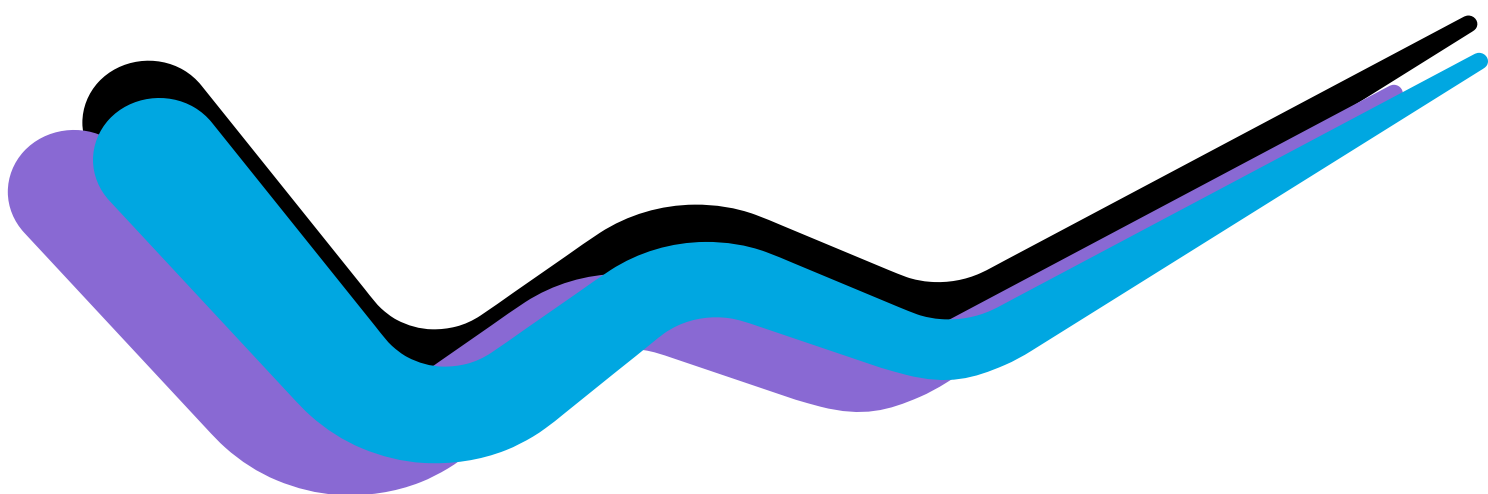


W I N D 2 0 1 8



ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

σελ. 4

01

Μήνυμα Προέδρου
& Διευθύνοντος
Συμβούλου

σελ. 6

02

WIND
Ελλάς

σελ. 16

03

Εταιρική
Υπευθυνότητα

σελ. 26

04

Εταιρική
Διακυβέρνηση

σελ. 40

05

Κοινωνία

σελ. 48

06

Οι Άνθρωποί μας

σελ. 68

07

Περιβάλλον

σελ. 80

08

Αγορά

σελ. 94

09

Η Επίδοσή μας

σελ. 102

10

Σχετικά με την
Έκθεση
Εταιρικής
Υπευθυνότητας

σελ. 104

11

Οικουμενικό
Σύμφωνο ΟΗΕ:
Αναφορά Προόδου

σελ. 108

12

Παράρτημα/Πίνακες

σελ. 116

13

Έκθεση
Ανεξάρτητης
Διασφάλισης

01



Μήνυμα
Προέδρου
& Διευθύνοντος
Συμβούλου



Αγαπητοί φίλοι,

Πέρασαν δέκα χρόνια από την πρώτη μας επικοινωνία στο πλαίσιο της Ετήσιας Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας. Δέκα χρόνια που άλλαξαν πολλά. Στην αγορά μας, στην ελληνική οικονομία και την κοινωνία, στη χώρα μας και σε εμάς τους ίδιους. Οι αλλαγές αυτές επηρέασαν βαθιά την καθημερινότητά μας και θα συνεχίσουν σε μεγάλο βαθμό να διαμορφώνουν το μέλλον μας.

Δε θα σταθώ εδώ στις αρνητικές επιπτώσεις της ελληνικής κρίσης, έχουν αναλυθεί πλέον σε βάθος από ειδικούς και μη, αλλά στο γεγονός ότι μέσα από την κρίση προέκυψαν θετικές αλλαγές που δημιούργησαν νέες προοπτικές ανάπτυξης. Για την WIND οι αλλαγές αυτές ήταν πολλές: στις υποδομές και τις τεχνολογίες, στον τρόπο λειτουργίας του Οργανισμού, στον σχεδιασμό των προϊόντων μας, στην εξυπηρέτηση του πελάτη και κυρίως στην κουλτούρα και τις αξίες μας.

Σε αυτή τη διαδρομή, που ξεκίνησε με δύσκολες για την Εταιρεία μας συνθήκες και ολοκληρώνεται με μία τριετία ανάπτυξης και θετικών αποτελεσμάτων, αρχίσαμε να μιλάμε ξανά για αξίες όπως η αριστεία, η εργατικότητα, το ήθος, η επιχειρηματικότητα, η ομαδικότητα, η ειλικρίνεια καθώς και για την ανάγκη να τις εντάξουμε στην εργασιακή μας καθημερινότητα ως πυξίδα μας.

Η μετάβασή μας στο νέο αξιακό παράδειγμα, στη νέα κουλτούρα που επιλέξαμε για τον Οργανισμό μας, δεν έγινε αυτόματα ούτε από τη μια μέρα στην άλλη. Κατακτήθηκε με πολλή προσπάθεια, πίστη και επιμονή από κάθε έναν εργαζόμενο.

Μέσα από αυτή τη διαδικασία δώσαμε νέο νόημα και στην αξία της Υπευθυνότητας για την WIND. Με την ωριμότητα και την εμπειρία που μας προσέφερε η δεκαετής προσπάθεια να πάμε μπροστά, εστιάσαμε την Εταιρική Υπευθυνότητα στο ευ ζην του πελάτη μας.

Ορίζουμε σήμερα ως Εταιρική Υπευθυνότητα πρωτίστως την αριστεία στην εξυπηρέτηση του πελάτη μας. Θεωρούμε δε ότι η σημαντικότερη έκφραση της Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι η προσήλωση στο κοινό όραμα: να προσφέρουμε εξαιρετική εμπειρία επικοινωνίας στον πελάτη μας. Υπηρετούμε αυτόν τον στόχο με πάθος και επιμονή, με διαύγεια και αποφασιστικότητα.

Η Εταιρική μας Υπευθυνότητα δε σταματά ασφαλώς στην άμεση σχέση με τον πελάτη μας. Με το ίδιο πάθος και εξ ονόματος των πελατών μας, διευρύνουμε την Εταιρική μας Υπευθυνότητα στο φυσικό περιβάλλον που χρήζει του σεβασμού και της προστασίας μας και στον συνάνθρωπό μας που έχει ανάγκη τη στήριξή μας. Στην Έκθεση που ακολουθεί θα διαβάσετε αναλυτικά τη στρατηγική μας, τις δεσμεύσεις μας και τις δράσεις μας στους άξονες αυτούς.

Καθώς πηγαίνουμε προς την επόμενη δεκαετία προκλήσεων, σας διαβεβαιώ ότι τα βήματα της WIND και των ανθρώπων της δεν ήταν ποτέ πιο σίγουρα, πιο σοβαρά και πιο υπεύθυνα από ότι τώρα. Με αυτόν τον ρυθμό θα συνεχίσουμε.

Με φιλικούς χαιρετισμούς,

Νάσος Ζαρκαλής

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος WIND Ελλάς

02



WIND Ελλάς

ΕΠΕΝΔΥΟΥΜΕ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Πιστεύουμε στη δύναμη του σύγχρονου κόσμου,
όπου τα πάντα είναι δίκτυο
και όταν έχεις δίκτυο μπορείς να κάνεις τα πάντα.

Η Εταιρεία & Σημαντικοί Σταθμοί

Η WIND Ελλάς είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Η Εταιρεία ιδρύθηκε το 1992 και ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην ελληνική αγορά τον Ιούνιο του 1993, πραγματοποιώντας από το δίκτυό της την πρώτη κλήση από κινητό στη χώρα μας. Στη διάρκεια όλων αυτών των χρόνων, καθιερώθηκε ως πρωτοπόρος στην τεχνολογία της κινητής τηλεφωνίας και παρουσίασε καινοτόμα προϊόντα που άλλαξαν τα δεδομένα στην επικοινωνία. Σήμερα ανέρχεται στα 4,1 εκατομμύρια συνδρομητές στην κινητή, σταθερή τηλεφωνία και στον χώρο της τηλεόρασης. Καθώς ζούμε την 5^η τεχνολογική επανάσταση με τα δίκτυα υπερ - υψηλών ταχυτήτων, η Εταιρεία συνεχίζει να επενδύει σε υποδομές νέας γενιάς τόσο στην κινητή τηλεφωνία (4G, 4G+) όσο και στη σταθερή τηλεφωνία και το Internet (VDSL, FTTx). Ήδη αναπτύσσει ιδιόκτητο δίκτυο οπτικών ινών σε επιλεγμένες περιοχές, εξασφαλίζοντας ταχύτητες που μπορεί να αγγίζουν το 1 Gbps. Το 2018 μπήκε δυναμικά και στο χώρο της τηλεόρασης με μία ξεχωριστή υπηρεσία, την WIND VISION.

ΤΟ 2018...

Εισήλθε δυναμικά η νέα υπηρεσία WIND VISION στην αγορά της συνδρομητικής τηλεόρασης, καθώς η πρωτοποριακή πλατφόρμα μέσα σε μόλις οκτώ μήνες κατέγραψε 32.600 συνδρομητές, που αντιστοιχούν σε διείσδυση 5,3% στη βάση σταθερής τηλεφωνίας της WIND. Ένας στους 4 πελάτες WIND VISION διαθέτει σύνδεση NGA, ενώ οι μισοί συνδρομητές της πλατφόρμας είναι νοικοκυριά με υπηρεσίες σύγκλισης.

Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση του ιδιόκτητου δικτύου οπτικών ινών σε Αττική, Θεσσαλία και Πελοπόννησο. Συγκεκριμένα, οι κάτοικοι και οι επιχειρήσεις σε Καλλιθέα, Νίκαια, Κορυδαλλό, Κερατσίνι, Αιγάλεω, Αγία Βαρβάρα, Καλαμάτα και Λάρισα έχουν την ευκαιρία να απολαύσουν ταχύτητες έως και 200Mbps.

Οι υποδομές νέας γενιάς του δικτύου οπτικών ινών της WIND στις νέες περιοχές κάλυψης αξιοποιούν διαφορετικές τεχνολογίες για την παροχή γρήγορου Internet, περιλαμβάνοντας υλοποιήσεις μέχρι την καμπίνα (FTTC) και μέχρι το σπίτι και τον τελικό χρήστη (FTTH). Συνολικά οι γραμμές που καλύπτει το δίκτυο οπτικών ινών της WIND έχουν ξεπεράσει τις 115.000.

Στην κινητή τηλεφωνία, η κάλυψη 4G στο τέλος του 2018 άγγιξε το 95%, καθιστώντας απολύτως εφικτό τον στόχο να αυξηθεί έως 99% μέχρι το τέλος του 2019. Κατά τη διάρκεια του έτους, η μέση μηνιαία χρήση της κίνησης δεδομένων αυξήθηκε κατά 40%, ενώ το 70% της κίνησης δεδομένων έγινε μέσω του δικτύου 4G.

Στη σταθερή τηλεφωνία, η WIND συνέχισε να αυξάνει το μερίδιο αγοράς της, καθώς πρόσθεσε 22.000 νέους πελάτες LLU και NGA. Η συνολική βάση συνδρομητών LLU και NGA αυξήθηκε κατά 3,6% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Αντίστοιχα, ο αριθμός των ιδιωτών πελατών που απολαμβάνουν υπηρεσίες σύγκλισης από την WIND (κινητή, σταθερή και Internet) ανήλθε σε 201.000 στο τέλος του έτους, σημειώνοντας αύξηση 9%.

Αύξησε τον τζίρο και τη λειτουργική κερδοφορία της, κλείνοντας το έτος με συνολικά έσοδα 509,4 εκ. € και EBITDA ύψους 119,6 εκ. €, αυξημένα σε ετήσια βάση κατά 3,1% και 15,7% αντίστοιχα. Στη διάρκεια του έτους, η WIND προχώρησε σε επενδύσεις ύψους 98 εκ. €, διαθέτοντας τα κεφάλαια κυρίως για την περαιτέρω ανάπτυξη των δικτύων νέας γενιάς στην κινητή (4G+) και τη σταθερή (FTTx).

ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ / Ιδιώτες

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

Τα βασικά προϊόντα μας το 2018 ήταν:

Συνδυαστικά προγράμματα Κινητής & Σταθερής

- WIND triple play

Από τον Μάιο 2018:

Νέα Συνδυαστικά προγράμματα Κινητής & Σταθερής WIND ONE με περισσότερα data & περισσότερες δυνατότητες στο κινητό

- WIND ONE 2GB
- WIND ONE 5GB
- WIND ONE Unlimited GB

Μέχρι τον Μάιο 2018:

Προγράμματα Κινητής – Συμβόλαιο

- W
- W PLUS
- W WEB
- Καρτσύνδεση

Από τον Μάιο 2018:

Νέα προγράμματα συμβολαίου W με περισσότερα data & περισσότερες δυνατότητες

- W 2GB
- W 5GB
- W Unlimited GB
- W WEB
- Καρτσύνδεση
- F2G
- Q

Προγράμματα Σταθερής & Internet

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

WIND Mobile Broadband SimpleFi on the Go (συμβόλαιο)

- WIND Mobile Broadband (με κάρτα)

WIND VISION, νέα υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης με 2 πακέτα:

- Family Pack (περισσότερα από 60 συνδρομητικά κανάλια).
- Full Pack (κανάλια Family Pack + 6 κανάλια δημοφιλοφώνους αθλητικού περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων των ζωντανών μεταδόσεων όλων των σημαντικών ποδοσφαιρικών αγώνων της Superleague και όλων των αγώνων μπάσκετ της Euroleague, της κορυφαίας διασυλλογικής διοργάνωσης στην Ευρώπη).

Σε συνδυασμό με τον αποκωδικοποιητή WIND VISION, οι συνδρομητές έχουν πλέον στη διάθεσή τους και την ειδική εφαρμογή WIND VISION για φορητές συσκευές (με δωρεάν πρόσβαση από 4 συσκευές), από την οποία μπορούν να παρακολουθούν το περιεχόμενο των συνδρομητικών καναλιών στο smartphone ή το tablet.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ / Επιχειρήσεις

Προγράμματα Κινητής - Συμβολαίου

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

Προγράμματα διαχείρισης στόλου οχημάτων

- Mobile Fleet Management

Προγράμματα διαχείρισης επαγγελματικών ψυγείων

- WIND Freeze Alert

Προγράμματα διαχείρισης πελατολογίου και προωθητικών ενεργειών

- WIND Marketapp

MY WIND APP | B2B SELFCARE

Το 2018 ήταν η χρονιά που καθορίστηκαν τα βασικά χαρακτηριστικά και σχεδιάστηκε στη λεπτομέρειά της η εφαρμογή My Wind για εταιρικούς πελάτες. Η υλοποίησή της είναι προγραμματισμένη για τα μέσα του 2019.

Προγράμματα Εταιρικής Σταθερής

- Business Double Play Basic
- Business Telephony
- Business AddOn
- SIMPLEfi 1 & 2
- Business Telephony Solutions
- Business Internet Solutions
- Business Connect
- Free number (800)
- One number (801)
- Business Double Play 50
- Business Fiber 100
- Business Fiber 200

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Στη διάρκεια της πορείας της, η WIND Ελλάς αποτέλεσε έναν από τους μεγαλύτερους ιδιώτες επενδυτές στην Ελλάδα, καθώς υλοποίησε επενδύσεις ύψους 3,032 δισ. € σε τεχνολογικές υποδομές, δημιουργώντας έτσι υλική και άυλη αξία για την οικονομία και τη χώρα. Η WIND Ελλάς ανήκει πλήρως στην Εταιρεία χαρτοφυλακίου (holding) Crystal Almond Limited, η οποία είναι η απώτατη μητρική της Εταιρεία.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΤΡΙΤΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Victus Networks A.E.

Η Victus Networks ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2014 και συμμετέχουν σε αυτήν οι εταιρείες WIND Ελλάς και Vodafone Ελλάδας, με ποσοστό 50% έκαστη.

Forthnet A.E.

Από τον Ιούλιο του 2013, η WIND Ελλάς κατέχει μετοχές της FORTHNET A.E. Στις 31/12/2018 το ποσοστό συμμετοχής επί του συνόλου των μετοχών της Forthnet A.E. ανέρχεται στο 22,2%.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

	2017	2018*
Κύκλος Εργασιών	494,1 εκ. €	509,4 εκ. €
Επενδύσεις	94,9 εκ. €	97,7 εκ. €
Ασφαλιστικές εισφορές	7,4 εκ. €	7,1 εκ. €
Συνολική κεφαλαιοποίηση από χρέος	347,2 εκ. €	277,6 εκ. €
Συνολική κεφαλαιοποίηση από ίδια κεφάλαια	281,9 εκ. €	272,1 εκ. €
Σύνολο ενεργητικού	958,4 εκ. €	841,4 εκ. €
Πελάτες κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και WIND VISION	4,4 εκ.	4,1 εκ.
Αριθμός καταστημάτων στο τέλος της περιόδου	210	203
Εργαζόμενοι (FTEs)	1.010	919
Εργαζόμενοι (Heads)	1.015	920

Τα οικονομικά στοιχεία που παρουσιάζονται στον Πίνακα για τα έτη 2017 & 2018 βασίζονται στις Ετήσιες Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις της Crystal Almond Intermediary Holdings Limited 2018. Τα οικονομικά αποτελέσματα για το έτος 2018, έχουν προσαρμοστεί σύμφωνα με τα πρότυπα IFRS 15 και IFRS 9.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

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

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία είναι ενεργό μέλος σε:

Επαγγελματικούς φορείς

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

Φορείς για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

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

ΠΡΩΘΟΥΜΕ ΤΗΝ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

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 στο εξωτερικό.

Έτσι, το 2018 ενδεικτικά συμμετείχαμε:

- Delphi Economic Forum III | New Globalization And Growth Challenges Delphi, Greece

Για 1^η φορά στην Ελλάδα, 250 προσωπικότητες διεθνούς κύρους και επιρροής από 18 χώρες συναντήθηκαν στους Δελφούς με στόχο την ανάλυση των διεθνών τάσεων στην πολιτική, την οικονομία και την επιχειρηματικότητα, την αξιολόγηση των επιπτώσεών τους και τη σκιαγράφηση ενός ρεαλιστικού πλαισίου στόχων και δράσεων για την Ευρώπη και την ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

- The Economist | Governance and Regional Arteries for Growth

Μια σειρά διακεκριμένων αξιωματούχων και ειδικών από την Ελλάδα και το εξωτερικό ανέλυσαν παραμέτρους της περιφερειακής στρατηγικής. Στο επίκεντρο τέθηκαν ο ρόλος της κεντρικής διακυβέρνησης και η αλληλεπίδραση με τις περιφέρειες της χώρας. Στις επί μέρους θεματικές, η ενσωμάτωση της τεχνολογίας και οι επενδύσεις σε υποδομές ήταν βασικοί τομείς που συζητήθηκαν εκτενώς.

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Το 2018 αποδείχτηκε μια ακόμα χρονιά εξαιρετικών διακρίσεων για την Εταιρεία και τους ανθρώπους της.

> Content Innovation Awards

Κάννες 2018 – Διεθνές Βραβείο User Experience για την τηλεοπτική πλατφόρμα WIND VISION.

> CR Index 2017-2018

Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης - PLATINUM διάκριση.

> Πρωταγωνιστές της Ελληνικής Οικονομίας 2018

Βραβείο «Turnaround Business»

> Hellenic Responsible Business Awards 2018:

Χρυσό βραβείο απέσπασε η ενημερωτική εκστρατεία kids@safety, ενώ κερδίσαμε πέντε silver και τέσσερα bronze βραβεία για:

- Το «Μυστικό της Ανάφης» την πρώτη τηλεπικοινωνιακή υιοθεσία νησιού από την Εταιρεία.
- Τη δράση «Δείχνουμε το δρόμο για καλό σκοπό» και τα 1.500 μέλη της WIND Running Team που έχουν προσφέρει την τελευταία εξεστία 543.000 ευρώ σε 43 ιδρύματα και κοινωφελείς οργανισμούς για παιδιά.
- Το πρόγραμμα διαχείρισης φυσικών πόρων «Going Paperless» για την εξοικονόμηση 36 τόνων χαρτιού, χάρη στην εφαρμογή του ηλεκτρονικού λογαριασμού e-bill.
- Το πρόγραμμα απασχόλησης «WIND Young Talents – Graduate Trainee Program» που έχει εντάξει στην οικογένεια της Εταιρείας 20 νέους απόφοιτους αλλά και new comers στην αγορά εργασίας.

> Corporate Affairs Excellence Awards 2018

Τέσσερα βραβεία:

- Εταιρική Επικοινωνία «Σίκινος - Ερχόμαστε κοντά»
- Εσωτερική Επικοινωνία «Wind News Blog»
- Καλύτερη Χρήση των Social Media «kids@safety»
- Σχέσεις με τα ΜΜΕ «Δίκτυο οπτικών ινών στην Καλαμάτα Media Trip»

> Environmental Awards 2018

Δύο βραβεία:

- Χρυσό για έργο εξοικονόμησης ενέργειας
- Ασημένιο για έργα πρόληψης παραγωγής αποβλήτων

> Health & Safety Awards 2018

- Ασημένιο βραβείο για έργο αναβάθμισης των συστημάτων πυρασφάλειας σε όλες τις εγκαταστάσεις



CR Index- Εθνικός Δείκτης
Εταιρικής Ευθύνης



Hellenic Responsible Business Awards



Environmental Awards



Corporate Affairs Excellence Awards



Πρωταγωνιστές της Οικονομίας

03

Εταιρική Υπευθυνότητα

ΕΠΙΧΕΙΡΟΥΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΑ

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

Στην WIND Ελλάς λειτουργούμε με γνώμονα τη φιλοσοφία του βιώσιμου επιχειρείν, χτίζοντας την ευημερία μας σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα και επενδύοντας στο μέλλον. Αυτή η στρατηγική αντανακλά θετικά στη φήμη και την εικόνα της Εταιρείας μας και δημιουργεί σχέσεις αμοιβαίας κατανόησης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας, υποστηρίζοντας την επίτευξη των εταιρικών μας στόχων.

Η στρατηγική μας 2020 για την Εταιρική Υπευθυνότητα αντανακλά το όραμά μας για ένα καλύτερο αύριο.

Το όραμά μας για το 2020 αντικατοπτρίζει το διαρκές μέλημά μας για συστηματική βελτίωση της επίδρασής μας σε εργαζόμενους, κοινωνία και περιβάλλον, με επικεντρωμένες δράσεις και ενέργειες. Έτσι, ήδη μέσα σε ένα χρόνο έχουμε έρθει πολύ κοντά ώστε το όραμά μας να γίνει πραγματικότητα.

Η επίδοσή μας παρουσιάζεται αναλυτικά στις σελίδες 94-101 της Έκθεσης.

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

Έτσι, προσανατολιζόμαστε στο να:

Κοινωνία

Υποστηρίζουμε οργανισμούς και φορείς που μέσα από το έργο τους στηρίζουν τους ανθρώπους και κυρίως τα παιδιά που βρίσκονται σε ανάγκη.

Οι Άνθρωποί μας

Φροντίζουμε για την επαγγελματική ανάπτυξη των ανθρώπων μας, εντός και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος και καλλιεργούμε την εθελοντική δράση, συμμετοχή και προσφορά, καθώς φροντίζουμε και να γίνουν ενεργοί πολίτες.

Αγορά

Προσφέρουμε υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, με γνώμονα το αγαθό της επικοινωνίας για όλους.
















Περιβάλλον

Ελαχιστοποιούμε την περιβαλλοντική μας επίδραση, που μπορεί να προκύπτει από την επιχειρηματική μας δραστηριότητα.

ΠΡΩΘΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

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

Αναλυτικά, η σύνδεση και έμπρακτη υιοθέτηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών με τα προγράμματα και τις δράσεις μας στο πλαίσιο της νέας στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας, παρουσιάζεται στον σχετικό Πίνακα στις σελίδες [110-113](#).

1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΟΧΕΙΑ 	2 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ 	3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ 	4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 	5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 
6 ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ 	7 ΦΤΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ 	8 ΔΕΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 	9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ 	10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ 
11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ 	12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 	13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ 	14 ΖΩΗ ΣΤΟ ΝΕΡΟ 	15 ΖΩΗ ΣΤΗ ΣΤΕΡΙΑ 
16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ 	17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ 	 ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΟΧΟΙ		

ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΜΑΣ

Η Εταιρική Υπευθυνότητα είναι αναπόσπαστο μέρος του επιχειρείν και διαπνέει όλες τις εκφάνσεις της λειτουργίας και της διακυβέρνησης της Εταιρείας.

ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ - ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Υπεύθυνο για τη χάραξη της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

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

ΟΜΑΔΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

ΤΜΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΜΑΣ

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

Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

**ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ****(1)**

Σε μόνιμη βάση

(2)

Τακτικά

(3)Περιοδικά (2-4
φορές το χρόνο)**(4)**

Σε ετήσια βάση

(5)

Κατά περίπτωση

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Ρυθμιστικές Αρχές

ΜΚΟ / Οργανώσεις Πολιτών

Κεντρική Κυβέρνηση / Τοπική Αυτοδιοίκηση

Πελάτες (Ιδιώτες - Επιχειρήσεις)

Ακαδημαϊκή Κοινότητα

ΜΜΕ

Προμηθευτές

ΑΜΦΙΔΡΟΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ- ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΛΟΓΟΥ

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

Συνεργασίες **(4)**
 Υποστήριξη **(1)**
 Συναντήσεις **(2)**

Εκπαίδευση & Εθελοντισμός
 Υγεία & Ασφάλεια
 Περιβάλλον
 Κοινωνική Συνεισφορά

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

Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών **(2)**
 Focus Groups **(2)**
 Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών **(1)**
 Online Επικοινωνία **(1)**
 Έρευνα για την Εταιρική Φήμη **(3)**
 Τηλεφωνική Γραμμή Παραπόνων **(1)**

Τεχνικά Θέματα για Προϊόντα & Υπηρεσίες
 Επικοινωνιακή Κάλυψη
 Ποιότητα Υπηρεσιών
 Τηλεπικοινωνιακές Χρεώσεις
 Η/Μ Ακτινοβολία

Υποστήριξη Επιστημονικών Προγραμμάτων **(2)**
 Εκπαιδευτικά Σεμινάρια **(5)**
 Ενημερωτικές Ημερίδες **(5)**

Η/Μ Ακτινοβολία
 Ασφαλής Χρήση του Κινητού & του Internet
 Εκπαίδευση
 Καινοτομία
 Υγεία & Ασφάλεια

Συνεντεύξεις Τύπου **(2)**
 Media Trips **(4)**
 Field Trips **(3)**
 Συναντήσεις **(1)**
 Δελτία Τύπου & Παρουσιάσεις **(1)**

Διοίκηση
 Οικονομικά & Εμπορικά Αποτελέσματα
 Ρυθμιστικά Θέματα
 Ποιότητα Υπηρεσιών & Κάλυψη Δικτύου
 Υποδομές, Τεχνολογία & Καινοτομία
 Κοινωνική Συνεισφορά
 Περιβαλλοντική Λειτουργία

Επισκέψεις Εργασίας **(4)**
 Συμμετοχή σε Κλαδικές Ενώσεις **(5)**
 Διάρκης Ενημέρωση & Υποστήριξη **(1)**

Διαδικαστικά Θέματα
 Οικονομικά Θέματα
 Έγκαιρη Παράδοση
 Ασφαλείς συνθήκες παράδοσης για τους Εργαζομένους

**ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ****(1)**

Σε μόνιμη βάση

(2)

Τακτικά

(3)Περιοδικά (2-4
φορές το χρόνο)**(4)**

Σε ετήσια βάση

(5)

Κατά περίπτωση

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Μέτοχοι

Εργαζόμενοι

Εμπορικό Δίκτυο

ΑΜΦΙΔΡΟΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ- ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΛΟΓΟΥ

Καθορισμένες Συναντήσεις Μετόχων **(5)**

Στοχευμένη Επικοινωνία **(2)**

Οικονομική Ανάπτυξη/ Αποτελέσματα

Διοίκηση

Επενδυτικό Πλάνο

Στρατηγικές Επιλογές

Κοινωνικό-οικονομικές Εξελίξεις

Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων **(4)**

WIND News **(1)**

Intranet **(1)**

Διοργάνωση Εκδηλώσεων **(2)**

Συναντήσεις με Σωματείο Εργαζομένων **(1)**

Εκπαίδευση

Υγεία & Ασφάλεια

Ίσες Ευκαιρίες Επαγγελματικής Εξέλιξης

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

ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΟΥΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

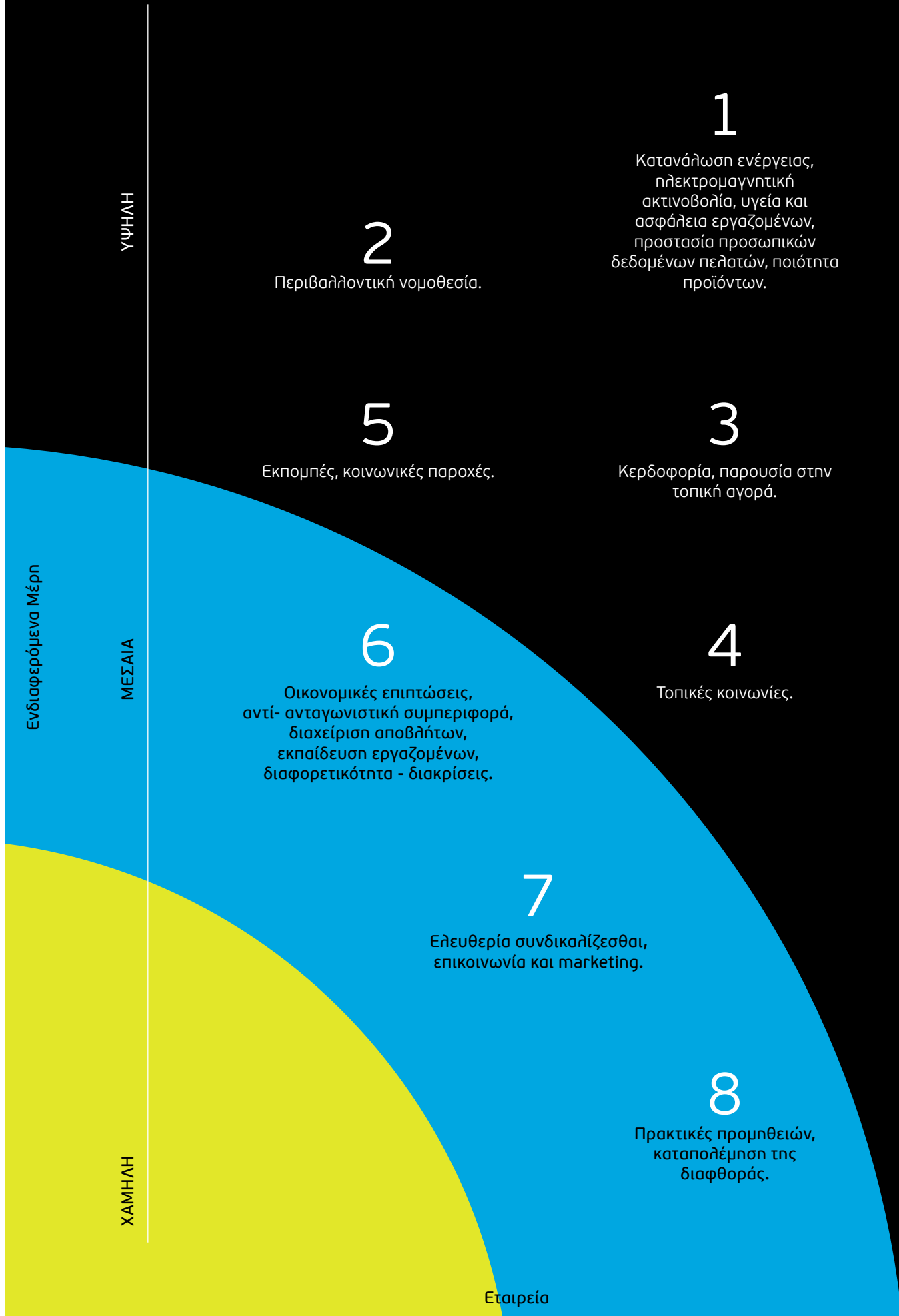
Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Μία από τις πιο σημαντικές και θεμελιώδεις κατευθυντήριες αρχές του GRI είναι η έννοια της ουσιαστικότητας. Ένας οργανισμός πρέπει να αναφέρεται σε ζητήματα που προκαλούν τις πιο σημαντικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις, ή αυτά που θεωρούνται πιο σημαντικά, από τα εσωτερικά και τα εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη του. Κατά τη διαδικασία προσδιορισμού των ουσιαστικών θεμάτων ένας οργανισμός θα πρέπει να εμπλέκει ενεργά τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του και να εξετάζει όλα τα θέματα και τα ζητήματα τη δεδομένη χρονική περίοδο που εμπίπτουν στα όρια της έκθεσης του οργανισμού.

Για το 2018 ο προσδιορισμός των ουσιαστικών θεμάτων για την WIND Ελλάς καθορίστηκε μέσω ερωτηματολογίου στα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της (εργαζόμενοι, προμηθευτές, πελάτες, εκπρόσωποι ΜΜΕ, εκπρόσωποι ΜΚΟ, εκπρόσωποι τοπικής κοινωνίας και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα) και της Εταιρείας.

Μετά τη συγκέντρωση των παραπάνω στοιχείων ως ουσιαστικά θέματα αναφέρονται:

- Κερδοφορία
- Παρουσία στην τοπική αγορά
- Κατανάλωση ενέργειας
- Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία
- Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου
- Περιβαλλοντική νομοθεσία
- Κοινωνικές παροχές εργαζομένων
- Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων
- Στήριξη τοπικών κοινωνιών
- Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών
- Διασφάλιση απορρήτου επικοινωνίας
- Ποιότητα προϊόντων



04

Εταιρική Διακυβέρνηση

ΕΠΙΧΕΙΡΟΥΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΑ

Στηρίζουμε τη δραστηριότητά μας σε αξίες, πολιτικές και κώδικες που επισφραγίζουν τη δέσμευσή μας για Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα.

Η Προσέγγισή μας

Με συνέπεια στη δέσμευσή μας για Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα, προχωρήσαμε και το 2018 σε προσεκτικό σχεδιασμό των εργασιών μας, μέσα από υπεύθυνες διοικητικές πρακτικές, ελέγχους και αξιολόγηση της καθημερινής μας λειτουργίας.

Υπεύθυνη Διοίκηση

Δέσμευσή μας είναι να κάνουμε την WIND Ελλάς μια από τις καλύτερες ανεξάρτητες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη, προσφέροντας στους πελάτες μας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στην καλύτερη τιμή. Οι εταιρικές μας Αξίες υποστηρίζουν την πραγματοποίηση της δέσμευσής μας, λαμβάνοντας υπόψη και τις επιθυμίες των εργαζομένων μας για ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον.

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

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

ΕΥΕΛΙΞΙΑ Προσαρμόζομαι γρήγορα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις της αγοράς.

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

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

ΟΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΜΑΣ

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

Πολιτική Ποιότητας

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

Πολιτική Περιβάλλοντος

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

Πολιτική Ασφάλειας για τη Διασφάλιση του Απορρήτου των Επικοινωνιών

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

Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας

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

Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας

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

Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Περιγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις που τηρούνται από την Εταιρεία για την προστασία της ιδιωτικότητας των συνδρομητών, των χρηστών των ιστοσελίδων και των εφαρμογών (Apps) της, καθώς και των εργαζομένων. Διασφαλίζει υψηλό επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών, τηρώντας απαρέγκλιτα το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR). Το 2018, το τμήμα Ασφάλειας Πληροφοριών ανέπτυξε το portal για την Ασφάλεια Πληροφοριών της Εταιρείας. Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη λύση για τη διαχείριση της ασφάλειας πληροφοριών όπου όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας έχουν πρόσβαση στις Πολιτικές και τις Διαδικασίες Ασφάλειας της WIND, καθώς και σε ενημερωτικό υλικό.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο

Η διοίκηση και η εκπροσώπηση της Εταιρείας και η διαχείριση της εταιρικής περιουσίας αποτελεί αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο δύναται να αποτελείται από τρία (3) ως δεκαπέντε (15) μέλη.

Το εν ενεργεία Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Εταιρείας, αποτελείται από τον Πρόεδρο και δύο Μέλη.

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου έχει παράλληλα και την ιδιότητα του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Τα μέλη του Δ.Σ. λαμβάνουν μέρος στις συνεδριάσεις αυτού και συναποφασίζουν στα θέματα της ημερήσιας διάταξης. Όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου έχουν προσληφθεί από την Ελλάδα.

Η σύνθεση του Δ.Σ. κατά το 2018 ήταν η εξής:

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

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

Επικοινωνία με τη Διοίκηση

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

Στόχος μας είναι να συμβάλλουμε στην ενημέρωση - ανά πάσα στιγμή - για τις εξελίξεις που αφορούν την Εταιρεία, στον ουσιαστικό χειρισμό των θεμάτων και αναγκών που ανακύπτουν σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, στην περαιτέρω ισχυροποίηση της συνεργασίας μεταξύ των ομάδων και στην αξιοποίηση της δύναμης του εποικοδομητικού διαλόγου. Μέσα στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2018 πραγματοποιήθηκαν συστηματικές συναντήσεις αμφίδρομης ανατροφοδότησης του Διευθύνοντος Συμβούλου, με στελέχη από όλα τα τμήματα της Εταιρείας.

ΟΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

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

Ανώτατη Επιτροπή Διοίκησης

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

Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης

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

Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας των Πληροφοριών

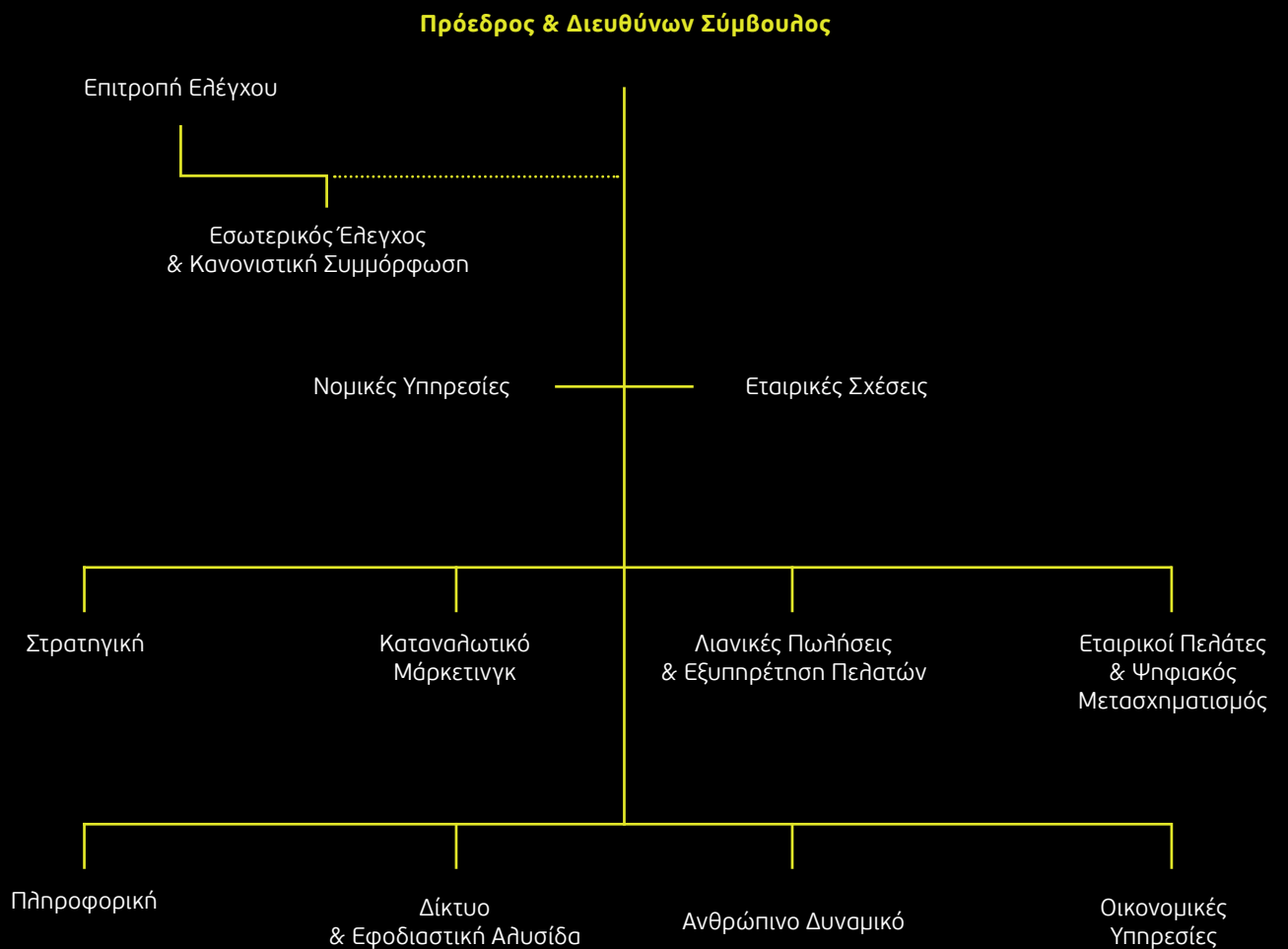
Η Ειδική Επιτροπή Ασφάλειας Πληροφοριών συγκαλείται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό τη δημιουργία μιας εταιρικής Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών και την εφαρμογή της από εργαζόμενους, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των πληροφοριών. Η Επιτροπή αποτελεί την κεντρική αρχή της Εταιρείας που διαχειρίζεται την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών και μπορεί να προτείνει διορθωτικές ενέργειες, με στόχο τη διατήρηση και ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου ασφαλείας των πληροφοριών μέσα από τις διαδικασίες και τα συστήματα της Εταιρείας. Η Επιτροπή συνεδρίασε μέσα στο 2018 για θέματα σχετικά με την εφαρμογή των Πολιτικών Ασφάλειας των Πληροφοριών και τις Κανονιστικές Απαιτήσεις. Μέλη της Επιτροπής αποτελούν ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Γενικός Διευθυντής Πληροφορικής, ο Γενικός Διευθυντής Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ο Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Σχέσεων, ο Διευθυντής Ασφάλειας Συστημάτων και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και η Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Επιτροπή Επενδύσεων

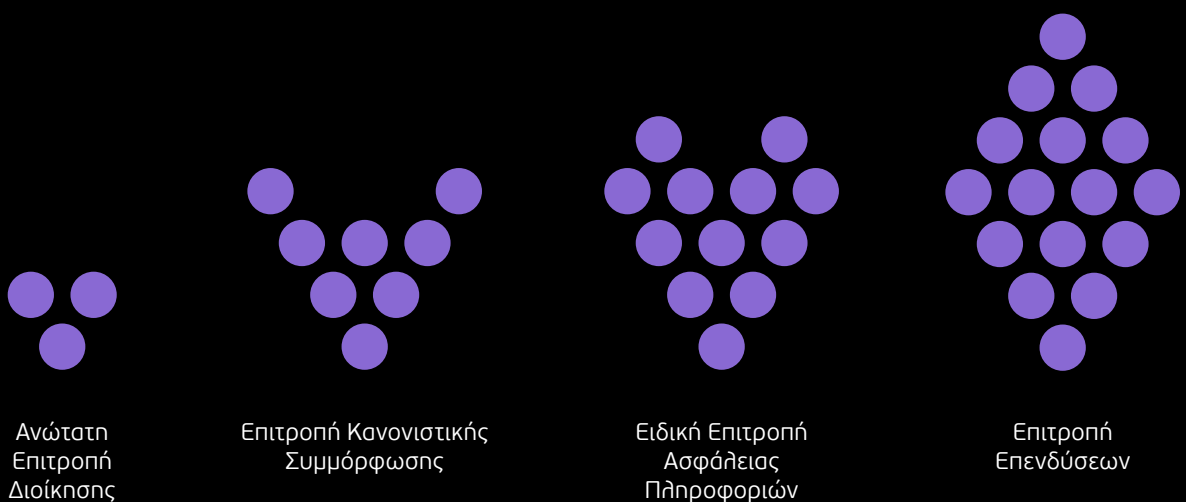
Η Επιτροπή Επενδύσεων είναι μια μόνιμη επιτροπή της Διοικητικής Ομάδας της WIND Ελλάς. Η Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την εκ των προτέρων αξιολόγηση και έγκριση ή απόρριψη όλων των μεγάλων κεφαλαιουχικών δαπανών και των επενδύσεων της WIND Ελλάς, εξαιρουμένων των χρηματοοικονομικών επενδύσεων.

Η Επιτροπή συνεδριάζει 2 φορές το μήνα και απαρτίζεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Γενικό Οικονομικό Διευθυντή, τον Γενικό Διευθυντή Πληροφορικής, τον Γενικό Διευθυντή Δικτύου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας, τον Γενικό Διευθυντή Εταιρικών Πελατών και Ψηφιακού Μετασχηματισμού και τον Γενικό Διευθυντή Στρατηγικής.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ - ΣΧΗΜΑ 4.1



ΟΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ - ΣΧΗΜΑ 4.2



Διοικητικό Συμβούλιο

Η δομή εταιρικής διακυβέρνησης της WIND Ελλάς ακολουθεί το μοντέλο των 3 γραμμών άμυνας (3 lines of defence)



ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

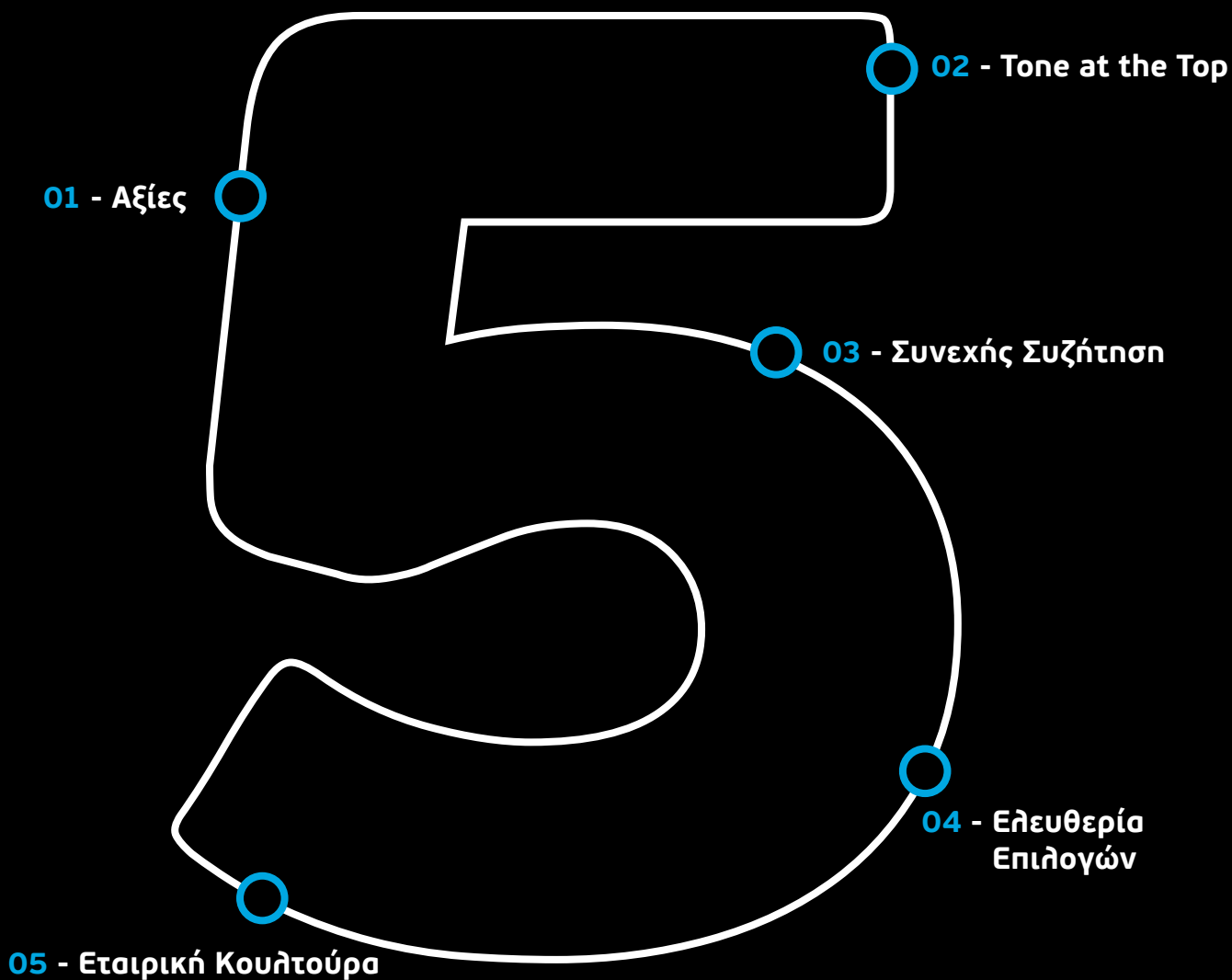
Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει ως αρμοδιότητα την παροχή ανεξάρτητης εύλογης διασφάλισης στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας και ότι το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις πολιτικές, πρακτικές και διαδικασίες της Εταιρείας. Αυτό επιτυγχάνεται με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, των σημείων ελέγχου των λειτουργικών διαδικασιών και των πρακτικών διακυβέρνησης. Δεν παρατηρήθηκε το 2018 καμία συμπεριφορά η οποία να εμποδίζει τους σκοπούς και το έργο της Διεύθυνσης.

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό και τη λειτουργία του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, ενώ οι Διευθυντές των τμημάτων είναι υπεύθυνοι να δημιουργούν τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες, έτσι ώστε να βοηθούν την Εταιρεία να επιτυγχάνει τους καθορισμένους της στόχους. Μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, η οποία απαρτίζεται τουλάχιστον από 3 μέλη, επιτυγχάνεται η οργανική ανεξαρτησία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου & Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς η Επιτροπή αναφέρεται λειτουργικά κατευθείαν στο Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής Εταιρείας. Η Επιτροπή Ελέγχου αξιολογεί και υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης, εξασφαλίζει την επάρκεια των ανθρώπινων και τεχνικών πόρων και την απρόσκοπτη πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικές με το ελεγκτικό έργο. Η Επιτροπή συγκαλείται τουλάχιστον 4 φορές ετησίως και ενημερώνεται για τυχόν ευρήματα ελέγχου, προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες, παρακολουθώντας την πρόοδό τους μέσα στο χρόνο. Το πρώτο τρίμηνο παρουσιάστηκαν στη Διοίκηση αποτελέσματα της ετήσιας αναγνώρισης και αυτο-αξιολόγησης των κινδύνων σε επίπεδο Εταιρείας και Διεύθυνσης. Περισσότερες από 150 λειτουργίες αξιολογήθηκαν από περισσότερα από 140 στελέχη Ανώτερης και Ανώτατης Διοίκησης. Η μεθοδολογία που ακολουθείται στη διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων είναι ενημερωμένη και πλήρως εναρμονισμένη με τις καλές πρακτικές.

Επιπλέον, το 2018 πραγματοποιήθηκε συμπληρωματική άσκηση για την αξιολόγηση στρατηγικών κινδύνων, η οποία πραγματοποιήθηκε από την Ανώτατη Διοίκηση με σκοπό να γίνει η αποτύπωση και αξιολόγηση των στρατηγικών κινδύνων για την Εταιρεία.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

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



(01)
Ο Κώδικας στηρίζεται από τις αξίες της Εταιρείας με ιδιαίτερη έμφαση στην ακεραιότητα και στη φράση «κάνω το σωστό ανεξαρτήτως κόστους».

(02)
Συνεχής υποστήριξη σε όλες τις μορφές της από την ανώτατη και ανώτερη διοίκηση.

(03)
Θέματα που σχετίζονται με την εφαρμογή ή τη συμμόρφωση στον Κώδικα είναι κομμάτι των συναντήσεων σε επίπεδο τμήματος. Συνεχής εκπαίδευση πάνω σε γενικά ή εξειδικευμένα θέματα.

(04)
Δημιουργία ανοικτών γραμμών επικοινωνίας για όλους τους εργαζόμενους, ενθάρρυνση αναφορών σε θέματα αντιδεοντολογικών πρακτικών.

(05)
Δημιουργία μιας ενιαίας εταιρικής κουλτούρας κάνοντας τον Κώδικα κομμάτι της καθημερινής συμπεριφοράς μας.

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

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας καθορίζονται οι σχέσεις τόσο μεταξύ των εργαζομένων μας όσο και με οποιοδήποτε τρίτο μέρος έρχονται σε επαφή στο πλαίσιο της εργασίας τους. Παράλληλα, έχουμε δημιουργήσει κανάλια επικοινωνίας για επώνυμες ή και ανώνυμες καταγγελίες παραβίασης του Κώδικα. Οι καταγγελίες μπορούν να γίνουν είτε ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης codeofconduct@WIND.gr ή μέσω ταχυδρομείου.

