



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2019





# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

04

## I. ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

08

## II. ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΣΗΜΕΙΑ

10

## III. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ

1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας | **12**
2. Ο Όμιλος Attica | **14**

20

## IV. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

1. Εταιρική Διακυβέρνηση | **23**
2. Διοίκηση Υπευθυνότητας | **28**
3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι | **32**
4. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι | **37**

38

## V. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

1. Ανάπτυξη Οικονομίας | **41**
2. Υποστήριξη Κοινωνίας | **42**
3. Υπεύθυνες Συνεργασίες | **47**
4. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι | **50**

52

## VI. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

1. Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία | **55**
2. Υγεία και Ασφάλεια | **57**
3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα | **59**
4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη | **62**
5. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι | **64**

66

## VII. ΠΕΛΑΤΕΣ

1. Ασφάλεια και Προστασία | **69**
2. Υπεύθυνη Επικοινωνία | **74**
3. Ποιότητα και Ικανοποίηση | **76**
4. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι | **81**

82

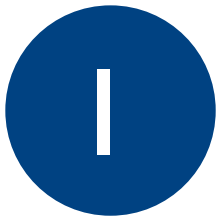
## VIII. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1. Ποιότητα Αέρα και Ενέργεια | **85**
2. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα | **90**
3. Νερό και Υγρά Απόβλητα | **93**
4. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι | **95**

96

## IX. ΣΥΝΟΨΗ

1. Σχετικά με τον Απολογισμό | **97**
2. Περιληπτικά Στοιχεία | **98**
3. Πίνακες Οικουμενικού Συμφώνου, Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ISO26000 και GRI | **109**
4. Ορολογία | **115**
5. Έντυπο Αξιολόγησης | **116**



**“** Για όλους εμάς στον Όμιλο Attica, η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί μια ουσιαστική και έμπρακτη δέσμευση που καθορίζει τον τρόπο που σκεφτόμαστε, την καθημερινή μας λειτουργία, αλλά και το όραμά μας για το μέλλον. **”**



# ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Αγαπητοί Αναγνώστες,

Το 2019 αποτέλεσε μια χρονιά ορόσημο για τον Όμιλο Attica, καθώς ολοκληρώσαμε επιτυχώς τη λειτουργική ενσωμάτωση της Hellenic Seaways, υλοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο την ενίσχυση της ανταγωνιστικής μας θέσης απέναντι στις μεγάλες ευρωπαϊκές εταιρείες του κλάδου, στοχεύοντας στην εξασφάλιση μακροχρόνιας βιωσιμότητας, υποβοηθούμενη από θετικές εξελίξεις όπως η ενίσχυση της τουριστικής κίνησης και η γενικότερη ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας.

Οι θετικές αυτές προοπτικές, δυστυχώς ανακόπηκαν στις αρχές του 2020 από την πανδημία COVID-19, η οποία έπληξε την παγκόσμια οικονομία. Τα υγειονομικά μέτρα που ελήφθησαν επηρέασαν τόσο την επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου μας όσο και την καθημερινή λειτουργία του. Με αίσθημα ευθύνης προς τους εργαζομένους, τους πελάτες, τους προμηθευτές και τους μετόχους μας, προχωρήσαμε σε όλες τις αναγκαίες οργανωτικές και επιχειρησιακές προσαρμογές, ώστε να διασφαλίσουμε την υγεία των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία, των πελατών και των προμηθευτών μας. Επιπροσθέτως, υιοθετήθηκαν λειτουργικά και χρηματοοικονομικά μέτρα για την διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας του Ομίλου.

Φυσικά το 2019 δεν έλλειψαν και οι προκλήσεις όπως η άνοδος στις τιμές των καυσίμων και η υποχρεωτική συμμόρφωση με τη νέα διεθνή περιβαλλοντική νομοθεσία για μείωση των εκπομπών διοξειδίου του θείου, που επηρεάζουν τη λειτουργική κερδοφορία του κλάδου, καθώς και οι ελλείψεις λιμενικές υποδομές που συνέβαλαν στην ύπαρξη καθυστερήσεων στην εκτέλεση των προγραμματισθέντων δρομολογίων.

Στο πλαίσιο αυτών των συνθηκών, η Εταιρική Υπευθυνότητα υπήρξε η πυξίδα των δραστηριοτήτων μας, καθώς διατηρήσαμε τις δεσμεύσεις μας στις προτεραιότητές μας, να:

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

Ο 11ος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου Attica για το 2019 που κρατάτε στα χέρια σας ακολουθεί τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI Standards του Global Reporting Initiative, συνεχίζοντας την παράδοση να αξιολογούμε την επίδοσή μας σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένους δείκτες και να θέτουμε υψηλούς νέους στόχους με διαφάνεια και λογοδοσία, καθώς υπήρξαμε η πρώτη εταιρεία στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας παγκοσμίως με σχετικό Απολογισμό σύμφωνα με τα GRI Standards.

Ο Απολογισμός αποτελεί το επιστέγασμα της προσπάθειάς μας να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες των Κοινωνικών μας Εταίρων στο πλαίσιο μιας αμφίδρομης επικοινωνίας, όπου παρουσιάζουμε την πρόοδο που έχουμε πετύχει σε ουσιώδεις περιοχές της λειτουργίας μας, καθώς και τις πρωτοβουλίες και ενέργειες που υλοποιούμε για να διασφαλίσουμε την υπεύθυνη λειτουργία μας. Ενδεικτικά, μέσα στο 2019:

- Επικοινωνήσαμε Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς σε όλους τους εργαζομένους μας, χωρίς να παρουσιαστεί κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- Διανείμαμε πάνω από €470 εκατ. σε οικονομική αξία στους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ενώ παράλληλα υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε, όπως το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».
- Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης, ενώ υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας σε όλους τους εργαζομένους στα πλοία μας.
- Δεχτήκαμε 45 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση ενέργειας και τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα από τη λειτουργία μας κατά 5,7% και 5,6% αντίστοιχα και ενημερώσαμε δυνητικά πάνω από 2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.

Για όλους εμάς στον Όμιλο Attica, η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί μια ουσιαστική και έμπρακτη δέσμευση που καθορίζει τον τρόπο που σκεφτόμαστε, την καθημερινή μας λειτουργία, αλλά και το όραμά μας για το μέλλον, λειτουργώντας με σταθερό αναπτυξιακό προσανατολισμό για τη χώρα, τους πελάτες, τους εργαζομένους, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές μας. Στο πλαίσιο αυτό, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους εργαζομένους μας, τους συνεργάτες μας και όλους όσους συνέβαλαν στην επιτυχημένη λειτουργία μας για μία ακόμα χρονιά.

Καλή ανάγνωση,

**Σπυρίδων Πασχάλης,**  
Διευθύνων Σύμβουλος Attica Group



# ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ COVID-19

## Εμφάνιση της Πανδημίας

Τον Μάρτιο του 2020, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) κήρυξε πανδημία τον κορωνοϊό COVID-19, η ραγδαία εξάπλωση της οποίας έχει πλήξει την επιχειρηματική και οικονομική δραστηριότητα σε όλο τον κόσμο και έχει προκαλέσει αναστολή ή επιβράδυνση των δραστηριοτήτων σημαντικών κλάδων της οικονομίας, συμπεριλαμβανομένης της επιβατηγού ναυτιλίας.

Στην προσπάθειά τους να περιορίσουν την εξάπλωση της πανδημίας, οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης εφάρμοσαν σειρά περιοριστικών μέτρων, μεταξύ των οποίων είναι και οι περιορισμοί στη διακίνηση επιβατών και οχημάτων, γεγονός που έχει άμεσο αντίκτυπο στη δραστηριότητα του Ομίλου. Δέσμη μέτρων έλαβε και η Ελληνική πολιτεία, τα οποία περιελάμβαναν και περιοριστικά μέτρα στην ελεύθερη διακίνηση των πολιτών:

- Την απαγόρευση διακίνησης επιβατών και Ι.Χ. οχημάτων (εκτός οδηγών φορτηγών) στις γραμμές της Αδριατικής από τις 15 Μαρτίου 2020 μέχρι 30 Ιουνίου 2020.
- Τον περιορισμό διακίνησης επιβατών (εκτός των μόνιμων κατοίκων των νησιών για έκτακτους λόγους) στις γραμμές του Αιγαίου από 21 Μαρτίου 2020 μέχρι 17 Μαΐου 2020 για την Κρήτη και μέχρι 24 Μαΐου 2020 για τα υπόλοιπα νησιά.
- Τον περιορισμό στην είσπραξη μεταχρονολογημένων επιταγών για τις πληττόμενες από τον COVID -19 επιχειρήσεις, με πράξη νομοθετικού περιεχομένου.

## Κίνδυνοι από την Πανδημία

Η πανδημία δημιούργησε σημαντικούς κινδύνους για τον Όμιλο, οι οποίοι εστιάζονται κυρίως στους παρακάτω τομείς:

**Μεταφορικό έργο:** Από τα μέσα Μαρτίου 2020 προφανώς σημειώθηκε σημαντική μείωση στο μεταφορικό έργο και κατ' επέκταση στον κύκλο εργασιών στις γραμμές που δραστηριοποιούμαστε, η οποία συνεχίστηκε μέχρι τον Μάιο. Για τους επόμενους μήνες του 2020, υπάρχει αβεβαιότητα σχετικά με την πορεία του μεταφορικού έργου, η οποία θα εξαρτηθεί από την εξέλιξη της πανδημίας καθώς και από τις αποφάσεις που θα λάβουν οι Αρχές.

**Απώλεια εσόδων κατά την καλοκαιρινή περίοδο:** Ο κλάδος έχει έντονη εποχικότητα στους επιβάτες και στα Ι.Χ. οχήματα, με την περίοδο Ιουλίου – Σεπτεμβρίου να είναι η περίοδος με την υψηλότερη κίνηση που καθορίζει σε μεγάλο βαθμό το αποτέλεσμα της χρήσης. Τυχόν επανάληψη των περιοριστικών μέτρων στη διακίνηση πολιτών ή αλλαγή δεδομένων στις συνθήειές τους όσον αφορά τα μέσα μεταφοράς στις καλοκαιρινές τους διακοπές ή τυχόν εμπόδια που διαταράσσουν την τουριστική αλυσίδα και κατά συνέπεια τον τουρισμό της χώρας ή ακόμη δριμύτερη επανάκαμψη της πανδημίας, προφανώς θα επηρεάσουν τα έσοδα του Ομίλου.

**Τιμές καυσίμων:** Ο Όμιλος επηρεάζεται σημαντικά από τη διακύμανση των τιμών των καυσίμων, καθώς το κόστος ναυτιλιακών καυσίμων και λιπαντικών είναι με μεγάλη διαφορά το σημαντικότερο λειτουργικό κόστος του Ομίλου. Από τον Φεβρουάριο του 2020 εξελίσσεται μία εξαιρετικά μεγάλη πτώση στις τιμές των καυσίμων με ακραίες διακυμάνσεις ως συνέπεια της μειωμένης ζήτησης κυρίως λόγω της πανδημίας, καθώς και της μη επίτευξης συμφωνίας για μείωση της παραγωγής από τις μεγάλες πετρελαιοπαραγωγές χώρες.

## Λήψη μέτρων για την Πανδημία

Για την αντιμετώπιση της έκτακτης κατάστασης που δημιούργησε η πανδημία, προχωρήσαμε στην εφαρμογή σχεδίου σε τρεις κύριους άξονες:

**Υγεία και Ασφάλεια:** Καθώς κυρίαρχο μέλημά μας αποτελεί η υγεία εργαζομένων, επιβατών και συνεργατών, λάβαμε έγκαιρα σειρά προληπτικών μέτρων, καθώς:

- Δώσαμε συγκεκριμένες οδηγίες για τις ενέργειες που πρέπει να προβεί κάθε εργαζόμενος σε περίπτωση εμφάνισης συμπτωμάτων ασθένειας.
- Εφαρμόσαμε από τις πρώτες ημέρες την εξ αποστάσεως εργασία για άνω του 80% των εργαζομένων στα γραφεία, διατηρώντας το ελάχιστο προσωπικό ασφαλείας.
- Αναστείλαμε όλα τα επαγγελματικά ταξίδια και τις διαζώσεις συναντήσεις, οι οποίες πλέον πραγματοποιούνται μέσω τηλεδιάσκεψης ή βιντεοδιάσκεψης.
- Πραγματοποιούμε τακτικές απολυμάνσεις στα κτήρια των γραφείων από πιστοποιημένα συνεργεία εξωτερικών συνεργατών.
- Έχουμε ενημερώσει τους εργαζομένους στα πλοία για τις εξειδικευμένες οδηγίες των Αρχών με τα αναγκαία μέτρα προφύλαξης από τον COVID-19 και τις ενέργειες αντιμετώπισης τυχόν ύποπτου κρούσματος εν πλω, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Αρχές.
- Εφοδιάσαμε όλα τα πλοία μας με κατάλληλο εξοπλισμό (όπως μάσκες, γάντια και ειδικό kit) και αντισηπτικό διάλυμα σε σημεία με ειδική σήμανση για την προσωπική υγιεινή των επιβατών και των πληρωμάτων, ενώ διαθέσαμε ειδικές καμπίνες σε κάθε πλοίο για την αντιμετώπιση και περιορισμό τυχόν μεμονωμένου περιστατικού.
- Εντατικοποιήσαμε τον καθαρισμό μονάδων κλιματισμού, καμπινών και κοινοχρήστων χώρων των πλοίων και πραγματοποιούμε τακτικές απολυμάνσεις στα πλοία από πιστοποιημένα συνεργεία εξωτερικών συνεργατών.
- Προβάλλουμε ενημερωτικά μηνύματα στις οθόνες των πλοίων και ενημερώνουμε τους επιβάτες με έντυπο υλικό, συχνές ανακοινώσεις και συστάσεις για την εφαρμογή και τήρηση των μέτρων πρόληψης και τη διατήρηση των απαραίτητων αποστάσεων μεταξύ των επιβατών κατά την παραμονή τους στους χώρους των πλοίων και την αποφυγή του συνωστισμού κατά την αποβίβασή τους.

- Παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα ηλεκτρονικής κράτησης του εισιτηρίου τους και έκδοσης κάρτας επιβίβασης.
- Συμμορφωνόμαστε με τις οδηγίες των Αρχών και χρησιμοποιούμε ειδική σηματοδότηση για την κατανομή των καθισμάτων εντός των πλοίων μας, με ειδική σήμανση για τις επιτρεπόμενες θέσεις των επιβατών στα σαλόνια των πλοίων και ανάλογη διαμόρφωση των καθισμάτων στα εξωτερικά καταστρώματα.
- Προβλέπουμε τη χρήση κάθε καμπίνας από δύο άτομα, εκτός αν πρόκειται για οικογένεια έως 4 άτομα, ή ΑΜΕΑ με τον συνοδό τους, ενώ είναι απαραίτητη η συμπλήρωση του εντύπου «Προ-Επιβίβασης» πριν την επιβίβαση στο πλοίο.
- Τοποθετήσαμε προστατευτικά plexiglass στο χώρο της Υποδοχής των πλοίων μας, ώστε να τηρούνται οι απαραίτητες αποστάσεις ασφαλείας.
- Προβλέπουμε τη λειτουργία των μπαρ και των self-service εστιατορίων σύμφωνα με τα αντίστοιχα υγειονομικά πρωτόκολλα, πληρώντας όλους τους όρους υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων, καθώς τα πιάτα και μαχαιροπήρουνα πλένονται σε ειδικά πλυντήρια σε θερμοκρασίες άνω των 70°C, διασφαλίζοντας την καταστροφή όλων των παθογόνων οργανισμών, ενώ τα μαχαιροπήρουνα συσκευάζονται σε ατομική συσκευασία και δεν διατίθεται κανενός είδους τρόφιμο ή συσκευασμένο προϊόν σε σημείο αυτοεξυπηρέτησης από τους επιβάτες.
- Έχουμε ελέγξει και πιστοποιήσει όλα τα δρομολογημένα πλοία μας με την ειδική σήμανση 'SAFEGUARD' από την Bureau Veritas αναφορικά με τη λήψη ειδικών μέτρων και την εφαρμογή απαραίτητων διαδικασιών για την αντιμετώπιση βιολογικών κινδύνων που προέρχονται από τον COVID-19, με στόχο την προστασία της ανθρώπινης υγείας.



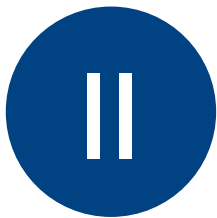
**Επιχειρησιακή Συνέχεια:** Για τη διαρκή ενημέρωση αναφορικά με τη λήψη των κατάλληλων μέτρων για την προστασία των επιβατών και των εργαζομένων μας σε συνεργασία με τον ΕΟΔΥ και όλες τις αρμόδιες Αρχές, δημιουργήσαμε άμεσα Ειδική Ομάδα Διαχείρισης Κρίσης και εκπονήσαμε πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας για τη συνέχιση της λειτουργίας του συνόλου των υπηρεσιών μας.

**Κόστος Λειτουργίας & Οικονομική Θέση:** Η ραγδαία εξάπλωση της πανδημίας επέφερε σημαντικό πλήγμα στον κλάδο των μεταφορών και ειδικότερα στην επιβατηγό ναυτιλία, αφού περιορίστηκε σημαντικά η διακίνηση επιβατών και οχημάτων, με μεγάλο αριθμό αιτήσεων για ακυρώσεις προεκδοθέντων εισιτηρίων και μεγάλη ανάσχεση στην είσοδο νέων κρατήσεων για την καλοκαιρινή περίοδο. Για το λόγο αυτό, λάβαμε άμεσα αποφάσεις για να περιορίσουμε το κόστος λειτουργίας και να ενισχύσουμε την οικονομική μας θέση, καθώς μεταξύ άλλων:

- Χρηματοδοτήσαμε σε μεγάλο βαθμό με ίδια κεφάλαια τη δραστηριότητά μας, λόγω περιορισμών στην είσπραξη επιταγών από πελάτες μας και ελαχιστοποίηση των εισπράξεων από επιβάτες.
- Μειώσαμε τον αριθμό των δρομολογίων των πλοίων μας και αναδιατάξαμε το στόλο μας.
- Μειώσαμε όλες τις λειτουργικές δαπάνες μας.
- Αναβάλλαμε προσωρινά τα αναπτυξιακά μας σχέδια μέχρι να αποσαφηνισθεί το μέγεθος των επιπτώσεων της πανδημίας.
- Κάναμε χρήση όλων των μέτρων στήριξης της Πολιτείας για τις πληττόμενες επιχειρήσεις.
- Αποφασίσαμε την εκ περιτροπής εργασία για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία και ειδικότερα μία εβδομάδα εκτός εργασίας κάθε τέσσερις ημερολογιακές εβδομάδες. Επιπλέον, παρακρατούμε ένα πρόσθετο ποσοστό 25% των αποδοχών της Διοικητικής Ομάδας (συμπεριλαμβανομένων και των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου) για μελλοντική καταβολή, όταν και εφόσον οι συνθήκες και η οικονομική πορεία του Ομίλου το επιτρέψουν.

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





## ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΣΗΜΕΙΑ

### Όμιλος Attica

- Είμαστε ο μεγαλύτερος ακτοπλοϊκός Όμιλος στην Ελλάδα, ο τρίτος στη Μεσόγειο Θάλασσα και μεταξύ των 10 μεγαλύτερων στην Ευρώπη
- 24 Χρόνια συνεχούς παρουσίας στις Θάλασσές μας
- Λειτουργούμε 30 υπερσύγχρονα πλοία στην Ανατολική Μεσόγειο (και 2 στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας)
- Διαχειριστήκαμε 4,7 εκατ. κρατήσεις για δρομολόγια στις γραμμές Ανατολικής Μεσογείου (και 143,5 χιλ. στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας) μέσω των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων



### Διοίκηση

- Έχουμε επικοινωνήσει Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς
- Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας
- Δεχτήκαμε 116 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης
- Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούν οι ανάδοχοί μας
- Αυξήσαμε κατά 4,4% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό

### Κοινωνία

- Διανείμαμε πάνω από €470 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €94,2 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €81,9 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €29,9 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €21,9 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €205,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €2,8 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €34,5 εκατ. σε επενδύσεις
- Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε
- Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε κατά 85,5%
- Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών δράσεων κατά 24,8%
- Το 55% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες
- Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων που συμμετείχαν σε εθελοντικές δράσεις και τις ώρες εθελοντικής απασχόλησης κατά 13,5% και 49,3% αντίστοιχα
- Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 282 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας
- Δεχτήκαμε 1.047 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα γραφεία και πλοία μας
- Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 86 σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού
- Διαθέσαμε το 77,2% των συνολικών δαπανών αγορών σε εγχώριους προμηθευτές
- Διαθέσαμε το 15,4% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 50 εργαζομένους)
- Έχουμε καθορίσει το 10% των κριτηρίων για την επιλογή προμηθευτών να σχετίζεται με θέματα υπεύθυνης λειτουργίας



## Εργαζόμενοι

- Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης
- Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας
- Δεν παρουσιάστηκε καμία καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας
- Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού
- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας
- Εκπαιδεύσαμε τουλάχιστον μία φορά πάνω από το 61% των εργαζομένων στα γραφεία

## Πελάτες

- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας
- Η συνολική αξιολόγηση από την ερευνητική διαδικασία 'Mystery Passenger' στα πλοία γραμμών εσωτερικού και εξωτερικού για τις Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways ανήλθε σε 86%, 83% και 84% αντίστοιχα
- Δεχτήκαμε 45 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης
- Συντηρούμε 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 4,5 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 2 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 22.600 λήψεις
- Εκπαιδεύσαμε το 80% των εργαζομένων της Διεύθυνσης Marketing σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας και marketing, με συνολική διάρκεια 48 ώρες εκπαίδευσης
- Ενημερώσαμε 456.214 επιβάτες μέσω ενημερωτικών SMS για έγκαιρη προσέλευση ή τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής (77% των επιβατών σε αυτά τα δρομολόγια που έχουν δηλώσει αριθμό κινητού τηλεφώνου)
- Αποστείλαμε 2.813 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών στα πλοία μας, εκ των οποίων 596 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 12 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες
- Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 4 και της Hellenic Seaways σε 4,11 με άριστα το 5
- Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας στο 84% και άφιξης στο 56% των προγραμματισμένων δρομολογίων
- Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 34,7%

## Περιβάλλον

- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας
- Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος
- Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση ενέργειας κατά 5,7% (δηλαδή πάνω από 786.000 GJ ενέργειας)
- Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 5,6% (δηλαδή πάνω από 59.000 τόνους CO<sub>2</sub>)
- Το 80% των οθονών και 60% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας
- Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας
- Ενημερώσαμε δυνητικά πάνω από 2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος
- Χρησιμοποιήσαμε 22,3% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς και 62,4% ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία
- Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 82 τόνους υλικών προς ανακύκλωση



# Ο ΟΜΙΛΟΣ ΑΤΤΙΚΑ

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

## Είμαστε

30

υπερσύγχρονα πλοία  
στην Ανατολική Μεσόγειο  
και

2

στη γραμμή Μαρόκου - Ισπανίας

24

χρόνια παρουσίας  
στις θάλασσές μας

1,02

εκατ. Ι.Χ. οχήματα  
το χρόνο στην Ανατολική  
Μεσόγειο

6,99

εκατ. επιβάτες το χρόνο  
στην Ανατολική Μεσόγειο

391,6

χιλ. φορτηγά οχήματα  
το χρόνο στην Ανατολική  
Μεσόγειο

1.779

εργαζόμενοι

2

εκατ. ναυτικά μίλια  
(49,7 φορές το γύρο της Γης)  
το χρόνο

## Προσφέρουμε

Εξυπηρετούμε 60 μοναδικούς προορισμούς και προσεγγίζουμε 71 λιμάνια στην Ελλάδα και στην Ιταλία, μέσω των εμπορικών σημάτων Blue Star Ferries, Hellenic Seaways και Superfast Ferries, που είναι συνυφασμένα με το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, καθώς και στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας, μέσω του εμπορικού σήματος Africa Morocco Links (AML).

**Attica**  
Group

 **SUPERFAST FERRIES®**

 **Blue Star Ferries®**

 **HELLENIC SEAWAYS**

 **AFRICA MOROCCO LINK®**



# 1. Ο Κλάδος της Επιβατηγού Ναυτιλίας

## ! Γνωρίζετε ότι

### Ακτογραμμή και Ελληνικά Νησιά

Η Ελλάδα έχει την 11η μεγαλύτερη ακτογραμμή παγκοσμίως (13.676 χιλιόμετρα), πίσω από την Κίνα με ακτογραμμή 14.500 χιλιομέτρων. Η εκτεταμένη ακτογραμμή της χώρας οφείλεται στη μοναδική της γεωμορφολογία, η οποία περιλαμβάνει 6.000 νησιά και νησίδες στο Αιγαίο και Ιόνιο Πέλαγος, εκ των οποίων 227 κατοικήσιμα νησιά με περισσότερους από 1,5 εκατ. κατοίκους (περίπου 12,3% του πληθυσμού της Ελλάδας). Επιπλέον, τα ελληνικά νησιά:

- Παράγουν το 11,6% του συνολικού Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος (ΑΕΠ).
- Συντηρούν πάνω από το 13,4% των συνολικών θέσεων εργασίας.
- Αποτελούν παραδοσιακά έναν από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, τόσο για Έλληνες όσο και για ξένους επισκέπτες.
- Διαθέτουν περίπου το 60% με 65% των ξενοδοχειακών κλινών της χώρας.

## Σχετικά με τον Κλάδο

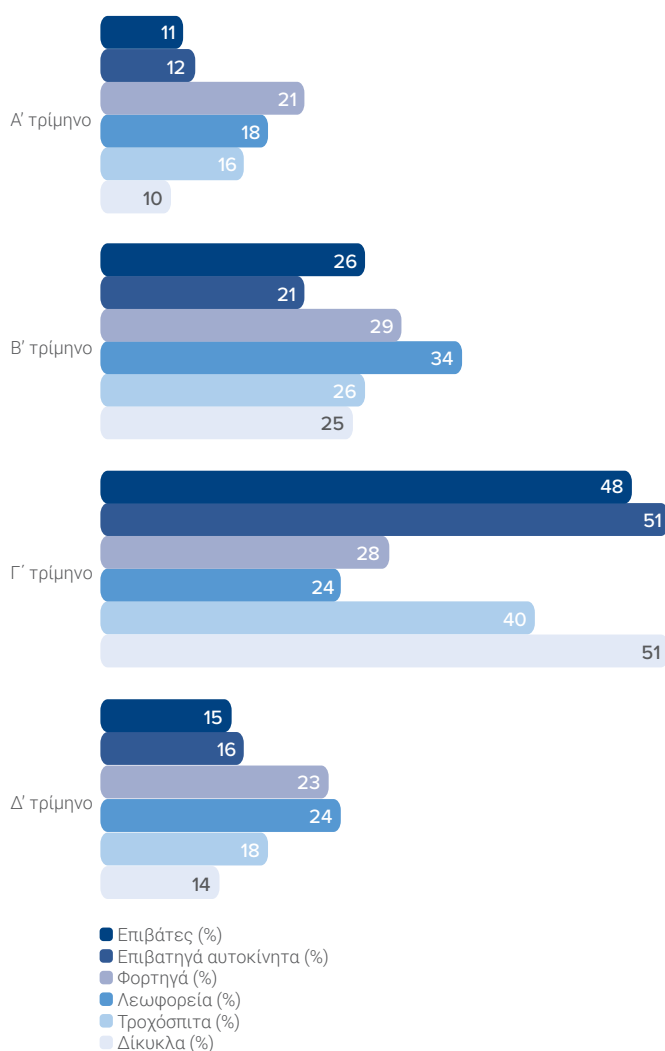
Η επιβατηγός ναυτιλία αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, καθώς η χρήση επιβατηγών και επιβατηγών-οχηματαγωγών πλοίων είναι αναγκαία για τη σύνδεση του ηπειρωτικού κορμού με τα νησιά, αλλά και της Ελλάδας με τη γειτονική Ιταλία. Με βάση μελέτη για το 2016 του Ιδρύματος Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ) που δημοσιοποιήθηκε το 2017:

- Η Ελλάδα διαθέτει το μεγαλύτερο αριθμό λιμένων για θαλάσσια μεταφορά επιβατών και ο Πειραιάς αποτελεί το λιμάνι με τη μεγαλύτερη επιβατική κίνηση μεταξύ των 28 χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Οι διακινηθέντες επιβάτες και οχήματα στις ακτοπλοϊκές γραμμές ανήλθαν σε περίπου 16 εκατ. και 3 εκατ. αντίστοιχα, αυξημένοι κατά 1,6% και 13% αντίστοιχα (περίπου 255 χιλ. επιβάτες και 341 χιλ. οχήματα) σε σχέση με το 2015, κυρίως λόγω των αυξημένων αφίξεων τουριστών. Όμως, παρά την αύξηση κατά 8% σε σχέση με το 2012, η επιβατική κίνηση το 2016 είναι κατά 21,2% και 15,8% χαμηλότερη σε σχέση με το 2007 και 2009 αντίστοιχα.
- Οι διακινηθέντες επιβάτες και οχήματα στις γραμμές της Αδριατικής ανήλθαν σε περίπου 1,5 εκατ. και 688 χιλ. αντίστοιχα, μειωμένοι κατά 12,6% και 14% αντίστοιχα (περίπου 220 χιλ. επιβάτες και 112 χιλ. οχήματα) σε σχέση με το 2015 ή μειωμένοι κατά 33% και 20% αντίστοιχα σε σχέση με το 2009.
- Η επιβατηγός ναυτιλία εκτιμάται ότι συνεισφέρει €16,1 δις στην ελληνική οικονομία (9,2% του ΑΕΠ) και 349 χιλ. θέσεις εργασίας (9,7% των συνολικών θέσεων εργασίας), χωρίς να υπολογίζονται οι πορθμειακές γραμμές και η κρουαζιέρα.

**Η Ελληνική Επιβατηγός Ναυτιλία συνεισφέρει κατά 9,2% στο Ελληνικό ΑΕΠ και κατά 9,7% στις συνολικές θέσεις εργασίας στην Ελλάδα**

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

## Εποχικότητα Διακίνησης Επιβατών και Οχημάτων\*



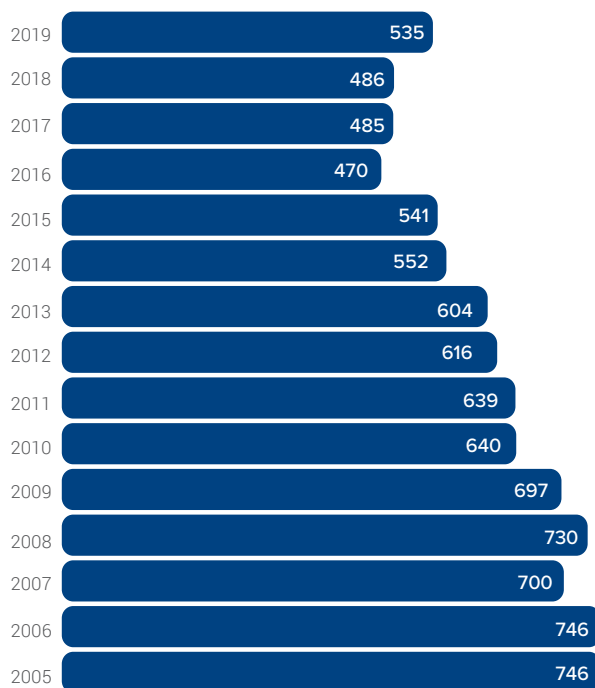
\* Τα στοιχεία διακίνησης επιβατών και οχημάτων αφορούν το 2018.  
Πηγή: Ελληνική Στατιστική Αρχή

## ? Θέμα Προβληματισμού

### Αφίξεις και Δαπάνες

Με βάση στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, υπήρξαν περίπου 34 εκατ. αφίξεις μη κατοίκων στην Ελλάδα το 2019, αυξημένες κατά περίπου 2,8% σε σχέση με το 2018, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι η άνοδος του τουριστικού ρεύματος συνοδεύτηκε από ταυτόχρονη αύξηση των ταξιδιωτικών εισπράξεων και της μέσης δαπάνης ανά ταξίδι κατά 13% και 9,9% αντίστοιχα σε σχέση με το 2018, οι οποίες έφτασαν τα €18,2 δις και €535 αντίστοιχα. Την ίδια στιγμή όμως, έχει μειωθεί η μέση διάρκεια παραμονής ανά ταξίδι σε 7 ημέρες το 2019, έναντι 9,6 ημερών το 2008 και 8,1 ημερών το 2013 (μείωση 27% και 13,6% αντίστοιχα), με τη μείωση να οφείλεται εν μέρει στην αύξηση των τιμών στα ακτοπλοϊκά εισιτήρια λόγω της συσσωρευτικής αύξησης του ΦΠΑ κατά 11 ποσοστιαίες μονάδες κατά τη διετία 2015-2016. Μάλιστα, σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ελλάδα έχει τον δεύτερο υψηλότερο ΦΠΑ στις ακτοπλοϊκές συγκοινωνίες με 24%, σημαντικά αυξημένος σε σχέση με το 6%-10% που κυμαίνεται σε χώρες με υψηλή ακτοπλοϊκή κίνηση (π.χ. Σουηδία, Ιταλία, Φινλανδία). Αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με εκτιμήσεις του IOBE, η μείωση του ΦΠΑ (π.χ. στο 14% ή 6%) με πλήρη μετακύλιση στις τιμές των εισιτηρίων, θα αύξανε τους διακινηθέντες επιβάτες και τη συνολική τουριστική δαπάνη, ενώ παράλληλα θα ωφελούσε σημαντικά τις νησιωτικές οικονομίες, καθώς θα αύξανε το τοπικό ΑΕΠ και τις θέσεις εργασίας στα νησιά.

### Μέση Δαπάνη Επισκεπτών από το Εξωτερικό



■ Μέση δαπάνη ανά ταξίδι (€)

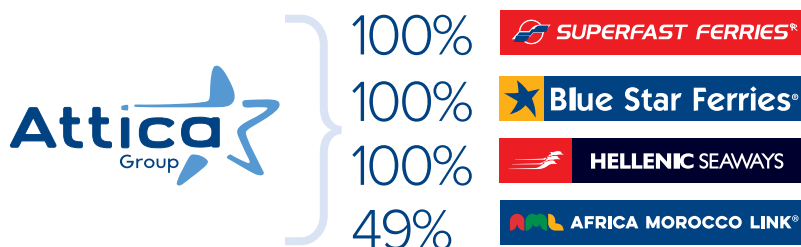
Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος



## 2. Ο Όμιλος Attica

### Ποιοι είμαστε

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



### Μετοχική Σύνθεση

Μέτοχος	Μερίδιο*
MIG Shipping S.A.	69,08%
Marfin Investment Group	10,31%
Τράπεζα Πειραιώς	11,84%
Λοιποί Μέτοχοι	8,77%

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2019.

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





## Η κουλτούρα μας

### Όραμα

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

### Αποστολή

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

### Στρατηγικοί Άξονες Ανάπτυξης

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

### Αξίες

#### Καινοτομία

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

#### Ακεραιότητα

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

#### Ποιότητα

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

#### Διαφάνεια

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

#### Εταιρική Υπευθυνότητα

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

#### Αξιοπιστία

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

## Η ιστορία μας

**1918**

Ίδρυση ως «Γενική Εταιρεία Εμπορίου και Βιομηχανίας της Ελλάδος»

**1924**

Εισαγωγή στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών

**1992**

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

**1993**

- Ίδρυση της θυγατρικής «Αττική Ναυτιλιακή Α.Ε.», μετέπειτα «Superfast Ferries Ναυτιλιακή Α.Ε.»
- Παραγγελία του πρώτου πλοίου Superfast στην Γερμανία, του πρώτου γρήγορου επιβατηγού-οχηματαγωγού πλοίου παγκοσμίως

**1995**

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

**1998**

Έναρξη της γραμμής Πάτρα-Ηγουμενίτσα και Μπάρι

**1999**

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

**2001**

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

**2002**

Έναρξη της γραμμής στη Βόρεια Θάλασσα, μεταξύ Σκωτίας και Βελγίου

**2005**

Είσοδος στην αγορά των RoRo με αγορά και δρομολόγηση 2 πλοίων RoRo μεταξύ Γερμανίας και Φινλανδίας

**2007**

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

**2008**

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

**2011-2014**

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

**2015**

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

**2016**

- Είσοδος στην αγορά Αφρικής – Ευρώπης με την ίδρυση της Africa Morocco Links
- Μεταφορά των κεντρικών γραφείων σε νέα διεύθυνση
- Αναδιοργάνωση οργανωτικής δομής Ομίλου

**2017**

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

**2018**

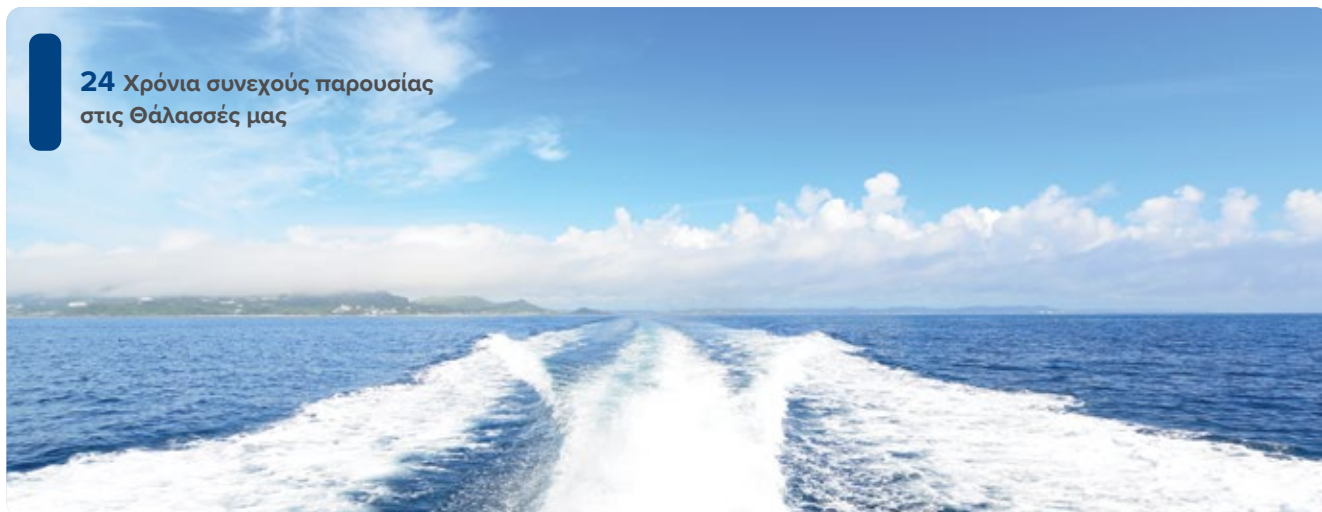
- Ο Όμιλος Attica γιόρτασε τα 100 χρόνια από την πρώτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων
- Ολοκλήρωση της εξαγοράς του 98,83% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways

**2019**

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

Μέσα στο 2019, αποκτήσαμε το υπόλοιπο 1,17% του μετοχικού κεφαλαίου της Hellenic Seaways και ολοκληρώσαμε τη λειτουργική ενσωμάτωσή της, ενώ παράλληλα προσαρμόσαμε την οργανωτική δομή του Ομίλου. Παράλληλα προχωρήσαμε σε συμφωνία για την απόκτηση ενός φορτηγού-οχηματαγωγού πλοίου από την εταιρεία DFDS, το οποίο μετονομάστηκε σε Blue Carrier 1 και δρομολογήθηκε στις γραμμές εσωτερικού, προκειμένου να αυξήσουμε τη μεταφορική ικανότητα φορτηγών οχημάτων προς τα νησιά και να προσθέσουμε επιπλέον επιλογές δρομολογίων στο υφιστάμενο δίκτυό μας.

**24 Χρόνια συνεχούς παρουσίας στις Θάλασσές μας**



## Ο στόλος μας

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

Ο στόλος μας περιλαμβάνει 20 επιβατηγά-οχηματαγωγά πλοία, 2 ταχύπλοα επιβατηγά-οχηματαγωγά πλοία, 7 ταχύπλοα επιβατηγά πλοία και 1 φορτηγό-οχηματαγωγό πλοίο στην Ανατολική Μεσόγειο, εκ των οποίων 29 ιδιότητα και 1 με μακροχρόνια ναύλωση.

Επιπλέον, μέσα στο 2019 διαχειριστήκαμε 3 πλοία της συγγενούς εταιρείας AML στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- 14 από τα ιδιότητα πλοία μας είναι ειδικά σχεδιασμένα από τον Όμιλό μας για τις γραμμές που εξυπηρετούν και έχουν ναυπηγηθεί σε διεθνώς γνωστά ναυπηγεία της Ευρώπης, της Νότιας Κορέας και της Αυστραλίας, σύμφωνα με τα πλέον σύγχρονα πρότυπα ναυπήγησης.
- 30 πλοία είναι εγγεγραμμένα στο ελληνικό νηολόγιο.
- Ο μέσος όρος ηλικίας των πλοίων στην Ανατολική Μεσόγειο είναι τα 21,9 έτη, ενώ ο μέσος όρος ηλικίας όλων των πλοίων μας είναι τα 23 έτη.
- Από το σύνολο των πλοίων μας, τα 5 λειτουργούν κοινοπρακτικά με πλοία της ANEK LINES στις γραμμές της Κρήτης και Αδριατικής, στο πλαίσιο της Κοινοπραξίας Εσόδων πλοίων με την επωνυμία «ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ ANEK A.E. - SUPERFAST ENDEKA (HELLAS) INC & ΣΙΑ».

### Χωρητικότητα Πλοίων

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

### Μεταφορικό Έργο

	2017	2018*	2019
Επιβάτες (εκατ.)		4,13	6,99
Ι.Χ. οχήματα (εκατ.)		0,64	1,02
Φορτηγά οχήματα (χιλ.)		300,61	362,00
		391,60	

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

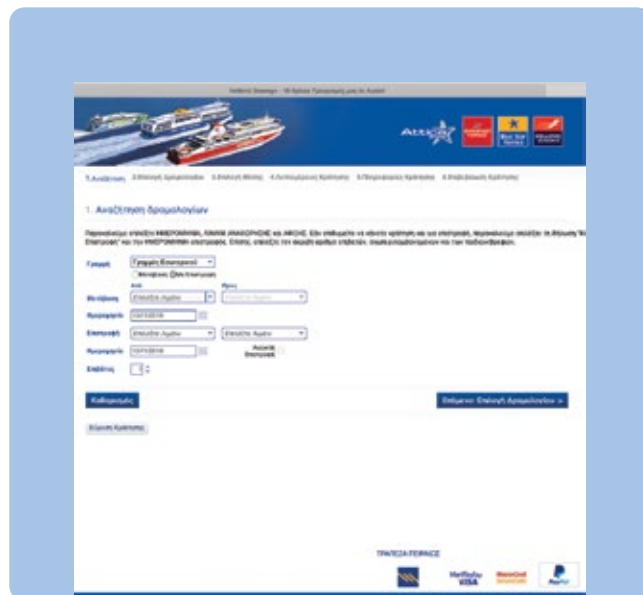
## Ο τρόπος που λειτουργούμε

Αξιοποιούμε προϊόντα και υπηρεσίες από τους προμηθευτές μας, τόσο για τη λειτουργία των γραφείων μας (υλικά, εξοπλισμός, υπηρεσίες και τεχνογνωσία), όσο και των πλοίων μας (καύσιμα, υλικά, τρόφιμα και εξοπλισμός).

Παράλληλα, συνεργαζόμαστε στενά με τα λιμεναρχεία και τις τοπικές κοινωνίες στα λιμάνια αναχώρησης και άφιξης των πλοίων μας.

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

- Τις εταιρικές ιστοσελίδες [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com), [www.superfast.com](http://www.superfast.com), [www.hsw.gr](http://www.hsw.gr) και [www.aml.ma](http://www.aml.ma), καθώς και εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα.
- 30 Κεντρικούς Αντιπροσώπους και 82 Λιμενικούς πράκτορες για τις Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways, καθώς και 14 Κεντρικούς Αντιπροσώπους και 2 Λιμενικούς πράκτορες για την AML.
- Δύο κεντρικά συστήματα κρατήσεων, με πάνω από 10.000 on-line συνδέσεις ταξιδιωτικών γραφείων.
- Τα μέλη της Διεθνούς Ένωσης Σιδηροδρόμων (UIC) για τη θαλάσσια διακίνηση των επιβατών των τρένων (200 μέλη από 5 ηπείρους).



