

με προορισμό *εσάς* 

**Attica**<sup>®</sup>  
Group 

 **SUPERFAST FERRIES**<sup>®</sup>

 **Blue Star Ferries**<sup>®</sup>

 **AFRICA MOROCCO LINK**<sup>®</sup>



Απολογισμός Εταιρικής  
Υπευθυνότητας

**2016**



# Περιεχόμενα

04	<b>I. Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου</b>	
06	<b>II. Κυριότερα σημεία</b>	
08	<b>III. Ο Όμιλος Attica</b>	
	1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας	9
	2. Ο Όμιλος Attica	10
16	<b>IV. ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>	
	1. Εταιρική Διακυβέρνηση	18
	2. Διοίκηση Υπευθυνότητας	22
	3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι	24
	4. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017	29
30	<b>V. ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	
	1. Ανάπτυξη Οικονομίας	32
	2. Υποστήριξη Κοινωνίας	33
	3. Υπεύθυνες Συνεργασίες	37
	4. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017	39
40	<b>VI. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	
	1. Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία	42
	2. Υγεία και Ασφάλεια	44
	3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα	47
	4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη	49
	5. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017	51
52	<b>VII. ΕΠΙΒΑΤΕΣ</b>	
	1. Ασφάλεια και Προστασία	54
	2. Υπεύθυνη Επικοινωνία	57
	3. Ποιότητα και Ικανοποίηση	59
	4. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017	63
64	<b>VIII. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	
	1. Ποιότητα Αέρα και Ενέργεια	66
	2. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα	70
	3. Νερό και Υγρά Απόβλητα	73
	4. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017	75
76	<b>IX. Σύνοψη</b>	
	1. Σχετικά με τον Απολογισμό	76
	2. Περιληπτικά Στοιχεία	77
	3. Πίνακες Οικουμενικού Συμφώνου, Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ISO26000 και GRI	84
	4. Ορολογία	91
	5. Έντυπο Αξιολόγησης	92

# Ι. Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου





## Αγαπητοί Αναγνώστες,

Το 2016 υπήρξε μια από τις καλύτερες χρονιές όσον αφορά το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών του κλάδου της επιβατηγού ναυτιλίας. Ο αριθμός των μετακινούμενων επιβατών διατηρήθηκε στα αντίστοιχα επίπεδα του 2015, ωστόσο οι εταιρείες του κλάδου συνεχίζουν να αντιμετωπίζουν προβλήματα ως αποτέλεσμα της περιόδου 2009-2014, κατά την οποία υπέστησαν σημαντικές οικονομικές ζημιές.

Έχοντας 21 χρόνια παρουσίας στις θάλασσές μας, είμαστε η γέτιδα εταιρεία στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας στην Ανατολική Μεσόγειο και το 2016 εισήλαμε δυναμικά και στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας. Μέσα από τη λειτουργία μας όλα αυτά τα χρόνια, επιδιώκουμε τη συνεχή ανάπτυξη και εξέλιξη του κλάδου και της οικονομικής δραστηριότητας της χώρας μας, ιδιαίτερα την τρέχουσα περίοδο, λόγω των ιδιαίτερων προκλήσεων που απορρέουν από το διαρκώς μεταβαλλόμενο εθνικό και διεθνές περιβάλλον. Για το λόγο αυτό, αναγνωρίζουμε την ανάγκη να συμμετέχουμε ενεργά στην περαιτέρω διάχυση υπεύθυνων επιχειρηματικών πρακτικών σε πέντε τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας: **Διοίκηση, Κοινωνία, Εργαζόμενοι, Επιβάτες** και **Περιβάλλον**, για τους οποίους δεσμευόμαστε:

- Να υιοθετούμε υπεύθυνες πολιτικές και πρακτικές σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής μας λειτουργίας και να συνεργαζόμαστε αρμονικά με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ώστε να διασφαλίσουμε τη δημιουργία αμοιβαίας μακροπρόθεσμης αξίας.
- Να επιδιώκουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη παράλληλα με την ανάπτυξη της χώρας και των συνεργατών μας και την στήριξη των τοπικών κοινωνιών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας, ώστε να συμβάλλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας.
- Να καλλιεργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και να προσφέρουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζόμενούς μας, ώστε να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης.
- Να προστατεύουμε την ασφάλεια και υγεία των επιβατών μας και να τους προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή ταξιδιωτική εμπειρία, ώστε να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες τους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους.

- Να ενσωματώνουμε αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στις διαδικασίες μας και να εφαρμόζουμε περιβαλλοντικά ορθές επιχειρηματικές πρακτικές, ώστε να περιορίζουμε, στο μέτρο του δυνατού, τις περιβαλλοντικές μας επιπτώσεις.

Θέλοντας να προχωρήσουμε ένα βήμα πέρα από τα καθιερωμένα, έχουμε συντάξει τον 8ο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI Standards του Global Reporting Initiative, γεγονός που μας καθιστά την πρώτη εταιρεία στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας παγκοσμίως που εκδίδει Απολογισμό σύμφωνα με αυτές τις οδηγίες.

Μέσα σε αυτόν, εστιάζουμε περισσότερο σε θέματα στα οποία έχουμε σημαντική επίδραση στους Κοινωνικούς μας Εταίρους, παρουσιάζοντας τις ενέργειες, τους στόχους μας και τα αποτελέσματά μας κατά τη διάρκεια του 2016. Ενδεικτικά, πετύχαμε:

- Να διανείμουμε πάνω από €335,3 εκατ. σε οικονομική αξία στους Κοινωνικούς μας Εταίρους.
- Να έχουμε επικοινωνήσει Κώδικες επαγγελματικής συμπεριφοράς σε όλους τους εργαζόμενούς μας.
- Να απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.
- Να μειώσουμε τη συνολική κατανάλωση νερού κατά 3%.

Κλείνοντας, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους εργαζόμενους στην ξηρά και στα πλοία και τους συνεργάτες μας, οι οποίοι συνέβαλαν αποφασιστικά στην υπεύθυνη λειτουργία μας μέσα σε μια δύσκολη για όλους χρονιά, καθώς και να ενισχύσω την επιδίωξή μας να συνεχίσουμε τις προσπάθειες στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία αποτελεί μία εκ των έξι αξιών του Ομίλου μας.

Καλή ανάγνωση,

### **Σπυρίδων Πασχάλης**

Διευθύνων Σύμβουλος Attica Group

# II. Κυριότερα σημεία

## ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ



**21** Χρόνια συνεχούς παρουσίας στις Θάλασσές μας



Λειτουργούμε **13** υπερσύγχρονα πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο (και **2** στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)



Διαχειριστήκαμε **3.191.491** κρατήσεις στην Ανατολική Μεσόγειο (και **52.895** στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας) μέσω των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων



ISM Code  
INTERNATIONAL SAFETY MANAGEMENT CODE



## ΔΙΟΙΚΗΣΗ



Έχουμε επικοινωνήσει Κώδικες επαγγελματικής συμπεριφοράς στο **100%** των εργαζόμενων μας



Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζόμενων μας



Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς



Ενημερώσαμε το **100%** των εργαζόμενων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς



Ενημερώσαμε **8** Διευθυντικά Στελέχη για θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού



Δεχτήκαμε **41** εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης



Αυξήσαμε κατά **9%** τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά **8%** τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών

## ΚΟΙΝΩΝΙΑ



Διανείμαμε πάνω από **€335,3** εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €60,5 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €48,6 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €60,9 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €14,9 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €145,1 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,3 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €4 εκατ. σε επενδύσεις



Το **100%** των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες



Την τελευταία τετραετία συλλέξαμε **324** μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας



Δεχτήκαμε **866** επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας



Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη **232** σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος



Αυξήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές στο **90,4%**



Αυξήσαμε το ποσοστό των επαρχιακών προμηθευτών κατά **42,3%**

## ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



Απασχολούμε το **100%** των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης



Το **100%** των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας



Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία



Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων μας



Το **82,8%** των εργαζομένων μας (80% των εργαζομένων στα πλοία) έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού



Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στο **100%** των εργαζομένων στα πλοία μας



Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στα γραφεία είναι κατά **19,5%** μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού



Καλύψαμε το **50%** των νέων θέσεων εργασίας στα γραφεία από εσωτερικούς υποψήφιους

## ΕΠΙΒΑΤΕΣ



Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο **100%** των εργαζομένων στα πλοία μας



Η συνολική αξιολόγηση των πλοίων στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού βελτιώθηκε κατά **1%** και **2%** αντίστοιχα



Δεχτήκαμε **59** επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης



Συντηρούμε **4** εταιρικές ιστοσελίδες με **2,5** εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε **5** εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από **89.000** downloads



Εκπαιδεύσαμε το **33,3%** των εργαζομένων της Διεύθυνσης Marketing σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας



Αποστείλαμε **68.954** ενημερωτικά μηνύματα (SMS) στους επιβάτες μας



Αποστείλαμε **2.317** ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων 228 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 13 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες



Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά **38%**

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Παρήγαμε **4.380** KWh ηλεκτρικής ενέργειας



Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υλικά που δεν επηρεάζουν τη στοιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R410) στο **100%** των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας



**Ενημερώσαμε** τους επιβάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος



Χρησιμοποιήσαμε **43%** ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες στα γραφεία και στα πλοία μας



Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από **78** τόνους υλικών προς ανακύκλωση



Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση νερού κατά **3%**

# III. Ο Όμιλος Attica

Ο ηγέτης στις θαλάσσιες μεταφορές για επιβάτες και φορτηγά στην Ανατολική Μεσόγειο και η ταχύτερα αναπτυσσόμενη νέα εταιρεία στη γραμμή Μαρόκου-Ισπανίας

## ΕΙΜΑΣΤΕ...



**21** χρόνια παρουσίας  
στις θάλασσές μας



**4** εκατ. επιβάτες το χρόνο στην  
Ανατολική Μεσόγειο (και **187** χιλ.  
στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)



**601.000** Ι.Χ. οχήματα  
το χρόνο στην Ανατολική Μεσόγειο (και  
**42** χιλ. στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)



**290.430** φορτηγά  
οχήματα το χρόνο στην Ανατολική Μεσόγειο  
(και **3,8** χιλ. στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)



**13** υπερσύγχρονα πλοία  
στην Ανατολική Μεσόγειο (και **2**  
στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας)



**1,2** εκατ. μίλια (55 φορές  
το γύρο της Γης) το χρόνο



**1.342** εργαζόμενοι

## ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΜΕ...

Εξυπηρετούμε περισσότερους από 40 προορισμούς στην Ελλάδα και στην Ιταλία, μέσω των εμπορικών σημάτων Blue Star Ferries και Superfast Ferries, που είναι συνυφασμένα με το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, καθώς και στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας, μέσω του νέου εμπορικού σήματος Africa Morocco Links (AML).





# 1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας

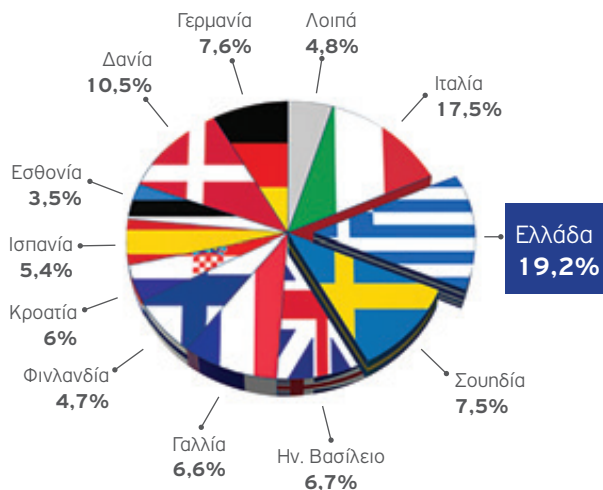
## Σχετικά με τον Κλάδο

Η επιβατηγός ναυτιλία αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, καθώς η χρήση επιβατηγών και επιβατηγών-οχηματαγωγών πλοίων είναι αναγκαία για τη σύνδεση του ηπειρωτικού κορμού με τα νησιά, αλλά και της Ελλάδας με τη γειτονική Ιταλία. Με βάση μελέτη του Ιδρύματος Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE) το 2014, η συνολική συνεισφορά του τομέα της ακτοπλοΐας ανέρχεται σε € 11,8 δις ή 6,5% του ελληνικού ΑΕΠ και απασχολεί περίπου 260.000 εργαζόμενους ή 7,2% του συνολικού εργατικού δυναμικού στην Ελλάδα σε ετήσια βάση. Στον τομέα της ακτοπλοΐας δραστηριοποιούνται 27 εταιρείες επιβατηγών πλοίων με 91 πλοία, τα οποία:

- Συνδέουν 95 νησιά σχεδόν σε καθημερινή βάση, εκ των οποίων 69 νησιά δεν έχουν άλλο τρόπο σύνδεσης, καθώς δεν διαθέτουν αεροδρόμιο.
- Πραγματοποιούν 40.000 δρομολόγια και μεταφέρουν περισσότερους από 15,7 εκατ. επιβάτες (εκ των οποίων 65% είναι παραθεριστές, με το 35% ή 3,6 εκατ. να είναι αλλοδαποί) και 2,7 εκατ. οχήματα σε ετήσια βάση ή 36 εκατ. επιβάτες και 9,2 εκατ. οχήματα, συμπεριλαμβανομένων των πορθμείων.
- Μεταφέρουν 8 εκατ. τόνους εμπορευμάτων και προϊόντων διατροφής, καλύπτοντας σχεδόν το σύνολο των αναγκών των ελληνικών νησιών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η επιβατική κίνηση των ελληνικών ακτοπλοϊκών πλοίων αντιπροσωπεύει το 19,2% του συνολικού θαλάσσιου μεταφορικού έργου και είναι μακράν η υψηλότερη στην Ευρώπη, παρά το γεγονός ότι η Ελλάδα αποτελεί μόλις το 2,2% του πληθυσμού της Ευρώπης.

## Συμμετοχή της Ελληνικής Ακτοπλοΐας στην Ακτοπλοΐα της Ε.Ε.



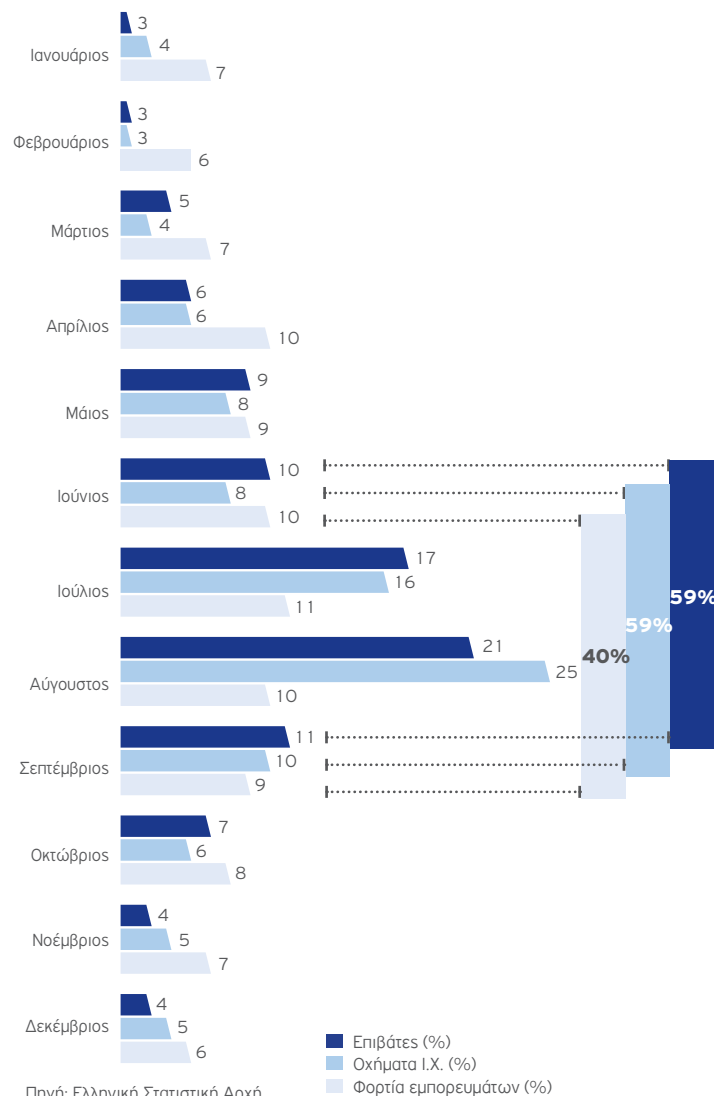
**Η Ελληνική Ακτοπλοΐα συνεισφέρει κατά 6,5% στο Ελληνικό ΑΕΠ, απασχολεί 260.000 εργαζόμενους, συνδέει καθημερινά 95 νησιά και αντιπροσωπεύει το 19,2% του συνολικού θαλάσσιου μεταφορικού έργου της Ευρώπης**

Την ίδια στιγμή, η αγορά της Αδριατικής εμφανίζει σημάδια σταθεροποίησης έπειτα από μια μακρά περίοδο συρρίκνωσης, ενώ εντείνεται ο ανταγωνισμός μεταξύ των εταιρειών που εξυπηρετούν δρομολόγια προς Ιταλία, εξαιτίας:

- Της δραστηριοποίησης πλοίων με ξένη σημαία, τα οποία λειτουργούν με χαμηλότερο κόστος σε σχέση με τα πλοία με ελληνική σημαία, λόγω διαφόρων νομοθετικών και διοικητικών ρυθμίσεων.
- Της εποχιακής επαναδραστηριοποίησης πλοίων μικρότερων εταιρειών, κυρίως λόγω χαμηλότερου κόστους καυσίμων.

Ο κλάδος διακρίνεται από έντονη εποχικότητα στη διακίνηση επιβατών και Ι.Χ. οχημάτων, με υψηλότερη κίνηση τους μήνες Ιούλιο έως Σεπτέμβριο και χαμηλότερη τους μήνες Νοέμβριο έως Φεβρουάριο, ενώ αντίθετα η διακίνηση φορτηγών οχημάτων έχει μικρότερη εποχικότητα, καθώς κατανέμεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Παρ' όλα αυτά, οι ακτοπλοϊκές εταιρείες σε συνεργασία με τις τοπικές αρχές και το αρμόδιο Υπουργείο καταφέρνουν να διατηρούν επαρκείς και σταθερές ακτοπλοϊκές υπηρεσίες καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

## Εποχικότητα Διακίνησης Επιβατών και Οχημάτων



## Ακτογραμμή

Η Ελλάδα έχει την 11η μεγαλύτερη ακτογραμμή παγκοσμίως (13.676 χιλιόμετρα), πίσω από την Κίνα με ακτογραμμή 14.500 χιλιομέτρων. Η εκτεταμένη ακτογραμμή της χώρας οφείλεται στη μοναδική της γεωμορφολογία, η οποία περιλαμβάνει 6.000 νησιά και νησίδες στο Αιγαίο και Ιόνιο Πέλαγος, εκ των οποίων 227 κατοικήσιμα νησιά με περισσότερους από 1,5 εκατ. κατοίκους. Τα ελληνικά νησιά αποτελούν παραδοσιακά έναν από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, τόσο για Έλληνες όσο και για ξένους επισκέπτες, ενώ υπολογίζεται ότι το 60% με 65% των ξενοδοχειακών κτινών της χώρας βρίσκονται στα νησιά.



## 2. Ο Όμιλος Attica



### Ποιο είμαστε

Ο Όμιλός μας δραστηριοποιείται στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας, με δρομολόγια στις γραμμές εσωτερικού (Κυκλάδες, Δωδεκάνησα, νησιά Βορειοανατολικού Αιγαίου και Κρήτη) και στις γραμμές εξωτερικού (Ελλάδας - Ιταλίας), μέσω θυγατρικών εταιρειών και των εμπορικών σημάτων Blue Star Ferries και Superfast Ferries αντίστοιχα. Επιπλέον, συμμετέχουμε με ποσοστό 49% στη νεοσυσταθείσα εταιρεία 'AFRICA MOROCCO LINKS' (AML), με δρομολόγια μεταξύ Μαρόκου και ηπειρωτικής Ευρώπης. Ο Όμιλος είναι εισηγμένος στο Χρηματιστήριο Αθηνών, είναι μέλος της Marfin Investment Group Συμμετοχών Α.Ε. (MIG) και τα γραφεία του βρίσκονται στην Καλλιθέα, Αττικής.

### Μετοχική Σύνθεση

Μέτοχος	Μερίδιο
MIG Shipping S.A.	77.8%
Marfin Investment Group	11.6%
Λοιποί Μέτοχοι	10.6%





## Η κουλτούρα μας

### Όραμα

Η ενίσχυση της ηγετικής θέσης και αξίας του Ομίλου με κερδοφόρα επέκταση σε νέες αγορές και δραστηριότητες, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας που ξεπερνούν τις προσδοκίες της αγοράς.

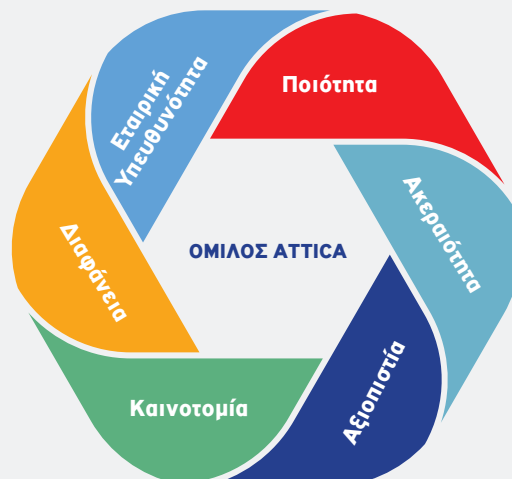
### Αποστολή

Η ATTICA GROUP είναι ένας διεθνής Ναυτιλιακός Όμιλος που προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες θαλάσσιας μεταφοράς με καινοτόμα πλοία υψηλής αισθητικής. Οι δραστηριότητες του Ομίλου δημιουργούν προστιθέμενη αξία για τους μετόχους και τους εργαζομένους, περιορίζουν στο μέτρο του δυνατού το περιβαλλοντικό αποτύπωμα και λειτουργούν προς όφελος των συνεργατών και των τοπικών κοινωνιών.

### Στρατηγικοί Άξονες Ανάπτυξης

- Να αποτελούμε την πρώτη επιλογή του πελάτη.
- Να προσφέρουμε αξιόπιστες υπηρεσίες και να βελτιώνουμε συνεχώς την ποιότητα του προϊόντος μας.
- Να δημιουργούμε σχέσεις καλής πίστης και μακροχρόνιας συνεργασίας με τους πελάτες, τους συνεργάτες μας και τις τοπικές κοινωνίες.
- Να διαχειριζόμαστε υπεύθυνα τους πόρους του Ομίλου και να συμμετέχουμε ενεργά στην υγιή, βιώσιμη και κερδοφόρα ανάπτυξή του.

### Αξίες



## Η ιστορία μας

1918 - 1992

**1918** Ίδρυση ως «Γενική Εταιρία Εμπορίου και Βιομηχανίας της Ελλάδος»

**1924** Εισαγωγή στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών

**1992** Αλλαγή ιδιοκτησιακού καθεστώτος και επωνυμίας σε «Επιχειρήσεις Αττικής Α.Ε.», μετέπειτα «Επιχειρήσεις Αττικής Α.Ε. Συμμετοχών»



1993

Ίδρυση της θυγατρικής «Αττική Ναυτιλιακή Α.Ε.», μετέπειτα «**Superfast Ferries Ναυτιλιακή Α.Ε.**»

**Παραγγελία του πρώτου πλοίου Superfast στην Γερμανία, του πρώτου γρήγορου συμβατικού πλοίου κρουαζιέρας παγκοσμίως**



1995 - 1998

**1995** Παράδοση και δρομολόγηση των Superfast I και Superfast II στη γραμμή Πάτρα-Αγκόνα, **συντομεύοντας το χρόνο ταξιδιού κατά 40%**

**1998** Εγκαινιάση της γραμμής Πάτρα-Ηγουμενίτσα και Μπάρι



1999

**Εξαγορά της «Γραμμές Στρίντζη Ναυτιλιακή Α.Ε.» και αλλαγή του εμπορικού σήματος και ονόματος σε Blue Star Ferries**

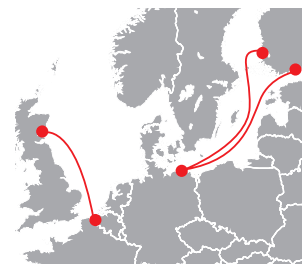


2001-2005

**2001** Εγκαινιάση δραστηριοτήτων στη Βαλτική Θάλασσα, μεταξύ Γερμανίας και Φιλανδίας, **συντομεύοντας το χρόνο ταξιδιού σε 22 ώρες** από 32-34 ώρες

**2002** Εγκαινιάση της γραμμής στη Βόρεια Θάλασσα, μεταξύ Σκωτίας και Βελγίου

**2005** Είσοδος στην αγορά των RoRo με αγορά και δρομολόγηση 2 πλοίων RoRo μεταξύ Γερμανίας και Φιλανδίας



2007

**Ο Όμιλος Marfin Investment Group (MIG) αποκτά την πλειοψηφία του μετοχικού κεφαλαίου του Ομίλου Attica**



2008

Πώληση των πλοίων RoRo και **έξοδος από την αγορά της Βαλτικής και Βόρειας Θάλασσας**



2011-2014

**Η Κοινοπραξία Superfast - ANEK στις γραμμές για Αγκόνα και Ηράκλειο (2011), επεκτείνεται προς Μπάρι, Βενετία και Χανιά (2014)**

2015

Η Superfast Ferries γιόρτασε τα **20 χρόνια** από το πρώτο της ταξίδι



2016

Είσοδος στην αγορά Αφρικής - Ευρώπης με την ίδρυση της **Africa Morocco Links**

Μεταφορά των κεντρικών γραφείων σε **νέα διεύθυνση**

**Αναδιοργάνωση** οργανωτικής δομής Ομίλου



**21 Χρόνια** συνεχούς παρουσίας στις Θάλασσές μας

## Ο στόλος μας

Ο στόλος μας περιλαμβάνει 13 επιβατηγά-οχηματαγωγά πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο (τον Ιούνιο του 2016 πωλήσαμε το πλοίο Διαγόρας στην AML για την κάλυψη της γραμμής Μαρόκου – Ισπανίας) και 2 στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας, εκ των οποίων 13 είναι ιδιόκτητα και 2 με γυμνή ναύλωση (bareboat). Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- 11 από τα 13 ιδιόκτητα πλοία μας είναι ειδικά σχεδιασμένα από τον Όμιλό μας για τις γραμμές που εξυπηρετούν και έχουν ναυπηγηθεί σε διεθνώς γνωστά ναυπηγεία της Ευρώπης και της Νότιας Κορέας, σύμφωνα με τα πλέον σύγχρονα πρότυπα ναυπήγησης.
- 13 πλοία είναι εγγεγραμμένα στο ελληνικό νηολόγιο.
- Ο μέσος όρος ηλικίας των πλοίων στην Ανατολική Μεσόγειο είναι τα 13,5 έτη και στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας τα 31,5 έτη.
- 6 πλοία λειτουργούν κοινοπρακτικά με πλοία της ANEK LINES στις γραμμές της Κρήτης και Αδριατικής, στο πλαίσιο της Κοινοπραξίας Εσόδων πλοίων με την επωνυμία «ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ ANEK Α.Ε. - SUPERFAST ENDEKA (HELLAS) INC & ΣΙΑ».
- Έπειτα από την πώληση του πλοίου Διαγόρας στην AML, προχωρήσαμε σε μεταδρομολογήσεις των υπόλοιπων πλοίων μας στις γραμμές εσωτερικού και στη ναύλωση ενός πλοίου κατά την υψηλή περίοδο προκειμένου να εξυπηρετήσουμε την επιβατική κίνηση.

## Χωρητικότητα Πλοίων

	Superfast	Blue Star	AML*	Σύνολο
Πλοία (αριθμός)	4	9	1	<b>14</b>
Επιβάτες (αριθμός)	5.518	15.094	1.035	<b>21.647</b>
Κλίνες (αριθμός)	2.169	2.804	392	<b>5.365</b>
Μήκος χώρων οχημάτων (μέτρα)	8.840	11.214	634	<b>20.688</b>

\* Τα στοιχεία δεν περιλαμβάνουν το πλοίο Morocco Star, το οποίο προστέθηκε το Δεκέμβριο του 2016 και δεν πραγματοποιήσε δρομολόγια, καθώς και τα πλοία EL Venizelos και Agia, τα οποία είχαν ναυλωθεί κατά τη διάρκεια της υψηλής περιόδου στη γραμμή Μαρόκο-Ισπανία.

## Μεταφορικό Έργο

	2013	2014	2015	2016	Διαφορά 2016-15
<b>Ανατολική Μεσόγειος</b>					
Επιβάτες (εκατ.)	3,76	4,13	4,5	4,04	-10,2%
Ι.Χ. οχήματα (χιλ.)	503,42	537,65	576,76	601,72	+4,3%
Φορτηγά οχήματα (χιλ.)	258,82	263,96	270,39	290,43	+7,4%
<b>Μαρόκο – Ισπανία</b>					
Επιβάτες (χιλ.)	-	-	-	187,08	-
Ι.Χ. οχήματα (χιλ.)	-	-	-	42,05	-
Φορτηγά οχήματα (χιλ.)	-	-	-	3,82	-



## Ο τρόπος που λειτουργούμε

Αξιοποιούμε προϊόντα και υπηρεσίες από τους προμηθευτές μας, τόσο για τη λειτουργία των γραφείων μας (υλικά, εξοπλισμός, υπηρεσίες και τεχνογνωσία), όσο και των πλοίων μας (καύσιμα, υλικά, τρόφιμα και εξοπλισμός). Παράλληλα, συνεργαζόμαστε στενά με τα λιμεναρχεία και τις τοπικές κοινωνίες στα λιμάνια αναχώρησης και άφιξης των πλοίων μας.

Η αγορά ταξιδιωτικών υπηρεσιών από τους επιβάτες μας πραγματοποιείται μέσω του εκτεταμένου δικτύου πωλήσεων, το οποίο περιλαμβάνει:

- Τις εταιρικές ιστοσελίδες [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com), [www.superfast.com](http://www.superfast.com) και [www.aml.ma](http://www.aml.ma), καθώς και εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα.
- 33 Κεντρικούς Αντιπροσώπους και 42 Λιμενικούς πράκτορες για τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries, καθώς και 14 Κεντρικούς Αντιπροσώπους και 2 Λιμενικούς πράκτορες για την AML.
- Δύο κεντρικά συστήματα κρατήσεων, με πάνω από 10.000 on-line συνδέσεις ταξιδιωτικών γραφείων.
- Τα μέλη της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC) για τη θαλάσσια διακίνηση των επιβατηγών των τρένων (200 μέλη από 100 χώρες σε 5 ηπείρους).



Διαχειριστήκαμε 3.191.491 κρατήσεις στην Ανατολική Μεσόγειο (και 52.895 στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας) μέσω των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων

## Το Δίκτυο Πωλήσεών μας

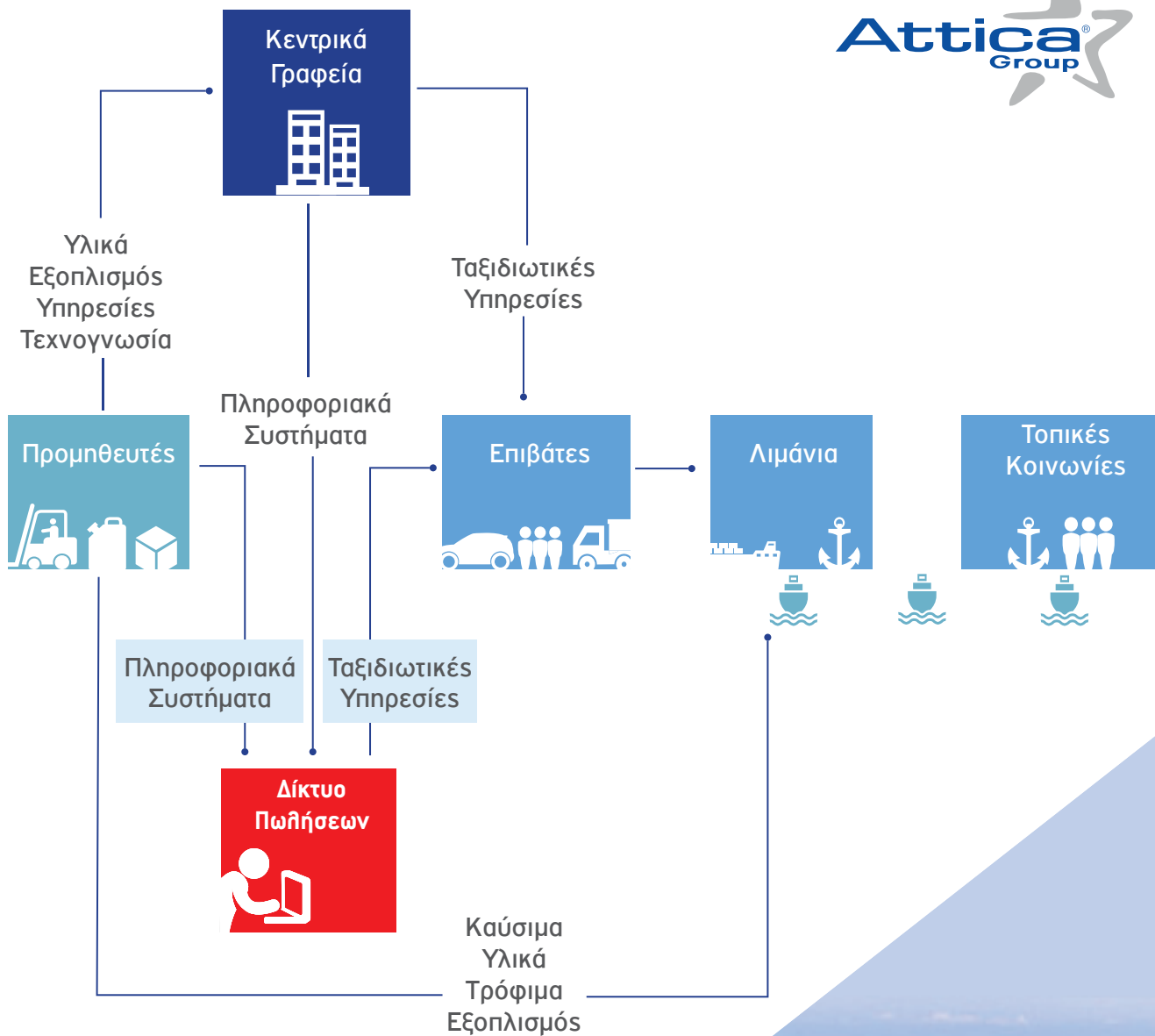


Για την παροχή των υπηρεσιών μας, το 2016 χρησιμοποιήσαμε:

- 10 πλοία στις γραμμές εσωτερικού και συνδέσαμε τον Πειραιά με τις Κυκλάδες, τα Δωδεκάνησα, την Κρήτη (Χανιά και Ηράκλειο) και τα νησιά Β.Α. Αιγαίου.
- 3 ιδιόκτητα πλοία στις γραμμές Αδριατικής (Πάτρα - Ηγουμενίτσα - Ανκόνα και Πάτρα - Ηγουμενίτσα - Μπάρι, με ενδιάμεση προσέγγιση στο λιμάνι της Κέρκυρας κατά τους θερινούς μήνες), ενώ εξυπηρέτησαμε και τη γραμμή Πάτρα-Ηγουμενίτσα-Βενετία με το πλοίο Asterion, το οποίο έχει ναυλωθεί στην ANEK LINES στα πλαίσια της Κοινοπραξίας ANEK-SUPERFAST.
- 3 πλοία στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας (Tangier Med - Algeciras), εκ των οποίων ένα ιδιόκτητο και 2 ναυλωμένα για την AML.



# Η Λειτουργική Αλυσίδα μας



# IV. Διοίκηση

Ενσωματώνουμε την Υπευθυνότητα στις καθημερινές μας πρακτικές διοίκησης

## ΕΙΜΑΣΤΕ...



**5** πυλώνες Εταιρικής Υπευθυνότητας



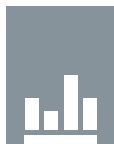
**11** ομάδες Κοινωνικών Εταίρων



**1<sup>η</sup>** εταιρεία στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας παγκοσμίως με Απολογισμό σύμφωνα με τις οδηγίες GRI Standards, σε επίπεδο συμφωνίας **"Core"**



**33** ποσοτικοί στόχοι στον Απολογισμό



**72** δείκτες GRI στον Απολογισμό

## ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ...

Να υιοθετούμε υπεύθυνες πολιτικές και πρακτικές σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής μας λειτουργίας και να συνεργαζόμαστε αρμονικά με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ώστε να διασφαλίσουμε τη δημιουργία αμοιβαίας μακροπρόθεσμης αξίας.

## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ...

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

ΑΡΧΗ

Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις μορφές

**10**

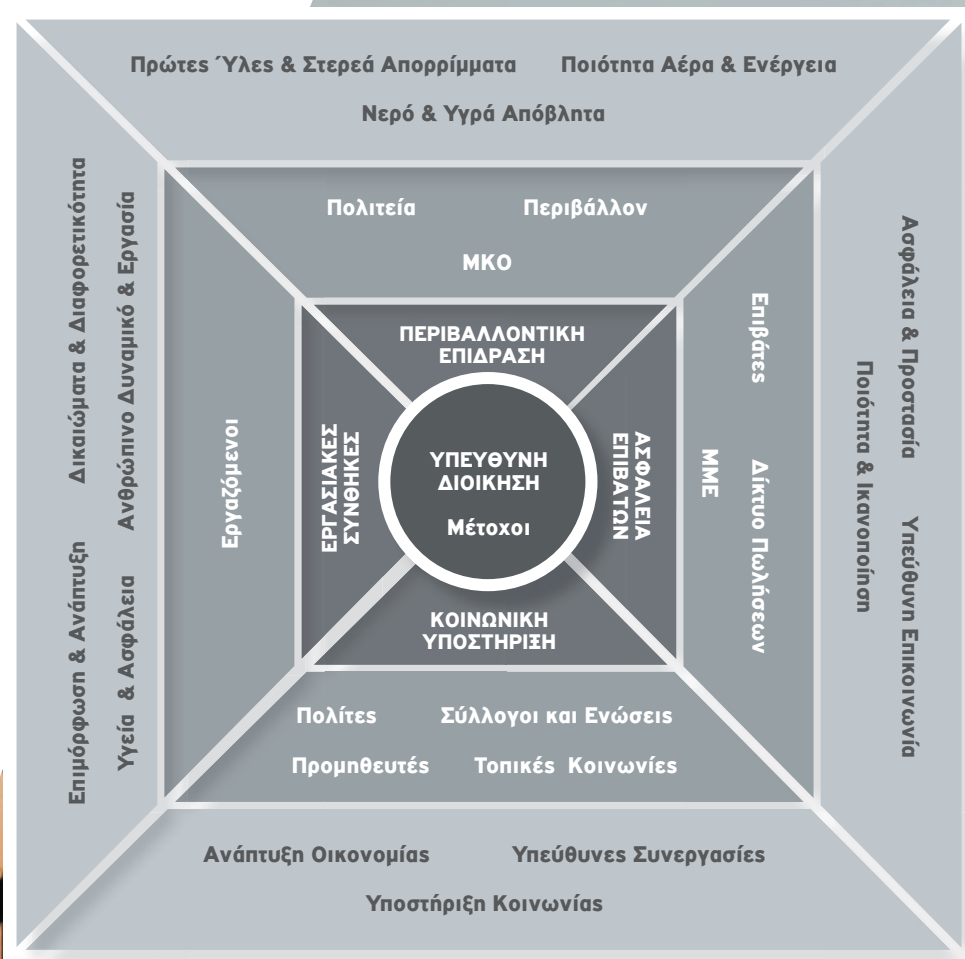
## ΠΕΤΥΧΑΜΕ...

- ✓ Έχουμε επικοινωνήσει Κώδικες επαγγελματικής συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας.
- ✓ Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.
- ✓ Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- ✓ Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς.
- ✓ Ενημερώσαμε 8 Διευθυντικά Στελέχη για θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.
- ✓ Δεχτήκαμε 41 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- ✓ Αυξήσαμε κατά 9% τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά 8% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών.





ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ...



# 1. Εταιρική Διακυβέρνηση

## Λειτουργούμε με βάση πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Attica Group έχει καταρτίσει και εφαρμόζει Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς. Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Attica Group είναι υπεύθυνο να αποφασίζει για όλα τα στρατηγικά ζητήματα, να διαχειρίζεται τις εταιρικές υποθέσεις και να εγκρίνει τη μακροπρόθεσμη στρατηγική του Ομίλου και αποτελείται από τα ακόλουθα μέλη (στοιχεία 31/03/2017):

Κυριάκος Μάγειρας: Πρόεδρος, Εκτελεστικό μέλος  
Μιχάλης Σακέλλης: Αντιπρόεδρος, Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό μέλος  
Σπυρίδων Πασχάλης: Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό μέλος  
Ηρακλής Σιμιτσιδέλλης: Εκτελεστικό μέλος  
Γεώργιος Ευστρατιάδης: Μη Εκτελεστικό μέλος  
Εμμανουήλ Ξανθάκης: Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό μέλος

### Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης (ο προϊστάμενος της οποίας αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο) είναι αρμόδια να τηρήσει, να επικαιροποιήσει και να εφαρμόσει τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

- Το Δ.Σ. αποτελείται από τρία έως εννέα μέλη, τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων για δύο χρόνια.
- Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγουν τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και τον Εντεταλμένο Σύμβουλο, εφόσον κριθεί απαραίτητο.
- Υπάρχει διαχωρισμός αρμοδιοτήτων μεταξύ του Προέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Προς το παρόν, δεν υπάρχουν διαδικασίες διαβούλευσης μεταξύ Κοινωνικών Εταίρων και Δ.Σ. για θέματα αειφορίας, χωρίς ωστόσο να προκύψει κάποιο κρίσιμο ζήτημα προς συζήτηση στο Δ.Σ. μέσα στο έτος.
- Το Δ.Σ. είναι υπεύθυνο για την αξιολόγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Ο Διευθύνων Σύμβουλος αξιολογεί τα διευθυντικά στελέχη σε ετήσια βάση, λαμβάνοντας υπόψη κριτήρια όπως την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί, τη συμβολή τους στην καλλιέργεια άριστου εργασιακού περιβάλλοντος και τα προσωπικά τους χαρακτηριστικά.
- Η αμοιβή των εκτελεστικών μελών συνδέεται με την εταιρική στρατηγική και την επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων, ενώ η αμοιβή των μη εκτελεστικών μελών συνδέεται με το χρόνο απασχόλησής τους και τις αρμοδιότητές τους, χωρίς να συνδέεται άμεσα με την εταιρική επίδοση, ώστε να υπάρχει ελευθερία γνώμης για ανάληψη αυξημένων επιχειρηματικών κινδύνων.

- Το Δ.Σ. υποστηρίζεται από την **Επιτροπή Ελέγχου** που εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων και αποτελείται από δύο ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη και ένα μη εκτελεστικό μέλος, τα οποία συνεδριάζουν τουλάχιστον μία φορά το τρίμηνο. Η Επιτροπή:
  - Εποπτεύει τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τις κανονιστικές απαιτήσεις.
  - Φροντίζει για τη διαφάνεια των εταιρικών δραστηριοτήτων.
  - Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων.
  - Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τη διαδικασία σύνταξης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης.

### Σχέσεις Εξάρτησης για Μέλη Δ.Σ.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, θεωρούμε ότι υπάρχει σχέση εξάρτησης για τα υποψήφια και εν ενεργεία ανεξάρτητα, μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. όταν το μέλος:

- Διατηρεί επιχειρηματική ή άλλη επαγγελματική σχέση με τον Όμιλο ή με συνδεδεμένη με αυτόν επιχείρηση, η οποία επηρεάζει την επιχειρηματική της δραστηριότητα, ιδίως όταν είναι σημαντικός προμηθευτής ή πελάτης του Ομίλου.
- Είναι πρόεδρος Δ.Σ. ή διευθυντικό στέλεχος στον Όμιλο, καθώς και εάν έχει τις ως άνω ιδιότητες ή είναι εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. σε συνδεδεμένη με τον Όμιλο επιχείρηση ή διατηρεί σχέση εξαρτημένης εργασίας ή έμμισθης εντολής με τον Όμιλο ή τις συνδεδεμένες με αυτόν επιχειρήσεις.
- Έχει συγγένεια μέχρι δεύτερου βαθμού ή είναι σύζυγος εκτελεστικού μέλους του Δ.Σ. ή διευθυντικού στελέχους ή μετόχου που συγκεντρώνει την πλειοψηφία του μετοχικού κεφαλαίου του Ομίλου ή συνδεδεμένης με αυτόν επιχείρησης.

### Σύγκρουση Ιδίων Συμφερόντων

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, απαγορεύουμε στα μέλη του Δ.Σ. και κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο έχουν ανατεθεί αρμοδιότητες του Δ.Σ. να επιδιώκουν ίδια συμφέροντα που αντιβαίνουν στα εταιρικά συμφέροντα και οφείλουν να ενημερώνουν τα υπόλοιπα μέλη για οποιαδήποτε σύγκρουση ιδίων συμφερόντων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Η Γενική Συνέλευση των μετόχων είναι αρμόδια να εγκρίνει πράξεις που σκοπεύουν να προβούν τα μέλη του Δ.Σ. και διευθυντικά στελέχη για λογαριασμό τους ή για λογαριασμό τρίτων ή να συμμετέχουν ως ομόρρυθμοί εταίροι σε εταιρείες που επιδιώκουν σκοπούς ανάλογους με αυτούς που επιδιώκει ο Όμιλος.

## Εφαρμόζουμε Αρχές & Κώδικα Δεοντολογίας

### Κώδικας Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και

**Δεοντολογίας:** Έχουμε επικοινωνήσει Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας σε όλους τους εργαζόμενους στην ξηρά μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, ο οποίος βρίσκεται επιπλέον στην επιφάνεια εργασίας των υπολογιστών τους, ενώ συμπεριλαμβάνεται στο πακέτο γνωριμίας που δίνουμε σε όλους τους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους, οι οποίοι υπογράφουν για την αναγνώριση και αποδοχή του. Περιέχει τις κατευθυντήριες αρχές και κανόνες που διέπουν τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Εχεμύθεια - Εμπιστευτικότητα.
- Επαγγελματική Συμπεριφορά: Συμπεριφορά προς πελάτες, Συμπεριφορά μεταξύ συναδέλφων.
- Επαγγελματική Εμφάνιση.
- Σύγκρουση Συμφερόντων.
- Δωροδοκία - Χρηματισμός - Δωροληψία.
- Ενασχόληση με Άλλη Εργασία.
- Αξιοκρατικές Διαδικασίες.
- Διαφάνεια Δραστηριοτήτων.
- Σεβασμός της Περιουσίας και των Παρεχόμενων Πόρων.
- Εκπροσώπηση του Ομίλου στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας - Εκδόσεις - Δημόσιες Εμφανίσεις.
- Προστασία Πληροφοριών - Προνομιακή πληροφόρηση.
- Αναφορά Παράνομων Δραστηριοτήτων και Παραβιάσεων των Κανονισμών.
- Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Σχετικά με τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Είναι δεσμευτικός για όλους τους εργαζόμενους, τόσο με συμβάσεις αορίστου χρόνου, όσο και ορισμένου χρόνου.
- Θεωρούμε τη μη τήρησή του ως εργασιακό παράπτωμα και μπορεί να οδηγήσει σε διακοπή της σχέσης εργασίας ή ακόμα και σε ποινικές κυρώσεις.
- Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού για συμβουλές ή καθοδήγηση, ενώ μπορούν να απευθυνθούν και στο διευθυντή τους, σε περίπτωση πιθανής σύγκρουσης συμφερόντων, χωρίς ωστόσο να σημειωθεί οποιοδήποτε σχετική επικοινωνία μέσα στο 2016.
- Απαγορεύουμε την προσωπική σχέση μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένου στην ίδια Διεύθυνση και αντ' αυτού συνιστούμε οι εργαζόμενοι συγγενείς ή με άλλη προσωπική σχέση να εργάζονται σε διαφορετικές Διευθύνσεις.

**Αρχές συμπεριφοράς:** Παράλληλα, έχουμε επικοινωνήσει ενημερωτικό έντυπο σε όλους τους εργαζόμενους στα πλοία, που περιγράφει βασικούς κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς προς συναδέλφους και πελάτες.



Έχουμε επικοινωνήσει Κώδικες επαγγελματικής συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας

### Αποδοχή Δώρων



Σύμφωνα με τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, απαγορεύουμε αυστηρά στους εργαζόμενους και στους συγγενείς πρώτου βαθμού να εμπλέκονται είτε άμεσα είτε έμμεσα σε οποιαδήποτε δωροδοκία ή χρηματισμό, όπως προσφορά ή αποδοχή οποιασδήποτε δώρου, χρημάτων, δανείου, προμήθειας, ανταμοιβής ή άλλου οφέλους από ή προς οποιοδήποτε πρόσωπο, ως κίνητρο για τη μη ορθή διεξαγωγή των καθηκόντων τους.

- Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να αναφέρουν οποιοδήποτε δώρο μεγάλης αξίας στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Σε περίπτωση που αποδειχθεί δωροδοκία ή χρηματισμός, διακόπτουμε άμεσα τη σχέση εργασίας.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας

### Αναφορά Παραβάσεων



Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να αναφέρουν οποιαδήποτε παράβαση του Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας (όπως απάτη, κλοπή ή άλλη παράνομη δραστηριότητα) στον προϊστάμενό τους, ο οποίος ενημερώνει τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού ή τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, εφόσον πρόκειται για απάτη ή παράβαση που αναμένεται να οδηγήσει σε οικονομική ζημιά. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι στα πλοία μπορούν να αναφέρουν τυχόν παραβάσεις μέσω καθορισμένης διαδικασίας παραπόνων, ενώ όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να παρακάμψουν τις εταιρικές διαδικασίες και να απευθυνθούν απευθείας στις αρμόδιες αρχές. Προς το παρόν, δεν υπάρχει πρόβλεψη για ανώνυμη αναφορά παραβάσεων του Κώδικα, καθώς όλες οι καταγγελίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς

## Εφαρμόζουμε συστήματα εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων

**Εσωτερικός Έλεγχος:** Διαθέτουμε ένα σύστημα εσωτερικού ελέγχου, ώστε να εξασφαλίσουμε την αποτελεσματική λειτουργία μας και να παρέχουμε αξιόπιστες χρηματοοικονομικές πληροφορίες. Το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί, αξιολογεί και ελέγχει την επάρκεια του συστήματος εσωτερικού ελέγχου (συμπεριλαμβανομένων και των οικονομικών καταστάσεων), το οποίο αποτελείται από:

- Την Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ.
- Τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία υπάγεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο και εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου. Λειτουργεί ως ανεξάρτητο όργανο και ελέγχει τις λειτουργίες και διαδικασίες μας, ενώ παρακολουθεί την εφαρμογή και τήρηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας.
- Τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, ο οποίος καθορίζει:
  - Τη διάρθρωση των διευθύνσεων, τις αρμοδιότητές τους και τη σχέση μεταξύ τους και με τη Διοίκηση.
  - Τις αρμοδιότητες των μελών του Δ.Σ.
  - Την πρόσληψη και αξιολόγηση διευθυντικών στελεχών.
  - Την παρακολούθηση των συναλλαγών μελών του Δ.Σ., διευθυντικών στελεχών και ατόμων με εσωτερική πληροφόρηση.
  - Τη δημόσια γνωστοποίηση σημαντικών συναλλαγών.
  - Τους κανόνες για τις συναλλαγές μεταξύ συνδεδεμένων εταιριών.

### Διαδικασία Παρακολούθησης Χρηματοιστηριακών Συναλλαγών

Βάσει της σχετικής νομοθεσίας, έχουμε καταρτίσει κατάλογο ατόμων με πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες, ο οποίος παρέχεται στην Επιτροπή όταν ζητηθεί. Κάθε πρόσωπο που συμπεριλαμβάνεται στον κατάλογο ενημερώνεται για τις υποχρεώσεις του, καθώς και τις ενδεχόμενες κυρώσεις σε περίπτωση κατάχρησης πληροφοριών.

**Διαχείριση Κινδύνων:** Κατηγοριοποιούμε τους ενδεχόμενους κινδύνους αναφορικά με οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα, με βάση την πιθανότητα εμφάνισής τους και την επίπτωση στις δραστηριότητές μας. Στο πλαίσιο αυτό, επικαιροποιούμε το Μητρώο Κινδύνων τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, ενώ το Διοικητικό Συμβούλιο αξιολογεί τους κινδύνους και εγκρίνει τις ενέργειες για την αντιμετώπισή τους. Οι κυριότεροι κίνδυνοι και αβεβαιότητες που έχουμε αναγνωρίσει και αφορούν τις δραστηριότητές μας περιλαμβάνουν:

- Τη συνεχιζόμενη ύφεση της Ελληνικής οικονομίας και τη μείωση του διαθέσιμου εισοδήματος.
- Τη διακύμανση των τιμών των καυσίμων.
- Τον έντονο ανταγωνισμό στις ναυτιλιακές γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού.
- Την εποχικότητα των δραστηριοτήτων λόγω της τουριστικής κίνησης.

- Την ανάγκη για διατήρηση επαρκούς ρευστότητας.
- Τους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων λόγω της επιβολής κεφαλαιακών ελέγχων.
- Τη διακύμανση επιτοκίων στον τραπεζικό δανεισμό.
- Τις αλλαγές στις συναλλαγματικές ισοτιμίες, ιδίως κατά την αγορά των ναυτιλιακών καυσίμων.
- Τις δανειακές υποχρεώσεις λόγω των σημαντικών κεφαλαίων που απαιτούνται για την απόκτηση πλοίων.
- Τυχόν ατυχήματα που μπορεί να προκύψουν στα πλοία.

### Διασφάλιση Επιχειρηματικής Συνέχειας και Κυβερνοασφάλειας



Προκειμένου να διασφαλίσουμε την αδιάλειπτη λειτουργία των υποδομών και συστημάτων πληροφορικής που χρησιμοποιούμε:

- Διαθέτουμε Εναλλακτικό Κέντρο Πληροφορικών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών.
- Εφαρμόζουμε συγκεκριμένη πολιτική αντιγράφων ασφαλείας εντός και εκτός των εγκαταστάσεών μας (on-site και off-site).

Επιπλέον, έχουμε καθορίσει διαδικασία κυβερνοασφάλειας για να εδραιώσουμε ένα ασφαλές ηλεκτρονικό περιβάλλον, στο πλαίσιο της οποίας ορίζουμε τις ενέργειες για την προστασία των πληροφοριακών συστημάτων στα γραφεία και στα πλοία μας από κινδύνους όπως:

- Ιοί ηλεκτρονικών υπολογιστών και προγραμμάτων (viruses, worms, trojans).
- Εσωτερικές επιθέσεις.
- Καταστροφή σημαντικών δεδομένων λόγω αμέλειας των εργαζόμενων.
- Εξωτερικές επιθέσεις (όπως hacking και phishing).
- Επιθέσεις που εμποδίζουν την παροχή υπηρεσιών (Denial of Service - DOS).



## Συμβάλλουμε στην καταπολέμηση της διαφθοράς

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για την καταπολέμηση και εξάλειψη της διαφθοράς, έχουμε αποδεχτεί και συνυπογράψει την πρωτοβουλία "Call for Action" του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, για την εφαρμογή πολιτικών και πρακτικών ουσιαστικής αντιμετώπισης της διαφθοράς. Επιπλέον:

- Έχουμε τοποθετήσει τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς στην επιφάνεια εργασίας των υπολογιστών όλων των εργαζόμενων στα γραφεία.
- Καταθέτουμε τις προτάσεις μας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο είτε ατομικά είτε μέσω των οργανισμών INTERFERRY (Διεθνής Σύνδεσμος Εταιρειών Επιβατηγών Πλοίων - Ferries) και Σ.Ε.Ε.Ν. (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας), για τη διαφανή διατύπωση των θέσεών μας αναφορικά με θέματα δημοσίου διαλόγου.



Ενημερώσαμε το 100% των εργαζόμενων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2016:

- Δεν κάναμε καμία δωρεά προς πολιτικά κόμματα στην Ελλάδα.
- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό διαφθοράς ή εκκρεμείς υποθέσεις σχετικές με διαφθορά ή σχετικές κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.
- Δεν υπήρξε καμία δικαστική αγωγή για διαφθορά ή εκκρεμείς κατηγορίες για διαφθορά ή πρόστιμα από τις αρμόδιες αρχές λόγω περιστατικού διαφθοράς.

## Ακολουθούμε τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού

Αναγνωρίζουμε τη σημασία και την ευθύνη μας να λειτουργούμε σε περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού και δεν υιοθετούμε αντι-ανταγωνιστικές πρακτικές. Στο πλαίσιο αυτό:

- Δεν προβαίνουμε δημοσίως σε αρνητικά σχόλια για τους ανταγωνιστές μας.
- Δεν συμμετέχουμε σε παράνομες συμφωνίες ή συμπράξεις με ανταγωνιστές για τον καθορισμό τιμών, τον καταμερισμό της αγοράς ή την είσοδο σε επιμέρους αγορές και κατηγορίες πελατών.
- Δεν επιτρέπουμε στους εργαζόμενους να συζητούν μελλοντικά σχέδια που δεν είναι δημοσίως γνωστά και θέματα μισθοδοσίας.
- Πραγματοποιούμε ενημερώσεις των διευθυντικών στελεχών σε θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.



Ενημερώσαμε 8 Διευθυντικά Στελέχη για θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού

Μέσα στο 2016:

- Δεν υπήρξε καμία καταγγελία ή αγωγή για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά ή παραβίαση της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.
- Δεν επιβλήθηκε κανενός είδους σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις.
- Σχετικά με μία παλαιότερη καταγγελία στην Ελληνική Επιτροπή Ανταγωνισμού για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά εταιρείας του Ομίλου από υποψήφιο πράκτορα πώλησης εισιτηρίων, ο οποίος δεν έλαβε άδεια πώλησης, καταθέσαμε επιστολή στην Ελληνική Επιτροπή Ανταγωνισμού σε απάντηση της καταγγελίας, η οποία ακόμα δεν μας έχει κοινοποιήσει την άποψή της.

## Συμμορφώμαστε με το κανονιστικό πλαίσιο

Παρακολουθούμε στενά το κανονιστικό και νομικό πλαίσιο που μας αφορά, με στόχο να εφαρμόζουμε τις σχετικές διατάξεις. Κατά τη διάρκεια του 2016, δεν υπήρξε καμία έγγραφη ειδοποίηση από τις αρμόδιες αρχές για θέματα συμμόρφωσης και δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις.

## 2. Διοίκηση Υπευθυνότητας

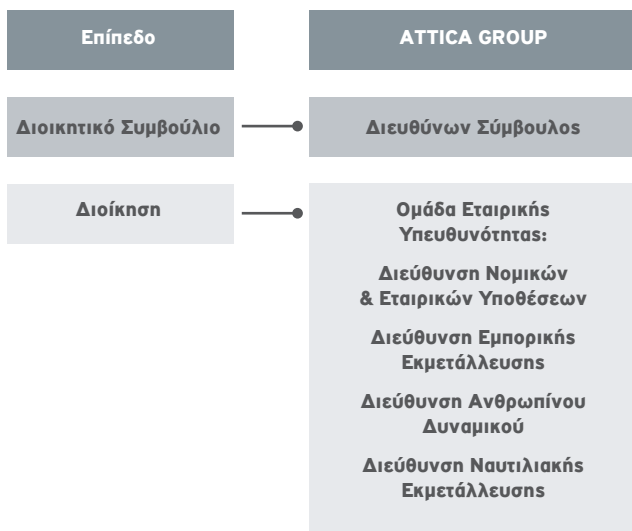
### Εταιρική Υπευθυνότητα

Η προσέγγιση που υιοθετούμε αναφορικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα έχει ως στόχο να εναρμονίζουμε την επιχειρηματική μας λειτουργία με τις κοινωνικές συνθήκες και το περιβάλλον. Για το λόγο αυτό, αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες για την πρόληψη των επιπτώσεων της λειτουργίας μας και την αξιοποίηση ευκαιριών μέσα από το διάλογο με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους.

### Δημιουργούμε κατάλληλες οργανωτικές δομές

Έχουμε δημιουργήσει οργανωτικές δομές για να διαχειριζόμαστε τα θέματα υπεύθυνης λειτουργίας και να συλλέγουμε στοιχεία για την αξιολόγηση της επίδοσής μας, τόσο εσωτερικά όσο και από τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, όπως περιγράφονται στο παρακάτω σχήμα. Στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης της οργανωτικής μας δομής, δημιουργήσαμε ξεχωριστή Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος μέσα στο 2016.

### Οργάνωση Εταιρικής Υπευθυνότητας



- Σε επίπεδο Δ.Σ., ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι συνολικά υπεύθυνος για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, συμπεριλαμβανομένων των αρχών, των πολιτικών και των στόχων.
- Σε διοικητικό επίπεδο, υπεύθυνη είναι η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποτελούμενη από στελέχη των Διευθύνσεων: Νομικών & Εταιρικών Υποθέσεων, Εμπορικής Εκμετάλλευσης, Ανθρωπίνου Δυναμικού και Ναυτιλιακής Εκμετάλλευσης, η οποία συντονίζει τη συνολική στρατηγική μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και συνεργάζεται με τις υπόλοιπες διευθύνσεις για τη διάχυση των πρακτικών υπεύθυνης λειτουργίας.

### Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου



Ο Κώδικας Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας αντανακλά τη δέσμευσή μας στις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, καθώς περιλαμβάνει την αποδοχή και υποστήριξή τους.

### "European Enterprise Manifesto 2020"



Από το 2015, έχουμε προσυπογράψει το Ευρωπαϊκό Επιχειρηματικό Μανιφέστο 2020 (European Enterprise Manifesto 2020), μέρος της κοινής πρωτοβουλίας «Επιχείρηση 2020» του Δικτύου CSR Hellas, του Ευρωπαϊκού Δικτύου CSR Europe και 42 ακόμη Δικτύων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε όλη την Ευρώπη, το οποίο προωθεί τη συνεργασία και ανάληψη πρωτοβουλιών σε τρεις στρατηγικούς τομείς:

- Ενίσχυση της απασχολησιμότητας και της κοινωνικής ένταξης.
- Προώθηση νέων βιώσιμων τρόπων παραγωγής κατανάλωσης και διαβίωσης.
- Ενίσχυση της διαφάνειας και του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

### Εκπαίδευση στην Εταιρική Υπευθυνότητα



Έπειτα από την έκδοση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015, υλοποιήσαμε ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο μισής ημέρας για την Διοίκηση στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, με τη συμμετοχή του Προέδρου και μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, του Διευθύνοντα Συμβούλου, Ανώτατων και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών και της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας, το οποίο περιελάμβανε τις ακόλουθες ενότητες:

- Έννοια και σημασία της Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας με συστηματικό τρόπο.
- Ανασκόπηση Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2015.
- Εκπαιδευτικό εργαστήριο (workshop) για την έκδοση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016, στο πλαίσιο του οποίου αναζητήθηκαν οι απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με περιοχές προς βελτίωση και θέματα που μπορούν να προστεθούν στον Απολογισμό μας.



## Χρησιμοποιούμε Συστήματα Διοίκησης

Εφαρμόζουμε τα ακόλουθα πιστοποιημένα Συστήματα Διοίκησης για τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες:

- Διεθνής Κώδικας Ασφαλούς Διαχείρισης (ISM Code).
- Διεθνής Κώδικας Ασφάλειας Πλοίων και Λιμενικών Εγκαταστάσεων (ISPS) Code.
- Σύμβαση Ναυτικής Εργασίας (MLC).
- Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001.
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001.
- Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων ISO 22000 (ανάδοχο).
- Σύστημα Υγιεινής για την Ασφάλεια των Τροφίμων HACCP (ανάδοχο).
- Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP.



Δεκτήκαμε 41 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης

## Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών

Είμαστε μέλη στους παρακάτω φορείς και οργανισμούς:

- INTERFERRY.
- High Level Ferry Group της ECSA (European Community Shipowners' Associations).
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας (Σ.Ε.Ε.Ν.). Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι Πρόεδρος Δ.Σ. και Αντιπρόεδρος Διεθνών Πλόων Δ.Σ. αντίστοιχα του Σ.Ε.Ε.Ν.
- Ναυτικό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ν.Ε.Ε.). Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι Μέλη Δ.Σ. του Ν.Ε.Ε.
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ.Ε.Τ.Ε.).
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
- Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλασσίου Περιβάλλοντος (HELMERPA).
- Travel Technology Initiative.
- Sustainable Mobility Group της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC).
- EURAIL Group GIE.
- Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.

## Αναγνωρίζονται οι προσπάθειές μας

Η αναγνώριση των προσπαθειών μας στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας αποτελεί σημαντική ηθική ικανοποίηση για εμάς, ενώ ταυτόχρονα τονίζει τη δέσμευσή μας να συνεχίσουμε να εφαρμόζουμε σχετικές πρακτικές, καθώς:

- Βραβευτήκαμε για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά ως **"True Leader"**, στο πλαίσιο του θεσμού 'True Leaders' της ICAP Group, μεταξύ των κορυφαίων του κλάδου μας και ενός από τους επιχειρηματικούς ομίλους με το μεγαλύτερο αριθμό εργαζομένων.



- Αποσπάσαμε διπλή διάκριση στα **Tourism AWARDS 2016** της Boussias Communications, λαμβάνοντας:
  - Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Υποστήριξη τοπικών κοινοτήτων / Δράσεις ΕΚΕ - Πρόγραμμα Πρώτων Βοηθειών», για την υλοποίηση του προγράμματος «Πρώτες Βοήθειες» κυρίως στα απομακρυσμένα νησιά του Αιγαίου, το οποίο περιλαμβάνει σεμινάρια Πρώτων Βοηθειών για τους μόνιμους κατοίκους σε συνεργασία με την Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων (Ε.Δ.Ο.Κ.) και τη συμβολή των τοπικών φορέων.
  - Αργυρό βραβείο για την εταιρική ταυτότητα «20 Χρόνια SUPERFAST FERRIES», για την προβολή της 20ης επετείου του εμπορικού σήματος Superfast Ferries στους επιβάτες και συνεργάτες της εταιρείας, καθώς και στα εθνικά και διεθνή Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας.

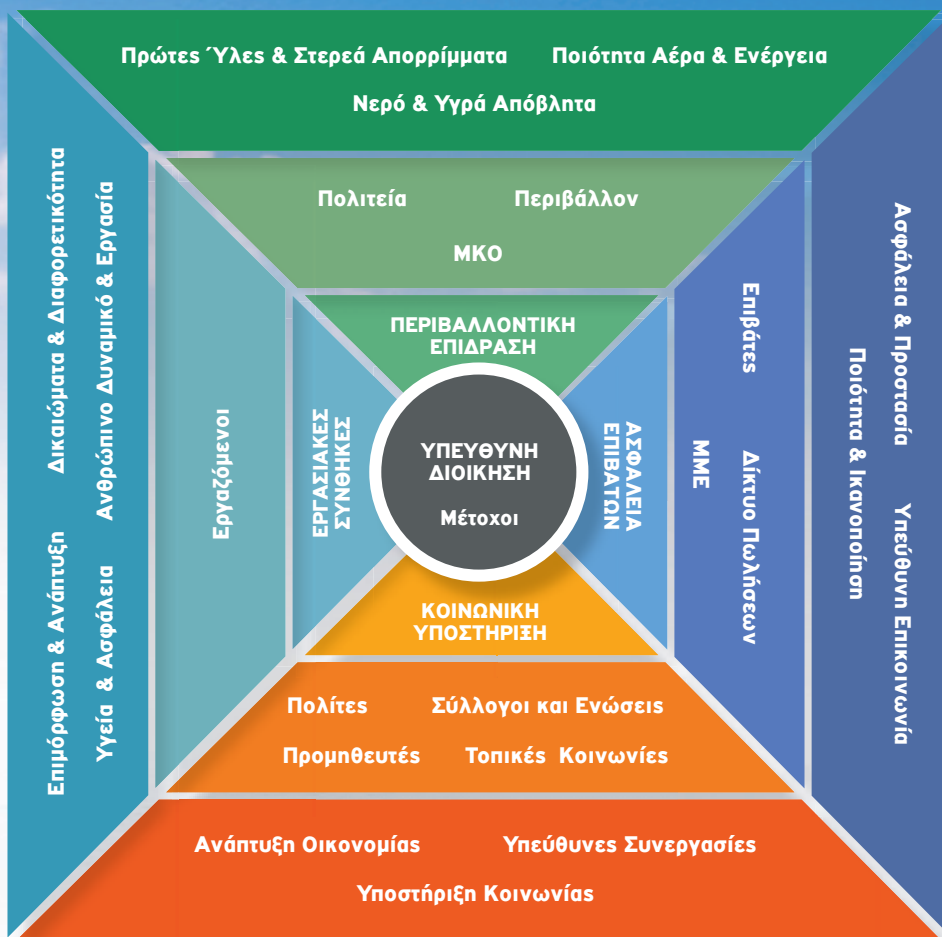


### 3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι

#### Αναγνωρίζουμε τα Σημαντικά Θέματα

Για να οργανώνουμε αποτελεσματικότερα τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και να τα διαχειριζόμαστε με ουσιαστικό και συστηματικό τρόπο, έχουμε συνθέσει το ακόλουθο Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προέκυψε μέσα από εσωτερική ανάλυση και διάλογο με τους Κοινωνικούς Εταίρους.

#### Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας



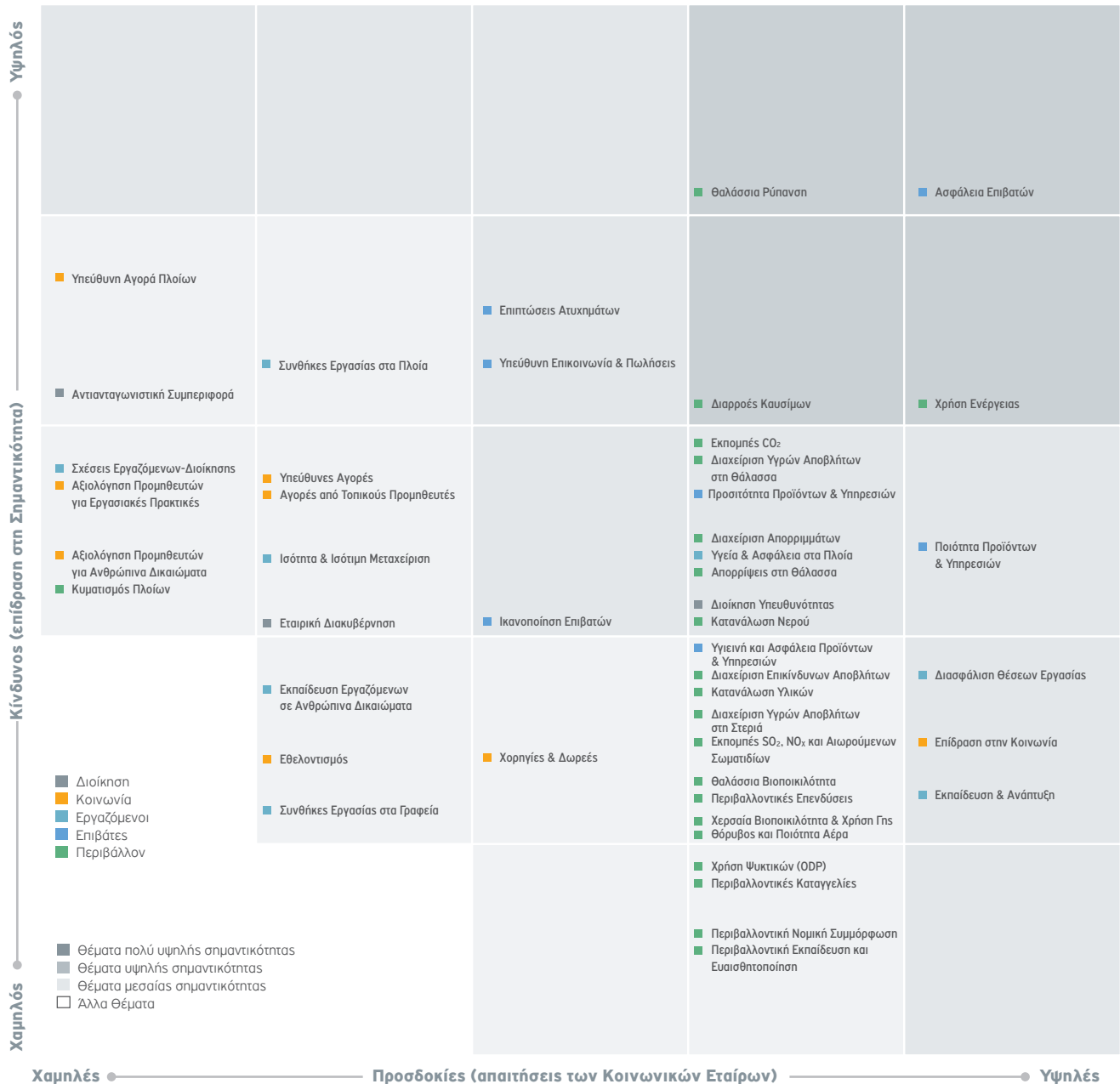
Τα Σημαντικά Θέματα στα οποία επικεντρωθήκαμε σε κάθε Ενότητα προέκυψαν μέσα από Μελέτη Σημαντικότητας, κατά την οποία:

- Εντοπίσαμε τα πιθανά θέματα σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο του κλάδου, τις τρέχουσες συνθήκες και πρακτικές σε παγκόσμιο επίπεδο και τις μελλοντικές τάσεις, αναγνωρίζοντας συστηματικά πάνω από 90 θέματα.
- Εξετάσαμε τον κίνδυνο κάθε θέματος σύμφωνα με:
  - Τις δυνητικές επιπτώσεις (για τους Κοινωνικούς Εταίρους).
  - Την πιθανότητα εμφάνισης.
- Αξιοποιήσαμε τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων αναφορικά με την υπεύθυνη λειτουργία μας, όπου αυτές ήταν διαθέσιμες, λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλιά τους από διάφορες πηγές.
- Συνδυάσαμε τα αποτελέσματα που προέκυψαν για κάθε θέμα σύμφωνα με τον κίνδυνο και τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων.



Η Μελέτη Σημαντικότητας εγκρίθηκε από την Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενώ την τελική έγκριση έδωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος ενέκρινε και τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας. Μέσα από την παραπάνω Μελέτη, αναγνωρίσαμε τα ακόλουθα Σημαντικά Θέματα για το 2016 (δεν αναφέρονται αναλυτικά όσα Θέματα δεν κρίθηκαν Σημαντικά):

## Μελέτη Σημαντικότητας Εταιρικής Υπευθυνότητας



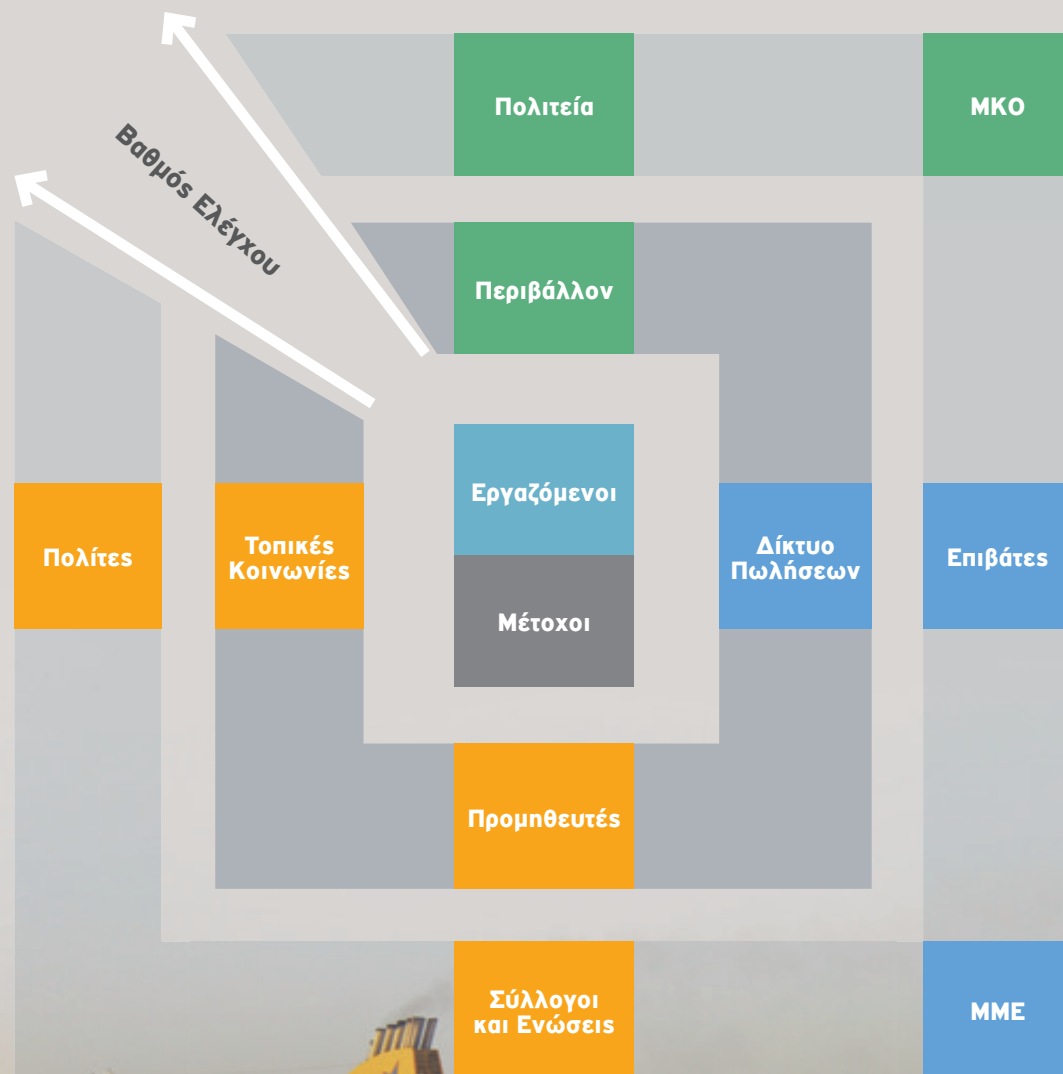
## Συνομιλούμε με τους Κοινωνικούς Εταίρους

Ο τρόπος που λειτουργούμε και οι αποφάσεις μας επηρεάζουν ένα ευρύ φάσμα ατόμων, ομάδων και οργανισμών, οι οποίοι αποτελούν τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζουμε συνοπτικά τις κατηγορίες Κοινωνικών Εταίρων που επηρεάζουμε ή επηρεάζονται από τη λειτουργία μας, τους τρόπους με τους οποίους διατηρούμε συνεχή επαφή και επικοινωνία μαζί τους, τα κύρια ερωτήματα που θέτουν, καθώς και την ενότητα του Απολογισμού που απαντάμε στα ερωτήματα αυτά.

