



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

2023

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μήνυμα Προέδρου	4	Διαχείριση Νερού	43
Μήνυμα του Γενικού Διευθυντή	5	Διαχείριση Απορριμμάτων	44
Σχετικά με την Έκθεση	6	ΚΟΙΝΩΝΙΑ	46
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	8	01 Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού	48
01 Η Εταιρεία και το Όραμά της	9	04 Εκπαίδευση Εργαζόμενων	51
02 Σημαντικά Στοιχεία για το 2023	10	02 Προσλήψεις και Αποχωρήσεις Εργαζόμενων	52
03 Προφίλ Εταιρείας	11	03 Παροχές σε Εργαζόμενους	55
04 Η Ιστορία και η Πορεία μας	12	05 Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	57
05 Δραστηριότητες Εταιρείας	13	06 Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Παροχή Ίσων Ευκαιριών	61
06 Εφοδιαστική Αλυσίδα	16	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	31
07 Προμηθευτές	17	01 Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	66
08 Δημιουργία Οικονομικής Αξίας	18	02 Σύγκρουση Συμφερόντων	67
09 Συνεργασίες και Συμμαχίες για Βιώσιμη Ανάπτυξη	20	03 Διαχείριση Κινδύνων	68
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	22	04 Αποκατάσταση Αρνητικών Επιπτώσεων και Επιχειρησιακή Συνέχεια	69
01 Η Στρατηγική μας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	23	05 Επιχειρησιακή Ηθική	70
02 Ενδιαφερόμενα Μέρη	24	Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο	71
03 Ανάλυση Διπλής Ουσιαστικότητας	26	Πολιτικές Συνεισφορές	71
Μεθοδολογία	26	Υγεία και Ασφάλεια Πελατών	71
Σύνδεση Ουσιαστικών Θεμάτων με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	27	Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών	72
Αποτελέσματα	30	Ικανοποίηση Πελατών	74
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	32	Νομοθετική Συμμόρφωση	75
01 Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή	34	Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής	76
02 Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	36	Κανονιστική Συμμόρφωση	77
03 Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας	41	06 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων	79
04 Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού	43		

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

GRI 2-22



Βιώσιμη ανάπτυξη και ενέργεια είναι σήμερα δύο έννοιες αλληλένδετες. Η ενέργεια αποτελεί βάση ανάπτυξης που αφορά σε όλους τους τομείς ανθρώπινης ζωής και δράσης.

Οι προκλήσεις, γεωπολιτικές και περιβαλλοντικές, είναι πολυάριθμες. Η κλιματική αλλαγή, η εξάντληση φυσικών πόρων και η διαρκής αλλά και ταχεία οικονομική ανάπτυξη ως ζητούμενο της εποχής έρχονται σε αντίθεση με τους περιβαλλοντικούς περιορισμούς.

Στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας στόχος μας ήταν και παραμένει η προστασία του περιβάλλοντος και η «πράσινη» ενέργεια.

Με γνώμονα τη δέσμευση για ουδέτερο αποτύπωμα άνθρακα ως το 2050, η επένδυση σε νέες τεχνολογίες, αξιόπιστες, σύγχρονες και προσιτές είναι προτεραιότητα ώστε να μειώνεται η σπατάλη πόρων, η περιβαλλοντική επιβάρυνση αλλά και να επιτυγχάνεται παράλληλα οικονομική εξοικονόμηση.

Η μετάβαση σε ενέργεια με μηδενικό ή ελάχιστο αποτύπωμα ως πολυσχιδές εγχείρημα απαιτεί έναν συνδυασμό στρατηγικών. Στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας αξιολογούμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας ακολουθώντας τα κριτήρια ESG, συνδυάζοντας έτσι την εταιρική ανάπτυξη με τον σεβασμό στο περιβάλλον και στον πελάτη.

Η «πράσινη» ενέργεια αποτελεί βασικό πυλώνα της βιώσιμης ανάπτυξης και είναι η μόνη και αναπόφευκτη λύση για έναν «καθαρό», ανθρώπινο και βιώσιμο πλανήτη.

Με εκτίμηση,

Εμμανουήλ Δρετουλάκης

Πρόεδρος,
Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας

ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ

GRI 2-22

Το 2023 αποτέλεσε χρονιά καθοριστικών αλλαγών και μετασχηματισμού για τον ενεργειακό κλάδο, καθώς ξεκίνησε η συζήτηση για την αναθεώρηση του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Σε αυτό το διαρκώς εξελισσόμενο περιβάλλον, το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας προσαρμόστηκε στα νέα δεδομένα, αποδεικνύοντας την ικανότητά του να ανταποκρίνεται με ευελιξία στις προκλήσεις της αγοράς.

Κατά τη διάρκεια του έτους, προσφέραμε ανταγωνιστικά πακέτα ρεύματος και φυσικού αερίου, ενισχύοντας την προσβασιμότητα και την αξία για τους πελάτες μας. Παράλληλα, προωθήσαμε τον ψηφιακό μετασχηματισμό της εταιρείας, αναπτύσσοντας καινοτόμες λύσεις που αναβαθμίζουν τις υπηρεσίες μας και βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη.

Αυτές οι πρωτοβουλίες, μαζί με την ενίσχυση της εταιρικής μας φήμης, συνέβαλαν στη διεύρυνση της πελατειακής μας βάσης και στη διατήρηση μιας σταθερής αναπτυξιακής πορείας.

Η αξιοπιστία μας παραμένει αδιαπραγμάτευτη. Το 2023, καταφέραμε να ενισχύσουμε περαιτέρω τη σχέση εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές μας, προσφέροντας λύσεις υψηλής ποιότητας και συνέπειας. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι για το 2023 ήμασταν 1η επιλογή των καταναλωτών ρεύματος και φυσικού αερίου.

Επιπλέον, συνάψαμε στρατηγικές συνεργασίες, όπως αυτή με το Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος, βασισμένες στην κοινή μας δέσμευση για βιώσιμη ανάπτυξη, θέτοντας τα θεμέλια για περαιτέρω δράσεις με θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία και το περιβάλλον.

Συνεχίζουμε να εστιάζουμε στη δημιουργία αξίας τόσο για τους πελάτες μας όσο και για την κοινωνία, επενδύοντας σε βιώσιμες λύσεις και ενισχύοντας την παρουσία μας ως ένας υπεύθυνος και καινοτόμος πάροχος ενέργειας.

Με τη δέσμευσή μας να πρωτοπορούμε στον κλάδο, αντιμετωπίζουμε το μέλλον με σιγουριά, έτοιμοι να διαδραματίσουμε έναν ηγετικό ρόλο στην ενεργειακή μετάβαση.

Με εκτίμηση,

Ιωάννης Μητρόπουλος

Γενικός Διευθυντής,
Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας



ΜΗΝΥΜΑ

ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

Η έκθεση αυτή καταγράφει τις πρωτοβουλίες μας για τη βιωσιμότητα, τα επιτεύγματα της εταιρείας, καθώς και τις μελλοντικές δεσμεύσεις μας.

GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5

Η παρούσα Έκθεση Βιωσιμότητας αποτελεί την ετήσια αναφορά της εταιρείας **Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας** σχετικά με τις δράσεις και τις επιδόσεις της στον τομέα της βιώσιμης ανάπτυξης για την περίοδο **01/01/2023 έως 31/12/2023**.

Η έκθεση αυτή καταγράφει τις πρωτοβουλίες μας για τη βιωσιμότητα, τα επιτεύγματα της εταιρείας, καθώς και τις μελλοντικές δεσμεύσεις μας. Καλύπτει τις εγχώριες δραστηριότητές μας, εξαιρώντας τις δραστηριότητες των προμηθευτών.

Η έκθεση έχει καταρτιστεί σύμφωνα με τα αναθεωρημένα πρότυπα του **Global Reporting Initiative (GRI)** του 2021 (with reference), διασφαλίζοντας την πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις διαφάνειας και υπευθυνότητας.

Σημειώνεται πως στην έκθεση περιλαμβάνεται αναδιατύπωση πληροφοριών για τα οικονομικά στοιχεία του 2022 και συγκεκριμένα στο ποσό που αναγράφεται για τις πληρωμές προς κυβερνήσεις.

Δεν έχει πραγματοποιηθεί εξωτερική ανεξάρτητη διασφάλιση του περιεχομένου για την έκθεση.

Επικοινωνία

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης, μπορείτε να επικοινωνήσετε με:

Υπεύθυνη Επικοινωνίας: Νιόβη Γαραντζιώτη, Corporate Affairs Specialist
Email: n.garantzioti@fysikoaerioellados.gr
Τηλέφωνο: 210 3406000

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

01 Η Εταιρεία και το Όραμά της

Η εταιρεία Παροχής Αερίου Αττικής Ελληνική Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Ενέργειας με διακριτικό τίτλο «Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας» αποτελεί έναν από τους βασικούς παρόχους φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα. Η εταιρεία δεσμεύεται να παρέχει αξιόπιστες ενεργειακές λύσεις που συνδυάζουν την ποιότητα με τη βιωσιμότητα, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες των πελατών μας και των τοπικών κοινωνιών.

Το όραμά μας είναι να ηγούμαστε στον ενεργειακό τομέα, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της χώρας μας και στη μετάβαση σε ένα πιο βιώσιμο και καθαρό ενεργειακό μέλλον. Η στρατηγική μας επικεντρώνεται στη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας, την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και τη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος. Θέλουμε να αποτελούμε την πρώτη επιλογή για τους πελάτες μας, παρέχοντας ενεργειακή ασφάλεια και αξία.

Η εταιρεία λειτουργεί με βάση τις αξίες της διαφάνειας, της υπευθυνότητας, της καινοτομίας και της αειφορίας, δεσμευόμενη να συμβάλλει θετικά στην κοινωνία και στο περιβάλλον.

02 Σημαντικά Στοιχεία για το 2023



Ο μεγαλύτερος σταθμός φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος



3 διακρίσεις σε Event Awards & UX-CX Awards 2023

Event Awards:

- Κατηγορία **Brand Activation** για τη συμμετοχή της εταιρείας στη **Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης**
- Κατηγορία **team building** για την **CX Day 2023** (εσωτερική εκδήλωση για τους εργαζόμενους)

UX-CX Awards:

- Κατηγορία «Αποτελεσματική χρήση πλατφορμών διάδρασης με τον πελάτη»



1^η επιλογή των καταναλωτών ανάμεσα στους παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου για το 2023



- περιστατικά διαφθοράς
- περιστατικά παραβίασης της εργατικής νομοθεσίας

03 Προφίλ Εταιρείας

GRI 2-1

Η εταιρεία μας ιδρύθηκε το 2017, μετά την απόσχιση του κλάδου προμήθειας της Εταιρείας Διανομής Αερίου Αττικής (ΕΔΑ Αττικής). Από τότε, παραμένει πρωτοπόρος στον τομέα της ενέργειας, προσφέροντας σύγχρονες και ολοκληρωμένες ενεργειακές λύσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τόσο των οικιακών όσο και των επιχειρηματικών πελατών.

Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στην Αθήνα, στη Λεωφόρο Κηφισίας 7, και αποτελεί 100% θυγατρική της ΔΕΠΑ Εμπορίας Α.Ε. Με ισχυρές στρατηγικές συνεργασίες και επενδύσεις σε καινοτόμες τεχνολογίες, η εταιρεία έχει δημιουργήσει ένα πλούσιο χαρτοφυλάκιο ενεργειακών προϊόντων. Το χαρτοφυλάκιο αυτό περιλαμβάνει την προμήθεια φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας, υπηρεσίες ενεργειακής απόδοσης, καθώς και προηγμένες λύσεις για την ηλεκτροκίνηση, ανταποκρινόμενο στις σύγχρονες ενεργειακές ανάγκες.

Η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί κεντρικό άξονα της στρατηγικής μας και για τον λόγο αυτό ενσωματώνουμε την καινοτομία, την ποιότητα και την υπευθυνότητα σε όλες μας τις δραστηριότητες.

Στόχος μας είναι η ενεργειακή ασφάλεια, η ενίσχυση της ενεργειακής απόδοσης και η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. Προσηλωμένοι σε αυτούς τους στόχους, επενδύουμε σταθερά σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες και διασφαλίζουμε υψηλά πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας.

Η εταιρεία λειτουργεί με βάση τις αξίες της ακεραιότητας, της διαφάνειας και της κοινωνικής ευθύνης. Παράλληλα, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες κοινωνικής υπευθυνότητας και επενδύει σε τεχνολογίες που ενισχύουν την προστασία του περιβάλλοντος και βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των πολιτών.

Με ισχυρά εφόδια την εμπειρία και την τεχνογνωσία, το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας έχει καθιερωθεί ως αξιόπιστος πάροχος στην ελληνική ενεργειακή αγορά. Έτοιμη να ανταποκριθεί στις προκλήσεις του μέλλοντος, η εταιρεία συνεχίζει να προσφέρει καινοτόμες λύσεις και να προάγει τη βιωσιμότητα, συμβάλλοντας θετικά στην κοινωνία και το περιβάλλον.

04 Η Ιστορία και η Πορεία μας

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, με ιστορία που ξεπερνά τα 165 χρόνια, αποτελεί σημείο αναφοράς στον ενεργειακό τομέα της Ελλάδας, συνδυάζοντας την παράδοση με την καινοτομία

1857



Ίδρυση του εργοστασίου φωταερίου στην Αθήνα, σηματοδοτώντας την έναρξη της αστικής αεριοδότησης στην Ελλάδα.

1988



Εισαγωγή του φυσικού αερίου στην ελληνική αγορά, προωθώντας μια πιο φιλική προς το περιβάλλον ενεργειακή επιλογή.