**Διαχειριστήκαμε 4,7 εκατ. κρατήσεις για δρομολόγια στις γραμμές Ανατολικής Μεσογείου (και 143,5 χιλ. στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας) μέσω των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων**



## Το Δίκτυο Πωλήσεών μας

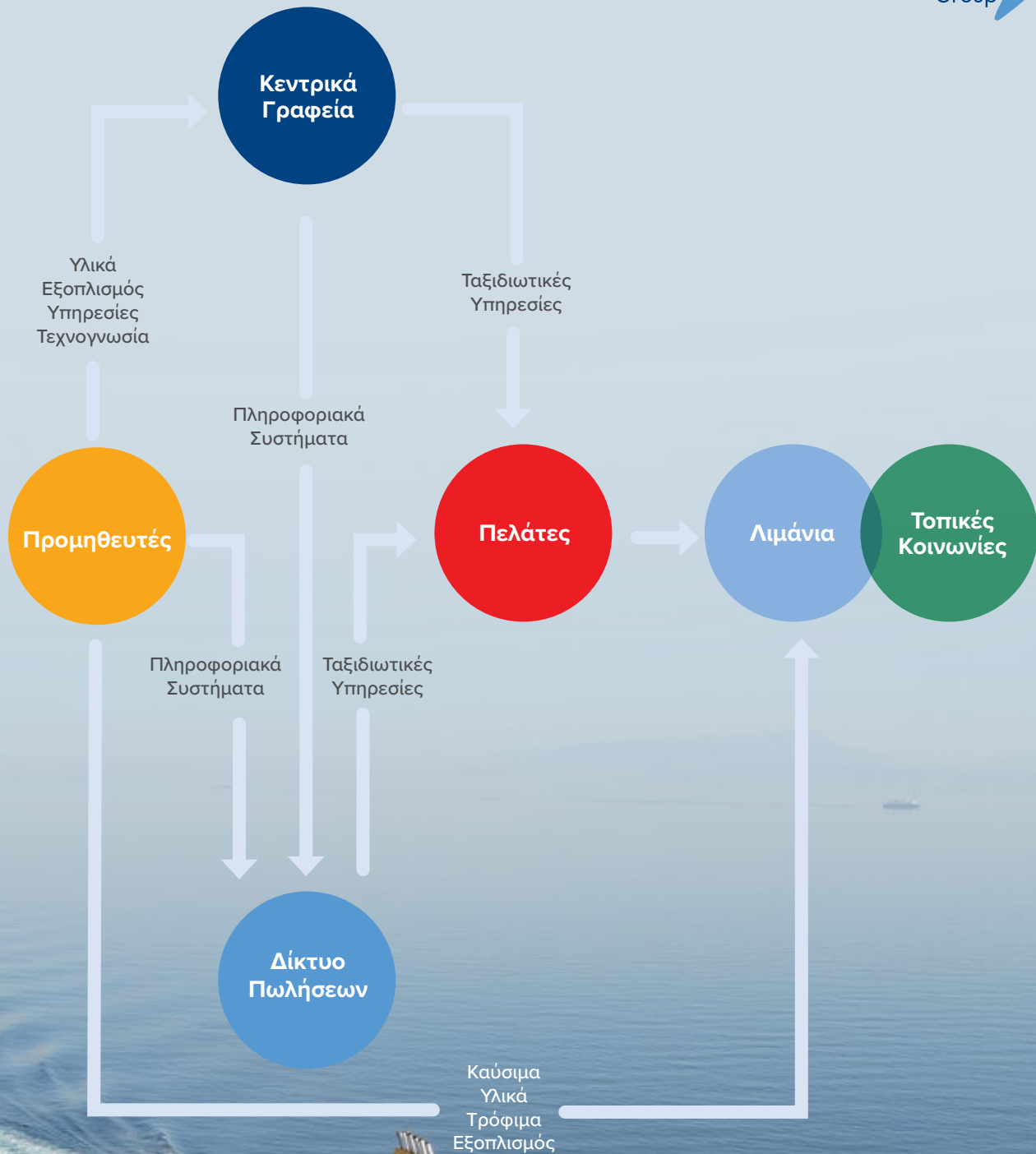


Για την παροχή των υπηρεσιών μας στην Ανατολική Μεσόγειο, το 2019 χρησιμοποιήσαμε:

- 25 πλοία στις γραμμές εσωτερικού και συνδέσαμε:
  - Τον Πειραιά και το Λαύριο με τις Κυκλάδες,
  - Τον Πειραιά με τις Κυκλάδες, τα Δωδεκάνησα, την Κρήτη (Χανιά και Ηράκλειο), τον Σαρωνικό και τα νησιά Β.Α. Αιγαίου.
  - Τον Πειραιά, το Λαύριο και την Καβάλα με τα νησιά Β.Α. Αιγαίου.
  - Τον Βόλο με τις Σποράδες.

- 3 ιδιόκτητα πλοία στις γραμμές Αδριατικής (Πάτρα – Ηγουμενίτσα – Ανκόνα και Πάτρα – Ηγουμενίτσα – Μπάρι, με ενδιάμεση προσέγγιση στο λιμάνι της Κέρκυρας κατά τους θερινούς μήνες).

Επιπλέον, το 2019 διαχειριστήκαμε 3 πλοία στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας, εκ των οποίων 1 ιδιόκτητο, 1 με μακροχρόνια ναύλωση και 1 με ναύλωση κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.



IV



Ενσωματώνουμε την  
Υπευθυνότητα στις καθημερινές μας  
πρακτικές διοίκησης



# ΔΙΟΙΚΗΣΗ

## Είμαστε

# 5

πυλώνες  
Εταιρικής Υπευθυνότητας

# ‘Core’

επίπεδο συμφωνίας με τις  
οδηγίες GRI Standards

# 11

ομάδες  
Κοινωνικών Εταίρων

# 38

μελλοντικοί στόχοι  
στον Απολογισμό

# 85

δημοσιοποιήσεις GRI  
στον Απολογισμό

## Δεσμευόμαστε

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

## Ακολουθούμε

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

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

## Πετύχαμε

- Έχουμε επικοινωνήσει Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας.
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς.
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς.
- Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.
- Δεχτήκαμε 116 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.
- Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούν οι ανάδοχοί μας.
- Αυξήσαμε κατά 4,4% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό.

## Εστιάζουμε



# 1. Εταιρική Διακυβέρνηση

## Λειτουργούμε βάσει βέλτιστων πρακτικών Εταιρικής Διακυβέρνησης

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

### Διοικητικό Συμβούλιο

Όνοματεπώνυμο*	Ιδιότητα
Κυριάκος Δ. Μάγειρας	Πρόεδρος - Εκτελεστικό Μέλος
Μιχαήλ Γ. Σακέλλης	Αντιπρόεδρος - Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Σπυρίδων Χ. Πασχάλης	Διευθύνων Σύμβουλος Εκτελεστικό Μέλος
Παναγιώτης Γ. Δικαίος	Εκτελεστικό Μέλος
Παναγιώτης Κ. Θρουβάλας	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Γεώργιος Ε. Ευστρατιάδης	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Αναστάσιος Γ. Κυπριανίδης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2019.

- Το Δ.Σ. αποτελείται από τρία έως εννέα μέλη (φυσικά ή νομικά πρόσωπα), τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων με τριετή θητεία.
- Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγουν τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και τον Εντεταλμένο Σύμβουλο, εφόσον κριθεί απαραίτητο.
- Οι ιδιότητες του Προέδρου Δ.Σ. και του Διευθύνοντος Συμβούλου δεν συμπίπτουν στο ίδιο πρόσωπο.
- Προς το παρόν, δεν υπάρχουν διαδικασίες διαβούλευσης μεταξύ Κοινωνικών Εταίρων και Δ.Σ. για θέματα αειφορίας, χωρίς ωστόσο να προκύψει κάποιο κρίσιμο ζήτημα προς συζήτηση στο Δ.Σ. μέσα στο έτος.
- Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Ο Διευθύνων Σύμβουλος αξιολογεί τα διευθυντικά στελέχη σε ετήσια βάση, λαμβάνοντας υπόψη κριτήρια όπως την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί, τη συμβολή τους στην καλλιέργεια άριστου εργασιακού περιβάλλοντος και τα προσωπικά τους χαρακτηριστικά.

### Πολιτική

#### Πολιτική Αποδοχών

Μέσα στο 2019, συντάξαμε και δημοσιοποιήσαμε την Πολιτική Αποδοχών που εφαρμόζουμε για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου, με στόχο να προσελκύσουμε, παρακινήσουμε και διατηρήσουμε ανώτατα στελέχη υψηλών ικανοτήτων. Στο πλαίσιο αυτό:

- Η αμοιβή των εκτελεστικών μελών συνδέεται με παράγοντες, όπως το εύρος των καθηκόντων, αρμοδιοτήτων και ευθυνών τους, η συνεισφορά τους στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Ομίλου και στην ενίσχυση της μακροχρόνιας οικονομικής του αξίας, καθώς και οι ικανότητες αποτελεσματικής διοίκησης του ανθρωπίνου δυναμικού στον τομέα ευθύνης τους.
- Η αμοιβή των μη εκτελεστικών μελών εγκρίνεται ετησίως από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και συνδέεται με το χρόνο απασχόλησής τους και τις αρμοδιότητές τους, χωρίς να συνδέεται άμεσα με την εταιρική επίδοση, ώστε να υπάρχει ελευθερία γνώμης για ανάληψη αυξημένων επιχειρηματικών κινδύνων, ενώ δεν συμμετέχουν σε συνταξιοδοτικά προγράμματα, επιδόματα ή άλλα μακροπρόθεσμα κίνητρα και δεν τους χορηγούνται πρόσθετες αμοιβές ή άλλες αποζημιώσεις ανάλογα με την απόδοση.

Το Δ.Σ. πλαισιώνεται και υποστηρίζεται στη λειτουργία του από την **Επιτροπή Ελέγχου** και την **Επιτροπή Αποδοχών** που εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

#### Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Όνομα	Μέλη	Καθήκοντα
Επιτροπή Ελέγχου (συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά το τρίμηνο)	Δύο ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη και ένα μη εκτελεστικό μέλος	<ul style="list-style-type: none"><li>• Εποπτεύει τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τις κανονιστικές απαιτήσεις.</li><li>• Φροντίζει για τη διαφάνεια των εταιρικών δραστηριοτήτων.</li><li>• Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων.</li><li>• Παρακολουθεί, εξετάζει και αξιολογεί τη διαδικασία σύνταξης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης.</li></ul>
Επιτροπή Αποδοχών	Τρία μη εκτελεστικά μέλη	<ul style="list-style-type: none"><li>• Συνδράμει στην εκτέλεση των καθηκόντων του Δ.Σ. σε θέματα αμοιβών, κινήτρων και λοιπών παροχών, ιδίως στην εφαρμογή της εγκεκριμένης Πολιτικής Αποδοχών.</li><li>• Παρακολουθεί την εφαρμογή της Πολιτικής Αποδοχών.</li><li>• Φροντίζει για την περιοδική αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών.</li></ul>



## ☸ Πολιτική

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

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

- Διατηρεί επιχειρηματική ή άλλη επαγγελματική σχέση με τον Όμιλο ή με συνδεδεμένη με αυτόν επιχείρηση (κατά την έννοια του άρθρου 42ε παρ. 5 του Κ.Ν. 2190/1920), η οποία επηρεάζει την επιχειρηματική της δραστηριότητα, ιδίως όταν είναι σημαντικός προμηθευτής ή πελάτης του Ομίλου, όπως αυτή η σημαντικότητα προσδιορίζεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Ομίλου.
- Είναι πρόεδρος Δ.Σ. ή διευθυντικό στέλεχος στον Όμιλο, καθώς και εάν έχει τις ως άνω ιδιότητες ή είναι εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. σε συνδεδεμένη με τον Όμιλο επιχείρηση ή διατηρεί σχέση εξαρτημένης εργασίας ή έμμισθης εντολής με τον Όμιλο ή τις συνδεδεμένες με αυτόν επιχειρήσεις.
- Έχει συγγένεια μέχρι δεύτερου βαθμού ή είναι σύζυγος εκτελεστικού μέλους του Δ.Σ. ή διευθυντικού στελέχους ή μετόχου που συγκεντρώνει την πλειοψηφία του μετοχικού κεφαλαίου του Ομίλου ή συνδεδεμένης με αυτόν επιχείρησης.
- Έχει διοριστεί σύμφωνα με το άρθρο 18 παρ 3 του Κ.Ν. 2190/1920.

## ☺ Καλή Πρακτική

### Σύγκρουση Ιδίων Συμφερόντων

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, απαγορεύουμε στα μέλη του Δ.Σ. και κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο έχουν ανατεθεί αρμοδιότητες του Δ.Σ. να επιδιώκουν ίδια συμφέροντα που αντιβαίνουν στα εταιρικά συμφέροντα και οφείλουν να ενημερώνουν τα υπόλοιπα μέλη για οποιαδήποτε σύγκρουση ιδίων συμφερόντων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι αρμόδια να εγκρίνει πράξεις που σκοπεύουν να προβούν τα μέλη του Δ.Σ. και διευθυντικά στελέχη για λογαριασμό τους ή για λογαριασμό τρίτων ή να συμμετέχουν ως ομόρρυθμοι εταίροι σε εταιρείες που επιδιώκουν σκοπούς ανάλογους με αυτούς που επιδιώκει ο Όμιλος. Επιπλέον, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης πληροφορεί και ενημερώνει τα μέλη του Δ.Σ. και τα διευθυντικά στελέχη σχετικά με ζητήματα σύγκρουσης συμφερόντων που προβλέπονται από την ισχύουσα χρηματιστηριακή νομοθεσία, το εταιρικό δίκαιο και τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας, προκειμένου να διασφαλίζεται η καθολική γνώση και κατανόηση των υποχρεώσεών τους.

## Εφαρμόζουμε Αρχές & Κανονισμό Δεοντολογίας

### Κανονισμός Δεοντολογίας και Επαγγελματικής

**Συμπεριφοράς:** Έχουμε επικοινωνήσει τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία, ο οποίος έχει αναρτηθεί στο εταιρικό ενδοδίκτυο (Intranet) OneAttica, ενώ συμπεριλαμβάνεται στο πακέτο γνωριμίας που δίνουμε σε όλους τους νεοπροσληφθέντες εργαζομένους, οι οποίοι υπογράφουν για την αναγνώριση και αποδοχή του. Περιέχει τις κατευθυντήριες αρχές και κανόνες που διέπουν τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Εχεμύθεια – Εμπιστευτικότητα.
- Προστασία Πληροφοριών – Προνομακή πληροφόρηση.
- Προσωπικά Δεδομένα.
- Επαγγελματική Συμπεριφορά: Συμπεριφορά προς τους πελάτες, συμπεριφορά μεταξύ των συναδέλφων.
- Επαγγελματική Εμφάνιση.
- Υγεία και Ασφάλεια.
- Σύγκρουση Συμφερόντων.
- Ενασχόληση με Άλλη Εργασία.
- Διαφάνεια Δραστηριοτήτων.
- Σεβασμός της Περιουσίας και των Παρεχόμενων Πόρων.
- Εκπροσώπηση του Ομίλου στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας – Εκδόσεις – Δημόσιες Εμφάνισεις.
- Αναφορά Παράνομων Δραστηριοτήτων και Παραβιάσεων των Κανονισμών.
- Εταιρική Υπευθυνότητα.

### Εγχειρίδιο Προσωπικού:

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

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

- Είναι δεσμευτικά για όλους τους εργαζομένους, τόσο με συμβάσεις αορίστου χρόνου, όσο και ορισμένου χρόνου.
- Θεωρούμε τη μη τήρησή τους ως εργασιακό παράπτωμα και μπορεί να οδηγήσει σε διακοπή της σχέσης εργασίας ή ακόμα και σε ποινικές κυρώσεις.
- Επιβάλλουμε τις προβλεπόμενες κυρώσεις σε περιπτώσεις όπου δεν τηρούνται οι κανόνες ασφαλείας, οι θαλάσσιοι κανονισμοί ή οι κανονισμοί του Ομίλου.
- Προβλέπουμε την ύπαρξη αδιαμφισβήτητων αποδείξεων για την τεκμηρίωση αναφοράς εναντίον κάποιου εργαζομένου.
- Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού για συμβουλές ή καθοδήγηση, ενώ μπορούν να απευθυνθούν απ' ευθείας στη Διοίκηση, σε περίπτωση πιθανής σύγκρουσης συμφερόντων, χωρίς ωστόσο να σημειωθεί οποιοδήποτε σχετική επικοινωνία μέσα στο 2019.



- Απαγορεύουμε την προσωπική σχέση μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένου στην ίδια Διεύθυνση και αντ' αυτού συνιστούμε οι εργαζόμενοι συγγενείς ή με άλλη προσωπική σχέση να εργάζονται σε διαφορετικές Διευθύνσεις.
- Πραγματοποιούμε σχετικές ενημερώσεις των εργαζομένων μας, στο πλαίσιο των οποίων ενημερώσαμε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία με την ανάρτηση του Κανονισμού Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο εταιρικό Intranet μέσα στο 2019, σε συνδυασμό με ενημέρωση όλων των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων για τον Κανονισμό Αντιμετώπισης της Διαφθοράς, οι οποίοι υπέγραψαν για την αποδοχή των σχετικών Κανονισμών.
- Της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο και εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου. Για τη λειτουργία της ως ανεξάρτητο όργανο, έχουμε αναπτύξει συστήματα ελέγχου και τηρούμε τις κατάλληλες διαδικασίες, οι οποίες επιτρέπουν στη Διεύθυνση να ελέγχει τις λειτουργίες και διαδικασίες μας βάσει ετήσιου πλάνου ελέγχου ή κατόπιν αιτήματος της Διοίκησης ή της Επιτροπής Ελέγχου, ενώ παρακολουθεί την εφαρμογή και τήρηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας.
- Του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας, ο οποίος μεταξύ άλλων καθορίζει:
  - Τη διάρθρωση των διευθύνσεων, τις αρμοδιότητές τους και τη σχέση μεταξύ τους και με τη Διοίκηση.
  - Τις βασικές αρχές λειτουργίας του Δ.Σ. και τις αρμοδιότητες των εκτελεστικών και μη εκτελεστικών μελών.
  - Τις διαδικασίες πρόσληψης και αξιολόγησης της απόδοσης των διευθυντικών στελεχών.
  - Τη διαδικασία παρακολούθησης των συναλλαγών μελών του Δ.Σ., διευθυντικών στελεχών και άλλων προσώπων με πρόσβαση σε προνομιακές πληροφορίες.
  - Τη διαδικασία γνωστοποίησης σημαντικών συναλλαγών προσώπων που ασκούν διευθυντικά καθήκοντα.
  - Τη διαδικασία παρακολούθησης σημαντικών συναλλαγών που σχετίζονται με βασικούς πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες.
  - Τους κανόνες που διέπουν τις συναλλαγές των συνδεδεμένων μερών.

**Έχουμε επικοινωνήσει Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας**

### ;) Καλή Πρακτική

#### Αναφορά Παραβάσεων

Όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία πρέπει να αναφέρουν οποιαδήποτε παράβαση του Κανονισμού Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς (όπως απάτη, κλοπή ή άλλη παράνομη δραστηριότητα) στον προϊστάμενό τους, ο οποίος ενημερώνει τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού ή τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, εφόσον πρόκειται για απάτη ή παράβαση που αναμένεται να οδηγήσει σε οικονομική ζημιά. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι στα πλοία μπορούν να αναφέρουν τυχόν παραβάσεις του Εγχειριδίου Προσωπικού μέσω καθορισμένης διαδικασίας παραπόνων, ενώ επιπρόσθετα μπορούν να απευθυνθούν απευθείας στις αρμόδιες αρχές. Σε κάθε περίπτωση, η αναφορά παραβάσεων πρέπει να υποβάλλεται επώνυμα, ενώ οι εργαζόμενοι στα πλοία μπορούν να υποβάλλουν ανώνυμα οποιοδήποτε παράπονό τους μέσω των προσωπικών συνεντεύξεων που διενεργούνται κατά τη διάρκεια των εξωτερικών επιθεωρήσεων της Σύμβασης Ναυτικής Εργασίας (MLC).

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

### Εφαρμόζουμε συστήματα εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων

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

- Της Επιτροπής Ελέγχου του Δ.Σ.

### ::: Πολιτική

#### Διαδικασία Παρακολούθησης Χρηματιστηριακών Συναλλαγών

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

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

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

**Διαχείριση Κινδύνων:** Στο πλαίσιο του συστήματος διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζουμε, τηρείται και επικαιροποιείται ετησίως το Μητρώο Κινδύνων με τη συνεργασία των Διευθυντών και της Διοίκησης, στο οποίο καταγράφονται, αξιολογούνται και ιεραρχούνται οι κίνδυνοι που μπορούν να επηρεάσουν το επιχειρηματικό πλάνο του Ομίλου. Με βάση την τελευταία επικαιροποίηση του Μητρώου, έχουν αναγνωριστεί συνολικά 38 κίνδυνοι, εκ των οποίων αναφέρονται παρακάτω οι κίνδυνοι υψηλής και μεσαίας σημαντικότητας που μπορούν να επηρεάσουν τη λειτουργία και αποδοτικότητα του Ομίλου.

#### Μητρώο Κινδύνων

	Περιγραφή κινδύνων Υψηλής και Μεσαίας σημαντικότητας
1	Αύξηση κόστους των ναυτιλακών καυσίμων
2	Μείωση της μεταφορικής κίνησης λόγω οικονομικής ύφεσης
3	Έλλειψη Αξιωματικών (κυρίως Μηχανής και Καταστρώματος)
4	Δυσκολίες στη χρηματοδότηση επενδυτικών στόχων και στρατηγικών πλάνων
5	Ανταγωνισμός στις ναυτιλιακές γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού
6	Κίνδυνος λόγω μη ασφαλούς πρόσβασης πλοίων στα λιμάνια
7	Ασφάλεια δεδομένων
8	Αλλαγές στους κανονισμούς λειτουργίας των πλοίων
9	Λειτουργική ένταξη της Hellenic Seaways στον Όμιλο

### ;) Καλή Πρακτική

#### Διασφάλιση Επιχειρηματικής Συνέχειας και Κυβερνοασφάλεια

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

- Διαθέτουμε Εναλλακτικό Κέντρο Πληροφορικών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών.
- Εφαρμόζουμε συγκεκριμένη πολιτική αντιγράφων ασφάλειας εντός και εκτός των εγκαταστάσεών μας (on-site και off-site).
- Πιστοποιηθήκαμε για το Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας Πληροφοριών που εφαρμόζουμε σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις για την εφαρμογή, διατήρηση και συνεχή βελτίωση των συστημάτων διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριών.
- Πιστοποιηθήκαμε κατά το διεθνές πρότυπο PCI DSS, αναφορικά με τη διασφάλιση δεδομένων ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω πιστωτικών και χρεωστικών καρτών (βλέπε Ενότητα VII-1).
- Υλοποιούμε τις κατάλληλες δικλείδες ασφαλείας ή/και επιδιώκουμε τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπαρχουσών δικλείδων ασφαλείας μέσω της συστηματικής διαδικασίας αξιολόγησης κινδύνων που εφαρμόζουμε.

Επιπλέον, για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των πληροφοριών, έχουμε καθορίσει τις ενέργειες για την προστασία των πληροφοριακών συστημάτων στα γραφεία και στα πλοία μας από κινδύνους όπως:

- Ιοί ηλεκτρονικών υπολογιστών και προγραμμάτων (viruses, worms, trojans).
- Εσωτερικές και Εξωτερικές επιθέσεις (όπως hacking και phishing).
- Καταστροφή σημαντικών δεδομένων λόγω αμέλειας των εργαζομένων.

### Συμβάλλουμε στην καταπολέμηση της διαφθοράς

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για την καταπολέμηση και εξάλειψη της διαφθοράς:

- Έχουμε αποδεχτεί και συνυπογράψει την πρωτοβουλία 'Call for Action' του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, για την εφαρμογή πολιτικών και πρακτικών ουσιαστικής αντιμετώπισης της διαφθοράς.
- Έχουμε συντάξει Κανονισμό Αντιμετώπισης της Διαφθοράς με τις βασικές πρακτικές επαγγελματικής ακεραιότητας και επιχειρηματικής ηθικής.
- Έχουμε αναρτήσει τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς στο εταιρικό Intranet για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία.
- Εκπαιδευούμε τους εργαζομένους στις πολιτικές και διαδικασίες μας για την αντιμετώπιση της διαφθοράς, έχοντας υλοποιήσει σχετικές εκπαιδεύσεις σε 2 εργαζομένους στα γραφεία το 2019.
- Καταθέτουμε τις προτάσεις μας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο είτε ατομικά είτε μέσω των οργανισμών INTERFERRY (Διεθνής Σύνδεσμος Εταιρειών Επιβατηγών Πλοίων – Ferries) και Σ.Ε.Ε.Ν. (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας), για τη διαφανή διατύπωση των θέσεών μας αναφορικά με θέματα δημοσίου διαλόγου.

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

Δεν παρουσιάστηκε **κανένα** περιστατικό διαφθοράς



## ;) Καλή Πρακτική

### Κανονισμός Αντιμετώπισης της Διαφθοράς

Βασική μας δέσμευση είναι να εργαζόμαστε με ήθος, ακεραιότητα και διαφάνεια σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής μας λειτουργίας. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε συντάξει Κανονισμό Αντιμετώπισης της Διαφθοράς, ο οποίος είναι υποχρεωτικός για όλους τους εργαζομένους και επικοινωνεί έμπρακτα τη μηδενική ανοχή σε κρούσματα διαφθοράς. Ο Κανονισμός περιγράφει τις αρχές μας αναφορικά με τα ακόλουθα θέματα:

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

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

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

Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2019 δεν κάναμε καμία δωρεά προς πολιτικά κόμματα στην Ελλάδα.

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

## Ακολουθούμε τους κανόνες του υγιούς ανταγωνισμού

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

- Δεν προβαίνουμε δημοσίως σε αρνητικά σχόλια για τους ανταγωνιστές μας.
- Δεν συμμετέχουμε σε παράνομες συμφωνίες ή συμπράξεις με ανταγωνιστές για τον καθορισμό τιμών, τον καταμερισμό της αγοράς ή την είσοδο σε επιμέρους αγορές και κατηγορίες πελατών.
- Δεν επιτρέπουμε στους εργαζομένους να αποκαλύπτουν εμπιστευτικές πληροφορίες που αφορούν τις δραστηριότητές μας, τη συνεργασία με τους πελάτες μας ή άλλα προσωπικά και οικονομικά θέματα των πελατών μας ή να συζητούν μελλοντικά σχέδια που δεν είναι δημοσίως γνωστά και θέματα μισθοδοσίας.
- Πραγματοποιούμε ενημερώσεις των εργαζομένων και διευθυντικών στελεχών σε θέματα νομοθεσίας περί ανταγωνισμού, χωρίς ωστόσο να υλοποιήσουμε σχετικές εκπαιδευσεις μέσα στο 2019.

Σχετικά με παλαιότερη δικαστική υπόθεση, μέσα στο 2019 κατατέθηκε και αναμένεται να συζητηθεί αίτηση αναιρέσης κατά της απόφασης του δευτεροβάθμιου δικαστηρίου που απέρριψε σχετική καταγγελία για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά το 2015, η οποία αναμένεται να συζητηθεί εντός του 2020.

## Συμμορφωνόμαστε με το κανονιστικό πλαίσιο

Παρακολουθούμε στενά το κανονιστικό και νομικό πλαίσιο που μας αφορά, με στόχο να εφαρμόζουμε τις σχετικές διατάξεις. Μέσα στο 2019:

- Δεν υπήρξαν καταγγελίες για:
  - Πρακτικές εργασίας.
  - Παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
  - Συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.
  - Εμπιστευτικότητα ή ασφάλεια προσωπικών δεδομένων από τους εργαζομένους μας.
  - Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά ή παραβίαση της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.
  - Έκδοση υπεράριθμων εισιτηρίων.
  - Παραβίαση περιβαλλοντικής νομοθεσίας ή περιβαλλοντικές επιπτώσεις.
  - Ηχητική όχληση των πλοίων μας.
- Δεν παρουσιάστηκαν περιστατικά:
  - Διαφθοράς.
  - Δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.
  - Διακριτικής μεταχείρισης εργαζομένων.
  - Διαμαρτυρίας από τις τοπικές κοινωνίες των νησιών που εξυπηρετούμε.
  - Μη συμμόρφωσης των προϊόντων και υπηρεσιών μας κατά τη διάρκεια των εξωτερικών υγειονομικών και αγορανομικών ελέγχων που διενεργήθηκαν.
  - Μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας ή τις επιπτώσεις τους στην υγεία και ασφάλεια.



## 2. Διοίκηση Υπευθυνότητας

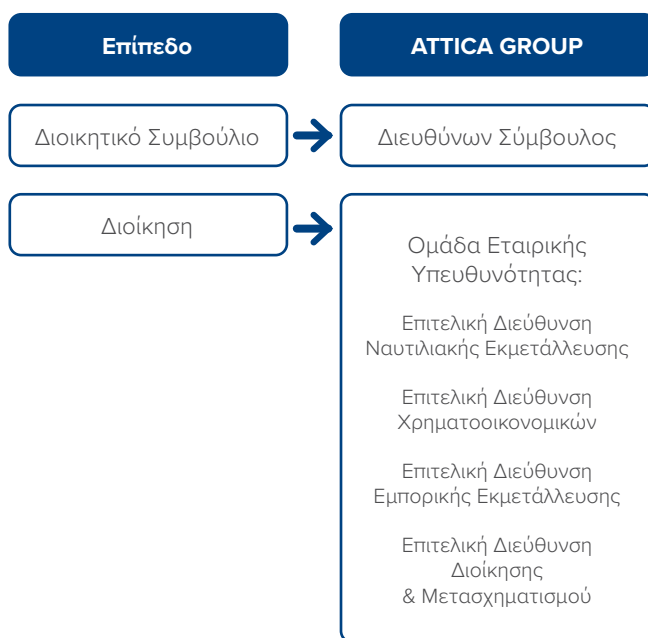
### Εταιρική Υπευθυνότητα

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

### Δημιουργούμε κατάλληλες οργανωτικές δομές

Έχουμε δημιουργήσει οργανωτικές δομές για να διαχειριζόμαστε τα θέματα υπεύθυνης λειτουργίας και να συλλέγουμε στοιχεία για την αξιολόγηση της επίδοσής μας, τόσο εσωτερικά όσο και από τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, όπως περιγράφονται στο παρακάτω σχήμα.

### Οργάνωση Εταιρικής Υπευθυνότητας



- Απόσυρσης προϊόντων και υπηρεσιών μας λόγω επιπτώσεων στην υγεία και ασφάλεια των πελατών μας.
- Μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες σχετικά με θέματα ασφάλειας προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.
- Μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες marketing, διαφήμισης, προώθησης, πληροφόρησης και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών.
- Απόσυρσης διαφημιστικού μηνύματος.
- Δεν υπήρξαν δικαστικές αγωγές για θέματα διαφθοράς ή εμπιστευτικότητας και ασφάλειας προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.
- Δεν υπήρξαν έγγραφες ειδοποιήσεις από αρμόδιες αρχές για θέματα marketing, διαφήμιση, προώθηση, πληροφόρηση και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών.
- Καταβλήθηκαν συνολικά πρόστιμα €23.337 σχετικά με τη λειτουργία μας.
- Δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα (πάνω από €20.000) ή άλλες κυρώσεις για:
  - Διαφθορά.
  - Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά ή παραβίαση της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.
  - Επιπτώσεις της λειτουργίας μας στις τοπικές κοινωνίες.
  - Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων μας.
  - Έκδοση υπεράριθμων εισιτηρίων.
  - Χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας.
  - Επιπτώσεις των προϊόντων και υπηρεσιών μας στην υγεία και ασφάλεια των πελατών μας.
  - Εμπιστευτικότητα ή ασφάλεια προσωπικών δεδομένων των πελατών μας.
  - Marketing, διαφήμιση, προώθηση, πληροφόρηση και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών.
  - Περιβαλλοντικά θέματα.
  - Επιπτώσεις κυματισμού των πλοίων μας.

- Σε επίπεδο Δ.Σ., ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι συνολικά υπεύθυνος για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, συμπεριλαμβανομένων των αρχών, των πολιτικών και των στόχων.
- Σε διοικητικό επίπεδο, υπεύθυνη είναι η εξαμελής Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, αποτελούμενη από εκπροσώπους των Επιτελικών Διευθύνσεων Ναυτιλιακής Εκμετάλλευσης, Χρηματοοικονομικών, Εμπορικής Εκμετάλλευσης και Διοίκησης & Μετασχηματισμού, η οποία συντονίζει τη συνολική στρατηγική μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και συνεργάζεται με τις υπόλοιπες διευθύνσεις για τη διάχυση των πρακτικών υπεύθυνης λειτουργίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι έχουμε καθορίσει τις αρμοδιότητες όλων των μελών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας στην επίσημη οργανωτική δομή του Ομίλου και στις επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας τους.



## ;) Καλή Πρακτική

### Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου και Εταιρική Υπευθυνότητα

Ο Κανονισμός Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς αντανάκλα τη δέσμευσή μας στην υποστήριξη του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, καθώς περιλαμβάνει την αποδοχή των 10 Αρχών του. Παράλληλα, έχουμε ολοκληρώσει τη σύνταξη διαδικασίας προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες και εκκρεμεί η τελική έγκρισή της.

## ;) Καλή Πρακτική

### Βιώσιμη Κινητικότητα

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

## ;) Καλή Πρακτική

### ‘European Enterprise Manifesto 2020’

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

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

## ;) Καλή Πρακτική

### Εκπαίδευση στην Εταιρική Υπευθυνότητα

Για την περαιτέρω διάχυση της Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσα στο 2019 υλοποιήσαμε ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο στο θέμα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, με τη συμμετοχή περίπου 110 Διοικητικών Στελεχών μας, μεταξύ των οποίων ο Διευθύνων Σύμβουλος, Ανώτατα, Ανώτερα και Μεσαία Διοικητικά Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις και η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, το οποίο περιελάμβανε τις ακόλουθες ενότητες:

- Έννοια και σημασία της Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας με συστηματικό τρόπο.
- Ανασκόπηση Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (δυνατά σημεία, περιοχές για βελτίωση και προτάσεις για τον επόμενο Απολογισμό).

Παράλληλα, την περίοδο 2018-2019 όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία μας (συμπεριλαμβανομένων των νέων εργαζομένων) κλήθηκαν να συμμετάσχουν σε διαδραστικό εκπαιδευτικό e-learning μάθημα πάνω τις βασικές έννοιες και τον τρόπο σκέψης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας με το όνομα ‘Let’s Think...’, προκειμένου να ενισχύσουν τις γνώσεις τους, να διευκολύνουν τη σκέψη τους και να βελτιώσουν τη στάση τους σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα. Αξίζει να σημειωθεί ότι περίπου 27% όλων των συμμετεχόντων είχαν επίδοση πάνω από 80%.



## ;) Καλή Πρακτική

### Στρατηγική και Σχέδιο Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας

Το 2017 αναπτύξαμε Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020, προκειμένου να βελτιώσουμε την επίδοσή μας. Για την επίτευξη του στόχου, αξιολογήσαμε ποσοτικά το επίπεδο Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσω διαδικτυακού εργαλείου με πάνω από 1.000 ερωτήσεις που στηρίζονται σε κριτήρια από διεθνώς αναγνωρισμένα συστήματα (όπως το GRI, το AA1000, το ISO26000 και το EFQM), αλλά και καλές πρακτικές από κορυφαίους οργανισμούς παγκοσμίως.

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

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

Στη συνέχεια, καθορίστηκαν οι Μελλοντικές Ενέργειες και οι υπεύθυνοι για κάθε ενέργεια στις 7 Περιοχές που αποτελούν το Σχέδιο Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020, τις οποίες έχουμε ενσωματώσει στους στόχους του Ομίλου και καταγράφουμε μηνιαίως την υλοποίησή τους.

**104** Ενέργειες έχουν καθοριστεί στο Σχέδιο Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020

Κατά τη διάρκεια των ετήσιων συναντήσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας, αξιολογούμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και την πρόοδο επίτευξης των καθορισμένων Ενεργειών, με τη σχετική αξιολόγηση για το 2019 να παρουσιάζει βελτιωμένη επίδοση σε όλες τις Περιοχές Εταιρικής Υπευθυνότητας σε σχέση με το 2017, η οποία πλησιάζει τη επιδιωκόμενη επίδοση για το 2020.

**Βελτιώσαμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 18% σε σχέση με το 2017**

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Έχουμε συμπεριλάβει την ποσοτική αξιολόγηση της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 ως στόχο στην επίσημη αξιολόγηση της απόδοσης του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Η ανάπτυξη Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 παρουσιάστηκε σε 2 ηλεκτρονικά εκπαιδευτικά σεμινάρια (webinars) του European Foundation for Quality Management (EFQM).

**Περισσότεροι από 200** συμμετέχοντες από όλο τον κόσμο ενημερώθηκαν κατά τη διάρκεια **2** σχετικών webinars του EFQM σχετικά με τη μεθοδολογία μας για την ανάπτυξη της Στρατηγικής και Σχεδίου Δράσης Εταιρικής Υπευθυνότητας



### Χρησιμοποιούμε Συστήματα Διοίκησης

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

- Διεθνής Κώδικας Ασφαλούς Διαχείρισης (ISM Code).
- Διεθνής Κώδικας Ασφάλειας Πλοίων και Λιμενικών Εγκαταστάσεων (ISPS Code).
- Σύμβαση Ναυτικής Εργασίας (MLC).
- Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001.
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001.
- Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας ISO 50001 (αφορά μόνο την Hellenic Seaways).
- Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων ISO 22000 (ανάδοχοι).

**Δεχτήκαμε 116** εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης

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

## ;) Καλή Πρακτική

### Ψηφιακός Μετασχηματισμός

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

- Παρέχει πλήρη επισκόπηση και διασφαλίζει τον κεντρικό έλεγχο όλων των δεδομένων για το σύνολο των πλοίων, ώστε να:
  - Βελτιώσουμε τη ροή των εργασιών και τον καλύτερο προγραμματισμό των συντηρήσεων των πλοίων.
  - Μειώσουμε τον χρόνο δεξαμενισμού και τις δαπάνες επισκευών.
- Συμβάλλει στην ψηφιοποίηση του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζουμε στα πλοία μας.

### Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών

Είμαστε μέλη στους παρακάτω φορείς και οργανισμούς:

- INTERFERRY.
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας (Σ.Ε.Ε.Ν.). Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι Πρόεδρος Δ.Σ. και Αντιπρόεδρος Διεθνών Πλοίων Δ.Σ. αντίστοιχα του Σ.Ε.Ε.Ν.
- Ναυτικό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ν.Ε.Ε.). Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι Μέλη Δ.Σ. του Ν.Ε.Ε.
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ.Ε.Τ.Ε.).
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas).
- Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλασσίου Περιβάλλοντος (HELMERA).
- Travel Technology Initiative.
- Διεθνής Ένωση Σιδηροδρόμων (UIC).
- Διεθνής Επιτροπή Σιδηροδρομικών Μεταφορών (CIT).
- EURAIL Group GIE.
- Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.
- Ελληνο-Ιταλικό Επιμελητήριο.

### Αναγνωρίζονται οι προσπάθειές μας

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

- Βραβευτήκαμε στα **Greek Hospitality Awards 2019** που διοργανώθηκαν από την Ethos Media με το Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Καλύτερη Ελληνική Ακτοπλοϊκή Εταιρεία» μεταξύ των ξενοδοχειακών και τουριστικών επιχειρήσεων με καινοτόμες πρακτικές, άρτια οργάνωση και διάθεση να προσφέρουν στους επισκέπτες κορυφαίου επιπέδου τουριστικό προϊόν με βάση τα διεθνή πρότυπα.
- Βραβευτήκαμε στα **Tourism Awards 2019** που διοργανώθηκαν από τη Boussias Communications με:
  - Το Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Καινοτόμο Concept» για το Eurail & Interrail Greek Islands Pass 5 προορισμών εσωτερικού που έχουμε δημιουργήσει (βλέπε Ενότητα VIII-1).
  - Το Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «On Line Strategy» για τη στοχευμένη στρατηγική μας στο Performance Marketing και την αύξηση των ηλεκτρονικών κρατήσεων στις γραμμές της Αδριατικής κατά το 2018.
  - Το Αργυρό Βραβείο στην κατηγορία «Προγράμματα Επιβράβευσης» για το πρόγραμμα πιστότητας και επιβράβευσης seasmiles (βλέπε Ενότητα VII-3).
  - Το Αργυρό Βραβείο στην κατηγορία «Storytelling Experience» για την ενέργεια «Η Αθέατη Ομορφιά του Αιγαίου» και την ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς των νησιών του Αιγαίου.
  - Το Αργυρό Βραβείο στην κατηγορία «Social Media Presence» για τη δυναμική παρουσία μας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- Βραβευτήκαμε στα **Loyalty Awards 2019** που διοργανώθηκαν από τη Boussias Communications με το Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Best in Loyalty & Engagement (Travel)» για το πρόγραμμα πιστότητας και επιβράβευσης seasmiles (βλέπε Ενότητα VII-3).