### Κοινωνικοί Εταίροι και Διάλογος

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
<b>ΑΜΕΣΟΙ</b>		
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εκδηλώσεις/Συναντήσεις</li> <li>■ Εκπαιδεύσεις</li> <li>■ Διαπραγματεύσεις με Σωματεία Εργαζόμενων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διασφάλιση Θέσεων Εργασίας (VI-1)</li> <li>■ Εκπαίδευση &amp; Ανάπτυξη (VI-4)</li> <li>■ Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Πλοία (VI-2)</li> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία (VI-1-4)</li> <li>■ Ισότητα &amp; Ισότιμη Μεταχείριση (VI-3)</li> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (VI-1-4)</li> <li>■ Εκπαίδευση Εργαζόμενων σε Ανθρώπινα Δικαιώματα (VI-4, V-2)</li> </ul>
<b>ΜΕΤΟΧΟΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Γενική Συνέλευση των μετόχων (ετήσια)</li> <li>■ Ιστοσελίδες</li> <li>■ Συναντήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>■ Επίδραση στην Κοινωνία (V-2)</li> <li>■ Διοίκηση Υπευθυνότητας (IV-2)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1)</li> </ul>
<b>ΕΠΙΒΑΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών</li> <li>■ Ιστοσελίδες</li> <li>■ Ερωτηματολόγια Ικανοποιήσεων/Παραπόνων</li> <li>■ Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</li> <li>■ Ενημερωτικά έντυπα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>■ Υγιεινή και Ασφάλεια Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1)</li> <li>■ Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> <li>■ Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>■ Ικανοποίηση Επιβατών (VII-3)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ενημέρωση (VIII-1)</li> </ul>
<b>ΔΙΚΤΥΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εκδηλώσεις/Συναντήσεις</li> <li>■ Πληροφοριακά συστήματα</li> <li>■ Διαδικτυακή πύλη ταξιδιωτικών πρακτόρων</li> <li>■ Ιστοσελίδες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>■ Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>■ Ικανοποίηση Επιβατών (VII-3)</li> </ul>
<b>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Αξιολόγηση προμηθευτών</li> <li>■ Συναντήσεις</li> <li>■ Συμβόλαια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Υπεύθυνες Αγορές (V-3)</li> <li>■ Αγορές από Τοπικούς Προμηθευτές (V-3)</li> </ul>
<b>ΕΜΜΕΣΟΙ</b>		
<b>ΠΟΛΙΤΕΙΑ</b> (π.χ. Υπουργεία, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Δημόσιες Υπηρεσίες, Λιμεναρχεία)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συζήτηση με εκπροσώπους σε εθνικό και τοπικό επίπεδο</li> <li>■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>■ Συμμετοχή σε φορείς και οργανισμούς</li> <li>■ Επιθεωρήσεις πλοίων</li> <li>■ Επίσημη επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1)</li> </ul>
<b>ΣΥΛΛΟΓΟΙ ΚΑΙ ΕΝΩΣΕΙΣ</b> (π.χ. Κλαδικές Ενώσεις, Ενώσεις Ξενοδόχων)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συμμετοχή σε ενώσεις</li> <li>■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>■ Συζήτηση με εκπροσώπους σε εθνικό και τοπικό επίπεδο</li> <li>■ Επίσημη επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>■ Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> </ul>

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
<b>ΕΜΜΕΣΟΙ</b>		
<b>ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ</b> (π.χ. νησιά)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>■ Υποστήριξη τοπικών προγραμμάτων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επίδραση στην Κοινωνία (V-2)</li> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Εκπομπές CO<sub>2</sub> (VIII-1)</li> <li>■ Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (VIII-3)</li> <li>■ Διαχείριση Απορριμμάτων (VIII-2)</li> <li>■ Απορρίψεις στη Θάλασσα (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαχείριση Επικίνδυνων Αποβλήτων (VIII-3)</li> <li>■ Εκπομπές SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> και Αιωρούμενων Σωματιδίων (PM) (VIII-1)</li> <li>■ Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (VIII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (VIII-1)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Χορηγίες &amp; Δωρεές (V-2)</li> <li>■ Εθελοντισμός (V-2)</li> </ul>
<b>ΠΟΛΙΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ιστοσελίδες</li> <li>■ Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>■ Χρήση Ενέργειας (VIII-1)</li> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Εκπομπές CO<sub>2</sub> (VIII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ενημέρωση (VIII-1)</li> <li>■ Κατανάλωση Υλικών (VIII-2)</li> <li>■ Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> <li>■ Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> </ul>
<b>ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ</b> (ΜΚΟ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Σύναψη συνεργασιών</li> <li>■ Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (VIII-3)</li> <li>■ Διαχείριση Απορριμμάτων (VIII-2)</li> <li>■ Απορρίψεις στη Θάλασσα (VIII-2, 3)</li> <li>■ Κατανάλωση Νερού (VIII-3)</li> <li>■ Θαλάσσια Βιοποικιλότητα (VIII-3)</li> <li>■ Χερσαία Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης (VIII-3)</li> <li>■ Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1)</li> <li>■ Χρήση Ψυκτικών (ODP) (VIII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (VIII-1)</li> <li>■ Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (VIII-1)</li> <li>■ Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Πλοία (VI-2)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία (VI-1-4)</li> <li>■ Ισότητα &amp; Ισότιμη Μεταχείριση (VI-3)</li> <li>■ Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (VI-1-4)</li> </ul>
<b>ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ</b> (ΜΜΕ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Δελτία Τύπου</li> <li>■ Συνεντεύξεις Τύπου</li> <li>■ Ιστοσελίδες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>■ Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>■ Επίδραση στην Κοινωνία (V-2)</li> <li>■ Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>■ Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>■ Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> <li>■ Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>■ Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VII-1)</li> <li>■ Χορηγίες &amp; Δωρεές (V-2)</li> </ul>



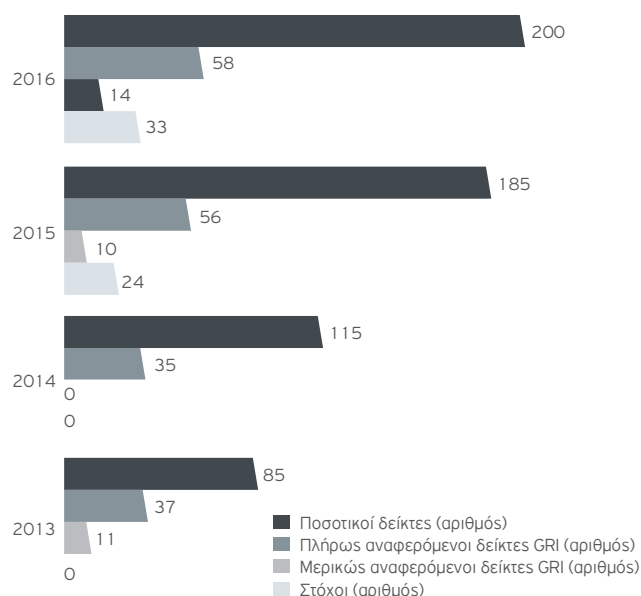
## Εστιάζουμε σε ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα

Αναγνωρίζουμε την ανάγκη των Κοινωνικών Εταίρων για μεγαλύτερη διαφάνεια και αξιολόγηση της επίδοσής μας και εστιάζουμε στο να παρουσιάζουμε όσο το δυνατόν περισσότερους ποσοτικούς δείκτες και στόχους.

Αυξήσαμε κατά 9% τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά 8% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών



## Ποσοτικά Στοιχεία στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας



## 4. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να αναδιαρθρώσουμε τη Διοικητική και Οργανωτική δομή του Ομίλου.	100%		
Να δημιουργήσουμε Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος.	100%		
Να εκπαιδεύει η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας στην ανάπτυξη Απολογισμού.	100%		
Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2018).	25%	Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2018
Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της (μέχρι το 2017).	0%	Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της.	2017
Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας (μέχρι το 2017).	0%	Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.	2017
		Να συντάξουμε Κώδικα Καταπολέμησης της Διαφθοράς.	2017
		Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες συλλογής των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2018

# V. Κοινωνία

Συνεισφέρουμε στην Υποστήριξη της Κοινωνίας

## ΕΙΜΑΣΤΕ...



**€268,61**  
εκατ. κύκλος εργασιών



**€335,3** εκατ. οικονομική  
αξία που κατανέμεται



**€1,3**  
εκατ. κοινωνική συνεισφορά



**44.747**  
εκπαιδευτικά εισιτήρια



**68** μονάδες αίματος  
από εθελοντές αιμοδότες

## ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ...

Να επιδιώκουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη παράλληλα με την ανάπτυξη της χώρας και των συνεργατών μας και την στήριξη των τοπικών κοινωνιών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας, ώστε να συμβάλλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας.

## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ...

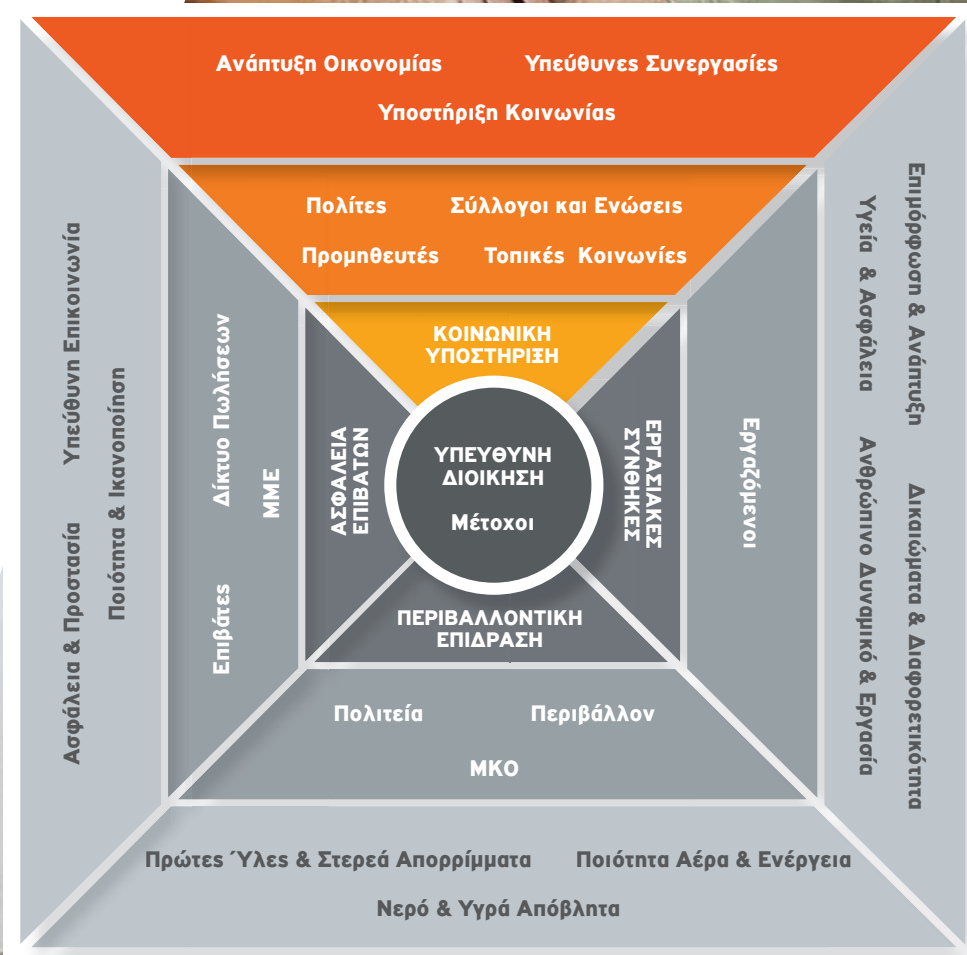
Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

	ΑΡΧΗ
Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	1
Εξασφάλιση μη εμπλοκής σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	2
Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	4
Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	5
Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	8

## ΠΕΤΥΧΑΜΕ...

- ✓ Διανείμαμε πάνω από €335,3 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €60,5 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €48,6 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €60,9 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €14,9 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €145,1 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,3 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €4 εκατ. σε επενδύσεις.
- ✓ Το 100% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες.
- ✓ Την τελευταία τετραετία συλλέξαμε 324 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.
- ✓ Δεχτήκαμε 866 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας.
- ✓ Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 232 σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος.
- ✓ Αυξήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές στο 90,4%.
- ✓ Αυξήσαμε το ποσοστό των επαρχιακών προμηθευτών κατά 42,3%.

ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ...



# 1. Ανάπτυξη Οικονομίας

## Επιτυγχάνουμε οικονομικά αποτελέσματα

Με περισσότερα από 90 χρόνια παρουσίας στην Ελλάδα, δραστηριοποιούμαστε με σημαντικά οικονομικά αποτελέσματα, όπως ενδεικτικά αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα για την περίοδο 2013-2016 (περισσότερες σχετικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις στην ιστοσελίδα [www.attica-group.com](http://www.attica-group.com)).

### Οικονομικά Αποτελέσματα

	2013	2014	2015	2016
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	260,16	266,66	277,63	268,61
Λειτουργικό κόστος (εκατ. €)	219,6	214,06*	183,5*	187,76
Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	27,15	42,35	80,7	70,03
Κέρδη μετά από φόρους (εκατ. €)	(10,13)	4,27	33,18	20,25
Εταιρικοί φόροι (χιλ. €)	54	148	69	745
Συνολικοί φόροι (συμπ. εταιρικών φόρων, ΦΠΑ και λιμενικών τελών) (εκατ. €)	35,22*	38,36*	45,95*	48,68
Πληρωμές παρόχων κεφαλαίου (εκατ. €)	65,21	93,47*	23,45	60,94
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	147,71*	144,41*	116,23*	145,1
Κόστος εργαζόμενων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	58,09	55,42*	58,7	60,59
Προμήθειες πρακτόρων (εκατ. €)	18,33	16,09	15,67	14,91
Επενδύσεις (εκατ. €)	0,42	37,73	1,15	4,06

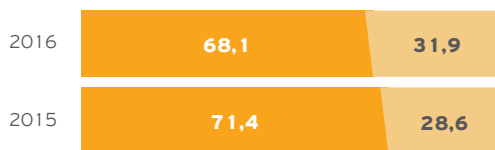
\*Τα στοιχεία έχουν αναπροσαρμοστεί.

Οι αποκλίσεις στον κύκλο εργασιών και στα οικονομικά αποτελέσματα σε σχέση με την προηγούμενη χρήση οφείλονται, κατά κύριο λόγο, στον αντίκτυπο των προσφυγικών ροών στα νησιά του Βορειοανατολικού Αιγαίου και των Δωδεκανήσων, καθώς και στον αυξανόμενο ανταγωνισμό στις ακτοπλοϊκές μεταφορές.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του 2016, η συνολική οικονομική αποζημίωση από το Ελληνικό Κράτος και επιχορηγήσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση ανήλθαν σε €13,48 εκατ., σε σχέση με €16,47 εκατ. το 2015, ως αποτέλεσμα:

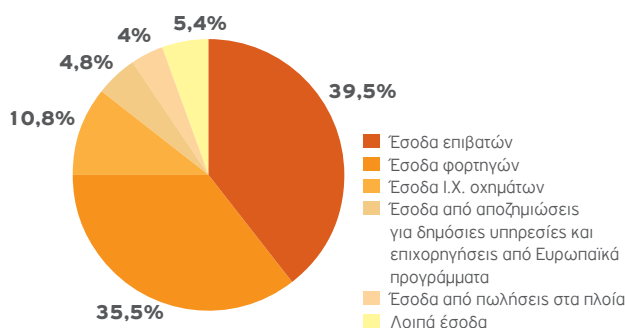
- Των συμβάσεων ανάθεσης δημόσιας υπηρεσίας λόγω της συμμετοχής της Blue Star Ferries σε δημόσιους ανοικτούς μειοδοτικούς διαγωνισμούς του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής για την εξυπηρέτηση δρομολογιακών γραμμών μεταξύ νησιών και ηπειρωτικής χώρας.
- Της συμμετοχής της Blue Star Ferries στις δράσεις της Ελληνικής Πολιτείας αναφορικά με τη μεταφορά προσφύγων.
- Της συμμετοχής του Ομίλου στο Ευρωπαϊκό χρηματοδοτούμενο πρόγραμμα Poseidon Med II.

### Κύκλος Εργασιών ανά Αγορά



■ Γραμμές εσωτερικού (%)  
■ Γραμμές Αδριατικής (%)

### Κατανομή Συνολικών Εσόδων



### Συνεισφέρουμε στην οικονομική ανάπτυξη

Η επιχειρηματική λειτουργία μας διασφαλίζει τη δημιουργία σημαντικής οικονομικής αξίας για τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, κυρίως με τη μορφή αγορών (από τους προμηθευτές μας), προμηθειών (προς τους πράκτορες μας), μισθών, παροχών και ασφαλιστικών εισφορών (προς τους εργαζόμενους), φόρων (προς το κράτος) και επενδύσεων, ενώ παράλληλα μεταφέρουμε τα υλικά και είδη διατροφής και πρώτης ανάγκης προς τα νησιά ώστε να αναπτύξουν την οικονομία τους και το τουριστικό τους προϊόν.

### Διανομή Οικονομικής Αξίας



\* Το ποσό αφορά μικτούς μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές.

\*\* Το ποσό αφορά συνολικούς φόρους συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών.

\*\*\* Το ποσό αφορά αξία εκπαιδευτικών εισιτηρίων, κοινωνικών προγραμμάτων, χορηγιών και δωρεών.



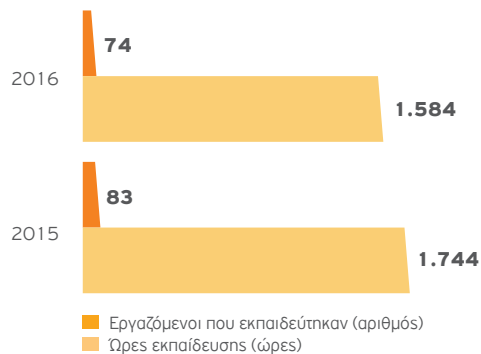


## Βοηθήμε το δίκτυο πωλήσεων μας να αναπτυχθεί

Καθώς η άμεση ή έμμεση δημιουργία και διατήρηση θέσεων εργασίας είναι ιδιαίτερα σημαντική εν μέσω της σημερινής δύσκολης οικονομικής κατάστασης, επιδιώκουμε την εμπορική επιτυχία του δικτύου πωλήσεων μας και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων του, παρέχοντας:

- Εκπαίδευση, για θέματα τεχνογνωσίας όπως:
  - Διαχείριση πελατών.
  - Χειρισμός νέων λειτουργιών των υφιστάμενων προγραμμάτων κρατήσεων.
  - Χειρισμός νέων προγραμμάτων κρατήσεων.
- Παρουσιάσεις-ενημερώσεις, για νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

### Εκπαίδευση Δικτύου Πωλήσεων



Αξίζει να σημειωθεί ότι, πέραν των εκπαιδεύσεων του δικτύου πωλήσεων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, εκπαιδεύσαμε 42 εργαζομένους του δικτύου πωλήσεων της AML, με συνολική διάρκεια 3.360 ώρες.

## 2. Υποστήριξη Κοινωνίας

### Υποστηρίζουμε την κοινωνία

Στο πλαίσιο των κοινωνικών μας δράσεων, το 2016 στηρίξαμε περισσότερους από 50 οργανισμούς και κοινωφελή ιδρύματα, με έμφαση στις τοπικές κοινωνίες των νησιών που δραστηριοποιούμαστε, μέσω:

- Παροχής εκπαιδευτικών εισιτηρίων στα πλοία μας.
- Δωρεών σε φιλανθρωπικά ιδρύματα από κάλπες που τοποθετούνται στα πλοία μας.
- Κοινωνικών προγραμμάτων για τη βελτίωση της καθημερινότητας των κατοίκων των νησιών.
- Χρηματικών χορηγιών και δωρεών.

Υπολογίζεται ότι, το 2016 προσφέραμε συνολικά πάνω από €98.000 σε διάφορες κοινωνικές ομάδες και αθλητικά σωματεία, εκ των οποίων περισσότερα από €68.000 σε κοινωφελείς οργανισμούς, με ενδεικτικά παραδείγματα:

- Τον Πανελλήνιο Σύλλογο Προσαρμοσμένων Δραστηριοτήτων ΑΛΜΑ.
- Τον Σύλλογο Στέγη Ανθλίκων Σύρου.
- Την Ιερά Μητρόπολη Χίου, Ψαρών και Οινουσσών.
- Το εκπαιδευτικό και πολιτιστικό πρόγραμμα «Άγωνα Γράμμη Γόνιμη».
- Τον οργανισμό «Διεθνής Διαφάνεια».

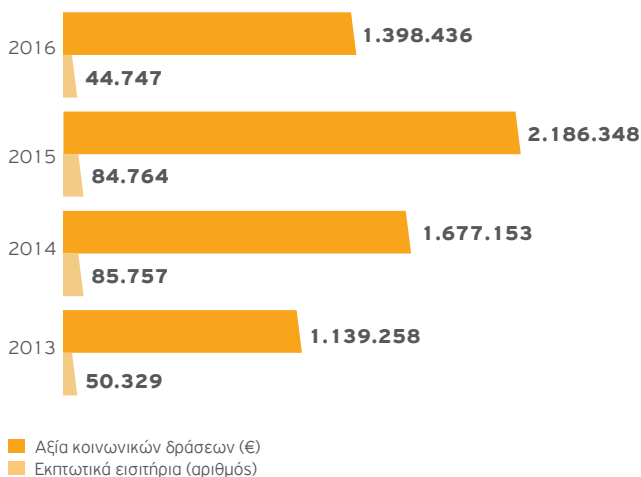
### Κοινωνική Συνεισφορά

	2013	2014	2015	2016
Αξία εκπαιδευτικών εισιτηρίων (€)	1.109.258	1.599.431	2.115.612*	1.296.656
Αξία δωρεών υπέρ φιλανθρωπικών οργανισμών από επιβάτες μέσω κάλπης σε πλοία (€)	ΜΑ	4.641	3.634	3.371
Αξία υλοποίησης κοινωνικών προγραμμάτων (€)	ΜΑ	15.446	11.000	0
Αξία χρηματικών χορηγιών και δωρεών (€)	30.000	57.635	56.102	98.409

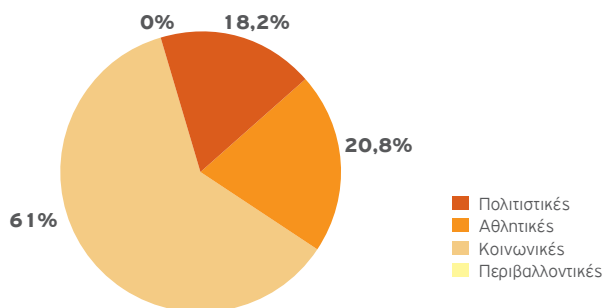
\* Η αυξημένη αξία των εκπαιδευτικών εισιτηρίων για το 2015 οφείλεται σε υπολογισμό της συνολικής αξίας των εκπαιδευτικών εισιτηρίων που διετεθήσαν στα πλαίσια της Κοινοπραξίας ANEK-Superfast Ferries και όχι σύμφωνα με το ποσοστό που μας αναλογεί.

ΜΑ: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

## Υποστήριξη Κοινωνίας



## Χορηγίες και Δωρεές



## Παροχή Εκπαιδευτικών Εισιτηρίων



Παρέχουμε εκπαιδευτικά εισιτήρια για τις ανάγκες μετακινήσεων διαφόρων ΜΚΟ, συλλόγων, φορέων και κατοίκων των νησιών, ώστε να έχουν πρόσβαση σε αθλητικά, πολιτιστικά ή εκπαιδευτικά δρώμενα εκτός των νησιών κατοικίας τους ή να συμμετέχουν σε τοπικές δράσεις και δρώμενα, με ενδεικτικά παραδείγματα:

- Το Φεστιβάλ Νάξου.
- Τις εκδηλώσεις του φεστιβάλ Anima Σύρου.
- Την αθλητική εκδήλωση Santorini Experience.
- Το Τρίαθλο Σύρου.
- Το πολιτιστικό Aegean Festival.
- Το Φεστιβάλ Κινηματογράφου Πάτμου.
- Το Rhodes Marathon.
- Το Τρίαθλο Ocean Lava.
- Το Πολιτιστικό Πάρκο Πάρου.
- Το πολιτιστικό φεστιβάλ Διαδρομές στη Μάρπησσα.
- Το Φεστιβάλ Θρησκευτικής Μουσικής Πάτμου.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της συνεισφοράς μας προς τις τοπικές κοινωνίες, παρείχαμε εκπαιδευτικά εισιτήρια:

- Στα μέλη της Ελληνικής Ογκολογικής Εταιρείας που συμμετέχουν στο διετές πρόγραμμα «Προστάτεψε την Υγεία σου» για την πρόληψη, έρευνα, ενημέρωση και πρώιμη διάγνωση των καρκίνων στα νησιά του Νοτίου Αιγαίου, το οποίο υλοποιείται με συνεργασία με την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου. Στο πλαίσιο του προγράμματος το 2016, πραγματοποιήθηκαν 7 ενημερωτικές ομιλίες και 641 ιατρικές εξετάσεις στους κατοίκους των νησιών Λέρος, Σύμη, Πάτμος, Λειψοί και Ρόδος.
- Στους συμβούλους του εργαστηρίου επαγγελματικής ενδυνάμωσης ΑΕΛΙΑ για την υλοποίηση του προγράμματος «ΕΠΙΝΗΣΙΑ Ηώς», με στόχο την υποστήριξη επαγγελματιών και υποψήφιων επαγγελματιών ώστε να δραστηριοποιηθούν επαγγελματικά στο νησί τους. Στο πλαίσιο του προγράμματος, υποστηρίξαμε τις δράσεις του οργανισμού σε 13 νησιά (Σύρος, Κάλυμνος, Λέρος, Λειψοί, Αμοργός, Αστυπάλαια, Δονούσα, Ηρακλεία, Σχοινούσα, Κουφονήσι, Αντίπαρος, Πάρος και Ίος) από τα συνολικά 24 νησιά του προγράμματος, όπου:
  - Πραγματοποιήθηκαν 14 εκπαιδευτικά εργαστήρια και 63 συμβουλευτικές συναντήσεις με συνολικά 261 επωφελούμενους.
  - Υποστηρίχθηκαν 78 επαγγελματίες και υποψήφιοι επαγγελματίες μέσω της υπηρεσίας FORUM Ηώς για εξ αποστάσεως υποστήριξη.
  - Δικτυώθηκαν 154 επαγγελματίες και υποψήφιοι επαγγελματίες στο δίκτυο επαγγελματιών του οργανισμού, εκ των οποίων 78 ωφελήθηκαν από την υπηρεσία FORUM Ηώς και οι υπόλοιποι 76 αποτέλεσαν απλά μέλη δικτύου.
  - Αναδείχθηκαν κρίσιμα ζητήματα σχετικά με τις επαγγελματικές ευκαιρίες και την επαγγελματική ανάπτυξη.

Υπολογίζεται ότι το 2016, παρείχαμε συνολικά 44.747 εκπαιδευτικά εισιτήρια για αθλητικές, πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δράσεις, ωφελώντας χιλιάδες ακόμα πολίτες που συμμετείχαν ή παρακολούθησαν τις δράσεις και τις ενέργειες που υποστηρίξαμε.

## Δωρεές σε Οργανισμούς με Φιλανθρωπικό Έργο



Στο πλαίσιο της κοινωνικής συνεισφοράς μας, ενισχύουμε το έργο διάφορων φιλανθρωπικών οργανισμών, οι οποίοι:

- Έχουν ως αντικείμενο τη φροντίδα των παιδιών, ιδιαίτερα παιδιών με ειδικές ανάγκες.
- Διαθέτουν περιορισμένους πόρους.

Για το λόγο αυτό, τοποθετούμε ειδική κάληπ σε όλα τα πλοία μας στο χώρο της Ρεσεψιόν με την επωνυμία του οργανισμού που υποστηρίζουμε, προκειμένου να συλλέγουμε δωρεές από επιβάτες. Η συλλογή των χρημάτων πραγματοποιείται στο τέλος κάθε μήνα και κατατίθενται στο λογαριασμό τραπεζής του οργανισμού. Οι φιλανθρωπικοί οργανισμοί που υποστηρίξαμε μέσα στο 2016 είναι:

- Το Χαμόγελο του Παιδιού.
- Η Λέσχη Lions Δωδεκανήσου.
- Η Διεθνής Αμνηστία.

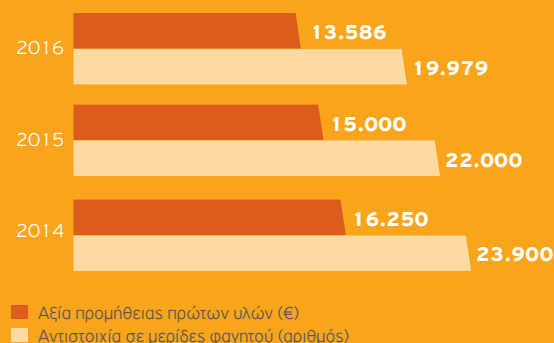
Επιπλέον, συνεργαζόμαστε με την εταιρεία 2 Blue Tomatoes για την πώληση t-shirts μέσω των καταστημάτων των πλοίων μας, τα οποία προωθούν τα ελληνικά παραδοσιακά φαγητά και συνταγές με ιδιαίτερες και πρωτότυπες στάμπες. Η συνολική αξία των 156 τεμαχίων που πωλήθηκαν από τα πλοία μας ανήλθε σε €2.987 και η 2 Blue Tomatoes διέθεσε μέρος των εσόδων για την υποστήριξη του μη κερδοσκοπικού σωματείου «ΔΕΣΜΟΣ» ([www.desmos.gr](http://www.desmos.gr)), αναφορικά με τη δημιουργία βιώσιμων δικτύων αλληλεγγύης και την καλλιέργεια της κοινωνικής και ανθρωπιστικής υπευθυνότητας.

## Στήριξη Αδύναμων Κοινωνικών Ομάδων



Επιδιώκουμε να στηρίζουμε τους συνανθρώπους μας που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα, σε συνεργασία με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, εξειδικευμένους φορείς και οργανισμούς. Από τον Σεπτέμβριο του 2012, στηρίζουμε τη Μητρόπολη Χίου-Ψαρρών-Οινουσσών με την αγορά πρώτων υλών για την προσφορά γευμάτων αγάπης σε αδύναμες κοινωνικές ομάδες.

### Παροχή Γευμάτων Αγάπης



Το 100% των κορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες

## «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη»



Επιδιώκοντας την πρόσβαση των κατοίκων σε μικρά νησιά στην εκπαίδευση και στα πολιτιστικά δρώμενα, υποστηρίξαμε για 10η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη», το οποίο αποτελεί το μεγαλύτερο εκπαιδευτικό και πολιτιστικό πρόγραμμα στα απομακρυσμένα νησιά του Αιγαίου. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει πάνω από 10 δημιουργικά εργαστήρια (όπως Ρομποτική, Κεραμική, Κουκλοθέατρο, Κόσμημα, Κung Fu, Κιθάρα, Πιάνο, Βιολί, Εργαστήρι και Φεστιβάλ Κινηματογράφου, Δημιουργική Γραφή και Κόμικς, Pilates και Hip Hop) στα νησιά Λειψοί, Κουφονήσι, Χάλκη, Αντίπαρο, Αστυπάλαια, Νάξο, Δονούσα, Θηρασιά, Τήλο, Μύκονο και Σχοινούσα, στα οποία συμμετείχαν περίπου 263 παιδιά και 45 ενήλικες, σε σχέση με 228 παιδιά και 56 ενήλικες το 2015.



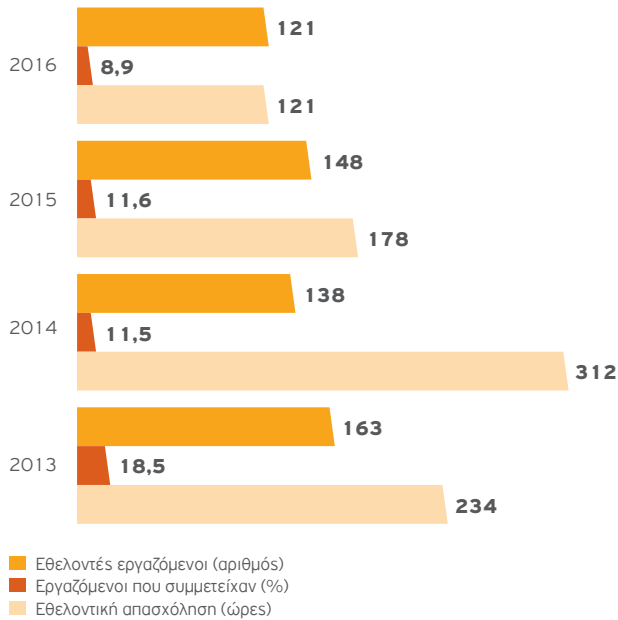
Παράλληλα, συμμετείχαμε ενεργά στις δράσεις της Ελληνικής Πολιτείας αναφορικά με τη διαχείριση των προσφυγικών ροών, καθώς:

- Η Blue Star Ferries συνέχισε τη ναύλωση ενός πλοίου της στο Ελληνικό Δημόσιο έως το Μάρτιο του 2016 για τη μεταφορά 7.866 προσφύγων από τα νησιά του Ανατολικού Αιγαίου στην ηπειρωτική χώρα, έχοντας ήδη μεταφέρει περισσότερους από 61.000 πρόσφυγες το 2015.
- Διανείμαμε 2.000 τεμάχια συσκευασμένων τροφίμων στους πρόσφυγες στη Σάμο και προσφέραμε πάνω από 5.000 συσκευασίες φρέσκου γάλακτος, 2.000 συσκευασίες χυμών, 2.000 τεμάχια μπάρες δημητριακών και 1.500 μπουκάλια εμφιαλωμένου νερού στους πρόσφυγες που διέμεναν προσωρινά στο λιμάνι του Πειραιά.
- Παρείχαμε εκπώσεις στη Μη Κυβερνητική Οργάνωση «Μετάδραση» για τη μετακίνηση περισσότερων από 900 ασυνόδευτων ανήλικων παιδιών από τα νησιά του Αιγαίου προς την ενδοχώρα.
- Παρείχαμε εκπώσεις σε περισσότερους από 25 οργανισμούς και φορείς για την αποστολή ανθρωπιστικής βοήθειας προς τα νησιά υποδοχής και φιλοξενίας προσφύγων, όπως Γιατροί του Κόσμου, Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Δίκτυο Υποστήριξης Προσφύγων Λαυρεωτικής και Κιβωτός του Κόσμου.

## Καλλιεργούμε την έννοια της συνεισφοράς

Πιστεύουμε ότι έχουμε ευθύνη να μεταδώσουμε την αξία της εθελοντικής προσφοράς στους εργαζόμενούς μας, ώστε να ενσωματώσουμε παράλληλα την υπευθυνότητα στη συμπεριφορά τους.

### Συμμετοχή Εργαζόμενων σε Κοινωνικές δράσεις



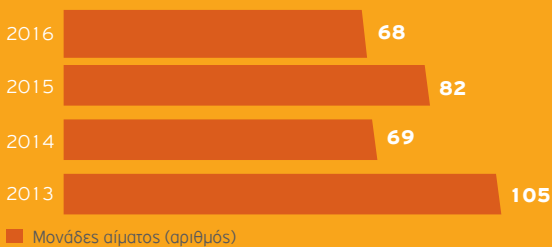
■ Εθελοντές εργαζόμενοι (αριθμός)  
 ■ Εργαζόμενοι που συμμετείχαν (%)  
 ■ Εθελοντική απασχόληση (ώρες)

### «Δεσμοί Αίματος»



Από το 2009 υλοποιούμε το πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας «Δεσμοί Αίματος», με σκοπό να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες κατοίκων απομακρυσμένων ελληνικών νησιών, εργαζόμενών μας και των οικογενειών τους. Μέσα στο 2016, πραγματοποιήσαμε πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας στα γραφεία και στα πλοία μας, σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο «Γ. Γεννηματάς», συλλέγοντας συνολικά 68 μονάδες αίματος, όλες εκ των οποίων χρησιμοποιήθηκαν για τις ανάγκες των εργαζόμενών μας και των οικογενειών τους.

### Εθελοντική Αιμοδοσία



■ Μονάδες αίματος (αριθμός)



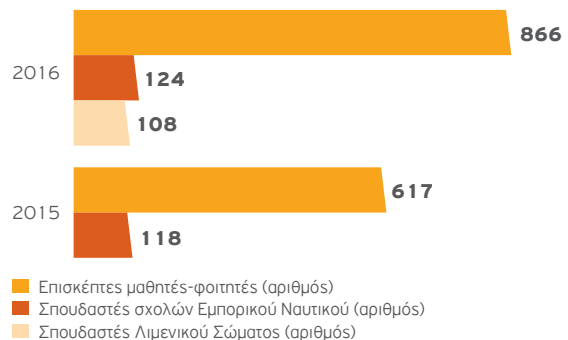
Την τελευταία τετραετία συλλέξαμε 324 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας

## Στηρίζουμε την επαγγελματική ανάπτυξη των νέων

Δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαιδευτική μας συνεισφορά και υποστηρίζουμε την ανάπτυξη των νέων καθώς:

- Δεχόμαστε επισκέψεις μαθητών και φοιτητών που ενημερώνονται για τις προοπτικές του ναυτιλιακού επαγγέλματος, τις ευκαιρίες απασχόλησης στην επιβατηγό ναυτιλία και την προστασία του περιβάλλοντος.
- Συμμετέχουμε σε προγράμματα πρακτικής άσκησης σπουδαστών σε σχολές Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού (δόκιμοι Μηχανής και Καταστροφώματος), οι οποίοι πρέπει να συμπληρώσουν ένα έτος πρακτικής άσκησης σε πλοίο για να αποφοιτήσουν από την εκάστοτε σχολή, καθώς και σε προγράμματα εκπαιδευτικού ταξιδιού σπουδαστών του Λιμενικού Σώματος (δόκιμοι Σημαιοφόροι) που εξοικειώνονται με τα μελλοντικά τους καθήκοντα.
- Υλοποιούμε προγράμματα πρακτικής άσκησης για φοιτητές και αποφοίτους που εφαρμόζουν τις γνώσεις τους στην πράξη και εξελίσσουν δεξιότητες για την επαγγελματική τους ανάπτυξη.
- Συμμετέχουμε σε προγράμματα απασχόλησης άνεργων νέων του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) που συνδυάζουν την κατάρτισή τους με πρακτική άσκηση, ενώ τους παρέχουν τη δυνατότητα να καλύψουν θέσεις εργασίας που ενδεχομένως προκύπτουν.

### Επαγγελματική Ανάπτυξη Νέων



■ Επισκέπτες μαθητές-φοιτητές (αριθμός)  
 ■ Σπουδαστές σχολών Εμπορικού Ναυτικού (αριθμός)  
 ■ Σπουδαστές Λιμενικού Σώματος (αριθμός)



Δεχθήκαμε 866 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας

Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 232 σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος

## Ενδιαφερόμαστε για τις επιπτώσεις της λειτουργίας μας

Φροντίζουμε ώστε η λειτουργία μας να μην έχει σημαντικές πραγματικές ή δυνητικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινωνίες. Για το λόγο αυτό:

- Ελέγχουμε και αξιολογούμε συνεχώς το σύστημα ασφαλείας που εφαρμόζουμε.
- Διεξάγουμε αξιολογήσεις κινδύνων ασφάλειας όσο συχνά κρίνεται απαραίτητο.
- Εκπαιδεύσαμε το 85% του προσωπικού ασφαλείας στα γραφεία στις πολιτικές και διαδικασίες μας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, το οποίο αντιστοιχούσε στο 15% των συνολικών ωρών εκπαίδευσής τους, χωρίς ωστόσο να υλοποιήσουμε ακόμα αντίστοιχες εκπαιδεύσεις στο προσωπικό ασφαλείας των πλοίων.
- Περιγράφουμε τα καθήκοντα σχετικά με την ασφάλεια στις περιγραφές θέσεων εργασίας.
- Έχουμε συντάξει Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης για τον τρόπο αντιμετώπισης αρνητικών επιπτώσεων (π.χ. ρύπανση) και εκπαιδεύουμε τακτικά τους εργαζόμενους στα πλοία σε αυτά τα θέματα.
- Έχουμε συντάξει «Σχέδιο Επικοινωνίας για την Αντιμετώπιση Κρίσεων», πέραν των όσων ορίζονται από τον Κώδικα ISM για τη διαχείριση κρίσεων και έκτακτων περιστατικών, προκειμένου να διασφαλίζουμε την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών κατά τη διάρκεια περιστατικών έκτακτης ανάγκης και την υπεύθυνη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων.



Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2016:

- Αναθεωρήσαμε τις διαδικασίες Ανάλυσης Επικινδυνότητας και Λίστας Ελέγχου Διαδικασίας Πετρέλευσης.
- Υπήρξε μία περίπτωση διαμαρτυρίας από την τοπική κοινωνία των Λειψών αναφορικά με τη μη προσέγγιση πλοίου μας στον αντίστοιχο λιμένα, καθώς κρίθηκε ως μη ασφαλής από τον Πλοίαρχο του πλοίου εξαιτίας δυσμενών καιρικών συνθηκών. Για την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο λιμένα των Λειψών, τα οποία δημιουργούνται από την ανεπάρκεια των λιμενικών υποδομών, συμμετείχαμε και επιταχύνουμε τις διαδικασίες για την ολοκλήρωση μελέτης και κατασκευής νέας ράμπας στον προβλήτα του λιμένα και συμμετέχουμε στη μελέτη για κατασκευή νέου προβλήτα του λιμένα σε συνεργασία με τον Δήμο Λειψών.
- Δεν επιβλήθηκε κανένα σημαντικό πρόστιμο (πάνω από €20.000) αναφορικά με τις επιπτώσεις της λειτουργίας μας στις τοπικές κοινωνίες.