2017



Απόσχιση του κλάδου προμήθειας της Εταιρείας Διανομής Αερίου Αττικής και δημιουργία του Φυσικού Αερίου Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, με έμφαση στην προμήθεια φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας.

2018



Επέκταση στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας, προσφέροντας ολοκληρωμένες ενεργειακές λύσεις σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες σε όλη την Ελλάδα.

2020



Είσοδος στον τομέα της ηλεκτροκίνησης, με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος μέσω βιώσιμων λύσεων κινητικότητας.

2022



Παρουσίαση του Smarthink, ενός καινοτόμου οικοσυστήματος έξυπνης διαχείρισης ενέργειας για το σπίτι, με χρήση τεχνητής νοημοσύνης για αυξημένη ενεργειακή απόδοση και άνεση.

Σήμερα



Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας συνεχίζει να επενδύει σε καινοτομίες, ανταποκρινόμενο στις σύγχρονες ενεργειακές ανάγκες, με δέσμευση στη βιωσιμότητα και τη δημιουργία αξίας για τους πελάτες του και την κοινωνία.

05 Δραστηριότητες Εταιρείας

GRI 2-1, 2-6

Εξατομικευμένες Λύσεις Ενέργειας

Επενδύοντας σε τεχνολογίες αιχμής, προσφέρουμε εξατομικευμένες λύσεις που ανταποκρίνονται στις μοναδικές ανάγκες των καταναλωτών μας, με προτεραιότητες την ασφάλεια, την ενεργειακή αποδοτικότητα και τη μείωση του κόστους. Στο πλαίσιο αυτό, παρέχουμε μια σειρά από εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες, όπως:

- Υπηρεσίες για τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας και εξοικονόμησης ενέργειας
- Ηλεκτρονικά πιστοποιητικά εγγυήσεων προέλευσης
- Ολοκληρωμένες λύσεις ηλεκτροκίνησης για επιχειρήσεις και δημόσιους φορείς
- Σύγχρονες υπηρεσίες ηλεκτροκίνησης με προμήθεια, εγκατάσταση, διαχείριση και συντήρηση φορτιστών ηλεκτρικών οχημάτων

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας πρωτοπορεί στον ενεργειακό τομέα της Ελλάδας, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες τόσο των οικιακών καταναλωτών όσο και των επιχειρήσεων. Η στρατηγική της εταιρείας βασίζεται στην αξιοπιστία, την καινοτομία και την υπευθυνότητα, με στόχο τη συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση των παρεχόμενων λύσεων.

Η εταιρεία διαχειρίζεται όλες τις ενεργειακές ανάγκες των καταναλωτών, παρέχοντας:

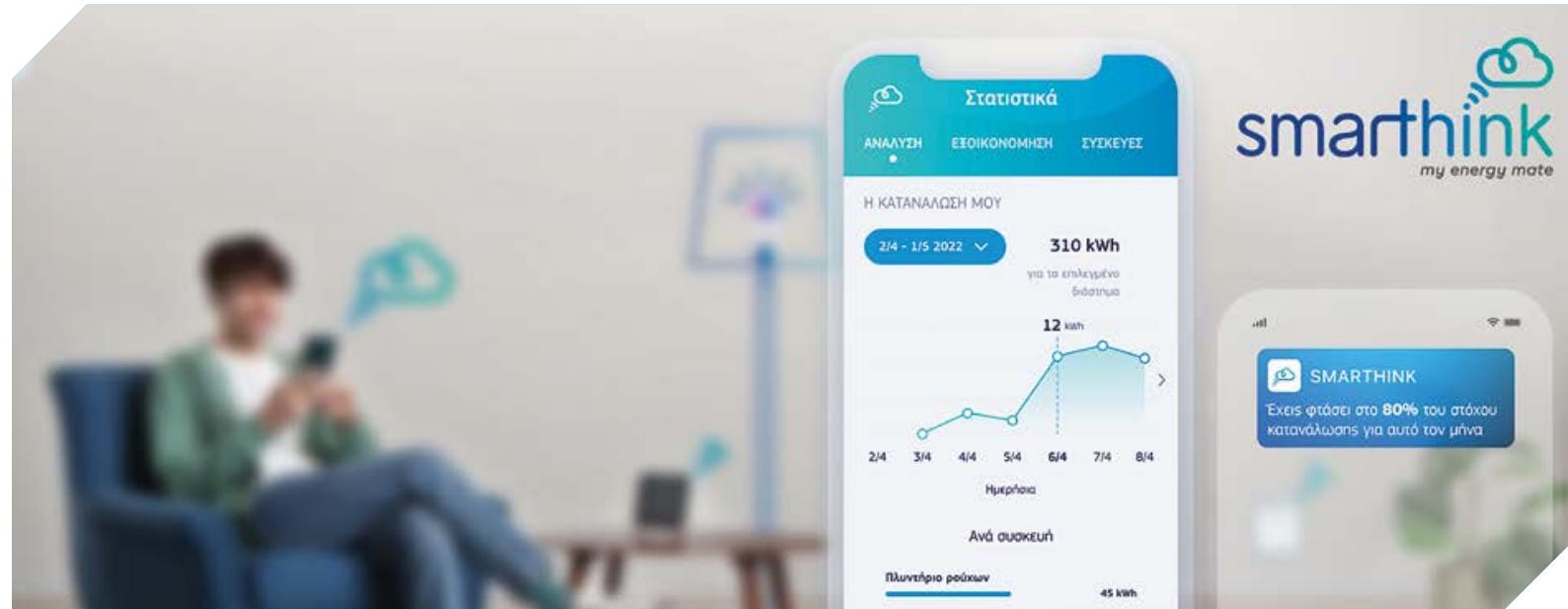
- **Φυσικό Αέριο (ΦΑ):** Η προμήθεια του φυσικού αερίου γίνεται μέσω αποκλειστικής συνεργασίας με τη ΔΕΠΑ Εμπορίας, ενώ η διανομή του γίνεται σε όλη την Ελλάδα. Το φυσικό αέριο διατίθεται τόσο σε οικιακούς όσο και σε βιομηχανικούς καταναλωτές.
- **Ηλεκτρική Ενέργεια (ΗΕ):** Η ηλεκτρική ενέργεια προμηθεύεται από την αγορά που διαχειρίζεται το Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας (ΕΧΕ), σε συνεργασία με τον ΑΔΜΗΕ και τον ΔΕΔΔΗΕ. Η εταιρεία παρέχει αξιόπιστες λύσεις ηλεκτρικής ενέργειας, καλύπτοντας πλήρως τις ανάγκες των πελατών της σε όλη τη χώρα.

