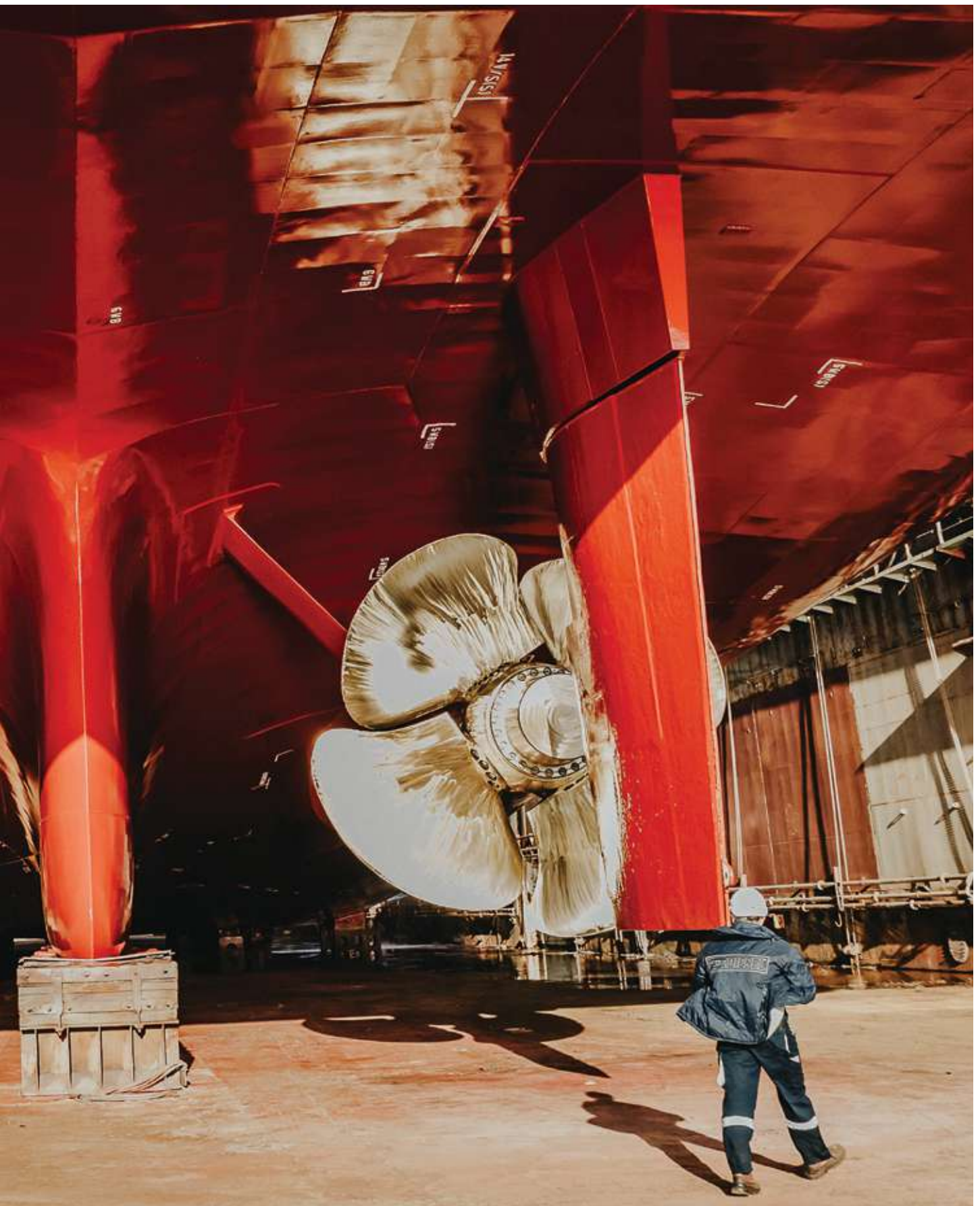




Απολογισμός Εταιρικής  
Υπευθυνότητας 2020





## Περιεχόμενα

1. Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου	4
2. Κυριότερα σημεία ESG	6
3. Ο Όμιλος Attica	8
1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας	9
2. Ο Όμιλος Attica	11

Διάσταση

### ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ 17

4. Διοίκηση	18
1. Εταιρική Διακυβέρνηση	20
2. Διοίκηση Υπευθυνότητας	27
3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι	30
4. Επιτεύγματα 2020 και Μελλοντικοί Στόχοι	36

Διάσταση

### ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ 38

5. Κοινωνία	40
1. Ανάπτυξη Οικονομίας	42
2. Υποστήριξη Κοινωνίας	44
3. Υπεύθυνες Συνεργασίες	49
4. Επιτεύγματα 2020 και Μελλοντικοί Στόχοι	52

6. Εργαζόμενοι	54
1. Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία	56
2. Υγεία και Ασφάλεια	58
3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα	62
4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη	65
5. Επιτεύγματα 2020 και Μελλοντικοί Στόχοι	68

7. Πελάτες	70
1. Ασφάλεια και Προστασία	72
2. Υπεύθυνη Επικοινωνία	77
3. Ποιότητα και Ικανοποίηση	79
4. Επιτεύγματα 2020 και Μελλοντικοί Στόχοι	84

Διάσταση

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ 85

8. Περιβάλλον	86
1. Ποιότητα Αέρα και Κλιματική Αλλαγή	88
2. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα	94
3. Νερό και Υγρά Απόβλητα	97
4. Επιτεύγματα 2020 και Μελλοντικοί Στόχοι	99

9. Σύνοψη	100
1. Σχετικά με τον Απολογισμό	100
2. Περιληπτικά Στοιχεία	101
3. Πίνακες GRI, Οικουμενικού Συμφώνου, Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ISO26000, Οδηγιών ESG NASDAQ & Χρηματιστηρίου Αθηνών	112
4. Ορολογία	120
5. Ανεξάρτητη Έκθεση Περιορισμένου Εύρους Διασφάλισης	121
6. Έντυπο Αξιολόγησης	123



Αγαπητοί Αναγνώστες,

Το 2020 ήταν μία χρονιά μεγάλων προκλήσεων για όλο τον Κόσμο, τη Χώρα μας, τους Πολίτες της, αλλά και τις Επιχειρήσεις, με αποτέλεσμα τα απαραίτητα υγειονομικά μέτρα που ελήφθησαν να επηρεάσουν τόσο την επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου μας, όσο και την καθημερινή λειτουργία των εργαζομένων μας.

Με αίσθημα ευθύνης προς τους εργαζομένους, τους πελάτες, τους προμηθευτές και τους μετόχους μας, προχωρήσαμε σε όλες τις αναγκαίες οργανωτικές και επιχειρησιακές προσαρμογές, ώστε να διασφαλίσουμε την υγεία των εργαζομένων τόσο στα γραφεία όσο και στα πλοία, των πελατών μας, αλλά και των προμηθευτών μας, ενώ επιπρόσθετα υιοθετήσαμε λειτουργικά και χρηματοοικονομικά μέτρα για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας του Ομίλου. Είμαστε περήφανοι γιατί το πετύχαμε, διασφαλίζοντας σε μία τόσο δύσκολη χρονιά με μεγάλες οικονομικές ζημίες, την απρόσκοπτη σύνδεση της Ηπειρωτικής Ελλάδας με τα νησιά του Αιγαίου και με τη γειτονική Ιταλία μεταφέροντας εκατομμύρια επιβάτες όταν αυτό επιτρεπόταν και συνεχώς τα απαραίτητα αγαθά πρώτης ανάγκης σε όλους τους προορισμούς που εξυπηρετούμε.

Παρά δε τη δύσκολη συγκυρία, συνεχίζουμε το σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων και ενεργειών που θα μεταμορφώσουν τον Όμιλό μας και θα προσδώσουν προστιθέμενη αξία στο μέλλον σε όλους τους Κοινωνικούς Εταίρους. Παράλληλα όμως βρήκαμε και την ευκαιρία να επιβεβαιώσουμε ότι ακόμη και κάτω από τις αντίξοες αυτές συνθήκες, η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί πυξίδα των δραστηριοτήτων μας, καθώς προτεραιότητά μας συνεχίζει να αποτελεί το να:

- Ενσωματώνουμε την Υπευθυνότητα στις πρακτικές Διοίκησης.
- Συνεισφέρουμε στην Υποστήριξη της Κοινωνίας.
- Δημιουργούμε κατάλληλες Εργασιακές Συνθήκες.
- Διασφαλίζουμε την Ασφάλεια των Επιβατών μας.
- Περιορίζουμε την Περιβαλλοντική μας Επίδραση.

Ο 12ος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου Attica για το 2020 που κρατάτε στα χέρια σας ακολουθεί τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI Standards του Global Reporting Initiative, συνεχίζοντας την παράδοση για διαφάνεια και λογοδοσία, καθώς υπήρξαμε η πρώτη εταιρεία στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας παγκοσμίως με σχετικό Απολογισμό σύμφωνα με τα GRI Standards.

Επιπλέον φέτος ενσωματώσαμε και δομή ESG στον Απολογισμό μας, ενώ αξιοποιήσαμε και κάνουμε σχετικές παραπομπές στις Οδηγίες ESG των Χρηματιστηρίων NASDAQ και Αθηνών.

Σταθμό για το 2020 αποτέλεσε η ολοκλήρωση της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020, που αναπτύξαμε το 2017 σε συνεργασία με 60 Ανώτατα, Ανώτερα και Μεσαία Διοικητικά Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις μας, προκειμένου να βελτιώσουμε την επίδοσή μας με τρόπο συστηματικό και μετρήσιμο.

Συνολικά, ολοκληρώσαμε το 73% των 104 ενεργειών που καθορίστηκαν στο Πλάνο 2018-2020 με αποτέλεσμα να βελτιώσουμε το επίπεδό μας στην Εταιρική Υπευθυνότητα κατά 28% σε σχέση με το 2017, πετυχαίνοντας το συνολικό ποσοτικό στόχο που είχαμε θέσει, ενώ παράλληλα βελτιωθήκαμε και στις 7 Περιχές, πετυχαίνοντας και τους επιμέρους ποσοτικούς στόχους σε 6 από τις 7 αυτές Περιχές.

Ήδη ξεκινήσαμε μέσα στο 2020 την ανάπτυξη Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2021-2023, με παρόμοια μεθοδολογία, αλλά μεγαλύτερη εμπλοκή τόσο της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας, όσο και της Διοικητικής Ομάδας, με τον στόχο που τέθηκε να είναι η βελτίωση της συνολικής μας επίδοσης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 17%.

► Θα ήθελα με την ευκαιρία να ευχαριστήσω όλους όσους συνεργαστήκαμε μέσα στο 2020, τους συνεργάτες, τους προμηθευτές, τους πελάτες, αλλά κυρίως τους εργαζομένους μας, καθώς ειδικά φέτος εκτός από υπομονή και επιμονή, έδειξαν και απaráμιλλο θάρρος, συμβάλλοντας στον ασφαλή πλου του Ομίλου μας μέσα σε αυτές τις πολύ δύσκολες συνθήκες. ◀



Καλή ανάγνωση,

**Σπυρίδων Πασχάλης**

Διευθύνων Σύμβουλος Attica Group



## ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

## Διοίκηση

- Βελτιώσαμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 28% σε σχέση με το 2017
- 73% των 104 ενεργειών που καθορίστηκαν στο Πλάνο Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 ολοκληρώθηκαν
- 60 Ανώτατα, Ανώτερα και Μεσαία Διοικητικά Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις συμμετείχαν στην ανάπτυξη Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020
- Βελτιώσαμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και στις 7 Περιοχές, ενώ πετύχαμε τον ποσοτικό στόχο 2020 (που είχαμε θέσει το 2017) σε 6 από τις 7 Περιοχές
- Αυξήσαμε κατά 8,5% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό
- Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας στα γραφεία
- Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Αντιμετώπισης της Διαφθοράς στο 100% των εργαζομένων μας στα γραφεία
- Εκπαιδεύσαμε το 82% των εργαζομένων γραφείων στον Κανονισμό Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Συμπεριφοράς
- Εκπαιδεύσαμε το 81% των εργαζομένων γραφείων στην αντιμετώπιση διαφθοράς
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας
- Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούν οι ανάδοχοί μας
- Εκτελέστηκαν 27 εσωτερικοί έλεγχοι
- Δεν κάναμε καμία δωρεά στην Ελλάδα
- Δεχτήκαμε 30 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης

## ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ

## Κοινωνία

- Διανείμαμε πάνω από €358,4 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €79,4 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €50,4 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €18,4 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €13,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €155,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,3 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €39,7 εκατ. σε επενδύσεις
- Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε 118 προγράμματα κοινωνικής υποστήριξης και στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε
- Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 238 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας
- Διαθέσαμε το 85,6% των συνολικών δαπανών αγορών σε εγχώριους προμηθευτές
- Διαθέσαμε το 20,8% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 50 εργαζομένους)
- Το 10% των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών σχετίζεται με θέματα υπεύθυνης λειτουργίας
- Επικοινωνήσαμε τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών/ Συνεργατών στο 100% των προμηθευτών μας, ενώ 2 στους 3 ήδη υπέγραψαν την αποδοχή του
- Διπλασιάσαμε τους εργαζομένους του δικτύου πωλήσεων που εκπαιδεύσαμε και αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 13,6%
- Δεχτήκαμε 307 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα πλοία μας

## Εργαζόμενοι

- Η Υπευθυνότητα αποτελεί 1 από τα 6 κριτήρια αξιολόγησης όλων των εργαζομένων γραφείων
- Εκπαιδεύσαμε (τουλάχιστον μία φορά) το 94,4% και 20,5% των εργαζομένων γραφείων και πλοίων αντίστοιχα
- Τριπλασιάσαμε τον αριθμό εργαζομένων που εκπαιδεύσαμε και αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 86,9%
- Το 45,2% του εργασιακού χρόνου πραγματοποιήθηκε με τηλεργασία, ενώ πραγματοποιήθηκαν 5.487 online συσκέψεις
- Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης
- Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας

## ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ

### Περιβάλλον

- Δεν παρουσιάστηκε καμία καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας
- Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού
- Καλύψαμε το 25% των νέων θέσεων εργασίας στα γραφεία από εσωτερικούς υποψήφιους
- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας
- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας
- Δεχτήκαμε 130 επιθεωρήσεις στα πλοία μας για μέτρα προστασίας κατά της πανδημίας, 37 για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων και 70 για εφαρμογή του Νόμου περί καπνίσματος, χωρίς περιστατικό μη συμμόρφωσης
- Συντηρούμε 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 2,5 εκατ. επισκέπτες το χρόνο και 2 εφαρμογές κινητών με πάνω από 3.500 λήψεις
- Αυξήσαμε τον αριθμό των ενημερωτικών μηνυμάτων (SMS) που αποστείλαμε στους επιβάτες μας κατά 69,2%
- Αποστείλαμε συνολικά 2.176 ενημερώσεις για εξυπηρέτηση επιβατών μας (1.106 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, 5 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες)
- Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 15,1%
- Παρήγαμε περίπου 4.380 KWh ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας
- Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος
- Το 80% των οθονών και 60% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας
- Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας
- Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 10,5%
- Ενημερώσαμε δυνητικά πάνω από 960.000 πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος
- Χρησιμοποιήσαμε 39% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς και 53% ανακυκλωμένα toners/ μελανοδοχεία
- Αυξήσαμε τη χρήση ανακυκλωμένου ή πιστοποιημένου χαρτιού εμπορικής χρήσης στο 44%
- Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 75 τόνους υλικών προς ανακύκλωση
- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας

### Πελάτες

- Ενημερώσαμε πάνω από 930.000 επιβάτες μέσω ενημερωτικών SMS για έγκαιρη προσέλευση ή τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής
- Το 97,4% των εγκαταστάσεων και πλοίων μας έχουν πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες
- Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας στο 91% των προγραμματισμένων δρομολογίων και άφιξης στο 72%
- Η μέση βαθμολογία μέσω συσκευών αξιολόγησης υπηρεσιών στα πλοία μας ανήλθε σε 4,2 με άριστα το 5

### Όμιλος Attica

- Είμαστε ο μεγαλύτερος ακτοπλοϊκός Όμιλος στην Ελλάδα, ο τρίτος στη Μεσόγειο Θάλασσα και μεταξύ των 10 μεγαλύτερων στην Ευρώπη
- 25 Χρόνια συνεχούς παρουσίας στις Θάλασσές μας
- Λειτουργούμε 30 υπερσύγχρονα πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο (και 2 στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας)
- Έχουμε επενδύσει συνολικά πάνω από €1,8 δισ. σε καινούργια πλοία
- Διαχειριστήκαμε 2,9 εκατ. κρατήσεις για δρομολόγια στις γραμμές Ανατολικής Μεσογείου (και 85 χιλ. στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας) μέσω των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων



### 3 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

#### Η Θάλασσά μας

97% του νερού στη Γη περιέχεται στους Ωκεανούς, που καλύπτουν το 71% της επιφάνειας της Γης

#### Είμαστε


25   
χρόνια παρουσίας στις θάλασσές μας

628,2   
χιλ. Ι.Χ. οχήματα το χρόνο στην Ανατολική Μεσόγειο

30   
υπερσύγχρονα πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο και

2   
στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας

1.711   
εργαζόμενοι

3,3   
εκατ. επιβάτες το χρόνο στην Ανατολική Μεσόγειο

334,6   
χιλ. φορτηγά οχήματα το χρόνο στην Ανατολική Μεσόγειο

1,68   
εκατ. ναυτικά μίλια (78 φορές το γύρο της Γης) το χρόνο

#### Προσφέρουμε

Εξυπηρετούμε

63  
μοναδικούς προορισμούς και προσεγγίζουμε

76  
λιμάνια στην Ελλάδα και στην Ιταλία, μέσω των εμπορικών σημάτων

 **Blue Star Ferries®**

 **HELLENIC SEAWAYS**

 **SUPERFAST FERRIES**

που είναι συνυφασμένα με το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, καθώς και

2  
λιμάνια στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας, μέσω του εμπορικού σήματος

 **AFRICA MOROCCO LINK®**





# 1 Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας

## Γνωρίζετε ότι

### Ακτογραμμή και Ελληνικά Νησιά

Η Ελλάδα έχει την 11η μεγαλύτερη ακτογραμμή παγκοσμίως (13.676 χιλιόμετρα), λόγω της μοναδικής της γεωμορφολογίας με περίπου 6.000 νησιά και νησίδες στο Αιγαίο και Ιόνιο Πέλαγος, εκ των οποίων 227 κατοικήσιμα. Επιπλέον, τα ελληνικά νησιά:

- Έχουν περισσότερους από 1,5 εκατ. κατοίκους (περίπου 12,3% του πληθυσμού της Ελλάδας).
- Παράγουν το 11,7% του συνολικού Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος (ΑΕΠ).
- Συντηρούν πάνω από το 13,8% των συνολικών θέσεων εργασίας.
- Αποτελούν παραδοσιακά έναν από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, τόσο για Έλληνες όσο και για ξένους επισκέπτες.
- Διαθέτουν περίπου το 60% με 65% των ξενοδοχειακών κλινών της χώρας.

## Σχετικά με τον Κλάδο

Η επιβατηγός ναυτιλία αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, καθώς με βάση μελέτη για το 2019 του Ιδρύματος Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ) που δημοσιοποιήθηκε τον Ιανουάριο του 2021:

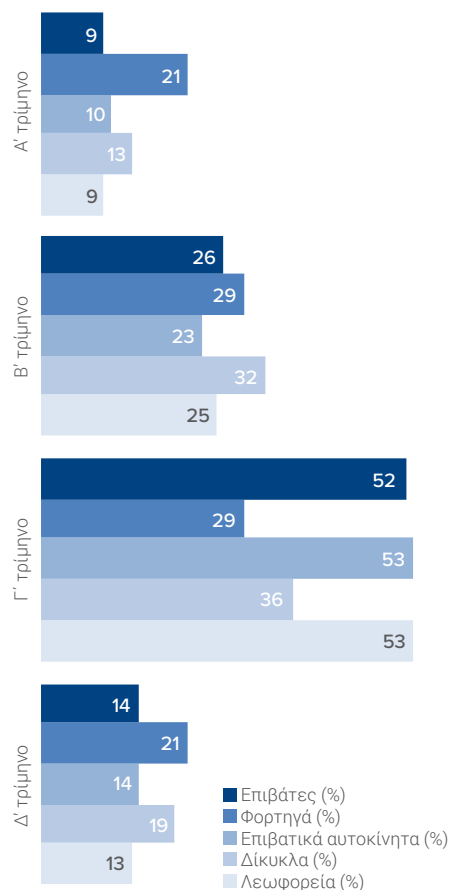
- Η Ελλάδα διαθέτει το μεγαλύτερο αριθμό λιμένων για θαλάσσια μεταφορά επιβατών και ο Πειραιάς αποτελεί το λιμάνι με τη μεγαλύτερη επιβατική κίνηση μεταξύ των 28 χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Η Ελλάδα και η Ιταλία είναι τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τη μεγαλύτερη επιβατική κίνηση μέσω θαλάσσης.

- Οι διακινηθέντες επιβάτες και οχήματα στις ακτοπλοϊκές γραμμές το 2019 ανήλθαν σε περίπου 19 εκατ. και 3 εκατ. αντίστοιχα, με την επιβατική κίνηση το 2019 να είναι χαμηλότερη κατά 1,1% σε σχέση με το 2009.
- Οι διακινηθέντες επιβάτες και οχήματα στις γραμμές της Αδριατικής ανήλθαν σε περίπου 1,5 εκατ. και 690 χιλ. αντίστοιχα, μειωμένοι κατά 33% και 19,7% αντίστοιχα σε σχέση με το 2009.
- Η επιβατηγός ναυτιλία εκτιμάται ότι συνεισφέρει €13,6 δις στην ελληνική οικονομία (7,4% του ΑΕΠ) και 332 χιλ. θέσεις εργασίας (8,5% των συνολικών θέσεων εργασίας), χωρίς να υπολογίζονται οι πορθμειακές γραμμές και η κρουαζιέρα.
- Τα εμπορεύματα που μεταφέρθηκαν με φορτηγά στα νησιά το 2019 ανήλθαν στο 82% του συνολικού μεταφορικού έργου εμπορευμάτων.
- Η επιβατική κίνηση και η διακίνηση οχημάτων (Ι.Χ. και φορτηγών) στις γραμμές εσωτερικού αναμένεται το 2020 να είναι μειωμένες κατά 55% και 36% αντίστοιχα σε σχέση με το 2019, ενώ η επιβατική κίνηση και η διακίνηση φορτηγών οχημάτων στις γραμμές της Αδριατικής εκτιμάται ότι θα είναι χαμηλότερες κατά 69% και 8% αντίστοιχα σε σχέση με το 2019 (έως την έκδοση του Απολογισμού, η Ελληνική Στατιστική Αρχή δεν είχε δημοσιοποιήσει ακόμα τα πλήρη στοιχεία του 2020).

Η Ελληνική Επιβατηγός Ναυτιλία συνεισφέρει κατά **7,4%** στο Ελληνικό ΑΕΠ και κατά **8,5%** στις συνολικές θέσεις εργασίας στην Ελλάδα

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<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Τα στοιχεία διακίνησης αφορούν τις γραμμές εσωτερικού το 2019.  
Πηγή: Ελληνική Στατιστική Αρχή

### Αφίξεις και Δαπάνες

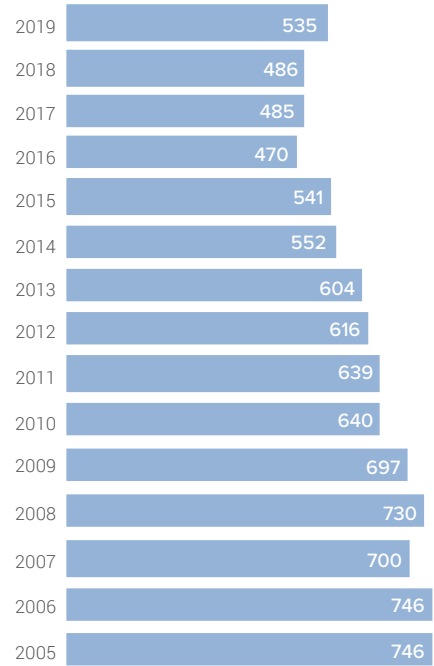
Με βάση στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος για το 2019, υπήρξαν περίπου 34 εκατ. αφίξεις μη κατοίκων στην Ελλάδα, αυξημένες κατά περίπου 2,8% σε σχέση με το 2018, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι η άνοδος του τουριστικού ρεύματος συνοδεύτηκε από ταυτόχρονη αύξηση των ταξιδιωτικών εισπράξεων και της μέσης δαπάνης ανά ταξίδι κατά 13% και 9,9% αντίστοιχα σε σχέση με το 2018, οι οποίες έφτασαν τα €18,2 δις και €535 αντίστοιχα (έως την έκδοση του Απολογισμού, η Τράπεζα της Ελλάδος δεν είχε δημοσιοποιήσει ακόμα τα πλήρη στοιχεία του 2020).

Την ίδια στιγμή όμως, έχει μειωθεί η μέση διάρκεια παραμονής ανά ταξίδι σε 7 ημέρες το 2019, έναντι 9,6 ημερών το 2008 και 8,1 ημερών το 2013 (μείωση 27% και 13,6% αντίστοιχα), με τη μείωση να οφείλεται εν μέρει στην αύξηση των τιμών στα ακτοπλοϊκά εισιτήρια λόγω της συσσωρευτικής αύξησης του ΦΠΑ κατά 11 ποσοστιαίες μονάδες κατά τη διετία 2015-2016.

Μάλιστα, σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ελλάδα έχει τον δεύτερο υψηλότερο ΦΠΑ στις ακτοπλοϊκές συγκοινωνίες με 24%, σημαντικά αυξημένος σε σχέση με το 6%-10% που κυμαίνεται σε χώρες με υψηλή ακτοπλοϊκή κίνηση (π.χ. Σουηδία, Ιταλία, Φινλανδία).

Αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με εκτιμήσεις του IOBE, η μείωση του ΦΠΑ (π.χ. στο 14% ή 6%) με πλήρη μετακύλιση στις τιμές των εισιτηρίων, θα αύξανε τους διακινηθέντες επιβάτες και τη συνολική τουριστική δαπάνη, ενώ παράλληλα θα ωφελούσε σημαντικά τις νησιωτικές οικονομίες, καθώς θα αύξανε το τοπικό ΑΕΠ και τις θέσεις εργασίας στα νησιά.

#### ► Μέση Δαπάνη Επισκεπτών από το Εξωτερικό<sup>1</sup>



■ Μέση δαπάνη ανά ταξίδι (€)

<sup>1</sup> Έως την έκδοση του Απολογισμού, η Τράπεζα της Ελλάδος δεν είχε δημοσιοποιήσει ακόμα τα πλήρη στοιχεία του 2020.

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος



### Ποιοι είμαστε

Ο Όμιλός μας δραστηριοποιείται στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας, μέσω θυγατρικών εταιρειών και των εμπορικών σημάτων Blue Star Ferries και Hellenic Seaways με δρομολόγια στις γραμμές εσωτερικού (Κυκλάδες, Δωδεκάνησα, νησιά Βορειοανατολικού Αιγαίου, Σαρωνικός, Σποράδες και Κρήτη) και Superfast Ferries με δρομολόγια στις γραμμές εξωτερικού (Ελλάδας – Ιταλίας). Επιπλέον, συμμετέχουμε με ποσοστό 49% στην εταιρεία 'AFRICA MOROCCO LINK' (AML), με δρομολόγια μεταξύ Μαρόκου και Ισπανίας. 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.

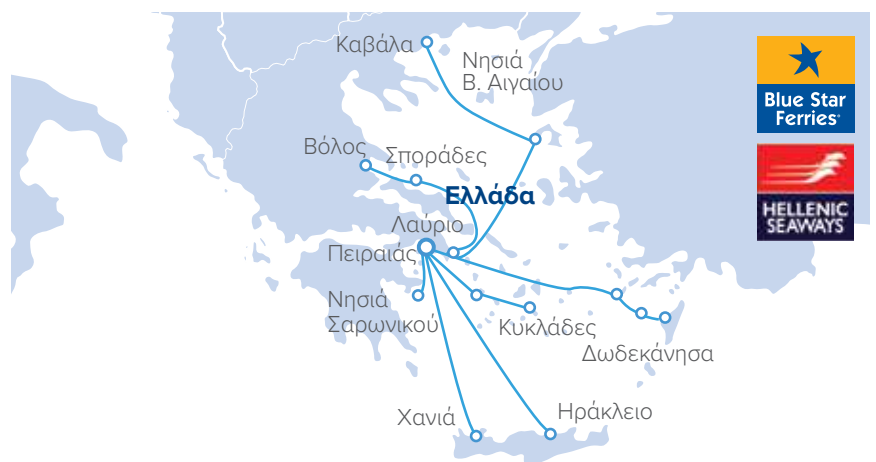
**Είμαστε ο μεγαλύτερος ακτοπλοϊκός Όμιλος στην Ελλάδα, ο τρίτος στη Μεσόγειο Θάλασσα και μεταξύ των 10 μεγαλύτερων στην Ευρώπη**



### Μετοχική Σύνθεση

Μέτοχος	Μερίδιο <sup>1</sup>
MIG Shipping S.A.	69,1%
Marfin Investment Group	10,3%
Τράπεζα Πειραιώς	11,8%
Λοιποί Μέτοχοι	8,8%

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2020.



**Attica**  
Group



## 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

#### Καινοτομία

Ενθαρρύνουμε και προωθούμε την έκφραση και ανάπτυξη νέων ιδεών, προτάσεων και λύσεων, με σκοπό να βελτιώνουμε συνεχώς την ποιότητα του προϊόντος μας και την αποδοτικότητα των λειτουργιών του Ομίλου.

#### Ποιότητα

Εργαζόμαστε για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, διασφαλίζοντας, ταυτόχρονα, την ικανοποίηση του πελάτη, τη βιωσιμότητα και το μέλλον των εργαζομένων μας.

#### Αξιοπιστία

Χτίζουμε μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης με τους επιβάτες μας και τους εργαζομένους, προσφέροντας με συνέπεια υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

#### Διαφάνεια

Δημιουργούμε πλαίσια ανοιχτής πρόσβασης και συνεχούς επικοινωνίας σε όλα τα επίπεδα του Ομίλου, καθιστώντας ξεκάθαρα τα κίνητρα και τις επιλογές μας. Επικοινωνούμε διαθέτοντας πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες στους συνεργάτες μας και τους Κοινωνικούς Εταίρους.

#### Ακεραιότητα

Ενεργούμε τίμια και υπεύθυνα σε όλες τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, χωρίς να διαπραγματευόμαστε την ηθική μας.

#### Υπευθυνότητα

Λειτουργούμε με αίσθημα ευθύνης και συνεργαζόμαστε αρμονικά με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ώστε να διασφαλίζουμε τη δημιουργία αμοιβαίας μακροπρόθεσμης αξίας.



## Η ιστορία μας

### ▶ 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 στη Γερμανία, του πρώτου γρήγορου επιβατηγού-οχηματαγωγού πλοίου παγκοσμίως

### ▶ 1995

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

### ▶ 1998

- Έναρξη 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

- Έναρξη δραστηριοτήτων στη Βαλτική Θάλασσα, μεταξύ Γερμανίας και Φινλανδίας, συντομεύοντας το χρόνο ταξιδιού σε 22 ώρες από 32-34 ώρες

### ▶ 2002

- Έναρξη 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 Φινλανδίας

### ▶ 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 Ανκόνα 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 Link
- Μεταφορά των κεντρικών γραφείων σε νέα διεύθυνση
- Αναδιοργάνωση οργανωτικής δομής Ομίλου

### ▶ 2017

- Συμφωνία για την εξαγορά του 98,83% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways

### ▶ 2018

- Ο Όμιλος Attica γιόρτασε τα 100 χρόνια από την πρώτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων
- Ολοκλήρωση της εξαγοράς του 98,83% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways

### ▶ 2019

- Εξαγορά του υπόλοιπου 1,17% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways
- Επιτυχής λειτουργική ενσωμάτωση της Hellenic Seaways και προσαρμογή της οργανωτικής δομής του Ομίλου



**25 Χρόνια**  
συνεχούς παρουσίας  
στις Θάλασσές μας

## Ο στόλος μας

Λειτουργούμε **30** υπερσύγχρονα πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο (και 2 στη γραμμή Μαρόκου-Ισπανίας)

Έχουμε επενδύσει συνολικά πάνω από **€1,8** δισ. σε καινούργια πλοία

Ο στόλος μας κάτω από τα εμπορικά σήματα Superfast Ferries, Blue Star Ferries και Hellenic Seaways αποτελείται από 30 πλοία και περιλαμβάνει 20 συμβατικά επιβατηγά-οχηματαγωγά, 9 ταχύπλοα και 1 φορτηγό-οχηματαγωγό, ενώ 29 είναι ιδιόκτητα και 1 με μακροχρόνια γυμνή ναύλωση.

Επιπλέον, διαχειριστήκαμε 2 πλοία της συγγενούς εταιρείας AML στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας με μακροχρόνια ναύλωση μέσα στο 2020.

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- 14 από τα ιδιόκτητα πλοία μας είναι ειδικά σχεδιασμένα από τον Όμιλό μας για τις γραμμές που εξυπηρετούν και έχουν ναυπηγηθεί σε διεθνώς γνωστά ναυπηγεία της Ευρώπης, της Νότιας Κορέας και της Αυστραλίας, σύμφωνα με τα πλέον σύγχρονα πρότυπα ναυπήγησης.
- 30 πλοία είναι εγγεγραμμένα στο ελληνικό νηολόγιο.
- Ο μέσος όρος ηλικίας των πλοίων στην Ανατολική Μεσόγειο είναι τα 22,9 έτη, ενώ ο μέσος όρος ηλικίας όλων των πλοίων μας είναι τα 24 έτη.
- Από το σύνολο των πλοίων μας, τα 5 λειτουργούν κοινοπρακτικά με πλοία της ANEK LINES στις γραμμές της Κρήτης και Αδριατικής, στο πλαίσιο της Κοινοπραξίας Εσόδων πλοίων με την επωνυμία «ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ ANEK - ΣΟΥΠΕΡΦΑΣΤ».

### ► Χωρητικότητα Πλοίων

	Superfast Ferries	Blue Star Ferries	Hellenic Seaways	AML	Σύνολο
Πλοία (αριθμός)	3	10	17	2	<b>32</b>
Επιβάτες (αριθμός)	3.697	15.847	16.770	1.936	<b>38.250</b>
Κλίνες (αριθμός)	1.452	3.276	1.587	0	<b>6.315</b>
Μήκος χώρων οχημάτων (μέτρα)	6.927	11.361	8.074	1.510	<b>27.872</b>

### ► Μεταφορικό Έργο

	2018 <sup>1</sup>	2019	2020
Επιβάτες (εκατ.)	6,70	6,99	3,30
I.X. οχήματα (εκατ.)	0,95	1,02	0,63
Φορτηγά οχήματα (χιλ.)	362,00	391,60	334,62

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής κατά την περίοδο 01/01/2018-31/12/2018 για τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries και 01/06/2018-31/12/2018 για την Hellenic Seaways.

### Ο τρόπος που λειτουργούμε

Αξιοποιούμε προϊόντα και υπηρεσίες από τους προμηθευτές μας, τόσο για τη λειτουργία των γραφείων μας (υλικά, εξοπλισμός, υπηρεσίες και τεχνολογία), 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 πελάτες 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), [www.hsw.gr](http://www.hsw.gr) και [www.aml.ma](http://www.aml.ma), καθώς και εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα.
- 30 Κεντρικούς Αντιπροσώπους και 84 Λιμενικούς πράκτορες για τις Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways, καθώς και 12 Κεντρικούς Αντιπροσώπους και 2 Λιμενικούς πράκτορες για την AML.
- Δύο κεντρικά συστήματα κρατήσεων για τις Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways, καθώς και ένα ακόμα για την AML, με πάνω από 10.000 on-line συνδέσεις ταξιδιωτικών γραφείων.

- Τα μέλη της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC) για τη θαλάσσια διακίνηση των επιβατών των τρένων (200 μέλη από 5 ηπείρους).

Διαχειριστήκαμε **2,9** εκατ. κρατήσεις για δρομολόγια στις γραμμές Ανατολικής Μεσογείου (και **85** χιλ. στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας) μέσω των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων



## Το Δίκτυο Πωλήσών μας

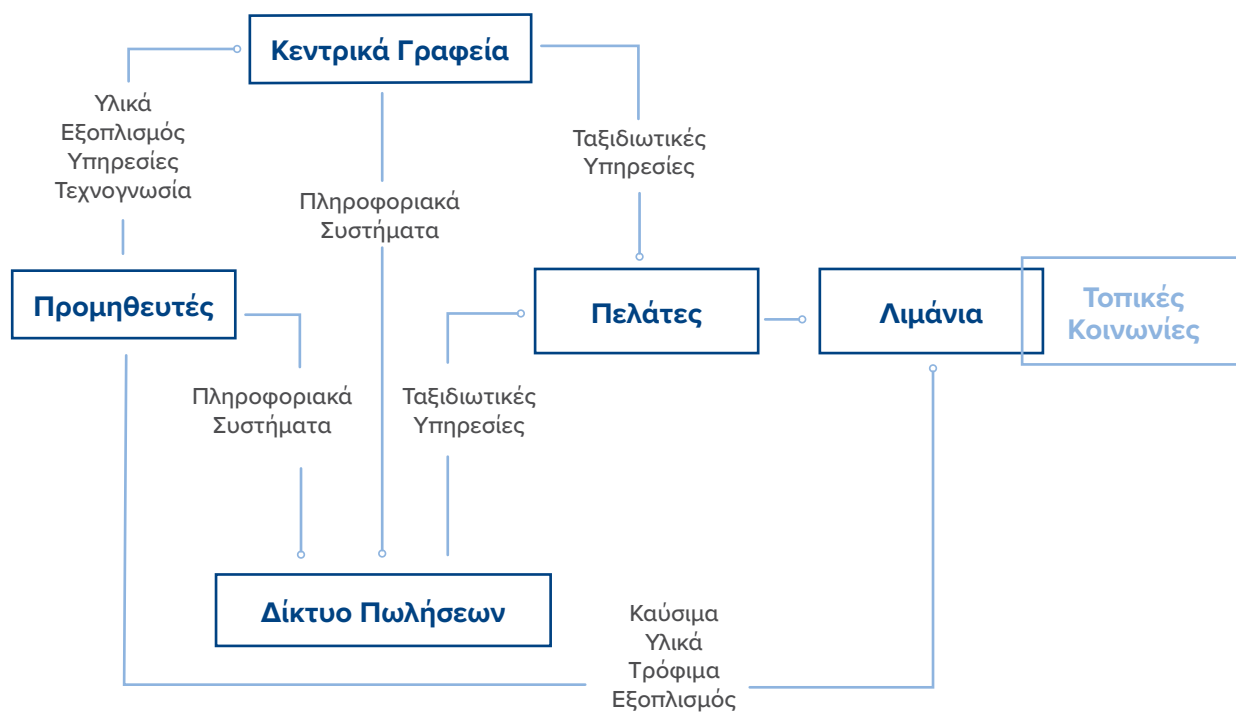
Για την παροχή των υπηρεσιών μας στην Ανατολική Μεσόγειο, το 2020 χρησιμοποιήσαμε:

- 24 πλοία στις γραμμές εσωτερικού και συνδέσαμε:
  - Τον Πειραιά και το Λαύριο με τις Κυκλάδες.
  - Τον Πειραιά με τις Κυκλάδες, τα Δωδεκάνησα, την Κρήτη (Χανιά και Ηράκλειο), τον Σαρωνικό και τα νησιά Β.Α. Αιγαίου.
  - Τον Πειραιά, το Λαύριο και την Καβάλα με τα νησιά Β.Α. Αιγαίου.
  - Τον Βόλο με τις Σποράδες.
  - Την Κρήτη (Σητεία) με τα Δωδεκάνησα.
- 3 ιδιόκτητα πλοία στις γραμμές Αδριατικής (Πάτρα - Ηγουμενίτσα - Ανκόνα και Πάτρα - Ηγουμενίτσα - Μπάρι, με ενδιάμεση προσέγγιση στο λιμάνι της Κέρκυρας κατά τους θερινούς μήνες).

Επιπλέον, το 2020 διαχειριστήκαμε 2 πλοία στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας με μακροχρόνια ναύλωση.



## Η Λειτουργική Αλυσίδα μας







# Α. ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



## ESG Highlight

### Στρατηγική και Πλάνο Εταιρικής Υπευθυνότητας 2021-2023


Το 2017 αναπτύξαμε Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020, προκειμένου να βελτιώσουμε την επίδοσή μας με τρόπο συστηματικό και μετρήσιμο. Αρχικά, αξιολογήσαμε ποσοτικά το επίπεδο Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω διαδικτυακού εργαλείου με πάνω από 1.000 ερωτήσεις που στηρίζονται σε κριτήρια διεθνών συστημάτων, προτύπων και οδηγιών (όπως GRI, AA1000, ISO26000, EFQM), αλλά και καλές πρακτικές από κορυφαίους οργανισμούς παγκοσμίως.

Τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν σε συνάντηση εργασίας μισής ημέρας, όπου καθορίστηκε η επιδιωκόμενη επίδοση Εταιρικής Υπευθυνότητας έως το 2020 (βελτίωση κατά 24% σε σχέση με το 2017), τέθηκαν συγκεκριμένοι ποσοτικοί στόχοι σε 7 Περιοχές Εταιρικής Υπευθυνότητας και αναγνωρίστηκαν οι Περιοχές, υπο-Περιοχές και Διαστάσεις όπου πρέπει να εστιάσουμε, προκειμένου να πετύχουμε τη Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020.

Στη συνέχεια, καθορίστηκαν 104 Ενέργειες και οι υπεύθυνοι για κάθε μία στις 7 Περιοχές που αποτελούν το Πλάνο Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020, τις οποίες ενσωματώσαμε στους στόχους του Ομίλου και καταγράφουμε μηνιαίως την υλοποίησή τους.

Κατά τη διάρκεια ετήσιων συναντήσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας, αξιολογήσαμε την επίδοσή μας και την πρόοδο επίτευξης των σχεδιασμένων Ενεργειών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Έχουμε συμπεριλάβει τον ποσοτικό στόχο για το συνολικό επίπεδο Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 ως στόχο στην επίσημη Αξιολόγηση Απόδοσης του Διευθύνοντος Συμβούλου του Ομίλου  (με βαρύτητα 6,25% στις συνολικές μεταβλητές αμοιβές) και των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.
- Η ανάπτυξη Στρατηγικής και Πλάνου Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 παρουσιάστηκε σε 2 ηλεκτρονικά εκπαιδευτικά σεμινάρια (webinars) του European Foundation for Quality Management (EFQM), όπου περισσότεροι από 200 συμμετέχοντες από όλο τον κόσμο ενημερώθηκαν σχετικά με τη μεθοδολογία μας.

#### ► Επίπεδο Εταιρικής Υπευθυνότητας

Περιοχή	Βελτίωση 2017-2020 <sup>1</sup>
Σύνολο	+28%
1. Διοίκηση	+31%
2. Μέτοχοι	+28%
3. Εργαζόμενοι	+6%
4. Προμηθευτές	+190%
5. Πελάτες	+31%
6. Κοινωνία	+31%
7. Περιβάλλον	+16%

<sup>1</sup> Βάση αξιολόγησης είναι η ποσοτική αξιολόγηση του 2017.

Ήδη ξεκινήσαμε μέσα στο 2020 την ανάπτυξη Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2021-2023, με παρόμοια μεθοδολογία, αλλά μεγαλύτερη εμπλοκή τόσο της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας, όσο και της Διοικητικής Ομάδας, με τον στόχο που τέθηκε να είναι η βελτίωση της συνολικής μας επίδοσης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 17%.