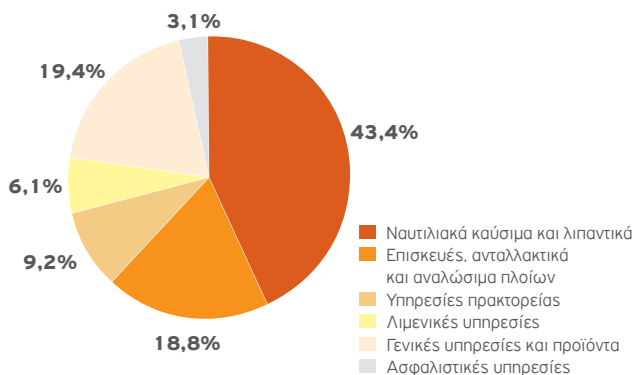
## 3. Υπεύθυνες Συνεργασίες

### Δίνουμε προτεραιότητα σε τοπικούς προμηθευτές

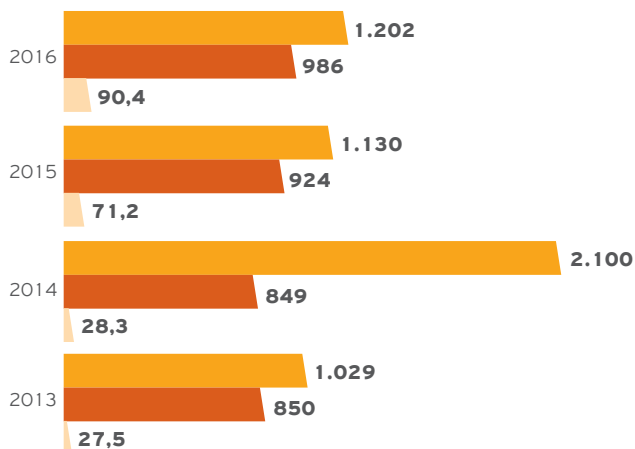
Οι προμηθευτές μας ανέρχονται σε περίπου 1.200 σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό, με το 82% εξ αυτών να είναι τοπικοί προμηθευτές. Βάσει του τζίρου τους, θεωρούμε 113 προμηθευτές ως πολύ σημαντικούς για εμάς, εκ των οποίων οι 93 είναι εγχώριοι προμηθευτές. Για το 2016:

- Ο μέσος χρόνος πληρωμών προμηθευτών είναι οι 120 ημέρες, όπως και το 2015.
- Το 100% των πληρωμών έγιναν με βάση τις συμβάσεις που έχουν υπογραφεί.

### Κατηγορίες Προμηθευτών



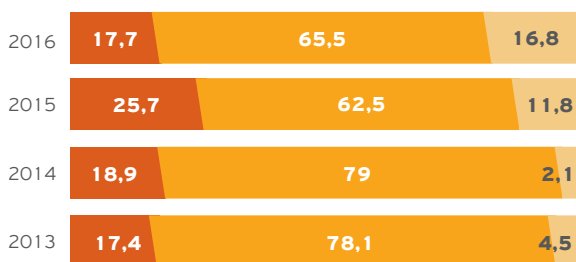
### Προμηθευτές και Δαπάνες Προμηθειών



- Προμηθευτές (αριθμός)
- Εγχώριοι προμηθευτές (αριθμός)
- Δαπάνες σε εγχώριους προμηθευτές (%)

**Αυξήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές στο 90,4%**

## Κατανομή Προμηθευτών ανά Περιοχή



■ Εξωτερικό (%)  
■ Αθήνα (%)  
■ Επαρχία (%)



**Αυξήσαμε το ποσοστό των επαρχιακών προμηθευτών κατά 42,3%**

## Επιλέγουμε τους προμηθευτές με υπευθυνότητα

Αναγνωρίζουμε ότι έχουμε την ηθική υποχρέωση να επηρεάζουμε θετικά την εφοδιαστική αλυσίδα μας και να προωθούμε τις αρχές της Εταιρικής Υπευθυνότητας στους προμηθευτές μας, καθώς επηρεάζουν σημαντικά την υπεύθυνη λειτουργία μας. Μέχρι στιγμής, δεν έχουν αναγνωρισθεί προμηθευτές με σημαντικές πραγματικές ή δυνητικές αρνητικές επιπτώσεις για ζητήματα αναφορικά με το περιβάλλον, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις πρακτικές εργασίας και τις επιδράσεις στην κοινωνία.

Παράλληλα, από τον Μάρτιο του 2016 αξιολογούμε τους νέους προμηθευτές μας που έχουν ετήσια δαπάνη αγορών πάνω από €10.000, με συγκεκριμένα κριτήρια σε πέντε τομείς, βάσει των οποίων γίνεται η έγκριση των προμηθευτών:

- Ποιότητα.
- Κόστος.
- Διαθεσιμότητα.
- Εξυπηρέτηση - Υποστήριξη - Προσαρμοστικότητα.
- Πιστωτική Πολιτική.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Έχουμε ξεκινήσει τη σύνταξη ενιαίας Διαδικασίας Προμηθειών, Κώδικα Προμηθευτών και Πολιτικής για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.
- Απαιτούμε τουλάχιστον τρεις προσφορές από προμηθευτές σε κάθε προμήθεια, με εξαίρεση περιπτώσεις άμεσων αγορών, είτε διότι ανταποκρίνονται ακριβώς στις τεχνικές προδιαγραφές που έχουμε θέσει, είτε πρόκειται περί μοναδικής πηγής.
- Αξιολογούμε τους νέους προμηθευτές πριν την έναρξη συνεργασίας, με όσες πληροφορίες υπάρχουν και μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Μέσα στο 2016, πραγματοποιήσαμε έναρξη συνεργασίας με 82 νέους προμηθευτές με δαπάνη αγορών άνω των €1.000.
- Αξιολογούμε τους αποκλειστικούς αντιπροσώπους κατασκευαστριών εταιριών βάσει όλων των κριτηρίων, παρόλο που δεν υπάρχει δυνατότητα αντικατάστασής τους λόγω της αποκλειστικότητάς τους.

- Ενημερώνουμε τους προμηθευτές με χαμηλή αξιολόγηση ότι πρέπει να βελτιωθούν για να συνεχιστεί η συνεργασία, καθώς σε αντίθετη περίπτωση απορρίπτονται, χωρίς ωστόσο να υπάρξουν σχετικοί προμηθευτές μέσα στο 2016.
- Επαναξιολογούμε άμεσα τους προμηθευτές σε περιπτώσεις παροχής ακατάλληλων ή/και επικίνδυνων προς χρήση προϊόντων, αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς ή μη τήρησης των όρων καλής συνεργασίας και λαμβάνουμε τις αντίστοιχες ενέργειες. Μέσα στο 2016, δεν διακόψαμε τη συνεργασία μας με κάποιον προμηθευτή λόγω πραγματικών ή δυνητικών ζητημάτων συμμόρφωσης (σε θέματα όπως αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, προστασία του περιβάλλοντος, υγιεινή και ασφάλεια προϊόντων, πρακτικών εργασίας).
- Επιλέγουμε τον προμηθευτή υλικών ή υπηρεσιών μεταξύ των εγκεκριμένων προμηθευτών βάσει της αξιολόγησης που έχει πραγματοποιηθεί. Αξίζει να σημειωθεί ότι αποστέλλουμε δείγματα σε πιστοποιημένο εργαστήριο αναλόγως των υλικών και των αναγκών (π.χ. όσον αφορά τα καύσιμα, αποστέλλουμε δείγματα 6 φορές το χρόνο), σε περιπτώσεις όπου δεν μπορεί να ελεγχθεί αν οι προδιαγραφές των προϊόντων είναι αυτές που συμφωνήθηκαν με τον προμηθευτή, ώστε να αναλυθούν και να πιστοποιηθούν οι προδιαγραφές τους.

## Υπεύθυνη Αγορά και Ναυπήγηση Πλοίων



Ακολουθούμε τους πλέον πρόσφατους κανονισμούς ασφαλείας κατά την αγορά και ναυπήγηση των πλοίων μας, χωρίς όμως να αγνοούμε και πιθανούς μελλοντικούς κανονισμούς ασφαλείας, οι οποίοι μπορεί να επηρεάσουν την λειτουργία τους. Παράλληλα, δίνουμε έμφαση στην ενεργειακή αποδοτικότητα των πλοίων και επιδιώκουμε την εφαρμογή καινοτόμων τεχνολογιών.





## 4. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να δημιουργήσουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.	25%	Να ενοποιήσουμε/επανεξετάσουμε τις διάφορες διαδικασίες προμηθειών ανά Διεύθυνση και να συντάξουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.	2018
Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.	25%	Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.	2019
Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών (μέχρι το 2017).	25%	Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.	2017
		Να αυξήσουμε τις ώρες εκπαίδευσης του δικτύου πωλήσεων κατά 5%.	2017
		Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	2017
		Να διεξάγουμε τουλάχιστον 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.	2017

# VI. Εργαζόμενοι

Δημιουργούμε κατάλληλες Εργασιακές Συνθήκες

## ΕΙΜΑΣΤΕ...



## ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ...

Να καλλιεργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και να προσφέρουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζόμενούς μας, ώστε να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης.

## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ...

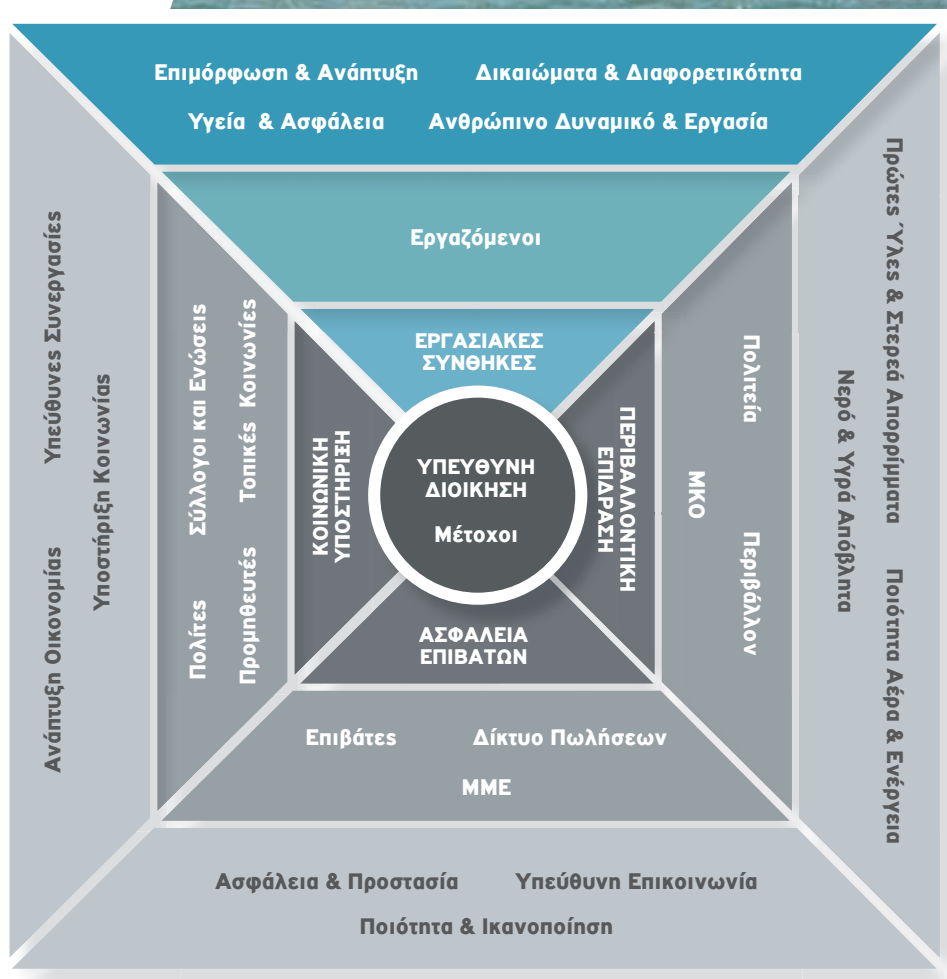
Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών	ΑΡΧΗ
Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	1
Εξασφάλιση μη εμπλοκής σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	2
Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	3
Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	4
Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	5
Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	6

## ΠΕΤΥΧΑΜΕ...

- ✓ Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.
- ✓ Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας.
- ✓ Δεν παρουσιάστηκε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία.
- ✓ Δεν παρουσιάστηκε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων μας.
- ✓ Το 82,8% των εργαζομένων μας (80% των εργαζομένων στα πλοία) έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.
- ✓ Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.
- ✓ Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στα γραφεία είναι κατά 19,5% μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού.
- ✓ Καλύψαμε το 50% των νέων θέσεων εργασίας στα γραφεία από εσωτερικούς υποψήφιους.



ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ...



# 1. Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία

## Διατηρούμε θέσεις εργασίας

Αναγνωρίζουμε ότι η επιχειρηματική μας επιτυχία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τους εργαζόμενούς μας και επιδιώκουμε να δημιουργούμε θέσεις εργασίας, συμβάλλοντας παράλληλα και στην αντιμετώπιση της ανεργίας, ενώ η επιχειρηματική μας δραστηριότητα στηρίζει εκατοντάδες άλλες έμμεσες θέσεις εργασίας στην αλυσίδα αγορών μας και στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας γενικότερα. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν μεταβολές στον αριθμό των εργαζόμενων στα πλοία μας λόγω εποικότητας, καθώς ο αριθμός των εργαζόμενων στα πλοία κατά τους ανοιξιάτικους και καλοκαιρινούς μήνες ήταν κατά 16,2% μεγαλύτερος του αριθμού των εργαζόμενων κατά τους φθινοπωρινούς και χειμερινούς μήνες (1.151 εργαζόμενοι έναντι 965).

Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης



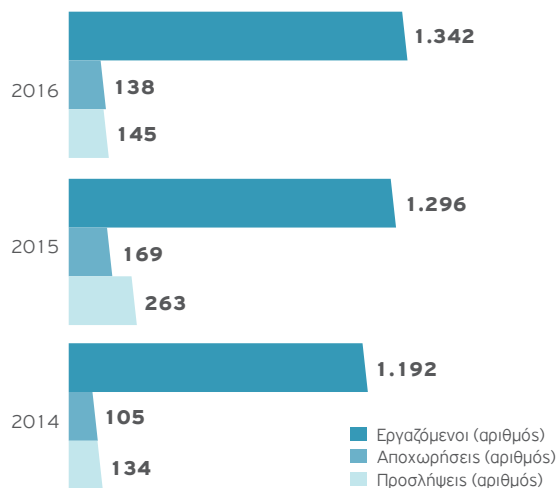
## Ανθρώπινο Δυναμικό\*

Τύπος Απασχόλησης	Αορίστου	Ορισμένου	Πλήρους	Μερικής	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	991	351 (26,1%) (339 εργαζόμενοι στα πλοία) (20 γυναίκες)	1.342	0	
Φύλο	Γυναίκες	Άντρες			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	155	1.187			
Ηλικία	<30	30-50	>50		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	344	814	184		
Κατηγορίες	Εθνικότητες	ΑΜΕΑ	Αλλοδαποί		
Αριθμός	2	0	4		
Μορφωτικό Επίπεδο	Δημοτικό-Γυμνάσιο-Λύκειο	Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης	Μεταπτυχιακής εκπαίδευσης		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.133	178	31		
Προσλήψεις**	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50	>50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	18	127	57	78	10
Αποχωρήσεις**	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50	>50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	15	123	42	85	11
Αποχωρήσεις**	Παραιτήσεις	Απολύσεις	Άλλο		
Αιτία αποχώρησης (%)	35,5	64,5	0		
Διάρκεια Συνεργασίας	<5 χρόνια	5-10 χρόνια	>10 χρόνια		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	297	534	511		
Χώρος Εργασίας	Γραφεία	Πλοία			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	191	1.151			
Θέση	Διευθύνων Σύμβουλος / Ανώτατα Στελέχη	Ανώτερα Στελέχη	Εργαζόμενοι	Σύνολο	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	22	42	1.278	1.342	

\* Τα στοιχεία πλοίων αναφέρονται στην 31/08/2016 (με εξαίρεση το πλοίο Διαγόρας το οποίο περιλαμβάνεται μέχρι 01/06/2016), τα στοιχεία γραφείων στην 31/12/2016.

\*\* Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για το 2016 δεν περιλαμβάνουν τους δόκιμους των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας (οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση με συμβάσεις ορισμένου χρόνου), καθώς και τις επαναπροσλήψεις των εργαζόμενων στα πλοία μέσα στο ίδιο έτος (για τους οποίους γίνεται τυπική απόλυση και επαναπροσλήψη).

## Ανθρώπινο Δυναμικό



\* Τα στοιχεία περιλαμβάνουν τους εργαζόμενους στο πλοίο Διαγόρας μέχρι 01/06/2016.

\*\* Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για το 2016 δεν περιλαμβάνουν τους δόκιμους των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας (οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση με συμβάσεις ορισμένου χρόνου), καθώς και τις επαναπροσλήψεις των εργαζόμενων στα πλοία μέσα στο ίδιο έτος (για τους οποίους γίνεται τυπική απόλυση και επαναπροσλήψη).

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζόμενων στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 43 και 39 χρόνια αντίστοιχα.
- Η μέση διάρκεια συνεργασίας με τους εργαζόμενους στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 13,6 και 8 χρόνια αντίστοιχα.
- Το ποσοστό αποχωρήσεων των εργαζόμενων στα γραφεία ανήλθε σε 3,6% (εκ των οποίων 0,5% απολύσεις και 3,1% αποχωρήσεις λόγω λήξης συμβάσεων ορισμένου χρόνου), ενώ των εργαζόμενων στα πλοία ανήλθε σε 11,3% (εκ των οποίων 7,6% απολύσεις και 3,7% παραιτήσεις).
- Υπήρξε ένας εργαζόμενος στα γραφεία που αποχώρησε πριν συμπληρώσει 12 μήνες εργασίας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό αποχωρήσεων εργαζόμενων στα πλοία ανήλθε σε 3,6% (εκτός των δοκίμων των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας, οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση με συμβάσεις ορισμένου χρόνου).
- Ο ρυθμός αποχωρήσεων των γυναικών στα γραφεία είναι ίσος με αυτόν των αντρών, ενώ στα πλοία είναι υψηλότερος κατά 93,6% αντίστοιχα.
- Η πλειοψηφία των εργαζομένων μας προέρχεται από την Αττική, ενώ το ποσοστό των εργαζομένων στα πλοία που προέρχεται από νησιά ανέρχεται σε 30%.
- Το 2016 εργάστηκε ένας ελεύθερος επαγγελματίας στον Όμιλο.



Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας

## Φροντίζουμε για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία

Αναγνωρίζουμε τη σημασία των κατάλληλων συνθηκών διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας, καθώς συνδέονται άμεσα με το ασφαλές περιβάλλον εργασίας και την ψυχολογία του πληρώματος. Για το λόγο αυτό:

- Έχουμε τοποθετήσει τις καμπίνες του πληρώματος πάνω από το κύριο κατάστρωμα, ώστε να μειώνεται η ηχητική όχληση.
- Εξασφαλίζουμε κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας, αερισμού και φωτισμού στους χώρους διαμονής.
- Παρέχουμε ατομικές καμπίνες στον Πλοίαρχο και στους Αξιωματικούς των πλοίων.
- Έχουμε δημιουργήσει και εξοπλίσει αίθουσες ψυχαγωγίας με τα κατάλληλα μέσα (βιβλιοθήκη, τηλεοράσεις, συσκευές προβολής ταινιών, επιτραπέζια παιχνίδια) σε όλα τα πλοία μας, στις οποίες έχουν πρόσβαση όλα τα μέλη του πληρώματος.
- Καθαρίζουμε και απολυμαίνουμε συστηματικά τους χώρους διαμονής.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας

## Φροντίζουμε για ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής

Πιστεύουμε ότι έχουμε την υποχρέωση να δίνουμε στους εργαζομένους τη δυνατότητα να έχουν ισορροπία μεταξύ προσωπικής και εργασιακής ζωής. Ενδεικτικά:

- Οι εργαζόμενοι λαμβάνουν κανονικά τις άδειες που δικαιούνται.
- Καταγράφουμε και παρακολουθούμε τις ώρες εργασίας κάθε εργαζομένου στα πλοία.
- Έχουμε καθορίσει τις ώρες ξεκούρασης των εργαζομένων στα πλοία.
- Φροντίζουμε για την έγκαιρη αλλαγή των πληρωμάτων στα πλοία, σε περίπτωση που απαιτηθεί.
- Εξασφαλίζουμε ότι οι παρεχόμενες αμοιβές επιτρέπουν την αξιοπρεπή διαβίωση των εργαζομένων.
- Αποζημιώνουμε την υπερωριακή εργασία και δεν υποχρεώνουμε τους εργαζομένους να εργαστούν υπερωριακά με την απειλή μείωσης του μισθού τους, απόλυσης ή άλλων κυρώσεων.
- Καταβάλλουμε τις αμοιβές των γυναικών εργαζομένων μας σε άδεια τοκετού και λοχείας χωρίς καμία περικοπή μετά την επιστροφή τους στην εργασία ως μπόνους μπρόντας, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας.

Μέσα στο 2016:

- Το 100% των εργαζομένων στα πλοία εργάστηκαν τουλάχιστον μία φορά πέρα από το συνθησιμένο ωράριο εργασίας, ενώ δεν υπήρξαν εργαζόμενοι στα γραφεία με υπερωριακή εργασία.
- Η μέση διάρκεια υπερωριακής εργασίας για τους εργαζομένους στα πλοία ανήλθε στις 1,08 ώρες.
- Οι 6 γυναίκες που πήραν άδεια μπρόντας, επέστρεψαν και συνέχισαν κανονικά την εργασία τους.
- 11 γυναίκες έκαναν χρήση μειωμένου ωραρίου εργασίας λόγω ανατροφής παιδιού.



Δεν παρουσιάστηκε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων μας

Το 82,8% των εργαζομένων μας (80% των εργαζομένων στα πλοία) έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού

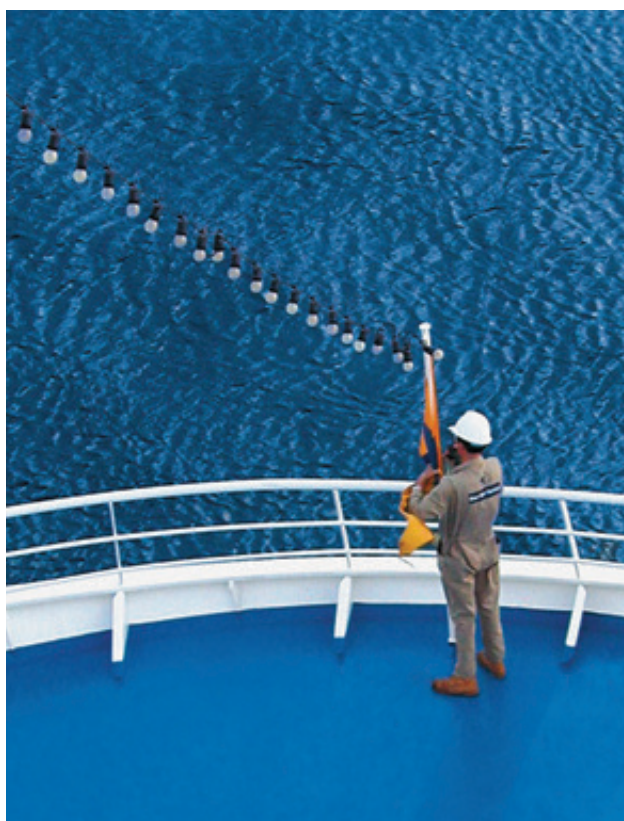
## Ενημερώνουμε τους εργαζόμενους μας με διαφάνεια

Όλοι οι νεοπροσληφθέντες εργαζόμενοι στα γραφεία, ανεξαρτήτως σχέσης εργασίας, ενημερώνονται για:

- Το οργανόγραμμα και την κουλτούρα μας.
- Τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.
- Το Σχέδιο Αντιμετώπισης Επικίνδυνων Καταστάσεων στα γραφεία.
- Τους όρους και τις προϋποθέσεις του προγράμματος Ομαδικής Ασφάλισης, το οποίο ισχύει για εργαζόμενους με συμβάσεις εργασίας τουλάχιστον 6 μηνών.
- Βασικά θέματα και διαδικασίες, όπως άδειες και απουσίες, εκπαίδευση, αλληλογραφία και αξιολόγηση της απόδοσης.

Παράλληλα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Συμπεριλαμβάνουμε στις συμβάσεις εργασίας έγγραφα που περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο αναμένουμε να συμπεριφέρονται οι εργαζόμενοι (π.χ. εταιρικά εγχειρίδια).
- Φροντίζουμε όλοι οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν τις συμβάσεις τους πριν την έναρξη της εργασίας τους.
- Έχουμε ενημερώσει όλους τους εργαζόμενους τουλάχιστον μία φορά για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Υλοποιήσαμε 5 ενημερώσεις όλων των εργαζόμενων για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα στο 2016, σε σχέση με 4 το 2015.



## 2. Υγεία και Ασφάλεια

### Φροντίζουμε για την Υγεία και Ασφάλεια στα πλοία

Βασική μας δέσμευση αποτελεί η δημιουργία ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζόμενους στα πλοία μας. Για το λόγο αυτό:

- Έχουμε συστήσει Επιτροπή Ασφάλειας σε κάθε πλοίο, με τη συμμετοχή όλων των προϊσταμένων και αντιπροσωπεύοντας όλους τους τομείς εργασίας στα πλοία (επιστασίες), η οποία συζητά και τα θέματα Υγείας, Υγιεινής και Ασφάλειας και τα κοινοποιεί στον Όμιλο.
- Δεν συμπεριλαμβάνουμε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στις συμβάσεις με εργαζόμενους, καθώς τα θέματα αυτά καλύπτονται από τις διεθνείς συμβάσεις για την υγιεινή, την ενδιάπιση και την ασφάλεια, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στην σχετική εθνική νομοθεσία, καθώς και από εθνικές ή κλαδικές συλλογικές συμβάσεις, οι οποίες είναι διαθέσιμες στα πλοία.
- Απαιτούμε από τους εργαζόμενους στα πλοία να διαθέτουν πιστοποιητικά επάρκειας πριν την ναυτολόγησή τους, σε τομείς εκπαίδευσης όπως ασφάλεια πλοίου, σωστικά μέσα, πυρόσβεση και πρώτες βοήθειες και τους υποχρεώνουμε να τα διατηρούν σε ισχύ.
- Πραγματοποιούμε συνεχείς εκπαιδεύσεις σε θέματα Υγείας, Υγιεινής και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση και προστασία από επικίνδυνες καταστάσεις, πρόληψη επικίνδυνων ασθενειών).
- Παρέχουμε τον απαραίτητο ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό σε όλους τους εργαζόμενους και ελέγχουμε την ορθή χρήση του.
- Εξασφαλίζουμε κατάλληλες συνθήκες στους χώρους εργασίας (όπως θερμοκρασία, αερισμός, φωτισμός, καθαριότητα).
- Έχουμε εξοπλίσει τα πλοία με τα κατάλληλα μηχανήματα και διεξάγουμε ελέγχους για την κατανάλωση οινόπνευματων ποτών σε όλους τους εργαζόμενους των πλοίων, χωρίς ωστόσο να σημειωθεί οποιοδήποτε περιστατικό μη συμμόρφωσης μέσα στο 2016.
- Καταγράφουμε και ερευνούμε τα ατυχήματα και τα περιστατικά που αφορούν στην Υγεία και Ασφάλεια, ώστε να λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την εξάλειψη των κινδύνων.
- Αναπληρώνουμε και αντικαθιστούμε άμεσα τους τραυματίες ή ασθενείς εργαζόμενους με άλλους εργαζόμενους για την κάλυψη της θέσης τους στο πλοίο.
- Καταγράφουμε και διερευνούμε τα ατυχήματα που δεν καταλήγουν σε τραυματισμό, προκειμένου να βελτιώσουμε τις υπάρχουσες διαδικασίες Υγείας και Ασφάλειας, χωρίς ωστόσο να υπάρξει σχετικό περιστατικό μέσα στο 2016.

## Φροντίζουμε για την Υγεία και Ασφάλεια στα γραφεία

Πέρα από τη δημιουργία ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας στα πλοία μας, μεριμνούμε και για τη δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας στα γραφεία μας. Στο πλαίσιο αυτό:

- Συμμορφωνόμαστε με τις διατάξεις του Ν. 1568/85 σχετικά με την Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζόμενων.
- Έχουμε εκπονήσει ολοκληρωμένο Σχέδιο Μέτρων Ασφάλειας.
- Έχουμε δημιουργήσει Τμήμα Υγιεινής και Ασφάλειας για την ορθή εφαρμογή των μέτρων ασφαλείας.
- Διατηρούμε Βιβλίο Συμβάντων και καταγράφουμε τυχόν ατυχήματα και περιστατικά στους χώρους εργασίας, προκειμένου να λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την πρόληψη των κινδύνων.
- Έχουμε επικοινωνήσει, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και τοποθέτησης στην επιφάνεια εργασίας των υπολογιστών όλων των εργαζόμενων στα γραφεία, συγκεκριμένες οδηγίες για την αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων σε περιπτώσεις:
  - Πυρκαγιάς. - Δολιοφθορών.
  - Σεισμού. - Εμπρησμού.
  - Βομβιστικής ενέργειας. - Α' Βοηθειών.
  - Ληστείας. - Καύσωνα.
  - Ομηρίας. - Πλημμύρας.
- Έχουμε κοινοποιήσει οδηγίες για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων και προληπτικά μέτρα προστασίας, εκπαιδεύοντας παράλληλα 6 εργαζόμενους του τμήματος Υγιεινής και Ασφάλειας σε θέματα υγείας και ασφαλείας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, Πρώτες Βοήθειες, διαδικασίες εκκένωσης και χρήση ατομικού προστατευτικού εξοπλισμού), με συνολική διάρκεια 105 ώρες εκπαίδευσης.
- Έχουμε καθορίσει και επικοινωνήσει σχέδιο εκκένωσης, φροντίζοντας για την ασφαλή μετακίνηση εργαζόμενων, επισκεπτών και εξωτερικών συνεργατών σε προκαθορισμένα σημεία συγκέντρωσης και καταμέτρησης.
- Έχουμε ορίσει Ομάδα Πυρασφάλειας και Ομάδα Μέριμνας Εκτάκτων Περιστατικών, τα μέλη των οποίων έχουν διακριτούς ρόλους.
- Έχουμε εγκαταστήσει μεγαφωνικό σύστημα για τη σήμανση εγκατάλειψης σε περίπτωση εκκένωσης.
- Φροντίζουμε να μην υπάρχουν εμπόδια στις εξόδους διαφυγής και να φέρουν ευδιάκριτη σήμανση και φωτισμό.
- Έχουμε τοποθετήσει αντιολισθητικές ταινίες στις σκάλες των κλιμακοστασίων.

- Διαμορφώνουμε ειδικές συνθήκες εργασίας για την ασφάλεια των εργαζόμενων στα γραφεία που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, όπως εγκύων και εργαζόμενων νυχτερινής βάρδιας (για τους οποίους εξασφαλίζουμε πρόσθετα μέτρα ασφαλείας).
- Εξασφαλίζουμε κατάλληλες συνθήκες στους χώρους εργασίας (όπως ασφάλεια, κλιματισμός, αερισμός, φωτισμός, καθαριότητα).
- Διασφαλίζουμε την εύκολη πρόσβαση των ΑΜΕΑ στα γραφεία (όπως θέση στάθμευσης με ράμπα, αναπηρικό αμαξίδιο, τουαλέτες ΑΜΕΑ).

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι με υψηλή πιθανότητα εμφάνισης ή κίνδυνος εκδήλωσης ασθενειών που συνδέονται με την εργασία τους, ενώ δεν υπήρξε οποιαδήποτε επαγγελματική ασθένεια στους εργαζόμενούς μας.
- Σημειώθηκαν μόνο ελαφρά ατυχήματα που προκάλεσαν ελαφρούς τραυματισμούς μέσα στο 2016.
- Δεν υπήρξε καμία καταγγελία ή αγωγή για θέματα υγείας και ασφαλείας.
- Δεν επιβλήθηκε κανενός είδους σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.
- Σχετικά με την αγωγή εργαζόμενου σε πλοίο για έναν σοβαρό τραυματισμό το 2015, η υπόθεση έχει συζητηθεί και εκκρεμεί η έκδοση της απόφασης από το Πρωτοδικείο Πειραιά.
- Μέσα στο 2016, συζητήθηκε αγωγή εργαζόμενου σε πλοίο με αξίωση αποζημίωσης λόγω ισχυριζόμενου εργατικού ατυχήματος, η οποία παρέμεινε σε εκκρεμότητα.

Παρά το γεγονός ότι δεν σημειώθηκε κανένα θανατηφόρο ατύχημα σε εργαζόμενο μας μέσα στο 2016, με μεγάλη μας λύπη αναφέρουμε ότι δυστυχώς σημειώθηκε ένας θάνατος συναδέλφου στα γραφεία και τρεις θάνατοι συναδέλφων στα πλοία από φυσικά αίτια εκτός ωραρίου εργασίας.



Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα  
Υγείας και Ασφάλειας στο 100%  
των εργαζόμενων στα πλοία μας



## Υγεία και Ασφάλεια

	2014	2015*	2016
Θανατηφόρα ατυχήματα εργαζόμενων (αριθμός)	0	0	0
Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών (αριθμός)	MA	0	0
Ατυχήματα (αριθμός)	17	20	19
Άνδρες	16	19	19
Γυναίκες	1	1	0
Ατυχήματα με απουσία <3 ημερών (αριθμός)	MA	0	0
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	MA	20	19
Απουσία από την Εργασία λόγω ατυχημάτων (ώρες)	MA	0	0
Μέσος όρος ημερών απουσίας για κάθε τραυματισμό (ημέρες)	51	51	41,9
Δείκτης Τραυματισμών (δείκτης)**	1,4	1,31	1,07
Άνδρες	1,39	1,41	1,2
Γυναίκες	1,66	0,56	0
Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών (δείκτης)***	0	0	0
Άνδρες	0	0	0
Γυναίκες	0	0	0
Δείκτης Απολεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης)****	71,53	67,15	45
Άνδρες	70,83	72,23	50,44
Γυναίκες	85	28,71	0
Δείκτης Απουσιών λόγω τραυματισμών και επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης)*****	470,36	451,10	340,31
Άνδρες	465,75	480,41	376,49
Γυναίκες	558,9	208,93	0

\* Οι Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας για το 2015 και ο Δείκτης Απουσιών λόγω τραυματισμών και επαγγελματικών ασθενειών για το 2014 έχουν αναθεωρηθεί.

\*\* Δείκτης Τραυματισμών (IR): Αριθμός τραυματισμών x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

\*\*\* Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών (ODR): Αριθμός επαγγελματικών ασθενειών x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

\*\*\*\* Δείκτης Απολεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (LDR): Σύνολο απολεσθέντων ημερών x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

\*\*\*\*\* Δείκτης Απουσιών λόγω τραυματισμών και επαγγελματικών ασθενειών (AR): Σύνολο ημερών απουσίας x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ημερών εργασίας.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

### 3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα

#### Δεσμευόμαστε για ισότιμη αντιμετώπιση

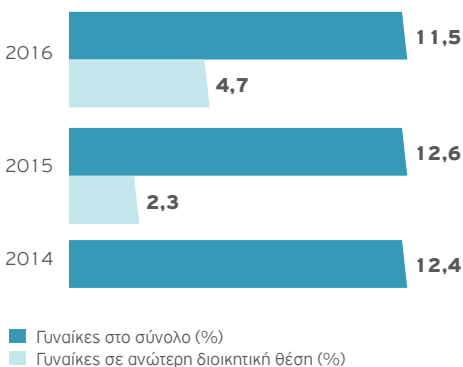
Βασική μας δέσμευση αποτελεί η ισότιμη αντιμετώπιση των εργαζομένων μας και η επαγγελματική τους ανάπτυξη να εξαρτάται αποκλειστικά από την απόδοση και τις ικανότητές τους. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπουμε να γίνονται διακρίσεις λόγω φυλής, φύλου, χρώματος, καταγωγής, ηλικίας, θρησκείματος, ιδεολογίας, συμμετοχής σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, ειδικών αναγκών, σεξουαλικού προσανατολισμού, πολιτικών πεποιθήσεων, εγκυμοσύνης ή οικογενειακής κατάστασης σε οτιδήποτε αφορά την απασχόληση (π.χ. μισθούς), ενώ για την αποφυγή οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης (π.χ. σεξουαλική παρενόχληση), δεν επιτρέπονται σχόλια μεταξύ των εργαζόμενων αναφορικά με τα παραπάνω θέματα.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην ισότιμη αντιμετώπιση των γυναικών, καθώς:

- Το συνολικό ποσοστό των γυναικών στα γραφεία και στα πλοία είναι 52,9% και 4,7% αντίστοιχα, παραμένοντας στα ίδια επίπεδα σε σχέση με το 2015.
- Το ποσοστό των γυναικών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις στα γραφεία και στα πλοία είναι 7,1% και 3,6% αντίστοιχα, χωρίς να υπάρχουν γυναίκες σε ανώτατες διοικητικές θέσεις στα γραφεία και στα πλοία.
- Το ποσοστό γυναικών ορισμένου χρόνου απασχόλησης στα γραφεία σε σχέση με αυτό των αντρών είναι χαμηλότερο κατά 50%.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2016, δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή καταγγελία για πρακτικές εργασίας και κανένα περιστατικό διακριτικής μεταχείρισης.

#### Ποσοστό Γυναικών



#### Απορρίπτουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία

Σεβόμαστε τις Διεθνείς Αρχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων που συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και στις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, το οποίο έχουμε προσυπογράψει, καθώς και στη Ναυτική Σύμβαση Εργασίας (MLC), με την οποία έχουμε πιστοποιηθεί και ελεγχόμαστε. Με βάση τις παραπάνω Αρχές, δεσμευόμαστε:

- Να μην προβαίνουμε σε πρόσληψη εργαζόμενου που βρίσκεται κάτω του νόμιμου ορίου ηλικίας για εργασία.
- Να μην χρησιμοποιούμε ούτε παραβλέπουμε τη χρήση ή την επιβολή καταναγκαστικής εργασίας σε οποιαδήποτε εγκατάστασή μας.
- Να μην απασχολούμε εργαζόμενους μέσω οργανισμών ή επιχειρήσεων που εμπλέκονται σε παράνομη διακίνηση και εμπορία ανθρώπων (trafficking) ή άλλες μορφές καταναγκαστικής εργασίας.

Κατά τη διάρκεια του 2016:

- Δεν υπήρξαν σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες και συμβάσεις στις οποίες περιλαμβάνονταν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή καταγγελία για παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

#### Σεβόμαστε το δικαίωμα στο Συνδικαλισμό και στην απεργία

Παρά το γεγονός ότι δεν υπάρχει σωματείο εργαζόμενων μέσα στον Όμιλο, σεβόμαστε το δικαίωμα των εργαζομένων μας στο συνδικαλισμό και στη συμμετοχή τους σε επαγγελματικά συνδικάτα και οργανώσεις, χωρίς να έχουν αναγνωριστεί περιοχές όπου τα σχετικά δικαιώματα βρίσκονται σε κίνδυνο. Παράλληλα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Το 100% των εργαζόμενων στα πλοία συμμετέχουν σε σωματεία εργαζομένων ανάλογα με την ειδικότητά τους και μέσω αυτών στην Πανελλήνια Ναυτική Ομοσπονδία (ΠΝΟ), ενώ ένας εργαζόμενος από τα γραφεία έχει εκλεγεί μέλος του Πανελληνίου Συνδέσμου Εργαζομένων στη Ναυτιλία και τον Τουρισμό (ΠΑΣΕΝΤ), στον οποίο ανήκουν όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία.
- Το 100% των εργαζόμενων καλύπτονται από ατομικές συμβάσεις που βασίζονται σε εθνικές ή κλαδικές συλλογικές συμβάσεις.
- Η ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης εργαζόμενων στα πλοία για οργανωτικές αλλαγές είναι 3 ημέρες, με την ελάχιστη περίοδο ειδοποίησης που προβλέπεται από τις συμβάσεις να ανέρχεται σε 24 ώρες στις γραμμές εσωτερικού και 7 ημέρες στις γραμμές εξωτερικού, ενώ για τους εργαζόμενους στα γραφεία ακολουθούμε, κατ' ελάχιστον, τις σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις σχετικά με τις οργανωτικές αλλαγές.
- Διακόπηκε η εργασία όλων των εργαζομένων στα πλοία μας κατά τη διάρκεια 8 απεργιακών κινητοποιήσεων ή στάσεων εργασίας της ΠΝΟ μέσα στο 2016, λόγω των προωθούμενων φορολογικών και ασφαλιστικών αλλαγών, χωρίς να υπάρχουν εργαζόμενοι στα γραφεία που να συμμετείχαν σε απεργιακές κινητοποιήσεις ή στάσεις εργασίας. Ο συνολικός χαμένος χρόνος λόγω των κινητοποιήσεων ανήλθε σε 23 εργάσιμες ημέρες.

## Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

Σεβόμαστε το δικαίωμα των εργαζόμενων να διατηρούνται ασφαλή τα προσωπικά τους δεδομένα και εφαρμόζουμε μια σειρά τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, τα οποία ενδεικτικά και όχι περιοριστικά περιλαμβάνουν:

- Έχουμε καθορίσει τα επιτρεπόμενα μέσα ελέγχου και επιτήρησης ζωτικών σημείων που αφορούν την πρόσβαση στα γραφεία (όπως κλιμακοστάσια, εξωτερική περίμετρο, κεντρικό ταμείο και σταθμό αυτοκινήτων) και στα πλοία σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας (όπως χώροι οχημάτων), τα οποία περιλαμβάνουν κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης CCTV με κάμερες, καθώς και ελεγχόμενη πρόσβαση μέσω κάρτας ασφαλείας σε χώρους στα γραφεία όπως διακομιστές (servers) και μονάδες αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (UPS), ενώ επιτρέπουμε την πρόσβαση σε υλικό επιτήρησης μόνο στους εργαζόμενους του Τμήματος Υγιεινής και Ασφάλειας.
- Δεν παρακολουθούμε χώρους εργασίας στα γραφεία, ενώ παρακολουθούμε χώρους εργασίας στα πλοία για λόγους ασφαλείας (όπως χώροι οχημάτων και μηχανοστάσιο), χωρίς ωστόσο να συλλέγουμε προσωπικά δεδομένα.
- Ζητάμε γραπτή συγκατάθεση εργαζόμενων σε περίπτωση που απαιτηθεί να δώσουμε πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα σε άτομο με προνομιακή σχέση (όπως γιατρού ή δικηγόρου).
- Δεν παρακρατούμε προσωπικά έγγραφα (όπως ταυτότητες, διαβατήρια ή άλλα προσωπικά αντικείμενα).

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ότι μέσα στο 2016, δεν υπήρξε κανένα παράπονο από τους εργαζόμενούς μας για θέματα εμπιστευτικότητας ή ασφαλείας προσωπικών δεδομένων.

## Προσφέρουμε ανταγωνιστικούς μισθούς

Παρά την ύφεση της ελληνικής οικονομίας, προσπαθούμε να διατηρούμε τις αποδοχές και αμοιβές των εργαζομένων μας σε επίπεδα πάνω από τα νόμιμα ελάχιστα επίπεδα αποδοχών, προσβλέποντας ταυτόχρονα στην προσέλκυση υψηλού επιπέδου εργατικού δυναμικού. Ταυτόχρονα, καταβάλλουμε μισθούς εντός των προβλεπόμενων χρονικών διαστημάτων, χωρίς να κάνουμε κρατήσεις μισθών για οποιαδήποτε πειθαρχικά παραπτώματα ή άλλες κρατήσεις πέραν της νομοθεσίας.

Για το 2016:

- Ο κατώτατος μισθός είναι σε όλες τις περιπτώσεις υψηλότερος του καθορισμένου νόμιμου βασικού μισθού, με εξαίρεση μία ειδικότητα εργαζόμενων στα πλοία, όπου ο κατώτατος μισθός είναι ίσος με τη συλλογική σύμβαση.
- Ο μέσος μισθός των αντρών εργαζόμενων στα γραφεία είναι μεγαλύτερος σε σχέση με αυτόν των γυναικών κατά 18%, ενώ ο μέσος μισθός των αντρών ανώτερων διοικητικών στελεχών στα γραφεία είναι μικρότερος σε σχέση με τον μέσο μισθό των γυναικών ανώτερων διοικητικών στελεχών κατά 20,8%, με τις διαφορές να οφείλονται σε παράγοντες όπως προϋπηρεσία, πτυχία και εξειδίκευση.

- Δεν υπάρχουν διαφορές στο μέσο μισθό των αντρών και γυναικών στα πληρώματα των πλοίων μας, καθώς ο μισθός τους εξαρτάται αποκλειστικά από την ειδικότητά τους.
- Η αναλογία της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο στα γραφεία και στα πλοία, σε σχέση με τη διάμεσο της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζόμενους στα γραφεία και στα πλοία (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 8,3 και 4 αντίστοιχα.
- Η αναλογία του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο στα γραφεία, σε σχέση με τη διάμεσο του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζόμενους στα γραφεία (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 5,1.
- Η αναλογία του ποσοστού μείωσης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο στα πλοία, σε σχέση με τη διάμεσο του ποσοστού μείωσης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για τους εργαζόμενους στα πλοία (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 1,36.



## Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Προσφέρουμε πρόγραμμα πρόσθετων παροχών οι οποίες καλύπτουν το 99,5% των εργαζόμενων στα γραφεία (εργαζόμενοι με σύμβαση αορίστου χρόνου και με σύμβαση ορισμένου χρόνου άνω των 6 μηνών), καθώς και όλους τους εργαζόμενους στα πλοία. Αξίζει να σημειωθεί ότι όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία καλύπτονται από ασφάλεια υγείας, το συνολικό κόστος της οποίας ανήλθε σε €124.638 για το 2016, σε σχέση με €114.300 για το 2015.

### Πρόσθετες Παροχές

	Εργαζόμενοι Πλοίων	Εργαζόμενοι Γραφείων
Διευρυμένη ομαδική ασφάλιση στους εργαζόμενους, στους/στις συζύγους και στα παιδιά τους		✓
Κάλυψη για αναπηρία ή ανικανότητα εκτέλεσης εργασίας		✓
Υποστήριξη για συμμετοχή σε μεταπτυχιακά προγράμματα		✓
Χριστουγεννιάτικες επιταγές για κάθε παιδί έως 14 ετών		✓
Ετήσια Χριστουγεννιάτικη γιορτή		✓
Δωρεάν ατομικά και Ι.Χ. εισιτήρια και γεύματα στα πλοία (βάσει διαθεσιμότητας)	✓	✓
Έκπτωση στην αξία ατομικών και Ι.Χ. εισιτηρίων για συγγενείς Α' βαθμού (βάσει διαθεσιμότητας)	✓	✓
Έκπτωση στην αγορά συγκεκριμένων ειδών από τα καταστήματα των πλοίων	✓	✓



## 4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη

### Αναπτύσσουμε τους εργαζόμενούς μας

**Εσωτερική Κάλυψη:** Προτεραιότητά μας είναι να καλύπτουμε τις θέσεις εργασίας που προκύπτουν από εσωτερικούς υποψήφιους, δίνοντας την ευκαιρία στους δικούς μας ανθρώπους για περαιτέρω εξέλιξη. Αποτέλεσμα της πολιτικής αυτής είναι ότι το 2016, το 50% των κενών θέσεων εργασίας στα γραφεία καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους, σε σχέση με 1% το 2015.

Καλύψαμε το 50% των νέων θέσεων εργασίας στα γραφεία από εσωτερικούς υποψήφιους



**Εσωτερικές Μετακινήσεις:** Επιπλέον, υλοποιούμε εσωτερικές μετακινήσεις για τους εργαζόμενους στα γραφεία, με στόχο τη συνεχόμενη παρακίνησή τους και τη δυνατότητα απόκτησης επιπλέον γνώσεων και εμπειριών. Μέσα στο 2016, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 5 εσωτερικές μετακινήσεις, σε σχέση με 2 το 2015.

**Περιγραφές Θέσεων Εργασίας:** Στην προσπάθειά μας να εξασφαλίσουμε το μέγιστο βαθμό παραγωγικότητας και το υψηλότερο δυνατό επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων μας, έχουμε ξεκινήσει τη σαφή και γραπτή καταγραφή των αρμοδιοτήτων του κάθε εργαζομένου σε επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας. Ως αποτέλεσμα, 60% και 100% των θέσεων εργασίας στα γραφεία και στα πλοία αντίστοιχα, συνοδεύεται από μια αναλυτική περιγραφή θέσεως εργασίας.

### Επιμορφώνουμε τους εργαζόμενούς μας

**Εκπαιδευτικά Προγράμματα:** Για να σχεδιάσουμε το ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα, λαμβάνουμε υπόψη:

- Τις προσδιορισμένες εκπαιδευτικές ανάγκες.
- Τις αρμοδιότητες και ανάγκες για κάθε θέσης εργασίας.
- Τις μεταβολές στον ναυτιλιακό κλάδο (π.χ. στο θεσμικό πλαίσιο).

Κάθε χρόνο υλοποιούμε πλήθος εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους εργαζόμενούς μας, τα οποία ενδεικτικά αφορούν:

- Εργαζόμενοι στα πλοία:
  - Ασφαλείς πρακτικές εργασιών στο πλοίο.
  - Αποτελεσματική ηγεσία.
  - Κινητοποίηση και παρακίνηση.
  - Εξάριετη εξυπηρέτηση πελατών.
  - Τεχνικές και δεξιότητες πωλήσεων.
  - Θέματα ασφάλειας.
  - Αντιμετώπιση ρύπανσης.
  - Αντιμετώπιση πυρκαγιάς.
  - Διαδικασίες καθαρισμού.
- Εργαζόμενοι στα γραφεία:
  - Ναυτιλιακά.
  - Οικονομικά.
  - Εργασιακά/Ασφαλιστικά.

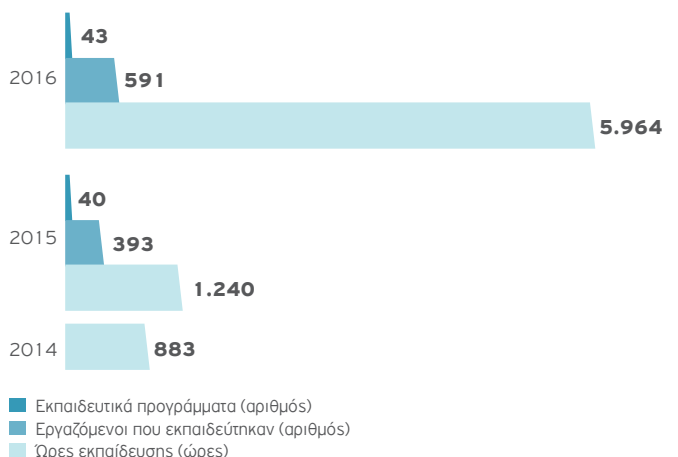
- Διοικητικά θέματα (π.χ. ανθρώπινου δυναμικού, εσωτερικού ελέγχου, νομικά).
- Εξυπηρέτηση πελατών.
- Ασφάλεια.
- Εταιρική Υπευθυνότητα.

Οι επιδόσεις μας αναφορικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων μας συνοψίζονται στα παρακάτω στοιχεία, τα οποία δεν περιλαμβάνουν τα εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούνται στα πλοία. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2016:

- Εκπαιδεύσαμε τουλάχιστον μία φορά, πάνω από το 41% των εργαζομένων στα γραφεία.
- Υλοποιήσαμε εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας για τους εργαζόμενους στα γραφεία, στα οποία εκπαιδεύτηκαν το 15,9% των εργαζομένων, το 88,8% των ανώτατων και ανώτερων στελεχών, καθώς και το 100% των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου. Δεν υλοποιήθηκαν αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζόμενους στα πλοία.
- Εκπαιδεύσαμε 511 εργαζόμενους στα πλοία σε διοικητικά θέματα, ενώ όλοι οι εργαζόμενοι στα πλοία ανανέωσαν τα πιστοποιητικά επάρκειάς τους.
- Το συνολικό κόστος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ξεπέρασε τα €84.600, σε σχέση με €56.822 το 2015.



### Εκπαίδευση Εργαζομένων



\* Τα στοιχεία εκπαίδευσης για το 2016 περιλαμβάνουν τους εργαζόμενους στα γραφεία και τους εργαζόμενους στα πλοία που εκπαιδεύτηκαν σε διοικητικά θέματα, χωρίς να περιλαμβάνουν την εκπαίδευση των εργαζομένων στα πλοία που ανανέωσαν ή εξέδωσαν καινούργια πιστοποιητικά επάρκειας (περιλαμβάνονται στα στοιχεία του 2015) και/ή συμμετέχουν σε εσωτερικά γυμνάσια που πραγματοποιούνται στα πλοία.

## Εκπαίδευση Εργαζόμενων

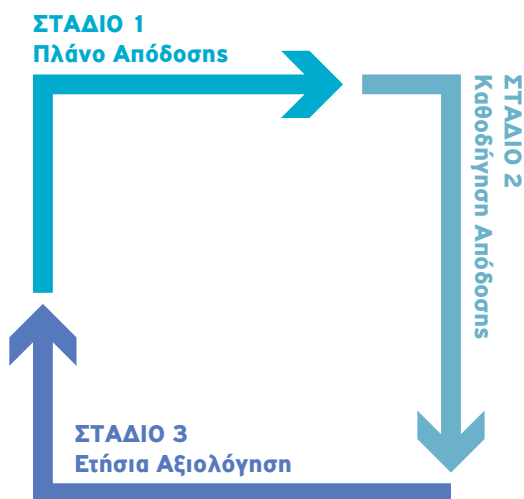
Μέσοι όροι	2014	2015	2016
<b>Εργαζόμενοι στα γραφεία</b>			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	3,3	5,5	14,5
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	3,9	8,1	17,4
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	2,8	3,2	11,9
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	MA	12,1
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	3	9	20,7
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	3,4	10,8	20,1
<b>Εργαζόμενοι στα πλοία*</b>			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	0,2	1,4	2,4
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	0,2	1,2	2,36
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	MA	0,2	2,6
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	MA	3
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	1,3	0,9	5,8
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	MA	1,5	MA

\* Οι μέσοι όροι εκπαίδευσης των εργαζόμενων στα πλοία αφορούν εκπαιδευσεις σε διοικητικά θέματα, χωρίς να περιλαμβάνουν την εκπαίδευση των εργαζόμενων στα πλοία που ανανέωσαν ή εξέδωσαν καινούργια πιστοποιητικά επάρκειας (περιλαμβάνονται στα στοιχεία του 2015) και/ή συμμετέχουν σε εσωτερικά γυμνάσια που πραγματοποιούνται στα πλοία.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

## Αξιολογούμε τους εργαζόμενούς μας

Εφαρμόζουμε Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης για τους εργαζόμενους στα γραφεία και στα πλοία, με το Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης για τους εργαζόμενους στα γραφεία να αποτελείται από τρία κύρια στάδια, ώστε να εντοπίσουμε τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους και να βελτιωθεί η απόδοσή τους:

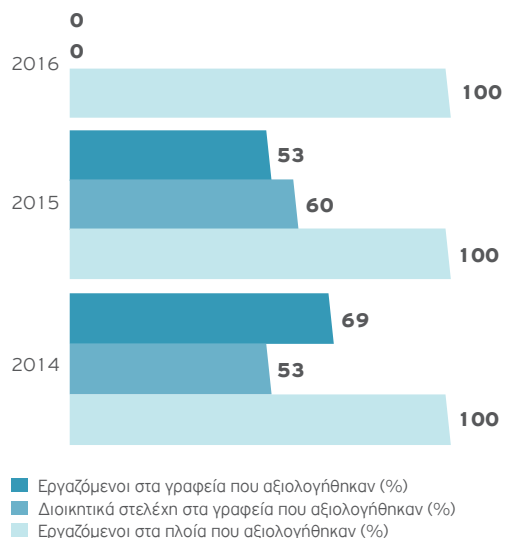


Το Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης των εργαζόμενων στα γραφεία αποτελείται από 5 βασικές ενότητες:

1. Κριτήρια Απόδοσης.
  - Ατομικοί Στόχοι.
  - Πρότυπα Απόδοσης (ένα εκ των οποίων είναι η Συμμόρφωση με τις Διαδικασίες).
  - Ιδιότητες (Κοινές Ιδιότητες και Ιδιότητες θέσεων που ηγούνται ομάδας).
2. Ανακεφαλαίωση Αξιολόγησης.
3. Επαγγελματικές Επιθυμίες Εργαζόμενου.
4. Ενέργειες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης.
5. Σχόλια.

Παράλληλα, αξιολογούμε όλους τους Αξιωματικούς και τους εργαζόμενους στα πλοία μας (συμπεριλαμβανομένων και όσων έχει λήξει η ναυτολόγησή τους) τέσσερις φορές το χρόνο για την καλύτερη επιλογή εργαζόμενων και την σωστή επάνδρωση των πλοίων. Τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων συμπεριλαμβάνονται σε σχετική Έκθεση που προωθείται στη Διεύθυνση Πληρωμάτων, η οποία αναφέρεται στην απόδοση, ικανότητα και εργατικότητα των εργαζόμενων στα πλοία, καθ' όλη τη διάρκεια της υπηρεσίας τους στα πλοία μας.

## Αξιολόγηση Απόδοσης



\* Δεν πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση απόδοσης των εργαζόμενων στα γραφεία για το 2016, λόγω αναθεώρησης του συστήματος αξιολόγησης



## 5. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017

Δεσμευήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζόμενων στα γραφεία.	0%	Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζόμενων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης.	2018
Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζόμενων (δεν πραγματοποιήθηκε το 2016).	0%	Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζόμενων.	2017
Να εκπαιδεύσουμε 600 εργαζόμενους στα πλοία σε διοικητικά θέματα.	75%		
Να συμπεριλάβουμε το θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο ενημερωτικό υλικό των νεοπροσληφθέντων εργαζόμενων (μέχρι το 2017).	0%	Να συμπεριλάβουμε το θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο ενημερωτικό υλικό των νεοπροσληφθέντων εργαζόμενων.	2017
Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2017).	75%	Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2017

# VII. Επιβάτες

Διασφαλίζουμε την Ασφάλεια στα Πλοία μας

## ΕΙΜΑΣΤΕ...



5.033

ταξίδια το χρόνο



59

επιθεωρήσεις πλοίων από Τοπικές Αρχές (για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων)



107.123

κλήσεις στις οποίες ανταποκρίθηκε το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών



945

ερωτηματολόγια στα πλοία



199.673

μέλη στο πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles

## ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ...

Να προστατεύουμε την ασφάλεια και υγεία των επιβατών μας και να τους προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή ταξιδιωτική εμπειρία, ώστε να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες τους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους.

## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ...

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

ΑΡΧΗ

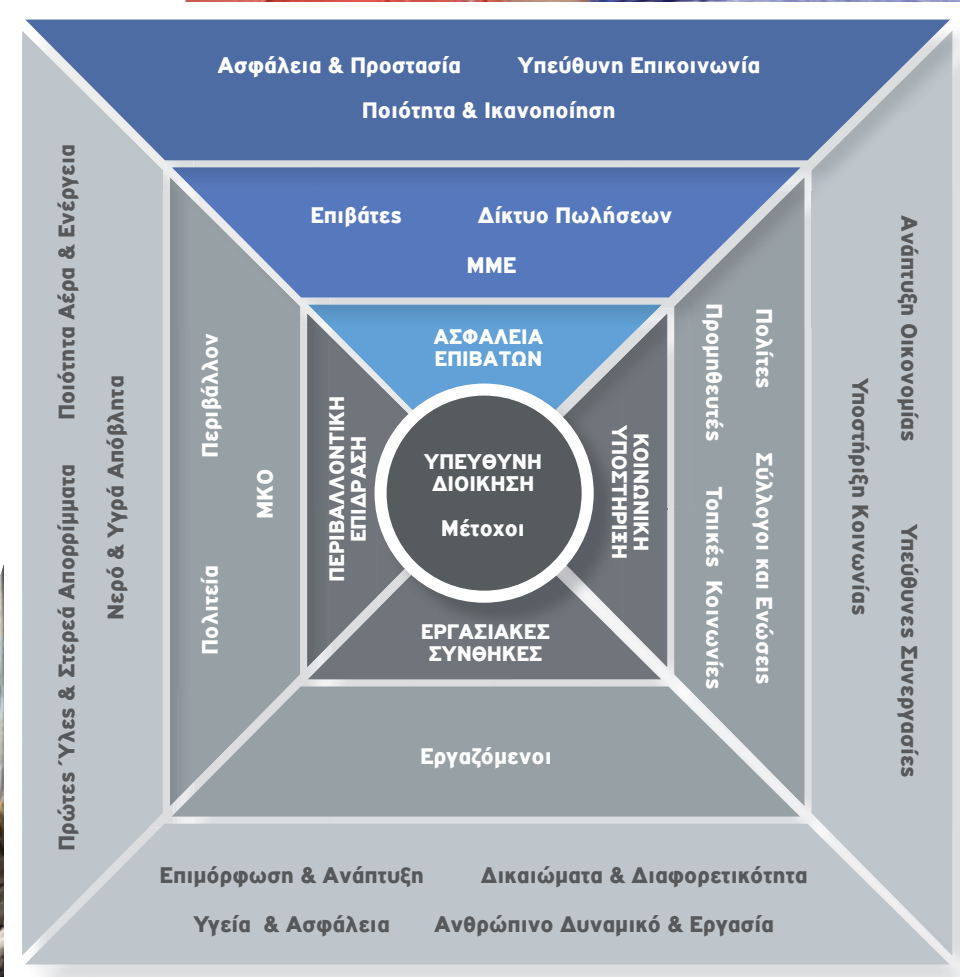
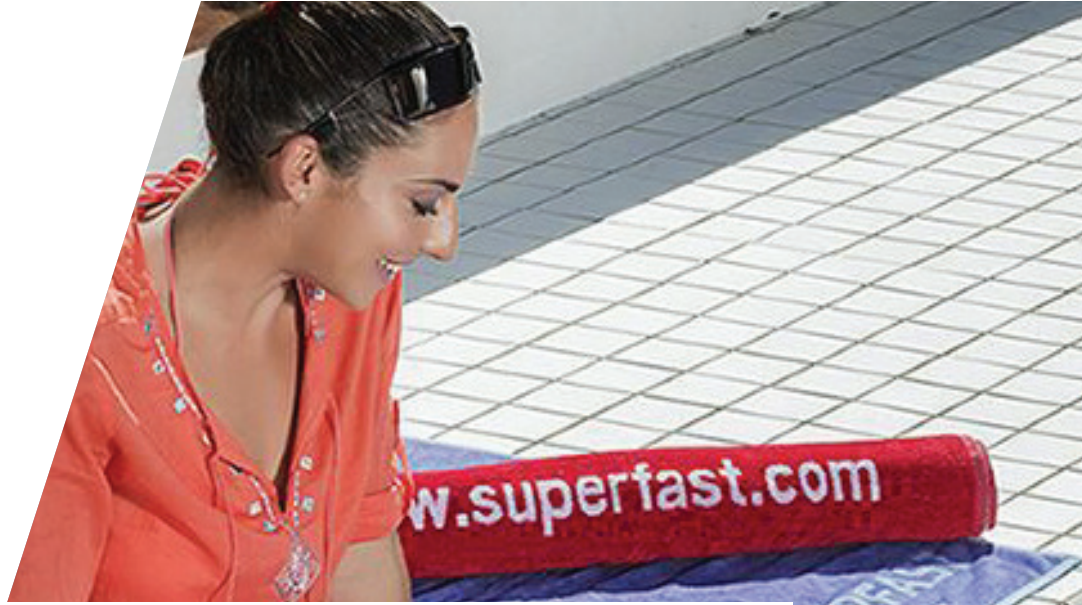
Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις 7

Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας 8

## ΠΕΤΥΧΑΜΕ...

- ✓ Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζόμενων στα πλοία μας.
- ✓ Η συνολική αξιολόγηση των πλοίων στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού βελτιώθηκε κατά 1% και 2% αντίστοιχα.
- ✓ Δεχτήκαμε 59 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- ✓ Συντηρούμε 4 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 2,5 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 5 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 89.000 downloads.
- ✓ Εκπαιδεύσαμε το 33,3% των εργαζόμενων της Διεύθυνσης Marketing σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας.
- ✓ Αποστείλαμε 68.954 ενημερωτικά μηνύματα (SMS) στους επιβάτες μας.
- ✓ Αποστείλαμε 2.317 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων 228 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 13 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες.
- ✓ Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά 38%.

ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ...



# 1. Ασφάλεια και Προστασία

## Διασφαλίζουμε την ασφάλεια των επιβατών στα πλοία

Καθώς η ασφάλεια και υγεία των επιβατών στα πλοία αποτελεί αδιαπραγμάτευτη υποχρέωσή μας:

- Δεκτήκαμε εκτεταμένο αριθμό επιθεωρήσεων από εξωτερικούς φορείς (Επιθεώρηση Εμπορικών Πλοίων και νηπιών) στα πλοία μας μέσα στο 2016.
- Έχουμε συστήσει Επιτροπή Ασφαλείας σε κάθε πλοίο για την εξέταση και αξιολόγηση θεμάτων υγείας και ασφάλειας.
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζόμενους στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών.
- Φροντίζουμε για την τακτική συντήρηση των απαιτούμενων σωστικών μέσων.
- Επιδεικνύουμε τη χρήση σωσιβίων στους επιβάτες και προβάλλουμε ενημερωτικά video για τη χρήση σωσιβίων και την παρουσίαση των σταθμών συγκέντρωσης και των σωστικών μέσων.
- Τοποθετούμε ευκρινείς σημάσεις αναφορικά με βασικές πληροφορίες ασφαλείας.
- Έχουμε εξοπλίσει όλα τα πλοία μας με τον απαιτούμενο ιατρικό και φαρμακευτικό εξοπλισμό.
- Έχουμε κάνει διαθέσιμη την υπηρεσία τηλεϊατρικής υποστήριξης Cardio Express σε όλα τα πλοία μας για την αρχική αξιολόγηση ιατρικού περιστατικού εν πλω.
- Απαγορεύουμε τη μεταφορά εκρηκτικών, εύφλεκτων, εμπρηστικών και γενικά επικίνδυνων υλικών, εκτός από εκείνα που επιτρέπονται από τη σχετική νομοθεσία.
- Διατηρούμε 2 συστήματα κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων, τα οποία είναι πιστοποιημένα από τις αρμόδιες αρχές και διασφαλίζουν ότι οι εκδόσεις των εισιτηρίων δεν υπερβαίνουν τα ανώτατα επιτρεπόμενα όρια. Μέσα στο 2016:
  - Δεν υπήρξε καμία καταγγελία για έκδοση υπεράριθμων εισιτηρίων και δεν επεβλήθη κανένα σχετικό πρόστιμο από τις αρμόδιες αρχές.
  - Σχετικά με ένα κλητήριο θέσπισμα για σχετική παράβαση τον Αύγουστο του 2013 στο πλοίο Blue Star Patmos, για την οποία είχε επιβληθεί πρόστιμο €500, η υπόθεση αναμένεται να συζητηθεί ενώπιον του Μονομελούς Πρωτοδικείου Πειραιά εντός του 2017.



**Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζόμενων στα πλοία μας**

## Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών



Για την αντιμετώπιση περιστατικών έκτακτης ανάγκης, έχουμε δημιουργήσει Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών, η οποία παρέχει οδηγίες προς το πλοίο και επικοινωνεί με τρίτους για λογαριασμό του (όπως το Κέντρο Έρευνας και Διάσωσης του Υπουργείου Ναυτιλίας & Νησιωτικής Πολιτικής, τα σωστικά συνεργεία, τους εμπειρογνώμονες και τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας), ώστε το πλήρωμα να ασχοληθεί αποκλειστικά με την αντιμετώπιση ενός συμβάντος. Η Ομάδα απαρτίζεται από:

- Τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- Τον Επιτελικό Διευθυντή Ναυτιλιακής Εκμετάλλευσης.
- Τον Διευθυντή Ναυτιλιακής Διαχείρισης.
- Τον Διευθυντή Ηλεκτρολογικής / Ηλεκτρονικής Υποστήριξης.
- Τον Νομικό Σύμβουλο.
- Τον Διευθυντή Πληρωμάτων.

Επιπλέον, έχουμε δημιουργήσει αναπληρωματική Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών. Μέσα στο 2016, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις μελών της Ομάδας Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών για εσωτερικά γυμνάσια.

## Αντιμετώπιση Μολυσματικών / Μεταδιδόμενων Ασθενειών



Σύμφωνα με διαδικασία που έχουμε καθορίσει για την αντιμετώπιση επικίνδυνων μολυσματικών / μεταδιδόμενων ασθενειών και τα σχετικά εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούμε δύο φορές το χρόνο σε κάθε πλοίο μας, ενημερώνουμε άμεσα και ζητούμε τη συνδρομή των αρμόδιων λιμενικών αρχών και εξωτερικών φορέων (π.χ. Κέντρο Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων) σχετικά με το περιστατικό και κατευθύνουμε το πλοίο προς τον πλησιέστερο λιμένα. Στη συνέχεια, ο ασθενής μεταφέρεται στο ιατρείο του πλοίου, όπου καταγράφονται πλήρως τα στοιχεία του και το ιστορικό του και λαμβάνουμε τα απαραίτητα μέτρα ασφάλειας για το πλήρωμα ή το γιατρό (όπως απολυμαντικό χεριών, χρήση χειρουργικών γαντιών και μάσκας, μιας χρήσεως αδιάβροχη στολή και ποδιά, σακούλες απόρριψης μολυσματικών υλικών και θερμόμετρο laser). Με την άφιξη του πλοίου, ο ασθενής απομακρύνεται από το πλοίο και παραδίδεται στις αρμόδιες αρχές (π.χ. ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ.), ενώ απολυμαίνουμε τις καμπίνες και τους χώρους που βρέθηκε ο ασθενής και τοποθετούμε σε ειδικές σακούλες όλα τα αντικείμενα με τα οποία ήρθε σε επαφή ο ασθενής, τις οποίες παραδίδουμε σε εξωτερική εξειδικευμένη εταιρεία με τη σύμφωνη γνώμη των αρμόδιων αρχών. Μέσα στο 2016, δεν αναφέρθηκε κάποιο περιστατικό ασθενούς με επικίνδυνη μολυσματική / μεταδιδόμενη ασθένεια.

## Αντιμετώπιση Εξαφάνισης Ατόμου εν πλω



Κάθε πλοίο έχει καθορίσει Σχέδιο Αντιμετώπισης Αγνοούμενου (ΣΑΑ), σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι κάποιο άτομο έχει εξαφανιστεί εν πλω και αγνοείται. Σύμφωνα με τη διαδικασία, ενημερώνουμε όλους τους επιβάτες για το συμβάν και δημιουργούμε ομάδες έρευνας για τον έλεγχο των χώρων του πλοίου (αρχικά καμπίνες, σαλόνια, καταστρώματα και τουαλέτες και στη συνέχεια μηχανοστάσιο, χώροι πληρώματος, γκαράζ και αποθήκες). Σε περίπτωση που δεν βρεθεί ο αγνοούμενος μέχρι το λιμάνι άφιξης, η αποβίβαση πραγματοποιείται με τη βοήθεια των λιμενικών αρχών, ελέγχοντας σχολαστικά τους αποβιβαζόμενους και τα οχήματα. Μέσα στο 2016, δεν αναφέρθηκε κάποιο περιστατικό εξαφάνισης ατόμου εν πλω.

## Προσφέρουμε ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες

Η ποιότητα και ασφάλεια των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουμε στους επιβάτες μας αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία μας. Για το λόγο αυτό:

- Οι ανάδοχοι τηρούν τις απαιτήσεις των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων κατά ISO 9001 και ISO 22000, προκειμένου να διασφαλίσουμε την εξάλειψη παραγόντων (όπως υλικά ή συστατικά) που θα μπορούσαν να βλάψουν την ανθρώπινη υγεία. Στο πλαίσιο αυτό, ενημερωνόμαστε για τα αποτελέσματα των τακτικών ελέγχων που πραγματοποιούν οι ανάδοχοι και προβαίνουμε σε διορθωτικές ενέργειες, εφόσον κριθεί απαραίτητο.
- Επιθεωρούμε τα Συστήματα που ακολουθούμε (Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ασφάλειας Τροφίμων) και την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών.
- Καταγράφουμε τα αποτελέσματα των παραπάνω ελέγχων και τις πιθανές διορθωτικές ενέργειες και κοινοποιούμε τα ευρήματα σε όλους τους εμπλεκόμενους με συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα αποκατάστασης.
- Υποβαλλόμαστε σε ετήσιο έλεγχο επιτήρησης των πιστοποιητικών ISO 9001 και ISO 14001 από τον ABS (American Bureau of Shipping), ενώ σε αντίστοιχες επιθεωρήσεις υποβάλλεται και ο ανάδοχος για το ISO 22000 από τον δικό του φορέα.
- Πραγματοποιούμε την ερευνητική διαδικασία "Mystery Passenger" στα πλοία μας σε 3 φάσεις των 3 επισκέψεων ανά έτος, κατά την οποία αξιολογούμε 17 και 19 ενότητες εξυπηρέτησης στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού αντίστοιχα, με στόχο την αποτελεσματική λειτουργία των πλοίων, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των επιβατών. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2016, όπως και το 2015, δεν υπήρξαν διαδικασίες και πρακτικές που χρειάστηκε να αναθεωρήσουμε ή να βελτιώσουμε στο πλαίσιο του "Mystery Passenger".

Μέσα στο 2016, δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών μας κατά τη διάρκεια των εξωτερικών υγειονομικών και αγορανομικών ελέγχων που διενεργήθηκαν.



Η συνολική αξιολόγηση των πλοίων στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού βελτιώθηκε κατά 1% και 2% αντίστοιχα

**Υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων:** Προκειμένου να παρέχουμε υψηλής ποιότητας τρόφιμα στους επιβάτες μας, έχουμε καθορίσει συγκεκριμένες διαδικασίες υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων. Στο πλαίσιο αυτό, οι ανάδοχοι τροφοδοσίας και εστίασης εφαρμόζουν συστήματα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων. Ειδικότερα:

- Διαθέτουμε τις απαιτούμενες εγκαταστάσεις καθαρισμού και υγιεινής, αποθήκευσης τροφίμων καθώς και συγκεκριμένους χώρους σίτισης.
- Προμηθεύουμε τους εργαζόμενους με κατάλληλη ενδυμασία κατά τη διαδικασία παρασκευής φαγητού, όπως στολές και καλύμματα κεφαλής.
- Έχουμε ορίσει τη χρήση γαντιών μιας χρήσης στην προετοιμασία κρύας κουζίνας (όπως σάντουιτς και σαλάτες) και κατά τη μεριδοποίηση στη ζεστή κουζίνα, απαγορεύοντας το χειρισμό νωπών και μαγειρεμένων τροφίμων με τα ίδια γάντια, βάσει σχετικών διαδικασιών.
- Έχουμε επιβάλλει το πλύσιμο των χεριών σε περιπτώσεις όπως πριν την έναρξη της εργασίας, με τη λήξη της εργασίας, μετά το χειρισμό απορριμμάτων, μετά τη χρήση καθαριστικών ή χημικών και μετά την επαφή με τηλέφωνο, χρήματα, ωμά τρόφιμα ή πόμολα, βάσει σχετικών διαδικασιών.
- Απαγορεύουμε αυστηρώς το κάπνισμα στους χώρους ετοιμασίας φαγητού.
- Ελέγχουμε τη συμμόρφωση με τις διαδικασίες και πρακτικές μας κατά μέσο όρο μία φορά το μήνα ανά πλοίο, χωρίς να υπάρξουν ευρήματα και πραγματοποιηθείσες διορθωτικές ενέργειες μέσα στο 2016, σε σχέση με 37 και 34 αντίστοιχα το 2015.

**Υγιεινή και ασφάλεια ξενοδοχειακών υπηρεσιών:** Καθώς η ικανοποίηση των επιβατών συνδέεται άμεσα με την ασφαλή τους διαμονή, εστιάζουμε στην παροχή υψηλού επιπέδου ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό:

- Απολυμαίνουμε συστηματικά τους κοινόχρηστους χώρους και τους χώρους διαμονής.
- Επιθεωρούμε τους χώρους ενδιαίτησης επιβατών και πληρώματος, πραγματοποιώντας 50 επιθεωρήσεις μέσα στο 2016, χωρίς να υπάρξουν ευρήματα ή απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες.



## Επιθεωρήσεις Πλοίων από Τοπικές Αρχές



Εκτός των επιθεωρήσεων που διενεργούμε στα πλοία μας, οι τοπικές αρχές μπορούν να διεξάγουν επιπρόσθετους προγραμματισμένους ή έκτακτους ελέγχους στα τμήματα Ξενοδοχείου, Τροφοδοσίας και Κουζίνας των πλοίων για υγειονομικά θέματα ή για τα πιστοποιητικά υγιεινής, είτε κατά την παραμονή του πλοίου στο λιμάνι είτε εν πλώ. Με το πέρασμα των ελέγχων, συντάσσεται έκθεση ελέγχου για το αρχείο επιθεωρήσεων του πλοίου, σύμφωνα με την οποία προβαίνουμε στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες. Δύο φορές το χρόνο, αξιολογούμε τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων κάθε πλοίου, με σκοπό να:

- Διαπιστώσουμε επαναλαμβανόμενες παρατηρήσεις ή περιστατικά μη συμμόρφωσης.
- Αξιολογήσουμε τις διορθωτικές ενέργειες που έχουν ήδη ληφθεί.
- Προβούμε σε περαιτέρω διορθωτικές ενέργειες που κρίνονται απαραίτητες.



Δεχτήκαμε 59 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης

## "PURE CABIN"



Υπήρξαμε οι πρώτοι σε παγκόσμιο επίπεδο που εισάγαμε την κατηγορία καμπίνας "PURE CABIN" σε ένα πλοίο στις γραμμές της Αδριατικής το 2010, ενώ επεκτείναμε τη χρήση της σε τρία ακόμα πλοία στις γραμμές εσωτερικού από το 2011. Οι "PURE CABIN" αντιστοιχούν στο 2% των συνολικών καμπίνων που διαθέτουν τα πλοία μας, ενώ το 2% του συνόλου των επιβατών που ταξιδεύουν σε καμπίνες επιλέγει να ταξιδέψει στις συγκεκριμένες καμπίνες, για τις οποίες υπάρχει επιπλέον χρέωση. Οι καμπίνες "PURE CABIN" προσφέρουν βελτιωμένες συνθήκες διαμονής σε επιβάτες με ευαισθησία στα αιωρούμενα σωματίδια, χάρη στο σύστημα τελευταίας τεχνολογίας που διαθέτουν για τον καθαρισμό του αέρα και των επιφανειών, ενώ καθαρίζονται σχολαστικά μετά τη χρήση τους και εκδίδεται πιστοποιητικό καθαριότητας, αναγράφοντας την ημερομηνία ελέγχου.



Μέσα στο 2016:

- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας ή τις επιπτώσεις τους στην υγεία και ασφάλεια.
- Δεν υπήρξε καμία απόσυρση προϊόντων και υπηρεσιών μας λόγω επιπτώσεων στην υγεία και ασφάλεια.
- Δεν επιβλήθηκε κανένα σημαντικό σχετικό πρόστιμο (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.

