ποσοστό ανακτημένων υλικών που (2) επαναχρησιμοποιήθηκαν, (3) ανακυκλώθηκαν και (4) κατέληξαν σε χώρους υγειονομικής ταφής	Ως Παραγωγός (του Ν.2939/2001) η Wind Ελλάς συμμετέχει στο αρμόδιο Συνληγικό Σύστημα Διαχείρισης (Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε). Πληρώνονται εισφορές στο Σύστημα βάσει πωλήσεων για όλα τα είδη που διοχετεύονται στην αγορά, με σκοπό την περισυλλογή τους μετά τη χρήση και την επανάχρηση ή ανακύκλωσή τους. Από τα απόβλητα που δημιουργούνται, 100% των επικίνδυνων και 100% των ειδικών ρευμάτων (ΑΗΗΕ, ΑΛΕ, ΑΕΚΚ) οδηγούνται προς ανακύκλωση βάσει νομοθεσίας. Από τα λοιπά απόβλητα η διάθεση σε ΧΥΤΑ ήταν 20% το 2020 (λόγω μη-ανακυκλώσιμων αντικειμένων όπως έπιπλα) και 1% το 2021 (27,2 τόνοι). Το λοιπό ποσοστό διοχετεύεται προς ανακύκλωση. Πραγματοποιούνται επίσης δωρεές αντικειμένων σε καλή κατάσταση (εξοπλισμός, έπιπλα, υπόλοιπα διαφημιστικών υλικών, μπλουζές κ.λπ.).
<b>Ανταγωνιστική συμπεριφορά και ανοιχτό διαδίκτυο (Open Internet)</b>		
TC-TL-520a.1.	Συνολικό ποσό χρηματικών απωλειών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με κανονισμούς αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς	Κατά την περίοδο 2021 δεν σημειώθηκαν περιστατικά αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς και ως συνέπεια δεν υπήρξαν σχετικές απώλειες.
TC-TL-520a.2.	Μέση πραγματική σταθερή ταχύτητα λήψης (download speed) (1) περιεχομένου που ανήκει στην Εταιρεία και σχετίζεται με αυτή και (2) άλλου μη σχετικού περιεχομένου	Η Εταιρεία αντιμετωπίζει ισότιμα κάθε κίνηση, χωρίς αποκλεισμούς, περιορισμούς ή παρεμβάσεις και ανεξαρτήτως του αποστολέα και του παραλήπτη, του περιεχομένου στο οποίο έχει γίνει πρόσβαση ή του διανεμηθέντος περιεχομένου, των χρησιμοποιούμενων ή παρεχόμενων εφαρμογών ή υπηρεσιών ή του χρησιμοποιούμενου τερματικού εξοπλισμού. Η Εταιρεία δεν εφαρμόζει μέτρα διαχείρισης της κίνησης, πέραν των εύλογων μέτρων, εκτός αν αυτό είναι αναγκαίο και μόνο για όσο διάστημα είναι αναγκαίο, ούτως ώστε: α) να συμμορφωθεί με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, β) να διασφαλίσει την ακεραιότητα και την ασφάλεια του δικτύου, γ) να προλάβει την εμφάνιση εμποδίων λόγω συμφόρησης του δικτύου.
TC-TL-520a.3.	Περιγραφή των κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με τη δικτυακή ουδετερότητα, μηδενική χρέωση, paid peering και άλλες σχετικές πρακτικές	Πληροφορίες αναφορικά με το ανοιχτό διαδίκτυο, καθώς και τεχνικές λεπτομέρειες σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών, τις παραμέτρους ποιότητας και τα μέτρα διαχείρισης κίνησης βρίσκονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας: <a href="https://www.wind.gr/gr/netneutrality/">https://www.wind.gr/gr/netneutrality/</a>