**60** Ανώτατα, Ανώτερα και Μεσαία Διοικητικά Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις συμμετείχαν στην ανάπτυξη Στρατηγικής 2018-2020

**73%** των **104** ενεργειών που καθορίστηκαν στο Πλάνο 2018-2020 ολοκληρώθηκαν

Βελτιώσαμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά **28%** σε σχέση με το 2017

Βελτιώσαμε την επίδοσή μας και στις **7** Περιοχές, ενώ πετύχαμε τον ποσοτικό στόχο 2020 σε **6** από τις 7 Περιοχές



**Η Θάλασά μας**

214 μέτρα είναι η βαθύτερη ελεύθερη κατάδυση (no limit) που έχει γίνει ποτέ, και μάλιστα πραγματοποιήθηκε στις Σπέτσες το 2007

**Είμαστε**

5 

πυλώνες Εταιρικής  
Υπευθυνότητας

'Core' 

επίπεδο συμφωνίας  
με τις οδηγίες GRI Standards

84 

δημοσιοποιήσεις GRI  
στον Απολογισμό

11 

ομάδες Κοινωνικών Εταίρων

29 

μελλοντικοί στόχοι στον  
Απολογισμό

**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.

**Ακολουθούμε**

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

**10:** Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες της τις μορφές

**Συνεισφέρουμε**

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

**17:** Ενίσχυση των μέσων εφαρμογής και ανανέωση της παγκόσμιας συμμαχίας για τη βιώσιμη ανάπτυξη

**Εστιάζουμε****Διάσταση  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ****Ασφάλεια Επιβατών**

- 1 Ασφάλεια & Προστασία
- 2 Υπεύθυνη Επικοινωνία
- 3 Ποιότητα & Ικανοποίηση

**Υποστήριξη Κοινωνίας**

- 1 Ανάπτυξη Οικονομίας
- 2 Υποστήριξη Κοινωνίας
- 3 Υπεύθυνες Συνεργασίες

**Συνθήκες Εργασίας**

- 1 Ανθρώπινο Δυναμικό & Εργασία
- 2 Υγεία & Ασφάλεια
- 3 Δικαιώματα & Διαφορετικότητα
- 4 Επιμόρφωση & Ανάπτυξη

**Διάσταση  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ****Περιβαλλοντική Επίδραση**

- 1 Ποιότητα Αέρα & Κλιματική Αλλαγή
- 2 Πρώτες Ύλες & Στερεά Απορρίμματα
- 3 Νερό & Υγρά Απόβλητα

**Υπεύθυνη Διοίκηση**

- 1 Εταιρική Διακυβέρνηση
- 2 Ουσιαστικότητα & Κοινωνικοί Εταίροι
- 3 Διοίκηση Υπευθυνότητας

**Διάσταση ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

# Ενσωματώνουμε την Υπευθυνότητα στις πρακτικές Διοίκησης



## Πετύχαμε

- Βελτιώσαμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 28% σε σχέση με το 2017.
- 73% των 104 ενεργειών που καθορίστηκαν στο Πλάνο Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 ολοκληρώθηκαν.
- 60 Ανώτατα, Ανώτερα και Μεσαία Διοικητικά Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις συμμετείχαν στην ανάπτυξη Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020.
- Βελτιώσαμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και στις 7 Περιοχές, ενώ πετύχαμε τον ποσοτικό στόχο 2020 (που είχαμε θέσει το 2017) σε 6 από τις 7 Περιοχές.
- Αυξήσαμε κατά 8,5% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό.
- Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας στα γραφεία.
- Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Αντιμετώπισης της Διαφθοράς στο 100% των εργαζομένων μας στα γραφεία.
- Εκπαιδεύσαμε το 82% των εργαζομένων γραφείων στον Κανονισμό Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.
- Εκπαιδεύσαμε το 81% των εργαζομένων γραφείων στην αντιμετώπιση διαφθοράς.
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς.
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.
- Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούν οι ανάδοχοί μας.
- Εκτελέστηκαν 27 εσωτερικοί έλεγχοι.
- Δεν κάναμε καμία δωρεά προς πολιτικά κόμματα στην Ελλάδα.
- Δεχτήκαμε 30 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.

## Η Γνώμη σας

## Διαφθορά

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2020 στους εργαζομένους στα γραφεία μας, το **78%** συμφωνεί ότι είμαστε ένας Όμιλος που δεν ανέχεται περιστατικά διαφθοράς. Επιπλέον, σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν το 2020 σε κατοίκους της Αττικής και Νησιών, η σειρά κατάταξης των 3 σημάτων μας και 4 ανταγωνιστών ήταν η ακόλουθη:

## ‘Δεν ανέχεται τη διαφθορά’



### Λειτουργούμε βάσει βέλτιστων πρακτικών 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.

#### ► Διοικητικό Συμβούλιο<sup>1</sup>

Όνοματεπώνυμο	Ιδιότητα
Κυριάκος Μάγειρας	Πρόεδρος - Εκτελεστικό Μέλος
Μιχαήλ Σακέλλης	Αντιπρόεδρος - Μη Εκτελεστικό Μέλος
Σπυρίδων Πασχάλης	Διευθύνων Σύμβουλος - Εκτελεστικό Μέλος
Παναγιώτης Θρουβάλας	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Γεώργιος Ευστρατιάδης	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Λουκάς Παπάζογλου	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Ευστράτιος Χατζηγιάννης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2020.

- Το Δ.Σ. αποτελείται από 3 έως 11 μέλη (φυσικά ή νομικά πρόσωπα), τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων με τριετή θητεία.
- Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγουν τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Παρόλο που δεν απαγορεύεται στο Καταστατικό μας, οι ιδιότητες του Προέδρου Δ.Σ. και του Διευθύνοντος Συμβούλου δεν συμπίπτουν στο ίδιο πρόσωπο.
- 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.
- Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Ο Διευθύνων Σύμβουλος αξιολογεί τα διευθυντικά στελέχη σε ετήσια βάση, λαμβάνοντας υπόψη ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια, με βάση τις στρατηγικές προτεραιότητες, το Όραμα και τις Αξίες μας.

### 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 ομόρρυθμοι εταίροι σε εταιρείες που επιδιώκουν σκοπούς ανάλογους με αυτούς που επιδιώκει ο Όμιλος. Επιπλέον, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης πληροφορεί και ενημερώνει τα μέλη του Δ.Σ. και τα διευθυντικά στελέχη σχετικά με ζητήματα σύγκρουσης συμφερόντων που προβλέπονται από την ισχύουσα χρηματιστηριακή νομοθεσία, το εταιρικό δίκαιο και τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, προκειμένου να διασφαλίζεται η καθολική γνώση και κατανόηση των υποχρεώσεών τους.

## Πολιτική

### Αποδοχές Δ.Σ.

Σύμφωνα με την Πολιτική Αποδοχών μας για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου, οι μεταβλητές αμοιβές των εκτελεστικών μελών συνδέονται κατά 50% με:

- τις επιδόσεις στους στόχους που έχουν ανατεθεί στον τομέα ευθύνης κάθε εκτελεστικού μέλους και
- τη συμβολή του μέλους στη συνολική επιτυχία και ανάπτυξη του Ομίλου καθώς και στην ενίσχυση των μακροπρόθεσμων συμφερόντων των μετόχων του.

Οι σταθερές αμοιβές των εκτελεστικών μελών ορίζονται βάσει συμβάσεων εξαρτημένης εργασίας αορίστου χρόνου, χωρίς να αποτελούν αντικείμενο της Πολιτικής Αποδοχών.

Οι αμοιβές των μη εκτελεστικών μελών εγκρίνονται ετησίως από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και συνδέονται με το χρόνο απασχόλησής τους και τις αρμοδιότητές τους, χωρίς να συνδέονται άμεσα με την εταιρική επίδοση, ώστε να υπάρχει ελευθερία γνώμης για ανάληψη αυξημένων επιχειρηματικών κινδύνων. Τα μη εκτελεστικά μέλη δύναται να λαμβάνουν βασική ετήσια αμοιβή για τη συμμετοχή τους στο Δ.Σ. και επιπλέον σταθερή αμοιβή για πρόσθετες ευθύνες (π.χ. προεδρία και συμμετοχή σε Επιτροπές), η οποία εγκρίνεται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, ενώ δεν συμμετέχουν σε συνταξιοδοτικά προγράμματα, επιδόματα ή άλλα μακροπρόθεσμα κίνητρα και δεν τους χορηγούνται πρόσθετες αμοιβές (bonus) ή άλλες αποζημιώσεις ανάλογα με την απόδοση.

Το Δ.Σ. πλαισιώνεται και υποστηρίζεται στη λειτουργία του από την **Επιτροπή Ελέγχου** και την **Επιτροπή Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων**, χωρίς να υπάρχουν προς παρόν γυναίκες μεταξύ των μελών τους.

### ► Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Όνομα	Μέλη	Καθήκοντα
Επιτροπή Ελέγχου (συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά το τρίμηνο)	2 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη  1 μη εκτελεστικό μέλος	<ul style="list-style-type: none"><li>Εποπτεύει τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τις κανονιστικές απαιτήσεις.</li><li>Φροντίζει για τη διαφάνεια των εταιρικών δραστηριοτήτων.</li><li>Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων.</li><li>Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τη διαδικασία σύνταξης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης.</li></ul>
Επιτροπή Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων	2 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη  1 μη εκτελεστικό μέλος	<ul style="list-style-type: none"><li>Διασφαλίζει την αποτελεσματική και διαφανή διαδικασία ανάδειξης υποψήφιων μελών Δ.Σ.</li><li>Διασφαλίζει ότι η σύνθεση και η δομή του Δ.Σ. ανταποκρίνεται στο μέγεθος, τα επιχειρηματικά χαρακτηριστικά, τη φύση, το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων του Ομίλου.</li><li>Εισηγείται στο Δ.Σ. την Πολιτική Αποδοχών για τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.</li><li>Εφαρμόζει την Πολιτική Αποδοχών, συμπεριλαμβανομένου του καθορισμού και της κατανομής των μεταβλητών αμοιβών στα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.</li></ul>

## Πολιτική

### Σχέσεις Εξάρτησης για Μέλη Δ.Σ. Ομίλου

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (Ν. 4706/2020), ένα μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. θεωρείται ανεξάρτητο εφόσον κατά τον ορισμό και κατά τη διάρκεια της θητείας του είναι απαλλαγμένο από οικονομικές, επιχειρηματικές, οικογενειακές ή άλλου είδους σχέση εξάρτησης, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν τις αποφάσεις του και την ανεξάρτητη και αντικειμενική κρίση του.

Ειδικότερα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, δεν μπορεί ένα μέλος του Δ.Σ. να θεωρείται ανεξάρτητο σε περίπτωση που κατέχει ποσοστό μεγαλύτερο του 0,5% του μετοχικού κεφαλαίου του Ομίλου ή έχει σχέση εξάρτησης, με τις σχέσεις εξάρτησης να είναι οι παρακάτω:

- Διατηρεί επιχειρηματική ή άλλη επαγγελματική σχέση με τον Όμιλο ή με συνδεδεμένη με αυτόν επιχείρηση (κατά την έννοια του άρθρου 9 του Ν. 4706/2020), η οποία επηρεάζει την επιχειρηματική της δραστηριότητα, ιδίως όταν είναι σημαντικός προμηθευτής ή πελάτης του Ομίλου, όπως αυτή η σημαντικότητα προσδιορίζεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας 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.

## Εφαρμόζουμε Αρχές & Κανονισμό Δεοντολογίας

### Κανονισμός Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς

Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία, ο οποίος περιέχει τις κατευθυντήριες αρχές και κανόνες που διέπουν τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, προκειμένου να λειτουργούμε υπεύθυνα. Ο Κανονισμός έχει αναρτηθεί στο εταιρικό ενδοδίκτυο (Intranet) OneAttica, ενώ συμπεριλαμβάνεται στο πακέτο γνωριμίας που δίνουμε σε όλους τους νεοπροσληφθέντες εργαζομένους, οι οποίοι υπογράφουν για την αναγνώριση και αποδοχή του.

### Εγχειρίδιο Προσωπικού

Παράλληλα, έχουμε επικοινωνήσει το ενημερωτικό εγχειρίδιο «Βελτιώνοντας το καλύτερο» σε όλους τους εργαζομένους στα πλοία, οι οποίοι έχουν υπογράψει για την αποδοχή των βασικών κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς προς συναδέλφους και πελάτες που περιγράφονται στο έντυπο, το οποίο περιέχει πληροφορίες για τα καθήκοντα του πληρώματος, τους σχετικούς κανονισμούς, οδηγό καλής εμφάνισης, καθώς και γενικές πληροφορίες για τον Όμιλο και τα πλοία.

Σχετικά με τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και το Εγχειρίδιο Προσωπικού, αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Είναι δεσμευτικά για όλους τους εργαζομένους, τόσο με συμβάσεις αορίστου χρόνου, όσο και ορισμένου χρόνου.
- Θεωρούμε τη μη τήρησή τους ως εργασιακό παράπτωμα και μπορεί να οδηγήσει σε διακοπή της σχέσης εργασίας ή ακόμα και σε ποινικές κυρώσεις.
- Επιβάλλουμε τις προβλεπόμενες κυρώσεις σε περιπτώσεις όπου δεν τηρούνται οι κανόνες ασφαλείας, οι θαλάσσιοι κανονισμοί ή οι κανονισμοί του Ομίλου.
- Προβλέπουμε την ύπαρξη αδιαμφισβήτητων αποδείξεων για την τεκμηρίωση αναφοράς εναντίον κάποιου εργαζομένου.
- Όλοι οι εργαζομένοι μπορούν να επικοινωνήσουν με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού για συμβουλές ή καθοδήγηση, ενώ μπορούν να απευθυνθούν απ' ευθείας στη Διοίκηση, σε περίπτωση πιθανής σύγκρουσης συμφερόντων, χωρίς ωστόσο να σημειωθεί οποιοδήποτε σχετική επικοινωνία μέσα στο 2020.

- Απαγορεύουμε την προσωπική σχέση μεταξύ προϊστάμενου και υφισταμένου στην ίδια Διεύθυνση και αντ' αυτού συνιστούμε οι εργαζομένοι συγγενείς ή με άλλη προσωπική σχέση να εργάζονται σε διαφορετικές Διευθύνσεις.
- Πραγματοποιούμε σχετικές ενημερώσεις των εργαζομένων μας.

Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο **100%** των εργαζομένων μας στα γραφεία

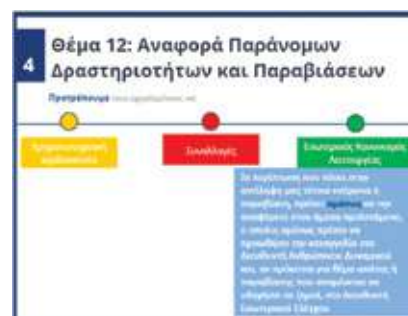


## Καλή Πρακτική

### Αναφορά Παραβάσεων

Όλοι οι εργαζομένοι γραφείων πρέπει να αναφέρουν οποιαδήποτε παράβαση του Κανονισμού Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς (όπως απάτη, κλοπή ή άλλη παράνομη δραστηριότητα), όπως περιγράφηκε και στο διαδραστικό εκπαιδευτικό e-learning μάθημα του Κανονισμού Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, που υλοποιήσαμε το 2020, με το 57% των εργαζομένων να παίρνει βαθμό πάνω από 70%.

Οι εργαζομένοι πλοίων μπορούν να αναφέρουν παραβάσεις του Εγχειριδίου Προσωπικού μέσω διαδικασίας παραπόνων καθορισμένη από τη Σύμβαση Ναυτικής Εργασίας (MLC) ή απευθείας στις αρμόδιες αρχές. Η αναφορά παραβάσεων πρέπει να υποβάλλεται επώνυμα για τους εργαζομένους γραφείων, ενώ οι εργαζομένοι πλοίων μπορούν να υποβάλλουν ανώνυμα οποιοδήποτε παράπονό τους μέσω των προσωπικών συνεντεύξεων που διενεργούνται κατά τη διάρκεια των εξωτερικών επιθεωρήσεων της MLC.



---

Εκπαιδύσαμε το **82%**  
των εργαζομένων  
γραφείων στον  
Κανονισμό Δεοντολογίας  
& Επαγγελματικής  
Συμπεριφοράς

---

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

---

Εκτελέστηκαν **27**  
εσωτερικοί έλεγχοι

---



### **Διασφαλίζουμε την επιχειρησιακή συνεχιά μας**

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

- Έχουμε αναπτύξει και επαναξιολογούμε ετησίως ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα, βάσει του οποίου υλοποιούμε επενδύσεις για τον επιπλέον περιορισμό των επιπτώσεων και την ταχύτερη ανάκαμψη των λειτουργιών μας σε περίπτωση απρόβλεπτων συμβάντων.
- Διαθέτουμε Εναλλακτικό Κέντρο Πληροφορικών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών.
- Εφαρμόζουμε συγκεκριμένη πολιτική αντιγράφων ασφάλειας εντός και εκτός των εγκαταστάσεών μας (on-site και off-site).
- Εφαρμόζουμε πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας Πληροφοριών στο Κέντρο Δεδομένων μας, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις για την εφαρμογή, διατήρηση και συνεχή βελτίωση των συστημάτων διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριών.
- Πιστοποιηθήκαμε για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά κατά το διεθνές πρότυπο PCI DSS, αναφορικά με τη διασφάλιση δεδομένων ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω πιστωτικών και χρεωστικών καρτών (βλέπε Ενότητα 7.1).
- Υλοποιούμε τις κατάλληλες δικλείδες ασφαλείας ή/και επιδιώκουμε τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπάρχουσών δικλείδων ασφαλείας μέσω της συστηματικής διαδικασίας αξιολόγησης κινδύνων που εφαρμόζουμε.

### **Εφαρμόζουμε συστήματα εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων**

#### **Εσωτερικός Έλεγχος**

Διαθέτουμε σύστημα εσωτερικού ελέγχου που περιλαμβάνει τις πολιτικές και διαδικασίες που εφαρμόζουμε για να διασφαλίζουμε την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία μας, την αξιοπιστία των παρεχόμενων χρηματοοικονομικών πληροφοριών και τη συμμόρφωσή μας με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί, αξιολογεί και ελέγχει την επάρκεια του συστήματος εσωτερικού ελέγχου (συμπεριλαμβανομένων και των οικονομικών καταστάσεων), μέσω:

- Της Επιτροπής Ελέγχου του Δ.Σ.
- Της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο και εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου.
- Του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας, ο οποίος μεταξύ άλλων καθορίζει:
  - Τις βασικές αρχές λειτουργίας του Δ.Σ. και τις αρμοδιότητες των εκτελεστικών και μη εκτελεστικών μελών.
  - Τις διαδικασίες πρόσληψης και αξιολόγησης της απόδοσης των διευθυντικών στελεχών.
  - Τη διαδικασία παρακολούθησης των συναλλαγών μελών του Δ.Σ., διευθυντικών στελεχών και άλλων προσώπων με πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες.
  - Τη διαδικασία γνωστοποίησης σημαντικών συναλλαγών προσώπων που ασκούν διευθυντικά καθήκοντα.
  - Τη διαδικασία παρακολούθησης σημαντικών συναλλαγών που σχετίζονται με βασικούς πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες.
- Του ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Πόρων (ERP) που χρησιμοποιούμε για τη μηχανοργάνωση των δραστηριοτήτων μας.

## Πολιτική

### Διαδικασία Παρακολούθησης Χρηματιστηριακών Συναλλαγών

Βάσει της αρμόδιας νομοθεσίας, ακολουθούμε τις σχετικές διαδικασίες και μεταξύ άλλων τηρούμε:

- Κατάλογο Υπόχρεων Προσώπων για την παρακολούθηση και γνωστοποίηση συναλλαγών προσώπων που ασκούν διευθυντικά καθήκοντα και προσώπων στενού δεσμού με αυτά.
- Κατάλογο Προσώπων με πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες για την παρακολούθηση συναλλαγών προσώπων με πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες.

Κάθε πρόσωπο που συμπεριλαμβάνεται στους καταλόγους ενημερώνεται για τις υποχρεώσεις του, καθώς και τις ενδεχόμενες κυρώσεις σε περίπτωση παράβασης της νομοθεσίας και κατάχρησης πληροφοριών.

### Διαχείριση Κινδύνων


Στο πλαίσιο του συστήματος διαχείρισης κινδύνων, τηρούμε και επικαιροποιούμε ετησίως Μητρώο Κινδύνων με τη συνεργασία των Διευθυντών και της Διοίκησης, στο οποίο καταγράφουμε, αξιολογούμε και ιεραρχούμε τους κινδύνους που μπορούν να επηρεάσουν το επιχειρηματικό πλάνο μας. Με βάση την τελευταία επικαιροποίηση του Μητρώου, που έχει εγκριθεί από την Επιτροπή Ελέγχου, έχουμε αναγνωρίσει συνολικά 47 κινδύνους.


### 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.
- Έχουμε αναρτήσει τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς στο εταιρικό Intranet για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία, χωρίς να υπάρξουν δραστηριότητες που αξιολογήθηκαν για κινδύνους σχετικά με τη διαφθορά μέσα στο 2020.
- Εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στις πολιτικές και διαδικασίες μας για την αντιμετώπιση της διαφθοράς, έχοντας πραγματοποιήσει σχετικές εκπαιδεύσεις σε 230 εργαζομένους στα γραφεία και 8 εργαζομένους στα πλοία το 2020.
- 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.

Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Αντιμετώπισης της Διαφθοράς στο **100%** των εργαζομένων μας στα γραφεία

Εκπαιδεύσαμε το **81%** των εργαζομένων γραφείων στην αντιμετώπιση διαφθοράς 

Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** περιστατικό διαφθοράς 





### Κανονισμός Αντιμετώπισης της Διαφθοράς

Έχουμε συντάξει Κανονισμό Αντιμετώπισης της Διαφθοράς, ο οποίος είναι υποχρεωτικός για όλους τους εργαζομένους και επικοινωνεί τη μηδενική ανοχή μας σε κρούσματα διαφθοράς, χωρίς προς το παρόν να έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό στους εμπορικούς μας συνεργάτες (π.χ. προμηθευτές, δίκτυο πωλήσεων). Ο Κανονισμός περιγράφει τις αρχές μας για τα ακόλουθα θέματα:

- Η θέση μας απέναντι στη διαφθορά.
- Συνεργασία με Πελάτες, Πρακτορεία, Προμηθευτές και άλλα τρίτα μέρη.
- Δώρα και έξοδα διασκέδασης.
- Επαγγελματικά Δώρα.
- «Πληρωμές Διευκόλυνσης».
- Σύγκρουση Συμφερόντων.
- Ορθότητα και Πληρότητα των Αρχείων.
- Δωρεές/Χορηγίες.
- «Γκρίζες Ζώνες».
- Απουσία Αντιποίνων.
- Μηχανισμός ενημέρωσης για θέματα Διαφθοράς.

Απαγορεύουμε αυστηρά σε όλους τους εργαζομένους και σε οποιονδήποτε ενεργεί εκ μέρους μας να προσφέρουν ή να δέχονται, άμεσα ή έμμεσα, οποιοδήποτε αντικείμενο αξίας, του οποίου η συσσωρευτική αξία ανά ημερολογιακό έτος υπερβαίνει τα €100, σε οποιοδήποτε πρόσωπο που αντιπροσωπεύει άμεσα ή έμμεσα έναν πελάτη, έναν πράκτορα, έναν προμηθευτή ή οποιοδήποτε άλλο Κοινωνικό Εταίρο, για τη λήψη ή προσπάθεια λήψης προσωπικού οφέλους ή επιχειρηματικού πλεονεκτήματος, μέσω δωροδοκίας, εκβιασμού ή παράνομων προμηθειών. Πέραν των πιθανών ποινικών ευθυνών, διακόπτουμε άμεσα τη σχέση εργασίας με οποιονδήποτε εργαζόμενο αποδειχθεί ότι εμπλέκεται σε κάθε δραστηριότητα διαφθοράς.

Παράλληλα, όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να αναφέρουν κρούσματα ή πιθανά περιστατικά διαφθοράς στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία σε κάθε περίπτωση διατηρεί την ανωνυμία των εργαζομένων που υποβάλλουν σχετικές αναφορές και τους προστατεύει από οποιαδήποτε εις βάρος τους ενέργεια, καθώς κάθε μορφή αντιποίνων συνιστά παράβαση του Κανονισμού Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.

Το 2020 υλοποιήσαμε διαδραστικό εκπαιδευτικό e-learning μάθημα του Κανονισμού Αντιμετώπισης της Διαφθοράς, με το 60% των εργαζομένων γραφείων να παίρνει βαθμό πάνω από 70%.

---

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

---

Δεν κάναμε **καμία** δωρεά προς πολιτικά κόμματα στην Ελλάδα

---



### 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 εργαζομένους να αποκαλύπτουν εμπιστευτικές πληροφορίες που αφορούν τις δραστηριότητές μας, τη συνεργασία με τους πελάτες μας ή άλλα προσωπικά και οικονομικά θέματα των πελατών μας ή να συζητούν μελλοντικά σχέδια που δεν είναι δημοσίως γνωστά και θέματα μισθοδοσίας.
- Πραγματοποιούμε ενημερώσεις και εκπαιδεύσεις σε θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού, χωρίς ωστόσο να υλοποιήσουμε σχετικές εκπαιδεύσεις μέσα στο 2020.

Σχετικά με παλαιότερη δικαστική υπόθεση, αναμένεται να συζητηθεί αίτηση αναίρεσης που κατατέθηκε το 2019 κατά της απόφασης του δευτεροβάθμιου δικαστηρίου που απέρριπτε σχετική καταγγελία για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά το 2015.

## Συμμορφωνόμαστε με το κανονιστικό πλαίσιο

Παρακολουθούμε στενά το κανονιστικό και νομικό πλαίσιο που μας αφορά, με στόχο να εφαρμόζουμε τις σχετικές διατάξεις. Μέσα στο 2020:

- Δεν υπήρξαν καταγγελίες για:
  - Επιπτώσεις στην κοινωνία από τη λειτουργία μας.
  - Πρακτικές εργασίας.
  - Παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
  - Συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.
  - Εμπιστευτικότητα ή ασφάλεια προσωπικών δεδομένων από τους εργαζομένους μας.
  - Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά ή παραβίαση της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.
  - Παραβίαση περιβαλλοντικής νομοθεσίας ή περιβαλλοντικές επιπτώσεις.
  - Ηχητική όχληση των πλοίων μας.
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό:
  - Διαφθοράς.
  - Δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.
  - Διακριτικής μεταχείρισης εργαζομένων.
  - Μη συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών μας κατά τη διάρκεια των εξωτερικών υγειονομικών και αγορανομικών ελέγχων που διενεργήθηκαν.

- Μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες marketing, διαφήμισης, προώθησης, πληροφόρησης και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών.
- Μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας ή τις επιπτώσεις τους στην υγεία και ασφάλεια των πελατών μας.
- Απόσυρσης προϊόντων και υπηρεσιών μας λόγω ποιότητας ή επιπτώσεων στην υγεία και ασφάλεια των πελατών μας.
- Μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες σχετικά με θέματα ασφάλειας προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.
- Απόσυρσης διαφημιστικού μηνύματος.
- Δεν υπήρξαν δικαστικές αγωγές για:
  - Διαφθορά.
  - Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά ή παραβίαση της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.
  - Marketing, διαφήμιση, προώθηση, πληροφόρηση και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών.
  - Χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας.
  - Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.
  - Καθυστέρηση δρομολογίων.

- Δεν υπήρξαν έγγραφες ειδοποιήσεις από αρμόδιες αρχές για:
  - Οικονομικές δραστηριότητες (π.χ. χρηματοοικονομική πληροφόρηση).
  - Marketing, διαφήμιση, προώθηση, πληροφόρηση και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών.
  - Χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας.
- Καταβλήθηκαν συνολικά πρόστιμα €19.011 σχετικά με τη λειτουργία μας, ενώ η συνολική αξία προστίμων που επιβλήθηκαν ήταν €48.983, καθώς επιπλέον επεβλήθη και έγινε αποδεκτό πρόστιμο ύψους €29.972 από την Επιτροπή Ανταγωνισμού, για μη τήρηση δεσμεύσεων στο πλαίσιο της απόφασης της Επιτροπής περί έγκρισης απόκτησης αποκλειστικού ελέγχου της Hellenic Seaways, η οποία οφείλεται σε μικρή απόκλιση στην εφαρμογή εθελοντικής δέσμευσης του Ομίλου, λόγω εσφαλμένης ερμηνείας σχετικής διάταξης, με σχεδόν μηδαμινή επίδραση στον ανταγωνισμό και τη λειτουργία της αγοράς.
- Δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις για:
  - Διαφθορά.
  - Επιπτώσεις της λειτουργίας μας στις τοπικές κοινωνίες.
  - Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων μας (π.χ. τραυματισμοί).
  - Έκδοση υπεράριθμων εισιτηρίων.
  - Marketing, διαφήμιση, προώθηση, πληροφόρηση και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών.
  - Χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας ή τις επιπτώσεις τους στην υγεία και ασφάλεια των πελατών μας.
  - Εμπιστευτικότητα ή ασφάλεια προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.
  - Περιβαλλοντικά θέματα.
  - Επιπτώσεις κυματισμού των πλοίων μας.



**Η Γνώμη σας****Διαχείριση Βιωσιμότητας**

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2020 στους εργαζομένους στα γραφεία μας, το **63%** συμφωνεί ότι είμαστε ένας Όμιλος που διαχειρίζεται το θέμα της βιωσιμότητας με συστηματικό τρόπο.

**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.

**Καλή Πρακτική****Εκπαίδευση στην Εταιρική Υπευθυνότητα**

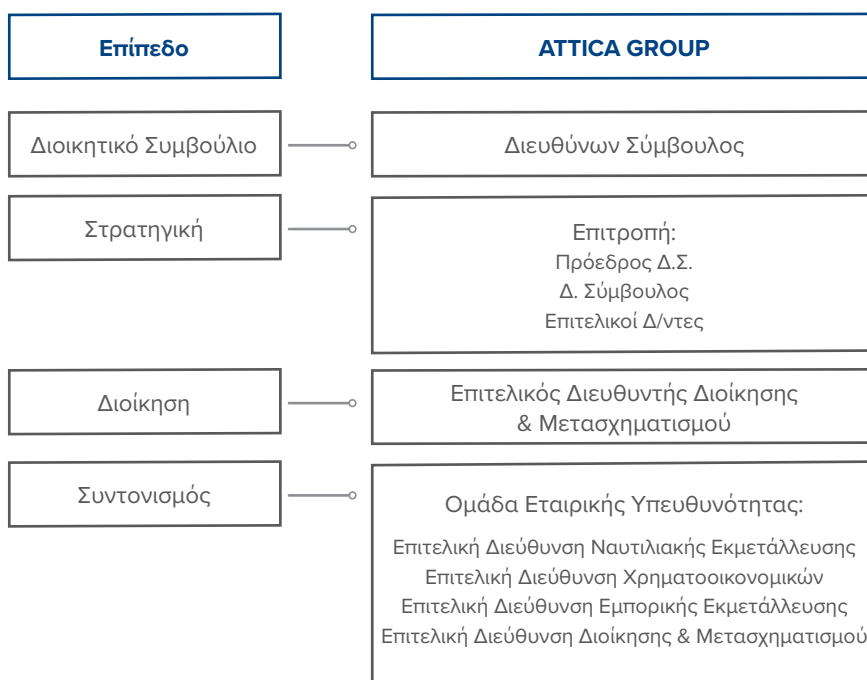
Το 2018 και 2019 όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία μας (συμπεριλαμβανομένων των νέων εργαζομένων) κλήθηκαν να συμμετάσχουν σε διαδραστικό εκπαιδευτικό e-learning μάθημα σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας με το όνομα 'Let's Think...', προκειμένου να ενισχύσουν τις γνώσεις τους, να διευκολύνουν τη σκέψη τους και να βελτιώσουν τη στάση τους σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα. Μέσα στο 2020, επεκτείναμε τη σχετική εκπαίδευση σε 136 Αξιωματικούς και Πλοιάρχους των πλοίων μας, με την επίδοση του 68% των συμμετεχόντων να υπερβαίνει το 80%.

**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.

- Σε επίπεδο Δ.Σ., ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι συνολικά υπεύθυνος για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, συμπεριλαμβανομένων των Αρχών, των Πολιτικών, των συνολικών ποσοτικών Στόχων Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Ειδικά η Ζετής Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας εγκρίνεται από 6μελή Επιτροπή που περιλαμβάνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Πρόεδρο του Δ.Σ. και τους 4 Επιτελικούς Διευθυντές.

- Σε επίπεδο Ανώτερης Διοίκησης, υπεύθυνος είναι ο Επιτελικός Διευθυντής Διοίκησης & Μετασχηματισμού, ο οποίος μεταξύ άλλων κατευθύνει την Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας και εγκρίνει τον ετήσιο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Σε επίπεδο συντονισμού, υπεύθυνη είναι η εξαμελής Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, που αποτελείται από εκπροσώπους των Επιτελικών Διευθύνσεων, η οποία συντονίζει την εφαρμογή της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας και συνεργάζεται με τις υπόλοιπες διευθύνσεις για την εφαρμογή του Ζετούς Πλάνου Εταιρικής Υπευθυνότητας. Αξίζει να σημειωθεί ότι έχουμε καθορίσει τις συνολικές αρμοδιότητες της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας μας, και τις επιμέρους αρμοδιότητες των μελών της στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας τους.

**Οργάνωση Εταιρικής Υπευθυνότητας**

## Καλή Πρακτική

### Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου και Εταιρική Υπευθυνότητα

Ο Κανονισμός Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς αντανακλά τη δέσμευσή μας στην υποστήριξη του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, καθώς περιλαμβάνει την αποδοχή των 10 Αρχών του. Παράλληλα, έχουμε συντάξει διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.

### 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 Διαχείρισης της Ασφάλειας Πληροφοριών ISO 27001.

### Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Στο πλαίσιο των επενδύσεών μας αναφορικά με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των δραστηριοτήτων μας, υλοποιούμε Σύστημα Διαχείρισης Στόλου σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία του εξωτερικού, με σκοπό να εξασφαλίσουμε αξιόπιστες και υψηλού επιπέδου λειτουργίες σε όλα τα πλοία μας.

### Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών

Είμαστε μέλη στους παρακάτω φορείς και οργανισμούς:

- INTERFERRY.
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας (Σ.Ε.Ε.Ν.). Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ., ο Διευθύνων Σύμβουλος και ο Επιτελικός Διευθυντής Εμπορικού πυλώνα είναι Πρόεδρος Δ.Σ., Αντιπρόεδρος Διεθνών Πλοίων Δ.Σ. και Μέλος αντίστοιχα του Δ.Σ. 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 (CSR Hellas).
- Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλασσίου Περιβάλλοντος (HELMΕΡΑ).
- Travel Technology Initiative.
- Διεθνής Ένωση Σιδηροδρόμων (UIC).
- Διεθνής Επιτροπή Σιδηροδρομικών Μεταφορών (CIT).
- EURAIL Group GIE.
- Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.
- Ελληνο-Ιταλικό Επιμελητήριο.

### Βιώσιμη Κινητικότητα

Από το 2011, έχουμε συνυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Βιώσιμη Κινητικότητα και τις Μεταφορές της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC Declaration on Sustainable Mobility and Transport), η οποία είναι συνυφασμένη με το Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών και αποτελεί δημόσια δέσμευση για την εφαρμογή και αναφορά μέτρων βιώσιμης ανάπτυξης μέσω τακτικών και διαφανών εκθέσεων προόδου. Παράλληλα, είμαστε μέλη της Ομάδας Sustainable Mobility Group για την ανάπτυξη της βιωσιμότητας στις μεταφορές, ενώ συμμετείχαμε στην έρευνα της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων για παραδείγματα καλής πρακτικής στον τομέα της βιώσιμης ανάπτυξης (UIC Sustainability Survey: Good Practice Examples).

### 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.

### 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.

---

Δεχτήκαμε **30** εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης

---

Δεν καταγράφηκε **κανένα** περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούν οι ανάδοχοί μας

---

## Βραβεία και Διακρίσεις

Εκδήλωση/Φορέας	Τύπος Βραβείου/Διάκρισης	Κατηγορία	Λόγος
Ελληνικά Ναυτιλιακά Βραβεία 2020 (Lloyd's List)	Εταιρεία της Χρονιάς για την Επιβατηγό Ναυτιλία	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιτυχή αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19 και αδιάλειπτη σύνδεση της ηπειρωτικής Ελλάδας με τα νησιά κατά τη διάρκειά της.</li> <li>Προσήλωση και έμφασή μας στην Εταιρική Υπευθυνότητα.</li> </ul>
Greek Hospitality Awards 2020 (Ethos Media)	Χρυσό Βραβείο	Best Digital Advertising and Performance Campaign	Επένδυση και δυναμική παρουσία μας στα ψηφιακά μέσα επικοινωνίας.
	Αργυρό Βραβείο	Best Greek Coastal Shipping Company	Ως ένας εκ των κορυφαίων Ομίλων ακτοπολικών υπηρεσιών.
	Πλατινένιο Βραβείο	Innovation / Καινοτόμο Μοντέλο Λειτουργίας ή Παροχής Υπηρεσίας	Εφαρμογή του ηλεκτρονικού εισιτηρίου/ κάρτα επιβίβασης.
	Χρυσό Βραβείο	Travel / Technology Enhanced Experience	Διαδραστική και πολυχρηστική διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία μας (βλέπε Ενότητα 7.3).
	Χρυσό Βραβείο	Strategy / Προσφορά στην Τοπική Κοινωνία / Προσβάσιμος Τουρισμός	Πρόγραμμα «Πρώτες Βοήθειες».
Tourism Awards 2020 (Boussias Communications)	Χρυσό Βραβείο	Digital Tourism / Online Strategy	Διαδικτυακή στρατηγική επικοινωνία της Blue Star Ferries και προώθηση του Ελληνικού τουρισμού.
	Αργυρό Βραβείο	Travel / Πρόγραμμα Επιβράβευσης / Loyalty Programs	Πρόγραμμα πιστότητας και επιβράβευσης seasmiles (βλέπε Ενότητα 7.3).
	Χάλκινο Βραβείο	Strategy / Στρατηγική Επένδυση / Συνεργασία / Ανάπτυξη	Συνεργασία μας με τις ΜΚΟ «Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων», «Μετάδραση» και «HOPEgenesis» (βλέπε Ενότητα 5.2).
	Χάλκινο Βραβείο	Strategy / Τουριστική Ανάπτυξη / Συνεισφορά στην Τοπική ή Εθνική Οικονομία / Major Tourism Event	Πρόγραμμα «Hotel & Ferry» σε Λέσβο, Χίο, Λέρο, Σάμο και Κω (βλέπε Ενότητα 7.3).
Loyalty Awards 2020 (Boussias Communications)	Χρυσό Βραβείο	Best New Product / Service Loyalty Initiative	Seasmiles Kiosks (βλέπε Ενότητα 7.3).
	Αργυρό Βραβείο	Best Short-Term Initiative	Καμπάνια #Thaksanarthon της Blue Star Ferries με έκπτωση στα μέλη του προγράμματος πιστότητας και επιβράβευσης seasmiles.
	Χάλκινο Βραβείο	Best Use of Digital Onboarding	Seasmiles Kiosks και πολυχρηστική διαδικτυακή πύλη @sea για το πρόγραμμα πιστότητας και επιβράβευσης seasmiles (βλέπε Ενότητα 7.3).
Corporate Affairs Excellence Awards 2020 (Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων)	-	Δράση / Πρόγραμμα Χαμηλού Κόστους (Low Budget)	Πρόγραμμα «Πρώτες Βοήθειες».

### Η Γνώμη σας

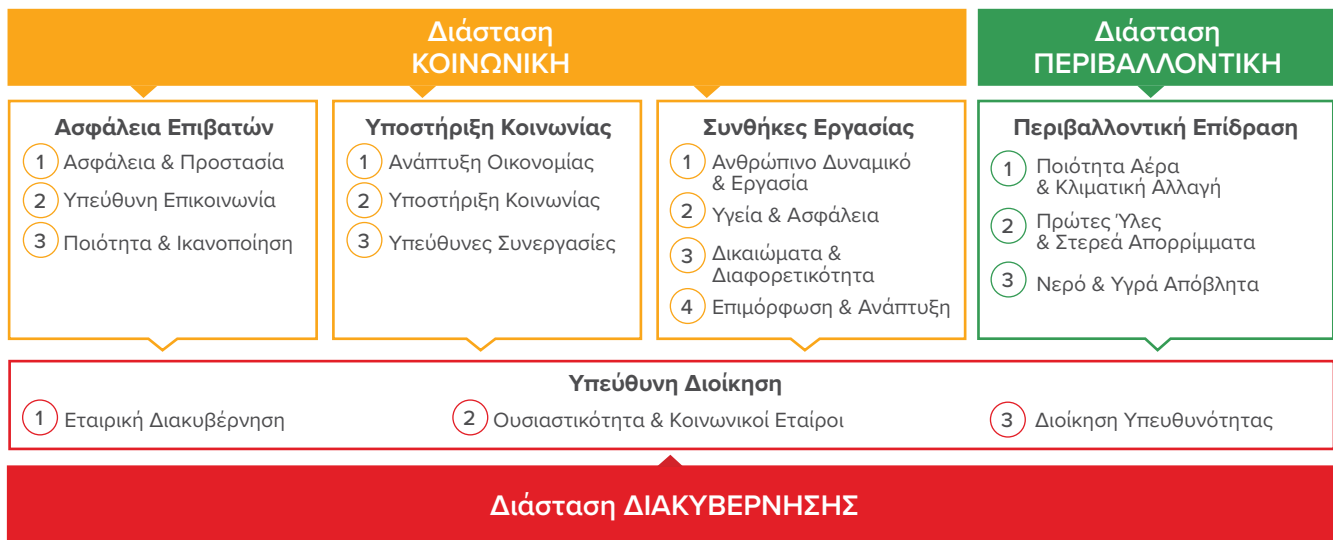
#### Εμπιστοσύνη

Σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν το 2020, το **85%** των εργαζομένων στα γραφεία μας και το **87%** των πελατών μας συμφωνεί ότι μπορεί να μας εμπιστευτεί.

### 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



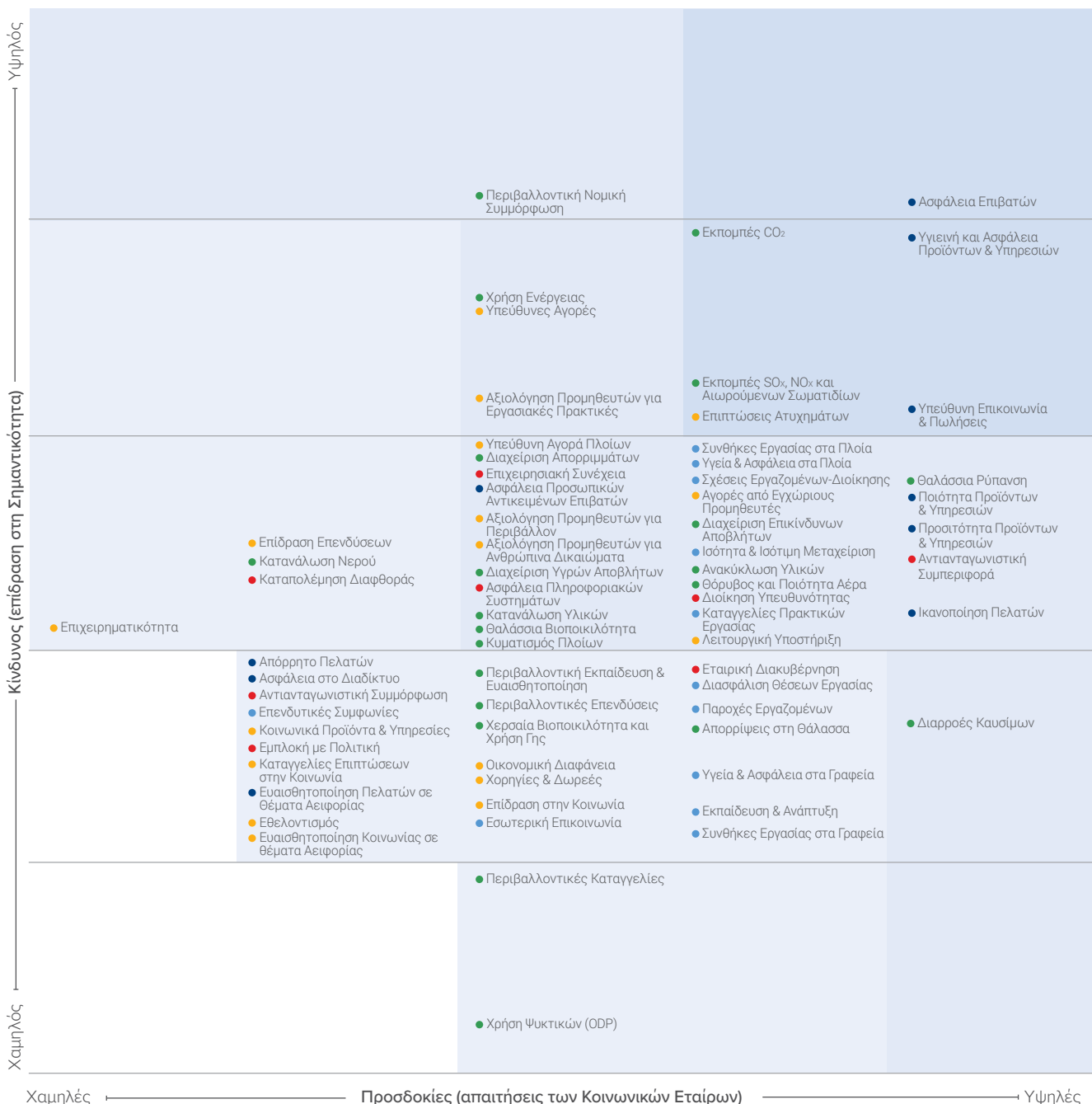
Η Μελέτη Σημαντικότητας χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (ακολουθώντας τις 4 Αρχές Περιεχομένου του GRI), τα πεδία εφαρμογής των θεμάτων (boundaries), χωρίς να υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο (π.χ. αναφορικά με τα Σημαντικά Θέματα). Στο πλαίσιο της Μελέτης:

- 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 (π.χ. σχετικές έρευνες που πραγματοποιήσαμε).
- Συνδυάσαμε τα αποτελέσματα που προέκυψαν για κάθε θέμα σύμφωνα με τον κίνδυνο και τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων, λαμβάνοντας υπόψη την κατεύθυνση της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 του Ομίλου και τις Περιοχές που αναγνωρίστηκαν ότι πρέπει να εστιάσουμε.