## Διασφαλίζουμε την προστασία των προσωπικών αντικειμένων

Καθώς η εξασφάλιση της ασφάλειας των επιβατών αποτελεί προϋπόθεση ενός ποιοτικού ταξιδιού, εφαρμόζουμε μέτρα για την ασφάλεια των προσωπικών τους αντικειμένων. Στο πλαίσιο αυτό:

- Παρέχουμε τη δυνατότητα ασφαλούς φύλαξης περιουσιακών στοιχείων, χρημάτων και τιμαλφών με αξία μικρότερη των €500 στο Λογιστήριο του πλοίου.
- Ενημερώνουμε τους επιβάτες για τη φύλαξη προσωπικών αντικειμένων, μέσω μεγαφωνικών ανακοινώσεων κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.
- Εντατικοποιούμε τους ελέγχους στους χώρους αποσκευών από επιπλέον μέλη του πληρώματος σε δρομολόγια με αυξημένη επιβατική κίνηση.
- Εφαρμόζουμε ολοκληρωμένη διαδικασία διαχείρισης ευρεθέντων/απολεσθέντων αντικειμένων.
- Αποζημιώνουμε τους επιβάτες σε περίπτωση καταστροφής ή φθοράς αποσκευής ή οχήματος κατά την επιβίβαση/αποβίβαση στο πλοίο ή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού με ευθύνη του πληρώματος.

## Αποζημιώσεις Επιβατών

	2014	2015	2016
Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	4.635	4.283	4.642
Γραμμές εξωτερικού (αριθμός)	526	235	525
Γραμμές εσωτερικού (αριθμός)	4.109	4.048	4.117
Αποζημιώσεις για αποσκευές και άλλες ζημιές (€)	40.282	47.259	28.917
Αποζημιώσεις για αποσκευές (€)	33.739	44.606	24.027
Άλλες αποζημιώσεις (€)	6.544	2.653	4.890
Αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων (€)	33.674	357.587*	41.960

\* Οι αυξημένες αποζημιώσεις του 2015 οφείλονταν σε ζημιές ύψους €326.573,2 στο φορτίο ενός πλοίου μας λόγω εξαιρετικά αντίξοων καιρικών συνθηκών.

Μέσα στο 2016, υπήρξαν δύο αγωγές επιβατών για απώλεια βαλίτσας και απώλεια ασυνόδευτου δέματος στα πλοία μας, οι οποίες αναμένεται να συζητηθούν εντός του 2017.



## Ευρεθέντα Αντικείμενα και Αποσκευές Επιβατών



Σύμφωνα με διαδικασία διαχείρισης ευρεθέντων/απολεσθέντων, φυλάσσουμε τα ευρεθέντα αντικείμενα μικρής και μεγάλης αξίας στο πλοίο για 21 και 30 ημέρες αντίστοιχα.

### Συγκεκριμένα:

- Τα διάφορα αντικείμενα καταστρέφονται μετά από 21 ημέρες, με εξαίρεση τα βιβλία (τα οποία διατίθενται στη βιβλιοθήκη του πληρώματος), καθώς και τρόφιμα, φάρμακα και είδη υγιεινής (τα οποία καταστρέφονται άμεσα ή μετά από 3 ημέρες ανά περίπτωση).
- Τα ταξιδιωτικά και προσωπικά έγγραφα φυλάσσονται για 7 ημέρες και κατόπιν παραδίδονται στις λιμενικές αρχές.
- Για τα αντικείμενα μεγάλης αξίας, μετά από 30 ημέρες:
  - Τα διάφορα χρηματικά ποσά κατατίθενται στο φιλανθρωπικό ίδρυμα που στηρίζεται από τα πλοία μας (βλέπε ενότητα V-2).
  - Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός αποστέλλεται προς ανακύκλωση βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας από τη Διεύθυνση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών, έχοντας αποστείλει περισσότερες από 50 συσκευές για ανακύκλωση μέσα στο 2016.

## Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

Καθώς αναγνωρίζουμε τη σημασία της διαμόρφωσης σχέσεων εμπιστοσύνης με τους επιβάτες μας, μεριμνούμε για την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Ενδεικτικά:

- Διατηρούμε τα προσωπικά στοιχεία επιβατών, επαγγελματιών και επισκεπτών των ιστοσελίδων σε ασφαλή βάση δεδομένων.
- Δεν κοινοποιούμε οποιαδήποτε πληροφορία σε τρίτους, παρά μόνο αν αυτό επιτάσσεται από τη νομοθεσία ή/και αρμόδιες αρχές.
- Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα κατόπιν συγκατάθεσης των ενδιαφερομένων, αποκλειστικά για επικοινωνία, συλλογή στατιστικών στοιχείων και βελτίωση των υπηρεσιών μας.
- Ενημερώνουμε για την καταγραφή των εισερχόμενων κλήσεων, πριν τη σύνδεση με εκπρόσωπο του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών.

Μέσα στο 2016, δεν δεχτήκαμε κανένα παράπονο σχετικά με θέματα εμπιστευτικότητας ή ασφάλειας προσωπικών δεδομένων και, αντίστοιχα, δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο από τις αρμόδιες αρχές.

## 2. Υπεύθυνη Επικοινωνία

### Διαφημίζουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με υπευθυνότητα

Προκειμένου να διασφαλίσουμε ότι το επικοινωνιακό υλικό που χρησιμοποιούμε και επικοινωνούμε είναι δίκαιο, νόμιμο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα, δεν προβάλλει ή προωθεί στερεότυπα και δεν προσβάλλει τη διαφορετικότητα των ανθρώπων:

- Ακολουθούμε τις αρχές του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας.
- Αποφεύγουμε τη χρήση κειμένων, ήχων ή εικόνων που δαιωνίζουν στερεότυπα.
- Οι Διευθύνσεις Marketing και Πωλήσεων ελέγχουν την ορθότητα των μηνυμάτων και διαφημίσεων προϊόντων και υπηρεσιών μας.
- Έχουμε διαμορφώσει τις ιστοσελίδες της Blue Star Ferries και της Superfast Ferries ώστε να είναι προσβάσιμες και από άτομα με προβλήματα όρασης.
- Δεν διαθέτουμε και δεν παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες που είτε έχουν απαγορευθεί, είτε είναι υπό αμφισβήτηση σε οποιαδήποτε αγορά του εξωτερικού.

Επιπλέον, αναφέρουμε στις ιστοσελίδες της Blue Star Ferries και της Superfast Ferries τους ισχύοντες όρους για:

- Τους κανονισμούς και τη διαδικασία επιβίβασης.
- Τα εισιτήρια.
- Τις κρατήσεις θέσεων.
- Τις ακυρώσεις ή επιστροφές.
- Τη μεταφορά κατοικίδιων ζώων.
- Τη φύλαξη προσωπικών αντικειμένων.

Συντηρούμε 4 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 2,5 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 5 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 89.000 downloads



Επιπλέον, για την AML συντηρούμε μία εταιρική ιστοσελίδα και διαχειριζόμαστε μία εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα, με πάνω από 240.000 μοναδικούς χρήστες και 1.249 downloads μέσα στο 2016.

## Σήμανση Αλλεργιογόνων Ουσιών



Απαιτούμε από τους προμηθευτές προσσκευασμένων τροφίμων να συμμορφώνονται με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για τη Σήμανση των Τροφίμων 1169/2011 και να αναγράφουν στην συσκευασία τους εάν περιέχουν αλλεργιογόνες ουσίες, όπως ορίζονται από τον κατάλογο αλλεργιογόνων συστατικών που παραθέτει η Οδηγία 2003/89/ΕΚ. Παράλληλα, έχουμε τοποθετήσει σε εμφανή σημεία πίνακες με ευανάγνωστες και λεπτομερείς πληροφορίες για τα αλλεργιογόνα συστατικά σε κάθε μη προσσκευασμένο γεύμα που διατίθεται από τα πλοία μας (όπως γλουτένη, αυγά, σόγια και γάλα).



Εκπαιδεύσαμε το 33,3% των εργαζόμενων της Διεύθυνσης Marketing σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας

Μέσα στο 2016:

- Ανανέωσαμε τις εταιρικές ιστοσελίδες με στόχο να δημιουργήσουμε ένα φιλικότερο και αποτελεσματικότερο περιβάλλον κρατήσεων και να βελτιώσουμε την προσβασιμότητα ατόμων με προβλήματα οράσεως.
- Υλοποιήσαμε 5 κοινωνικά και περιβαλλοντικά μηνύματα ενημέρωσης των επιβατών σε κάθε πλοίο μας, τα οποία αφορούσαν:
  - Την ασφάλεια στα θαλάσσια σπορ.
  - Την πρόληψη πυρκαγιών.
  - Την προστασία από την υπεριώδη ακτινοβολία.
  - Το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».
  - Την εθελοντική αιμοδοσία.
- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες marketing, διαφήμισης, προώθησης, πληροφόρησης και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών.
- Δεν υπήρξε καμία απόσυρση διαφημιστικού μηνύματος.
- Δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.

## Φροντίζουμε για την έγκαιρη επικοινωνία

Η έγκαιρη ενημέρωση των επιβατών σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης προγραμματισμένων δρομολογίων είναι καθοριστική για την αποφυγή της ταλαιπωρίας τους. Για το σκοπό αυτό, αξιοποιούμε ένα ευρύ φάσμα επικοινωνιακών μέσων, τα οποία περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Τις ιστοσελίδες [www.superfast.com](http://www.superfast.com) και [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com).
- Το ραδιόφωνο.
- Ενημέρωση λιμενικών αντιπροσώπων.
- Διάφορα δημοσιογραφικά και ενημερωτικά portals.
- Ενημέρωση επιβατών με SMS (εφόσον έχουν δηλώσει αριθμό κινητού τηλεφώνου).
- Ενημερωτικά newsletters.
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- Τηλεφωνικές κλήσεις.
- Ενημέρωση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Παράλληλα, σε περίπτωση καθυστέρησης του δρομολογίου εν πλω, ενημερώνουμε τους επιβάτες με ηχητικές αναγγελίες στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, οι οποίες αναφέρουν τόσο τον εκτιμώμενο χρόνο όσο και την αιτία της καθυστέρησης.

Αποστείλαμε 68.954 ενημερωτικά μηνύματα (SMS) στους επιβάτες μας



### 3. Ποιότητα και Ικανοποίηση

#### Φροντίζουμε οι υπηρεσίες μας να είναι προσιτές

Κατανοούμε τη δύσκολη οικονομική συγκυρία στην οποία βρίσκονται χιλιάδες ελληνικά νοικοκυριά και προσπαθούμε να προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας σε ανταγωνιστικές τιμές, χωρίς όμως αυτό να επηρεάζει την ποιότητά τους, ώστε να συμβάλλουμε στην αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης και τη διατήρηση της επιβατικής κίνησης. Για το λόγο αυτό, προσφέρουμε ανάλογα με τη γραμμή και τον προορισμό:

- Δυνατότητα έγκαιρης αγοράς εισιτηρίων (early booking), παρέχοντας έκπτωση έως 30%.
- Πακέτα εισιτηρίων με σημαντικές εκπτώσεις.
- Εκπτώσεις στα εισιτήρια παιδιών, εφήβων, νέων και ατόμων άνω των 65 ετών.
- Εκπτώσεις σε συγκεκριμένους προορισμούς καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
- Εκπτώσεις για όλο το έτος (όπως Super Οικονομική, Special Οικονομική, Supersaver Οικονομική, Saver Οικονομική, για επιβάτες και Ι.Χ., σε καμπίνες, σε συνταξιούχους NAT και Λιμενικού Σώματος, σε συνδυαστικά δρομολόγια εσωτερικού και εξωτερικού, σε Αξιωματικούς και οπλίτες).
- Εκπτώσεις στα μέλη του προγράμματος Πιστότητας Πελατών.
- Προνόμιο να ισχύει η Φοιτητική έκπτωση στους νεοεισαχθέντες φοιτητές και στις οικογένειές τους πριν εκδοθεί η αντίστοιχη φοιτητική τους ταυτότητα.

#### Τόνωση Νησιωτικών Περιοχών



Εξαιτίας των προβλημάτων από τη διαχείριση της προσφυγικής κρίσης στα νησιά Λέσβος, Χίος, Λέρος και Κως, επιδιώξαμε να ανταποκριθούμε ουσιαστικά στην αναστροφή του αρνητικού κλίματος και στην ενίσχυση της τουριστικής κίνησης. Για το λόγο αυτό, προσφέραμε έκπτωση 30% σε 5.372 ατομικά εισιτήρια και 1.690 εισιτήρια Ι.Χ. οχημάτων και μοτοσυκλετών σε όσους επιβάτες πραγματοποίησαν τουλάχιστον τέσσερις διανυκτερεύσεις σε αυτά τα νησιά, σε συνεργασία με τις τοπικές δημοτικές αρχές και ενώσεις ξενοδόχων.



#### Οικογενειακές Καμπίνες με Παιδικούς Ήρωες



Ειδικά για οικογένειες που ταξιδεύουν με μικρά παιδιά και έχουν κράτηση σε 4κλινη εξωτερική καμπίνα, διαθέτουμε ξεχωριστές οικογενειακές καμπίνες διακοσμημένες με τον παιδικό ήρωα Bluestarino και τους παιδικούς ήρωες Fasteritos σε όλα τα πλοία Blue Star και Superfast αντίστοιχα. Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμες, η Ρεσεψιόν παρέχει χωρίς επιπλέον χρέωση τις ειδικά διακοσμημένες καμπίνες για τους μικρούς μας επιβάτες. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2016, αυξήσαμε τον αριθμό των καμπινών Bluestarino με 4 επιπλέον για κάθε πλοίο Blue Star.



## Διασφαλίζουμε την εξυπηρέτηση όλων των επιβατών μας

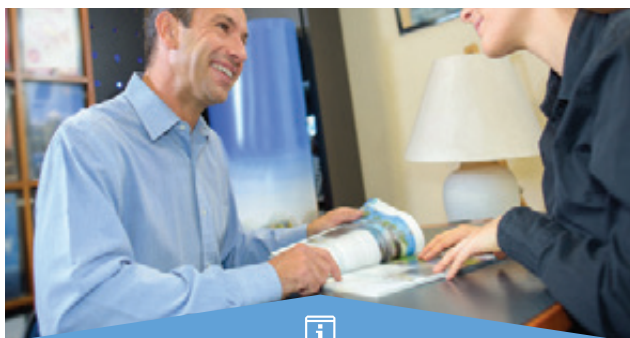
### Ίση Μεταχείριση



Με βάση τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, προωθούμε την ίση μεταχείριση σε όλους ανεξάρτητα τους πελάτες και συνεργάτες, ενώ απαιτείται να επιδεικνύουμε ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία στις συναλλαγές με τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες.

Για την ενίσχυση του πελατοκεντρικού μας χαρακτήρα, φροντίζουμε για την ισότιμη εξυπηρέτηση όλων των επιβατών μας. Πιο συγκεκριμένα:

- Έχουμε δημιουργήσει υποδομές για τη διευκόλυνση της πρόσβασης ατόμων με ειδικές ανάγκες σε όλα τα πλοία και εγκαταστάσεις μας.
- Δεν χρεώνουμε επιπλέον τις καμπίνες ΑΜΕΑ για τους επιβάτες με ειδικές ανάγκες.
- Ενημερωνόμαστε έγκαιρα για τον αριθμό των ατόμων με ειδικές ανάγκες που θα ταξιδέψουν σε κάθε δρομολόγιο, ώστε να προγραμματίζουμε την έγκαιρη διάθεση αναπηρικής καρέκλας.
- Ελέγχουμε τη σωστή λειτουργία των διακοπών έκτακτης ανάγκης που υπάρχουν στις καμπίνες ΑΜΕΑ, πριν την έναρξη της επιβίβασης.
- Προβλέπουμε την ξεχωριστή παρασκευή μερίδων φαγητού σε όσους επιβάτες δηλώσουν ότι είναι αλλεργικοί σε κάποιο τρόφιμο ή συστατικό, χρησιμοποιώντας διαφορετικό εξοπλισμό παρασκευής φαγητού (όπως τηγάνια, πλάκες κοπής, μαχαίρια).
- Έχουμε εισάγει διαδικασίες διαχείρισης ιματισμού και προφύλαξης του επιβατικού κοινού από αλλεργιογόνες ουσίες.
- Δημιουργήσαμε 92 νέους χώρους διαμονής κατοικιδίων σε 6 πλοία.



Αποστείλαμε 2.317 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων 228 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 13 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες

### Κατά Παραγγελία Σχεδιασμός Πλοίων



Για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των επιβατών μας, έχουμε σχεδιάσει το Blue Star Delos ειδικά για τη γραμμή στην οποία δραστηριοποιείται και έχουμε εισάγει:

- Φαρδύτερη σκάλα επιβίβασης/αποβίβασης με κυλιόμενη κλίμακα, αντί δύο κλιμακοστασίων αριστερά και δεξιά του πλοίου.
- Δύο καταπέλτες οχημάτων, ο ένας μεγαλύτερος από τον άλλον, ώστε να χρησιμοποιείται ο κατάλληλος καταπέλτης βάσει των αναγκών και των λιμενικών υποδομών.
- Δυνατότητα ανάπτυξης κατάλληλης ταχύτητας, ώστε να εκτελεί το δρομολόγιό του σε σύντομο χρόνο.



### Ακούμε τους επιβάτες μας

Για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των επιβατών μας, έχουμε δημιουργήσει μηχανισμούς επικοινωνίας και υποβολής σχολίων και παραπόνων, οι οποίοι διαχειρίζονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και περιλαμβάνουν:

- Το τηλεφωνικό κέντρο και την ηλεκτρονική διεύθυνση εξυπηρέτησης επιβατών.
- Την έγγραφη επικοινωνία από τους επιβάτες.
- Την κατ' ιδίαν συνάντηση με τους επιβάτες.
- Τα ερωτηματολόγια, τα έντυπα υποβολής παραπόνων, τα ερωτηματολόγια των Pure Cabins και τα ερωτηματολόγια για τα A la Carte εστιατόρια που υπάρχουν σε διάφορα σημεία των πλοίων μας, όπως στη ρεσεψιόν και στο μπαρ, για θέματα ποιότητας, ποικιλίας και εξυπηρέτησης.
- Το ειδικό έντυπο που συμπληρώνει η Ρεσεψιόν, σε περίπτωση προφορικής υποβολής παραπόνων ή συμβάντων που αντιληφθεί.
- Τα φύλλα διαμαρτυρίας που τηρούνται στα εστιατόρια όλων των πλοίων.
- Τις ειδικές συσκευές για αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους επιβάτες, τις οποίες εγκαταστήσαμε σε όλα τα πλοία μας μέσα στο 2016.



## Διαδικτυακή Πύλη @sea



Μέσα στο 2016, λανσάρουμε τη νέα διαδραστική και πολυχρηστική διαδικτυακή πύλη @sea, στην οποία όλοι οι επιβάτες των πλοίων Blue Star και Superfast μπορούν να συνδεθούν με οποιαδήποτε συσκευή (φορητό υπολογιστή, smartphone ή tablet), μέσω του wifi δικτύου του πλοίου. Με τον τρόπο αυτό, έχουν δωρεάν πρόσβαση σε ψυχαγωγικό υλικό, όπως μουσική, τηλεόραση και παιχνίδια, αλλά και σε πληροφορίες που περιλαμβάνουν:

- Τις καιρικές συνθήκες.
- Τη θέση του πλοίου σε πραγματικό χρόνο.
- Τα μενού των εστιατορίων και των bars.
- Τα λιμάνια και τους προορισμούς.
- Το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles.



## Αξιοποίηση Ερωτηματολογίων



Τα ερωτηματολόγια των επιβατών προσκομίζονται στον Πλοίαρχο, ο οποίος τα ελέγχει και κατόπιν τα αποστέλλει στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Οι παρατηρήσεις καταγράφονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στην «Έκθεση Παρατηρήσεων Επιβατών», η οποία αποστέλλεται μηνιαίως στους Πλοιάρχους, στους επικεφαλής Διευθύνσεων και στην ανάδοχη εταιρεία εστίασης στα πλοία μας. Η Έκθεση αποτελεί αντικείμενο σύσκεψης για κάθε ενδιαφερόμενη ομάδα, με σκοπό να αξιολογηθούν και να καθορισθούν περαιτέρω διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, εφόσον είναι απαραίτητο.



## Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των επιβατών μας

Αναγνωρίζουμε τη σημασία και την ευθύνη μας για αξιόπιστη και υπεύθυνη εξυπηρέτηση των επιβατών μας για τη διασφάλιση της επιχειρηματικής μας επιτυχίας. Μέσα στο 2016, διαχωρίσαμε το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και Πιστότητας σε δύο επιμέρους τμήματα, το Τμήμα Πιστότητας (για τη διεκπεραίωση της επικοινωνίας που αφορά το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης) και το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, το οποίο δέχθηκε πάνω από 107.000 κλήσεις το 2016, ανταποκρινόμενο στο 93,5% των εισερχόμενων κλήσεων, σε σχέση με 93,7% το 2015.



## Εξυπηρέτηση Επιβατών

	2013	2014	2015	2016
Επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	834	533	563	726
Γραμμές εξωτερικού	335	185	117	137
Γραμμές εσωτερικού	499	348	446	589
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	139	127	163	190
Γραμμές εξωτερικού	52	43	54	40
Γραμμές εσωτερικού	87	84	109	150
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	1.376	1.189	1.096	945
Συνολικές κλήσεις (αριθμός)*	MA 105.802**	219.700	107.123	
Κλήσεις στα Τμήματα Κρατήσεων και Τμήμα Πιστότητας (αριθμός)	MA	MA	MA	176.456

\* Οι συνολικές κλήσεις για το 2014 και το 2015 περιλαμβάνουν κλήσεις που αφορούν και το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles, ενώ οι συνολικές κλήσεις για το 2016 δεν συμπεριλαμβάνουν κλήσεις που αφορούν το πρόγραμμα seasmiles.

\*\* Οι συνολικές κλήσεις για το 2014 αναφέρονται στην περίοδο Μάιος-Δεκέμβριος 2014.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

## Αποζημίωση Επιβατών

Σε περιπτώσεις καθυστέρησης δρομολογίων, οι αποζημιώσεις των επιβατών ορίζονται βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας και της Χάρτας Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Επιβατών (με την τροποποίηση του Ν. 3709/2008), οι οποίες υπολογίζονται με βάση τη διάρκεια του ταξιδιού. Ενδεικτικά, οι επιβάτες δικαιούνται αποζημίωση για καθυστερήσεις:

- Τουλάχιστον 1 ώρας σε ταξίδι μικρότερου των 4 ωρών.
- Πάνω από 2 ώρες σε ταξίδι μεταξύ 4 και 8 ωρών.
- Πάνω από 3 ώρες σε ταξίδι μεταξύ 8 και 24 ωρών.

Αναλυτικότερα, σε περίπτωση καθυστέρησης του προγραμματισμένου απόπλου πάνω από 90 λεπτά, οι επιβάτες δικαιούνται είτε να αποζημιωθούν βάσει του αντιτίμου του εισιτηρίου τους, είτε:

- Να παραμείνουν επί του πλοίου και να λάβουν ελαφρά γεύματα ή αναψυκτικά με δαπάνη της εταιρείας μέχρι τον προορισμό του ταξιδιού τους.
- Να τους χορηγηθεί γεύμα με δαπάνη της εταιρείας για καθυστέρηση άνω των 4 ωρών και κάλυψη επί του πλοίου ή σε ξενοδοχείο, εφόσον είναι εφικτό και καθίσταται αναγκαία η διανυκτέρευση.
- Να αποζημιωθούν με το 25% του εισιτηρίου τους ή με άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας, εφόσον τελικά προωθήθηκαν στον προορισμό τους με το ίδιο ή άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας, ανάλογα με την καθυστέρηση (π.χ. 1 ώρα για ταξίδι μέχρι 4 ώρες), με την αποζημίωση να ανέρχεται στο 50% του εισιτηρίου σε περιπτώσεις καθυστέρησης διπλάσιας των ανωτέρω χρόνων.

- Να αποζημιωθούν με το διπλάσιο της αξίας του ατομικού ναύλου και την επιστροφή του ναύλου οχήματος, εφόσον με υπαιτιότητα της εταιρείας δεν προωθήθηκαν στον προορισμό τους με το ίδιο ή άλλο πλοίο εντός 24 ωρών από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου.

Κατά τη διάρκεια του 2016, υπήρξαν:

- 9 δρομολόγια Αδριατικής με καθυστέρηση άνω των 3 ωρών, για τα οποία καταβάλλαμε αποζημιώσεις ύψους €515,2, ενώ ενεργήσαμε πέραν των νομικών υποχρεώσεών μας και καλύψαμε το κόστος εισιτηρίου άλλου μέσου για την εξυπηρέτηση ενός επιβάτη και παρείχαμε έκπτωση 50% σε μελλοντικά ταξίδια για 5 ακόμα επιβάτες.
- 3 δρομολόγια γραμμών εσωτερικού με καθυστέρηση άνω της 1 ώρας, για τα οποία καταβάλλαμε αποζημιώσεις ύψους €206,5 σε 4 επιβάτες και παρείχαμε έκπτωση 20% σε μελλοντικό ταξίδι για έναν ακόμα επιβάτη.
- 3 δρομολόγια Αδριατικής με τροποποίηση της ώρας αναχώρησης, για τα οποία ενεργήσαμε πέραν των νομικών υποχρεώσεών μας και καταβάλλαμε αποζημιώσεις ύψους €394 σε 3 επιβάτες.
- Μη πραγματοποιηθέντα προγραμματισμένα δρομολόγια στη γραμμή Ραφήνας-Κυκλάδων, λόγω αναδιάταξης του στόλου στις γραμμές εσωτερικού. Ως αποτέλεσμα, εξυπηρετήσαμε με άλλα δρομολογία μας το σύνολο των επιβατών με εισιτήρια για τη συγκεκριμένη γραμμή, ενώ καταβάλλαμε αποζημιώσεις ύψους €1.180 σε δύο περιπτώσεις.

## «Βελτιώνοντας το Καλύτερο»

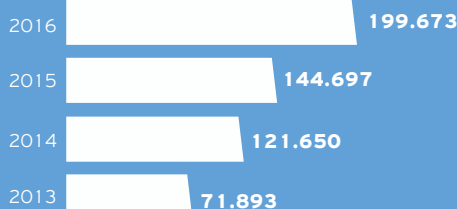
Επιδιώκουμε οι επιβάτες μας να αναγνωρίζουν ότι στα πλοία μας εργάζονται ευγενικοί, φιλόξενοι και ευχάριστοι επαγγελματίες. Για το λόγο αυτό, όλοι οι εργαζόμενοι στα πλοία παραλαμβάνουν με την πρόσληψή τους το εγχειρίδιο «Βελτιώνοντας το καλύτερο» από τη Διεύθυνση Πληρωμάτων, προκειμένου να το ακολουθούν και να το εφαρμόζουν στον καθημερινό τρόπο λειτουργίας τους. Το εγχειρίδιο περιέχει πληροφορίες για τα καθήκοντα του πληρώματος, τους σχετικούς κανονισμούς, οδηγό καλής συμπεριφοράς και εμφάνισης, καθώς και γενικές πληροφορίες για τον Όμιλο και τα πλοία.



## Πρόγραμμα seasmiles

Από το 2011 έχουμε καθιερώσει το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles για τους επιβάτες μας, το οποίο διαθέτει τρία επίπεδα καρτών (Προσωρινή, Αργυρή και Χρυσή) και παρέχει στα μέλη του αποκλειστικά προνόμια, δώρα, ειδικές προσφορές και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Τα μέλη συλλέγουν πόντους για κάθε αγορά εισιτηρίων και προϊόντων από τα μπαρ, τα εστιατόρια και τα καταστήματα των πλοίων, οι οποίοι καταχωρούνται αυτόματα στον προσωπικό τους λογαριασμό και μπορούν να τους εξαργυρώσουν για μελλοντικά ταξίδια, αγορά γευμάτων και ποτών, καθώς και για την αγορά ειδών με το λογότυπο seasmiles.

### Μέλη Προγράμματος seasmiles



■ Μέλη προγράμματος seasmiles (αριθμός)



Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά 38%



## 4. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να εγκαταστήσουμε συσκευή σε όλα τα πλοία για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους επιβάτες.	100%		
Να δημιουργήσουμε 92 νέους χώρους διαμονής κατοικιδίων σε 6 πλοία.	100%	Να δημιουργήσουμε 40 νέους χώρους διαμονής κατοικιδίων σε 5 πλοία.	2017
Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM) (μέχρι το 2020).	0%	Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM).	2020
Να ενημερώσουμε τους πελάτες για την υπεύθυνη χρήση των υπηρεσιών μας (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος), μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες (π.χ. προγράμματα επικοινωνίας, οθόνες στα πλοία) (μέχρι το 2017).	100%	Να ενημερώσουμε τους πελάτες για την υπεύθυνη χρήση των υπηρεσιών μας (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος), μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες (π.χ. προγράμματα επικοινωνίας, οθόνες στα πλοία).	2017
Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής) (μέχρι το 2020).	0%	Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής).	2020
		Να αναδιοργανώσουμε τη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου.	2017
		Να μειώσουμε τις αναπάντητες κλήσεις από το Τηλεφωνικό μας Κέντρο κατά 40%.	2017
		Να δημιουργήσουμε Ομάδα Έργου για την ορθή και αποτελεσματική ανταπόκρισή μας στις νέες απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.	2017
		Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια σε ποσοστό άνω του 90%.	2017
		Να πιστοποιήσουμε 3 πλοία μας με το πρότυπο 'We do local'.	2017
		Να αυξήσουμε την επικοινωνία με τους επιβάτες μας μέσω SMS κατά 20%.	2017
		Να επεκτείνουμε τις 'PURE CABINS' σε 2 πλοία, με 4 καμπίνες ανά πλοίο.	2017

# VIII. Περιβάλλον

Περιορίζουμε την Περιβαλλοντική μας Επίδραση

## ΕΙΜΑΣΤΕ...



## ΔΕΣΜΕΥΟΜΑΣΤΕ...

Να ενσωματώνουμε αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στις διαδικασίες μας και να εφαρμόζουμε περιβαλλοντικά ορθές επιχειρηματικές πρακτικές, ώστε να περιορίζουμε, στο μέτρο του δυνατού, τις περιβαλλοντικές μας επιπτώσεις.

## ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ...

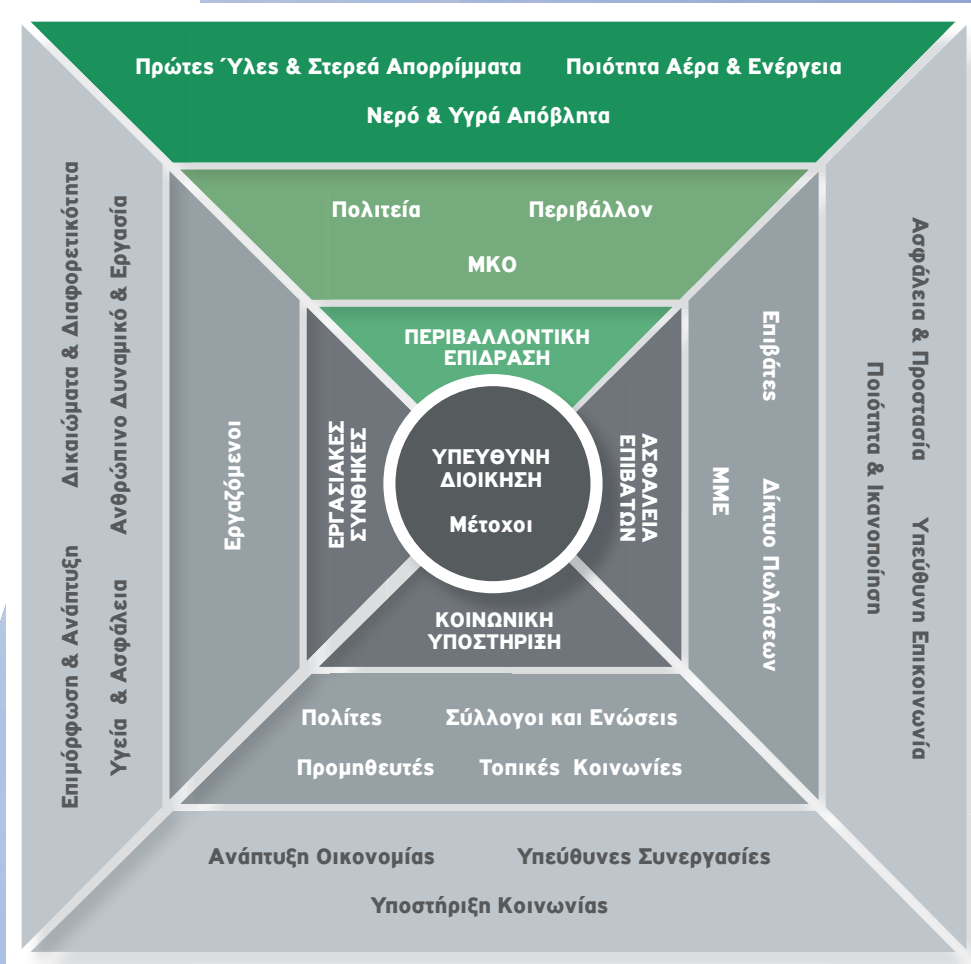
Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών	ΑΡΧΗ
Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	7
Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	8
Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών	9

## ΠΕΤΥΧΑΜΕ...

- ✓ Παρήγαμε 4.380 KWh ηλεκτρικής ενέργειας.
- ✓ Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υλικά που δεν επηρεάζουν τη στοιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R410) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας.
- ✓ Ενημερώσαμε τους επιβάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.
- ✓ Χρησιμοποιήσαμε 43% ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες στα γραφεία και στα πλοία μας.
- ✓ Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 78 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.
- ✓ Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση νερού κατά 3%.



ΕΣΤΙΑΖΟΥΜΕ...



# 1. Ποιότητα Αέρα και Ενέργεια

## Λειτουργούμε με συστηματικό τρόπο

Βασική μας δέσμευση είναι να λειτουργούμε υπεύθυνα προς το περιβάλλον και να διεξάγουμε τις δραστηριότητές μας με τρόπο που περιορίζει τον περιβαλλοντικό μας αντίκτυπο, ο οποίος αναπόφευκτα προκύπτει από τη λειτουργία μας. Στο πλαίσιο αυτό:

- Καταγράφουμε τις περιβαλλοντικές επιδόσεις μας.
- Αξιολογούμε ετησίως την επίδρασή μας στο περιβάλλον, μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε.
- Υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος της επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που εφαρμόσαμε και πιστοποιήσαμε όλα τα πλοία μας κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001.
- Έχουμε εφοδιάσει όλα τα πλοία μας με πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης.
- Απαιτούμε πιστοποιητικό μη χρήσης αμιάντου από τους προμηθευτές μας.
- Έχουμε ορίσει Αξιοματικούς υπεύθυνους για τις περιβαλλοντικές πρακτικές σε όλα τα πλοία μας.
- Συζητούμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος κατά τη διάρκεια των αντίστοιχων συναντήσεων της Επιτροπής Ασφάλειας κάθε πλοίου.
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζόμενους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και πραγματοποιούμε εσωτερικές εκπαιδεύσεις σε όλους τους εργαζόμενους στα πλοία, για θέματα όπως διαχείριση απορριμμάτων και υπεύθυνη χρήση νερού. Μέσα στο 2016, υλοποιήσαμε εκπαιδεύσεις μέσω εξωτερικού φορέα σε 3 εργαζόμενους στα γραφεία σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, με συνολική διάρκεια 19 ώρες, σε σχέση με 7 εργαζόμενους και 22 ώρες το 2015.

- Έχουμε ορίσει εβδομαδιαίο πρόγραμμα εκπαιδεύσεων και γυμνασίων για τους εργαζόμενους στα πλοία, με στόχο την αποτροπή περιστατικών θαλάσσιας μόλυνσης (π.χ. ρύπανση), αλλά και την προετοιμασία τους για την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση σχετικών περιστατικών.
- Διεξάγουμε εβδομαδιαίες ασκήσεις έκτακτης περιβαλλοντικής ανάγκης στα πλοία, σε συνεργασία και με τις κατά τόπους αρμόδιες αρχές και με τη συμμετοχή εργαζόμενων από τα γραφεία.

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2016:

- Επενδύσαμε περίπου €2,1 εκατ. σε προγράμματα για την προστασία του περιβάλλοντος (επενδύσεις διάθεσης και περιβαλλοντικής αποκατάστασης, καθώς και επενδύσεις πρόληψης και περιβαλλοντικής διαχείρισης), χωρίς να συμπεριλαμβάνονται ασφαλιστικές καλύψεις.
- Δεν δεχτήκαμε καμία καταγγελία για παραβίαση περιβαλλοντικής νομοθεσίας και καμία έγγραφη ειδοποίηση από τις αρμόδιες αρχές για θέματα περιβάλλοντος. Πρόστιμο ύψους €13.500 που επεβλήθη για περιστατικό μικρής εκτάσεως ρύπανσης του πλοίου Blue Galaxy (βλέπε ενότητα VIII-3), αποτέλεσε αφορμή για αναθεώρηση σχετικών διαδικασιών πετρέλευσης και εκπαίδευσης των εμπλεκόμενων μελών του πληρώματος.
- Δεν επιβλήθηκε κανενός είδους σημαντικό σχετικό πρόστιμο (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις κατά τη διάρκεια των τακτικών και έκτακτων ελέγχων που πραγματοποιήθηκαν από τις αρμόδιες αρχές.

## Διαχειριζόμαστε το κλιματικό μας αποτύπωμα

Προκειμένου να αναγνωρίζουμε τις πηγές από τις οποίες μπορεί να μειωθεί η περιβαλλοντική μας επίδραση, υπολογίζουμε τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ανά πηγή ενέργειας που χρησιμοποιούμε, οι οποίες περιλαμβάνουν το πετρέλαιο (για την κίνηση και ηλεκτροδότηση των πλοίων) και την ηλεκτρική ενέργεια (για τη λειτουργία των γραφείων):

### Ενέργεια και Κλιματικό Αποτύπωμα

Πηγή	Κατανάλωση 2015	Κατανάλωση Ενέργειας 2015 (GJ)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2015 (tn eCO <sub>2</sub> )	Κατανάλωση 2016	Κατανάλωση Ενέργειας 2016 (GJ)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2016 (tn eCO <sub>2</sub> )
<b>Scope 1</b>						
Πετρέλαιο	219.477 tn	9.016.449	694.049,3	236.466 tn	9.709.322	747.717,5
Πετρέλαιο MGO	8.946 tn	384.678	28.627,2	7.903 tn	337.283	25.289,6
Πετρέλαιο LFO	173.039 tn	7.094.599	545.072,8	187.656 tn	7.795.138	591.116,4
Πετρέλαιο HFO	37.492 tn	1.537.172	120.349,3	40.907 tn	1.576.901	131.311,5
<b>Scope 2</b>						
Ηλεκτρική Ενέργεια	819.932,2 kWh	2.951,8	590,3	1.363.371,9 kWh	4.600	885,4
<b>Σύνολο</b>		<b>9.019.400,8</b>	<b>694.639,6</b>		<b>9.713.922</b>	<b>748.602,9</b>

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στα γραφεία και στα πλοία μας.

\*\* Πηγή δεικτών μετατροπής: International Maritime Organization (Πετρέλαιο MGO, Πετρέλαιο LFO και Πετρέλαιο HFO), IEA - CO<sub>2</sub> Emissions from Fuel Combustion 2015 edition 1 (Ηλεκτρική Ενέργεια).

Για τη διαχείριση του κλιματικού μας αποτυπώματος και την αποδοτικότερη κατανάλωση ενέργειας:

- Εγκαταστήσαμε αντλιακές μεμβράνες στο ισόγειο και στον ημιώροφο των γραφείων μας.
- Εισάγαμε αυτοματισμούς στο σύστημα BMS στα γραφεία μας για αποδοτικότερη ψύξη/θέρμανση.
- Τοποθετήσαμε λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας (LED) με 5ετή εγγύηση στα γραφεία μας και χρησιμοποιούμε λαμπτήρες LED στα πλοία, εκτός από τα φώτα ασφαλείας.
- Φροντίζουμε για τη βέλτιστη αποδοτικότητα των μηχανών των πλοίων, επιλέγοντας τον αριθμό των μηχανών που θα χρησιμοποιηθούν σε κάθε ταξίδι, ώστε να προστατεύονται και να αποφεύγεται η περιττή κατανάλωση καυσίμων.
- Χρησιμοποιούμε τη θερμότητα των καυσαερίων από τις κύριες μηχανές για να θερμαίνουμε τον αέρα στους κοινόχρηστους χώρους και το ζεστό νερό στους χώρους υγιεινής.
- Ρυθμίζουμε ηλεκτρικές συσκευές (όπως ψυγεία και καταψύξεις) σε βέλτιστα επίπεδα χρήσης και λειτουργίας βάσει νομοθεσίας και εγχειριδίων χρήσης.
- Απενεργοποιούμε τις ηλεκτρικές συσκευές όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- Καθαρίζουμε τακτικά τις γάστρες των πλοίων και τις προπέλες για καλύτερη ενεργειακή απόδοση.
- Χαμηλώνουμε ή απενεργοποιούμε τον κλιματισμό στις άδειες καμπίνες.
- Προμηθευόμαστε εξοπλισμό γραφείου (όπως υπολογιστές και εκτυπωτές) με προδιαγραφές 'energy star'.
- Αντικαταστήσαμε 46 διαφημιστικές πινακίδες παλαιάς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED και εγκαταστήσαμε επιπλέον 17 νέες διαφημιστικές πινακίδες ίδιου τύπου.

### Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκών



Το 2014 εγκαταστήσαμε δοκιμαστικά μία φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos, προκειμένου μελλοντικά να είμαστε σε θέση να μειώσουμε τη χρήση ορυκτών καυσίμων για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και τις εκπομπές αέριων ρύπων.

Παρά το γεγονός ότι δεν αναβαθμίσαμε τη μονάδα μέσα στο 2016, συνεχίσαμε τη λειτουργία της με ενθαρρυντικά αποτελέσματα, καθώς μειώσαμε τη χρήση των ηλεκτρογεννητριών του πλοίου για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και αποτρέψαμε την εκπομπή περίπου 2.844 kg διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.

### Παραγωγή Ηλεκτρικής Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές



■ Παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια (KWh)



Παρήγαμε 4.380 KWh ηλεκτρικής ενέργειας

### Συμμετοχές σε Προγράμματα



Φροντίζουμε να ενημερωνόμαστε διαρκώς για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, καθώς είμαστε ενεργά μέλη σε ερευνητικά προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συνεργαζόμαστε με κατασκευαστές μηχανών εσωτερικής καύσης (WNSD) σε κοινά ερευνητικά προγράμματα για τη μείωση των αέριων ρύπων. Παράλληλα, συμμετέχουμε στα ευρωπαϊκά χρηματοδοτούμενα προγράμματα Poseidon Med I και Poseidon Med II για τη διερεύνηση δυνατότητας χρήσης φιλικότερων προς το περιβάλλον ναυτιλιακών καυσίμων. Συγκεκριμένα:

- Το Poseidon Med I αποσκοπεί στο σχεδιασμό του νομοθετικού πλαισίου και των προϋποθέσεων για τη χρήση του Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου (ΥΦΑ/ LNG) ως ναυτιλιακού καυσίμου στη Μεσόγειο και την Αδριατική Θάλασσα, με τη συμμετοχή 19 εταιρών σε πέντε κράτη-μέλη (Ελλάδα, Κύπρος, Ιταλία, Κροατία και Σλοβενία), στο οποίο συμμετέχουμε ενεργά για την υποβολή πιλοτικών προγραμμάτων, που αφορούν αναβάθμιση πλοίων και ναυπήγηση νέων.
- Το Poseidon Med II αποτελεί συνέχεια των προγραμμάτων 'Poseidon Med I και 'Archipelago-LNG' και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με τη συμμετοχή 26 εταιρών από τρία κράτη-μέλη (Ελλάδα, Ιταλία και Κύπρος), με σκοπό τη διάθεση του ΥΦΑ σε έξι κύρια Ευρωπαϊκά λιμάνια (Πειραιάς, Πάτρα, Ηράκλειο, Βενετία, Ηγουμενίτσα και Λεμεσός) καθώς και σταθμού LNG στη Ρεβυθούσα. Στο πλαίσιο του προγράμματος, διεξάγονται μελέτες για την εισαγωγή και χρήση του ΥΦΑ ως ναυτιλιακού καυσίμου στη Νοτιοανατολική Μεσόγειο, καθώς και για τον ευρύτερο σχεδιασμό του δικτύου προμήθειας ΥΦΑ και των σχετικών υποδομών.

Το 2016 υπογράψαμε μνημόνιο συνεργασίας (MOU) με την Δημόσια Επιχείρηση Αερίου (ΔΕΠΑ), στο πλαίσιο του οποίου θα προβούμε στην από κοινού μελέτη των παραμέτρων και των προϋποθέσεων για τη χρήση ΥΦΑ από τα πλοία μας και θα επιδιώξουμε την περαιτέρω ανάπτυξη της συνεργασίας μας, με βάση τα συμπεράσματα που θα προκύψουν.



## Χρήση Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου

Η παραγωγή Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου επιτυγχάνεται με την ψύξη του φυσικού αερίου στους  $-162^{\circ}\text{C}$ , η οποία συρρικνώνει τον όγκο του κατά 600 φορές και επιτρέπει την ασφαλή και αποτελεσματική μεταφορά του. Το Υγροποιημένο Φυσικό Αέριο είναι άοσμο, μη τοξικό και μη διαβρωτικό και θεωρείται το καθαρότερο ορυκτό καύσιμο παγκοσμίως, καθώς έχει μηδενικές εκπομπές  $\text{SO}_2$ , 95%-100% χαμηλότερες εκπομπές αιωρούμενων σωματιδίων, 85% χαμηλότερες εκπομπές  $\text{NO}_x$  και 25% χαμηλότερες εκπομπές  $\text{CO}_2$ , σε σχέση με το πετρέλαιο diesel που χρησιμοποιείται ως ναυτιλιακό καύσιμο.

## Μειώνουμε την επίδραση στη στοιβάδα του όζοντος

**Κτήρια/Πλοία:** Κατά τις εργασίες συντήρησης των γραφείων και των πλοίων, απαιτούμε οι προμηθευτές μας να μη χρησιμοποιούν ως ψυκτικό μέσο υλικά με σημαντική επίδραση στη στοιβάδα του όζοντος (όπως το R22), αλλά να χρησιμοποιούν υλικά που δεν επηρεάζουν τη στοιβάδα του όζοντος (όπως το  $\text{CO}_2$ , R 407, R 407C, R 410, R 410A, R 404, R 134a).

**Ψυγεία/Καταψύκτες:** Μέσα στο 2016, τοποθετήσαμε 38 ψυγεία και καταψύκτες με περιβαλλοντικά φιλικότερα ψυκτικά υλικά.



Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υλικά που δεν επηρεάζουν τη στοιβάδα του όζοντος (όπως R 134a, R404a, R410) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας

Παράλληλα, αναπληρώνουμε τις ποσότητες ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών στα γραφεία και στα πλοία (που αναπόφευκτα διαρρέουν) με ψυκτικά υλικά που είναι περισσότερο φιλικά προς τη στοιβάδα του όζοντος, αφού αντιστοιχούν σε μηδενικό Δυναμικό Καταστροφής Όζοντος (ODP) σε ισοδύναμο R-11.

Το 2016, η συνολική κατανάλωση ψυκτικών υλικών ανήλθε σε 3.124,5 kg, σε σχέση με 2.577 kg το 2015.

## Ψυκτικά Υλικά

Υλικό	2015		2016	
	Αποθήκευση (kg)	Κατανάλωση (kg)	Αποθήκευση (kg)	Κατανάλωση (kg)
$\text{CO}_2$	31.772,9	0	33.797	0
R22	0	0	0	0
R134	1.230	0	1.230	0
R134A	4.901,2	655	4.901,2	1.123
R404	156	0	156	0
R404A	1.978	980	1.978	1.295
R407	225	233	225	395
R407A	3	0	3	0
R410	90	0	90	0
R410A	0	50	0	0
R417	172	190	172	116
R422	593	469	593	195,5
Άλλα	98	0	98	0
<b>Σύνολο</b>	<b>41.219,1</b>	<b>2.577</b>	<b>43.243,2</b>	<b>3.124,5</b>

## Μειώνουμε την επίδραση στην ατμόσφαιρα

Η επίδρασή μας σε αέριους ρύπους (εκτός του διοξειδίου του άνθρακα που περιγράφεται παραπάνω), προέρχεται κυρίως από τη λειτουργία των μηχανών των πλοίων μας. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Χρησιμοποιούμε καύσιμο περιεκτικότητας O, 1% σε θείο (MGO), όταν τα πλοία αναμένεται να παραμείνουν ελλιμενισμένα για διάστημα άνω των δύο ωρών, καθώς και καύσιμο περιεκτικότητας μέχρι 1,5% σε θείο (LSHFO), όταν τα πλοία κινούνται σε ευρωπαϊκά ύδατα.
- Χρησιμοποιούμε μηχανήματα που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας σχετικά με τις εκπομπές διοξειδίων αζώτου ( $\text{NO}_x$ ) και αιωρούμενων σωματιδίων (PM) από τις μηχανές των πλοίων.
- Πραγματοποιούμε τις απαραίτητες συντηρήσεις ώστε να διασφαλίζουμε την ορθή λειτουργία των μηχανημάτων, καθώς και τακτικές εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις πιστοποίησης της ορθής λειτουργίας τους, έχοντας παράλληλα και τα σχετικά πιστοποιητικά (όπως το International Air Pollution Certificate).
- Προχωρούμε στη λήψη διορθωτικών μέτρων, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο.

## Ελέγχουμε τα επίπεδα θορύβου

Καθώς ο ελλιμενισμός και η λειτουργία των πλοίων μας δύναται να αποτελέσουν πηγές θορύβου, καταβάλλουμε προσπάθειες να περιορίσουμε την ηχητική όχληση. Ενδεικτικά, φροντίζουμε να χρησιμοποιούμε μηχανήματα και μηχανολογικό εξοπλισμό που πληροί τις απαιτούμενες προδιαγραφές σχετικά με τα επίπεδα θορύβου, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι δεν υπήρξε κανένα επίσημο παράπονο αναφορικά με την ηχητική όχληση των πλοίων μας.

## Ευαισθητοποιούμε εργαζόμενους και επιβάτες

**Ευαισθητοποίηση εργαζόμενων:** Αναγνωρίζουμε τη σημασία της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των εργαζόμενων και υλοποιούμε ενέργειες για την υιοθέτηση περιβαλλοντικά υπεύθυνων πρακτικών στο χώρο εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάνσεις υπενθύμισης των εργαζόμενων σε όλα τα πλοία να σβήνουν τα φώτα όταν δεν είναι απαραίτητη η χρήση τους.

**Ευαισθητοποίηση επιβατών:** Πιστεύουμε ότι έχουμε την ηθική υποχρέωση να ευαισθητοποιούμε τους επιβάτες μας αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος, τόσο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, όσο και στην καθημερινότητά τους. Στο πλαίσιο αυτό:

- Έχουμε εκτυπώσει φυλλάδιο για την κλιματική αλλαγή και περιβαλλοντικά φιλικότερες πρακτικές όσο βρίσκονται εν πλω, όταν βρίσκονται στο σπίτι και όταν οδηγούν, το οποίο διανέμεται σε όλους τους επιβάτες.

- Έχουμε τοποθετήσει ειδική σήμανση σε όλες τις καμπίνες των πλοίων, η οποία προτρέπει τους επιβάτες να κλείνουν τα φώτα όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- Έχουμε συνυπογράψει τη Δήλωση για τη Βιώσιμη Κινητικότητα και τις μεταφορές της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC).
- Προωθούμε εναλλακτικούς και φιλικότερους προς το περιβάλλον τρόπους μεταφοράς και ταξιδιού, προσφέροντας ταξιδιωτικά πακέτα που συνδυάζουν «Τρένο και πλοίο» και ισχύουν για προορισμούς εσωτερικού και Ευρώπης.
- Συμμετέχουμε στα περισσότερα προϊόντα Eurail & Interail Pass και έχουμε δημιουργήσει το δικό μας Eurail/Interail Greek Islands Pass που προσφέρει στους κατόχους 6 ταξίδια δωρεάν με τρένο και πλοίο.
- Προβάλλουμε ενημερώσεις στις οθόνες των πλοίων μας για την πρόληψη των δασικών πυρκαγιών, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.



Ενημερώσαμε τους επιβάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος



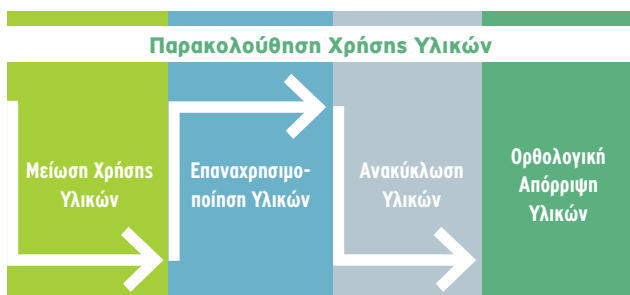
## 2. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα

### Εφαρμόζουμε προγράμματα διαχείρισης υλικών

Αναγνωρίζουμε ότι οι πρώτες ύλες δεν είναι ανεξάντλητες και έχουμε θέσει ως προτεραιότητα την αποδοτικότερη χρήση φυσικών πόρων, εφαρμόζοντας προγράμματα:

- Παρακολούθησης χρήσης υλικών.
- Μείωσης χρήσης υλικών.
- Επαναχρησιμοποίησης υλικών.
- Ανακύκλωσης υλικών.
- Ορθολογικής απόρριψης υλικών.

### Μείωση Επιπτώσεων Χρήσης Υλικών



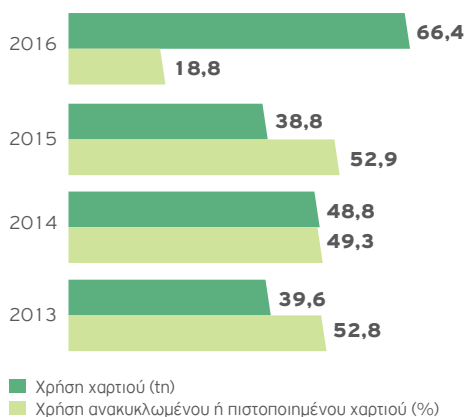
### Μειώνουμε τη χρήση υλικών

Στο πλαίσιο των προσπαθειών μας για ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων, υλοποιούμε ενέργειες για τη μείωση των χρησιμοποιούμενων υλικών. Ενδεικτικά:

- Χρησιμοποιούμε εξ ολοκλήρου στα γραφεία μας πολυμηχανήματα (εκτυπωτές και φωτοτυπικά), των οποίων το 93% των μηχανισμών, ανταλλακτικών και αναλώσιμων τους ανακυκλώνεται και ανακατασκευάζεται. Αξίζει να σημειωθεί ότι:
  - Το συνολικό ποσοστό του ανακυκλωμένου ή πιστοποιημένου χαρτιού που χρησιμοποιήσαμε για όλους τους σκοπούς ανήλθε σε 19,7%.
  - Με εξαίρεση τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού, δεν χρησιμοποιούμε άλλα ανακυκλωμένα υλικά.
- Έχουμε εγκαταστήσει στεγνωτήρες αέρα στις τουαλέτες όλων των πλοίων, με σκοπό τη μείωση του χαρτιού που χρησιμοποιείται για το στέγνωμα των χεριών.
- Φροντίζουμε για την αποδοτική χρήση ανταλλακτικών και λοιπών προμηθειών (όπως αναλώσιμα), προκειμένου να μη διατηρούμε μεγάλες ποσότητες.
- Έχουμε εγκαταστήσει δοσομετρικά μηχανήματα χημικών ουσιών στα πλοία μας, προκειμένου να αποφεύγεται αλόγιστη χρήση τους, ενώ εκπαιδεύουμε τους εργαζόμενους στα πλοία στην ορθή χρήση τους.

 Χρησιμοποιήσαμε 43% ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες στα γραφεία και στα πλοία μας

### Χρήση Χαρτιού για Εμπορικούς Σκοπούς



### Επαναχρησιμοποιούμε υλικά

Φροντίζουμε για την επαναχρησιμοποίηση αναλωσίμων, όπου αυτό είναι δυνατό, καθώς:

- Επιστρέφουμε τις παλέτες φόρτωσης στους προμηθευτές για την εκ νέου χρήση τους.
- Χρησιμοποιούμε τα καθαρά κατεστραμμένα σεντόνια, πετσέτες, μαξιλαροθήκες και λοιπά υφάσματα για καθαρισμούς επιφανειών και ως στουπιά στο μηχανοστάσιο.

## Ανακυκλώνουμε υλικά

Τα απόβλητα και τα απορρίμματα που σχετίζονται με τις δραστηριότητές μας, προέρχονται από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. χαρτί, toners) και κυρίως από την λειτουργία των πλοίων μας.

### Κατανάλωση και Ανακύκλωση Υλικών

Υλικό	Κατανάλωση 2016	Ανακύκλωση 2015	Ανακύκλωση 2016
Χαρτί	69.464 kgr	7.000 kgr	7.100 kgr
Toners/μελανοδοχεία εκτυπωτών/φασ/φωτοτυπικών (εκ των οποίων 771 ανακυκλωμένα)	1.589 τεμάχια	495 kgr	180 kgr (249 τεμάχια)
Μπαταρίες οικιακής χρήσης	128 kgr	87 kgr	128 kgr
Μπαταρίες πλοίων	5.000 kgr	8.200 kgr	5.000 kgr
Μπαταρίες UPS	3.155 kgr	MA	145 kgr
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (υπολογιστές, εκτυπωτές κ.λπ.)/ ηλεκτρολογικό υλικό και λαμπτήρες	680 τεμάχια 27.575 λαμπτήρες	84 τεμάχια από γραφεία 8 m <sup>3</sup> από πλοία 950 λαμπτήρες	1.900 kgr από πλοία 5,5 m <sup>3</sup> από πλοία
Μαγειρικά έλαια	61 tn	8.235 kgr από πλοία 14,4 m <sup>3</sup> από πλοία	2.370 kgr από πλοία 25,2 m <sup>3</sup> από πλοία
Κενά δοχεία χρωμάτων	MA	MA	30 m <sup>3</sup> από πλοία
Λιπαντικά	1.283.184 lt	275,8 m <sup>3</sup>	235,6 m <sup>3</sup>
Φαρμακευτικά σκευάσματα	614 τεμάχια	398 τεμάχια	368 τεμάχια
Χημικές ουσίες	60.072 lt	MA	MA

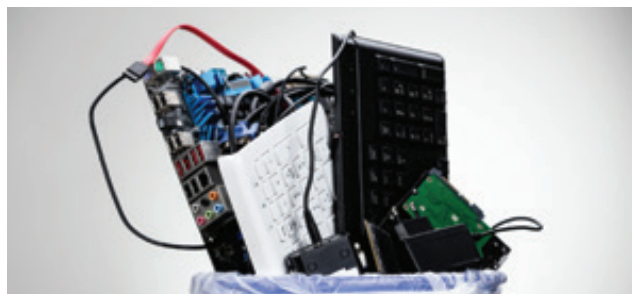
MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

**Ειδικά απορρίμματα:** Τα ειδικά απορρίμματα που συλλέγονται από τα πλοία μας (όπως ηλεκτρονικός και ηλεκτρολογικός εξοπλισμός) διατίθενται σε εξειδικευμένες εταιρείες συλλογής ειδικών απορριμμάτων, οι οποίες τηρούν αυστηρές προδιαγραφές για την επεξεργασία τους με ασφαλή για το περιβάλλον μέθοδο.

**Διάφορα υλικά:** Στην προσπάθειά μας να εντάξουμε την ανακύκλωση στην καθημερινότητα των εργαζόμενων και των επιβατών, έχουμε τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης στα γραφεία και στα πλοία για τη συλλογή και προώθηση για ανακύκλωση χαρτιού, μελανοδοχείων εκτυπωτών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λαμπτήρων φθορισμού, μπαταριών οικιακής χρήσης, καθώς και μπαταριών UPS / φορητών υπολογιστών / κινητών τηλεφώνων.

Παράλληλα, τα χρησιμοποιημένα μαγειρικά έλαια από τα πλοία συλλέγονται και προωθούνται προς ανακύκλωση.

**Φαρμακευτικά σκευάσματα:** Προωθούμε τα ληγμένα φάρμακα σε φαρμακεία που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα συλλογής, ανεξαρτήτως εάν έχουν χρησιμοποιηθεί, ενώ δεν προωθούμε υλικά όπως σύριγγες, θερμομέτρα υδραργύρου, νυστέρια και ορούς.



### Ανακύκλωση Χαρτιού



Προωθούμε προς ανακύκλωση όλο το άχρηστο ή χρησιμοποιημένο χαρτί που συλλέγουμε, μέσω του μη κερδοσκοπικού οργανισμού «Κλίμακα», ο οποίος προσφέρει ιατρικές και ψυχοκοινωνικές υπηρεσίες σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, συμβάλλοντας στην αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού και στις ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στα δημόσια αγαθά. Η «Κλίμακα» απασχολεί άστεγους για τη συλλογή του χαρτιού και καλύπτει μέρος των εξόδων της με τα έσοδα αυτής της δραστηριότητας.

### Ανακύκλωση Υλικών



- Χαρτί ανά εργαζόμενο (kgr/εργαζόμενο στα γραφεία)
- Λιπαντικά (%)
- Μπαταρίες οικιακής χρήσης (%)
- Μπαταρίες πλοίων (%)
- Μπαταρίες UPS (%)
- Toners/μελανοδοχεία εκτυπωτών (%)
- Φαρμακευτικά σκευάσματα (%)

### Χορηγία Δράσεων Ανακύκλωσης



Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας υποστήριξης, αποτελούμε τον κύριο χορηγό:

- Του Δήμου Λειψών Δωδεκανήσου και γενικότερα των νησιών της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, για τη μεταφορά των φορτίων ανακύκλωσης από τα νησιά προς την Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης Α.Ε. στην Αττική. Μέσα στο 2016, η συνολική ποσότητα υλικών που μεταφέραμε δωρεάν με τα πλοία μας προς ανακύκλωση (όπως χαρτί, ηλεκτρικές συσκευές, τηγανόλαδα και καπάκια), ανήλθε σε 78,4 τόνους.
- Της ΟΙΚΟ ΠΑΤΜΟΣ, για τη μεταφορά των υλικών που συγκεντρώνονται από τις δράσεις ανακύκλωσης στα Δωδεκάνησα. Μέσα στο 2016, ολοκληρώθηκε η απαραίτητη συλλογή καπακιών και παραδόθηκε ένα αναπηρικό αμαξίδιο στις Καλυθιές Ρόδου, ενώ παραδόθηκε επιταγή ύψους €630 στους φίλους του Νοσοκομείου της Πάτμου από τα έσοδα παράδοσης πλαστικών, αλουμινίων και καπακιών, προκειμένου να καλυφθεί μέρος των αναγκών του Νοσοκομείου σε φάρμακα.



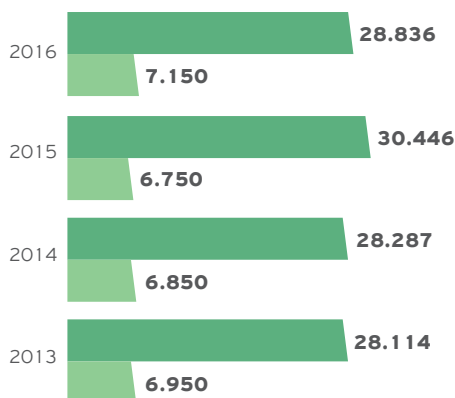
Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 78 τόνους υλικών προς ανακύκλωση

### Διαχειριζόμαστε ορθολογικά τα στερεά απόβλητα

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη να προστατεύουμε το περιβάλλον από τα στερεά απόβλητα και απορρίμματα, που προκύπτουν κυρίως από τα πλοία μας:

- Πραγματοποιούμε εκπαιδεύσεις στους εργαζόμενους των πλοίων με βάση το «Εγχειρίδιο Διαχείρισης Απορριμμάτων», στο οποίο έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι, όπου καταγράφουμε τις διαδικασίες συγκέντρωσης των απορριμμάτων.
- Δεν επιτρέπουμε οποιαδήποτε απόρριψη επικίνδυνων αποβλήτων και απορριμμάτων στη θάλασσα, ακόμα και απορριμμάτων που βάσει νομοθεσίας μπορούν να απορριφτούν στη θάλασσα.
- Δεν πραγματοποιούμε καμία απόρριψη φαγητού ή σχετικών απορριμμάτων στη θάλασσα.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάνσεις υπενθύμισης των επιβατών και των εργαζόμενων να μη ρίχνουν οποιαδήποτε απορρίμματα στη θάλασσα.
- Έχουμε καθορίσει συγκεκριμένα σημεία συλλογής των απορριμμάτων που παράγονται στα πλοία μας.
- Παραδίδουμε όλα τα απορρίμματα και στερεά απόβλητα από τα πλοία μας μετά από ταξίδι σε ευκολίες υποδοχής ξηράς από αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας.

### Στερεά Απόβλητα



■ Στερεά απόβλητα (m³)

■ Δείκτης στερεών αποβλήτων (m³ ανά εκατ. επιβάτες)



## 3. Νερό και Υγρά Απόβλητα

### Ελέγχουμε την κατανάλωση νερού

Με επίγνωση της υπεύθυνης στάσης που απαιτείται, επιδιώκουμε να συμβάλλουμε μακροπρόθεσμα στην καλύτερη διαχείριση υδάτινων πόρων. Για το λόγο αυτό:

- Χρησιμοποιούμε εκτεταμένα θαλασσινό νερό στα πλοία έπειτα από κατάλληλη επεξεργασία, για λειτουργίες όπως ψύξη των μηχανών και καθαρισμό των καταστρωμάτων.
- Πραγματοποιούμε μόνο τους απαραίτητους εξωτερικούς καθαρισμούς και πλυσίματα σε περιπτώσεις βροχόπτωσης ή κακοκαιρίας.
- Έχουμε τοποθετήσει μπαταρίες με φωτοκύτταρο στις κοινόχρηστες τουαλέτες των Blue Star Delos και Blue Star Patmos.
- Έχουμε τοποθετήσει φίλτρα για τη μείωση της κατανάλωσης πόσιμου νερού.
- Προγραμματίζουμε και επιλέγουμε τον ελάχιστο δυνατό αριθμό κρουαζιέρας που θα χρησιμοποιηθούν κατά την υδροδότηση.
- Ελέγχουμε τους μετρητές νερού πριν την έναρξη και μετά τη λήξη της υδροδότησης και έχουμε ορίσει Αξιωματικό του πλοίου για έλεγχο και βεβαίωση της παραλαβής.
- Χρησιμοποιούμε πιστικά μηχανήματα όπου είναι εφικτό και φροντίζουμε για την ορθή συντήρησή τους.
- Φροντίζουμε για την ορθή και τακτική συντήρηση του εξοπλισμού παραγωγής νερού και επιβάλλουμε άμεση ενημέρωση του Τεχνικού Τμήματος για ενδεχόμενες βλάβες.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάσεις υπενθύμισης των επιβατών και των εργαζόμενων για την υπεύθυνη χρήση του νερού στους χώρους διαμονής, υγιεινής και εστίασης.
- Εκπαιδευούμε τους εργαζόμενους στην αποδοτικότερη χρήση νερού.
- Μεριμνούμε ώστε να αντιμετωπίζονται άμεσα οι διαρροές νερού (όπως σε σωληνώσεις, βρύσες, τηλεφωνα και καζανάκια) ή άλλων υλικών και πραγματοποιούμε τις προβλεπόμενες συντηρήσεις στα συστήματα των πλοίων. Μέσα στο 2016, δεν υπήρξε καμία σημαντική διαρροή για οποιοδήποτε υλικό (π.χ. διαρροή χημικών ουσιών), με ένα περιστατικό περιορισμένης ρύπανσης στο πλοίο Blue Galaxy, όταν δημιουργήθηκε μικρή κηλίδα πετρελαίου στη θάλασσα κατά τη διάρκεια της πετρέλευσης του πλοίου, λόγω υπερχείλισης της δεξαμενής, η οποία προκλήθηκε από απροσεξία και θεωρείται τυχαίο γεγονός, καθώς η συγκεκριμένη εργασία εκτελείται επανειλημμένως χωρίς πρόβλημα.



Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση νερού κατά 3%



### Νερό

	2013	2014	2015	2016
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	122.521	113.663	222.758	215.967,3
Πλοία	120.014	111.437	221.508	214.125
Γραφεία	2.507	2.226	1.250	1.842,3
Προέλευση νερού (%)				
Δημόσια δίκτυα ύδρευσης	MA	MA	65,6 (146.583 m <sup>3</sup> )	64,7 (139.792,3 m <sup>3</sup> )
Θαλασσινό νερό	MA	MA	34,2 (76.175 m <sup>3</sup> )	35,3 (76.175 m <sup>3</sup> )

### Διασφάλιση Ποιότητας Πόσιμου Νερού



Έχουμε ορίσει διαδικασία για την υδροληψία, ασφαλή διαχείριση και δειγματοληψία του πόσιμου νερού, προκειμένου να διασφαλίσουμε την ποιότητα του νερού που χρησιμοποιείται και καταναλώνεται στα πλοία μας, σύμφωνα με την οποία:

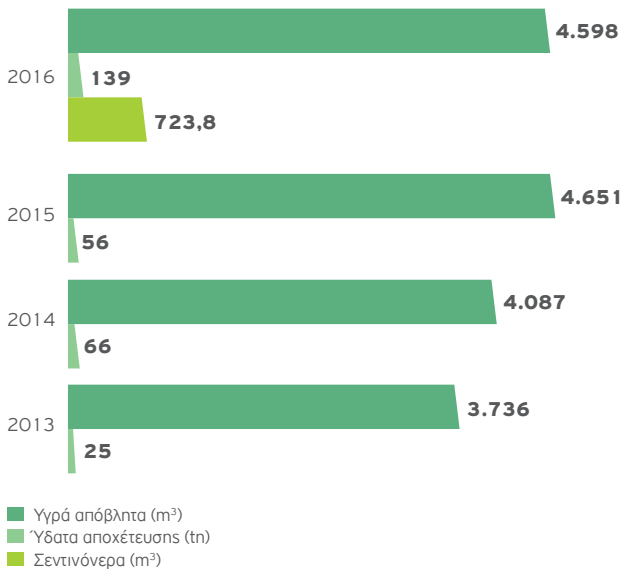
- Χρησιμοποιούμε ειδική μάνικα για τη λήψη νερού, η οποία προορίζεται μόνο για αυτόν τον σκοπό και φυλάσσεται μακριά από εστίες μόλυνσης.
- Φροντίζουμε για την ολιγόλεπτη λειτουργία της μάνικας πριν συνδεθεί με τη δεξαμενή πόσιμου ύδατος, ώστε να μην γίνει λήψη στάσιμου νερού ή ξένων υλικών που πιθανόν να εγκυμονούν κινδύνους υγείας.
- Καθαρίζουμε και απολυμαίνουμε τις δεξαμενές πόσιμου ύδατος σε τακτά χρονικά διαστήματα, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, ενώ φροντίζουμε για τη συνεχή κλωρίωση του πόσιμου ύδατος.
- Απολυμαίνουμε τις παροχές ντους (τηλέφωνα), τους καταιωνιστήρες σε μπαρ και τα φίλτρα μπαταριών στους νιπτήρες καμπινών, δημοσίων χώρων, μπαρ και κουζίνας κάθε 15 ημέρες.
- Συνεργαζόμαστε με εξωτερικό συνεργάτη για τη δειγματοληψία πόσιμου νερού.
- Αναλύουμε τα δείγματα νερού σε διαπιστευμένα εργαστήρια, τα οποία συντάσσουν έκθεση ανάλυσης των αποτελεσμάτων, προτείνοντας διορθωτικές ενέργειες εφόσον υπάρχει πρόβλημα, χωρίς ωστόσο να έχει σημειωθεί κάποιο σχετικό περιστατικό μέσα στο 2016.

## Διαχειριζόμαστε τα υγρά απόβλητα

Καθώς η ανεξέλεγκτη απόρριψη των υγρών αποβλήτων στον θαλάσσιο χώρο έχει ως αποτέλεσμα τη σημαντική επιβάρυνση του θαλάσσιου περιβάλλοντος:

- Δεν επιτρέπουμε την απόρριψη των επεξεργασμένων υδάτων αποχέτευσης του βιολογικού συστήματος εντός λιμένων, υπερβαίνοντας τη σχετική νομοθεσία.
- Παρακολουθούμε τακτικά τη λειτουργία του συστήματος επεξεργασίας λυμάτων.
- Συμμορφωνόμαστε με τους σχετικούς κανονισμούς διαχείρισης σεντινόνερων και θαλάσσιου έρματος, παρακολουθώντας παράλληλα την εφαρμογή τους βάσει του ISM.
- Παραδίδουμε τα υγρά απόβλητα από τα πλοία μας (λιπαντικά έλαια και απόβλητα καυσίμων) σε αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια.

### Υγρά Απόβλητα



\* Οι ποσότητες υδάτων αποχέτευσης αφορούν τις περιπτώσεις όπου τα πλοία είναι σε δεξαμενισμό ή πραγματοποιείται συντήρηση/καθαρισμός του δικτύου αποχέτευσης.

\*\* Οι ποσότητες σεντινόνερων αφορούν τις περιπτώσεις όπου παραδίδονται σε ευκαλίες υποδοχής ξηράς από αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια.

## Αξιολογούμε τις επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα

### Βιοποικιλότητα

Καθώς το 71% του πλανήτη μας καλύπτεται από νερό, η ισορροπία των θαλάσσιων οικοσυστημάτων και η διατήρηση της βιοποικιλότητας, αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για το ανθρώπινο είδος. Οι έντονοι ρυθμοί ανάπτυξης της ανθρώπινης δραστηριότητας και η παράλληλη ρύπανση έχουν υποβαθμίσει σημαντικά το φυσικό περιβάλλον σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, με αποτέλεσμα πολλοί οργανισμοί να μην μπορούν να προσαρμοστούν και να κινδυνεύουν με εξαφάνιση. Σύμφωνα με την έκθεση «Αξιολόγηση των Οικοσυστημάτων της Χιλιετηρίδας» του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, η εξαφάνιση των ειδών εξαιτίας της ανθρώπινης παρέμβασης προχωρά με ρυθμούς 1.000 φορές πιο γρήγορους απ' ό,τι θα συνέβαινε φυσιολογικά, ενώ το 1/4 των θηλαστικών στον πλανήτη απειλείται με εξαφάνιση μέσα στα επόμενα χρόνια. Ιδιαίτερα ανησυχητική είναι η εικόνα για το θαλάσσιο περιβάλλον, καθώς εκτιμάται ότι το 60% των κοραλλιογενών υφάλων ενδέχεται να καθούν λόγω της παράνομης αλιείας και της ρύπανσης μέχρι το 2030.

**Θαλάσσια Βιοποικιλότητα:** Αναγνωρίζουμε τη σημασία της θαλάσσιας βιοποικιλότητας και την ευθύνη μας για τη μείωση του κινδύνου διατάραξής της. Για το λόγο αυτό:

- Τηρούμε τη σχετική νομοθεσία αναφορικά με την άντληση και χρησιμοποίηση θαλάσσιου νερού ως έρμα στα πλοία μας, προκειμένου να αποφεύγουμε τη μεταφορά θαλάσσιων οργανισμών σε άλλα οικοσυστήματα.
- Δε χρησιμοποιούμε την τοξική ουσία τριβουτυλο-κασσίτερος (TBT) στα υφαλοχρώματα όλων των πλοίων μας.
- Χρησιμοποιούμε αποκλειστικά φιλικότερα προς το περιβάλλον καθαριστικά κατά τους καθαρισμούς γκαράζ, καταστρωμάτων και γενικότερα εξωτερικών επιφανειών.
- Προωθούμε την ενεργό συμμετοχή αναφορικά με τις καθαρές ακτές, κατασκευάζοντας τασάκια ακτής, τα οποία διανέμονται δωρεάν από τα κεντρικά μας πρακτορεία και τα πλοία μας. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2007, έχουμε διανείμει περισσότερα από 1,3 εκατ. τασάκια σε επιβάτες και πολίτες.



## Διάβρωση Ακτών και Πυθμένων



Τα απόνερα των πλοίων αποτελούν μία από τις κυριότερες αιτίες διάβρωσης ακτών και πυθμένων, ιδίως σε ρηχά νερά, αφού η κίνηση μεγάλων και γρήγορων σκαφών κατά μήκος παραλιών ή άλλων παράκτιων περιοχών δημιουργεί μεγάλα κύματα που κατευθύνονται προς τις ακτές, τα οποία μπορούν να αφαιρέσουν και να μεταφέρουν διάφορα ιζήματα, χαλίκια, θαλάσσια κλωρίδα και πανίδα από τις ακτές και το θαλάσσιο πυθμένα.

Η διάβρωση ακτών και πυθμένων επηρεάζει:

- Τη σταθερότητα διάφορων κατασκευών σε παράκτιες περιοχές, όπως κτήρια, προβλήτες και προκυμαίες.
- Τη βιωσιμότητα διαφόρων θαλάσσιων οικοσυστημάτων, μέσω της αλλαγής των συνθηκών ζωής των θαλάσσιων οργανισμών.

Για την αποφυγή του φαινομένου, φροντίζουμε να συμμορφωνόμαστε με την αντίστοιχη νομοθεσία και να τηρούμε τα όρια ταχυτήτων πλεύσης που καθορίζονται από τις σχετικές διατάξεις, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι δεν υπήρξε κανένα παράπονο αναφορικά με τις επιπτώσεις του κυματισμού των πλοίων μας στις τοπικές κοινωνίες.

**Χερσαία Βιοποικιλότητα:** Αναγνωρίζουμε τη σημασία της βιοποικιλότητας στην ισορροπία των οικοσυστημάτων και δεν πραγματοποιούμε καμία δραστηριότητα σε προστατευόμενη περιοχή, καθώς τα γραφεία μας βρίσκονται σε αστικό περιβάλλον, χωρίς να γειτνιάζουν με προστατευόμενες περιοχές ή με περιοχές υψηλής χερσαίας βιοποικιλότητας (ακόμα και εκτός προστατευόμενων περιοχών).



## 4. Επιτεύγματα 2016 και Στόχοι 2017

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να αντικαταστήσουμε 150 διαφημιστικές πινακίδες παλαιάς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED.	25%	Να αντικαταστήσουμε 86 διαφημιστικές πινακίδες παλαιάς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED.	2017
Να εγκαταστήσουμε σύστημα BMS στα γραφεία για αποδοτικότερη ψύξη/θέρμανση.	75%	Να προσθέσουμε παραμέτρους στο σύστημα BMS για την αποτελεσματικότερη αποτύπωση και τεχνική υποστήριξη των γραφείων μας, σε συνδυασμό με την αποδοτικότερη διαχείριση του ενεργειακού κόστους.	2017
Να μεταφερθούμε σε νέα γραφεία με χαμηλότερες ενεργειακές απαιτήσεις.	25%	Να εγκαταστήσουμε συστήματα ηλιακής απορρόφησης σε σημεία με χαμηλή ενεργειακή απόδοση στα γραφεία μας.	2017
Να εγκαταστήσουμε λάμπες τύπου LED στα γραφεία.	100%	Να εφαρμόσουμε σύστημα ανακύκλωσης χαρτιού, μελανιών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, μπαταριών και οργανικών αποβλήτων.	2017
		Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζόμενους στα γραφεία σε θέματα ανακύκλωσης.	2017
Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos.	0%	Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos.	2020
		Να μειώσουμε την κατανάλωση ψυκτικών υλικών κατά 2%.	2017

# ΙΧ. Σύνοψη

## 1. Σχετικά με τον Απολογισμό

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί τον 8<sup>ο</sup> Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδει η Attica Group. Σε αυτόν παρουσιάζουμε τις πρακτικές που ακολουθούμε και τα αποτελέσματα που έχουμε επιτύχει, εστιάζοντας στα θέματα που ενδιαφέρουν τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, εκπληρώνοντας τη μακροπρόθεσμη δέσμευσή μας για την ανάπτυξη ενός υπεύθυνου επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

**Οι Αρχές που ακολουθούμε:** Ο Απολογισμός ακολουθεί:

- Για τη δομή και το περιεχόμενο, τις οδηγίες 'Sustainability Reporting Standards' (έκδοση 2016) του Global Reporting Initiative (GRI).
- Για τις αρχές, το Global Compact των Ηνωμένων Εθνών.
- Για την παρουσίαση ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού, το RADAR Card του EFQM.

