

# ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2014

με προορισμό *εσάς* 



**Attica**  
Group 

 **SUPERFAST FERRIES**

 **Blue Star Ferries**



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΔΗΛΩΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ</b> .....	4
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ</b> .....	7
<b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ</b> .....	9
1. Η δραστηριοποίησή μας .....	9
2. Η Οικονομική μας επίδοση.....	11
3. Η Εφοδιαστική μας αλυσίδα.....	12
<b>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ</b> .....	13
1. Η προσέγγισή μας.....	13
2. Διαδικασία και θέματα ουσιαστικότητας.....	15
3. Οι σχέσεις μας με τους Κοινωνικούς Εταίρους.....	20
<b>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ</b> .....	23
<b>Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΣΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ, ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ &amp; ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b> .....	25
1. Το Ανθρώπινο Δυναμικό.....	25
2. Απασχόληση και παροχές.....	26
3. Ασφάλεια και Υγεία.....	28
4. Εκπαίδευση και Ανάπτυξη.....	29
5. Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και Ίσες ευκαιρίες.....	30
<b>Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b> .....	31
1. Κανονιστική και Νομοθετική συμμόρφωση.....	31
2. Ηθική - Ακεραιότητα - Προάσπιση της Διαφάνειας.....	31
3. Στήριξη τοπικών κοινωνιών.....	32
<b>Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ</b> .....	37
1. Ασφαλής διαχείριση πλοίων, Προστασία υγείας και ασφάλειας επιβατικού κοινού, Πιστοποιήσεις.....	37
2. Υπεύθυνη Επικοινωνία και Marketing.....	38
3. Προστασία προσωπικών δεδομένων και περιουσιακών στοιχείων του επιβατικού κοινού.....	39
4. Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση πελατών.....	40
<b>Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b> .....	43
1. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.....	43
2. Διαχείριση των πρώτων υλών και των υλικών.....	44
3. Πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης και προστασίας της βιοποικιλότητας.....	44
4. Διαχείριση της κατανάλωσης της ενέργειας.....	45
5. Διαχείριση της κατανάλωσης του νερού.....	46
6. Διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων.....	46
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI G4</b> .....	47
<b>ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ - ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΡΟΟΔΟΥ</b> .....	55
<b>ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b> .....	57

## ΔΗΛΩΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ



### Δήλωση του Διευθύνοντος Συμβούλου του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ [G4-1]



Παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες που επικρατούν στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια και με συνεχώς επιδεινούμενες συνθήκες ρευστότητας, οι οποίες αποτελούν ανασταλτικό παράγοντα για την κατανάλωση και πολύ περισσότερο για την ανάπτυξη της εγχώριας τουριστικής κίνησης, στην Attica Group επιμένουμε στην παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, παραμένοντας πιστοί στις αξίες μας σχετικά με αξιοπιστία, ακρίβεια, τεχνική ικανότητα, ποιότητα, ευελιξία και καινοτομία.

Το 2014 καταφέραμε να επιστρέψουμε στην κερδοφορία, μετά από πέντε ζημιογόνες χρήσεις, κατά τη διάρκεια των οποίων το σύνολο των εταιρειών του κλάδου κατέγραψε μεγάλες ζημιές. Επιτυχάνοντας να αναδιαρθρώσουμε το μοντέλο λειτουργίας μας, αντιμετωπίσαμε με επιτυχία το πλαίσιο των προκλήσεων και του έντονου ανταγωνισμού που επικρατούν στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας. Οι παράγοντες που συνέβαλαν καθοριστικά σε αυτό είναι η αύξηση του κύκλου εργασιών, η αποτελεσματική μείωση του λειτουργικού μας κόστους καθώς και των εξόδων διοίκησης, χωρίς καμία έκπτωση στο υψηλό επίπεδο υπηρεσιών για το οποίο είναι γνωστά τα πλοία Blue Star και Superfast. Συγκεκριμένα, κατά την περίοδο Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2014 διακινήθηκαν με τα πλοία του Ομίλου συνολικά 4,13 εκατ. επιβάτες, έναντι 3,76 εκατ. το 2013, 537,65 χιλ. Ι.Χ. οχήματα έναντι 503,42 χιλ. το 2013 και 263,96 χιλ. φορτηγά οχήματα έναντι 258,82 χιλ. αντίστοιχα το 2013.

Στο πλαίσιο του στρατηγικού μας στόχου για βιώσιμη ανάπτυξη, το 2014 ο Όμιλος μας ολοκλήρωσε τη συμφωνία για την πλήρη και μακροπρόθεσμη αναχρηματοδότηση του υφιστάμενου δανεισμού του καθώς και τη συμφωνία με επενδυτικά κεφάλαια υπό τη διαχείριση της Fortress Investment Group. Η μακροχρόνια αναχρηματοδότηση του τραπεζικού δανεισμού του Ομίλου με όρους που επιτρέπουν στον Όμιλο να κοιτάει μπροστά και με αισιοδοξία τη μελλοντική του πορεία, αποτελεί μεγάλη επιτυχία και αδιάφυστη απόδειξη στήριξης της επενδυτικής και τραπεζικής κοινότητας στις δυνατότητες του Ομίλου μας. Η Attica αποτελεί το μοναδικό Όμιλο της επιβατηγού ναυτιλίας ο οποίος

κατόρθωσε να προσελκύσει ένα από τα μεγαλύτερα επενδυτικά fund διεθνώς, γεγονός που αποτελεί ψήφο εμπιστοσύνης στις προοπτικές του Ομίλου.

Επιπλέον, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, το 2014 διευρύνθηκε η συνεργασία μας με την εταιρία ANEK A.E. στα πλαίσια της Κοινοπραξίας «ANEK A.E. - SUPERFAST ENDEKA (HELLAS) INC & ΣΙΑ» (ANEK - SUPERFAST) για την εκτέλεση συνδυασμένων δρομολογίων από πλοία της Κοινοπραξίας στις διεθνείς γραμμές της Αδριατικής (Ελλάδα - Ιταλία), καθώς και στις ακτοπολικές γραμμές της Κρήτης. Η διεύρυνση αυτή της επιτυχημένης συνεργασίας επέτρεψε, σε καιρούς δύσκολους, την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας για τις μετακινήσεις επιβατών και επαγγελματιών με συνέπεια και συνέχεια ενώ αναμένεται να δημιουργήσει ακόμα μεγαλύτερες συνέργειες και νέες προοπτικές και για τους δύο εταίρους της Κοινοπραξίας. Τέλος, τον Νοέμβριο του 2014 ολοκληρώθηκε η πώληση του Επιβατηγού - Οχηματογωγού πλοίου μας Blue Star Ithaki στην κυβέρνηση του Καναδά, με καθαρό κέρδος ύψους Ευρώ 4 εκατ. για τον Όμιλό μας.

Διαχρονικά, σταθερή ρότα της στρατηγικής μας υπήρξε η διατήρηση πρακτικών που προάγουν το «Ευ Επιχειρείν» στον τομέα της επιβατηγού ναυτιλίας, ανταποκρινόμενοι ουσιαστικά και με μακροπρόθεσμο ορίζοντα σε όλες τις ανάγκες των Πελατών μας, στην ανάπτυξη των Εργαζομένων μας, στην πολύπλευρη συνεισφορά μας προς την Κοινωνία, και στην προστασία του Περιβάλλοντος.

Σημείο αναφοράς για την Attica Group είναι το ανθρώπινο δυναμικό της, το οποίο με οδηγό την ελληνική ναυτοσύνη και φιλοξενία εργάζεται με πάθος τόσο στη θάλασσα όσο και στην ξηρά και αποτελεί την ψυχή του Ομίλου και τον εκφραστή του οράματός του. Από τη μεριά μας, ενθαρρύνουμε και στηρίζουμε συνεχώς την εξέλιξή τους, μέσα σε ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού, φροντίζοντας και συμβάλλοντας στη διαρκή κατάρτισή τους, μέσα από την οποία προάγεται η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του Ομίλου.

Λειτουργώντας με υπευθυνότητα προς την κοινωνία και τις τοπικές κοινότητες που δραστηριοποιούμαστε, ο Όμιλος Attica συνδράμει στην ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών σε όλο το φάσμα δράσεων και πρωτοβουλιών, από τον πολιτισμό και την εκπαίδευση έως τον αθλητισμό και την υγεία και συμβάλλει στη βελτίωση της καθημερινότητας των κατοίκων της νησιωτικής Ελλάδας. Στην κατεύθυνση αυτή, συνεχίσαμε για 6η χρονιά, με τεράστια επιτυχία το πρόγραμμα προληπτικής ιατρικής «Ηλιοπροστασία», πραγματοποιήσαμε σεμινάρια Α' Βοηθειών για πρώτη φορά στην Τήλο και στην Αμοργό, στηρίξαμε το πρόγραμμα «Άγονη γραμμή γόνιμη» για 8η χρονιά και ανταποκριθήκαμε σε πλήθος αιτημάτων συλλόγων πολιτιστικών, αθλητικών, φιλανθρωπικών και κοινωφελών ιδρυμάτων, Μητροπόλεων κ.α.

Ο σεβασμός προς το περιβάλλον αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής κουλτούρας του Ομίλου. Όλα τα πλοία Superfast και Blue Star είναι πιστοποιημένα κατά το Διεθνές Κώδικα Ασφαλούς Διαχείρισης Πλοίων (ISM) και εφαρμόζουν όλες τις Ευρωπαϊκές και Ελληνικές νομοθετικές διατάξεις για την προστασία του θαλάσσιου περιβάλλοντος. Η ευαισθησία μας στα περιβαλλοντικά θέματα αποδεικνύεται εμπράκτως καθώς ο Όμιλος Attica είναι ο πρώτος Όμιλος της Επιβατηγού Ναυτιλίας που εφάρμοσε και έχει πιστοποιήσει (χωρίς να αποτελεί νομοθετική του υποχρέωση) όλα τα πλοία του κατά το Διεθνές Πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001 αναγνωρίζοντας τις πιυχές του περιβάλλοντος που ενδέχεται να επηρεαστούν από τη λειτουργία των πλοίων, καθώς και έχει ξεκινήσει να αναπτύσσει ένα περιβαλλοντικό πρόγραμμα για την αντιμετώπιση των κλιματικών αλλαγών. Συγκεκριμένα, με κύριο στόχο την ανάπτυξη ενεργειακά αποδοτικών λύσεων, το 2014 προχωρήσαμε σε συνεργασία με την ECO MARINE POWER (EMP) και την Ιαπωνική KEI SYSTEM στην πιλοτική εφαρμογή εγκατάστασης φωτοβολταϊκής μονάδας στο πλοίο Blue Star Delos, από την οποία παίρνουμε ενέργεια για την κάλυψη αναγκών του πλοίου, μειώνοντας έτσι τη χρήση των ηλεκτρογεννητριών του πλοίου και την κατανάλωση καυσίμων καθώς και την εκπομπή αέριων ρύπων. Στόχος μας είναι να επεκτείνουμε την εφαρμογή αυτή, και να εκμεταλλευτούμε τα οφέλη που μας παρέχει η συγκεκριμένη τεχνολογία, όπως μηδενική ρύπανση, αθόρυβη λειτουργία, και ελάχιστο κόστος συντήρησης. Επιπλέον, δεσμευόμαστε να προετοιμαστούμε για την εφαρμογή πολιτικών ελέγχου των εκπομπών αερίων με μετρήσιμα αποτελέσματα, καθώς και στην αποτελεσματικότερη διαχείριση όλων των αποβλήτων.

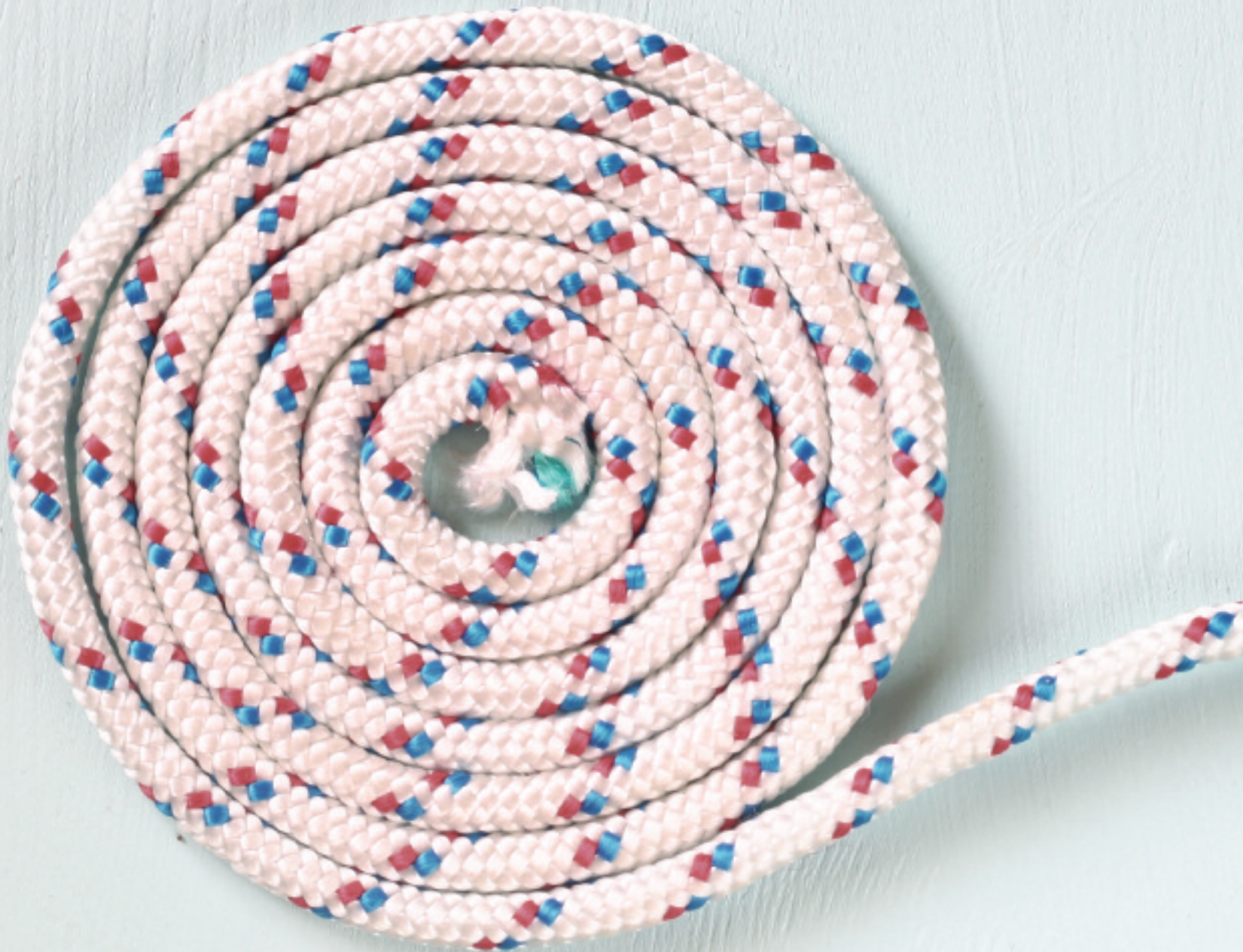
Αναφορικά με τα θέματα Διακυβέρνησης του Ομίλου δώσαμε ιδιαίτερη σημασία σε θέματα προώθησης της Διαφάνειας στη σφαίρα επιρροής μας και συμμετείχαμε ενεργά στην πρωτοβουλία του Global Compact συνοπογράφοντας το "Call for Action" που αφορά στην ουσιαστική αντιμετώπιση των φαινομένων της διαφθοράς και της δωροδοκίας, ενώ στοχοθετήσαμε ενέργειες για το 2015 όπως η σύνταξη Κώδικα Δεοντολογίας για την Εφοδιαστική μας αλυσίδα, και εφαρμογή εργαλείων αυτοαξιολόγησης των επιχειρησιακών μας μονάδων σε θέματα Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Αξίζει να επισημάνουμε ότι η ATTICA GROUP είναι ο μόνος Όμιλος της επιβατηγού ναυτιλίας που συμμετέχει ήδη από το 2008 στην πρωτοβουλία Global Compact του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, όπως και ο μόνος Όμιλος του κλάδου που συμμετείχε ενεργά στη διαβούλευση του Υπουργείου Ανάπτυξης για τη θέσπιση «Σχεδίου Εθνικής Στρατηγικής για την Ε.Κ.Ε.».

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι ο απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας αποτελεί για τον Όμιλο αποφασιστικής σημασίας εργαλείο διοίκησης και διαχείρισης. Για αυτούς τους λόγους επιχειρούμε σήμερα την πιο συστηματική ενασχόληση με τις πολιτικές και δράσεις Ε.Κ.Ε. ώστε να ανταποκρινόμαστε στα διεθνή επίπεδα και να είμαστε έτοιμοι για τις νομοθετικές υποχρεώσεις που έρχονται. Στο πλαίσιο αυτό υλοποιήσαμε το 2014 για πρώτη φορά τη διαδικασία της Χαρτογράφησης των Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών θεμάτων στα οποία η επιχειρηματική μας λειτουργία έχει τη μεγαλύτερη επίδραση, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό μας περιβάλλον, ενώ για πρώτη, επίσης, φορά θέσαμε σε εφαρμογή τη διαδικασία της ουσιαστικότητας των ζητημάτων που αφορούν στην υπεύθυνη και βιώσιμη ανάπτυξή μας εμπλέκοντας ενεργά τους Κοινωνικούς μας Εταίρους.

Σε αυτή την κατεύθυνση, με τη σύνταξη του 6ου κατά σειρά απολογισμού μας – και για πρώτη φορά σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες G4 του Global Reporting Initiative - επιθυμούμε να παρουσιάσουμε με αντικειμενικότητα και διαφάνεια τις ενέργειες, τα αποτελέσματα αλλά και τις δεσμεύσεις μας για το επόμενο οικονομικό έτος.

Για όλους εμάς στην Attica Group αποτελεί προτεραιότητα η διερεύνηση και ανάπτυξη ευκαιριών, τόσο στην ελληνική όσο και στη διεθνή αγορά, που θα μας επιτρέψουν πρωτίστως να εξασφαλίσουμε ότι ο Όμιλος θα είναι κερδοφόρος για όφελος των μετόχων του, των εργαζομένων του και της εθνικής μας οικονομίας. Η κερδοφορία περνάει μέσα από την επιχειρηματικότητα, την ανάπτυξη, την ποιότητα, την οικονομία, τον περιορισμό των κινδύνων, τη δημιουργία φήμης, τη «διαφορά» από τον ανταγωνιστή. Οι εθελοντικές μας πρωτοβουλίες και πρακτικές που διαμορφώνουν και συμπληρώνουν την υπεύθυνη λειτουργία του Ομίλου μας θα μας επιτρέψουν να είμαστε μπροστά και στις δεκαετίες που έρχονται.

Σπύρος Χ. Πασχάλης  
Διευθύνων Σύμβουλος



## ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ



Η παρούσα έκδοση αποτελεί μια πρώτη προσπάθεια του Ομίλου να αναδείξει με πληρέστερο τρόπο τις επιδόσεις του σε θέματα κοινωνικά, περιβαλλοντικά και διακυβέρνησης, ακολουθώντας τις Αρχές περί καθορισμού του περιεχομένου των κατευθυντήριων Οδηγιών του GRI, όπως και τις Αρχές της Κοινωνικής Ευθύνης του προτύπου ISO 26000 και του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. Global Compact.

Επί της διαδικασίας, για τη δημιουργία του παρόντος Απολογισμού απασχολήθηκε μια εσωτερική ομάδα εργασίας του Ομίλου υπό την καθοδήγηση της Ομάδας Ε.Κ.Ε. και εξωτερικού συνεργάτη, της εταιρείας MEDA Α.Ε. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, εξειδικευμένου συμβούλου σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Τη συγκεκριμένη ομάδα αποτέλεσαν στελέχη από διαφορετικές διευθύνσεις του Ομίλου, η οποία κινητοποιήθηκε καθ' όλη τη διάρκεια του συγκεκριμένου έργου προκειμένου να συλλέξει, να ελέγξει και να αποτυπώσει τις συγκεκριμένες πληροφορίες.

Η διαφοροποίηση της παρούσας έκδοσης του Απολογισμού σε σχέση με τον προηγούμενο Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου που εκδόθηκε το Μάιο του 2014 με αναφορά στο οικονομικό έτος 2013, είναι α) η εφαρμογή της διαδικασίας της ουσιαστικότητας β) η προσπάθεια για πιο ουσιαστική προσέγγιση των δεικτών του GRI G4, γ) η στοχοθέτηση για το έτος 2015 σε θέματα που ο Όμιλος εντόπισε νέες προκλήσεις προκειμένου να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των Κοινωνικών του Εταίρων. Επίσης, στον παρόντα Απολογισμό λόγω της αναδιαμόρφωσης της δομής του, περιλαμβάνονται στοιχεία προόδου όπου ήταν εφικτό. [G4-23, G4-29]

Ο Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου «ΑΤΤΙΣΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ» αναφέρεται στο οικονομικό έτος 2014 (από 01/01/2014 έως 31/12/2014) και είναι ο 6ος κατά σειρά ετήσιος Απολογισμός που εκδίδει ο Όμιλος, και ο 1ος που συντάσσεται βάσει των κατευθυντήριων Οδηγιών **GRI G4 "In accordance" Core**. [G4-28, G4-30] Αναφορικά με την εξωτερική διασφάλιση, ο Όμιλος δεσμεύεται να εξετάσει τη δυνατότητα ανάθεσης σε τρίτο ανεξάρτητο φορέα της επαλήθευσης του περιεχομένου των Απολογισμών που θα εκδώσει στο μέλλον. [G4-33]

Για τη διευκόλυνση των Κοινωνικών Εταίρων του Ομίλου, ο Απολογισμός θα είναι διαθέσιμος στις ιστοσελίδες του Ομίλου [www.attica-group.com](http://www.attica-group.com), [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com) & [www.superfast.com](http://www.superfast.com) στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα ενώ όσον αφορά στη δυνατότητα καταγραφής απόψεων και σχολίων, διατίθεται ειδική φόρμα προς συμπλήρωση στο τέλος της παρούσας έκδοσης. Για περισσότερες πληροφορίες και διευκρινήσεις σχετικά με το περιεχόμενο του Απολογισμού, αρμόδια είναι η Ομάδα Ε.Κ.Ε. του Ομίλου ΑΤΤΙΣΑ [G4-31]

CSR TEAM ATTICA GROUP  
Λεωφ. Συγγρού 123-125 & Τορβά 3  
117 45 Αθήνα  
Τηλ.: 210-8919000  
Fax: 210-8919829  
e-mail: [csr@attica-group.com](mailto:csr@attica-group.com)





# ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΚΑ

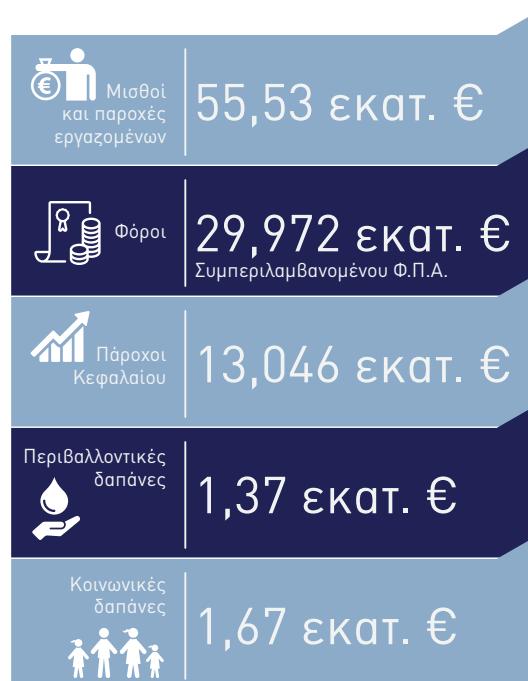


## 1. Η δραστηριοποίησή μας

Η «ΑΤΤΙΚΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ» (Attica Group/Όμιλος Attica) είναι θυγατρική εταιρεία της Marfin Investment Group και μητρική εταιρεία των εταιρειών Blue Star Ferries & Superfast Ferries. [G4-3] Ο Όμιλος δραστηριοποιείται στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας και συγκεκριμένα στις γραμμές Ελλάδας – Ιταλίας και στις γραμμές των Κυκλάδων, Δωδεκανήσων, στα νησιά του Βορειοανατολικού Αιγαίου και στην Κρήτη. Ο τομέας δραστηριοποίησής μας είναι η διακίνηση επιβατών, Ι.Χ. οχημάτων και φορτηγών οχημάτων. [G4-4, G4-6] Τα κεντρικά γραφεία του Ομίλου βρίσκονται στην Αθήνα, επί της Λεωφόρου Συγγρού 123-125 και Τορβά 3, 117 45, στο νομό Αττικής. [G4-5]



### \*ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΙΟΝ



Οι μετοχές του Ομίλου «ΑΤΤΙΚΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ» είναι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών και ελέγχονται από τον Όμιλο MARFIN INVESTMENT GROUP. [G4-7]

Μέτοχοι	Ποσοστό %
MARFIN INVESTMENT GROUP	89,38
Λοιποί Μέτοχοι	10,62
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>

Ο στόλος μας αποτελείται από 13 ιδιόκτητα επιβατικά-οχηματαγωγά πλοία, τα οποία είναι εγγεγραμμένα στο ελληνικό νηολόγιο και εκτελούν δρομολόγια καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Το 2014, ο Όμιλός μας δραστηριοποιήθηκε δυναμικά στις Ελληνικές Ακτοπλοϊκές Γραμμές με 9 πλοία Blue Star και στις Διεθνείς Γραμμές Αδριατικής με 4 πλοία Superfast. [G4-8]

Στόλος Attica Group 2014	Ελληνική Ακτοπλοΐα	Αδριατική Θάλασσα
Blue Star 1	•	
Blue Star 2	•	
Blue Star Ithaki (έως 07.11.2014)	•	
Blue Star Paros	•	
Blue Star Naxos	•	
Blue Star Delos	•	
Blue Star Patmos	•	
Blue Horizon	•	
Διαγόρας	•	
Superfast XI		•
Superfast XII		•
Superfast I		•
Superfast II		•



Συγκεκριμένα, ο Όμιλος Attica δραστηριοποιήθηκε στις γραμμές Πειραιάς – Κυκλάδες με τέσσερα πλοία, Πειραιάς- Δωδεκάνησα με τρία πλοία, Πειραιάς-Ηράκλειο με ένα πλοίο και Πειραιάς-Νησιά Β.Α. Αιγαίου με ένα πλοίο. Επίσης, κατά τους θερινούς μήνες μόνο, πραγματοποιήθηκαν δρομολόγια από το λιμάνι της Ραφήνας προς τις Κυκλάδες.