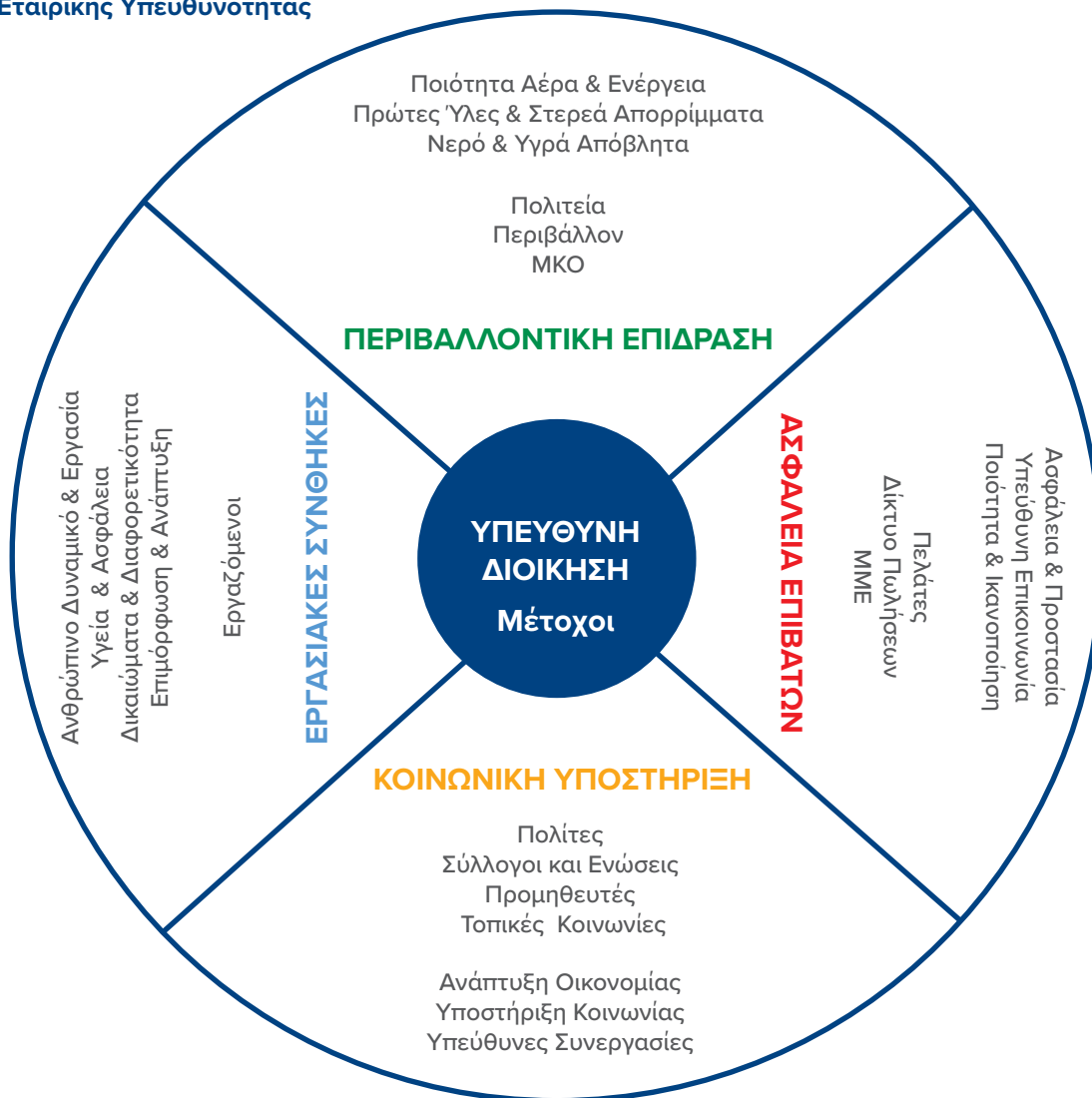


### 3. Ουσιαστικότητα και Κοινωνικοί Εταίροι

#### Αναγνωρίζουμε τα Σημαντικά Θέματα

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

#### Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας



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

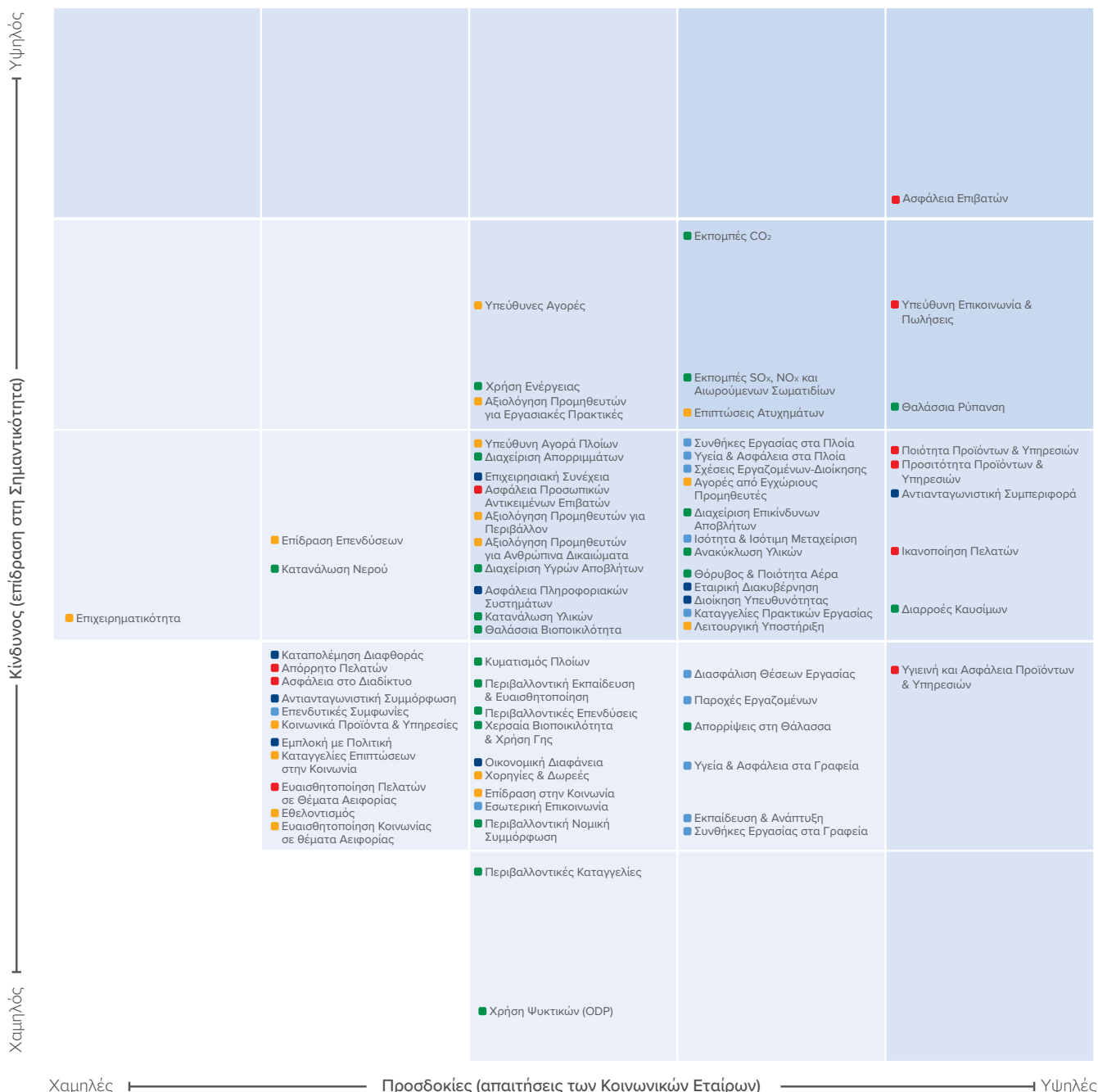
- Εντοπίσαμε τα πιθανά θέματα σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο του κλάδου, τις τρέχουσες συνθήκες και πρακτικές σε παγκόσμιο επίπεδο και τις μελλοντικές τάσεις, αναγνωρίζοντας συστηματικά πάνω από 90 θέματα.
- Εξετάσαμε τον κίνδυνο κάθε θέματος σύμφωνα με:
  - Τις δυνητικές επιπτώσεις (για τους Κοινωνικούς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

- Συνδυάσαμε τα αποτελέσματα που προέκυψαν για κάθε θέμα σύμφωνα με τον κίνδυνο και τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων, λαμβάνοντας υπόψη την κατεύθυνση της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 του Ομίλου και τις Περιοχές που αναγνωρίστηκαν ότι πρέπει να εστιάσουμε (βλέπε Ενότητα IV-2), καθώς και συνάντησης εργασίας που έχουν πραγματοποιήσει περισσότερα από 110 Διοικητικά Στελέχη μας, μεταξύ των οποίων ο Διευθύνων Σύμβουλος, Ανώτατα, Ανώτερα και Μεσαία Διοικητικά Στελέχη από όλες τις Διευθύνσεις για τη διαμόρφωση της Μελέτης Σημαντικότητας, οι οποίοι εξέτασαν τον κίνδυνο και τις προσδοκίες των Κοινωνικών Εταίρων για κάθε θέμα, προκειμένου να καθορίσουμε τα Σημαντικά Θέματα στα οποία πρέπει να επικεντρώσουμε τις προσπάθειές μας.



Η Μελέτη Σημαντικότητας εγκρίθηκε από την Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενώ την τελική έγκριση έδωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος ενέκρινε και τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας. Μέσα από την παραπάνω Μελέτη, αναγνωρίσαμε τα ακόλουθα Σημαντικά Θέματα για το 2019 (δεν αναφέρονται αναλυτικά όσα Θέματα δεν κρίθηκαν Σημαντικά):

## Μελέτη Σημαντικότητας Εταιρικής Υπευθυνότητας



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

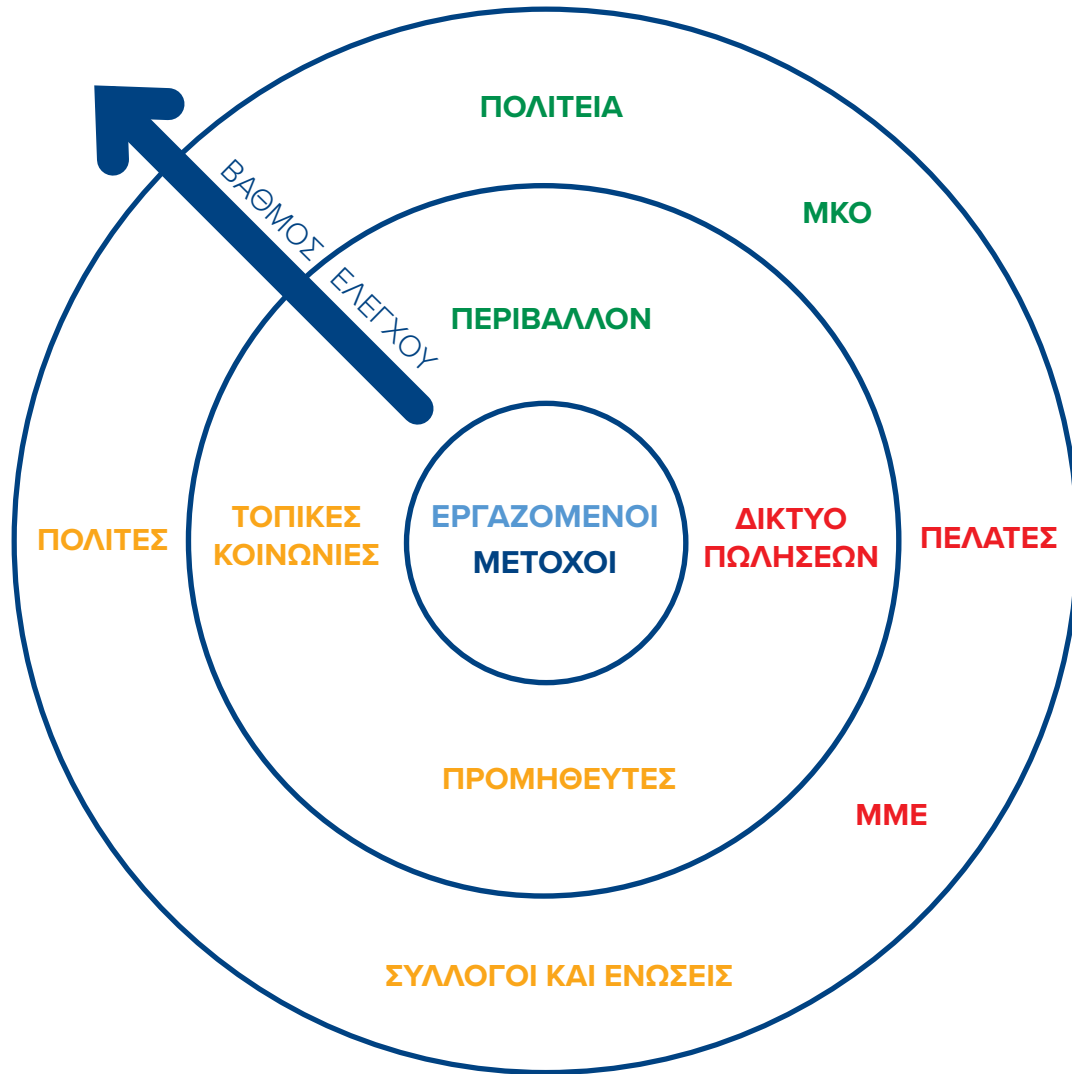
## Συνομιλούμε με τους Κοινωνικούς Εταίρους

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

### Κοινωνικοί Εταίροι και Διάλογος

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
<b>ΑΜΕΣΟΙ</b>		
<b>Εργαζόμενοι</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εκδηλώσεις/Συναντήσεις</li> <li>Εκπαιδεύσεις</li> <li>Διαπραγματεύσεις με Σωματεία Εργαζομένων (μέσω Συνδέσμου Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας – ΣΕΕΝ)</li> <li>Εταιρικό Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διασφάλιση Θέσεων Εργασίας (VI-1)</li> <li>Εκπαίδευση &amp; Ανάπτυξη (VI-4)</li> <li>Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Πλοία (VI-2)</li> <li>Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Γραφεία (VI-2)</li> <li>Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία (VI-1-4)</li> <li>Παροχές Εργαζομένων (VI-3)</li> <li>Ισότητα &amp; Ισότιμη Μεταχείριση (VI-3)</li> <li>Καταγγελίες Πρακτικών Εργασίας (IV-1, VI-3)</li> <li>Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (VI-1-4)</li> <li>Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης (VI-3)</li> <li>Εσωτερική Επικοινωνία (VI-1)</li> </ul>
<b>Μέτοχοι</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Γενική Συνέλευση των Μετόχων (ετήσια/έκτακτες)</li> <li>Ιστοσελίδες</li> <li>Συναντήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>Διοίκηση Υπευθυνότητας (IV-2)</li> <li>Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-1)</li> <li>Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1)</li> <li>Επιχειρησιακή Συνέχεια (IV-1)</li> <li>Επενδυτικές Συμφωνίες (VI-3)</li> <li>Καταπολέμηση Διαφθοράς (IV-1)</li> <li>Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων (IV-1, VII-1)</li> <li>Οικονομική Διαφάνεια (IV-1, V-1)</li> <li>Εμπλοκή με Πολιτική (IV-1)</li> </ul>
<b>Πελάτες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ποιοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών</li> <li>Ιστοσελίδες</li> <li>Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης/Παραπόνων</li> <li>Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</li> <li>Ενημερωτικά έντυπα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>Υγιεινή και Ασφάλεια Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1)</li> <li>Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> <li>Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>Ικανοποίηση Πελατών (VII-3)</li> <li>Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-1)</li> <li>Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1)</li> <li>Ασφάλεια Προσωπικών Αντικειμένων Επιβατών (VII-1)</li> <li>Απόρρητο Πελατών (VII-1)</li> <li>Ασφάλεια στο Διαδίκτυο (VII-1)</li> <li>Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Αειφορίας (V-2, VIII-1-3)</li> </ul>
<b>Δίκτυο Πωλήσεων</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εκδηλώσεις/Συναντήσεις</li> <li>Πληροφοριακά συστήματα</li> <li>Διαδικτυακή πύλη ταξιδιωτικών πρακτόρων</li> <li>Ιστοσελίδες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>Ικανοποίηση Πελατών (VII-3)</li> <li>Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1)</li> </ul>
<b>Προμηθευτές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αξιολόγηση προμηθευτών</li> <li>Συναντήσεις</li> <li>Συμβόλαια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Λειτουργική Υποστήριξη (V-3)</li> <li>Υπεύθυνες Αγορές (V-3)</li> <li>Αγορές από Εγχώριους Προμηθευτές (V-3)</li> <li>Υπεύθυνη Αγορά Πλοίων (V-3)</li> <li>Αξιολόγηση για Εργασιακές Πρακτικές (V-3)</li> <li>Αξιολόγηση για Ανθρώπινα Δικαιώματα (V-3)</li> <li>Αξιολόγηση για Περιβάλλον (V-3)</li> </ul>
<b>ΕΜΜΕΣΟΙ</b>		
<b>Πολιτεία</b> (π.χ. Υπουργεία, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Δημόσιες Υπηρεσίες, Λιμεναρχεία)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συζήτηση με εκπροσώπους σε εθνικό και τοπικό επίπεδο</li> <li>Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>Συμμετοχή σε φορείς και οργανισμούς</li> <li>Επιθεωρήσεις πλοίων</li> <li>Επίσημη επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-1)</li> <li>Εταιρική Διακυβέρνηση (IV-1)</li> <li>Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά (IV-1)</li> </ul>
<b>Σύλλογοι και Ενώσεις</b> (π.χ. Κλαδικές Ενώσεις, Ενώσεις Ξενοδόχων)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συμμετοχή σε ενώσεις</li> <li>Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>Συζήτηση με εκπροσώπους σε εθνικό και τοπικό επίπεδο</li> <li>Επίσημη επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>Προσιτότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-3)</li> </ul>

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Βασικά θέματα ενδιαφέροντος (αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού)
<b>ΕΜΜΕΣΟΙ</b>		
<b>Τοπικές Κοινωνίες</b> (π.χ. νησιά)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ποιοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>• Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>• Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> <li>• Υποστήριξη τοπικών προγραμμάτων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επίδραση στην Κοινωνία (V-2)</li> <li>• Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>• Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>• Εκπομπές CO<sub>2</sub> (VIII-1)</li> <li>• Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (VIII-3)</li> <li>• Διαχείριση Απορριμμάτων (VIII-2)</li> <li>• Διαχείριση Επικίνδυνων Αποβλήτων (VIII-2)</li> <li>• Εκπομπές SO<sub>x</sub>, NO<sub>x</sub> και Αιωρούμενων Σωματιδίων (PM) (VIII-1)</li> <li>• Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1)</li> <li>• Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (IV-1)</li> <li>• Χορηγίες &amp; Δωρεές (V-2)</li> <li>• Επίδραση Επενδύσεων (V-2)</li> <li>• Επιχειρηματικότητα (V-2)</li> <li>• Εθελοντισμός (V-2)</li> <li>• Κυματισμός Πλοίων (VIII-3)</li> <li>• Καταγγελίες Επιπτώσεων στην Κοινωνία (IV-1, V-2)</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε Θέματα Αειφορίας (V-2)</li> </ul>
<b>Πολίτες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ποιοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>• Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας (κάθε 2-3 χρόνια)</li> <li>• Ιστοσελίδες</li> <li>• Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>• Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>• Χρήση Ενέργειας (VIII-1)</li> <li>• Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>• Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>• Εκπομπές CO<sub>2</sub> (VIII-1)</li> <li>• Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ενημέρωση (VIII-1)</li> <li>• Κατανάλωση Υλικών (VIII-2)</li> <li>• Ανακύκλωση Υλικών (VIII-2)</li> <li>• Υπεύθυνη Επικοινωνία &amp; Πωλήσεις (VII-2)</li> <li>• Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-1)</li> <li>• Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες (V-2)</li> </ul>
<b>Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύναψη συνεργασιών</li> <li>• Συναντήσεις/Παρουσιάσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>• Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>• Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (VIII-3)</li> <li>• Διαχείριση Απορριμμάτων (VIII-2)</li> <li>• Απορρίψεις στη Θάλασσα (VIII-2, 3)</li> <li>• Κατανάλωση Νερού (VIII-3)</li> <li>• Θαλάσσια Βιοποικιλότητα (VIII-3)</li> <li>• Χερσαία Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης (VIII-3)</li> <li>• Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα (VIII-1)</li> <li>• Χρήση Ψυκτικών (ODP) (VIII-1)</li> <li>• Περιβαλλοντικές Καταγγελίες (IV-1)</li> <li>• Περιβαλλοντική Νομική Συμμόρφωση (IV-1)</li> <li>• Υγεία &amp; Ασφάλεια στα Πλοία (VI-2)</li> <li>• Συνθήκες Εργασίας στα Πλοία (VI-1-4)</li> <li>• Ισότητα &amp; Ισότιμη Μεταχείριση (VI-3)</li> <li>• Καταγγελίες Πρακτικών Εργασίας (VI-3)</li> <li>• Συνθήκες Εργασίας στα Γραφεία (VI-1-4)</li> <li>• Κυματισμός Πλοίων (VIII-3)</li> <li>• Καταπολέμηση Διαφθοράς (IV-1)</li> <li>• Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης (VI-3)</li> <li>• Επενδυτικές Συμφωνίες (VI-3)</li> <li>• Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση (VIII-1)</li> </ul>
<b>Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δελτία Τύπου</li> <li>• Συνεντεύξεις Τύπου</li> <li>• Ιστοσελίδες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ασφάλεια Επιβατών (VII-1)</li> <li>• Ποιότητα Προϊόντων &amp; Υπηρεσιών (VII-1, 3)</li> <li>• Επίδραση στην Κοινωνία (V-2)</li> <li>• Θαλάσσια Ρύπανση (VIII-2, 3)</li> <li>• Διαρροές Καυσίμων (VIII-3)</li> <li>• Επιπτώσεις Ατυχημάτων (V-2, VIII-1)</li> <li>• Χορηγίες &amp; Δωρεές (V-2)</li> <li>• Περιβαλλοντικές Επενδύσεις (VIII-1)</li> <li>• Αντιανταγωνιστική Συμμόρφωση (IV-1)</li> </ul>

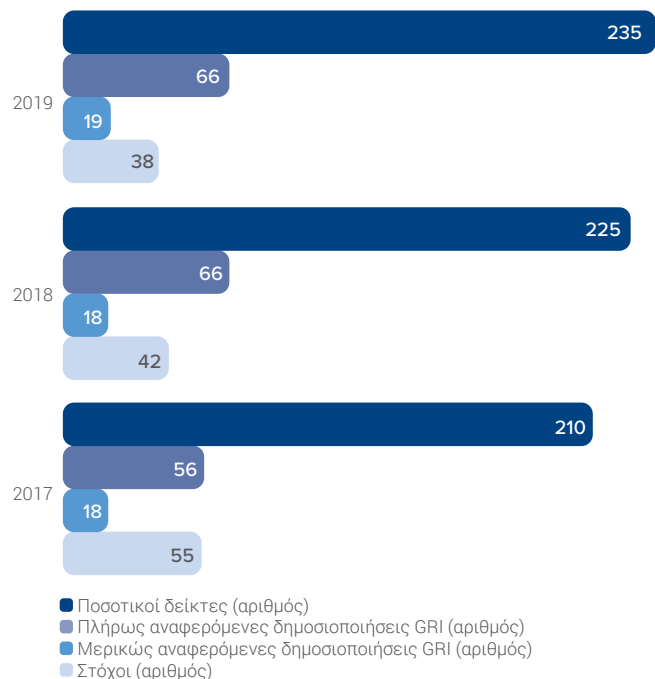


**Εστιάζουμε σε ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα**

Αναγνωρίζουμε την ανάγκη των Κοινωνικών Εταίρων για μεγαλύτερη διαφάνεια και αξιολόγηση της επίδοσής μας και εστιάζουμε στο να παρουσιάζουμε όσο το δυνατόν περισσότερους ποσοτικούς δείκτες και στόχους. Στο πλαίσιο της συστηματικής αναφοράς της επίδοσής μας, έχουμε ολοκληρώσει και οριστικοποιήσει τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και προχωράμε στην αποτύπωση των απαιτήσεων της απαραίτητης παραμετροποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Πόρων (ERP) που χρησιμοποιούμε.

**Αυξήσαμε κατά 4,4% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό**

**Ποσοτικά Στοιχεία στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας**





## 4. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 24% (μέχρι το 2020).	75%	Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 24%.	2020
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 10% (μέχρι το 2020).	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 10%.	2020
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση Θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 25% (μέχρι το 2020).	75%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση Θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 25%.	2020
Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	25%	Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2020
Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2021).	50%	Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2021
Να ενσωματώσουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη Συνολική Στρατηγική του Ομίλου (μέχρι το 2020).	100%		
Να συμπεριλάβουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	50%	Να συμπεριλάβουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2020 στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.	2020
Να αναπτύξουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης Θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.	75%	Να εφαρμόσουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης Θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.	2020
Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα (μέχρι το 2020).	25%	Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα.	2020
Να ενσωματώσουμε ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. υπεύθυνη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, προστασία προσωπικών δεδομένων, υποστήριξη κοινωνίας) στις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούμε.	0%	Να ενσωματώσουμε ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. υπεύθυνη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, προστασία προσωπικών δεδομένων, υποστήριξη κοινωνίας) στις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούμε.	2020
		Να ολοκληρώσουμε την υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Στόλου για όλα τα πλοία μας.	2020



Συνεισφέρουμε στην  
Υποστήριξη της Κοινωνίας

## Είμαστε

€405,4  
εκατ. κύκλος εργασιών

€470,8  
εκατ. οικονομική αξία που  
κατανέμεται

139.703  
εκπαιδευτικά εισιτήρια

99  
μονάδες αίματος  
από εθελοντές αιμοδότες

€2,8  
εκατ. κοινωνική συνεισφορά

## Δεσμευόμαστε

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

## Ακολουθούμε

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

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

## Πετύχαμε

- Διανείμαμε πάνω από €470 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €94,2 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €81,9 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €29,9 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €21,9 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €205,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €2,8 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €34,5 εκατ. σε επενδύσεις.

- Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε.
- Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε κατά 85,5%.
- Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών δράσεων κατά 24,8%.
- Το 55% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες.
- Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων που συμμετείχαν σε εθελοντικές δράσεις και τις ώρες εθελοντικής απασχόλησης κατά 13,5% και 49,3% αντίστοιχα.
- Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 282 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.
- Δεχτήκαμε 1.047 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα γραφεία και πλοία μας.
- Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 86 σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού.
- Διαθέσαμε το 77,2% των συνολικών δαπανών αγορών σε εγχώριους προμηθευτές.
- Διαθέσαμε το 15,4% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 50 εργαζομένους).
- Έχουμε καθορίσει το 10% των κριτηρίων για την επιλογή προμηθευτών να σχετίζεται με θέματα υπεύθυνης λειτουργίας.







# 1. Ανάπτυξη Οικονομίας

## Επιτυγχάνουμε οικονομικά αποτελέσματα

Έχοντας ηγετική θέση στην παροχή υπηρεσιών θαλασσιών μεταφορών, δραστηριοποιούμαστε με σημαντικά οικονομικά αποτελέσματα, όπως ενδεικτικά αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα για την περίοδο 2017-2019 (περισσότερες σχετικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις στην ιστοσελίδα [www.attica-group.com](http://www.attica-group.com)).

### Οικονομικά Αποτελέσματα

	2017	2018*	2019
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	271,54	365,4	405,4
Λειτουργικό κόστος (εκατ. €)	211,52	290,8	316,2
Κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και συνολικών αποσβέσεων (EBITDA) (εκατ. €)	59,55	57	78
Κέρδη μετά από φόρους (εκατ. €)	1,25	17,27	20,8
Εταιρικοί φόροι (χιλ. €)	307	264,4	197
Συνολικοί φόροι (συμπ. εταιρικών φόρων, ΦΠΑ και λιμενικών τελών) (εκατ. €)	49,43	71,3	81,9
Πληρωμές παρόχων κεφαλαίου (εκατ. €)	34,7	59,3	29,9
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	130,75	196,6	205,6
Κόστος εργαζομένων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	61,61	91,6	94,2
Προμήθειες πρακτόρων (εκατ. €)	15,27	20,6	21,9
Επενδύσεις (εκατ. €)	7,18	128	34,5

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην περίοδο 01/01/2018-31/12/2018 για τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries και 01/06/2018-31/12/2018 για την Hellenic Seaways.

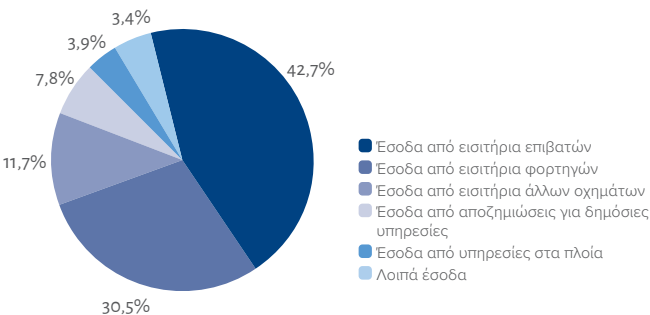
Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του 2019, η συνολική οικονομική αποζημίωση από το Ελληνικό Κράτος και επιχορηγήσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση ανήλθαν σε €31,44 εκατ., σε σχέση με €23,87 εκατ. το 2018, ως αποτέλεσμα των συμβάσεων ανάθεσης δημόσιας υπηρεσίας λόγω της συμμετοχής των Blue Star Ferries και Hellenic Seaways σε δημόσιους ανοικτούς μειοδοτικούς διαγωνισμούς του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής για την εξυπηρέτηση δρομολογιακών γραμμών μεταξύ απομακρυσμένων νησιών και ηπειρωτικής χώρας.

### Κύκλος Εργασιών ανά Αγορά



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

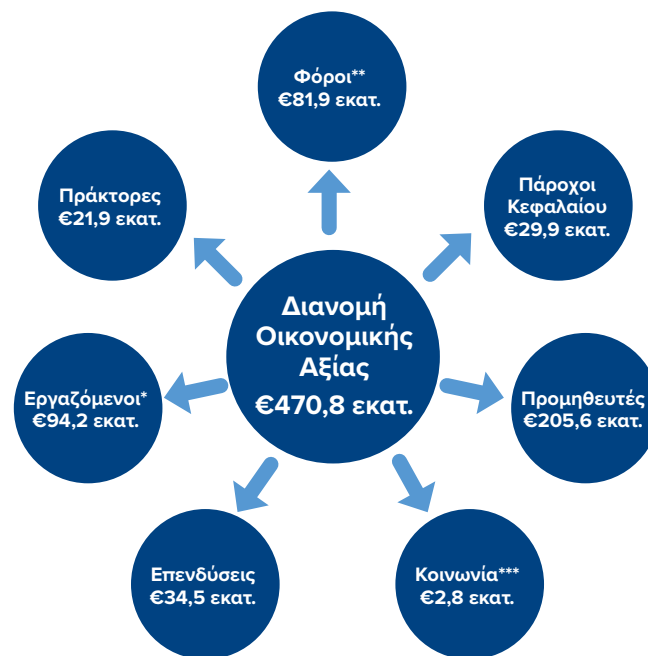
### Κατανομή Συνολικών Εσόδων



## Συνεισφέρουμε στην οικονομική ανάπτυξη

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

### Διανομή Οικονομικής Αξίας



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

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

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

Διανείμαμε πάνω από **€470** εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από **€94,2** εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), **€81,9** εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), **€29,9** εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), **€21,9** εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), **€205,6** εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), **€2,8** εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και **€34,5** εκατ. σε επενδύσεις

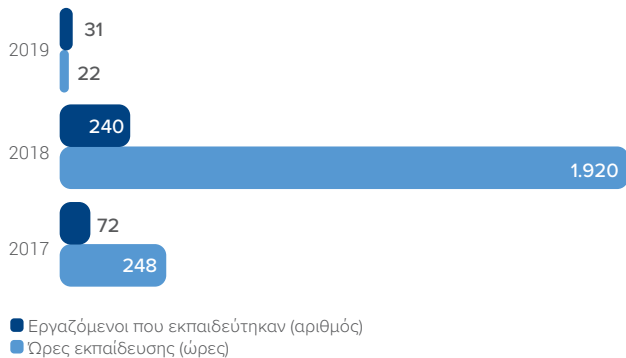
## Βοηθάμε το δίκτυο πωλήσεων μας να αναπτυχθεί

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

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

Αξίζει να σημειωθεί ότι, πέραν των εκπαιδύσεων του δικτύου πωλήσεων των Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways, εκπαιδύσαμε 2 εργαζομένους του δικτύου πωλήσεων της AML το 2019, με συνολική διάρκεια 56 ώρες.

### Εκπαίδευση Δικτύου Πωλήσεων



## 2. Υποστήριξη Κοινωνίας

### Υποστηρίζουμε την κοινωνία

#### ;) Καλή Πρακτική

##### Προσδιορισμός Αναγκών Τοπικών Κοινωνιών

Με βάση τη διαδικασία αναγνώρισης και προσδιορισμού των αναγκών των τοπικών κοινωνιών που εφαρμόζουμε:

- Εντοπίζουμε τις πιθανές ανάγκες τους, μέσω:
  - Της καθημερινής γραπτής, ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής επικοινωνίας με τοπικούς φορείς, συλλόγους και ενώσεις.
  - Των συνεργατών μας, όπως των πρακτόρων του δικτύου πωλήσεων και των προμηθευτών μας.
  - Των μη κερδοσκοπικών οργανισμών.
  - Των καναλιών κοινωνικής δικτύωσης.
  - Των Μέσων Μαζικής Επικοινωνίας.
  - Των ποιοτικών και/ή ποσοτικών ερευνών αγοράς που πραγματοποιούμε.
  - Ιδίων επισκέψεων.
- Φιλτράρουμε και αξιολογούμε τις ανάγκες τους, σύμφωνα με τις δυνατότητές μας και τη σημαντικότητα για τις τοπικές κοινωνίες.
- Επιλέγουμε τις δράσεις που θα υποστηρίξουμε ή σχεδιάζουμε νέες ενέργειες εσωτερικά ή σε συνεργασία με τρίτους.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας συνεισφοράς, το 2019 σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε περισσότερες από 170 κοινωνικές δράσεις, σε σχέση με 130 δράσεις το 2018, με έμφαση στις τοπικές κοινωνίες των νησιών που δραστηριοποιούμαστε, μέσω:

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

#### Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε

Μέσα στο 2019, προσφέραμε συνολικά πάνω από €198.000 σε διάφορες κοινωνικές ομάδες, οργανισμούς και αθλητικά σωματεία, εκ των οποίων πάνω από €43.000 σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και χωρίς να υπάρξουν επενδύσεις σε υποδομές στις τοπικές κοινωνίες, με ενδεικτικά παραδείγματα:

- Την Ιερά Μητρόπολη Χίου, Ψαρών και Οινουσσών.
- Την 1η Τοπική Μονάδα Υγείας Κω.
- Τον Αθλητικό Όμιλο Κολοσσό Ρόδου.
- Τον Αθλητικό Όμιλο Φοίνικα Σύρου.
- Τον Ιστιοπλοϊκό Όμιλο Ηρακλείου.

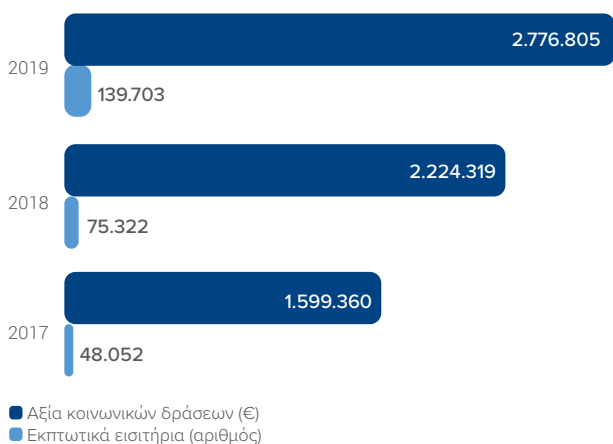
- Το Λιμεναρχείο Αστυπάλαιας.
- Τη μη κερδοσκοπική οργάνωση ΦΑΡΟΣ.
- Τον ερασιτεχνικό αθλητικό και πολιτιστικό σύλλογο ΑΜΕΣ Νηρέας.
- Την Οικουμενική Ομοσπονδία Κωνσταντινουπολιτών.
- Το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».
- Την πρωτοβουλία Safe Water Sports.
- Την Ολυμπιακή ομάδα ιστιοπλοΐας Π. Μάντης-Π. Καγιαλής.

#### Κοινωνική Συνεισφορά

	2017	2018	2019
Αξία εκπαιδευτικών εισιτηρίων (€)	1.436.386	1.982.089	2.578.597
Αξία δωρεών υπέρ φιλανθρωπικών οργανισμών από επιβάτες μέσω κάλπης σε πλοία (€)	2.605	3.433	4.413
Αξία υλοποίησης κοινωνικών προγραμμάτων (€)	4.730	42.995	54.138
Αξία χρηματικών χορηγιών και δωρεών (€)	155.639	195.802	139.657

Παράλληλα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι δωρίζουμε πλεονάζον υλικό και εξοπλισμό σε σχολεία και κοινωφελείς οργανισμούς, έχοντας δωρίσει ηλεκτρονικό εξοπλισμό ενδεικτικής αξίας €1.900 μέσα στο 2019, ο οποίος περιελάμβανε 3 προσωπικούς υπολογιστές, 3 οθόνες υπολογιστών, 3 πληκτρολόγια, 3 ποντίκια υπολογιστών και 2 πολυμηχανήματα.

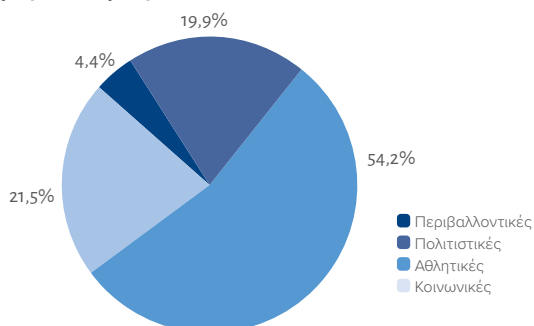
#### Υποστήριξη Κοινωνίας



**Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε κατά 85,5%**

**Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών δράσεων κατά 24,8%**

#### Χορηγίες και Δωρεές



### Καλή Πρακτική

#### Παροχή Εκπαιδευτικών Εισιτηρίων

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

- Έκπτωση 30% στα ατομικά εισιτήρια και εισιτήρια Ι.Χ. οχημάτων και μοτοσυκλετών σε όσους πραγματοποίησαν τουλάχιστον τέσσερις διανυκτερεύσεις στα νησιά Λέσβος, Χίος, Λέρος και Κως (βλέπε Ενότητα VII-3).
- Έκπτωση 50% στους νεοεισαχθέντες φοιτητές στα ΑΕΙ και ΤΕΙ και στις οικογένειές τους για τις πρώτες τους μετακινήσεις για την εγγραφή τους και την εύρεση κατοικίας στις γραμμές των Κυκλάδων, Δωδεκανήσων, Β.Α. Αιγαίου, Σποράδων, Νησιών Σαρωνικού και Κρήτης (Ηράκλειο και Χανιά).
- Έκπτωση 50% σε αναπληρωτές εκπαιδευτικούς που είναι διορισμένοι στα νησιά.
- Έκπτωση 30%-100% σε 217 κατοίκους των Κυκλάδων, Δωδεκανήσων, Νησιών Σαρωνικού, Σποράδων και Νησιών Βορείου Αιγαίου, καθώς και 144 κατοίκους της Κρήτης που ταξιδεύουν τακτικά για σοβαρούς λόγους υγείας και δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα.
- Έκπτωση 30% στις τρίτεκνες οικογένειες στις γραμμές της Κρήτης.
- Έκπτωση 50% στους μόνιμους κατοίκους της Ύδρας, των Σπετσών και του Αγ. Ευστατίου σε συγκεκριμένα δρομολόγια.
- Έκπτωση 100% σε 1.600 ατομικά εισιτήρια 107 εγκύων γυναικών και των συνοδών τους από τα ακριτικά νησιά σε περιοχές που δρα η ιατρική ομάδα της μη κερδοσκοπικής οργάνωσης HOPEgenesis, η οποία δραστηριοποιείται στον τομέα της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας με σκοπό να ανατρέψει το κλίμα της υπογεννητικότητας στην Ελλάδα.

Επιπλέον, παρείχαμε εκπαιδευτικά εισιτήρια για την υποστήριξη:

- Αρχαιολογικών προγραμμάτων και ανασκαφών στα νησιά Κέρος, Πάρος και Λέσβος, το Infinite Liquid Project για την πολυμορφία και την ομορφιά των υποβρύχιων σπηλαίων της Ελλάδας, καθώς και την αρχαιολογική έκθεση «Από τον κόσμο του Ομήρου. Τήνος και Κυκλάδες στη Μυκηναϊκή εποχή».
- Ενεργειών και ημερίδων για την ενημέρωση και την προστασία του περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας, όπως τις δράσεις της Εταιρείας για τη Μελέτη και Προστασία της Μεσογειακής Φώκιας, την επιστημονική ημερίδα «Σχεδιασμός της προστασίας της φυσικής κληρονομιάς με στόχο την αειφόρο ανάπτυξη» της Ελληνικής Εταιρείας Περιβάλλοντος και Πολιτισμού, τον καθαρισμό θαλάσσιων ακτών στην Πάρο από τον Οργανισμό Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος και τη μεταφορά δένδρυλλίων για δράση αναδάσωσης στην Τήνο.

Υπολογίζεται ότι το 2019, παρείχαμε συνολικά 139.703 εκπαιδευτικά εισιτήρια για αθλητικές, πολιτιστικές και εκπαιδευτικές δράσεις, ωφελώντας χιλιάδες ακόμα πολίτες που συμμετείχαν ή παρακολούθησαν τις δράσεις και τις ενέργειες που υποστηρίξαμε.

## ;) Καλή Πρακτική

### Σχεδιασμός και Υλοποίηση Εκπαιδευτικών και Πολιτιστικών Δραστηριοτήτων

Πέρα από την υποστήριξη κοινωνικών δράσεων, σχεδιάζουμε και υλοποιούμε εξ ολοκλήρου κοινωνικές δράσεις στο πλαίσιο της κοινωνικής συνεισφοράς μας, καθώς μέσα στο 2019:

- Υλοποιήσαμε για 2η συνεχόμενη χρονιά την πρωτοβουλία «Ελληνικές Κοινότητες Ιταλίας - Ένα ταξίδι στα γράμματα», στο πλαίσιο της οποίας μαθητές σχολείων και ενήλικες στο Ρήγιο (Ρέτζιο) Καλαβρίας και στη Μεσσήνη Σικελίας παρακολούθησαν μαθήματα ελληνικής γλώσσας και πολιτισμού, συμμετείχαν σε βιωματικά/εικαστικά εργαστήρια, γνώρισαν ελληνικά παραδοσιακά πιάτα, χόρεψαν, τραγούδησαν και διάβασαν ελληνικά λογοτεχνικά βιβλία. Παράλληλα, στηρίξαμε την έκδοση βιβλίου για τον Εθνικό μας ποιητή Διονύσιο Σολωμό, το οποίο αποστείλαμε σε συνολικά 90 βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και σε ελληνικούς συλλόγους, ελληνικά σχολεία, πανεπιστήμια και σχολικές/κοινοτικές/περιφερειακές βιβλιοθήκες της Ιταλίας, ενώ προσφέραμε έναν διαδραστικό πίνακα σε Ελληνικό Πολιτιστικό Σύλλογο στην Μπόβα Μαρίνα για τις εκπαιδευτικές και πολιτιστικές δραστηριότητές τους.
- Συνεχίσαμε τη συνεργασία μας με το Greek Gastronomy Guide για τη διαδικτυακή καμπάνια «Σερβίρουμε Αιγαίο» για την ανάδειξη της ιστορίας, της γεωγραφίας, των προϊόντων, της κουζίνας και των χαρακτηριστικών εδεσμάτων 18 νησιών του Αιγαίου (Κρήτη, Ρόδος, Κως, Κάλυμνος, Αστυπάλαια, Πάτμος, Σαντορίνη, Ίος, Τήνος, Μύκονος, Νάξος, Πάρος, Σύρος, Μικρές Κυκλάδες, Αμοργός, Ικαρία, Χίος και Λέσβος). Το κοινό μπορεί να ενημερωθεί μέσω της ιστοσελίδας [www.greekgastronomyguide.gr](http://www.greekgastronomyguide.gr) για τους παραγωγούς τοπικών προϊόντων, τις ταβέρνες, τα εστιατόρια και τα καφενεία κάθε νησιού, καθώς επίσης τα τοπικά πανηγύρια, τις αγορές και τα αξιοθέατα.
- Συνεχίσαμε τη συνεργασία μας με τη φωτογραφική ομάδα Reflex Photographers της πλατφόρμας rculiar για την πολιτιστική ενέργεια «Η αθέατη ομορφιά του Αιγαίου», προκειμένου να αναδείξουμε τον πολιτιστικό πλούτο των νησιών του Αιγαίου και να ενισχύσουμε τη γνώση για την κουλτούρα και τα έθιμα του κάθε νησιού. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε ένα ηλεκτρονικό φωτογραφικό άλμπουμ με φωτογραφίες από ήθη και έθιμα νησιών του Αιγαίου στην ιστοσελίδα [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com).
- Φιλοξενήσαμε σε πλοία μας τις εκδηλώσεις του Συλλόγου Απανταχού Καρπαθίων, του Συνδέσμου Μαρπησιαίων-Αρχιλοχιτών Πάρου και της Ομοσπονδίας Λεσβιακών Συλλόγων Αττικής, καθώς και 2 εκδηλώσεις του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού στην Ανκόνα και στο Μπάρι.

## ;) Καλή Πρακτική

### Δωρεές σε Οργανισμούς με Φιλανθρωπικό Έργο

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

- Έχουν ως αντικείμενο τη φροντίδα των παιδιών.
- Διαθέτουν περιορισμένους πόρους.