<b>Διαχείριση συστημικών κινδύνων από τεχνολογικές διαταραχές</b>		
TC-TL-550a.1.	(1) Μέση συχνότητα διακοπών του συστήματος και (2) μέσος όρος διάρκειας διακοπής ανά πελάτη	2020: (1) 0,041, (2) 0,012 2021: (1) 0,050, (2) 0.0004 Τα δεδομένα που παρέχονται αφορούν το σταθερό δίκτυο. Για το κινητό δίκτυο, η Εταιρεία δεν υπολογίζει και δεν αναφέρει μετρήσεις που σχετίζονται με τη συχνότητα και τη διάρκεια της διακοπής του συστήματος με τον τρόπο που καθορίζεται από το πρότυπο. Ωστόσο, οι μετρήσεις που χρησιμοποιούμε για την παρακολούθηση της απόδοσης του δικτύου μας είναι διαθέσιμες και μπορούν να παρασχεθούν κατόπιν αιτήματος.
TC-TL-550a.2.	Περιγραφή συστημάτων για τη διασφάλιση αδιάλειπτης εξυπηρέτησης κατά τη διάρκεια διακοπών των υπηρεσιών	Στην Wind Ελλάς αναγνωρίζουμε και αποδεχόμαστε την αναγκαιότητα και την ευθύνη για τη δημιουργία και υιοθέτηση ενός πλαισίου Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, το οποίο έχουμε αναπτύξει σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301:2019 – Societal security - Business Continuity Management System - Requirements και τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις που διέπουν την Ελληνική αγορά, ενώ ταυτόχρονα υλοποιούμε τη δέσμευσή μας απέναντι στους πελάτες, εργαζομένους, μετόχους και προμηθευτές μας. Στο πλαίσιο αυτό, η Wind Ελλάς είναι πιστοποιημένη με το προαναφερόμενο διεθνές πρότυπο ISO 22301:2019 από τον Απρίλιο του 2017 έτσι ώστε να συνεχίσουμε όλες τις κρίσιμες λειτουργίες μας και να παρέχουμε αδιάλειπτως στους πελάτες μας τις κρίσιμες υπηρεσίες, στην περίπτωση ενός συμβάντος το οποίο θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά σημαντικές επιχειρησιακές μονάδες, συστήματα και υπηρεσίες. Για αυτό το λόγο έχουμε αναπτύξει ένα σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας στο πλαίσιο του οποίου έχουμε καθορίσει και ιεραρχήσει τις κρίσιμες λειτουργίες, δραστηριότητες, υποδομές και υπηρεσίες της Εταιρείας μας, καθώς και τους πόρους που μπορεί ανά πάσα στιγμή αυτή να ενεργοποιήσει. Επιπλέον έχουμε ορίσει και εκτιμήσει τυχόν λειτουργικούς κινδύνους και λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για το μετριασμό των όποιων επιπτώσεών τους στην καθημερινή λειτουργία της Wind Ελλάς, εφαρμόζοντας στρατηγικές και λύσεις που ενισχύουν την ανθεκτικότητα του οργανισμού. Παράλληλα εξελίσσουμε, υλοποιούμε, δοκιμάζουμε, συντηρούμε και ελέγχουμε συνεχώς τα εν λόγω Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας, Διαχείρισης Κρίσης και Επικοινωνίας.