Καινοτομία: smarthink my energy mate

Μια από τις πιο σημαντικές προσθήκες μας είναι το **Smarthink**, το πρώτο έξυπνο οικοσύστημα διαχείρισης ενέργειας για το σπίτι, που αξιοποιεί την τεχνητή νοημοσύνη. Το Smarthink δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να διαχειρίζονται αποδοτικά την κατανάλωσή τους, προσφέροντας άνεση, ασφάλεια και εξοικονόμηση. Αυτή η εξέλιξη μας καθιστά πρωτοπόρους στις έξυπνες ενεργειακές λύσεις και υπογραμμίζει τη δέσμευσή μας για συνεχή πρόοδο.

Στρατηγικές Συνεργασίες

Κατά τη διάρκεια του 2023 συνεργαστήκαμε με κορυφαίες εταιρείες, όπως η **Vodafone**, ο **Κωτσόβολος**, η **Alpha Bank** και η **ΑΒ Βασιλόπουλος**, προκειμένου να προσφέρουμε ακόμη περισσότερες υπηρεσίες και προνόμια στους πελάτες μας. Οι συνεργασίες αυτές ενισχύουν τη θέση μας στην αγορά και δημιουργούν προστιθέμενη αξία για τους καταναλωτές.



Δίκτυο Καταστημάτων

Η εταιρεία διαθέτει τρία κεντρικά καταστήματα εξυπηρέτησης πελατών: ένα στην **Αθήνα**, ένα στη **Θεσσαλονίκη** και ένα στη **Λάρισα**. Παράλληλα, μέσω ενός εκτενούς δικτύου συνεργατών, εξυπηρετεί τις ενεργειακές ανάγκες σε όλη την Ελλάδα, με συνολικά **837 συνεργάτες**, κατανεμημένους γεωγραφικά ως εξής:

Περιοχή	Αριθμός Καταστημάτων
Αττική	410
Βορράς	272
Νότος	155
Σύνολο	837

Το δίκτυο αυτό διασφαλίζει την άμεση και αξιόπιστη εξυπηρέτηση των πελατών, διατηρώντας υψηλά πρότυπα ποιότητας και απόδοσης.



06 Εφοδιαστική Αλυσίδα

GRI 2-6

Διαθέτοντας μια δυναμική και αποτελεσματική εφοδιαστική αλυσίδα, στηρίζουμε την επιχειρηματική μας δραστηριότητα μέσα από υπεύθυνες και μακροχρόνιες συνεργασίες. Η ορθολογική διαχείριση των προμηθευτών και των υλικών που επιλέγουμε είναι κεντρικής σημασίας για τη διασφάλιση της ποιότητας, της συνέχειας και της ασφάλειας των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουμε.

Η εφοδιαστική μας αλυσίδα βασίζεται σε δύο κύριους άξονες:

- Προμήθεια Φυσικού Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας:**
 Η συνεργασία μας με τη ΔΕΠΑ Εμπορίας εξασφαλίζει τη σταθερή και αξιόπιστη παροχή φυσικού αερίου προς τους καταναλωτές μας. Στην ηλεκτρική ενέργεια, η κάλυψη των αναγκών των πελατών μας γίνεται μέσω συναλλαγών στις αγορές του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (HEEx).
- Συνεργασίες με τρίτους προμηθευτές υπηρεσιών:**
 Στηριζόμαστε σε ένα ευρύ φάσμα συνεργατών, οι οποίοι προσφέρουν εξειδικευμένες υπηρεσίες για τις επιχειρησιακές μας ανάγκες. Μέσω συνεχών αξιολογήσεων διασφαλίζουμε ότι οι συνεργασίες αυτές τηρούν υψηλά ποιοτικά και λειτουργικά πρότυπα.

Διαχείριση και Βελτίωση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Η ορθολογική διαχείριση της εφοδιαστικής μας αλυσίδας ενισχύει την αποτελεσματικότητα και ανταγωνιστικότητά μας, συμβάλλοντας στη δημιουργία επιχειρηματικών ευκαιριών και βελτιώνοντας τα οικονομικά αποτελέσματά μας. Για τον σκοπό αυτό, έχουμε εφαρμόσει εξειδικευμένες διαδικασίες λειτουργίας και αξιολόγησης της εφοδιαστικής αλυσίδας, οι οποίες επικαιροποιούνται συνεχώς.

Μέρος αυτής της διαδικασίας είναι η ετήσια αξιολόγηση των συνεργασιών μας. Μέσω αυτής, ελέγχουμε την προσαρμοστικότητα και τη συμμόρφωση των προμηθευτών μας με τα ποιοτικά μας πρότυπα, διασφαλίζοντας ότι καλύπτουν τις απαιτήσεις της αγοράς και τις ανάγκες των πελατών μας.

Το 2023 συνεργαστήκαμε με πάνω από **1.600** προμηθευτές, διατηρώντας ισχυρές συνεργασίες που προσφέρουν προστιθέμενη αξία.

07 Προμηθευτές

Οι προμηθευτές παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας των προϊόντων και υπηρεσιών. Για τον λόγο αυτό, εφαρμόζονται αυστηρές διαδικασίες επιλογής και αξιολόγησης, βασισμένες σε ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια.

Η επιλογή νέων συνεργατών πραγματοποιείται μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών, όπως το **RFP (Request for Proposal)**, με αναγνωρισμένες επιχειρήσεις να καλούνται να υποβάλουν οικονομικές προσφορές και προτάσεις. Οι προσφορές αξιολογούνται προσεκτικά, λαμβάνοντας υπόψη την ποιότητα, τη βιωσιμότητα και την οικονομική αποδοτικότητα.

08 Δημιουργία Οικονομικής Αξίας

GRI 3-3, 2-6, 201-1, 201-4

Η δημιουργία οικονομικής αξίας είναι θεμελιώδης για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της εταιρείας, καθώς εξασφαλίζει τη βιωσιμότητα των δραστηριοτήτων της και προσφέρει άμεση αξία στους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους πελάτες και την ευρύτερη κοινωνία. Η εταιρεία παραμένει προσηλωμένη στην υπεύθυνη οικονομική διαχείριση, με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη και τη συνεχή ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς της.

Για το 2023, τα κύρια οικονομικά μεγέθη διαμορφώθηκαν ως εξής:

Οικονομική Αξία (€)	2022	2023
Πωλήσεις	883.191.777	584.203.886
Κεφαλαιουχικά έσοδα	2.032.894	3.704.885
Λοιπά έσοδα	697.704	1.237.954
Σύνολο	885.922.375	589.146.725
Κόστος αγοράς ενέργειας και υπηρεσιών	806.075.543	517.790.311
Μισθοδοσία και άλλα έξοδα μισθοδοσίας	4.193.150	4.966.918
Άλλα λειτουργικά έξοδα	17.418.935	18.199.011
Πληρωμές προς παρόχους κεφαλαίου	2.203.655	1.545.442
Πληρωμές προς τις κυβερνήσεις	13.236.410*	9.569.382
Συνολικές κοινοτικές επενδύσεις	8.000	20.670
Σύνολο	843.135.693*	552.057.857
Οικονομική αξία που διανέμεται	95%	94%
Οικονομική αξία που διατηρείται	5%	6%

* αναθεωρημένο ποσό

Για το 2023, η εταιρεία δεν έλαβε χρηματοοικονομική βοήθεια από κυβερνητικούς φορείς.