Για το λόγο αυτό, τοποθετούμε ειδική κάλπη σε όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries στο χώρο της Υποδοχής με την επωνυμία του οργανισμού που υποστηρίζουμε, προκειμένου να συλλέγουμε δωρεές από επιβάτες. Η συλλογή των χρημάτων πραγματοποιείται στο τέλος κάθε μήνα και κατατίθενται στο λογαριασμό τραπέζης του οργανισμού. Οι φιλανθρωπικοί οργανισμοί που υποστηρίξαμε μέσα στο 2019 είναι:

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

## ;) Καλή Πρακτική

### Σεμινάρια Α' Βοηθειών

Συνεχίσαμε για 6η χρονιά το πρόγραμμα «Πρώτες Βοήθειες» σε συνεργασία με την Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων (ΕΔΟΚ), στο πλαίσιο του οποίου έχουν υλοποιηθεί σεμινάρια παροχής Πρώτων Βοηθειών στα νησιά Τήλος, Αμοργός, Σαντορίνη, Πάρος, Νάξος, ενώ το 2019 πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια σε Λέρο και Σύμη, με πάνω από 670 συμμετέχοντες συνολικά (εκ των οποίων 169 μέσα στο 2019), συνεισφέροντας ουσιαστικά στη μετάδοση πολύτιμων γνώσεων για την παροχή Πρώτων Βοηθειών και την καλλιέργεια του εθελοντισμού και της αλληλεγγύης προς τους συνανθρώπους μας.

Απόρροια του προγράμματος «Πρώτες Βοήθειες» που ξεκίνησε το 2014 ήταν η δημιουργία της Ε.Δ.Ο.Κ Αμοργού το 2015, της οποίας είμαστε βασικός χορηγός και έκτοτε έχει προσφέρει σημαντικό διασωστικό έργο σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, ενώ επιπλέον έχει πραγματοποιήσει σεμινάρια Α' Βοηθειών σε 150 παιδιά και ενήλικες στις Μικρές Κυκλάδες.

Επιπλέον, το 2019 πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια Α' Βοηθειών και για τους εργαζομένους στα γραφεία μας, με συνολικά 74 συμμετέχοντες εργαζομένους.

## ;) Καλή Πρακτική

### «Άγωνα Γραμμής Γόνιμη»

Επιδιώκοντας την πρόσβαση των κατοίκων των μικρών νησιών στην εκπαίδευση και στα πολιτιστικά δρώμενα, υποστηρίξαμε για 13η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμής Γόνιμη», το οποίο αποτελεί το μεγαλύτερο εκπαιδευτικό και πολιτιστικό πρόγραμμα στα απομακρυσμένα νησιά του Αιγαίου. Μέσα στο 2019, υλοποιήθηκαν πολιτιστικές δράσεις σε Αστυπάλαια, Δονούσα, Νάξο, Θηρασία, Κάρυστο και Κύθηρα με 9 εργαστήρια σε διάφορες θεματικές ενότητες (Τεχνολογία, Αθλητισμός, Εικαστικά, Χορός, Θέατρο και Μουσική), στα οποία συμμετείχαν 195 παιδιά και 10 ενήλικες, σε σχέση με 167 παιδιά και 20 ενήλικες το 2018.

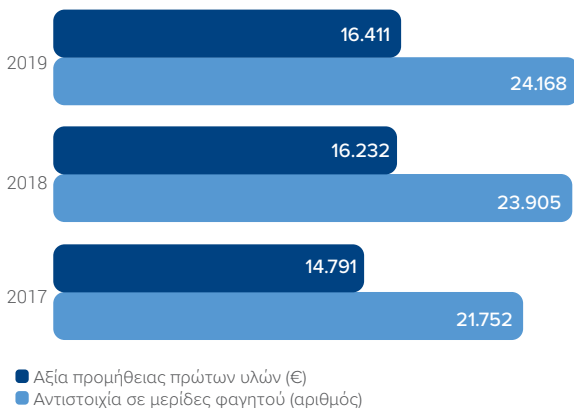


## ;) Καλή Πρακτική

### Στήριξη Αδύναμων Κοινωνικών Ομάδων

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

#### Παροχή Γευμάτων Αγάπης



Επιπλέον, από το 2019 συνεργαζόμαστε με τη μη κερδοσκοπική οργάνωση ΦΑΡΟΣ ΕΛΠΙΔΑΣ και προσφέρουμε μερίδες μαγειρεμένου φαγητού από τα πλοία Blue Horizon και Blue Galaxy για το συστίο ευπαθών ομάδων πληθυσμού στο Δήμο Μοσχάτου-Ταύρου, έχοντας προσφέρει 3.990 μερίδες φαγητού, συνολικής αξίας €5.985.

## Το 55% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες

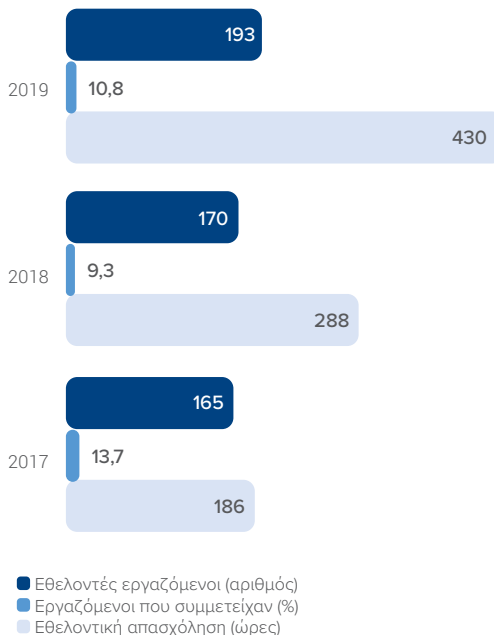
Παράλληλα, συμμετείχαμε σε δράσεις της Ελληνικής Πολιτείας και μη κερδοσκοπικών οργανισμών για τη στήριξη των προσφύγων, καθώς το 2019:

- Μεταφέραμε δωρεάν 1.521 ασυνόδευτους ανήλικους πρόσφυγες και εθελοντές συνοδούς του οργανισμού «Μετάδραση», ο οποίος εξειδικεύεται στους τομείς της διερμηνείας και της προστασίας ασυνόδευτων ανηλίκων, έχοντας μεταφέρει συνολικά 4.203 άτομα την περίοδο 2016-2019.
- Παρέχουμε δωρεάν εισιτήρια σε οργανισμούς και συλλόγους για την πραγματοποίηση 66 αποστολών ανθρωπιστικής βοήθειας, κατά τις οποίες μεταφέραμε περίπου 1.300 πακέτα, κουτιά, δέματα και παλέτες και 12 οχήματα με επιπλέον υλικό για τη στήριξη των προσφύγων.

## Καλλιεργούμε την έννοια της συνεισφοράς

Πιστεύουμε ότι έχουμε ευθύνη να μεταδώσουμε την αξία της εθελοντικής προσφοράς στους εργαζομένους μας, ώστε να ενσωματώσουμε παράλληλα την υπευθυνότητα στη συμπεριφορά τους. Στο πλαίσιο αυτό, συμμετείχαμε με ομάδα 95 εθελοντών-δρομέων στον 3ο φιλανθρωπικό αγώνα No Finish Line, καλύπτοντας συνολικά 1.560 χιλιόμετρα και προσφέροντας €780 για την ενίσχυση της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί». Βάσει των συνολικών διανυθέντων χιλιομέτρων, η ομάδα μας κατέλαβε την 1η θέση ανάμεσα στις 18 εταιρίες με 60-119 δρομείς και την 18η θέση στη γενική κατάταξη μεταξύ 100 συμμετεχόντων εταιρειών.

#### Συμμετοχή Εργαζομένων σε Κοινωνικές δράσεις



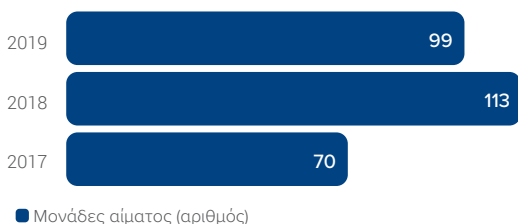
Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων που συμμετείχαν σε εθελοντικές δράσεις και τις ώρες εθελοντικής απασχόλησης κατά **13,5%** και **49,3%** αντίστοιχα

## ;) Καλή Πρακτική

### «Δεσμοί Αίματος»

Από το 2009 υλοποιούμε το πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας «Δεσμοί Αίματος», με σκοπό να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες κατοίκων απομακρυσμένων ελληνικών νησιών, εργαζομένων μας και των οικογενειών τους. Μέσα στο 2019, πραγματοποιήσαμε το πρόγραμμα για 11η συνεχόμενη χρονιά, με 2 εθελοντικές αιμοδοσίες των εργαζομένων μας, σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο «Γ. Γεννηματάς», συλλέγοντας συνολικά 99 μονάδες αίματος, εκ των οποίων 38 μονάδες χρησιμοποιήθηκαν για τις ανάγκες των εργαζομένων μας και των οικογενειών τους και 3 μονάδες χρησιμοποιήθηκαν από μέλη τοπικών κοινωνιών.

#### Εθελοντική Αιμοδοσία



■ Μονάδες αίματος (αριθμός)

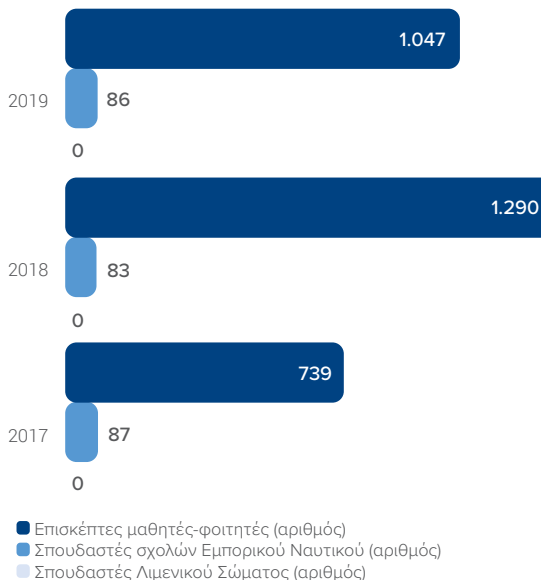
Την τελευταία τριετία συλλέξαμε **282** μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας

## Στηρίζουμε την επαγγελματική ανάπτυξη των νέων

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

- Δεχόμαστε επισκέψεις μαθητών και φοιτητών που ενημερώνονται για τις προοπτικές του ναυτιλιακού επαγγέλματος, τις ευκαιρίες απασχόλησης στην επιβατηγό ναυτιλία και την προστασία του περιβάλλοντος.
- Συμμετέχουμε σε περιοδικά προγράμματα πρακτικής άσκησης σπουδαστών σε σχολές Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού (δόκιμοι Μηχανής και Καταστρώματος), οι οποίοι πρέπει να συμπληρώσουν ένα έτος πρακτικής άσκησης σε πλοίο για να αποφοιτήσουν από την εκάστοτε σχολή, καθώς και σε περιοδικά προγράμματα εκπαιδευτικού ταξιδιού σπουδαστών του Λιμενικού Σώματος (δόκιμοι Σημαιοφόροι) που εξοικειώνονται με τα μελλοντικά τους καθήκοντα.
- Υλοποιούμε προγράμματα πρακτικής άσκησης για φοιτητές και αποφοίτους που εφαρμόζουν τις γνώσεις τους στην πράξη και εξελίσσουν δεξιότητες για την επαγγελματική τους ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε υλοποιήσει σχετικά προγράμματα για 24 φοιτητές/σπουδαστές την περίοδο 2018-2019, εκ των οποίων το 25% προσελήφθη στο ανθρώπινο δυναμικό μας.

## Επαγγελματική Ανάπτυξη Νέων



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

Δεχτήκαμε **1.047** επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα γραφεία και πλοία μας

Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη **86** σπουδαστών των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού

## Ενδιαφερόμαστε για τις επιπτώσεις της λειτουργίας μας

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

- Έχουμε συμπεριλάβει τον κίνδυνο δημιουργίας σημαντικών δυνητικών ή πραγματικών αρνητικών επιπτώσεων στις τοπικές κοινωνίες από τις δραστηριότητές μας στην ετήσια αξιολόγηση κινδύνων.
- Ελέγχουμε και αξιολογούμε συνεχώς το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζουμε στα πλοία μας.
- Διεξάγουμε αξιολογήσεις κινδύνων ασφάλειας όσο συχνά κρίνεται απαραίτητο.
- Εκπαιδεύσαμε το 18,2% του προσωπικού ασφαλείας στα γραφεία στις πολιτικές και διαδικασίες μας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, το οποίο αντιστοιχούσε στο 13,1% των συνολικών ωρών εκπαίδευσής τους, χωρίς ωστόσο να υλοποιήσουμε αντίστοιχες εκπαιδευσεις στο προσωπικό ασφαλείας των πλοίων.
- Περιγράφουμε τα καθήκοντα σχετικά με την ασφάλεια στις περιγραφές θέσεων εργασίας.
- Έχουμε συντάξει Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης για τον τρόπο αντιμετώπισης αρνητικών επιπτώσεων (π.χ. ρύπανση) και εκπαιδεύουμε τακτικά τους εργαζομένους στα πλοία σε αυτά τα θέματα.
- Έχουμε συντάξει «Σχέδιο Επικοινωνίας για την Αντιμετώπιση Κρίσεων», πέραν των όσων ορίζονται από το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης για τη διαχείριση κρίσεων και εκτάκτων περιστατικών, προκειμένου να διασφαλίζουμε την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών κατά τη διάρκεια περιστατικών έκτακτης ανάγκης και την υπεύθυνη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων.



Μέσα στο 2019, σημειώθηκαν τα παρακάτω σημαντικά περιστατικά σε πλοία μας:

- Σημειώθηκε ελαφρά επαφή του πλοίου Blue Star Naxos σε αβαθή κατά τη διάρκεια ελιγμών στο λιμένα της Σχοινούσας λόγω αιφνίδιων δυσμενών καιρικών συνθηκών, χωρίς να υπάρξει οποιοσδήποτε τραυματισμός μεταξύ των επιβατών και των μελών του πληρώματος. Το πλοίο κατέπλευσε με ίδια μέσα στο λιμένα της Νάξου για να επιθεωρηθεί από τις αρμόδιες αρχές, ενώ προωθήσαμε όλους τους επιβάτες του πλοίου στους προορισμούς τους με δική μας μέριμνα και αποκαταστήσαμε άμεσα τις μικρές ζημιές στα ύφαλα του πλοίου.
- Εκδηλώθηκε πυρκαγιά που προκάλεσε την ολοσχερή καταστροφή του πλοίου Flying Dolphin XVIII (με εξαίρεση τους 2 κινητήρες του πλοίου) κατά την κοπή ενός κομματιού από το κύτος του πλοίου στη Ναυπηγοεπισκευαστική Ζώνη Περάματος από εξωτερικό συνεργείο, η οποία κατεσβέσθη με τη συνδρομή της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, ρυμουλκών και ιδίων μέσων, χωρίς να υπάρξει οποιοσδήποτε τραυματισμός ή θαλάσσια ρύπανση.
- Προκλήθηκε θραύση τριών κάβων του πλοίου Superfast II στο λιμάνι της Ηγουμενίτσας λόγω αιφνίδιας αλλαγής των καιρικών συνθηκών και προσωρινή εμπλοκή του καταπέλτη του πλοίου κατά την ανύψωσή του με κάβο άλλου πλοίου που είχε πλαγιοδετηθεί σε πολύ κοντινή απόσταση, ο οποίος υπέστη υλικές ζημιές, χωρίς να υπάρξει οποιοσδήποτε τραυματισμός.
- Σημειώθηκε πρόσκρουση στην αριστερή πλευρά του ταχυπλόου FLYING CAT 3 κατά τη διάρκεια του ταξιδιού του προς το λιμάνι της Ύδρας με θαλάσσιο ταξί που δεν τήρησε τους κανόνες αποφυγής σύγκρουσης, η οποία προκάλεσε μικρές εκδορές σε ελάσματα, χωρίς να υπάρξει οποιοσδήποτε τραυματισμός μεταξύ των επιβατών και των μελών του πληρώματος ή θαλάσσια ρύπανση.

### 3. Υπεύθυνες Συνεργασίες

#### Δίνουμε προτεραιότητα σε εγχώριους προμηθευτές

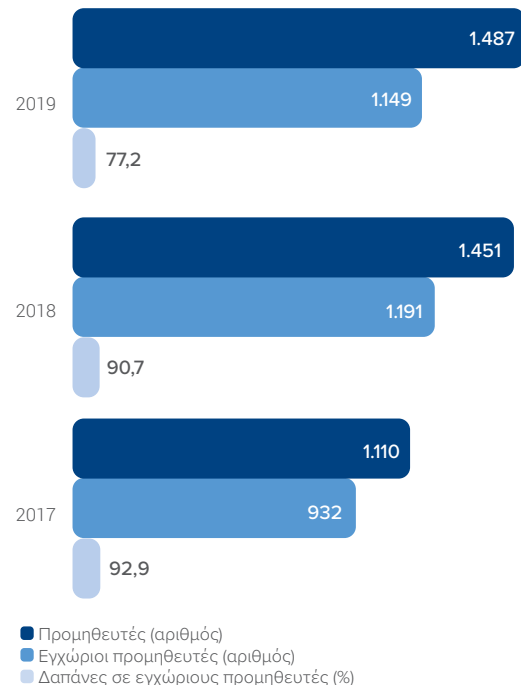
Οι προμηθευτές μας ανέρχονται σε 1.487 σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό, με το 77,2% εξ αυτών να είναι εγχώριοι προμηθευτές. Βάσει του τζίρου τους, θεωρούμε 143 προμηθευτές ως πολύ σημαντικούς για εμάς, εκ των οποίων οι 100 είναι εγχώριοι προμηθευτές. Για το 2019:

- Ο μέσος χρόνος πληρωμών προμηθευτών είναι οι 104 ημέρες, σε σχέση με 114 ημέρες το 2018.
- Το 100% των πληρωμών των συμβατικών υποχρεώσεων που είχαν αναληφθεί έγιναν με βάση τις συμβάσεις που έχουν υπογραφεί, όπως και το 2018.

#### Κατηγορίες Προμηθευτών



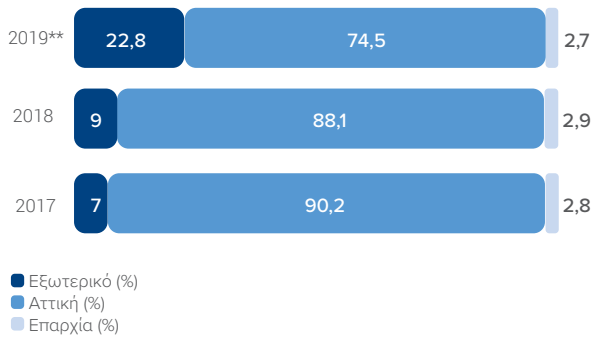
#### Προμηθευτές και Δαπάνες Προμηθειών



Διαθέσαμε το **77,2%** των συνολικών δαπανών αγορών σε εγχώριους προμηθευτές

Διαθέσαμε το **15,4%** των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 50 εργαζομένους)

## Κατανομή Αγορών ανά Περιοχή\*



\* Η κατανομή αναφέρεται στην αξία των αγορών από όλους τους προμηθευτές μας.

\*\* Η διαφοροποίηση των αγορών για το 2019 οφείλεται στην αγορά του φορτηγού-οχηματωγού πλοίου Blue Carrier 1 και στην παραγγελία συστημάτων ελέγχου καυσαερίων (scrubbers) από προμηθευτές εξωτερικού.

## Επιλέγουμε τους προμηθευτές με υπευθυνότητα

Αναγνωρίζουμε ότι έχουμε την ηθική υποχρέωση να επηρεάζουμε θετικά την εφοδιαστική αλυσίδα μας και να προωθούμε τις αρχές της Εταιρικής Υπευθυνότητας στους προμηθευτές μας, καθώς επηρεάζουν σημαντικά την υπεύθυνη λειτουργία μας. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε ενσωματώσει συμβατικές ρήτρες για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε συμβάσεις με σημαντικούς προμηθευτές, τα οποία περιλαμβάνουν την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, του περιβάλλοντος και των συνθηκών εργασίας και την καταπολέμηση της διαφθοράς, καθώς και την αποδοχή και συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών/Συνεργατών (συμπεριλαμβανομένων των υπεργολάβων τους). Μέχρι στιγμής, δεν έχουν αναγνωριστεί προμηθευτές με σημαντικές πραγματικές ή δυνητικές αρνητικές επιπτώσεις για ζητήματα αναφορικά με το περιβάλλον, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τις πρακτικές εργασίας και τις επιδράσεις στην κοινωνία.



## Πολιτική

### Υπευθυνότητα στην Εφοδιαστική Αλυσίδα

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

• Έχουμε καθορίσει τις αρχές μας και συγκεκριμένες δεσμεύσεις για τους προμηθευτές/συνεργάτες και τους εμπλεκόμενους εργολάβους/υπεργολάβους αναφορικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Συμμόρφωση με το εθνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο.
- Ελευθερία του συνδικαλιστικού δικαιώματος και της συλλογικής διαπραγμάτευσης.
- Απαγόρευση παιδικής εργασίας.
- Απαγόρευση εξαναγκαστικής εργασίας.
- Τήρηση ωραρίων εργασίας.
- Δίκαιη και λογική αμοιβή.
- Δίκαιη μεταχείριση, διαφορετικότητα.
- Υγεία και ασφάλεια.
- Καταπολέμηση δωροδοκίας, διαφθοράς και ξέπλυμα χρήματος.
- Χορηγίες.
- Απαγόρευση δωρεών σε πολιτικά κόμματα.
- Προστασία περιβάλλοντος.
- Ελαχιστοποίηση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
- Αποδοτική χρήση φυσικών πόρων και διαχείριση αποβλήτων.
- Ασφάλεια και προστασία δεδομένων.
- Σεβασμός ελεύθερου και δίκαιου ανταγωνισμού.
- Διασφάλιση ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

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



Έχουμε καθορίσει το **10%** των κριτηρίων για την επιλογή προμηθευτών να σχετίζεται με θέματα υπεύθυνης λειτουργίας

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

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

Κατά τη διάρκεια του 2019, αξιολογήσαμε συνολικά 94 προμηθευτές (εκ των οποίων 1 νέος προμηθευτής) με δαπάνη αγορών πάνω από €10.000 και ταυτόχρονα είναι σημαντικοί προμηθευτές για τη λειτουργία μας στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Καύσιμα και λιπαντικά
- Ανταλλακτικά και αναλώσιμα μηχανής και καταστρώματος
- Ξενοδοχειακής εκμετάλλευσης
- Γραφείου

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Αξιολογούμε τους νέους προμηθευτές πριν την έναρξη συνεργασίας, με όσες πληροφορίες υπάρχουν και μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Μέσα στο 2019, πραγματοποιήσαμε έναρξη συνεργασίας με 311 νέους προμηθευτές.
- Αξιολογούμε τους αποκλειστικούς αντιπροσώπους κατασκευαστριών εταιριών βάσει όλων των κριτηρίων, παρόλο που δεν υπάρχει δυνατότητα αντικατάστασής τους λόγω της αποκλειστικότητάς τους.
- Ενημερώνουμε τους προμηθευτές με χαμηλή αξιολόγηση ότι πρέπει να βελτιωθούν για να συνεχιστεί η συνεργασία, καθώς σε αντίθετη περίπτωση απορρίπτονται, χωρίς ωστόσο να υπάρξουν σχετικοί προμηθευτές μέσα στο 2019.
- Επαναξιολογούμε άμεσα τους προμηθευτές σε περιπτώσεις παροχής ακατάλληλων ή/και επικίνδυνων προς χρήση προϊόντων, αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς ή μη τήρησης των όρων καλής συνεργασίας και λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα. Μέσα στο 2019, δεν διακόψαμε τη συνεργασία μας με κάποιον προμηθευτή λόγω πραγματικών ή δυνητικών ζητημάτων συμμόρφωσης (σε θέματα όπως αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, προστασία του περιβάλλοντος, υγιεινή και ασφάλεια προϊόντων, πρακτικών εργασίας).
- Επιλέγουμε τον προμηθευτή υλικών ή υπηρεσιών μεταξύ των εγκεκριμένων προμηθευτών βάσει της αξιολόγησης που έχει πραγματοποιηθεί. Αξίζει να σημειωθεί ότι αποστέλλουμε δείγματα σε πιστοποιημένο εργαστήριο αναλόγως των υλικών, σε περιπτώσεις όπου δεν μπορεί να ελεγχθεί αν οι προδιαγραφές των προϊόντων είναι αυτές που συμφωνήθηκαν με τον προμηθευτή, ώστε να αναλυθούν και να πιστοποιηθούν οι προδιαγραφές τους.

## ;) Καλή Πρακτική

### Υπεύθυνη Αγορά και Ναυπήγηση Πλοίων

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



## 4. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 10% (μέχρι το 2020).	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 10%.	2020
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 180% (μέχρι το 2020).	50%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 180%.	2020
Να ενοποιήσουμε/επανεξετάσουμε τις διάφορες διαδικασίες προμηθειών ανά Διεύθυνση και να συντάξουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.	100%		
Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.	100%		
Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.	100%		
Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στα κριτήρια επιλογής προμηθευτών.	100%		
Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	100%	Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	2020
Να διεξάγουμε τουλάχιστον 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.	100%	Να διεξάγουμε τουλάχιστον 1 εθελοντική δράση με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.	2020
Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 2 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας (μέχρι το 2020).	100%	Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 2 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας.	2020







VI

Δημιουργούμε κατάλληλες  
Εργασιακές Συνθήκες



# ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

## Είμαστε

99,3%

των εργαζομένων  
καλύπτονται από πρόγραμμα  
πρόσθετων παροχών

1.779

εργαζόμενοι

14%

γυναίκες

100%

των εργαζομένων με συμβάσεις  
πλήρους απασχόλησης

100%

των εργαζομένων  
ενημερώθηκαν για θέματα  
Εταιρικής Υπευθυνότητας

## Δεσμευόμαστε

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

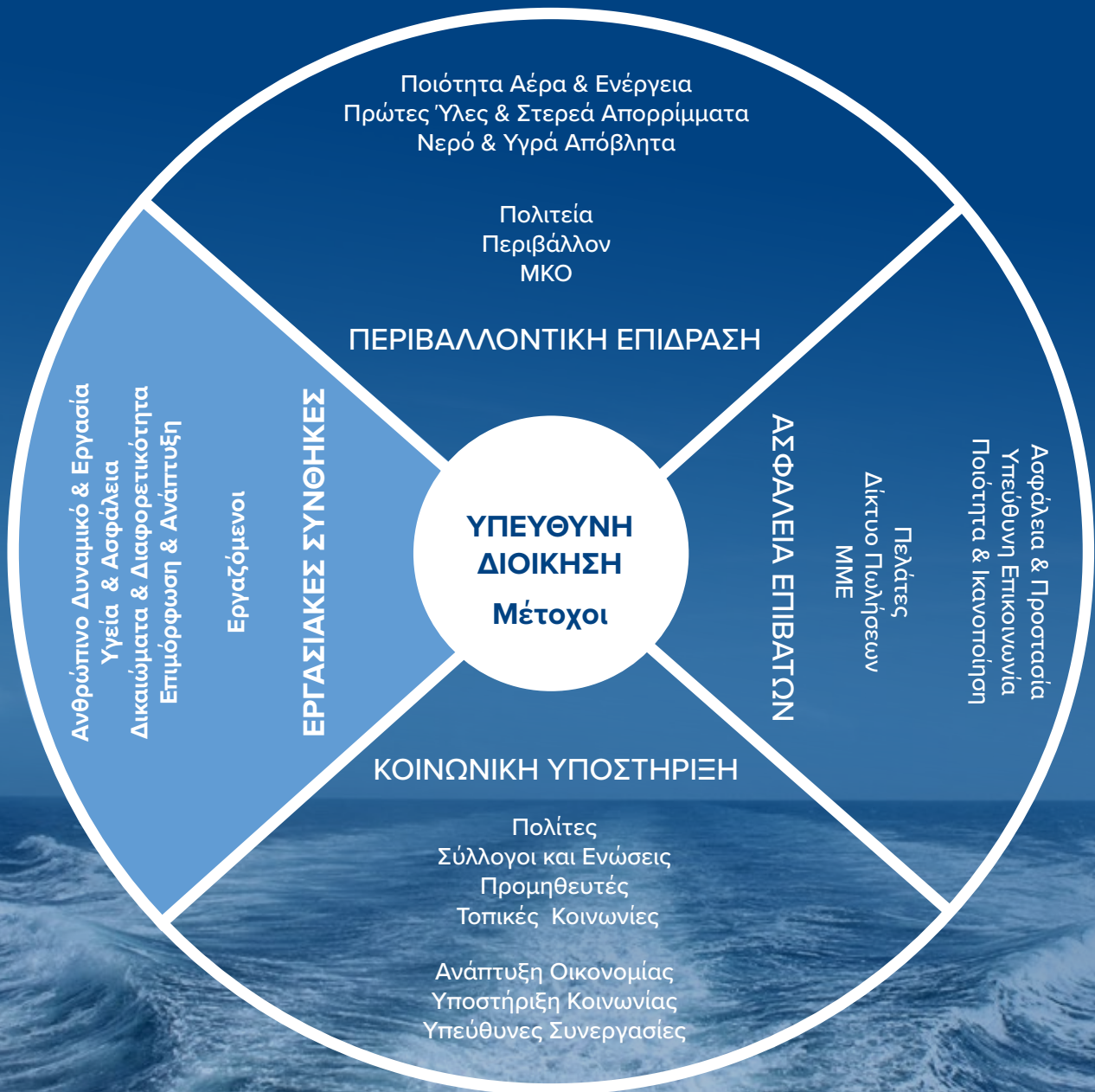
## Ακολουθούμε

Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

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

## Πετύχαμε

- Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.
- Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας.
- Δεν παρουσιάστηκε καμία καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.
- Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.
- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.
- Εκπαιδεύσαμε τουλάχιστον μία φορά πάνω από το 61% των εργαζομένων στα γραφεία.

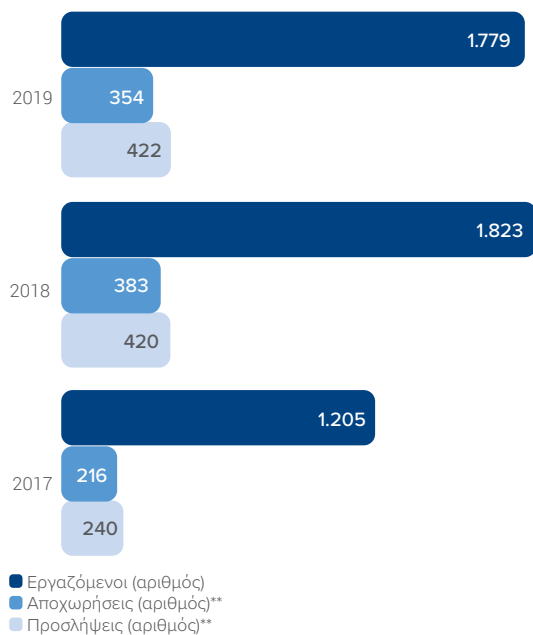


# 1. Ανθρώπινο Δυναμικό και Εργασία

## Διατηρούμε θέσεις εργασίας

Αναγνωρίζουμε ότι η επιχειρηματική μας επιτυχία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τους εργαζομένους μας και επιδιώκουμε να δημιουργούμε θέσεις εργασίας, συμβάλλοντας παράλληλα και στην αντιμετώπιση της ανεργίας, ενώ η επιχειρηματική μας δραστηριότητα στηρίζει εκατοντάδες άλλες έμμεσες θέσεις εργασίας στην αλυσίδα αγορών μας και στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας γενικότερα. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν μεταβολές στον αριθμό των εργαζομένων στα πλοία μας λόγω εποχικότητας, καθώς ο αριθμός των εργαζομένων στα πλοία κατά τους ανοιξιάτικους και καλοκαιρινούς μήνες ήταν κατά 36,7% μεγαλύτερος του αριθμού των εργαζομένων κατά τους φθινοπωρινούς και χειμερινούς μήνες (1.728 εργαζόμενοι έναντι 1.264).

## Ανθρώπινο Δυναμικό\*



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2019 για τους εργαζομένους στα γραφεία και στο μέσο όρο της 01/03/2019 και 01/07/2019 για τους εργαζομένους στα πλοία.

\*\* Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για την περίοδο 2017-2019 δεν περιλαμβάνουν τους φοιτητές και τους δόκιμους των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας (οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση με συμβάσεις ορισμένου χρόνου), καθώς και τις επαναπροσλήψεις των εργαζομένων στα πλοία μέσα στο ίδιο έτος (για τους οποίους γίνεται τυπική απόλυση και επαναπρόσληψη).

## Ανθρώπινο Δυναμικό\*

Τύπος Απασχόλησης	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Πλήρους	Μερικής	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.582	197 (11,1%) (15 γυναίκες στο σύνολο) (182 εργαζόμενοι στα πλοία)	1.779	0	
Φύλο	Γυναίκες	Άντρες			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	250	1.529			
Ηλικία	<30	30-50	>50		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	267	1.231	281		
Κατηγορίες	Εθνικότητας	ΑΜΕΑ	Αλλοδαποί		
Αριθμός	5	0	7		
Μορφωτικό Επίπεδο	Δημοτικό - Γυμνάσιο - Λύκειο	Μεταλυκειακής / Ανώτερης / Ανώτατης εκπαίδευσης	Μεταπτυχιακής εκπαίδευσης		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	1.335	402	42		
Διάρκεια Συνεργασίας	<5 χρόνια	5-10 χρόνια	>10 χρόνια		
Εργαζόμενοι (%)	37,2	12,8	50		
Προσλήψεις**	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50	>50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	34	388	177	206	39
Αποχωρήσεις**	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50	>50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	33	321	101	169	84
Αποχωρήσεις**	Παραιτήσεις	Απολύσεις	Άλλο		
Αιτία αποχώρησης (%)	38,7	61,3	0		
Χώρος Εργασίας	Γραφεία	Πλοία			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	283	1.496			
Θέση	Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη***	Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη***	Εργαζόμενοι	Σύνολο	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	37	74	1.668	1.779	

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2019 για τους εργαζομένους στα γραφεία και στο μέσο όρο της 01/03/2019 και 01/07/2019 για τους εργαζομένους στα πλοία.

\*\* Οι προσλήψεις και αποχωρήσεις για το 2019 δεν περιλαμβάνουν τους φοιτητές και τους δόκιμους των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας (οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση με συμβάσεις ορισμένου χρόνου), καθώς και τις επαναπροσλήψεις των εργαζομένων στα πλοία μέσα στο ίδιο έτος (για τους οποίους γίνεται τυπική απόλυση και επαναπρόσληψη).

\*\*\* Τα Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη περιλαμβάνουν τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Επιτελικούς Διευθυντές και τους Πλοιάρχους. Τα Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη περιλαμβάνουν τους Διευθυντές, τους Υπάρχους και τους Α' Μηχανικούς.

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



Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 44,3 και 39,3 χρόνια αντίστοιχα.
- Η μέση διάρκεια συνεργασίας με τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία είναι τα 14,5 και 10,9 χρόνια αντίστοιχα.
- Το ποσοστό αποχωρήσεων των εργαζομένων στα γραφεία ανήλθε σε 4,2% (εκ των οποίων 2,8% απολύσεις και 1,4% παραιτήσεις), ενώ των εργαζομένων στα πλοία ανήλθε σε 22,9% (εκ των οποίων 14% απολύσεις και 8,9% παραιτήσεις).
- Υπήρξαν 2 εργαζόμενοι στα γραφεία που αποχώρησαν πριν συμπληρώσουν 12 μήνες εργασίας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό αποχωρήσεων εργαζομένων στα πλοία ανήλθε σε 10,6% (εκτός των δοκίμων των σχολών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού και Λιμενικού Σώματος στα πλοία μας, οι οποίοι κάνουν την πρακτική τους άσκηση με συμβάσεις ορισμένου χρόνου).
- Ο ρυθμός αποχωρήσεων των γυναικών στα γραφεία είναι χαμηλότερος κατά 47,2% σε σχέση με αυτόν των αντρών στα γραφεία, ενώ ο ρυθμός αποχωρήσεων των αντρών στα πλοία είναι χαμηλότερος κατά 73,1% σε σχέση με αυτόν των γυναικών στα πλοία.
- Η πλειοψηφία των εργαζομένων μας προέρχεται από την Αττική, ενώ δεν υπήρξαν εργαζόμενοι με καθεστώς παροχής υπηρεσιών στον Όμιλο μέσα στο 2019.

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

### Φροντίζουμε για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία

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

- Οι καμπίνες του πληρώματος βρίσκονται πάνω από το κύριο κατάστρωμα.
- Διαμορφώνουμε τις συνθήκες θερμοκρασίας, αερισμού και φωτισμού στους χώρους διαμονής βάσει σχετικών κανονισμών.
- Παρέχουμε ατομικές καμπίνες στον Πλοίαρχο και στους Αξιωματικούς των πλοίων.
- Έχουμε εξοπλίσει αίθουσες ψυχαγωγίας με τα κατάλληλα μέσα (βιβλιοθήκη, τηλεοράσεις, συσκευές προβολής ταινιών, επιτραπέζια παιχνίδια) σε όλα τα πλοία μας, στις οποίες έχουν πρόσβαση όλα τα μέλη του πληρώματος.
- Καθαρίζουμε και απολυμαίνουμε συστηματικά τους χώρους διαμονής.

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



### Φροντίζουμε για ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής

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

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

Μέσα στο 2019:

- Το 100% των εργαζομένων στα πλοία εργάστηκαν τουλάχιστον μία φορά πέρα από το συνηθισμένο ωράριο εργασίας, ενώ δεν υπήρξαν εργαζόμενοι στα γραφεία με υπερωριακή εργασία.
- Η μέση διάρκεια υπερωριακής εργασίας για τους εργαζομένους στα πλοία ανήλθε στις 1,06 ώρες.
- Όλες οι 2 γυναίκες που πήραν άδεια μητρότητας, επέστρεψαν και συνέχισαν κανονικά την εργασία τους.
- 3 γυναίκες εργαζόμενοι έκαναν χρήση μειωμένου ωραρίου εργασίας λόγω ανατροφής παιδιού.

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



## Ενημερώνουμε τους εργαζομένους μας με διαφάνεια

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

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

Παράλληλα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Συμπεριλαμβάνουμε στις συμβάσεις εργασίας έγγραφα που περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο αναμένουμε να συμπεριφέρονται οι εργαζόμενοι (π.χ. εταιρικά εγχειρίδια).
- Φροντίζουμε όλοι οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν τις συμβάσεις τους πριν την έναρξη της εργασίας τους.
- Έχουμε ενημερώσει όλους τους εργαζομένους τουλάχιστον μία φορά για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Υλοποιήσαμε 17 ενημερώσεις όλων των εργαζομένων μας για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα στο 2019.

### ;) Καλή Πρακτική

#### One Group/One Crew

Για την ενίσχυση της δέσμευσης των εργαζομένων μας, υλοποιούμε την ετήσια εταιρική εκδήλωση μισής ημέρας One Group/One Crew τα τελευταία 3 χρόνια στην οποία συμμετέχουν όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία. Κατά τη διάρκεια των εκδηλώσεων:

- Ο Διευθύνων Σύμβουλος αναφέρεται στα σημαντικά γεγονότα της προηγούμενης χρονιάς, ανακοινώνει τα οικονομικά αποτελέσματα και επικεντρώνεται σε συγκεκριμένη θεματολογία, όπως το Όραμα και οι Αξίες και η στρατηγική του Ομίλου για την επόμενη πενταετία.
- Έχουν πραγματοποιηθεί 4 ομιλίες αναγνωρισμένων εξωτερικών ομιλητών από τον χώρο του αθλητισμού, της ακαδημαϊκής κοινότητας, της εταιρικής υπευθυνότητας και του brand strategy, με κοινό άξονα αναφοράς την κουλτούρα και τις Αξίες μας και στόχο να ενισχύσουν την ομαδικότητα και την προσπάθεια επίτευξης των στόχων των εργαζομένων.
- Πραγματοποιείται ανασκόπηση των στόχων κάθε Διεύθυνσης και ο Διευθύνων Σύμβουλος με τους Επιτελικούς Διευθυντές ανακοινώνουν τους στόχους του τρέχοντος έτους.
- Διοργανώνουμε ειδική εκδήλωση (cocktail party) για την ενίσχυση των διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων μας.

## 2. Υγεία και Ασφάλεια

### Φροντίζουμε για την Υγεία και Ασφάλεια στα πλοία

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

- Υπάρχει Επιτροπή Ασφάλειας σε κάθε πλοίο, με τη συμμετοχή όλων των προϊσταμένων και αντιπροσωπεύοντας όλους τους τομείς εργασίας στα πλοία (επιστασίες), η οποία συζητά και τα θέματα Υγείας, Υγιεινής και Ασφάλειας κατά τη διάρκεια των μηνιαίων συνεδριάσεων και σε έκτακτα περιστατικά και τα κοινοποιεί στον Όμιλο.
- Δεν συμπεριλαμβάνουμε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στις συμβάσεις με εργαζομένους, καθώς τα θέματα αυτά καλύπτονται από τις διεθνείς συμβάσεις για την υγιεινή, την ενδιαίτηση και την ασφάλεια, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στη σχετική εθνική νομοθεσία, καθώς και από εθνικές ή κλαδικές συλλογικές συμβάσεις, οι οποίες είναι διαθέσιμες στα πλοία.
- Απαιτούμε από τους εργαζομένους στα πλοία να διαθέτουν πιστοποιητικά επάρκειας πριν τη ναυτολόγησή τους, σε τομείς εκπαίδευσης όπως ασφάλεια πλοίου, σωστικά μέσα, πυρόσβεση και πρώτες βοήθειες και τους υποχρεώνουμε να τα διατηρούν σε ισχύ.
- Πραγματοποιούμε συνεχείς εκπαιδεύσεις σε θέματα Υγείας, Υγιεινής και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση και προστασία από επικίνδυνες καταστάσεις), στο πλαίσιο των οποίων 3 εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν στην ασφάλεια ναυσιπλοΐας και στην ασφάλεια πλοίου και λιμενικής εγκατάστασης με συνολική διάρκεια 72 ώρες εκπαίδευσης μέσα στο 2019, ενώ συνολικά 96 Αξιωματικοί έχουν εκπαιδευτεί στην πρόληψη σοβαρών ασθενειών.
- Παρέχουμε τον απαραίτητο ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό και σχετική εκπαίδευση σε όλους τους εργαζομένους.
- Εξασφαλίζουμε κατάλληλες συνθήκες στους χώρους εργασίας (όπως θερμοκρασία, αερισμός, φωτισμός, καθαριότητα).
- Έχουμε εξοπλίσει τα πλοία με τα κατάλληλα μηχανήματα και διεξάγουμε ελέγχους για την κατανάλωση οινόπνευματων ποτών σε όλους τους εργαζομένους των πλοίων, χωρίς ωστόσο να σημειωθεί οποιοδήποτε περιστατικό μη συμμόρφωσης μέσα στο 2019.
- Καταγράφουμε και ερευνούμε τα ατυχήματα και τα περιστατικά που αφορούν στην Υγεία και Ασφάλεια, ώστε να λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την εξάλειψη των κινδύνων.
- Αντικαθιστούμε άμεσα τους τραυματίες ή ασθενείς εργαζομένους στα πλοία με άλλους εργαζομένους προκειμένου οι συνθέσεις πληρωμάτων να μην υπολείπονται των νομίμων.