## Πίνακας Ουσιαστικών Θεμάτων και Ορίων

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

Ουσιαστικά Θέματα	Όρια Εντός Εταιρείας	Όρια Εκτός Εταιρείας
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Wind Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων	Wind Ελλάς Εργαζόμενοι Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών ΜΜΕ
Περιβαλλοντική Νομοθεσία	Wind Ελλάς	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Κοινωνικές Παροχές Εργαζομένων	Wind Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	ΜΜΕ
Νομοθεσία περί Ανταγωνισμού	Wind Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση ΜΜΕ Προμηθευτές
Διαχείριση Αποβλήτων	Wind Ελλάς Εμπορικό Δίκτυο	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση ΜΜΕ
Επενδύσεις Δικτύου	Wind Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) ΜΜΕ Προμηθευτές

Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία	Wind Ελλάς	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Ασφαλής Χρήση Νέων Τεχνολογιών	Wind Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Διασφάλιση Απορρήτου Επικοινωνίας	Wind Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Καταπολέμηση της Διαφθοράς	Wind Ελλάς Μέτοχοι Εμπορικό Δίκτυο	Ρυθμιστικές Αρχές ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Ακαδημαϊκή Κοινότητα ΜΜΕ
Αποφυγή Διακρίσεων	Wind Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών ΜΜΕ
Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	Wind Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών ΜΜΕ
Ποιότητα Υπηρεσιών	Wind Ελλάς Εργαζόμενοι Εμπορικό Δίκτυο	Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) ΜΜΕ
Έμμεσες Κοινωνικές Επιπτώσεις	Wind Ελλάς	ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση ΜΜΕ
Κερδοφορία	Wind Ελλάς Μέτοχοι	ΜΜΕ
Πρακτικές Προμηθειών	Wind Εμπορικό Δίκτυο	Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις) Προμηθευτές

## Πίνακας GRI “in accordance – Core”.

Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι η δέκατη τέταρτη έκδοση της Wind Ελλάς και καλύπτει τις ενέργειες και τις δράσεις που υλοποίησε η Εταιρεία κατά το έτος 2021 (1/1/2021- 31/12/2021).

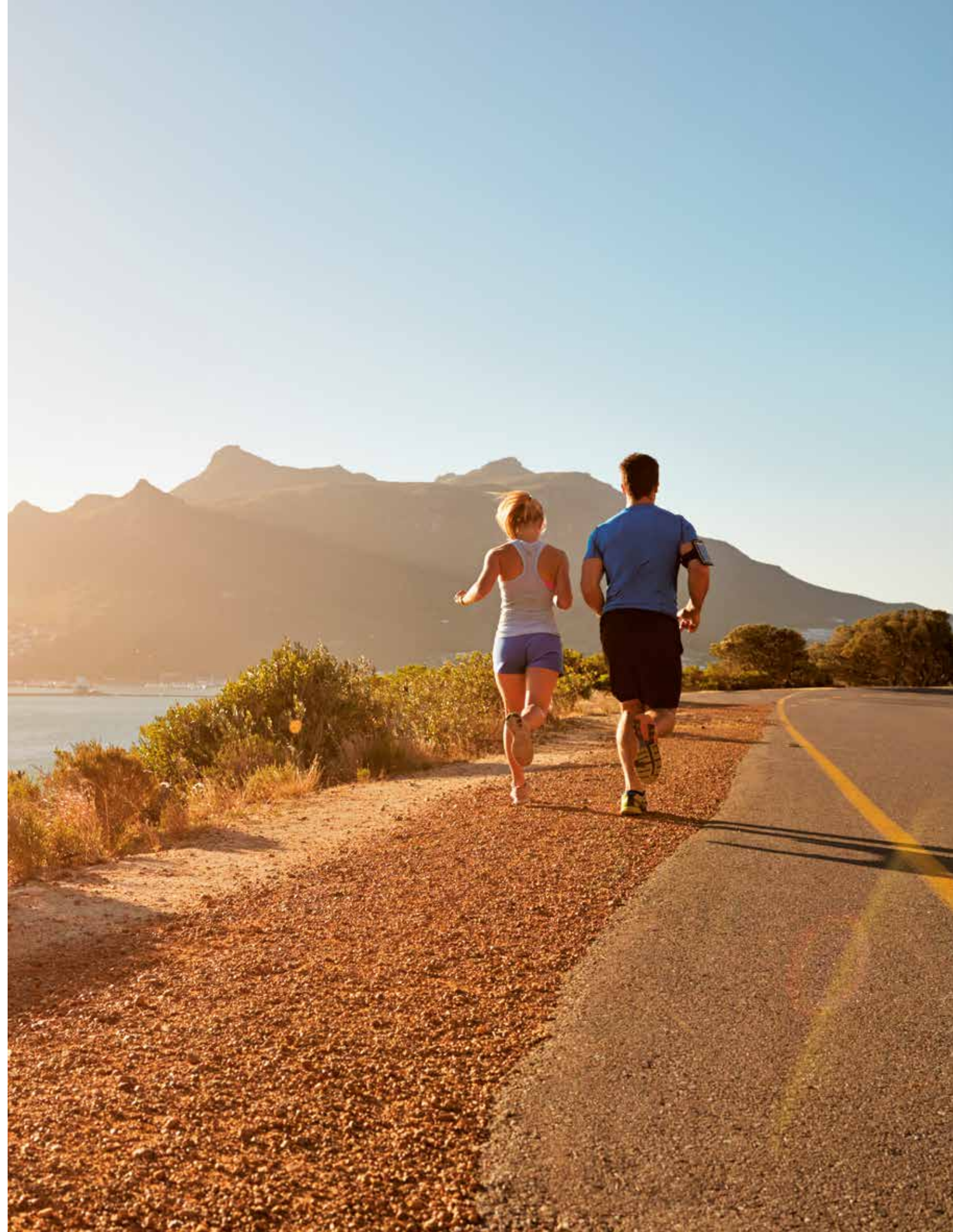
Το Κέντρο Αειφορίας (Center for Sustainability and Excellence), ύστερα από αξιολόγησή της σύμφωνα με τις πιο έγκυρες και αυστηρές διεθνώς οδηγίες GRI STANDARDS, βεβαιώνει ότι είναι σε επίπεδο συμμόρφωσης “In accordance – Core”.