Στις γραμμές Αδριατικής και ειδικότερα στις γραμμές Πάτρα-Ηγουμενίτσα-Ανκόνια και Πάτρα-Ηγουμενίτσα-Μπάρι, με ενδιάμεση προσέγγιση στο λιμάνι της Κέρκυρας κατά τους θερινούς μήνες, ο Όμιλος δραστηριοποιήθηκε με 4 πλοία. [G4-8]

Σημειώνεται ότι για τις γραμμές της Κρήτης και Αδριατικής, τα πλοία του Ομίλου μας λειτουργούν κοινοπρακτικά με πλοία της ANEK LINES, στα πλαίσια της Κοινοπραξίας Εσόδων πλοίων με την επωνυμία "ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ ANEK A.E. - SUPERFAST ENDEKA (HEL-LAS) INC & ΣΙΑ.

Ο Όμιλος εφαρμόζει απαρέγκλιτα τη Διεθνή, Ευρωπαϊκή και Εθνική νομοθεσία, ενώ συμμετέχει ενεργά σε οργανισμούς και ενώσεις που διαμορφώνουν το ισχύον θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του, με στόχο την προώθηση των αρχών της ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος. Η τήρηση των κανονισμών αποτελεί την ελάχιστη υποχρέωση για τον Όμιλο, ο οποίος επιπλέον, όπου είναι εφικτό και με γνώμονα τις ανάγκες όλων των Κοινωνικών του Εταίρων, έμπρακτα εφαρμόζει πολιτικές που υπερβαίνουν την νομοθεσία και αποσκοπούν στην παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου. Προς αυτήν την κατεύθυνση ο Όμιλος και τα πλοία είναι πιστοποιημένα όχι μόνο κατά τον Κώδικα Ασφαλούς Διαχείρισης ISM αλλά και κατά τα συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001 και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001, τα οποία δεν αποτελούν νομοθετική του υποχρέωση.

Ο Όμιλος μας συμμετέχει εθελοντικά, είτε ως Όμιλος «ΑΤΤΙCΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ» είτε μέσω των θυγατρικών του εταιρειών (Blue Star Ferries & Superfast Ferries), στα ακόλουθα σωματεία και οργανώσεις: **[G4-16]**

Από το 1992, μέλος του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας (Σ.Ε.Ε.Ν.)

Από το 1993, μέλος του Ναυτικού Επιμελητηρίου Ελλάδος (υποχρεωτική συμμετοχή)

Από το 2003, μέλος του High Level Ferry Group της ECSA (European Community Shipowners' Association)

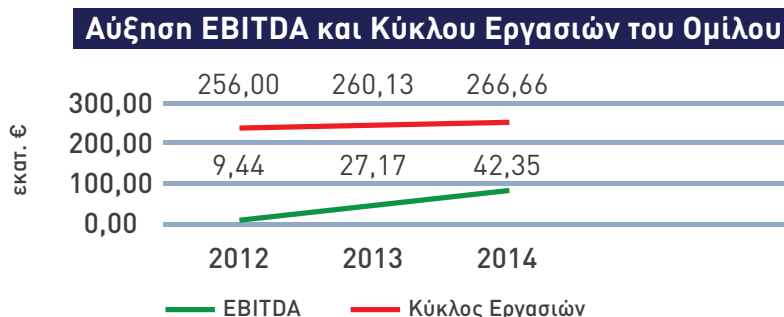
Από το 2003, μέλος του INTERFERRY

Από το 2005, μέλος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ.Ε.Τ.Ε.)

## 2. Η Οικονομική μας επίδοση **[G4-1]**

Στη χρήση 2014 ο κύκλος εργασιών του Ομίλου ανήλθε σε Ευρώ 266,66 εκατ. έναντι Ευρώ 260,16 εκατ. στη χρήση 2013, ήτοι ποσοστό αύξησης 2,5%. Ο κύκλος εργασιών προέρχεται από την Ακτοπλοΐα σε ποσοστό 64,5% και από την Αδριατική θάλασσα σε ποσοστό 35,5%. Τα κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων (EBITDA) έφθασαν τα Ευρώ 42,35 εκατ. έναντι EBITDA Ευρώ 27,15 εκατ. στη χρήση 2013. Αντίστοιχα, στη χρήση 2014 τα κέρδη μετά από φόρους του Ομίλου ανήλθαν σε Ευρώ 4,27 εκατ. έναντι ζημιών μετά από φόρους Ευρώ 10,13 εκατ. στη χρήση 2013.

Οι παράγοντες που συνέβαλαν καθοριστικά στην επίτευξη κερδών, μετά φόρων, του Ομίλου, για πρώτη φορά μετά από τη χρήση 2008, είναι η αύξηση του κύκλου εργασιών, η μείωση του λειτουργικού κόστους και ιδιαίτερα του κόστους καυσίμων, καθώς και η μείωση των εξόδων διάθεσης και ειδικότερα η μείωση των προμηθειών επί των πωλήσεων. Στη μείωση του λειτουργικού κόστους συνέβαλε για μία ακόμη χρονιά, η επί καθημερινής βάσεως ενεργητική διαχείριση των δρομολογίων των πλοίων από τη Διοίκηση που είχε ως αποτέλεσμα τη βελτίωση του μεταφορικού έργου ανά δρομολόγιο, σε συνδυασμό με τη μέγιστη δυνατή εξοικονόμηση καυσίμων διατηρώντας παράλληλα το υψηλό επίπεδο υπηρεσιών που πάντα προσφέρουν τα πλοία Blue Star και Superfast.



Στη χρήση 2014 το μεταφορικό έργο του Ομίλου ενισχύθηκε σε όλες τις κατηγορίες εσόδων με αύξηση των επιβατών κατά 9,8%, των Ι.Χ. οχημάτων κατά 6,8% και των φορτηγών οχημάτων κατά 2,0%. Ειδικότερα, το 2014 διακινήθηκαν με τα πλοία του Ομίλου συνολικά 4,13 εκατ. επιβάτες έναντι 3,76 εκατ. στη χρήση 2013, 537,65 χιλ. Ι.Χ. οχήματα έναντι 503,42 χιλ. το προηγούμενο έτος και 263,96 χιλ. φορτηγά οχήματα έναντι 258,82 χιλ. στη χρήση 2013. Τα δρομολόγια των πλοίων αυξήθηκαν κατά 4,9% σε σχέση με το 2013.

Η αξιολογημένη οικονομική άνοδος για το 2014 είναι το άθροισμα της συλλογικής προσπάθειας του Ομίλου μας, με σκοπό τη συνεχή ανάπτυξη, την αδιάκοπη βελτίωση των υπηρεσιών μας και την εξασφάλιση μιας σταθερής σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στους πελάτες και τους συνεργάτες μας, στο πλαίσιο της Κοινωνικής μας Υπευθυνότητας.

### Πίνακας Οικονομικής Αξίας του Ομίλου Attica [G4-EC1]

Κύκλος Εργασιών	266.660.309,3 €
Σύνολο (οικονομική αξία που δημιουργείται)	266.660.309,3 €
Λειτουργικό κόστος	193.608.937,5 €
Μισθοί και παροχές εργαζομένων	55.534.627,2 €
Φόροι εισοδήματος και λοιποί φόροι	29.972.009,24 €
Πάροχοι Κεφαλαίου	13.046.352,3 €
Σύνολο (οικονομική αξία που κατανέμεται)	262.390.043,7 €
Οικονομική αξία που κατανέμεται %	98,4%
Οικονομική αξία που διατηρείται %	1,6%

### Κρατικές Επιχορηγήσεις [G4-ec4]

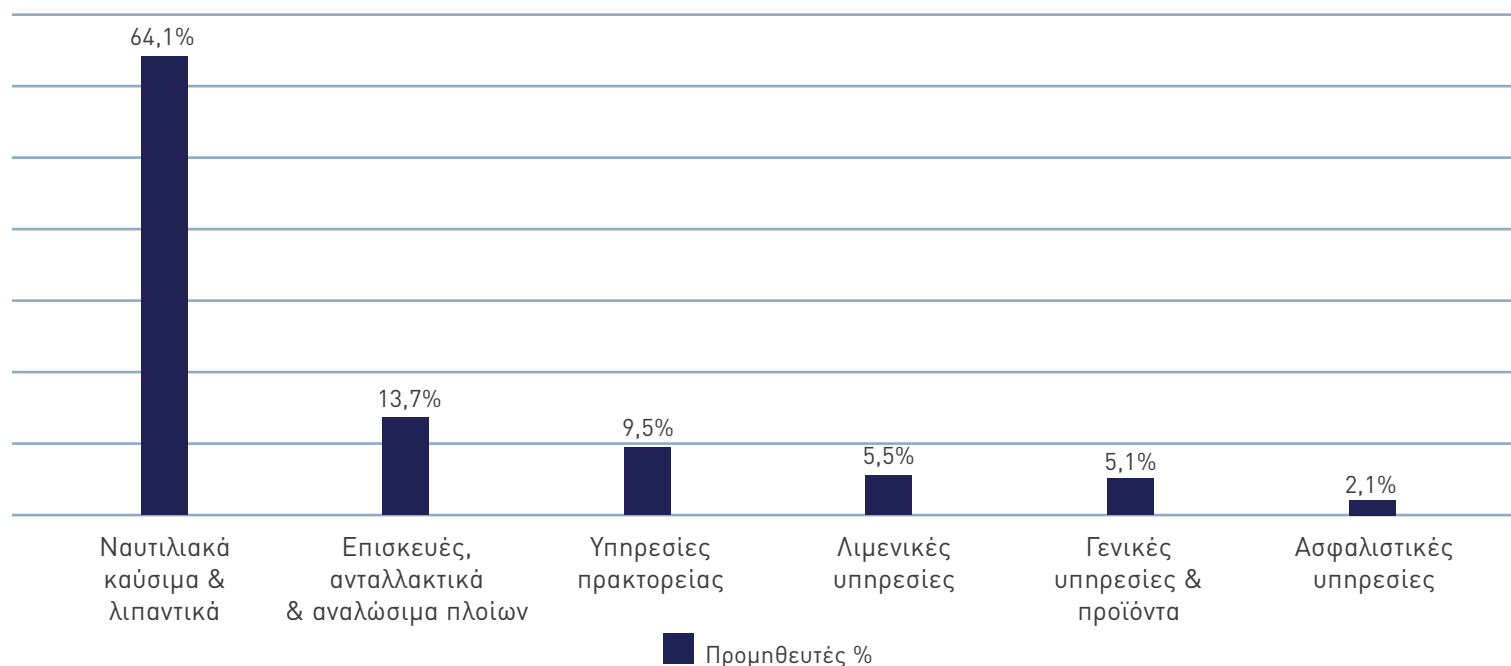
Επιχορηγήσεις, επιδοτήσεις ΟΑΕΔ - Υπουργείου Ναυτιλίας	4.692€
Επιχορηγήσεις επενδύσεων, έρευνας και τεχνολογίας και άλλοι σχετικοί τύποι επιχορηγήσεων	26.440€
Σύνολο	31.132€

## 3. Η Εφοδιαστική μας αλυσίδα [G4-12, G4-EC9]

2.100  
προμηθευτές

Η εφοδιαστική αλυσίδα του Ομίλου μας για το 2014, αποτελείται από 2.100 προμηθευτές, εκ των οποίων οι 116 θεωρούνται πολύ σημαντικοί για τον Όμιλο βάσει του τζίρου τους. Η καθημερινή επαφή μαζί τους διασφαλίζει αμφότερα την αλληλοκατανόηση και την άμεση ανταπόκρισή τους στις απαιτήσεις μας για υψηλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες.

### Κατηγορίες Προμηθευτών του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ



Οι προμηθευτές με τους οποίους συνεργαζόμαστε προέρχονται από το εξωτερικό και την Ελλάδα. Οι προμηθευτές μας με έδρα την Ελλάδα καλύπτουν διάφορες γεωγραφικές περιοχές της χώρας, ενώ οι προμηθευτές μας από το εξωτερικό προέρχονται κατά κύριο λόγο από την Κύπρο. Η δαπάνη προς Έλληνες προμηθευτές ανήλθε το 2014 σε 28,3% επί της συνολικής δαπάνης προμηθειών του Ομίλου.

Ο Όμιλος έχει θέσει ως στόχο για το επόμενο έτος τη σύνταξη και την προώθηση ενός Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και Αναδόχων, ο οποίος θα ανταποκρίνεται αφ' ενός στις αρχές και τις αξίες μας και αφ' ετέρου θα εξασφαλίζει ότι όλοι οι συνεργάτες μας αναγνωρίζουν, αποδέχονται και δεσμεύονται απέναντι στον Όμιλο, για θέματα που αφορούν στις εργασιακές πρακτικές, καθώς και θέματα που προασπίζεται ο Όμιλος για την προστασία του περιβάλλοντος και την ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών.

# Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙCΑ



## 1. Η προσέγγισή μας [G4-1]

Η Υπευθυνότητα του Ομίλου πηγάζει τόσο από τις θεμελιώδεις αρχές του όσο και από την αυτοδέσμευσή του σε πρότυπα και πολυσυμμετοχικές πρωτοβουλίες κοινωνικής υπευθυνότητας και βιωσιμότητας (Global Compact, GRI).

### Θεμελιώδεις Αρχές του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ [G4-56]

1. Ειλικρινείς, δίκαιες και διαφανείς συναλλαγές.
2. Ποιότητα και ικανότητα στην παροχή υπηρεσιών.
3. Ανάπτυξη και λειτουργία με κινητήριο δύναμη τις αρχές του υγιούς ανταγωνισμού.
4. Αξιοκρατική προσέγγιση σε θέματα επιλογής προσωπικού, συνεργατών και προμηθευτών.
5. Σεβασμός προς το περιβάλλον και ευαισθητοποίηση σε περιβαλλοντικά θέματα.
6. Πλήρης συμμόρφωση με το σύνολο των ελληνικών, ευρωπαϊκών και διεθνών νόμων και κανονισμών που άπτονται των επιχειρηματικών μας δραστηριοτήτων.

Το 2014, υπήρξε αρκετά δημιουργική χρονιά για τον Όμιλο αναφορικά με την εξέλιξή μας σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Συγκεκριμένα:

1. Θεωρήσαμε αναγκαίο να καταγράψουμε το βαθμό εφαρμογής της Ε.Κ.Ε. στον Όμιλο, διερευνώντας σε επίπεδο πολιτικών, δράσεων και αποτελεσμάτων, τα ζητήματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αφορούν στον Όμιλο. Στόχος της συγκεκριμένης χαρτογράφησης ήταν να εντοπίσουμε τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία μας, προκειμένου να προχωρήσουμε στον καθορισμό των στρατηγικών κατευθύνσεων ανάπτυξης της Ε.Κ.Ε. Στο συγκεκριμένο έργο, συμμετείχαν όλες οι διευθύνσεις του Ομίλου, υπό τις κατευθύνσεις της Ομάδας Ε.Κ.Ε. ενώ δόθηκε η ευκαιρία να αναπτυχθεί ο διάλογος και να αυξηθεί η γνώση σε σχέση με τις πολιτικές, τις δράσεις και τις επιδόσεις του Ομίλου σε θέματα κοινωνικά, περιβαλλοντικά και οικονομικά. [G4-43]
2. Δέσμευση του Ομίλου για αναθεώρηση της έως σήμερα Στρατηγικής Ε.Κ.Ε. βάσει των αποτελεσμάτων Χαρτογράφησης, το 2015.
3. Υλοποίηση δράσεων και προγραμμάτων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των Κοινωνικών μας Εταίρων.
4. Εφαρμογή για πρώτη φορά της διαδικασίας Ουσιαστικότητας.
5. Έκδοση Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου βάσει της έγκρισης του Διευθύνοντα Συμβούλου. [G4-48]
6. Συμμετοχή στη διαβούλευση της Γ.Γ. Εμπορίου για το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Ε.Κ.Ε.
7. Αποδοχή και υπογραφή του Ομίλου στην πρωτοβουλία του Οργανισμού Global Compact "Call for Action" ενάντια στα φαινόμενα διαφθοράς και δωροδοκίας.

## Ομάδα Ε.Κ.Ε.

Η πορεία εξέλιξης του Ομίλου μας σε θέματα Ε.Κ.Ε. και βιώσιμης ανάπτυξης, επιτυγχάνεται μέσα από τη συμβολή της ομάδας Ε.Κ.Ε. του Ομίλου, η οποία κινείται με ευέλικτο τρόπο στο εσωτερικό του Ομίλου και αναφέρεται απευθείας στο Διευθύνοντα Σύμβουλο. Κύριο μέλημα της ομάδας Ε.Κ.Ε. είναι η εκπόνηση, η εφαρμογή και η αξιολόγηση της συνολικής στρατηγικής που εντάσσεται στο πλαίσιο της Ε.Κ.Ε. του Ομίλου μας ως προς τις πολιτικές, τους στόχους, τις δράσεις και τα αποτελέσματα γύρω από σημαντικά περιβαλλοντικά, κοινωνικά και ηθικά ζητήματα, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του Ομίλου.

Η ομάδα συγκροτείται από στελέχη 4 Διευθύνσεων, Ανθρώπινου Δυναμικού, Ναυτιλιακού & Τεχνικού, Νομικών & Εταιρικών Υποθέσεων και Εμπορικής Διεύθυνσης γραμμών Εσωτερικού & Εξωτερικού και μεριμνά για το συντονισμό διαδικασιών προώθησης της Ε.Κ.Ε στις διευθύνσεις του Ομίλου, όπως και για την ενθάρρυνση της συμμετοχής τους σε προγράμματα και δράσεις που αναλαμβάνει ο Όμιλος. Επιπλέον, η επίτευξη συγκεκριμένων έργων, όπως η σύνταξη του ετήσιου Απολογισμού Υπευθυνότητας του Ομίλου, η χαρτογράφηση σε θέματα Ε.Κ.Ε., ο διάλογος με τους Κοινωνικούς Εταίρους του Ομίλου, γίνεται πράξη μέσα από τη στήριξη που λαμβάνει η ομάδα Ε.Κ.Ε από όλες τις διευθύνσεις του Ομίλου. **[G4-36]**

## Απεικόνιση της διαδικασίας Χαρτογράφησης του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ σε θέματα Ε.Κ.Ε.

Διαδικασίες που ακολούθησε ο Όμιλος	Στόχοι	Τεχνικές
<ol style="list-style-type: none"><li>Ενημέρωση των Διευθύνσεων από το Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου.</li><li>Επικοινωνία και καθοδήγηση από την ομάδα Ε.Κ.Ε. του Ομίλου στις αρμόδιες διευθύνσεις για τη συλλογή στοιχείων στους άξονες: Περιβάλλον, Εργασιακές Πρακτικές &amp; Ανθρώπινα Δικαιώματα, Αγορά και Κοινωνία.</li><li>Ανάλυση και αξιολόγηση στοιχείων σε τρεις άξονες: πολιτικές – δράσεις – αποτελέσματα.</li><li>Σύνταξη στρατηγικών θέσεων ή συμπλήρωση/εμπλουτισμός υφιστάμενων πολιτικών, δράσεων και διαμόρφωση ΚΡΙ's σε επίπεδο αποτελεσμάτων σε τομείς που θεωρήθηκαν αδύναμοι.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>Πληροφορίες για το έργο και κατανόηση των στόχων του Ομίλου</li><li>Διάγνωση Αναγκών</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ανάπτυξη συζήτησης</li><li>Ερωτήσεις, Απαντήσεις</li><li>Παράδοση και επεξήγηση του σχετικού υλικού (σε ηλεκτρονική μορφή) που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των στοιχείων της χαρτογράφησης.</li><li>Συλλογή στοιχείων</li><li>Ανάλυση αποτελεσμάτων</li></ul>

## Μέσω της χαρτογράφησης Ε.Κ.Ε. πετύχαμε: **[G4-43]**

- Τη διαμόρφωση ή συγκεκριμενοποίηση 25 πολιτικών ή στρατηγικών θέσεων και στους 4 άξονες της Ε.Κ.Ε.
- Τη διαμόρφωση ή συμπλήρωση της ενότητας των συστηματικών ενεργειών σε 20 τομείς και στους 4 άξονες της Ε.Κ.Ε.
- Τη διαμόρφωση ή συμπλήρωση της ενότητας των αποτελεσμάτων δίνοντας συγκεκριμένους ΚΡΙ's σε 24 τομείς και στους 4 άξονες της Ε.Κ.Ε.
- Ο Όμιλος πλέον έχει στη διάθεσή του για πρώτη φορά ένα συγκεκριμένο υλικό που μπορεί να ανανεώνεται, να εμπλουτίζεται και να χρησιμοποιείται από την ομάδα της Ε.Κ.Ε., σύμφωνα με τις ανάγκες των θυγατρικών αλλά και τις ανάγκες του Ομίλου, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Αξίζει να αναφερθεί ότι ο Όμιλός μας συμμετέχει εθελοντικά και είναι ενεργό μέλος σε ένα σημαντικό αριθμό θεσμικών φορέων και αρχών, τόσο σε διεθνές όσο και σε εθνικό επίπεδο, μέσω των οποίων προάγει το ρόλο της Κοινωνικής Υπευθυνότητας στην οικονομία και την κοινωνία. **[G4-15]**

Όμιλος  
ΑΤΤΙCΑ

Από το 1995, μέλος του Travel Technology Initiative

Από το 1995, μέλος της HELMEPA

Από το 2008, μέλος του Global Compact UN

Από το 2010, μέλος του Sustainable Mobility Group - UIC

Από το 2013, μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε

## 2. Διαδικασία και θέματα ουσιαστικότητας [G4-1]

Το 2014, για πρώτη φορά, ο Όμιλος καθόρισε, βάσει της μεθοδολογίας των κατευθυντήριων οδηγιών του GRI G4, τα θέματα που είναι σε προτεραιότητα – κοινωνικά, περιβαλλοντικά, οικονομικά, διακυβέρνησης - όπως και τις επιδράσεις και τα όριά τους, συνδυάζοντας τη σημαντικότητά τους τόσο για τον Όμιλο όσο και για τους Κοινωνικούς του Εταίρους.