## Φροντίζουμε για την Υγεία και Ασφάλεια στα γραφεία

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

- Συμμορφωνόμαστε με τις διατάξεις του Ν. 1568/85 και Ν. 3580/2010 σχετικά με την Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων.
- Δημιουργήσαμε εξαμελή Ομάδα Υγείας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος, η οποία σχεδιάζει και προτείνει τη συνολική στρατηγική μας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων στο εργασιακό τους περιβάλλον, καθώς και την προστασία των περιουσιακών στοιχείων μας, της ασφάλειας των επιβατών και του θαλάσσιου περιβάλλοντος.
- Έχουμε εκπονήσει ολοκληρωμένο Σχέδιο Μέτρων Ασφάλειας.
- Έχουμε δημιουργήσει Τμήμα Υγείας, Ασφάλειας και Περιβάλλοντος για την ορθή εφαρμογή προληπτικών συστημάτων και μέτρων προστασίας των εργαζομένων και των κτιρίων.
- Διατηρούμε Βιβλίο Συμβάντων και καταγράφουμε τυχόν ατυχήματα και περιστατικά στους χώρους εργασίας, προκειμένου να λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα για την πρόληψη των κινδύνων.
- Έχουμε επικοινωνήσει σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και ανάρτησης στο εταιρικό Intranet, συγκεκριμένες οδηγίες για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων σε περιπτώσεις:
  - Πυρκαγιάς.
  - Σεισμού.
  - Βομβιστικής ενέργειας.
  - Ληστείας.
  - Ομηρίας.
  - Δολιοφθορών.
  - Εμπρησμού.
  - Α' Βοηθειών.
  - Καύσωνα.
  - Πλημμύρας.
- Έχουμε κοινοποιήσει οδηγίες για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων και προληπτικά μέτρα προστασίας, εκπαιδύοντας παράλληλα 76 εργαζομένους (26,8% των εργαζομένων στα γραφεία) σε θέματα υγείας και ασφάλειας, όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, χρήση κατάλληλου προστατευτικού εξοπλισμού, Πρώτες Βοήθειες και διαδικασίες εκκένωσης, με συνολική διάρκεια 137 ώρες εκπαίδευσης.
- Έχουμε καθορίσει και επικοινωνήσει σχέδιο εκκένωσης, φροντίζοντας για την ασφαλή μετακίνηση εργαζομένων, επισκεπτών και εξωτερικών συνεργατών σε προκαθορισμένα σημεία συγκέντρωσης και καταμέτρησης.
- Έχουμε ορίσει Ομάδα Πυρασφάλειας και Ομάδα Μέριμνας Εκτάκτων Περιστατικών, τα μέλη των οποίων έχουν διακριτούς ρόλους.
- Έχουμε εγκαταστήσει μεγαφωνικό σύστημα για τη σήμανση εγκατάλειψης σε περίπτωση εκκένωσης.
- Φροντίζουμε να μην υπάρχουν εμπόδια στις εξόδους διαφυγής και να φέρουν ευδιάκριτη σήμανση και φωτισμό.

- Έχουμε τοποθετήσει αντιολισθητικές ταινίες στις σκάλες των κλιμακοστασίων.
- Διαμορφώνουμε ειδικές συνθήκες εργασίας για την ασφάλεια των εργαζομένων στα γραφεία που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, όπως εγκύων και εργαζομένων νυχτερινής βάρδιας (για τους οποίους εξασφαλίζουμε πρόσθετα μέτρα ασφαλείας).
- Εξασφαλίζουμε κατάλληλες συνθήκες στους χώρους εργασίας (όπως ασφάλεια, κλιματισμός, αερισμός, φωτισμός, καθαριότητα).
- Διασφαλίζουμε την εύκολη πρόσβαση των ΑΜΕΑ στα γραφεία (όπως θέση στάθμευσης με ράμπα, αναπηρικό αμαξίδιο, τουαλέτες ΑΜΕΑ).
- Προβλέπουμε την ασφάλιση των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται για λογαριασμό μας σε κρατικό φορέα κοινωνικής ασφάλισης, με το σχετικό ποσοστό μέσα στο 2019 να ανέρχεται σε 100%.

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

- Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι με υψηλή πιθανότητα εμφάνισης ή κίνδυνο εκδήλωσης ασθενειών που συνδέονται με την εργασία τους το 2019, ενώ δεν παρουσιάστηκε επαγγελματική ασθένεια στους εργαζομένους μας.
- Σημειώθηκαν μόνο μικρά ατυχήματα που προκάλεσαν ελαφρούς τραυματισμούς μέσα στο 2019, χωρίς κάποιο από αυτά να αφορά εργαζόμενο στα γραφεία.
- Ο δείκτης συνολικών απουσιών των γυναικών στα γραφεία είναι υψηλότερος κατά 41% σε σχέση με αυτόν των αντρών στα γραφεία.
- Ασκήθηκαν μέσα στο 2019 δύο αγωγές για τραυματισμό εργαζομένων σε πλοία, οι οποίες αναμένεται να συζητηθούν εντός του 2020.
- Δεν επιβλήθηκε κανένας είδους σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.
- Συζητήθηκαν μέσα στο 2019 και εκκρεμούν δύο παλαιότερες αγωγές για τραυματισμό εργαζομένων σε πλοία.





### Υγεία και Ασφάλεια

	2017	2018	2019
Θανατηφόρα ατυχήματα εργαζομένων (αριθμός)	0	0	0
Θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών (αριθμός)	0	0	0
Ατυχήματα (αριθμός)	14	32	10
Ανδρες	14	29	9
Γυναίκες	0	3	1
Ατυχήματα με απουσία >1 ημέρας (αριθμός)	12	31	8
Ατυχήματα με απουσία <3 ημερών (αριθμός)	2	5	2
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	12	27	8
Απουσία από την εργασία λόγω ατυχημάτων (ώρες)	0	0	0
Μέσος όρος ημερών απουσίας για κάθε τραυματισμό (ημέρες)	23,5	46,5	43,3
Περιστατικά ιατρικής περίθαλψης (αριθμός)	68	114	128
Δείκτης Τραυματισμών (δείκτης)**	0,78	1,47*	0,36
Ανδρες	0,88	1,49*	0,37
Γυναίκες	0	1,33*	0,32
Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών (δείκτης)***	0	0	0
Ανδρες	0	0	0
Γυναίκες	0	0	0
Δείκτης Απολεσθέντων Ημερών λόγω τραυματισμών ή επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης)****	18,44	70,43*	15,72
Ανδρες	20,66	71,39*	15,96
Γυναίκες	0	63,58*	13,87
Δείκτης Απουσιών λόγω τραυματισμών και επαγγελματικών ασθενειών (δείκτης)*****	157,9	408,52*	140,4
Ανδρες	177,72	419,58*	143,44
Γυναίκες	0	337,35*	117,94

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

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

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

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

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

ΜΑ: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

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

## 3. Δικαιώματα και Διαφορετικότητα

### Πολιτική

#### Ίση Μεταχείριση και Ανθρώπινα Δικαιώματα

Με βάση τον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς:

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

#### Δεσμευόμαστε για ισότιμη αντιμετώπιση

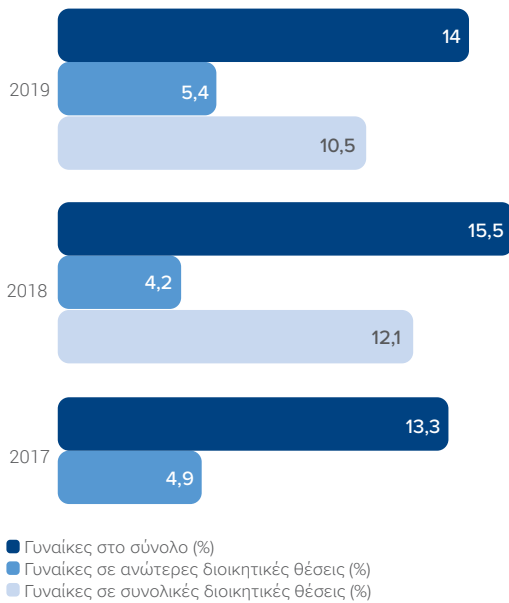
Βασική μας δέσμευση αποτελεί η ισότιμη αντιμετώπιση των εργαζομένων μας και η επαγγελματική τους ανάπτυξη να εξαρτάται αποκλειστικά από την απόδοση και τις ικανότητές τους. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπουμε να γίνονται διακρίσεις λόγω φύλου, θρησκείας, ηλικίας, εθνικότητας, κοινωνικής ή εθνικής προέλευσης, αναπηρίας, πεποιθήσεων, σεξουαλικού προσανατολισμού ή συμμετοχής σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, καθώς λαμβάνουμε υπόψη την εμπειρία, την προσωπικότητα, την αποδοτικότητα, τις ικανότητες και τα προσόντα του κάθε εργαζομένου σε οτιδήποτε αφορά την απασχόληση (π.χ. μισθούς, επαγγελματική εξέλιξη). Επιπλέον, για την αποφυγή οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης (π.χ. σεξουαλική παρενόχληση), δεν επιτρέπονται σχόλια μεταξύ των εργαζομένων αναφορικά με τα παραπάνω θέματα.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην ισότιμη αντιμετώπιση των γυναικών, καθώς:

- Το συνολικό ποσοστό των γυναικών στα γραφεία και στα πλοία είναι 54,8% και 6,4% αντίστοιχα.
- Το συνολικό ποσοστό των γυναικών σε όλες τις διοικητικές θέσεις (συμπεριλαμβανομένων και των προϊσταμένων) στα γραφεία και στα πλοία είναι 36,3% και 4,3% αντίστοιχα.
- Το ποσοστό των γυναικών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις στα γραφεία και στα πλοία είναι 14,3% και 1,9% αντίστοιχα, χωρίς να υπάρχουν γυναίκες σε ανώτατες διοικητικές θέσεις στα γραφεία και στα πλοία.
- Το ποσοστό γυναικών ορισμένου χρόνου απασχόλησης στα γραφεία και στα πλοία σε σχέση με αυτό των αντρών στα γραφεία και στα πλοία είναι χαμηλότερο κατά 50% και 94,2% αντίστοιχα.
- Οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης των γυναικών στα γραφεία σε σχέση με αυτές των αντρών στα γραφεία είναι χαμηλότερες κατά 32,8%, χωρίς να υπάρχουν γυναίκες στα πλοία που συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα μέσα στο 2019 (δεν περιλαμβάνονται τα εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούνται στα πλοία).



## Ποσοστό Γυναικών



## Απορρίπτουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία

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

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

Κατά τη διάρκεια του 2019:

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

## Σεβόμαστε το δικαίωμα στο Συνδικαλισμό και στην απεργία

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

- Το 100% των εργαζομένων στα πλοία συμμετέχουν σε σωματεία εργαζομένων ανάλογα με την ειδικότητά τους και μέσω αυτών στην Πανελλήνια Ναυτική Ομοσπονδία (ΠΝΟ), ενώ 2 εργαζόμενοι από τα γραφεία έχουν εκλεγεί μέλη του Πανελληνίου Συνδέσμου Εργαζομένων στη Ναυτιλία και τον Τουρισμό (ΠΑΣΕΝΤ), στον οποίο ανήκουν όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία.
- Το 100% των εργαζομένων καλύπτονται από ατομικές συμβάσεις που βασίζονται σε κλαδικές συλλογικές συμβάσεις.
- Η ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης εργαζομένων στα πλοία για οργανωτικές αλλαγές είναι 3 ημέρες, με την ελάχιστη περίοδο ειδοποίησης που προβλέπεται από τις συμβάσεις να ανέρχεται σε 24 ώρες στις γραμμές εσωτερικού και 7 ημέρες στις γραμμές εξωτερικού, ενώ για τους εργαζομένους στα γραφεία ακολουθούμε, κατ'ελάχιστον, τις σχετικές νομοθετικές απαιτήσεις σχετικά με τις οργανωτικές αλλαγές.
- Διακόπηκε η εργασία όλων των εργαζομένων στα πλοία κατά τη διάρκεια 4 απεργιακών κινητοποιήσεων ή στάσεων εργασίας της ΠΝΟ μέσα στο 2019, λόγω των προωθούμενων φορολογικών και ασφαλιστικών αλλαγών, χωρίς να υπάρχουν εργαζόμενοι στα γραφεία που να συμμετείχαν σε απεργιακές κινητοποιήσεις ή στάσεις εργασίας. Ο συνολικός χαμένος χρόνος λόγω των κινητοποιήσεων ανήλθε σε 1.000 ανθρωποημέρες, ο οποίος αντιστοιχεί στο 0,2% του συνολικού εργασιακού χρόνου των εργαζομένων στα πλοία.





## Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

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

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

## Εφαρμόζουμε δίκαιο και διαφανές σύστημα αμοιβών

Ένας από τους βασικούς στόχους μας είναι η δίκαιη ανταμοιβή της συνεισφοράς των εργαζομένων μας, ώστε να διατηρείται σε υψηλό επίπεδο η ικανοποίησή του, προσβλέποντας ταυτόχρονα στην προσέλκυση υψηλού επιπέδου εργατικού δυναμικού. Για το λόγο αυτό, το σύστημα που εφαρμόζουμε για τον καθορισμό των αμοιβών των εργαζομένων μας είναι εναρμονισμένο με την ισχύουσα κλαδική σύμβαση εργασίας και χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και ισότιμη αντιμετώπιση. Ταυτόχρονα, καταβάλλουμε μισθούς εντός των προβλεπόμενων χρονικών διαστημάτων, χωρίς να κάνουμε κρατήσεις μισθών για οποιαδήποτε πειθαρχικά παραπτώματα ή άλλες κρατήσεις πέραν της νομοθεσίας.

Για το 2019:

- Ο κατώτατος μισθός είναι ίσος με τον κατώτατο μισθό της κλαδικής σύμβασης εργασίας που είναι σε ισχύ για το έτος.
- Ο μέσος μισθός των αντρών εργαζομένων και Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών στα γραφεία είναι μεγαλύτερος σε σχέση με αυτόν των γυναικών εργαζομένων και Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών κατά 2,8% και 38% αντίστοιχα, με τις διαφορές να οφείλονται σε παράγοντες όπως προϋπηρεσία, πτυχία και εξειδίκευση.
- Ο μέσος μισθός των αντρών Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών στα γραφεία είναι μικρότερος σε σχέση με τον μέσο μισθό των γυναικών Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών κατά 45%.
- Δεν υπάρχουν διαφορές στο μέσο μισθό των αντρών και γυναικών όλων των κατηγοριών στα πληρώματα των πλοίων μας, καθώς ο μισθός τους εξαρτάται αποκλειστικά από την ειδικότητά τους.

- Η αναλογία της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο, σε σχέση με τη διάμεσο της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία και στα πλοία (εκτός από το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο) είναι 9,36:1 και 4,49:1 αντίστοιχα.
- Η αναλογία του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο, σε σχέση με τη διάμεσο του ποσοστού αύξησης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα γραφεία είναι 0,4:1.
- Η αναλογία του ποσοστού μείωσης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το υψηλότερα αμειβόμενο άτομο, σε σχέση με τη διάμεσο του ποσοστού μείωσης της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για όλους τους εργαζομένους στα πλοία είναι 1,89:1.
- Ασκήθηκαν 18 αγωγές εργαζομένων στα πλοία για εργασιακές διαφορές (με αξιώσεις πάνω από €30.000), οι οποίες αναμένονται να συζητηθούν εντός του 2020.
- Συζητήθηκαν 10 παλαιότερες αγωγές εργαζομένων στα πλοία για εργασιακές διαφορές (με αξιώσεις πάνω από €30.000), και εκκρεμούν πρωτόδικες και εφετειακές αποφάσεις για 6 και 4 αγωγές αντίστοιχα.

## Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Προσφέρουμε πρόγραμμα πρόσθετων παροχών, οι οποίες καλύπτουν όλους τους εργαζομένους σε γραφεία και πλοία. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 99,3% των εργαζομένων στα γραφεία και στα πλοία (εργαζόμενοι με συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου και ορισμένου χρόνου πάνω από 6 μήνες) καλύπτονται από πρόγραμμα ασφάλισης ασθενείας και όλοι οι εργαζόμενοι των συνεργατών που εργάζονται για λογαριασμό μας στα γραφεία καλύπτονται από δημόσια ασφάλιση, ενώ τα Ανώτατα και Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη στα γραφεία καλύπτονται επιπλέον από συνταξιοδοτικό πρόγραμμα, το συνολικό κόστος των οποίων ανήλθε σε περίπου €320.000, σε σχέση με €310.000 για το 2018.

### Πρόσθετες Παροχές

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

## 4. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη

### Αναπτύσσουμε τους εργαζομένους μας

**Εσωτερική Κάλυψη:** Προτεραιότητά μας είναι να καλύπτουμε τις θέσεις εργασίας που προκύπτουν από εσωτερικούς υποψήφιους, δίνοντας την ευκαιρία στους δικούς μας ανθρώπους για περαιτέρω εξέλιξη. Αποτέλεσμα της πολιτικής αυτής είναι ότι το 2019, το 10% των κενών θέσεων εργασίας στα γραφεία καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους, σε σχέση με 7,5% το 2018.

**Περιγραφές Θέσεων Εργασίας:** Στην προσπάθειά μας να εξασφαλίσουμε το μέγιστο βαθμό παραγωγικότητας και το υψηλότερο δυνατό επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων μας, έχουμε ξεκινήσει τη σαφή και γραπτή καταγραφή των αρμοδιοτήτων του κάθε εργαζομένου σε επίσημες περιγραφές θέσεων εργασίας. Μέσα στο 2019, ολοκληρώσαμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας για το 85% των εργαζομένων στα γραφεία, ενώ το 100% των θέσεων εργασίας στα πλοία συνοδεύεται από μια αναλυτική περιγραφή θέσεως εργασίας.

### Επιμορφώνουμε τους εργαζομένους μας

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

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

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

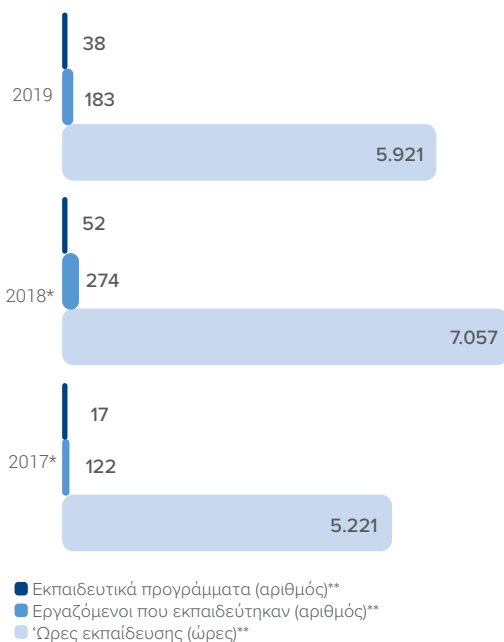
- Εργαζόμενοι στα πλοία:
  - Εταιρική Υπευθυνότητα (π.χ. υπεύθυνες αγορές).
  - Ξένες γλώσσες.
  - Θέματα ασφάλειας.
  - Αντιμετώπιση ρύπανσης.
  - Αντιμετώπιση πυρκαγιάς.
  - Διαδικασίες καθαρισμού.
- Εργαζόμενοι στα γραφεία:
  - Ναυτιλιακά.
  - Οικονομικά / Φορολογικά (π.χ. Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης).
  - Διοικητικά θέματα (π.χ. Στρατηγικής, Εταιρικής Διακυβέρνησης, Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, Ανθρώπινου Δυναμικού, Εσωτερικού Ελέγχου, Νομικά).
  - Πληροφορική.
  - Marketing.
  - Ξένες γλώσσες.
  - Ασφάλεια.
  - Εταιρική Υπευθυνότητα (π.χ. προστασία του περιβάλλοντος).
  - Πρώτες Βοήθειες.
  - Ψηφιοποίηση.
  - Κυβερνοασφάλεια.



Οι επιδόσεις μας αναφορικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων μας συνοψίζονται στα παρακάτω στοιχεία, τα οποία δεν περιλαμβάνουν τα εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούνται στα πλοία. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2019:

- Πραγματοποιήσαμε εκπαιδεύσεις στις πολιτικές και διαδικασίες μας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα σε 2 εργαζομένους στα γραφεία, με συνολική διάρκεια 80 ώρες εκπαίδευσης, χωρίς να υλοποιήσουμε σχετικές εκπαιδεύσεις για τους εργαζομένους στα πλοία.
- Υλοποιήσαμε εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας για τους εργαζομένους στα γραφεία, στα οποία εκπαιδεύτηκαν το 13% των εργαζομένων, το 92% των Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και το 96% των Ανώτατων και Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών, καθώς και για τους εργαζομένους στα πλοία, στα οποία εκπαιδεύτηκαν το 1% των Αξιωματικών και το 6% των Ανώτατων και Ανώτερων Αξιωματικών.
- Συμπεριλάβαμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε 3 ενδοεταιρικά εκπαιδευτικά προγράμματα που υλοποιήσαμε σε θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, υπεύθυνων αγορών και υπεύθυνης επικοινωνίας.
- Εκπαιδεύσαμε 10 εργαζομένους στα πλοία σε θέματα ασφάλειας και Εταιρικής Υπευθυνότητας.
- Υλοποιήσαμε εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα ψηφιοποίησης με συνολική διάρκεια 230 ώρες εκπαίδευσης.
- Το συνολικό κόστος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ξεπέρασε τις €40.700, σε σχέση με πάνω από €54.200 το 2018.

## Εκπαίδευση Εργαζομένων



\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

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

**Εκπαιδεύσαμε τουλάχιστον μία φορά πάνω από το 61% των εργαζομένων στα γραφεία**

## Εκπαίδευση Εργαζομένων

Μέσοι όροι	2017*	2018*	2019
<b>Εργαζόμενοι στα γραφεία</b>			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	24,8	30,1	20,6
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	19,4	23	27,5
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	29,5	36,6	14,8
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	50,1	30	9,8
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	34,5	39,3	14,7
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	29,6	53,3	57,8
<b>Εργαζόμενοι στα πλοία**</b>			
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο (ώρες)	0,2	1,1	0,1
Εκπαίδευση ανά άνδρα εργαζόμενο (ώρες)	0,2	1,1	0,1
Εκπαίδευση ανά γυναίκα εργαζόμενο (ώρες)	0,1	1,1	0
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτατες διοικητικές θέσεις (ώρες)	4	2,6	1,8
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (ώρες)	0,3	3,2	0,3
Εκπαίδευση ανά εργαζόμενο σε διοικητικές θέσεις (ώρες)	0,5	1,2	0,1

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

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

## Αξιολογούμε τους εργαζομένους μας

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

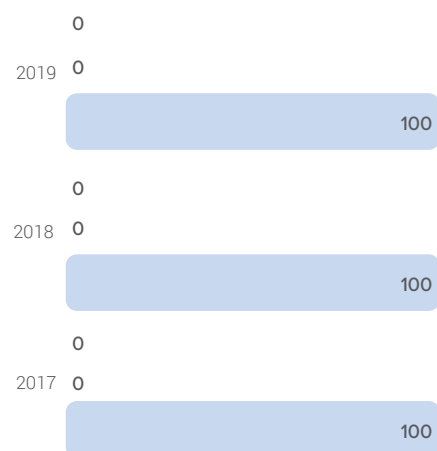


Το Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης των εργαζομένων στα γραφεία αποτελείται από 5 βασικές ενότητες:

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

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

## Αξιολόγηση Απόδοσης



\* Εργαζόμενοι στα γραφεία που αξιολογήθηκαν (%)\*

\* Διοικητικά στελέχη στα γραφεία που αξιολογήθηκαν (%)\*

\* Εργαζόμενοι στα πλοία που αξιολογήθηκαν (%)

\* Δεν πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση απόδοσης των εργαζομένων στα γραφεία για την περίοδο 2017-2019, λόγω αναθεώρησης του συστήματος αξιολόγησης.

## 5. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευτήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6% (μέχρι το 2020).	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6%.	2020
Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης.	0%	Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης.	2020
Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	0%	Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	2020
Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών (μέχρι το 2020).	0%	Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.	2020
Να επικαιροποιήσουμε τις περιγραφές θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.	75%	Να ολοκληρώσουμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.	2020
Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.	50%	Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.	2020
Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά τους νέους εργαζομένους στα γραφεία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	25%	Να εκπαιδεύσουμε διαδραστικά 150 εργαζομένους στα πλοία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2021
Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ. τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας.	0%	Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ. τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας.	2020





Blue Star Ferries

Blue Star  
Naxos  
ΜΕΡΑΙΕΥΣ





Διασφαλίζουμε την  
Ασφάλεια των Επιβατών μας



# ΠΕΛΑΤΕΣ

## Είμαστε

# 14.896

ταξίδια το χρόνο

# 323.309

κλήσεις σε εταιρικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών

# 1.200

ερωτηματολόγια στα πλοία

# 45

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

# 353.417

μέλη στο πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles

## Δεσμευόμαστε

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

## Ακολουθούμε

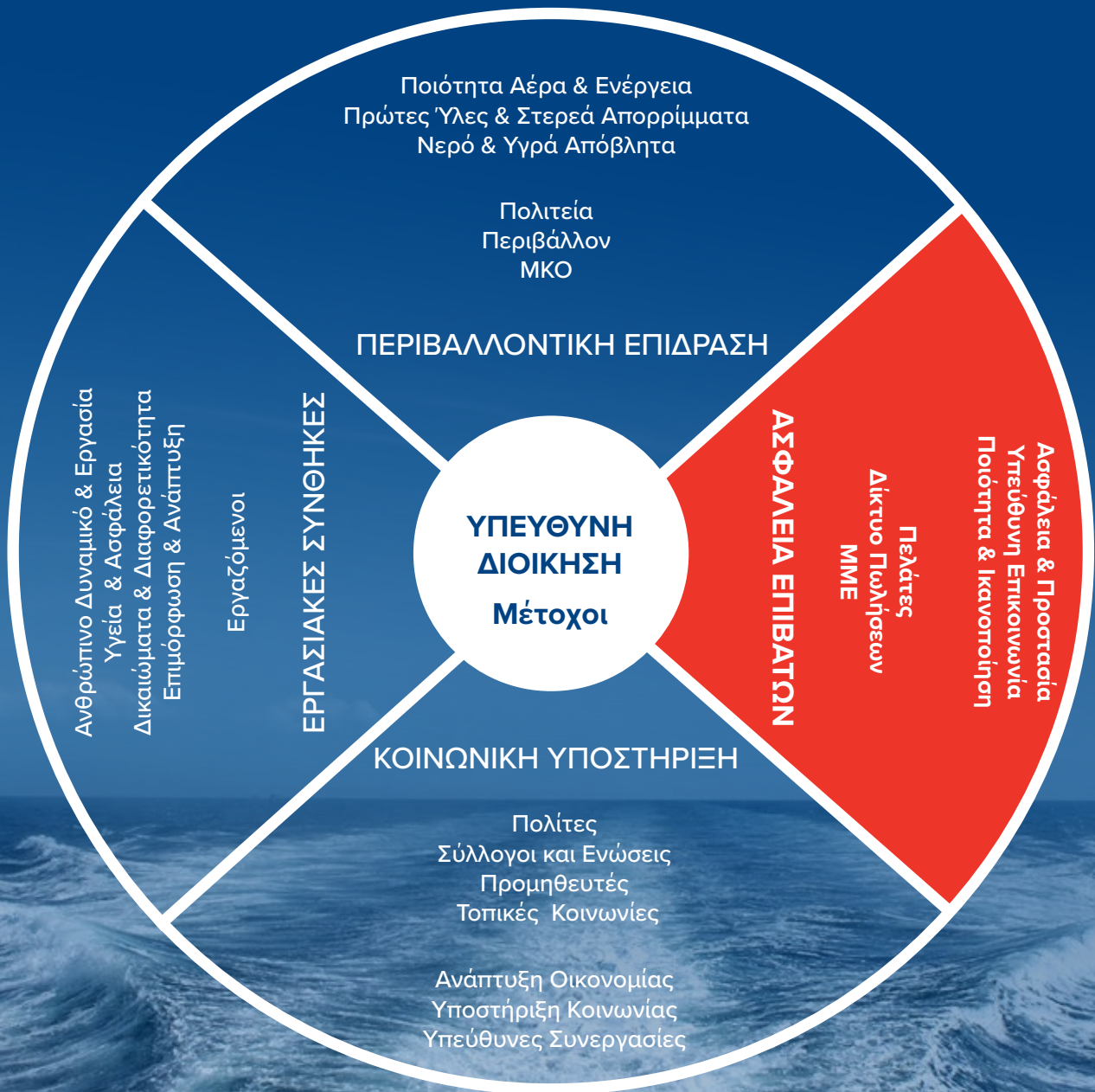
Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

- 7 Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις
- 8 Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

## Πετύχαμε

- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.
- Η συνολική αξιολόγηση από την ερευνητική διαδικασία 'Mystery Passenger' στα πλοία γραμμών εσωτερικού και εξωτερικού για τις Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways ανήλθε σε 86%, 83% και 84% αντίστοιχα.
- Δεχτήκαμε 45 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.

- Συντηρούμε 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 4,5 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 2 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 22.600 λήψεις.
- Εκπαιδεύσαμε το 80% των εργαζομένων της Διεύθυνσης Marketing σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας και marketing, με συνολική διάρκεια 48 ώρες εκπαίδευσης.
- Ενημερώσαμε 456.214 επιβάτες μέσω ενημερωτικών SMS για έγκαιρη προσέλευση ή τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής (77% των επιβατών σε αυτά τα δρομολόγια που έχουν δηλώσει αριθμό κινητού τηλεφώνου).
- Αποστείλαμε 2.813 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών στα πλοία μας, εκ των οποίων 596 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 12 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες.
- Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 4 και της Hellenic Seaways σε 4,11 με άριστα το 5.
- Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας στο 84% και άφιξης στο 56% των προγραμματισμένων δρομολογίων.
- Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 34,7%.





# 1. Ασφάλεια και Προστασία

## Διασφαλίζουμε την ασφάλεια των επιβατών στα πλοία

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

- Δεχτήκαμε εκτεταμένο αριθμό επιθεωρήσεων από εξωτερικούς φορείς (Επιθεώρηση Εμπορικών Πλοίων και νηογνώμονες) στα πλοία μας μέσα στο 2019.
- Έχουμε συστήσει Επιτροπή Ασφαλείας σε κάθε πλοίο για την εξέταση και αξιολόγηση θεμάτων υγείας και ασφαλείας.
- Εκπαιδευούμε τους εργαζομένους στις διαδικασίες ασφαλείας επιβατών.
- Έχουμε ξεκινήσει πρόγραμμα ασφαλείας μέσω αξιολόγησης συμπεριφορών των Ανωτάτων και Ανωτέρων Αξιωματικών για την ενίσχυση της πρόληψης και τον περιορισμό των κινδύνων αναφορικά με την ασφάλεια των πλοίων.
- Πληρούμε τους κανονισμούς της SOLAS (Διεθνής Σύμβαση για την Ασφάλεια της Ανθρώπινης Ζωής στη Θάλασσα) αναφορικά με τη χρήση μέσων πυρόσβεσης, όπως συστήματα κατάσβεσης πυρκαγιάς στις μηχανές και σε όλες τις καμπίνες, κοινόχρηστους χώρους και γκαράζ, και εκπαιδευούμε τους εργαζομένους στα πλοία στη θέση και χρήση των συστημάτων πυροπροστασίας.
- Φροντίζουμε για την τακτική συντήρηση των απαιτούμενων σωστικών μέσων.
- Επιδεικνύουμε τη χρήση σωσιβίων και προβάλλουμε ενημερωτικά video για τη χρήση σωσιβίων και την παρουσίαση των σταθμών συγκέντρωσης και των σωστικών μέσων.
- Φροντίζουμε να μην εμποδίζεται η λειτουργία των πυρίμαχων πορτών από αποσκευές, καρέκλες ή άλλα αντικείμενα.
- Τοποθετούμε ευκρινείς σημάνσεις αναφορικά με βασικές πληροφορίες ασφαλείας.
- Έχουμε εξοπλίσει όλα τα πλοία μας με τον απαιτούμενο ιατρικό και φαρμακευτικό εξοπλισμό.
- Έχουμε κάνει διαθέσιμη την υπηρεσία τηλεϊατρικής υποστήριξης Cardio Express σε όλα τα πλοία για την αρχική αξιολόγηση ιατρικού περιστατικού εν πλω.
- Απαγορεύουμε τη μεταφορά εκρηκτικών, εύφλεκτων, εμπρηστικών και γενικά επικίνδυνων υλικών, εκτός από εκείνα που επιτρέπονται από τη σχετική νομοθεσία.
- Απαγορεύουμε αυστηρώς το κάπνισμα σε χώρους όπως καμπίνες, ανελκυστήρες, αποθήκες και γκαράζ.
- Επιτρέπουμε την παραμονή στο γκαράζ των πλοίων μόνο στα μέλη του πληρώματος που είναι αρμόδια για τη διευκόλυνση της φορτοεκφόρτωσης οχημάτων.
- Διατηρούμε 2 συστήματα κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων, τα οποία είναι πιστοποιημένα από τις αρμόδιες αρχές και διασφαλίζουν ότι οι εκδόσεις των εισιτηρίων δεν υπερβαίνουν τα ανώτατα επιτρεπόμενα όρια.

Μέσα στο 2019:

- Κατατέθηκαν τέσσερις αγωγές για τραυματισμούς επιβατών εντός πλοίων το 2014, 2017 και 2018, καθώς και αγωγή για θανάσιμο τραυματισμό επιβάτη εντός πλοίου το 2017, οι οποίες αναμένονται να συζητηθούν εντός του 2020.
- Κατατέθηκε αγωγή για ηθική βλάβη αναφορικά με την προσάραξη του Blue Star Patmos στην Ίο το 2017, η οποία αναμένεται να συζητηθεί εντός του 2020.
- Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:
  - Απορρίφθηκε αγωγή για τραυματισμό επιβάτη εντός πλοίου το 2017.
  - Ασκήθηκαν εφέσεις κατά απορριπτικών αποφάσεων δικαστηρίων για δύο φερόμενους τραυματισμούς επιβατών εντός πλοίων το 2013 και 2016.
  - Ασκήσαμε έφεση κατά απόφασης δικαστηρίου για τραυματισμό επαγγελματία οδηγού από οδηγό φορτηγού κατά τη διαδικασία φόρτωσης οχημάτων σε πλοίο το 2016.



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

### ;) Καλή Πρακτική

#### Ομάδα Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών

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

Μέσα στο 2019, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις της Ομάδας Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών αναφορικά με το περιστατικό πυρκαγιάς στο πλοίο Flying Dolphin XVIII (βλέπε Ενότητα V-2).

## ;) Καλή Πρακτική

### Αντιμετώπιση Μολυσματικών / Μεταδιδόμενων Ασθενειών

Σύμφωνα με διαδικασία που έχουμε καθορίσει για την αντιμετώπιση επικίνδυνων μολυσματικών / μεταδιδόμενων ασθενειών και τα σχετικά εσωτερικά γυμνάσια που υλοποιούμε κατά περίπτωση σε κάθε πλοίο, ενημερώνουμε άμεσα και ζητούμε τη συνδρομή των αρμόδιων λιμενικών αρχών και εξωτερικών φορέων (π.χ. Κέντρο Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων) σχετικά με το περιστατικό και κατευθύνουμε το πλοίο προς τον πλησιέστερο λιμένα. Στη συνέχεια, ο ασθενής μεταφέρεται στο ιατρείο του πλοίου, όπου καταγράφονται πλήρως τα στοιχεία του και το ιστορικό του και λαμβάνουμε τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας για το πλήρωμα ή το γιατρό (όπως απολυμαντικό χεριών, χρήση χειρουργικών γαντιών και μάσκας, μιας χρήσεως αδιάβροχη στολή και ποδιά και σακούλες απόρριψης μολυσματικών υλικών). Με την άφιξη του πλοίου, ο ασθενής απομακρύνεται από το πλοίο και παραδίδεται στις αρμόδιες αρχές (π.χ. ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ.), ενώ απολυμαίνουμε τις καμπίνες και τους χώρους που βρέθηκε ο ασθενής και τοποθετούμε σε ειδικές σακούλες όλα τα αντικείμενα με τα οποία ήρθε σε επαφή ο ασθενής, τις οποίες παραδίδουμε σε εξωτερική εξειδικευμένη εταιρεία με τη σύμφωνη γνώμη των αρμόδιων αρχών. Μέσα στο 2019, δεν αναφέρθηκε κάποιο περιστατικό ασθενούς με επικίνδυνη μολυσματική / μεταδιδόμενη ασθένεια.



## ;) Καλή Πρακτική

### Αντιμετώπιση Εξαφάνισης Ατόμου εν πλω

Κάθε πλοίο μας έχει καθορίσει Σχέδιο Αντιμετώπισης Αγνοούμενου (ΣΑΑ), σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι κάποιος επιβάτης αγνοείται εν πλω. Σύμφωνα με τη διαδικασία, ενημερώνουμε όλους τους επιβάτες για το συμβάν και δημιουργούμε ομάδες έρευνας για τον έλεγχο των χώρων του πλοίου (αρχικά καμπίνες, σαλόνια, καταστρώματα και τουαλέτες και στη συνέχεια μηχανοστάσιο, χώροι πληρώματος, γκαράζ και αποθήκες). Σε περίπτωση που δεν βρεθεί ο αγνοούμενος μέχρι το λιμάνι άφιξης, η αποβίβαση πραγματοποιείται με τη βοήθεια των λιμενικών αρχών, ελέγχοντας σχολαστικά τους αποβιβαζόμενους και τα οχήματα. Μέσα στο 2019:

- Δεν αναφέρθηκε κάποιο περιστατικό εξαφάνισης ατόμου εν πλω.
- Εκδόθηκε αθωωτική απόφαση για εξαφάνιση ατόμου από το πλοίο Blue Horizon εν πλω το 2015 και κατατέθηκε από τους συγγενείς του αγωγή αποζημίωσης για το θάνατό του, η οποία αναμένεται να συζητηθεί.

## Προσφέρουμε ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες

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

- Οι ανάδοχοι τηρούν τις απαιτήσεις των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων κατά ISO 9001 και ISO 22000 αντίστοιχα, προκειμένου να διασφαλίσουμε την εξάλειψη παραγόντων (όπως υλικά ή συστατικά) που θα μπορούσαν να βλάψουν την ανθρώπινη υγεία. Στο πλαίσιο αυτό, ενημερωνόμαστε για τα αποτελέσματα των τακτικών ελέγχων που πραγματοποιούν οι ανάδοχοι και προβαίνουμε σε διορθωτικές ενέργειες, εφόσον κριθεί απαραίτητο.
- Επιθεωρούμε τα Συστήματα που ακολουθούμε (Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ασφάλειας Τροφίμων) και την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών.
- Έχουμε επικοινωνήσει στους αναδόχους διαδικασία ενημέρωσης και τις απαιτούμενες πληροφορίες (π.χ. στοιχεία προϊόντος, λόγος ανάκλησης, άμεσες διορθωτικές ενέργειες) σε περιπτώσεις ανάκλησης προϊόντων ή υπηρεσιών από τα καταστήματα, εστιατόρια και άλλους χώρους εστίασης των πλοίων εξαιτίας πιθανών θεμάτων υγείας και ασφάλειας και συνεργαζόμαστε με τους αναδόχους προκειμένου να διασφαλίζουμε την απομάκρυνση του προϊόντος ή διακοπή της υπηρεσίας.
- Καταγράφουμε τα αποτελέσματα των παραπάνω ελέγχων και τις πιθανές διορθωτικές ενέργειες και κοινοποιούμε τα ευρήματα σε όλους τους εμπλεκόμενους με συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα αποκατάστασης.
- Υποβαλλόμαστε σε ετήσιο έλεγχο επιτήρησης των πιστοποιητικών ISO από τον ABS (American Bureau of Shipping) για τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries και από την LRQA (Lloyd's Register Quality Assurance) για τα πλοία της Hellenic Seaways, ενώ σε αντίστοιχες επιθεωρήσεις υποβάλλεται και ο ανάδοχος για το ISO 22000 από τον δικό του φορέα.
- Πραγματοποιούμε την ερευνητική διαδικασία 'Mystery Passenger' στο πλαίσιο αναβάθμισης των υπηρεσιών μας, με στόχο να διασφαλίσουμε την αποτελεσματική λειτουργία μας, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών μας. Η διαδικασία 'Mystery Passenger' πραγματοποιήθηκε σε 2 φάσεις από 3 επισκέψεις σε κάθε πλοίο μας στις γραμμές εσωτερικού και εξωτερικού μέσα στο 2019, κατά την οποία αξιολογούμε τουλάχιστον 17 ενότητες εξυπηρέτησης επιβατών, χωρίς να υπάρξουν διαδικασίες και πρακτικές που χρειάστηκε να αναθεωρήσουμε ή να βελτιώσουμε.

**Η συνολική αξιολόγηση από την ερευνητική διαδικασία 'Mystery Passenger' στα πλοία γραμμών εσωτερικού και εξωτερικού για τις Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways ανήλθε σε **86%**, **83%** και **84%** αντίστοιχα**



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

- Διαθέτουμε τις απαιτούμενες εγκαταστάσεις καθαρισμού και υγιεινής, αποθήκευσης τροφίμων καθώς και συγκεκριμένους χώρους σίτισης.
- Προμηθεύουμε τους εργαζομένους με κατάλληλη ενδυμασία κατά τη διαδικασία παρασκευής φαγητού, όπως στολές και καλύμματα κεφαλής.
- Έχουμε ορίσει τη χρήση γαντιών μιας χρήσης στην προετοιμασία κρύας κουζίνας (όπως σάντουιτς και σαλάτες) και κατά τη μεριδοποίηση στη ζεστή κουζίνα, απαγορεύοντας το χειρισμό νωπών και μαγειρεμένων τροφίμων με τα ίδια γάντια, βάσει σχετικών διαδικασιών.
- Έχουμε επιβάλλει το πλύσιμο των χεριών σε περιπτώσεις όπως πριν την έναρξη της εργασίας, με τη λήξη της εργασίας, μετά το χειρισμό απορριμμάτων, μετά τη χρήση καθαριστικών ή χημικών και μετά την επαφή με τηλέφωνο, χρήματα, ωμά τρόφιμα ή πόμολα, βάσει σχετικών διαδικασιών.
- Απαγορεύουμε αυστηρώς το κάπνισμα στους χώρους ετοιμασίας φαγητού.
- Επιθεωρούνται καθημερινά οι χώροι εστίασης.
- Ελέγχουμε τη συμμόρφωση με τις διαδικασίες και πρακτικές μας κατά μέσο όρο μία φορά το μήνα ανά πλοίο, χωρίς να υπάρξουν ευρήματα και πραγματοποιηθείσες διορθωτικές ενέργειες μέσα στο 2019, όπως και το 2018.
- Πραγματοποιήθηκαν 94 επιθεωρήσεις από τον ανάδοχο μέσα στο 2019 σε χώρους ενδιαφέροντός του, όπως κουζίνες και μπαρ, χωρίς να υπάρξουν ευρήματα ή απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες, όπως και το 2018.

**Υγιεινή και ασφάλεια ξενοδοχειακών υπηρεσιών:** Καθώς η ικανοποίηση των πελατών μας συνδέεται άμεσα με την ασφαλή τους διαμονή, εστιάζουμε στην παροχή υψηλού επιπέδου ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό, απολυμαίνουμε συστηματικά τους κοινόχρηστους χώρους και τους χώρους διαμονής.

## ;) Καλή Πρακτική

### Επιθεωρήσεις Πλοίων από Τοπικές Αρχές

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

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

**Δεχτήκαμε 45 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης**

## ;) Καλή Πρακτική

### ‘PURE CABIN’

Υπήρξαμε οι πρώτοι σε παγκόσμιο επίπεδο που εισάγαμε την κατηγορία καμπίνας ‘PURE CABIN’ σε ένα πλοίο στις γραμμές της Αδριατικής το 2010, ενώ επεκτείναμε τη χρήση της σε τρία ακόμα πλοία στις γραμμές εσωτερικού από το 2011 και προσθέσαμε 4 καμπίνες ανά πλοίο σε δύο ακόμα πλοία το 2017. Οι ‘PURE CABINS’ αντιστοιχούν στο 2,3% των συνολικών καμπινών που διαθέτουν τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, ενώ το 1% του συνόλου όσων ταξιδεύουν σε καμπίνες σε αυτά τα πλοία επιλέγει τις ‘PURE CABINS’, για τις οποίες υπάρχει επιπλέον χρέωση. Οι καμπίνες ‘PURE CABIN’ προσφέρουν βελτιωμένες συνθήκες διαμονής σε επιβάτες με ευαισθησία στα αιωρούμενα σωματίδια, χάρη στο σύστημα τελευταίας τεχνολογίας που διαθέτουν για τον καθαρισμό του αέρα και των επιφανειών, ενώ καθαρίζονται σχολαστικά μετά τη χρήση τους και εκδίδεται πιστοποιητικό καθαριότητας, αναγράφοντας την ημερομηνία ελέγχου.