Μέσα από την παραπάνω Μελέτη, αναγνωρίσαμε τα ακόλουθα Σημαντικά Θέματα για το 2020 (δεν αναφέρονται αναλυτικά όσα Θέματα δεν κρίθηκαν Σημαντικά):

### Μελέτη Σημαντικότητας Εταιρικής Υπευθυνότητας



- Διοίκηση
- Κοινωνία
- Εργαζόμενοι
- Πελάτες
- Περιβάλλον
- Θέματα πολύ υψηλής σημαντικότητας
- Θέματα υψηλής σημαντικότητας
- Θέματα μεσαίας σημαντικότητας
- Άλλα Θέματα

## 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.

Μέσα στο 2020, ενσωματώσαμε ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούμε και αναζητήσαμε τις απόψεις και προσδοκίες των Κοινωνικών μας Εταίρων σχετικά με την υπεύθυνη λειτουργία μας μέσω των ακόλουθων ερευνών, χωρίς να υπάρξουν ξεχωριστές δραστηριότητες διαλόγου με Κοινωνικούς Εταίρους αποκλειστικά στο πλαίσιο της ανάπτυξης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- Ποσοτική Έρευνα Ικανοποίησης, με προσωπικές συνεντεύξεις σε 1.400 άτομα σε επιλεγμένες περιοχές (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Κρήτη, νησιά Νοτίου Αιγαίου και νησιά Βορείου Αιγαίου), καθώς και τηλεφωνικές συνεντεύξεις σε 200 πρακτορεία που συνεργάζονται με τον Όμιλό μας στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής.
- Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας, με τηλεφωνικές συνεντεύξεις σε 1.006 άτομα σε επιλεγμένες περιοχές (Αττική, Ρόδος, Κως, Τήνος, Μύκονος, Σύρος, Πάρος, Νάξος και Σαντορίνη).

## 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>Εργαζόμενοι</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Έρευνα απόψεων εργαζομένων (κάθε 1-2 χρόνια)</li><li>• Αξιολόγηση της Απόδοσης (ετήσια)</li><li>• Εκδηλώσεις/Συναντήσεις</li><li>• Εκπαιδεύσεις</li><li>• Διαπραγματεύσεις με Σωματεία Εργαζομένων (μέσω Συνδέσμου Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας – ΣΕΕΝ)</li><li>• Εταιρικό Intranet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Διασφάλιση Θέσεων Εργασίας (6.1)</li><li>• Εκπαίδευση &amp; Ανάπτυξη (6.4)</li><li>• Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Πλοία (6.2)</li><li>• Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Γραφεία (6.2)</li><li>• Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία (6.1-6.4)</li><li>• Παροχές Εργαζομένων (6.3)</li><li>• Ισότητα &amp; Ισότιμη Μεταχείριση (6.3)</li><li>• Καταγγελίες Πρακτικών Εργασίας (4.1, 6.3)</li><li>• Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (6.1-6.4)</li><li>• Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης (6.3)</li><li>• Εσωτερική Επικοινωνία (6.1)</li></ul>
<b>Μέτοχοι</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Γενική Συνέλευση των Μετόχων (ετήσια/έκτακτες)</li><li>• Ιστοσελίδες</li><li>• Συναντήσεις</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ασφάλεια Επιβατών (7.1)</li><li>• Διοίκηση Υπευθυνότητας (4.2)</li><li>• Επιπτώσεις Ατυχημάτων (5.2, 8.1)</li><li>• Εταιρική Διακυβέρνηση (4.1)</li><li>• Επιχειρησιακή Συνέχεια (4.1)</li><li>• Επενδυτικές Συμφωνίες (6.3)</li><li>• Καταπολέμηση Διαφθοράς (4.1)</li><li>• Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων (4.1, 7.1)</li><li>• Οικονομική Διαφάνεια (4.1, 5.1)</li><li>• Εμπλοκή με Πολιτική (4.1)</li></ul>
<b>Πελάτες</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ποιοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li><li>• Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li><li>• Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών</li><li>• Ιστοσελίδες</li><li>• Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης/Παραπόνων</li><li>• Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</li><li>• Ενημερωτικά έντυπα</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ασφάλεια Επιβατών (7.1)</li><li>• Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (7.1, 7.3)</li><li>• Υγιεινή και Ασφάλεια Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (7.1)</li><li>• Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (7.3)</li><li>• Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (7.2)</li><li>• Ικανοποίηση Πελατών (7.3)</li><li>• Επιπτώσεις Ατυχημάτων (5.2, 8.1)</li><li>• Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (4.1)</li><li>• Ασφάλεια Προσωπικών Αντικειμένων Επιβατών (7.1)</li><li>• Απόρρητο Πελατών (7.1)</li><li>• Ασφάλεια στο Διαδίκτυο (7.1)</li><li>• Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Αειφορίας (5.2, 8.1-8.3)</li></ul>



## ΑΜΕΣΟΙ

<b>Δίκτυο Πωλήσεων</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκδηλώσεις/Συναντήσεις</li> <li>• Πληροφοριακά συστήματα</li> <li>• Διαδικτυακή πύλη ταξιδιωτικών πρακτόρων</li> <li>• Ιστοσελίδες</li> <li>• Έρευνα ικανοποίησης Δικτύου (κάθε 2-3 χρόνια)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ασφάλεια Επιβατών (7.1)</li> <li>• Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (7.1, 7.3)</li> <li>• Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (7.2)</li> <li>• Ικανοποίηση Πελατών (7.3)</li> <li>• Αντιταξιακή Συμπεριφορά (4.1)</li> </ul>
<b>Προμηθευτές</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>• Λειτουργική Υποστήριξη (5.3)</li> <li>• Υπεύθυνες Αγορές (5.3)</li> <li>• Αγορές από Εγχώριους Προμηθευτές (5.3)</li> <li>• Υπεύθυνη Αγορά Πλοίων (5.3)</li> <li>• Αξιολόγηση για Εργασιακές Πρακτικές (5.3)</li> <li>• Αξιολόγηση για Ανθρώπινα Δικαιώματα (5.3)</li> <li>• Αξιολόγηση για Περιβάλλον (5.3)</li> </ul>

## ΕΜΜΕΣΟΙ

<b>Πολιτεία</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 (7.1)</li> <li>• Θαλάσσια Ρύπανση (8.2, 8.3)</li> <li>• Διαρροές Καυσίμων (8.3)</li> <li>• Επιπτώσεις Ατυχημάτων (5.2, 8.1)</li> <li>• Εταιρική Διακυβέρνηση (4.1)</li> <li>• Αντιταξιακή Συμπεριφορά (4.1)</li> </ul>
<b>Σύλλογοι και Ενώσεις</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 (7.1)</li> <li>• Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (7.1, 7.3)</li> <li>• Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (7.3)</li> </ul>
<b>Τοπικές Κοινωνίες</b> (π.χ. νησιά)	<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> <li>• Ποιοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>• Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>• Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>• Υποστήριξη τοπικών προγραμμάτων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επίδραση στην Κοινωνία (5.2)</li> <li>• Θαλάσσια Ρύπανση (8.2, 8.3)</li> <li>• Διαρροές Καυσίμων (8.3)</li> <li>• Εκπομπές CO<sub>2</sub> (8.1)</li> <li>• Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (8.3)</li> <li>• Διαχείριση Απορριμμάτων (8.2)</li> <li>• Διαχείριση Επικίνδυνων Αποβλήτων (8.2)</li> <li>• Εκπομπές SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> και Αιωρούμενων Σωματιδίων (PM) (8.1)</li> <li>• Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (8.1)</li> <li>• Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (4.1)</li> <li>• Χορηγίες &amp; Δωρεές (5.2)</li> <li>• Επίδραση Επενδύσεων (5.2)</li> <li>• Επιχειρηματικότητα (5.2)</li> <li>• Εθελοντισμός (5.2)</li> <li>• Κυματισμός Πλοίων (8.3)</li> <li>• Καταγγελίες Επιπτώσεων στην Κοινωνία (4.1, 5.2)</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Αειφορίας (5.2)</li> </ul>
<b>Πολίτες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ποιοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>• Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>• Ιστοσελίδες</li> <li>• Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ασφάλεια Επιβατών (7.1)</li> <li>• Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (7.1, 7.3)</li> <li>• Χρήση Ενέργειας (8.1)</li> <li>• Θαλάσσια Ρύπανση (8.2, 8.3)</li> <li>• Διαρροές Καυσίμων (8.3)</li> <li>• Εκπομπές CO<sub>2</sub> (8.1)</li> <li>• Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ενημέρωση (8.1)</li> <li>• Κατανάλωση Υλικών (8.2)</li> <li>• Ανακύκλωση Υλικών (8.2)</li> <li>• Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (7.2)</li> <li>• Επιπτώσεις Ατυχημάτων (5.2, 8.1)</li> <li>• Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες (5.2)</li> </ul>

## ΕΜΜΕΣΟΙ

Μη Κυβερνητικές  
Οργανώσεις (ΜΚΟ)

- Σύναψη συνεργασιών
- Συναντήσεις/Παρουσιάσεις

- Επίδραση στην Κοινωνία (5.2)
- Θαλάσσια Ρύπανση (8.2, 8.3)
- Διαρροές Καυσίμων (8.3)
- Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (8.3)
- Διαχείριση Απορριμμάτων (8.2)
- Απορρίψεις στη Θάλασσα (8.2, 8.3)
- Κατανάλωση Νερού (8.3)
- Θαλάσσια Βιοποικιλότητα (8.3)
- Χερσαία Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης (8.3)
- Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (8.1)
- Χρήση Ψυκτικών (ODP) (8.1)
- Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (4.1)
- Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (4.1)
- Υγεία & Ασφάλεια στα Πλοία (6.2)
- Ισότητα & Ισότιμη Μεταχείριση (6.3)
- Καταγγελίες Πρακτικών Εργασίας (6.3)
- Κυματισμός Πλοίων (8.3)
- Καταπολέμηση Διαφθοράς (4.1)
- Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης (6.3)
- Επενδυτικές Συμφωνίες (6.3)
- Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση (8.1)

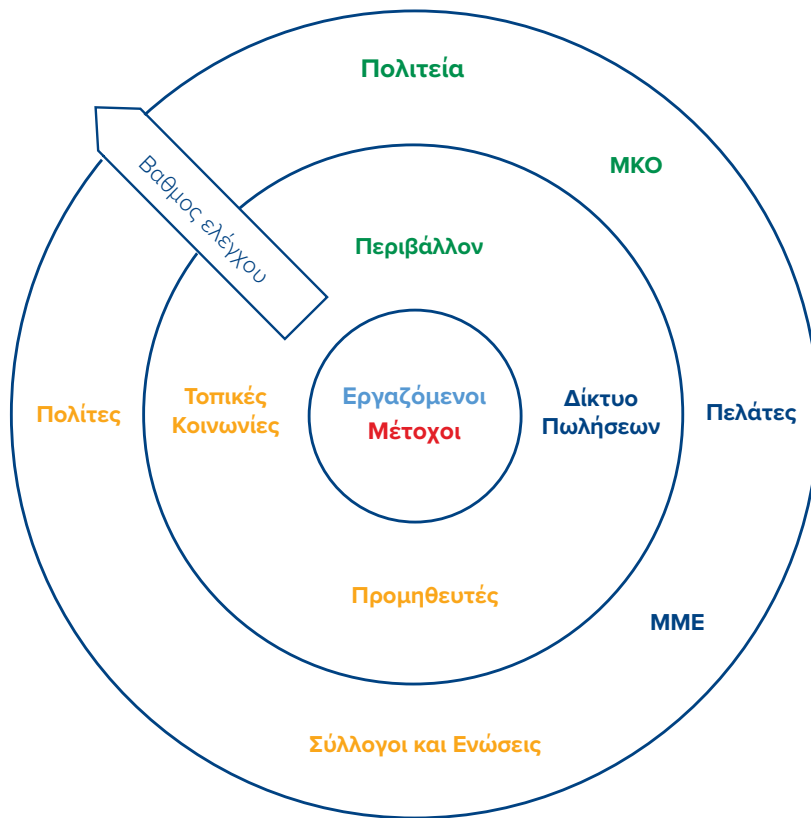
Μέσα Μαζικής  
Ενημέρωσης (ΜΜΕ)

- Δελτία Τύπου
- Συνεντεύξεις Τύπου
- Ιστοσελίδες

- Ασφάλεια Επιβατών (7.1)
- Ποιότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών (7.1, 7.3)
- Επίδραση στην Κοινωνία (5.2)
- Θαλάσσια Ρύπανση (8.2, 8.3)
- Διαρροές Καυσίμων (8.3)
- Επιπτώσεις Ατυχημάτων (5.2, 8.1)
- Χορηγίες & Δωρεές (5.2)
- Περιβαλλοντικές Επενδύσεις (8.1)
- Αντιανταγωνιστική Συμμόρφωση (4.1)



## Κοινωνικοί Εταίροι και Βαθμός Ελέγχου



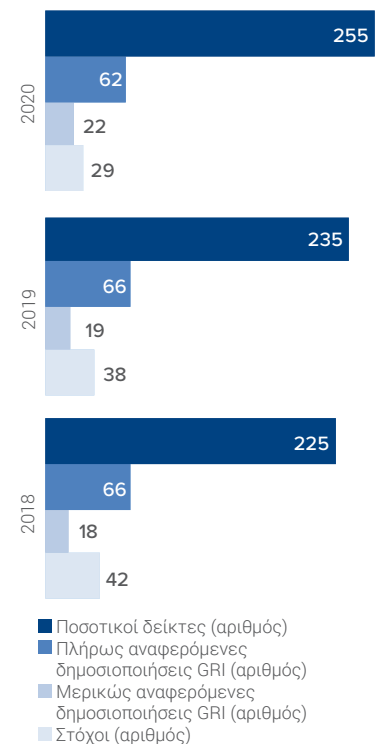
## Εστιάζουμε σε ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα

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. Στο πλαίσιο της συστηματικής αναφοράς της επίδοσής μας, έχουμε ολοκληρώσει και οριστικοποιήσει τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Αυξήσαμε κατά **8,5%** τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό



## ► Ποσοτικά Στοιχεία στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας



## 4

## Επιτεύγματα 2020 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 24%.	100%	Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 17%.	2023
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 10%.	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 8%.	2023
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 25%.	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 19%.	2023
Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	25%	Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2023
Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2021).	0%	Να παρακολουθούμε τους ποσοτικούς δείκτες του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα από το Business Intelligence Tool που χρησιμοποιούμε.	2023
Να συμπεριλάβουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2020 στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.	100%		
Να εφαρμόσουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.	100%		
Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα.	100%		
Να ενσωματώσουμε ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. υπεύθυνη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, προστασία προσωπικών δεδομένων, υποστήριξη κοινωνίας) στις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούμε.	100%		
Να ολοκληρώσουμε την υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Στόλου για όλα τα πλοία μας.	50%		
		Να συμπεριληφθεί ο στόχος ανά Περιοχή Εταιρικής Υπευθυνότητας στην αξιολόγηση των μελών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2022



## Β. ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ

### ESG Highlight

#### Αντιμετώπιση της Πανδημίας

Τον Μάρτιο του 2020, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) κήρυξε παγκόσμια πανδημία τον κορωνοϊό SARS COV-2, η οποία έπληξε την επιχειρηματική και οικονομική δραστηριότητα, επιβραδύνοντας τη δραστηριότητα σημαντικών κλάδων της οικονομίας, συμπεριλαμβανομένης της επιβατηγού ναυτιλίας.

Παρά τις 5.219 ακυρώσεις δρομολογίων των πλοίων μας (27% λιγότερα δρομολόγια σε σχέση με το 2019) και τον επανασχεδιασμό τους με βασικό κριτήριο την απρόσκοπτη μεταφορά αγαθών στα νησιά και την εξυπηρέτηση των κατοίκων τους για ιατρικούς και κοινωνικούς λόγους, καθώς και την εφαρμογή μειωμένου πρωτοκόλλου επιβατών, με αποτέλεσμα την μείωση του μεταφορικού έργου άνω του 53% σε επιβάτες και 38% στα οχήματα σε σχέση με τη χρήση 2019, μεταφέραμε πάνω από 3,3 εκατομμύρια επιβάτες. Επίσης, μεταφέραμε δωρεάν το υγειονομικό υλικό και τα είδη ατομικής προστασίας που διένειμαν οι Περιφέρειες Νοτίου Αιγαίου, Βορείου Αιγαίου και Κρήτης. Το μεταφορικό έργο του Ομίλου θα συνεχίσει να επηρεάζεται σε σημαντικό βαθμό από τις επιπτώσεις της πανδημίας. Ο Όμιλος θα επανέλθει σταδιακά στα προ COVID-19 επίπεδα δραστηριοποίησής του, όταν αρθούν οι περιορισμοί στις μετακινήσεις που επιβάλλονται λόγω της πανδημίας, τόσο στη χώρα μας όσο και στην παγκόσμια κοινότητα, στην οποία ανήκει μεγάλο μέρος του επιβατικού μας κοινού κατά την καλοκαιρινή περίοδο.

Από την αρχή της πανδημίας εφαρμόσαμε σχέδιο δράσης για την Υγεία και Υγιεινή, την Επιχειρηματική Συνέχεια και την Οικονομική θέση του Ομίλου:

#### Υγεία και Υγιεινή

Καθώς κυρίαρχο μέλημά μας αποτελεί η υγεία εργαζομένων, επιβατών και συνεργατών, λάβαμε σειρά μέτρων, όπως:

- Δώσαμε συγκεκριμένες οδηγίες για τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί κάθε εργαζόμενος σε περίπτωση εμφάνισης συμπτωμάτων ασθένειας, αποστέλλοντας 18 ενημερώσεις με τα σχετικά μέτρα προστασίας στους εργαζομένους στα γραφεία το 2020.
- Αναστείλαμε όλα τα επαγγελματικά ταξίδια και τις δια ζώσης συναντήσεις, οι οποίες πλέον πραγματοποιούνται μέσω τηλεδιάσκεψης ή βίντεοδιάσκεψης.
- Πραγματοποιούμε θερμομετρήσεις όλων των εργαζομένων στα γραφεία κατά την είσοδό τους στις εγκαταστάσεις μας.
- Πραγματοποιούμε τακτικές απολυμάνσεις σε κτήρια των γραφείων, μονάδων κλιματισμού, καμπινών και κοινοχρήστων χώρων των πλοίων από πιστοποιημένα συνεργεία εξωτερικών συνεργατών.
- Συνάψαμε συμφωνίες με ιατρικούς ομίλους για δωρεάν εξετάσεις μοριακής ανίχνευσης του COVID-19 στους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία, στο πλαίσιο των οποίων πραγματοποιήθηκαν σχεδόν 670 εξετάσεις σε εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία.
- Έχουμε ενημερώσει τους εργαζομένους στα πλοία για τις εξειδικευμένες οδηγίες των Αρχών με τα αναγκαία μέτρα προφύλαξης από τον COVID-19 και τις ενέργειες αντιμετώπισης τυχόν ύποπτου κρούσματος εν πλω, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Αρχές.
- Εφοδιάσαμε όλα τα πλοία μας με κατάλληλο εξοπλισμό (όπως μάσκες, γάντια και ειδικό kit) και αντισηπτικό διάλυμα σε σημεία με ειδική σήμανση για την υγιεινή των επιβατών και των πληρωμάτων, ενώ διαθέσαμε ειδικές καμπίνες σε κάθε πλοίο για την αντιμετώπιση και περιορισμό τυχόν μεμονωμένου περιστατικού.
- Διατηρούμε σταθερή θερμοκρασία στους χώρους των πλοίων για να αποτρέπεται η δημιουργία υγρασίας και παρέχουμε φυσικό αέρα στους εσωτερικούς χώρους, χωρίς να ανακυκλοφορεί ο αέρας από καμπίνα σε καμπίνα.
- Προβάλλουμε διαρκώς ενημερωτικά μηνύματα στις οθόνες των πλοίων και ενημερώνουμε τους επιβάτες για την τήρηση των κανόνων πρόληψης.
- Παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα ηλεκτρονικής κράτησης εισιτηρίου και web check-in για ανέπαφη αγορά και χρήση εισιτηρίου.
- Το προσωπικό των πλοίων μας προβαίνει σε συχνές ανακοινώσεις και συστάσεις, έτσι ώστε να τηρείται η υποχρεωτική χρήση προστατευτικής μάσκας σε όλους τους δημόσιους χώρους των πλοίων (εσωτερικούς και εξωτερικούς), να διατηρούνται οι απαραίτητες αποστάσεις μεταξύ των επιβατών κατά την παραμονή τους σε ένα από τα σαλόνια, τα μπαρ ή στους εξωτερικούς χώρους των πλοίων και να αποφεύγεται ο συνωστισμός κατά την επιβίβαση/αποβίβασή τους από το πλοίο.
- Στα σαλόνια των πλοίων έχουμε τοποθετήσει ειδική σήμανση για το πού επιτρέπεται να καθίσει ο επιβάτης και στα εξωτερικά καταστρώματα τα καθίσματα έχουν διαμορφωθεί ανάλογα, προκειμένου να τηρούνται οι απαραίτητες αποστάσεις.

- Σύμφωνα με οδηγίες των αρμόδιων φορέων είναι υποχρεωτική η συμπλήρωση «Προ-Επιβίβασης» εντύπου και η παράδοσή του κατά την επιβίβαση.
- Προβλέπουμε τη χρήση κάθε καμπίνας από δύο άτομα, εκτός αν πρόκειται για οικογένεια έως 4 άτομα, ή ΑΜΕΑ με τον συνοδό τους.
- Τοποθετήσαμε προστατευτικά plexiglass στο χώρο της Υποδοχής των πλοίων μας.
- Πλένουμε πιάτα και μαχαιροπήρουνα σε ειδικά πλυντήρια σε θερμοκρασίες άνω των 70°C, ενώ τα μαχαιροπήρουνα συσκευάζονται σε ατομική συσκευασία.
- Έχουμε ελέγξει και πιστοποιήσει 24 πλοία μας με την ειδική σήμανση 'SAFEGUARD' από την Bureau Veritas για την λήψη ειδικών μέτρων και την εφαρμογή απαραίτητων διαδικασιών για την αντιμετώπιση βιολογικών κινδύνων που προέρχονται από τον COVID-19, με στόχο την προστασία της ανθρώπινης υγείας.

#### Επιχειρησιακή Συνέχεια

Δημιουργήσαμε Ειδική Ομάδα Διαχείρισης Κρίσης με σκοπό τη διαρκή ενημέρωση (σε συνεργασία με τον ΕΟΔΥ και τις αρμόδιες αρχές) για τη λήψη των κατάλληλων μέτρων αναφορικά με την προστασία των επιβατών και των εργαζομένων μας.

#### Οικονομική Θέση

Λάβαμε άμεσα αποφάσεις για τη διαχείριση των οικονομικών επιπτώσεων του περιορισμού διακίνησης επιβατών και οχημάτων, περιορίζοντας το κόστος λειτουργίας και ενισχύοντας την οικονομική μας θέση, καθώς μεταξύ άλλων:

- Συνεχίζουμε να εφαρμόζουμε μέτρα περιορισμού του κόστους λειτουργίας προκειμένου να ενισχύσουμε περαιτέρω την οικονομική μας θέση.
- Προχωρήσαμε στη μείωση και στην προσαρμογή των δρομολογίων των πλοίων μας σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.
- Μεταθέσαμε χρονικά τα αναπτυξιακά μας σχέδια.
- Κάναμε χρήση όλων των μέτρων στήριξης της Πολιτείας για τις πληττόμενες επιχειρήσεις.
- Αποφασίσαμε την εκ περιτροπής εργασία για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία και ειδικότερα μία εβδομάδα εκτός εργασίας κάθε τέσσερις ημερολογιακές εβδομάδες για τους μήνες Μάιο και Ιούνιο. Ειδικότερα, εφαρμόσαμε μειωμένη, κατά μία εβδομάδα τον μήνα, εργασία με αντίστοιχη μείωση των μηνιαίων αποδοχών κατά 25% για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία, για τον μήνα Μάιο σύμφωνα με την νομοθεσία για την λειτουργία επιχειρήσεων με προσωπικό ασφαλείας και ένταξη στο πρόγραμμα ΣΥΝ-Εργασία για τον μήνα Ιούνιο 2020 για μία εβδομάδα με μείωση του κόστους μισθοδοσίας κατά 25%. Επίσης, ναυτικοί τέθηκαν σε αναστολή εργασίας μέσω του προγράμματος ΣΥΝ-Εργασία, ως συνέπεια της μείωσης του αριθμού δρομολογίων των πλοίων.

Ωστόσο, παρά τις προσπάθειές μας, υπήρξαν 3 εργαζόμενοι που διαγνώστηκαν με COVID-19, εκ των οποίων:

- 2 εργαζόμενοι γραφείων σε εξ αποστάσεως εργασία, όπου δόθηκαν οι απαραίτητες οδηγίες από τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ), χωρίς να πραγματοποιηθεί σχετική ιχνηλάτηση.

- Ένας εργαζόμενος γραφείων στην Τεχνική Βάση Περάματος, όπου ενεργοποιήθηκε άμεσα ο μηχανισμός Διαχείρισης Περιστατικού COVID-19 και πραγματοποιήθηκε μεταξύ άλλων ιχνηλάτηση, ενημέρωση όλων των στενών επαφών, εξέταση μοριακής ανίχνευσης, ειδική απολύμανση και προληπτική παύση λειτουργίας της Βάσης και παραμονή σε καραντίνα 14 ημερών.



Το **45,2%** του εργασιακού χρόνου πραγματοποιήθηκε με τηλεργασία<sup>1</sup>, ενώ πραγματοποιήθηκαν **5.487** online συσκέψεις<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Το στοιχείο αναφέρεται στην περίοδο 01/03/2020-31/05/2020 και 01/09/2020-31/12/2020.

<sup>2</sup> Το στοιχείο αναφέρεται στην περίοδο 01/04/2020-31/12/2020.

Είναι αυτονόητο ότι δεσμευόμαστε να λάβουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για τον περιορισμό των επιπτώσεων της πανδημίας και παραμένουμε πιστοί στην αδιαπραγμάτευτη υποχρέωσή μας να διασφαλίσουμε την υγεία και ασφάλεια όλων των εργαζομένων, επιβατών και συνεργατών μας.

## Η Θάλασσά μας

50% του οξυγόνου που αναπνέουμε παράγεται στους Ωκεανούς μας

## Είμαστε

€290,4

εκατ. κύκλος εργασιών



51.851

εκπαιτ. εισιτήρια



€358,4

εκατ. οικονομική αξία που κατανέμεται



26

μονάδες αίματος από εθελοντές αιμοδότες



€1,3

εκατ. κοινωνική συνεισφορά



## Δεσμευόμαστε

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

## Εστιάζουμε

Διάσταση ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ

Διάσταση ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ

Ασφάλεια  
Επιβατών

Υποστήριξη  
Κοινωνίας

Συνθήκες  
Εργασίας

Περιβαλλοντική  
Επίδραση

Υπεύθυνη Διοίκηση

Διάσταση ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

## Ακολουθούμε

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

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

## Συνεισφέρουμε

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

- 1: Εξάλειψη της φτώχειας παντού και σε όλες τις μορφές της
- 3: Υγεία και ευημερία για όλους και σε κάθε ηλικία
- 4: Καθολική, ισότιμη και ποιοτική εκπαίδευση και προώθηση ευκαιριών δια βίου μάθησης για όλους
- 8: Διάρκης, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς οικονομική ανάπτυξη, πλήρης και παραγωγική απασχόληση και αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας για όλους
- 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





# Συνεισφέρουμε στην Υποστήριξη της Κοινωνίας



## Πετύχαμε

- Διανείμαμε πάνω από €358,4 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €79,4 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €50,4 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €18,4 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €13,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €155,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,3 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €39,7 εκατ. σε επενδύσεις.
- Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε 118 προγράμματα κοινωνικής υποστήριξης και στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε.
- Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 238 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.
- Διαθέσαμε το 85,6% των συνολικών δαπανών αγορών σε εγχώριους προμηθευτές.
- Διαθέσαμε το 20,8% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 50 εργαζομένους).
- Το 10% των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών σχετίζεται με θέματα υπεύθυνης λειτουργίας.
- Επικοινωνήσαμε τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών/Συνεργατών στο 100% των προμηθευτών μας, ενώ 2 στους 3 ήδη υπέγραψαν την αποδοχή του.
- Διπλασιάσαμε τους εργαζομένους του δικτύου πωλήσεων που εκπαιδεύσαμε και αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 13,6%.
- Δεχτήκαμε 307 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα πλοία μας.

### Επιτυγχάνουμε οικονομικά αποτελέσματα

Έχοντας ηγετική θέση στην παροχή υπηρεσιών θαλασσίων μεταφορών, δραστηριοποιούμαστε με σημαντικά οικονομικά αποτελέσματα, όπως ενδεικτικά αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα για την περίοδο 2018-2020 (περισσότερες σχετικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις στην ιστοσελίδα [www.attica-group.com](http://www.attica-group.com)).

#### ► Οικονομικά Αποτελέσματα

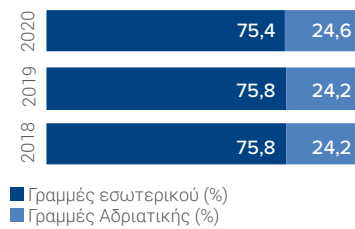
	2018 <sup>1</sup>	2019	2020
Κεφαλαιοποίηση (εκατ. €)	MA	MA	205,02
Ιδία κεφάλαια (εκατ. €)	MA	MA	378,4
Δανειακές υποχρεώσεις (εκατ. €)	MA	MA	430,5
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	365,4	405,4	290,4
Λειτουργικό κόστος (εκατ. €)	290,8	316,2	259,3
Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	57	78	40,7
Κέρδη / (Ζημιές) μετά από φόρους (εκατ. €)	17,3	20,8	(49,4)
Εταιρικοί φόροι (χιλ. €)	264,4	197	250,5
Συνολικοί φόροι (συμπ. εταιρικών φόρων, ΦΠΑ και λιμενικών τελών) (εκατ. €)	71,3	81,9	50,4
Πληρωμές παρόχων κεφαλαίου (εκατ. €)	59,3	29,9	18,4
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	196,6	205,6	155,6
Κόστος εργαζομένων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	91,6	94,2	79,4
Προμήθειες πρακτόρων (εκατ. €)	20,6	21,9	13,6
Επενδύσεις (εκατ. €)	128	34,5	39,7

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στην περίοδο 01/01/2018-31/12/2018 για τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries και 01/06/2018-31/12/2018 για την Hellenic Seaways.

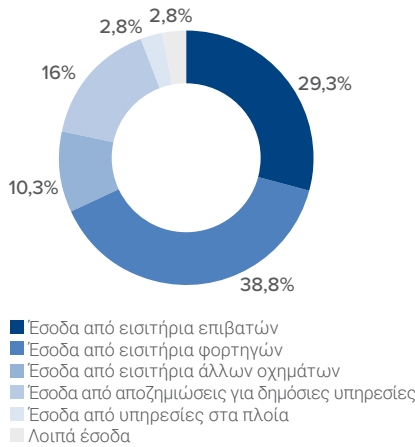
MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του 2020, λάβαμε οικονομική αποζημίωση από το Ελληνικό Κράτος και επιχορηγήσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση ύψους €34,3 εκατ., σε σχέση με €31,44 εκατ. το 2019, ως αποτέλεσμα των συμβάσεων ανάθεσης δημόσιας υπηρεσίας λόγω της συμμετοχής των Blue Star Ferries και Hellenic Seaways σε δημόσιους ανοικτούς μειοδοτικούς διαγωνισμούς του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής για την εξυπηρέτηση δρομολογιακών γραμμών μεταξύ απομακρυσμένων νησιών και ηπειρωτικής χώρας. Επιπλέον, λάβαμε αποζημιώσεις λόγω COVID-19 ύψους €12 εκατ. για εκτέλεση των ελάχιστων απαιτούμενων δρομολογίων για τη διατήρηση του ακτοπλοϊκού δικτύου.

#### ► Κύκλος Εργασιών ανά Αγορά



#### ► 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), μισθών, παροχών και ασφαλιστικών εισφορών (προς τους εργαζομένους), 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 (εκατ.)



<sup>1</sup> Το ποσό αφορά μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές.

<sup>2</sup> Το ποσό αφορά συνολικούς φόρους συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών.

<sup>3</sup> Το ποσό αφορά αξία εκπαιδευτικών εισιτηρίων, κοινωνικών προγραμμάτων, χορηγιών και δωρεών.

Διανείμαμε πάνω από **€358,4** εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €79,4 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €50,4 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €18,4 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €13,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €155,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,3 εκατ. σε κοινωνία (για εκπτώτικα εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €39,7 εκατ. σε επενδύσεις

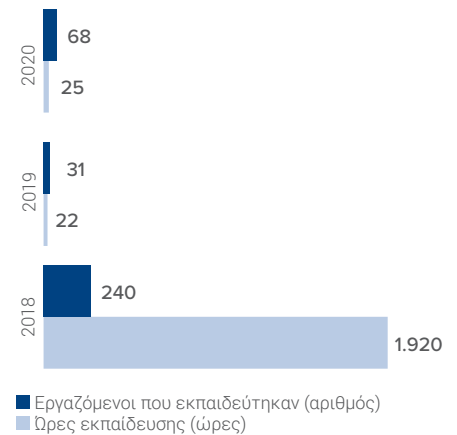
### Βοηθάμε το δίκτυο πωλήσεών μας να αναπτυχθεί

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 πωλήσεών μας και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων του, παρέχοντας:

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

**Διπλασιάσαμε** τους εργαζομένους του δικτύου πωλήσεων που εκπαιδεύσαμε και αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά **13,6%**

#### ► Εκπαίδευση Δικτύου Πωλήσεων

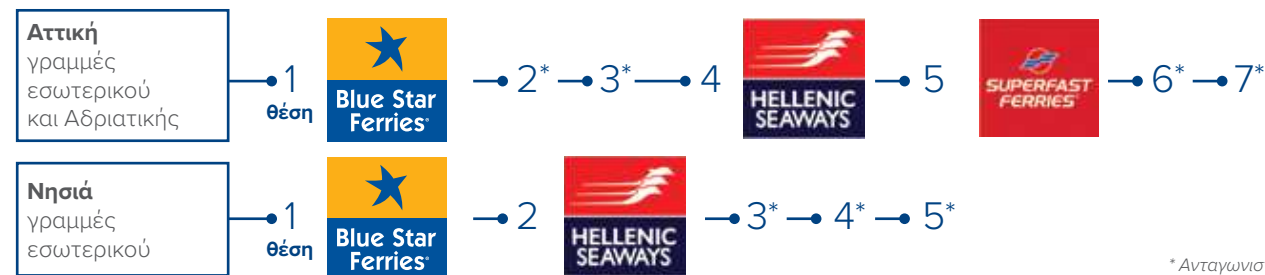


## Η Γνώμη σας

## Επιπτώσεις στην Κοινωνία

Σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν το 2020 σε κατοίκους της Αττικής και Νησιών, η σειρά κατάταξης των 3 σημάτων μας και 4 ανταγωνιστών ήταν η ακόλουθη:

**‘Δεν επηρεάζει αρνητικά τις κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιείται’**



## Υποστηρίζουμε ανάγκες της κοινωνίας

Προκειμένου να αναγνωρίσουμε και να προσδιορίσουμε τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών, συγκεντρώνουμε τις ανάγκες τους μέσω διάφορων μέσων, όπως:

- Της καθημερινής γραπτής, ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής επικοινωνίας με τοπικούς φορείς, συλλόγους και ενώσεις.
- Των συνεργατών μας, όπως των πρακτόρων του δικτύου πωλήσεων και των προμηθευτών μας.
- Των μη κερδοσκοπικών οργανισμών.
- Των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.
- Των Μέσων Μαζικής Επικοινωνίας.

- Των ποιοτικών και/ή ποσοτικών ερευνών αγοράς που πραγματοποιούμε.

- Ιδίων επισκέψεων.

Λειτουργούμε σε 6 Πυλώνες Κοινωνικής Υποστήριξης, υλοποιώντας ή υποστηρίζοντας συνολικά 118 προγράμματα κοινωνικής υποστήριξης το 2020, σε σχέση με 170 προγράμματα το 2019, αλλά ο κύριος Πυλώνας του προγράμματος κοινωνικής υποστήριξης μας είναι η προσφορά εκπαιδευτικών εισιτηρίων, καθώς πιστεύουμε ότι ο ρόλος των εταιρειών είναι η υποστήριξη της κοινωνίας κυρίως μέσω των προϊόντων και υπηρεσιών τους.

## ► Αξονες Κοινωνικής Υποστήριξης

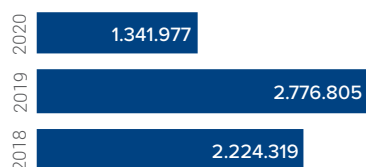


Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε **118** προγράμματα κοινωνικής υποστήριξης και στο **100%** των νησιών που δραστηριοποιούμαστε

## ► Αξία Κοινωνικής Υποστήριξης

	2018	2019	2020
Αξία εκπαιδευτικών εισιτηρίων (€)	1.982.089	2.578.597	1.179.104 <span style="color: gold;">C</span>
Αξία δωρεών από επιβάτες (€)	3.433	4.413	1.931
Αξία υλοποιηθέντων κοινωνικών προγραμμάτων (€)	42.995	54.138	54.173
Αξία χορηγιών και δωρεών (€)	195.802	139.657	106.769
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.224.319</b>	<b>2.776.805</b>	<b>1.341.977 <span style="color: gold;">C</span></b>

## ► Αξία Κοινωνικής Υποστήριξης



■ Αξία κοινωνικών δράσεων (€)

### 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, αλλά και σε περιπτώσεις εκτάκτων καταστάσεων, με ενδεικτικά παραδείγματα:

- Έκπτωση 30% στα ατομικά εισιτήρια και εισιτήρια Ι.Χ. οχημάτων και μοτοσυκλετών σε όσους πραγματοποίησαν τουλάχιστον τέσσερις διανυκτερεύσεις στα νησιά Σάμος, Λέσβος, Χίος, Λέρος και Κως (βλέπε Ενότητα 7.3).
- Έκπτωση 50% στα ατομικά εισιτήρια και εισιτήρια Ι.Χ. οχημάτων για τις μετακινήσεις από και προς τη Σάμο όσων ταξίδεψαν για να βρεθούν δίπλα στις οικογένειες και τις περιουσίες τους λόγω του καταστροφικού σεισμού τον Νοέμβριο και έκπτωση 100% σε 11 φορτηγά και 66 κιβώτια με ανθρωπιστική βοήθεια.
- Έκπτωση 50% στους νεοεισαχθέντες φοιτητές στα ΑΕΙ και ΤΕΙ και στις οικογένειές τους για τις πρώτες τους μετακινήσεις για την εγγραφή τους και την εύρεση κατοικίας στις γραμμές των Κυκλάδων, Δωδεκανήσων, Β.Α. Αιγαίου, Σποράδων, Νησιών Σαρωνικού και Κρήτης (Ηράκλειο και Χανιά).
- Έκπτωση 50% σε αναπληρωτές εκπαιδευτικούς που είναι διορισμένοι στα νησιά.
- Έκπτωση 30%-100% σε 59 κατοίκους των Κυκλάδων, Δωδεκανήσων, Νησιών Σαρωνικού, Σποράδων και Νησιών Βορείου Αιγαίου, καθώς και 166 κατοίκους της Κρήτης που ταξιδεύουν τακτικά για σοβαρούς λόγους υγείας και δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα.
- Έκπτωση 30% στις τρίτεκνες οικογένειες στις γραμμές της Κρήτης.
- Έκπτωση 50% στους μόνιμους κατοίκους της Ύδρας και των Σπετσών σε συγκεκριμένα δρομολόγια.

- Έκπτωση 100% σε 894 εισιτήρια επιβατών και Ι.Χ. οχημάτων για την υποστήριξη 57 εγκύων γυναικών και των συνοδών τους από τα ακριτικά νησιά σε περιοχές που δρα η ιατρική ομάδα της μη κερδοσκοπικής οργάνωσης HOPEgenesis, η οποία δραστηριοποιείται στον τομέα της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας με σκοπό να ανατρέψει το κλίμα της υπογεννητικότητας στην Ελλάδα.
  - Έκπτωση 100% σε 31 φοιτητές-υποτρόφους του Σωματείου «Δωδεκανησιακή Μέλισσα» για τις μετακινήσεις από τον τόπο κατοικίας τους στον τόπο σπουδών τους.
  - Έκπτωση 100% προς την Ελληνική Ολυμπιακή Επιτροπή για μετακινήσεις αθλητών της στο πλαίσιο της προετοιμασίας τους για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του Τόκιο.
  - Εκπτώσεις έως 50% σε 12.207 εισιτήρια δικαιούχων του προγράμματος κοινωνικού τουρισμού (ΟΑΕΔ).
- Επιπλέον, μεταξύ άλλων παρείχαμε εκπαιδευτικά εισιτήρια για:
- Δράσεις υγείας, όπως το πρόγραμμα «Ιατρική Απόβαση 2020» της Επιστημονικής Εταιρείας Φοιτητών Ιατρικής Ελλάδος, το πρόγραμμα «Υγεία για Όλους» του Δήμου Σύμης και την παροχή ιατρικών εξετάσεων σε κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών από την Πολυκλινική του Ολυμπιακού χωριού.
  - Αρχαιολογικά προγράμματα και ανασκαφές, όπως τις ανασκαφές παλαιολιθικών ερευνών Λέσβου από το Πανεπιστήμιο Κρήτης και τις υποβρύχιες εργασίες του υποθαλάσσιου μουσείου της Αλοννήσου.
  - Πολιτιστικές και κοινωνικές δράσεις, όπως τις δράσεις του σωματείου «Εν Χορδαίς & Οργάνοις» (Η Μεγάλη του Μάρκου Σχολή) στη Σύρο, του σωματείου «Άγιος Ιωάννης ο Ελεήμων» και της Λέσχης Lions Ρόδου.
  - Περιβαλλοντικές δράσεις, όπως την πρωτοβουλία BlueCycle για την ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση

πλαστικού αλιευτικού και ναυτιλιακού εξοπλισμού, τις δράσεις του μη κερδοσκοπικού οργανισμού ΝΙΣΥΡΙΟ για την ανακύκλωση πλαστικών απορριμμάτων στη Νίσυρο, τον καθαρισμό θαλάσσιων ακτών και βυθών σε Πάρο και Αντίπαρο από την ομάδα AEGEAN REBREATH, καθώς και τις δράσεις έρευνας και προστασίας του θαλάσσιου περιβάλλοντος του Ινστιτούτου Θαλάσσιας Προστασίας «Αρχιπέλαγος» και της Εταιρείας για τη Μελέτη και Προστασία της Μεσογειακής Φώκιας.

- Δράσεις της Ελληνικής Πολιτείας και μη κερδοσκοπικών οργανισμών για τη στήριξη των προσφύγων, καθώς:
  - Παρείχαμε δωρεάν εισιτήρια σε οργανισμούς και συλλόγους για την πραγματοποίηση 54 αποστολών ανθρωπιστικής βοήθειας, κατά τις οποίες μεταφέραμε περίπου 1.176 πακέτα, κουτιά, δέματα και παλέτες και 30 οχήματα με επιπλέον υλικό για την στήριξη προσφύγων και ασθενέστερων κοινωνικών ομάδων.
  - Μεταφέραμε δωρεάν 897 ασυνόδευτους ανήλικους πρόσφυγες και 319 συνοδούς/διερμηνείς της οργάνωσης «ΜΕΤΑΔΡΑΣΗ», η οποία εξειδικεύεται στους τομείς της διερμηνείας και της προστασίας ασυνόδευτων ανηλίκων, έχοντας μεταφέρει συνολικά πάνω από 5.400 άτομα την περίοδο 2016-2020.

Παράλληλα, στηρίξαμε τις φιλοζωικές εταιρείες των νησιών Πάρου, Σαντορίνης και Λέσβου, καθώς και τη Φιλοζωική Εταιρεία «Αλκυόνη» και το Ινστιτούτο Θαλάσσιας Προστασίας «Αρχιπέλαγος», μεταφέροντας δωρεάν πάνω από 300 αδέσποτα ζώα από τα νησιά προς την ηπειρωτική Ελλάδα για υιοθεσία ή τραυματισμένα ζώα για περίθαλψη.

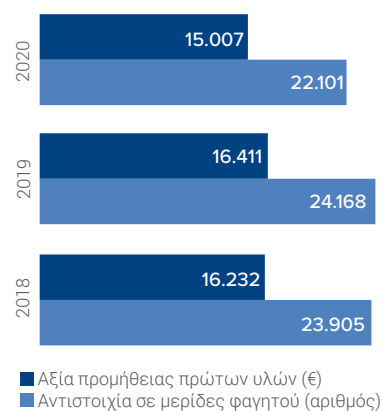
Υπολογίζεται ότι το 2020, παρείχαμε συνολικά 51.851 εκπαιδευτικά εισιτήρια, αξίας €1.179.104 για αθλητικές, πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δράσεις, ωφελώντας χιλιάδες ακόμα πολίτες που συμμετείχαν ή παρακολούθησαν τις δράσεις και τις ενέργειες που υποστηρίξαμε.