Σημειώνεται ότι στα οικονομικά στοιχεία του 2023 δεν περιλαμβάνεται το κονδύλι της έκτακτης εισφοράς καθώς δεν είχε βεβαιωθεί.

Η εταιρεία συνεχίζει να επενδύει σημαντικά στην κάλυψη των αναγκών της αγοράς, διασφαλίζοντας τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων. Η ισορροπία ανάμεσα στη δημιουργία οικονομικής αξίας και στην υπεύθυνη κατανομή των πόρων της, διαμορφώνει ένα σταθερό πλαίσιο για τη συνεχιζόμενη ανάπτυξή της.

Φορολογική Προσέγγιση

GRI 207-1

Η ευθύνη για τη φορολογική διαχείριση της εταιρείας ανήκει στην Οικονομική Διεύθυνση, ενώ η λογιστική και φορολογική εποπτεία επιβλέπεται από τον Διευθυντή Λογιστηρίου. Παράλληλα, η εταιρεία συνεργάζεται με αναγνωρισμένη ανεξάρτητη εταιρεία για την παροχή υπηρεσιών φορολογικής υποστήριξης. Τα θέματα φορολογίας και τελωνείων

παρακολουθούνται και αξιολογούνται τακτικά, τόσο σε μηνιαία όσο και σε τριμηνιαία βάση, διασφαλίζοντας τη συνεχή συμμόρφωση.

Το Λογιστήριο συνεισφέρει με εξειδικευμένες αναλύσεις και γνωμοδοτήσεις σε θέματα φορολογικών και τελωνειακών εξελίξεων, ενώ, όπου κρίνεται απαραίτητο, η εταιρεία ζητά επιπλέον συμβουλές από εξωτερικούς συνεργάτες. Όλες οι δραστηριότητες της εταιρείας στον φορολογικό και τελωνειακό τομέα συμμορφώνονται πλήρως με την ισχύουσα νομοθεσία. Πιθανοί κίνδυνοι εντοπίζονται προληπτικά και λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για τη μείωσή τους στο ελάχιστο. Εάν χρειάζεται, εξωτερικοί σύμβουλοι παρέχουν επιπλέον υποστήριξη, ανάλογα με τις ανάγκες και την αξιολόγηση κινδύνων.

Η εταιρεία εφαρμόζει διεθνώς αποδεκτές αρχές διαχείρισης κινδύνων και βέλτιστες πρακτικές στον φορολογικό και τελωνειακό τομέα, εξασφαλίζοντας την ορθή ενσωμάτωση και εφαρμογή τους σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της. Το Λογιστήριο λειτουργεί ως εσωτερικός σύμβουλος, παρέχοντας συμβουλές και ενημέρωση σε θέματα φορολογίας και λογιστικής, ενώ υποστηρίζει τις αρμόδιες αρχές σε τακτικούς ελέγχους. Οι διαδικασίες αυτές διασφαλίζουν την έγκαιρη και αποτελεσματική ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων μερών και την πλήρη συνεργασία με τις εποπτικές αρχές.

09

Συνεργασίες και Συμμαχίες για Βιώσιμη Ανάπτυξη

GRI 2-28

Η εταιρεία έχει αναπτύξει ισχυρές συνεργασίες με κορυφαίες επιχειρήσεις της ελληνικής αγοράς, οι οποίες ενισχύουν την ικανότητά της να προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες λύσεις στους πελάτες της. Μέσω αυτών των στρατηγικών συνεργασιών, εξασφαλίζεται η παροχή προνομίων και πρόσθετων υπηρεσιών που προσφέρουν μεγαλύτερη αξία στους καταναλωτές.

Κάποιες από τις βασικές συνεργασίες για το έτος αναφοράς περιλαμβάνουν:

- **Vodafone:** Συνεργασία για την προώθηση καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων, συνδυάζοντας την τεχνογνωσία και των δύο εταιρειών για βέλτιστη εμπειρία πελάτη.
- **Κωτσόβολος:** Συνεργασία για την παροχή προηγμένων λύσεων ενέργειας, μέσω της ευρείας δικτύωσης και διανομής ηλεκτρικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- **Alpha Bank:** Παροχή εξατομικευμένων λύσεων χρηματοδότησης και προνομίων στους πελάτες, διευκολύνοντας την πρόσβαση σε ενεργειακές υπηρεσίες και προϊόντα.
- **ΑΒ Βασιλόπουλος:** Συνεργασία για την προώθηση βιώσιμων πρακτικών και την παροχή ενεργειακών λύσεων σε καταναλωτές σε όλη την Ελλάδα.





Ελληνικός Σύνδεσμος
Προμηθευτών Ενέργειας



Παράλληλα, η εταιρεία συμμετέχει ενεργά σε σημαντικούς επιχειρηματικούς και κλαδικούς φορείς, ενισχύοντας τη δικτύωση και τη συνεργασία με άλλους φορείς του τομέα ενέργειας και βιομηχανίας. Κάποιες από αυτές τις συμμετοχές περιλαμβάνουν:

- **Ελληνικός Σύνδεσμος Προμηθευτών Ελλάδος (ΕΣΠΕΝ):** Το Φυσικό Αέριο είναι μέλος του ΕΣΠΕΝ, υποστηρίζοντας τη βελτίωση των υπηρεσιών προμηθευτών ενέργειας.
- **Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ):** Μέλος του μεγαλύτερου επιχειρηματικού σύνδεσμου της Ελλάδας, συμμετέχοντας ενεργά σε πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη της βιομηχανίας και της επιχειρηματικότητας.
- **Συμμαχία για την Ελλάδα:** Συμμετοχή σε δράσεις που προωθούν τη βιώσιμη ανάπτυξη και την κοινωνική ευθύνη.
- **Ελληνική Εταιρεία Ενεργειακής Οικονομίας:** Ενίσχυση της συμμετοχής στις εξελίξεις της ενεργειακής οικονομίας και στην προώθηση νέων τεχνολογιών στον τομέα της ενέργειας.
- **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ):** Δράσεις για την προώθηση, ανάπτυξη και εμπέδωση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη, πολίτη, καταναλωτή, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα καθώς και η ανάπτυξη κουλτούρας στην εξυπηρέτηση πελατών στην Ελλάδα.

Οι συνεργασίες αυτές όχι μόνο ενισχύουν τη θέση της εταιρείας στην ελληνική αγορά ενέργειας, αλλά και επιτρέπουν την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών που προσαρμόζονται στις ανάγκες των καταναλωτών. Μέσω αυτών των συνεργασιών, επιτυγχάνεται η βέλτιστη απόδοση και η μέγιστη ικανοποίηση των πελατών.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



01 Η Στρατηγική μας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

GRI 2-23

Η στρατηγική μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη βασίζεται σε τρεις βασικούς πυλώνες: περιβάλλον, κοινωνία και εταιρική διακυβέρνηση (ESG). Κάθε πυλώνας αποτελεί θεμέλιο λίθο της μακροπρόθεσμης στρατηγικής μας και κατευθύνει τις δράσεις μας προς την επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης.