Η διαδικασία καθορισμού των θεμάτων ουσιαστικότητας βοήθησε στον εντοπισμό των θεμάτων εκείνων για τα οποία ο αντίκτυπος του Ομίλου θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικός, στο σύνολο των περιοχών δραστηριοποίησης των θυγατρικών του, και για τα οποία ο Όμιλος δεσμεύεται για μία συνεχή ενασχόληση.

Τα βήματα που ακολούθησε ο Όμιλος για τον καθορισμό των θεμάτων ουσιαστικότητας είναι: [G4-18]

**Βήμα 1.** Προσδιορίστηκαν τα θέματα βιωσιμότητας μέσα από εσωτερικές διαδικασίες – συναντήσεις με ανώτατα στελέχη και την ομάδα Ε.Κ.Ε., ενώ λήφθηκαν υπόψη θέματα που έχουν θιγεί από τους Κοινωνικούς μας Εταίρους μέσα από τα δίκτυα διαλόγου του Ομίλου, όπως αυτά έχουν παρουσιασθεί και σε προηγούμενους απολογισμούς.

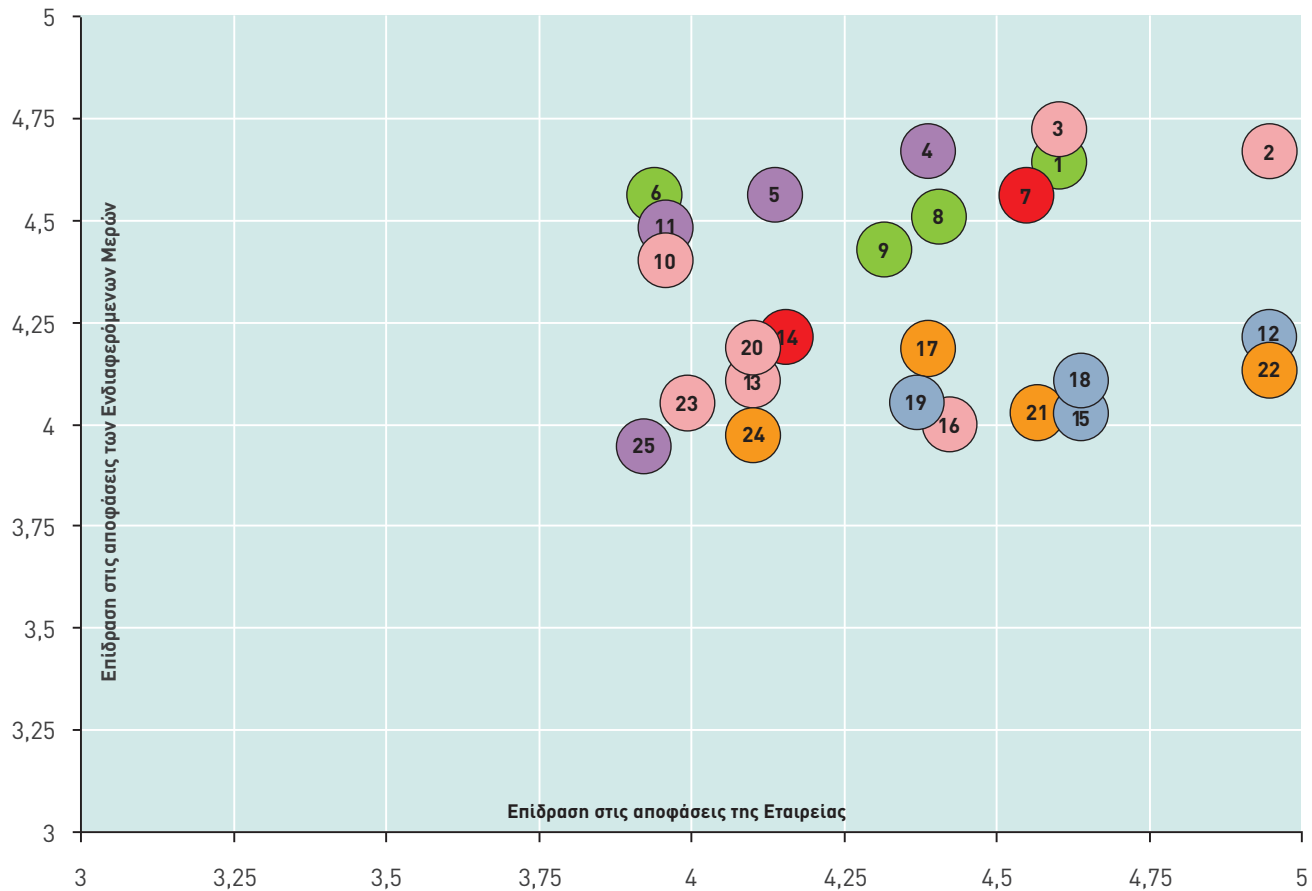
**Βήμα 2.** Διερευνήθηκαν διεξοδικά όλες οι πτυχές τόσο σε επίπεδο εταιρικών αξιών, αρχών, κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας αλλά και εγχώριων και διεθνών κανονισμών για την νομοθετική και κανονιστική συμμόρφωση του Ομίλου. Επίσης, για τον προσδιορισμό των θεμάτων δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στους δείκτες που διατυπώνονται στις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI και στις αρχές του Global Compact.

**Βήμα 3.** Τα θέματα που προέκυψαν αφορούν στους τομείς Περιβάλλον, Εργασιακές πρακτικές, Αγορά, Ανθρώπινα Δικαιώματα, Κοινωνία και Οικονομική Επίδοση-Διακυβέρνηση, τα οποία τέθηκαν προς οριοθέτηση της επίδρασής τους όπως και προς αξιολόγηση της σημαντικότητάς τους από τον Όμιλο, βάσει των κριτηρίων της Αρχής της Ουσιαστικότητας.

**Βήμα 4.** Παράλληλα, διαμορφώθηκαν ειδικά ερωτηματολόγια, με τα ίδια θέματα, για κάθε ομάδα Κοινωνικών Εταίρων του Ομίλου, προκειμένου να αξιολογήσουν τη σημαντικότητά τους στη σχέση τους με τον Όμιλο και τις θυγατρικές του. Τα ερωτηματολόγια διοχετεύθηκαν σε ηλεκτρονική μορφή στην πλειονότητα των Κοινωνικών Εταίρων του Ομίλου, ενώ για την ομάδα του επιβατικού κοινού, η συλλογή πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια αρμόδιων υπηρεσιών των πλοίων. Αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής ήταν η συμπλήρωση 214 ερωτηματολογίων.

**Βήμα 5.** Τέλος, η διαδικασία ολοκληρώθηκε με τον συνδυασμό των αποτελεσμάτων των δύο προαναφερόμενων διαδικασιών για τον Όμιλο και για τους Κοινωνικούς Εταίρους, η οποία κατέληξε σε συγκλίνουσες απόψεις για τα συγκεκριμένα θέματα και την ταξινόμησή τους. Η πληρότητα των θεμάτων επιτυγχάνεται από το γεγονός ότι καταγράφονται στα συγκεκριμένα θέματα οι οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις του Ομίλου με ακρίβεια και σαφήνεια, παρέχοντας τη δυνατότητα στους Κοινωνικούς Εταίρους να αξιολογήσουν την επίδοσή μας για το έτος 2014.

## Θέματα Ουσιαστικότητας και Προσδιορισμός Επίδρασής τους [G4-20, G4-21]



- 1 Πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης
  - 2 Ασφαλής διαχείριση και ασφάλεια πλοίων-προστασία υγείας & ασφάλειας κοινού
  - 3 Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών
  - 4 Υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας
  - 5 Εκπαίδευση εργαζομένων
  - 6 Υπεύθυνη διαχείριση στερεών & υγρών αποβλήτων
  - 7 Καταπολέμηση της παιδικής εργασίας
  - 8 Υπεύθυνη διαχείριση της κατανάλωσης νερού
  - 9 Υπεύθυνη διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας
  - 10 Προστασία προσωπικών δεδομένων & περιουσιακών στοιχείων του κοινού
  - 11 Ικανοποίηση εργαζομένων
  - 12 Στρατηγική & επιχειρηματικές επενδύσεις
  - 13 Συμμόρφωση με τους κανονισμούς που διέπουν την παροχή και την χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου
  - 14 Προώθηση διαφορετικότητας & ίσων ευκαιριών
  - 15 Εταιρική διακυβέρνηση
  - 16 Δημιουργία συνθηκών που δεν επιτρέπουν φαινόμενα αντιανταγωνιστικής συμπεριφοράς
  - 17 Διαφάνεια
  - 18 Οικονομική επίδοση
  - 19 Τρόπος διαχείρισης & ανάπτυξης Ε.Κ.Ε.
  - 20 Υπεύθυνη επικοινωνία και marketing
  - 21 Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη
  - 22 Κανονιστική και νομοθετική συμμόρφωση
  - 23 Πιστοποιήσεις διαδικασιών, προϊόντων ή υπηρεσιών
  - 24 Στήριξη τοπικών κοινωνιών
  - 25 Συμμόρφωση βασικών προμηθευτών & συνεργατών με εργασιακά κριτήρια
- Όρια εντός του Ομίλου  
 Όρια εκτός του Ομίλου



Περιβάλλον

**1**  
Πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης

- α) Άμεση επίδραση στη Νομοθετική Συμμόρφωση για θέματα περιβάλλοντος του Ομίλου.
- β) Μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.
- γ) Διαμόρφωση θετικής άποψης για τον Όμιλο στους Κοινωνικούς του Εταίρους.
- δ) Ενίσχυση του επενδυτικού ενδιαφέροντος.
- ε) Ενίσχυση της προώθησης της υγείας των τοπικών κοινοτήτων.
- στ) Ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των εργαζομένων και του επιβατικού κοινού.

**6**  
Υπεύθυνη διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων

- α) Μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.
- β) Μείωση λειτουργικού κόστους του Ομίλου
- γ) Ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης στους εργαζόμενους.
- δ) Διαμόρφωση θετικής άποψης για τον Όμιλο στους Κοινωνικούς του Εταίρους.
- ε) Ενίσχυση του επενδυτικού ενδιαφέροντος.
- στ) Ενίσχυση της προώθησης της υγείας των τοπικών κοινοτήτων.

**8**  
Υπεύθυνη διαχείριση της κατανάλωσης νερού

- α) Εξοικονόμηση φυσικών πόρων.
- β) Μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.
- γ) Ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των εργαζομένων.
- δ) Μείωση λειτουργικού κόστους του Ομίλου.
- ε) Έρευνα όσον αφορά νέες πρακτικές / επενδύσεις οι οποίες δύναται να συμβάλουν προς αυτήν την κατεύθυνση.
- στ) Ενίσχυση του επενδυτικού ενδιαφέροντος.
- ζ) Διαμόρφωση θετικής άποψης για τον Όμιλο.

**9**  
Υπεύθυνη διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας

- α) Εξοικονόμηση φυσικών πόρων.
- β) Μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.
- γ) Ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των εργαζομένων.
- δ) Μείωση λειτουργικού κόστους του Ομίλου.
- ε) Έρευνα όσον αφορά νέες πρακτικές / επενδύσεις οι οποίες δύναται να συμβάλουν προς αυτήν την κατεύθυνση.
- στ) Ενίσχυση του επενδυτικού ενδιαφέροντος.

Αγορά

**2**  
Ασφαλής διαχείριση και ασφάλεια πλοίων - Προστασία Υγείας & Ασφάλειας του κοινού

- α) Αναγκαία συνθήκη για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του Ομίλου.
- β) Δημιουργία υψηλού εταιρικού προφίλ αξιοπιστίας, ασφάλειας και συνέπειας του Ομίλου.

**3**  
Εξυπηρέτηση & Ικανοποίηση πελατών

- α) Αύξηση μεριδίων αγοράς.
- β) Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- γ) Οικονομικό όφελος.
- δ) Διατήρηση και ενίσχυση της πιστότητας των πελατών.
- ε) Ενίσχυση της Εταιρικής φήμης.
- στ) Προσέλκυση νέων πελατών.

**10**  
Προστασία προσωπικών δεδομένων και περιουσιακών στοιχείων του κοινού

- α) Πλήρης εναρμόνιση με τη νομοθεσία σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, κάλυψη νομοθετικών υποχρεώσεων.
- β) Ενίσχυση και διασφάλιση της Υπεύθυνης λειτουργίας του Ομίλου.
- γ) Οικονομική επίδραση.
- δ) Ενίσχυση των σχέσεων εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας με τις αρμόδιες αρχές.

**13**  
Συμμόρφωση με τους κανονισμούς που διέπουν την παροχή και τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών του Ομίλου

Αγορά

**16**  
 Δημιουργία συνθηκών που δεν επιτρέπουν φαινόμενα Αντιανταγωνιστικής συμπεριφοράς

- α) Διασφάλιση της υπεύθυνης συμπεριφοράς σε όλες τις επιχειρηματικές συναλλαγές του Ομίλου.
- β) Υπεύθυνη συμπεριφορά απέναντι στους μετόχους και στους επενδυτές.
- γ) Σχέσεις με τον ανταγωνισμό.
- δ) Οικονομική επίδραση.

**20**  
 Υπεύθυνη επικοινωνία και Marketing

Εταιρική φήμη, αξιοπιστία, πιστότητα πελατών.

**23**  
 Πιστοποιήσεις διαδικασιών, προϊόντων, υπηρεσιών

- α) Εύρυθμη εσωτερική λειτουργία του Ομίλου.
- β) Αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Εργασιακές Πρακτικές

**4**  
 Υγεία & Ασφάλεια στους χώρους εργασίας

- α) Άμεση επίδραση στη Νομοθετική και Κανονιστική Συμμόρφωση (σε εθνικό και διεθνές επίπεδο) του Ομίλου.
- β) Διατήρηση της Ασφάλειας και Υγείας των Εργαζομένων.
- γ) Αύξηση Παραγωγικότητας των Εργαζομένων.
- δ) Ελαχιστοποίηση της επιβάρυνσης των Κοινωνικών και Ασφαλιστικών Δομών του Κράτους.

**5**  
 Εκπαίδευση εργαζομένων

- α) Άμεση επίδραση στην εξέλιξη των εργαζομένων και στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων και ικανοτήτων τους.
- β) Παροχή Υψηλού Επιπέδου Υπηρεσιών.
- γ) Ενίσχυση νέων επενδυτικών πρωτοβουλιών.
- δ) Διατήρηση Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος.
- ε) Ανάπτυξη φήμης καλού εργοδότη.

**11**  
 Ικανοποίηση εργαζομένων

- α) Άμεση επίδραση στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης των εργαζομένων και της αφοσίωσής τους στον Όμιλο.
- β) Παροχή Υψηλού Επιπέδου Υπηρεσιών.
- γ) Διατήρηση Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος.
- δ) Ανάπτυξη φήμης καλού εργοδότη.

**25**  
 Συμμόρφωση των βασικών προμηθευτών και συνεργατών της εταιρείας με εργασιακά κριτήρια

Βελτίωση της ικανότητας του Ομίλου να δημιουργεί αποδοτικές και αποτελεσματικές σχέσεις με την εφοδιαστική του αλυσίδα.

Ανθρώπινα Δικαιώματα

**7**  
 Καταπολέμηση της παιδικής εργασίας

Διαχείριση του κινδύνου που μπορεί να προκύψει από την πιθανή μη συμμόρφωση προμηθευτών.

Οικονομική Επίδοση και Πρακτικές Διακυβέρνησης

**12**  
Στρατηγική & Επιχειρηματικές επενδύσεις

- α) Ενίσχυση της αξιοπιστίας του Ομίλου.
- β) Διατήρηση της Φήμης και του Κύρους.
- γ) Διαφάνεια στις σχέσεις με τους Εργαζόμενους και τους Μετόχους.
- δ) Αναγνώριση και αποδοχή από τους Κοινωνικούς Εταίρους.
- ε) Διαφάνεια στις σχέσεις με τους Κοινωνικούς Εταίρους.

**15**  
Εταιρική Διακυβέρνηση

- α) Ενίσχυση της αξιοπιστίας του ομίλου.
- β) Διατήρηση της Φήμης και του Κύρους.
- γ) Αναγνώριση και αποδοχή.
- δ) Διαφάνεια στις σχέσεις με τους Εργαζόμενους και τους Μετόχους.
- ε) Διαφάνεια στις σχέσεις με τους Κοινωνικούς Εταίρους.

**18**  
Οικονομική επίδοση

- α) Αύξηση της κερδοφορίας του Ομίλου.
- β) Νέες επενδύσεις, νέες δραστηριότητες (προϊόντα-υπηρεσίες) στην κατεύθυνση της αειφόρου ανάπτυξης.
- γ) Επίτευξη χρηματιστηριακών στόχων.
- δ) Απόδοση επενδύσεων.
- ε) Αύξηση τιμής της μετοχής.
- στ) Αύξηση μεριδίου αγοράς.
- ζ) Ανάπτυξη της αγοράς.

**19**  
Τρόπος Διαχείρισης και ανάπτυξης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

- α) Δημιουργία συντονιστικού οργάνου.
- β) Συστηματική παρακολούθηση των επιδόσεων του Ομίλου σε όλους τους τομείς.
- γ) Αποτελεσματικότερες ενέργειες που ωφελούν τον Όμιλο αλλά και τους Κοινωνικούς του Εταίρους.

Κοινωνία

**17**  
Διαφάνεια

- α) Υπεύθυνη λειτουργία της εταιρείας.
- β) Αξιοπιστία απέναντι στους Κοινωνικούς Εταίρους του Ομίλου.

**21**  
Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

- α) Πρόληψη κινδύνων (οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών) από τη δραστηριότητα του Ομίλου.
- β) Ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας με τους Κοινωνικούς Εταίρους.

**22**  
Κανονιστική και Νομοθετική Συμμόρφωση

- α) Υπεύθυνη λειτουργία του Ομίλου.
- β) Μείωση χρηματοδοτικών κινδύνων.
- γ) Αξιοπιστία απέναντι στους Κοινωνικούς Εταίρους του Ομίλου.

**24**  
Στήριξη τοπικών κοινωνιών

- α) Οικονομική επίδραση στον Όμιλο.
- β) Εφαρμογή και ενίσχυση της κοινωνικής πολιτικής του Ομίλου.
- γ) Διατήρηση της Φήμης και του Κύρους.
- δ) Συμβολή στην τοπική απασχόληση και ανάπτυξη.
- ε) Συμβολή στην οικονομική ανάπτυξη σε τοπικό και εθνικό επίπεδο.

### 3. Οι σχέσεις μας με τους Κοινωνικούς Εταίρους

Αναγνωρίζοντας ότι οι αποφάσεις και οι δραστηριότητες του Ομίλου δύνανται να επηρεάσουν σε μικρό ή σε μεγάλο βαθμό ομάδες των Κοινωνικών μας Εταίρων, ο Όμιλος έχει προχωρήσει στον καθορισμό των ομάδων αυτών οι οποίες είναι: **Εργαζόμενοι, Επιβατικό Κοινό, Δίκτυο Πωλήσεων -Λιμενικοί Πράκτορες, Προμηθευτές, Πολιτεία & Ρυθμιστικές Αρχές, Τοπικές Κοινωνίες, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, Μέτοχοι.** [G4-24]

Ο τρόπος με τον οποίο εντοπίσαμε και αναδείξαμε τους Κοινωνικούς μας Εταίρους συνδέεται τόσο με το εσωτερικό όσο και με το εξωτερικό περιβάλλον του Ομίλου, όπως και με τη δυναμική που αναπτύσσεται στο βαθμό που επηρεάζει και επηρεάζεται ο Όμιλος από αυτούς. [G4-25] Η σχέση του Ομίλου με τους Κοινωνικούς του Εταίρους διαπνέεται από εμπιστοσύνη και αξιοπιστία. Σε αυτό συμβάλλει η συνεχής επικοινωνία, σε καθημερινή βάση, με τις περισσότερες ομάδες των Κοινωνικών μας Εταίρων, γεγονός που μας επιτρέπει να ενδυναμώνουμε το διάλογο και να δημιουργούμε το κατάλληλο πεδίο για ανταλλαγή απόψεων.

Οι κύριοι τρόποι διαλόγου με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους καταγράφονται στον ακόλουθο πίνακα ενώ τα κυριότερα θέματα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια του 2014 ήταν κυρίως από τις ομάδες των Εργαζομένων, της Πολιτείας και των Ρυθμιστικών Αρχών, των Τοπικών Κοινωνιών - Τοπικές Κοινωνικές Συλλογικότητες και των Μ.Κ.Ο. Αξίζει να αναφερθεί ότι βάσει των αποτελεσμάτων της Χαρτογράφησης της Ε.Κ.Ε. στον Όμιλο, εντοπίστηκε η ανάγκη μιας θεσμοθετημένης διαδικασίας διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, η οποία θα δώσει τη δυνατότητα να ισχυροποιήσουμε τον Όμιλο βάσει της αρχής πρόληψης κινδύνων σε κοινωνικά, περιβαλλοντικά και θέματα διακυβέρνησης. Επίσης, για το 2014, ο διάλογος με συγκεκριμένες ομάδες των Κοινωνικών μας Εταίρων όπως οι Εργαζόμενοι, οι Τοπικές Κοινωνίες - Τοπικές Κοινωνικές Συλλογικότητες, και οι Μ.Κ.Ο., υλοποιήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας έκδοσης του Απολογισμού.