Δείκτης GRI STANDARDS	Περιγραφή	Κάλυψη
<b>Γενικές Πληροφορίες</b>		
Προφίλ της εταιρείας		
GRI 102-1	Επωνυμία του Οργανισμού	WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε
GRI 102-2	Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και υπηρεσίες	Σελ. 9
GRI 102-3	Τοποθεσία έδρας της Εταιρείας	Λ. Αθηνών 106, Αθήνα, ΤΚ. 104 42
GRI 102-4	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται η Εταιρεία	Σελ. 8
GRI 102-5	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.Β.Ε
GRI 102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Σελ. 8-9
GRI 102-7	Μεγέθη της Εταιρείας που εκδίδει την Έκθεση	Σελ. 10, 47, 66-67
GRI 102-8	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	Σελ. 47-48
GRI 102-9	Περιγράψτε την εφοδιαστική αλυσίδα της Εταιρείας	Σελ. 70-71
GRI 102-10	Σημαντικές μεταβολές στην Εταιρεία και στην εφοδιαστική αλυσίδα	Σελ. 5, 9, 11
GRI 102-11	Εξηγήσεις για την εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	Σελ. 16-19, 27-34, 72-74
GRI 102-12	Εξωτερικές εθελοντικές πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη στις οποίες συμμετέχει η Εταιρεία	Σελ. 19, 38-43, 50-51, 55
GRI 102-13	Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις	Σελ. 12-13
<b>Στρατηγική</b>		
GRI 102-14	Μήνυμα Διοίκησης	Σελ. 5
<b>Ηθική και Ακεραιότητα</b>		
GRI 102-16	Δηλώσεις αποστολής και αξιών και εταιρικές πολιτικές σχετικά με τη στρατηγική για βιώσιμη ανάπτυξη	Σελ. 16-19
<b>Διακυβέρνηση</b>		
GRI 102-18	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης	Σελ. 29
<b>Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>		
GRI 102-40	Λίστα ενδιαφερόμενων μερών	Σελ. 21
GRI 102-41	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Σελ. 48
GRI 102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Σελ. 20-21
GRI 102-43	Αντιμετώπιση του θέματος της συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών	Σελ. 21
GRI 102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	Σελ. 21