## Κοινωνικά Προγράμματα

Το 2020 σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε τα ακόλουθα ενδεικτικά κοινωνικά προγράμματα:

- Υλοποιήσαμε για 3η συνεχόμενη χρονιά την πρωτοβουλία «Ελληνικές Κοινότητες Ιταλίας - Ένα ταξίδι στα γράμματα», στο πλαίσιο της οποίας 14 μαθητές Κλασικού και Γλωσσικού Λυκείου στον Μητροπολιτικό Δήμο Ρηγίου (Ρέτζιο) Καλαβρίας παρακολούθησαν κυρίως εξ αποστάσεως μαθήματα ελληνικής γλώσσας και πολιτισμού, ενώ στηρίξαμε την επανέκδοση βιβλίου για τον Εθνικό μας ποιητή Διονύσιο Σολωμό.
- Φιλοξενήσαμε σε πλοία μας τις εκδηλώσεις του Συλλόγου Απανταχού Καρπαθίων και του Συνδέσμου Μαρπησσαίων-Αρχιλοχιτών.
- Υποστηρίξαμε τη μη κερδοσκοπική οργάνωση ΦΑΡΟΣ ΕΛΠΙΔΑΣ, με την προσφορά 15.622 μερίδων μαγειρεμένου φαγητού.
- Υποστηρίξαμε την Ιερά Μητρόπολη Χίου, Ψαρών και Οινουσσών, με την αγορά πρώτων υλών για την προσφορά γευμάτων αγάπης σε αδύναμες κοινωνικές ομάδες.

### ► Παροχή Γευμάτων Αγάπης



## Καλή Πρακτική

### Έκτακτα Δρομολόγια

Στοχεύοντας στην εξυπηρέτηση έκτακτων συγκοινωνιακών αναγκών, μέσα στο 2020 ανταποκριθήκαμε θετικά σε 52 αιτήματα των Δήμων Ιητών, Μεγίστης και Σύμης, της Περιφέρειας Αυτοδιοίκησης Θεσσαλίας, των νεοσύλλεκτων οπλιτών Λήμνου και της Ένωσης Ποδοσφαιρικών Σωματείων Κυκλάδων και εκτελέσαμε ισάριθμες έκτακτες προσεγγίσεις ή τροποποιήσεις ήδη προγραμματισμένων δρομολογίων.

### Χορηγίες και Δωρεές

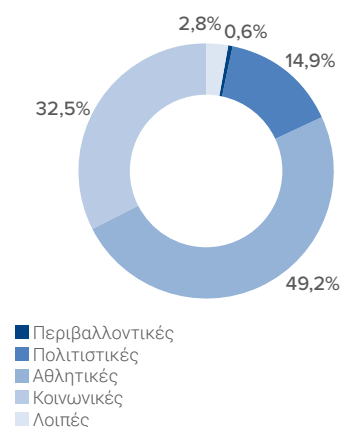
Υποστηρίζουμε διάφορες κοινωνικές ομάδες, οργανισμούς και συλλόγους, με τη συνολική αξία των χορηγιών και δωρεών το 2020 να ξεπερνά τα €106.000, εστιάζοντας σε 4 κύριες Περιοχές, που περιλαμβάνουν τον Αθλητισμό, τον Πολιτισμό, το Περιβάλλον και την Κοινωνία, με ενδεικτικά παραδείγματα:

- Υποστηρίξαμε:
  - Την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης Πάρου.
  - Την ομάδα μπάσκετ Κολοσσός Ρόδου.
  - Την ομάδα volley Φοίνικας Σύρου.
  - Την ιστιοπλοϊκή ομάδα Μάντης-Καγιαλής.
- Στηρίξαμε το Πρόγραμμα Υποτροφιών Excellence Seas για την υποστήριξη αριστούχων μαθητών των ακριτικών νησιών και αναλάβαμε τις υποτροφίες ενός φοιτητή σε Σχολή ΑΕΝ Πλοιάρχων από τους Φούρνους και μίας φοιτήτριας του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών από την Αστυπάλαια.
- Συνεργαστήκαμε με το Greek Gastronomy Guide για τη διαδικτυακή καμπάνια «Σερβίρουμε Αιγαίο» για την ανάδειξη της ιστορίας, της γεωγραφίας, των προϊόντων, της κουζίνας και των χαρακτηριστικών εδεσμάτων 18 νησιών του Αιγαίου. Το

κοινό μπορεί να ενημερωθεί μέσω της ιστοσελίδας [www.greekgastronomyguide.gr](http://www.greekgastronomyguide.gr) για τους παραγωγούς τοπικών προϊόντων, τις ταβέρνες, τα εστιατόρια και τα καφενεία κάθε νησιού, καθώς επίσης τα τοπικά πανηγύρια, τις αγορές και τα αξιοθέατα.

- Δωρίσαμε πλεονάζον υλικό και εξοπλισμό σε σχολεία και κοινωνικές οργανισμούς, με τις σχετικές δωρεές το 2020 να περιλαμβάνουν 1 φορητό υπολογιστή και 4 πολυμηχανήματα.

### ► Χορηγίες και Δωρεές



## Καλή Πρακτική

### «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη»

Επιδιώκοντας την πρόσβαση των κατοίκων των μικρών νησιών στην εκπαίδευση και στα πολιτιστικά δρώμενα, υποστηρίξαμε για 14η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη», το οποίο αποτελεί το μεγαλύτερο εκπαιδευτικό και πολιτιστικό πρόγραμμα στα απομακρυσμένα νησιά του Αιγαίου, χωρίς ωστόσο να υλοποιηθεί το πρόγραμμα μέσα στο 2020 λόγω της πανδημίας COVID-19.

## Συλλογή δωρεών Επιβατών για φιλανθρωπικούς οργανισμούς

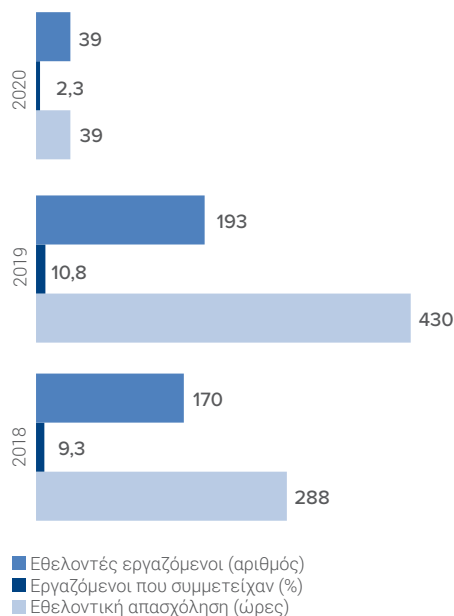
Ενισχύουμε το έργο διάφορων φιλανθρωπικών οργανισμών, οι οποίοι έχουν ως αντικείμενο τη φροντίδα των παιδιών και διαθέτουν περιορισμένους πόρους. Για το λόγο αυτό, τοποθετούμε ειδική κάλπη σε όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries στο χώρο της Υποδοχής με την επωνυμία του οργανισμού που υποστηρίζουμε, προκειμένου να συλλέγουμε και να καταθέτουμε τις δωρεές από επιβάτες στους οργανισμούς. Οι φιλανθρωπικοί οργανισμοί που υποστηρίξαμε μέσα στο 2020 είναι:

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

## Καλλιεργούμε τον εθελοντισμό εργαζομένων

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

### ► Συμμετοχή Εργαζομένων σε Κοινωνικές Δράσεις

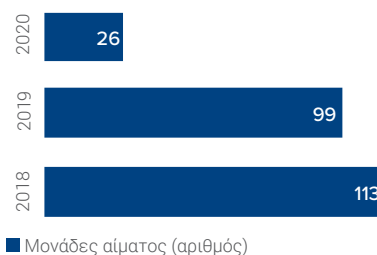


## Καλή Πρακτική

### «Δεσμοί Αίματος»

Από το 2009 υλοποιούμε το πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας «Δεσμοί Αίματος», με σκοπό να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες κατοίκων απομακρυσμένων ελληνικών νησιών, εργαζομένων μας και των οικογενειών τους. Μέσα στο 2020, πραγματοποιήσαμε το πρόγραμμα για 12η συνεχόμενη χρονιά, με μία εθελοντική αιμοδοσία των εργαζομένων μας (έναντι δύο αιμοδοσιών τις προηγούμενες χρονιές λόγω COVID-19), σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο «Γ. Γεννηματάς», συλλέγοντας συνολικά 26 μονάδες αίματος. Συνολικά, μέσα στο 2020 χρησιμοποιήθηκαν 38 μονάδες αίματος για τις ανάγκες των εργαζομένων μας και των οικογενειών τους, χωρίς να υπάρχουν μονάδες που χρησιμοποιήθηκαν από μέλη τοπικών κοινωνιών.

### ► Εθελοντική Αιμοδοσία



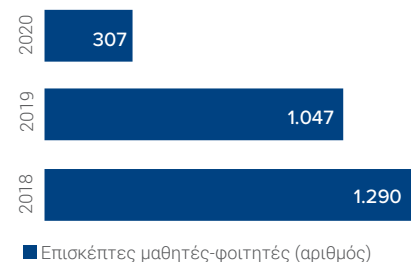
Την τελευταία τριετία συλλέξαμε **238** μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας

## 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 περιοδικά προγράμματα πρακτικής άσκησης σπουδαστών σε σχολές Αξιοματικών Εμπορικού Ναυτικού (δόκιμοι Μηχανής και Καταστρώματος), οι οποίοι πρέπει να συμπληρώσουν ένα έτος πρακτικής άσκησης σε πλοίο για να αποφοιτήσουν από την εκάστοτε σχολή, καθώς και σε περιοδικά 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. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε υλοποιήσει σχετικά προγράμματα για 6 φοιτητές/σπουδαστές το 2020, εκ των οποίων το 16,6% προσελήφθη στο ανθρώπινο δυναμικό μας.

### ► Επαγγελματική Ανάπτυξη Νέων



Δεχτήκαμε **307** επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα πλοία μας

## Ενδιαφερόμαστε για τις επιπτώσεις της λειτουργίας μας

Φροντίζουμε ώστε η λειτουργία μας να έχει το μικρότερο δυνατό αντίκτυπο στις τοπικές κοινωνίες που δραστηριοποιούμαστε. Για το λόγο αυτό:

- Έχουμε συμπεριλάβει τον κίνδυνο δημιουργίας σημαντικών δυνητικών ή πραγματικών αρνητικών επιπτώσεων στις τοπικές κοινωνίες από τις δραστηριότητές μας στην ετήσια αξιολόγηση κινδύνων.
- Ελέγχουμε και αξιολογούμε συνεχώς το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζουμε στα πλοία μας.
- Διεξάγουμε αξιολογήσεις κινδύνων ασφάλειας όσο συχνά κρίνεται απαραίτητο.
- Εκπαιδεύσαμε το 25% του προσωπικού ασφαλείας στα γραφεία στις πολιτικές και διαδικασίες μας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, το οποίο αντιστοιχούσε στο 5% των συνολικών ωρών εκπαίδευσης του προσωπικού ασφαλείας, χωρίς ωστόσο να υλοποιήσουμε 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 εργαζομένους στα πλοία σε αυτά τα θέματα.

- Έχουμε συντάξει «Σχέδιο Επικοινωνίας για την Αντιμετώπιση Κρίσεων», πέραν των όσων ορίζονται από το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης για τη διαχείριση κρίσεων και εκτάκτων περιστατικών, προκειμένου να διασφαλίζουμε την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών κατά τη διάρκεια περιστατικών έκτακτης ανάγκης και την υπεύθυνη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων.

### Πολιτική

#### Επιπτώσεις στην Κοινωνία

Μέσα στο 2020 τροποποιήσαμε τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και προσθέσαμε τις αρχές και δεσμεύσεις μας αναφορικά με την υπεύθυνη λειτουργία μας απέναντι στην Κοινωνία, συμπεριλαμβανομένης και της δέσμευσής μας να αναγνωρίζουμε, να διαχειριζόμαστε και να περιορίζουμε τις δυνητικές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις που η λειτουργία μας ενδεχομένως να επιφέρει στις τοπικές κοινωνίες όπου δραστηριοποιούμαστε.

Μέσα στο 2020:

- Εκδηλώθηκε διαρροή ατμού στο μηχανοστάσιο του πλοίου Blue Horizon στο λιμάνι του Ηρακλείου κατά τη διάρκεια εργασιών συντήρησης, με αποτέλεσμα την απώλεια 1 μέλους του πληρώματος και τον ελαφρύ τραυματισμό άλλων 3 μελών, εκ των οποίων 2 νοσηλεύτηκαν για 1 ημέρα για παροχή πρώτων βοηθειών και 1 νοσηλεύτηκε για συνολικά 18 ημέρες.
- Σημειώθηκε ελαφρά επαφή του πλοίου Εξπρές Πήγασος σε αβαθή κοντά στην Κάσο λόγω καιρικών συνθηκών, χωρίς να υπάρξει οποιοσδήποτε τραυματισμός μεταξύ των επιβατών και των μελών του πληρώματος ή θαλάσσια ρύπανση. Το πλοίο κατέπλευσε με ίδια μέσα στην Κάσο για να επιθεωρηθεί από τον νηογνώμονα του πλοίου, ενώ προωθήσαμε όλους τους επιβάτες του πλοίου στους προορισμούς τους με δική μας μέριμνα.
- Υπήρξαν δύο περιπτώσεις διαμαρτυρίας από το Δήμο Ικαρίας για τη μείωση των δρομολογίων στο νησί και από έντυπα μέσα της Λήμνου για τη μη ένταξη του νησιού στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Hotel & Ferry» (βλέπε Ενότητα 7.3).



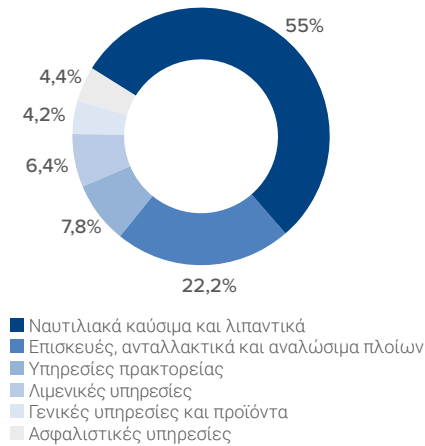


### Δίνουμε προτεραιότητα σε εγχώριους προμηθευτές

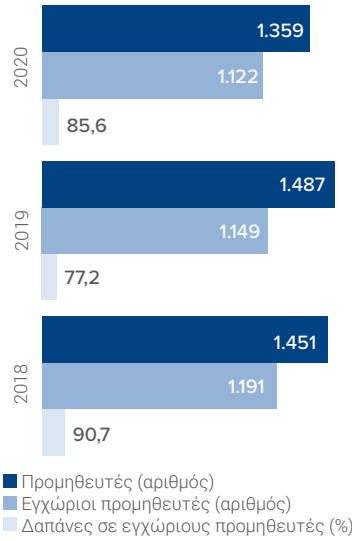
Οι προμηθευτές μας ανέρχονται σε 1.359 σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό, με το 82,6% <sup>c</sup> εξ αυτών να είναι εγχώριοι προμηθευτές. Βάσει του τζίρου τους, θεωρούμε 141 προμηθευτές ως πολύ σημαντικούς για εμάς, εκ των οποίων οι 111 είναι εγχώριοι προμηθευτές. Το 2020:

- Αναπτύξαμε διαδικασία για την αναγνώριση μικρομεσαίων προμηθευτών (μέχρι 50 εργαζομένους) για πιθανή συνεργασία.
- Ο μέσος χρόνος πληρωμών προμηθευτών είναι οι 121 ημέρες, σε σχέση με 104 ημέρες το 2019.
- Το 100% των πληρωμών των συμβατικών υποχρεώσεων που είχαν αναληφθεί έγιναν με βάση τις συμβάσεις που έχουν υπογραφεί, όπως και το 2019.

### Κατηγορίες Προμηθευτών



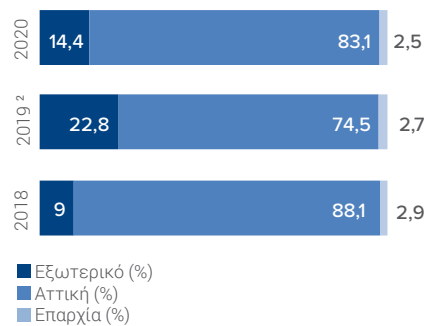
### Προμηθευτές και Δαπάνες Προμηθειών



Διαθέσαμε το **85,6%** των συνολικών δαπανών αγορών σε εγχώριους προμηθευτές <sup>c</sup>

Διαθέσαμε το **20,8%** των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 50 εργαζομένους) <sup>c</sup>

### Κατανομή Αγορών ανά Περιοχή <sup>1</sup>



<sup>1</sup> Η κατανομή αναφέρεται στην αξία των αγορών από όλους τους προμηθευτές μας.

<sup>2</sup> Η διαφοροποίηση των αγορών για το 2019 οφείλεται στην αγορά του φορτηγού-οχηματαγωγού πλοίου Blue Carrier 1 και στην παραγγελία πλυντηρίων καυσαερίων (scrubbers) από προμηθευτές εξωτερικού.

### 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. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε ξεκινήσει να ενσωματώνουμε συμβατικές ρήτρες για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε συμβάσεις με σημαντικούς προμηθευτές, τα οποία περιλαμβάνουν την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, του περιβάλλοντος και των συνθηκών εργασίας και την καταπολέμηση της διαφθοράς, καθώς και την αποδοχή και συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών/Συνεργατών (συμπεριλαμβανομένων των υπερβολάβων τους). 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, τον συνδικαλισμό και τις επιδράσεις στην κοινωνία.

### Υπευθυνότητα στην Εφοδιαστική Αλυσίδα

Για την εφαρμογή των αρχών Εταιρικής Υπευθυνότητας στην εφοδιαστική αλυσίδα μας, έχουμε συντάξει Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών/ Συνεργατών (στον οποίο περιγράφεται επιπλέον η πολιτική μας σχετικά με τους Προμηθευτές των Αναδόχων) και Ενιαίας Διαδικασίας Προμηθειών, προκειμένου να προσδιορίσουμε τις υποχρεώσεις των προμηθευτών και συνεργατών μας καθώς και να καθορίσουμε τα κριτήρια επιλογής προμηθευτών για προϊόντα και υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό:

- Έχουμε καθορίσει τις αρχές μας και συγκεκριμένες δεσμεύσεις για τους προμηθευτές/συνεργάτες και τους εμπλεκόμενους εργολάβους/ υπεργολάβους αναφορικά με τα ακόλουθα θέματα:
  - Συμμόρφωση με το εθνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο.
  - Ελευθερία του συνδικαλιστικού δικαιώματος και της συλλογικής διαπραγμάτευσης.
  - Απαγόρευση παιδικής εργασίας.
  - Απαγόρευση εξαναγκαστικής εργασίας.
  - Τήρηση ωραρίων εργασίας.
  - Δίκαιη και λογική αμοιβή.
  - Δίκαιη μεταχείριση, διαφορετικότητα.
  - Υγεία και ασφάλεια.
  - Καταπολέμηση δωροδοκίας, διαφθοράς και ξέπλυμα χρήματος.
  - Χορηγίες.
  - Απαγόρευση δωρεών σε πολιτικά κόμματα.
  - Προστασία περιβάλλοντος.
  - Ελαχιστοποίηση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου για κλιματικές αλλαγές.
  - Αποδοτική χρήση φυσικών πόρων και διαχείριση αποβλήτων.
  - Ασφάλεια και προστασία δεδομένων.

- Σεβασμός ελεύθερου και δίκαιου ανταγωνισμού.
- Διασφάλιση ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.
- Θεωρούμε την παραβίαση του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών/ Συνεργατών ως παράβαση της σύμβασης με τον Προμηθευτή/ Συνεργάτη και διατηρούμε το δικαίωμα παρέμβασης με χρονοδιαγράμματα διορθωτικών ενεργειών ή άλλων νομικών ενεργειών.
- Απαγορεύουμε οποιαδήποτε σχέση συμφέροντος των εργαζομένων που συμμετέχουν στη διαδικασία των προμηθειών με τους προμηθευτές μας ή να δέχονται δώρα ή άλλες οποιασδήποτε μορφής παροχές από τους προμηθευτές.
- Έχουμε καθορίσει το μέγιστο χρόνο πληρωμών προμηθευτών στις 120 ημέρες.
- Τηρούμε και ενημερώνουμε διαρκώς Κατάσταση Εγκεκριμένων Προμηθευτών, με τους νέους προμηθευτές να είναι υποχρεωμένοι να βεβαιώσουν εγγράφως την αποδοχή του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών/Συνεργατών πριν την ένταξή τους.
- Έχουμε καθορίσει συγκεκριμένα κριτήρια και βαρύτητα για την αξιολόγηση προσφορών και επιλογή προμηθευτών, στα οποία περιλαμβάνονται κριτήρια υπεύθυνης λειτουργίας για προμηθευτές με λιγότερους από 50 εργαζομένους και προμηθευτές με έδρα εκτός Αττικής.
- Απαιτούμε τουλάχιστον τρεις προσφορές από προμηθευτές σε κάθε προμήθεια άνω των €3.000, με εξαίρεση περιπτώσεις άμεσων αγορών, είτε διότι ανταποκρίνονται ακριβώς στις τεχνικές προδιαγραφές που έχουμε θέσει, είτε πρόκειται περί μοναδικής πηγής.



---

Το **10%** των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών σχετίζεται με θέματα υπεύθυνης λειτουργίας

---

Επικοινωνήσαμε τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών/ Συνεργατών στο **100%** των προμηθευτών μας, ενώ 2 στους 3 ήδη υπέγραψαν την αποδοχή του

---

Παράλληλα, από τον Μάρτιο του 2016 αξιολογούμε τους προμηθευτές μας που έχουν ετήσια δαπάνη αγορών πάνω από €10.000, με συγκεκριμένα κριτήρια σε πέντε τομείς (χωρίς προς το παρόν να χρησιμοποιούμε κριτήρια ESG), βάσει των οποίων γίνεται η έγκριση των προμηθευτών:

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

Κατά τη διάρκεια του 2020, αξιολογήσαμε συνολικά 84 προμηθευτές με δαπάνη αγορών πάνω από €10.000 και ταυτόχρονα είναι σημαντικοί προμηθευτές για τη λειτουργία μας στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Καύσιμα και λιπαντικά
- Ανταλλακτικά και αναλώσιμα μηχανής και καταστρώματος
- Ξενοδοχειακής εκμετάλλευσης
- Ειδών γραφείου

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Αξιολογούμε τους νέους προμηθευτές πριν την έναρξη συνεργασίας, με όσες πληροφορίες υπάρχουν και μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Μέσα στο 2020, πραγματοποιήσαμε έναρξη συνεργασίας με 302 νέους προμηθευτές.
- 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 2020.
- 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 τα κατάλληλα μέτρα.

Μέσα στο 2020, δεν διακόψαμε τη συνεργασία μας με κάποιον προμηθευτή ή άλλον εμπορικό συνεργάτη λόγω πραγματικών ή δυνητικών ζητημάτων συμμόρφωσης (σε θέματα όπως διαφθορά, αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, προστασία του περιβάλλοντος, υγιεινή και ασφάλεια προϊόντων, πρακτικών εργασιών).

- 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, 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.

#### Καλή Πρακτική

##### 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 τη λειτουργία τους. Παράλληλα, δίνουμε έμφαση στην ενεργειακή αποδοτικότητα των πλοίων και επιδιώκουμε την εφαρμογή καινοτόμων τεχνολογιών.



## 4

## Επιτεύγματα 2020 και Μελλοντικοί Στόχοι


Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 10%.	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 9%.	2023
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 180%.	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 31%.	2023
Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	100%	Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	2021
Να διεξάγουμε τουλάχιστον 1 εθελοντική δράση με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.	100%	Να διεξάγουμε τουλάχιστον 1 εθελοντική δράση με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.	2021
Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 2 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας.	100%	Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 1 πρόγραμμα/δράση για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας.	2021



**Η Θάλασά μας**


28 κύριες ομάδες ζώων κατοικούν στους Ωκεανούς, συγκριτικά με μόλις 11 στην ξηρά


**Είμαστε**

1.711   
εργαζόμενοι

11.064   
ώρες εκπαίδευσης

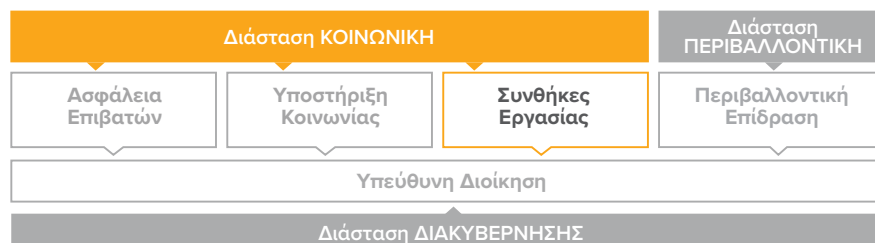
100%   
των εργαζομένων με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης

100%   
των εργαζομένων ενημερώθηκαν για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας

100%   
των εργαζομένων καλύπτονται από πρόγραμμα πρόσθετων παροχών

**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.

**Εστιάζουμε****Ακολουθούμε**

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

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

**Συνεισφέρουμε**

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

- 3: Υγεία και ευημερία για όλους και σε κάθε ηλικία
- 4: Καθολική, ισότιμη και ποιοτική εκπαίδευση και προώθηση ευκαιριών δια βίου μάθησης για όλους
- 5: Ισότητα των φύλων και χειραφέτηση όλων των γυναικών και των κοριτσιών
- 8: Διάρκης, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς οικονομική ανάπτυξη, πλήρης και παραγωγική απασχόληση και αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας για όλους
- 10: Μείωση της ανισότητας στο εσωτερικό και ανάμεσα στα κράτη



## Δημιουργούμε κατάλληλες Εργασιακές Συνθήκες



### Πετύχαμε

- Η Υπευθυνότητα αποτελεί 1 από τα 6 κριτήρια αξιολόγησης όλων των εργαζομένων γραφείων.
- Εκπαιδεύσαμε (τουλάχιστον μία φορά) το 94,4% και 20,5% των εργαζομένων γραφείων και πλοίων αντίστοιχα.
- Τριπλασιάσαμε τον αριθμό εργαζομένων που εκπαιδεύσαμε και αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 86,9%.
- Το 45,2% του εργασιακού χρόνου πραγματοποιήθηκε με τηλεργασία, ενώ πραγματοποιήθηκαν 5.487 online συσκέψεις.
- Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.
- Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας.
- Δεν παρουσιάστηκε καμία καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.
- Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.
- Καλύψαμε το 25% των νέων θέσεων εργασίας στα γραφεία από εσωτερικούς υποψήφιους.
- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.

# 1 Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία

## Η Γνώμη σας

### Ισορροπία Προσωπικής και Επαγγελματικής Ζωής

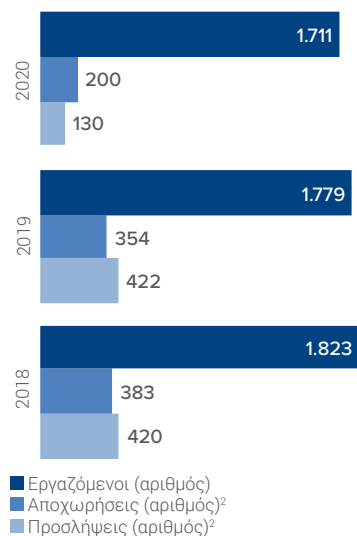
Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2020 στους εργαζομένους στα γραφεία μας, το **53%** συμφωνεί ότι είμαστε ένας Όμιλος που σέβεται την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής.



## Διατηρούμε θέσεις εργασίας

Αναγνωρίζουμε ότι η επιχειρηματική μας επιτυχία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τους εργαζομένους 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 εργαζομένων στα πλοία μας λόγω εποχικότητας, καθώς ο αριθμός των εργαζομένων στα πλοία κατά τους ανοιξιάτικους και καλοκαιρινούς μήνες ήταν κατά 9,9% μεγαλύτερος του αριθμού των εργαζομένων κατά τους φθινοπωρινούς και χειμερινούς μήνες (1.494 εργαζόμενοι έναντι 1.359).

## ► Ανθρώπινο Δυναμικό<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2020 για τους εργαζομένους στα γραφεία και στο μέσο όρο της 01/03/2020 και 01/07/2020 για τους εργαζομένους στα πλοία.

<sup>2</sup> Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για την περίοδο 2018-2020 δεν περιλαμβάνουν τους φοιτητές και τους δόκιμους των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας (οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση), καθώς και τις επαναπροσλήψεις των εργαζομένων στα πλοία μέσα στο ίδιο έτος (για τους οποίους γίνεται τυπική απόλυση και επαναπρόσληψη).

## ► Ανθρώπινο Δυναμικό<sup>1</sup>

Τύπος Απασχόλησης	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Πλήρους	Μερικής	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.534	177 (10,3%) (14 γυναίκες στο σύνολο) (161 εργαζόμενοι στα πλοία)	1.711	0	
<b>Φύλο</b>	<b>Γυναίκες</b>	<b>Άντρες</b>			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	240	1.471			
<b>Ηλικία</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	200	1.061	450		
<b>Κατηγορίες</b>	<b>Εθνικότητας</b>	<b>ΑΜΕΑ</b>	<b>Αλλοδαποί</b>		
Αριθμός	6	0	7		
<b>Μορφωτικό Επίπεδο</b>	<b>Δημοτικό-Γυμνάσιο -Λύκειο</b>	<b>Μεταλυκειακής-Ανώτερης -Ανώτατης εκπαίδευσης</b>	<b>Μεταπτυχιακής εκπαίδευσης</b>		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.262	409	40		
<b>Διάρκεια Συνεργασίας</b>	<b>&lt;5 χρόνια</b>	<b>5-10 χρόνια</b>	<b>&gt;10 χρόνια</b>		
Εργαζόμενοι (%)	46,8	11,6	41,6		
<b>Προσλήψεις<sup>2</sup></b>	<b>Γυναίκες</b>	<b>Άντρες</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	13	117	44	73	13
<b>Αποχωρήσεις<sup>2</sup></b>	<b>Γυναίκες</b>	<b>Άντρες</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>
Εργαζόμενοι (αριθμός)	13	187	55	103	42
<b>Αποχωρήσεις<sup>2</sup></b>	<b>Παραιτήσεις</b>	<b>Απολύσεις</b>	<b>Άλλο</b>		
Αιτία αποχώρησης (%)	82	18	0		
<b>Χώρος Εργασίας</b>	<b>Γραφεία</b>	<b>Πλοία</b>			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	284	1.427			
<b>Θέση</b>	<b>Ανώτατα Διοικητικά<sup>3</sup> Στελέχη</b>	<b>Ανώτερα Διοικητικά<sup>3</sup> Στελέχη</b>	<b>Εργαζόμενοι</b>	<b>Σύνολο</b>	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	41	81	1.589	1.711	

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2020 για τους εργαζομένους στα γραφεία και στο μέσο όρο της 01/03/2020 και 01/07/2020 για τους εργαζομένους στα πλοία.

<sup>2</sup> Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για το 2020 δεν περιλαμβάνουν τους φοιτητές και τους δόκιμους των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας (οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση), καθώς και τις επαναπροσλήψεις των εργαζομένων στα πλοία μέσα στο ίδιο έτος (για τους οποίους γίνεται τυπική απόλυση και επαναπρόσληψη).

<sup>3</sup> Τα Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη περιλαμβάνουν τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Επιτελικούς Διευθυντές και τους Πλοιάρχους. Τα Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη περιλαμβάνουν τους Διευθυντές, τους Υπάρχους και τους Α' Μηχανικούς.



---

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

---

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

---

Δεν παρουσιάστηκε **καμία** καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας

---

Το **100%** των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού

---

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 45 και 42,9 χρόνια αντίστοιχα.
- Η μέση διάρκεια συνεργασίας με τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 15,4 και 8 χρόνια αντίστοιχα.
- Το ποσοστό αποχωρήσεων των εργαζομένων στα γραφεία ανήλθε σε 1,8% (όλες εκ των οποίων παραιτήσεις) και νέων προσλήψεων σε 2,1%, ενώ των εργαζομένων στα πλοία σε 13,6% (εκ των οποίων 2,5% απολύσεις και 11,1% παραιτήσεις) και 8,7% αντίστοιχα.
- Δεν υπήρξαν εργαζόμενοι στα γραφεία που αποχώρησαν πριν συμπληρώσουν 12 μήνες εργασίας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό αποχωρήσεων εργαζομένων στα πλοία ανήλθε σε 2,6% (εκτός των δοκίμων των σχολών Αξιωματικών

Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας).

- Ο ρυθμός αποχωρήσεων των γυναικών στα γραφεία και στα πλοία σε σχέση με αυτόν των αντρών στα γραφεία και στα πλοία είναι χαμηλότερος κατά 45,3% και 4,4% αντίστοιχα.
- Το 99,6% των εργαζομένων και των στελεχών σε όλες τις διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας, ενώ η πλειοψηφία τους προέρχεται από την Αττική.
- Δεν υπήρξαν εργαζόμενοι με καθεστώς παροχής υπηρεσιών στον Όμιλο μέσα στο 2020.
- Υπήρξαν 58 εργαζόμενοι που εργάζονται στα γραφεία μας χωρίς να ανήκουν στον Όμιλο, καθώς απασχολούνται από εξωτερική εταιρεία καθαριότητας.

#### **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:

- Οι καμπίνες του πληρώματος βρίσκονται πάνω από το κύριο κατάστρωμα.
- Παρέχουμε ατομικές καμπίνες στον Πλοίαρχο και στους Αξιωματικούς των πλοίων.
- Έχουμε 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.

#### **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 μητρότητας, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας.
- Μέσα στο 2020:
- Το 100% των εργαζομένων στα πλοία εργάστηκαν τουλάχιστον μία φορά πέρα από το συνηθισμένο ωράριο εργασίας, ενώ δεν υπήρξαν εργαζόμενοι στα γραφεία με υπερωριακή εργασία.
  - Η μέση διάρκεια υπερωριακής εργασίας για τους εργαζομένους στα πλοία ανήλθε σε 1,13 ώρες.
  - Όλες οι 4 γυναίκες που πήραν άδεια μητρότητας, επέστρεψαν στην εργασία τους και συνέχισαν να εργάζονται για πάνω από 12 μήνες μετά την επιστροφή τους.
  - 4 γυναίκες εργαζόμενοι έκαναν χρήση μειωμένου ωραρίου εργασίας λόγω ανατροφής παιδιού.

## Ενημερώνουμε τους εργαζομένους μας με διαφάνεια

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

- Το οργανόγραμμα και την κουλτούρα μας.
- Τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.
- Τον Κανονισμό Αντιμετώπισης της Διαφθοράς.
- Τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.
- Τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.
- Την Πολιτική Ασφαλείας Πληροφοριών και Χρήσης των Συστημάτων & Πόρων Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών.
- Την Πολιτική Προστασίας της Ιδιωτικότητας (GDPR).
- Το Σχέδιο Αντιμετώπισης Επικίνδυνων Καταστάσεων στα γραφεία.
- Τους όρους και τις προϋποθέσεις του προγράμματος Ομαδικής Ασφάλισης, το οποίο ισχύει για εργαζομένους με συμβάσεις εργασίας τουλάχιστον 6 μηνών.
- Βασικά θέματα και διαδικασίες, όπως άδειες και απουσίες, εκπαίδευση, αλληλογραφία και αξιολόγηση της απόδοσης.
- Θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. ενέργειες ανακύκλωσης).

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 εργαζομένους τουλάχιστον μία φορά για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Υλοποιήσαμε 8 ενημερώσεις όλων των εργαζομένων μας για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα στο 2020, σε σχέση με 18 το 2019.

## Παρακολουθούμε τη γνώμη των εργαζομένων μας

Βασική μας επιδίωξη είναι να διαμορφώσουμε μια ενιαία κουλτούρα, άρρηκτα συνδεδεμένη με το Όραμα και τις Αξίες μας, καθώς και να δημιουργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον που στηρίζει τους εργαζομένους μας και προάγει την ανοικτή επικοινωνία.

Μέσα στο 2020 υλοποιήσαμε την Έρευνα Αποτύπωσης Εργασιακού Κλίματος 'Υπολογίζουμε στη Γνώμη σου' για τους εργαζομένους στα γραφεία, η οποία πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά και με πλήρη ανωνυμία. Το ποσοστό συμμετοχής ανήλθε στο 90% και οι εργαζόμενοι αποτύπωσαν τις απόψεις τους για το συνολικό διοικητικό κλίμα και το πρότυπο διοικητικών δεξιοτήτων ανά Διεύθυνση. Τα στοιχεία αυτά επιτρέπουν να σχεδιάσουμε μελλοντικές στρατηγικές παρεμβάσεις και πρωτοβουλίες ανάπτυξης με μεγαλύτερη ακρίβεια, καθώς και να αναδεικνύουμε τις διοικητικές δεξιότητες και να προάγουμε τις δυνατότητες ατομικής και ομαδικής εξέλιξης μέσα από το περιβάλλον εργασίας μας.



## 2 Υγεία και Ασφάλεια

### Φροντίζουμε για την Υγεία και Ασφάλεια στα πλοία

Δέσμευσή μας αποτελεί η δημιουργία ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζομένους στα πλοία μας. Για το λόγο αυτό:

- Φροντίζουμε οι υποψήφιοι προς ναυτολόγηση ναυτικοί να διαθέτουν πιστοποιητικά επάρκειας πριν τη ναυτολόγησή τους σύμφωνα με τις σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις, σε τομείς εκπαίδευσης όπως ασφάλεια πλοίου, σωστικά μέσα, πυρόσβεση και Πρώτες Βοήθειες και τους υποχρεώνουμε να τα διατηρούν σε ισχύ.
- Υλοποιούμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στους εργαζομένους στα πλοία, εκπαιδεύοντας όλους τους εργαζομένους στην παροχή Πρώτων Βοηθειών και διαδικασίες εκκένωσης, καθώς και 1.081 εργαζομένους (75,8% των εργαζομένων στα πλοία) στη χρήση κατάλληλου προστατευτικού εξοπλισμού μέσα στο 2020.
- Πραγματοποιούμε εκπαιδεύσεις σε θέματα Υγείας, Υγιεινής και Ασφάλειας, στο πλαίσιο των οποίων υλοποιήσαμε σχετικές εκπαιδεύσεις σε 217 εργαζομένους (15,2% των εργαζομένων στα πλοία) με συνολική διάρκεια 938 ώρες εκπαίδευσης μέσα στο 2020, ενώ συνολικά 100 Αξιωματικοί είναι εκπαιδευμένοι στην πρόληψη σοβαρών ασθενειών.
- Ολοκληρώσαμε μέσα στο 2020 πρόγραμμα ασφάλειας (Behavioral Based Safety Program) βασισμένο στην αξιολόγηση συμπεριφορών για 90 Ανώτερους και Ανώτατους Αξιωματικούς μας με σκοπό την ευημερία και την ασφάλεια του πληρώματος και των επιβατών.
- Παρέχουμε τον απαραίτητο ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό και σχετική εκπαίδευση σε όλους τους εργαζομένους.

- Έχουμε εξοπλίσει τα πλοία με τις κατάλληλες συσκευές και διεξάγουμε ελέγχους για την κατανάλωση οιοπνευματωδών ποτών σε όλους τους εργαζομένους των πλοίων, χωρίς ωστόσο να σημειωθεί οποιοδήποτε περιστατικό μη συμμόρφωσης μέσα στο 2020.
- Αντικαθιστούμε άμεσα τους τραυματίες ή ασθενείς εργαζομένους στα πλοία με άλλους εργαζομένους προκειμένου οι συνθέσεις πληρωμάτων να μην υπολείπονται των νομίμων.

#### Καλή Πρακτική

##### Διαχείριση Θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας

Καθώς επιδιώκουμε να διαχειριζόμαστε θέματα Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων στα πλοία μας με συστηματικό τρόπο:

- Υπάρχει 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 κατά τη διάρκεια των μηνιαίων συνεδριάσεων και σε έκτακτα περιστατικά και τα κοινοποιεί στον Όμιλο.
- Δεν συμπεριλαμβάνουμε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στις συμβάσεις με εργαζομένους, καθώς τα θέματα αυτά καλύπτονται από τις διεθνείς συμβάσεις για την υγιεινή, την ενδιαίτηση και την ασφάλεια, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στη σχετική εθνική νομοθεσία, καθώς και από εθνικές ή κλαδικές συλλογικές συμβάσεις, οι οποίες είναι διαθέσιμες στα πλοία.
- 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.

#### 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:

- Δημιουργήσαμε οκταμελή Ομάδα Υγείας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος, η οποία σχεδιάζει και προτείνει τη συνολική στρατηγική μας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων στο εργασιακό τους περιβάλλον, καθώς και την προστασία των περιουσιακών στοιχείων μας, της ασφάλειας των επιβατών και του θαλάσσιου περιβάλλοντος.
- Έχουμε εκπονήσει ολοκληρωμένο Σχέδιο Μέτρων Ασφάλειας.
- Έχουμε δημιουργήσει Τμήμα Υγείας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος για την ορθή εφαρμογή προληπτικών συστημάτων και μέτρων προστασίας των εργαζομένων και των κτιρίων.
- Διατηρούμε Βιβλίο Συμβάντων και καταγράφουμε τυχόν ατυχήματα και περιστατικά στους χώρους εργασίας, προκειμένου να λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την πρόληψη των κινδύνων.
- Έχουμε κοινοποιήσει σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και ανάρτησης στο εταιρικό Intranet, συγκεκριμένες οδηγίες για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων και προληπτικά μέτρα προστασίας, εκπαιδύοντας παράλληλα 132 εργαζομένους (46,5% των εργαζομένων στα γραφεία) σε θέματα υγείας και ασφάλειας, εκ των οποίων 106 εργαζόμενοι στην παροχή Πρώτων Βοηθειών, με συνολική διάρκεια 901 ώρες εκπαίδευσης.
- Έχουμε καθορίσει και επικοινωνήσει σχέδιο εκκένωσης, φροντίζοντας για την ασφαλή μετακίνηση εργαζομένων, 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 εργαζομένων στα γραφεία που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, όπως εγκύων και εργαζομένων νυχτερινής βάρδιας (για τους οποίους εξασφαλίζουμε πρόσθετα μέτρα ασφαλείας).
- Διασφαλίζουμε την εύκολη πρόσβαση των ΑΜΕΑ στα γραφεία (όπως θέση στάθμευσης με ράμπα, αναπηρικό αμαξίδιο, τουαλέτες ΑΜΕΑ).
- Έχουμε αναπτύξει διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας.
- Προβλέπουμε στις συμβάσεις συνεργασίας με υπεργολάβους που εργάζονται για λογαριασμό μας την ασφάλιση όλων των εργαζομένων τους σε κρατικό φορέα κοινωνικής ασφάλισης ως υποχρεωτική απαίτηση για την επιλογή και συνεργασία με υπεργολάβους.
- Έχουμε αναπτύξει διαδικασία για τη διερεύνηση περιστατικών που σχετίζονται με την Υγεία και Ασφάλεια (π.χ. πραγματικοί ή πιθανοί τραυματισμοί) μέσω του Σχεδίου Αντιμετώπισης Εκτάκτων Καταστάσεων για τα γραφεία, ενώ προς το παρόν:
  - Δεν εφαρμόζουμε Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία.
  - Δεν υπάρχουν σχετικές διαδικασίες για την αναφορά κινδύνων σχετικά με την εργασία και επικίνδυνων καταστάσεων από τους εργαζομένους ή την άρνηση εκτέλεσης εργασίας λόγω ανησυχιών για θέματα Υγείας και Ασφάλειας (π.χ. τραυματισμούς).

Παρακάτω φαίνονται οι συνολικές επιδόσεις μας στο θέμα της Υγείας και Ασφάλειας. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2020:


- Επενδύσαμε πάνω από €174.000 σε προγράμματα σχετικά με την Υγεία και Ασφάλεια στα γραφεία.
- Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι με υψηλή πιθανότητα εμφάνισης ή κίνδυνο εκδήλωσης ασθενειών που συνδέονται με την εργασία τους, ενώ δεν παρουσιάστηκε επαγγελματική ασθένεια στους εργαζομένους μας.
- Δεν σημειώθηκε κανένα ατύχημα σε εργαζόμενο στα γραφεία και σημειώθηκαν μόνο μικρά ατυχήματα στα πλοία που προκάλεσαν ελαφρούς τραυματισμούς, με εξαίρεση το περιστατικό στο πλοίο Blue Horizon (βλέπε Ενότητα 5.2) και ένα κάταγμα ποδιού Α' Μηχανικού λόγω απώλειας ισορροπίας κατά τη κάθοδό του στο μηχανοστάσιο. Ο χρόνος απουσίας λόγω του τραυματισμού ανήλθε σε 186 ημέρες, χωρίς να χρειαστούν διορθωτικά μέτρα, καθώς το ατύχημα αξιολογήθηκε ότι οφείλεται σε τυχαίο γεγονός.
- Δεν σημειώθηκε κανένα ατύχημα σε εργαζόμενο των υπεργολάβων που εργάζονται για λογαριασμό μας στα γραφεία ή στα πλοία (χωρίς δηλαδή να ανήκει στον Όμιλο).
- Ο δείκτης συνολικών απουσιών των αντρών στα γραφεία είναι χαμηλότερος κατά 75,6% σε σχέση με αυτόν των γυναικών στα γραφεία.
- Υπήρξαν 2 αγωγές για τραυματισμό εργαζομένων σε πλοία, εκ των οποίων ματαιώθηκε η συζήτηση μίας αγωγής λόγω της πανδημίας COVID-19 και αναμένεται η δικαστική απόφαση για την άλλη αγωγή.