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
<b>Εργαζόμενοι</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενδοομιλική ενημέρωση μέσω ανακοινώσεων</li> <li>• Διοργανώσεις εκδηλώσεων</li> </ul>	Σε τακτική βάση
<p><b>Κύρια θέματα και Προσδοκίες των Εργαζομένων:</b> Η επέκταση της ομαδικής ασφάλισης των εργαζομένων και στα παιδιά, η αναγνώριση-επιβράβευση από τον Όμιλο του προσωπικού που ξεχωρίζει για τις εργασιακές του επιδόσεις.</p> <p><b>Αναπόκριση του Ομίλου:</b> Ο Όμιλος ανταποκρίθηκε θετικά στο συγκεκριμένο αίτημα για την ομαδική ασφάλιση των παιδιών των εργαζομένων και προχώρησε στο σχετικό προγραμματισμό για εφαρμογή της επέκτασης από τον Ιανουάριο του 2015. Αναφορικά με τα υπόλοιπα αιτήματα δεσμεύθηκε να τα εξετάσει μέσα στο 2015. [G4-27]</p>		

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
<b>Επιβατικό κοινό</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ερωτηματολόγια</li> <li>• Επικοινωνία με Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών</li> <li>• E-newsletters</li> <li>• Ιστοσελίδες θυγατρικών εταιρειών</li> <li>• Φόρμες υποβολής παραπόνων</li> <li>• Social media</li> </ul>	Σε καθημερινή βάση
<p><b>Κύρια θέματα και Προσδοκίες του Επιβατικού Κοινού:</b> Η προστασία του περιβάλλοντος-έμφαση στην ανακύκλωση, η διατήρηση και η περαιτέρω βελτίωση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, η δυνατότητα για παροχή οικογενειακών πακέτων και early booking όπως και η δυνατότητα αξιολόγησης για μείωση των τιμών. Ειδικά για τα νησιά Σύρο, Νάξο, Σαντορίνη τέθηκε το θέμα της στήριξης από τον Όμιλο αθλητικών σωματείων σε επαγγελματικό επίπεδο.</p> <p><b>Αναπόκριση του Ομίλου:</b> Ο Όμιλος αναζητά τρόπους προκειμένου να αναπτύξει περαιτέρω το θέμα της ανακύκλωσης των αποβλήτων του, ενώ τα υπόλοιπα θέματα αφορούν υπηρεσίες που ήδη παρέχει ο Όμιλος, όπως π.χ. early booking. Παράλληλα, ο Όμιλος έχει φροντίσει να παρέχει οικογενειακά πακέτα και προσφορές, όπως και εκπτώσεις για όλο το έτος. Αναφορικά με την στήριξη των επαγγελματικών αθλητικών σωματείων των νησιών ήδη έχει ανταποκριθεί σε συγκεκριμένα αιτήματα και είναι χορηγός σε ομάδες όπως ο Κολοσσός Ρόδου, Φοίνικας Σύρου, Παναξιακός, Α.Ο. Θήρας, ΑΕΛ Καλλονής κ.α. [G4-27]</p>		

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
Πολιτεία & Ρυθμιστικές Αρχές Υπουργεία & Δημόσιες Υπηρεσίες	• Τηλεφωνική ή έγγραφη/ηλεκτρονική αλληλογραφία	Σε καθημερινή ή τακτική βάση
<p><b>Κύρια Θέματα και Προσδοκίες της Πολιτείας και των Ρυθμιστικών Αρχών:</b> Η περαιτέρω βελτίωση των θαλάσσιων συγκοινωνιών, η οποία συντελεί στην τουριστική ανάπτυξη και την τοπική οικονομία των νησιών ενώ επηρεάζει άμεσα το βιοτικό επίπεδο των νησιωτών.</p> <p><b>Ανταπόκριση του Ομίλου:</b> Ο Όμιλος σε συνεργασία με τις ρυθμιστικές αρχές και τις ανάγκες του κάθε νησιού, προχώρησε σε αναπροσαρμογή δρομολογίων των πλοίων του και σε έκτακτες προσεγγίσεις, στην προσπάθεια να ανταποκριθεί στις ανάγκες που προέκυψαν. Επίσης, με πρωτοβουλία του Ομίλου, συμμετέχουμε σε συζητήσεις σχετικά με τις λιμενικές υποδομές, ενώ λαμβάνουμε μέτρα για την αντιμετώπιση θεμάτων που μας απασχόλησαν αρκετά κατά τη διάρκεια του έτους, όπως το θέμα της λαθρομετανάστευσης, της συμμετοχής μας με εκπτώσεις στο πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού όπως και το θέμα της λήψης μέτρων πρόληψης σχετικά με την επιδημία Έμπολα. [G4-27]</p>		

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
Τοπικές Κοινωνίες Δήμοι Λιμεναρχεία Περιφέρειες Εμποροεπαγγελματικοί Σύλλογοι Ενώσεις Ξενοδόχων Μεταφορικές εταιρείες	• Τηλεφωνική ή έγγραφη /ηλεκτρονική αλληλογραφία	Σε καθημερινή βάση
<p><b>Κύρια Θέματα και Προσδοκίες των Τοπικών Κοινωνιών:</b> Η τοποθέτηση κατάλληλων πλοίων σε νησιά, η έμφαση στις υπηρεσίες marketing για την καλύτερη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των τοπικών κοινωνιών.</p> <p><b>Ανταπόκριση του Ομίλου:</b> Η στάση του Ομίλου στα ανωτέρω θέματα είναι θετική αφού για την καλύτερη ανταπόκριση και εξυπηρέτηση των τοπικών κοινωνιών, ο Όμιλος είναι σε διαρκή επικοινωνία και συνεργασία με τις ενώσεις ξενοδόχων, με τους δήμους και τους λοιπούς φορείς. [G4-27]</p>		

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
Τοπικές Κοινωνίες - Τοπικές Κοινωνικές Συλλογικότητες Εκπαιδευτική κοινότητα Ιατρική Κοινότητα Πολιτιστικοί Σύλλογοι Αθλητικά Σωματεία Τοπικές Περιβαλλοντικές Οργανώσεις	• Τηλεφωνική ή έγγραφη/ηλεκτρονική αλληλογραφία. • Συναντήσεις εργασίας	Σε καθημερινή βάση
<p><b>Κύρια Θέματα και Προσδοκίες των Τοπικών Κοινωνικών Συλλογικοτήτων:</b> Η ανάγκη για υποστήριξη αναφορικά με την πραγματοποίηση δράσεων στους τόπους όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος σχετικά με περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα (Πολιτισμός, Υγεία, Εκπαίδευση).</p> <p><b>Ανταπόκριση του Ομίλου:</b> Ο Όμιλος ανταποκρίθηκε με τη χρηματική υποστήριξη συγκεκριμένων δράσεων αλλά και με την παροχή εκπαιδευτικών ή δωρεάν εισιτηρίων για τις ανάγκες των μετακινήσεων ώστε να υλοποιηθούν οι δράσεις στις τοπικές κοινωνίες αλλά και για να δοθεί η ευκαιρία στην τοπική νεολαία να έχει πρόσβαση σε αθλητικά, πολιτιστικά ή εκπαιδευτικά δρώμενα εκτός των νησιών κατοικίας τους. [G4-27]</p>		

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
<b>Μ.Κ.Ο.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνική ή έγγραφη/ηλεκτρονική αλληλογραφία</li> <li>• Συναντήσεις εργασίας</li> <li>• Αποστολή αιτημάτων για υποστήριξη από τον Όμιλο.</li> </ul>	Σε τακτική βάση
<p><b>Κύρια Θέματα και Προσδοκίες των Μ.Κ.Ο.:</b> Η ανάγκη για υποστήριξη αναφορικά με την πραγματοποίηση δράσεων στους τόπους όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος σχετικά με περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα (Πολιτισμός, Υγεία, Εκπαίδευση).</p> <p><b>Αναπόκριση του Ομίλου:</b> Ο Όμιλος ανταποκρίθηκε με τη χρηματική υποστήριξη συγκεκριμένων δράσεων αλλά και με την παροχή εκπαιδευτικών ή δωρεάν εισιτηρίων για τις ανάγκες των μετακινήσεων των μελών διάφορων Μ.Κ.Ο., ώστε να υλοποιηθούν οι δράσεις στα νησιά που δραστηριοποιούμαστε. [G4-27]</p>		

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
<b>Δίκτυο Πωλήσεων - Λιμενικοί Πράκτορες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνική ή έγγραφη /ηλεκτρονική αλληλογραφία</li> <li>• Συναντήσεις εργασίας</li> <li>• Ετήσιες συγκεντρώσεις</li> </ul>	Σε καθημερινή βάση  Σε τακτική βάση

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
<b>Προμηθευτές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνική ή έγγραφη/ηλεκτρονική αλληλογραφία</li> <li>• Συναντήσεις εργασίας</li> </ul>	Σε καθημερινή βάση

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
<b>ΜΜΕ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνική ή έγγραφη/ηλεκτρονική αλληλογραφία</li> <li>• Συναντήσεις εργασίας</li> <li>• Ενημερώσεις μέσω Δελτίων Τύπου</li> </ul>	Σε τακτική βάση

Ομάδες Κοινωνικών Εταίρων	Τρόποι Διαλόγου [G4-26]	Συχνότητα Επικοινωνίας [G4-26]
<b>Μέτοχοι</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνική ή έγγραφη/ηλεκτρονική αλληλογραφία</li> <li>• Συναντήσεις</li> <li>• Έκτακτη και τακτική Συνέλευση Μετόχων</li> </ul>	Σε τακτική βάση

## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ



Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι το ανώτατο όργανο της διοίκησης του Ομίλου, το οποίο αποτελείται από 7 μέλη και φέρει την ευθύνη της διαχείρισης των εταιρικών υποθέσεων. Αποφασίζει για όλα γενικά τα ζητήματα που αφορούν στον Όμιλο, ενώ παράλληλα υποστηρίζεται από την Επιτροπή Ελέγχου. [G4-34]

### Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου ΑΤΤΙΣΑ [G4-38]

Όνομα	Ιδιότητα
Κυριάκος Μάγειρας	Πρόεδρος / Εκτελεστικό μέλος
Μιχάλης Σακέλλης	Αντιπρόεδρος / Εκτελεστικό μέλος
Σπυρίδων Πασχάλης	Δ/νων Σύμβουλος / Εκτελεστικό μέλος
Ευθύμιος Μπουλούτας	Μη Εκτελεστικό μέλος
Αρετή Σουβατζόγλου	Μη Εκτελεστικό μέλος
Μάρκος Φόρος	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό μέλος
Αλέξανδρος Εδιπίδης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό μέλος

Η εκλογή του ισχύοντος Δ.Σ. πραγματοποιήθηκε κατά τη Γενική Συνέλευση την 26.6.2014 και η θητεία του λήγει με την Τακτική Γενική Συνέλευση που θα συνέλθει μέχρι την 30.6.2016.

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. είναι εκτελεστικό μέλος, χαράσσει το όραμα, τους στρατηγικούς στόχους και προωθεί αναπτυξιακές πρωτοβουλίες του Ομίλου. Ευθύνη του Προέδρου επίσης αποτελεί, μεταξύ άλλων, η διασφάλιση της έγκαιρης και ορθής πληροφόρησης των μελών του Δ.Σ. καθώς και της αποτελεσματικής επικοινωνίας του με όλους τους μετόχους, με γνώμονα τη δίκαιη και ισότιμη μεταχείριση των συμφερόντων όλων των μετόχων. [G4-39]

Ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι αρμόδιος για την άσκηση κάθε πράξεως Διοίκησης και Εκπροσώπησης της Εταιρείας. Πρώτιστη υποχρέωση και καθήκον του Διευθύνοντος Συμβούλου είναι η διαρκής επιδίωξη της βιωσιμότητας και της ενίσχυσης της μακροχρόνιας οικονομικής αξίας του Ομίλου.

Τα άλλα Εκτελεστικά Μέλη του Δ.Σ. είναι Ανώτατα Στελέχη του Ομίλου τα οποία έχουν την ευθύνη οργάνωσης και διαχείρισης των καθημερινών θεμάτων που ανήκουν στους τομείς ευθύνης τους, καθώς και των αρμοδιοτήτων που προκύπτουν κατόπιν αποφάσεων του Δ.Σ. ή εντολών του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Τα μη Εκτελεστικά Μέλη του Δ.Σ. είναι πρόσωπα με επαγγελματική πείρα, κοινωνικό κύρος και αντικειμενική κρίση, τα οποία δεν ασκούν εκτελεστικά καθήκοντα στη διαχείριση της Εταιρείας και του Ομίλου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει την ευχέρεια να συγκαλεί τακτικά τη Γενική Συνέλευση των μετόχων που είναι το ανώτατο όργανο του Ομίλου και αποφασίζει για κάθε ουσιαστικό θέμα που την αφορά. Η έγκριση από τη Γενική Συνέλευση είναι απαραίτητη, στην περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων, κατά την οποία Μέλη του Δ.Σ. και Διευθυντικά Στελέχη του Ομίλου σκοπεύουν να ενεργήσουν με πράξεις, είτε προς τους ίδιους είτε προς τρίτους, οι οποίες υπάγονται σε κάποιον από τους σκοπούς που επιδιώκει ο Όμιλος ή να συμμετέχουν σε Ομίλους ή Εταιρείες που επιδιώκουν ανάλογους σκοπούς. [G4-41]

Ο Διευθύνων Σύμβουλος σε συνεργασία με τον Πρόεδρο του Δ.Σ. έχουν την ευθύνη για την αναθεώρηση των αξιών, της αποστολής, των στρατηγικών, των πολιτικών και των στόχων που σχετίζονται με οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις του Ομίλου. Επίσης, οι αποφάσεις τους υποστηρίζονται από τα Διευθυντικά στελέχη του Ομίλου που έχουν στην ευθύνη τους την επίτευξη στόχων αποδοτικότητας και πορείας του Ομίλου, όπως και της πρόληψης επιχειρηματικών κινδύνων. [G4-42]

Ο Όμιλος έχει προβεί στη δημιουργία Μητρώου Κινδύνων, όπου κατηγοριοποιούνται και αξιολογούνται οι κίνδυνοι με βάση την πιθανότητα εμφάνισής τους και εξετάζεται ο βαθμός επίπτωσης στη δραστηριότητα του Ομίλου και των θυγατρικών του. Το Μητρώο Κινδύνων επικαιροποιείται τουλάχιστον ανά έτος και λαμβάνει επίσης υπόψη τις τρέχουσες οικονομικές συγκυρίες, που ενδέχεται να επηρεάσουν τη λειτουργικότητα του Ομίλου. Η αξιολόγηση των περιοχών κινδύνου και η προέγκριση για ενέργειες παρακολούθησης και αντιμετώπισης που αφορούν σε θέματα οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά, ανήκουν στις αρμοδιότητες του Δ.Σ. [G4-14, G4-46, G4-49]

Τέλος, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΔΕΔ) του Ομίλου, η οποία φέρει την ευθύνη υιοθέτησης των αρχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης έτσι όπως περιγράφονται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης<sup>1</sup> σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, διαχειρίζεται αφενός τον τρόπο με τον οποίο τίθενται και επιτυγχάνονται οι εταιρικοί στόχοι και υιοθετούνται συστήματα παρακολούθησης, αφετέρου τον τρόπο με τον οποίο εξασφαλίζεται η διαφάνεια και η εγκυρότητα της διακινούμενης πληροφορίας. Ο προϊστάμενος της ΔΕΔ αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο.

1. Είναι αναρτημένος στη σελίδα του Ομίλου [www.attica-group.com](http://www.attica-group.com)



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ,  
ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ  
& ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ



## 1. Το Ανθρώπινο Δυναμικό (G4-10)

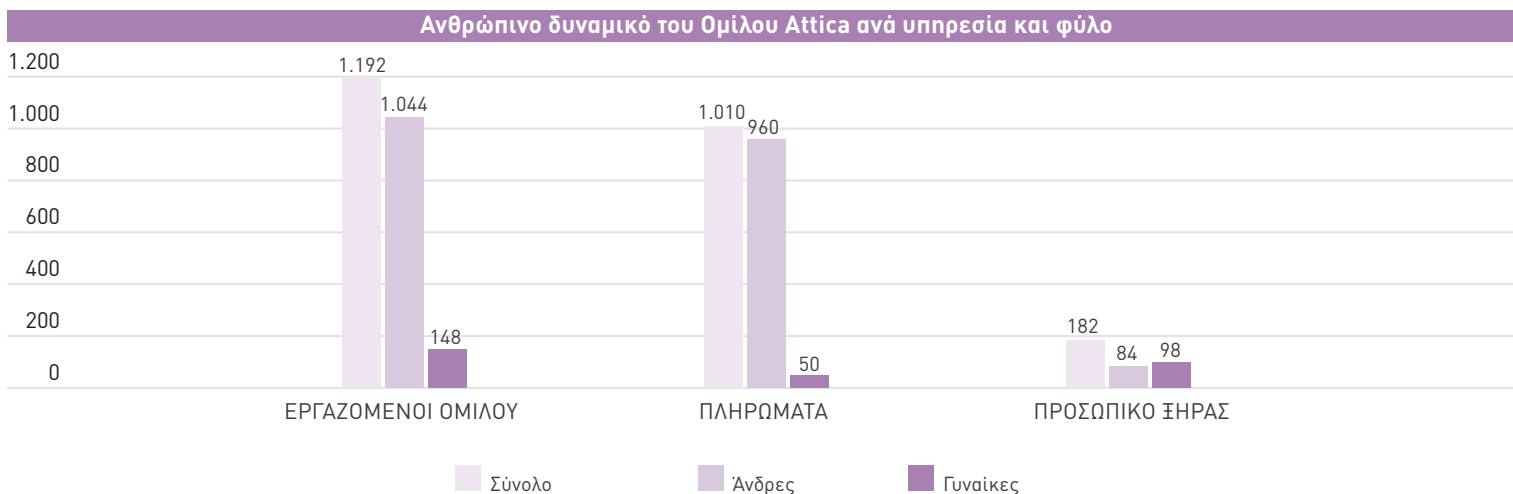
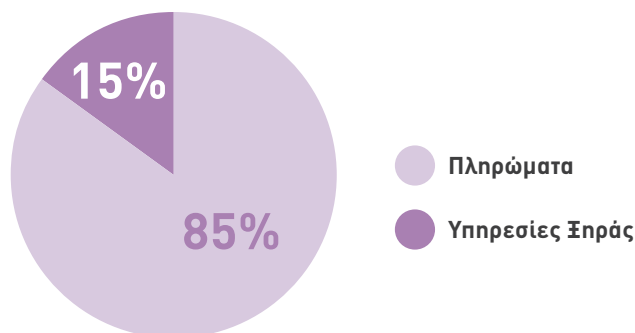
Ο Όμιλος Attica έχει ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα, αναγνωρίζοντας ότι η βιώσιμη ανάπτυξή του είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη δυναμική των ανθρώπων του.

Με σκοπό τη διαρκή ανάπτυξη των δεξιοτήτων τόσο των εργαζομένων μας στην ξηρά όσο και των πληρωμάτων μας και με σεβασμό στις Διεθνείς Αρχές των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, επιδιώκουμε να εξασφαλίζουμε ένα δίκαιο και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον για όλο το ανθρώπινο δυναμικό μας.

Ο Όμιλός μας θεωρεί ως ελάχιστη υποχρέωσή του τη διασφάλιση ότι οι πρακτικές απασχόλησης και οι συνθήκες εργασίας που προσφέρουμε βρίσκονται σε πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία και διατάξεις.

Ο Όμιλος απασχολεί 1.192 εργαζόμενους, εκ των οποίων οι έως 1.010 απασχολούνται ως πληρώματα και οι 182 ως προσωπικό ξηράς. Σημειώνεται ότι ο συνολικός αριθμός απασχολούμενων πληρωμάτων ανά δεδομένη χρονική στιγμή καθορίζεται από τη νομοθεσία και τις δρομολογιακές ανάγκες διάταξης των πλοίων του στόλου.

**Ανθρώπινο Δυναμικό του Ομίλου Attica ανά είδος υπηρεσίας**



Εποπτευόμενοι του Ομίλου	Πληρώματα	Προσωπικό ξηράς	Άνδρες	Γυναίκες
	35	5	26	14

Ο Όμιλος απασχολεί 908 εργαζόμενους με σύμβαση αορίστου χρόνου, ενώ με συμβάσεις ορισμένου χρόνου απασχολήθηκαν το 2014, 277 εργαζόμενοι. Επίσης, η πλειονότητα των εργαζομένων του Ομίλου προέρχεται από την Αττική.

Είδος συμβάσεων Εργασίας στον Όμιλο	Πληρώματα	Προσωπικό ξηράς
Συμβάσεις Αορίστου	740	168
Συμβάσεις Ορισμένου	270	7
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	-	2
Πρακτική Άσκηση Εργασίας	-	5

Είδος συμβάσεων Εργασίας στον Όμιλο ανά φύλο	Άνδρες	Γυναίκες
Συμβάσεις Αορίστου	776	132
Συμβάσεις Ορισμένου	265	12
Ελεύθεροι Επαγγελματίες	2	-
Πρακτική Άσκηση Εργασίας	1	4

Το 100% των εργαζομένων του Ομίλου εργάζεται βάσει ατομικών συμβάσεων που βασίζονται σε εθνικές ή κλαδικές συλλογικές συμβάσεις. (G4-11)

## 2. Απασχόληση και παροχές

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί σημαντική συνιστώσα για την πρόοδο και την ανάπτυξη του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, οι αρμόδιες Διευθύνσεις Πληρωμάτων και Ανθρώπινου Δυναμικού έχουν καθορίσει τις απαιτούμενες ενέργειες για την αξιοκρατική επιλογή των καλύτερων υποψηφίων, εξασφαλίζοντας για τον Όμιλο ότι οι εργαζόμενοι θα έχουν τα προσόντα, τις ικανότητες και την αποτελεσματικότητα που απαιτεί η θέση τους. Η πολιτική που ακολουθείται προέρχεται από την εφαρμογή διεθνών προτύπων, όπως το ISO 9001, και εναρμονίζεται πλήρως με την Εργατική Νομοθεσία και τους συμβατικούς όρους που προκύπτουν από τις εκάστοτε ισχύουσες Συλλογικές Συμβάσεις.

Συγκεκριμένα:

Η Διεύθυνση Πληρωμάτων είναι υπεύθυνη για την εξεύρεση, την αξιολόγηση, τη διεκπεραίωση της διαδικασίας ναυτολόγησης αξιωματικών και πληρωμάτων για τα πλοία του Ομίλου, όπως και για την τήρηση της από το νόμο επιβαλλόμενης ελάχιστης σύνθεσης πληρωμάτων των πλοίων, καθώς και για την επιμέλεια κάθε σχετικού θέματος σύμφωνα και με την εθνική και με τη διεθνή νομοθεσία.

Την ευθύνη για τη στελέχωση του προσωπικού ξηράς φέρει η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού (Δ.Α.Δ.), η οποία εφαρμόζει πολιτικές απασχόλησης με στόχο τόσο την προσωπική ανάπτυξη, όσο και τη διασφάλιση του υψηλού επιπέδου του επαγγελματισμού των εργαζομένων του Ομίλου. Ειδικότερα, για τη διασφάλιση της ισότητας των ευκαιριών και την αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων, προτεραιότητα του Ομίλου είναι η κάλυψη θέσεων μέσα από τον Όμιλο, μέσω κοινοποίησης της θέσης εργασίας σε όλους τους εργαζόμενους. Σε περίπτωση που δεν υπάρξει κατάλληλος/κατάλληλη υποψήφιος/υποψήφια, πραγματοποιείται εξωτερική πρόσληψη, εξασφαλίζοντας σε κάθε περίπτωση ότι οι εργαζόμενοι θα έχουν τα προσόντα, τις ικανότητες αλλά και την αποτελεσματικότητα που απαιτεί η θέση τους, σύμφωνα με την κουλτούρα και τις αρχές του Ομίλου μας.

Οι υποψήφιοι πρέπει να καλύπτουν τα απαραίτητα προσόντα που προσδιορίζονται από την αναλυτική καταγραφή των καθηκόντων/αρμοδιοτήτων της θέσης εργασίας, ή κατ'εξαίρεση, όπως αυτά περιγράφονται και καθορίζονται κατά το αρχικό αίτημα της αιτούμενης Διεύθυνσης προς την Δ.Α.Δ.

**Στοιχεία νέων προσλήψεων εργαζομένων ανά φύλο, ηλικιακή κατηγορία και γεωγραφική περιοχή του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ [G4-LA1]**

**Προσωπικό ξηράς**

**Σύνολο προσλήψεων εργαζομένων**

12

Άνδρες

6

Γυναίκες

6

< 30 ετών

10

30-50 ετών

2

**Περιοχή προέλευσης**

Αττική

12

**Στοιχεία αποχωρήσεων εργαζομένων ανά φύλο, ηλικιακή κατηγορία και γεωγραφική περιοχή του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ [G4-LA1]**

**Προσωπικό ξηράς**

**Σύνολο αποχωρήσεων εργαζομένων**

7

Άνδρες

2

Γυναίκες

5

< 30 ετών

4

30-50 ετών

3

**Περιοχή προέλευσης**

Αττική

7

**Ποσοστά κατηγοριών διαφοροποίησης του Ανθρώπινου Δυναμικού ανά διοικητική βαθμίδα. Αφορά μόνο στο προσωπικό ξηράς (182 άτομα) [G4-LA12]**

**Ανώτατη Διοίκηση**

%

Άνδρες

85,7

Γυναίκες

14,3

30-50 ετών

28,6

>50 ετών

71,4

**Ανώτερα Στελέχη**

%

Άνδρες

95,0

Γυναίκες

5,0

30-50 ετών

50,0

>50 ετών

50,0

**Διοικητικό Προσωπικό**

%

Άνδρες

39,4

Γυναίκες

60,6

<30 ετών

12,5

30-50 ετών

76,3

>50 ετών

11,3

Στον Όμιλο, το 2014 δεν καταγράφηκε καμία καταγγελία παραβίασης των εργασιακών πρακτικών, γεγονός που μας ενθαρρύνει να συνεχίσουμε με την ίδια δέσμευση προς αυτή την κατεύθυνση και για το επόμενο έτος. [G4-LA16]

Εκτός των νομικά κατοχυρωμένων παροχών, ο Όμιλος προσφέρει στους εργαζόμενούς του μια σειρά από επιπρόσθετες παροχές με στόχο τη διαμόρφωση των καλύτερων εργασιακών συνθηκών του ανθρώπινου δυναμικού του και τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των εργαζομένων και των οικογενειών τους. Συγκεκριμένα, οι παροχές αναλύονται στον ακόλουθο πίνακα:

Επιπρόσθετες παροχές προς τους εργαζομένους του Ομίλου ΑΤΤΙΚΑ [G4-LA2]	Πληρώματα	Προσωπικό Ξηράς
Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη		•
Κάλυψη για αναπηρία/ ανικανότητα		•
Αφεψήματα και ελαφρύ γεύμα		•
143 Εταιρικά τηλέφωνα	•	•
55 θέσεις χώρου στάθμευσης		•
Υποστήριξη για τη συμμετοχή σε μεταπτυχιακά προγράμματα		•
Χριστουγεννιάτικες επιταγές 40€ για κάθε παιδί έως 12 ετών		•
Ετήσια Χριστουγεννιάτικη γιορτή		•
Ασφάλεια ζωής		•
Παροχή δωρεάν εισιτηρίων και γευμάτων στα πλοία, έκπτωση 50% αξίας εισιτηρίων προς συγγενείς Α' βαθμού	•	•

### 3. Ασφάλεια και Υγεία

Ο Όμιλος έχει ορίσει ως πρωταρχικό του στόχο, οι εργαζόμενοί του να δραστηριοποιούνται σε ένα περιβάλλον εργασίας το οποίο θα προσφέρει υψηλού επιπέδου συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας.