<b>Πρακτικές Έκθεσης</b>		
GRI 102-45	Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές εκθέσεις της Εταιρείας	Σελ. 10-11
GRI 102-46	Καθορισμός του περιεχομένου της Έκθεσης	Σελ. 22-23
GRI 102-47	Ουσιαστικά θέματα	Σελ. 22
GRI 102-48	Εξηγήσεις για τις επιπτώσεις αναθεώρησης πληροφοριών	Δεν υπάρχουν αναθεωρημένες πληροφορίες
GRI 102-49	Σημαντικές αλλαγές σε σχέση με προγενέστερες Εκθέσεις	Σελ. 5, 11
GRI 102-50	Περίοδος Έκθεσης	01/01/2021 – 31/12/2021
GRI 102-51	Προγενέστερη Έκθεση	Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019-2020
GRI 102-52	Κύκλος Απολογισμού	Ετήσια
GRI 102-53	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων	Οπισθόφυλλο
GRI 102-54	Δήλωση για την επιλογή επιπέδου in-accordance της Έκθεσης	Σελ. 102
GRI 102-55	Πίνακας GRI	Σελ. 102-104
GRI 102-56	Εξωτερική διασφάλιση	Σελ. 106-109
<b>Specific Disclosures</b>		
Οικονομία		
GRI 201	Οικονομική επίδοση (Κερδοφορία)	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 10
GRI 201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Σελ. 10
GRI 203	Έμμεσες κοινωνικές επιπτώσεις	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 37, 60
GRI 203-1	Επενδύσεις σε υπηρεσίες και υποδομές	Σελ. 38-42, 62-65, 68-71
GRI 204	Πρακτικές προμηθειών	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 76
GRI 204-1	Ποσοστό δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές	Σελ. 76
GRI 205	Καταπολέμηση διαφθοράς	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 32
GRI 205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που υλοποιήθηκαν	Σελ. 32
GRI 206	Νομοθεσία περί ανταγωνισμού	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 70-71
GRI 206-1	Επιβεβαιωμένα περιστατικά και ενέργειες που υλοποιήθηκαν	Σελ. 70
Περιβάλλον		
GRI 306	Διαχείριση αποβλήτων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 79, 87
GRI 306-2	Απόβλητα κατά τύπο και μέγεθος	Σελ. 87-89
GRI 307	Περιβαλλοντική νομοθεσία	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 78
GRI 307-1	Μη-συμμόρφωση με περιβαλλοντικές αρχές και νομοθεσία	Σελ. 79

Εργαζόμενοι-Κοινωνία		
GRI 401	Κοινωνικές παροχές εργαζομένων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 49-52
GRI 401-2	Παροχές που παρέχονται σε πλήρως απασχολούμενους εργαζομένους	Σελ. 52
GRI 403	Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 53
GRI 403-1	Σύστημα διαχείρισης για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων	Σελ. 53
GRI 403-2	Αναγνώριση κινδύνου, αξιολόγηση ρίσκων, έρευνα περιστατικών	Σελ. 53
GRI 403-3	Επαγγελματικές υπηρεσίες υγείας	Σελ. 53
GRI 403-4	Συμμετοχή, διαβούλευση και επικοινωνία των εργαζομένων σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	Σελ. 53
GRI 403-5	Επιμόρφωση των εργαζομένων για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	Σελ. 53
GRI 403-6	Πρωτόκολλο της υγείας των εργαζομένων	Σελ. 53
GRI 403-7	Πρόληψη και περιορισμός των επιπτώσεων που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και που είναι άμεσα συνδεδεμένες με τις επιχειρηματικές σχέσεις	Σελ. 53
GRI 403-9	Τύπος και ρυθμός εργατικών ατυχημάτων, ασθενειών, απουσιών, χαμένων ημερών, θανάτων	Σελ. 53
GRI 405	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 48-52
GRI 405-1	Διαφορετικότητα των οργάνων διακυβέρνησης και των εργαζομένων	Σελ. 47
GRI 406	Αποφυγή διακρίσεων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 48-52
GRI 406-1	Περιστατικά διάκρισης που μπορεί να έχουν καταγραφεί	Κατά την διάρκεια του 2021 δεν υπήρχαν καταγεγραμμένα περιστατικά διάκρισης
GRI 418	Προστασία προσωπικών δεδομένων	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 72
GRI 418-1	Αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλεια δεδομένων πελατών	Σελ. 72
Non-GRI	Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 86
Non-GRI	Διασφάλιση απορρήτου επικοινωνίας	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 72, 98
Non-GRI	Ασφαλής χρήση νέων τεχνολογιών	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 38, 55, 69
Non-GRI	Ποιότητα υπηρεσιών	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 60, 70-74
Non-GRI	Επενδύσεις δικτύου	
GRI 103	Διοικητική προσέγγιση	Σελ. 66-67

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



## ΕΚΘΕΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ



Η παρούσα Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης έχει συνταχθεί από το CSE North America για λογαριασμό της WIND Ελλάς και της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2021 («Έκθεση») για την περίοδο μεταξύ 1/1/2021 και 31/12/2021. Ο στόχος της διαδικασίας της εξωτερικής διασφάλισης είναι η παροχή διασφάλισης προς τα ενδιαφερόμενα μέρη της WIND Ελλάς σχετικά με την ακρίβεια, αξιοπιστία και αντικειμενικότητα των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στην Έκθεση, καθώς και ότι η Έκθεση καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα, όπως αυτά έχουν αναγνωριστεί από την WIND Ελλάς και τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Η Έκθεση έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις των GRI Standards, καθώς και των SASB Standards για τον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών.