Περιβάλλον:

Στόχος μας είναι η ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της εταιρείας και η συμβολή στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Οι προτεραιότητές μας περιλαμβάνουν τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, την προώθηση της ενεργειακής αποδοτικότητας και τη μετάβαση σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Επενδύουμε σε καινοτόμες λύσεις και τεχνολογίες που επιτρέπουν τη βελτίωση της ενεργειακής μας απόδοσης και τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Κοινωνία:

Στοχεύουμε στη δημιουργία θετικών επιδράσεων στις κοινωνίες όπου δραστηριοποιούμαστε, προάγοντας τη δίκαιη και υπεύθυνα επιχειρηματικότητα. Δίνουμε έμφαση στην υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων μας, την προώθηση της ισότητας και της ένταξης, καθώς και την ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών μέσω προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Παράλληλα, υποστηρίζουμε την εκπαίδευση και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού μας.

Εταιρική Διακυβέρνηση:

Δεσμευόμαστε για τη διασφάλιση υψηλών προτύπων διακυβέρνησης και διαφάνειας σε όλες τις δραστηριότητές μας. Εφαρμόζουμε πολιτικές και διαδικασίες που προάγουν την ηθική συμπεριφορά, την καταπολέμηση της διαφθοράς και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Η διαρκής βελτίωση των μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου και η συμμόρφωση με τις νομοθετικές απαιτήσεις αποτελούν ακρογωνιαίο λίθο της στρατηγικής μας.

Η στρατηγική μας για βιώσιμη ανάπτυξη υπερβαίνει την εσωτερική λειτουργία της εταιρείας, καθώς στοχεύουμε να ενσωματώσουμε τις αρχές της βιωσιμότητας στις σχέσεις μας με πελάτες, συνεργάτες και την κοινωνία συνολικά. Εργαζόμαστε ενεργά ώστε κάθε δραστηριότητα να συμβάλλει θετικά στο περιβάλλον, να ευαισθητοποιεί τους πελάτες μας και να υποστηρίζει τους εθνικούς και διεθνείς στόχους για κλιματική ουδετερότητα.

Με αυτήν την προσέγγιση, φιλοδοξούμε να διαδραματίσουμε ηγετικό ρόλο στη μετάβαση της χώρας προς ένα πιο βιώσιμο ενεργειακό μέλλον. Επενδύουμε στη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς και στηρίζουμε ενεργά τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της επιχείρησής μας.

02 **Ενδιαφερόμενα Μέρη**

GRI 2-29

Αναγνωρίζουμε τη νευραλγική σημασία των ενδιαφερόμενων μερών στην επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης. Για τον λόγο αυτό, διατηρούμε ανοιχτούς και διαρκείς διαύλους επικοινωνίας, διασφαλίζοντας ότι οι ανάγκες, οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες τους λαμβάνονται υπόψη και ενσωματώνονται στις στρατηγικές αποφάσεις.

Μέσα από διαρκή διάλογο και ανατροφοδότηση, η εταιρεία επιδιώκει να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες όλων των ενδιαφερόμενων μερών, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη. Η εμπλοκή των ενδιαφερομένων πραγματοποιείται μέσω διάφορων διαύλων επικοινωνίας, προσαρμοσμένων στις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε ομάδας. Παρακάτω παρουσιάζεται ένας πίνακας με τις κατηγορίες των ενδιαφερόμενων μερών και τους δίαυλους επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται:

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Δίαυλοι Επικοινωνίας
Εργαζόμενοι	Συναντήσεις, Αλληλογραφίες, Συμμετοχή σε συνέδρια, Έρευνες σφυγμομέτρησης
Πελάτες	Δημόσιος διάλογος, Έρευνες ικανοποίησης πελατών
Μέτοχοι	Ετήσιες γενικές συνελεύσεις, Ανακοινώσεις
Προμηθευτές	Συναντήσεις συνεργασίας, Συμβάσεις
Συνεργάτες	Τακτικές ενημερώσεις, Κοινά έργα
Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας & Υδάτων (ΡΑΑΕΥ)	Ετήσιες εκθέσεις, Επίσημες αναφορές
Κυβέρνηση και τα επιμέρους υπουργεία	Συναντήσεις, Υποβολή προτάσεων, Ενημερώσεις
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ)	Συνεντεύξεις Τύπου, Δελτία Τύπου, Ψηφιακά μέσα επικοινωνίας
Τοπική Κοινωνία	Εκδηλώσεις, Κοινωνικοί διάλογοι, Συμβουλευτικές επιτροπές
Κοινωνικοί φορείς	Συμμετοχή σε πρωτοβουλίες, Στρατηγικές συνεργασίες

Η ενεργή συμμετοχή και η δέσμευση της εταιρείας προς τα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τη διασφάλιση της επιτυχούς εφαρμογής των πρωτοβουλιών βιωσιμότητας. Με συνεχή διάλογο και συνεργασία, η εταιρεία ενισχύει τη διαφάνεια και οικοδομεί σχέσεις εμπιστοσύνης, διασφαλίζοντας ότι οι φωνές όλων των ενδιαφερόμενων μερών ακούγονται και ενσωματώνονται στη στρατηγική της.

03 Ανάλυση Διπλής Ουσιαστικότητας

Μεθοδολογία

GRI 2-14, 3-1, 3-2

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την ανάλυση διπλής ουσιαστικότητας περιλαμβάνει αρκετά διαδοχικά στάδια, σχεδιασμένα για να εξασφαλίσουν μια ολοκληρωμένη και ακριβή αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων. Το πρώτο βήμα ήταν η αναγνώριση και η εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders), με σκοπό την κατανόηση των τρόπων με τους οποίους οι δραστηριότητες της εταιρείας επηρεάζουν τα ενδιαφερόμενα μέρη και τη συλλογή ανατροφοδότησης σχετικά με τα ουσιαστικά θέματα βιωσιμότητας.

Στη συνέχεια, συντάχθηκε ένας κατάλογος πιθανών ουσιαστικών θεμάτων. Ο κατάλογος αυτός βασίστηκε εν μέρει στις απαιτήσεις των Ευρωπαϊκών Προτύπων Αναφοράς Βιωσιμότητας (ESRS), στις προηγούμενες αξιολογήσεις ουσιαστικότητας, στις εσωτερικές και εξωτερικές αναφορές, καθώς και στις απόψεις που εκφράστηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Κάθε θέμα εξετάστηκε για την πιθανή θετική ή αρνητική του επίδραση στο περιβάλλον, την κοινωνία και την οικονομία.