Το 2018 απεστάλησαν ηλεκτρονικά ή μέσω ταχυδρομείου αναφορές, η πλειονότητα των οποίων αφορούσε θέματα παραπόνων πελατών.

Οι προβλεπόμενες εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης ακολουθήθηκαν όπως ορίζεται.

Στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας, οι κυριότερες ενέργειες ήταν:

Η εφαρμογή του ISO 19600 στο Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης

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

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

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

Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Λειτουργεί υποστηρικτικά στην επίτευξη των στόχων σχετικά με την Κανονιστική Συμμόρφωση της Εταιρείας, θέτοντας ένα πλαίσιο συμμόρφωσης που να προτρέπει την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της WIND 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:

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

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

Πολιτική Καταπολέμησης της Διαφθοράς, με κύριες κατευθύνσεις:

- Την περιγραφή των απαιτήσεων της WIND Ελλάς ώστε να επιτευχθεί συμμόρφωση με την εφαρμοστέα νομοθεσία για την καταπολέμηση της διαφθοράς.
- Την καθοδήγηση στους εργαζόμενους και συνεργάτες ως προς το πώς πρέπει να συμπεριφέρονται.
- Την επίτευξη συμμόρφωσης της WIND Ελλάς με τις ισχύουσες νομοθεσίες που ως παραβίαση θα μπορούσε να υπαγάγει της WIND Ελλάς, τους διευθυντές και τους εργαζόμενους της σε σοβαρές κυρώσεις, συμπεριλαμβανομένων των προστίμων και της φυλάκισης, και θα μπορούσε να είναι επιζήμια για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της και τη φήμη της.

Πολιτική Μη Ανταπόδοσης

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

Διαχειριστικά Συστήματα & Πιστοποιήσεις

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

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

Διαχείριση Ποιότητας και Περιβάλλοντος

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

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

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

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

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

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

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

Ποιότητα: EN ISO9001: 2015

- Πρώτη πιστοποίηση: 2001
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44100011460
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2017 με βάση το ανανεωμένο πρότυπο
Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

Περιβάλλον: EN ISO14001: 2015

- Πρώτη πιστοποίηση: 2009
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 44104090360-000
- Τελευταία επαναπιστοποίηση: 2017
Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Εφαρμόζουμε Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία το πεδίο εφαρμογής του οποίου περιλαμβάνει:

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

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία: BS OHSAS 18001:2007

- Πρώτη πιστοποίηση: Μάιος 2017

Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 4411617370062

Διαδικασία Διαχείρισης Κρίσεων

Έπειτα από πρόταση του Εσωτερικού Ελέγχου, προχωρούμε στην κατάρτιση ενός ολιστικού Σχεδίου

Διαχείρισης Κρίσεων (WHCMP), το οποίο θα παρέχει τη δομή διαχείρισης, τις βασικές ευθύνες και τις γενικές

διαδικασίες που θα ακολουθούν οι εμπλεκόμενοι πριν, κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά από μια κρίση.

Η υλοποίησή του είναι σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί μέσα στο 2019.

Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

Εφαρμόζουμε Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας - Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (Social Security Business Continuity Management System), το οποίο καλύπτει όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας και το πεδίο εφαρμογής του περιλαμβάνει:

- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Παροχή, Πώληση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Τηλεπικοινωνιακών Προϊόντων και Υπηρεσιών (Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Δεδομένων, Διαδικτύου και Ευρυζωνικότητας) για Ιδιώτες και Εταιρικούς Πελάτες.
- Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Υλοποίηση, Λειτουργία, Υποστήριξη και Συντήρηση Υποδομής Τηλεπικοινωνιών & Πληροφοριακών Συστημάτων, Δικτύων Τηλεπικοινωνιών και Δεδομένων, Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών. Το Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας - Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας που εφαρμόζουμε πιστοποιήθηκε το 2017 σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρακάτω διεθνούς προτύπου.
- Επιχειρησιακή Συνέχεια: EN ISO22301:2012
- Πρώτη πιστοποίηση: 2017
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού: 054170001
Φορέας πιστοποίησης: TUV Hellas (TUV Nord Group)

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

Μετρήσεις Ηλεκτρομαγνητικών Πεδίων: ISO 17025

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

05



Κοινωνία

ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ

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

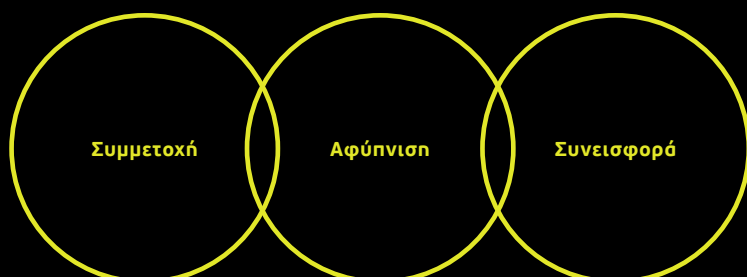
Η υπεύθυνη δραστηριοποίησή μας απέναντι στην Κοινωνία είναι για κάθε έναν από εμάς ένας στρατηγικός στόχος. Συνεισφέρουμε, με κάθε πρόσφορο μέσο, παρέχοντας στήριξη σε δράσεις, φορείς και συνανθρώπους μας που έχουν πραγματικά ανάγκη.

Η Προσέγγισή μας Συμμετοχή, Αφύπνιση, Συνεισφορά

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

Το 2018 πραγματοποιήσαμε το κοινωνικό μας πλάνο δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη δράσεων και φορέων προκειμένου να καταφέρουν να υλοποιήσουν τα σχέδιά τους, όχι μόνο να επιβιώσουν, αλλά και να αναπτυχθούν.

Για μια ακόμα χρονιά εργαστήκαμε με συνέπεια στη βάση ενός τριπλού άξονα δράσης: της συμμετοχής, της αφύπνισης και της συνεισφοράς.



8 ΧΡΟΝΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΤΑ ΔΡΟΜΙΚΑ

Το 2018 ολοκληρώθηκε μια οκταετία δυναμικής επένδυσης στον μαζικό αθλητισμό και παρουσίας της WIND Ελλάς σε μια σειρά δρομικών διοργανώσεων σε όλη την Ελλάδα, ξεκινώντας από τον Διεθνή Μαραθώνιο της Θεσσαλονίκης «Μέγας Αλέξανδρος», τον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας μέχρι τους αγώνες δρόμου Run Greece σε 6 πόλεις της χώρας και άλλους πολύ μικρότερους αγώνες. Από το 2011 έχουμε κατορθώσει να εμπνεύσουμε την υγεία, τη συμμετοχή, τον εθελοντισμό και την κοινωνική αλληλεγγύη σε χιλιάδες συνανθρώπους μας όλων των ηλικιών, ενώ ταυτόχρονα γίναμε αρωγοί δεκάδων ΜΚΟ τις οποίες στηρίξαμε οικονομικά και αναδείξαμε το έργο τους σε πανελλήνιο επίπεδο.

Με μια ματιά

> 600.000€ —————> σε ΜΚΟ

> 24.000 —————> δρομείς
της WIND
Running Team

> 50 —————> δρομικές
διοργανώσεις

ΕΡΧΟΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ | ΑΗ ΣΤΡΑΤΗΣ

Στηρίζοντας τις προσπάθειες των κατοίκων του νησιού να αναζωογονήσουν τον τόπο τους και να αναδείξουν τις δυνατότητές του, η WIND επέλεξε να συνεχίσει το πρόγραμμα «Ερχόμαστε Κοντά» για ισότιμη πρόσβαση όλων των Ελλήνων στις απεριόριστες δυνατότητες της επικοινωνίας, στον Άη Στράτη.

Μέσα από το πρόγραμμα «Ερχόμαστε Κοντά» η Εταιρεία, που επενδύει στην τεχνολογική αναβάθμιση της άγονης γραμμής, πρόσφερε δωρεάν επικοινωνία για έναν ολόκληρο χρόνο σε όλους τους μόνιμους κατοίκους του Αγίου Ευστρατίου έχοντας ήδη προχωρήσει σε ανανέωση του τοπικού δικτύου της με εγκατάσταση υποδομών 4G.

Στο πλαίσιο της δράσης όλοι οι ενήλικες κάτοικοι του νησιού έλαβαν δώρο smartphones με δωρεάν υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας για έναν χρόνο, όλοι οι μαθητές Γυμνασίου – Λυκείου έλαβαν smartphones και laptops με δωρεάν σύνδεση F2G και δεδομένων, ενώ όλοι οι μαθητές Δημοτικού έλαβαν laptops με δωρεάν σύνδεση στο Internet μέσω της υπηρεσίας SimpleFi on the Go.

Ο Άη Στράτης ήταν ο τρίτος σταθμός του προγράμματος «Ερχόμαστε Κοντά», μετά την Ανάφη και τη Σίκινο.



**Ερχόμαστε
Κοντά**

KIDS@SAFETY



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

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη για συνεχή και ορθή ενημέρωση των γονέων, των εκπαιδευτικών και των παιδιών πάνω στις νέες τεχνολογίες, υλοποιούμε από το 2010 την ενημερωτική εκστρατεία Kids@safety επικεντρώνοντας στην ανάγκη για εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες, αλλά και τους τρόπους αντιμετώπισης των προκλήσεων του ψηφιακού κόσμου. Η προώθηση των θετικών πλευρών των νέων τεχνολογιών, ως εργαλεία της καθημερινής ζωής και η ενθάρρυνση του διαλόγου μεταξύ ανηλίκων και γονέων σχετικά με τη χρήση του Διαδικτύου αποτελούν επιμέρους, αλλά εξίσου σημαντικούς στόχους της καμπάνιας.

Βασικός άξονας της δράσης Kids@safety είναι ο διαδικτυακός τόπος:

www.kidsatsafety.gr, ενώ συμπληρωματικά λειτουργούν οι αντίστοιχες σελίδες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Facebook & Twitter που διευρύνουν τα κανάλια επικοινωνίας και αξιοποιούν τα πλεονεκτήματα της ψηφιακής εποχής στην ενημέρωση και την επικοινωνία.

Αρχές του 2018 λανσάραμε την καμπανιά «Εύχεσαι αν τις έχει δει ο άντρας σου / η γυναίκα σου» που αναδεικνύει την εύκολη πρόσβαση των παιδιών και εφήβων σε πορνογραφικό υλικό με στόχο να αφυπνίσει περισσότερο από μισό εκατομμύριο γονείς σχετικά με την ασφαλή χρήση των παιδιών τους στο διαδίκτυο.

Στο πλαίσιο των φετινών δράσεων για την ασφαλή χρήση του Internet, η δράση Kids@safety, στηρίζει το CSI Institute (Cyber Security International Institute), σε ένα καινοτόμο εγχείρημα διαδικτυακής εκπαίδευσης για γονείς.

Πρόκειται για την Ψηφιακή Ακαδημία Γονέων, ένα δωρεάν 8ωρο διαδραστικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα, όπου σε πραγματικό χρόνο ο ειδικός ερευνητής και αναλυτής ηλεκτρονικών εγκλημάτων και Πρόεδρος του CSli Μανώλης Σφακιανάκης, μαζί με ομάδα καταρτισμένων εισηγητών, θα ενημερώσουν γονείς για τα θέματα ασφάλειας του Διαδικτύου. Συνεχίζουμε για 6^η χρονιά να συνεργαζόμαστε με τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ελληνικής Αστυνομίας ως αποκλειστικός χορηγός του Mobile app, Cyberkid.



TEDx ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

8^η χρονιά → 7 διοργανώσεις → Πάνω από 70 ομιλητές

Και φέτος δώσαμε το «παρών» σε μια σειρά εκδηλώσεων TEDx που πραγματοποιήθηκαν σε όλη την Ελλάδα. Στόχος του TED είναι με τη δύναμη των ιδεών να μπορέσει να κινητοποιήσει τους ανθρώπους, να αλλάξουν τη ζωή τους και τον κόσμο.

Με αυτόν τον τρόπο, στηρίζουμε ανθρώπους που ξεχωρίζουν, εμπνέουν και βοηθούν στη διαμόρφωση ενός βελτιωμένου κόσμου.

Το TED είναι ένας μη κερδοσκοπικός φορέας που προβάλλει ιδέες που αξίζει να διαδοθούν. Το 2018, υποστηρίξαμε 7 TEDx διοργανώσεις σε όλη την Ελλάδα. Περισσότεροι από 70 ομιλητές έδειξαν τι πραγματικά έχει αξία, σε ένα κοινό που ξεπέρασε συνολικά τους 6.000 θεατές.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

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

WIND CARE

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

ΓΡΑΜΜΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

- «Amber Alert Hellas»

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

- «Ευρωπαϊκή γραμμή βοήθειας για το παιδί»

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

- «Γραμμή SOS – Χαμόγελο του Παιδιού»

Προσφέρουμε στους συνδρομητές μας τη δυνατότητα να καλούν το 1056 χωρίς χρέωση από το κινητό τους, βοηθώντας στην αντιμετώπιση σοβαρών περιστατικών με θύματα παιδιά. Επιπλέον, δίνουμε τη δυνατότητα δωρεάς 2€ μέσω SMS στο 19810. Τα χρήματα που αποδόθηκαν στο Χαμόγελο του Παιδιού για το 2018 ήταν 35.862,88€.

ΓΡΑΜΜΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

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

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

ΓΡΑΜΜΕΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

- **Προσφέρω**

Πρόκειται για μια κοινή πρωτοβουλία και των 3 εταιρειών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, η οποία ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2006 και έχει φιλανθρωπικό χαρακτήρα. Η υπηρεσία αφορά στην ενεργοποίηση κοινού 5ψήφιου αριθμού, για ορισμένο χρονικό διάστημα, στον οποίο οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας μπορούν να αποστέλλουν όσα γραπτά μηνύματα επιθυμούν (κόστος 1€+ Φ.Π.Α.), ενισχύοντας έτσι οικονομικά κάθε φορά έναν Μη Κερδοσκοπικό - Μη Κυβερνητικό Οργανισμό.

Για το 2018, η υπηρεσία ενεργοποιήθηκε 4 φορές. Το σύνολο των καθαρά εισπραχθέντων εσόδων (χωρίς Φ.Π.Α.), που προκύπτει από τη χρήση της υπηρεσίας αποδίδεται από τις εταιρείες στον εκάστοτε οργανισμό ή ίδρυμα που οργάνωσε τη φιλανθρωπική ενέργεια, χωρίς καμία παρακράτηση εσόδων.

Το ποσό που συγκεντρώθηκε, εντός του 2018, μέσω της υπηρεσίας «Προσφέρω» για διάφορες οργανώσεις, ήταν 762€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

- **Παιδικά Χωριά SOS**

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στα Παιδικά Χωριά SOS, καλώντας το 14567 ή στέλνοντας SMS στο 19820. Το 2018, αποδόθηκαν μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών της WIND 2.905,64€ στα Παιδικά Χωριά SOS (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

- **Κιβωτός του Κόσμου**

Οι συνδρομητές μας, μπορούν να δωρίζουν 2€ στην Κιβωτό του Κόσμου, στέλνοντας SMS στο 19888 ή 19828. Το 2018, αποδόθηκαν 14.117,91€ μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών μας (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.) στην Κιβωτό του Κόσμου.

- **Θεόφιλος**

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στη ΜΚΟ Θεόφιλος στέλνοντας SMS στο 19855. Το 2018, αποδόθηκαν μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών μας 901,72€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

- **ΕΛΕΠΑΠ**

Στέλνοντας SMS στο 54980 ή 19811, δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στην ΕΛΕΠΑΠ. Το 2018, αποδόθηκαν 698,7€ μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών μας (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

- **Αγκαλιά**

Δίνουμε τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να δωρίζουν 2€ στη ΜΚΟ Αγκαλιά στέλνοντας SMS στο 19829. Το 2018, αποδόθηκαν μέσω της συνεισφοράς των συνδρομητών μας 27,2€ (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

06

Οι Άνθρωποί Μας

ΕΞΕΛΙΣΣΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΜΑΣ

Στρατηγική προτεραιότητα της WIND είναι η ανάδειξη και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων όλων των εργαζομένων. Με συνέπεια, δημιουργούμε ευκαιρίες ανάπτυξης και εξέλιξής τους, ενώ συγχρόνως ενθαρρύνουμε τη συμμετοχή τους σε προγράμματα που ενισχύουν την ομαδικότητα, την ευεξία και την προσφορά στο κοινωνικό σύνολο.

Με μια ματιά

920 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

36.278 ΩΡΕΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΑΠΟ
800 ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ εUWIND

Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ

Η κοινωνικά υπεύθυνα δράση της Εταιρείας επηρεάζει θετικά τη σχέση της με τους ανθρώπους της, όπως επιβεβαιώνεται και από την ετήσια έρευνα απόψεων εργαζομένων που διενεργούμε. Στην τελευταία, μάλιστα, έρευνα 9 στους 10 εργαζόμενους της Εταιρείας μας δηλώνουν την ικανοποίησή τους από τον τρόπο κατά τον οποίο η Εταιρεία προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο.

Απαραίτητη προϋπόθεση επιτυχίας στην εσωτερική αναγνώριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι όχι μόνο η ενημέρωση, αλλά και η συμμετοχή των εργαζομένων σε όλο το εύρος προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης και εθελοντικής δράσης της Εταιρείας. Παράλληλα, είναι ευθύνη μας να εντάσσουμε συνεχώς νέες πρωτοβουλίες που αφορούν τους εργαζομένους μας, εστιάζοντας σε δράσεις που ενισχύουν την απασχολησιμότητα, την ανάπτυξη και την πρόοδο, τη φροντίδα και την κοινωνική ευθύνη.

Για το 2018 προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Σχεδιασμός εσωτερικών προγραμμάτων ενίσχυσης της δέσμευσης των εργαζομένων.
- Αύξηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης για όλους.
- Διάθεση νέων ψηφιακών εργαλείων που ενισχύουν την ομαδικότητα και την αποτελεσματικότητα.
- Αύξηση των δυνατοτήτων επιβράβευσης και διακράτησης ταλέντου.
- Ενίσχυση της διατήρησης ταλέντων και διαφορετικότητας.
- Υλοποίηση του WIND Flexy Work με έμφαση στην καινοτομία, την τεχνολογία και την εστίαση στο αποτέλεσμα.
- Υλοποίηση του εσωτερικού προγράμματος δραστηριοτήτων και ευεξίας «ευWIND» και ενίσχυσή του με νέες δραστηριότητες.
- Εμπλουτισμός εκδηλώσεων για όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Στην WIND Ελλάς, στοχεύουμε στο να προσελκύουμε, να διακρατούμε και να αναπτύσσουμε επαγγελματίες. Εδώ, εξαιρετικοί άνθρωποι, με πάθος για μάθηση και ανάπτυξη σε ένα δυναμικό περιβάλλον νέων τεχνολογιών, μπορούν να βρουν το δρόμο τους για μια συναρπαστική καριέρα. Κατά το 2018, συμβάλλαμε σημαντικά στην ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας, απασχολώντας 920 εργαζόμενους.

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Εταιρεία διαφοροποίησε τη διαδικασία καταγραφής των εργαζομένων και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στους πίνακες που ακολουθούν.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ 2018
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ & Κ. Α. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	75
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	79
ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	192
ΕΤΑΙΡΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ & ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	125
ΔΙΚΤΥΟ	233
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	130
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	86
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	920

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ & ΦΥΛΟ - ΠΙΝΑΚΑΣ 6.2

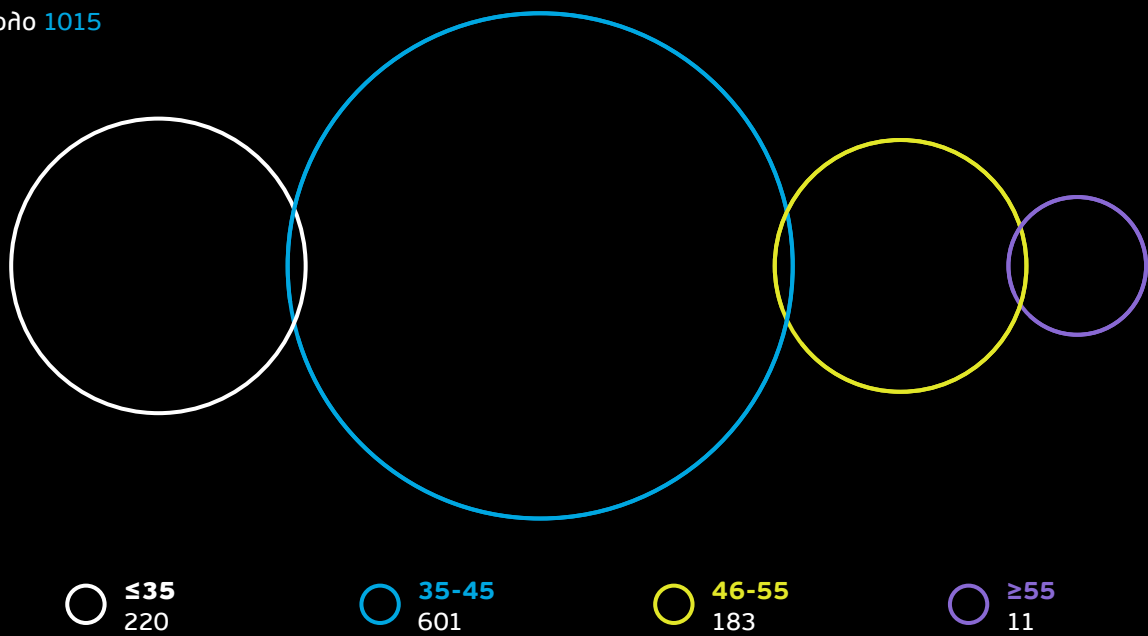
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	ΦΥΛΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	%
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ & Κ. Α. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	Γυναίκα	40	53%
	Άνδρας	35	47%
ΣΥΝΟΛΟ		75	
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	Γυναίκα	44	56%
	Άνδρας	35	44%
ΣΥΝΟΛΟ		79	
ΛΙΑΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	Γυναίκα	125	65%
	Άνδρας	67	35%
ΣΥΝΟΛΟ		192	
ΕΤΑΙΡΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ & ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	Γυναίκα	61	49%
	Άνδρας	64	51%
ΣΥΝΟΛΟ		125	
ΔΙΚΤΥΟ	Γυναίκα	54	23%
	Άνδρας	179	77%
ΣΥΝΟΛΟ		233	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	Γυναίκα	34	26%
	Άνδρας	96	74%
ΣΥΝΟΛΟ		130	
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	Γυναίκα	53	62%
	Άνδρας	33	38%
ΣΥΝΟΛΟ		86	
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		920	

Το **98,3%** των εργαζομένων απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου (εκ των οποίων **0,03%** εργάζονται με σύμβαση μερικής απασχόλησης). Το υπόλοιπο **1,7%** είναι εργαζόμενοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου (εκ των οποίων μία σύμβαση μερικής απασχόλησης). Κατά τη διάρκεια του 2018, προχωρήσαμε σε **99** νέες προσλήψεις, εκ των οποίων 5 στην περιφέρεια (Θεσσαλονίκη, Λάρισα και Πάτρα). Οι «ανοικτές» θέσεις απασχόλησης στην Εταιρεία μας ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα μας www.wind.gr, καθώς και σε ιστοσελίδες σχετικές με την αγορά εργασίας.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ - ΣΧΗΜΑ 6.1

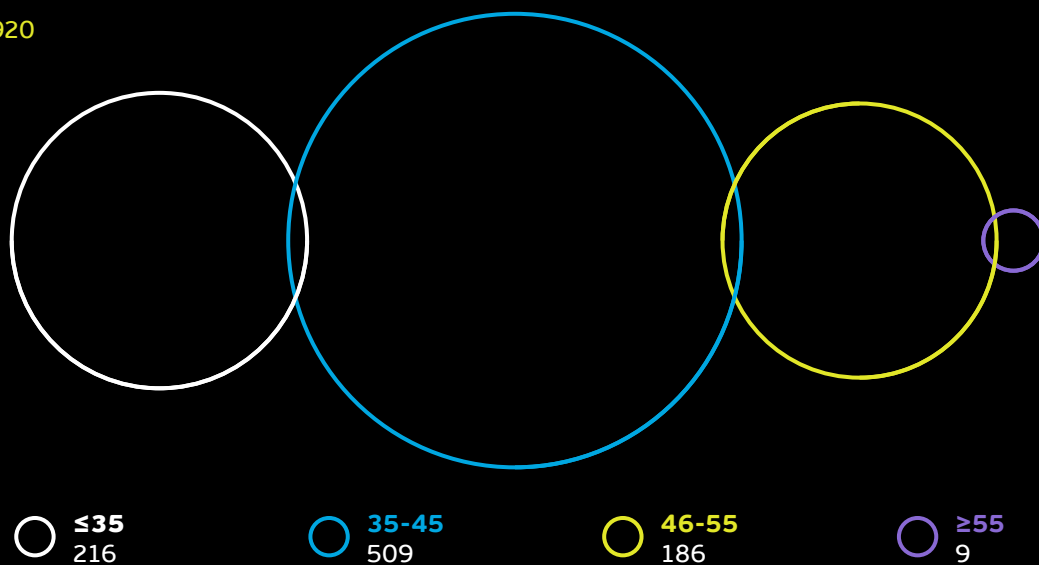
Για το 2017

Γενικό σύνολο 1015



Για το 2018

Γενικό σύνολο 920



ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Σεβόμαστε απόλυτα και ακολουθούμε τις διεθνείς διατάξεις για τα ανθρώπινα δικαιώματα, όπως το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, το οποίο έχουμε προσυπογράψει.

Δεσμευόμαστε ότι στο ανθρώπινο δυναμικό μας δεν περιλαμβάνονται ανήλικοι και δεν υφίστανται περιπτώσεις εξαναγκαστικής εργασίας.

Ελευθερία Συνδικαλισμού

Σεβόμαστε και προστατεύουμε το δικαίωμα των εργαζομένων στον συνδικαλισμό και την ύπαρξη μηχανισμών ενημέρωσης. Τον Ιούλιο του 2007 ανακοινώθηκε η πρώτη υπογραφή της ΕΣΣΕ με 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).

ΠΑΡΟΧΕΣ

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 στομική 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

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

- Ασφάλεια ζωής με κάλυψη ανικανότητας – ατυχήματος.
- Ομαδικό πρόγραμμα ζωής και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης με δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας.
- Πακέτο προληπτικού ελέγχου (check-up) για όλους τους εργαζόμενους.
- Προνομιακή χρήση σε όλα τα προϊόντα μας.
- Εστιατόριο – καφετέρια (στη Λ. Κηφισίας και στη Λ. Αθηνών) με ιδιαίτερα προνομιακές τιμές.
- Εκπτώσεις και προσφορές σε καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.