## Εύρος Εργασίας & Μεθοδολογία

Η Έκθεση έχει συνανταχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις των GRI Standards, καθώς και των απαιτήσεων του SASB Standards για τον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών.

• Η Έκθεση καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα όπως αυτά έχουν αναγνωριστεί από την WIND Ελλάς και τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

• Η διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης που εφαρμόστηκε βασίζεται στο πρότυπο AA1000AS v3 επιπέδου 'Type 2 (moderate)'

- Η διαδικασία Type 2 απαιτεί την συμμόρφωση της WIND Ελλάς και με τις τέσσερις αρχές του προτύπου AA1000AS (Ένταξη, Ουσιαστικότητα, Ανταπόκριση, Επιπτώσεις), και αξιολογεί, επιπρόσθετα, την αξιοπιστία και ποιότητα συγκεκριμένων δεικτών και πληροφοριών βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας, παρέχοντας σχετική καθοδήγηση και συμπεράσματα.

- Κατά την εφαρμογή του συγκεκριμένου επιπέδου εξωτερικής διασφάλισης, το CSE North America πραγματοποίησε δειγματοληπτική ανάλυση και αξιολόγηση διαδικασιών που σχετίζονται με:

- Την αναγνώριση και επικοινωνία με βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών
- Την αναγνώριση και καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων.
- Βασικούς δείκτες επίδοσης (με την εξαίρεση της ανασκόπησης/επιβεβαίωσης της λειτουργικής αποδοτικότητας των συστημάτων συλλογής και υπολογισμού δεδομένων).

• Ανασκόπηση πληροφοριών και δηλώσεων που περιλαμβάνονται στην Έκθεση.

• Ανασκόπηση της συμμόρφωσης με τα πρότυπα GRI Standards και SASB Standards.

## Γενικά Συμπεράσματα

Σύμφωνα με το εύρος εργασίας, παρατηρήθηκε ότι:

• Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και της επίδοσης της WIND Ελλάς για το 2021, καθώς και ο τρόπος που παρουσιάζονται στην Έκθεση, είναι ακριβής.

• Η WIND Ελλάς συμμορφώνεται με τις αρχές του προτύπου AA1000AS v3.

Σε περίπτωση διαφορών μεταξύ της αγγλικής και ελληνικής έκδοσης της Έκθεσης, η αγγλική έκδοση υπερισχύει σε σχέση με τα συμπεράσματα του CSE North America.

## Βασικές Παρατηρήσεις και Προτάσεις

Η WIND Ελλάς σημείωσε σημαντική πρόοδο στον τρόπο που διαχειρίζεται τις επιπτώσεις και επιδόσεις της στην βιώσιμη ανάπτυξη και την εταιρική υπευθυνότητα κατά τη χρονική περίοδο που καλύπτει η Έκθεση:

• Η δημιουργία της νέας Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, «25 στόχοι για το 2025», καθώς και η πρόοδος που σημειώθηκε σε αυτούς του στόχους κατά το 2021.

• Οι ενέργειες και πρωτοβουλίες της WIND Ελλάς σχετικά με τη συνεχιζόμενη πανδημία του COVID-19.

• Η ένταξη της WIND Ελλάς στη λίστα με τις πιο «Βιώσιμες Εταιρείες στην Ελλάδα», που επιβεβαιώνει την δέσμευση της προς τη βιώσιμη ανάπτυξη.

• Η συμμετοχή, για πρώτη φορά στον διεθνή δείκτη βιώσιμης ανάπτυξης του S&P, τον δείκτη «Corporate Sustainability Assessment (CSA)».