Για να επιτευχθεί ο σκοπός αυτός, ο Όμιλος διατηρεί καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες, οι οποίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες τόσο των πληρωμάτων όσο και των εργαζομένων ξηράς, ενώ προσφέρει και τους αναγκαίους πόρους για την υλοποίηση των επιμέρους δράσεων.

Τονίζεται ότι η προσπάθεια για τη βελτίωση των προτύπων και διαδικασιών που εφαρμόζονται μέσω της εκπαίδευσης και της υιοθέτησης νέων πρακτικών και τεχνολογιών, είναι αδιάκοπη και συνεχής.

Η ασφάλεια των εργαζομένων μας αποτελεί ελάχιστη και αδιαπραγμάτευτη υποχρέωση για τον Όμιλο, καθώς στόχος μας είναι να μην καλύπτουμε απλώς τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας, αλλά να την υπερβαίνουμε. Για τον λόγο αυτό δίνεται η δέουσα σημασία τόσο στον ανθρώπινο παράγοντα μέσω εκπαιδεύσεων, γυμνασίων, υλικοτεχνικού εξοπλισμού, όσο και στη διατήρηση όλων των κύριων και βοηθητικών μηχανημάτων σε άριστη κατάσταση λειτουργίας.

Αξιολόγηση των πεπραγμένων πραγματοποιείται σε συγκεκριμένα διαστήματα ενώ σημαντική συμβολή στη διαμόρφωση και αναθεώρηση των πολιτικών του Ομίλου διαδραματίζει ο δείκτης ατυχημάτων (IR<sup>2</sup>). Για το 2014, ο συγκεκριμένος δείκτης διαμορφώθηκε στο 1,21, απόδοση που κρίνεται ικανοποιητική, αφού αφορά σε πολύ ελαφρά περιστατικά τραυματισμών, ενώ δεν υπήρξε κανένα περιστατικό θανατηφόρου ατυχήματος ή επαγγελματικής ασθένειας. [G4-LA6] Συγκεκριμένα, στο σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου για το 2014, σημειώθηκαν δεκαεπτά ελαφροί τραυματισμοί, εκ των οποίων τα δεκαέξι περιστατικά έτυχαν σε άνδρες και ένα σε γυναίκα.

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας Εργαζομένων Ομίλου ΑΤΤΙΚΑ [G4-LA6]	
<b>Δείκτης Ατυχημάτων (IR)</b>	<b>1,21</b>
Άνδρες	1,29
Γυναίκες	0,63
<b>Δείκτης Απολεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (LDR)</b>	<b>62,16</b>
Άνδρες	66
Γυναίκες	32,19
<b>Δείκτης απουσιών λόγω τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών ή άλλης αιτίας που δεν καθιστά ικανό τον εργαζόμενο για εργασία (AR)</b>	<b>0,46%</b>
Άνδρες	0,36%
Γυναίκες	0,18%

2. Ο δείκτης IR αναφέρεται στη συχνότητα ατυχημάτων ανά 200.000 ώρες εργασίας.

Στο ίδιο πλαίσιο με την ασφάλεια, με συνέπεια και υπευθυνότητα, προσδίδοντας τη δέουσα σημασία, ο Όμιλος θεωρεί άμεση προτεραιότητά του την τήρηση των προδιαγραφών υγιεινής που έχει ορίσει ως ελάχιστα αποδεκτές, προκειμένου τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι επιβάτες να απολαμβάνουν υψηλές και ποιοτικές υπηρεσίες.

Επίσης, εφαρμόζονται, ενώ όπου κρίνεται απαραίτητο και πιστοποιούνται, πρότυπα και συστήματα διαχείρισης σε εθελοντική βάση, τα οποία αποδεικνύουν την έμπρακτη προσήλωση του Ομίλου στην προσπάθεια επίτευξης διαρκούς βελτίωσης, π.χ. ISO 9001, ISO 22000-HACCP, MLC 2006. Η αξιολόγηση των προαναφερθέντων πραγματοποιείται βάσει καταγεγραμμένων διαδικασιών τόσο από τους αρμόδιους εσωτερικούς φορείς όσο και από εξωτερικούς, ενώ πάντα τον τελευταίο λόγο έχουν οι τελικοί χρήστες των υπηρεσιών.

## 4. Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Η εκπαίδευση των εργαζομένων είναι θεμελιώδης για την ανάπτυξη, την ικανοποίηση και τη δέσμευση των εργαζομένων, την εξυπηρέτηση των πελατών και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης. Οι εκπαιδευτικές ανάγκες προσδιορίζονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας, το επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων του προσωπικού, καθώς και τους ευρύτερους σκοπούς και στόχους του Ομίλου. Ειδικότερα:

Για τα πληρώματά μας, την ευθύνη του προγραμματισμού και της διενέργειας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων έχουν συνδυαστικά οι Διευθύνσεις: α) Ναυτιλιακού και Τεχνικού, σε ό, τι αφορά στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος (Σ.Δ.Π&Π) και το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης (ΣΑΔ), β) Ξενοδοχειακού και Εξυπηρέτησης Πελατών, σχετικά με την εστίαση και διαμονή στα πλοία. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζονται εκπαιδευσεις εργαζομένων βάσει προγράμματος και θεματολογίας, γυμνάσια, εκπαιδευτικά βίντεο, ενημερώσεις από πλοιάρχους, καθώς και η τήρηση αρχείου και πιστοποιητικών εκπαίδευσης πληρώματος.

Για τους εργαζόμενους στην ξηρά, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού ελέγχει την ετήσια κατάρτιση, διαχείριση και επικοινωνία του εκπαιδευτικού προγράμματος του Ομίλου έχοντας θεσπίσει πολιτικές εκπαίδευσης, που καλύπτουν συμμετοχή των εργαζομένων σε σεμινάρια και συνέδρια, καθώς και φοίτηση υπαλλήλων σε Μεταπτυχιακά Προγράμματα. Το τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης της Δ.Α.Δ. είναι υπεύθυνο για την καταγραφή των εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων ανά Διεύθυνση και την επιλογή του φορέα εκπαίδευσης, σε συνεργασία με την εμπλεκόμενη Διεύθυνση. Στις αρμοδιότητες του τμήματος εντάσσονται η κατάρτιση του προτεινόμενου ετήσιου προγράμματος και προϋπολογισμού κόστους, η οριστικοποίηση και η εσωτερική αξιολόγηση του εκπαιδευτικού προγράμματος, η τήρηση αρχείου, καθώς και η έγκριση και η αναφορά από και προς τη Διοίκηση.

Το 2014 πραγματοποιήθηκαν προγράμματα κατάρτισης συνολικής διάρκειας 883 ωρών. Οι κυριότερες κατηγορίες εκπαίδευσεων ήταν σε τεχνικά θέματα, θέματα πωλήσεων και διοίκησης.

### Μέσος Όρος ωρών κατάρτισης εργαζομένων ανά έτος, εργαζόμενο ανά φύλο και ανά κατηγορία απασχόλησης [G4-LA9]

#### Υπηρεσίες Ξηράς

Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	3,3
Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (Ανδρών)	3,9
Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (Γυναικών)	2,8
Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (Στελεχιακό προσωπικό)	3
Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (Διοικητικό προσωπικό)	3,4

#### Πληρώματα

Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	0,2
Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (Ανδρών)	0,2
Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (Στελεχιακό προσωπικό)	1,3

### Προγράμματα και σεμινάρια Πληρωμάτων [G4-LA10]

- Ασφαλείς Πρακτικές Εργασιών στο Πλοίο
- Marine Environmental Awareness
- Διαχείριση Επικινδυνότητας Λειτουργιών Πλοίου
- ECDIS -Πιστοποιητικό πλοήγησης

### Προγράμματα και σεμινάρια προσωπικού στις υπηρεσίες ξηράς [G4-LA10]

- Ναυτιλιακά
- Οικονομικά
- Εργασιακά/ Ασφαλιστικά
- Θέματα Διοίκησης (HR, Ε.Κ.Ε.)
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Ασφάλεια/ Security

Στο πλαίσιο της στρατηγικής μας να διατηρήσουμε ηγετικό ρόλο στον κλάδο της ναυτιλίας, να δημιουργήσουμε μακροπρόθεσμα και βιώσιμη αξία για τους μετόχους μας και να αναπτύξουμε τους εργαζόμενούς μας, ο Όμιλος εφαρμόζει Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης σύμφωνα με τους βασικούς άξονες της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού. Το Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης επιτρέπει στον Όμιλο, αφενός, να εστιάζει στα απαιτούμενα επίπεδα απόδοσης και στους ατομικούς στόχους του εργαζόμενου για την επόμενη χρονιά και αφετέρου, να επικεντρωθεί στις συμπεριφορές που συνεισφέρουν στην επιτυχία, καθώς και στο ατομικό πλάνο απόδοσης προκειμένου να επιτευχθούν τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης	
Άξονες της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου	Στάδια διαδικασιών
• Διαφάνεια	• Πλάνο απόδοσης
• Σεβασμός στον Άνθρωπο	• Διοίκηση/ Καθοδήγηση της Απόδοσης
• Ελευθερία έκφρασης	• Ετήσια Αξιολόγηση της Απόδοσης
• Αποκέντρωση ευθυνών	
• Αξιοκρατία	
• Ομαδικότητα	

Αξιζει να αναφερθεί ότι, μέσα από το έργο της Χαρτογράφησης, αναδείχθηκε η ανάγκη της συστηματικής εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης της Απόδοσης, όπως και η ανάγκη υιοθέτησης εργαλείων για τη διερεύνηση της ικανοποίησης των εργαζομένων μας. Σε αυτή την κατεύθυνση, ο Όμιλος δεσμεύεται να βελτιώσει τις σχετικές πρακτικές του.

## 5. Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες

Αναγνωρίζουμε, σεβόμαστε και υιοθετούμε τις Διεθνείς Αρχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων που συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του Ο.Η.Ε., την οποία έχει προσυπογράψει ο Όμιλος.

Στον Όμιλο αποδεχόμαστε, δεσμευόμαστε και έχουμε ενσωματώσει στον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας μας, τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.

Συγκεκριμένα, δεσμευόμαστε και δεν προβαίνουμε σε πρόσληψη εργαζομένου, που βρίσκεται κάτω του νόμιμου ορίου ηλικίας για εργασία, όπως αυτό ορίζεται στην ελληνική νομοθεσία. Επίσης, δεσμευόμαστε να εξασφαλίζουμε ότι σε όλες τις εγκαταστάσεις μας δεν υφίσταται κανένα περιστατικό καταναγκαστικής εργασίας.

Κατά τη διάρκεια του 2014, δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή καταγγελία για παραβίαση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στον Όμιλό μας, είτε αυτό αφορούσε θέματα διακρίσεων και ανισότητας στους χώρους εργασίας, είτε θέματα παιδικής και καταναγκαστικής εργασίας. Ωστόσο, αναγνωρίζουμε ότι είναι απαραίτητο να προβούμε, μέσα στο 2015, σε διαδικασίες αυτοελέγχου και αυτό-αξιολόγησης των επιχειρησιακών μονάδων μας σε θέματα που αφορούν στα Ανθρώπινα Δικαιώματα, όπως και στη δημιουργία και προώθηση ενός Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και Αναδόχων του Ομίλου, προκειμένου να διασφαλίσουμε ότι όλοι οι συνεργάτες μας αναγνωρίζουν, τηρούν και προστατεύουν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και μεριμνούν για την καταπολέμηση των διακρίσεων στον εργασιακό τους χώρο.

[G4-HR3, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR12]

# Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



## 1. Κανονιστική και Νομοθετική συμμόρφωση [G4-S08]

Απόλυτη δέσμευση του Ομίλου αποτελεί η πλήρης κανονιστική και νομοθετική συμμόρφωση με το σύνολο της εθνικής και διεθνούς νομοθεσίας του κλάδου μας. Η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών μας είναι καρπός της εφαρμογής όλων των απαραίτητων προϋποθέσεων και της προσήλωσής μας στην άρτια λειτουργία του Ομίλου και των θυγατρικών του.

Για το 2014, ο Όμιλος δεν έχει κανένα σημαντικό πρόστιμο ούτε μη χρηματική κύρωση.

## 2. Ηθική - Ακεραιότητα - Προάσπιση της Διαφάνειας

Στον Όμιλο, με αφοσίωση στις αρχές και τις αξίες μας, συνεχίζουμε να κερδίζουμε την εμπιστοσύνη των συνεργατών και των πελατών μας και να ανταποκρινόμαστε στις υψηλές απαιτήσεις που αρμόζουν για την ανάδειξη της βέλτιστης ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών μας.

Για το σκοπό αυτό, οι Αρχές του Global Compact και ο Κώδικας Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας του Ομίλου, ο οποίος πηγάζει από διεθνείς πρακτικές, υφιστάμενες κανονιστικές υποχρεώσεις και άγραφους εθιμικούς κανόνες, αποτελούν τη βάση και καθοδηγούν τους εργαζομένους μας σε μια κοινή επαγγελματική συμπεριφορά, ενώ παράλληλα ενισχύουν την εταιρική μας ταυτότητα προς όλους τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Η εφαρμογή, η επικαιροποίηση και η ανάδειξη των εταιρικών αξιών και προτύπων συμπεριφοράς στο συγκεκριμένο Κώδικα, είναι στην ευθύνη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού (Δ.Α.Δ.) σε συνεργασία με την Ανώτατη Διοίκηση του Ομίλου.

Στην κατεύθυνση αυτή, έχουν υιοθετηθεί διαδικασίες, ειδικά για το νέο-προσληφθέν προσωπικό, όπως εκπαιδεύσεις και ενημερώσεις που στηρίζονται στα εγχειρίδια του Ομίλου αναφορικά με τον Κανονισμό Εργασίας του Προσωπικού και τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας. [G4-56]

Ο Όμιλος αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα πρωτοβουλιών για την καταπολέμηση και εξάλειψη της διαφθοράς στο σύνολο του επιχειρηματικού γίγνεσθαι και την προάσπιση της διαφάνειας σε όλο το εύρος των εταιρικών δραστηριοτήτων του. Στο πλαίσιο αυτό, τον Δεκέμβριο του 2014 αποδεχτήκαμε και συνυπογράψαμε την πρωτοβουλία του Οργανισμού Global Compact "Call for Action".

Επίσης, πάγια δέσμευση του Ομίλου αποτελεί η εκπλήρωση του συνόλου των υποχρεώσεων και ευθυνών έναντι των μετόχων και των αρχών εποπτείας, και για το λόγο αυτό υφίσταται Επιτροπή Ελέγχου, στις αρμοδιότητές της οποίας εμπίπτει τόσο ο έλεγχος συμμόρφωσης του Ομίλου με τους νόμους, τις διατάξεις, τους εσωτερικούς κανονισμούς λειτουργίας, τις αποφάσεις της Διοίκησης, όσο και η εξέταση διορθωτικών ενεργειών σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης. [G4-S03]

Δίνοντας την απαιτούμενη προσοχή σε ό,τι αφορά στη διαφάνεια και την καταπολέμηση της διαφθοράς, τόσο σε επίπεδο συναλλαγών με τους συνεργάτες μας όσο και σε επίπεδο Ομίλου, έχουμε ήδη προσανατολιστεί στο σχεδιασμό και τη δημιουργία επιπλέον πρωτοβουλιών. Όπως ήδη έχει αναφερθεί, έχουμε θέσει ως στόχο για τον επόμενο χρόνο τη σύνταξη και την προώθηση ενός Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και Αναδόχων, σύμφωνα με τις αρχές και τις αξίες που διέπουν τον Όμιλό μας.

Για το 2014, στον Όμιλό μας, δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς, [G4-S05] δεν σημειώθηκε κανένα παράπονο που να αφορά στον αρνητικό αντίκτυπο του Ομίλου, ούτε υφίσταται καμία δικαστική προσφυγή για αντιανταγωνιστική συμπεριφορά. [G4-S07, G4-S011] Τέλος, ο Όμιλος δεν πραγματοποίησε καμία οικονομική συνεισφορά προς πολιτικά κόμματα ή σχετικά ιδρύματα. [G4-S06]

### 3. Στήριξη τοπικών κοινωνιών

Η πολιτική του Ομίλου μας, πέρα από τη μέριμνα για το περιβάλλον, επεκτείνεται στην ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών σε όλο το φάσμα δράσεων και πρωτοβουλιών, από τον πολιτισμό και την εκπαίδευση έως τον αθλητισμό και την υγεία, αποδεικνύοντας έμπρακτα ότι η θάλασσα είναι ένα μέσο επικοινωνίας ικανό να φέρει κοντά τόπους, προορισμούς, ανθρώπους, αντιλήψεις και ιδέες. Ο Όμιλός μας αγκαλιάζει τις τοπικές κοινωνίες και συμβάλλει στη βελτίωση της καθημερινότητας των κατοίκων της νησιωτικής Ελλάδας, με ιδιαίτερη έμφαση στα νησιά της λεγόμενης «άγονης γραμμής».

Οι τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, αποτέλεσαν εξαρχής τον πυρήνα για την συγκρότηση ενός πλήρους προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, το οποίο αφογκράζεται και απαντά σε ανάγκες, ενώ ταυτόχρονα δημιουργεί προϋποθέσεις που συμβάλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής στις τοπικές κοινότητες.

Σε αυτόν τον άξονα, ο Όμιλός μας ανταποκρίνεται συστηματικά σε πληθώρα αιτημάτων που σχετίζονται με δωρεές ή έμμεσες χορηγίες συλλόγων των νησιών του Αιγαίου. Ειδικότερα, ο τομέας της παράδοσης, του πολιτισμού και του αθλητισμού, αποτελούν για πολλά χρόνια ένα ευρύ πεδίο εφαρμογής κοινωνικής προσφοράς. Κάθε χρόνο παρέχουμε ένα μεγάλο αριθμό εκπαιδευτικών ή δωρεάν εισιτηρίων σε συλλόγους, φορείς, μη κερδοσκοπικούς Οργανισμούς, σωματεία, φεστιβάλ κ.α. συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην υλοποίηση των στόχων τους. Την ευθύνη για την εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής του Ομίλου μας, την έχει η Εμπορική Διεύθυνση γραμμών Εσωτερικού & Εξωτερικού καθώς και τα τμήματα marketing.

Ο Όμιλος, στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει αναπτύξει εθελοντικές πρωτοβουλίες με σκοπό να συνεισφέρει στις τοπικές κοινωνίες με τις οποίες έρχεται σε επαφή μέσω των ακτοπλοϊκών γραμμών που εξυπηρετεί, ενώ παράλληλα συνεργάζεται με διάφορες Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις. Η κοινωνική προσφορά του Ομίλου προσεγγίζεται από προγράμματα, τα οποία έχουν άμεση επίδραση στη σφαίρα επιρροής του σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο.

#### Πρόγραμμα προληπτικής ιατρικής «Ηλιοπροστασία»

Από το 2008 μέχρι σήμερα, με πρωτοβουλία του Ομίλου και σε συνεργασία με τον Μ.Κ.Ο. «ΜΕΛΑΜΠΟΥΣ», 2.760 κάτοικοι από διάφορα ελληνικά νησιά επωφελήθηκαν από την ιατρική εξέταση δερματικών σπύλων και την κατάλληλη ενημέρωση σχετικά με την προστασία για τον καρκίνο του δέρματος. Επιπλέον, ο Όμιλος προκειμένου να ενημερώσει το κοινό για θέματα που αφορούν στους ενδεδειγμένους τρόπους αυτοεξέτασης προχώρησε στην έκδοση ενημερωτικών εντύπων, τα οποία διανέμονται μέσα από τα κεντρικά και λιμενικά πρακτορεία μας και στα πλοία των γραμμών εσωτερικού, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Το 2014, το πρόγραμμα εφαρμόστηκε στα νησιά της Τήνου και της Σύμης και εξετάστηκαν συνολικά 349 άτομα, όπως καταγράφονται και στον πίνακα που ακολουθεί. Αξίζει να σημειωθεί ότι η εν λόγω ενέργεια του Ομίλου, βραβεύτηκε, για δεύτερη φορά, το 2014 στα Tourism Awards στην κατηγορία «Υποστήριξη τοπικών κοινοτήτων».

	ΕΞΕΤΑΣΘΗΚΑΝ (ΑΤΟΜΑ)	ΦΩΤΟΓΡΑΦΗΘΗΚΑΝ (ΑΤΟΜΑ)	ΧΕΙΡΟΥΡΓΗΘΗΚΑΝ (ΑΤΟΜΑ)	ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΘΗΚΑΝ (ΑΤΟΜΑ)	ΚΑΚΟΗΘΗ ΝΕΟΠΛΑΣΜΑΤΑ
Τήνος 2014	258	116	11	11	5
Σύμη 2014	91	15	9	3	2
Πάρος 2013	375	89	33	26	5
Νάξος 2013	319	92	23	30	7





## Πρόγραμμα Life AMMOS

Ο Όμιλός μας υπήρξε από τους πρώτους που στόχευσαν και επικεντρώθηκαν στην ευαισθητοποίηση των επισκεπτών των νησιών σε ό,τι αφορά στη ρύπανση των ακτών από τα απορρίγματα. Σκοπός αυτής της πρωτοβουλίας είναι η εμπέδωση μιας υπεύθυνης περιβαλλοντικής στάσης, η οποία στόχο έχει να λειτουργήσει πολλαπλασιαστικά και διαχρονικά προς όφελος της τοπικής κοινωνίας. Προς αυτή την κατεύθυνση και με σεβασμό προς την προστασία του περιβάλλοντος, ο Όμιλος μεριμνά για τον περιορισμό των απορριμμάτων καπνιστών στις παραλίες, συμμετέχοντας στο πρόγραμμα «Life AMMOS».

Το 2014, σε 6 νησιωτικές περιοχές που αποτελούσαν προορισμό των γραμμών Blue Star Ferries υλοποιήθηκε το πρόγραμμα «Life AMMOS», σε συνεργασία με το Δίκτυο «ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS»: Πάρος, Σαντορίνη, Λέσβος, Χίος, Ρόδος και Κρήτη. Διαθέσαμε συνολικά 15.000 σταχτοδοχεία μιας χρήσης σε διάφορες παραλίες των νησιών.