**Το πεδίο στο οποίο αναφερόμαστε:** Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- Αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2016-31/12/2016 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς).
- Αφορά σε όλες τις δραστηριότητες του Ομίλου ATTICA A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (Attica Group), δηλαδή την παροχή υπηρεσιών θαλασσιών μεταφορών για επιβάτες, επιβατικά οχήματα και φορτηγά στην Ανατολική Μεσόγειο, ενώ συμπεριλαμβάνονται και οι δραστηριότητές του στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας στην ενότητα III (Ο Όμιλος Attica), χωρίς να περιλαμβάνονται στο πεδίο του Απολογισμού.
- Περιέχει, κατά κανόνα, στοιχεία για την τριετία 2014-2016 για όλους τους ποσοτικούς δείκτες.
- Περιέχει στοιχεία από άμεση μέτρηση, ενώ όπου γίνεται εκτίμηση ή τα στοιχεία αφορούν την Africa Morocco Links (AML), αυτό αναφέρεται ρητά.
- Τα στοιχεία που παρουσιάζονται έχουν συλλεχτεί εσωτερικά με σκοπό τη δημοσίευση σε αυτόν τον Απολογισμό.

**Οι περιορισμοί που αναγνωρίζουμε:** Αναγνωρίζουμε περιορισμούς που υπάρχουν στον Απολογισμό που εκδίδουμε, τους οποίους θα χειριστούμε σε μελλοντικές εκδόσεις, όπως στην παρουσίαση περισσότερων ποσοτικών στοιχείων και στόχων.

**Το επίπεδο του Απολογισμού μας:** Ο Απολογισμός έχει αναπτυχθεί σε συμφωνία με τα GRI Standards: επίπεδο "Core".

**Η δική σας γνώμη:** Καλωσορίζουμε τις σκέψεις σας, τα σχόλιά σας και τις υποδείξεις σας, είτε μέσω του σχετικού ερωτηματολογίου στο τέλος του Απολογισμού, είτε στην παρακάτω διεύθυνση:

**Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας  
Attica Group  
Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου, 17674 Αθήνα  
E-mail: [csr@attica-group.com](mailto:csr@attica-group.com)**

**Τα σύμβολα που χρησιμοποιούμε:** Προκειμένου να διευκολυνθεί η ανάγνωση του Απολογισμού, παρακαλούμε να δώσετε έμφαση στους παρακάτω συμβολισμούς που χρησιμοποιούμε ευρέως στον Απολογισμό:

### Καλή Πρακτική

Επισημαίνονται παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζονται.



### Πολιτική

Επισημαίνονται αποσπάσματα από επίσημες Πολιτικές.



### Γνωρίζετε ότι

Επισημαίνονται πληροφορίες ιδιαίτερου ενδιαφέροντος.



### Θέμα Προβληματισμού

Επισημαίνονται θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος και διαλόγου.



### Η Γνώμη σας

Επισημαίνονται αποτελέσματα ερευνών.



### Η ανάπτυξη του Απολογισμού:

Η ανάπτυξη του Απολογισμού έχει γίνει σε συνεργασία με την εταιρεία STREAM Management [www.stream-eu.com](http://www.stream-eu.com).



## 2. Περιληπτικά Στοιχεία

100%



ολοκλήρωση

75%



υπό ολοκλήρωση

50%



πρόοδος

25%



εκτός πλάνου

0%



μη επίτευξη


Ενότητα	2014	2015	2016	Στόχος 2016	Επίδοση 2016	Στόχος 2017
---------	------	------	------	-------------	--------------	-------------

### ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Δεσμευόμαστε να υιοθετούμε υπεύθυνες πολιτικές και πρακτικές σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής μας λειτουργίας και να συνεργαζόμαστε αρμονικά με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ώστε να διασφαλίσουμε τη δημιουργία αμοιβαίας μακροπρόθεσμης αξίας.						
Δείκτες GRI στον Απολογισμό (αριθμός, πλήρεις + μερικοί)	35 + 0	56 + 10	58 + 14		Αυξήσαμε κατά 9% τον αριθμό των δεικτών GRI που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό και κατά 8% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών.	
Δείκτες ποσοτικοί στον Απολογισμό (αριθμός)	115	185	200			
Στόχοι στον Απολογισμό (αριθμός)	0	24	33	Να αναδιαρθρώσουμε τη Διοικητική και Οργανωτική δομή του Ομίλου.		Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες συλλογής των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2018).
				Να δημιουργήσουμε Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος.		
				Να εκπαιδευτεί η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας στην ανάπτυξη Απολογισμού.		
				Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2018).		Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2018).
				Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της (μέχρι το 2017).		Να συμπεριλάβουμε τις αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας των μελών της.
Περιστατικά παραβάσεων βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς (αριθμός)	MA	0	0		Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.	
					Έχουμε επικοινωνήσει Κώδικες επαγγελματικής συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας.	
				Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας (μέχρι το 2017).		Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις ή ενημερώσεις στον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.
Εργαζόμενοι στα γραφεία που ενημερώθηκαν για διαδικασίες κατά της διαφθοράς (%)	MA	100	100		Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς.	
Περιστατικά διαφθοράς (αριθμός)	0	0	0		Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.	
Διευθυντικά στελέχη που ενημερώθηκαν σε θέματα ανταγωνισμού (αριθμός)	MA	7	8		Ενημερώσαμε 8 Διευθυντικά Στελέχη για θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.	
Σημαντικά πρόστιμα (αριθμός)	0	0	0		Δεχτήκαμε 41 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.	



Ενότητα	2014	2015	2016	Στόχος 2016	Επίδοση 2016	Στόχος 2017
---------	------	------	------	-------------	--------------	-------------

## ΚΟΙΝΩΝΙΑ



<p>Δεσμευόμαστε να επιδιώκουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη παράλληλα με την ανάπτυξη της χώρας και των συνεργατών μας και την στήριξη των τοπικών κοινωνιών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας, ώστε να συμβάλλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας.</p>						
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	266.66	277.63	268.61			
Κέρδη μετά από φόρους (εκατ. €)	4,27	33,18	20,25			
Κόστος εργαζομένων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	55,42	58,7	60,59		<p>Διανείμαμε πάνω από €335,3 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €60,5 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €48,6 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €60,9 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €14,9 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €145,1 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,3 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €4 εκατ. σε επενδύσεις.</p>	
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	144,41*	116,23*	145,1*			
Επενδύσεις (εκατ. €)	37,73	1,15	4,06			
Συμμετοχή εργαζομένων του δικτύου πωλήσεων στην εκπαίδευση (αριθμός)	MA	83	74			Να αυξήσουμε τις ώρες εκπαίδευσης του δικτύου πωλήσεων κατά 5%.
Κοινωνική συνεισφορά (€)	1.677.153	2.186.348	1.398.436		Το 100% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες.	Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.
					Δεχτήκαμε 866 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στις εγκαταστάσεις μας.	
					Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 232 σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος.	
Εκπαιδευτικά εισιτήρια (αριθμός)	85.757	84.764	44.747			
Εθελοντές εργαζόμενοι (αριθμός)	138	148	121			Να διεξάγουμε τουλάχιστον 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.
Μονάδες αίματος από προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας (αριθμός)	69	82	68		Την τελευταία τετραετία συλλέξαμε 324 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.	
Προμηθευτές (αριθμός)	2.100	1.130	1.202	Να δημιουργήσουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.		Να ενοποιήσουμε/επανεξετάσουμε τις διάφορες διαδικασίες προμηθειών ανά Διεύθυνση και να συντάξουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών (μέχρι το 2018).

Ενότητα	2014	2015	2016	Στόχος 2016	Επίδοση 2016	Στόχος 2017
---------	------	------	------	-------------	--------------	-------------

## ΚΟΙΝΩΝΙΑ



				Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.		Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων (μέχρι το 2019).
				Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών (μέχρι το 2017).		Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.
Δαπάνες αγορών από εγχώριους προμηθευτές (%)	28.3	71.2	90.4		Αυξήσαμε το ποσοστό συνολικών δαπανών για αγορές από εγχώριους προμηθευτές στο 90,4%.	
Αγορές από επαρχιακούς προμηθευτές (%)	2.1	11.8	16.8		Αυξήσαμε το ποσοστό των επαρχιακών προμηθευτών κατά 42,3%.	

## ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

<p>Δεσμευόμαστε να καλλιεργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και να προσφέρουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζομένους μας, ώστε να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης.</p>						
Εργαζόμενοι (αριθμός, γραφεία + πλοία)	182 + 1.010	181 + 1.115	191 + 1.151		Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.	
					Καλύψαμε το 50% των νέων θέσεων εργασίας στα γραφεία από εσωτερικούς υποψήφιους.	
					Δεν παρουσιάστηκε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία.	
					Δεν παρουσιάστηκε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων μας.	
				Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων.		Να διεξάγουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων.
				Να συμπεριλάβουμε το θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο ενημερωτικό υλικό των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων (μέχρι το 2017).		Να συμπεριλάβουμε το θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο ενημερωτικό υλικό των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων.
Γυναίκες στο σύνολο εργαζομένων (%)	12.4	12.6	11.5			
Γυναίκες σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	MA	2,3	1,9			
Εργαζόμενοι με ελληνική υπηκοότητα σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	MA	100	100		Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας.	
Περιστατικά διακρίσεων (αριθμός)	0	0	0			

Ενότητα	2014	2015	2016	Στόχος 2016	Επίδοση 2016	Στόχος 2017
---------	------	------	------	-------------	--------------	-------------



## ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

Εργαζόμενοι με κατώτατο μισθό ίσο ή υψηλότερο του καθορισμένου νόμιμου βασικού μισθού ή συλλογικής σύμβασης (%)	MA	100	100		Ο κατώτατος μισθός εργαζόμενου στα γραφεία είναι κατά 19,5% μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού.	
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες)	883	1.240	5.964	Να εκπαιδεύσουμε 600 εργαζόμενους στα πλοία σε διοικητικά θέματα.		
				Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2017).		Να εκπαιδεύσουμε όλα τα Διοικητικά Στελέχη στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας.
Εργαζόμενοι που έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού (%)	MA	82,8	82,8		Το 82,8% των εργαζομένων μας (80% των εργαζομένων στα πλοία) έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.	
Εργαζόμενοι που αξιολογήθηκαν (%. γραφεία / πλοία)	MA	53 / 100	0 / 100	Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία.		Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης (μέχρι το 2018).
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (%)	MA	100	100		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Θανατηφόρα ατυχήματα (αριθμός, εργαζόμενοι)	0	0	0			
Ατυχήματα (αριθμός)	17	20	19			
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	MA	20	19			
Δείκτης τραυματισμών (δείκτης)	1,4	1,31*	1,07			






Ενότητα	2014	2015	2016	Στόχος 2016	Επίδοση 2016	Στόχος 2017
---------	------	------	------	-------------	--------------	-------------

## ΕΠΙΒΑΤΕΣ

<p><b>Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε την ασφάλεια και υγεία των επιβατών μας και να τους προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή ταξιδιωτική εμπειρία, ώστε να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες τους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους.</b></p>						
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια διαδικασιών ασφαλείας επιβατών (%)	MA	100	100		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφαλείας επιβατών στο 100% των εργαζόμενων στα πλοία μας.	
Αξιολόγηση πλοίων στο πλαίσιο του 'Mystery Passenger' (% γραμμές εσωτερικού / γραμμές εξωτερικού)	74 / 71	80 / 77	81 / 79		Η συνολική αξιολόγηση των πλοίων στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού βελτιώθηκε κατά 1% και 2% αντίστοιχα.	
				Na ενημερώσουμε τους πελάτες για την υπεύθυνη χρήση των υπηρεσιών μας (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος), μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες (π.χ. προγράμματα επικοινωνίας, οθόνες στα πλοία) (μέχρι το 2017).		Na ενημερώσουμε τους πελάτες για την υπεύθυνη χρήση των υπηρεσιών μας (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος), μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες (π.χ. προγράμματα επικοινωνίας, οθόνες στα πλοία).
				Na δημιουργήσουμε 92 νέους χώρους διαμονής κατοικίδιων σε 6 πλοία.		Na δημιουργήσουμε 40 νέους χώρους διαμονής κατοικίδιων σε 5 πλοία.
						Na πιστοποιήσουμε 3 πλοία μας με το πρότυπο 'We do local'.
						Na επεκτείνουμε τις 'PURE CABINS' σε 2 πλοία, με 4 καμπίνες ανά πλοίο.
Επιθεωρήσεις από τοπικές αρχές για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων (αριθμός)	MA	87	59		Δεχτήκαμε 59 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.	
Αντικείμενα που χάθηκαν/ βρέθηκαν ή υπέστισαν ζημιά (αριθμός)	4.635	4.283	4.642			
Αποζημιώσεις για φθορές/ ζημιές οχημάτων (€)	33.674	357.587	41.960			
Παράπονα για θέματα εμπιστευτικότητας (αριθμός)	0	0	0		Εκπαιδεύσαμε το 33,3% των εργαζόμενων της Διεύθυνσης Marketing σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας.	Na δημιουργήσουμε Ομάδα Έργου για την ορθή και αποτελεσματική ανταπόκρισή μας στις νέες απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
Καθυστερήσεις δρομολογίων (αριθμός)	MA	6	15			Na τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια σε ποσοστό άνω του 90%.
Επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	533	563	726		Συντηρούμε 4 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 2,5 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 5 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 89.000 downloads.	


Ενότητα	2014	2015	2016	Στόχος 2016	Επίδοση 2016	Στόχος 2017
---------	------	------	------	-------------	--------------	-------------

## ΕΠΙΒΑΤΕΣ

Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	127	163	190			
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	1.189	1.096	945	Να εγκαταστήσουμε συσκευή σε όλα τα πλοία για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους επιβάτες.		
Κλήσεις στις οποίες ανταποκρίθηκε το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (αριθμός)	105.802	219.700	107.123			Να αναδιοργανώσουμε τη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου.
						Να μειώσουμε τις αναπάντητες κλήσεις από το Τηλεφωνικό μας Κέντρο κατά 40%.
				Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM) (μέχρι το 2020).		Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM) (μέχρι το 2020).
				Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής) (μέχρι το 2020).		Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής) (μέχρι το 2020).
					Αποστείλαμε 68.954 ενημερωτικά μηνύματα (SMS) στους επιβάτες μας.	
					Αποστείλαμε 2.317 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών με ιδιαιτερότητες στα πλοία μας, εκ των οποίων 228 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 13 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες.	
Μέλη προγράμματος πιστότητας και επιβράβευσης (αριθμός)	121.650	144.697	199.673		Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών κατά 38%.	

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

**Δεσμευόμαστε να ενσωματώνουμε αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στις διαδικασίες μας και να εφαρμόζουμε περιβαλλοντικά ορθές επιχειρηματικές πρακτικές, ώστε να περιορίζουμε, στο μέτρο του δυνατού, τις περιβαλλοντικές μας επιπτώσεις.**

Περιβαλλοντικές επενδύσεις (εκατ. €)	1,3	4,3	2,1		Ενημερώσαμε τους επιβάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.	Να υλοποιήσουμε εκπαιδύσεις στους εργαζόμενους στα γραφεία σε θέματα ανακύκλωσης.
Κατανάλωση ενέργειας (GJ)	9.137.277	9.019.401	9.713.922	Να αντικαταστήσουμε 150 διαφημιστικές πινακίδες παλαιάς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED.		Να αντικαταστήσουμε 86 διαφημιστικές πινακίδες παλαιάς τεχνολογίας στα πλοία μας με νέες τύπου LED.

Ενότητα	2014	2015	2016	Στόχος 2016	Επίδοση 2016	Στόχος 2017
---------	------	------	------	-------------	--------------	-------------

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

				Να εγκαταστήσουμε σύστημα BMS στα γραφεία για αποδοτικότερη ψύξη/θέρμανση.		Να προσθέσουμε παραμέτρους στο σύστημα BMS για την αποτελεσματικότερη αποτύπωση και τεχνική υποστήριξη των γραφείων μας, σε συνδυασμό με την αποδοτικότερη διαχείριση του ενεργειακού κόστους.
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (KWh)	883.670	819.932	1.363.372	Να μεταφερθούμε σε νέα γραφεία με χαμηλότερες ενεργειακές απαιτήσεις.		Να εγκαταστήσουμε συστήματα ηλιακής απορρόφησης σε σημεία με χαμηλή ενεργειακή απόδοση στα γραφεία μας.
				Να εγκαταστήσουμε λάμπες τύπου LED στα γραφεία.		
Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (KWh)	MA	4.380*	4.380	Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos.	Παρήγαμε 4.380 KWh ηλεκτρικής ενέργειας. 	Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos (μέχρι το 2020).
Αποτροπή εκπομπών CO <sub>2</sub> λόγω παραγόμενης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (kg)	MA	3.154*	2.844			
Συνολικές εκπομπές eCO <sub>2</sub> (tn)	712.949	694.640	748.603			
Κατανάλωση ψυκτικών υλικών (kg)	3.957	2.577	3.124,5		Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υλικά που δεν επηρεάζουν τη στοιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R410) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας.	Να μειώσουμε την κατανάλωση ψυκτικών υλικών κατά 2%.
ODP ψυκτικών υλικών (αριθμός, αντίστοιχο R-11)	MA	0	0			
Χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς (tn)	MA	38,8	66,4		Χρησιμοποιήσαμε 43% ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες στα γραφεία και στα πλοία μας.	
Ανακύκλωση toners/ μελανοδοχείων εκτυπωτών/ φαξ/ φωτοτυπικών (kg)	328 (τεμάχια)	495*	180			Να εφαρμόσουμε σύστημα ανακύκλωσης χαρτιού, μελανιών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, μπαταριών και οργανικών αποβλήτων.
Μεταφορά υλικών προς ανακύκλωση από δράσεις ανακύκλωσης (tn)	MA	179	78		Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 78 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.	
Στερεά απόβλητα (m <sup>3</sup> )	28.287	30.446	28.836			
Δείκτης στερεών αποβλήτων (m <sup>3</sup> ανά εκατ. επιβάτες)	6.850*	6.750*	7.150			
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	113.663	222.758*	215.967		Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση νερού κατά 3%.	
Υγρά απόβλητα (m <sup>3</sup> )	4.087	4.651	4.598			

MA = Μη αναφερόμενο στοιχείο

\* Τα στοιχεία έχουν αναθεωρηθεί σε σχέση με τον προηγούμενο Απολογισμό μας.

### 3. Πίνακες Οικουμενικού Συμφώνου, Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ISO26000 και GRI

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται η αντιστοιχία του περιεχομένου του Απολογισμού με τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου, τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, τις Διεθνείς Οδηγίες ISO26000, καθώς και με τις Γενικές Δημοσιοποιήσεις, τη Διοικητική Προσέγγιση και τις Δημοσιοποιήσεις για Ειδικά Θέματα του Global Reporting Initiative (GRI Standards 2016).

- Η κάλυψη των δεικτών και των Δημοσιοποιήσεων του GRI χαρακτηρίζεται ως Πλήρης (Π), Μερική (Μ) ή Μη Εφαρμόσιμη (ΜΕ).
- Οι Γενικές Δημοσιοποιήσεις του GRI που απαιτούνται για το επίπεδο εφαρμογής "Core", έχουν επισημανθεί με γκρι φόντο.
- Η Διοικητική Προσέγγιση, οι Δημοσιοποιήσεις - Ειδικά Θέματα και τα Όρια των Ουσιαστικών Θεμάτων (τόσο για Θέματα GRI όσο και για άλλα Θέματα) παρουσιάζονται στον πίνακα, με βάση την Ανάλυση Ουσιαστικότητας που πραγματοποιήθηκε.
- Δεν έχει πραγματοποιηθεί εξωτερική διασφάλιση για τα Ουσιαστικά Θέματα.

#### Πίνακας Οικουμενικού Συμφώνου Ηνωμένων Εθνών

Αρχή	Θέμα	Ενότητα	Κάλυψη
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>			
1.	Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	V-3, VI-3	Π
2.	Εξασφάλιση μη εμπλοκής επιχειρήσεων σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	VI-3	Π
<b>Εργασιακά Πρότυπα</b>			
3.	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	VI-3	Π
4.	Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	VI-3	Π
5.	Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	VI-3	Π
6.	Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	VI-3	Π
<b>Περιβάλλον</b>			
7.	Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	V-3, VIII-1-3	Π
8.	Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	VIII-1-3	Π
9.	Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών	VIII-1	Π
<b>Διαφθορά</b>			
10.	Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις τις μορφές	IV-1,2	Π

#### Πίνακας Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

Αρχή	Θέμα	Ενότητα
1.	Εξάλειψη της φτώχειας παντού και σε όλες τις μορφές της	V-1,2, VI-3
2.	Εξάλειψη της πείνας, διατροφική ασφάλεια και καλύτερη διατροφή, προώθηση της βιώσιμης γεωργίας	V-2, VII-1
3.	Υγεία και ευημερία για όλους και σε κάθε ηλικία	V-2, VI-2, VII-1
4.	Καθολική, ισότιμη και ποιοτική εκπαίδευση και προώθηση ευκαιριών δια βίου μάθησης για όλους	V-2, VI-4
5.	Ισότητα των φύλων και χειραφέτηση όλων των γυναικών και των κοριτσιών	VI-3
6.	Διαθεσιμότητα και βιώσιμη διαχείριση του νερού, πρόσβαση σε συνθήκες υγιεινής για όλους	VIII-3
7.	Καθολική πρόσβαση σε φτηνές, αξιόπιστες, βιώσιμες και σύγχρονες μορφές ενέργειας	VIII-1
8.	Διαρκής, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς οικονομική ανάπτυξη, πλήρης και παραγωγική απασχόληση και αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας για όλους	V-1,2, VI-1-3
9.	Ανθεκτικές υποδομές, καθολική και βιώσιμη εκβιομηχάνιση, ενίσχυση της καινοτομίας	V-1,2, VIII-1
10.	Μείωση της ανισότητας στο εσωτερικό και ανάμεσα στα κράτη	VI-3
11.	Μετατροπή των πόλεων και των ανθρωπίνων οικισμών σε χώρους δίχως αποκλεισμούς, ασφαλείς, ανθεκτικούς και βιώσιμους	V-2
12.	Βιώσιμες μέθοδοι παραγωγής και κατανάλωσης	V-3, VII-1, VIII-2
13.	Ανάληψη άμεσης δράσης για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και των επιπτώσεών της	VIII-1
14.	Διατήρηση και βιώσιμη χρήση των ωκεανών, των θαλασσών και των θαλάσσιων πόρων με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη	VIII-2,3
15.	Προστασία, αποκατάσταση και προώθηση της βιώσιμης χρήσης των χερσαίων οικοσυστημάτων, βιώσιμη διαχείριση των δασών, αντιμετώπιση της ερημοποίησης και αναστολή της υποβάθμισης του εδάφους και της απώλειας της βιοποικιλότητας	VIII-3
16.	Προώθηση ειρηνικών κοινωνιών δίχως αποκλεισμούς με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη, παροχή καθολικής πρόσβασης στη δικαιοσύνη και οικοδόμηση αποτελεσματικών, αξιόπιστων και συμμετοχικών θεσμών σε όλα τα επίπεδα	V-2
17.	Ενίσχυση των μέσων εφαρμογής και ανανέωση της παγκόσμιας συμμαχίας για τη βιώσιμη ανάπτυξη	IV-VIII

## Πίνακας ISO26000

Πτυχή	Ενότητα	Κάλυψη
<b>1. Scope</b>	IX-1	Π
<b>2. Definitions</b>	IX-4	Π
<b>3. Understanding Social Responsibility</b>	IV-1,2	Π
<b>4. Principles of Social Responsibility</b>	IV-2,3	Π
<b>5. Recognizing Social Responsibility &amp; Engaging Stakeholders</b>	IV-3	Π
<b>6. Guidance on Social Responsibility Core Subjects</b>		
a. Organizational Governance	IV-1	Π
b. Human Rights	VI-3	Π
c. Labor practices	VI-3	Π
d. Environment	V-3, VIII-1-3	Π
e. Fair operating practices	IV-1	Π
f. Consumer issues	VII-1-3	Π
g. Community involvement and development	V-2	Π
<b>7. Guidance on Integrating SR throughout the Organization</b>		
a. Enhancing Credibility	IV-VIII	Π
b. Communication	IV-1,2, VI-1	Π

## Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>Γενικές Δημοσιοποιήσεις</b>			
<b>GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016</b>			
<b>Προφίλ Οργανισμού</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-1	IX-1	Π	
102-2	III-2	Π	
102-3	III-2, IX-1	Π	
102-4	III-2	Π	
102-5	III-2	Π	
102-6	III-2	Π	
102-7	VI-1, III-2, V-1	Π	
102-8	VI-1	Π	
102-9	III-2	Π	
102-10	III-2	Π	
102-11	V-3, VI-2, VII-1, VIII-1	Π	
102-12	IV-2	Π	
102-13	IV-2	Π	
<b>Στρατηγική</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-14	I	Π	
102-15	I, IV-1	M	
<b>Ηθική και Ακεραιότητα</b>			<b>Ναι (Όμιλος, Προμηθευτές)</b>
102-16	IV-1,2, VI-2,3, VII-2, VIII-1-3	Π	
102-17	IV-1	M	
<b>Διακυβέρνηση</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-18	IV-1	Π	
102-19	IV-2	M	
102-20	IV-1	M	
102-21	IV-1	Π	
102-22	IV-1	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
102-23	IV-1	Π	
102-25	IV-1	Π	
102-26	IV-2	Μ	
102-27	IV-1,2	Μ	
102-28	IV-1	Μ	
102-30	IV-1	Μ	
102-31	IV-1	Π	
102-32	IV-3	Π	
102-34	IV-1	Π	
102-35	IV-1	Μ	
102-36	IV-1	Μ	
102-38	VI-3	Π	
102-39	VI-3	Π	
<b>Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-40	IV-3	Π	
102-41	VI-3	Π	
102-42	IV-3	Π	
102-43	IV-3	Π	
102-44	IV-3	Π	
<b>Μέθοδος Απολογισμού</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-45	V-1, IX-1	Π	
102-46	IV-3, IX-3	Π	
102-47	IV-3, IX-3	Π	
102-48	IX-1	Π	
102-49	IX-1	Π	
102-50	IX-1	Π	
102-51	IX-1	Π	
102-52	IX-1	Π	
102-53	IX-1	Π	
102-54	IX-1	Π	
102-55	IX-3	Π	
102-56	IX-1,3	Π	
<b>Οικονομικά Θέματα</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	IV-1,3, V-1-3, VI-1,3, IX-3	Π	
103-2	IV-1, V-1-3, VI-1,3	Π	
103-3	IV-1,3, V-1-3, VI-1,3	Π	
<b>GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016</b>			
201-1	V-1	Π	
201-4	V-1	Π	
<b>GRI 202: Παρουσία στην Αγορά 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
202-1	VI-3	Π	
202-2	VI-1	Π	
<b>GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
203-2	V-2	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος, Προμηθευτές)</b>
204-1	V-3	Π	
<b>GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016</b>			
205-2	IV-1	M	
205-3	IV-1	Π	
<b>GRI 206: Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
206-1	IV-1	Π	
<b>Περιβαλλοντικά Θέματα</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	IV-3, VIII-1-3, IX-3	Π	
103-2	VIII-1-3	Π	
103-3	IV-3, VIII-1-3	Π	
<b>GRI 301: Υλικά 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
301-1	VIII-2	Π	
301-2	VIII-2	Π	
<b>GRI 302: Ενέργεια 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
302-1	VIII-1	Π	
302-2	VIII-1	M	
302-4	VIII-1	M	
<b>GRI 303: Νερό 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
303-1	VIII-3	Π	
303-2	VIII-3	Π	
<b>GRI 304: Βιοποικιλότητα 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
304-1	VIII-3	Π	
304-2	VIII-3	Π	
<b>GRI 305: Εκπομπές 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
305-1	VIII-1	Π	
305-2	VIII-1	M	
305-5	VIII-1	M	
305-6	VIII-1	Π	
305-7	VIII-1	M	
<b>GRI 306: Υγρές Εκροές και Απόβλητα 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
306-2	VIII-2,3	M	
306-3	VIII-3	Π	
306-4	VIII-2	M	
<b>GRI 307: Περιβαλλοντική Συμμόρφωση 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
307-1	VIII-1	Π	
<b>GRI 308: Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016</b>			
308-2	V-3	Π	
<b>Κοινωνικά Θέματα</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	IV-3, V-2,3, VI-1-4, VII-1,2, IX-3	Π	
103-2	V-2,3, VI-1-4, VII-1,2	Π	
103-3	IV-3, V-2,3, VI-1-4, VII-1,2	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>GRI 401: Απασχόληση 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
401-1	VI-1	Π	
401-2	VI-3	Π	
401-3	VI-1	Μ	
<b>GRI 402: Σχέσεις Εργαζομένων/Διοίκησης 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
402-1	VI-3	Π	
<b>GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
403-1	VI-2	Π	
403-2	VI-2	Π	
403-3	VI-2	Π	
403-4	VI-2	Π	
<b>GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
404-1	VI-4	Π	
404-3	VI-4	Π	
<b>GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
405-1	VI-1,3,4	Π	
405-2	VI-3	Π	
<b>GRI 406: Αποφυγή Διακρίσεων 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
406-1	VI-3	Π	
<b>GRI 407: Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις 2016</b>			
407-1	VI-3	Μ	
<b>GRI 408: Παιδική Εργασία 2016</b>			
408-1	VI-3	Μ	
<b>GRI 409: Καταναγκαστική Εργασία 2016</b>			
409-1	VI-3	Μ	
<b>GRI 410: Πρακτικές Ασφαλείας 2016</b>			
410-1	V-2	Π	
<b>GRI 411: Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών 2016</b>			
411-1	-	ΜΕ	
<b>GRI 412: Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
412-3	VI-3	Π	
<b>GRI 413: Τοπικές Κοινότητες 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
413-1	V-2	Μ	
413-2	V-2	Π	
<b>GRI 414: Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος, Προμηθευτές)</b>
414-2	V-3	Π	
<b>GRI 415: Δημόσια Πολιτική 2016</b>			
415-1	IV-1	Π	
<b>GRI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος, Πελάτες)</b>
416-1	VII-1	Μ	
416-2	VII-1	Π	
<b>GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος, Πελάτες, Δίκτυο)</b>
417-1	VII-2	Π	



Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
417-2	VII-2	Π	
417-3	VII-2	Π	
<b>GRI 418: Ιδιωτικότητα Πελατών 2016</b>			
418-1	VII-1	Π	
<b>GRI 419: Κοινωνικοοικονομική Συμμόρφωση 2016</b>			
419-1	IV-1	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>Άλλα Θέματα (εκτός GRI)</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	IV-3, V-2,3, VI-1, VII-1,3, VIII-1,3, IX-3	Π	
103-2	V-2,3, VI-1, VII-1,3, VIII-1,3	Π	
103-3	IV-3, V-2,3, VI-1, VII-1,3, VIII-1,3	Π	
<b>Προϊόντα και Υπηρεσίες</b>			
Έλεγχοι και επιθεωρήσεις ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών (αριθμός, αποτελέσματα)	VII-1	Π	
Έρευνες και μέθοδοι ικανοποίησης επιβατών (αποτελέσματα)	IV-3, VII-3	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με υγειονομικούς και αγορανομικούς κανονισμούς (αριθμός, αποτελέσματα)	VII-1	Π	
Μείωση τιμών προϊόντων και υπηρεσιών	VII-3	Π	
<b>Λειτουργία και Επιπτώσεις Πλοίων</b>			
Προληπτική προσέγγιση αναφορικά με τα πρότυπα ασφάλειας πλοίων και συμμόρφωση	VII-1	Π	
Ατυχήματα στα πλοία (τύπος, αιτία, επιπτώσεις)	VII-1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην υπέρβαση της χωρητικότητας των πλοίων (αριθμός, αποτελέσματα)	VIII-3	Π	
<b>Υπεύθυνες Αγορές</b>			
			<b>Ναι (Όμιλος, Προμηθευτές)</b>
Αξιολόγηση προμηθευτών (ποσοστό, συχνότητα)	V-3	Π	
Διακοπή συνεργασίας με προμηθευτές (αριθμός, αιτία)	V-3	Π	

Πρότυπο GRI	Περίληψη Δημοσιοποίησης	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>Ηχητική Όχληση</b>				<b>Ναι (Όμιλος)</b>
	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην ηχητική όχληση (αριθμός, αποτελέσματα)	VIII-1	Π	
<b>Συνθήκες Εργασίας</b>				<b>Ναι (Όμιλος)</b>
	Εργαζόμενοι με υπερωριακή εργασία (ποσοστό, μέσος όρος)	VI-1	Π	
	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις συνθήκες εργασίας (αριθμός, αποτελέσματα)	VI-1	Π	
	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις συνθήκες διαβίωσης των εργαζόμενων στα πλοία (αριθμός, αποτελέσματα)	VI-1	Π	
<b>Εθελοντισμός</b>				<b>Ναι (Όμιλος)</b>
	Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις	V-2	Π	

## 4. Ορολογία

Για την πληρέστερη ανάγνωση του Απολογισμού, παρακαλούμε να δώσετε έμφαση στους συχνά χρησιμοποιούμενους όρους που ακολουθούν:

Όρος	Αναφέρεται
«Απολογισμός»	Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2016.
«Βιοποικιλότητα»	Στην ποικιλία των ζώντων οργανισμών σε ένα οικοσύστημα (χερσαίο, θαλάσσιο ή υδάτινο) καθώς και στην έκταση της γενετικής τους σύνθεσης.
«VI-3» κτλ.	Σε ενότητα του Απολογισμού (π.χ. στους πίνακες GRI). Έτσι, π.χ. ο όρος «VI-3» αναφέρεται στην ενότητα VI (Εργαζόμενοι), στο τμήμα 3 (Δικαιώματα και Διαφορετικότητα).
«Διεθνής Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα»	Στη Διακήρυξη που υιοθετήθηκε από τη Γενική Συνέλευση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών το 1948 και καθορίζει τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες.
«Διοξείδιο του άνθρακα», «CO <sub>2</sub> »	Σε αέρια χημική ένωση που παράγεται από τις καύσεις ορυκτών καυσίμων (πετρελαίου, βενζίνης, φυσικού αερίου κλπ.) και οργανικών ενώσεων (ξύλου, πλαστικού κ.λπ.), συνεισφέροντας στο φαινόμενο του θερμοκηπίου.
«Επιβάτης»	Στο άτομο που μετακινείται με τα πλοία μας.
«Εταιρική Υπευθυνότητα», «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη», «Βιώσιμη Ανάπτυξη»	Στην εθελοντική δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριλάβουν στις εταιρικές πρακτικές τους, οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και ενέργειες, που είναι πάνω και πέρα από τις νομοθετικές απαιτήσεις και σχετίζονται με όλους όσοι επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους, δηλ. τους Κοινωνικούς Εταίρους. Έννοια που περιγράφει την τρέχουσα οικονομική εξέλιξη, που δεν υπονομεύει τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες.
«IMO»	Στον Διεθνή Ναυτιλιακό Οργανισμό, ο οποίος είναι ένας εξειδικευμένος οργανισμός με αντικείμενο τη θέσπιση μέτρων για τη βελτίωση της ασφάλειας στη διεθνή ναυτιλία και την αποφυγή της μόλυνσης του περιβάλλοντος από πλοία, ενώ είναι αρμόδιος για νομικά θέματα που αφορούν στην απόδοση ευθυνών και στην καταβολή αποζημιώσεων σε περιπτώσεις ναυτιλιακών ατυχημάτων, καθώς επίσης και για τη διευκόλυνση της διεθνούς ναυτιλιακής κίνησης.
«Ισοδύναμο CO <sub>2</sub> », «eCO <sub>2</sub> »	Στη μονάδα μέτρησης όλων των αερίων του θερμοκηπίου που συμβάλλουν στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (διοξείδιο του άνθρακα-CO <sub>2</sub> , μεθάνιο-CH <sub>4</sub> , υποξείδιο του αζώτου-N <sub>2</sub> O, φθοριωμένοι υδρογονάνθρακες-HFCs, υπερφθοράνθρακες-PFC's, εξαφθοριούχο θείο-SF <sub>6</sub> ), που εκφράζονται ως ισοδύναμο σε διοξείδιο του άνθρακα.
«Κλιματικό Αποτύπωμα»	Στο σύνολο των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που προκύπτουν άμεσα (π.χ. καύση ορυκτών καυσίμων για τη θέρμανση) ή έμμεσα (π.χ. από τη χρήση των προϊόντων) από μία εταιρεία.
«MARPOL»	Στη Σύμβαση του Διεθνούς Ναυτιλιακού Οργανισμού για λήψη συγκεκριμένων μέτρων για τον έλεγχο και την πρόληψη της ρύπανσης από τα πλοία.
«Νπογνώμονες»	Στους ναυτιλιακούς τεχνικούς οργανισμούς που καταρτίζουν κανονισμούς ασφαλείας, τόσο επί της ναυπήγησης των πλοίων όσο και επί του εξοπλισμού τους.
«Οικουμενικό Σύμφωνο», «Global Compact»	Στο πλαίσιο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για την ευθυγράμμιση της λειτουργίας των επιχειρήσεων με 10 παγκόσμια αποδεκτές αρχές στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς.
«Όμιλος», «εμείς», «Attica Group»	Στην ATTICA A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (στην οποία αναφέρεται ο Απολογισμός αυτός).
«Σεντινόερα»	Στο μίγμα νερού, λιπαντικών και καυσίμων που δημιουργείται κατά την πλύση των μηχανών ή από τυχαίες διαρροές.

## 5. Έντυπο Αξιολόγησης

### 1. Σε ποια ομάδα Κοινωνικών Εταίρων ανήκете;

Εργαζόμενοι	<input type="checkbox"/>	Μέτοχοι	<input type="checkbox"/>	Επιβάτες	<input type="checkbox"/>	Δίκτυο Πωλήσεων	<input type="checkbox"/>
Προμηθευτές	<input type="checkbox"/>	Πολιτεία	<input type="checkbox"/>	Σύλλογοι και Ενώσεις	<input type="checkbox"/>	Τοπικές Κοινωνίες	<input type="checkbox"/>
Πολίτες	<input type="checkbox"/>	ΜΚΟ	<input type="checkbox"/>	MME	<input type="checkbox"/>		
Άλλη	<input type="text"/>						

### 2. Ποιά είναι η εντύπωσή σας για τις παρακάτω ενότητες του Απολογισμού;

Ενότητα	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
IV. Διοίκηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. Κοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI. Εργαζόμενοι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VII. Επιβάτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIII. Περιβάλλον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Ποιά είναι η εντύπωσή σας για τα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού;

Θέμα	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
Υπάρχει <u>ισορροπία</u> μεταξύ των ενοτήτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Περιέχονται</u> όλα τα θέματα που θα έπρεπε	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η δομή βοηθάει στην εύκολη <u>ανάγνωση</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα <u>κείμενα</u> είναι κατανοητά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα <u>ποσοτικά</u> στοιχεία είναι πλήρη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι <u>γραφικές</u> απεικονίσεις είναι κατανοητές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Το <u>εικαστικό</u> είναι ελκυστικό / ευχάριστο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 4. Υπάρχουν θέματα που δεν απαντιούνται (ή όχι αρκετά εκτεταμένα) στον Απολογισμό αυτό ή έχετε ερωτήματα που θα θέλατε να δείτε απαντημένα στον επόμενο Απολογισμό μας;


### 5. Υπάρχουν άλλα σχόλια / προτάσεις που θα θέλατε να μας υποδείξετε;


#### Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομα	<input type="text"/>
Οργανισμός	<input type="text"/>
Διεύθυνση	<input type="text"/>
Τηλ. - Fax	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

Παρακαλούμε αποστείλετε το συμπληρωμένο έντυπο στη διεύθυνση:

Attica Group, Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας  
 Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου, 176 74, Αθήνα  
 e-mail: [csr@attica-group.com](mailto:csr@attica-group.com)

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο για την αξιολόγηση του Απολογισμού μέσω στατιστικής ανάλυσης. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται, όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.





Επιμέλεια κειμένων και στοιχείων:  
STREAM Management /www.stream-eu.com



Ο παρών απολογισμός  
διατίθεται ηλεκτρονικά  
στις ιστοσελίδες του Ομίλου:

[www.attica-group.com](http://www.attica-group.com)  
[www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com)  
[www.superfast.com](http://www.superfast.com)



ATTICA GROUP  
Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου  
176 74 Αθήνα  
[www.attica-group.com](http://www.attica-group.com)