Με βάση τις παρατηρήσεις μας κατά την διάρκεια της διαδικασίας της εξωτερικής διασφάλισης, οι βασικές προτάσεις μας είναι:

• Σχετικά με την αρχή της Ένταξης, η WIND Ελλάς πρέπει να διατηρήσει και να ενισχύει το υφιστάμενο μοντέλο εμπλοκής και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

• Σχετικά με την αρχή της Ουσιαστικότητας, η WIND Ελλάς πρέπει να διατηρήσει τις υφιστάμενες διαδικασίες για την αναγνώριση και προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων της. Παράλληλα, η WIND Ελλάς πρέπει να στοχεύσει στην περαιτέρω επέκταση της διαδικασίας, για παράδειγμα μέσω της αύξησης των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών που εμπλέκονται στη διαδικασία.

• Σχετικά με την αρχή της Ανταπόκρισης, η WIND Ελλάς πρέπει να διατηρήσει και να αναβαθμίσει την προσέγγισή της στην ενσωμάτωση των ενδιαφερόντων και ανησυχιών των ενδιαφερόμενων μερών στα προϊόντα, καθώς και τις υπηρεσίες και προγράμματα που αναπτύσσει.

• Καθώς η σημασία της διαχείρισης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας αυξάνεται, η WIND Ελλάς πρέπει να διατηρήσει και να ενδυναμώσει την πολιτική της προς μια βιώσιμη εφοδιαστική αλυσίδα.

• Τέλος, η WIND Ελλάς πρέπει να διατηρήσει και να επεκτείνει τις περιβαλλοντικές της δράσεις, οι οποίες είναι μέρος της μακροχρόνιας δέσμευσής της προς την περιβαλλοντική προστασία.

## Ευρήματα και Συμπεράσματα σχετικά με της Αρχές του AA1000AS v3

• Ένταξη – πως οι ομάδες ενδιαφερόμενων μερών έχουν αναγνωριστεί, καθώς και πως η WIND Ελλάς επικοινωνεί μαζί τους σχετικά με την βιώσιμη ανάπτυξη και την εταιρική υπευθυνότητα. Οι δραστηριότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν όλες τις κύριες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών της WIND Ελλάς. Παράλληλα, η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες αρχές στην ανάπτυξη της προσέγγισης της προς την βιώσιμη ανάπτυξη.

• Ουσιαστικότητα – πώς η WIND Ελλάς καθορίζει τη σημαντικότητα κατά την επιλογή των ουσιαστικών θεμάτων. Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων από

την WIND Ελλάς παρέχει μια ισορροπημένη απεικόνιση τους με βάση τις επιδόσεις της WIND Ελλάς.

• Ανταπόκριση – πώς η WIND Ελλάς ανταποκρίνεται στα θέματα που τίθενται από τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και πώς η διαδικασία περιγράφεται στην Έκθεση. Η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει την αρχή της ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που συμπεριλαμβάνονται στην Έκθεση. Παράλληλα, η στρατηγική της WIND Ελλάς, όπως και οι μακροχρόνιες δεσμεύσεις της προς την εταιρική υπευθυνότητα, ανταποκρίνεται στις ανησυχίες των ενδιαφερόμενων μερών.

• Επιπτώσεις – πώς η WIND Ελλάς παρακολουθεί, καταγράφει και διαχειρίζεται τις επιπτώσεις της στο ευρύτερο οικοσύστημα. Η WIND Ελλάς έχει αναγνωρίσει όλα τα σημαντικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, και τα έχει συμπεριλάβει την Έκθεση της σύμφωνα με τα πρότυπα GRI Standards και SASB Standards. Παράλληλα, η μακροχρόνια στρατηγική και στόχοι της WIND Ελλάς ανταποκρίνεται στις βραχυχρόνιες και μακροχρόνιες επιπτώσεις και στοχεύει στην προσαρμογή και μείωση. Όπως αναφέρεται στην Έκθεση υπάρχει δυνατότητα σημαντικών βελτιώσεων μέσω των τεχνολογιών επικοινωνίας της WIND Ελλάς για τις καθημερινές δραστηριότητες επιχειρήσεων, καθώς και θετικές επιπτώσεις στην κοινωνία.