WIND κερδίζω – WIND για σένα

Μέριμνά μας να εξασφαλίζουμε για εμάς και τους αγαπημένους μας όλο και περισσότερο ανταγωνιστικές τιμές, εκπτώσεις και προσφορές σε όλες μας τις προϊόντικές 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 friends & family

Προνομιακές εκπτώσεις σε προγράμματα κινητής, σταθερής και συνδυαστικά, mobile broadband, WIND Vision και προσφορές καρτοκινητής, εξασφαλίζονται 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 σε προϊόντα και υπηρεσίες WIND.

WIND FLEXY WORK

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

Έτσι, από τον Ιούλιο του 2018 έχουμε τη δυνατότητα να εργαζόμαστε από το σπίτι ή όποιον άλλο χώρο επιθυμούμε μέχρι 1 ημέρα την εβδομάδα και να ξεκινάμε την ημέρα εργασίας μας ευέλικτα μεταξύ 8:30 και 10:00 π.μ. Με αυτό τον τρόπο ενισχύουμε την αποτελεσματικότητα, την ευελιξία, την ενδυνάμωση και την ευεξία των εργαζομένων μας.

ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

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

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

	Απώλειες σε εργαζόμενους	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 1 ημέρας)	Αριθμός ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Σύνολο ημερών απουσίας από την εργασία
2017	0	0	0	0
2018	0	0	0	0

Εφαρμόζουμε σύστημα υγείας και ασφάλειας της εργασίας το οποίο πιστοποιήσαμε με το διεθνές πρότυπο για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία (OHSAS 18001:2007).

Στο πλαίσιο του συστήματος, αναλύουμε τους εργασιακούς κινδύνους και καθιερώνουμε πολιτική, διαδικασίες, και κατάλληλα προγράμματα παρακολούθησης και διαχείρισης, ώστε να πετυχαίνουμε διαρκή βελτίωση της απόδοσής μας στον τομέα αυτό. Στο πλαίσιο αυτό, συντάσσουμε και διατηρούμε Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου σε κάθε μας εγκατάσταση και για κάθε θέση εργασίας, με τη βοήθεια έμπειρων συμβούλων – Τεχνικών Ασφάλειας και Ιατρών Εργασίας και λαμβάνουμε μέτρα για την εξάλειψη ή τη μείωση των σχετικών κινδύνων, όπου υφίστανται. Οι σχετικές αναλύσεις, μαζί με τις οδηγίες ασφαλούς εργασίας που προκύπτουν από την αξιολόγηση των κινδύνων, αναρτώνται σε εσωτερικό ιστότοπο διαθέσιμες σε κάθε εργαζόμενο.

Επιπλέον, παρακολουθούμε την ποιότητα του περιβάλλοντος εργασίας, εκτελώντας τακτικές μετρήσεις σε παραμέτρους όπως σκόνη, αερισμός, φωτισμός, πηπτικές οργανικές ενώσεις, θερμοκρασία, υγρασία, ποιότητα πόσιμο νερού, ακτινοβολία, θόρυβος κ.ά, κατά το πως απαιτείται, παράλληλα με ένα αυστηρό πρόγραμμα συντήρησης εγκαταστάσεων και εξοπλισμών (π.χ. κλιματισμού, αερισμού) διασφαλίζοντας την άνεση, την υγιεινή και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας.

Σε κάθε μας εγκατάσταση διαθέτουμε πλήρως εξοπλισμένο ιατρείο ή/και φαρμακείο, αναλόγως του αριθμού εργαζομένων, και συνεργαζόμαστε σε μόνιμη βάση με Τεχνικό Ασφάλειας και Ιατρό Εργασίας, οι οποίοι και συνδράμουν στη διερεύνηση κάθε συμβάντος, ασθένειας και ατυχήματος που σχετίζεται με το εργασιακό περιβάλλον. Επιπροσθέτως, ο Τεχνικός Ασφάλειας διενεργεί τακτικές επισκέψεις/επιθεωρήσεις στις εγκαταστάσεις μας, διασφαλίζοντας τον έγκαιρο εντοπισμό τυχόν μη-συμμορφώσεων και νέων κινδύνων.

Ευρήματα από τις επιθεωρήσεις του Τεχνικού Ασφάλειας καθώς και προτάσεις και ευρήματα του Ι.Ε. κοινοποιούνται και επιλύονται ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής βελτίωσή μας.

Προτάσεις βελτίωσης και παρατηρήσεις επίσης υποβάλλουν οι εργαζόμενοι, εφόσον το επιθυμούν, απευθείας στο αρμόδιο τμήμα, με ένα απλό email ή ακόμα και προφορικά. Όλες οι προτάσεις, όταν προκύψουν, αξιολογούνται και λαμβάνονται υπόψη στο σχεδιασμό μας και στην αξιολόγηση των κινδύνων.

Τέλος, για την ετοιμότητα των εργαζομένων αναφορικά με καταστάσεις εκτάκτων αναγκών, διατηρούμε ειδικά εκπαιδευμένες ομάδες εκτάκτων καταστάσεων και διενεργούμε ασκήσεις εκκένωσης στις εγκαταστάσεις μας. Οι εν λόγω ομάδες εκπαιδεύονται ανά διαστήματα σε θέματα πυρόσβεσης και πρώτων βοηθειών, καθώς και στις διαδικασίες έκτακτης ανάγκης, από τους πλέον ειδικούς για το κάθε θέμα, την Πυροσβεστική Υπηρεσία και τον Τεχνικό Ασφάλειας/Ιατρό Εργασίας.

Άδεια μητρότητας

Για το 2018, ο αριθμός των εργαζομένων που είχαν αυτό το δικαίωμα είναι 40 και έκαναν χρήση και της άδειας προστασίας μητρότητας οι 38 (περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις εκείνες που η άδεια προστασίας μητρότητας ξεκίνησε το 2017 και συνεχίστηκε και το 2018).

ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΕΞΕΛΙΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

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

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

Διαδικασία Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Grow@WIND

Όλοι στην WIND Ελλάς είμαστε περήφανοι για την υψηλή απόδοση και τη συνεχή ανάπτυξη που αποτελούν κυρίαρχα συστατικά της κουλτούρας μας. Βασικό εργαλείο για την καλλιέργειά τους είναι το Grow@WIND, που σχεδιάστηκε τον Φεβρουάριο του 2013, και αξιοποιείται από κάθε εργαζόμενο με τον προϊστάμενό του.

Ο σχεδιασμός του έγινε με την υποστήριξη και συμμετοχή όλων μας, και ειδικότερα, της Διοικητικής Ομάδας, της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και ποικίλων ομάδων εργασίας από διαφορετικά τμήματα.

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

Σκοπός της διαδικασίας ανάπτυξης είναι:

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

Το Grow@WIND φιλοξενείται στην online πλατφόρμα self-service me@WIND, που δίνει αυτονομία και ενδυναμώνει τους χρήστες (εργαζομένους και προϊσταμένους).

Εκπαίδευση

Βασική προτεραιότητά μας είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μας, ώστε να ενδυναμωθούν και να αναπτυχθούν αυξάνοντας την απόδοσή τους, μέσα από ίσες ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης στο εργασιακό τους αντικείμενο. Για το 2018, παρείχαμε συνολικά 36.278 ώρες εκπαίδευσης σε τεχνικές γνώσεις και διοικητικές δεξιότητες.

	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	Μ.Ο. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ / ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ
2017	Ανώτερα στελέχη	1.429	5,01%	28,5
	Μεσαία στελέχη	3.465	12,15%	
	Τεχνικό προσωπικό	14.147	49,59%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. πελατών	3.792	13,29%	
	Υπόλοιπο προσωπικό	5.698	19,97%	
	ΣΥΝΟΛΟ	28.530	100%	
2018	Ανώτερα στελέχη	467	1,3%	39,4
	Μεσαία στελέχη	3.709	10,22%	
	Τεχνικό προσωπικό	8.224	22,66%	
	Πωλήσεις & Εξυπ. πελατών	14.788	40,77%	
	Υπόλοιπο προσωπικό	9.089	25%	
	ΣΥΝΟΛΟ	36.278	100%	

Δείξε πως η ανάπτυξή σου δεν σταματά

«Leadership Campus»

Είναι το πρόγραμμα ανάπτυξης ηγετικών δεξιοτήτων των επικεφαλής ομάδων της WIND. Πρόκειται για ένα σπονδυλωτό και απαιτητικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις του επιχειρησιακού μας μοντέλου και της κουλτούρας της Εταιρείας μας. Βασίζεται στις πιο σύγχρονες βιωματικές μεθόδους ανάπτυξης μέσα από πολυθεματικά και διαδραστικά workshops, συναντήσεις, coaching και συμμετοχή σε ενημερωτικές ημερίδες. Για 6η συνεχόμενη χρονιά, πραγματοποιήθηκαν 416 ώρες εκπαίδευσης με τη συμμετοχή 15 στελεχών, ενώ οι συνολικές ώρες από την αρχή του προγράμματος, είναι 7.022.

Pathfinder

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης των δεξιοτήτων μας σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με επιτυχία για δεύτερη χρονιά το Pathfinder, ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσωπικής ανάπτυξης με βασικό στόχο να υποστηρίξει τους ανθρώπους της WIND να ανακαλύψουν μονοπάτια αυτοβελτίωσης και εξέλιξης σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο. Μέχρι σήμερα 400 συνάδελφοι παρακολούθησαν 3 μονοήμερες διαδραστικές εκπαιδεύσεις.

The WIND mba

Μέσα στο 2018 η WIND δημιούργησε ένα πρόγραμμα ανάπτυξης στελεχών που σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε σε συνεργασία με το ALBA, έναν καταξιωμένο διεθνώς εκπαιδευτικό οργανισμό στην Ελλάδα.

Στόχος του προγράμματος, που διήρκεσε 6 μήνες, ήταν να διευρυνθούν ακόμη περισσότερο οι γνώσεις των συμμετεχόντων στη σύγχρονη διοίκηση επιχειρήσεων μέσα από πολυποικίλες θεματικές ενότητες όπως Business Economics, Design Thinking & Customer Experience, Management in the era of Digital Transformation κ.ά. 23 επικεφαλής ομάδων της Εταιρείας από 14 διαφορετικά τμήματα ολοκλήρωσαν τον κύκλο του προγράμματος ανοίγοντας νέους ορίζοντες και εξελίσσοντας τις διοικητικές τους δεξιότητες και τον τρόπο ηγεσίας των ομάδων τους.

Customer Experience

Εστιάζοντας στις στρατηγικές μας προτεραιότητες, συνεχίστηκαν και το 2018 τα ολόημερα workshop, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι της WIND να εστιάσουν στην εμπειρία Πελάτη, να εμπεδώσουν τις αρχές μας, να εντοπίσουν τον αντίκτυπο που έχουν από τον δικό τους ρόλο στον Πελάτη και να εξελίξουν θετικά την εμπειρία του.

Power BI

Στόχος μας είναι να υιοθετούμε και να αξιοποιούμε εργαλεία που κάνουν αποτελεσματικότερη την εργασία όλων μας. Έτσι, προγραμματίστηκαν ειδικές εκπαιδεύσεις στο Power BI, ένα εργαλείο με το οποίο συνδυάζουμε δεδομένα και δημιουργούμε διαδραστικές απεικονίσεις και αναφορές για την αποτελεσματικότερη λήψη διοικητικών αποφάσεων. Έτσι, 21 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε συνολικά 320 ώρες εκπαίδευσης.

Αναπτύσσομαι - Καθοδηγώντας τη Νέα Γενιά

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

Future Leaders

Συνεχίζουμε με συνέπεια τη συνεργασία μας με τον οργανισμό Future Leaders, στόχος του οποίου είναι να ενισχύσει Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ) μέσω της συνεισφοράς έμπειρων στελεχών στην εξέλιξη των επιχειρησιακών πλάνων και πρακτικών τους. Μέχρι σήμερα έχουν συμμετάσχει 15 στελέχη της Εταιρείας μας στο πρόγραμμα.

«Παρών» σε Συνέδρια & Πανεπιστήμια

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

Παράλληλα, σε μια προσπάθεια σύνδεσης της ακαδημαϊκής κοινότητας και της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας επιβραβεύουμε την αριστεία και την προσπάθεια, τιμώντας κάθε χρόνο τους διακριθέντες φοιτητές του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική» του Πανεπιστημίου Πειραιώς και τους προσφέρουμε θέσεις πρακτικής άσκησης για την απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας.

Μια ματιά στον έξω κόσμο!

Σημαντικό κομμάτι ανάπτυξης των ανθρώπων της WIND Ελλάς είναι η ενθάρρυνσή τους να συμμετέχουν σε συνέδρια και ημερίδες και υλοποιείται μέσω της ετήσιας διαδικασίας ανάπτυξης Grow@WIND στην οποία συμφωνούνται και καταγράφονται όλες οι δραστηριότητες ανάπτυξης. Έτσι, για το 2018, 120 συνάδελφοι συμμετείχαν σε 41 συνέδρια σε 15 πόλεις και οι συνολικές επιμορφωτικές ώρες είναι 1.550.

Εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης

Για ακόμα μία χρονιά πήραμε την πρωτοβουλία και οργανώσαμε εσωτερικά διάφορες εσωτερικές εκπαιδεύσεις, διαχέοντας τη γνώση στους συναδέλφους μας. Ενδεικτικά, αναφέρουμε τα σεμινάρια: Billing Disclaimers & Refresh Training Fad, ADAE security awareness, Switches HW & Topology, WIND Vision Trainings, σεμινάριο πυρασφάλειας/πυροπροστασίας και Α' βοηθειών. Με τις ενέργειες αυτές συμπληρώθηκαν 13.980 ώρες εκπαίδευσης που κάλυψαν εκπαιδευτικές ανάγκες διαφορετικών ομάδων.

Διαδραστική πλατφόρμα e-learning

Από το 2016, έχουμε εντάξει διαδραστικά προγράμματα e-learning για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων μας. Συνολικά, τα προγράμματα αυτά έχουν συγκεντρώσει 1.188 συμμετοχές, που αντιστοιχούν σε 3.944 εκπαιδευτικές ώρες. Η παρακολούθηση των μαθημάτων μπορεί να γίνει από το σπίτι ή το γραφείο και υπάρχει ευελιξία ως προς τις ώρες παρακολούθησης.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΑΛΕΝΤΟΥ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΟΧΗΣ

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

Προσέλκυση υποψηφίων

Εσωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Ενθαρρύνουμε τους εργαζόμενους της WIND να εξερευνήσουν ευκαιρίες εξέλιξης σε άλλες ομάδες και λειτουργίες της Εταιρείας. Έτσι, όταν προκύπτουν νέες θέσεις εργασίας, επιλέγουμε κατά προτεραιότητα μεταξύ των υφιστάμενων εργαζομένων, ως την καλύτερη πηγή εξειδικευμένων υποψηφίων. Στόχος μας η διεύρυνση των γνώσεων, ανάπτυξη δεξιοτήτων και επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων μας, παράλληλα με την ανάπτυξη της δέσμευσης, της ομαδικότητας και της απόδοσης στον οργανισμό μας συνολικά. Μέσα στη χρονιά, το 22% των εργαζομένων της WIND Ελλάς έκαναν ένα σημαντικό βήμα εξέλιξης είτε προαγόμενοι, είτε αλλάζοντας αρμοδιότητες ή μετακινούμενοι σε νέες ομάδες.

Εξωτερική Προσέλκυση Υποψηφίων

Από τον Οκτώβριο του 2015, η Εταιρεία μας έχει υλοποιήσει δύο κύκλους του «WIND Young Talents - Graduate Trainee Program», ένα πρόγραμμα με το οποίο εντάχθηκαν στην οικογένεια της WIND 20 νέοι απόφοιτοι Πανεπιστημίου με Μεταπτυχιακό τίτλο, ταλέντο και θέληση. Οι νέοι αυτοί αποδέχθηκαν την πρόσκληση «δείξε ότι το έχεις», δήλωσαν συμμετοχή μέσα από το διαδραστικό microsite του προγράμματος, ξεχώρισαν μέσα από συστηματική και εξειδικευμένη διαδικασία επιλογής και, τελικά, προσλήφθηκαν με σύμβαση αορίστου χρόνου.

Το 2018 «έκλεισε» με τους young talents και των 2 κύκλων να εξελίσσονται και να προσφέρουν στις ομάδες εργασίας που τους «κέρδισαν». Παράλληλα, ξεκίνησε η προετοιμασία για τον 3^ο κύκλο του προγράμματος το 2019.

Επιπλέον, η WIND Ελλάς υποστηρίζει και συμμετέχει σε πολλαπλές ημερίδες καριέρας με στόχο την προσέλκυση υποψηφίων, την ενημέρωσή τους για τις ευκαιρίες εργασίας και ανάπτυξης στην WIND, αλλά και την ανάδειξη της εικόνας της Εταιρείας ως εργοδότη. Μέσα στο 2018 συμμετείχε σε Ημέρες Καριέρας σε Αθήνα (Career Days του kariera.gr), δίνοντας παράλληλα, την ευκαιρία και στους εργαζομένους της να συμμετέχουν σε αυτό, αλληλεπιδρώντας με το εξωτερικό κοινό και παρουσιάζοντας την Εταιρεία μέσα από τον δικό τους ρόλο. Παράλληλα, σημαντική ήταν και η παρουσία μας στις ημέρες καριέρας ελληνικών πανεπιστημίων (ΟΠΑ MBA Career Days, ALBA Career Forum, Career Days @ Deree College) προσελκύοντας σημαντικό αριθμό υποψηφίων.

WIND
Young Talents
GRADUATE TRAINEE
PROGRAM



Προγράμματα Εταιρικής Ένταξης

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

Αμφίδρομη Επικοινωνία

Στην WIND Ελλάς, αξιοποιούμε σύγχρονα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας, ενημερώνοντας τους εργαζόμενους για θέματα που τους απασχολούν άμεσα. Οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας ανοικτού και εποικοδομητικού διαλόγου που χρησιμοποιούμε είναι έρευνες, εργαστήρια, συναντήσεις, ηλεκτρονική επικοινωνία και το εσωτερικό μας Intranet, στο οποίο φιλοξενούνται καθημερινά όλα τα νέα που αφορούν την Εταιρεία και τον κλάδο μας. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι σε ιδιαίτερες περιπτώσεις δημιουργούνται και ειδικά microsite για εσωτερική χρήση με στόχο να παρέχουν επαρκή πληροφόρηση και καθοδήγηση στους συναδέλφους μας γύρω από γεγονότα που τους ενδιαφέρουν (πχ. euWIND festival microsite).

Me@WIND

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

Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων

Την Άνοιξη του 2018, το 85% του συνόλου των συναδέλφων μας συμμετείχε στην τακτική έρευνα απόψεων εργαζομένων. Το υψηλό ποσοστό συμμετοχής, δίνει μια αξιόπιστη εικόνα του οργανισμού, καθώς και της δέσμευσης των εργαζομένων της WIND να κάνουν την Εταιρεία συνεχώς καλύτερη.

Επιπλέον, οι ενέργειες, που συστηματικά υλοποιούνται και αφορούν τους εργαζομένους, έδειξαν να έχουν φέρει ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα στο κλίμα και τη δημιουργικότητα της μεγάλης ομάδας της WIND, σε όλους τους άξονες που προτεραιοποιήσαμε και μάλιστα σε σύγκριση α) με εξαιρετικές εταιρίες σε άλλους κλάδους στην Ελλάδα και β) με τους μεγάλους διεθνείς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους.

Πιο συγκεκριμένα, τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι ξεχωρίζουμε για το επαγγελματικό ήθος και τις αξίες μας, την εστίασή μας στην εμπειρία του Πελάτη μας, που αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα, καθώς και για το εργασιακό μας περιβάλλον. Επιπλέον, τα αποτελέσματα υπογράμμισαν την ευθυγράμμιση μας με τους κοινούς στόχους, καθώς οι εργαζόμενοι φαίνεται να κατανοούν τους στρατηγικούς στόχους του οργανισμού και το πώς, μέσα από τον δικό τους ρόλο, συνδράμουν για την επίτευξή τους.

Τέλος, ιδιαίτερα θετικό είναι το γεγονός ότι 8/10 εργαζομένους θα πρότειναν την WIND ως εργοδότη σε συγγενείς και φίλους.

Ενημερωτικές συναντήσεις

Καθόλη τη διάρκεια του έτους πραγματοποιούνται ενημερωτικές συναντήσεις σε σταθερή βάση, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να είναι ενήμεροι για τους στόχους, τις στρατηγικές προτεραιότητες και τα αποτελέσματα της Εταιρείας. Πρόκειται για τις συναντήσεις «Top 40» των Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών, τις συναντήσεις «Top 100» των επικεφαλής λειτουργιών και ομάδων, αλλά και για τις τακτικές συναντήσεις μεταξύ κάθε προϊσταμένου και της ομάδας εργασίας του. Πιο συγκεκριμένα, μέσα στο 2018, πέρα από τις τμηματικές συναντήσεις πραγματοποιήθηκαν 3 συναντήσεις Top 40 και 3 συναντήσεις Top 100.

Επιπλέον, κάθε χρόνο πραγματοποιούνται και ad hoc ενημερωτικές συναντήσεις για σημαντικές εξελίξεις που αφορούν την Εταιρεία μας και τον τρόπο εργασίας μας. Μέχρι στιγμής έχουν πραγματοποιηθεί ad hoc συναντήσεις για 12 διαφορετικές θεματολογίες, όπως η ανάπτυξη του 4G Δικτύου μας, οι μορφές παρενόχλησης στο περιβάλλον εργασίας, το Δίκαιο Ανταγωνισμού. Πιο συγκεκριμένα το 2018, και με αφορμή τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR), πραγματοποιήθηκαν ενημερωτικές συναντήσεις για όλους τους εργαζομένους με στόχο την ομαλή εφαρμογή του πλαισίου τόσο για τους πελάτες μας αλλά και για εμάς τους ίδιους. Επίσης, υλοποιήθηκε το Swordfish Training, αφιερωμένο στην ασφάλεια πληροφοριών της Εταιρείας, καθώς και συναντήσεις για τις ανανεωμένες παροχές του Ομαδικού Προγράμματος Ζωής & Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης.

Επικέντρωση στον Πελάτη

Για 6^η συνεχόμενη χρονιά υλοποιήθηκε το πρόγραμμα «We Listen to the Customer», που εντάσσεται πλέον στην ομπρέλα του Customer Experience Transformation.

Μέσα στο 2018 πραγματοποιήθηκαν 2 κύκλοι, αυξάνοντας το συνολικό ποσοστό συμμετοχής κατά 14 ποσοστιαίες μονάδες. Συνολικά, μετά από 13 κύκλους, η συμμετοχή έχει φτάσει τους 612 συναδέλφους, νέους αλλά και με πολυετή εμπειρία στην Εταιρεία, από όλες τις λειτουργικές ομάδες.

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

Digital Transformation

Μέσα στο 2018, με αφορμή το Digital Transformation της Εταιρείας μας που ξεκίνησε το 2017, εγκαταστήσαμε επιπλέον συστήματα / πλατφόρμες που μας παρέχουν σύγχρονες δυνατότητες που απλοποιούν και κάνουν αποδοτικότερη την καθημερινή μας εργασία. Τα νέα αυτά εργαλεία αξιοποιούν τις δυνατότητες του cloud computing, και ενδυναμώνουν τους χρήστες, προσφέροντας ευελιξία, άμεση και αμφίδρομη επικοινωνία, νέες μορφές συνεργασίας.

Πιο συγκεκριμένα, μεταξύ άλλων, το 2018 έφερε στην Εταιρεία μας:

- Νέες δυνατότητες διαχείρισης αρχείων, με στόχο όλοι οι χρήστες να εργάζονται και να αλληλεπιδρούν με ασφάλεια και ευελιξία.
- IP τηλεφωνία και νέες τηλεφωνικές συσκευές που προσφέρουν προηγμένες δυνατότητες επικοινωνίας.
- Βελτιώσεις στην πλατφόρμα Skype for Business αλλά και στην εσωτερική πλατφόρμα διαμοιρασμού αρχείων με εξωτερικούς συνεργάτες (shareIT).
- Μεταφορά αρχειοθέτησης στο cloud.

Εσωτερικός Εθελοντισμός – Κοινωνική Προσφορά

Η κοινωνική υπευθυνότητα ξεκινάει από τους ίδιους τους ανθρώπους της WIND, που συμμετέχουν σε ποικίλες δράσεις, οι οποίες απευθύνονται τόσο σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες που χρειάζονται υποστήριξη όσο και στο περιβάλλον. Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι μέσα στο 2018 ενημερώθηκαν και στήριξαν με τον τρόπο τους τη δράση του Safe Water Sports ενώ, συγκινητική ήταν και η ανταπόκρισή τους για τους πληγέντες από τις πυρκαγιές, συγκεντρώνοντας σχεδόν 2.000 συσκευασίες σε είδη τροφής, υγιεινής και φάρμακα.

Τράπεζα Αίματος Εργαζομένων – Πρόγραμμα Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Πρόκειται για μια από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες μας η οποία λειτουργεί από το 2002 και έκτοτε υλοποιείται 2 φορές το χρόνο. Από το 2002 έως σήμερα, η Τράπεζα Αίματος απαριθμεί συνολικά 1.275 εθελοντικές συμμετοχές. Το 2018, η Τράπεζα Αίματος κάλυψε ανάγκες 39 συνανθρώπων μας (συναδέλφων και συγγενών τους) με 54 μονάδες αίματος.

Μια «euWIND» χρονιά!

Το 2016, με τη συμμετοχή των ίδιων των εργαζομένων, σχεδιάστηκε και ξεκίνησε να υλοποιείται ένα πρόγραμμα υγείας και ευεξίας για όλους. Τρία χρόνια μετά, το euWIND αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των εργαζομένων με 10 δραστηριότητες και παραπάνω από 800 συμμετοχές!

Δραστηριότητες:

Ακαδημία Γονέων → Πεζοπορία → Ποδοσφαίρο → Μπάσκετ → Ομάδα εθελοντισμού → Yoga → Αυτοάμυνα → Μουσικό συγκρότημα → Μαθήματα Φωτογραφίας → Αντικαπνιστικά Σεμινάρια

Το πρόγραμμα συνεχίζει και ενισχύεται χάρη στη συμμετοχή, τον ανοιχτό διάλογο και την εθελοντική - συντονιστική δράση των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, μέσα στο 2018 η Ακαδημία Γονέων επεκτάθηκε για να απαντήσει σε ερωτήματα που αφορούν τους εφήβους, οι ήδη υπάρχουσες δραστηριότητες πραγματοποιήθηκαν κανονικά και σε αυτές προστέθηκαν 3 νέες, τα μαθήματα φωτογραφίας, η πεζοπορία και ο εθελοντισμός, πάντα μετά από πρωτοβουλία των εργαζομένων.

2^ο euWIND Festival

Μετά το πρώτο βραβευμένο φεστιβάλ, το φετινό και 2ο euWIND Festival επέστρεψε φιλοξενώντας περισσότερους από 1.200 συμμετέχοντες, εργαζόμενους της WIND παρέα με τις οικογένειες και τους φίλους τους.