Η διαδικασία αξιολόγησης των επιπτώσεων, των κινδύνων και των ευκαιριών (IROs - Impacts, Risks, Opportunities) πραγματοποιήθηκε με βάση κριτήρια όπως το εύρος

(scope), η κλίμακα (scale) και η πιθανότητα (likelihood) των επιπτώσεων. Κάθε θέμα βαθμολογήθηκε με βάση αυτά τα κριτήρια, προκειμένου να προσδιοριστεί η σχετική σημασία του και να καταλήξει στην τελική λίστα των ουσιαστικών θεμάτων.

Η επικύρωση των αποτελεσμάτων έγινε από τη διοίκηση της εταιρείας και τα επιβεβαιωμένα ουσιαστικά θέματα ενσωματώθηκαν στη στρατηγική της εταιρείας. Αυτά αποτέλεσαν τη βάση της Έκθεσης Βιωσιμότητας 2023, διασφαλίζοντας παράλληλα τη συμμόρφωση με την οδηγία CSRD. Αυτή η διαδικασία βοηθά την εταιρεία να ενσωματώσει τη βιωσιμότητα στις βασικές επιχειρηματικές αποφάσεις της, προάγοντας τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα.

Η δέσμευση της εταιρείας για βιώσιμη ανάπτυξη αντικατοπτρίζεται σε κάθε στάδιο της ανάλυσης. Η ανάλυση διπλής ουσιαστικότητας προσφέρει στην εταιρεία βαθύτερη κατανόηση των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με τις δραστηριότητές της, υποστηρίζοντας τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων που ενισχύουν τη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητά της και συμβάλλουν ουσιαστικά στην επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης.

Σύνδεση Ουσιαστικών Θεμάτων με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας αναγνωρίζει τη σημασία της ευθυγράμμισης των ουσιαστικών της θεμάτων με τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, ως μέρος της δέσμευσής της για βιώσιμη ανάπτυξη. Οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελούν ένα παγκόσμιο πλαίσιο για την αντιμετώπιση κρίσιμων προκλήσεων όπως η φτώχεια, η ανισότητα, η προστασία του πλανήτη και η διασφάλιση της ευημερίας όλων. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία έχει συνδέσει τα ουσιαστικά της θέματα με συγκεκριμένους στόχους, επιδιώκοντας να συμβάλει ενεργά στην επίτευξή τους μέσω των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων και της στρατηγικής της. Ο Πίνακας 1, που ακολουθεί, παρουσιάζει αυτήν τη σύνδεση, καταδεικνύοντας τον τρόπο με τον οποίο κάθε ουσιαστικό θέμα της εταιρείας συνεισφέρει στους αντίστοιχους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης του ΟΗΕ.



Πίνακας 1. **Σύνδεση Ουσιαστικών Θεμάτων με στόχους βιώσιμης ανάπτυξης του ΟΗΕ (SDGs)**

Ουσιαστικό Θέμα		Ευθυγράμμιση με τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ
1	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	 
2	Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή	 
3	Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού	 
4	Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού	 
5	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	 

Ουσιαστικό Θέμα	Ευθυγράμμιση με τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ
6 Σεβασμός των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Παροχή Ίσων Ευκαιριών	 
7 Επιχειρηματική Ηθική	 
8 Νομοθετική Συμμόρφωση	
9 Δημιουργία Οικονομική Αξίας	 

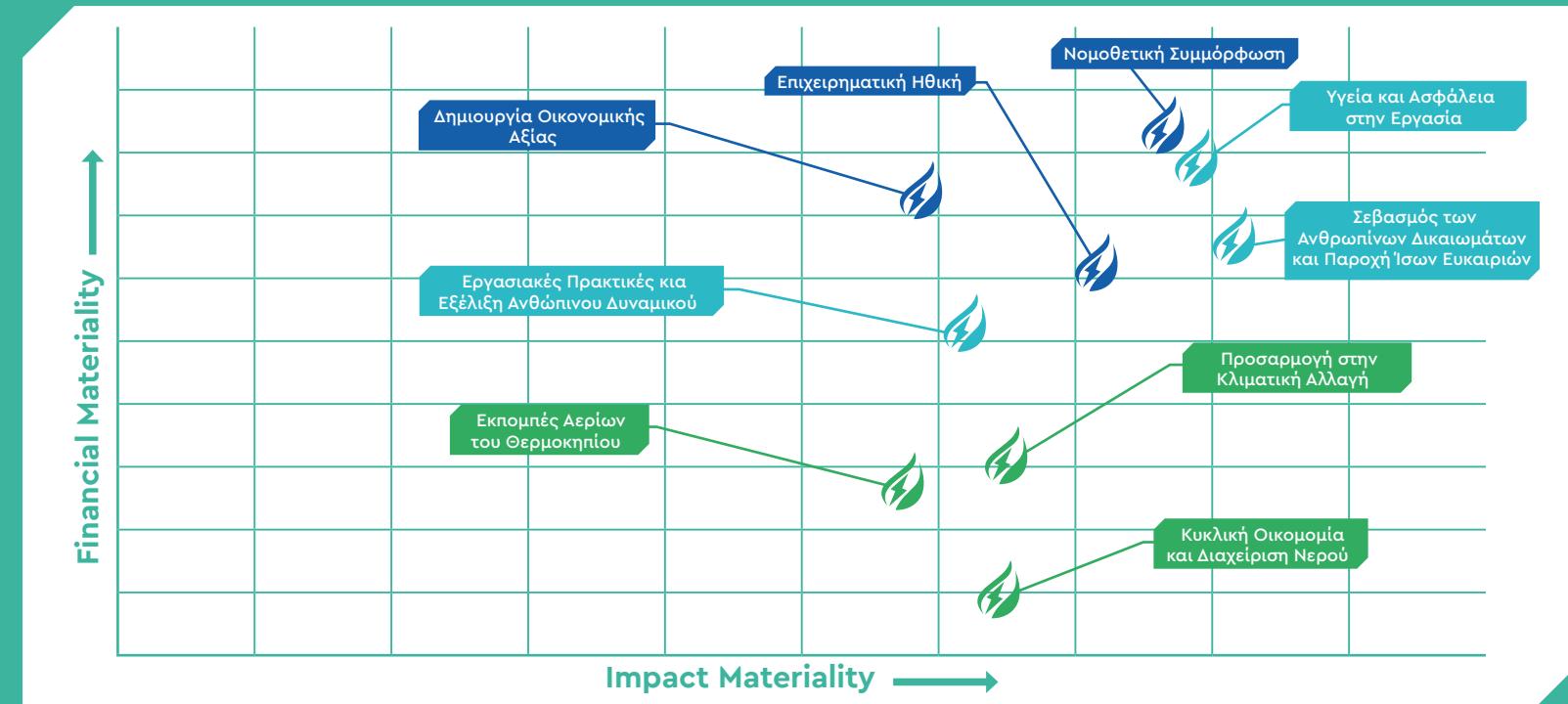
■ Περιβάλλον
 ■ Κοινωνία
 ■ Διακυβέρνηση