**Για παράδειγμα:** οι υπηρεσίες διαχείρισης στόλου της WIND Ελλάς δίνουν τη δυνατότητα σε εταιρείες, επαγγελματίες, δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς, και φορείς που διαχειρίζονται στόλους οχημάτων να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα, να βελτιώσουν την κατανομή πόρων, και να βελτιώσουν την ασφάλεια και την παραγωγικότητα τους μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών τους. Παράλληλα, επιτυγχάνονται σημαντικές μειώσεις του ανθρακικού αποτυπώματος. Στις μελλοντικές Εκθέσεις προτείνεται να περιλαμβάνεται μια αξιολόγηση και ποσοτικοποίηση των επιπτώσεων που σχετίζονται με τις δυνατότητες μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (π.χ. τηλειστρική, εμπόριο, γεωργία/κτηνοτροφία, έξυπνες πόλεις και συστήματα).

• Συγκεκριμένες Πληροφορίες Επίδοσης. Οι συγκεκριμένες πληροφορίες επίδοσης (ποιοτικές πληροφορίες που σχετίζονται με τα πρότυπα GRI και SASB και τους δείκτες τους) έχουν συλλεχθεί και παρουσιαστεί στην Έκθεση με τρόπο κοινά αποδεκτό, και έχουν ελεγχθεί κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εξωτερικής διασφάλισης. Οι εξής δείκτες ελέγχθηκαν κατά τη διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης:

- Γενικές πληροφορίες σχετικά με το προφίλ της WIND Ελλάς, τη στρατηγική της, την ηθική και ακεραιότητα, την εταιρική διακυβέρνηση, την εμπλοκή με τα ενδιαφερόμενα μέρη, και τις πρακτικές σύνταξης της Έκθεσης.
- Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, καθώς και άλλες εκπομπές στην ατμόσφαιρα, και την κατανάλωση ενέργειας.
- Διαχείριση αποβλήτων.
- Δηλώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση στην περιβαλλοντική νομοθεσία.

- Παροχές προς τους εργαζόμενους.
- Εργασιακή υγεία και ασφάλεια.
- Προφίλ εργατικού δυναμικού.
- Δηλώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού.
- Προστασία προσωπικών δεδομένων.
- Εκπαίδευση εργαζομένων.
- Προμηθευτές και εφοδιαστική αλυσίδα.
- Πληροφορίες σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της διαφορετικότητας, και την προώθηση των ίσων ευκαιριών.

• Την ενσωμάτωση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.

## Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Η διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης δεν αφορά πληροφορίες που σχετίζονται με:

• Δραστηριότητες εκτός της περιόδου αναφοράς της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας.

• Δηλώσεις σχετικά με τις εταιρικές θέσεις, πολιτικές και αρχές της WIND Ελλάς.

• Οικονομικά στοιχεία.

• Περιεχόμενο άλλων εκθέσεων και ιστοσελίδων.

## Αρμοδιότητες της WIND Ελλάς και του Παρόχου Εξωτερικής Διασφάλισης

Η προετοιμασία και παρουσίαση του περιεχομένου των δικτυακών εκδόσεων της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι αρμοδιότητα της WIND Ελλάς. Η αρμοδιότητα του CSE North America εκτείνεται στην παροχή ανεξάρτητης επιβεβαίωσης στα ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας σχετικά με την ακρίβεια, αξιοπιστία και αντικειμενικότητα των πληροφοριών της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας, καθώς και στο συνολικό σχολιασμό με βάση το εύρος και πεδίο της εμπλοκής. Το CSE North America αναγνωρίζει την ανάγκη μιας λεπτομερούς και διαφανούς διαδικασίας εξωτερικής διασφάλισης προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιοπιστία και να λειτουργήσει ως παράγοντας βελτίωσης της επίδοσης της WIND Ελλάς. Παράλληλα, επιβεβαιώνει ότι έχει διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα του, και ότι δεν υπήρξαν περιστατικά και υπηρεσίες που επηρέασαν την εν λόγω ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα.

Εκ μέρους του CSE North America

**Thomas Weber**





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

**Wind Ελλάς**  
Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων, 40.2 χλμ. Αττικής Οδού, 190 02  
τηλ.: 210 615 8559 & fax: 211 999 3908

Στείλτε μας τα σχόλιά σας στο email: [csr@wind.gr](mailto:csr@wind.gr)