Με μήνυμα «Δείχνουμε όλα όσα είμαστε» βρέθηκαν ξανά εκτός γραφείου για να συμμετέχουν στις αγαπημένες τους euWIND δραστηριότητες στην όμορφη φύση του Sport Village Athitaki. Παράλληλα, οι μικροί εκδρομείς έκαναν Aqua Aerobic, parkour, bungee trampoline, ενδιαφέρουσες χειροτεχνίες και απόλαυσαν την αφήγηση του παραμυθιού «ο Τριγωνοψαρούλης» από τον βραβευμένο συγγραφέα του, Βαγγέλη Ηλιόπουλο.

Η ημέρα ολοκληρώθηκε με τη συναυλία του δημοφιλούς συγκροτήματος 48 ΩΠΕΣ και της euWIND Band.

Εκδηλώσεις Εργαζομένων

Παραδοσιακά, με διάφορες προγραμματισμένες αλλά και απρογραμμάτιστες αφορμές καταφέρνουμε να ερχόμαστε κοντά, από όλα τα μέρη της Ελλάδας, και να ζούμε όμορφες στιγμές. Έτσι, και μέσα στο 2018 δεν χάσαμε ευκαιρία για να διασκεδάσουμε όπως μόνο εμείς στην WIND ξέρουμε!

Με αφορμή το λανάρισμα της WIND VISION οι εργαζόμενοι της WIND από όλα τα σημεία της Ελλάδας έδωσαν το «παρών» για να γιορτάσουν μια σημαντική στιγμή για την Εταιρεία μας: την είσοδό μας στην αγορά της τηλεόρασης. Μουσικά το πάρτι πλαισίωσαν διάφοροι καλλιτέχνες όπως ο Κ. Τουρνάς και ο Δ. Σχοινάς.

Θεατρικές παραστάσεις και ξεναγήσεις στους Αρχαιολογικούς χώρους της Αθήνας για τους μικρούς μας φίλους.

Στην WIND Ελλάς τα παιδιά των εργαζομένων μας περιμένουν πώς και πώς τις γιορτές γιατί πάντα συνοδεύονται και από μικρές εκπλήξεις. Έτσι, μέσα στο 2018 προχωρήσαμε σε συνεργασίες με τον Ελληνικό Κόσμο, το Γυάλινο Μουσικό Θέατρο αλλά και άλλα μικρότερα θέατρα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και δώσαμε στους εργαζομένους μας ενδιαφέρουσες και δημιουργικές επιλογές για να χαρούν με τα παιδιά τους τις γιορτινές ημέρες του Πάσχα και των Χριστουγέννων. Επιπλέον, σε συνεργασία με την οργάνωση «Βόλτες στην Πόλη» 60 παιδιά, μαζί με τους γονείς τους είχαν την ευκαιρία να ξεναγηθούν με τον πιο διαδραστικό και παιχνιδιάρικο τρόπο σε σημαντικούς αρχαιολογικούς χώρους της Αθήνας.



Leadership Campus



Pathfinder



The WIND mBa



WIND VISION party



2ο euWIND Festival

Μια «euWIND» χρονιά!

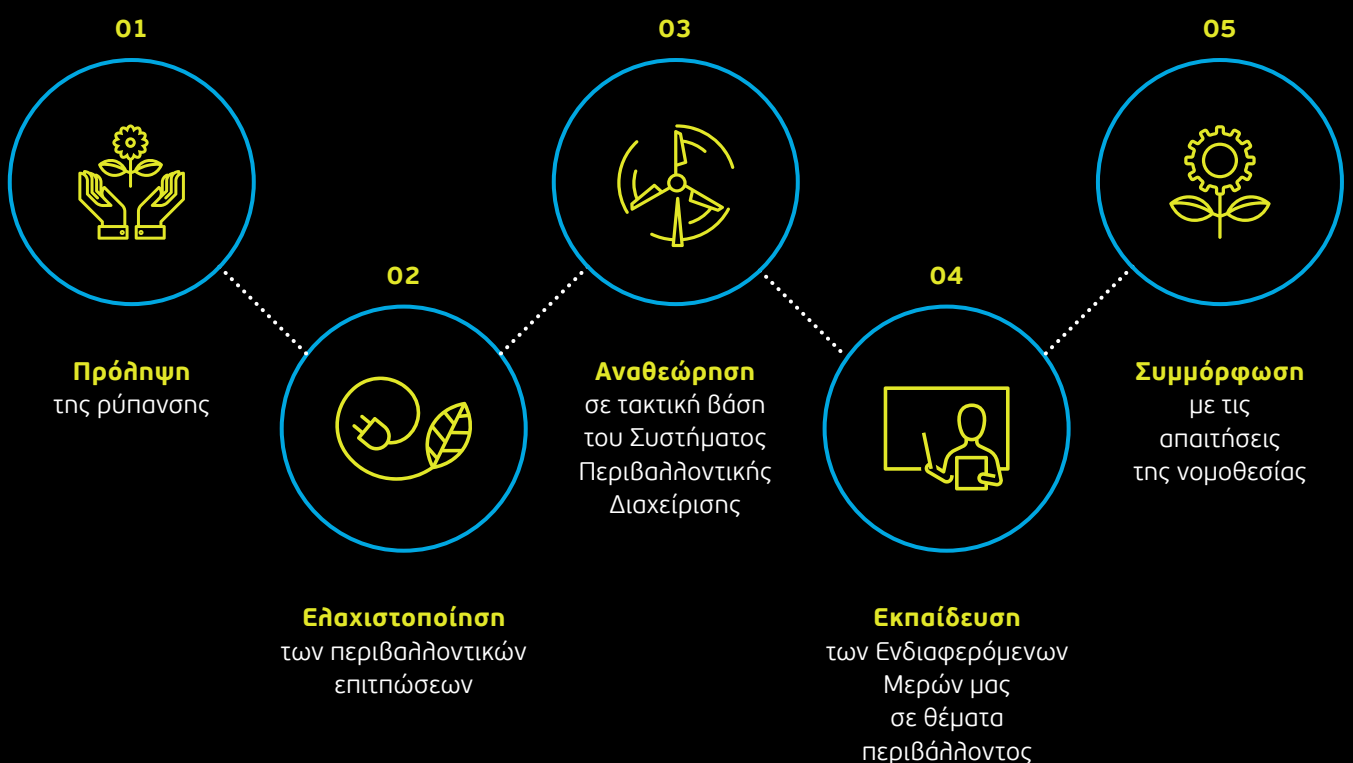
07



Περιβάλλον

Η λειτουργία της WIND επιδρά άμεσα και έμμεσα στο περιβάλλον ποικιλοτρόπως.

Ελέγχουμε και διαχειριζόμαστε τις συνέπειες που προκαλούμε, μέσω της εφαρμογής πιστοποιημένου συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά ISO 14001, με στόχο την εξάλειψη ή την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων από τη λειτουργία μας.



Οι πιο σημαντικές επιπτώσεις παρουσιάζονται στον Πίνακα 1. Η ανάλυση των επιπτώσεων επανεξετάζεται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται η επικαιροποίηση και η προσαρμογή στις νέες συνθήκες και απαιτήσεις.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΣ - ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1

Θέμα	Περιβαλλοντική επίπτωση	Αντιμετώπιση	Στόχος 2018	Αποτέλεσμα
Κατανάλωση ενέργειας	Εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση ατμόσφαιρας, συμβολή στην κλιματική αλλαγή, συμβολή στην οξίνιση της ατμόσφαιρας	Διενέργεια ενεργειακών ελέγχων και αναγνώριση ευκαιριών εξοικονόμησης ενέργειας Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης της ενέργειας	Πιστοποίηση με ISO 50001 (σύστημα ενεργειακής διαχείρισης) σε 10 εγκαταστάσεις γραφείων και τηλεπικοινωνιακών κέντρων / data center	Επιτυχής ολοκλήρωση και πιστοποίηση 10 εγκαταστάσεων
Δημιουργία απορριμμάτων & 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	Αύξηση εξοικονόμησης χαρτιού λόγω χρήσης e-bill κατά 22.444 κιλά (32,85%) και εγγεγραμμένων 33,88%
Εκπομπές ΗΜΑ	Επιβάρυνση ατμόσφαιρας	Εκπόνηση μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων, εκπόνηση μελετών εκπομπών και μετρήσεων εκπομπών κατά ζήτηση, τήρηση ορίων ασφαλείας που θέτουν οι διεθνείς οργανισμοί, η Ε.Ε. και η Ελλάδα κ.ά.	Καμία υπέρβαση ορίου από μεμονωμένο σταθμό βάσης ¹	Δεν παρατηρήθηκαν υπερβάσεις ορίων (εκτός πάρκων κεραιών) σε 2.671 μετρήσεις² της ΕΕΑΕ

Τα χαρακτηριζόμενα ως έξοδα προστασίας περιβάλλοντος για το έτος 2018, δηλαδή κάλυψης υποχρεώσεων έναντι του Νόμου 2939/2001 για την εναλλακτική διαχείριση των αποβλήτων μας, ανήλθαν, κατά προσέγγιση, στα 11.834 ευρώ. Αναφορικά με πρόστιμα και κυρώσεις μη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία δεν υπήρξαν σημαντικές χρηματικές ή μη χρηματικές κυρώσεις για το έτος 2018.

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

2* http://eeae.gr/files/anakoinoseis/EEAE_EMF_report_2018.pdf

ΚΛΙΜΑ, ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Επικεντρωνόμαστε στην αύξηση της ενεργειακής μας αποδοτικότητας, παράλληλα με ενέργειες που στοχεύουν στη μείωση της συνολικής μας κατανάλωσης ενέργειας, όπου είναι εφικτό. Την ίδια στιγμή, παρακολουθούμε τις άμεσες και έμμεσες (μεταφρασμένες σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα) εκπομπές ρύπων.

Συνολική κατανάλωση ενέργειας

Η πλειονότητα της ενέργειας που καταναλώνουμε είναι ηλεκτρική ενέργεια, αλλά χρησιμοποιούμε επίσης πετρέλαιο κίνησης, πετρέλαιο θέρμανσης και βενζίνη οχημάτων. Η συνολική ενέργεια που καταναλώσαμε το 2018 ανήλθε σε 391.204 GJ, συμπεριλαμβανομένων των καυσίμων του στόλου οχημάτων³. Η ηλεκτρική ενέργεια αποτελεί περίπου το 88% του συνόλου.

Η δε αποδοτικότητα της χρησιμοποιούμενης ενέργειας (ενεργειακή ένταση – energy intensity), εκφρασμένη ως μονάδες καταναλωθείσας ενέργειας προς τα συνολικά ετήσια έσοδα διαμορφώθηκε το 2018 στα 0,7897 GJ/χιλ. € αυξημένη κατά 9%.

Η αύξηση αποδίδεται αφενός στην επέκταση του δικτύου σταθμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και αφετέρου στην αυξημένη χρήση δεδομένων που παρατηρείται στα δίκτυα μας τα τελευταία έτη.

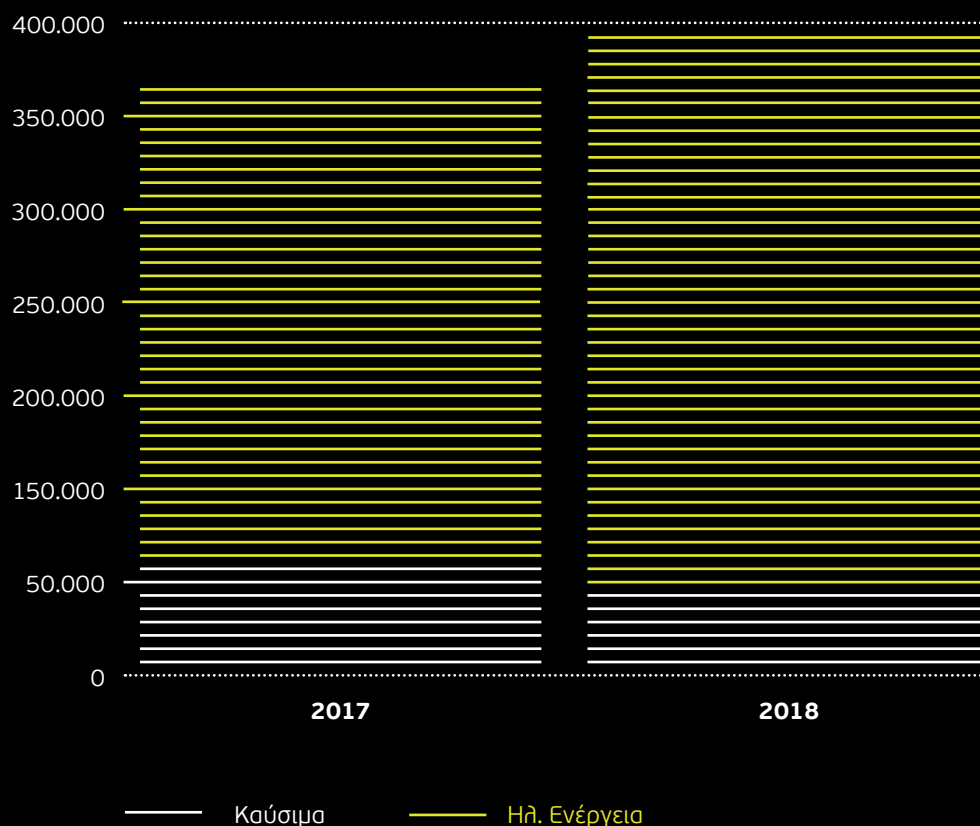
Η ενέργεια που καταναλώνουμε προέρχεται από μη-ανανεώσιμες πηγές.

Έχουμε εγκαταστήσει και λειτουργούμε περιορισμένο αριθμό πιλοτικών ΑΠΕ (10 φωτοβολταϊκά ισχύος 900W) σε υβριδικά ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη που ηλεκτροδοτούν ιδιαίτερος απομακρυσμένους σταθμούς βάσης.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ 2018 (GJ) - ΣΧΗΜΑ 7.1



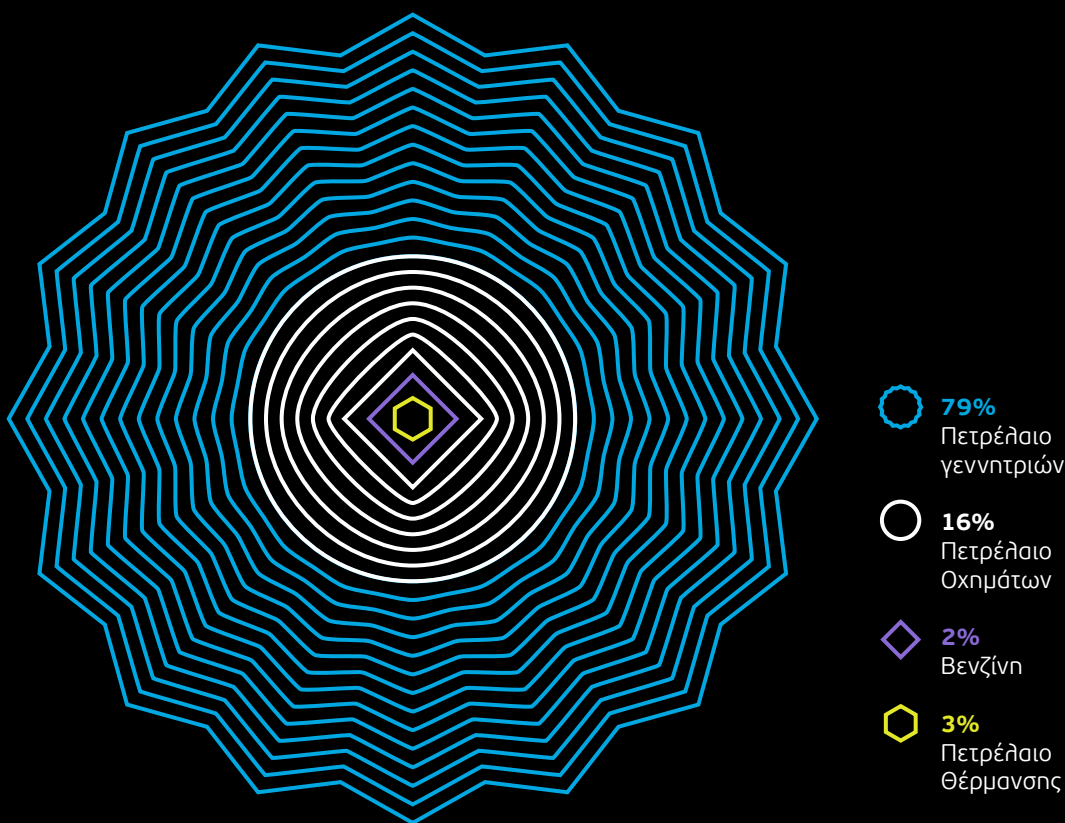
3* Δεν συμπεριλαμβάνεται η αλυσίδα καταστημάτων. Σημειώνουμε ότι οι τιμές επαναυπολογίζονται σε ετήσια βάση για τα προηγούμενα τρία έτη.



Το 2018, πετύχαμε μείωση της κατανάλωσης κατά 100.547 KWh στα κτίρια τηλεπικοινωνιών, ποσότητα που αντιστοιχεί στην ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας 26 νοικοκυριών⁴.

Το 2018 διενεργήσαμε ενεργειακούς ελέγχους στο σύνολο των κέντρων τηλεπικοινωνιών, των γραφείων μας, καθώς και στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, που αποτελεί με διαφορά τον μεγαλύτερο καταναλωτή. Οι έλεγχοι διενεργήθηκαν από ανεξάρτητους και έμπειρους ενεργειακούς ελεγκτές, με κύριο στόχο την αναγνώριση των ευκαιριών βελτίωσης της αποδοτικότητας και της εξοικονόμησης ενέργειας.

Επιπλέον, το 2018 υλοποιήσαμε και ολοκληρώσαμε τον σχεδιασμό και εφαρμογή συστήματος ενεργειακής διαχείρισης κατά ISO 50001 σε όλα μας τα κτίρια, με στόχο τη διαρκή βελτίωση στην ενεργειακή μας αποδοτικότητα. Το σύστημα ενεργειακής διαχείρισης είναι προγραμματισμένο να πιστοποιηθεί από ανεξάρτητο φορέα επιθεωρήσεων εντός του 2019.



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

6* World Resources Institute 2008: GHG Protocol Tool for Stationary Combustion Έκδοση 4.1 (2015) και το αντίστοιχο GHG emissions from transport or mobile sources Έκδοση 2.6 (2015).

Κατανάλωση καυσίμων

Το σύνολο των καυσίμων που χρησιμοποιούμε προέρχονται από μη-ανανεώσιμες πηγές. Σημαντικό μέρος της χρησιμοποιούμενης ενέργειας από ορυκτά καύσιμα προορίζεται για την ηλεκτροπαραγωγή ή την εφεδρεία σε περίπτωση διακοπής της ηλεκτροδότησης σε εγκαταστάσεις/σημεία παρουσίας του δικτύου τηλεφωνίας. Για τη μείωση του καυσίμου που χρησιμοποιούμε σε απομακρυσμένους σταθμούς, σχεδιάστηκε και ολοκληρώθηκε έργο αντικατάστασης των μονίμως λειτουργούντων ηλεκτρογεννητριών με υβριδικά συστήματα, καταγράφοντας σημαντική εξοικονόμηση στην κατανάλωση που ξεπέρασε το 70% σε σχέση με την αρχική κατάσταση. Η χρήση καυσίμων στις εφεδρικές γεννήτριες είναι μη ελεγχόμενη και εξαρτάται από τον αριθμό βλαβών/διακοπών του δικτύου ηλεκτρισμού κάθε έτος.

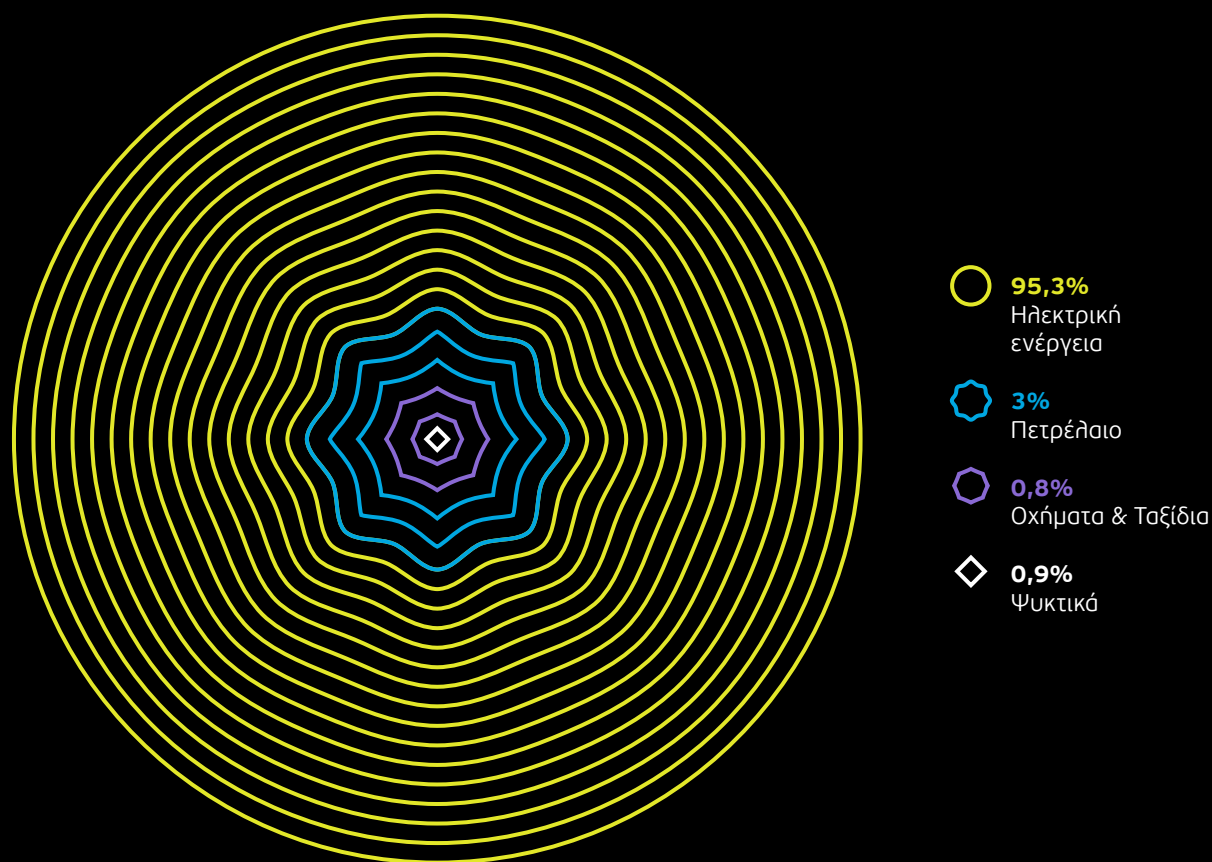
Στόλος οχημάτων

Αναφορικά με τον εταιρικό στόλο οχημάτων, καταναλώθηκαν συνολικά 248.871 λίτρα καυσίμων, εκ των οποίων το 11% ήταν αμόλυβδη βενζίνη και το υπόλοιπο πετρέλαιο κίνησης. Η κατανάλωση ανά όχημα (ετήσια) διαμορφώθηκε στα 1.330 λίτρα, μειωμένη κατά 3% σε σχέση με το 2017. Οι συνολικές εκπομπές του στόλου για το έτος 2018 ήταν 654,62 τόνοι CO₂e⁵. Επιπροσθέτως, λειτουργούμε ιδιωτικό λεωφορείο για τη σύνδεση του πολυπληθέστερού μας κτηρίου με τον κοντινότερο σταθμό μετρό, προωθώντας έτσι τη χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς.