- Συζητήθηκαν 2 παλαιότερες αγωγές για τραυματισμό εργαζομένων σε πλοία, εκ των οποίων η μία απερρίφθη και η άλλη εκκρεμεί, ενώ εξακολουθούν να εκκρεμούν 2 παλαιότερες αγωγές για τραυματισμό εργαζομένων σε πλοία που είχαν συζητηθεί και εκκρεμούσαν οι σχετικές αποφάσεις.

Δυστυχώς με μεγάλη μας λύπη πρέπει να αναφέρουμε ότι σημειώθηκαν τρεις θάνατοι συναδέλφων σε πλοία μέσα στο 2020:

- Ένας θάνατος από ατύχημα κατά την εκτέλεση της εργασίας του στο πλοίο Blue Horizon (βλέπε Ενότητα 5.2).
- Ένας θάνατος σε αυτοκινητιστικό δυστύχημα κατά την προσέλευση του εργαζόμενου στην εργασία του.
- Ένας θάνατος από φυσικά αίτια εντός ωραρίου εργασίας.

---

Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο **100%** των εργαζομένων στα πλοία μας 

---



► Υγεία και Ασφάλεια

	2018	2019	2020
Ώρες εργασίας	MA	MA	4.736.880
Γραφεία	MA	MA	568.000
Πλοία	MA	MA	4.168.880
Θανατηφόρα ατυχήματα εργαζομένων (αριθμός)	0	0	1
Άνδρες	0	0	1
Γυναίκες	0	0	0
Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών (αριθμός)	0	0	0
Ατυχήματα (αριθμός)	32	10	30
Γραφεία	0	0	0
Πλοία (που σχετίζονται με την εργασία)	MA	10	11
Πλοία (εκτός πλοίου ή εκτός υπηρεσίας)	MA	MA	19
Άνδρες	29	9	29
Γυναίκες	3	1	1
Ατυχήματα με απουσία >1 ημέρας (αριθμός)	31	8	30
Ατυχήματα με απουσία <3 ημερών (αριθμός)	5	2	2
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	27	8	28 <span style="color: yellow;">●</span>
Απουσία από την εργασία λόγω ατυχημάτων (ώρες)	0	0	12.776
Μέσος όρος ημερών απουσίας για κάθε τραυματισμό (ημέρες)	46,5	43,3	42
Περιστατικά που απαιτήσαν ιατρική φροντίδα (αριθμός)	114	128	65
Δείκτης Θανατηφόρων Ατυχημάτων (δείκτης) <sup>2</sup>	MA	MA	MA
Γραφεία	MA	MA	0
Πλοία	MA	MA	0,048
Δείκτης Τραυματισμών (δείκτης) <sup>3</sup>	1,47 <sup>1</sup>	0,36	MA
Γραφεία	MA	MA	0 <span style="color: yellow;">●</span>
Πλοία	MA	MA	1,49 <span style="color: yellow;">●</span>
Δείκτης Σοβαρών Τραυματισμών (δείκτης) <sup>4</sup>	MA	MA	MA
Γραφεία	MA	MA	0
Πλοία	MA	MA	0,048
Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών (δείκτης) <sup>5</sup>	0	0	0
Γραφεία	0	0	0
Πλοία	0	0	0
Δείκτης Απολεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης) <sup>6</sup>	70,43 <sup>1</sup>	15,72	MA
Γραφεία	MA	MA	0
Πλοία	MA	MA	76,61
Δείκτης Συχνότητας Τραυματισμών με Απώλεια Χρόνου (δείκτης) <sup>7</sup>	MA	MA	MA
Γραφεία	MA	MA	0
Πλοία	MA	MA	7,2
Δείκτης Σοβαρότητας Τραυματισμών με Απώλεια Χρόνου (δείκτης) <sup>8</sup>	MA	MA	MA
Γραφεία	MA	MA	0
Πλοία	MA	MA	76
Δείκτης Απουσιών (δείκτης) <sup>9</sup>	MA	MA	MA
Γραφεία	MA	MA	2.701,4
Πλοία	MA	MA	1.400

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

<sup>2</sup> Δείκτης Θανατηφόρων Ατυχημάτων (FR): Αριθμός θανατηφόρων ατυχημάτων x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

<sup>3</sup> Δείκτης Τραυματισμών (IR): Αριθμός τραυματισμών και θανατηφόρων ατυχημάτων x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

<sup>4</sup> Δείκτης Σοβαρών Τραυματισμών (HCIR): Αριθμός σοβαρών τραυματισμών (με απουσία άνω των 6 μηνών, εκτός θανατηφόρων ατυχημάτων) x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

<sup>5</sup> Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών (ODR): Αριθμός επαγγελματικών ασθενειών x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

<sup>6</sup> Δείκτης Απολεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (LDR): Σύνολο απολεσθέντων ημερών x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

<sup>7</sup> Δείκτης Συχνότητας Τραυματισμών με Απώλεια Χρόνου (LTIFR): Αριθμός τραυματισμών που σχετίζονται με εργασιακό χρόνο x 1.000.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

<sup>8</sup> Δείκτης Σοβαρότητας Τραυματισμών με Απώλεια Χρόνου (LTISR): Αριθμός ημερών τραυματισμού που σχετίζονται με εργασιακό χρόνο x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ωρών εργασίας.

<sup>9</sup> Δείκτης Απουσιών (AR): Σύνολο ημερών απουσίας x 200.000 ώρες εργασίας / Σύνολο ημερών εργασίας.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

## Πολιτική

**Ίση Μεταχείριση και Ανθρώπινα Δικαιώματα**

Με βάση τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς:

- Εφαρμόζουμε ίση μεταχείριση στις πρακτικές πρόσληψης και αξιολογούμε τους εργαζομένους μας με τρόπο δίκαιο και αντικειμενικό.
- Δεσμευόμαστε να μην ανεχόμαστε οποιαδήποτε αντίποινα προς τους εργαζομένους που αναφέρουν περιστατικά παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

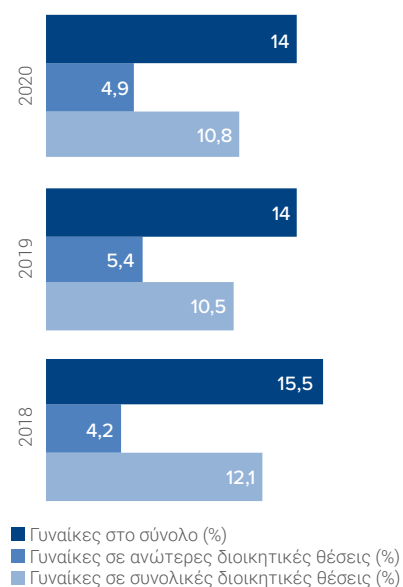
**Δεσμευόμαστε για ισότιμη αντιμετώπιση**

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 φύλου, θρησκείας, ηλικίας, εθνικότητας, κοινωνικής ή εθνικής προέλευσης, αναπηρίας, πεποιθήσεων, σεξουαλικού προσανατολισμού ή συμμετοχής σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, καθώς λαμβάνουμε υπόψη την εμπειρία, την προσωπικότητα, την αποδοτικότητα, τις ικανότητες και τα προσόντα του κάθε εργαζομένου σε οτιδήποτε αφορά την απασχόληση (π.χ. μισθούς, επαγγελματική εξέλιξη). Επιπλέον, για την αποφυγή οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης (π.χ. σεξουαλική παρενόχληση), δεν επιτρέπονται σχόλια μεταξύ των εργαζομένων 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 54,9% και 5,9% αντίστοιχα.

- Το συνολικό ποσοστό των γυναικών σε όλες τις διοικητικές θέσεις (συμπεριλαμβανομένων και των προϊσταμένων) στα γραφεία και στα πλοία είναι 37,9% και 4,5% αντίστοιχα.
- Το ποσοστό των γυναικών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις στα γραφεία και στα πλοία είναι 14,3% και 1,7% αντίστοιχα, χωρίς να υπάρχουν γυναίκες σε ανώτατες διοικητικές θέσεις στα γραφεία και στα πλοία.
- Το ποσοστό γυναικών ορισμένου χρόνου απασχόλησης στα γραφεία και στα πλοία σε σχέση με αυτό των αντρών στα γραφεία και στα πλοία είναι χαμηλότερο κατά 62,8% και 5,3% αντίστοιχα.
- Οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης των γυναικών στα γραφεία και στα πλοία σε σχέση με αυτές των αντρών στα γραφεία και στα πλοία είναι χαμηλότερες κατά 43,8% και 93,6% αντίστοιχα (δεν περιλαμβάνονται τα εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούνται στα πλοία).

**► Ποσοστό Γυναικών****Απορρίπτουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία**

Σεβόμαστε τις Διεθνείς Αρχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων που συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς μας, 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 εργαζομένου 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 εργαζομένους μέσω οργανισμών ή επιχειρήσεων που εμπλέκονται σε παράνομη διακίνηση και εμπορία ανθρώπων (trafficking) ή άλλες μορφές καταναγκαστικής εργασίας.

Κατά τη διάρκεια του 2020:

- Δεν υπήρξαν περιοχές ή δραστηριότητες που αξιολογήθηκαν για τον κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας.
- Δεν υπήρξαν σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες και συμβάσεις στις οποίες περιλαμβάνονταν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα.

## Σεβόμαστε το δικαίωμα στο Συνδικαλισμό και στην απεργία

Παρά το γεγονός ότι δεν υπάρχει σωματείο εργαζομένων 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 εργαζομένων στα πλοία συμμετέχουν σε σωματεία εργαζομένων ανάλογα με την ειδικότητά τους και μέσω αυτών στην Πανελλήνια Ναυτική Ομοσπονδία (ΠΝΟ), ενώ ένας εργαζόμενος στα 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 εργαζομένων καλύπτονται από ατομικές συμβάσεις που βασίζονται σε κλαδικές συλλογικές συμβάσεις.
- Η ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης εργαζομένων στα πλοία για οργανωτικές αλλαγές είναι 24 ώρες στις γραμμές εσωτερικού και 7 ημέρες στις γραμμές εξωτερικού, ενώ για τους εργαζομένους στα γραφεία ακολουθούμε, κατ' ελάχιστον, τις σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις σχετικά με τις οργανωτικές αλλαγές.
- 426 εργαζόμενοι δεν εργάστηκαν στα πλοία κατά τη διάρκεια 3 απεργιακών κινητοποιήσεων ή στάσεων εργασίας της ΠΝΟ μέσα στο 2020, λόγω θεμάτων ασφαλιστικών-συνταξιοδοτικών, συλλογικών συμβάσεων εργασίας και νομίμων συνθέσεων πληρωμάτων. Ο συνολικός χαμένος χρόνος λόγω των κινητοποιήσεων ανήλθε σε 426 ανθρωποημέρες, ο οποίος αντιστοιχεί στο 0,08% του συνολικού εργασιακού χρόνου των εργαζομένων στα πλοία. Δεν υπήρξαν εργαζόμενοι στα γραφεία που συμμετείχαν σε απεργιακές κινητοποιήσεις ή στάσεις εργασίας.

## Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

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

- Έχουμε συντάξει και εφαρμόζουμε πολιτικές και διαδικασίες για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων - GDPR).
- 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 εργαζομένους του Τμήματος Υγείας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος.
- 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 εργαζομένων 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).
- Καταστρέφουμε έγγραφα που περιέχουν προσωπικά δεδομένα με ενδεδειγμένο τρόπο.

## Εφαρμόζουμε δίκαιο και διαφανές σύστημα αμοιβών

Ένας από τους βασικούς στόχους μας είναι η δίκαιη ανταμοιβή της συνεισφοράς των εργαζομένων μας, ώστε να διατηρείται σε υψηλό επίπεδο η ικανοποίησή του, προσβλέποντας ταυτόχρονα στην προσέλκυση υψηλού επιπέδου εργατικού δυναμικού. Για το λόγο αυτό, το σύστημα που εφαρμόζουμε για τον καθορισμό των αμοιβών των εργαζομένων μας είναι εναρμονισμένο με την ισχύουσα κλαδική σύμβαση εργασίας και χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και ισότιμη αντιμετώπιση. 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 2020:

- Ο κατώτατος μισθός είναι ίσος με τον κατώτατο μισθό της κλαδικής σύμβασης εργασίας που είναι σε ισχύ για το έτος.
- Ο μέσος μισθός των αντρών Εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών στα γραφεία είναι μεγαλύτερος σε σχέση με αυτόν των γυναικών Εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών κατά 3,3%, 28% και 10,9% αντίστοιχα, με τις διαφορές να οφείλονται σε παράγοντες όπως προϋπηρεσία, πτυχία και εξειδίκευση.
- Το ποσοστό των γυναικών που ανήκουν στο 10% των υψηλότερα αμειβόμενων θέσεων στα γραφεία είναι 7,1%, χωρίς να υπάρχουν γυναίκες στις αντίστοιχες θέσεις στα πλοία.
- Δεν υπάρχουν διαφορές στο μέσο μισθό των αντρών και γυναικών όλων των κατηγοριών στα πληρώματα των πλοίων μας, καθώς ο μισθός τους εξαρτάται αποκλειστικά από την ειδικότητά τους.
- Το ποσοστό μεταβλητών αμοιβών στη συνολική αποζημίωση των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία είναι 0,1% και 11,2% αντίστοιχα.

- Η αναλογία της διαμέσου της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης των αντρών εργαζομένων στα γραφεία σε σχέση με τη διάμεσο της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης των γυναικών εργαζομένων στα γραφεία είναι 2,2:1.
- Η αναλογία της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο σε σχέση με τη διάμεσο της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 14,6:1 και 4,6:1 αντίστοιχα.
- Η αναλογία του ποσοστού μείωσης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο σε σχέση με τη διάμεσο του ποσοστού μείωσης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία είναι 15,3:1.
- Η αναλογία του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο σε σχέση με τη διάμεσο του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα πλοία είναι 0,3:1.

- Ασκήθηκαν 12 αγωγές εργαζομένων στα πλοία για εργασιακές διαφορές (με αξιώσεις πάνω από €30.000), οι οποίες αναμένονται να συζητηθούν εντός του 2021, λόγω της πανδημίας COVID-19.
- Σχετικά με 28 παλαιότερες αγωγές εργαζομένων στα πλοία για εργασιακές διαφορές (με αξιώσεις πάνω από €30.000):
  - Συζητήθηκαν 15 αγωγές, εκ των οποίων αναμένεται η έκδοση απόφασης για 8 αγωγές και ασκήθηκε έφεση σε 7 αγωγές.
  - Ματαιώθηκε η συζήτηση και παραμένουν σε εκκρεμότητα 3 αγωγές, λόγω της πανδημίας COVID-19.
  - Εκδόθηκαν πρωτόδικες αποφάσεις για 5 αγωγές και αναμένεται η άσκηση έφεσης από τον Όμιλο.
  - Παραμένουν σε εκκρεμότητα πρωτόδικη απόφαση για μία αγωγή και εφετειακές αποφάσεις για 3 αγωγές.
  - Εκδόθηκε εφετειακή απόφαση για μία αγωγή που επικύρωσε την πρωτόδικη απόφαση, με ικανοποιητικό αποτέλεσμα για τον Όμιλο.

## Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Προσφέρουμε πρόγραμμα πρόσθετων παροχών, οι οποίες καλύπτουν όλους τους εργαζομένους σε γραφεία και πλοία. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 99,3% των εργαζομένων στα γραφεία και το 100% των εργαζομένων στα πλοία (εργαζόμενοι με συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου και ορισμένου χρόνου πάνω από 6 μήνες) καλύπτονται από πρόγραμμα ασφάλισης ασθενείας και όλοι οι εργαζόμενοι των συνεργατών που εργάζονται για λογαριασμό μας στα γραφεία καλύπτονται από δημόσια ασφάλιση, ενώ τα Ανώτατα και Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη στα γραφεία (9,5% των εργαζομένων στα γραφεία) καλύπτονται επιπλέον από συνταξιοδοτικό πρόγραμμα, το συνολικό κόστος των οποίων ανήλθε σε περίπου €414.000, σε σχέση με €320.000 για το 2019.



### ► Πρόσθετες Παροχές

	Εργαζόμενοι Πλοίων	Εργαζόμενοι Γραφείων
Διευρυμένη ομαδική ασφάλιση στους εργαζομένους, 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) <sup>1</sup>	✓	✓
Έκπτωση στην αξία ατομικών και Ι.Χ. εισιτηρίων για συγγενείς Α' βαθμού (βάσει διαθεσιμότητας) <sup>1</sup>	✓	✓
Έκπτωση στην αγορά συγκεκριμένων ειδών από τα καταστήματα των πλοίων <sup>1</sup>	✓	✓
Παροχή φαγητού <sup>1</sup>		✓

<sup>1</sup> Προσφέρονται και στους εργαζομένους με συμβάσεις εργασίας ορισμένου χρόνου.



### Αναπτύσσουμε τους εργαζομένους 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 2020, το 25% των κενών θέσεων εργασίας στα γραφεία καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους, σε σχέση με 10% το 2019.

#### Εσωτερικές Μετακινήσεις

Επιπλέον, υλοποιούμε εσωτερικές μετακινήσεις για τους εργαζομένους στα γραφεία, με στόχο τη συνεχόμενη παρακίνησή τους και τη δυνατότητα απόκτησης επιπλέον γνώσεων και εμπειριών, χωρίς ωστόσο να πραγματοποιηθούν εσωτερικές μετακινήσεις το 2020.

#### 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. Μέσα στο 2020, ολοκληρώσαμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας για το 96,7% των εργαζομένων στα γραφεία, ενώ το 100% των θέσεων εργασίας στα πλοία συνοδεύεται από μια αναλυτική περιγραφή θέσεως εργασίας.

### Επιμορφώνουμε τους εργαζομένους μας

#### Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Για να σχεδιάσουμε το ετήσιο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα, λαμβάνουμε υπόψη:

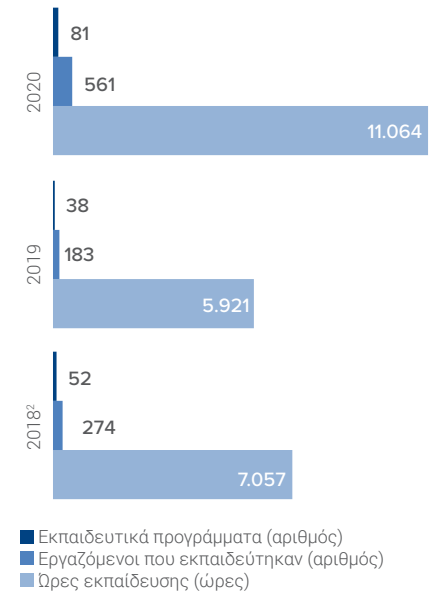
- Τις προσδιορισμένες εκπαιδευτικές ανάγκες.
- Τις αρμοδιότητες και ανάγκες για κάθε θέση εργασίας.
- Τις μεταβολές στον ναυτιλιακό κλάδο (π.χ. στο θεσμικό πλαίσιο).

Κάθε χρόνο υλοποιούμε πλήθος εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους εργαζομένους μας, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2020:

- Πραγματοποιήσαμε εκπαιδεύσεις στις πολιτικές και διαδικασίες μας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα σε 3 εργαζομένους στα γραφεία, με συνολική διάρκεια 95 ώρες εκπαίδευσης, χωρίς να υλοποιήσουμε σχετικές εκπαιδεύσεις για τους εργαζομένους στα πλοία.
- Υλοποιήσαμε διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας για τους εργαζομένους στα γραφεία και πλοία.
- Συμπεριλάβαμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε 3 ενδοεταιρικά εκπαιδευτικά προγράμματα που υλοποιήσαμε σε θέματα Δεοντολογίας και Αντιμετώπισης της Διαφθοράς, καθώς και της Αξιολόγησης της Απόδοσης.
- Εκπαιδεύσαμε 293 εργαζομένους στα πλοία σε διοικητικά θέματα, καθώς και σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας και Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Το συνολικό κόστος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ξεπέρασε τις €78.300, σε σχέση με πάνω από €40.700 το 2019.

Καλύψαμε το **25%** των νέων θέσεων εργασίας στα γραφεία από εσωτερικούς υποψήφιους

#### ► Εκπαίδευση Εργαζομένων<sup>1</sup>




<sup>1</sup> Τα στοιχεία εκπαίδευσης περιλαμβάνουν τους εργαζομένους στα γραφεία και τους εργαζομένους στα πλοία που εκπαιδεύτηκαν σε διοικητικά θέματα, χωρίς να περιλαμβάνουν την εκπαίδευση των εργαζομένων στα πλοία που ανανέωσαν ή εξέδωσαν καινούργια πιστοποιητικά επάρκειας και/ή συμμετέχουν σε εσωτερικά γυμνάσια που πραγματοποιούνται στα πλοία.

<sup>2</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

#### ► Εκπαιδευτικά Προγράμματα

	Εργαζόμενοι Πλοίων	Εργαζόμενοι Γραφείων
Εταιρική Υπευθυνότητα	✓	✓
Ξένες γλώσσες	✓	✓
Αντιμετώπιση ρύπανσης	✓	✓
Αντιμετώπιση πυρκαγιάς	✓	
Διαδικασίες καθαρισμού	✓	
Θέματα Υγείας (τήρηση Υγειονομικών Πρωτοκόλλων COVID-19)		✓
Θέματα ασφάλειας	✓	✓
Πρώτες Βοήθειες	✓	✓
Διοικητικά θέματα (π.χ. Στρατηγικής, Ηγεσίας, Διακυβέρνησης, Μετασχηματισμού, Διαχείριση Κινδύνων, Ανθρώπινου Δυναμικού, Εσωτερικού Ελέγχου, Νομικά, Πληροφορική, Marketing, Οικονομικά, Κυβερνοασφάλεια, Διαχείριση Αλυσίδας Εφοδιασμού & Εξυπηρέτησης Πελατών)		✓
Μεταπτυχιακά Προγράμματα		✓

Εκπαιδεύσαμε (τουλάχιστον μία φορά) το **94,4%**  και **20,5%** των εργαζομένων γραφείων και πλοίων αντίστοιχα

**Τριπλασιάσαμε** τον αριθμό εργαζομένων που εκπαιδεύσαμε και αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά **86,9%**

► **Μέσοι Όροι Εκπαίδευσης Εργαζομένων**

	2018 <sup>1</sup>	2019	2020
<b>Εργαζόμενοι στα γραφεία</b>			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	30,1	20,6	32,5
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	23	27,5	46,2
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	36,6	14,8	21,3
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	30	9,8	25,8
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	39,3	14,7	33,1
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	53,3	57,8	82,6
<b>Εργαζόμενοι στα πλοία<sup>2</sup></b>			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	1,1	0,1	1,3
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	1,1	0,1	1,3
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	1,1	0	1,3
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	2,6	1,8	6,4
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	3,2	0,3	6,6
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	1,2	0,1	3,9

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

<sup>2</sup> Οι μέσοι όροι εκπαίδευσης των εργαζομένων στα πλοία αφορούν εκπαιδεύσεις σε διοικητικά θέματα, χωρίς να περιλαμβάνουν την εκπαίδευση των εργαζομένων στα πλοία που ανανέωσαν ή εξέδωσαν καινούργια πιστοποιητικά επάρκειας και/ή συμμετέχουν σε εσωτερικά γυμνάσια που πραγματοποιούνται στα πλοία.

► **Εκπαίδευση σε Θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας**

	2018	2019	2020
<b>Εργαζόμενοι στα γραφεία (%)</b>			
Εργαζόμενοι	40,1	13	5,1
Μεσαία Διοικητικά Στελέχη	72,9	92	90
Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη	MA	MA	100
Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη	90,5 <sup>1</sup>	96 <sup>1</sup>	100
Μέλη του Δ.Σ.	0	14,3	14,3
<b>Εργαζόμενοι στα πλοία (%)</b>			
Εργαζόμενοι	0	0	0
Αξιωματικοί	0	1	16
Ανώτεροι Αξιωματικοί	0	6	55
Πλοίαρχοι	0	0	68,6

<sup>1</sup> Περιλαμβάνονται Ανώτερα και Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη.  
MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

**Καλή Πρακτική**

**Εκπαίδευση Διακυβέρνησης**

Μέσα στο 2020 πραγματοποιήσαμε δύο διαδραστικά εκπαιδευτικά e-learning μαθήματα στον Κανονισμό Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και στον Κανονισμό Αντιμετώπισης Διαφθοράς. Το περιεχόμενο αποτυπώθηκε και παρουσιάστηκε με απλοποιημένο τρόπο, αφορούσε τους εργαζομένους γραφείων, ενώ το 57% και το 60% αντίστοιχα έλαβε βαθμό πάνω από 70%.

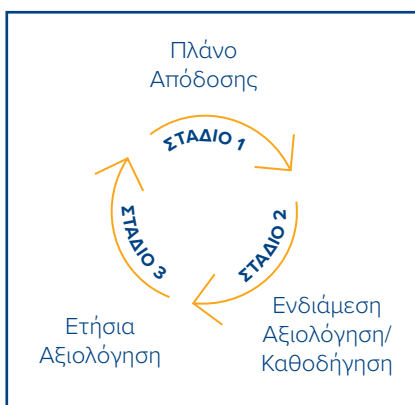


## Αξιολογούμε τους εργαζομένους μας

Εφαρμόζουμε Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης για τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία, ώστε να εντοπίσουμε τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους και να βελτιωθεί η απόδοσή τους.

Το 2020 εφαρμόσαμε νέο Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης για τους εργαζομένους στα γραφεία, το οποίο σχεδιάσαμε με βάση το Όραμα και τις Αξίες μας, τις στρατηγικές μας προτεραιότητες και τον τρόπο λειτουργίας μας.

Το Σύστημα αποτελείται από 3 κύρια στάδια:



Το νέο Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης των εργαζομένων στα γραφεία αποτελείται από 5 βασικές ενότητες:

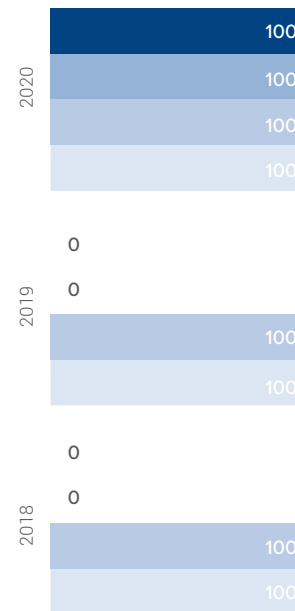
1. Ποσοτικά Κριτήρια – Ατομικοί Στόχοι (εναρμονισμένοι με τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου).
2. Ποιοτικά Κριτήρια – Επιθυμητές Δεξιότητες και Συμπεριφορές σε δύο διοικητικά επίπεδα:
  - Εργαζόμενοι.
  - Εργαζόμενοι με ευθύνη διοίκησης ομάδας.
3. Επαγγελματικές Επιθυμίες Εργαζομένου.
4. Ενέργειες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης.
5. Σχόλια.



Η διαδικασία Αξιολόγησης της Απόδοσης υλοποιήθηκε σε όλους τους εργαζομένους μας στα γραφεία το 2020, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι έχουμε συμπεριλάβει συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης του Διευθύνοντος Συμβούλου και των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών. Παράλληλα, αξιολογούμε όλους τους Αξιωματικούς και τους εργαζομένους στα πλοία μας (συμπεριλαμβανομένων και όσων έχει λήξει η ναυτολόγησή τους) τέσσερις φορές το χρόνο για την καλύτερη επιλογή εργαζομένων και τη 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 εργαζομένων στα πλοία, καθ' όλη τη διάρκεια της υπηρεσίας τους στα πλοία μας.

Η Υπευθυνότητα αποτελεί **1** από τα **6** κριτήρια αξιολόγησης όλων των εργαζομένων γραφείων

### ► Αξιολόγηση Απόδοσης



- Εργαζόμενοι στα γραφεία που αξιολογήθηκαν (%)<sup>1</sup>
- Διοικητικά στελέχη στα γραφεία που αξιολογήθηκαν (%)<sup>1</sup>
- Εργαζόμενοι στα πλοία που αξιολογήθηκαν (%)
- Διοικητικά στελέχη στα πλοία που αξιολογήθηκαν (%)

<sup>1</sup> Δεν πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση απόδοσης των εργαζομένων στα γραφεία για την περίοδο 2018-2019, λόγω αναθεώρησης του συστήματος αξιολόγησης.



Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6%.	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 12%.	2023
Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης.	100%		
Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	25%	Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	2022
Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.	100%		
Να ολοκληρώσουμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.	75%	Να ολοκληρώσουμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.	2021
Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.	75%	Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.	2021
Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά 150 εργαζομένους στα πλοία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2021).	50%	Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά επιπλέον 50 εργαζομένους στα πλοία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2021
Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ. τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας.	100%		
Να μειώσουμε το επίπεδο θορύβου στους εργασιακούς χώρους των γραφείων κατά 10%.	0%		




**Η Θάλασσά μας**

3 δισ. χρόνια είναι το διάστημα που η ζωή στη Γη υπήρχε μόνο στους Ωκεανούς κατά τη διάρκεια της εξέλιξης

**Είμαστε**

**237**   
επιθεωρήσεις πλοίων από Τοπικές Αρχές

**461**   
χιλ. απεσταλμένα ενημερωτικά μηνύματα σε επιβάτες μας

**93**   
χιλ. κλήσεις σε εταιρικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών

**534**   
ερωτηματολόγια στα πλοία

**406**   
χιλ. μέλη στο πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles

**Εστιάζουμε**

## Διάσταση ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ

Ασφάλεια Επιβατών

Υποστήριξη Κοινωνίας

Συνθήκες Εργασίας

## Διάσταση ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ

Περιβαλλοντική Επίδραση

Υπεύθυνη Διοίκηση

Διάσταση ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

**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.

**Ακολουθούμε**

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

**7:** Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις

**8:** Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

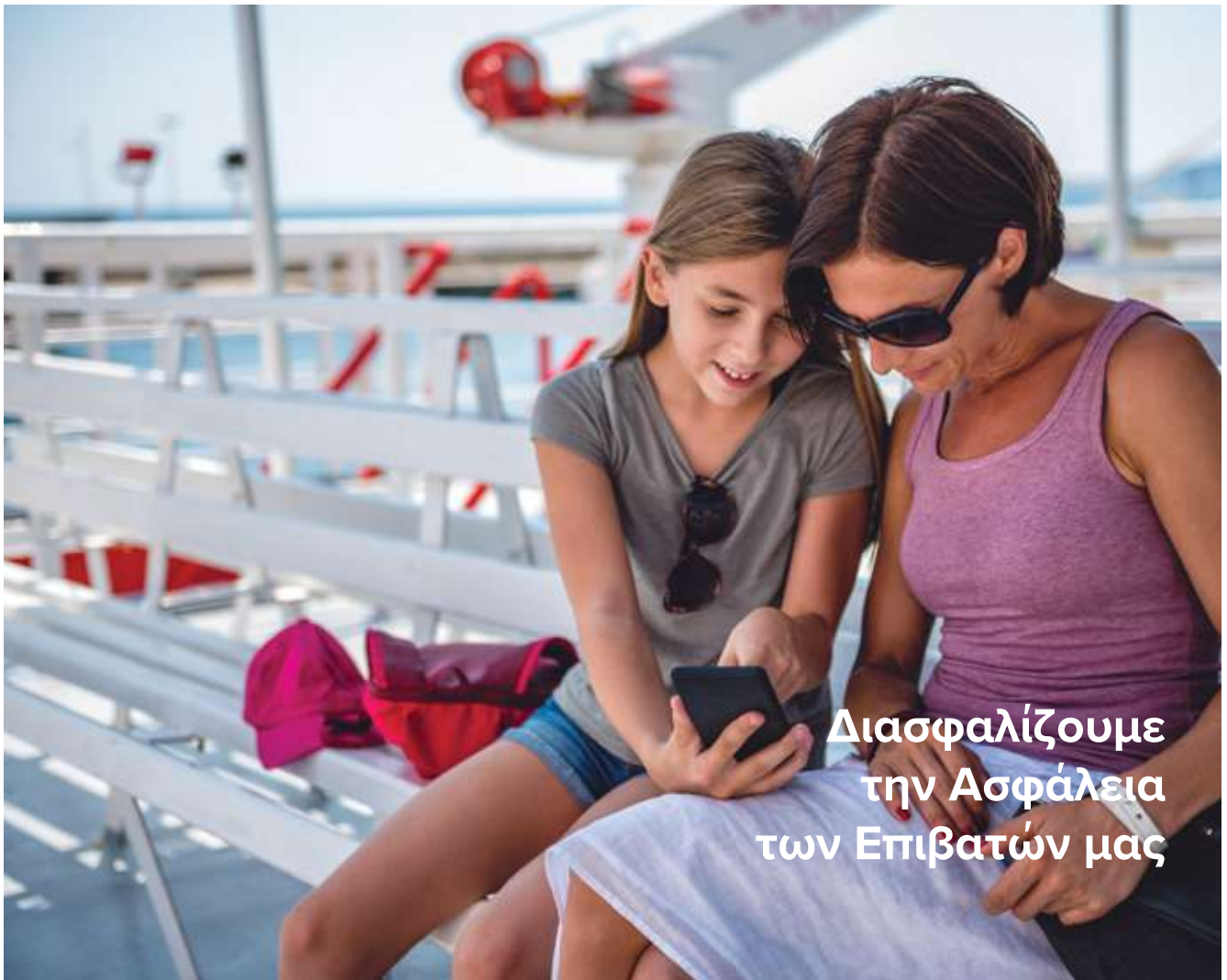
**Συνεισφέρουμε**

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

**3:** Υγεία και ευημερία για όλους και σε κάθε ηλικία

**12:** Βιώσιμες μέθοδοι παραγωγής και κατανάλωσης





## Διασφαλίζουμε την Ασφάλεια των Επιβατών μας

### Πετύχαμε

- Ενημερώσαμε πάνω από 930.000 επιβάτες μέσω ενημερωτικών SMS για έγκαιρη προσέλευση ή τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής.
- Το 97,4% των εγκαταστάσεων και πλοίων μας έχουν πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας στο 91% των προγραμματισμένων δρομολογίων και άφιξης στο 72%.
- Η μέση βαθμολογία μέσω συσκευών αξιολόγησης υπηρεσιών στα πλοία μας ανήλθε σε 4,2 με άριστα το 5.
- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.
- Δεχτήκαμε 130 επιθεωρήσεις στα πλοία μας για μέτρα προστασίας κατά της πανδημίας, 37 για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων και 70 για εφαρμογή του Νόμου περί καπνίσματος, χωρίς περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- Συντηρούμε 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 2,5 εκατ. επισκέπτες το χρόνο και 2 εφαρμογές κινητών με πάνω από 3.500 λήψεις.
- Αυξήσαμε τον αριθμό των ενημερωτικών μηνυμάτων (SMS) που αποστείλαμε στους επιβάτες μας κατά 69,2%.
- Αποστείλαμε συνολικά 2.176 ενημερώσεις για εξυπηρέτηση επιβατών μας (1.106 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, 5 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες).
- Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 15,1%.

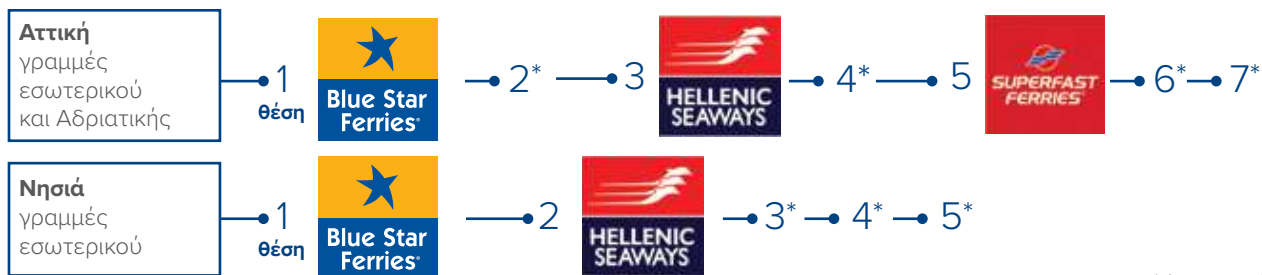
# 1 Ασφάλεια και Προστασία

## Η Γνώμη σας

### Ιδιωτικότητα Πελατών

Σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν το 2020 σε κατοίκους της Αττικής και Νησιών, η σειρά κατάταξης των 3 σημάτων μας και 4 ανταγωνιστών ήταν η ακόλουθη:

**‘Σέβεται και προστατεύει την ιδιωτικότητα των πελατών της’**



### Διασφαλίζουμε την ασφάλεια των επιβατών στα πλοία

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

- Δεχτήκαμε εκτεταμένο αριθμό επιθεωρήσεων από εξωτερικούς φορείς (Επιθεώρηση Εμπορικών Πλοίων και νηογνώμονες) στα πλοία μας μέσα στο 2020.
- Έχουμε συστήσει Επιτροπή Ασφαλείας σε κάθε πλοίο για την εξέταση και αξιολόγηση θεμάτων υγείας και ασφάλειας.
- 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, ενώ επιπλέον έχουμε δημιουργήσει αναπληρωματική Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών. Μέσα στο 2020, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις της Ομάδας Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών αναφορικά με το περιστατικό του Εξπρές Πήγασος (βλέπε Ενότητα 5.2).

- Εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών.
- Πληρούμε τους κανονισμούς της SOLAS (Διεθνής Σύμβαση για την Ασφάλεια της Ανθρώπινης Ζωής στη Θάλασσα) αναφορικά με τη χρήση μέσων πυρόσβεσης, όπως συστήματα κατάσβεσης πυρκαγιάς στις μηχανές και σε όλες τις καμπίνες, κοινόχρηστους χώρους και γκαράζ, και εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στα πλοία στη θέση και χρήση των συστημάτων πυροπροστασίας.

- Φροντίζουμε για την συντήρηση των απαιτούμενων σωστικών μέσων.
- Επιδεικνύουμε και προβάλλουμε ενημερωτικά video για τη χρήση σωσιβίων και την παρουσίαση των σταθμών συγκέντρωσης και των σωστικών μέσων.
- 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 για την αρχική αξιολόγηση ιατρικού περιστατικού εν πλω.
- Απαγορεύουμε αυστηρώς το κάπνισμα σε χώρους όπως καμπίνες, ανελκυστήρες, αποθήκες και γκαράζ.
- Επιτρέπουμε την παραμονή στο γκαράζ των πλοίων μόνο στα μέλη του πληρώματος που είναι αρμόδια για τη διευκόλυνση της φορτοεκφόρτωσης οχημάτων.
- 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.



## Αντιμετώπιση μολυσματικών / μεταδιδόμενων ασθενειών

Σύμφωνα με διαδικασία που έχουμε καθορίσει για την αντιμετώπιση επικίνδυνων μολυσματικών / μεταδιδόμενων ασθενειών και τα σχετικά εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούμε κατά περίπτωση σε κάθε πλοίο, 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 και σακούλες απόρριψης μολυσματικών υλικών). 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 2020, αναφέρθηκαν 10 περιστατικά επιβατών με COVID-19, τα οποία αντιμετωπίστηκαν σύμφωνα με τις οδηγίες των Υγειονομικών Αρχών.

## Αντιμετώπιση Εξαφάνισης Ατόμου εν πλω

Κάθε πλοίο μας έχει καθορίσει Σχέδιο Αντιμετώπισης Αγνοούμενου (ΣΑΑ), σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι κάποιος επιβάτης αγνοείται εν πλω. 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 2020, αναφέρθηκε περιστατικό εξαφάνισης επιβάτη στο πλοίο Blue Star 2 εν πλω, ο οποίος σύμφωνα με μαρτυρία επιβάτη έπεσε στη θάλασσα στον Σαρωνικό Κόλπο. Παρά την άμεση ανταπόκριση και συμμετοχή μας στις έρευνες των λιμενικών αρχών, δεν εντοπίστηκαν τα ίχνη του αγνοούμενου επιβάτη.

Μέσα στο 2020:

- Υπήρξαν 2 καταγγελίες για υπεράριθμους επιβάτες σε πλοία μας, χωρίς ωστόσο να διαπιστωθούν παραβάσεις έπειτα από σχετικούς ελέγχους των αρμόδιων λιμενικών αρχών.
- Σημειώθηκαν 15 ατυχήματα που προκάλεσαν τραυματισμούς επιβατών ☹ τα οποία αφορούσαν κυρίως ολίσθηση σε δημόσιους χώρους από απροσεξία, χωρίς κάποιο από αυτά να αφορά σοβαρό τραυματισμό.
- Υπήρξαν 6 δικαστικές υποθέσεις για τραυματισμούς επιβατών εντός πλοίων σε προηγούμενα έτη, οι οποίες παραμένουν σε εκκρεμότητα.
- Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:
  - Παραμένουν σε εκκρεμότητα 4 αγωγές για τραυματισμούς επιβατών εντός πλοίων το 2014 και 2018, καθώς και αγωγή για θανάσιμο τραυματισμό επιβάτη εντός πλοίου το 2017.
  - Συζητήθηκε αγωγή για τραυματισμό επιβάτη εντός πλοίου το 2017, η οποία επιδίκασε αποζημίωση υπέρ του επιβάτη και για την οποία δεν μπορεί να ασκηθεί έφεση.
  - Απορρίφθηκε αγωγή για ηθική βλάβη αναφορικά με την προσάραξη του Blue Star Patmos στην Ίο το 2017.
  - Παραμένει σε εκκρεμότητα αγωγή αποζημίωσης που κατατέθηκε από συγγενείς για το θάνατο ατόμου

που εξαφανίστηκε από το πλοίο Blue Horizon εν πλω το 2015.

- Συζητήθηκαν και εκδόθηκαν αποφάσεις σε 2 εφέσεις κατά απορριπτικών αποφάσεων δικαστηρίων για φερόμενους τραυματισμούς επιβατών εντός πλοίων το 2013 και 2016, οι οποίες απέρριψαν τις απαιτήσεις των επιβατών.
- Συζητήθηκε έφεση κατά απόφασης δικαστηρίου για τραυματισμό επαγγελματία οδηγού από οδηγό φορτηγού κατά τη διαδικασία φόρτωσης οχημάτων σε πλοίο το 2016 και αποφασίστηκε η παύση της ποινικής δίωξης των εμπλεκόμενων μελών του πληρώματος.



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

## Προσφέρουμε ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες

Η ποιότητα και ασφάλεια των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουμε 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 αντίστοιχα, προκειμένου να διασφαλίσουμε την εξάλειψη παραγόντων (όπως υλικά ή συστατικά) που θα μπορούσαν να βλάψουν την ανθρώπινη υγεία.
- Έχουμε επικοινωνήσει στους αναδόχους διαδικασία ενημέρωσης και τις απαιτούμενες πληροφορίες (π.χ. στοιχεία προϊόντος, λόγος ανάκλησης, άμεσες διορθωτικές ενέργειες) σε περιπτώσεις ανάκλησης προϊόντων ή υπηρεσιών από τα καταστήματα, εστιατόρια και άλλους χώρους εστίασης των πλοίων εξαιτίας πιθανών θεμάτων υγείας και ασφάλειας και συνεργαζόμαστε με τους αναδόχους προκειμένου να διασφαλίζουμε την απομάκρυνση του προϊόντος ή διακοπή της υπηρεσίας.
- Υποβαλλόμαστε σε ετήσιο έλεγχο επιτήρησης των πιστοποιητικών ISO από τον ABS (American Bureau of Shipping) για τη διαχείριση των πλοίων μας, ενώ σε αντίστοιχες επιθεωρήσεις υποβάλλεται και ο ανάδοχος για το ISO 22000 από τον δικό του φορέα.
- Πραγματοποιούμε την ερευνητική διαδικασία 'Mystery Passenger' στο πλαίσιο αναβάθμισης των υπηρεσιών μας, με στόχο να διασφαλίσουμε την αποτελεσματική λειτουργία μας, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών μας. Η διαδικασία 'Mystery Passenger' πραγματοποιείται σε 2 φάσεις από 3 επισκέψεις σε κάθε πλοίο μας στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού, κατά την οποία αξιολογούμε τουλάχιστον 17 ενότητες εξυπηρέτησης επιβατών, χωρίς ωστόσο να υλοποιήσουμε τη σχετική διαδικασία το 2020 λόγω της πανδημίας COVID-19.

## Υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων

Προκειμένου να παρέχουμε υψηλής ποιότητας τρόφιμα, 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 εργαζομένους 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 2020, όπως και το 2019.
- Πραγματοποιήθηκαν 44 επιθεωρήσεις από τον ανάδοχο μέσα στο 2020 σε χώρους ενδιαφέροντός του, όπως κουζίνες και μπαρ, χωρίς να υπάρξουν ευρήματα ή απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες, όπως και το 2019.

## Υγιεινή και ασφάλεια Ξενοδοχειακών υπηρεσιών

Καθώς η ικανοποίηση των πελατών μας 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.