## Διασφαλίζουμε την προστασία των προσωπικών αντικειμένων

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

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

### Αποζημιώσεις

	2017	2018	2019
Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	5.027	5.078	5.741
Γραμμές εξωτερικού (αριθμός)	291	382	447
Γραμμές εσωτερικού (αριθμός)	4.736	4.696	5.294
Αποζημιώσεις για αποσκευές και άλλες ζημιές (€)	52.438	32.937	34.552
Αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων (€)	45.461	57.800	56.825

Μέσα στο 2019:

- Συζητήθηκαν και εκκρεμούν δύο αγωγές για απώλεια κλειδιών επιβατικού οχήματος και απώλεια αποσκευής το 2019.
- Κατατέθηκε αγωγή επιβάτη για πρόκληση ζημιών σε τροχόσπιτο το 2017.
- Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:
  - Συζητήθηκαν και εκκρεμούν δύο αγωγές για πρόκληση ζημιών σε φορτηγό όχημα κατά τη διάρκεια φόρτωσης το 2017 και σε επιβατικό όχημα το 2018.
  - Έκλεισαν εξωδικαστικά μέσω συμβιβασμού δύο αγωγές για απώλεια ασυνόδευτου δέματος το 2015 και πρόκληση ζημιών σε μοτοσυκλέτα κατά τη διάρκεια φορτοεκφότωσης το 2017.
  - Συζητήθηκε και εκκρεμεί αγωγή για φερόμενες ζημιές σε ασυνόδευτο όχημα το 2018.
  - Απορρίφθηκε αγωγή για καθυστέρηση στην παράδοση μεταφερόμενου Ι.Χ. οχήματος το 2012.

## ;) Καλή Πρακτική

### Ευρεθέντα Αντικείμενα και Αποσκευές

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

Συγκεκριμένα:

- Τα διάφορα αντικείμενα καταστρέφονται μετά από 21 ημέρες, με εξαίρεση τα βιβλία (τα οποία διατίθενται στη βιβλιοθήκη του πληρώματος), καθώς και τρόφιμα, φάρμακα και είδη υγιεινής (τα οποία καταστρέφονται άμεσα ή μετά από 3 ημέρες ανά περίπτωση).
- Τα ταξιδιωτικά και προσωπικά έγγραφα φυλάσσονται για 7 ημέρες και κατόπιν παραδίδονται στις λιμενικές αρχές.
- Για τα αντικείμενα μεγάλης αξίας, μετά από 30 ημέρες:
  - Τα διάφορα χρηματικά ποσά κατατίθενται στο φιλανθρωπικό ίδρυμα που στηρίζεται από τα πλοία μας (βλέπε Ενότητα V-2).
  - Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός αποστέλλεται προς ανακύκλωση βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας από τη Διεύθυνση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών, χωρίς ωστόσο να έχει συγκεντρωθεί και αποστέλλει για ανακύκλωση σχετικός εξοπλισμός μέσα στο 2019.

## Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

### ::: Πολιτική

#### Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων

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



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

- Έχουμε δημιουργήσει Ομάδα Προστασίας Δεδομένων για την ορθή και αποτελεσματική ανταπόκρισή μας αναφορικά με την προστασία των φυσικών προσώπων σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής και συμμόρφωσης με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GDPR), καθώς και Ομάδα Αντιμέτρησης Παραβίασης Ασφαλείας για τη διερεύνηση και διαχείριση περιστατικών παραβίασης ασφαλείας, καθώς και την επάρκεια των πολιτικών, διαδικασιών, τεχνολογικών μέσων και μέτρων ασφαλείας που εφαρμόζουμε.
- Έχουμε πραγματοποιήσει σχετική εκπαίδευση και αποστείλαμε ενημερωτικό εγχειρίδιο για τον Κανονισμό GDPR μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας σε όλους τους εργαζομένους στα γραφεία, ενώ παράλληλα αναρτήσαμε σχετικό ενημερωτικό έντυπο στους πίνακες ανακοινώσεων των εργαζομένων σε όλα τα πλοία μας.
- Έχουμε συντάξει πολιτικές και διαδικασίες για τη συμμόρφωσή μας με τις απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων, όπως την Πολιτική Εκπαίδευσης των Εργαζομένων σε θέματα του Κανονισμού GDPR και τη διαδικασία Διαχείρισης Παραβίασης Προσωπικών Δεδομένων / Αντιμέτρησης Περιστατικών Παραβίασης Προσωπικών Δεδομένων.
- Έχουμε καθορίσει συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό επικοινωνίας και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τη γνωστοποίηση ύποπτων ή επιβεβαιωμένων παραβιάσεων της ασφαλείας δεδομένων στη Διεύθυνση Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών.
- Έχουμε καθορίσει Σχέδιο Αντιμέτρησης Περιστατικών Παραβίασης Ψηφιακών Δεδομένων για τον περιορισμό παραβίασης ασφαλείας δεδομένων.
- Έχουμε συνάψει σύμβαση με εξειδικευμένη δικηγορική εταιρεία για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα συμμόρφωσης με τον Κανονισμό GDPR.
- Έχουμε συνάψει σύμβαση ασφαλιστικής κάλυψης κατά των κυβερνοεπιθέσεων.
- Έχουμε διανείμει ενημερωτικό έντυπο για τον Κανονισμό GDPR στα πλοία μας στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.
- Έχουμε αποστείλει πρόσθετη πράξη επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για τη συμμόρφωση των συνεργατών μας με τον Κανονισμό GDPR.
- Διατηρούμε τα προσωπικά στοιχεία πελατών, επαγγελματιών και επισκεπτών των ιστοσελίδων σε ασφαλή βάση δεδομένων.
- Δεν κοινοποιούμε οποιαδήποτε πληροφορία σε τρίτους, παρά μόνο αν αυτό επιτάσσεται από τη νομοθεσία ή/και αρμόδιες αρχές.
- Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα κατόπιν συγκατάθεσης των ενδιαφερομένων, αποκλειστικά για επικοινωνία, συλλογή στατιστικών στοιχείων και βελτίωση των υπηρεσιών μας.
- Ενημερώνουμε για την καταγραφή των εισερχόμενων κλήσεων, πριν τη σύνδεση με εκπρόσωπο των Τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών και Κέντρου Τηλεφωνικών Κρατήσεων.

- Έχουμε πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο PCI DSS SAQ D v3.2.1 (Payment Card Industry – Data Security Standard) αναφορικά με τις μεθόδους, πρακτικές και διαδικασίες ασφαλείας που εφαρμόζουμε για τον ασφαλή χειρισμό, επεξεργασία και αποθήκευση των δεδομένων των κατόχων καρτών (συμπεριλαμβανομένης της πρόληψης, ανίχνευσης και αντίδρασης σε παραβιάσεις και κλοπές δεδομένων των κατόχων καρτών), κατόπιν σχετικής επιθεώρησης και αξιολόγησης.



Μέσα στο 2019, υπήρξαν 2 παράπονα για θέματα εμπιστευτικότητας ή ασφάλειας προσωπικών δεδομένων από τους πελάτες μας, χωρίς ωστόσο να προκύπτουν σοβαρές ενδεχόμενες βλάβες ή απώλεια προσωπικών πληροφοριών των εμπλεκόμενων προσώπων, τα οποία αφορούσαν:

- Εμφάνιση διαφορετικής κράτησης σε πελάτη που καταχώρησε λάθος τους κωδικούς κράτησης και πρόσβασης σε ιστοσελίδα μας. Παρά το γεγονός ότι ήταν μεμονωμένο περιστατικό, προχωρήσαμε άμεσα στις απαραίτητες τεχνικές διορθώσεις και ενημερώσαμε ηλεκτρονικώς τον πελάτη για τις σχετικές διευκρινήσεις.
- Αποστολή αυτοματοποιημένου μηνύματος από το πρόγραμμα seasmiles σε εσφαλμένη δηλωθείσα ηλεκτρονική διεύθυνση χρήστη που έκανε εγγραφή ως νέο μέλος. Στο πλαίσιο της διερεύνησης του περιστατικού, ενημερώσαμε τους εμπλεκόμενους πελάτες και υλοποιήσαμε ασφαλέστερο μηχανισμό εγγραφής, με την επιβεβαίωση της ηλεκτρονικής διεύθυνσης πριν την ενεργοποίηση του λογαριασμού.

## 2. Υπεύθυνη Επικοινωνία

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

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

- Ακολουθούμε τις αρχές του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας,
- Έχουμε αναπτύξει Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας για τις εμπορικές δραστηριότητές μας, προκειμένου να συμπεριλαμβάνεται σε συμβάσεις που αφορούν θέματα επικοινωνίας και διαφήμισης, έχοντας συμπεριληφθεί στο 50% των σχετικών συμβάσεων που υπογράφησαν μέσα στο 2019.
- Αποφεύγουμε τη χρήση κειμένων, ήχων ή εικόνων που διαιωνίζουν στερεότυπα.
- Οι Διευθύνσεις Marketing και Πωλήσεων ελέγχουν την ορθότητα των μηνυμάτων και διαφημίσεων προϊόντων και υπηρεσιών μας.
- Έχουμε διαμορφώσει τις ιστοσελίδες των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ώστε να είναι προσβάσιμες και από άτομα με προβλήματα όρασης.
- Δεν διαθέτουμε και δεν παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες που είτε έχουν απαγορευθεί, είτε είναι υπό αμφισβήτηση σε οποιαδήποτε αγορά του εξωτερικού.

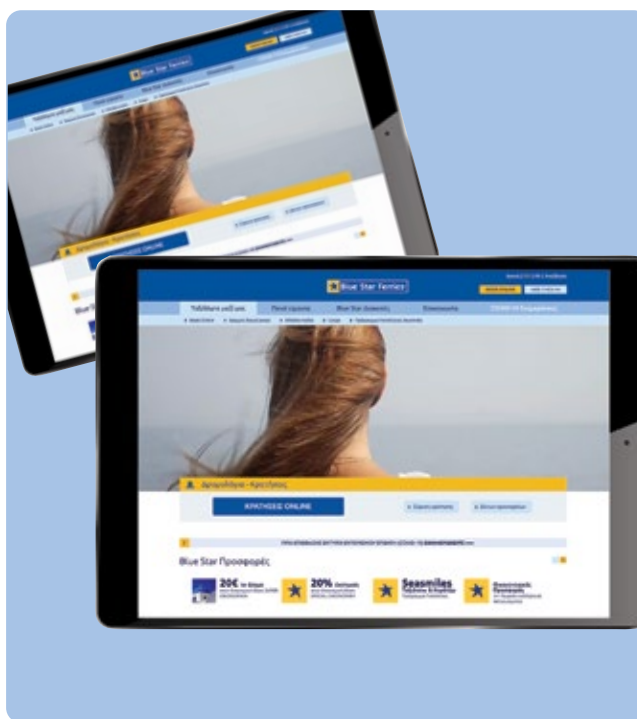
#### ;) Καλή Πρακτική

##### Υπεύθυνη Επικοινωνία

Προκειμένου να διασφαλίσουμε την υπεύθυνη διαφημιστική προβολή των ενεργειών marketing που εφαρμόζουμε, έχουμε ενσωματώσει στον Κανονισμό Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και στον Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας τη συμμόρφωσή μας με τις αρχές και τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς του Ελληνικού Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας, η τήρηση των οποίων είναι δεσμευτική και για τις συνεργαζόμενες διαφημιστικές εταιρείες.

Επιπλέον, αναφέρουμε στις ιστοσελίδες των Blue Star Ferries, Hellenic Seaways και Superfast Ferries τους ισχύοντες όρους για:

- Τους κανονισμούς και τη διαδικασία επιβίβασης.
- Τις κρατήσεις θέσεων.
- Την έκδοση και ακύρωση εισιτηρίων.
- Τη μεταφορά κατοικίδιων ζώων.
- Τη φύλαξη προσωπικών αντικειμένων.



Συντηρούμε **5** εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από **4,5** εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε **2** εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από **22.600** λήψεις

Επιπλέον, για την AML συντηρούμε μία εταιρική ιστοσελίδα και διαχειριζόμαστε μία εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα, με πάνω από 81.000 μοναδικούς χρήστες και 2.900 λήψεις.

#### ;) Καλή Πρακτική

##### Σήμανση Αλλεργιογόνων Ουσιών

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

Εκπαιδεύσαμε το **80%** των εργαζομένων της Διεύθυνσης Marketing σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας και marketing, με συνολική διάρκεια **48** ώρες εκπαίδευσης



Μέσα στο 2019:

- Επικοινωνήσαμε ενημερωτικά μηνύματα με κοινωνικό, περιβαλλοντικό και πολιτιστικό περιεχόμενο σε όσα πλοία μας υπάρχουν σχετικές οθόνες, τα οποία ενδεικτικά αφορούσαν:
  - Την ασφάλεια στα θαλάσσια σπορ.
  - Την πρόληψη πυρκαγιών.
  - Την προστασία από την υπεριώδη ακτινοβολία.
  - Το πρόγραμμα «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη».
  - Την πρωτοβουλία της Ελληνικής Ένωσης Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMERPA) για καθαρές ακτές.
  - Την πρωτοβουλία διανομής τασακίων ακτής (βλέπε Ενότητα VIII-3).
  - Διάφορες πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις, όπως τα φεστιβάλ κινηματογράφου Aegean Film Festival και κινουμένων σχεδίων Animasyros και το Πανελλήνιο Πρωτάθλημα Κολύμβησης Aquathlon του Ναυτικού Ομίλου Σύρου.
- Ενημερώσαμε με ειδική αφίσα στην ελληνική και αγγλική γλώσσα τους επιβάτες των Blue Star Ferries και Superfast Ferries που ταξιδεύουν με κατοικίδιο για την υπεύθυνη στάση απέναντι στους άλλους επιβάτες και στο πλοίο.
- Ενημερώσαμε με ειδική αφίσα τους επιβάτες των Blue Star Ferries και Hellenic Seaways για το Μεταφορικό Ισοδύναμο, το οποίο αφορά την εναρμόνιση του κόστους θαλάσσιας μεταφοράς και μετακίνησης με το κόστος των χερσαίων μετακινήσεων για τους κατοίκους και τις επιχειρήσεις των νησιών.

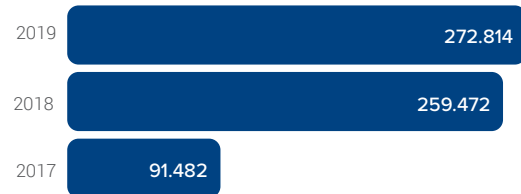
## Φροντίζουμε για την έγκαιρη επικοινωνία

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

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

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

### Ενημερωτικά Μηνύματα SMS



■ Απεσταλμένα ενημερωτικά μηνύματα (SMS) (αριθμός)

Ενημερώσαμε **456.214** επιβάτες μέσω ενημερωτικών SMS για έγκαιρη προσέλευση ή τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής (**77%** των επιβατών σε αυτά τα δρομολόγια που έχουν δηλώσει αριθμό κινητού τηλεφώνου)





### 3. Ποιότητα και Ικανοποίηση

#### Φροντίζουμε οι υπηρεσίες μας να είναι προσιτές

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

- Δυνατότητα έγκαιρης αγοράς εισιτηρίων (early booking), παρέχοντας έκπτωση έως 20%.
- Πακέτα εισιτηρίων με σημαντικές εκπτώσεις.
- Εκπτώσεις στα εισιτήρια παιδιών, εφήβων, νέων και ατόμων άνω των 65 ετών.
- Εκπτώσεις σε συγκεκριμένους προορισμούς καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
- Εκπτώσεις για όλο το έτος (όπως Super Οικονομική, Special Οικονομική, Supersaver Οικονομική, Saver Οικονομική, για ατομικά εισιτήρια και εισιτήρια I.X., σε καμπίνες, σε συνταξιούχους NAT και Λιμενικού Σώματος, σε συνδυαστικά δρομολόγια εσωτερικού και εξωτερικού, σε Αξιωματικούς και οπλίτες).
- Εκπτώσεις στα μέλη του προγράμματος Πιστότητας Πελατών seasmiles.

#### ;) Καλή Πρακτική

##### Τόνωση Νησιωτικών Περιοχών

Εξαιτίας των προβλημάτων από τη διαχείριση της προσφυγικής κρίσης στα νησιά Λέσβος, Χίος, Λέρος και Κως, επιδιώξαμε για τέταρτη συνεχή χρονιά κατά τη διάρκεια του 2019 να ανταποκριθούμε ουσιαστικά στην αναστροφή του αρνητικού κλίματος και στην ενίσχυση της τουριστικής κίνησης. Για το λόγο αυτό, προσφέραμε έκπτωση 30% σε 13.187 εισιτήρια επιβατών και 3.402 εισιτήρια I.X. οχημάτων και μοτοσυκλετών σε όσους πραγματοποίησαν τουλάχιστον τέσσερις διανυκτερεύσεις σε αυτά τα νησιά, σε συνεργασία με τις τοπικές δημοτικές αρχές και ενώσεις ξενοδόχων.

#### Διασφαλίζουμε την εξυπηρέτηση όλων των πελατών μας

#### ::: Πολιτική

##### Ίση Μεταχείριση

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

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

- Έχουμε δημιουργήσει υποδομές για τη διευκόλυνση της πρόσβασης ατόμων με ειδικές ανάγκες σε όλες τις εγκαταστάσεις και πλοία μας (εξαιρουμένων των τύπων πλοίων Flying Cat και Flying Dolphin).
- Δεν χρεώνουμε επιπλέον τις καμπίνες ΑΜΕΑ για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Ενημερώνομαστε έγκαιρα για τον αριθμό των ατόμων με ειδικές ανάγκες που θα ταξιδέψουν σε κάθε δρομολόγιο, ώστε να προγραμματίσουμε την έγκαιρη διάθεση αναπηρικής καρέκλας.
- Ελέγχουμε τη σωστή λειτουργία των διακοπών έκτακτης ανάγκης που υπάρχουν στις καμπίνες ΑΜΕΑ, πριν την έναρξη της επιβίβασης.
- Προβλέπουμε την ξεχωριστή παρασκευή μερίδων φαγητού σε όσους δηλώσουν ότι είναι αλλεργικοί σε κάποιο τρόφιμο ή συστατικό, χρησιμοποιώντας διαφορετικό εξοπλισμό παρασκευής φαγητού (όπως τηγάνια, πλάκες κοπής, μαχαίρια).
- Έχουμε εισάγει διαδικασίες διαχείρισης ιματισμού και προφύλαξης των επιβατών από αλλεργιογόνες ουσίες.

**Αποστέλλουμε 2.813 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών στα πλοία μας, εκ των οποίων 596 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 12 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες**

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

#### ;) Καλή Πρακτική

##### Οικογενειακές Καμπίνες με Παιδικούς Ήρωες

Ειδικά για οικογένειες που ταξιδεύουν με μικρά παιδιά και έχουν κράτηση σε 4κλινη εξωτερική καμπίνα, διαθέτουμε ξεχωριστές οικογενειακές καμπίνες διακοσμημένες με τον παιδικό ήρωα Bluestarino και τους παιδικούς ήρωες Fasteritos σε όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries αντίστοιχα. Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμες, η Υποδοχή παρέχει χωρίς επιπλέον χρέωση τις ειδικά διακοσμημένες καμπίνες για τους μικρούς μας επιβάτες.





## ;) Καλή Πρακτική

### 'We do local'

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

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



Προς αυτή την κατεύθυνση, υλοποιούμε τις ακόλουθες ενδεικτικές δράσεις και πρωτοβουλίες:

- Υποστηρίζουμε τις τοπικές κοινωνίες και τα πολιτιστικά δρώμενα με προτάσεις για επίσκεψη σε αξιοθέατα και μουσεία, καθώς και σύνδεση με πολιτιστικές δραστηριότητες.
- Παρουσιάζουμε την τοπική κουζίνα και υποστηρίζουμε τοπικούς παραγωγούς με προϊόντα όπως ταλαγάνι Μάνης, γραβιέρα Κρήτης, ματσάτα Φολεγάνδρου, σκιουφικτά Κρήτης, ούζο Μυτιλήνης, ελληνική φέτα και καπαρόφυλλα Νάξου, ενώ παράλληλα παρασκευάζουμε ελληνικές συνταγές στα εστιατόρια των πλοίων μας όπως γαρίδες σαγανάκι με φέτα, ελληνική σαλάτα, παραδοσιακός ντάκος Κρήτης, χταπόδι με φάβα και κριθαράκι με θαλασσιά.
- Σεβόμαστε και υλοποιούμε δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, όπως εταιρικές δράσεις ανακύκλωσης χαρτιού και μπαταριών, καθώς και χρήση φωτοβολταϊκής μονάδας σε πλοίο μας (βλέπε Ενότητα VIII-1).
- Απασχολούμε Έλληνες ναυτικούς και στηρίζουμε το τοπικό εργατικό δυναμικό.

## ;) Καλή Πρακτική

### Καινοτομίες για την Εξυπηρέτηση Επιβατών

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

- Έχουμε ξεκινήσει την εφαρμογή ηλεκτρονικού εισιτηρίου (e-ticket) στις γραμμές της Κρήτης και Αδριατικής.
- Έχουμε εγκαταστήσει Seasmiles Kiosks σε 19 πλοία των Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways για την ταχύτερη εξυπηρέτηση και ενημέρωση των επιβατών μας αναφορικά με το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles.
- Έχουμε σχεδιάσει τους χώρους φιλοξενίας κατοικιδίων στο Blue Star Delos και Blue Star Patmos, ώστε να υπάρχει εύκολη πρόσβαση, χώρος υγιεινής των κατοικιδίων και κλιματισμός.
- Έχουμε τοποθετήσει βινυλικό πάτωμα σε όλες τις 67 καμπίνες που προορίζονται για φιλοξενία κατοικιδίων για καλύτερη καθαριότητα και απολύμανση του χώρου.
- Έχουμε σχεδιάσει το Blue Star Delos και το Blue Star Patmos για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των επιβατών μας ειδικά για τη γραμμή στην οποία δραστηριοποιείται και έχουμε εισάγει:
  - Φαρδύτερη σκάλα επιβίβασης/αποβίβασης με κυλιόμενη κλίμακα, αντί δύο κλιμακοστασιών αριστερά και δεξιά του πλοίου.
  - Δύο καταπέλτες οχημάτων, ο ένας μεγαλύτερος από τον άλλον, ώστε να χρησιμοποιείται ο κατάλληλος καταπέλτης βάσει των αναγκών και των λιμενικών υποδομών.
  - Δυνατότητα ανάπτυξης κατάλληλης ταχύτητας, ώστε να εκτελεί το δρομολόγιό του σε σύντομο χρόνο.

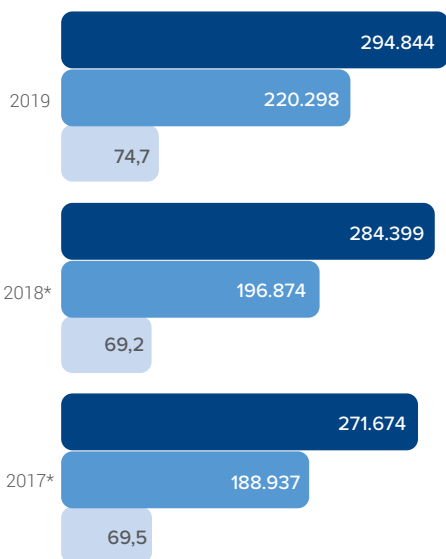


## Ακούμε τους πελάτες μας

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

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

## Αξιολογήσεις στα Πλοία



- Συνολικές αξιολογήσεις (αριθμός)
- Θετικές αξιολογήσεις (αριθμός)
- Θετικές αξιολογήσεις στο σύνολο αξιολογήσεων (%)

\* Τα στοιχεία για το 2017 και 2018 αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

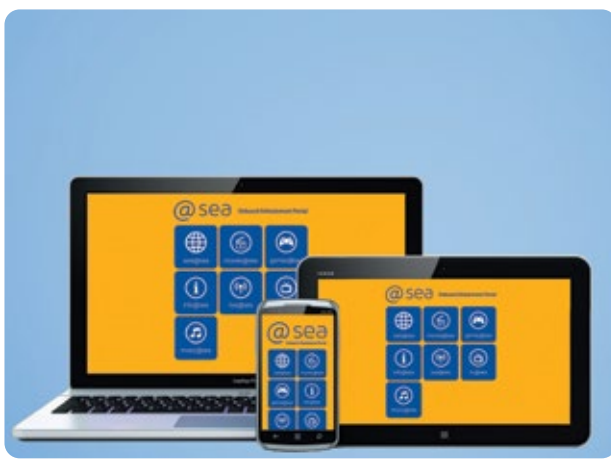
**Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 4 και της Hellenic Seaways σε 4,11 με άριστα το 5**

## ;) Καλή Πρακτική

### Διαδικτυακή Πύλη @sea

Για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες μας, έχουμε δημιουργήσει τη διαδραστική και πολυχρηστική διαδικτυακή πύλη @sea, στην οποία όλοι οι επιβάτες των πλοίων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries έχουν ελεύθερη και δωρεάν πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή (φορητό υπολογιστή, smartphone ή tablet) μέσω του WiFi δικτύου του πλοίου σε ψυχαγωγικό υλικό, όπως μουσική, τηλεόραση και παιχνίδια, αλλά και σε πληροφορίες που περιλαμβάνουν:

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



## ;) Καλή Πρακτική

### Αξιοποίηση Ερωτηματολογίων

Έχουμε ορίσει Αξιωματικό του πλοίου για τη συλλογή και προσκόμιση των ερωτηματολογίων των επιβατών στον Πλοίαρχο, ο οποίος τα ελέγχει και κατόπιν αποστέλλονται από τον ορισμένο Αξιωματικό του πλοίου στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Οι παρατηρήσεις καταγράφονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στην «Εκθεση Παρατηρήσεων Επιβατών», η οποία αποστέλλεται μηνιαίως στους Πλοιάρχους, στους επικεφαλής Διευθύνσεων και στην ανάδοχη εταιρεία εστίασης στα πλοία μας. Η Εκθεση αποτελεί αντικείμενο σύσκεψης για κάθε ενδιαφερόμενη ομάδα, με σκοπό να αξιολογηθούν και να καθορισθούν περαιτέρω διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, εφόσον είναι απαραίτητο.



## Παρακολουθούμε την ικανοποίηση των πελατών μας

Αναγνωρίζουμε τη σημασία και την ευθύνη μας για αξιόπιστη και υπεύθυνη εξυπηρέτηση των πελατών μας για τη διασφάλιση της επιχειρηματικής μας επιτυχίας. Μέσα στο 2019:

- Δεχτήκαμε πάνω από 345.800 κλήσεις σε όλες τις εταιρικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (συμπεριλαμβανομένων και των μη απαντημένων κλήσεων), ανταποκρινόμενοι στο 86,3% των εισερχόμενων κλήσεων, χωρίς ωστόσο τα παραπάνω στοιχεία να περιλαμβάνουν τις μη καταγεγραμμένες κλήσεις της περιόδου 06/08/2019-31/12/2019 λόγω τεχνικού προβλήματος στη βάση δεδομένων του τηλεφωνικού κέντρου.
- Αποστείλαμε 1.496 απαντήσεις σε παράπονα πελατών σχετικά με πληροφορίες για προϊόντα ή υπηρεσίες (π.χ. σήμανση, τιμολόγηση) και χρήση προϊόντων ή υπηρεσιών (π.χ. χαρακτηριστικά), χωρίς κάποιο από αυτά να αφορούν προωθητικές δραστηριότητες (π.χ. marketing, διαφήμιση, πωλήσεις) και χωρίς να συμπεριλαμβάνονται σχετικά μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις.

### Εξυπηρέτηση Πελατών

	2017	2018	2019
Απαντητικές επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	619	1.987	1.496
Γραμμές εξωτερικού	120	176	120
Γραμμές εσωτερικού	499	1.811	1.376
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	179	143	192
Γραμμές εξωτερικού	27	47	41
Γραμμές εσωτερικού	152	96	151
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	878	982	1.200
Συνολικές κλήσεις σε γραμμές εξυπηρέτησης πελατών (αριθμός)	548.977	824.757	323.309**
Κλήσεις στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (αριθμός)	66.318	66.846*	36.007
Κλήσεις στο Κέντρο Τηλεφωνικών Κρατήσεων Πελατών (αριθμός)	162.813	232.583*	32.122
Κλήσεις στο Τμήμα Online Κρατήσεων Πελατών (αριθμός)	12.315	15.162*	15.645
Κλήσεις στο Τμήμα Πιστότητας (αριθμός)	49.728	59.382*	70.025
Κλήσεις στο Τμήμα Διαχείρισης Πλάνων Επιβατών Εσωτερικού/ Εξωτερικού (αριθμός)	194.999	141.156*	95.688
Κλήσεις στο Τμήμα Διαχείρισης Πλάνων Φορτίου Εσωτερικού/ Εξωτερικού (αριθμός)	62.804	64.405*	39.973
Κλήσεις στο γραφείο του Ηρακλείου (αριθμός)	MA	MA	33.849

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις κλήσεις πελατών των Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

\*\* Ο αριθμός των κλήσεων δεν είναι αντιπροσωπευτικός καθώς δεν υπολογίζονται οι μη καταγεγραμμένες κλήσεις της περιόδου 06/08/2019-31/12/2019 λόγω τεχνικού προβλήματος στη βάση δεδομένων του τηλεφωνικού κέντρου. Επιπλέον 437.322 κλήσεις διαχειρίστηκαν από εξωτερικό συνεργάτη χωρίς να προωθηθούν στις εταιρικές τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πελατών.

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

## Πολιτική

### Αποζημιώσεις

Σε περιπτώσεις καθυστέρησης δρομολογίων, οι αποζημιώσεις ορίζονται βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας και της Χάρτας Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Επιβατών, οι οποίες υπολογίζονται με βάση τη διάρκεια του ταξιδιού. Ενδεικτικά, οι επιβάτες δικαιούνται αποζημίωση για καθυστερήσεις:

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

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

- Να παραμείνουν επί του πλοίου και να λάβουν ελαφρά γεύματα ή αναψυκτικά με δαπάνη της εταιρείας μέχρι τον προορισμό του ταξιδιού τους.
- Να τους χορηγηθεί γεύμα με δαπάνη της εταιρείας για καθυστέρηση άνω των 4 ωρών και κατάλυμα επί του πλοίου ή σε ξενοδοχείο, εφόσον είναι εφικτό και καθίσταται αναγκαία η διανυκτέρευση.
- Να αποζημιωθούν με το 25% του εισιτηρίου τους ή με άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας, εφόσον τελικά προωθήθηκαν στον προορισμό τους με το ίδιο ή άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας, ανάλογα με την καθυστέρηση (π.χ. 1 ώρα για ταξίδι μέχρι 4 ώρες), με την αποζημίωση να ανέρχεται στο 50% του εισιτηρίου σε περιπτώσεις καθυστέρησης διπλάσιας των ανωτέρω χρόνων.
- Να αποζημιωθούν με το διπλάσιο της αξίας του ατομικού ναύλου και την επιστροφή του ναύλου οχήματος, εφόσον με υπαιτιότητα της εταιρείας δεν προωθήθηκαν στον προορισμό τους με το ίδιο ή άλλο πλοίο εντός 24 ωρών από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου.

Κατά τη διάρκεια του 2019:

- Υπήρξαν 124 δρομολόγια πλοίων με καθυστέρηση άφιξης, με τους επιβάτες να αποζημιώνονται πλήρως βάσει των δικαιωμάτων τους, ενώ ενεργήσαμε πέραν των υποχρεώσεών μας που αναφέρονται στη Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Επιβατών και προσφέραμε επιπλέον παροχές και αποζημιώσεις σε 418 περιπτώσεις αποζημιώσεων επιβατών.
- Απορρίφθηκαν δύο αγωγές επιβατών με αξίωση αποζημίωσης λόγω καθυστέρησης δρομολογίου το 2018.
- Συζητήθηκε και εκκρεμεί η έκδοση απόφασης σε αγωγή επιβατών με αξίωση αποζημίωσης λόγω καθυστέρησης δρομολογίου το 2018.

**Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας στο 84% και άφιξης στο 56% των προγραμματισμένων δρομολογίων**

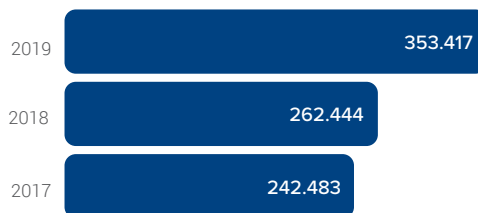


## ;) Καλή Πρακτική

### Πρόγραμμα seasmiles

Από το 2011 έχουμε καθιερώσει το πρόγραμμα Πιστότητας και Επιβράβευσης seasmiles, το οποίο διαθέτει τρία επίπεδα καρτών και παρέχει στα μέλη του αποκλειστικά προνόμια, δώρα, ειδικές προσφορές και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Τα μέλη συλλέγουν πόντους για κάθε αγορά εισιτηρίων και προϊόντων από τα μπαρ, τα εστιατόρια και τα καταστήματα των πλοίων, οι οποίοι καταχωρούνται αυτόματα στον προσωπικό τους λογαριασμό και μπορούν να τους εξοικονομήσουν για μελλοντικά ταξίδια και αγορά γευμάτων και ποτών. Παράλληλα, έχουμε εγκαταστήσει Seasmiles Kiosks σε 19 πλοία για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των επιβατών στην ηλεκτρονική καταχώρηση στοιχείων και στην αυτόματη έκδοση κάρτας μέλους στο πλοίο, ενώ τα ήδη εγγεγραμμένα μέλη όλων των βαθμίδων (Blue, Silver, Gold) μπορούν να ενημερώνονται για τους πόντους που έχουν συλλέξει.

### Μέλη Προγράμματος seasmiles



■ Μέλη προγράμματος seasmiles (αριθμός)

**Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 34,7%**



## 4. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17% (μέχρι το 2020).	100%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17%.	2020
Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM) (μέχρι το 2020).	0%	Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM).	2020
Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής) (μέχρι το 2020).	0%	Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής).	2020
Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	100%	Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	2020
Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 90%.	75%	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 85%.	2020
Να αυξήσουμε την επικοινωνία μέσω SMS για έγκαιρη προσέλευση στο λιμάνι του Πειραιά και τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων κατά 5%.	100%		
Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	50%	Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	2020
Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης ενδεχόμενων ανακλήσεων προϊόντων ή υπηρεσιών από αναδόχους εξαιτίας πιθανών θεμάτων υγείας και ασφάλειας.	100%		
Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways.	0%	Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways.	2021
Να εγκαταστήσουμε Infokiosks για το πρόγραμμα seasmiles σε 8 πλοία της Hellenic Seaways.	75%		



## Περιορίζουμε την Περιβαλλοντική μας Επίδραση

# ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

## Είμαστε

4.380

KWh παραγωγή ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές

€3,6

εκατ. περιβαλλοντικές επενδύσεις

119.785

kgf συνολική κατανάλωση χαρτιού

13.005

TJ συνολική κατανάλωση ενέργειας

1,005

εκατ. τόνοι eCO<sub>2</sub>

## Δεσμευόμαστε

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

## Ακολουθούμε

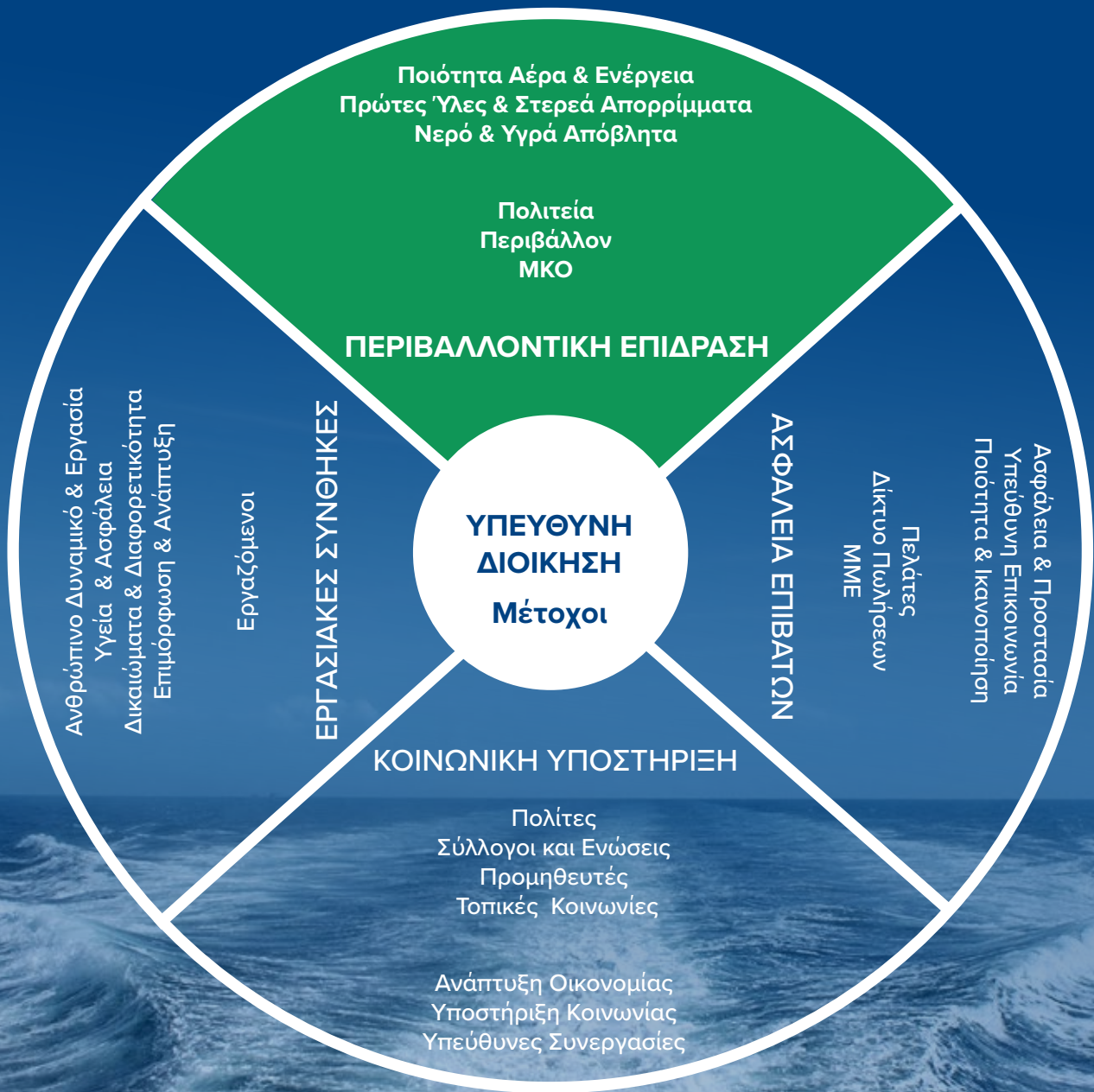
Δεσμεύσεις του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών

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

## Πετύχαμε

- Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.
- Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.
- Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση ενέργειας κατά 5,7% (δηλαδή πάνω από 786.000 GJ ενέργειας).
- Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 5,6% (δηλαδή πάνω από 59.000 τόνους CO<sub>2</sub>).
- Το 80% των οθονών και 60% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας.
- Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας.
- Ενημερώσαμε δυνητικά πάνω από 2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.
- Χρησιμοποιήσαμε 22,3% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς και 62,4% ανακυκλωμένα toners/ μελανοδοχεία.
- Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 82 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.





# 1. Ποιότητα Αέρα και Ενέργεια

## Λειτουργούμε με συστηματικό τρόπο

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

- Καταγράφουμε τις περιβαλλοντικές επιδόσεις μας.
- Αξιολογούμε ετησίως την επίδρασή μας στο περιβάλλον, μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε.
- Υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που εφαρμόσαμε στα πλοία μας το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001 και έχουμε πιστοποιήσει το 70% των πλοίων μας (όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries και 7 πλοία της Hellenic Seaways) κατά ISO 14001.
- Υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που υποβάλλαμε Σχέδια Παρακολούθησης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα για όλα τα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries και έχουμε πιστοποιήσει όλα τα πλοία μας για την ορθή και συστηματική παρακολούθηση, καταγραφή και κοινοποίηση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού EU MRV 757/2015, πολύ νωρίτερα από τις προβλεπόμενες προθεσμίες.
- Έχουμε πιστοποιήσει δύο πλοία μας με το πιστοποιητικό προστασίας περιβάλλοντος 'Green Star' από νηογνώμονα του εξωτερικού για τη διασφάλιση της πρόληψης ρύπανσης από όλες τις λειτουργίες τους, όπως εκπαίδευση των πληρωμάτων σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.
- Έχουμε εφοδιάσει όλα τα πλοία μας στα δρομολόγια εξωτερικού με πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης.
- Απαιτούμε πιστοποιητικό μη χρήσης αμιάντου από τους προμηθευτές μας.
- Υπήρξαμε ο πρώτος όμιλος επιβατηγού ναυτιλίας στην Ελλάδα που υλοποιήσαμε τις απαραίτητες ενέργειες για την έγκαιρη συμμόρφωση των πλοίων μας με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό Ανακύκλωσης Πλοίων (EU SRR).
- Συζητούμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος κατά τη διάρκεια των αντίστοιχων συναντήσεων της Επιτροπής Ασφάλειας κάθε πλοίου.
- Εκπαιδευόμε τους εργαζομένους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και πραγματοποιούμε εσωτερικές εκπαιδεύσεις σε όλους τους εργαζομένους στα πλοία, για θέματα όπως διαχείριση απορριμμάτων και υπεύθυνη χρήση νερού. Μέσα στο 2019, εκπαιδεύσαμε 130 εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, με συνολική διάρκεια 209 ώρες, ενώ υλοποιήσαμε σχετικές εκπαιδεύσεις μέσω εξωτερικού φορέα σε 13 εργαζομένους στα γραφεία, με συνολική διάρκεια 69 ώρες, σε σχέση με 3 εργαζομένους και 28 ώρες το 2018.

- Έχουμε ορίσει εβδομαδιαίο πρόγραμμα εκπαιδεύσεων και γυμνασίων για τους εργαζομένους σε όλα τα πλοία μας, με στόχο την αποτροπή περιστατικών θαλάσσιας μόλυνσης (π.χ. ρύπανση), αλλά και την προετοιμασία τους για την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση σχετικών περιστατικών.
- Έχουμε ενημερώσει όλους τους εργαζομένους των γραφείων σε θέματα ανακύκλωσης υλικών μέσω σχετικών επιστολών και αναρτήσεων στο εταιρικό Intranet.
- Έχουμε ορίσει εργαζόμενο για την παρακολούθηση κινδύνων λόγω κλιματικής αλλαγής και αναζήτησης πιθανών περιοχών για υλοποίηση ενεργειών εξοικονόμησης ενέργειας, ο οποίος υποβάλει σχετική αναφορά τουλάχιστον ετησίως ή όποτε κρίνεται απαραίτητο.

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

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

Μέσα στο 2019:

- Η συνολική αξία των επενδυτικών συμφωνιών που συμπεριέλαβαν θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας ξεπέρασε τα €15,5 εκατ. (44% των συνολικών επενδύσεων) με την αγορά του πλοίου Blue Carrier 1 (βλέπε Ενότητα III-2), το οποίο διαθέτει επιπλέον όλα τα απαιτούμενα περιβαλλοντικά πιστοποιητικά, καθώς και την προμήθεια συστημάτων ελέγχου καυσαερίων (scrubbers) για τοποθέτηση σε πλοία μας.
- Επενδύσαμε σχεδόν €3,6 εκατ. σε προγράμματα για την προστασία του περιβάλλοντος (επενδύσεις διάθεσης στερεών και υγρών αποβλήτων, υλικά και εξοπλισμός για αποκατάσταση ρύπανσης, εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις και πιστοποιητικά περιβαλλοντικής λειτουργίας).
- Κατατέθηκαν απολογητικά υπομνήματα σε δύο περιπτώσεις καπνισμού πλοίων το 2019.
- Σχετικά με παλαιότερες δικαστικές υποθέσεις:
  - Αναμένεται να συζητηθεί εντός του 2020 προσφυγή κατά της επιβολής προστίμων συνολικού ύψους €62.151 από το Κεντρικό Λιμεναρχείο Πειραιά και το Κεντρικό Λιμεναρχείο Ίου λόγω περιορισμένης ρύπανσης που προκλήθηκε από το πλοίο Blue Star Patmos το 2017.
  - Εκδόθηκε αθωωτική απόφαση σε ποινική υπόθεση για περιστατικό περιορισμένης ρύπανσης που προκλήθηκε από το πλοίο Artemis το 2016 και αναμένεται να συζητηθεί προσφυγή κατά της επιβολής προστίμου ύψους €27.200, η οποία αναμένεται να γίνει δεκτή λόγω της δεσμευτικής απαλλακτικής απόφασης του ποινικού δικαστηρίου.