Επιπλέον, στα πλοία μας διανείμαμε 25.200 ενημερωτικά φυλλάδια προς το επιβατικό κοινό και ενημερώθηκαν προφορικά 360 επιβάτες. Παράλληλα, διανείμαμε 3.200 ενημερωτικά φυλλάδια στον Πειραιά, τη Ρόδο, την Πάρο, τη Σαντορίνη, τη Χίο και τη Λέσβο, μέσα από τα λιμενικά γραφεία μας.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα δειγματοληπτικών καταγραφών σε πανελλαδικό επίπεδο, σε 13 από τις 15 παραλίες σε χρονική περίοδο ενός έτους, η ρύπανση στις παραλίες φαίνεται να μειώθηκε συνολικά κατά 73%, ενώ το ποσοστό μείωσης ανά παραλία κυμαίνεται από 18,5 έως 90,1%.

Ανεξάρτητα από τη συμμετοχή του Ομίλου στο πρόγραμμα Life AMMOS, ο Όμιλός μας συμβάλει στη διάδοση του μηνύματος για τη διατήρηση της καθαριότητας στις παραλίες από το 2007. Από τότε μέχρι και το 2014 τύπωσε και διένειμε συνολικά 1.298.500 τασάκια ακτής. Από αυτά τα 173.000 τυπώθηκαν και διανεμήθηκαν κατά το έτος 2014.



## Πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη»

Για 8η συνεχόμενη χρονιά, ο Όμιλος συνεχίζει να συμβάλει στην ενίσχυση της ισότιμης εκπαίδευσης και του πολιτισμού, μέσα από τη συμμετοχή του στο πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη», το οποίο απευθύνεται σε παιδιά και σε ενήλικες, οι οποίοι κατοικούν σε μικρά ελληνικά νησιά.

Για το 2014, το πρόγραμμα περιελάμβανε εργαστήρια πιάνου, κιθάρας, ψηφιδωτού, πολεμικών τεχνών, χορού, θεατρικού παιχνιδιού, pilates, μικρό πλανητάριο, εκπαιδευτικές συναυλίες της κρατικής ορχήστρας Αθηνών και βραδιές Όπερας. Μαθητές και ενήλικες, από όλα τα νησιά που υποδέχτηκαν το πρόγραμμα, αγάγιασαν θερμά όλες τις δραστηριότητες.

ΝΗΣΙΑ	ΜΑΘΗΤΕΣ*	ΕΝΗΛΙΚΕΣ*	ΕΠΙΣΚΕΦΕΙΣ
Ηρακλειά	232	50	7
Χάλκη	30	75	2
Αρκιοί	6	25	5
Γαύδος	6	60	1
Θηρασιά	125	90	8
Καστελλόριζο	19	70	1
Λειψοί	121	75	11
Πάτμος	399	300	14
Σχοινούσα	11	80	4

\*Ο αριθμός απεικονίζει το σύνολο των μαθητών και ενηλίκων που παρακολούθησαν το σύνολο των δραστηριοτήτων και των εκδηλώσεων του προγράμματος.

## Υποστήριξη προγράμματος «LIFE»

Παραμένοντας πιστοί στη δέσμευσή μας να στηρίζουμε πρωτοπόρες πρωτοβουλίες που συμβάλουν στη διατήρηση της βιοποικιλότητας, για 4η συνεχόμενη χρονιά συνεργαζόμαστε με την Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία, η οποία στοχεύει στη συλλογή στοιχείων για τον προσδιορισμό των σημαντικών περιοχών για τα Πουλιά στο Θαλάσσιο Περιβάλλον (IBA).

Ειδικότερα σε όλα τα πλοία της Blue Star Ferries που ταξιδεύουν στις Κυκλάδες, τα Δωδεκάνησα και την Κρήτη, υπάρχει διαθέσιμο, στην υποδοχή των πλοίων, ενημερωτικό υλικό για τα θαλασσοπούλια, παρέχοντας την ευκαιρία στους επιβάτες να τα παρατηρήσουν, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, να τα αναγνωρίσουν και να τα καταγράψουν σε ειδική φόρμα καταγραφής ή καταχωρώντας τις παρατηρήσεις τους στην ιστοσελίδα: [www.ornithologiki.gr/seabirds](http://www.ornithologiki.gr/seabirds). Με τον τρόπο αυτό, το επιβατικό μας κοινό αφ' ενός εμπλουτίζει τις γνώσεις του αφ' ετέρου συμμετέχει ενεργά και ουσιαστικά στο επιστημονικό έργο της Ορνιθολογικής Εταιρείας το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για την επέκταση του θαλάσσιου δικτύου Natura 2000.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι το 2014 η Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία έλαβε 346 ηλεκτρονικές καταγραφές (περισσότερα από 1.000 θαλασσοπούλια από 5 είδη) & 52 καταγραφές μέσω της ειδικής φόρμας που διανεμήθηκε στα πλοία και τα λιμενικά γραφεία του Ομίλου.

Επίσης, ο Όμιλος διαθέτει δωρεάν και εκπτώτικα εισιτήρια για τις αναγκαίες μετακινήσεις των ειδικών του προγράμματος οι οποίοι μεταβαίνουν στα νησιά για καταγραφές των πουλιών στο φυσικό τους περιβάλλον.



## Δεσμοί Αίματος

Από το 2009 ο Όμιλος συνεχίζει την πολύτιμη προσφορά της συλλογικής και εθελοντικής προσπάθειας αιμοδοσίας, η οποία προάγει το πνεύμα αλληλεγγύης, ανταποκρινόμενη αφενός σε αιτήματα κατοίκων των απομακρυσμένων ελληνικών νησιών που εξυπηρετεί ο Όμιλος, και αφετέρου στις έκτακτες ανάγκες των εργαζομένων μας και των οικογενειών τους.

Για 6η συνεχόμενη χρονιά, το 2014, ο Όμιλος συνέλεξε 69 συνολικά μονάδες αίματος από εθελοντές αιμοδότες, οι οποίοι προέρχονται από το ανθρώπινο δυναμικό μας. Η αιμοδοσία πραγματοποιήθηκε τον Μάιο και τον Σεπτέμβριο εντός του έτους, όπως κάθε χρονιά, σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο «Γ. Γεννηματάς» και έλαβε χώρα στα κεντρικά γραφεία του Ομίλου και στα πλοία, που την ημέρα της αιμοδοσίας, ήταν στο λιμάνι του Πειραιά.

## Σεμινάρια Ά Βοηθειών

Το 2014 σε συνεργασία με την Ε.Δ.Ο.Κ. ο Όμιλός μας ανέλαβε την ενημέρωση-κατάρτιση κατοίκων των νησιών μας, σχετικά με την παροχή πρώτων βοηθειών σε τραυματίες και την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Το 2014 υλοποιήθηκαν τα πρώτα σεμινάρια στην Τήλο και την Αμοργό, τα οποία παρακολούθησαν 120 άτομα συνολικά. Απώτερος σκοπός της πρωτοβουλίας αυτής είναι η δημιουργία τοπικών ομάδων διάσωσης από μόνιμους κατοίκους των νησιών και η περαιτέρω και πιο εξειδικευμένη εκπαίδευσή τους για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων με ίδια μέσα.

## Συνεργασίες του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ – 2014

Φορείς	Προγράμματα
ΜΚΟ ΜΕΛΑΜΠΟΥΣ	«Ηλιοπροστασία»
Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων (Ε.Δ.Ο.Κ.)	«Πρώτες Βοήθειες»
Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών «Γ. Γεννηματάς»	«Δεσμοί αίματος»
Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία	«LIFE»
Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία «Άγονη Γραμμή Γόνιμη»	Άγονη Γραμμή Γόνιμη
ΜΚΟ «Χαμόγελο του Παιδιού» και «Διεθνής Αμνηστία»	Ερανικά κουτιά στα πλοία μας στις γραμμές του εσωτερικού και εξωτερικού
Μεσόγειος SOS	«Life- Ammos»
Μητρόπολη Χίου-Ψαρών-Οινουσσών	Συσσίτια

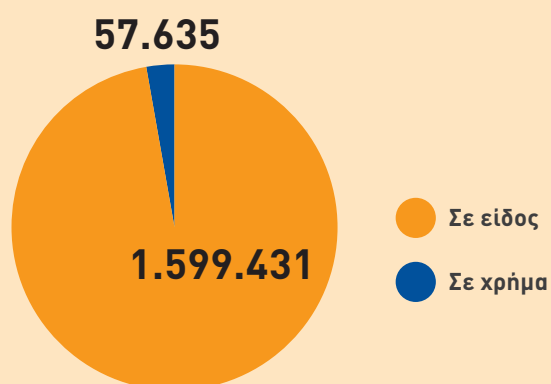
Οι δαπάνες του Ομίλου μας προς αυτή την κατεύθυνση των πρωτοβουλιών μας έφτασαν το 1.677.153€ για το 2014. (G4-EC7)

## Κοινωνική Προσφορά του Ομίλου σε αριθμούς

Αξία εκπαιδευτικών & δωρεάν εισιτηρίων για χορηγικούς σκοπούς γραμμών Κυκλάδων, Δωδεκανήσων & ΒΑ Αιγαίου	861.830 €
Αξία εκπαιδευτικών & δωρεάν εισιτηρίων για χορηγικούς σκοπούς γραμμών Κρήτης	611.612 €
Αξία εκπαιδευτικών & δωρεάν εισιτηρίων για χορηγικούς σκοπούς γραμμών Ελλάδας-Ιταλίας	125.989 €
Χρηματικές χορηγίες & Δωρεές	57.635 €
Έσοδα από ερανικά κουτιά που αποδόθηκαν στις οργανώσεις Διεθνής Αμνηστία, Χαμόγελο του παιδιού.	4.641 €
Αξία Υλοποίησης προγράμματος «Ηλιοπροστασία» και αξία εκτύπωσης τασακίων Ακτής	15.446 €

Με στόχο τη συνεχή προσφορά και επένδυση στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών, το 2014 πραγματοποιήσαμε χορηγίες, τόσο σε είδος όσο και χρηματικές, οι οποίες στήριξαν κοινωνικές και αθλητικές δραστηριότητες, καθώς και περιβαλλοντικά και πολιτιστικά προγράμματα.

### Χορηγίες και Δωρεές του Ομίλου Attica (Αξία σε €)



### Κατηγορίες Χρηματικών Χορηγιών & Δωρεών Ομίλου Attica





## Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ



### 1. Ασφαλής διαχείριση πλοίων, Προστασία υγείας και ασφάλειας επιβατικού κοινού, Πιστοποιήσεις

Ο Όμιλος δίνει μεγάλη έμφαση στην προστασία της υγείας και της ασφάλειας των επιβατών κατά τη διάρκεια της θαλάσσιας μεταφοράς τους. Με ένα πλήρες πλέγμα ενοποιημένων διαδικασιών, το οποίο απορρέει από τα συστήματα διαχείρισης που ο Όμιλος εφαρμόζει (ISM, ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, HACCP, MLC), δημιουργούμε στα πλοία μας τις απαιτούμενες συνθήκες για την ελαχιστοποίηση πιθανών κινδύνων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ασφάλεια του επιβατικού κοινού και την αποδοτικότητα της λειτουργίας μας.

Βασικός σκοπός μας είναι η δημιουργία συνθηκών που πληρούν υψηλά πρότυπα ασφάλειας, ποιότητας, υγείας και υγιεινής. Οι αρμόδιες Διευθύνσεις Εξυπηρέτησης Πελατών & Εκμετάλλευσης Ξενοδοχείου, και Ναυτιλιακής Διαχείρισης & Τεχνικής Υποστήριξης Πλοίων, είναι υπεύθυνες για τη διαχείριση, εφαρμογή και επιθεώρηση των επιμέρους πολιτικών. Τονίζεται, ότι η προσπάθεια για τη βελτίωση των προτύπων και διαδικασιών που εφαρμόζονται στα πλοία, μέσω της εκπαίδευσης και της υιοθέτησης νέων πρακτικών και τεχνολογιών, είναι αδιάκοπη και συνεχής. Η ασφάλεια και υγεία των επιβατών μας αποτελεί ελάχιστη και αδιαπραγμάτευτη υποχρέωση για τον Όμιλο, καθώς στόχος μας είναι να μην καλύπτουμε απλώς τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας, αλλά να τις υπερβαίνουμε.

Για τον λόγο αυτό, η στήριξη τόσο του ανθρώπινου παράγοντα μέσω εκπαίδευσεων, γυμνασίων, υλικοτεχνικού εξοπλισμού, όσο και η διατήρηση όλων των κύριων και βοηθητικών μηχανημάτων σε άριστη κατάσταση λειτουργίας, είναι έμπρακτη και ουσιαστική. Όσον αφορά στους επιβάτες ενδεικτικά αναφέρονται η προβολή video ενημέρωσης / εξοικείωσής τους με τις διαδικασίες ασφαλείας του πλοίου, η επίδειξη χρήσης σωσίβιων και τέλος η ύπαρξη ευκρινώς αναρτημένων σημάνσεων σχετικών με την ασφάλεια. Επίσης, σε κάθε πλοίο έχει συσταθεί Επιτροπή Ασφαλείας, η οποία ασχολείται και αξιολογεί θέματα που άπτονται της ασφάλειας και υγείας των επιβαινόντων, της προστασίας του περιβάλλοντος κ.ο.κ.

Όσον αφορά στα προϊόντα, ιδιαίτερα τα τρόφιμα, που διατίθενται στο επιβατικό μας κοινό, πολιτική του Ομίλου είναι να ικανοποιούν απόλυτα τις κανονιστικές απαιτήσεις υγιεινής και ασφάλειας. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ζητά από τους αναδόχους τροφοδοσίας και εστίασης που λειτουργούν στα πλοία του, να εφαρμόζουν και να τηρούν τα απαραίτητα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων (ISO 9001 και ISO 22000-HACCP). Αντίστοιχα, πραγματοποιούνται από τους Πλοιάρχους και υπολοίπους προϊσταμένους επιστασιών, συνεχείς επιθεωρήσεις στους χώρους εστίασης, αποθήκευσης, διατήρησης και προετοιμασίας φαγητού, με σκοπό τη συνεχή βελτίωση του επιπέδου υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων.

Σε ό,τι αφορά στις ξενοδοχειακές υπηρεσίες, ο Όμιλος σε απόλυτη ευθυγράμμιση με τους εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς, φροντίζει σε καθημερινή βάση να διατηρεί τα υψηλά επίπεδα υγιεινής και ασφάλειας με συνεχείς ελέγχους, με συστηματική απολύμανση των κοινόχρηστων χώρων και των χώρων εστίασης, με την απόλυτη συμμόρφωση με τις διαδικασίες διαχείρισης ιματισμού και τις διαδικασίες που αφορούν στην προφύλαξη του επιβατικού κοινού από αλλεργιογόνες ουσίες που αφορούν τα τρόφιμα.

Με κύριο στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των επιβατών μας, αναζητούμε συνεχώς τρόπους για την παροχή βέλτιστων και καινοτόμων υπηρεσιών, όπως π.χ. συνέβη με την εισαγωγή στην ελληνική αγορά και στην αγορά της Αδριατικής, για πρώτη φορά από τον Όμιλό μας, της κατηγορίας καμπίνας «PURE CABIN», στα πρότυπα των κορυφαίων προσφερόμενων υπηρεσιών παγκοσμίως. Η εν λόγω καμπίνα προσφέρει στους επιβάτες, που έχουν ιδιαίτερη ευαισθησία στα αιωρούμενα σωματίδια, τις κατάλληλες συνθήκες διαμονής, χάρη στο σύστημα τελευταίας τεχνολογίας που διαθέτει για τον καθαρισμό του αέρα και των επιφανειών της καμπίνας. Μετά τη χρήση της «PURE CABIN» πραγματοποιείται καθαρισμός και εκδίδεται πιστοποιητικό καθαριότητας με αναγραφόμενη ημερομηνία ελέγχου. [\[G4-PR1\]](#)

Ο Όμιλος προσδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στην επίσημη πιστοποίηση από τους αρμόδιους κατά περίπτωση φορείς, όλων των διαδικασιών που υιοθετεί για το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχουμε και για τα προϊόντα που διακινούνται από τα πλοία μας. Η ετήσια ή σε τακτά

χρονικά διαστήματα ανανέωση των πιστοποιήσεων αυτών, μας επιτρέπει αφενώς να επιβεβαιώνουμε συνεχώς την ορθότητα των διαδικασιών για την εύρυθμη εσωτερική λειτουργία μας και αφετέρου μας προτρέπουν για συνεχείς βελτιώσεις προκειμένου να διατηρήσουμε υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και προϊόντα προς τους πελάτες μας.

Για το 2014, δεν υπήρξαν σημαντικά πρόστιμα, ποινές ή προειδοποιήσεις προς τον Όμιλο σχετικά με περιστατικά μη συμμόρφωσης σε κανονισμούς και εθελοντικά πρότυπα που ακολουθεί και αναφέρονται στις επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών του.

[G4-PR2]

Τα μόνα πρόστιμα που επιβάρυναν τον Όμιλο με το ποσό των 2.534,72€ το 2014, ήταν συνολικά 21, αφορούσαν καθυστερήσεις απόπλου, και μας αποδόθηκαν από τις Λιμενικές Αρχές. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι οι καθυστερήσεις αυτές αποτέλεσαν ανταπόκριση σε συγκεκριμένα αιτήματα εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού και επαγγελματιών, ενώ πολλές φορές προέρχονται από πρωτοβουλίες των πλοίων για την παροχή νοσοκομειακής βοήθειας σε επιβάτες, για αρωγή σε παραπλέοντα πλοία, ή για άλλες έκτακτες ανάγκες που απαιτείται όχι μόνο η ανοχή μας αλλά και η άμεση βοήθειά μας. [G4-PR9]

## 2. Υπεύθυνη Επικοινωνία και Marketing

Η σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα στις εταιρείες του Ομίλου και τους πελάτες μας είναι απόρροια της αντικειμενικής πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που υπεύθυνα παρέχουμε, με σκοπό να καλύψουμε στο έπακρο τις ανάγκες όσων επιλέγουν να ταξιδέψουν με πλοία της Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

Ακολουθώντας τις αρχές του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας, οι πρακτικές υπεύθυνης επικοινωνίας και marketing που εφαρμόζουμε στον Όμιλο εξασφαλίζουν την εγκυρότητα του επικοινωνιακού υλικού που διαχέεται προς το κοινό μέσω των εντύπων, του ραδιοφώνου, της τηλεόρασης και του διαδικτύου (MME). Οι Διευθύνσεις Marketing και Πωλήσεων Εσωτερικού και Εξωτερικού, σε συνεργασία με τη Νομική Διεύθυνση του Ομίλου, μεριμνούν για τον έλεγχο και την ορθή επικοινωνία των μηνυμάτων και της διαφημιστικής προβολής των προϊόντων και υπηρεσιών μας, με σκοπό την αποτροπή πιθανώς παραπλανητικής διαφήμισης ή/ και στερεοτύπων, τα οποία προσβάλλουν την προσωπικότητα των πελατών, των συνεργατών μας ή/και γενικότερα τον ανταγωνισμό.

Μια από τις σημαντικές προτεραιότητές μας είναι η έγκαιρη και υπεύθυνη ενημέρωση του επιβατικού κοινού σχετικά με τροποποιήσεις δρομολογίων και παροχές προσφορών, αξιοποιώντας όλα τα κανάλια επικοινωνίας (ιστοσελίδες των θυγατρικών του Ομίλου, ραδιοφωνικές ανακοινώσεις, δημοσιογραφικά και ενημερωτικά portals, ενημέρωση λιμενικών αντιπροσώπων, ενημέρωση πελατών μέσω αποστολής SMS, ενημερωτικά newsletters κ.α.).

Επίσης, ξεκινώντας από την ιστοσελίδα της Blue Star Ferries και της Superfast Ferries οι οποίες είναι δομημένες με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμες και από άτομα με ειδικές ανάγκες (προβλήματα όρασης), στοχεύει στο να διευκολύνει και να καταστή δυνατή την ενημέρωση και αυτού του κοινού.

Για το 2014, δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με τις υπηρεσίες marketing, διαφήμισης, προώθησης προϊόντων και χορηγίας. [G4-PR7]

### Διακρίσεις 2014 του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ

Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Ανανέωση Στόλου» στα Tourism Awards.

Βραβείο «Υψηλής επίδοσης» στην κατηγορία «Καινοτόμες Υπηρεσίες Επιβατικών Μεταφορών» για την υπηρεσία «Train & Ferry».

Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «USE OF SOCIAL MEDIA in REAL LIFE», για τον Facebook διαγωνισμό «Travel fun memories», στα Social Media Awards.

Bronze Ermis Award στα ομώνυμα βραβεία στην κατηγορία «Ad Καταχωρήσεις» για τη δημιουργική καταχώρηση «Καραβάκι».

### 3. Προστασία προσωπικών δεδομένων και περιουσιακών στοιχείων του επιβατικού κοινού

Λειτουργώντας σύμφωνα με το πνεύμα και το γράμμα του νόμου, μεριμνούμε για τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας. Προσωπικά στοιχεία επιβατών, επαγγελματιών, επισκεπτών των ιστοσελίδων και εν γένει χρηστών των υπηρεσιών του Ομίλου, διατηρούνται σε ασφαλή βάση δεδομένων με ταυτόχρονη διαφύλαξη του απόρρητου χαρακτήρα τους, και δεν κοινοποιούνται σε τρίτους, παρά μόνο αν αυτό επιτάσσεται από το Νόμο ή/και τις Αρμόδιες Αρχές.

Το 2014, στον Όμιλο δεν σημειώθηκε κανένα παράπονο σχετικά με παραβιάσεις του απόρρητου προσωπικών δεδομένων των πελατών. **[G4-PR8]**

Όσον αφορά στην προστασία των περιουσιακών στοιχείων των επιβατών, οι επιβάτες των πλοίων μπορούν να παραδώσουν προς ασφαλή φύλαξη στο Λογιστήριο του πλοίου, χρήματα ή τιμαλή που η αξία τους δεν υπερβαίνει τα €500. Κατά τα λοιπά οι εταιρείες του Ομίλου δεν φέρουν καμία ευθύνη για την απώλεια χρημάτων ή πολύτιμων αντικειμένων που δεν έχουν παραδοθεί προς φύλαξη.

Στην περίπτωση που προκύψει απώλεια ή φθορά αποσκευών, ακολουθείται από τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών & Εκμετάλλευσης Ξενοδοχείου, διαδικασία αναζήτησης της απολεσθείσας αποσκευής ή έρευνα για τα αίτια της φθοράς, και εάν τυχόν συντρέχει λόγος αποζημίωσης, τηρούνται τα οριζόμενα στη νομοθεσία.

#### Αριθμός Αποσκευών που Χάθηκαν/Βρέθηκαν ή που Υπέστησαν Ζημία

Γραμμές Αδριατικής	526 τεμάχια
Ακτοπλοϊκές Γραμμές	4.109 τεμάχια

#### Αποζημιώσεις για αποσκευές και άλλες ζημιές

Κόστος αποζημιώσεων για αποσκευές	33.739 €
Κόστος άλλων αποζημιώσεων	6.544 €
<b>Σύνολο</b>	<b>40.282 €</b>

Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2013 το αντίστοιχο ποσό αποζημιώσεων ανήλθε στα 38.834,08€ με το σύνολο του αριθμού των επιβατών που εξυπηρετήθηκε να φθάνει τα 3,76 εκατ., έναντι του 2014 που ανήλθε στα 4,13 εκατ. επιβάτες.

Σε περίπτωση που προκύψει φθορά ή άλλη ζημία σε οχήματα κατά την επιβίβαση/αποβίβαση στο πλοίο ή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού με ευθύνη του Ομίλου, ακολουθείται η διαδικασία του Damage Report.

#### Αποζημιώσεις για Φθορές/Ζημιές Οχημάτων

Κόστος αποζημιώσεων για οχήματα	33.674,18 €
---------------------------------	-------------

Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2013 το αντίστοιχο ποσό αποζημιώσεων ανήλθε στα 42.132,75€, με το σύνολο των διακινηθέντων οχημάτων να ανέρχεται στις 503, 48 χιλ. έναντι του 2014 που ανήλθε στις 537,65 χιλ.