## 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 πλω. Επιπλέον, μέσα στο 2020 πραγματοποιήθηκαν πρόσθετοι έλεγχοι για την εφαρμογή των μέτρων προστασίας κατά του κορωνοϊού COVID-19. Με το πέρας 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 130** επιθεωρήσεις στα πλοία μας για μέτρα προστασίας κατά της πανδημίας, **37** για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων και **70** για εφαρμογή του Νόμου περί καπνίσματος, χωρίς περιστατικό μη συμμόρφωσης

---

## Καλή Πρακτική

### PURE CABIN

Υπήρξαμε οι πρώτοι σε παγκόσμιο επίπεδο που εισάγαμε την κατηγορία καμπίνες '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 και προσθέσαμε 4 καμπίνες ανά πλοίο σε δύο ακόμα πλοία το 2017. Οι 'PURE CABINS' αντιστοιχούν στο 1,8% των συνολικών καμπινών που διαθέτουν τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, ενώ το 1% του συνόλου όσων ταξιδεύουν σε καμπίνες σε αυτά τα πλοία επιλέγει τις 'PURE CABINS', για τις οποίες υπάρχει επιπλέον χρέωση. Οι 'PURE CABINS' 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.

### 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 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.

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 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 3 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 5.2).

- Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός αποστέλλεται προς ανακύκλωση βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας από τη Διεύθυνση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών, χωρίς ωστόσο να έχει αποσταλεί για ανακύκλωση σχετικός εξοπλισμός μέσα στο 2020.

Μέσα στο 2020:

- Κατατέθηκαν 10 αγωγές για ζημιές οχημάτων σε γκαράζ πλοίων εντός του 2019 και αναμένονται οι σχετικές αποφάσεις.
- Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:
  - Απερρίφθη ως αόριστη αγωγή για πρόκληση ζημιών σε φορτηγό όχημα κατά τη διάρκεια φόρτωσης το 2017 και κατατέθηκε νέα αγωγή εντός του έτους.

- Έκλεισε αγωγή για απώλεια ασυνόδευτου δέματος το 2019.

- Παραμένουν σε εκκρεμότητα 2 αγωγές για απώλεια κλειδιών επιβατικού οχήματος το 2019, καθώς και αγωγή για πρόκληση ζημιών σε επιβατικό όχημα κατά τη διάρκεια φόρτωσης το 2018, ενώ αναμένεται να κλείσει εξωδικαστικά μέσω συμβιβασμού αγωγή για φερόμενες ζημιές σε ασυνόδευτο όχημα το 2018.

- Συζητήθηκε και παραμένει σε εκκρεμότητα αγωγή επιβάτη για πρόκληση ζημιών σε τροχόσπιτο το 2017.

### ► Αποζημιώσεις

	2018	2019	2020
Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	5.078	5.741	3.514 <sup>c</sup>
Γραμμές εξωτερικού	382	447	193
Γραμμές εσωτερικού	4.696	5.294	3.321
Αποζημιώσεις για αποσκευές και άλλες ζημιές (€)	32.937	34.552	24.482
Αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων (€)	57.800	56.825	38.665

### Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

#### Πολιτική

#### Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων

Με βάση τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, συλλέγουμε, επεξεργαζόμαστε, χρησιμοποιούμε και αποθηκεύουμε τα προσωπικά δεδομένα, μόνο στον απαιτούμενο βαθμό για τον σκοπό που προορίζονται ή για να εκπληρώσουμε τις συμβατικές μας υποχρεώσεις, σύμφωνα με πολιτικές και διαδικασίες μας και το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία μας.

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

- Εφαρμόζουμε πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας Πληροφοριών στο Κέντρο Δεδομένων μας, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013.
- Έχουμε δημιουργήσει Ομάδα Προστασίας Δεδομένων για την ορθή και αποτελεσματική ανταπόκρισή μας αναφορικά με την προστασία των φυσικών προσώπων σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής και συμμόρφωσης με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GDPR), καθώς και Ομάδα Αντιμετώπισης Παραβίασης Ασφαλείας για τη διερεύνηση και διαχείριση περιστατικών παραβίασης ασφαλείας, καθώς και την επάρκεια των πολιτικών, διαδικασιών, τεχνολογικών μέσων και μέτρων ασφαλείας που εφαρμόζουμε.
- Πραγματοποιούμε σχετικές εκπαιδεύσεις και αποστείλαμε ενημερωτικό εγχειρίδιο για τον Κανονισμό GDPR μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία, ενώ παράλληλα διατηρούμε αναρτημένο σχετικό ενημερωτικό έντυπο στους πίνακες ανακοινώσεων των εργαζομένων σε όλα τα πλοία μας. Το 2020 υλοποιήσαμε εκπαιδευτικό πρόγραμμα με θέμα «Βασικές Αρχές Ασφάλειας Πληροφοριών (Information Security)», με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων στα γραφεία.
- Έχουμε προσθέσει πρόσθετη πράξη στις συμβάσεις εργασίας όλων των εργαζομένων στα γραφεία για τις υποχρεώσεις τους βάσει GDPR, η οποία έχει υπογραφεί από όλους τους εργαζομένους.
- Καταστρέφουμε έγγραφα τα οποία περιέχουν προσωπικά δεδομένα με την Μέθοδο Εμπιστευτικής Καταστροφής σε επίπεδο P3 (DIN 66399).
- Διεξάγαμε μελέτη αντικτύπου σχετικά με το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης πελατών seasmiles, στο πλαίσιο της οποίας ελέγχθηκε η ορθή επεξεργασία προσωπικών δεδομένων των πελατών μας σε τεχνολογικό και νομικό επίπεδο.
- Έχουμε συντάξει και επικαιροποιούμε πολιτικές και διαδικασίες για τη συμμόρφωσή μας με τις απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Έχουμε καθορίσει συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό επικοινωνίας και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τη γνωστοποίηση ύποπτων ή επιβεβαιωμένων παραβιάσεων της ασφάλειας δεδομένων στη Διεύθυνση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών.
- Έχουμε καθορίσει Σχέδιο Αντιμετώπισης Περιστατικών Παραβίασης Ψηφιακών Δεδομένων για τον περιορισμό παραβίασης ασφαλείας δεδομένων.
- Έχουμε διανείμει ενημερωτικό έντυπο για τον Κανονισμό GDPR στα πλοία μας στην ελληνική και αγγλική γλώσσα στην Υποδοχή των πλοίων μας και στις καμπίνες επιβατών.
- Αποστείλαμε πρόσθετη πράξη επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τη συμμόρφωση των συνεργατών μας με τον Κανονισμό GDPR, την οποία υπογράφουμε σε κάθε νέα συνεργασία.
- Διατηρούμε τα προσωπικά στοιχεία πελατών, 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 των Τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών και Κέντρου Τηλεφωνικών Κρατήσεων.
- Έχουμε πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο PCI DSS SAQ D v3.2.1 (Payment Card Industry – Data Security Standard) αναφορικά με τις μεθόδους, πρακτικές και διαδικασίες ασφαλείας που εφαρμόζουμε για τον ασφαλή χειρισμό, επεξεργασία και αποθήκευση των δεδομένων των κατόχων καρτών (συμπεριλαμβανομένης της πρόληψης, ανίχνευσης και αντίδρασης σε παραβιάσεις και κλοπές δεδομένων των κατόχων καρτών), κατόπιν σχετικής επιθεώρησης και αξιολόγησης.
- Έχουμε αναρτήσει κείμενο με τίτλο «Ενημέρωση για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων» στις εταιρικές ιστοσελίδες για την ενημέρωση των σκοπών και μεθόδων επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων πελατών και συνεργατών, όπως προβλέπεται από τη σχετική υποχρέωση του Κανονισμού GDPR.
- Υπογράψαμε σύμβαση συνεργασίας με εξωτερικό συνεργάτη για την ανάληψη καθηκόντων Υπεύθυνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (DPO) για λογαριασμό μας και προχωρήσαμε σε επίσημη ανακοίνωση DPO στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- Πραγματοποιούμε ετήσια ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης με τα θέματα που αφορούν τη συμμόρφωση με τον Κανονισμό GDPR και το πλάνο δράσεων με τις προγραμματισμένες ενέργειες.

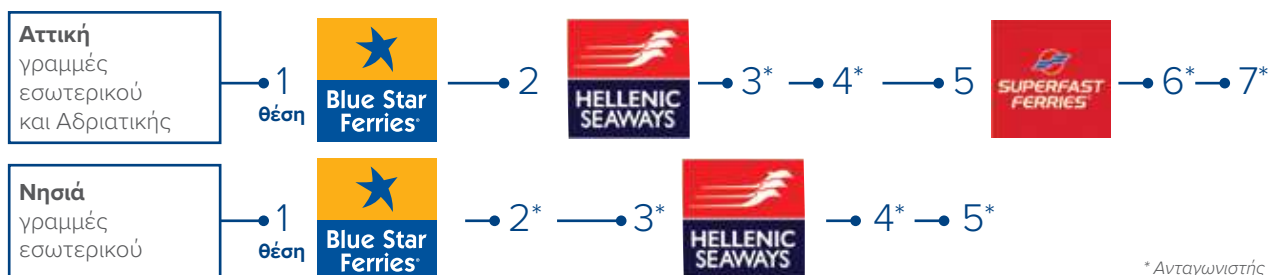
Μέσα στο 2020, υπήρξε 1 παράπονο για θέματα εμπιστευτικότητας ή ασφάλειας προσωπικών δεδομένων από πελάτη μας, χωρίς ωστόσο να προκύψει σοβαρή ενδεχόμενη βλάβη ή απώλεια προσωπικών πληροφοριών, το οποίο αφορούσε την αυτόματη εμφάνιση του Αριθμού Δελτίου Ταυτότητας σε εισιτήριο λόγω της καταχώρησής του από τον πελάτη στο σύστημα του προγράμματος Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles και την επικοινωνία του με το σύστημα έκδοσης εισιτηρίων για την επαλήθευση των στοιχείων του.

## Η Γνώμη σας

## Υπεύθυνη Προώθηση

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2020 σε 1.400 πολίτες, το **63%** όσων ταξίδεψαν μαζί μας συμφωνούν ότι προωθούμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με υπεύθυνο τρόπο. Επιπλέον, σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν το 2020 σε κατοίκους της Αττικής και Νησιών, η σειρά κατάταξης των 3 σημάτων μας και 4 ανταγωνιστών ήταν η ακόλουθη:

## ‘Πρωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με υπεύθυνο τρόπο’



### 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:

- Έχουμε αναπτύξει Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας για τις εμπορικές δραστηριότητές μας, προκειμένου να συμπεριλαμβάνεται σε συμβάσεις που αφορούν θέματα επικοινωνίας και διαφήμισης, έχοντας συμπεριληφθεί στο 66,5% των σχετικών συμβάσεων που υπογράφησαν μέσα στο 2020.
- Έχουμε ενσωματώσει στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και στον Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας τη συμμόρφωσή μας με τις αρχές και τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας, η τήρηση των οποίων είναι δεσμευτική και για τις συνεργαζόμενες διαφημιστικές εταιρείες.

- Αποφεύγουμε τη χρήση κειμένων, ήχων ή εικόνων που διαιωνίζουν στερεότυπα.
- Οι Διευθύνσεις Marketing και Πωλήσεων ελέγχουν την ορθότητα των μηνυμάτων και διαφημίσεων προϊόντων και υπηρεσιών μας.
- Έχουμε διαμορφώσει τις ιστοσελίδες των Blue Star Ferries και 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 των Blue Star Ferries, Hellenic Seaways και Superfast Ferries τους ισχύοντες όρους για:

- Τους κανονισμούς και τη διαδικασία επιβίβασης.
- Τις κρατήσεις θέσεων.
- Την έκδοση και ακύρωση εισιτηρίων.
- Τη μεταφορά κατοικίδιων ζώων.
- Τη φύλαξη προσωπικών αντικειμένων.
- Τη μεταφορά σιδηροδρομικών επιβατών που συνδυάζουν «Τρένο και Πλοίο».



## Σήμανση αλλεργιογόνων ουσιών

Απαιτούμε από τους προμηθευτές προσυσκευασμένων τροφίμων να συμμορφώνονται με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για τη Σήμανση των Τροφίμων 1169/2011 και να αναγράφουν στη 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 προσυσκευασμένο γεύμα που διατίθεται από τα πλοία μας (όπως γλουτένη, αυγά, σόγια και γάλα).

Συντηρούμε **5** εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από **2,5** εκατ. επισκέπτες το χρόνο και **2** εφαρμογές κινητών με πάνω από **3.500** λήψεις

Επιπλέον, για την AML συντηρούμε μία εταιρική ιστοσελίδα και διαχειριζόμαστε μία εφαρμογή κινητών, με πάνω από 20.000 χρήστες και 1.300 λήψεις αντίστοιχα.

Μέσα στο 2020:

- Επικοινωνήσαμε ενημερωτικά μηνύματα με κοινωνικό, περιβαλλοντικό και πολιτιστικό περιεχόμενο σε όσα πλοία μας υπάρχουν σχετικές οθόνες, τα οποία ενδεικτικά αφορούσαν:
  - Την ασφάλεια στα θαλάσσια σπορ.
  - Την πρόληψη πυρκαγιών.
  - Την πρωτοβουλία της Ελληνικής Ένωσης Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMERA) για καθαρές ακτές.
  - Διάφορες πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις, όπως το φεστιβάλ κινουμένων σχεδίων Animasyros και το Φεστιβάλ Τουριστικών Ταινιών Αμοργού.

- Το έργο των Πατρών χωρίς Σύνορα.
- Τα μέτρα προστασίας COVID-19.
- 8 διαφορετικές χρήσιμες συμβουλές για την προστασία του περιβάλλοντος.

- Ενημερώσαμε με ειδική αφίσα στην ελληνική και αγγλική γλώσσα τους επιβάτες των Blue Star Ferries και Superfast Ferries που ταξιδεύουν με κατοικίδιο για την υπεύθυνη στάση απέναντι στους άλλους επιβάτες και στο πλοίο.
- Ενημερώσαμε με ειδική αφίσα τους επιβάτες των Blue Star Ferries και Hellenic Seaways για το Μεταφορικό Ισοδύναμο, το οποίο αφορά την εναρμόνιση του κόστους θαλάσσιας μεταφοράς και μετακίνησης με το κόστος των χερσαίων μετακινήσεων για τους κατοίκους και τις επιχειρήσεις των νησιών.

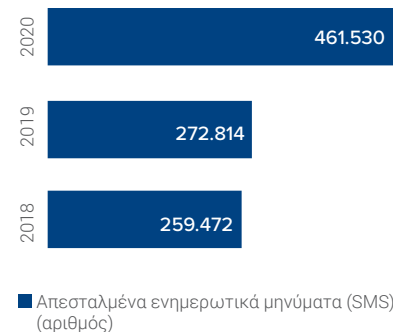
## Φροντίζουμε για έγκαιρη επικοινωνία

Η έγκαιρη ενημέρωση των πελατών 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), [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com) και [www.hsw.gr](http://www.hsw.gr).
- Το ραδιόφωνο.
- Ενημέρωση λιμενικών αντιπροσώπων.
- Διάφορες δημοσιογραφικές και ενημερωτικές διαδικτυακές πύλες.
- Ενημέρωση πελατών μέσω SMS ή Viber μηνυμάτων (εφόσον έχουν δηλώσει αριθμό κινητού τηλεφώνου).
- Ηλεκτρονικά ενημερωτικά δελτία.
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- Τηλεφωνικές κλήσεις.
- Ενημέρωση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Παράλληλα, σε περίπτωση καθυστέρησης του δρομολογίου εν πλω, πραγματοποιούμε τις απαραίτητες ενημερώσεις με ηχητικές αναγγελίες τουλάχιστον στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, οι οποίες αναφέρουν τόσο τον εκτιμώμενο χρόνο όσο και την αιτία της καθυστέρησης.

## ► Ενημερωτικά Μηνύματα SMS



Αυξήσαμε τον αριθμό των ενημερωτικών μηνυμάτων (SMS) που αποστείλαμε στους επιβάτες μας κατά **69,2%**

Ενημερώσαμε πάνω από **930.000** επιβάτες μέσω ενημερωτικών SMS για έγκαιρη προσέλευση ή τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής

### 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 προσιτές 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 20%.
- Πακέτα εισιτηρίων με σημαντικές εκπτώσεις για επιβάτες και Ι.Χ. οχήματα.
- 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 ατομικά εισιτήρια, 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 seasmiles.
- Εκπτώσεις σε κατόχους σιδηροδρομικών εισιτηρίων-καρτών.
- Εκπτώσεις σε δικαιούχους του προγράμματος Κοινωνικού Τουρισμού του ΟΑΕΔ.

#### Καλή Πρακτική

##### Τόνωση Νησιωτικών Περιοχών

Εξαιτίας των προβλημάτων από τη διαχείριση της προσφυγικής κρίσης στα νησιά Σάμος, Λέσβος, Χίος, Λέρος και Κως, υλοποιήσαμε για πέμπτη συνεχή χρονιά κατά τη διάρκεια του 2020 το πρόγραμμα «Hotel & Ferry», προκειμένου να ανταποκριθούμε ουσιαστικά στην αναστροφή του αρνητικού κλίματος και στην ενίσχυση της τουριστικής κίνησης. Για το λόγο αυτό, προσφέραμε έκπτωση 30% σε 5.954 εισιτήρια επιβατών και 1.672 εισιτήρια Ι.Χ. οχημάτων και μοτοσυκλετών σε όσους πραγματοποίησαν τουλάχιστον τέσσερις διανυκτερεύσεις σε αυτά τα νησιά, σε συνεργασία με τις τοπικές δημοτικές αρχές και ενώσεις ξενοδόχων.



##### Διασφαλίζουμε την εξυπηρέτηση όλων των πελατών μας

#### Πολιτική

##### Ίση Μεταχείριση

Με βάση τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, εφαρμόζουμε πολιτική ίσης μεταχείρισης προς όλους ανεξαιρέτα τους πελάτες και συνεργάτες, ενώ απαιτείται να επιδεικνύουμε ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία στις συναλλαγές με κοινωνικά ευπαθείς ομάδες.

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

- Έχουμε δημιουργήσει υποδομές για τη διευκόλυνση της πρόσβασης ατόμων με ειδικές ανάγκες σε όλες τις εγκαταστάσεις και πλοία μας (εξαιρουμένου του φορτηγού-οχηματαγωγού πλοίου Blue Carrier).
- Δεν χρεώνουμε επιπλέον τις καμπίνες ΑΜΕΑ για άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Ενημερωνόμαστε για τον αριθμό των ατόμων με προβλήματα κίνησης 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 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 των επιβατών από αλλεργιογόνες ουσίες.

Το **97,4%** των εγκαταστάσεων και πλοίων μας έχουν πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες

Αποστείλαμε συνολικά **2.176** ενημερώσεις για εξυπηρέτηση επιβατών μας (**1.106** για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, **5** για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες)

**Φροντίζουμε για την ταξιδιωτική εμπειρία των πελατών μας**

#### Καλή Πρακτική

##### 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries αντίστοιχα. Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμες, η Υποδοχή παρέχει χωρίς επιπλέον χρέωση τις ειδικά διακοσμημένες καμπίνες για τους μικρούς μας επιβάτες.

#### Καλή Πρακτική

##### We do local

Προσπαθούμε διαρκώς να ενισχύουμε την ποιότητα των υπηρεσιών μας και να αναδεικνύουμε παράλληλα τις ιδιαιτερότητες του τοπικού πολιτισμού. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε πιστοποιήσει τα πλοία Blue Star 2, Blue Galaxy και Superfast XI με το πρότυπο 'We do local', το οποίο αποτελεί τη φιλοσοφία για μια επιχείρηση να:

- Διαδίδει τα τοπικά ήθη και έθιμα.
- Παρουσιάζει την τοπική κουζίνα.
- Υποστηρίζει τους τοπικούς παραγωγούς.
- Λειτουργεί με σεβασμό στο περιβάλλον.

Προς αυτή την κατεύθυνση, υλοποιούμε δράσεις και πρωτοβουλίες, όπως:

- Υποστηρίζουμε τις τοπικές κοινωνίες και τα πολιτιστικά δρώμενα με προτάσεις για επίσκεψη σε αξιοθέατα και μουσεία, καθώς και σύνδεση με πολιτιστικές δραστηριότητες.
- Παρουσιάζουμε την τοπική κουζίνα και υποστηρίζουμε τοπικούς παραγωγούς με προϊόντα όπως ταλαγάκι Μάνης, γραβιέρα Κρήτης, ματσάτα Φολεγάνδρου, σκιουφικτά Κρήτης, ούζο Μυτιλήνης, ελληνική φέτα και καπαρόφυλλα Νάξου, ενώ παράλληλα παρασκευάζουμε ελληνικές συνταγές στα εστιατόρια των πλοίων μας όπως γαρίδες σαγανάκι με φέτα, ελληνική σαλάτα, παραδοσιακός ντάκος Κρήτης, χταπόδι με φάβα και κριθαράκι με θαλασσινά.
- Σεβόμαστε και υλοποιούμε δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, όπως εταιρικές δράσεις ανακύκλωσης χαρτιού και μπαταριών, καθώς και χρήση φωτοβολταϊκής μονάδας σε πλοίο μας (βλέπε Ενότητα Γ).
- Απασχολούμε Έλληνες ναυτικούς και στηρίζουμε το τοπικό εργατικό δυναμικό.

#### Εξυπηρετούμε καινοτόμα τους πελάτες μας

Καθώς επιδιώκουμε την ανάπτυξη νέων λύσεων για την εξυπηρέτηση των επιβατών μας, με σκοπό να βελτιώνουμε συνεχώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών:

- Εφαρμόζουμε ηλεκτρονικό εισιτήριο/κάρτα επιβίβασης (e-ticket/boarding pass) στις γραμμές εσωτερικού για την απλοποίηση της διαδικασίας επιβίβασης στα πλοία.
- Έχουμε εγκαταστήσει Seasmiles Kiosks σε 19 πλοία των Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways για την ταχύτερη εξυπηρέτηση και ενημέρωση των επιβατών μας αναφορικά με το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles.
- Εισάγαμε διαδραστικό ψηφιακό βοηθό με χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης στην ιστοσελίδα του προγράμματος πιστότητας [www.seasmiles.com](http://www.seasmiles.com) για την άμεση εξυπηρέτηση των επισκεπτών, 24 ώρες την ημέρα, 365 ημέρες το χρόνο.



- Έχουμε σχεδιάσει τους χώρους φιλοξενίας κατοικιδίων στο Blue Star Delos και Blue Star Patmos, ώστε να υπάρχει εύκολη πρόσβαση, χώρος υγιεινής των κατοικιδίων και κλιματισμός.



- Έχουμε τοποθετήσει βινυλικό πάτωμα σε όλες τις 96 καμπίνες που προορίζονται για φιλοξενία κατοικίδιων για καλύτερη καθαριότητα και απολύμανση του χώρου.
- Έχουμε σχεδιάσει το Blue Star Delos και το Blue Star Patmos για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των επιβατών μας ειδικά για τις γραμμές στις οποίες δραστηριοποιούνται 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 εκτελούν τα δρομολόγια τους σε σύντομο χρόνο.

#### Διαδικτυακή πύλη @sea

Έχουμε δημιουργήσει τη διαδραστική και πολυχρηστική διαδικτυακή πύλη @sea, στην οποία όλοι οι επιβάτες 19 πλοίων των Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways έχουν ελεύθερη και δωρεάν πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή (φορητό υπολογιστή, smartphone ή tablet) μέσω του WiFi δικτύου του πλοίου 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 μπαρ.
- Τα λιμάνια και τους προορισμούς.
- Το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης των πελατών μας με καινοτόμες υπηρεσίες, έχουμε εντάξει ηλεκτρονικά το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών στην διαδικτυακή πύλη @sea σε 13 πλοία



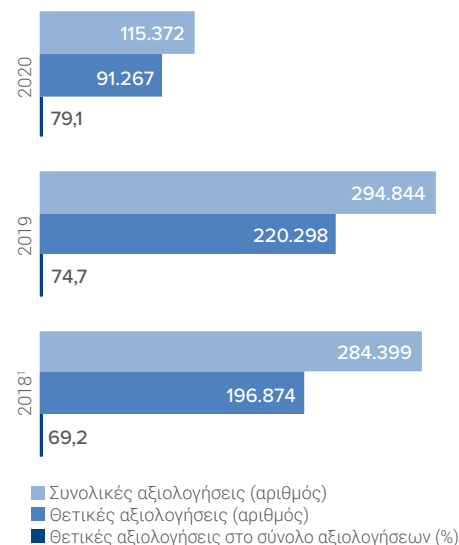
#### Ακούμε τους πελάτες μας

Για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών 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 πελατών.
- Την έγγραφη επικοινωνία από τους πελάτες.
- Την κατ' ιδίαν συνάντηση με τους πελάτες.
- Τα έντυπα και ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια ικανοποίησης πελατών, 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 στην Υποδοχή και στο μπαρ, για θέματα ποιότητας, ποικιλίας και εξυπηρέτησης.
- Το ειδικό έντυπο που συμπληρώνει η Υποδοχή, σε περίπτωση προφορικής υποβολής παραπόνων ή συμβάντων που αντιληφθεί.
- Τα φύλλα διαμαρτυρίας που τηρούνται στα εστιατόρια όλων των πλοίων.
- Τις συσκευές αξιολόγησης υπηρεσιών (Private Review) σε όλα τα πλοία.

Για την αξιοποίηση των ερωτηματολογίων των επιβατών, έχουμε ορίσει Αξιωματικό του πλοίου για τη συλλογή και προσκόμισή τους στον Πλοίαρχο, ο οποίος τα ελέγχει και κατόπιν αποστέλλονται από τον ορισμένο Αξιωματικό του πλοίου στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Οι παρατηρήσεις καταγράφονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στην «Έκθεση Παρατηρήσεων Επιβατών», η οποία αποστέλλεται μηνιαίως στους Πλοίαρχους, 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.

#### ► Αξιολογήσεις στα Πλοία



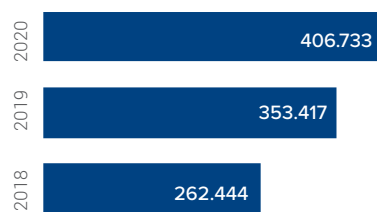
<sup>1</sup> Τα στοιχεία για το 2018 αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

Η μέση βαθμολογία μέσω συσκευών αξιολόγησης υπηρεσιών στα πλοία μας ανήλθε σε **4,2** με άριστα το **5**

## Επιβραβεύουμε τους πελάτες μας

Από το 2011 έχουμε καθιερώσει το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles, το οποίο διαθέτει τρία επίπεδα καρτών 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 και αγορά γευμάτων και ποτών.

### ► Μέλη Προγράμματος seasmiles



■ Μέλη προγράμματος seasmiles (αριθμός)

Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά **15,1%**

## Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των πελατών μας

Αναγνωρίζουμε τη σημασία και την ευθύνη μας για αξιόπιστη και υπεύθυνη εξυπηρέτηση των πελατών μας για τη διασφάλιση της επιχειρηματικής μας επιτυχίας. Μέσα στο 2020:

- Δεχτήκαμε πάνω από 93.000 κλήσεις σε όλες τις εταιρικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (συμπεριλαμβανομένων και των μη απαντημένων κλήσεων), ανταποκρινόμενοι στο 87,6% των εισερχόμενων κλήσεων, χωρίς ωστόσο τα παραπάνω στοιχεία να περιλαμβάνουν το συνολικό αριθμό των κλήσεων λόγω τεχνικού προβλήματος αναφορικά με την καταμέτρηση και καταγραφή τους.
- Αποστείλαμε 1.932 απαντήσεις σε αιτήματα ή παράπονα πελατών σχετικά με πληροφορίες για προϊόντα ή υπηρεσίες (π.χ. σήμανση, τιμολόγηση) και χρήση προϊόντων ή υπηρεσιών (π.χ. χαρακτηριστικά),

χωρίς να συμπεριλαμβάνονται σχετικά μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις, εκ των οποίων:

- Κανένα δεν αφορούσε προωθητικές δραστηριότητες (π.χ. marketing, διαφήμιση, πωλήσεις) ή περιβαλλοντικά θέματα.
- 74 αφορούσαν ανησυχίες ή παράπονα σχετικά με τα μέτρα πρόληψης της πανδημίας COVID-19, χωρίς ωστόσο να υπάρξει περιστατικό παράβασης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας.



### ► Εξυπηρέτηση Πελατών

	2018	2019	2020
Απαντητικές επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	1.987	1.496	1.932
Γραμμές εξωτερικού	176	120	99
Γραμμές εσωτερικού	1.811	1.376	1.833
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	143	192	95
Γραμμές εξωτερικού	47	41	11
Γραμμές εσωτερικού	96	151	84
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	982	1.200	534
Συνολικές κλήσεις σε γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (αριθμός)	824.757	323.309 <sup>2</sup>	93.228 <sup>3</sup>
Κλήσεις στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών	66.846 <sup>1</sup>	36.007	13.142
Κλήσεις στο Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων Πελατών	232.583 <sup>1</sup>	32.122	6.161
Κλήσεις στο Τμήμα Online Κρατήσεων Πελατών	15.162 <sup>1</sup>	15.645	6.303
Κλήσεις στο Τμήμα Πιστότητας	59.382 <sup>1</sup>	70.025	14.291
Κλήσεις στο Τμήμα Διαχείρισης Πλάνων Επιβατών Εσωτερικού/Εξωτερικού	141.156 <sup>1</sup>	95.688	28.388
Κλήσεις στο Τμήμα Διαχείρισης Πλάνων Φορτίου Εσωτερικού/Εξωτερικού	64.405 <sup>1</sup>	39.973	15.980
Κλήσεις στο γραφείο του Ηρακλείου	MA	33.849	8.963

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στις κλήσεις πελατών των Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

<sup>2</sup> Ο αριθμός των κλήσεων δεν είναι αντιπροσωπευτικός καθώς δεν υπολογίζονται οι μη καταγεγραμμένες κλήσεις της περιόδου 06/08/2019-31/12/2019 λόγω τεχνικού προβλήματος. Επιπλέον 437.322 κλήσεις διαχειρίστηκαν από εξωτερικό συνεργάτη χωρίς να προωθηθούν στις εταιρικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών.

<sup>3</sup> Ο αριθμός των κλήσεων δεν είναι αντιπροσωπευτικός καθώς δεν υπολογίζονται οι μη καταγεγραμμένες κλήσεις λόγω τεχνικού προβλήματος αναφορικά με την καταμέτρηση και καταγραφή τους. Επιπλέον 437.309 κλήσεις διαχειρίστηκαν από εξωτερικό συνεργάτη, εκ των οποίων 11.698 προωθήθηκαν στις εταιρικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών, χωρίς να προωθηθούν οι υπόλοιπες 425.611 κλήσεις.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

## Αποζημιώσεις

Σε περιπτώσεις καθυστέρησης δρομολογίων, οι αποζημιώσεις ορίζονται βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας και της Χάρτας Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Επιβατών, 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 κατάλυμα 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 2020:

- Υπήρξαν 1.277 δρομολόγια πλοίων με καθυστέρηση αναχώρησης ή άφιξης,  εκ των οποίων αποζημιώσαμε τους επιβάτες 16 δρομολογίων (1,3% των δρομολογίων με καθυστέρηση) με βάση τη Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Επιβατών ή με άλλες παροχές μας και ενεργήσαμε πέραν των σχετικών υποχρεώσεών μας προσφέροντας επιπλέον παροχές και αποζημιώσεις σε 30 περιπτώσεις μεμονωμένων επιβατών.
- Παραμένουν σε εκκρεμότητα 3 παλαιότερες αγωγές επιβατών λόγω καθυστέρησης δρομολογίων πλοίων.



Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας στο **91%** των προγραμματισμένων δρομολογίων και άφιξης στο **72%**<sup>1</sup> 

<sup>1</sup> Σε χρονικό όριο άφιξης ή αναχώρησης εντός 20λέπτου (δεν περιλαμβάνονται τα Flying Dolphins, Flying Cats, το Highspeed 4 και το Express Pegasus).

## 4

## Επιτεύγματα 2020 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17%.	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 9%.	2023
Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM).	0%		
Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής).	0%		
Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	100%	Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2021
Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 85%.	75%	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια στο σύνολο των προορισμών σε ποσοστό άνω του 75%.	2023
Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	75%	Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	2021
Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways (μέχρι το 2021).	25%	Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways.	2021
Να εγκαταστήσουμε Infokiosks για το πρόγραμμα seasmiles σε 8 πλοία της Hellenic Seaways.	75%		

# Γ. ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ



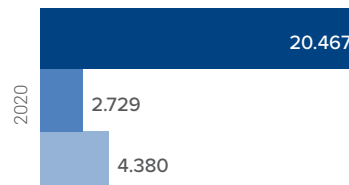
## ESG Highlight

### Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκών

Ήδη από το 2014, εγκαταστήσαμε 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.

Μέσα στο 2020 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 2.729 kg διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα, που αντιστοιχεί στην ποσότητα που απορροφούν περίπου 20.467 τόνοι Φύκια της Θάλασσας.

### ► Ηλεκτρισμός από Ανανεώσιμες Πηγές



- Αντιστοιχία σε Φύκια (tn)
- Αποτροπή Εκπομπών CO<sub>2</sub> (Kgr)
- Ηλεκτρική Ενέργεια από ΑΠΕ (KWh)

Παρήγαμε περίπου **4.380** KWh ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας



**Η Θάλασσά μας**

50 φορές περισσότερο διοξείδιο του άνθρακα παρακρατείται στους Ωκεανούς απ' ότι στην ατμόσφαιρα

**Είμαστε**

10.564 

TJ συνολική κατανάλωση ενέργειας

4.380 

KWh παραγωγή ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές

816,9 

χιλ. τόνοι eCO<sub>2</sub>

68.491 

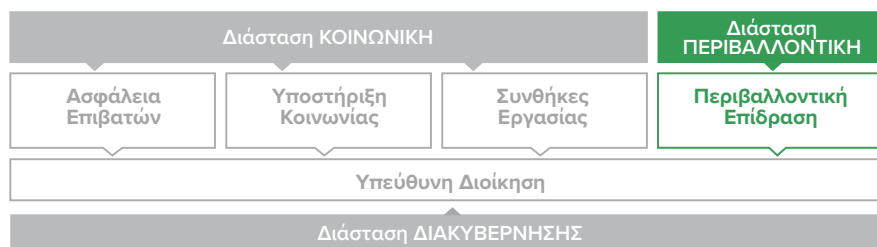
kgg συνολική κατανάλωση χαρτιού

75,2 

τόνοι δωρεάν μεταφορά υλικών για ανακύκλωση

**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.

**Εστιάζουμε****Ακολουθούμε**

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών


- 7:** Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις
- 8:** Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας
- 9:** Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών

**Συνεισφέρουμε**

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

- 6:** Διαθεσιμότητα και βιώσιμη διαχείριση του νερού, πρόσβαση σε συνθήκες υγιεινής για όλους
- 7:** Καθολική πρόσβαση σε φτηνές, αξιόπιστες, βιώσιμες και σύγχρονες μορφές ενέργειας
- 12:** Βιώσιμες μέθοδοι παραγωγής και κατανάλωσης
- 13:** Ανάληψη άμεσης δράσης για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και των επιπτώσεών της
- 14:** Διατήρηση και βιώσιμη χρήση των ωκεανών, των θαλασσών και των θαλάσσιων πόρων με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη
- 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





## Περιορίζουμε την Περιβαλλοντική μας Επίδραση

### Πετύχαμε

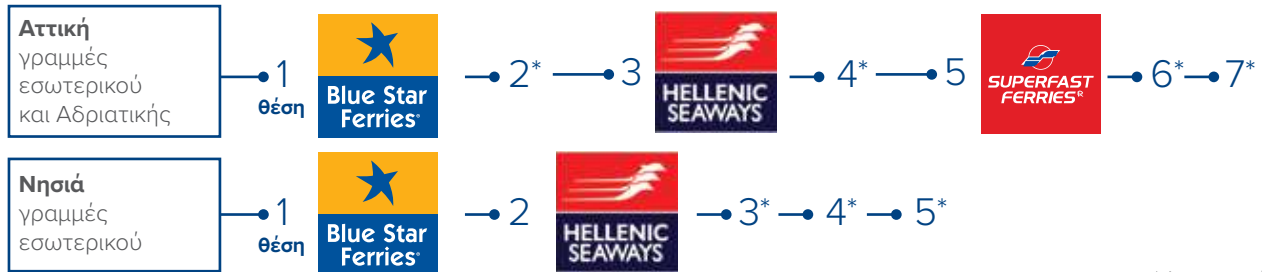
- Παρήγαμε περίπου 4.380 KWh ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.
- Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.
- Το 80% των οθονών και 60% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας.
- Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας.
- Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 10,5%.
- Ενημερώσαμε δυνητικά πάνω από 960.000 πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.
- Χρησιμοποιήσαμε 39% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς και 53% ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία.
- Αυξήσαμε τη χρήση ανακυκλωμένου ή πιστοποιημένου χαρτιού εμπορικής χρήσης στο 44%.
- Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 75 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.
- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.

## Η Γνώμη σας

## Περιβαλλοντική Διαχείριση

Σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν το 2020 σε κατοίκους της Αττικής και Νησιών, η σειρά κατάταξης των 3 σημάτων μας και 4 ανταγωνιστών ήταν η ακόλουθη:

## ‘Διαχειρίζεται τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλεί’



\* Ανταγωνιστής

## 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:

- Αξιολογούμε ετησίως την επίδρασή μας στο περιβάλλον, μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε, που είναι πιστοποιημένο κατά ISO14001.
- Έχουμε πιστοποιήσει όλα τα πλοία μας για την ορθή και συστηματική παρακολούθηση, καταγραφή και κοινοποίηση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού EU MRV 757/2015, πολύ νωρίτερα από τις προβλεπόμενες προθεσμίες.
- Έχουμε εφοδιάσει όλα τα πλοία μας στα δρομολόγια εξωτερικού με πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης.
- Απαιτούμε πιστοποιητικό μη χρήσης αμιάντου από τους προμηθευτές μας.
- Συζητούμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος κατά τη διάρκεια των αντίστοιχων συναντήσεων της Επιτροπής Ασφάλειας κάθε πλοίου.
- Εφαρμόζουμε εβδομαδιαίο πρόγραμμα εκπαιδύσεων και γυμνασίων για τους εργαζομένους σε όλα τα πλοία μας, με στόχο την

αποτροπή περιστατικών θαλάσσιας μόλυνσης (π.χ. ρύπανση), αλλά και την προετοιμασία τους για την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση σχετικών περιστατικών, ενώ παράλληλα εκπαιδεύσαμε 13 εργαζομένους (12 εργαζομένους στα γραφεία και έναν εργαζόμενο στα πλοία) σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος με συνολική διάρκεια 280 ώρες το 2020, σε σχέση με 13 εργαζομένους στα γραφεία και 69 ώρες το 2019.

- Έχουμε ορίσει εργαζόμενο για την παρακολούθηση κινδύνων λόγω κλιματικής αλλαγής και αναζήτησης πιθανών περιοχών για υλοποίηση ενεργειών εξοικονόμησης ενέργειας, ο οποίος υποβάλει σχετική αναφορά τουλάχιστον ετησίως ή όποτε κρίνεται απαραίτητο.

Μέσα στο 2020:

- Επενδύσαμε €24,9 εκατ. σε προγράμματα που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με την προστασία του περιβάλλοντος (π.χ. επενδύσεις διάθεσης στερεών και υγρών αποβλήτων, υλικά και εξοπλισμός για αποκατάσταση ρύπανσης, εγκατάσταση scrubbers, πιστοποιητικά περιβαλλοντικής λειτουργίας).
- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό ή ατύχημα με περιβαλλοντικές επιπτώσεις.
- Υπήρξαν 2 έγγραφες ειδοποιήσεις από αρμόδιες αρχές για

περιβαλλοντικά θέματα, σχετικά με το περιστατικό του πλοίου «ΕΞΠΡΕΣ ΣΑΜΙΝΑ» (βλέπε Ενότητα 8.3) και υπέρμετρη εκπομπή καυσαερίων στο πλοίο Flying Dolphin XIX, για το οποίο έχει κατατεθεί απολογητικό υπόμνημα και εκκρεμεί η σχετική απόφαση.

- Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:
  - Συζητήθηκε προσφυγή κατά της επιβολής προστίμων συνολικού ύψους €62.151 από το Κεντρικό Λιμεναρχείο Πειραιά και το Κεντρικό Λιμεναρχείο Ίου λόγω περιορισμένης ρύπανσης που προκλήθηκε από το πλοίο Blue Star Patmos το 2017 και αποφασίστηκε η μείωση των προστίμων στις €35.000.
  - Συζητήθηκε προσφυγή κατά της επιβολής προστίμου ύψους €27.200 για περιστατικό περιορισμένης ρύπανσης που προκλήθηκε από το πλοίο Artemis το 2016 και εκκρεμεί η έκδοση απόφασης, η οποία αναμένεται να κάνει δεκτή την προσφυγή λόγω της δεσμευτικής απαλλακτικής απόφασης του ποινικού δικαστηρίου.
  - Έγιναν δεκτές προσφυγές κατά της επιβολής προστίμων ύψους €10.644 από το Κεντρικό Λιμεναρχείο Ηγουμενίτσας για υποτιθέμενο υπέρμετρο καπνισμό πλοίων μας και αποφασίστηκε η επιστροφή των καταβληθέντων προστίμων.



Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο **100%** των εργαζομένων στα πλοία μας

Ενημερώσαμε το **100%** των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος

#### Καλή Πρακτική

##### Συστηματική Περιβαλλοντική Διαχείριση

Καθώς στόχος μας είναι να εφαρμόζουμε πρωτοβουλίες και πρακτικές υπεύθυνης περιβαλλοντικής διαχείρισης, υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που:

- Εφαρμόσαμε το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001.
- Υποβάλλαμε Σχέδια Παρακολούθησης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα για όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
- Πιστοποιήσαμε τα πλοία μας σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό Ανακύκλωσης Πλοίων (EU SRR), καθορίζοντας και εφαρμόζοντας διαδικασία ελέγχου προμηθειών και καταγραφής επικίνδυνων υλικών στα πλοία μας, στα οποία υπάρχει κατάλογος απογραφής με τα σημεία και τις ποσότητες επικίνδυνων υλικών.

#### 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 κυριότερες εκ των οποίων 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 2019 <sup>1</sup>	Κατανάλωση Ενέργειας 2019 (GJ)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2019 (tn eCO <sub>2</sub> )	Κατανάλωση 2020 <sup>1</sup>	Κατανάλωση Ενέργειας 2020 (GJ)	Αναλογία Κατανάλωσης Ενέργειας 2020 (%)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2020 (tn eCO <sub>2</sub> )
<b>Scope 1</b>							
Πετρέλαιο (πλοία)	321.601 tn	12.998.217	1.004.036	261.493 tn	10.557.600	99,9	815.963 <b>C</b>
Πετρέλαιο MGO	27.943 tn	1.193.166	89.585	18.248 tn	779.172	7,4	58.501
Πετρέλαιο LSHFO	260.944 tn	10.489.948	812.580	-	-	-	-
Πετρέλαιο VLSFO	-	-	-	211.367 tn	8.496.937	80,4	658.195
Πετρέλαιο HFO	32.714 tn	1.315.103	101.871	31.878 tn	1.281.491	12,1	99.267
Πετρέλαιο θέρμανσης (γραφεία)	2.400 lt	761	6,5	4.800 lt	1.522	<0,1	13
Πετρέλαιο κίνησης (γραφεία και εταιρικά οχήματα)	200 lt	7	0,5	6.107 lt	214	<0,1	15
Βενζίνη κίνησης (εταιρικά οχήματα)	7.419 lt	245	17	6.060 lt	207	<0,1	14
Ανανεώσιμες Πηγές	4.380 KWh	16	-	4.380 KWh	16	<0,1	-
<b>Scope 2</b>							
Ηλεκτρική Ενέργεια (γραφεία)	1.552.885 KWh	5.590	1.040	1.487.562 KWh	5.355	<0,1	927
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>13.004.820</b>	<b>1.005.100</b>		<b>10.564.914</b>	<b>100</b>	<b>816.932</b>

<sup>1</sup> Τα στοιχεία πλοίων αναφέρονται σε όλα τα πλοία που διαχειριστήκαμε μέσα στο έτος χωρίς να περιλαμβάνουν τα πλοία υπό ναύλωση και τα στοιχεία γραφείων και εταιρικών οχημάτων αναφέρονται σε όλο τον Όμιλο.