## Διαχειριζόμαστε το κλιματικό μας αποτύπωμα

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

### Ενέργεια και Κλιματικό Αποτύπωμα

Πηγή	Κατανάλωση 2018*	Κατανάλωση Ενέργειας 2018 (GJ)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2018 (tn eCO <sub>2</sub> )	Κατανάλωση 2019*	Κατανάλωση Ενέργειας 2019 (GJ)	Κλιματικό Αποτύπωμα 2019 (tn eCO <sub>2</sub> )
<b>Scope 1</b>						
Πετρέλαιο (πλοία)	340.610 tn	13.783.552	1.064.011	321.601 tn	12.998.217	1.004.036
Πετρέλαιο MGO	36.396 tn	1.554.109	116.686	27.943 tn	1.193.166	89.585
Πετρέλαιο LSHFO	263.457 tn	10.590.971	820.405	260.944 tn	10.489.948	812.580
Πετρέλαιο HFO	40.758 tn	1.638.472	126.920	32.714 tn	1.315.103	101.871
Πετρέλαιο θέρμανσης (γραφεία)	9.500 lt	3.013	25	2.400 lt	761	6,5
Πετρέλαιο κίνησης (γραφεία)	0	0	0	200 lt	7	0,5
Βενζίνη κίνησης (εταιρικά οχήματα)	6.121 lt	202	14	7.419 lt	245	17
<b>Scope 2</b>						
Ηλεκτρική Ενέργεια (γραφεία)	1.252.448 kWh	4.509	839	1.552.885 kWh	5.590	1.040
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>13.791.276</b>	<b>1.064.890</b>		<b>13.004.820</b>	<b>1.005.100</b>

\* Τα στοιχεία πλοίων αναφέρονται σε όλα τα πλοία που διαχειριστήκαμε μέσα στο έτος χωρίς να περιλαμβάνουν τα πλοία υπό ναύλωση και τα στοιχεία γραφείων και εταιρικών οχημάτων αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.  
 Πηγή δεικτών μετατροπής: International Maritime Organization (Πετρέλαιο MGO, Πετρέλαιο LSHFO και Πετρέλαιο HFO), GHG Protocol GHG emissions from stationary combustion Calculation Tool V 4.1 Μάιος 2015 (Πετρέλαιο θέρμανσης), GHG Protocol GHG emissions from transport or mobile sources Calculation Tool V 2.6 Μάιος 2015 (Πετρέλαιο κίνησης, Βενζίνη κίνησης), IEA - CO<sub>2</sub> Emissions from Fuel Combustion 2016 edition 1 (Ηλεκτρική Ενέργεια)

**Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση ενέργειας κατά 5,7% (δηλαδή πάνω από 786.000 GJ ενέργειας)**

**Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 5,6% (δηλαδή πάνω από 59.000 τόνους CO<sub>2</sub>)**

Για την αποδοτικότερη κατανάλωση καυσίμων και ενέργειας και τη διαχείριση του κλιματικού μας αποτυπώματος, τα οποία ανήλθαν σε 0,16 tn, 6,5 GJ και 0,5 tn CO<sub>2</sub> ανά διανυθέν ναυτικό μίλι αντίστοιχα από τα πλοία μας:

- Έχουμε εγκαταστήσει αντιηλιακές μεμβράνες στο ισόγειο και στον ημιώροφο των γραφείων.
- Έχουμε εγκαταστήσει συστήματα ηλιακής απορρόφησης σε επιλεγμένα σημεία στα γραφεία για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης.
- Έχουμε εισάγει αυτοματισμούς στο σύστημα BMS στα γραφεία για αποδοτικότερη ψύξη/θέρμανση και έχουμε υλοποιήσει σειρά παρεμβάσεων για την αποδοτικότερη ενεργειακή διαχείριση, όπως εγκατάσταση εξειδικευμένων αισθητήρων ελέγχου και ορισμό, προγραμματισμό και επικοινωνία των κρίσιμων ειδοποιήσεων, προγραμματισμό χρονοπρογραμμάτων για μείωση ενεργειακού κόστους, καθώς και επιπλέον παραμετροποιήσεις στα ηλεκτροπαραγωγά ζεύγη (γεννήτριες).
- Έχουμε τοποθετήσει λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας (LED) στα γραφεία και έχουμε ξεκινήσει την αντικατάσταση των συμβατικών λαμπτήρων στα πλοία μας με νέους λαμπτήρες LED.
- Φροντίζουμε για τη βέλτιστη αποδοτικότητα των μηχανών των πλοίων, επιλέγοντας τον αριθμό των μηχανών που θα χρησιμοποιηθούν σε κάθε ταξίδι, ώστε να προστατεύονται και να αποφεύγεται η περιττή κατανάλωση καυσίμων.

- Χρησιμοποιήσαμε ειδικά υφαλοχρώματα σιλκόνης χαμηλής αντίστασης στα Blue Star Patmos, Flying Cat 6, Superfast I, Superfast II και Superfast XI για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμου.
- Ρυθμίζουμε ηλεκτρικές συσκευές (όπως ψυγεία και καταψύξεις) σε βέλτιστα επίπεδα χρήσης και λειτουργίας βάσει νομοθεσίας και εγχειριδίων χρήσης.
- Απενεργοποιούμε τις ηλεκτρικές συσκευές όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- Καθαρίζουμε τακτικά τις γάστρες των πλοίων και τις προπέλες για καλύτερη ενεργειακή απόδοση.
- Χαμηλώνουμε ή απενεργοποιούμε τον κλιματισμό στις άδειες καμπίνες.
- Προμηθευόμαστε εξοπλισμό γραφείου (όπως υπολογιστές και οθόνες) με προδιαγραφές 'energy star'.
- Προμηθευόμαστε και εγκαθιστούμε στα πλοία μας αποκλειστικά διαφημιστικές πινακίδες τύπου LED.
- Έχουμε ξεκινήσει τη διαδικασία αντικατάστασης του εταιρικού στόλου με νέα οχήματα, με τη συνολική απόσταση που διανύθηκε από τα οχήματα και τη μέση κατανάλωση των οχημάτων να ανέρχονται σε 72.586 χλμ. και 10,2 lt/100 χλμ. αντίστοιχα το 2019, σε σχέση με 78.360 χλμ. και 6,2 lt/100 χλμ. αντίστοιχα το 2018.





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

### ;) Καλή Πρακτική

#### Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκών

Από το 2014, έχουμε εγκαταστήσει δοκιμαστικά μία φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos, προκειμένου μελλοντικά να είμαστε σε θέση να μειώσουμε τη χρήση ορυκτών καυσίμων για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και τις εκπομπές αέριων ρύπων. Μέσα στο 2019 συνεχίσαμε τη λειτουργία της με ενθαρρυντικά αποτελέσματα, καθώς μειώσαμε τη χρήση των ηλεκτρογεννητριών του πλοίου για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και αποτρέψαμε την εκπομπή περίπου 2.935 kgr διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα.

#### Παραγωγή Ηλεκτρικής Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές



■ Παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια (KWh)



### ;) Καλή Πρακτική

#### Συμμετοχές σε Προγράμματα

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

- Το Poseidon Med I αποσκοπούσε στο σχεδιασμό του νομοθετικού πλαισίου και των προϋποθέσεων για τη χρήση του Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου (ΥΦΑ/LNG) ως ναυτιλιακού καυσίμου στη Μεσόγειο και στην Αδριατική Θάλασσα, με τη συμμετοχή 19 εταιρών σε πέντε κράτη-μέλη (Ελλάδα, Κύπρος, Ιταλία, Κροατία και Σλοβενία), στο οποίο συμμετείχαμε ενεργά για την υποβολή πιλοτικών προγραμμάτων, που αφορούσαν αναβάθμιση πλοίων και ναυπήγηση νέων. Το Υγροποιημένο Φυσικό Αέριο είναι άοσμο, μη τοξικό και μη διαβρωτικό και θεωρείται το καθαρότερο ορυκτό καύσιμο παγκοσμίως, καθώς έχει μηδενικές εκπομπές SO<sub>2</sub>, 95%-100% χαμηλότερες εκπομπές αιωρούμενων σωματιδίων, 85% χαμηλότερες εκπομπές NO<sub>x</sub> και 25% χαμηλότερες εκπομπές CO<sub>2</sub>, σε σχέση με το πετρέλαιο diesel που χρησιμοποιείται ως ναυτιλιακό καύσιμο.
- Το Poseidon Med II αποτελεί συνέχεια των προγραμμάτων 'Poseidon Med I' και 'Archipelago-LNG' και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με τη συμμετοχή 26 εταιρών από τρία κράτη-μέλη (Ελλάδα, Ιταλία και Κύπρος), με σκοπό τη διάθεση του ΥΦΑ σε έξι κύρια Ευρωπαϊκά λιμάνια (Πειραιάς, Πάτρα, Ηράκλειο, Βενετία, Ηγουμενίτσα και Λεμεσός) καθώς και σταθμού LNG στη Ρεβυθούσα. Στο πλαίσιο του προγράμματος, διεξάγονται μελέτες για την εισαγωγή και χρήση του ΥΦΑ ως ναυτιλιακού καυσίμου στη Νοτιοανατολική Μεσόγειο, καθώς και για τον ευρύτερο σχεδιασμό του δικτύου προμήθειας ΥΦΑ και των σχετικών υποδομών.
- Το MareBonus αποτελεί πρόγραμμα του Υπουργείου Μεταφορών της Ιταλίας και διαχειρίζεται από την RAM Spa για την ενίσχυση της μεταφοράς φορητών οχημάτων με πλοία μεταξύ ιταλικών λιμένων, με στόχο τη μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης στις εθνικές οδούς και της ατμοσφαιρικής ρύπανσης.

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

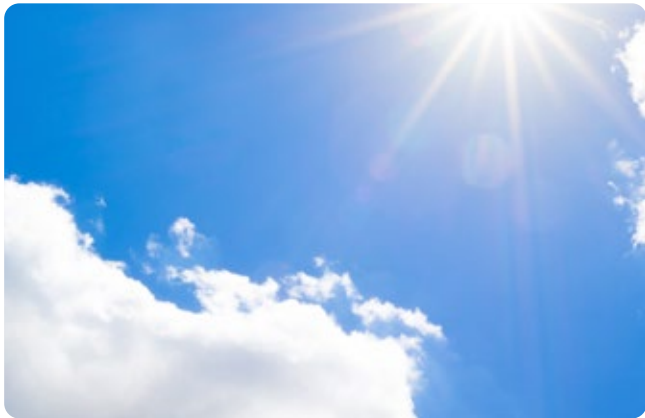


## Μειώνουμε την επίδραση στη στιβάδα του όζοντος

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

**Ψυγεία/Καταψύκτες:** Στο πλαίσιο των προσπαθειών μας για τη μείωση των επιπτώσεων μας στη στιβάδα του όζοντος, έχουμε τοποθετήσει στα πλοία μας ψυγεία και καταψύκτες με περιβαλλοντικά φιλικότερα ψυκτικά υγρά.

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



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

### Ψυκτικά Υγρά και CO<sub>2</sub>

Υγρά	2017		2018		2019	
	Αποθήκευση (kg)	Κατανάλωση (kg)	Αποθήκευση (kg)	Κατανάλωση (kg)	Αποθήκευση (kg)	Κατανάλωση (kg)
Διοξείδιο του άνθρακα (CO <sub>2</sub> )*	49.678	0	86.884	0	86.884	0
Ψυκτικά υγρά με επίδραση στη στιβάδα του όζοντος (π.χ. R11, R22)	0	0	0	0	0	0
Ψυκτικά υγρά χωρίς επίδραση στη στιβάδα του όζοντος (π.χ. R134a, R404a, R407a)	9.394**	3.278**	9.394**	2.309**	13.883	3.624
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>59.072</b>	<b>3.278</b>	<b>96.278</b>	<b>2.309</b>	<b>100.767</b>	<b>3.624</b>

\* Οι αποθηκευμένες ποσότητες αφορούν στο CO<sub>2</sub> που χρησιμοποιείται στα κατασβεστικά συστήματα και στο αποθηκευμένο CO<sub>2</sub> σε μπουκάλους ενεργοποίησής σωστής.

\*\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

## Μειώνουμε την επίδραση στην ατμόσφαιρα

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

- Χρησιμοποιούμε καύσιμο περιεκτικότητας 0,1% σε θείο (MGO), όταν τα πλοία αναμένεται να παραμείνουν ελλιμενισμένα για διάστημα άνω των δύο ωρών, καθώς και καύσιμο περιεκτικότητας μέχρι 1,5% σε θείο (LSHF0), όταν τα πλοία κινούνται σε ευρωπαϊκά ύδατα.
- Χρησιμοποιούμε μηχανήματα που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της νομοθεσίας σχετικά με τις εκπομπές οξειδίων του αζώτου (NO<sub>x</sub>) και αιωρούμενων σωματιδίων (PM) από τις μηχανές των πλοίων.
- Πραγματοποιούμε τις απαραίτητες συντηρήσεις ώστε να διασφαλίζουμε την ορθή λειτουργία των μηχανημάτων, καθώς και τακτικές εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις πιστοποίησης της ορθής λειτουργίας τους, έχοντας παράλληλα και τα σχετικά πιστοποιητικά (όπως το International Air Pollution Certificate).
- Έχουμε πραγματοποιήσει τις παραγγελίες συστημάτων ελέγχου καυσαερίων (scrubbers) για τοποθέτηση σε 4 πλοία μας, προκειμένου να μειώσουμε περαιτέρω τις εκπομπές οξειδίων του θείου (SO<sub>x</sub>).
- Προχωρούμε στη λήψη διορθωτικών μέτρων, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο.

### Εκπομπές SO<sub>x</sub>\*

Πηγή	2019
Πετρέλαιο MGO (tn)	50,2
Πετρέλαιο LSHF0 (tn)	4.697
Πετρέλαιο HFO (tn)	2.224,5
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>6.971,7</b>

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

Πηγή δεκτικών μετατροπής: BIMCO Shipping KPI System

## 📌 Καλή Πρακτική

### Μείωση Αέριων Ρύπων

Αποδεικνύοντας έμπρακτα τη δέσμευσή μας για τη μείωση των εκπομπών αέριων ρύπων, υπήρξαμε η πρώτη ναυτιλιακή εταιρεία στις γραμμές Αδριατικής που αποδεχτήκαμε και υπογράψαμε την εθελοντική συμφωνία 'Ancona Blue Agreement' που πρότείνει η Λιμενική Αρχή και η Κεντρική Διοίκηση Λιμένων Αδριατικής για την περαιτέρω μείωση των αέριων ρύπων στην ατμόσφαιρα από την χρήση ναυτιλιακών καυσίμων, η εφαρμογή της οποίας ξεκίνησε στο τέλος του 2018. Η συμφωνία περιλαμβάνει μέτρα που ξεπερνούν τις απαιτήσεις της εφαρμοζόμενης σχετικής νομοθεσίας, όπως:

- Τη χρήση καυσίμου περιεκτικότητας 0,1% σε θείο από τη φάση προσέγγισης του πλοίου στο λιμάνι έως και την ολοκλήρωση της αναχώρησης του πλοίου.
- Συγκεκριμένες τεχνικές οδηγίες προς τα πληρώματα των πλοίων αναφορικά με την ασφαλή εναλλαγή καυσίμων για την απρόσκοπτη λειτουργία των μηχανών.

## Ελέγχουμε τα επίπεδα θορύβου

Καθώς ο ελλειμενισμός και η λειτουργία των πλοίων μας δύναται να αποτελέσουν πηγές θορύβου, καταβάλλουμε προσπάθειες να περιορίσουμε την ηχητική όχληση. Ενδεικτικά, φροντίζουμε να χρησιμοποιούμε μηχανήματα και μηχανολογικό εξοπλισμό που πληρούν τις απαιτούμενες προδιαγραφές σχετικά με τα επίπεδα θορύβου.

## Ευαισθητοποιούμε εργαζομένους και πελάτες

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

### ;) Καλή Πρακτική

#### Μείωση Κατανάλωσης Πλαστικών Σακουλών

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

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



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

- Δημοσιεύουμε πληροφορίες και τις δράσεις μας για την προστασία του περιβάλλοντος:
  - Στις εταιρικές ιστοσελίδες [www.attica-group.com](http://www.attica-group.com), [www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com), [www.hsw.gr](http://www.hsw.gr) και [www.superfast.com](http://www.superfast.com).
  - Στα εταιρικά περιοδικά 'On Blue', 'Route' και 'Thalasea'.
  - Στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης των εταιρειών μας.
  - Στα σχετικά δελτία τύπου.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδική σήμανση σε όλες τις καμπίνες των πλοίων των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, η οποία προτρέπει τους επιβάτες να κλείνουν τα φώτα όταν δεν χρησιμοποιούνται.
- Προωθούμε εναλλακτικούς και φιλικότερους προς το περιβάλλον τρόπους μεταφοράς και ταξιδιού, προσφέροντας ταξιδιωτικά πακέτα που συνδυάζουν «Τρένο και πλοίο» και ισχύουν για προορισμούς εσωτερικού και Ευρώπης.
- Συμμετέχουμε στα περισσότερα προϊόντα Eurail & Interrail Pass και έχουμε δημιουργήσει τα δικά μας Interrail & Eurail Greek Islands Pass 5 προορισμών που προσφέρει 5 δωρεάν ταξίδια στις γραμμές εσωτερικού των Blue Star Ferries και Hellenic Seaways στους κατόχους σιδηροδρομικούς επιβάτες, το οποίο βρίσκεται στην πρώτη δεκάδα των προτιμήσεων των σιδηροδρομικών επιβατών στην Ευρώπη.
- Προβάλλουμε ενημερώσεις σε όσα πλοία μας υπάρχουν σχετικές οθόνες για την πρόληψη των δασικών πυρκαγιών, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

Ενημερώσαμε δυνατικά πάνω από **2 εκατ.** πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος

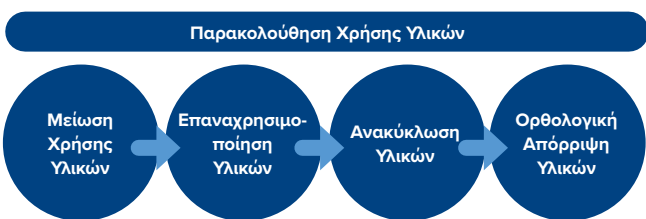
## 2. Πρώτες Ύλες και Στερεά Απορρίμματα

### Εφαρμόζουμε προγράμματα διαχείρισης υλικών

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

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

### Μείωση Επιπτώσεων Χρήσης Υλικών



### Μειώνουμε τη χρήση υλικών

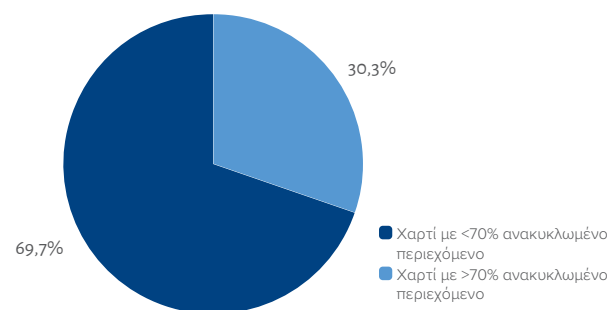
Στο πλαίσιο των προσπαθειών μας για ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων, υλοποιούμε ενέργειες για τη μείωση των χρησιμοποιούμενων υλικών. Ενδεικτικά:

- Χρησιμοποιούμε εξ ολοκλήρου στα γραφεία μας πολυμηχανήματα (εκτυπωτές και φωτοτυπικά), των οποίων το 93% των μηχανισμών, ανταλλακτικών και αναλώσιμων τους ανακυκλώνεται και ανακατασκευάζεται. Αξίζει να σημειωθεί ότι:
  - Έχουμε ξεκινήσει την ανάπτυξη διαδικασίας για την αύξηση χρήσης υλικών από ανακυκλωμένες πρώτες ύλες, προκειμένου να εξετάσουμε τη δυνατότητα προμήθειας υλικών/ειδών από ανακυκλωμένες πρώτες ύλες σε περίπτωση αγοράς νέων ειδών και την αντικατάσταση ήδη χρησιμοποιούμενων υλικών με άλλα υλικά που προέρχονται από ανακυκλωμένες πρώτες ύλες, έχοντας παράλληλα ξεκινήσει σχετική διαδικασία για προμήθεια ηλεκτρονικού εξοπλισμού και χαρτιού εκτυπώσεων.
  - Το συνολικό ποσοστό του ανακυκλωμένου ή πιστοποιημένου χαρτιού και ανακυκλωμένων toners/μελανοδοχείων που χρησιμοποιήσαμε ανήλθε σε 22,3% και 62,4% αντίστοιχα, σε σχέση με 28,1% και 72,9% αντίστοιχα το 2018.
  - Με εξαίρεση τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού και toners/μελανοδοχείων, δεν χρησιμοποιούμε άλλα ανακυκλωμένα υλικά.
- Προμηθευόμαστε ανακατασκευασμένο (refurbished) ηλεκτρονικό εξοπλισμό, με τις σχετικές προμήθειες για τα γραφεία και τα πλοία μέσα στο 2019 να περιλαμβάνουν συνολικά 323 συσκευές και περιφερειακά, όπως φορητοί υπολογιστές, οθόνες υπολογιστών, διακομιστές (servers), τηλεφωνικές συσκευές, τροφοδοτικά και μνήμες για φορητούς και σταθερούς υπολογιστές.
- Έχουμε εγκαταστήσει στεγνωτήρες αέρα στις τουαλέτες όλων των πλοίων, με σκοπό τη μείωση του χαρτιού που χρησιμοποιείται για το στέγνωμα των χεριών.

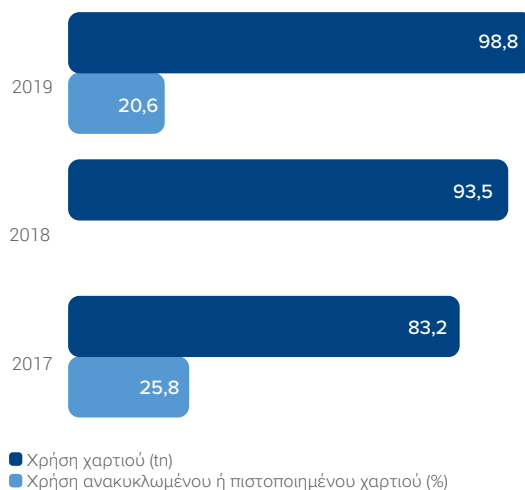
- Φροντίζουμε για την αποδοτική χρήση ανταλλακτικών και λοιπών προμηθειών (όπως αναλώσιμα), προκειμένου να μη διατηρούμε μεγάλες ποσότητες.
- Έχουμε εγκαταστήσει δοσομετρικά μηχανήματα καθαριστικών χημικών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries, προκειμένου να αποφεύγεται αλόγιστη χρήση τους, ενώ εκπαιδεύουμε τους εργαζομένους στα πλοία στην ορθή χρήση τους.

Χρησιμοποιήσαμε **22,3%** ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς και **62,4%** ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία

### Χρήση Χαρτιού για Εκτυπώσεις



### Χρήση Χαρτιού για Εμπορικούς Σκοπούς



### Επαναχρησιμοποιούμε υλικά

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

- Επιστρέφουμε τις παλέτες φόρτωσης στους προμηθευτές για την εκ νέου χρήση τους.
- Χρησιμοποιούμε τα καθαρά κατεστραμμένα σεντόνια, πετσέτες, μαξιλαροθήκες και λοιπά υφάσματα για καθαρισμούς επιφανειών και ως στουπιά στο μηχανοστάσιο. Μέσα στο 2019, επαναχρησιμοποίησαμε συνολικά πάνω από 48.000 σεντόνια, μαξιλαροθήκες, παπλωματοθήκες και πετσέτες, το οποίο αντιστοιχεί στο 100% των σχετικών κατεστραμμένων υλικών.



## Ανακυκλώνουμε υλικά

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

### Κατανάλωση και Ανακύκλωση Υλικών

Υλικό	2018		2019	
	Κατανάλωση	Ανακύκλωση	Κατανάλωση	Ανακύκλωση
Χαρτί	118.896 kgr	3.970 kgr*	119.785 kgr	42.786 kgr από γραφεία
Toners/μελανοδοχεία εκτυπωτών/ φαξ/φωτοτυπικών	1.819 τεμάχια (εκ των οποίων 1.270 ανακυκλωμένα)	752 τεμάχια*	1.764 τεμάχια (εκ των οποίων 1.101 ανακυκλωμένα)	1,4 m <sup>3</sup> από πλοία 144 τεμάχια από γραφεία
Μπαταρίες οικιακής χρήσης	289,2 kgr	54 kgr*	352 kgr	264 kgr
Μπαταρίες πλοίων	13.523 kgr*	9.723 kgr*	13.700 kgr	9.247 kgr
Μπαταρίες UPS	3.663,6 kgr (σε χρήση) 490,3 kgr (κατανάλωση)	490,3 kgr	3.663,6 kgr (σε χρήση) 206,7 kgr (κατανάλωση)	206,7 kgr
Συσσωρευτές	MA	MA	14.052,2 kgr	9.410 kgr
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (υπολογιστές, εκτυπωτές κ.λπ.) /ηλεκτρολογικό υλικό και λαμπτήρες	782 τεμάχια 18.781 λαμπτήρες	21,1 m <sup>3</sup> ηλεκτρονικού εξοπλισμού (152 τεμάχια) 12,2 m <sup>3</sup> λαμπτήρες	739 τεμάχια 39.288 λαμπτήρες 330 φωτιστικά σώματα LED	2.800 kgr ηλεκτρικού/ηλεκτρονικού εξοπλισμού από αποθήκη 2,2 m <sup>3</sup> ηλεκτρονικού εξοπλισμού από πλοία 9 τεμάχια ηλεκτρονικού εξοπλισμού από γραφεία** 10 m <sup>3</sup> λαμπτήρες
Μαγειρικά έλαια	75.565 lt	37,7 m <sup>3</sup> από πλοία	69.400 lt	24,5 m <sup>3</sup> από πλοία
Λιπαντικά	2.397.160 lt	493,3 m <sup>3</sup>	2.579.454 lt	434,5 m <sup>3</sup>
Φαρμακευτικά σκευάσματα	6.603 τεμάχια	743 τεμάχια από πλοία	10.242 τεμάχια	5,1 m <sup>3</sup> από πλοία
Χημικές ουσίες	204.891 lt	MA	194.965 lt	MA

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

\*\* Επιπλέον ποσότητες ηλεκτρονικού εξοπλισμού από γραφεία έχουν συγκεντρωθεί και εκκρεμεί να αποσταλούν για ανακύκλωση. Τα στοιχεία δεν περιλαμβάνουν καλώδια και περιφερειακά ηλεκτρονικού εξοπλισμού (π.χ. μνήμες, σκληρούς δίσκους).

MA: Μη Αναφερόμενο στοιχείο

**Επικίνδυνα απόβλητα:** Το σύνολο των 10.551 m<sup>3</sup> υγρών και στερεών επικίνδυνων αποβλήτων που συλλέξαμε το 2019 (όπως απόβλητα που περιέχουν πετρέλαιο ή υδράργυρο, λιπαντικά, βιοαποικοδομήσιμα απόβλητα κουζίνας και χώρων ενδιαιτήσης, λαμπτήρες, ηλεκτρονικός εξοπλισμός και toners), διατέθηκαν σε εξειδικευμένες εταιρείες διαχείρισης επικίνδυνων υλικών, οι οποίες τηρούν αυστηρές προδιαγραφές για την επεξεργασία τους με ασφάλη για το περιβάλλον μέθοδο, εκ των οποίων το 4,8% ανακυκλώθηκε, χωρίς να υπάρξουν ποσότητες επικίνδυνων αποβλήτων που επαναχρησιμοποιήθηκαν ή μεταφέρθηκαν στο εξωτερικό για την επεξεργασία τους.

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

- Έχουμε ξεκινήσει διαδικασία επανασχεδιασμού της διαχείρισης όλων των απορριμμάτων που παράγονται από τις δραστηριότητές μας.
- Έχουμε τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης στα γραφεία και στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries για τη συλλογή και προώθηση για ανακύκλωση χαρτιού, χαρτονιών συσκευασίας, μελανοδοχείων εκτυπωτών, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λαμπτήρων φθορισμού, μπαταριών οικιακής χρήσης / UPS / φορητών υπολογιστών / κινητών τηλεφώνων, καθώς και κάδους ανακύκλωσης χαρτιού, μεταλλικών και πλαστικών αντικειμένων σε 1 πλοίο της Hellenic Seaways, προκειμένου να εντάξουμε την ανακύκλωση στην καθημερινότητα των εργαζομένων και των επιβατών.
- Συλλέγουμε και προωθούμε προς ανακύκλωση τα χρησιμοποιημένα μαγειρικά έλαια από τα πλοία.

### ! Γνωρίζετε ότι

#### Ανακύκλωση Χαρτιού

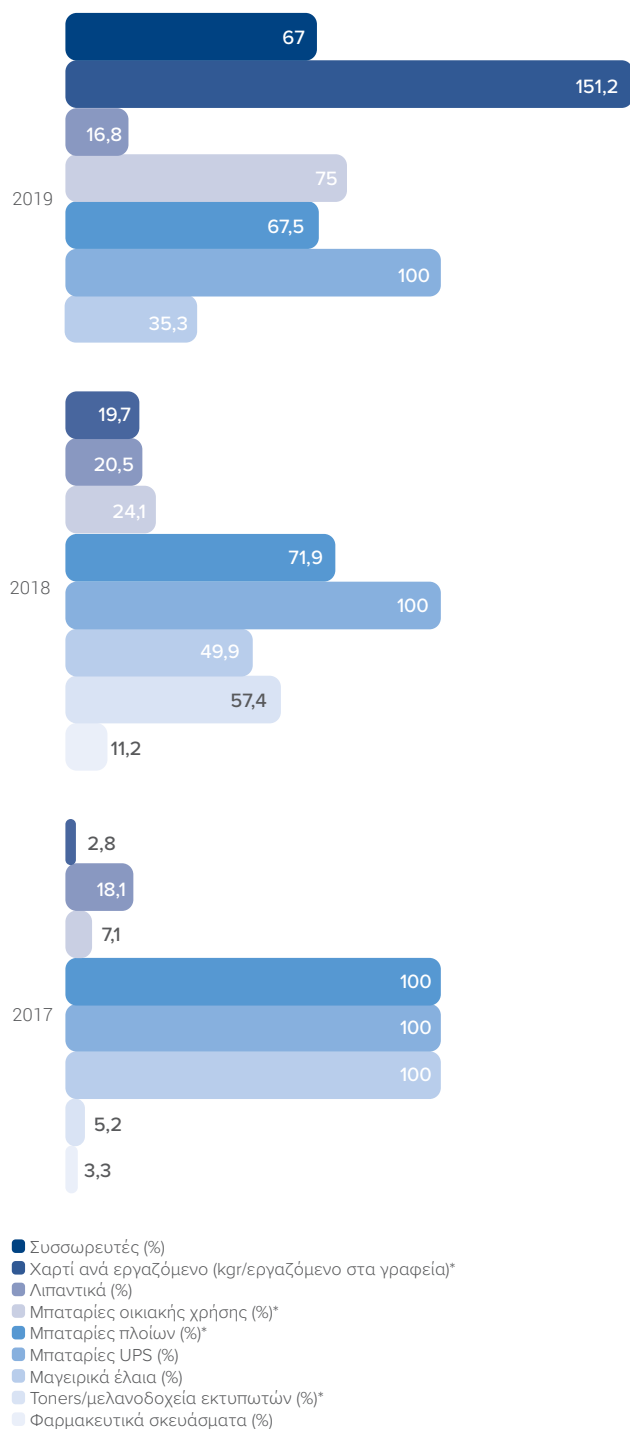
Η ανακύκλωση χαρτιού συνεισφέρει σημαντικά στη μείωση της κατανάλωσης πρώτων υλών και ενέργειας, καθώς ένας τόνος ανακυκλωμένο χαρτί που χρησιμοποιείται έναντι αντίστοιχης ποσότητας μη ανακυκλωμένου χαρτιού:

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



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

#### Ανακύκλωση Υλικών



\*Τα στοιχεία για το 2018 αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

#### ;) Καλή Πρακτική

##### Χορηγία Δράσεων Ανακύκλωσης

Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας υποστήριξης, αποτελούμε τον κύριο χορηγό του Δήμου Πάτμου Δωδεκανήσου και γενικότερα των νησιών της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, για τη μεταφορά των φορτίων ανακύκλωσης από τα νησιά προς την Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης Α.Ε. στην Αττική. Μέσα στο 2019, η συνολική ποσότητα υλικών που μεταφέραμε δωρεάν με τα πλοία μας για τον Δήμο Πάτμου προς ανακύκλωση (όπως χαρτί, πλαστικό και αλουμίνιο) ανήλθε σε 82,5 τόνους.

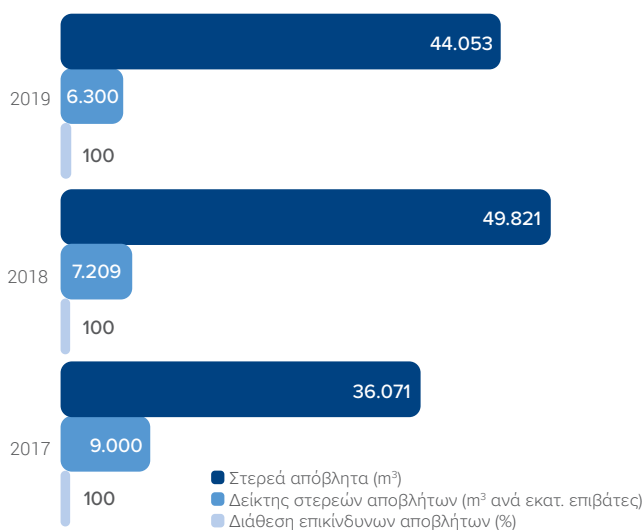
**Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 82 τόνους υλικών προς ανακύκλωση**

#### Διαχειριζόμαστε ορθολογικά τα στερεά απόβλητα

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

- Πραγματοποιούμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους των πλοίων με βάση το «Εγχειρίδιο Διαχείρισης Απορριμμάτων», όπου καταγράφουμε τις διαδικασίες συγκέντρωσης των απορριμμάτων.
- Δεν επιτρέπουμε οποιαδήποτε απόρριψη επικίνδυνων αποβλήτων και απορριμμάτων στη θάλασσα, ακόμα και απορριμμάτων που βάσει νομοθεσίας μπορούν να απορριφτούν στη θάλασσα.
- Δεν πραγματοποιούμε καμία απόρριψη φαγητού ή σχετικών απορριμμάτων στη θάλασσα.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάσεις υπενθύμισης των επιβατών και των εργαζομένων να μη ρίχνουν οποιαδήποτε απορρίμματα στη θάλασσα.
- Έχουμε καθορίσει συγκεκριμένα σημεία συλλογής των απορριμμάτων που παράγονται στα πλοία μας.
- Παραδίδουμε όλα τα απορρίμματα και στερεά απόβλητα από τα πλοία μετά από ταξίδι σε ευκολίες υποδοχής ξηράς από αδειοδοτημένους παρόχους στα λιμάνια, χωρίς να υπάρχουν ποσότητες στερεών αποβλήτων που μεταφέρθηκαν στο εξωτερικό.

#### Στερεά και Επικίνδυνα Απόβλητα



### 3. Νερό και Υγρά Απόβλητα

#### Ελέγχουμε την κατανάλωση νερού

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

- Χρησιμοποιούμε εκτεταμένα θαλασσινό νερό στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries και σε 1 πλοίο της Hellenic Seaways έπειτα από κατάλληλη επεξεργασία, για λειτουργίες όπως ψύξη των μηχανών και καθαρισμό των κατασκευμάτων.
- Πραγματοποιούμε μόνο τους απαραίτητους εξωτερικούς καθαρισμούς και πλυσίματα σε περιπτώσεις βροχόπτωσης ή κακοκαιρίας.
- Έχουμε τοποθετήσει βρύσες με φωτοκύτταρο στις κοινόχρηστες τουαλέτες των Blue Star Delos και Blue Star Patmos.
- Έχουμε τοποθετήσει πιλοτικά φίλτρα ελέγχου ροής για την εξοικονόμηση νερού σε 7 πλοία (Superfast I, Superfast II, Blue Star 1, Blue Star 2, Blue Star Paros, Blue Star Naxos και Blue Star Delos).
- Προγραμματίζουμε και επιλέγουμε τον ελάχιστο δυνατό αριθμό κρουνών που θα χρησιμοποιηθούν κατά την υδροδότηση.
- Ελέγχουμε τους μετρητές νερού πριν την έναρξη και μετά τη λήξη της υδροδότησης και έχουμε ορίσει Αξιωματικό του πλοίου για έλεγχο και βεβαίωση της παραλαβής.
- Χρησιμοποιούμε πιεστικά μηχανήματα όπου είναι εφικτό και φροντίζουμε για την ορθή συντήρησή τους.
- Φροντίζουμε για την ορθή και τακτική συντήρηση του εξοπλισμού παραγωγής νερού και επιβάλλουμε άμεση ενημέρωση του Τεχνικού Τμήματος για ενδεχόμενες βλάβες.
- Έχουμε τοποθετήσει ειδικές σημάνσεις υπενθύμισης των επιβατών και των εργαζομένων στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries για την υπεύθυνη χρήση του νερού στους χώρους διαμονής, υγιεινής και εστίασης, με τον δείκτη κατανάλωσης νερού να ανέρχεται σε 0,0343 m<sup>3</sup>/επιβάτη το 2019.
- Ελέγχουμε προληπτικά και αντιμετωπίζουμε άμεσα πιθανές βλάβες στο σύστημα υδροδότησης των γραφείων μας.
- Μεριμνούμε ώστε να αντιμετωπίζονται άμεσα οι διαρροές νερού (όπως σε σωληνώσεις, βρύσες, τηλέφωνα και καζανάκια) ή άλλων υλικών και πραγματοποιούμε τις προβλεπόμενες συντηρήσεις στα συστήματα των πλοίων. Μέσα στο 2019, δεν υπήρξε καμία σημαντική διαρροή για οποιοδήποτε υλικό (π.χ. διαρροή πετρελαίου ή χημικών ουσιών) και κανένα περιστατικό θαλάσσιας ρύπανσης.

#### Νερό

	2017*	2018*	2019
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	237.255	205.690	303.872
Πλοία	235.331	203.733	300.899
Γραφεία	1.924	1.957	2.973
Προέλευση νερού (%)			
Δημόσια δίκτυα ύδρευσης	59,2 (140.365 m <sup>3</sup> )	72,4 (148.985 m <sup>3</sup> )	80,4 (244.313 m <sup>3</sup> )
Θαλασσινό νερό	40,8 (96.890 m <sup>3</sup> )	27,6 (56.705 m <sup>3</sup> )	19,6 (59.559 m <sup>3</sup> )

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

#### ;) Καλή Πρακτική

##### Διασφάλιση Ποιότητας Πόσιμου Νερού

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

- Χρησιμοποιούμε ειδική μάνικα για τη λήψη νερού, η οποία προορίζεται μόνο για αυτόν τον σκοπό και φυλάσσεται μακριά από εστίες μόλυνσης.
- Φροντίζουμε για την ολιγόλεπτη λειτουργία της μάνικας πριν συνδεθεί με τη δεξαμενή πόσιμου ύδατος, ώστε να μην γίνει λήψη στάσιμου νερού ή ξένων υλικών που πιθανόν να εγκυμονούν κινδύνους υγείας.
- Καθαρίζουμε και απολυμαίνουμε τις δεξαμενές πόσιμου ύδατος σε τακτά χρονικά διαστήματα, υπερβαίνοντας τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, ενώ φροντίζουμε για τη συνεχή χλωρίωση του πόσιμου ύδατος.
- Απολυμαίνουμε τις παροχές ντους (τηλέφωνα), τους καταιωνιστήρες σε μπαρ και τα φίλτρα μπαταριών στους νιπτήρες καμπινών, δημοσίων χώρων, μπαρ και κουζίνας κάθε 15 ημέρες.
- Συνεργαζόμαστε με εξωτερικό συνεργάτη για τη δειγματοληψία πόσιμου νερού.
- Αναλύουμε τα δείγματα νερού σε διαπιστευμένα εργαστήρια, τα οποία συντάσσουν έκθεση ανάλυσης των αποτελεσμάτων, προτείνοντας διορθωτικές ενέργειες εφόσον υπάρχει πρόβλημα, χωρίς ωστόσο να έχει σημειωθεί κάποιο σχετικό περιστατικό μέσα στο 2019.



#### ;) Καλή Πρακτική

##### Αντιμετώπιση Περιστατικού Ρύπανσης

Έχουμε εφοδιάσει όλα τα πλοία μας με «Σχέδιο Εκτάκτου Ανάγκης Αντιμετώπισης Ρύπανσης από Πετρέλαιο» για την αποτελεσματική αντιμετώπιση περιπτώσεων ρύπανσης ή κινδύνου ρύπανσης που μπορεί να προκληθεί κατά τη διάρκεια της παραλαβής καυσίμου από το πλοίο ή έπειτα από ατύχημα (π.χ. πρόσκρουση, προσάραξη). Το Σχέδιο περιγράφει αναλυτικά και καθορίζει τους υπεύθυνους των άμεσων ενεργειών για τη μείωση των επιπτώσεων από ενδεχόμενο περιστατικό ρύπανσης.

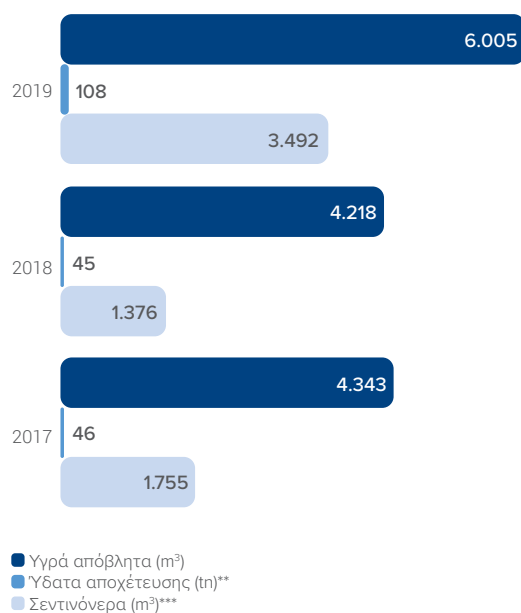


## Διαχειριζόμαστε τα υγρά απόβλητα

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

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

### Υγρά Απόβλητα\*



\* Τα στοιχεία για το 2017 και 2018 αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.

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

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

## Αξιολογούμε τις επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα

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

## ? Θέμα Προβληματισμού

### Βιοποικιλότητα

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

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

- Τηρούμε τη σχετική νομοθεσία αναφορικά με την άντληση και χρησιμοποίηση θαλάσσιου νερού ως έρμα στα πλοία μας, προκειμένου να αποφεύγουμε τη μεταφορά θαλάσσιων οργανισμών σε άλλα οικοσυστήματα.
- Δε χρησιμοποιούμε την τοξική ουσία τριβουτυλο-κασσίτερος (TBT) στα υφαλοχρώματα των πλοίων μας.
- Χρησιμοποιούμε αποκλειστικά φιλικότερα προς το περιβάλλον καθαριστικά κατά τους καθαρισμούς γκαράζ, καταστρωμάτων και γενικότερα εξωτερικών επιφανειών.
- Προωθούμε την ενεργό συμμετοχή αναφορικά με τις καθαρές ακτές, κατασκευάζοντας τασάκια ακτής, τα οποία διανέμονται δωρεάν από τα κεντρικά μας πρακτορεία και τα πλοία μας. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2007, έχουμε διανείμει περισσότερα από 1.450.000 τασάκια σε επιβάτες και πολίτες.

## :) Καλή Πρακτική

### Κυματισμός Πλοίων

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

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

Για την αποφυγή του φαινομένου, φροντίζουμε να συμμορφωνόμαστε με την αντίστοιχη νομοθεσία και να τηρούμε τα όρια ταχυτήτων πλεύσης που καθορίζονται από τις σχετικές διατάξεις. Μέσα στο 2019:

- Υπήρξαν 2 αγωγές και 2 εγκλήσεις για πρόκληση ζημιών σε σκάφη εξαιτίας κυματισμού, οι οποίες αναμένονται να συζητηθούν.
- Συζητήθηκε και εκκρεμεί μία παλαιότερη αγωγή για πρόκληση ζημίας σε σκάφος εξαιτίας κυματισμού το 2018.