## 4. Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση πελατών

Με βασικό στόχο την αναγνώριση των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου από τους πελάτες μας, ως υπεύθυνες εταιρείες που διατηρούν υψηλά standards εξυπηρέτησης, εφαρμόζουμε μια σειρά από εργαλεία και μέσα επικοινωνίας που μας παρέχουν δεδομένα προς αξιολόγηση των επιδόσεών μας. Σε αυτή την κατεύθυνση, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και Πιστότητας του Ομίλου είναι υπεύθυνο για την έγκριση, την αναθεώρηση και την υλοποίηση συγκεκριμένων διαδικασιών που είναι:

1. Η διαχείριση του τηλεφωνικού κέντρου και της ηλεκτρονικής διεύθυνσης Εξυπηρέτησης πελατών.
2. Η δυνατότητα έγγραφης επικοινωνίας των πελατών προς τις εταιρείες του Ομίλου αναφορικά με σχόλια, παράπονα και άλλα αιτήματα.
3. Η δυνατότητα κατ'ιδίαν συνάντησης με τον πελάτη.
4. Η διαχείριση του Προγράμματος Πιστότητας «SeaSmiles», το οποίο παρέχει διάφορα προνόμια και προσφορές στους κατόχους του.
5. Η εφαρμογή της ερευνητικής διαδικασίας «Mystery Passenger» με στόχο να διασφαλίσουμε την αποτελεσματική λειτουργία των εταιρειών, τις ποιοτικές υπηρεσίες και την άμεση ανταπόκριση στις νέες ανάγκες των πελατών μας. Η συγκεκριμένη διαδικασία εφαρμόζεται 3 φορές το χρόνο, στα πλοία των γραμμών εσωτερικού και εξωτερικού, με σκοπό την αξιολόγηση 19 ενοτήτων εξυπηρέτησης επιβατών.

Ανταποκριθήκαμε με 660 επίσημες απαντητικές επιστολές σε αιτήματα, παράπονα και σχόλια επιβατών ως ακολούθως:

	Επιστολές για Σχόλια-Παράπονα-Αιτήματα	Ευχαριστήριες Επιστολές
Γραμμές Αδριατικής	185	43
Ακτοπλοϊκές Γραμμές	348	84
<b>Σύνολο</b>	<b>533</b>	<b>127</b>

Επίσης διαχειριστήκαμε τη βάση των μελών του προγράμματος SeaSmiles που από το ξεκίνημά του μέχρι το τέλος του 2014 αριθμούσε 121.650 μέλη. Κατά τη διάρκεια του 2014 υποδεχθήκαμε 49.757 νέα μέλη.

Τέλος, στα πλαίσια της ερευνητικής διαδικασίας Mystery Passenger και με βάση τα αποτελέσματα του έτους 2014, δεν κρίθηκαν απαραίτητες αναθεωρήσεις ή βελτιώσεις διαδικασιών.

Επίσης, το 2014 εξυπηρετήσαμε με επιτυχία συνολικά:

- **1.994 επιβάτες με ιδιαιτερότητες** (728 στα δρομολόγια Αδριατικής και 1.266 στα δρομολόγια εσωτερικού)
- **512 επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα** (για Αδριατική 178 επιβάτες και για Εσωτερικό 334 αντίστοιχα)
- **398 επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες,**

Για τον Όμιλο η συνεχής διερεύνηση και ανάπτυξη της ικανοποίησης των ανθρώπων που μας εμπιστεύονται για τη θαλάσσια μεταφορά τους αποτελεί πάγια επιχειρησιακή πρακτική. Στο πλαίσιο αυτό, προσφέρουμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας να μας αξιολογήσουν προκειμένου να βελτιώνουμε το επίπεδο των παροχών μας, αλλά και να εντοπίζουμε και να ανταποκρινόμαστε στις νέες ανάγκες και προσδοκίες τους. **[G4-PR5]**

Το 2014, λάβαμε συνολικά 1.189 έντυπα αξιολόγησης για τις υπηρεσίες και τις παροχές των πλοίων μας, μέσω του ειδικού comment form που διατίθεται σε όλα τα πλοία του Ομίλου.



Μέσα στο 2014, υλοποιήθηκαν 4 έρευνες ικανοποίησης στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού. Συγκεκριμένα υλοποιήθηκαν: [G4-PR5]

**1. Ιανουάριος - Μάρτιος:**

Έρευνα ικανοποίησης επιβατικού κοινού στο σύνολο των γραμμών εσωτερικού και εξωτερικού με τη μέθοδο των προσωπικών συνεντεύξεων στα πλοία.

**2. Ιανουάριος:**

Έρευνα ικανοποίησης επιβατικού κοινού των γραμμών εσωτερικού για τα κριτήρια επιλογής εταιρείας, με τη μέθοδο της τηλεφωνικής έρευνας.

**3. Μάρτιος - Απρίλιος:**

Έρευνα ικανοποίησης συνεργαζόμενων ταξιδιωτικών πρακτορείων στην Ελλάδα με τη μέθοδο ερωτηματολογίων μέσω e-mail.

**4. Μάρτιος - Απρίλιος:**

Έρευνα ικανοποίησης σε επαγγελματίες οδηγούς των γραμμών εξωτερικού στην Αδριατική/λιμάνια Ηγουμενίτσας και Πάτρας με τη μέθοδο των προσωπικών συνεντεύξεων.

Τα ευρήματα από τις έρευνες που υλοποιήθηκαν για τις γραμμές του εσωτερικού και του εξωτερικού, παρουσίασαν στο σύνολό τους υψηλά ποσοστά ικανοποίησης των επιβατών και συγκλίσεις ως προς την αίσθηση ασφάλειας που εμπνέουν τα πλοία του Ομίλου Attica για τη μετακίνησή τους, τη συνέπεια, την καθαριότητα στους κοινόχρηστους χώρους και τις καμπίνες, τη φιλική συμπεριφορά των πληρωμάτων κατά την εξυπηρέτηση. [G4-PR5]

Επίσης, οι τομείς που εντοπίστηκε ότι χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης, είναι η τιμή του εισιτηρίου, οι τιμές σε bars και εστιατόρια, η συχνότητα των δρομολογίων για τους προορισμούς μας κυρίως στο Β.Α. Αιγαίο, και η περαιτέρω βελτίωση των υπηρεσιών στα καταστήματα (είδη δώρων & Boutique) εντός των πλοίων.

Ειδικότερα, όσον αφορά στην εικόνα της Blue Star Ferries, η οποία πραγματοποιεί δρομολόγια στις ελληνικές ακτοπλοϊκές γραμμές, ως δυνατά σημεία της αναδεικνύονται αφ' ενός η εμπιστοσύνη και συνέπεια που εμπνέει στο επιβατικό κοινό, αφ' ετέρου ο σύγχρονος και γρήγορος στόλος της. Αντίστοιχα, η Superfast Ferries που δραστηριοποιείται κυρίως στις γραμμές του εξωτερικού κυριαρχεί σε απόλυτο επίπεδο στην κατηγορία «εταιρεία με τα καλύτερα πλοία». [G4-PR5]

Επιπλέον, ο δείκτης ικανοποίησης των επαγγελματιών οδηγών από τη θυγατρική μας εταιρεία Superfast Ferries είναι στο 8,7 με άριστα το 10. [G4-PR5]

Τέλος, από την έρευνα ικανοποίησης των ταξιδιωτικών μας πρακτόρων στην Ελλάδα, τα σημεία που εντοπίστηκαν προς βελτίωση της συνεργασίας μας, είναι κυρίως οικονομικής φύσεως, όπως αμοιβή/προμήθεια, πιστωτική πολιτική και τιμολογιακή πολιτική. [G4-PR5]



## Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΤΤΙΣΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



### 1. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία

Ο σεβασμός προς το περιβάλλον αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής κουλτούρας του Ομίλου. Αναγνωρίζοντας και αξιολογώντας τις επιπτώσεις που επιφέρει η λειτουργία μας τόσο στο περιβάλλον όσο και στις τοπικές κοινωνίες, ο Όμιλος δεσμεύεται στο πλαίσιο της σχετικής νομοθεσίας - Ευρωπαϊκής και Εθνικής - για την πλήρη συμμόρφωσή του και λαμβάνει επιπλέον μέτρα και πρωτοβουλίες για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων αυτών. Στο πλαίσιο αυτό ο Όμιλος φροντίζει για τη διάθεση επαρκών πόρων (προσωπικού, υλικού, και χρηματικών κονδυλίων).

Τα περιβαλλοντικά θέματα μείζονος σημασίας στα οποία επιδρά η λειτουργία κυρίως των πλοίων μας, σχετίζονται με τις εκπομπές αερίων ρύπων, τις εκροές στο νερό, τη διαχείριση των απορριμμάτων, τη χρησιμοποίηση πρώτων υλών και πόρων, καθώς και με περιβαλλοντικά ζητήματα που αφορούν στις τοπικές κοινωνίες. Στην κατεύθυνση αυτή, οι θυγατρικές του Ομίλου Blue Star Ferries και Superfast Ferries αξιολογούν, σε ετήσια βάση, την επίδρασή τους στο περιβάλλον, μέσα από τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε, και τα οποία έχουν πιστοποιηθεί και με το διεθνές Περιβαλλοντικό Πρότυπο ISO 14001 και από επιπλέον πιστοποιημένες πολιτικές που εμπεριέχονται και σε άλλα διαχειριστικά συστήματα όπως ο Κώδικας Ασφαλούς Διαχείρισης (ISM Code).

Έμπρακτη απόδειξη των ανωτέρω διοικητικών πρακτικών αποτελούν, ενδεικτικά αναφερόμενες, οι διεθνείς και εθνικές πιστοποιήσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, για την πρόληψη της ρύπανσης από πετρέλαιο, για την πρόληψη της ρύπανσης από λύματα, για την πρόληψη ρύπανσης αέρα, το διεθνές πιστοποιητικό προστατευτικού συστήματος υφαλοχρωματισμού, το πιστοποιητικό πενταετούς επιθεώρησης διαχωριστήρα ελαιωδών καταλοίπων, ενώ πλέον ο Όμιλος απαιτεί από τους προμηθευτές του, πιστοποιητικό κατασκευής ελεύθερης από αμίαντο.

Το 2014, ο Όμιλος δεν επιβαρύνθηκε με χρηματικά πρόστιμα ή άλλες μη χρηματικές κυρώσεις για μη συμμόρφωσή του με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς, [G4-EN29] ενώ οι συνολικές δαπάνες και επενδύσεις του για την προστασία του περιβάλλοντος ανήλθαν σε 1.365.685€.

Αναλυτικά:

#### Περιβαλλοντικές δαπάνες Ομίλου ΑΤΤΙΣΑ για το 2014 [G4-EN 31]

##### Κόστος για τη διάθεση υγρών και στερεών αποβλήτων και για την περιβαλλοντική αποκατάσταση (€)

Διάθεση στερεών αποβλήτων 1.124.637

Διάθεση υγρών αποβλήτων 96.649

Δαπάνες για υλικά/εξοπλισμό που προορίζονται για την αποκατάσταση διαχείρισης ρύπανσης 38.000

Δαπάνες που αφορούν εσωτερικές/εξωτερικές επιθεωρήσεις & πιστοποιητικά 32.500

##### Κόστος πρόληψης και περιβαλλοντικής διαχείρισης (€)

Δαπάνες για πιστοποιήσεις (ISO 14001, ISO 9001) 6.500

Υφαλοχρώματα 64.419

Δαπάνες για εκπαιδεύσεις που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος 2.980

## 2. Διαχείριση των πρώτων υλών και των υλικών

Ο Όμιλός μας αναγνωρίζει τη σημασία της διατήρησης των φυσικών πόρων και αντιμετωπίζει το θέμα καταγράφοντας και παρακολουθώντας την κατανάλωση των πρώτων υλών που χρησιμοποιεί, εφαρμόζοντας διορθωτικές ενέργειες όπου κρίνεται απαραίτητο. Επίσης, έχουμε καθορίσει και εφαρμόζουμε διαδικασίες βέλτιστης αποδοτικότητας των μηχανών των πλοίων συνυπολογίζοντας την αυξομείωση των ταχυτήτων εκτέλεσης των δρομολογίων ώστε να αποφεύγεται η περιττή κατανάλωση καυσίμων.

Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιεί ο Όμιλος για τις δραστηριότητές του είναι κυρίως καύσιμα και ηλεκτρική ενέργεια. Συγκεκριμένα, το 2014 χρησιμοποιήσαμε 226.541,30 MT πετρέλαιο για τις ανάγκες λειτουργίας του στόλου μας.

Τα βασικά υλικά που χρησιμοποιήθηκαν στα πλοία μας ήταν κυρίως λιπαντικά για το μηχανολογικό εξοπλισμό. Ο ακόλουθος πίνακας δίνει την εικόνα ανά τύπο και προέλευση προμηθευτών.

Πρώτες Ύλες και Υλικά [G4-EN1]		
Τύπος και Βάρος Πρώτων Υλών και Υλικών		Προέλευση Προμηθευτών
Καύσιμα – Πετρέλαιο	226.541,30 MT	Εξωτερικός προμηθευτής
Λιπαντικά	1.283.733 Ltr	Εξωτερικός προμηθευτής
Freon	3.957 kg	Εξωτερικός προμηθευτής

## 3. Πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης και της βιοποικιλότητας

Η θάλασσα είναι αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας και ανάπτυξης, γι' αυτό και η προστασία της από οποιαδήποτε μορφή ρύπανσης είναι μια από τις σημαντικότερες προτεραιότητές μας. Αναγνωρίζοντας ότι η λειτουργία των πλοίων μας μπορεί να επιδρά άμεσα ή έμμεσα στο φυσικό περιβάλλον, φροντίζουμε να εναρμονισθούμε με τη Διεθνή Σύμβαση για την Πρόληψη της Ρύπανσης από τα Πλοία (MARPOL), να αποτελεί τη βάση εκκίνησης για μια σειρά επιπρόσθετων πρωτοβουλιών πρόληψης, οι οποίες οδήγησαν το 2014 στην παντελή έλλειψη περιστατικών διαρροών από τα πλοία μας. [G4-EN24]

Οι πρωτοβουλίες αυτές αφορούν: [G4-EN12]

- **Σε ειδικές εκπαιδεύσεις πληρωμάτων για την αντιμετώπιση ενδεχόμενης ρύπανσης ή κινδύνου κατά τον ανεφοδιασμό από διαρροή καυσίμων ή ελαίων.**

Το συγκεκριμένο θέμα καλύπτεται από τη διαδικασία αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών του ISM/Σχέδιο έκτακτης ανάγκης για την αντιμετώπιση ρύπανσης από πετρέλαιο (SOPEP).

- **Στην κωδικοποίηση και παρακολούθηση των χημικών προϊόντων που χρησιμοποιούνται.**

Η Τεχνική Διεύθυνση έχει κωδικοποιήσει και παρακολουθεί τα χημικά που χρησιμοποιούνται από τις επιστάσεις της Γέφυρας και της Μηχανής. Κατά τους καθαρισμούς γκαράζ, καταστρωμάτων και γενικότερα εξωτερικών επιφανειών, χρησιμοποιούνται μόνο καθαριστικά φιλικά προς το περιβάλλον. Όλα τα χημικά που χρησιμοποιούνται στα πλοία, έχουν επιλεγεί βάσει της φιλικότητάς τους προς το περιβάλλον.

- **Στην κατανάλωση καυσίμου περιεκτικότητας σε θείο 0,1% στα λιμάνια σύμφωνα με τη νομοθεσία.**

Όταν τα πλοία αναμένεται να παραμείνουν ελλιμενισμένα για διάστημα που υπερβαίνει τις δύο ώρες, καταναλώνουν καύσιμο περιεκτικότητας σε θείο 0,1% (MGO), τηρώντας πλήρως τη νομοθεσία.

- **Στη λειτουργία Συστήματος Επεξεργασίας Λυμάτων.**

Παρακολουθείται τακτικά η λειτουργία του συστήματος επεξεργασίας λυμάτων βάσει των διαδικασιών του ISM, ενώ πολιτική του Ομίλου είναι να μην επιτρέπει την απόρριψη των υδάτων αποχέτευσης εντός λιμένων.

- **Στην αποφυγή απόρριψης σκουπιδιών στη θάλασσα.**

Δεν πραγματοποιείται καμία απόρριψη σκουπιδιών στη θάλασσα, αλλά όλα τα απορρίμματα που παράγονται επί του πλοίων παραδίδονται σε εγκεκριμένες ευκολίες υποδοχής. Το συγκεκριμένο θέμα παρακολουθείται βάσει των διαδικασιών του ISM, του Εγχειρίδιου Απορριμμάτων και Ειδικών Σημάνσεων για την ενημέρωση των επιβατών.

- **Στη χρήση υφαλοχρωμάτων χωρίς TBT.**

Ο Όμιλος έχει πλήρη συμμόρφωση με τη Διεθνή Σύμβαση για τον Έλεγχο Επιβλαβών συστημάτων υφαλοχρωματισμού των πλοίων (International Convention on the Control of Harmful Anti-fouling Systems on Ships). Τα υφαλοχρώματα που χρησιμοποιούμε σε όλα τα πλοία δεν περιέχουν την τοξική ουσία τριβουτυλο-κασσίτερος (TBT).

- **Διαχείριση θαλάσσιου Έρματος<sup>3</sup> και Σεντινόνερων<sup>4</sup>.**

Ο Όμιλος τηρεί όλους τους σχετικούς κανονισμούς και παρακολουθεί την εφαρμογή τους βάσει των διαδικασιών του ISM.

## 4. Διαχείριση της κατανάλωσης της ενέργειας

Ένας σημαντικός τομέας που συμβάλλει στην προσπάθεια για τον περιορισμό του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής, είναι η υπεύθυνη διαχείριση της ενέργειας. Για την ηλεκτροδότηση των πλοίων, ο Όμιλος καταναλώνει πετρέλαιο ενώ για τις υπηρεσίες του στην ξηρά, αγοράζει και καταναλώνει ηλεκτρικό ρεύμα. Για το 2014, η συνολική ποσότητα της ενέργειας που καταναλώθηκε από τον Όμιλο ανήλθε σε 9.137.276,68 GJ.

Κατανάλωση ενέργειας 2014 (GJ) [G4-EN3]	
Κατανάλωση ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές-πετρέλαιο	9.133.451,08
Κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές	0
Κατανάλωση ενέργειας που αγοράστηκε-ηλεκτρική ενέργεια	3.825,6

Παράλληλα, οι προσπάθειες του Ομίλου για την αποδοτικότερη χρήση της ηλεκτρικής ενέργειας επικεντρώνονται σε δράσεις όπως:

- Εξοικονόμηση ενέργειας από φωτισμό, κλιματισμό, θέρμανση.
- Διερεύνηση της δυνατότητας ηλεκτροδότησης των πλοίων από τη ξηρά - όπου προσφέρεται η υπηρεσία - κατά την παραμονή τους σε λιμάνι.
- Εγκατάσταση και λειτουργία φωτοβολταϊκών πάνελ στο πλοίο Blue Star Delos.
- Ειδικές σημάνσεις υπενθύμισης του επιβατικού κοινού όπως και των εργαζομένων να σβήνουν τα φώτα.
- Στα νεότευκτα πλοία Blue Star Delos & Blue Star Patmos έχουν τοποθετηθεί λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας (LED), ενώ έχει δρομολογηθεί η βαθμιαία αντικατάσταση με λαμπτήρες LED σε όλο μας το στόλο.
- Αγορά εξοπλισμού γραφείου (υπολογιστές, εκτυπωτές) με προδιαγραφές “energy star” και όπου αυτό είναι εφικτό, να επιλέγονται προϊόντα από υλικά φιλικά προς το περιβάλλον.

### Ηλιακό πάνελ στο Blue Star Delos

Με κύριο στόχο την ανάπτυξη ενεργειακά αποδοτικών λύσεων, το 2014, προχωρήσαμε στην πιλοτική εφαρμογή εγκατάστασης φωτοβολταϊκής μονάδας στο πλοίο Blue Star Delos. Στόχος μας είναι να επεκτείνουμε την εφαρμογή αυτή και να εκμεταλλευτούμε τα οφέλη που μας παρέχει η συγκεκριμένη τεχνολογία, μηδενική ρύπανση, αθόρυβη λειτουργία, ελάχιστο κόστος συντήρησης.

3. Έρμα χαρακτηρίζεται το σύνολο των βαρών που τοποθετούνται στα πλοία προκειμένου να αυξηθεί η ευστάθειά τους. Αναφερόμαστε στο είδος έρματος που αποτελείται από θαλασσινό νερό, με το οποίο γεμίζονται ειδικές δεξαμενές των πλοίων.

4. Σεντινόνερα: είναι μίγμα νερών, λιπαντικών και καυσίμων που συγκεντρώνονται σε ειδικούς ελαιοσυλλέκτες στα πλοία. Τα σεντινόνερα δημιουργούνται κατά την πλύση των μηχανών όπως και από τυχαίες διαρροές.

## 5. Διαχείριση της κατανάλωσης του νερού

Ο Όμιλος στοχεύει στην ορθή και υπεύθυνα διαχείριση της κατανάλωσης του νερού τόσο για τις εγκαταστάσεις των κτιρίων του στη ξηρά όσο και για τα πλοία του. Στο πλαίσιο αυτό, αναλαμβάνουμε συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για την εξοικονόμηση νερού όπως:

- Τακτικές μετρήσεις κατανάλωσης.
- Συντήρηση συστημάτων για την αποφυγή διαρροών.
- Τοποθέτηση μπαταριών με φωτοκύτταρο στα κοινόχρηστα WC των πλοίων Blue Star Delos & Blue Star Patmos.
- Εκπαίδευση πληρωμάτων για την αποδοτικότερη χρήση του νερού.
- Άντληση θαλασσινού νερού για χρήση επί του πλοίου όπως π.χ. για ψύξη των μηχανών, μέσω επεξεργασίας του για καθαρισμό καταστρωμάτων κλπ.
- Ειδικές σημάνσεις υπενθύμισης του επιβατικού κοινού όπως και των εργαζομένων για την υπεύθυνα χρήση του νερού στους χώρους υγιεινής και στους χώρους εστίασης.

Το 2014, ο Όμιλος κατανάλωσε συνολικά 114.304 m<sup>3</sup> από τη δημόσια επιχείρηση παροχής νερού (ΕΥΔΑΠ), ποσότητα μειωμένη κατά 6,17% σε σχέση με την αντίστοιχη του 2013. **[G4-EN8]**

Κατανάλωση νερού m <sup>3</sup>	2014	2013
Πλοία	111.437	120.014
Εγκαταστάσεις ξηράς	2.226	2.507
<b>Σύνολο</b>	<b>113.663</b>	<b>122.521</b>

## 6. Διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων

Με στόχο τη λιγότερη δυνατή παραγωγή αποβλήτων, ο Όμιλος δίνει έμφαση στην ενημέρωση των πληρωμάτων του μέσω του «Εγχειριδίου Διαχείρισης Απορριμμάτων», στο οποίο καταγράφονται όλες οι διαδικασίες συγκέντρωσης των απορριμμάτων, και έχει θεσπίσει διαδικασίες τακτικών επιθεωρήσεων, ελέγχων, ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης αναλώσιμων.

Κατά τη διάρκεια του 2014 παραδώσαμε 28.258 m<sup>3</sup> στερεών αποβλήτων από τα πλοία μας, στους ειδικά κατ' αποκλειστικότητα αδειοδοτημένους παρόχους των λιμένων, όπως επίσης περίπου 4.142 m<sup>3</sup> χρησιμοποιημένων υγρών απόβλητων (λιπαντικά έλαια και απόβλητα καυσίμων - πετρέλαιο). Στον ακόλουθο πίνακα καταγράφονται τα απόβλητα ανά τύπο, ποσότητα και μέθοδο διάθεσης. **[G4-EN23, G4-EN24]**

Τύπος Απόβλητου	Όμιλος	Ποσότητες	Μέθοδος διάθεσης
Απόβλητα Εστίασης	Πλοία	28.258 m <sup>3</sup>	Διάθεση υποχρεωτικά σε συγκεκριμένο πάροχο.
Υγρά απόβλητα	Πλοία	4.142 m <sup>3</sup>	
Μαγειρικά έλαια	Πλοία	41.380 lt	
Χαρτί	Γραφεία	6,8 ton	Ανακύκλωση απ' ευθείας από τον Όμιλο
Μπαταρίες (οικιακού τύπου)	Γραφεία και Πλοία	125 kg	
Δοχεία Μελανιών	Γραφεία	328 τμχ.	
Φαρμακευτικά Σκευάσματα	Πλοία	643 τμχ.	
Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός	Γραφεία	93 τμχ.	