Πηγή δεικτών μετατροπής: International Maritime Organization (Πετρέλαιο MGO, Πετρέλαιο LSHFO, Πετρέλαιο VLSFO και Πετρέλαιο HFO), GHG Protocol GHG emissions from stationary combustion Calculation Tool V 4.1 Μάιος 2015 (Πετρέλαιο θέρμανσης), GHG Protocol GHG emissions from transport or mobile sources Calculation Tool V 2.6 Μάιος 2015 (Πετρέλαιο κίνησης, Βενζίνη κίνησης), National Inventory 2020 Report (Ηλεκτρική Ενέργεια)  
Αέρια του θερμοκηπίου που περιλαμβάνονται στους υπολογισμούς: CO<sub>2</sub>

Για την αποδοτικότερη κατανάλωση καυσίμων, ενέργειας και τη διαχείριση κλιματικού αποτυπώματος από όλες τις πηγές ενέργειας που χρησιμοποιούμε (πλοία και γραφεία), τα οποία ανήλθαν αντίστοιχα σε 0,15 tn καυσίμου, 6,29 GJ ενέργειας και 486 kgf εκπομπών διοξειδίου άνθρακα ανά διανυθέν ναυτικό μίλι αντίστοιχα από τα πλοία μας:

- Έχουμε εγκαταστήσει αντιηλιακές μεμβράνες στο ισόγειο και στον ημιώροφο των γραφείων.
- Έχουμε εγκαταστήσει συστήματα ηλιακής απορρόφησης σε επιλεγμένα σημεία στα γραφεία για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης.
- Έχουμε εισάγει αυτοματισμούς στο σύστημα BMS στα γραφεία για αποδοτικότερη ψύξη/θέρμανση και έχουμε υλοποιήσει σειρά παρεμβάσεων για την αποδοτικότερη ενεργειακή διαχείριση, όπως εγκατάσταση εξειδικευμένων αισθητήρων ελέγχου και ορισμό, προγραμματισμό και επικοινωνία των κρίσιμων ειδοποιήσεων, προγραμματισμό χρονοπρογραμμάτων για μείωση ενεργειακού κόστους, καθώς και επιπλέον παραμετροποιήσεις στα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (γεννήτριες). Μέσα στο 2020, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά εργαζόμενο γραφείων και ανά τ.μ. ανήλθε σε 5.238 και 128,7 kWh αντίστοιχα, σε σχέση με 5.487 και 136,3 kWh αντίστοιχα το 2019.
- Έχουμε τοποθετήσει λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας (LED) στα γραφεία και αντικαταστήσαμε τους συμβατικούς λαμπτήρες σε 11 πλοία με νέους λαμπτήρες LED.
- 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 των μηχανών των πλοίων για να θερμάνουμε τους κοινόχρηστους χώρους και το ζεστό νερό υγιεινής.
- Χρησιμοποιήσαμε ειδικά υφαλοχρώματα σιλικόνης χαμηλής αντίστασης σε 7 πλοία (Blue Star Patmos, Blue Star Naxos, Blue Star Delos, Flying Cat 6, Superfast I, Superfast II και Superfast XI) για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμου.
- 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 οθόνες) με προδιαγραφές 'energy star'.
- Προμηθευόμαστε και εγκαθιστούμε στα πλοία μας αποκλειστικά διαφημιστικές πινακίδες τύπου LED.
- Έχουμε ξεκινήσει τη διαδικασία αντικατάστασης του εταιρικού στόλου με νέα οχήματα, με τη συνολική απόσταση που διανύθηκε από τα 12 οχήματά μας και τη μέση κατανάλωση των οχημάτων να ανέρχονται σε 186.617 χλμ. και 6,5 lt/100 χλμ. αντίστοιχα το 2020, σε σχέση με 72.586 χλμ. και 10,2 lt/100 χλμ. αντίστοιχα το 2019.

Το **80%** των οθονών και **60%** των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας

#### Καλή Πρακτική

##### Ναυπήγηση φιλικότερων στο Περιβάλλον Πλοίων

Επενδύουμε €21 εκατ. για την κατασκευή 3 υπερσύγχρονων πλοίων τύπου Aero Catamaran, τα οποία θα δρομολογηθούν το 2022 στις γραμμές του Αργοσαρωνικού, αντικαθιστώντας παλαιότερης τεχνολογίας πλοία, συμβάλλοντας έτσι στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, μέσω χαμηλότερης κατανάλωσης καυσίμου και μειωμένων εκπομπών αέριων ρύπων, λόγω του ελαφρύτερου υλικού κατασκευής των πλοίων (carbon fibre), καθώς και της εγκατάστασης φωτοβολταϊκών μονάδων (solar panels), οι οποίες θα καλύπτουν τις ανάγκες φωτισμού και ηλεκτροδότησης των ξενοδοχειακών υπηρεσιών των πλοίων.



### Συμμετοχές σε Προγράμματα

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 στο ευρωπαϊκό χρηματοδοτούμενο πρόγραμμα Poseidon Med II για τη διερεύνηση δυνατότητας χρήσης φιλικότερων προς το περιβάλλον ναυτιλιακών καυσίμων, καθώς και στο πρόγραμμα MareBonus. Συγκεκριμένα:

- 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 Ρεβουθούσα. 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 Υγροποιημένο Φυσικό Αέριο θεωρείται το καθαρότερο ορυκτό καύσιμο παγκοσμίως, καθώς έχει μηδενικές εκπομπές SO<sub>2</sub>, 95%-100% χαμηλότερες εκπομπές αιωρούμενων σωματιδίων, 85% χαμηλότερες εκπομπές NO<sub>x</sub> και 25% χαμηλότερες εκπομπές CO<sub>2</sub>, σε σχέση με το πετρέλαιο diesel που χρησιμοποιείται ως ναυτιλιακό καύσιμο.

- Το MareBonus αποτελεί πρόγραμμα του Υπουργείου Μεταφορών της Ιταλίας και διαχειρίζεται από την RAM Spa για την ενίσχυση της μεταφοράς φορτηγών οχημάτων με πλοία μεταξύ ιταλικών λιμένων, με στόχο τη μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης στις εθνικές οδούς και της ατμοσφαιρικής ρύπανσης.

Επιπλέον, από το 2016 έχουμε υπογράψει μνημόνιο συνεργασίας (MOU) με τη Δημόσια Επιχείρηση Αερίου (ΔΕΠΑ) και συνεχίζουμε τη συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών για την από κοινού μελέτη των παραμέτρων και των προϋποθέσεων για τη χρήση ΥΦΑ από τα πλοία μας, ενώ επιδιώκουμε την περαιτέρω ανάπτυξη της συνεργασίας μας για το σχεδιασμό νέου τύπου πλοίων, με βάση τα συμπεράσματα που θα προκύψουν.

### Μειώνουμε την επίδραση στη στιβάδα του όζοντος

#### Κτήρια/Πλοία

Κατά τις εργασίες συντήρησης των γραφείων και των πλοίων, συνεργαζόμαστε με προμηθευτές που δεν χρησιμοποιούν ως ψυκτικό μέσο υγρά με σημαντική επίδραση στη στιβάδα του όζοντος (όπως το R22), αλλά αποκλειστικά ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως το CO<sub>2</sub>, R134a, R404a, R407, R422).

#### Ψυγεία/Καταψύκτες

Στο πλαίσιο των προσπάθειών μας για τη μείωση των επιπτώσεών μας στη στιβάδα του όζοντος, έχουμε τοποθετήσει στα πλοία μας ψυγεία και καταψύκτες με περιβαλλοντικά φιλικότερα ψυκτικά υγρά.

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

---

Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο **100%** των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας

---

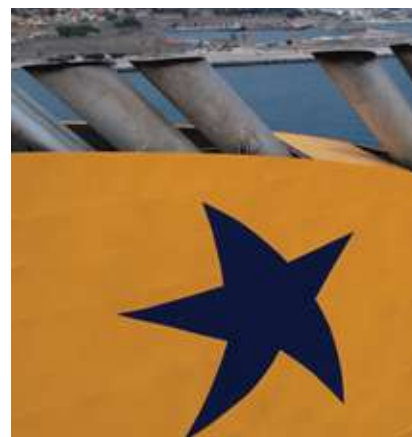


## ► Ψυκτικά Υγρά και CO<sub>2</sub>

Υγρά	2018		2019		2020	
	Αποθήκευση (kgr)	Κατανάλωση (kgr)	Αποθήκευση (kgr)	Κατανάλωση (kgr)	Αποθήκευση (kgr)	Κατανάλωση (kgr)
Διοξείδιο του άνθρακα (CO <sub>2</sub> ) <sup>1</sup>	86.884	0	86.884	0	86.884	0
Ψυκτικά υγρά με επίδραση στη στιβάδα του όζοντος (π.χ. R11, R22)	0	0	0	0	0	0
Ψυκτικά υγρά χωρίς επίδραση στη στιβάδα του όζοντος (π.χ. R134a, R404a, R407a)	9.394 <sup>2</sup>	2.309 <sup>2</sup>	13.883	3.624	13.793	2.735
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>96.278</b>	<b>2.309</b>	<b>100.767</b>	<b>3.624</b>	<b>100.677</b>	<b>2.735</b>

<sup>1</sup> Οι αποθηκευμένες ποσότητες αφορούν στο CO<sub>2</sub> που χρησιμοποιείται στα κατασβεστικά συστήματα και στο αποθηκευμένο CO<sub>2</sub> σε μπουκάλες ενεργοποίησής σωστικών.

<sup>2</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.



## Μειώνουμε την επίδραση στην ατμόσφαιρα

### Γνωρίζετε ότι

#### Νέος Κανονισμός IMO

Ο νέος Κανονισμός του Διεθνούς Ναυτιλιακού Οργανισμού (IMO) που τέθηκε σε εφαρμογή το 2020 απαιτεί το μέγιστο ποσοστό του θείου στα καύσιμα των πλοίων να μην ξεπερνά το 0,5%, με εξαίρεση τα πλοία με εγκαταστημένο σύστημα πλυντηρίδων καυσαερίων (scrubbers), όπου η περιεκτικότητα σε θείο επιτρέπεται να είναι έως 3,5%. Το γεγονός αυτό οδηγεί σε χρήση ακριβότερων καυσίμων σε σχέση με τα καύσιμα περιεκτικότητας σε θείο 3,5% και 1% που χρησιμοποιούσαμε μέχρι τώρα.

Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε εγκαταστήσει σύστημα πλυντηρίδων καυσαερίων (scrubbers) στα Blue Star Patmos και Superfast XI, ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη η εγκατάστασή τους σε δύο ακόμα πλοία μας (Blue Star Delos και Blue Star Mykonos). Αξίζει να σημειωθεί ότι τα scrubbers στα πλοία Blue Star Patmos και Superfast XI είναι ρυθμισμένα σε SECA MODE, που σημαίνει ότι οι εκπομπές των ρύπων αντιστοιχούν σε καύσιμο 0,1% περιεκτικότητας, παρόλο που χρησιμοποιείται καύσιμο περιεκτικότητας 3,5%.

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

- Χρησιμοποιούμε καύσιμο περιεκτικότητας 0,1% σε θείο (MGO), όταν τα πλοία αναμένεται να παραμείνουν ελλιμενισμένα για διάστημα άνω των δύο ωρών, καθώς και καύσιμο περιεκτικότητας μέχρι 0,5% σε θείο (LSHFO), όταν τα πλοία κινούνται σε ευρωπαϊκά ύδατα.
- Χρησιμοποιούμε μηχανήματα που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας σχετικά με τις εκπομπές οξειδίων του αζώτου (NO<sub>x</sub>) 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.
- Το 2020 αρχίσαμε τη χρήση πετρελαίου VLSFO περιεκτικότητας σε θείο έως 0,5%.

## ► Εκπομπές Αερίου SO<sub>x</sub> στην Ατμόσφαιρα<sup>1</sup>

Τύπος Πετρελαίου (περιεκτικότητα σε Θείο)	Εκπομπές 2019 (tn)	Εκπομπές 2020 (tn)
MGO (0,1%)	50,2	18,3
LSHFO (1%)	4.697	-
VLSFO (0,5%)	-	1.056,8
HFO (3,5%)	2.224,5	31,8
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>6.971,7</b>	<b>1.106,9</b>

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται σε όλα τα πλοία που διαχειριστήκαμε μέσα στο έτος χωρίς να περιλαμβάνουν τα πλοία υπό ναύλωση και αποτελούν εκτιμώμενες εκπομπές βάσει των μέσων τιμών περιεκτικότητας ανά τύπο καυσίμου.

### Καλή Πρακτική

#### Μείωση Αέριων Ρύπων

Αποδεικνύοντας έμπρακτα τη δέσμευσή μας για τη μείωση των εκπομπών αέριων ρύπων, υπήρξαμε η πρώτη ναυτιλιακή εταιρεία στις γραμμές Αδριατικής που αποδεχτήκαμε και υπογράψαμε την εθελοντική συμφωνία 'Ancona Blue Agreement' που πρότείνει η Λιμενική Αρχή και η Κεντρική Διοίκηση Λιμένων Αδριατικής για την περαιτέρω μείωση των αέριων ρύπων στην ατμόσφαιρα από τη χρήση ναυτιλιακών καυσίμων.

## 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 πληρούν τις απαιτούμενες προδιαγραφές σχετικά με τα επίπεδα θορύβου.

## Ευαισθητοποιούμε εργαζομένους και πελάτες

### Ευαισθητοποίηση εργαζομένων

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

### Καλή Πρακτική

#### Μείωση Κατανάλωσης Πλαστικών Σακουλών

Καθώς ενθαρρύνουμε την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων μας με ιδέες για την προστασία του περιβάλλοντος, υλοποιούμε την πρωτοβουλία «Θέλω να γεμίσω πριν να φύγω...», η οποία προτάθηκε από έναν εργαζόμενο στα γραφεία για τη μείωση των επιπτώσεων από τη χρήση πλαστικών σακουλών.

Συγκεκριμένα, έχουμε μοιράσει σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία ειδικές κάρτες διπλής όψης με την επιγραφή «Μη με παίρνετε παρακαλώ...» / «Θέλω να γεμίσω πριν να φύγω...», ώστε να τις τοποθετούν πάνω από το καλάθι αχρήστων του γραφείου τους σε περίπτωση που το καλάθι τους δεν χρήζει αλλαγής, προκειμένου να μην αντικατασταθεί η σακούλα από το συνεργείο καθαρισμού.

## Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά **10,5%**

### Ευαισθητοποίηση πελατών

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

- Δημοσιεύουμε πληροφορίες και τις δράσεις μας για την προστασία του περιβάλλοντος:
  - Στις εταιρικές ιστοσελίδες [www.attica-group.com](http://www.attica-group.com), [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com), [www.hsw.gr](http://www.hsw.gr) και [www.superfast.com](http://www.superfast.com).
  - Στα εταιρικά περιοδικά 'On Blue', 'Route' και 'Thalasea'.
  - Στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης των εταιρειών μας.
  - Στα σχετικά δελτία τύπου.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδική σήμανση σε όλες τις καμπίνες των πλοίων μας, η οποία προτρέπει τους επιβάτες να κλείνουν τα φώτα όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- 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 & Interrail Pass και έχουμε δημιουργήσει τα δικά μας Interrail & Eurail Greek Islands Pass 6 και 5 προορισμών που προσφέρουν δωρεάν ταξίδια στις γραμμές εσωτερικού των Blue Star Ferries και Hellenic Seaways και ένα δωρεάν ταξίδι μετ' επιστροφής στις γραμμές Αδριατικής (ισχύει για την κάρτα 6 προορισμών) στους κατόχους/σιδηροδρομικούς επιβάτες.
- Προβάλλουμε ενημερώσεις σε όσα πλοία μας υπάρχουν σχετικές οθόνες για την πρόληψη των δασικών πυρκαγιών, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

Ενημερώσαμε δυνητικά πάνω από **960.000** πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος



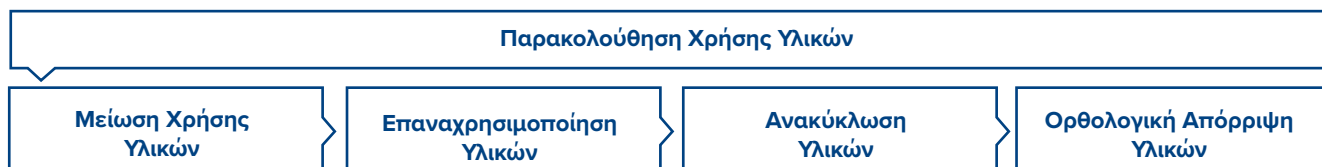
## 2 Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα

### 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.
- Επαναχρησιμοποίησης υλικών.
- Ορθολογικής απόρριψης υλικών.
- Μείωσης χρήσης υλικών.
- Ανακύκλωσης 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:

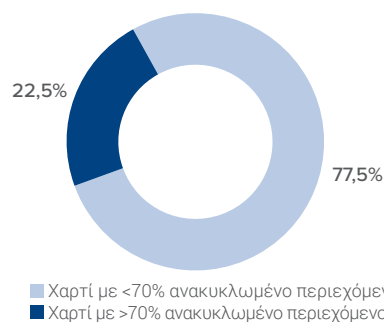
- Χρησιμοποιούμε εξ ολοκλήρου στα γραφεία μας πολυμηχανήματα (εκτυπωτές και φωτοτυπικά), των οποίων το 93% των μηχανισμών, ανταλλακτικών και αναλώσιμων τους ανακυκλώνεται και ανακατασκευάζεται. Αξίζει να σημειωθεί ότι:
  - Έχουμε ξεκινήσει την ανάπτυξη διαδικασίας για την αύξηση χρήσης υλικών από ανακυκλωμένες πρώτες ύλες, προκειμένου να εξετάζουμε τη δυνατότητα προμήθειας υλικών/ειδών από ανακυκλωμένες πρώτες ύλες σε περίπτωση αγοράς νέων ειδών και την αντικατάσταση ήδη χρησιμοποιούμενων υλικών με άλλα υλικά που προέρχονται από ανακυκλωμένες πρώτες ύλες, έχοντας παράλληλα ξεκινήσει σχετική διαδικασία για προμήθεια ηλεκτρονικού εξοπλισμού και χαρτιού εκτυπώσεων.
  - Το συνολικό ποσοστό του ανακυκλωμένου ή πιστοποιημένου χαρτιού και ανακυκλωμένων toners/μελανοδοχείων που χρησιμοποιήσαμε ανήλθε σε 39% και 53% αντίστοιχα, σε σχέση με 22,3% και 62,4% αντίστοιχα το 2019.

- Με εξαίρεση τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού και toners/μελανοδοχείων, δεν χρησιμοποιούμε άλλα ανακυκλωμένα υλικά.

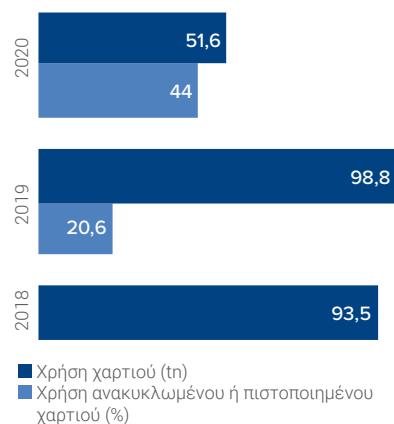
- Προμηθευόμαστε ανακατασκευασμένο (refurbished) ηλεκτρονικό εξοπλισμό, με τις σχετικές προμήθειες για τα γραφεία και τα πλοία μέσα στο 2020 να περιλαμβάνουν συνολικά 106 συσκευές και περιφερειακά, όπως φορητοί υπολογιστές, σκληροί δίσκοι και τηλεφωνικές συσκευές, σε σχέση με 323 συσκευές και περιφερειακά το 2019.
- 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 καθαριστικών χημικών σε όλα τα πλοία μας, προκειμένου να αποφεύγεται αλόγιστη χρήση τους, ενώ εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στα πλοία στην ορθή χρήση τους.

Χρησιμοποιήσαμε **39%** ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς και **53%** ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία

#### ► Χρήση Χαρτιού για Εκτυπώσεις



#### ► Χρήση Χαρτιού για Εμπορικούς Σκοπούς





Αυξήσαμε τη χρήση ανακυκλωμένου ή πιστοποιημένου χαρτιού εμπορικής χρήσης στο **44%**

### 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. Μέσα στο 2020, επαναχρησιμοποιήσαμε συνολικά πάνω από 40.000 σεντόνια, μαξιλαροθήκες, παπλωματοθήκες και πετσέτες.

### 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 τη λειτουργία των πλοίων μας.

### Επικίνδυνα απόβλητα

Το σύνολο των 10.664 m<sup>3</sup> υγρών και στερεών επικίνδυνων αποβλήτων που συλλέξαμε το 2020 (όπως απόβλητα

### ► Κατανάλωση και Ανακύκλωση Υλικών

Υλικό	2019		2020	
	Κατανάλωση	Ανακύκλωση	Κατανάλωση	Ανακύκλωση
Χαρτί	119.785 kgr	42.786 kgr από γραφεία	68.491 kgr	43.622 kgr
Toners/μελανοδοχεία εκτυπωτών/ φαξ/ φωτοτυπικών	1.764 (εκ των οποίων 1.101 ανακυκλωμένα)	1,4 m <sup>3</sup> από πλοία 144 τεμάχια από γραφεία	1.844 τεμάχια (εκ των οποίων 976 ανακυκλωμένα)	0,6 m <sup>3</sup>
Μπαταρίες οικιακής χρήσης	352 kgr	264 kgr	295 kgr	120 kgr από πλοία
Μπαταρίες πλοίων	13.700 kgr	9.247 kgr	7.842 kgr	4.063 kgr
Μπαταρίες UPS	3.663,6 kgr (σε χρήση) 206,7 kgr (κατανάλωση)	206,7 kgr	3.384 kgr (σε χρήση) 1.420 kgr (κατανάλωση)	1.420 kgr
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (υπολογιστές, εκτυπωτές κ.λπ.)/ ηλεκτρολογικό υλικό και λαμπτήρες	739 τεμάχια 39.288 λαμπτήρες 330 φωτιστικά σώματα LED	2.800 kgr ηλεκτρικού/ ηλεκτρονικού εξοπλισμού από αποθήκη 2,2 m <sup>3</sup> ηλεκτρονικού εξοπλισμού από πλοία 9 τεμάχια ηλεκτρονικού εξοπλισμού από γραφεία <sup>1</sup> 10 m <sup>3</sup> λαμπτήρες	552 τεμάχια 43.868 λαμπτήρες	0 τεμάχια ηλεκτρονικού εξοπλισμού 12,2 m <sup>3</sup> λαμπτήρες
Μαγειρικά έλαια	69.400 lt	24,5 m <sup>3</sup> από πλοία	53.985 lt	24,9 m <sup>3</sup>
Λιπαντικά	2.579.454 lt	434,5 m <sup>3</sup>	2.180.633 lt	349,2 m <sup>3</sup>
Φαρμακευτικά σκευάσματα	10.242 τεμάχια	5,1 m <sup>3</sup> από πλοία	27.935 τεμάχια	8,9 m <sup>3</sup>
Χημικές ουσίες	194.965 lt	MA	91.641 lt	MA

<sup>1</sup> Επιπλέον ποσότητες ηλεκτρονικού εξοπλισμού από γραφεία είχαν συγκεντρωθεί και εκκρεμεί να αποσταλούν για ανακύκλωση. Τα στοιχεία δεν περιλαμβάνουν καλώδια και περιφερειακά ηλεκτρονικού εξοπλισμού (π.χ. μνήμες, σκληρούς δίσκους).

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

που περιέχουν πετρέλαιο ή υδράργυρο, λιπαντικά, βιοαποικοδομήσιμα απόβλητα κουζίνας και χώρων ενδίαιτησης, λαμπτήρες, ηλεκτρονικός εξοπλισμός και toners), διατέθηκαν σε εξειδικευμένες εταιρείες διαχείρισης επικίνδυνων υλικών, οι οποίες τηρούν αυστηρές προδιαγραφές για την επεξεργασία τους με ασφαλή για το περιβάλλον μέθοδο, εκ των οποίων το 5,2% ανακυκλώθηκε, χωρίς να υπάρξουν ποσότητες επικίνδυνων αποβλήτων που:

- Επαναχρησιμοποιήθηκαν.
- Μεταφέρθηκαν στο εξωτερικό για την επεξεργασία τους.
- Εισήχθησαν από το εξωτερικό.

### Διάφορα υλικά

Στην προσπάθειά μας να διαχειριζόμαστε αποτελεσματικά την κατανάλωση και ανακύκλωση υλικών:

- Έχουμε ξεκινήσει διαδικασία επανασχεδιασμού της διαχείρισης όλων των απορριμμάτων που παράγονται από τις δραστηριότητές μας.

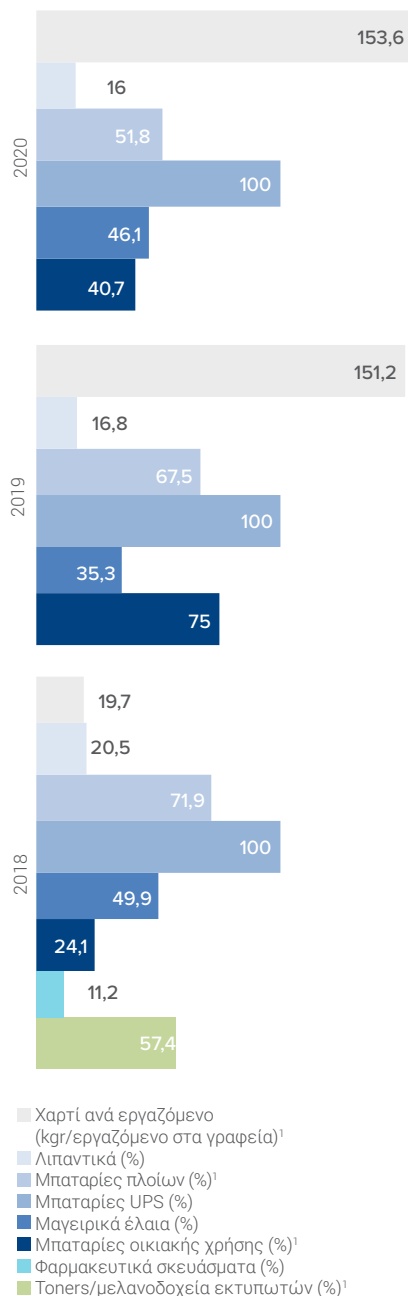
- Έχουμε τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης στα γραφεία και στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries για τη συλλογή και προώθηση για ανακύκλωση χαρτιού, χαρτονίων συσκευασίας, μελανοδοχείων εκτυπωτών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λαμπτήρων φθορισμού, μπαταριών οικιακής χρήσης / UPS / φορητών υπολογιστών / κινητών τηλεφώνων και κάδους ανακύκλωσης πλαστικών συσκευασιών στα γραφεία μας, καθώς και κάδους ανακύκλωσης χαρτιού, μεταλλικών και πλαστικών αντικειμένων σε 1 πλοίο της Hellenic Seaways, προκειμένου να εντάξουμε την ανακύκλωση στην καθημερινότητα των εργαζομένων και των επιβατών.

- Συλλέγουμε και προωθούμε προς ανακύκλωση τα χρησιμοποιημένα μαγειρικά έλαια από τα πλοία.

## Φαρμακευτικά σκευάσματα

Πρωθούμε τα ληγμένα φάρμακα σε φαρμακεία που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα συλλογής, ανεξαρτήτως εάν έχουν χρησιμοποιηθεί, ενώ δεν πρωθούμε υλικά όπως σύριγγες, θερμοόμετρα υδραργύρου, νυστέρια και ορούς.

### ▶ Ανακύκλωση Υλικών



<sup>1</sup> Τα στοιχεία για το 2018 αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

## Γνωρίζετε ότι

### Ανακύκλωση Χαρτιού

Η ανακύκλωση χαρτιού συνεισφέρει σημαντικά στη μείωση της κατανάλωσης πρώτων υλών και ενέργειας, καθώς ένας τόνος ανακυκλωμένο χαρτί που χρησιμοποιείται έναντι αντίστοιχης ποσότητας μη ανακυκλωμένου χαρτιού:

- Εξοικονομεί περίπου 40%-50% ενέργεια και νερό.
- Προξενεί περίπου 70%-75% λιγότερη ατμοσφαιρική ρύπανση και 30%-40% λιγότερη ρύπανση στο νερό.
- Διασώζει 17-20 δέντρα.
- Μειώνει σημαντικά τον όγκο σκουπιδιών που φτάνουν στις χωματερές.

## Καλή Πρακτική

### Χορηγία Δράσεων Ανακύκλωσης

Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας υποστήριξης, αποτελούμε τον κύριο χορηγό του Δήμου Πάτμου 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 2020, η συνολική ποσότητα υλικών που μεταφέραμε δωρεάν με τα πλοία μας για τον Δήμο Πάτμου προς ανακύκλωση (όπως χαρτί, πλαστικό και αλουμίνιο) ανήλθε σε 75,2 τόνους, ενώ παράλληλα μεταφέραμε δωρεάν 34 φορτηγά οχήματα με υλικά ανακύκλωσης από τα νησιά Ικαρία, Φούρνους, Σάμο, Λέσβο, Τήλο, Κάρπαθο και Αστυπάλαια.

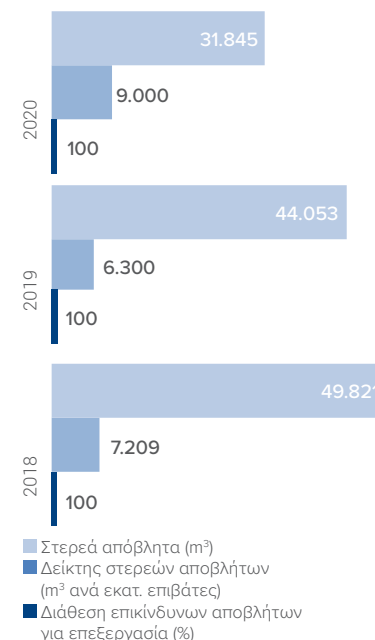
Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από **75** τόνους υλικών προς ανακύκλωση

## 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 εκπαιδύσεις στους εργαζομένους των πλοίων με βάση το «Εγχειρίδιο Διαχείρισης Απορριμμάτων», 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, και δεν πραγματοποιούμε καμία απόρριψη φαγητού ή σχετικών απορριμμάτων στη θάλασσα.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάνσεις υπενθύμισης των επιβατών και των εργαζομένων 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 μετά από ταξίδι σε ευκολίες υποδοχής ξηράς από αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια, χωρίς να υπάρξουν ποσότητες στερεών αποβλήτων που μεταφέρθηκαν στο εξωτερικό.

### ▶ Στερεά και Επικίνδυνα 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 των Blue Star Ferries και Superfast Ferries και σε 1 πλοίο της Hellenic Seaways 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 βρύσες με φωτοκύτταρο στις κοινόχρηστες τουαλέτες των Blue Star Delos και Blue Star Patmos.
- Έχουμε τοποθετήσει πιλοτικά φίλτρα ελέγχου ροής για την εξοικονόμηση νερού σε 7 πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries.
- 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 πιεστικά 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 εργαζομένων σε όλα τα πλοία μας για την υπεύθυνη χρήση του νερού στους χώρους διαμονής, υγιεινής και εστίασης, με τον δείκτη κατανάλωσης νερού να ανέρχεται σε 0,058 m<sup>3</sup>/επιβάτη το 2020, σε σχέση με 0,0343 m<sup>3</sup>/επιβάτη το 2019.
- Ελέγχουμε προληπτικά και αντιμετωπίζουμε άμεσα πιθανές βλάβες στο σύστημα υδροδότησης των γραφείων μας. Μέσα στο 2020,

ο δείκτης κατανάλωσης νερού στα γραφεία ανήλθε σε 7 m<sup>3</sup>/εργαζόμενο γραφείων, σε σχέση με 10,5 m<sup>3</sup>/εργαζόμενο γραφείων το 2019.

- Μεριμνούμε ώστε να αντιμετωπίζονται άμεσα οι διαρροές νερού (όπως σε σωληνώσεις, βρύσες, τηλέφωνα και καζανάκια) ή άλλων υλικών και πραγματοποιούμε τις προβλεπόμενες συντηρήσεις στα συστήματα των πλοίων.
- Δεν έχουμε αναγνωρίσει σημαντική επίδραση στη διαχείριση υδάτινων πόρων από την αποθήκευση νερού στα πλοία μας, χωρίς να αποθηκεύουμε νερό σε άλλες εγκαταστάσεις μας.



### Ποιότητα πόσιμου νερού στα πλοία

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 χλωρίωση του πόσιμου ύδατος.

- Απολυμαίνουμε τις παροχές ντους (τηλέφωνα), τους καταιωτιστήρες 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 2020.

### Αντιμέτωπιση περιστατικού ρύπανσης

Έχουμε εφοδιάσει όλα τα πλοία μας με «Σχέδιο Εκτάκτου Ανάγκης Αντιμέτωπισης Ρύπανσης από Πετρέλαιο» για την αποτελεσματική αντιμετώπιση περιπτώσεων ρύπανσης ή κινδύνου ρύπανσης που μπορεί να προκληθεί κατά τη διάρκεια της παραλαβής καυσίμου από το πλοίο ή έπειτα από ατύχημα (π.χ. πρόσκρουση, προσάραξη). Το Σχέδιο περιγράφει αναλυτικά και καθορίζει τους υπεύθυνους των άμεσων ενεργειών για τη μείωση των επιπτώσεων από ενδεχόμενο περιστατικό ρύπανσης. Μέσα στο 2020, δεν υπήρξε καμία σημαντική διαρροή για οποιοδήποτε υλικό (π.χ. διαρροή πετρελαίου ή χημικών ουσιών) και κανένα περιστατικό θαλάσσιας ρύπανσης <sup>c</sup>, όπως και το 2019.

### ► Νερό

	2018 <sup>1</sup>	2019	2020
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	205.690	303.872	226.393 <sup>c</sup>
Πλοία	203.733	300.899	223.993
Γραφεία	1.957	2.973	2.400 <sup>3</sup>
Πρόελευση νερού (%)			
Περιοχές με περιορισμένους υδάτινους πόρους <sup>2</sup>	MA	MA	<1
Δημόσια δίκτυα ύδρευσης	72,4 (148.985 m <sup>3</sup> )	80,4 (244.313 m <sup>3</sup> )	86,6 (196.126 m <sup>3</sup> )
Θαλασσινό νερό	27,6 (56.705 m <sup>3</sup> )	19,6 (59.559 m <sup>3</sup> )	13,4 (30.267 m <sup>3</sup> )

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

<sup>2</sup> Νησιά Κρήτης, Κυκλάδων, Νοτίου Αιγαίου

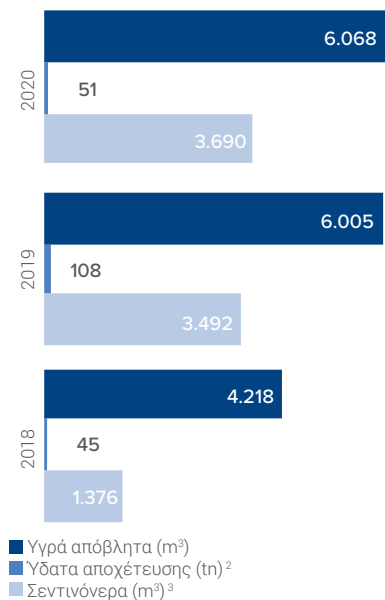
<sup>3</sup> Εκτιμώμενη κατανάλωση MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

## Διαχειριζόμαστε τα υγρά απόβλητα

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

- Έχουμε εφοδιάσει τα πλοία μας με Πιστοποιητικό Πρόληψης Ρύπανσης από Λύματα σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 1269/82 και του Προεδρικού Διατάγματος 400/96.
- 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.
- Έχουμε εξοπλίσει τα πλοία μας με πιστοποιημένα συστήματα επεξεργασίας λυμάτων αναφορικά με παραμέτρους εκροής (κολοβακτηριδίων και ολικών αιωρούμενων στερεών), ενώ παραδίδουμε τα λύματα σε ευκολίες υποδοχής ξηράς από αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια.

### ► Υγρά Απόβλητα<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Τα στοιχεία για το 2018 αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

<sup>2</sup> Οι ποσότητες υδάτων αποχέτευσης αφορούν τις περιπτώσεις όπου τα πλοία είναι σε δεξαμενισμό ή πραγματοποιείται συντήρηση/καθαρισμός του δικτύου αποχέτευσης.

<sup>3</sup> Οι ποσότητες σεντινόνερων αφορούν τις περιπτώσεις όπου παραδίδονται σε ευκολίες υποδοχής ξηράς από αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια.

## Αξιολογούμε τις επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα

### Θέμα Προβληματισμού

#### 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 χαθούν λόγω της παράνομης αλιείας και της ρύπανσης μέχρι το 2030.

### Καθαρισμός Παλαιού Ναυαγίου

Στις 18/6/2020, η HSW ενημερώθηκε από το Λιμεναρχείο Πάρου ότι παρατηρήθηκε θαλάσσια ρύπανση πετρελαιοειδών στην περιοχή του ναυαγίου του Ε/Γ-Ο/Γ πλοίου «ΕΞΠΡΕΣ ΣΑΜΙΝΑ». Το προ εικοσαετίας προκληθέν ναυάγιο κατά τον χρόνο βύθισής του, ανήκε στην «ΜΙΝΩΑΝ ΦΛΑΪΝΓΚ ΝΤΟΛΦΙΝΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», που ακολούθως μετονομάστηκε σε «ΕΛΛΑΣ ΦΛΑΪΝΓΚ ΝΤΟΛΦΙΝΣ Α.Ν.Ε.» και «ΧΕΛΛΗΝΙΚ ΣΗΓΟΥΕΪΣ Α.Ν.Ε.». Αμέσως μετά το ναυάγιο η τότε πλοιοκτήτρια έλαβε όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα για τον περιορισμό της θαλάσσιας ρύπανσης και την απάντηση των καυσίμων και λιπαντικών από το ναυάγιο, επιχείρηση η έκβαση της οποίας

κρίθηκε επιτυχής από τις τοπικές αρχές και τη Διεύθυνση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας. Έκτοτε και σύμφωνα με τη νομοθεσία περί ναυαγίων, η HSW ουδεμία ευθύνη φέρει πλέον για το ναυάγιο. Παρ' όλα αυτά και χωρίς να έχει καμία νομική υποχρέωση προς τούτο, με γνώμονα πάντα την υποστήριξη προς τις τοπικές κοινωνίες που εξυπηρετεί και σαν έμπρακτη απόδειξη του διαρκούς ενδιαφέροντος του Ομίλου Attica για την προστασία του θαλάσσιου περιβάλλοντος, ανέλαβε οικειοθελώς τις εργασίες καθαρισμού της θαλάσσιας και παράκτιας περιοχής πέριξ του όρμου της Παροικίας, σε συνεργασία με το Λιμεναρχείο Πάρου, αναθέτοντας σε εξειδικευμένη εταιρεία καθαρισμού και απάντησης, τον πλήρη καθαρισμό και απάντηση όλων των τυχόν εναπομεινώνων ποσοτήτων πετρελαιοειδών που είχαν ενδεχομένως παραμείνει στο ναυάγιο.

### 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-κασίτερος (TBT) στα υφαλοχρώματα 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 διανεμίει περισσότερα από 1.450.000 τασάκια σε επιβάτες και πολίτες.

### 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).

#### Αποφεύγουμε τον κυματισμό των πλοίων μας

Η διέλευση των πλοίων που εισέρχονται ή εξέρχονται από τα λιμάνια δημιουργεί αναπόφευκτα κυματισμούς, οι οποίοι μπορεί να επηρεάσουν:

- Τις εμπορικές δραστηριότητες στις παράκτιες περιοχές, όπως δραστηριότητες εκμετάλλευσης ακτών (π.χ. μπαρ/καφετέριες, ξαπλώστρες σε παραλίες).
- Την ασφάλεια των λουόμενων λόγω ξαφνικής εμφάνισης κυμάτων.

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. Μέσα στο 2020:

- Υπήρξαν 2 αγωγές για πρόκληση ζημιών σε σκάφη εξαιτίας κυματισμού, οι οποίες παραμένουν σε εκκρεμότητα.
- Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:
  - Παραμένουν σε εκκρεμότητα 3 αγωγές για πρόκληση ζημιών σε σκάφη εξαιτίας κυματισμού το 2019 και 2018, καθώς και μία αγωγή για ισχυριζόμενο τραυματισμό δύτη από απόνερα πλοίου το 2018.
  - Υποβλήθηκαν έγγραφες εξηγήσεις σε 2 εγκλήσεις για ισχυριζόμενη πρόκληση ζημιών σε σκάφη το 2019.

- Συζητήθηκε αγωγή για τραυματισμό λουόμενου από απόνερα πλοίου, η οποία επιδίκασε αποζημίωση υπέρ του λουομένου για ψυχική οδύνη.



## 4 Επιτεύγματα 2020 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34%.	50%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 13%.	2023
Να τοποθετήσουμε σύστημα πλυντηρίδων καυσαερίων (scrubbers) σε 5 πλοία (μέχρι το 2021).	50%	Να προσθέσουμε σε 2 πλοία σύστημα πλυντηρίδων καυσαερίων (scrubbers).	2021
Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS (μέχρι το 2021).	0%	Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS.	2021
Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%.	50%	Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 4%.	2021
Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά τ.μ. κατά 5%.	50%	Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά τ.μ. κατά 5%.	2021
Να μειώσουμε την κατανάλωση νερού στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%.	100%	Να μειώσουμε την κατανάλωση νερού στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%, σε σχέση με το 2019.	2021
Να εκπαιδεύσουμε το 100% των οδηγών των εταιρικών οχημάτων σε θέματα ασφαλούς και οικονομικής οδήγησης (μέχρι το 2021).	0%	Να εκπαιδεύσουμε το 100% των οδηγών των εταιρικών οχημάτων σε θέματα ασφαλούς και οικονομικής οδήγησης.	2021
		Να σταματήσουμε τη χρήση PVC πλαστικού στις εκδόσεις καρτών seasmiles χρησιμοποιώντας νέο βιοδιασπώμενο BIO-PVC υλικό.	2021

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί τον 12ο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδει ο Όμιλος Attica. Σε αυτόν παρουσιάζουμε τις πρακτικές που ακολουθούμε και τα αποτελέσματα που έχουμε επιτύχει, εστιάζοντας στα θέματα Κοινωνικά, Περιβαλλοντικά και Διακυβέρνησης που ενδιαφέρουν τους Κοινωνικούς μας Εταίρους.

### 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 ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- Αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2020-31/12/2020 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς).
- Αφορά σε όλες τις δραστηριότητες του Ομίλου ATTICA A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (Attica Group), δηλαδή την παροχή υπηρεσιών θαλασίων μεταφορών για επιβάτες, επιβατικά οχήματα και φορτηγά στην Ανατολική Μεσόγειο, ενώ συμπεριλαμβάνονται και οι δραστηριότητές του στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας στην Ενότητα 3 (Ο Όμιλος Attica), χωρίς να περιλαμβάνονται στο πεδίο του Απολογισμού.
- Περιέχει, κατά κανόνα, στοιχεία για την τριετία 2018-2020 για όλους τους ποσοτικούς δείκτες.
- Περιέχει στοιχεία από άμεση μέτρηση, ενώ όπου γίνεται εκτίμηση ή τα στοιχεία έχουν αναθεωρηθεί σε σχέση με τον προηγούμενο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019, αυτό αναφέρεται ρητά.
- Περιέχει στοιχεία που αφορούν όλο τον Όμιλο Attica, ενώ όπου τα στοιχεία αφορούν μόνο τις Blue Star Ferries και

Superfast Ferries (χωρίς δηλαδή την Hellenic Seaways) ή μόνο την Africa Morocco Link (AML), αυτό αναφέρεται ρητά.

- Τα στοιχεία που παρουσιάζονται έχουν συλλεχθεί εσωτερικά με σκοπό τη δημοσίευση σε αυτόν τον Απολογισμό.
- Στις περιπτώσεις που οι διαφορές στα ποσοτικά αποτελέσματα του 2020 σε σχέση με το 2019 πιθανόν να οφείλονται στις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 (π.χ. αριθμός δρομολογίων), οι διαφορές αυτές παρουσιάζονται αλλά δεν χρησιμοποιούνται για τον σχολιασμό της επίδοσής μας.

### Οι περιορισμοί που αναγνωρίζουμε

Αναγνωρίζουμε περιορισμούς που υπάρχουν στον Απολογισμό που εκδίδουμε, τους οποίους θα χειριστούμε σε μελλοντικές εκδόσεις, όπως την 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  
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.

#### ► Η Γνώμη σας

Επισημαίνονται αποτελέσματα ερευνών.

#### ► Γνωρίζετε ότι

Επισημαίνονται πληροφορίες ιδιαίτερου ενδιαφέροντος.

#### ► Θέμα Προβληματισμού

Επισημαίνονται θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος και διαλόγου.

#### ◎ Πιστοποιημένο

Επισημαίνονται Ποσοτικοί Δείκτες που ελέγχθηκαν και πιστοποιήθηκαν από ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα.

### Η ανάπτυξη του Απολογισμού

Η ανάπτυξη του Απολογισμού έχει γίνει από την Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε συνεργασία με την εταιρεία STREAM Management:

• **Παναγιώτης Παπαδόδημας**  
Chief Administration & Transformation Officer

• **Χριστίνα Γρηγορά**  
Marketing Manager

• **Γεωργία Κοκαλιάρη**  
Training & Development Manager

• **Δημήτριος Ρόγγας**  
Accounting Supervisor of AML Athens Office

• **Αντώνης Στρίντζης**  
ISO & Quality Assurance Head

• **Επαμεινώνδας Χάνδρος**  
Senior Manager Organisational Transformation Office



www.stream-eu.com

- ✓ Ολοκλήρωση (100%)
- ◐ Υπό ολοκλήρωση (75%)
- ◑ Πρόοδος (50%)
- ◒ Εκτός πλάνου (25%)
- Μη επίτευξη (0%)

Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
---------	------	------	------	-------------	--------------	--------------------

## ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

### 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.

Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 24%.

Βελτιώσαμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 28% σε σχέση με το 2017.



Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 17% (μέχρι το 2023).

Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 10%.

73% των 104 ενεργειών που καθορίστηκαν στο Πλάνο Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 ολοκληρώθηκαν.



Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 8% (μέχρι το 2023).

Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 25%.

Βελτιώσαμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και στις 7 Περιχές, ενώ πετύχαμε τον ποσοτικό στόχο 2020 (που είχαμε θέσει το 2017) σε 6 από τις 7 Περιχές.



Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 19% (μέχρι το 2023).

60 Ανώτατα, Ανώτερα και Μεσαία Διοικητικά Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις συμμετείχαν στην ανάπτυξη Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020.