## 4. Επιτεύγματα 2019 και Μελλοντικοί Στόχοι

Δεσμευήκαμε	Ποσοστό Προόδου	Στοχεύουμε	Μέχρι
Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34% (μέχρι το 2020).	50%	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34%.	2020
Να συμπεριλάβουμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος ως προδιαγραφές στο στάδιο σχεδιασμού των προϊόντων και υπηρεσιών μας (π.χ. πλοία).	25%	Να τοποθετήσουμε εξοπλισμό ελέγχου αέριων εκπομπών (scrubbers) σε 5 πλοία.	2021
Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS.	25%	Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS.	2021
		Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%.	2020
Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos (μέχρι το 2020).	0%	Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά τ.μ. κατά 5%.	2020
Να δημιουργήσουμε ένα Eurail/Interrail Greek Islands Pass για 5 προορισμούς στην Ελλάδα.	100%	Να μειώσουμε το επίπεδο θορύβου στους εργασιακούς χώρους των γραφείων κατά 10%.	2020
		Να μειώσουμε την κατανάλωση νερού στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%.	2020
Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος (π.χ. ανακύκλωση, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και τεχνολογίες).	100%	Να εκπαιδεύσουμε το 100% των οδηγών των εταιρικών οχημάτων σε θέματα ασφαλούς και οικονομικής οδήγησης.	2021





# ΣΥΝΟΨΗ

## 1. Σχετικά με τον Απολογισμό

**Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί τον 11ο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδει ο Όμιλος Attica. Σε αυτόν παρουσιάζουμε τις πρακτικές που ακολουθούμε και τα αποτελέσματα που έχουμε επιτύχει, εστιάζοντας στα θέματα που ενδιαφέρουν τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, εκπληρώνοντας τη μακροπρόθεσμη δέσμευσή μας για την ανάπτυξη ενός υπεύθυνου επιχειρηματικού περιβάλλοντος.**

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

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

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

- Αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2019-31/12/2019 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς).
- Αφορά σε όλες τις δραστηριότητες του Ομίλου ATTICA A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (Attica Group), δηλαδή την παροχή υπηρεσιών θαλασσίων μεταφορών για επιβάτες, επιβατικά οχήματα και φορτηγά στην Ανατολική Μεσόγειο, ενώ συμπεριλαμβάνονται και οι δραστηριότητές του στη γραμμή Μαρόκου – Ισπανίας στην ενότητα III (Ο Όμιλος Attica), χωρίς να περιλαμβάνονται στο πεδίο του Απολογισμού.
- Περιέχει, κατά κανόνα, στοιχεία για την τριετία 2017-2019 για όλους τους ποσοτικούς δείκτες.
- Περιέχει στοιχεία από άμεση μέτρηση, ενώ όπου γίνεται εκτίμηση ή τα στοιχεία έχουν αναθεωρηθεί σε σχέση με τον προηγούμενο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018, αυτό αναφέρεται ρητά.
- Περιέχει στοιχεία που αφορούν όλο τον Όμιλο Attica, ενώ όπου τα στοιχεία αφορούν μόνο τις Blue Star Ferries και Superfast Ferries (χωρίς δηλαδή την Hellenic Seaways) ή μόνο την Africa Morocco Links (AML), αυτό αναφέρεται ρητά.
- Τα στοιχεία που παρουσιάζονται έχουν συλλεχτεί εσωτερικά με σκοπό τη δημοσίευση σε αυτόν τον Απολογισμό.

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

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

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

### Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας Attica Group

Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου, 17674 Αθήνα  
E-mail: [csr@attica-group.com](mailto:csr@attica-group.com)

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

#### **) Καλή Πρακτική**

Επισημαίνονται παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζονται.

#### **::: Πολιτική**

Επισημαίνονται αποσπάσματα από επίσημες Πολιτικές.

#### **! Γνωρίζετε ότι**

Επισημαίνονται πληροφορίες ιδιαίτερου ενδιαφέροντος.

#### **? Θέμα Προβληματισμού**

Επισημαίνονται θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος και διαλόγου.

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

Παναγιώτης Παπαδόδημας  
Chief Administration & Transformation Officer

Χριστίνα Γρηγορά  
Marketing Manager

Γεωργία Κοκαλιάρη  
Training & Development Manager

Νικόλαος Μερκούρης  
Safety, Security, Quality & Environmental Supervisor

Δημήτριος Ρόγγας  
Accounting Supervisor of AML Athens Office

Αντώνης Στρίντζης  
ISO & Quality Assurance Head

 [www.stream-eu.com](http://www.stream-eu.com)



- ✓ ολοκλήρωση (100%)
- ← υπό ολοκλήρωση (75%)
- < πρόοδος (50%)
- εκτός πλάνου (25%)
- x μη επίτευξη (0%)

## 2. Περιληπτικά Στοιχεία

Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
Δεσμευόμαστε να υιοθετούμε υπεύθυνες πολιτικές και πρακτικές σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής μας λειτουργίας και να συνεργαζόμαστε αρμονικά με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ώστε να διασφαλίσουμε τη δημιουργία αμοιβαίας μακροπρόθεσμης αξίας.				Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 24% (μέχρι το 2020).	←	Να βελτιώσουμε τη συνολική επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 24%.
				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 10% (μέχρι το 2020).	✓	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Μετόχους μας κατά 10%.
				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση Θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 25% (μέχρι το 2020).	←	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας αναφορικά με τη Διοίκηση Θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας κατά 25%.
Στόχοι στον Απολογισμό (αριθμός)	55	42	38			
				Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	-	Να διεξάγουμε διαδικασία Διαβούλευσης με τους Κοινωνικούς Εταίρους για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
				Να ενσωματώσουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη Συνολική Στρατηγική του Ομίλου (μέχρι το 2020).	✓	
				Να συμπεριλάβουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018-2020 στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	<	Να συμπεριλάβουμε το στόχο της ποσοτικής αξιολόγησης της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2020 στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.
				Να αναπτύξουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.	←	Να εφαρμόσουμε διαδικασία προσδιορισμού, ιεράρχησης και ενσωμάτωσης θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τοπικές και διεθνείς επενδυτικές συμφωνίες.
Δημοσιοποιήσεις GRI στον Απολογισμό (αριθμός, πλήρης + μερική κάλυψη)	56 + 18	66 + 18	66 + 19			
Ποσοτικοί δείκτες στον Απολογισμό (αριθμός)	210	225	235		Αυξήσαμε κατά 4,4% τον αριθμό των ποσοτικών δεικτών που δημοσιοποιούμε στον Απολογισμό.	

Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
				Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2021).	<	Να παραμετροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Πόρων (ERP) SAP με τους δείκτες των ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2021).
				Να ενσωματώσουμε ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. υπεύθυνη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, προστασία προσωπικών δεδομένων, υποστήριξη κοινωνίας) στις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούμε.	X	Να ενσωματώσουμε ερωτήσεις μέτρησης της αντίληψης αναφορικά με την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (π.χ. υπεύθυνη προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, προστασία προσωπικών δεδομένων, υποστήριξη κοινωνίας) στις έρευνες αγοράς που πραγματοποιούμε.
Περιστατικά παραβάσεων βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς (αριθμός)	0	0	0		Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό παράβασης των βασικών αρχών και κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.	
					Έχουμε επικοινωνήσει Κανονισμό Επαγγελματικής Συμπεριφοράς στο 100% των εργαζομένων μας.	
Εργαζόμενοι στα γραφεία που ενημερώθηκαν για διαδικασίες κατά της διαφθοράς (%)	MA	100	100		Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία για τις πολιτικές και διαδικασίες μας κατά της διαφθοράς.	
Περιστατικά διαφθοράς (αριθμός)	0	0	0		Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς.	
					Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό δωροδοκίας ή χρηματισμού των εργαζομένων μας.	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια εξωτερικών επιθεωρήσεων Συστημάτων Διοίκησης (αριθμός)	0	0*	0		Δεχτήκαμε 116 εξωτερικές επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.	
					Δεν καταγράφηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων των Συστημάτων Διοίκησης που χρησιμοποιούμε οι ανάδοχοί μας.	

Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>						
				Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα (μέχρι το 2020).	—	Να αναπτύξουμε ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας μας έπειτα από απρόβλεπτα συμβάντα.
						Να ολοκληρώσουμε την υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Στόλου για όλα τα πλοία μας.
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>						
Δεσμευόμαστε να επιδιώκουμε την επιχειρηματική μας ανάπτυξη παράλληλα με την ανάπτυξη της χώρας και των συνεργατών μας και τη στήριξη των τοπικών κοινωνιών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας, ώστε να συμβάλλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας της κοινωνίας.				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 10% (μέχρι το 2020).	✓	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με την Κοινωνία μας κατά 10%.
				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 180% (μέχρι το 2020).	◀	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Προμηθευτές μας κατά 180%.
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	271,54	365,4	405,4		Διανείμεμε πάνω από €470 εκατ. σε οικονομική αξία: πάνω από €94,2 εκατ. σε εργαζομένους (για μισθούς, παροχές και ασφαλιστικές εισφορές), €81,9 εκατ. σε φόρους (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και λιμενικών τελών), €29,9 εκατ. σε παρόχους κεφαλαίου (για πληρωμές τόκων και αποδόσεων), €21,9 εκατ. σε πράκτορες (για προμήθειες), €205,6 εκατ. σε προμηθευτές (για αγορές αγαθών και υπηρεσιών), €2,8 εκατ. σε κοινωνία (για εκπαιδευτικά εισιτήρια, κοινωνικά προγράμματα, χορηγίες και δωρεές) και €34,5 εκατ. σε επενδύσεις.	
Κέρδη μετά από φόρους (εκατ. €)	1,25	17,27	20,8			
Κόστος εργαζομένων (συμπ. μισθών, παροχών και ασφαλ. εισφορών) (εκατ. €)	61,61	91,6	94,2			
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	130,75	196,6	205,6			

Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>						
Επενδύσεις (εκατ. €)	7,18	128	34,5			
Εκπαίδευση εργαζομένων του δικτύου πωλήσεων (ώρες)	248	1.920	22			
Κοινωνική συνεισφορά (€)	1.599.360	2.224.319	2.776.805		Αυξήσαμε τη συνολική αξία των κοινωνικών δράσεων κατά 24,8%.	
					Το 55% των χορηγιών και δωρεών αφορούσε τοπικές κοινωνίες.	
				Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.	✓	Να στηρίξουμε το έργο κοινωνικών οργανισμών και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.
				Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 2 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας (μέχρι το 2020).	Υλοποιήσαμε ή υποστηρίξαμε κοινωνικές δράσεις στο 100% των νησιών που δραστηριοποιούμαστε. ✓	Να σχεδιάσουμε και πραγματοποιήσουμε 2 προγράμματα/δράσεις για τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών στους τομείς αθλητισμού, πολιτισμού, εκπαίδευσης ή υγείας.
Εκπαιδευτικά εισιτήρια (αριθμός)	48.052	75.322	139.703		Αυξήσαμε τον αριθμό εκπαιδευτικών εισιτηρίων που παρείχαμε κατά 85,5%.	
Εθελοντές εργαζόμενοι (αριθμός)	165	170	193	Να διεξάγουμε τουλάχιστον 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.	Αυξήσαμε τον αριθμό των εργαζομένων που συμμετείχαν σε εθελοντικές δράσεις και τις ώρες εθελοντικής απασχόλησης κατά 13,5% και 49,3% αντίστοιχα. ✓	Να διεξάγουμε τουλάχιστον 1 εθελοντική δράση με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.
Μονάδες αίματος από προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας (αριθμός)	70	113	99		Την τελευταία τριετία συλλέξαμε 282 μονάδες αίματος μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας.	
Επισκέπτες μαθητές-φοιτητές (αριθμός)	739	1.290	1.047		Δεχτήκαμε 1.047 επισκέπτες μαθητές-φοιτητές στα γραφεία και πλοία μας.	
					Υποστηρίξαμε την ανάπτυξη 86 σπουδαστών των σχολών Αξιοματικών Εμπορικού Ναυτικού.	



Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>						
Προμηθευτές (αριθμός)	1.110	1.451	1.487	Να ενοποιήσουμε/ επανεξετάσουμε τις διάφορες διαδικασίες προμηθειών ανά Διεύθυνση και να συντάξουμε ενιαία Διαδικασία Προμηθειών.	✓	
				Να συντάξουμε Πολιτική για τους Προμηθευτές των Αναδόχων.	✓	
				Να συντάξουμε Κώδικα Προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων κριτηρίων επιλογής προμηθευτών.	✓	
				Να συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στα κριτήρια επιλογής προμηθευτών.	Έχουμε καθορίσει το 10% των κριτηρίων για την επιλογή προμηθευτών να σχετίζεται με θέματα υπεύθυνης λειτουργίας. ✓	
Δαπάνες αγορών από εγχώριους προμηθευτές (%)	92,9	90,7	77,2		Διαθέσαμε το 77,2% των συνολικών δαπανών αγορών σε εγχώριους προμηθευτές.	
Δαπάνες αγορών από μικρομεσαίους προμηθευτές (%)	89,2	28,7	15,4		Διαθέσαμε το 15,4% των συνολικών δαπανών αγορών σε μικρομεσαίους προμηθευτές (μέχρι 50 εργαζομένους).	
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>						
<b>Δεσμευόμαστε να καλλιεργήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον με κλίμα σεβασμού, ισότητας, ασφάλειας και αξιοκρατίας και να προσφέρουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζομένους μας, ώστε να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και εξέλιξης.</b>				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6% (μέχρι το 2020).	✓	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Εργαζομένους μας κατά 6%.
Εργαζόμενοι (αριθμός, γραφεία + πλοία)	201 + 1.004	286 + 1.537	283 + 1.496		Απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης.	
					Δεν παρουσιάστηκε καμία καταγγελία για τις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Γυναίκες στο σύνολο εργαζομένων (%)	13,3	15,5	14			
Γυναίκες σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	4,9	4,2	5,4			

Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>						
Εργαζόμενοι με ελληνική υπηκοότητα σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	100	100	100		Το 100% των εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις είναι ελληνικής υπηκοότητας.	
Περιστατικά διακρίσεων (αριθμός)	0	0	0			
Εργαζόμενοι με κατώτατο μισθό ίσο ή υψηλότερο του καθορισμένου νόμιμου βασικού μισθού ή συλλογικής σύμβασης (%)	100	100	100			
Ωρες εκπαίδευσης (ώρες)	5.221	7.057*	5.921		Εκπαιδεύσαμε τουλάχιστον μία φορά πάνω από το 61% των εργαζομένων στα γραφεία.	
				Na συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.	<	Na συμπεριλάβουμε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στις λοιπές κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται ενδο-επιχειρησιακά.
				Na εκπαιδεύσουμε διαδραστικά τους νέους εργαζομένους στα γραφεία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας.	—	Na εκπαιδεύσουμε διαδραστικά 150 εργαζομένους στα πλοία μας πάνω στην έννοια της Εταιρικής Υπευθυνότητας (μέχρι το 2021).
				Na επικαιροποιήσουμε τις περιγραφές θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.	←	Na ολοκληρώσουμε την επικαιροποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας των εργαζομένων μας σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή.
Εργαζόμενοι που έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού (%)	100	100	100		Το 100% των εργαζομένων μας έλαβαν την κανονική τους άδεια εντός προγραμματισμού.	
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (%)	100	100	100		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας (όπως αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης) στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Θανατηφόρα ατυχήματα (αριθμός, εργαζόμενοι)	0	0	0			
Ατυχήματα (αριθμός)	14	32	10			
				Na εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ. τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας.	X	Na εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης περιστατικών υγείας και ασφάλειας (π.χ. τραυματισμοί, ασθένειες, απουσίες, θανατηφόρα ατυχήματα) των εργαζομένων των υπεργολάβων που εργάζονται στα γραφεία μας.

Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>						
Ατυχήματα με απουσία >3 ημερών (αριθμός)	12	27	8			
Δείκτης τραυματισμών (δείκτης)	0,78	1,47*	0,36			
Εργαζόμενοι που αξιολογήθηκαν (% γραφεία/πλοία)	0 / 100	0 / 100	0 / 100	Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης.	<b>X</b>	Να αξιολογήσουμε το 100% των εργαζομένων στα γραφεία με νέο σύστημα αξιολόγησης.
				Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.	<b>X</b>	Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, Μεσαίων Διοικητικών Στελεχών και τουλάχιστον ενός μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.
				Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών (μέχρι το 2020).	<b>X</b>	Να συμπεριλάβουμε συγκεκριμένους στόχους Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.
<b>ΠΕΛΑΤΕΣ</b>						
Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε την ασφάλεια και υγεία των επιβατών μας και να τους προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή ταξιδιωτική εμπειρία, ώστε να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες και προσδοκίες τους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους.				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17% (μέχρι το 2020).	<b>V</b>	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με τους Πελάτες μας κατά 17%.
Εργαζόμενοι στα πλοία που συμμετείχαν σε εσωτερικά γυμνάσια διαδικασιών ασφάλειας επιβατών (%)	100	100	100		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια και εκπαιδεύσεις στις διαδικασίες ασφάλειας επιβατών στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
Αξιολόγηση πλοίων στο πλαίσιο του 'Mystery Passenger' (% Blue Star Ferries/Superfast Ferries/Hellenic Seaways)	-	-	86 / 83 / 84		Η συνολική αξιολόγηση από την ερευνητική διαδικασία 'Mystery Passenger' στα πλοία γραμμών εσωτερικού και εξωτερικού για τις Blue Star Ferries, Superfast Ferries και Hellenic Seaways ανήλθε σε 86%, 83% και 84% αντίστοιχα.	
Επιθεωρήσεις από τοπικές αρχές για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων (αριθμός)	45	49	45		Δεχτήκαμε 45 επιθεωρήσεις στα πλοία μας από τοπικές αρχές, για υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων, χωρίς να καταγραφεί περιστατικό μη συμμόρφωσης.	
Αντικείμενα που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός)	5.027	5.078	5.741			
Αποζημιώσεις για φθορές/ζημιές οχημάτων (€)	45.461	57.800	56.825			

Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΠΕΛΑΤΕΣ</b>						
Περιστατικά μη συμμόρφωσης σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας (αριθμός)	0	0	0	Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.	Εκπαιδεύσαμε το 80% των εργαζομένων της Διεύθυνσης Marketing σε θέματα υπεύθυνης επικοινωνίας και marketing, με συνολική διάρκεια 48 ώρες εκπαίδευσης. <b>&lt;</b>	Να εφαρμόσουμε Κώδικα Υπεύθυνου Marketing και Επικοινωνίας στις εμπορικές δραστηριότητές μας.
				Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.	<b>✓</b>	Να ενημερώσουμε και εκπαιδεύσουμε συστηματικά τους πελάτες μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.
					Συντηρούμε 5 εταιρικές ιστοσελίδες με πάνω από 4,5 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες το χρόνο και διαχειριζόμαστε 2 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα με πάνω από 22.600 λήψεις.	
Ανακλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών μας λόγω επιπτώσεων στην υγεία και ασφάλεια (αριθμός)	0	0	0	Να εφαρμόσουμε διαδικασία παρακολούθησης ενδεχόμενων ανακλήσεων προϊόντων ή υπηρεσιών από αναδόχους εξαιτίας πιθανών θεμάτων υγείας και ασφάλειας.	<b>✓</b>	
Παράπονα για θέματα εμπιστευτικότητας (αριθμός)	0	0	2			
Καθυστερήσεις δρομολογίων (αριθμός)	9	59	124	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 90%.	Τηρήσαμε τις ώρες αναχώρησης των πλοίων μας στο 84% και άφιξης στο 56% των προγραμματισμένων δρομολογίων. <b>←</b>	Να τηρήσουμε τα προγραμματισμένα δρομολόγια Κρήτης, Δωδεκανήσων και Ανκόνας σε ποσοστό άνω του 85%.
Απαντητικές επιστολές για σχόλια, παράπονα και αιτήματα (αριθμός)	619	1.987	1.496			
				Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM) (μέχρι το 2020).	<b>X</b>	Να εγκαταστήσουμε Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (Customer Relationship Management – CRM).
				Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής) (μέχρι το 2020).	<b>X</b>	Να κατηγοριοποιούμε τα παράπονα σε συγκεκριμένες κατηγορίες (π.χ. καθυστερήσεις, τιμές εισιτηρίων, διαφορές τιμής).
Ευχαριστήριες επιστολές (αριθμός)	179	143	192			



Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΠΕΛΑΤΕΣ</b>						
Ερωτηματολόγια σε πλοία (αριθμός)	878	982	1.200		Η μέση βαθμολογία των αξιολογήσεων μέσω των ειδικών συσκευών στα πλοία των Blue Star Ferries και Superfast Ferries ανήλθε σε 4 και της Hellenic Seaways σε 4,11 με άριστα το 5.	
Απεσταλμένα ενημερωτικά μηνύματα (SMS) σε πελάτες (αριθμός)	91.482	259.472	272.814	Να αυξήσουμε την επικοινωνία μέσω SMS για έγκαιρη προσέλευση στο λιμάνι του Πειραιά και τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων κατά 5%.	Ενημερώσαμε 456.214 επιβάτες μέσω ενημερωτικών SMS για έγκαιρη προσέλευση ή τροποποιήσεις ή ακυρώσεις δρομολογίων στις γραμμές εσωτερικού και Αδριατικής (77% των επιβατών σε αυτά τα δρομολόγια που έχουν δηλώσει αριθμό κινητού τηλεφώνου). ✓	
					Αποστείλαμε 2.813 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση επιβατών στα πλοία μας, εκ των οποίων 596 για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και 12 για επιβάτες με ευαισθησία σε αλλεργιογόνες ουσίες.	
Μέλη προγράμματος πιστότητας και επιβράβευσης (αριθμός)	242.483	262.444	353.417	Να εγκαταστήσουμε Infokiosks για το πρόγραμμα seasmiles σε 8 πλοία της Hellenic Seaways.	Αυξήσαμε τα μέλη του προγράμματος πιστότητας πελατών seasmiles κατά 34,7%. ←	
				Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways.	✗	Να επεκτείνουμε τη διαδικτυακή πύλη @sea στα πλοία της Hellenic Seaways (μέχρι το 2021).
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>						
Δεσμευόμαστε να ενσωματώνουμε αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στις διαδικασίες μας και να εφαρμόζουμε περιβαλλοντικά ορθές επιχειρηματικές πρακτικές, ώστε να περιορίζουμε, στο μέτρο του δυνατού, τις περιβαλλοντικές μας επιπτώσεις.				Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34% (μέχρι το 2020).	◀	Να βελτιώσουμε την επίδοσή μας σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σχετικά με το Περιβάλλον κατά 34%.
Περιβαλλοντικές επενδύσεις (εκατ. €)	1,9	2,1*	3,6		Υλοποιήσαμε εσωτερικά γυμνάσια σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο 100% των εργαζομένων στα πλοία μας.	
						Να μειώσουμε το επίπεδο θορύβου στους εργασιακούς χώρους των γραφείων κατά 10%.

Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>						
				Να υλοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στους εργαζομένους στα γραφεία σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος (π.χ. ανακύκλωση, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και τεχνολογίες).	Ενημερώσαμε το 100% των εργαζομένων μας για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος. <b>✓</b>	Να εκπαιδεύσουμε το 100% των οδηγών των εταιρικών οχημάτων σε θέματα ασφαλούς και οικονομικής οδήγησης (μέχρι το 2021).
					Ενημερώσαμε δυνητικά πάνω από 2 εκατ. πελάτες σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως προστασίας του περιβάλλοντος.	
				Να δημιουργήσουμε ένα Eurail/Interrail Greek Islands Pass για 5 προορισμούς στην Ελλάδα.	<b>✓</b>	
Κατανάλωση ενέργειας (GJ)	9.827.535	13.791.276	13.004.820		Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση ενέργειας κατά 5,7% (δηλαδή πάνω από 786.000 GJ ενέργειας).	
				Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS.	<b>—</b>	Να αναβαθμίσουμε το λογισμικό του συστήματος BMS (μέχρι το 2021).
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (KWh)	1.331.453	1.252.448*	1.552.885		Το 80% των οθονών και 60% των προσωπικών και φορητών υπολογιστών που χρησιμοποιούμε διαθέτουν προδιαγραφές εξοικονόμησης ενέργειας.	
						Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%.
						Να μειώσουμε την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία ανά τ.μ. κατά 5%.
Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (KWh)	4.380	4.380	4.380	Να αναβαθμίσουμε περαιτέρω τη φωτοβολταϊκή μονάδα στο πλοίο Blue Star Delos (μέχρι το 2020).	<b>X</b>	
Αποτροπή εκπομπών CO <sub>2</sub> λόγω παραγόμενης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (kg)	2.935	2.935	2.935			
Συνολικές εκπομπές eCO <sub>2</sub> (tn)	760.920	1.064.890	1.005.100		Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 5,6% (δηλαδή πάνω από 59.000 τόνους CO <sub>2</sub> ).	

Ενότητα	2017	2018	2019	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Μελλοντικός Στόχος
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>						
				Να συμπεριλάβουμε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος ως προδιαγραφές στο στάδιο σχεδιασμού των προϊόντων και υπηρεσιών μας (π.χ. πλοία).	—	Να τοποθετήσουμε εξοπλισμό ελέγχου αέριων εκπομπών (scrubbers) σε 5 πλοία (μέχρι το 2021).
Κατανάλωση ψυκτικών υγρών (kgr)	3.278	2.309*	3.624			
ODP ψυκτικών υγρών (αριθμός, αντίστοιχο R-11)	0	0	0		Χρησιμοποιούμε ψυκτικά υγρά που δεν επηρεάζουν τη στιβάδα του όζοντος (όπως R134a, R404a, R407a) στο 100% των ψυγείων και καταψυκτών στα πλοία μας.	
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (tn)	100,8	118,9	119,8		Χρησιμοποιήσαμε 22,3% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς και 62,4% ανακυκλωμένα toners/μελανοδοχεία.	
Χρήση χαρτιού για εμπορικούς σκοπούς (tn)	83,2	93,5	98,8			
Μεταφορά υλικών προς ανακύκλωση από δράσεις ανακύκλωσης (tn)	79	153	82		Μεταφέραμε δωρεάν από Νησιά πάνω από 82 τόνους υλικών προς ανακύκλωση.	
Στερεά απόβλητα (m <sup>3</sup> )	36.071	49.821	44.053			
Δείκτης στερεών αποβλήτων (m <sup>3</sup> ανά εκατ. επιβάτες)	9.000	7.209	6.300			
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	237.255	205.690*	303.872			Να μειώσουμε την κατανάλωση νερού στα γραφεία ανά εργαζόμενο κατά 5%.
Υγρά απόβλητα (m <sup>3</sup> )	4.343	4.218*	6.005			

\* Τα στοιχεία αναφέρονται στις Blue Star Ferries και Superfast Ferries.  
MA = Μη αναφερόμενο στοιχείο

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

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

- Η κάλυψη των Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου, των Πτυχών του ISO26000 και των Δημοσιοποιήσεων του GRI χαρακτηρίζεται ως Πλήρης (Π), Μερική (Μ) ή Μη Εφαρμόσιμη (ΜΕ).
- Οι Γενικές Δημοσιοποιήσεις του GRI που απαιτούνται για το επίπεδο εφαρμογής 'Core', έχουν επισημανθεί με γκρι φόντο.
- Η Διοικητική Προσέγγιση, οι Δημοσιοποιήσεις - Ειδικά Θέματα και τα Όρια των Ουσιαστικών Θεμάτων (τόσο για Θέματα GRI όσο και για άλλα Θέματα) παρουσιάζονται στον πίνακα, με βάση την Ανάλυση Ουσιαστικότητας που πραγματοποιήθηκε.
- Δεν έχει πραγματοποιηθεί εξωτερική διασφάλιση για τα Ουσιαστικά Θέματα.

#### Πίνακας Οικουμενικού Συμφώνου Ηνωμένων Εθνών

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

#### Πίνακας Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών

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



Πίνακας ISO26000

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

Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>Γενικές Δημοσιοποιήσεις</b>			
<b>GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016</b>			
<b>Προφίλ Οργανισμού</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-1	IX-1	Π	
102-2	III-2, VII-2	Π	
102-3	III-2, IX-1	Π	
102-4	III-2	Π	
102-5	III-2	Π	
102-6	III-2	Π	
102-7	III-2, V-1, VI-1	Π	
102-8	VI-1	Π	
102-9	III-2, V-3	Π	
102-10	III-2	Π	
102-11	V-3, VIII-1	Π	
102-12	IV-2, VI-3, VII-1, VIII-1	Π	
102-13	IV-2	Π	
<b>Στρατηγική</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-14	I	Π	
102-15	I, IV-1	M	
<b>Ηθική και Ακεραιότητα</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-16	III-2, IV-1,2, VI-3, VII-2, VIII-1	Π	
102-17	IV-1	M	
<b>Διακυβέρνηση</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-18	IV-1	Π	
102-19	IV-2	M	
102-20	IV-2	Π	
102-21	IV-1	Π	
102-22	IV-1	M	
102-23	IV-1	Π	
102-24	IV-1	M	
102-25	IV-1	Π	
102-26	IV-2	M	
102-27	IV-1,2	M	
102-28	IV-1	M	
102-30	IV-1	M	
102-32	IV-3	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
102-34	IV-1	Π	
102-35	IV-1	M	
102-36	IV-1	M	
102-38	VI-3	Π	
102-39	VI-3	Π	
<b>Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-40	IV-3	Π	
102-41	VI-3	Π	
102-42	IV-3	Π	
102-43	IV-3	Π	
102-44	IV-3	Π	
<b>Μέθοδος Απολογισμού</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
102-45	V-1, IX-1	Π	
102-46	IV-3, IX-3	Π	
102-47	IV-3, IX-3	Π	
102-48	IX-1	Π	
102-49	IX-1	Π	
102-50	IX-1	Π	
102-51	IX-1	Π	
102-52	IX-1	Π	
102-53	IX-1	Π	
102-54	IX-1	Π	
102-55	IX-3	Π	
102-56	IX-1,3	Π	
<b>Οικονομικά Θέματα</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	IV-1,3, V-1,3, VI-1,3, IX-3	Π	
103-2	IV-1, V-1,3, VI-1,3	Π	
103-3	IV-1,3, V-1,3, VI-1,3	Π	
<b>GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
201-1	V-1	Π	
201-4	V-1	Π	
<b>GRI 202: Παρουσία στην Αγορά 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
202-1	VI-3	M	
202-2	VI-1	Π	
<b>GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
203-1	V-2	M	
203-2	V-2	Π	
<b>GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
204-1	V-3	Π	
<b>GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
205-2	IV-1	M	
205-3	IV-1	Π	
<b>GRI 206: Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
206-1	IV-1	Π	
<b>Περιβαλλοντικά Θέματα</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	IV-3, VIII-1,3, IX-3	Π	
103-2	VIII-1,3	Π	
103-3	IV-1,3, VIII-1,3	Π	
<b>GRI 301: Υλικά 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
301-1	VIII-2	Π	
301-2	VIII-2	Π	
<b>GRI 302: Ενέργεια 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
302-1	VIII-1	Π	
302-2	VIII-1	M	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
302-3	VIII-1	M	
302-4	VIII-1	M	
<b>GRI 303: Νερό 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
303-1	VIII-3	Π	
303-2	VIII-3	Π	
<b>GRI 304: Βιοποικιλότητα 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
304-1	VIII-3	Π	
304-2	VIII-3	Π	
<b>GRI 305: Εκπομπές 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
305-1	VIII-1	Π	
305-2	VIII-1	M	
305-4	VIII-1	M	
305-5	VIII-1	M	
305-6	VIII-1	Π	
305-7	VIII-1	M	
<b>GRI 306: Υγρές Εκροές και Απόβλητα 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
306-2	VIII-2,3	M	
306-3	VIII-3	Π	
306-4	VIII-2	M	
<b>GRI 307: Περιβαλλοντική Συμμόρφωση 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
307-1	IV-1, VIII-1	Π	
<b>GRI 308: Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
308-2	V-3	Π	
<b>Κοινωνικά Θέματα</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	IV-3, V-2,3, VI-1,4, VII-1,2, VIII-3, IX-3	Π	
103-2	V-2,3, VI-1,4, VII-1,2, VIII-3	Π	
103-3	IV-1,3, V-2,3, VI-1,4, VII-1,2	Π	
<b>GRI 401: Απασχόληση 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
401-1	VI-1	Π	
401-2	VI-3	Π	
401-3	VI-1	M	
<b>GRI 402: Σχέσεις Εργαζομένων/Διοίκησης 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
402-1	VI-3	Π	
<b>GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
403-1	VI-2	Π	
403-2	VI-2	Π	
403-3	VI-2	Π	
403-4	VI-2	Π	
<b>GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
404-1	VI-4	Π	
404-2	VI-4	M	
404-3	VI-4	Π	
<b>GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
405-1	VI-1,3	Π	
405-2	VI-3	Π	
<b>GRI 406: Αποφυγή Διακρίσεων 2016</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
406-1	IV-1	Π	
<b>GRI 407: Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις 2016</b>			
407-1	VI-3	M	
<b>GRI 408: Παιδική Εργασία 2016</b>			
408-1	VI-3	M	
<b>GRI 409: Καταναγκαστική Εργασία 2016</b>			
409-1	VI-3	M	
<b>GRI 410: Πρακτικές Ασφαλείας 2016</b>			
410-1	V-2	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>GRI 411: Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών 2016</b>			
411-1	-	ME	
<b>GRI 412: Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων 2016</b>			
412-1	VI-3	M	Ναι (Όμιλος)
412-2	VI-4	Π	
412-3	VI-3	Π	
<b>GRI 413: Τοπικές Κοινότητες 2016</b>			
413-2	V-2	Π	Ναι (Όμιλος)
<b>GRI 414: Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016</b>			
414-2	V-3	Π	Ναι (Όμιλος)
<b>GRI 415: Δημόσια Πολιτική 2016</b>			
415-1	IV-1	Π	Ναι (Όμιλος)
<b>GRI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016</b>			
416-1	VII-1	M	Ναι (Όμιλος)
416-2	IV-1, VII-1	Π	
<b>GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016</b>			
417-1	VII-2	Π	Ναι (Όμιλος)
417-2	IV-1	Π	
417-3	IV-1	Π	
<b>GRI 418: Ιδιωτικότητα Πελατών 2016</b>			
418-1	IV-1, VII-1	Π	Ναι (Όμιλος)
<b>GRI 419: Κοινωνικοοικονομική Συμμόρφωση 2016</b>			
419-1	IV-1	Π	
<b>Άλλα Θέματα (εκτός GRI)</b>			
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>			
103-1	IV-1,3, V-2,3, VI-1, VII-1-3, VIII-1-3, IX-3	Π	
103-2	IV-1, V-2,3, VI-1, VII-1-3, VIII-1-3	Π	
103-3	IV-1,3, V-2,3, VI-1, VII-1-3, VIII-1-3	Π	
<b>Προϊόντα και Υπηρεσίες</b>			
Πελάτες που ενημερώθηκαν για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (αριθμός, πρακτικές)			Ναι (Όμιλος)
	VII-1,2, VIII-1-3	Π	
Έλεγχοι και επιθεωρήσεις ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών (αριθμός, αποτελέσματα)			Ναι (Όμιλος)
	VII-1	Π	
Έρευνες και μέθοδοι ικανοποίησης πελατών (αποτελέσματα)			Ναι (Όμιλος)
	IV-3, VII-3	Π	
Μείωση τιμών προϊόντων και υπηρεσιών			Ναι (Όμιλος)
	VII-3	Π	
Προσωπικά αντικείμενα επιβατών που χάθηκαν/βρέθηκαν ή υπέστησαν ζημιά (αριθμός, αποζημιώσεις)			Ναι (Όμιλος)
	VII-1	Π	
<b>Επιχειρησιακή Συνέχεια</b>			
Προληπτική προσέγγιση αναφορικά με τη διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας			Ναι (Όμιλος)
	IV-1	Π	
<b>Λειτουργία και Επιπτώσεις Πλοίων</b>			
Προληπτική προσέγγιση αναφορικά με τα πρότυπα ασφάλειας πλοίων και συμμόρφωση			Ναι (Όμιλος)
	VII-1	Π	
Ατυχήματα στα πλοία (αριθμός, τύπος, αιτία, επιπτώσεις)			Ναι (Όμιλος)
	V-2, VII-1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην υπέρβαση της χωρητικότητας των πλοίων (αριθμός, αποτελέσματα)			Ναι (Όμιλος)
	IV-1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις επιπτώσεις του κυματισμού των πλοίων σε παράκτιες περιοχές (αριθμός, αποτελέσματα)			Ναι (Όμιλος)
	IV-1, VIII-3	Π	
<b>Υπεύθυνες Αγορές</b>			
Μέσος χρόνος πληρωμών προμηθευτών			Ναι (Όμιλος)
	V-3	Π	
Αξιολόγηση προμηθευτών (ποσοστό, συχνότητα)			Ναι (Όμιλος)
	V-3	Π	
Διακοπή συνεργασίας με προμηθευτές (αριθμός, αιτία)			Ναι (Όμιλος)
	V-3	Π	



Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
<b>Περιβάλλον</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Αξία επενδύσεων σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος	VIII-1	Π	
Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος (αριθμός, διάρκεια)	VIII-1	Π	
Περιστατικά θαλάσσιας ρύπανσης (αριθμός, τύπος, αιτία, επιπτώσεις)	VIII-3	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην ηχητική όχληση (αριθμός, αποτελέσματα)	IV-1	Π	
<b>Συνθήκες Εργασίας</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Ποσοστό εργαζομένων που έχουν ενημερωθεί για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας	VI-1	Π	
Εργαζόμενοι με υπερωριακή εργασία (ποσοστό, μέσος όρος)	VI-1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις πρακτικές εργασίας (αριθμός, αποτελέσματα)	IV-1	Π	
Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στις συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων στα πλοία (αριθμός, αποτελέσματα)	IV-1	Π	
<b>Κοινωνία</b>			<b>Ναι (Όμιλος)</b>
Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις (αριθμός, ποσοστό)	V-2	Π	
Αριθμός επισκεπτών μαθητών - φοιτητών	V-2	Π	

## 4. Ορολογία

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

Όρος	Αναφέρεται
«VI-3» κτλ.	Σε ενότητα του Απολογισμού (π.χ. στους πίνακες GRI). Έτσι, π.χ. ο όρος «VI-3» αναφέρεται στην Ενότητα VI (Εργαζόμενοι), στο τμήμα 3 (Δικαιώματα και Διαφορετικότητα).
«Απολογισμός»	Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019.
«Βιοποικιλότητα»	Στην ποικιλία των ζώντων οργανισμών σε ένα οικοσύστημα (χερσαίο, θαλάσσιο ή υδάτινο) καθώς και στην έκταση της γενετικής τους σύνθεσης.
«Διεθνής Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα»	Στη Διακήρυξη που υιοθετήθηκε από τη Γενική Συνέλευση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών το 1948 και καθορίζει τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες.
«Διοξείδιο του άνθρακα», «CO <sub>2</sub> »	Σε αέρια χημική ένωση που παράγεται από τις καύσεις ορυκτών καυσίμων (πετρελαίου, βενζίνης, φυσικού αερίου κλπ.) και οργανικών ενώσεων (ξύλου, πλαστικού κ.λπ.), συνεισφέροντας στο φαινόμενο του θερμοκηπίου.
«Επιβάτης»	Στο άτομο που μετακινείται με τα πλοία μας.
«Εταιρική Υπευθυνότητα», «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη», «Βιώσιμη Ανάπτυξη»	Στην εθελοντική δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριλάβουν στις εταιρικές πρακτικές τους, οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και ενέργειες, που είναι πάνω και πέρα από τις νομοθετικές απαιτήσεις και σχετίζονται με όλους όσους επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους, δηλ. τους Κοινωνικούς Εταίρους. Έννοια που περιγράφει την τρέχουσα οικονομική εξέλιξη, που δεν υπονομεύει τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες.
«IMO»	Στον Διεθνή Ναυτιλιακό Οργανισμό, ο οποίος είναι ένας εξειδικευμένος οργανισμός με αντικείμενο τη θέσπιση μέτρων για τη βελτίωση της ασφάλειας στη διεθνή ναυτιλία και την αποφυγή της μόλυνσης του περιβάλλοντος από πλοία, ενώ είναι αρμόδιος για νομικά θέματα που αφορούν στην απόδοση ευθυνών και στην καταβολή αποζημιώσεων σε περιπτώσεις ναυτιλιακών ατυχημάτων, καθώς επίσης και για τη διευκόλυνση της διεθνούς ναυτιλιακής κίνησης.
«Ισοδύναμο CO <sub>2</sub> », «eCO <sub>2</sub> »	Στη μονάδα μέτρησης όλων των αερίων του θερμοκηπίου που συμβάλλουν στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (διοξείδιο του άνθρακα-CO <sub>2</sub> , μεθάνιο-CH <sub>4</sub> , υποξείδιο του αζώτου-N <sub>2</sub> O, φθοριωμένοι υδρογονάνθρακες-HFCs, υπερφθοράνθρακες-PFC's, εξαφθοριούχο θείο-SF <sub>6</sub> ), που εκφράζονται ως ισοδύναμο σε διοξείδιο του άνθρακα.
«Κλιματικό Αποτύπωμα»	Στο σύνολο των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που προκύπτουν άμεσα (π.χ. καύση ορυκτών καυσίμων για τη θέρμανση) ή έμμεσα (π.χ. από τη χρήση των προϊόντων) από μία εταιρεία.
«MARPOL»	Στη Σύμβαση του Διεθνούς Ναυτιλιακού Οργανισμού για λήψη συγκεκριμένων μέτρων για τον έλεγχο και την πρόληψη της ρύπανσης από τα πλοία.
«Νηογνώμονες»	Στους ναυτιλιακούς τεχνικούς οργανισμούς που καταρτίζουν κανονισμούς ασφαλείας, τόσο επί της ναυπήγησης των πλοίων όσο και επί του εξοπλισμού τους.
«Οικουμενικό Σύμφωνο», «Global Compact»	Στο πλαίσιο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για την ευθυγράμμιση της λειτουργίας των επιχειρήσεων με 10 παγκόσμια αποδεκτές αρχές στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς.
«Όμιλος», «εμείς», «Attica Group»	Στο νομικό πρόσωπο ATTICA A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (στην οποία αναφέρεται ο Απολογισμός αυτός).
«Σεντινόερα»	Στο μίγμα νερού, λιπαντικών και καυσίμων που δημιουργείται κατά την πλήση των μηχανών ή από τυχαιές διαρροές.

## 5. Έντυπο Αξιολόγησης

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

- |                                      |  |   |                              |
|--------------------------------------|--|---|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Εργαζόμενοι | <input type="checkbox"/> Δίκτυο Πωλήσεων | <input type="checkbox"/> Σύλλογοι και Ενώσεις | <input type="checkbox"/> ΜΚΟ |
| <input type="checkbox"/> Μέτοχοι     | <input type="checkbox"/> Προμηθευτές     | <input type="checkbox"/> Τοπικές Κοινωνίες    | <input type="checkbox"/> ΜΜΕ |
| <input type="checkbox"/> Πελάτες     | <input type="checkbox"/> Πολιτεία        | <input type="checkbox"/> Πολίτες              | Άλλη: _____                  |

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

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

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

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

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

---

---

---

---

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

---

---

---

---

### Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομα: \_\_\_\_\_

Οργανισμός: \_\_\_\_\_

Διεύθυνση: \_\_\_\_\_

Τηλέφωνο: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

### Παρακαλούμε αποστείλετε το συμπληρωμένο έντυπο στη διεύθυνση:

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

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



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





Επιχειρήσια Καμπάνιες και Οργανισμός: STREAM Management  
www.stream-eu.com

Εκτύπωση:  
**ΚΕΟ ΕΑ**  
ΣΧΗΜΑ + ΧΡΟΜΑ



ATTICA GROUP  
Λυσικράτους 1-7 & Ευριπίδου  
176 74 Αθήνα

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