## Πίνακας Δεικτών GRI G4

Ο Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ για το 2014 συντάχθηκε σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI G4 "IN ACCORDANCE" CORE και περιγράφει την επίδοση του Ομίλου σε οικονομικό, επιχειρησιακό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό επίπεδο.

### Στρατηγική και Ανάλυση

Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Εξωτερική διασφάλιση
G4-1	Δήλωση του Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 4-5) Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η προσέγγισή μας (σελ. 13-14), 2. Διαδικασία και θέματα Ουσιαστικότητας (σελ. 15-19) Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 2. Η οικονομική μας επίδοση (σελ. 11-12) Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία (σελ. 31-35) Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον (σελ. 43-46)	- - - - -

### Οργανωτικό προφίλ

Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Εξωτερική διασφάλιση
G4-3	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η δραστηριοποίησή μας (σελ. 9)	-
G4-4	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η δραστηριοποίησή μας (σελ. 9)	-
G4-5	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η δραστηριοποίησή μας (σελ. 9)	-
G4-6	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η δραστηριοποίησή μας (σελ. 9)	-
G4-7	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η δραστηριοποίησή μας (σελ. 9)	-
G4-8	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η δραστηριοποίησή μας (σελ. 10)	-
G4-9	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η δραστηριοποίησή μας (σελ. 9)	-
G4-10	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα/ 1. Το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 25-26)	-
G4-11	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα/ 1. Το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 26)	-
G4-12	Επιχειρηματικό προφίλ Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 3. Η εφοδιαστική μας αλυσίδα (σελ. 12)	-
G4-13	Ετήσια Οικονομική Έκθεση Χρήσης 2014 (σελ. 8,9 και σελ.13) <a href="http://www.attica-group.com/pdf3/ATTICA_122014.pdf">www.attica-group.com/pdf3/ATTICA_122014.pdf</a>	-
G4-14	Εταιρική Διακυβέρνηση του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 24)	-
G4-15	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η προσέγγισή μας (σελ. 14)	-
G4-16	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η δραστηριοποίησή μας (σελ. 11)	-

### Καθορισμός Θεμάτων Ουσιαστικότητας και Ορίων Απολογισμού

Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Εξωτερική διασφάλιση
G4-17	Ετήσια Οικονομική Έκθεση Χρήσης 2014 (σελ. 58) <a href="http://www.attica-group.com/pdf3/ATTICA_122014.pdf">www.attica-group.com/pdf3/ATTICA_122014.pdf</a>	-
G4-18	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 2. Διαδικασία και θέματα Ουσιαστικότητας (σελ. 15)	-
G4-19	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 2. Διαδικασία και θέματα Ουσιαστικότητας (σελ. 17-19)	-
G4-20	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 2. Διαδικασία και θέματα Ουσιαστικότητας (σελ. 16)	-
G4-21	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 2. Διαδικασία και θέματα Ουσιαστικότητας (σελ. 16)	-
G4-22	Δεν υπάρχουν τέτοιου είδους αναθεωρήσεις. Ως έτος βάσης στους περισσότερους ποσοτικούς δείκτες ορίζεται το 2014 σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4.	-
G4-23	Προφίλ απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 7)	-

## Εμπλοκή των Ενδιαφερόμενων Μερών

Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Εξωτερική διασφάλιση
G4-24	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 3. Οι σχέσεις μας με τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 20)	-
G4-25	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 3. Οι σχέσεις μας με τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 20)	-
G4-26	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 3. Οι σχέσεις μας με τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 20-22)	-
G4-27	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 3. Οι σχέσεις μας με τους Κοινωνικούς Εταίρους (σελ. 20-22)	-

## Προφίλ Απολογισμού

Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Εξωτερική διασφάλιση
G4-28	Προφίλ απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 7)	-
G4-29	Προφίλ απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 7)	-
G4-30	Προφίλ απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 7)	-
G4-31	Προφίλ απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 7)	-
G4-32	Πίνακας GRI-G4 (σελ. 47-54)	-
G4-33	Προφίλ απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 7)	-

## Διακυβέρνηση

Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Εξωτερική διασφάλιση
G4-34	Εταιρική διακυβέρνηση του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 23) Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης (σελ. 7-19) <a href="http://www.attica-group.com/pdf3/CODE_OF_CORPORATE_GVERNANCE.pdf">www.attica-group.com/pdf3/CODE_OF_CORPORATE_GVERNANCE.pdf</a>	-
G4-36	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η προσέγγισή μας (σελ. 14)	-
G4-38	Εταιρική Διακυβέρνηση του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 23)	-
G4-39	Εταιρική Διακυβέρνηση του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 23)	-
G4-41	Εταιρική Διακυβέρνηση του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 23)	-
G4-42	Εταιρική Διακυβέρνηση του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 24)	-
G4-43	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ / 1. Η προσέγγισή μας (σελ. 13-14)	-
G4-46	Εταιρική Διακυβέρνηση του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 24)	-
G4-47	Το Δ.Σ. σε τακτική βάση	-
G4-48	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/ 1. Η προσέγγισή μας (σελ. 13)	-
G4-49	Εταιρική Διακυβέρνηση του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ (σελ. 24)	-

## Ηθική και Ακεραιότητα

Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Εξωτερική διασφάλιση
G4-56	Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ/1. Η προσέγγισή μας (σελ. 13), Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην κοινωνία 2. Ηθική- Ακεραιότητα- Προάσπιση της Διαφάνειας (σελ. 31)	-



## Οικονομική επίδοση

Θέματα Ουσιαστικότητας	Διοικητικές Πρακτικές & Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Αναφορά παράληψης	Εξωτερική διασφάλιση
Οικονομική επίδοση	Διοικητική Πρακτική	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 2. Η οικονομική μας επίδοση (σελ. 11)		
	G4-EC1	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 2. Η οικονομική μας επίδοση (σελ. 12)	-	-
	G4-EC4	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 2. Η οικονομική μας επίδοση (σελ. 12)	-	-
Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 3. Στήριξη τοπικών κοινωνιών (σελ. 32)		
	G4-EC7	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 3. Στήριξη τοπικών κοινωνιών (σελ. 35)	-	-
Πρακτικές προμηθειών	Διοικητική Πρακτική		Λόγω προσαρμογής του Ομίλου στις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI-G4 για την έκδοση του Κοινωνικού Απολογισμού, ο Όμιλος βρίσκεται σε στάδιο επεξεργασίας για το συγκεκριμένο θέμα.	-
	G4-EC9	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 3. Η εφοδιαστική μας αλυσίδα (σελ. 12)	-	-

## Περιβαλλοντική επίδοση

Θέματα Ουσιαστικότητας	Διοικητικές Πρακτικές & Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Αναφορά παράληψης	Εξωτερική διασφάλιση
Υλικά*	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 2. Διαχείριση των πρώτων υλών και των υλικών (σελ. 44)	-	-
	G4-EN1	Επιχειρηματικό προφίλ του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ 2. Διαχείριση των πρώτων υλών και των υλικών (σελ. 44)	-	-
Ενέργεια	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 4. Διαχείριση της κατανάλωσης της ενέργειας (σελ. 45)	-	-
	G4-EN3	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 4. Διαχείριση της κατανάλωσης της ενέργειας (σελ. 45)	-	-
Νερό	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 5. Διαχείριση της κατανάλωσης του νερού (σελ. 46)	-	-
	G4-EN8	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 5. Διαχείριση της κατανάλωσης του νερού (σελ. 46)	-	-

\* Θέματα που δεν συμπεριλαμβάνονται στον πίνακα ουσιαστικότητας του παρόντος απολογισμού.

Βιοποικιλότητα	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 3. Πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης και της βιοποικιλότητας (σελ. 44)	-	-
	G4-EN12	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 3. Πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης και της βιοποικιλότητας (σελ. 44)	-	-
Υγρά και στερεά απόβλητα	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 6. Διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων (σελ. 46), Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 3. Πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης και της βιοποικιλότητας (σελ. 44)	-	-
	G4-EN23	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο περιβάλλον 6. Διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων (σελ. 46)	-	-
	G4-EN24	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 6. Διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων (σελ. 46), 3. Πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης και της βιοποικιλότητας (σελ. 44)	-	-
Περιβαλλοντική συμμόρφωση	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 1. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία (σελ. 43)	-	-
	G4-EN29	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 1. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία (σελ. 43)	-	-
Συνολικές περιβαλλοντικές δαπάνες *	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 1. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία (σελ. 43)	-	-
	G4-EN31	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον 1. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία (σελ. 43)	-	-

## Πρακτικές εργασίας και αξιοπρεπή εργασία

Θέματα Ουσιαστικότητας	Διοικητικές Πρακτικές & Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Αναφορά παράληψης	Εξωτερική διασφάλιση
Απασχόληση*	Διοικητική Πρακτική	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 2. Απασχόληση και Παροχές (σελ. 26)	-	-
	G4-LA1	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 2. Απασχόληση και Παροχές (σελ. 27)	-	-
	G4-LA2	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 2. Απασχόληση και Παροχές (σελ. 28)	-	-
Υγεία & Ασφάλεια	Διοικητική Πρακτική	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 3. Ασφάλεια και Υγεία (σελ. 28-29)	-	-
	G4-LA6	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 3. Ασφάλεια και Υγεία (σελ. 28)	-	-

\* Θέματα που δεν συμπεριλαμβάνονται στον πίνακα ουσιαστικότητας του παρόντος απολογισμού.

	Διοικητική Πρακτική	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 4. Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (σελ. 29)	-	-
Εκπαίδευση και κατάρτιση	G4-LA9	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 4. Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (σελ. 29)	-	-
	G4-LA10	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 4. Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (σελ. 29)	-	-
Ίσες Ευκαιρίες & Διαφορετικότητα	G4-LA12	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 2. Απασχόληση και Παροχές (σελ. 27)	-	-
Μηχανισμοί παραπόνων για τις εργασιακές πρακτικές *	Διοικητική πρακτική			Λόγω προσαρμογής του Ομίλου στις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI-G4 για την έκδοση του Κοινωνικού Απολογισμού, ο Όμιλος βρίσκεται σε στάδιο επεξεργασίας για το συγκεκριμένο θέμα.
	G4-LA16	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 2. Απασχόληση και Παροχές (σελ. 27)	-	-

## Ανθρώπινα Δικαιώματα

Θέματα Ουσιαστικότητας	Διοικητικές Πρακτικές & Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Αναφορά παράληψης	Εξωτερική διασφάλιση
Διακρίσεις	Διοικητική Πρακτική	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 5. Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 30)	-	-
	G4-HR3	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 5. Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 30)	-	-
Παιδική εργασία	Διοικητική Πρακτική	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 5. Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 30)	-	-
	G4-HR5	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 5. Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 30)	-	-

\* Θέματα που δεν συμπεριλαμβάνονται στον πίνακα ουσιαστικότητας του παρόντος απολογισμού.

Καταναγκαστική εργασία *	Διοικητική Πρακτική	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 5. Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 30)	-	-
	G4-HR6	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 5. Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 30)	-	-
Μηχανισμοί παραπόνων για τα ανθρώπινα δικαιώματα*	Διοικητική Πρακτική			Λόγω προσαρμογής του Ομίλου στις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI-G4 για την έκδοση του Κοινωνικού Απολογισμού, ο Όμιλος βρίσκεται σε στάδιο επεξεργασίας για το συγκεκριμένο θέμα.
	G4-HR12	Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα 5. Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες (σελ. 30)	-	-

## Κοινωνική επίδοση

Θέματα Ουσιαστικότητας	Διοικητικές Πρακτικές & Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Αναφορά παράληψης	Εξωτερική διασφάλιση
Καταπολέμηση Διαφθοράς	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 2. Ηθική- Ακεραιότητα- Προάσπιση της Διαφάνειας (σελ. 31)	-	-
	G4-S03	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 2. Ηθική- Ακεραιότητα- Προάσπιση της Διαφάνειας (σελ. 31)	-	-
	G4-S05	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 2. Ηθική- Ακεραιότητα- Προάσπιση της Διαφάνειας (σελ. 31)	-	-
Δημόσια πολιτική*	Διοικητική Πρακτική		Το συγκεκριμένο θέμα είναι μη σχετικό με τις δραστηριότητες του Ομίλου.	-
	G4-S06	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 2. Ηθική- Ακεραιότητα- Προάσπιση της Διαφάνειας (σελ. 31)	-	-
Αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά	Διοικητική Πρακτική		Λόγω προσαρμογής του Ομίλου στις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI-G4 για την έκδοση του Κοινωνικού Απολογισμού, ο Όμιλος βρίσκεται σε στάδιο επεξεργασίας για το συγκεκριμένο θέμα.	-
	G4-S07	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 2. Ηθική- Ακεραιότητα- Προάσπιση της Διαφάνειας (σελ. 31)	-	-

Συμμόρφωση	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 1. Κανονιστική και νομοθετική συμμόρφωση (σελ. 31)	-	-
	G4-S08	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 1. Κανονιστική και νομοθετική συμμόρφωση (σελ. 31)	-	-
Μηχανισμοί παραπόνων για τις επιδράσεις στην κοινωνία*	Διοικητική Πρακτική			Λόγω προσαρμογής του Ομίλου στις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI-G4 για την έκδοση του Κοινωνικού Απολογισμού, ο Όμιλος Βρίσκεται σε στάδιο επεξεργασίας για το συγκεκριμένο θέμα.
	G4-S011	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία 2. Ηθική- Ακεραιότητα- Προάσπιση της Διαφάνειας (σελ. 31)	-	-

## Ευθύνη για τα προϊόντα

Θέματα Ουσιαστικότητας	Διοικητικές Πρακτικές & Δείκτες	Σελίδα / link / Απευθείας αναφορά	Αναφορά πaráληψης	Εξωτερική διασφάλιση
Υγεία & Ασφάλεια πελατών	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 1. Ασφαλής διαχείριση πλοίων, προστασία υγείας και ασφάλειας επιβατικού κοινού, πιστοποιήσεις (σελ. 37)	-	-
	G4-PR1	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 1. Ασφαλής διαχείριση πλοίων, προστασία υγείας και ασφάλειας επιβατικού κοινού, πιστοποιήσεις (σελ. 37)	-	-
	G4-PR2	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 1. Ασφαλής διαχείριση πλοίων, προστασία υγείας και ασφάλειας επιβατικού κοινού, πιστοποιήσεις (σελ. 38)	-	-
Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 4. Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών (σελ. 40)	-	-
	G4-PR5	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 4. Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών (σελ. 40-41)	-	-
Επικοινωνία & Marketing	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 2. Υπεύθυνη επικοινωνία και marketing (σελ. 38)	-	-
	G4-PR7	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 2. Υπεύθυνη επικοινωνία και marketing (σελ. 38)	-	-

\* Θέματα που δεν συμπεριλαμβάνονται στον πίνακα ουσιαστικότητας του παρόντος απολογισμού.

Ιδιωτικότητα πελατών	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 3. Προστασία προσωπικών δεδομένων και περιουσιακών στοιχείων του επιβατικού κοινού (σελ. 39)	-	-
	G4-PR8	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 3. Προστασία προσωπικών δεδομένων και περιουσιακών στοιχείων του επιβατικού κοινού (σελ. 39)	-	-
Συμμόρφωση	Διοικητική Πρακτική	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 1. Ασφαλής διαχείριση πλοίων, προστασία υγείας και ασφάλειας επιβατικού κοινού, πιστοποιήσεις (σελ. 37)	-	-
	G4-PR9	Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά 1. Ασφαλής διαχείριση πλοίων, προστασία υγείας και ασφάλειας επιβατικού κοινού, πιστοποιήσεις (σελ. 38)	-	-

## Οικουμενικό Σύμφωνο Ηνωμένων Εθνών - Έκθεση Αναφοράς Προόδου

Ο Όμιλος έχει δεσμευτεί από τον Ιούνιο του 2008 στις αρχές της πρωτοβουλίας του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών, εντός της σφαίρας επιρροής του. Έκτοτε, σε ανώτατο επίπεδο διοίκησης, φροντίζουμε να υλοποιούμε με καλές πρακτικές τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου. Όπως κάθε χρόνο, έχουμε συμπεριλάβει, στον παρόντα απολογισμό, την Έκθεση Αναφοράς Προόδου με στόχο την ενημέρωση και την κοινοποίηση προς τους Κοινωνικούς μας Εταίρους για την πρόοδό μας αναφορικά με την ενσωμάτωση των δέκα αρχών στην επιχειρηματική μας βιωσιμότητα.

Στον ακόλουθο πίνακα, παρατίθενται οι ενότητες του παρόντος Απολογισμού, οι οποίες αναφέρονται στις πρακτικές που εφαρμόζει ο Όμιλος ως προς τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου.

### Έκθεση προόδου του Οικουμενικού Συμφώνου Global Compact

ΟΙ 10 ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΤΟΥ Ο.Η.Ε "GLOBAL COMPACT"	Αναφορές στις ενότητες του Κοινωνικού Απολογισμού 2014
<b>1n:</b> Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Ενότητα: Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα - Υποενότητα 5. Ανθρώπινα δικαιώματα, διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες, G4-HR12, (σελ. 30)
<b>2n:</b> Οι επιχειρήσεις οφείλουν να εξασφαλίζουν ότι δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Ενότητα: Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα - Υποενότητα 5. Ανθρώπινα δικαιώματα, διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες, (σελ. 30)
<b>3n:</b> Οι επιχειρήσεις οφείλουν να σέβονται την ελευθερία του συνδικαλισμού και να αναγνωρίζουν το δικαίωμα για συλλογικές διαπραγματεύσεις.	Ενότητα: Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα - Υποενότητα 1. Το Ανθρώπινο Δυναμικό, G4-11, (σελ. 26)
<b>4n:</b> Οι επιχειρήσεις οφείλουν να περιορίζουν κάθε μορφή καταναγκαστικής εργασίας.	Ενότητα: Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα - Υποενότητα 5. Ανθρώπινα δικαιώματα, διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες, G4-HR6, (σελ. 30)
<b>5n:</b> Οι επιχειρήσεις οφείλουν να περιορίζουν κάθε μορφή παιδικής εργασίας.	Ενότητα: Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα - Υποενότητα 5. Ανθρώπινα δικαιώματα, διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες, G4-HR5, (σελ. 30)
<b>6n:</b> Οι επιχειρήσεις οφείλουν να περιορίζουν κάθε μορφή διάκρισης σε σχέση με την απασχόληση.	Ενότητα: Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές & τα ανθρώπινα δικαιώματα - Υποενότητα 1. Το Ανθρώπινο Δυναμικό, G4-10, (σελ. 25-26) - Υποενότητα 2. Απασχόληση και Παροχές, G4-LA12 (σελ. 26-28) - Υποενότητα 4. Εκπαίδευση και Ανάπτυξη, G4-LA9, (σελ. 29-30) - Υποενότητα 5. Ανθρώπινα δικαιώματα, διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες, G4-HR3, (σελ. 30)
<b>7n:</b> Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μια προσέγγιση προβλεπτικής διαχείρισης των περιβαλλοντικών προκλήσεων.	Ενότητα: Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο περιβάλλον - Υποενότητα 1. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία, G4-EN31, (σελ. 43) - Υποενότητα 2. Διαχείριση των πρώτων υλών και των υλικών, G4-EN1, (σελ. 44) - Υποενότητα 4. Διαχείριση της κατανάλωσης της ενέργειας, G4-EN3, (σελ. 45) - Υποενότητα 5. Διαχείριση της κατανάλωσης του νερού, G4- EN8, (σελ. 46)

**8n:** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν πρωτοβουλίες προώθησης της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.

Ενότητα: Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο περιβάλλον

- Υποενότητα 1. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία, G4-EN29, G4-EN31, (σελ. 43)
- Υποενότητα 2. Διαχείριση των πρώτων υλών και των υλικών, G4-EN1, (σελ. 44)
- Υποενότητα 3. Πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης και της βιοποικιλότητας, G4-EN24, (σελ. 44-45)
- Υποενότητα 4. Διαχείριση της κατανάλωσης της ενέργειας, G4- EN3, (σελ. 45)
- Υποενότητα 5. Διαχείριση της κατανάλωσης του νερού, G4- EN8, (σελ. 46)
- Υποενότητα 6. Διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων, G4- EN23, (σελ. 46)

**9n:** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση των φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών.

Ενότητα: Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο περιβάλλον

- Υποενότητα 1. Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία, G4- EN31, (σελ. 43)
- Υποενότητα 4. Διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας, (σελ. 45)

**10n:** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να εργάζονται ενάντια σε κάθε μορφή αδιαφάνειας συμπεριλαμβανομένης και της διαφθοράς.

Ενότητα: Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ

- Υποενότητα 1. Η προσέγγισή μας, G4-56, (σελ. 13-14)

Ενότητα: Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην κοινωνία

- Υποενότητα 2. Ηθική- Ακεραιότητα- Προάσπιση της Διαφάνειας, G4-56, G4-S03, G4-S05, G4-S06, (σελ. 31)



## Έντυπο Αξιολογήσεως Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας

Θα ήταν ιδιαίτερη τιμή μας να συμβάλλετε στη βελτίωση του Απολογισμού μας συμπληρώνοντας το ακόλουθο ερωτηματολόγιο:

### 1. Σε ποια ομάδα των Κοινωνικών Εταιρών του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ ανήκετε:

Εργαζόμενος	
Επιβατικό κοινό	
Δίκτυο πωλήσεων-Λιμενικοί Πράκτορες	
Προμηθευτές	
Τοπικές κοινωνίες	
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις	
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	
Άλλο.....	

### 2. Πόσο συμφωνείτε ότι ο Απολογισμός του Ομίλου:

	Συμφωνώ απόλυτα	Μάλλον Συμφωνώ	Μάλλον Διαφωνώ	Διαφωνώ Απόλυτα
Είναι κατανοητός				
Εμπεριέχει θέματα που με ενδιαφέρουν				
Αποτυπώνει με σαφή τρόπο τη στρατηγική του Ομίλου σε θέματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας				

### 3. Ποιές από τις ακόλουθες ενότητες του Απολογισμού του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ θα λέγατε ότι σας ικανοποίησαν πολύ, λίγο, καθόλου;

Ενότητες Απολογισμού	Πολύ	Λίγο	Καθόλου
Επιχειρηματικό Προφίλ			
Κοινωνική Υπευθυνότητα			
Εταιρική Διακυβέρνηση			
Ο Όμιλος ΑΤΤΙCΑ για την απασχόληση, τις εργασιακές πρακτικές και τα ανθρώπινα δικαιώματα			
Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Κοινωνία			
Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στην Αγορά			
Η παρουσία του Ομίλου ΑΤΤΙCΑ στο Περιβάλλον			

### 4. Υπάρχουν ενότητες που κατά την άποψή σας ο Όμιλος θα πρέπει να δώσει μεγαλύτερη βαρύτητα;

### 5. Υπάρχουν σχόλια και προτάσεις προς βελτίωση που θέλατε να μας αναφέρετε;

Σας ευχαριστούμε για το χρόνο σας και το ενδιαφέρον σας. Παρακαλούμε αποστείλατε το συγκεκριμένο έντυπο στη διεύθυνση ΑΤΤΙCΑ-GROUP, CSR TEAM, Λεωφ. Συγγρού 123-125 & Τορβά 3, 117 45 Αθήνα, ή μέσω fax: 210-8919829 ή μέσω e-mail: [csr@attica-group.com](mailto:csr@attica-group.com)



Ο παρών απολογισμός δεν εκτυπώθηκε για περιβαλλοντικούς λόγους.  
Διατίθεται ηλεκτρονικά στις ιστοσελίδες του Ομίλου  
[www.attica-group.com](http://www.attica-group.com), [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com) & [www.superfast.com](http://www.superfast.com)