Εκπομπές Ρύπων

Οι συνολικές εκπομπές ρύπων διαμορφώθηκαν στους 98.817 τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα, σημειώνοντας αύξηση κατά 10,5% σε σχέση με το 2017. Η αύξηση οφείλεται κυρίως στη χρήση ενέργειας. Για τον υπολογισμό των εκπομπών χρησιμοποιούμε τον οδηγό υπολογισμού του World Resources Institute⁶. Εξάιρεση 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 που εκδόθηκαν το 2018. Για τον λόγο αυτό, έχουν επαναυπολογιστεί όλες οι έμμεσες εκπομπές από την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

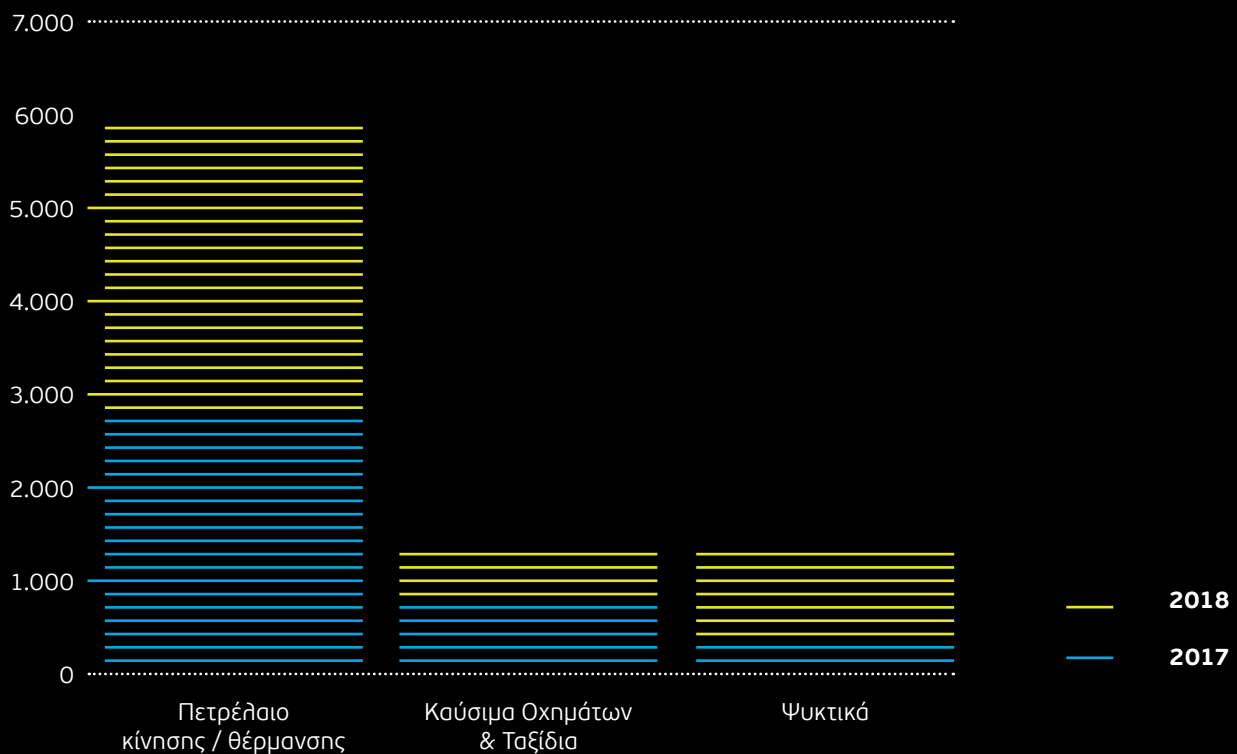
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΡΥΠΩΝ ΑΝΑ ΠΗΓΗ (%) 2018 - ΣΧΗΜΑ 7.4



ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (TNC02E) 2017-2018 / ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ - ΣΧΗΜΑ 7.5



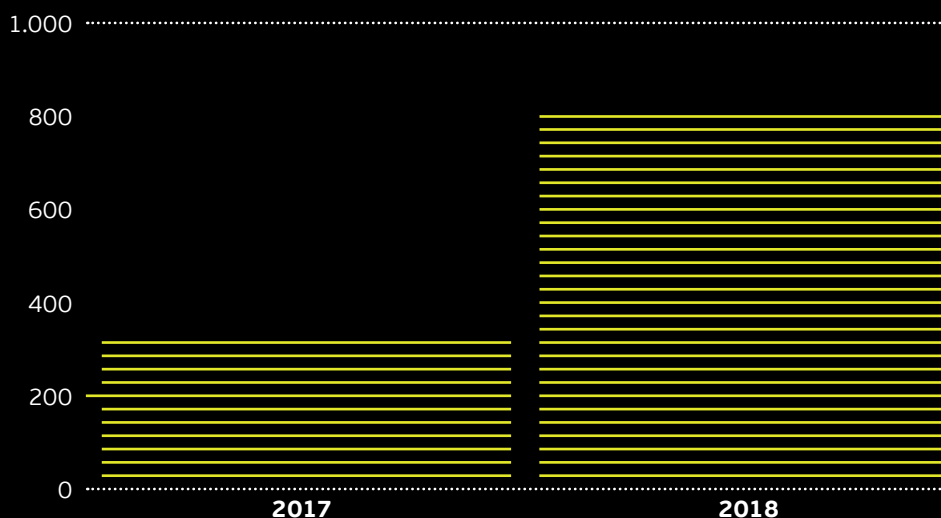
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (TNCO_{2E}) 2017-2018 (ΧΩΡΙΣ ΗΛ. ΕΝΕΡΓΕΙΑ) - ΣΧΗΜΑ 7.6



Εκπομπές Αερίων που Βλάπτουν το Όζον (ODS)

Εκπομπές αερίων που βλάπτουν το όζον δεν υφίστανται. Από τη λειτουργία των μηχανημάτων κλιματισμού όμως προκύπτουν εκπομπές υδροφθορανθράκων με ιδιαίτερα αυξημένο δυναμικό υπερθέρμανσης του πλανήτη (GWP), αν και έχουν μηδενικό δυναμικό καταστροφής της στιβάδας του όζοντος (ODP). Θεωρώντας ότι η ποσότητα που συμπληρώνεται στο κύκλωμα κάθε μηχανήματος δυνητικά μπορεί να έχει διαφύγει στο περιβάλλον, υπολογίζουμε την ποσότητα αυτή ως επιβάρυνση στην ατμόσφαιρα σε ισοδύναμο διοξειδίου του άνθρακα και το προσθέτουμε στο συνολικό μας αποτύπωμα. Για τον υπολογισμό της επιβάρυνσης, χρησιμοποιούμε στοιχεία του IPCC (International Panel for Climate Change)⁷. 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 2018 λόγω διαρροών ήταν 935 tnCO_{2e}.

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΨΥΚΤΙΚΩΝ ΟΥΣΙΩΝ 2017-2018 (TN CO_{2E})⁹ - ΣΧΗΜΑ 7.7



^{7*} 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>

ΗΛΕΚΤΡΟΜΑΓΝΗΤΙΚΗ ΑΚΤΙΝΟΒΟΛΙΑ

Στην WIND Ελλάς υιοθετούμε υπεύθυνη στάση σχετικά με την παρακολούθηση και μέτρηση των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.

Κατά την τοποθέτηση, λειτουργία και έλεγχο της λειτουργίας του δικτύου μας, τηρούμε όλες τις διεθνείς προδιαγραφές ασφαλείας, καθώς και τις οδηγίες της Ελληνικής Νομοθεσίας. Συνιστούμε στο ευρύ κοινό να πληροφορείται υπεύθυνα για το θέμα αυτό μόνο από αρμόδιους φορείς και τις σχετικές πληροφορίες που οι φορείς αυτού εκδίδουν για τον σκοπό αυτό, όπως:

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

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

Το 2018, η ΕΕΑΕ πραγματοποίησε 2.671 μετρήσεις και δεν εντόπισε υπέρβαση ορίων από σταθμούς βάσης, εξαιρούμενων περιπτώσεων σταθμών σε «πάρκα κεραιών» στα οποία συνυπάρχουν σταθμοί κινητής, τηλεόρασης, ραδιοφωνίας, σταθμοί εκπομπής τύπου TETRA, ραντάρ κ.ά., και οι καταγεγραμμένες υπερβάσεις αφορούσαν το άθροισμα των εκπομπών όλων των παραπάνω.

Περισσότερες πληροφορίες για τις περιπτώσεις υπερβάσεων σε πάρκα κεραιών υπάρχουν διαθέσιμες στην ετήσια απολογιστική αναφορά⁸ της Ελληνικής Επιτροπής Ατομικής Ενέργειας.

⁸* http://eeae.gr/files/anakoynoseis/EEAE_EMF_report_2018.pdf

ΠΑΡΑΓΩΓΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

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.

ΣΥΛΛΟΓΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ - ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1

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

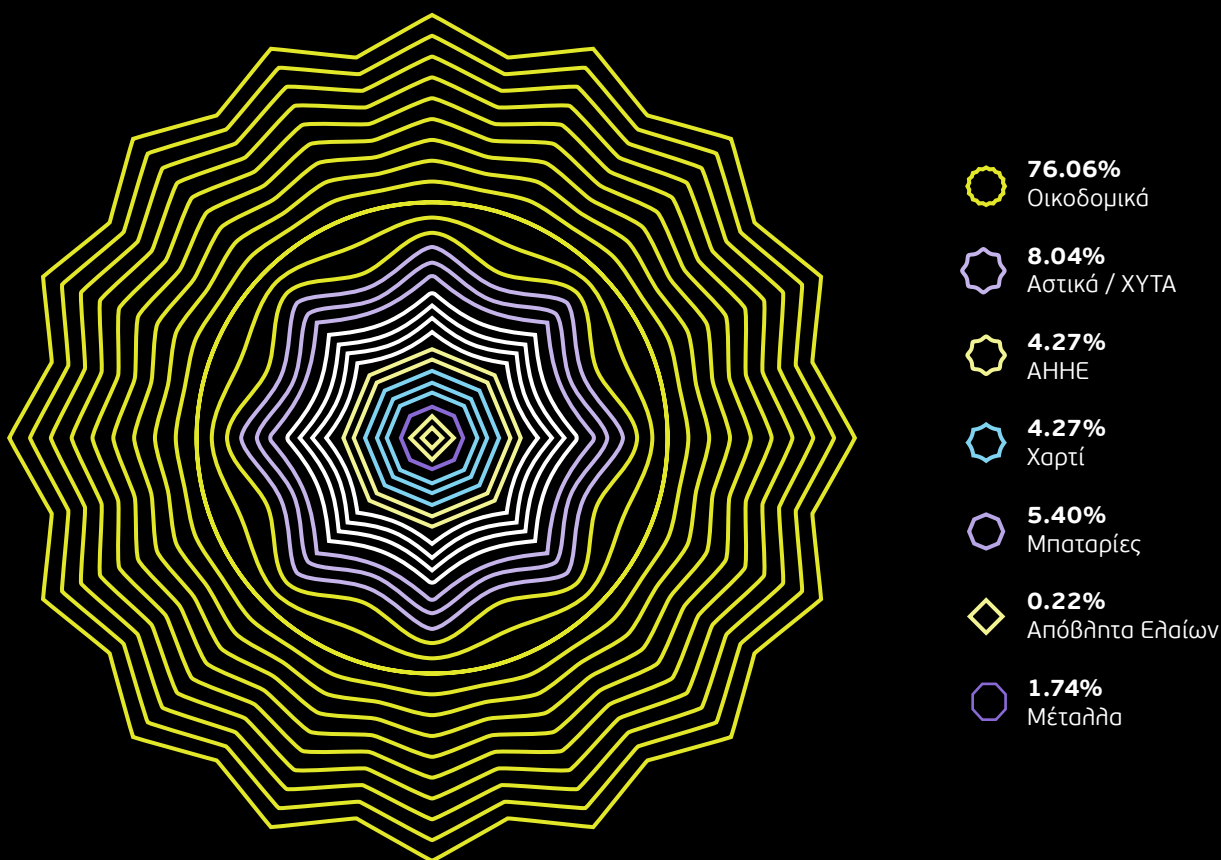
Η παραγωγή αποβλήτων το 2018 έφτασε τους 1.219 τόνους, αυξημένη κατά 518 τόνους σε σχέση με το 2017, κυρίως λόγω της παραγωγής μεγάλων ποσοτήτων αποβλήτων εκσκαφών (ΑΕΚΚ) από τις εντατικές εργασίες ανάπτυξης των Δικτύων Επόμενης Γενιάς (New Generation Networks) της WIND.

ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ / ΜΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ

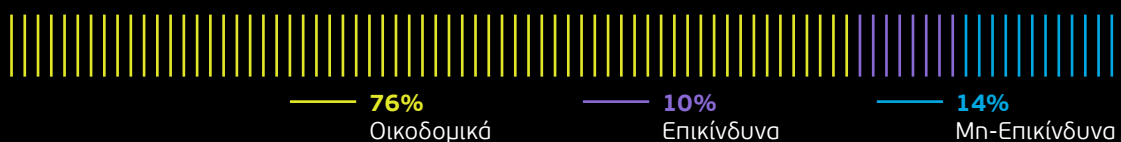
Εξαιρουμένων των αποβλήτων εκσκαφών, η παραγωγή αποβλήτων υπήρξε μεγαλύτερη στα μη επικίνδυνα απόβλητα (171,34 τόνοι) έναντι των επικινδύνων (120,54 τόνοι). Η μείωση στην παραγωγή επικινδύνων αποβλήτων οφείλεται κυρίως στην περιοδικότητα εργασιών συντήρησης. Η αύξηση των μη επικινδύνων και συγκεκριμένα η αύξηση της ποσότητας που διατέθηκε σε ΧΥΤΑ οφείλεται σε εργασίες εκκαθάρισης αποθηκών από υλικά για τα οποία δεν ήταν δυνατή η εναλλακτική διαχείριση. Το 2018 συνολικά 98 τόνοι διοχετεύτηκαν σε ΧΥΤΑ, ή περίπου το 8% του συνόλου.

Το σύνολο των επικινδύνων αποβλήτων ανακυκλώνονται ή δέχονται εναλλακτική διαχείριση αποκλειστικά σε εγκαταστάσεις εντός Ελλάδας, με τη βοήθεια κατάλληλα αδειοδοτημένων συνεργατών / συλλεκτών.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ 2018 - ΣΧΗΜΑ 7.8



ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑ - ΣΧΗΜΑ 7.9



ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΑΡΤΙΟΥ

Ενέργειες με στόχο τη μείωση χαρτιού υλοποιούνται για πάνω από δέκα χρόνια. Οι σχετικές δράσεις στοχεύουν και στις εσωτερικές μας διαδικασίες αλλά και στο ευρύ κοινό και στους πελάτες μας. Από το 2001 έχουμε ξεκινήσει και καταργούμε τη χρήση χαρτιού όπου είναι εφικτό, έχοντας ήδη εφαρμόσει πληθώρα ενεργειών, όπως 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) εσωτερικός ιστότοπος με δυνατότητα αποκλειστικά ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών (δεν απαιτείται εκτύπωση σε κανένα στάδιο),
- γ) ηλεκτρονική έκδοση μισθοδοσίας,
- δ) e-bill σε όλους τους εργαζόμενους,
- ε) από το 2016 εφαρμόζουμε ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης των αξιολογήσεων των εργαζομένων, το οποίο μειώνει σημαντικά την ανάγκη εκτυπώσεων, με αποτέλεσμα να εξοικονομούνται κατ' εκτίμηση 100 κιλά χαρτιού επιπλέον ετησίως.

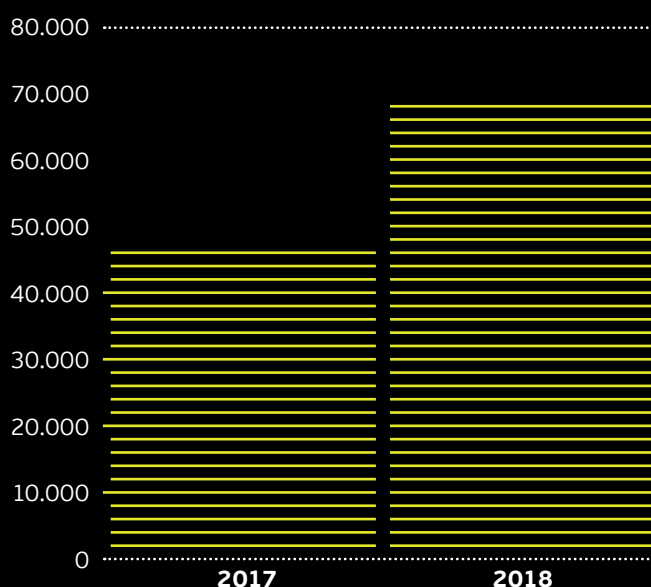
Καταστήματα - Συνεργάτες - Προμηθευτές

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

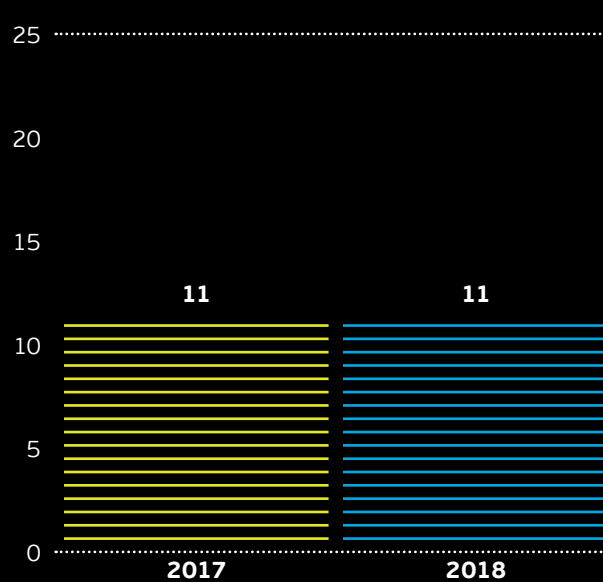
Συνδρομητές

- Παροχή e-bill / e-services στους συνδρομητές για την εύκολη, γρήγορη, ασφαλή και χωρίς χαρτί διαχείριση του λογαριασμού, καθώς και άλλων υπηρεσιών από οποιαδήποτε συσκευή και συνοδευτικές ενέργειες προώθησης της χρήσης της πλατφόρμας. Η αύξηση των εγγεγραμμένων συνδρομητών αποτελεί πάγιο στόχο μας κάθε έτος. Το 2018 ο αριθμός των εγγεγραμμένων αυξήθηκε κατά 33% και εξοικονομήθηκαν άνω των 68 τόνων χαρτιού.
- Ψηφιακά καταστήματα τα οποία προσφέρουν μια μοναδική εμπειρία τεχνολογίας και εξυπηρέτησης στους καταναλωτές με καλύτερο περιβαλλοντικό προφίλ. Ενσωματώνουν πλήρως τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας και καταργούν τη χρήση χαρτιού και εντύπων για λόγους προβολής και διαφήμισης σε μεγάλο βαθμό, εξοικονομώντας άνω των 150 τόνων χαρτιού ετησίως.

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ ΚΑΤ' ΕΤΟΣ (ΚΓ) ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ
E-BILL - ΣΧΗΜΑ 7.10



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ Α4 ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ /
ΕΤΟΣ (ΚΓ) - ΣΧΗΜΑ 7.11



Και στο εσωτερικό μας περιβάλλον, ο δείκτης κατανάλωσης χαρτιού ανά εργαζόμενο παρέμεινε σχετικά σταθερός το 2018, λίγο πάνω από τα 4 πακέτα ανά εργαζόμενο, έχοντας υποχωρήσει άνω του 50% σε σχέση με το 2008 όταν και ξεκίνησε η καταμέτρηση αυτού του δείκτη. Το 2008 ο αντίστοιχος δείκτης ήταν 9 πακέτα ανά εργαζόμενο.

08



Αγορά

ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΜΕ ΚΟΡΥΦΑΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

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

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

Η Προσέγγισή μας

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

Customer Experience Transformation

Η παροχή μίας εξαιρετικής εμπειρίας στους πελάτες παραμένει πρωταρχική στρατηγική προτεραιότητα της Εταιρείας μας, προκειμένου να χτίσουμε σταθερές και μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες μας και να διαφοροποιηθούμε στο πεδίο της εξυπηρέτησης, σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

Το Customer Experience Transformation, το καθολικό πρόγραμμα μετασχηματισμού της Εταιρείας μας που ξεκίνησε τον Απρίλη του 2017 με σκοπό την αριστεία στην Εμπειρία Πελάτη, συνεχίστηκε και εξελίχτηκε μέσα στο 2018 με αμείωτο ρυθμό. Πέρα από τις βελτιωτικές δράσεις σε περιοχές μεγάλης σημαντικότητας, όπως η εξυπηρέτηση πελατών, οι πωλήσεις, οι υπηρεσίες σταθερής κ.ά., το 2018 συστάθηκε στην οργανωτική δομή της Εταιρείας τμήμα Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience) με αποκλειστικό σκοπό να ενισχύσει την προσπάθεια για περαιτέρω βελτίωση των διαδικασιών και συστημάτων που σχετίζονται με την εμπειρία των πελατών μας. Το έργο της νεοσύστατης ομάδας εστιάζεται σε δύο πυλώνες, στην εξάλειψη των αιτιών που δημιουργούν παράπονα πελατών και στον ανασχεδιασμό των εμπειριών του πελάτη (customer journeys) ώστε οι πελάτες μας να βιώνουν μία ευχάριστη εμπειρία σε οποιοδήποτε σημείο διεπαφής με την Εταιρεία μας.

Επιπλέον, μέσα στο 2018 προχωρήσαμε σε αλλαγή λειτουργικού μοντέλου των Κέντρων Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης και Τεχνικών Βλαβών με σκοπό την πιο άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών.

Τα αποτελέσματα του Customer Experience Transformation έχουν αποτυπωθεί 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 κτλ., και αναμένεται να έχουν ακόμη μεγαλύτερο αντίκτυπο το 2019.

Στη βελτίωση της εμπειρίας συμβάλλουν επίσης τα νέα ψηφιακά καταστήματα, αιχμή του δόρατος στη θλιανική, καθώς και ευρύτερες εμπορικές συνεργασίες και online πλατφόρμες που διαθέτουμε. Επιπρόσθετα, απλοποιούμε ακόμα περισσότερο τα προγράμματα και τις υπηρεσίες μας, υιοθετώντας πρακτικές Customer Experience κατά το σχεδιασμό αυτών, με αποτέλεσμα να προσφέρουμε πιο κατανοητά, αλλά και «υπεύθυνα» προϊόντα, προσιτά στους συνδρομητές, με επίκεντρο τις ανάγκες τους αλλά και την εκρηκτική ανάπτυξη στη χρήση mobile data.

Σε μία ακόμη ιδιαιτέρως απαιτητική χρονιά σημειώσαμε συστηματική πρόοδο.

Στην κινητή τηλεφωνία

- Ένας στους δύο ιδιώτες πελάτες συμβολαίου κινητής απολαμβάνουν την εμπειρία των συμβολαίων W, ενώ ήδη το 16% της συνδρομητικής βάσης απελευθερώνει τη χρήση data και την επικοινωνία του με τα νέα προγράμματα W Unlimited GB, W 5GB & W 2GB.
- Οι χρήστες που χρησιμοποιούν data από το κινητό τους αυξήθηκαν κατά 14% και παράλληλα αυξήσαμε τη μέση χρήση data τους κατά 54%.
- Η συνδρομητική μας βάση αναπτύχθηκε κατά 5% με βελτίωση του μεριδίου των συνδρομητών που χρησιμοποιούν smartphone και αξιοποιούν τις υπηρεσίες data.

Στη σταθερή τηλεφωνία και το internet

- Εστιάσαμε στην ενδυνάμωση των συνδυαστικών προϊόντων σταθερής – κινητής και internet με βασικό όχημα τις λύσεις triple play, υπερδιπλασιάζοντας τον αριθμό των συνδρομητών που τις απολαμβάνουν.
- Αυξήσαμε τη βάση των συνδρομητών κατά 4,3%.
- Αυξήσαμε τη βάση των συνδρομητών σε δίκτυα νέας γενιάς (ταχύτητες πρόσβασης 50, 100 και 200 Mbps) πάνω από 80%.
- Πραγματοποιήσαμε επέκταση σε 9 τηλεπικοινωνιακούς κόμβους, φτάνοντας συνολικά τους 321 (174 με φυσική συνεγκατάσταση και 147 με απομακρυσμένη συνεγκατάσταση), παρέχοντας υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet στο 77,5% των εγκατεστημένων τηλεφωνικών γραμμών.

Στη συνδρομητική τηλεόραση

- Η WIND εισήλθε δυναμικά στην αγορά της συνδρομητικής τηλεόρασης τον Απρίλιο του 2018 με το λανσάρισμα της WIND VISION, κλείνοντας το 2018 με 32.600 συνδρομητές, μετά από 8 μήνες εμπορικής λειτουργίας.
- 1^η υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης στην Ελλάδα με αποκωδικοποιητή Android TV και με δυνατότητα αναπαραγωγής και μετάδοσης εικόνας σε πολύ υψηλή ανάλυση (4K & HDR10).
- 1^η υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης Android TV στην Ελλάδα, βασισμένη στο λειτουργικό σύστημα της Google που δίνει πρόσβαση σε περισσότερες από 5000 εφαρμογές, ειδικά προσαρμοσμένες για την οθόνη των οικιακών συσκευών τηλεόρασης.
- Στρατηγική συνεργασία με διεθνείς παρόχους περιεχομένου (π.χ. Netflix, FOX, Disney, National Geographic κ.ά.)
- Δωρεάν πρόσβαση στο περιεχόμενο από έως 4 φορητές συσκευές επιπλέον του αποκωδικοποιητή.
- 1^η υπηρεσία στην Ελλάδα με δυνατότητα πληρωμής του Netflix χωρίς πιστωτική κάρτα, μέσω του λογαριασμού των συνδρομητών της WIND VISION.

Εκπαίδευση των συνεργατών μας

Έχουμε δημιουργήσει κατάλληλα, σύγχρονα εκπαιδευτικά προγράμματα και διαδικασίες τόσο για τους πωλητές και τους συνεργάτες της αλυσίδας καταστημάτων WIND 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 αξιόλογη Εμπειρία Πελάτη από όλα τα κανάλια επαφής με τους συνδρομητές μας.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα αφορούν νέα προϊόντα – υπηρεσίες – διαδικασίες και ηλεκτρονικές εφαρμογές που χρησιμοποιεί το κάθε κανάλι αλλά και την ανάπτυξη δεξιοτήτων που χρειάζεται ο εκπρόσωπος της WIND 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.

Κάποιες από τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται είναι:

1. Διαδραστικές εκπαιδεύσεις στην αίθουσα με χρήση οπτικοακουστικών μέσων και βασισμένες στην ανάπτυξη γνώσης μέσω πρακτικής εξάσκησης.
2. Εκπαίδευση κατά τη διάρκεια της εργασίας (on-the-job training).
3. Online αίθουσες εκπαίδευσης (virtual classrooms).
4. Online παρουσιάσεις (live webinars).
5. Online αξιολόγηση γνώσεων μέσω ερωτηματολογίων με την ολοκλήρωση της κάθε ενότητας.
6. Εξατομικευμένα προγράμματα εκπαίδευσης.

Κατά τη διάρκεια του 2018 πραγματοποιήθηκαν 10.275 εκπαιδευτικές ώρες σε 1.974 επαγγελματίες εκπροσώπους των πωλήσεων και της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των συνεργατών μας.

Τράπεζα Αίματος Καταστημάτων WIND

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

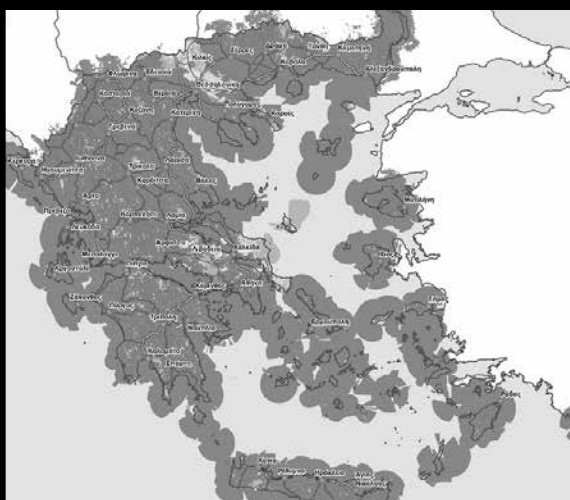
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

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

Το σύνολο των προϊόντων που εμπορευόμαστε φέρουν σήμανση και κάθε επιπλέον απαιτούμενη πιστοποίηση για την ασφαλή χρήση τους από τους καταναλωτές, όπως ορίζει η σχετική ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.