Να συμπεριληφθεί ο στόχος ανά Περιχρή Εταιρικής Υπευθυνότητας στην αξιολόγηση των μελών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2022).

Στόχοι στον Απολογισμό (αριθμός)

42

38

29

Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.



Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2023).

Να συμπεριλάβουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2020 στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.



Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
				Να εφαρμόσουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.	✔	
Δημοσιοποιήσεις GRI στον Απολογισμό (αριθμός, πλήρης + μερική κάλυψη)	66 + 18	66 + 19	62 + 22			
Ποσοτικοί δείκτες στον Απολογισμό (αριθμός)	225	235	255		Αυξήσαμε κατά 8,5% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό.	
				Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2021).	○	Να παρακολουθούμε τους ποσοτικούς δείκτες του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα από το Business Intelligence Tool που χρησιμοποιούμε (μέχρι το 2023).
				Να ενσωματώσουμε ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. υπεύθυνη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, προστασία προσωπικών δεδομένων, υποστήριξη κοινωνίας) στις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούμε.	✔	
Περισσότερα παραβάσεων βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς (αριθμός)	0	0	0		Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.	
					Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας στα γραφεία.	
					Εκπαιδεύσαμε το 82% των εργαζομένων γραφείων στον Κανονισμό Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.	
Εργαζόμενοι στα γραφεία που ενημερώθηκαν για διαδικασίες κατά της διαφθοράς (%)	100	100	100		Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Αντιμετώπισης της Διαφθοράς στο 100% των εργαζομένων μας στα γραφεία.	

Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
Εργαζόμενοι στα γραφεία που εκπαιδεύτηκαν στην αντιμετώπιση της διαφθοράς (%)	MA	MA	81		Εκπαιδεύσαμε το 81% των εργαζομένων γραφείων στην αντιμετώπιση διαφθοράς.	
Περιστατικά διαφθοράς (αριθμός)	0	0	0		Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς.	
					Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.	
					Δεν κάναμε καμία δωρεά προς πολιτικά κόμματα στην Ελλάδα.	
					Εκτελέστηκαν 27 εσωτερικοί έλεγχοι.	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια εξωτερικών επιθεωρήσεων Συστημάτων Διοίκησης (αριθμός)	0 <sup>1</sup>	0	0		Δεχτήκαμε 30 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.	
					Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούν οι ανάδοχοί μας.	
				Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα.	✔	
				Να ολοκληρώσουμε την υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Στόλου για όλα τα πλοία μας.	▶	

## ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ

### ΚΟΙΝΩΝΙΑ

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

Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 10%.






Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 9% (μέχρι το 2023).

Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 180%.	✓	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 31% (μέχρι το 2023).
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	365,4	405,4	290,4		Διανείμαμε πάνω από €358,4 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €79,4 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €50,4 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €18,4 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €13,6 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €155,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €1,3 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €39,7 εκατ. σε επενδύσεις.	
Κέρδη / (Ζημίες) μετά από φόρους (εκατ. €)	17,3	20,8	(49,4)			
Κόστος εργαζομένων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	91,6	94,2	79,4			
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	196,6	205,6	155,6			
Επενδύσεις (εκατ. €)	128	34,5	39,7			
Εκπαίδευση εργαζομένων του δικτύου πωλήσεων (ώρες)	1.920	22	25		Διπλασιάσαμε τους εργαζομένους του δικτύου πωλήσεων που εκπαιδεύσαμε και αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 13,6%.	
Κοινωνική συνεισφορά (€)	2.224.319	2.776.805	1.341.977			
				Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	✓	Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.
				Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 2 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας.	✓	Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 1 πρόγραμμα/δράση για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας.
Εκπαιδευτικά εισιτήρια (αριθμός)	75.322	139.703	51.851			





Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
Αξία εκπαιδευτικών εισιτηρίων (€)	1.982.089	2.578.597	1.179.104			
Εθελοντές εργαζόμενοι (αριθμός)	170	193	39	Να διεξάγουμε τουλάχιστον 1 εθελοντική δράση με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.	✔	Να διεξάγουμε τουλάχιστον 1 εθελοντική δράση με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.
Μονάδες αίματος από προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας (αριθμός)	113	99	26		Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 238 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.	
Επισκέπτες μαθητές-φοιτητές (αριθμός)	1.290	1.047	307		Δεχτήκαμε 307 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα πλοία μας.	
Προμηθευτές (αριθμός)	1.451	1.487	1.359		Το 10% των κριτηρίων επιλογής προμηθευτών σχετίζεται με θέματα υπεύθυνης λειτουργίας.	
					Επικοινωνήσαμε τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών/ Συνεργατών στο 100% των προμηθευτών μας, ενώ 2 στους 3 ήδη υπέγραψαν την αποδοχή του.	
Δαπάνες αγορών από εγχώριους προμηθευτές (%)	90,7	77,2	85,6		Διαθέσαμε το 85,6% των συνολικών δαπανών αγορών σε εγχώριους προμηθευτές.	
Δαπάνες αγορών από μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 50 εργαζομένους) (%)	28,7	15,4	20,8		Διαθέσαμε το 20,8% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 50 εργαζομένους).	
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>						
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.				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6%.	✔	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 12% (μέχρι το 2023).
					Το 45,2% του εργασιακού χρόνου πραγματοποιήθηκε με τηλεργασία, ενώ πραγματοποιήθηκαν 5.487 online συσκέψεις.	
Εργαζόμενοι (αριθμός, γραφεία + πλοία)	286 + 1.537	283 + 1.496	284 + 1.427		Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.	
					Δεν παρουσιάστηκε καμία καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.	

Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
Γυναίκες στο σύνολο εργαζομένων (%)	15,5	14	14			
Γυναίκες σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	4,2	5,4	4,9			
Εργαζόμενοι με ελληνική υπηκοότητα σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	100	100	100			Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας.
Περιστατικά διακρίσεων (αριθμός)	0	0	0			
Εργαζόμενοι με κατώτατο μισθό ίσο ή υψηλότερο του καθορισμένου νόμιμου βασικού μισθού ή συλλογικής σύμβασης (%)	100	100	100			
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες)	7.057 <sup>1</sup>	5.921	11.064			Εκπαιδεύσαμε (τουλάχιστον μία φορά) το 94,4% και 20,5% των εργαζομένων γραφείων και πλοίων αντίστοιχα.  Τριπλασιάσαμε τον αριθμό εργαζομένων που εκπαιδεύσαμε και αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 86,9%.
				Na συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.		Na συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.
				Na εκπαιδεύσουμε διαδραστικά 150 εργαζομένους στα πλοία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2021).		Na εκπαιδεύσουμε διαδραστικά επιπλέον 50 εργαζομένους στα πλοία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.
				Na ολοκληρώσουμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.		Na ολοκληρώσουμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.
Εργαζόμενοι που έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού (%)	100	100	100			Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (%)	100	100	100			Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.

Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
Συνολικοί θάνατοι εργαζομένων (αριθμός)	0	0	3			
Θάνατοι εργαζομένων που σχετίζονται με την εργασία (αριθμός)	0	0	1			
Ατυχήματα (αριθμός)	32	10	30			
				Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ. τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας.	✔	
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	27	8	28			
Δείκτης τραυματισμών (δείκτης, γραφεία / πλοία)	1,47 <sup>1,2</sup>	0,36 <sup>2</sup>	0 / 1,49			
				Να μειώσουμε το επίπεδο θορύβου στους εργασιακούς χώρους των γραφείων κατά 10%.	○	
Εργαζόμενοι που αξιολογήθηκαν (% γραφεία / πλοία)	0 / 100	0 / 100	100 / 100	Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης.	✔	Η Υπευθυνότητα αποτελεί 1 από τα 6 κριτήρια αξιολόγησης όλων των εργαζομένων γραφείων.
				Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	✔	Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου (μέχρι το 2022).
				Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.	✔	
					✔	
					Καλύψαμε το 25% των νέων θέσεων εργασίας στα γραφεία από εσωτερικούς υποψήφιους.	

Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΠΕΛΑΤΕΣ</b>						
Δεσμεύομαστε 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 βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17%.	✓	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 9% (μέχρι το 2023).
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια διαδικασιών ασφάλειας επιβατών (%)	100	100	100		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Τραυματισμοί επιβατών σε πλοία (αριθμός)	MA	MA	15			
Αξιολόγηση πλοίων στο πλαίσιο του 'Mystery Passenger' (%. Blue Star Ferries / Superfast Ferries / Hellenic Seaways)	-	86 / 83 / 84	-			
Επιθεωρήσεις από τοπικές αρχές (αριθμός)	49	45	237		Δεχτήκαμε 130 επιθεωρήσεις στα πλοία μας για μέτρα προστασίας κατά της πανδημίας, 37 για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων και 70 για εφαρμογή του Νόμου περί καπνίσματος, χωρίς περιστατικό μη συμμόρφωσης.	
Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	5.078	5.741	3.514			
Αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων (€)	57.800	56.825	38.665			
Περιστατικά μη συμμόρφωσης σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας (αριθμός)	0	0	0	Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	⌚	Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.
				Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	✓	Συντηρούμε 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 2,5 εκατ. επισκέπτες το χρόνο και 2 εφαρμογές κινητών με πάνω από 3.500 λήψεις. Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
Ανακλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών μας λόγω επιπτώσεων στην υγεία και ασφάλεια (αριθμός)	0	0	0			

Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
Παράπονα για θέματα εμπιστευτικότητας (αριθμός)	0	2	1			
Καθυστερήσεις δρομολογίων (αριθμός)	MA	MA	1.277	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 85%.	Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας στο 91% των προγραμματισμένων δρομολογίων και άφιξης στο 72%. 	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια στο σύνολο των προορισμών σε ποσοστό άνω του 75% (μέχρι το 2023).
Απαντητικές επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	1.987	1.496	1.932			
				Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM).		
				Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής).		
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	143	192	95			
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	982	1.200	534		Η μέση βαθμολογία μέσω συσκευών αξιολόγησης υπηρεσιών στα πλοία μας ανήλθε σε 4,2 με άριστα το 5.	
Απεσταλμένα ενημερωτικά μηνύματα (SMS) σε πελάτες (αριθμός)	259.472	272.814	461.530		Αυξήσαμε τον αριθμό των ενημερωτικών μηνυμάτων (SMS) που αποστείλαμε στους επιβάτες μας κατά 69,2%.	
					Ενημερώσαμε πάνω από 930.000 επιβάτες μέσω ενημερωτικών SMS για έγκαιρη προσέλευση ή τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής.	
Απεσταλμένες ενημερώσεις για εξυπηρέτηση επιβατών (αριθμός)	2.411	2.813	2.176		Αποστείλαμε συνολικά 2.176 ενημερώσεις για εξυπηρέτηση επιβατών μας (1.106 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, 5 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες).	
					Το 97,4% των εγκαταστάσεων και πλοίων μας έχουν πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες.	

Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
Μέλη προγράμματος πιστότητας και επιβράβευσης (αριθμός)	262.444	353.417	406.733	Να εγκαταστήσουμε Infokiosks για το πρόγραμμα seasmiles σε 8 πλοία της Hellenic Seaways.	Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 15,1%. 	
				Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways (μέχρι το 2021).		Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways.

## ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ

### 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.

Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34%.

Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 13% (μέχρι το 2023).

Επενδύσεις σε προγράμματα που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με την προστασία του περιβάλλοντος (εκατ. €)

2,1<sup>1</sup>      3,6      24,9

Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.

Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.

Να εκπαιδεύσουμε το 100% των οδηγών των εταιρικών οχημάτων σε θέματα ασφαλούς και οικονομικής οδήγησης (μέχρι το 2021).

Να εκπαιδεύσουμε το 100% των οδηγών των εταιρικών οχημάτων σε θέματα ασφαλούς και οικονομικής οδήγησης.

Ενημερώσαμε δυνητικά πάνω από 960.000 πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.

Κατανάλωση ενέργειας (GJ)

13.791.276      13.004.820      10.564.914

Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS (μέχρι το 2021).

Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS.

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (KWh)

1.252.448<sup>1</sup>      1.552.885      1.487.562

Το 80% των οθονών και 60% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας.

Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%.

Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 4%.

Ενότητα	2018	2019	2020	Στόχος 2020	Επίδοση 2020	Μελλοντικός Στόχος
				Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά τ.μ. κατά 5%.	▶	Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά τ.μ. κατά 5%.
Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (KWh)	4.380	4.380	4.380		▶	Παρήγαμε περίπου 4.380 KWh ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.
Αποτροπή εκπομπών CO <sub>2</sub> λόγω παραγόμενης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (kgf)	2.935	2.935	2.729			
Συνολικές εκπομπές eCO <sub>2</sub> (tn)	1.064.890	1.005.100	816.932			
Εκπομπές αερίου SO <sub>x</sub> στην ατμόσφαιρα (tn)	MA	6.971,7	1.106,9	Να τοποθετήσουμε σύστημα πλυντηρίδων καυσαερίων (scrubbers) σε 5 πλοία (μέχρι το 2021).	▶	Να προσθέσουμε σε 2 πλοία σύστημα πλυντηρίδων καυσαερίων (scrubbers).
Κατανάλωση ψυκτικών υγρών (kgf)	2.309 <sup>1</sup>	3.624	2.735			
ODP ψυκτικών υγρών (αριθμός, αντίστοιχο R-11)	0	0	0			Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας.
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (tn)	118,9	119,8	68,5			Χρησιμοποιήσαμε 39% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς και 53% ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία.
Χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς (tn)	93,5	98,8	51,6			Αυξήσαμε τη χρήση ανακυκλωμένου ή πιστοποιημένου χαρτιού εμπορικής χρήσης στο 44%.
Μεταφορά υλικών προς ανακύκλωση από δράσεις ανακύκλωσης (tn)	153	82	75			Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 75 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.
Στερεά απόβλητα (m <sup>3</sup> )	49.821	44.053	31.845			Μειώσαμε την κατανάλωση πλαστικών σακουλών στα γραφεία κατά 10,5%.
Δείκτης στερεών αποβλήτων (m <sup>3</sup> ανά εκατ. επιβάτες)	7.209	6.300	9.000			Να σταματήσουμε τη χρήση PVC πλαστικού στις εκδόσεις καρτών seasmites χρησιμοποιώντας νέο βιοδιασπώμενο BIO-PVC υλικό.
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	205.690 <sup>1</sup>	303.872	226.393	Να μειώσουμε την κατανάλωση νερού στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%.	✔	Να μειώσουμε την κατανάλωση νερού στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%, σε σχέση με το 2019.
Περιστατικά θαλάσσιας ρύπανσης (αριθμός)	0	0	0			
Υγρά απόβλητα (m <sup>3</sup> )	4.218 <sup>1</sup>	6.005	6.068			

<sup>1</sup> Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

<sup>2</sup> Αναφέρεται στο σύνολο γραφείων και πλοίων.

MA: Μη αναφερόμενο στοιχείο

## Πίνακες GRI, Οικουμενικού Συμφώνου, Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ISO26000, Οδηγιών ESG NASDAQ & Χρηματιστηρίου Αθηνών

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται η αντιστοιχία του περιεχομένου του Απολογισμού με τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου, τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, τις Διεθνείς Οδηγίες ISO26000, τις Οδηγίες ESG NASDAQ & Χρηματιστηρίου Αθηνών, 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 Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου, των Πτυχών του ISO26000, των Οδηγιών ESG NASDAQ & Χρηματιστηρίου Αθηνών (Βασικοί και Κλαδικοί δείκτες) 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.

### Πίνακας Οικουμενικού Συμφώνου Ηνωμένων Εθνών

Αρχή	Θέμα	Ενότητα	Κάλυψη
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>			
1.	Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	5.3, 6.3	Π
2.	Εξασφάλιση μη εμπλοκής επιχειρήσεων σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	5.3, 6.3	Π
<b>Εργασιακά Πρότυπα</b>			
3.	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	5.3, 6.3	Π
4.	Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	5.3, 6.3	Π
5.	Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	5.3, 6.3	Π
6.	Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	5.3, 6.3	Π
<b>Περιβάλλον</b>			
7.	Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	5.3, 8.1-8.3	Π
8.	Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	8.1-8.3	Π
9.	Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών	8.1	Π
<b>Διαφθορά</b>			
10.	Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις μορφές	4.1, 4.2	Π

### Πίνακας ISO26000

Πτυχή	Ενότητα	Κάλυψη
1. Scope	9.1	Π
2. Definitions	9.4	Π
3. Understanding Social Responsibility	4.1, 4.2	Π
4. Principles of Social Responsibility	4.2, 4.3	Π
5. Recognizing Social Responsibility & Engaging Stakeholders	4.3	Π
6. Guidance on Social Responsibility Core Subjects		
a. Organizational Governance	4.1	Π
b. Human Rights	6.3	Π
c. Labor practices	6.3	Π
d. Environment	5.3, 8.1-8.3	Π
e. Fair operating practices	4.1	Π
f. Consumer issues	7.1-7.3	Π
g. Community involvement and development	5.2	Π
7. Guidance on Integrating SR throughout the Organization		
a. Enhancing Credibility	4, 5, 6, 7, 8	Π
b. Communication	4.2, 4.3, 6.1	Π



## Πίνακας Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

Στόχος	Θέμα	Ενότητα
1.	Εξάλειψη της φτώχειας παντού και σε όλες τις μορφές της	5.1, 5.2
2.	Εξάλειψη της πείνας, διατροφική ασφάλεια και καλύτερη διατροφή, προώθηση της βιώσιμης γεωργίας	-
3.	Υγεία και ευημερία για όλους και σε κάθε ηλικία	5.2, 6.2, 7.1
4.	Καθολική, ισότιμη και ποιοτική εκπαίδευση και προώθηση ευκαιριών δια βίου μάθησης για όλους	5.2, 6.4
5.	Ισότητα των φύλων και χειραφέτηση όλων των γυναικών και των κοριτσιών	6.3
6.	Διαθεσιμότητα και βιώσιμη διαχείριση του νερού, πρόσβαση σε συνθήκες υγιεινής για όλους	8.3
7.	Καθολική πρόσβαση σε φτηνές, αξιόπιστες, βιώσιμες και σύγχρονες μορφές ενέργειας	8.1
8.	Διαρκής, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς οικονομική ανάπτυξη, πλήρης και παραγωγική απασχόληση και αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας για όλους	5.1, 5.2, 6.1-6.3
9.	Ανθεκτικές υποδομές, καθολική και βιώσιμη εκβιομηχάνιση, ενίσχυση της καινοτομίας	-
10.	Μείωση της ανισότητας στο εσωτερικό και ανάμεσα στα κράτη	6.3
11.	Μετατροπή των πόλεων και των ανθρώπινων οικισμών σε χώρους δίχως αποκλεισμούς, ασφαλείς, ανθεκτικούς και βιώσιμους	-
12.	Βιώσιμες μέθοδοι παραγωγής και κατανάλωσης	7.3, 8.2, 8.3
13.	Ανάληψη άμεσης δράσης για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και των επιπτώσεών της	8.1
14.	Διατήρηση και βιώσιμη χρήση των ωκεανών, των θαλασσών και των θαλάσσιων πόρων με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη	8.2, 8.3
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	8.3
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	5.2
17.	Ενίσχυση των μέσων εφαρμογής και ανανέωση της παγκόσμιας συμμαχίας για τη βιώσιμη ανάπτυξη	4.2

## Ευρετήριο Οδηγίων ESG NASDAQ & Χρηματιστηρίου Αθηνών

Ονομασία Δείκτη NASDAQ		Ονομασία Δείκτη ΧΑΑ		Ενότητα στον Απολογισμό	
<b>Environment</b>					
E1	GHG Emissions				
E1.1	Amount eCO <sub>2</sub> (Scope 1)	C-E1	Άμεσες εκπομπές eCO <sub>2</sub> (Scope 1)	8.1	Π
E1.2	Amount eCO <sub>2</sub> (Scope 2)	C-E2	Έμμεσες εκπομπές eCO <sub>2</sub> (Scope 2)	8.1	Π
E2	Emissions Intensity				
E2.1	GHG emissions intensity			8.1	Π
E3	Energy Usage				
E3.1	Direct energy consumed	C-E3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	8.1	Π
E3.2	Indirect energy consumed			8.1	Π
E4	Energy Intensity			8.1	Π
E5	Energy Mix			8.1	Π
E6	Water Usage				
E6.1	Water consumed			8.3	Π
E7	Environmental Operations				
E7.1	Formal Environmental Policy			4.2	Π
		SS-E2	Εκπομπές ατμοσφαιρικών ρύπων	8.1	Μ
<b>Social</b>					
S1	CEO Pay Ratio				
S1.1	CEO compensation to median FTE total compensation			6.3	Π
S1.2	Report in regulatory filings			6.3	Π
S2	Gender Pay Ratio			6.3	Π
S3	Employee Turnover	C-S3	Δείκτες κινητικότητας προσωπικού	6.1	Π
S3.1	Change for full-time employees			6.1	Π
S3.2	Change for part-time employees			6.1	Π

## Ευρετήριο Οδηγιών ESG NASDAQ & Χρηματιστηρίου Αθηνών

Ονομασία Δείκτη NASDAQ		Ονομασία Δείκτη ΧΑΑ		Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη
<b>Social</b>					
S4	Gender Diversity				
S4.1	Men and women employees	C-S1	Γυναίκες εργαζόμενες	6.3	Π
S4.2	Men and women employees in entry and mid-level positions			6.3	Π
S4.3	Men and women employees in senior and executive-level positions	C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	6.3	Π
S5	Temporary Worker Ratio				
S5.1	Part-time employees			6.1	Π
S5.2	Contractors and/or consultants			6.1	Π
S6	Non-Discrimination			6.3	Π
S7	Injury Rate			6.2	Π
S9	Child & Forced Labor				
S9.1	Child and/or forced labor policy			6.3	Π
S9.2	Coverage of policy for suppliers and vendors			5.3	Π
S10	Human Rights	C-S5	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	4.2, 6.3	Π
S10.1	Human rights policy			4.2, 6.3	Π
S10.2	Coverage of policy for suppliers and vendors			5.3	Π
		C-S4	Κατάρτιση εργαζομένων	6.4	M
		SS-S4	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	6.3	Π
		SS-S8	Ικανοποίηση πελατών	4.1, 5.2, 7.1, 7.2, 8.1	Π
		SS-S9	Μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων Πελατών	7.3	Π
<b>Governance</b>					
G1	Board Diversity				
G1.1	Women in BoD			4.1	Π
G1.2	Women in Committees			4.1	Π
G2	Board Independence				
G2.1	Prohibition of CEO as BoD chair			4.1	Π
G2.2	Independent BoD members			4.1	Π
G3	Incentivized Pay			A, 4.1	Π
G4	Collective Bargaining	C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	6.3	Π
G5	Supplier Code of Conduct	C-S7	Αξιολόγηση προμηθευτών	5.3	Π
G5.1	Code of Conduct for vendors or suppliers			5.3	Π
G5.2	Suppliers formally certified compliance with Code of Conduct			5.3	Π
G6	Ethics & Anti-Corruption	C-G2	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	4.1	Π
G6.1	Ethics and/or Anti-Corruption policy			4.1	Π
G6.2	Workforce formally certified compliance with policy			4.1	Π
G7	Data Privacy	C-G3	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	7.1	Π
G7.1	Data Privacy policy			7.1	Π
G7.2	Steps to comply with GDPR			7.1	Π
G8	ESG Reporting			4.4, 5.4, 6.5, 7.4, 8.4	Π
G8.1	Publication of sustainability report			-	Π
G8.2	Sustainability data in regulatory filings			-	Π
					(Ετήσια Οικονομική Έκθεση)
G9	Disclosure Practices				
G9.2	Focus on specific UN SDGs			9.3	Π
G9.3	Targets and progress report on UN SDGs			9.3	M
G10	External Assurance			9.5	Π
		C-G1	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	4.2	Π
		SS-G1	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	4.1	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	9,1, 3,2	Π	
102-2	3,2, 7,2	Π	
102-3	3,2, 9,1	Π	
102-4	3,2	Π	
102-5	3,2, 9,1	Π	
102-6	3,2	Π	
102-7	3,2, 5,1, 6,1	Π	
102-8	6,1	Π	
102-9	3,2, 5,1, 5,3	Π	
102-10	3,2	Π	
102-11	4,1, 8,1	Π	
102-12	4,2, 6,3, 7,1, 8,1	Π	
102-13	4,2	Π	
<b>Στρατηγική</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-14	1	Π	
102-15	4,1	M	
<b>Ηθική και Ακεραιότητα</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-16	3,2, 4,1, 4,2, 6,3, 7,2, 8,1	Π	
102-17	4,1	M	
<b>Διακυβέρνηση</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-18	4,1	Π	
102-19	4,2	M	
102-20	4,2	Π	
102-21	4,1	Π	
102-22	4,1	M	
102-23	4,1	Π	
102-24	4,1	M	
102-25	4,1	M	
102-26	4,2	M	
102-27	4,1, 4,2	M	
102-28	4,1	M	
102-30	4,1	M	
102-32	4,2	Π	
102-34	4,1	Π	
102-35	4,1	M	
102-36	4,1	M	
102-38	6,3	Π	
102-39	6,3	Π	
<b>Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-40	4,3	Π	
102-41	6,3	Π	
102-42	4,3	Π	
102-43	4,3	Π	
102-44	4,3	Π	
<b>Μέθοδος Απολογισμού</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-45	5,1, 9,1	Π	
102-46	4,3, 9,3	Π	
102-47	4,3, 9,3	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
102-48	9.1	Π	
102-49	9.1	Π	
102-50	9.1	Π	
102-51	9.1	Π	
102-52	9.1	Π	
102-53	9.1	Π	
102-54	9.1	Π	
102-55	9.3	Π	
102-56	9.1, 9.3	Π	

### Οικονομικά Θέματα

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	4.1, 4.3, 5.1-5.3, 6.1, 6.3, 9.3	Π	
103-2	4.1, 5.1-5.3, 6.1, 6.3	Π	
103-3	4.1, 4.3, 5.1-5.3, 6.1, 6.3	Π	
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016			Ναι (Όμιλος)
201-1	5.1	Π	
201-4	5.1, 3.2	Π	
GRI 202: Παρουσία στην Αγορά 2016			Ναι (Όμιλος)
202-1	6.3	M	
202-2	6.1	Π	
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις 2016			Ναι (Όμιλος)
203-2	5.2	Π	
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016			Ναι (Όμιλος)
204-1	5.3	Π	
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016			Ναι (Όμιλος)
205-1	4.1	Π	
205-2	4.1	M	
205-3	4.1	Π	
GRI 206: Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016			Ναι (Όμιλος)
206-1	4.1	Π	
GRI 207: Φορολογία 2019			
207-4	5.1	M	

### Περιβαλλοντικά Θέματα

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	4.3, 8.1-8.3, 9.3	Π	
103-2	8.1-8.3	Π	
103-3	4.1, 4.3, 8.1-8.3	Π	
GRI 301: Υλικά 2016			Ναι (Όμιλος)
301-1	8.2	Π	
301-2	8.2	Π	
GRI 302: Ενέργεια 2016			Ναι (Όμιλος)
302-1	8.1	M	
302-2	8.1	M	
302-3	8.1	Π	
302-4	8.1	M	
GRI 303: Νερό 2018			Ναι (Όμιλος)
303-1	8.3	Π	
303-2	8.3	Π	
303-5	8.3	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>GRI 304: Βιοποικιλότητα 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
304-1	8.3	Π	
304-2	8.3	Μ	
<b>GRI 305: Εκπομπές 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
305-1	8.1	Π	
305-2	8.1	Μ	
305-4	8.1	Π	
305-5	8.1	Μ	
305-6	8.1	Π	
305-7	8.1	Μ	
<b>GRI 306: Υγρές Εκροές και Απόβλητα 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
306-2	8.2, 8.3	Μ	
306-3	8.3	Π	
306-4	8.2	Π	
<b>GRI 307: Περιβαλλοντική Συμμόρφωση 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
307-1	4.1, 8.1	Π	
<b>GRI 308: Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
308-2	5.3	Π	
<b>Κοινωνικά Θέματα</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	4.3, 5.2, 5.3, 6.1-6.4, 7.1, 7.2, 8.3, 9.3	Π	
103-2	5.2, 5.3, 6.1-6.4, 7.1, 7.2, 8.3	Π	
103-3	4.1, 4.3, 5.2, 5.3, 6.1-6.4, 7.1, 7.2	Π	
<b>GRI 401: Απασχόληση 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
401-1	6.1	Π	
401-2	6.3	Π	
401-3	6.1	Μ	
<b>GRI 402: Σχέσεις Εργαζομένων /Διοίκησης 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
402-1	6.3	Π	
<b>GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2018</b>			Ναι (Όμιλος)
403-1	6.2	Π	
403-2	6.2	Π	
403-3	6.2	Π	
403-4	6.2	Π	
403-5	6.2	Π	
403-6	Β, 6.2, 6.3	Π	
403-7	5.3	Π	
403-8	6.2	Π	
403-9	6.2	Μ	
<b>GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
404-1	6.4	Π	
404-2	6.4	Μ	
404-3	6.4	Π	
<b>GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
405-1	6.1, 6.3	Π	
405-2	6.3	Π	
<b>GRI 406: Αποφυγή Διακρίσεων 2016</b>			Ναι (Όμιλος)
406-1	4.1	Π	
<b>GRI 407: Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις 2016</b>			
407-1	6.3	Μ	
<b>GRI 408: Παιδική Εργασία 2016</b>			
408-1	6.3	Μ	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>GRI 409: Καταναγκαστική Εργασία 2016</b>			
409-1	6.3	M	
<b>GRI 410: Πρακτικές Ασφαλείας 2016</b>			
410-1	5.2	M	
<b>GRI 411: Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών 2016</b>			
411-1	-	ME	
<b>GRI 412: Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων 2016</b>			
			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
412-1	6.3	M	
412-2	6.4	Π	
412-3	6.3	Π	
<b>GRI 413: Τοπικές Κοινότητες 2016</b>			
			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
413-2	5.2	Π	
<b>GRI 414: Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016</b>			
			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
414-2	5.3	Π	
<b>GRI 415: Δημόσια Πολιτική 2016</b>			
			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
415-1	4.1	Π	
<b>GRI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016</b>			
			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
416-1	7.1	M	
416-2	4.1, 7.1	Π	
<b>GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016</b>			
			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
417-1	7.2	M	
417-2	4.1	Π	
417-3	4.1	Π	
<b>GRI 418: Ιδιωτικότητα Πελατών 2016</b>			
			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
418-1	4.1, 7.1	Π	
<b>GRI 419: Κοινωνικοοικονομική Συμμόρφωση 2016</b>			
419-1	4.1	Π	
<b>Άλλα Θέματα (εκτός GRI)</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	4.1, 4.3, 5.2, 5.3, 6.1, 7.1-7.3, 8.1-8.3, 9.3	Π	
103-2	4.1, 5.2, 5.3, 6.1, 7.1-7.3, 8.1-8.3	Π	
103-3	4.1, 4.3, 5.2, 5.3, 6.1, 7.1-7.3, 8.1-8.3	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>Προϊόντα και Υπηρεσίες</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Εναισθητοποίηση σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (αριθμός, πρακτικές)	7.1, 7.2, 8.1-8.3	Π	
Έλεγχοι και επιθεωρήσεις ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών (αριθμός, αποτελέσματα)	7.1	Π	
Έρευνες και μέθοδοι ικανοποίησης πελατών (αποτελέσματα)	4.3, 7.3	Π	
Μείωση τιμών προϊόντων και υπηρεσιών	7.3	Π	
Προσωπικά αντικείμενα επιβατών που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός, αποζημιώσεις)	7.1	Π	
<b>Επιχειρησιακή Συνέχεια</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Προληπτική προσέγγιση αναφορικά με τη διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας	4.1	Π	
<b>Λειτουργία και Επιπτώσεις Πλοίων</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Προληπτική προσέγγιση αναφορικά με τα πρότυπα ασφαλείας πλοίων και συμμόρφωση	7.1	Π	
Ατυχήματα στα πλοία (αριθμός, τύπος, αιτία, επιπτώσεις)	5.2, 7.1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην υπέρβαση της χωρητικότητας των πλοίων (αριθμός, αποτελέσματα)	7.1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις επιπτώσεις του κυματισμού των πλοίων σε παράκτιες περιοχές (αριθμός, αποτελέσματα)	8.3	Π	
<b>Υπεύθυνες Αγορές</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Μέσος χρόνος πληρωμών προμηθευτών	5.3	Π	
Αξιολόγηση προμηθευτών (ποσοστό, συχνότητα)	5.3	Π	
Διακοπή συνεργασίας με προμηθευτές (αριθμός, αιτία)	5.3	Π	
<b>Περιβάλλον</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Αξία επενδύσεων σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος	8.1	Μ	
Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος (αριθμός, διάρκεια)	8.1	Π	
Περιστατικά θαλάσσιας ρύπανσης (αριθμός, τύπος, αιτία, επιπτώσεις)	8.3	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην ηχητική όχληση (αριθμός, αποτελέσματα)	4.1	Π	
<b>Συνθήκες Εργασίας</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Ποσοστό εργαζομένων που έχουν ενημερωθεί για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας	6.1	Π	
Εργαζόμενοι με υπερωριακή εργασία (ποσοστό, μέσος όρος)	6.1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις πρακτικές εργασίας (αριθμός, αποτελέσματα)	4.1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία (αριθμός, αποτελέσματα)	4.1	Π	
<b>Κοινωνία</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις (αριθμός, ποσοστό)	5.2	Π	
Αριθμός επισκεπτών μαθητών-φοιτητών	5.2	Π	
Καταγγελίες επιπτώσεων στην κοινωνία (αριθμός, αποτελέσματα)	4.1	Π	

## 4 Ορολογία

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

Όρος	Αναφέρεται
«6.3» κτλ.	Σε ενότητα του Απολογισμού (π.χ. στους πίνακες GRI). Έτσι, π.χ. ο όρος «6.3» αναφέρεται στην Ενότητα 6 (Εργαζόμενοι), στο τμήμα 3 (Δικαιώματα και Διαφορετικότητα).
«Απολογισμός»	Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020.
«Βιοποικιλότητα»	Στην ποικιλία των ζώντων οργανισμών σε ένα οικοσύστημα (χερσαίο, θαλάσσιο ή υδάτινο) καθώς και στην έκταση της γενετικής τους σύνθεσης.
«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 κ.λπ.) 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.
«ΙΜΟ»	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.
«Νηογνώμονες»	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»	Στο νομικό πρόσωπο ΑΤΤΙCΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (στην οποία αναφέρεται ο Απολογισμός αυτός).
«Σεντινόερα»	Στο μίγμα νερού, λιπαντικών και καυσίμων που δημιουργείται κατά την πλήση των μηχανών ή από τυχαίες διαρροές.



### Προς το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑΤΤΙCΑ Α.Ε. Συμμετοχών

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας «ΑΤΤΙCΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ» (εφεξής η «Εταιρεία») ανέθεσε στην «Grant Thornton Α.Ε. Ορκωτοί Ελεγκτές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων» (εφεξής η «Grant Thornton») την επισκόπηση επιλεγμένων στοιχείων που έχουν συμπεριληφθεί στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 της Εταιρείας για τη χρήση η οποία έκλεισε την 31η Δεκεμβρίου 2020 (εφεξής «τα επιλεγμένα στοιχεία»), σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI Standards (εφεξής GRI Standards) σε επίπεδο Core.

### Εύρος Εργασίας

Το έργο διασφάλισης έχει σχεδιαστεί και διενεργηθεί σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000, «Έργα Διασφάλισης Πέραν Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Οικονομικής Πληροφόρησης» (ISAE 3000 (revised)), προκειμένου να παρέχει περιορισμένου επιπέδου συμπεράσματα σχετικά με τα ακόλουθα:

- Την κάλυψη των GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις έναντι των απαιτήσεων των GRI Standards για την επίτευξη συμφωνίας στο επίπεδο «In accordance – Core».
- Την ακρίβεια και πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων των παρακάτω επιλεγμένων δεικτών, που σχετίζονται με τα ουσιαστικά θέματα της Εταιρείας:
  - Ποσοτικός στόχος Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 στην επίσημη Αξιολόγηση Απόδοσης του Διευθύνοντος Συμβούλου του Ομίλου (αριθμός)
  - Περιστατικά διαφθοράς (αριθμός)
  - Εργαζόμενοι που εκπαιδεύτηκαν σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς (%)
  - Εργαζόμενοι στα γραφεία που εκπαιδεύτηκαν τουλάχιστον μια φορά (%)
  - Ατυχήματα με απουσία άνω των τριών ημερών (αριθμός)
  - Δείκτης τραυματισμών (αριθμός)
  - Δαπάνες αγορών σε εγχώριους προμηθευτές (%)
  - Δαπάνες αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (%)
  - Εγχώριοι προμηθευτές (%)
  - Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)
  - Τήρηση ωρών αναχώρησης πλοίων εντός προγραμματισμού (%)
  - Τήρηση ωρών άφιξης πλοίων εντός προγραμματισμού (%)
  - Καθυστερήσεις δρομολογίων (αριθμός)

- Αξία εκπωτικών εισιτηρίων (ευρώ)
- Αξία κοινωνικής υποστήριξης (ευρώ)
- Κλιματικό αποτύπωμα από την καύση πετρελαίου στα πλοία (Scope 1) (tn eCO<sub>2</sub>)
- Εκπομπές Αερίου SO<sub>x</sub> στην Ατμόσφαιρα (tn)
- Τραυματισμοί επιβατών στα πλοία (αριθμός)
- Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια για την υγεία και ασφάλεια (αριθμός)
- Περιστατικά θαλάσσιας ρύπανσης (αριθμός)
- Κατανάλωση νερού (m<sup>3</sup>).

### Ευθύνη της Διοίκησης

Η Διοίκηση της ΑΤΤΙCΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ έχει την ευθύνη για την προετοιμασία, την πληρότητα, την ακρίβεια και την παρουσίαση των επιλεγμένων στοιχείων που μας παρασχέθηκαν, όπως ενσωματώθηκαν στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020. Επιπλέον, η Διοίκηση έχει την ευθύνη για τη διατήρηση αρχείων και επαρκών δικλίδων ασφαλείας, που έχουν σχεδιαστεί ώστε να υποστηρίζουν τη διαδικασία υποβολής εκθέσεων.

### Ευθύνη της Grant Thornton

Δική μας ευθύνη είναι να διενεργήσουμε ένα έργο περιορισμένου εύρους διασφάλισης (limited assurance) και να εκφράσουμε τα συμπεράσματά μας βάσει των διαδικασιών που διενεργήσαμε για τα επιλεγμένα στοιχεία της ανωτέρω ενότητας «Εύρος Εργασίας». Οι διαδικασίες που διενεργήσαμε σχεδιάστηκαν ώστε να αποκτήσουμε διασφάλιση περιορισμένου εύρους (limited assurance), όπως αυτή ορίζεται από το πρότυπο ISAE 3000, και επί της οποίας διαμορφώσαμε το συμπέρασμα της εργασίας μας. Αυτές οι διαδικασίες είναι λιγότερο εκτενείς από αυτές που σχετίζονται με την απόδοση διασφάλισης εύλογου εύρους (reasonable assurance) και κατά συνέπεια παρέχουν χαμηλότερου επιπέδου διασφάλιση.

Η ευθύνη μας περιορίζεται στα δεδομένα σχετικά με τη χρήση η οποία έκλεισε την 31η Δεκεμβρίου 2020, όπως συμπεριλήφθηκαν στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 της Εταιρείας.

Στο βαθμό που μας επιτρέπεται από την κείμενη Νομοθεσία, δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιονδήποτε άλλον εκτός της Εταιρείας για την εργασία μας ή την έκθεση αυτή, εκτός εάν οι όροι έχουν ρητά συμφωνηθεί γραπτώς και με την προηγούμενη συγκατάθεσή μας.

## Περιορισμοί εργασίας

- Για τη διεξαγωγή της εργασίας μας, βασιστήκαμε αποκλειστικά στα στοιχεία που τέθηκαν υπόψη μας από τα αρμόδια στελέχη της Εταιρείας, τα οποία αποδεχθήκαμε καλόπιστα ως πλήρη, ακριβή, αληθή και μη παραπλανητικά και ως εκ τούτου δεν τα υποβάλαμε σε διαδικασίες επαλήθευσης, πλην των διαδικασιών οι οποίες ρητά αναφέρονται στην Έκθεσή μας και προκύπτουν από την αμοιβαία συμφωνηθείσα μεθοδολογία μας.
- Η εργασία μας αφορά στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 όπως δημοσιεύτηκε στην ελληνική γλώσσα. Ως εκ τούτου, εάν υπάρχουν ασυμφωνίες στη μετάφραση μεταξύ ελληνικού και αγγλικού Απολογισμού, υπερισχύει ο ελληνικός Απολογισμός αναφορικά με τα συμπεράσματά μας.
- Δεν έχει διεξαχθεί οποιαδήποτε εργασία για δεδομένα προηγούμενων περιόδων αναφοράς, καθώς και για δεδομένα που αφορούν μελλοντικές προβλέψεις και στόχους.
- Δεν έχει διεξαχθεί οποιαδήποτε εργασία εκτός του συμφωνημένου εύρους και κατά συνέπεια η γνώμη μας περιορίζεται σε αυτό το εύρος εργασίας.

## Ελεγκτική εργασία που πραγματοποιήθηκε

Σχεδιάσαμε και διενεργήσαμε την ελεγκτική μας εργασία προκειμένου να συγκεντρώσουμε όλα τα στοιχεία, τη σχετική τεκμηρίωση, τις πληροφορίες και τις επεξηγήσεις που θεωρήσαμε απαραίτητα σε σχέση με τα επιλεγμένα στοιχεία της ανωτέρω ενότητας «Εύρος Εργασίας». Η διαδικασία που βεβαίωθηκε αναφορικά με τα επιλεγμένα στοιχεία, περιλαμβάνει:

- Διεξαγωγή συνεντεύξεων με τους υπεύθυνους των αρμόδιων τμημάτων και τους κατόχους δεδομένων για την κατανόηση των βασικών δομών, των συστημάτων, των πολιτικών, και των σχετικών διαδικασιών.
- Διεξαγωγή ελεγκτικών διαδικασιών επαλήθευσης, σε δειγματοληπτική βάση, με σκοπό την απόκτηση και εξέταση αποδεικτικών στοιχείων.
- Επισκόπηση του Ευρετηρίου Περιεχομένου του GRI στις σελίδες 115 έως 119 του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 της Εταιρείας, σχετικά με το εύρος εργασίας μας.

## Ανεξαρτησία

Η Grant Thornton εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο για τον έλεγχο Ποιότητας 1 (International Standard on Quality Control 1) και με βάση αυτό διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου ποιότητας, περιλαμβάνοντας καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες αναφορικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα, καθώς και τις σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις λοιπές απαιτήσεις ηθικής του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών που εκδόθηκε από το Συμβούλιο των Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών (Code of Ethics for Professional Accountants – IESBA), ο οποίος βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας, επαγγελματικής επάρκειας, εμπιστευτικότητας και επαγγελματικής συμπεριφοράς. Στο πλαίσιο αυτό, η ομάδα διασφάλισης της Grant Thornton είναι ανεξάρτητη και δεν έχει συμμετάσχει στη συγγραφή του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 της Εταιρείας.

## Συμπεράσματα

Με βάση το εύρος της εργασίας μας και τους περιορισμούς της, όπως περιγράφονται στη σχετική παράγραφο παραπάνω, αναφέρουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα τα οποία βασίζονται στις διαδικασίες που διενεργήσαμε και αναφέρονται στην ενότητα «Ελεγκτική Εργασία που πραγματοποιήθηκε»:

- Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 της Εταιρείας δεν πληροί τις απαιτήσεις του βασικού επιπέδου συμφωνίας κατά GRI Standards (“In accordance” – Core).
- Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας κάποιο στοιχείο που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι δείκτες όπως αυτοί αναφέρονται στην παράγραφο «Εύρος Εργασίας», και που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 της Εταιρείας, είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Αθήνα, 27/4/2021  
Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής



Θανάσης Ξύνας  
Α.Μ.ΣΟΕΛ 34081



## 6

## Έντυπο Αξιολόγησης

## 1. Σε ποια ομάδα Κοινωνικών Εταίρων ανήκετε;

- Εργαζόμενοι  
 Μέτοχοι  
 Πελάτες  
 Δίκτυο Πωλήσεων

- Προμηθευτές  
 Πολιτεία  
 Σύλλογοι και Ενώσεις  
 Τοπικές Κοινωνίες

- Πολίτες  
 ΜΚΟ  
 ΜΜΕ  
 Άλλη \_\_\_\_\_

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

Ενότητα:	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
4. Διοίκηση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Κοινωνία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Εργαζόμενοι	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Πελάτες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Περιβάλλον	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

## 4. Υπάρχουν θέματα που δεν καλύπτονται (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:

Οργανισμός:

Διεύθυνση:

Τηλ./Fax:

E-mail:

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.





Ο Απολογισμός αυτός έχει τυπωθεί σε χαρτί Fedrigoni X-PER με οικολογικές πιστοποιήσεις Long Life ISO 9706, Acid Free, ECF, Heavy Metal Absence CE 94/62.



Επιχειρήσια κειμένων και στοχεύων: STREAM Management | [www.stream.eu.com](http://www.stream.eu.com) | Εκτύπωση: ΚΕΟΕΑ  
ΣΧΗΜΑ + ΧΡΩΜΑ



**ATTICA GROUP**  
Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου  
176 74 Αθήνα

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