Πληθυσμιακή Κάλυψη **4G**



Πληθυσμιακή Κάλυψη **3G**



Πληθυσμιακή Κάλυψη **2G**

Τομέας ενδιαφέροντος	Κατάσταση	2018
Το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας	Στο τέλος του 2018, η πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου άγγιξε το:	2G: 99,63% 3G: 90,93% 4G: 95%
	Πρόκειται για τη δημιουργία ενός εντελώς νέου ραδιοδίκτυου που επιτρέπει ονομαστικές ταχύτητες mobile broadband έως:	42 Mbps για το 3G 300 Mbps για το 4G
	Στην παρούσα φάση του έργου έχει ολοκληρωθεί ο εκσυγχρονισμός των σταθμών που καλύπτουν:	Το σύνολο της ελληνικής επικράτειας, με εξαίρεση τον νομό Κιλκίς, μέρος του νομού Θεσσαλονίκης, τον νομό Βοιωτίας, μέρος του νομού Φθιώτιδας και μέρος του νομού Ευβοίας.
Το δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας	Κατά το 2018, δεν έγινε επέκταση σε τηλεπικοινωνιακούς κόμβους:	0
	Αναβαθμίστηκαν τα κυκλώματα σύνδεσης με το δίκτυο κορμού (backhauling) σε sites:	312
	Διεθνής χωρητικότητα:	303 Gbps
	GR-IX:	20 Gbps
	Συνεγκαταστάσεις σε τηλεπικοινωνιακούς κόμβους:	327
	Υποβρύχια καλώδια οπτικών ινών μεταξύ:	Ελλάδας - Ιταλίας Κρήτης - Πελοποννήσου Πελοποννήσου - Στερεάς Ελλάδας
	Αναφορικά με την κάλυψη VDSL, η WIND Ελλάς μέχρι το τέλος του 2018 έφτασε σε αστικά κέντρα:	231
Κατά το 2018, έγινε εγκατάσταση NGA υποδομών FTTB/FTTC/FTTH.	FTTC: 797 KVs FTTH: 24 KVs (4 KVs Καλαμάτα, 20 KVs Λάρισα) FTTC-FTTH: 115.467 συνδρομητές Περιοχές FTTC: Καλαμάτα, Αλμυρός, Θουρία, Καλλιθέα, Πειραιάς, Νίκαια, Κορυδαλλός, Κερασίни, Αγία Βαρβάρα, Χαϊδάρι, Αιγάλεω, Λάρισα.	
Η/Μ ακτινοβολία & μετρήσεις	Το 2018 πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις από τη WIND, είτε στο πλαίσιο αδειοδότησης σταθμών βάσης είτε μετά από αιτήματα πολιτών.	Το 2018 πραγματοποιήθηκαν 14 μετρήσεις Η/Μ σε σταθμούς της WIND, είτε από το εργαστήριο της Victus είτε από πανεπιστημιακά ιδρύματα κατόπιν ανάθεσής μας.

ΠΡΟΩΘΩΝΤΑΣ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Internet of Things

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

Υπηρεσίες CLOUD

WIND Business Marketplace

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

WIND Fleet Management

Έχουμε αναπτύξει την καινοτόμο υπηρεσία WIND Fleet Management, προσφέροντας τη δυνατότητα σε εταιρείες, επαγγελματίες, δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς και ιδρύματα που διαχειρίζονται στόλο οχημάτων και μεταφορικών μέσων να μειώσουν τα λειτουργικά τους έξοδα, να κατανείμουν καλύτερα τους πόρους τους και να αυξήσουν την ασφάλεια και την παραγωγικότητά τους, βελτιώνοντας τις λειτουργίες και διαδικασίες τους. Στο πλαίσιο αυτό, επιτυγχάνεται και σημαντική μείωση στο ενεργειακό αποτύπωμα της επιχείρησής (carbon footprint). **Μέσα στο 2018 αυξήθηκε η πελατειακή μας βάση κατά 26%.**

WIND Freeze Alert

Συμβάλλουμε όσο περισσότερο μπορούμε στην εύρυθμη λειτουργία των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος, προσφέροντας την επαναστατική υπηρεσία διαχείρισης και παρακολούθησης ψυγείων, WIND Freeze Alert. Το WIND Freeze Alert είναι ένα πολύτιμο εργαλείο στα χέρια κάθε επιχειρηματία για τον οποίο η κατάσταση του εμπορεύματος είναι ζωτικής σημασίας, γεγονός που το καθιστά απαραίτητο σε συστήματα διαχείρισης ελέγχου ποιότητας και απόκτησης πιστοποιητικών HACCP.

WIND MARKETapp

Αναπτύξαμε μια καινοτόμα cloud εφαρμογή που δίνει τις δυνατότητες ενός ολόκληρου τμήματος marketing μέσα από ένα web application. Με το MARKETapp ο επιχειρηματίας μπορεί να μεγαλώσει την πελατειακή του βάση, να αυξήσει την κερδοφορία του, να ανταμείψει το πελατολόγιό του και να ακούσει την γνώμη των πελατών του.

Με σεβασμό στο περιβάλλον

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

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

Υπεύθυνες Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας

Προστασία ανηλίκων

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

ΥΠΕΥΘΥΝΟ MARKETING

Τα προγράμματα που διαθέτουμε είναι σύμφωνα με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με την επικοινωνία και το marketing, με σκοπό την πλήρη ενημέρωση του καταναλωτή για τα πλεονεκτήματα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό και προωθητικό υλικό είναι 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.). Κατά τη διάρκεια του 2018, η WIND Ελλάς συνέχισε να είναι η Εταιρεία Τηλεπικοινωνιών με τις λιγότερες προσφυγές για θέματα επικοινωνίας.

Αρχές Επικοινωνίας

Το κομμάτι της επικοινωνιακής στρατηγικής είναι μείζονος σημασίας για όλους εμάς στην WIND. Σε αυτό το πλαίσιο, έχοντας ως κύριο μέλημα την τήρηση της δέσμευσής μας απέναντι στον πελάτη και την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτησή του, ορίζουμε 3 βασικές αρχές επικοινωνίας που διέπουν τον τρόπο που δουλεύουμε:

Υπευθυνότητα

Η απλή και κατανοητή σε όλους επικοινωνία τυγχάνει ιδιαίτερης προσοχής, γι' αυτό υποστηρίζουμε την επικοινωνία προϊόντων και υπηρεσιών με σαφήνεια, μέσα από κάθε κανάλι προώθησης. Οι ιστοσελίδες μας (wind.gr, F2g.gr, myQ.gr) και οι εφαρμογές μας (myWIND app, myF2G app, myQ app) αποτελούν βασικά κανάλια εξυπηρέτησης και επικοινωνίας με τους καταναλωτές, κάνοντας πιο εύκολη, απλή και γρήγορη τη διαδικασία διάθεσης των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Σε μια επιπλέον προσπάθεια ώστε το κοινό να λαμβάνει σωστή, κατανοητή και ξεκάθαρη ενημέρωση, γίνεται χρήση ερευνών ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα.

Άμεσότητα

Συνεχίζουμε να επενδύουμε σε μια στρατηγική επικοινωνίας 360°, διατηρώντας πολλαπλά κανάλια διάθεσης των προϊόντων μας και επιλέγοντας άμεσους και ξεκάθαρους τρόπους προώθησης. Έχοντας ως επίκεντρο τον πελάτη, συνεχίζουμε να ενισχύουμε την online επικοινωνία και να παρέχουμε ενιαία online εμπειρία σε όλους τους χρήστες και τις συσκευές (desktop, tablet & smartphone). Περαιτέρω, προσφέρουμε τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης, γρήγορης πρόσβασής του σε πληροφορίες από κάθε σημείο, καθώς και εύκολης αγοράς υπηρεσιών και προϊόντων μέσω του ηλεκτρονικού μας καταστήματος (WIND eShop), αλλά και των εφαρμογών μας «myWIND App», «myF2G App» και «myQ App».

Ειλικρίνεια

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

Κώδικες Δεοντολογίας

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

- Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές (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.

Περαιτέρω, η Εταιρεία εφαρμόζει στο άκέραιο και δεσμεύει τρίτα συμβατικά μέρη για την εφαρμογή κωδίκων, που άπτονται θεμάτων προστασίας ανηλίκων και συγκεκριμένα τον:

- Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανηλίκων χρηστών.
- Κώδικα Ευρωπαϊκού Μνημονίου για την ασφαλέστερη χρήση του κινητού τηλεφώνου από παιδιά και νέους εφήβους, που έχει συναφθεί και εφαρμόζεται από τις εταιρείες παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

Διανοητική Ιδιοκτησία – Πνευματικό & Συγγενικό Δικαιώματα, Απόρρητο Επικοινωνιών & Προσωπικό Δεδομένο

Σε όλες τις συμβάσεις που συνάπτουμε με το καταναλωτικό κοινό συμπεριλαμβάνουμε αυστηρούς όρους σε σχέση με την προστασία δικαιωμάτων πνευματικής ή/και βιομηχανικής ιδιοκτησίας, απαγορεύοντας στους συνδρομητές μας τη χρήση των υπηρεσιών μας με τρόπο που να παραβιάζει το δικαίωμα διανοητικής ιδιοκτησίας επί ποιητή 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 άκέραιο 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. Ιδίως σχετικά με τη διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθώς και την προστασία των προσωπικών δεδομένων διαθέτουμε ένα σύνολο κανόνων ασφαλείας υπό τη μορφή πολιτικών και διαδικασιών. Η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων έχει εκδόσει για την Εταιρεία μας την υπ' αρ. 60/2018 Απόφαση αναφορικά με την εφαρμογή του άρθρου 11 του νόμου 3471/2006, η οποία είναι δημοσιευμένη στην ιστοσελίδα της Αρχής.

Προσωπικό Δεδομένο

Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη την προστασία των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών, των εργαζομένων και εν γένει των συνεργατών μας, εφαρμόζοντας απαρέγκλιτα το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία της ιδιωτικότητας και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Προς τούτο, έχουμε λάβει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας, εφαρμόζουμε Πολιτικές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και έχουμε ορίσει εσωτερικά Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων κατ' εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

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

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

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

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

Οι έρευνες – Οι σχέσεις μας με τους καταναλωτές

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

Και οι δύο ερευνητικές προσεγγίσεις έχουν έναν κοινό στόχο:

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

Έρευνες tracker

Πιο συγκεκριμένα, ανεξάρτητοι ερευνητικοί φορείς της ESOMAR ολοκλήρωσαν την πραγματοποίηση 10 ερευνητικών κυμάτων που στόχο είχαν την παρακολούθηση ειδικών δεικτών «υγείας» της Εταιρείας.

Έρευνες ad hoc

Οι έρευνες ad hoc στόχο είχαν να μας παρέχουν πολύτιμα insights για επίκαιρα θέματα που απασχολούν τον οργανισμό.

Έρευνα ικανοποίησης πελατών

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών είναι ενσωματωμένη στο μεγαλύτερο ερευνητικό πρόγραμμα της Εταιρείας, που είναι υπό μορφή tracker και διεξάγεται σε 10 κύματα το χρόνο. Τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας, μας δίνουν τη δυνατότητα να σχεδιάζουμε παρεμβάσεις/διορθωτικές κινήσεις, έτσι ώστε οι πελάτες μας να είναι πάντα ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας.

Έρευνα ικανοποίησης πελατών CSAT

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην οποία κινούμαστε, προσπαθούμε να βελτιώνουμε καθημερινά τη διαδικασία καταγραφής της εμπειρίας εξυπηρέτησης του συνδρομητή μετά την ολοκλήρωση της τηλεφωνικής του επικοινωνίας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Μέσω αυτής της διαδικασίας στοχεύουμε στη διασφάλιση και ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η έρευνα ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Survey – CSAT) συνεχίστηκε το 2018, δείχνοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον και τη δέσμευση της Εταιρείας απέναντι στους πελάτες της. Το ποσοστό των συνδρομητών που δήλωσαν στην ερώτηση: «Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εμπειρία σας από την τηλεφωνική σας εξυπηρέτηση;» ότι η τηλεφωνική εξυπηρέτηση που έλαβαν από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Κινητής & Σταθερής Τηλεφωνίας ήταν «εξαιρετική» και «αρκετά καλή» (CSAT) για το 2018 είναι 78,75%. 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 και ανήλθε στο 34,82% για το 2018.

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, δημιουργήθηκε η νέα πλατφόρμα ενημέρωσης/knowledge base με ονομασία «SABIO».

Για πρώτη φορά, όλα τα σημεία επαφής του πελάτη, inbound call center, back office & technical support ενημερώνονται από μία κοινή πλατφόρμα, διασφαλίζοντας έτσι την ομοιογένεια όσον αφορά την 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 όσον αφορά:

- Προϊόντα & υπηρεσίες κινητής, σταθερής και συνδυαστικών προγραμμάτων
- Διαδικασίες που ακολουθούνται από τους agents
- Manuals συστημάτων

Κύρια χαρακτηριστικά της νέας πλατφόρμας είναι η αναλυτική δομή της, το φιλικό look & feel για τον χρήστη, το οποίο είναι παρεμφερές με τον Google Chrome και το Outlook, και η γρήγορη μηχανή αναζήτησης. Επιπλέον, το SABIO αποτελεί την πρώτη εφαρμογή σε cloud περιβάλλον εκτός της Εταιρείας. Ο συνολικός αριθμός users ανέρχεται στους 1320 και οι ενημερώσεις/οδηγίες, οι οποίες είναι προς το παρόν αναρτημένες, είναι 2030.

ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

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

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

(01)

Συμμόρφωση με τη νομοθεσία υγείας & ασφάλειας στην εργασία

(02)

Αμοιβή

(03)

AAA Ποιότητα

(04)

Καταναγκαστική εργασία & εκμετάλλευση συμπεριφοράς προς τους εργαζόμενους

(05)

Παιδική Εργασία

(06)

Άνιση Μεταχείριση

(07)

Ασφάλεια Πληροφοριών

(08)

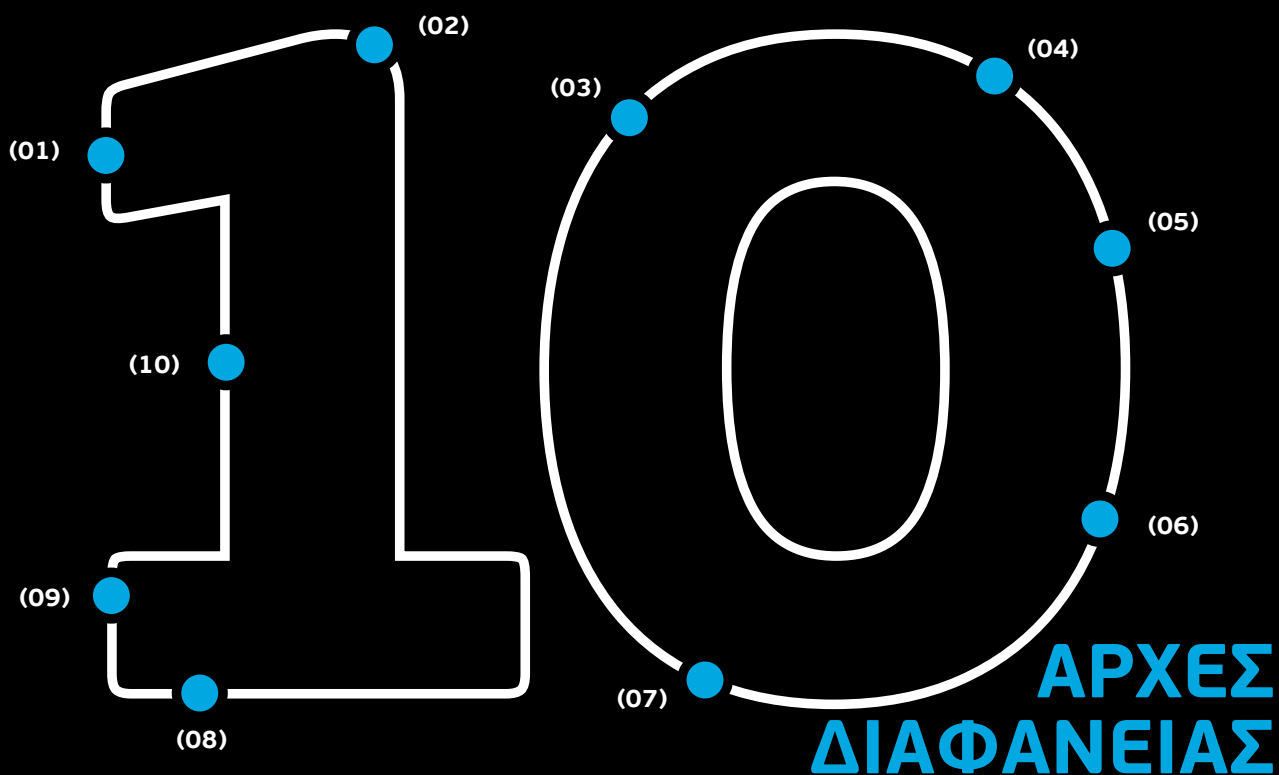
Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι

(09)

Εταιρική Υπευθυνότητα

(10)

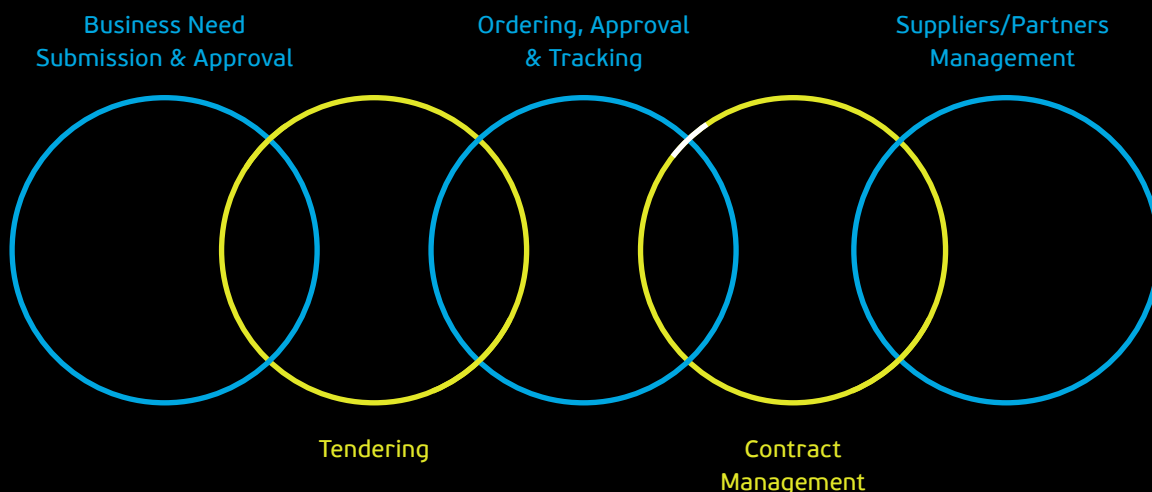
Προστασία του περιβάλλοντος



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

Αξιολόγηση προμηθευτών

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

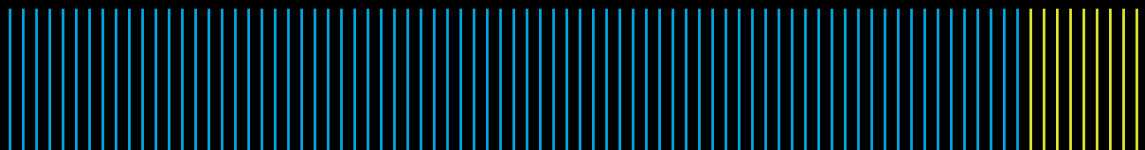


Το 2018 και στο πλαίσιο της προώθησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην εφοδιαστική μας αλυσίδα, συνεχίσαμε να αποστέλλουμε τον «Κώδικα Δεοντολογίας WIND Ελλάς» σε όλους τους νέους προμηθευτές, έχοντας θέσει ως απαραίτητο όρο συνεργασίας την αποδοχή του Κώδικα. Σε κάθε περίπτωση, η αποδοχή των Γενικών 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 2018, αξιολογήθηκαν οι 75 σημαντικότεροι προμηθευτές μας. Οι 64 από αυτούς κρίθηκαν ότι ικανοποιούν πλήρως τα εταιρικά κριτήρια επίδοσης, ενώ για 11 περιπτώσεις κρίθηκε ότι απαιτείται περαιτέρω παρακολούθηση και κατά συνέπεια προχωρήσαμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, λαμβάνοντας όλα τα αναγκαία μέτρα.

Ενίσχυση τοπικής κοινωνίας

Προσπαθούμε να ενισχύουμε τις τοπικές αγορές κυρίως σε εργολαβικές/οικοδομικές εργασίες, όπου χρησιμοποιούνται εταιρείες της εκάστοτε περιοχής όταν αυτό είναι εφικτό, ενώ για τις αγορές σε πρωτογενή υλικά και εκτυπωτικές εργασίες χρησιμοποιούνται κατά κανόνα ελληνικές εταιρείες. Οι δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές (ελληνικές εταιρείες) αντιπροσωπεύουν περίπου το 92% των συνολικών δαπανών της WIND για το έτος 2018. Η πλειοψηφία των δαπανών σε μη τοπικούς προμηθευτές αφορά αγορές τηλεπικοινωνιακών προϊόντων για τα οποία δεν υπάρχει τοπική εκπροσώπηση της Εταιρείας στην Ελλάδα.



92%
των συνολικών δαπανών
αφορά τοπικούς
προμηθευτές

8%
σε μη τοπικούς προμηθευτές
για προϊόντα που δεν έχουν
τοπική εκπροσώπηση

09



Η Επίδοσή μας

Παρουσιάζουμε
την πρόοδό μας
για το 2018 και
τους στόχους μας
για την τρέχουσα
χρονιά.

ΠΡΟΟΔΟΣ
ΣΤΟΧΩΝ
2020

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

> Ενημερωτική δράση Kids@safety - 20% αύξηση διείσδυσης σε παιδιά και γονείς

> Πρόγραμμα ΕΡΧΟΜΑΣΤΕ ΚΟΝΤΑ - 3 νέοι προορισμοί κάθε χρόνο

ΑΝΘΡΩΠΟΙ

> Ετήσια έρευνα εργαζομένων $\geq 88\%$ συμμετοχή

> Δέσμευση εργαζομένων $\geq 70\%$

> Πρόγραμμα ευWIND $\geq 80\%$

> Ευέλικτο ωράριο - 80% των εργαζομένων

> Γυναίκες σε διοικητικές θέσεις - 20%

> Εκπαίδευση δεξιοτήτων - 30 ώρες ετησίως ανά εργαζόμενο

> Εκπαίδευση στη βιώσιμη ανάπτυξη - 100% εργαζομένων

→ Ο στόχος μας επιτεύχθηκε μέσα στο έτος.



→ Το πρόγραμμα βρίσκεται σε εξέλιξη.



→ Το ποσοστό συμμετοχής στην τελευταία έρευνα εργαζομένων ήταν 85%. Η συμμετοχή παραμένει σε πολύ καλά επίπεδα και θα συνεχίσουμε να την ενισχύουμε επικοινωνιακά.



→ Πετύχαμε 71%. Η δέσμευση των εργαζομένων είναι μια διάσταση που στις τελευταίες έρευνες είναι αρκετά υψηλή και στόχος είναι και στις επόμενες έρευνες να διατηρηθεί.



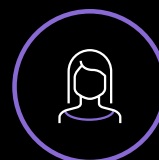
→ Το πρόγραμμα ευWIND εμπλουτίστηκε με νέες δραστηριότητες το 2018 και θα συνεχίζει να εμπλουτίζεται κάθε χρόνο ώστε το ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων να ανεβαίνει. Το ποσοστό συμμετοχής έφτασε το 54% το 2018.



→ Πετύχαμε 88%. Το 2018 ξεκίνησε η πρωτοβουλία του WIND Flexy Work με τους εργαζομένους να απολαμβάνουν ένα ευέλικτο ωράριο άφιξης. Σχεδόν όλοι οι εργαζόμενοι της WIND Hellas χρησιμοποιούν τη δυνατότητα αυτή και στόχος είναι το ποσοστό να συνεχίσει να αυξάνεται.



→ Ο στόχος έχει επιτευχθεί μέσα στο έτος φτάνοντας το 24%.



→ Πετύχαμε 39,4 ώρες. Οι ώρες ανά εργαζόμενο εδώ και χρόνια συνεχώς αυξάνονται, με τη δημιουργία νέων εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών και εκπαιδευτικών πλάνων για όλους. Στόχος είναι να διατηρηθεί το ποσοστό (>30%) και στις επόμενες χρονιές.



→ Προγραμματίζεται να ξεκινήσει στο 2^ο μισό του 2019.



ΠΡΟΟΔΟΣ
ΣΤΟΧΩΝ
2020

ΑΓΟΡΑ

> Δείκτης Ικανοποίησης Πελάτη (CSAT) $\geq 80\%$

> Πρόγραμμα διαχείρισης ληξιπρόθεσμων οφειλών - 50% ποσοστό συνέπειας & 90% Δείκτης Ικανοποίησης Πελάτη

> Δαπάνες προς εγχώριους προμηθευτές $\geq 90\%$ επί του συνόλου

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

> Δίκτυο οπτικών ινών - 500.000 γραμμές fiber

> Διαρκής ενημέρωση καταναλωτών για τους 20 στόχους μας και την ετήσια πρόδοδό μας

→ Το 2018 υλοποιήθηκαν πολλές βελτιωτικές δράσεις με αποτέλεσμα ο δείκτης Customer Satisfaction (CSAT) να φτάσει το 79%, πολύ κοντά στο στόχο του 80%. Στόχος μας μέχρι το 2020 είναι να έχουμε βελτιώσει τους δείκτες Εμπειρίας Πελάτη ακόμη περισσότερο, σε βαθμό ώστε να θεωρείται η Εταιρεία μας best practice σε διεθνές επίπεδο.



→ Το πρόγραμμα είναι υπό διερεύνηση.



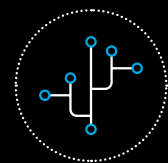
→ Το 2018 βρεθήκαμε στο 92%. Στόχος μας είναι να διατηρήσουμε το ποσοστό > 90% και να το αυξήσουμε στο μέτρο του εφικτού.



→ Ο στόχος είναι σε εξέλιξη.



→ Μέχρι το τέλος του έτους οι ενεργές γραμμές είχαν ξεπεράσει τις 117.000. Αναμένεται κάλυψη του 50% του τελικού στόχου το γ' τρίμηνο του 2019.



→ Συνεχίζουμε να ενημερώνουμε τους καταναλωτές μέσα από όλα τα σημεία επαφής.



ΠΡΟΟΔΟΣ
ΣΤΟΧΩΝ
2020

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

> Ανακύκλωση απορριμμάτων - αύξηση σημείων συλλογής σε γραφεία κατά 50%

> Κλιματικά ουδέτερο WIND store - Πιστοποίηση

> Ενεργειακοί έλεγχοι - 100% των εγκαταστάσεων

> Ψηφιακές υπηρεσίες WIND - 15% αύξηση συνδρομητών

> Ενεργειακή αποδοτικότητα - 5% αύξηση στις κτιριακές εγκαταστάσεις

→ Το πρόγραμμα είναι υπό σχεδιασμό. Στόχος μας είναι να υλοποιηθεί μέσα στο 2020.



→ Το πρόγραμμα είναι υπό διερεύνηση. Στόχος μας είναι να υπολοποιηθεί μέσα στο 2020.



→ Το πρόγραμμα ολοκληρώθηκε, ενώ υλοποιήσαμε και ολοκληρώσαμε τον σχεδιασμό και την εφαρμογή συστήματος ενεργειακής διαχείρισης κατά ISO 50001 σε όλα μας τα κτίρια, με στόχο τη διαρκή βελτίωση στην ενεργειακή μας αποδοτικότητα. Το σύστημα ενεργειακής διαχείρισης είναι προγραμματισμένο να πιστοποιηθεί από ανεξάρτητο φορέα επιθεωρήσεων εντός του 2019.



→ Ο στόχος επιτεύχθηκε με αύξηση των εγγεγραμμένων συνδρομητών κατά 33,88%.



→ Οι 10 κτιριακές εγκαταστάσεις της WIND σημείωσαν διαφορετικές αποδόσεις (σε kWh/m²) το 2018, οι οποίες κυμάνθηκαν από -12% έως +7%.

→ Ο μέσος όρος όλων των κτιριακών εγκαταστάσεων διαμορφώθηκε στο -1%.





10

Σχετικό με
την Έκθεση Εταιρικής
Υπευθυνότητας

Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 περιλαμβάνει πληροφορίες για τις πολιτικές και τα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, καθώς και τις επιδόσεις μας σε δράσεις που αναπτύσσουμε με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα, δίνοντας προτεραιότητα σε τέσσερις άξονες: την Αγορά, τους Ανθρώπους μας, το Περιβάλλον και την Κοινωνία. Καλύπτει την περίοδο από την 1^η Ιανουαρίου έως και την 31^η Δεκεμβρίου 2018. Είναι η δωδέκατη, κατά σειρά, ετήσια Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδουμε: η προηγούμενη εκδόθηκε τον Ιούλιο του 2018 και αφορούσε το έτος 2017. Για τη σύνταξη της Έκθεσης και τη συλλογή των στοιχείων συνεργάστηκε η διατμηματική Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Σε κάποιες περιπτώσεις σημειώθηκαν επαναδιατυπώσεις σε δεδομένα προηγούμενων ετών, λόγω διαφορετικού υπολογισμού στοιχείων. Για τον καθορισμό του περιεχομένου της παρούσης Έκθεσης έχουν ληφθεί υπόψη τα αποτελέσματα της ανάλυσης της Ουσιαστικότητας, οι Αρχές και οι Στόχοι της Βιώσιμης Ανάπτυξης, έτσι όπως ορίζονται από το Πρότυπο Global Compact των Ηνωμένων Εθνών και την Agenda 2030, καθώς και οι κατευθυντήριες οδηγίες βασικού επιπέδου («core») της έκδοσης GRI STANDARDS των διεθνών Οδηγιών Έκδοσης Απολογισμών GRI (Global Reporting Initiative).

11



Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΟΔΟΥ



Η WIND Ελλάς υποστηρίζει τις 10 αρχές του Συμφώνου «Global Compact» αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις εργασιακές συνθήκες, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Με πρόθεση την ενεργή υποστήριξη και εξέλιξη των αρχών αυτών στη σφαίρα επιρροής μας, από το 2008 δεσμευόμαστε να εφαρμόζουμε το Global Compact και τις αρχές του στη στρατηγική, την κουλτούρα και την καθημερινή μας λειτουργία, καθώς και να επικοινωνούμε ξεκάθαρα τη δέσμευση αυτή στους εργαζομένους, συνεργάτες και πελάτες μας, αλλά και στο ευρύ κοινό. Υποστηρίζοντας τον έλεγχο και τη διαφάνεια, δημοσιοποιούμε την πρόοδό μας στους διάφορους άξονες σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας.

Αναφορά Προόδου

Αρχές	Αναφορά στην Έκθεση	
Ανθρώπινα Δικαιώματα		
Αρχή 1	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Ανθρώπινα δικαιώματα και ίσες ευκαιρίες / υγεία και ασφάλεια εργαζομένων / υπεύθυνες υπηρεσίες.
Αρχή 2	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να εξασφαλίζουν ότι δεν εμπλέκονται σε ενέργειες καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Κώδικας Δεοντολογίας / ανθρώπινα δικαιώματα και ίσες ευκαιρίες / συνθήκες εργασίας.
Συνθήκες Εργασίας		
Αρχή 3	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν το δικαίωμα για συνδικαλισμό και να αναγνωρίζουν το δικαίωμα συλλογικών διαπραγματεύσεων.	Ελευθερία στον συνδικαλισμό.
Αρχή 4	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να στηρίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	Ανθρώπινα δικαιώματα και ίσες ευκαιρίες / Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας.
Αρχή 5	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την κατάργηση της παιδικής εργασίας.	Ανθρώπινα δικαιώματα και ίσες ευκαιρίες / Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας.
Αρχή 6	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να περιορίζουν κάθε είδους διάκριση ως προς την πρόσληψη και την απασχόληση.	Ανθρώπινα δικαιώματα και ίσες ευκαιρίες / Κώδικας Δεοντολογίας / Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας.

Αρχές

Αναφορά στην Έκθεση

Περιβάλλον

Αρχή 7

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις.

Περιβαλλοντική διαχείριση.

Αρχή 8

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες που προωθούν την περιβαλλοντική υπευθυνότητα.

Εκπομπές Αερίων που Βλάπτουν το Όζον (ODS) / ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία / μείωση χρήσης χαρτιού / παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων.

Αρχή 9

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον.

Κλίμα, ενέργεια και διαχείριση ενέργειας / μείωση χρήσης χαρτιού / προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης.

Καταπολέμηση της διαφθοράς

Αρχή 10

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να καταπολεμούν όλα τα είδη διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.

Εσωτερικός έλεγχος και αξιολόγηση κινδύνων.










A hand is shown placing a smooth, light-colored stone onto a stack of five similar stones. The stones are arranged vertically, with the top stone being the most prominent. The background is a soft, light blue gradient. A large, white, stylized number '12' is overlaid on the right side of the image, partially overlapping the hand and the top stone.









12

Παράρτημα/Πίνακες

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΙΩΝ

Ουσιαστικά Θέματα	Όρια Εντός Οργανισμού	Όρια Εκτός Οργανισμού	Περιορισμοί Εντός και Εκτός Οργανισμού
Κερδοφορία	WIND / Μέτοχοι	Πελάτες / Συνεργάτες / Προμηθευτές	
Παρουσία στην τοπική αγορά	WIND / Εργαζόμενοι / Μέτοχοι / Εμπορικό δίκτυο	Πελάτες / Συνεργάτες / Προμηθευτές / Τοπική Αυτοδιοίκηση	
Κατανάλωση ενέργειας	WIND / Εμπορικό δίκτυο	Ρυθμιστικές αρχές	
Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία	WIND / Εργαζόμενοι / Εμπορικό δίκτυο	Τοπική Αυτοδιοίκηση / Πελάτες / Ρυθμιστικές αρχές	
Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	WIND / Εμπορικό δίκτυο	Ρυθμιστικές αρχές	
Περιβαλλοντική νομοθεσία	WIND / Εμπορικό δίκτυο	Ρυθμιστικές αρχές	<p>Η παρούσα Έκθεση και τα στοιχεία που περιγράφουν την επίδοσή μας στα ουσιαστικά θέματα καλύπτει όλες τις δραστηριότητες της WIND Ελλάς.</p>
Κοινωνικές παροχές προς εργαζόμενους	WIND / Εργαζόμενοι	Κυβέρνηση / Ρυθμιστικές αρχές	
Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων	WIND / Εργαζόμενοι	Κυβέρνηση / Συνεργάτες / Προμηθευτές	
Στήριξη τοπικών κοινωνιών	WIND / Εργαζόμενοι / Μέτοχοι / Εμπορικό δίκτυο	Πελάτες / Συνεργάτες / Προμηθευτές / Τοπική Αυτοδιοίκηση	
Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών	WIND / Εργαζόμενοι / Εμπορικό δίκτυο	Ρυθμιστικές αρχές / Πελάτες	
Διασφάλιση απορρήτου επικοινωνίας	WIND / Εργαζόμενοι / Εμπορικό δίκτυο	Ρυθμιστικές αρχές / Πελάτες	
Ποιότητα προϊόντων	WIND / Εργαζόμενοι / Μέτοχοι / Εμπορικό δίκτυο	Πελάτες / Προμηθευτές / Συνεργάτες / Ρυθμιστικές αρχές	

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

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

Πίνακας GRI «in accordance – Core»

Η παρούσα είναι η δωδέκατη Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας και καλύπτει τις ενέργειες που υλοποίησε η Εταιρεία το 2018. Το Κέντρο Αειφορίας (CSE) αξιολόγησε την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας, σύμφωνα με τις οδηγίες GRI STANDARDS, και βεβαιώνει ότι είναι σε επίπεδο συμμόρφωσης «in accordance - Core».

Δείκτης GRI Standards	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
GENERAL DISCLOSURES			
Προφίλ της Εταιρείας			
GRI 102-1	Επωνυμία του Οργανισμού	WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ	✓
GRI 102-2	Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και υπηρεσίες	Σελ. 9-10	✓
GRI 102-3	Τοποθεσία έδρας του Οργανισμού	Λ. Κηφισίας 66, 151 25, Μαρούσι	✓
GRI 102-4	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός	Σελ. 11	✓
GRI 102-5	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Ανώνυμη Εμπορική & Βιομηχανική Εταιρεία	✓
GRI 102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Σελ. 9-11	✓
GRI 102-7	Μεγέθη του Οργανισμού που εκδίδει την Έκθεση	Σελ. 11, 49	✓
GRI 102-8	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	Σελ. 51-53	✓
GRI 102-9	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας της Εταιρείας	Σελ. 91-93	✓
GRI 102-10	Σημαντικές μεταβολές στον Οργανισμό και την εφοδιαστική αλυσίδα	Σελ. 8	✓
GRI 102-11	Εξηγήσεις για την εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	Σελ. 33	✓
GRI 102-12	Εξωτερικές εθελοντικές πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη στις οποίες συμμετέχει η Εταιρεία	Σελ. 42-47	✓
GRI 102-13	Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις	Σελ. 12	✓
Στρατηγική			
GRI 102-14	Μήνυμα Διοίκησης	Σελ. 5	✓
GRI 102-15	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	Σελ. 33	✓
Ηθική και Ακεραιότητα			
GRI 102-16	Δηλώσεις αποστολής και αξιών και εταιρικές πολιτικές σχετικά με τη στρατηγική για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	Σελ. 17-18, 28-29, 34- 39, 96-101, 104-107, 110-111	✓
Διακυβέρνηση			
GRI 102-18	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης	Σελ. 30-33	✓

Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής
Υπευθυνότητας υλοποιήθηκε σε
συνεργασία με το Κέντρο Αειφορίας (CSE).



Δείκτης GRI Standards	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη			
GRI 102-40	Λίστα Ενδιαφερόμενων Μερών	Σελ. 20-23	✓
GRI 102-41	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Σελ. 53	✓
GRI 102-42	Αναγνώριση και επιλογή Ενδιαφερόμενων Μερών	Σελ. 19-23	✓
GRI 102-43	Αντιμέτωπιση του θέματος της συμμετοχής των Ενδιαφερόμενων Μερών	Σελ. 19-23	✓
GRI 102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Σελ. 19-23	✓
Πρακτικές Έκθεσης			
GRI 102-45	Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές εκθέσεις της Εταιρείας	Σελ. 11	✓
GRI 102-46	Καθορισμός του περιεχομένου της Έκθεσης	Σελ. 24-25	✓
GRI 102-47	Ουσιαστικά θέματα	Σελ. 24-25	✓
GRI 102-48	Εξηγήσεις για τις επιπτώσεις αναθεώρησης πληροφοριών	Δεν υπάρχουν αναθεωρημένες πληροφορίες	✓
GRI 102-49	Σημαντικές αλλαγές σε σχέση με προγενέστερες Εκθέσεις	Δεν υπήρχαν σημαντικές αλλαγές	✓
GRI 102-50	Περίοδος Έκθεσης	01.01.2018-31.12.2018	✓
GRI 102-51	Προγενέστερη Έκθεση	Ιούλιος 2018	✓
GRI 102-52	Κύκλος Έκθεσης	Ετήσιος	✓
GRI 102-53	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων	Οπισθόφυλλο	✓
GRI 102-54	Δήλωση για την επιλογή επιπέδου in-accordance της Έκθεσης	Σελ. 105	✓
GRI 102-55	Πίνακας GRI	Σελ. 112-115	✓
GRI 102-56	Εξωτερική πιστοποίηση	Σελ. 117-122	✓

Δείκτης GRI Standards	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
	SPECIFIC DISCLOSURES		
	Οικονομία		
	Οικονομική Επίδοση (Κερδοφορία)		
GRI 201			
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 11	✓
GRI 201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Σελ. 11	✓
	Παρουσία στην Αγορά		
GRI 202			
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 30	✓
GRI 202-2	Ποσοστό του διοικητικού προσωπικού που έχει προσληφθεί από την τοπική κοινωνία	Σελ. 30	✓
	Περιβάλλον		
	Ενέργεια		
GRI 302			
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 71	✓
GRI 302-1	Κατανάλωση ενέργειας μέσα στην Εταιρεία	Σελ. 71-73	✓
GRI 302-3	Ενεργειακή ένταση	Σελ. 71-73	✓
GRI 302-4	Μείωση κατανάλωσης ενέργειας	Σελ. 71-73	✓
GRI 305	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 73	✓
GRI 305-1	Άμεσες (score 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 73-75	✓
GRI305-2	Έμμεσες (score 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 73-75	✓
GRI305-3	Άλλες έμμεσες (score 3) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 73-75	✓
GRI305-5	Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 73-75	✓
GRI 305-6	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν τη στιβάδα του όζοντος	Σελ. 75	✓
	Περιβαλλοντική Συμμόρφωση		
GRI 307			
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 70	✓
GRI 307-1	Μη-συμμόρφωση με περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς	Σελ. 70	✓
	Εργαζόμενοι - Κοινωνία		
	Κοινωνικές Παροχές Εργαζομένων		
GRI 401			
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 55	✓

Δείκτης GRI Standards	Περιγραφή	Αναφορά	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 401-2	Παροχές που παρέχονται σε πλήρως απασχολούμενους εργαζόμενους και δεν παρέχονται σε εργαζόμενους μερικής απασχόλησης ή εποχικούς εργαζόμενους	Σελ. 55-56	✓
GRI 403	Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 56	✓
GRI 403-1	Σύστημα διαχείρισης για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων	Σελ. 57	✓
GRI 403-2	Αναγνώριση κινδύνου, αξιολόγηση ρίσκων, έρευνα περιστατικών	Σελ. 57	✓
GRI 403-3	Επαγγελματικές υπηρεσίες υγείας	Σελ. 57	✓
GRI 403-4	Συμμετοχή, διαβούλευση και επικοινωνία των εργαζομένων σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	Σελ. 57	✓
GRI 403-5	Επιμόρφωση των εργαζομένων για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	Σελ. 57	✓
GRI 403-6	Πρώιμη υγεία των εργαζομένων	Σελ. 56- 57	✓
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. 57	✓
GRI 403-9	Τύπος και ρυθμός εργατικών ατυχημάτων, ασθενειών, απουσιών, χαμένων ημερών, θανάτων	Σελ. 56	✓
GRI 413	Στήριξη Τοπικών Κοινωνιών		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 41	✓
GRI 413-1	Διαδικασίες με εμπλοκή της τοπικής κοινωνίας, μελέτη επιπτώσεων, και αναπτυξιακά προγράμματα	Σελ. 43	✓
GRI 418	Προσωπικά Δεδομένα		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 89	✓
GRI 418-1	Καταγεγραμμένες καταγγελίες σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων των πελατών	Σελ. 89	✓
Non-GRI	Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 76	✓
Non-GRI	Διασφάλιση Απορρήτου Επικοινωνίας		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 89	✓
Non-GRI	Ποιότητα Προϊόντων		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 90-91	✓

13

Έκθεση
Ανεξάρτητης
Διασφάλισης

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2018 WIND ΕΛΛΑΣ

Η Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης που υλοποιήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας («CSE») προς την WIND Ελλάς αφορά την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 («Έκθεση») για την περίοδο 1^η Ιανουαρίου 2018 έως και την 31^η Δεκεμβρίου 2018.

Σκοπός της διαδικασίας είναι να δοθεί επαναβεβαίωση προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της WIND Ελλάς για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών στην Έκθεση και ότι αυτή καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα για την WIND Ελλάς και για τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της. Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς έχει συνταχθεί με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες «in accordance-core» του Global Reporting Initiative STANDARDS.

Εύρος Εργασίας

Το εύρος εργασίας περιελάμβανε την επισκόπηση των δραστηριοτήτων που αναφέρονται στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018, καθώς και των στοιχείων για την επίδοση της WIND Ελλάς κατά την περίοδο που καλύπτει η Έκθεση. Συγκεκριμένα, αυτό συμπεριελάμβανε:

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

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

Γενικά Συμπεράσματα

Με βάση το εύρος εργασίας, παρατηρήθηκε ότι:

- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και της επίδοσης της WIND Ελλάς κατά το 2018, καθώς και ο τρόπος που έχουν παρουσιαστεί στην Έκθεση, είναι ακριβείς.
- Η WIND Ελλάς τηρεί τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως αυτές προδιαγράφονται στο πρότυπο διασφάλισης AA1000AS (2008).

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

Μεθοδολογία

Για τη διεξαγωγή της ανεξάρτητης διασφάλισης ακολουθήθηκαν οι εξής διαδικασίες:

- Αναλύθηκαν και ελέγχθηκαν δειγματοληπτικά οι διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.
- Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες εντοπισμού και καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλήφθησαν στην Έκθεση.
- Πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις και συνεντεύξεις, στα γραφεία της Εταιρείας, με επιλεγμένα στελέχη της WIND Ελλάς που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, καθώς και των μελών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας της WIND Ελλάς, ώστε να κατανοηθούν οι διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας, η εμπλοκή με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και η υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας.
- Πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτικός έλεγχος και ανάλυση στοιχείων και αρχείων που σχετίζονται με τους βασικούς δείκτες επίδοσης της Εταιρείας. Ο συγκεκριμένος έλεγχος δεν περιλαμβάνει αξιολόγηση/ επαλήθευση της λειτουργικής αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων.
- Επισκοπήθηκαν οι πληροφορίες και οι επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς που περιλαμβάνονται στην Έκθεση.
- Έγινε επισκόπηση της Έκθεσης σε σχέση με τις αρχές του προτύπου ανεξάρτητης διασφάλισης και των οδηγιών STANDARDS του GRI προκειμένου να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωση με τις εν λόγω αρχές.

Βασικές παρατηρήσεις και προτάσεις

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

- Στην υιοθέτηση της ατζέντας των Ηνωμένων Εθνών με τους 17 στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), με την απόφαση για ενεργή και αποτελεσματική συμβολή στην προώθηση της ευημερίας του πληθυσμού, στην καταπολέμηση της φτώχειας και την προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και στην περαιτέρω ενσωμάτωσή της στην Έκθεση, μέσω της διασύνδεσης με το GRI Standards, και με τη νέα Στρατηγική της Εταιρείας για το 2020.
- Την πρόοδο που έχει επιτευχθεί στους στόχους της Στρατηγικής για το 2020 που αποτελείται από 20 δεσμεύσεις στους τέσσερις πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας και περιλαμβάνει συγκεκριμένους ποσοτικούς στόχους.
- Τη βράβευση από τον Εθνικό Δείκτη Υπευθυνότητας (CR Index) με τη διάκριση Platinum.
- Τη συνεχιζόμενη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσής της, όπως εκφράζεται από τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, μέσω των έργων σε κτήρια και εξοπλισμούς, καθώς και την ορθολογική διαχείριση των αποβλήτων.

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

- Σε σχέση με την αρχή της συμμετοχικότητας, θα πρέπει η WIND Ελλάς να διατηρήσει και να στοχεύσει στην περαιτέρω ανάπτυξη του υφιστάμενου μοντέλου εμπλοκής και επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.
- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, θα πρέπει η WIND Ελλάς να διατηρήσει τις υπάρχουσες διαδικασίες για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων και να στοχεύσει στην περαιτέρω επέκτασή τους, όπως για παράδειγμα με την αύξηση των ομάδων Ενδιαφερόμενων Μερών που συμμετέχουν στον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων. Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει και να στοχεύσει στην περαιτέρω ενίσχυση της υπάρχουσας προσέγγισης σχετικά με την ενσωμάτωση των προσδοκιών και αναγκών των Ενδιαφερόμενων Μερών στα προϊόντα, στις υπηρεσίες και στα προγράμματα που αναπτύσσει.
- Με δεδομένη την αυξανόμενη σημασία της διαχείρισης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας, η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει την ενδυνάμωση της ενσωμάτωσης της πολιτικής βιωσιμότητας και εταιρικής υπευθυνότητάς της στην εφοδιαστική αλυσίδα.
- Η WIND Ελλάς θα πρέπει να διατηρήσει και να συνεχίσει την ενδυνάμωση των περιβαλλοντικών προσπαθειών της, οι οποίες είναι μέρος της μακροχρόνιας δέσμευσής της προς την περιβαλλοντική προστασία.

Ευρήματα και συμπεράσματα σχετικά με τις αρχές:

→ Της συμμετοχικότητας – πώς αναγνωρίστηκαν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και πώς έγινε η επικοινωνία μαζί τους σχετικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Οι δραστηριότητες επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη περιλαμβάνουν όλα τα βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της WIND Ελλάς. Επίσης, η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες αρχές κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της προς τη βιώσιμη ανάπτυξη.

→ Της ουσιαστικότητας – πώς έγινε η αξιολόγηση της σημαντικότητας για την επιλογή των ουσιαστικών θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας. Η διαδικασία του καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων από την WIND Ελλάς παρέχει μια ισορροπημένη απεικόνιση των ουσιαστικών θεμάτων σχετικά με την επίδοση στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης.

→ Της ανταπόκρισης – πώς ανταποκρίθηκε η WIND Ελλάς στα θέματα που τέθηκαν από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και πώς αυτή η διαδικασία περιγράφεται στην Έκθεση. Η WIND Ελλάς έχει εφαρμόσει την αρχή της ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που απεικονίζονται στην Έκθεση. Παράλληλα, η νέα Στρατηγική 2020 ανταποκρίνεται στα θέματα ενδιαφέροντος και στις ανησυχίες των Ενδιαφερόμενων Μερών, καθώς επίσης και στη μακροχρόνια δέσμευση της Εταιρείας στην εταιρική υπευθυνότητα.

→ Τις Συγκεκριμένες Πληροφορίες Επίδοσης. Τα ποσοτικά στοιχεία που σχετίζονται με δείκτες των οδηγιών GRI έχουν συλλεχθεί και παρουσιαστεί στην έκθεση με τον πλέον ενδεδειγμένο και κοινά αποδεκτό τρόπο. Κατά τη διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης ελέγχθηκαν, μέσω ελέγχου στοιχείων και επιβεβαίωσης δηλώσεων, οι εξής δείκτες:

Οι δείκτες General Standard Disclosures σχετικά με:

- Το Προφίλ της Εταιρείας (GRI 102-1 – GRI 102-13).
- Τη Στρατηγική (GRI 102-14 & 102-15).
- Την Ηθική και Ακεραιότητα (GRI 102-16).
- Τη Διακυβέρνηση (GRI 102-18).
- Τη Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (GRI102-40 – GRI 102-44).
- Τις Πρακτικές Έκθεσης (GRI 102-45 – GRI 102-56).

Οι δείκτες Specific Disclosures σχετικά με:

- Τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Πεδία 1, 2 και 3), καθώς και τη μείωση αυτών (GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5).
- Την ενεργειακή κατανάλωση και ενεργειακή ένταση (GRI 302-1, GRI 302-3).
- Τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης (GRI 302-4).
- Τη μέτρηση της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και την αναγνώριση και την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της στις τοπικές κοινωνίες (GRI 413-1).
- Την παραγωγή και διαχείριση αποβλήτων.
- Τις εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος από τη λειτουργία της Εταιρείας (GRI 305-6).
- Την επιβεβαίωση των δηλώσεων περί μη ύπαρξης προστίμων ή/και μη χρηματικών κυρώσεων σχετικά με τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία (GRI 307-1).
- Τις παροχές στους εργαζόμενους της Εταιρείας (GRI 401-2).
- Την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων (GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-9).
- Τον αριθμό, την κατανομή και τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων.
- Τις ενέργειες και τις πολιτικές σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς.
- Την επιβεβαίωση των δηλώσεων περί μη ύπαρξης προστίμων ή/και μη χρηματικών κυρώσεων σχετικά με τη μη συμμόρφωση στη νομοθεσία και κανονισμούς περί ανταγωνισμού.
- Την επιβεβαίωση των δηλώσεων σχετικά με την ύπαρξη παραπόνων σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα, καθώς και για τη διαχείρισή τους (GRI 418-1).
- Την εκπαίδευση των εργαζομένων.
- Το ποσοστό δαπανών της Εταιρείας προς τοπικούς προμηθευτές επί του συνόλου των προμηθευτών.
- Τη διαδικασία και τα κριτήρια επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών.
- Την έρευνα ικανοποίησης των πελατών.
- Την πρόσπιση της διαφορετικότητας και την παροχή ίσων ευκαιριών.
- Τις έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις σχετικά με την ανάπτυξη και τις επιπτώσεις επενδύσεων σε υποδομές και σχετικές υπηρεσίες.
- Το ποσοστό δραστηριοτήτων όπου πραγματοποιείται διαβούλευση με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων και αναπτυξιακά προγράμματα (GRI 413-1).
- Το ποσοστό σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις στην υγεία και ασφάλεια, με στόχο τη βελτίωση.
- Την ενσωμάτωση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών για το 2030 στην Έκθεση, τη διασύνδεσή τους με τους δείκτες των οδηγιών GRI, τις δραστηριότητες, τα προγράμματα και τους στόχους της Εταιρείας, καθώς και με τη νέα Στρατηγική της Εταιρείας για το 2020.

Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Από την εργασία εξαιρέθηκαν πληροφορίες που σχετίζονται με:

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

Υποχρεώσεις της WIND Ελλάς και του Παρόχου Εξωτερικής Διασφάλισης

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

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

Δήλωση της Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας και Ικανότητας του CSE

Το CSE και η ομάδα εξωτερικής διασφάλισης επιβεβαιώνουν προς τη WIND Ελλάς ότι έχουν διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά τους και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν υπηρεσίες τα οποία θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά της.

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

Εκ Μέρους της Ομάδας Διασφάλισης

Γιώργος Μαρκεζίνης



Το παρόν έντυπο είναι πιστοποιημένο κατά FSC®. Το χαρακτηριστικό αυτό επιβεβαιώνει ότι οι Α΄ ύλης χαρτιού που χρησιμοποιούνται προέρχονται από ορθά διαχειριζόμενες πηγές. Μάθετε περισσότερα στο www.fsc.org.

Φωτογραφίες

aditya saxena, josiah ingels, marc olivier jodoin, zane-lee-jo,
Baranq's, Dotshock's, Gajus, Eugenio Marongiu's,
Olivier Le Moal, Tomertu's, nd3000's, Andre Gie, New Africa

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

WIND Ελλάς

Διεύθυνση Εταιρικών Σχέσεων, Λ. Κηφισίας 66, 151 25 Μαρούσι,
τηλ.: 210 6158559 & fax: 211 9993908,
email: csr@wind.gr

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