Αποτελέσματα

GRI 3-2, 3-3

Η ανάλυση ουσιαστικότητας του 2023 επέτρεψε στην εταιρεία να εντοπίσει και να αξιολογήσει τα πιο κρίσιμα ζητήματα που επηρεάζουν τόσο την οικονομική της επίδοση όσο και τις επιπτώσεις της στο περιβάλλον και την κοινωνία. Τα ουσιαστικά θέματα κατατάχθηκαν βάσει της σημασίας τους από δύο διαφορετικές οπτικές γωνίες: την επίδρασή τους στην οικονομική απόδοση της εταιρείας και την επίδρασή τους στο ευρύτερο κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο. Το παρακάτω γράφημα (Εικόνα 1), παρουσιάζει την κατάταξη των θεμάτων αυτών, τόσο με βάση την επίπτωσή τους (Impact Ranking) όσο και με βάση τη σημασία τους για την οικονομική υγεία της εταιρείας (Financial Ranking), παρέχοντας μια ολοκληρωμένη εικόνα των προτεραιοτήτων για το 2023.

Πίνακας 2. **Materiality Matrix 2023**



Για μια πιο αναλυτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων, οι παρακάτω πίνακες παρουσιάζουν την κατάταξη των ουσιαστικών θεμάτων βάσει των δύο αυτών διαστάσεων: την επίπτωση στο περιβάλλον και την κοινωνία (Impact Materiality) (Πίνακας 3) και τη χρηματοοικονομική κατάσταση της εταιρείας (Financial Materiality) (Πίνακας 4). Αυτή η κατάταξη αντικατοπτρίζει τις προτεραιότητες της εταιρείας, τόσο από την πλευρά των κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων όσο και από την πλευρά της οικονομικής απόδοσης.

Πίνακας 3.
Κατάταξη Ουσιαστικών Θεμάτων
για την Επίπτωση στο Περιβάλλον
και την Κοινωνία (Impact Materiality)

ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ
ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ
ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΝΕΡΟΥ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

Πίνακας 4.
Κατάταξη Ουσιαστικών Θεμάτων
για την Χρηματοοικονομική Επίπτωση
(Financial Materiality)

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ
ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ
ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΝΕΡΟΥ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΠΙΕΣΗ
ΠΟΥ ΑΣΚΕΙ Η ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ
ΑΛΛΑΓΗ ΣΤΟΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ
ΤΟΜΕΑ, ΥΙΟΘΕΤΟΥΜΕ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΟΥ ΕΝΙΣΧΥΟΥΝ
ΤΗΝ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ ΜΑΣ
ΚΑΙ ΜΕΙΩΝΟΥΝ ΤΙΣ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ
ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΜΑΣ.

01 Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή

GRI 2-25, 3-3

Η περιβαλλοντική ευθύνη είναι αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας μας και βρίσκεται στο επίκεντρο κάθε επιχειρηματικής μας απόφασης. Με προτεραιότητα τη μείωση του αποτυπώματος άνθρακα, διαχειριζόμαστε τις περιβαλλοντικές προκλήσεις με ορθολογικό τρόπο και με την εφαρμογή καινοτόμων πρακτικών και εργαλείων παρακολούθησης, που ενισχύουν τη βιωσιμότητα των δραστηριοτήτων μας.

Η περιβαλλοντική μας πολιτική περιλαμβάνει:



Συμμόρφωση με πρότυπα και νομοθεσία: Τηρούμε όλες τις απαιτήσεις για την περιβαλλοντική προστασία, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τις σχετικές ρυθμίσεις και κανονισμούς.



Επιδίωξη συνεχούς βελτίωσης: Θέτουμε μετρήσιμους περιβαλλοντικούς στόχους, παρακολουθούμε την πρόοδό μας και αναπροσαρμόζουμε τις δράσεις μας, ώστε να διατηρούμε υψηλή απόδοση.



Αποδοτική χρήση πόρων: Με υπεύθυνη διαχείριση, αξιοποιούμε φυσικούς πόρους και πρώτες ύλες, αποφεύγοντας την υπερκατανάλωση και μειώνοντας τη σπατάλη.



Εκπαίδευση και περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση: Επενδύουμε στη συνεχή ενημέρωση των ανθρώπων μας, με σκοπό να καλλιεργούμε καθημερινά πρακτικές φιλικές προς το περιβάλλον.

Πρωτοβουλίες και Δράσεις για την Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής

Αναγνωρίζοντας την πίεση που ασκεί η κλιματική αλλαγή στον ενεργειακό τομέα, υιοθετούμε στρατηγικές που ενισχύουν την ανθεκτικότητά μας και μειώνουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων μας:

- 1. Μείωση Ανθρακικού Αποτυπώματος:** Είμαστε προσηλωμένοι στη μείωση των εκπομπών άνθρακα, με βήματα όπως η ενεργειακή αποδοτικότητα στις εγκαταστάσεις μας και η σταδιακή στροφή σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.
- 2. Διαχείριση Κλιματικών Κινδύνων και Προσαρμογή:** Διενεργούμε τακτικές αξιολογήσεις των κλιματικών κινδύνων, προστατεύοντας την εφοδιαστική μας αλυσίδα και την επιχειρησιακή μας συνέχεια από ακραία κλιματικά φαινόμενα.
- 3. Συνεργασίες για Βιώσιμες Πρακτικές:** Συνεργαζόμαστε ενεργά με φορείς, υιοθετώντας και προωθώντας πρότυπα και λύσεις που εναρμονίζονται με την παγκόσμια προσπάθεια για κλιματική ουδετερότητα.
- 4. Βιώσιμη Κινητικότητα και Καινοτομία:** Με λύσεις ηλεκτροκίνησης και το πρωτοποριακό σύστημα Smarthink, προσφέρουμε στους πελάτες μας τεχνολογίες που βοηθούν στη μείωση της ενεργειακής τους κατανάλωσης και ενισχύουν τη βιώσιμη κατανάλωση ενέργειας.

- 5. Ευαισθητοποίηση και Εκπαίδευση:** Προωθούμε τις πράσινες πρακτικές και την περιβαλλοντική υπευθυνότητα, καλλιεργώντας μια κουλτούρα βιωσιμότητας στους πελάτες μας και συνεισφέροντας στους εθνικούς στόχους για την κλιματική αλλαγή.

Στόχος μας είναι να εξασφαλίσουμε ένα βιώσιμο ενεργειακό μέλλον, με υπεύθυνη διαχείριση των πόρων και με ενίσχυση της περιβαλλοντικής ανθεκτικότητας σε όλες μας τις δραστηριότητες. Προσβλέπουμε σε ένα μέλλον όπου η καινοτομία, η υπευθυνότητα και η προσαρμοστικότητα θα συνεχίσουν να καθοδηγούν την πορεία μας προς ένα πιο βιώσιμο αύριο, προσφέροντας αξία στους καταναλωτές, στους συνεργάτες μας και στην ευρύτερη κοινωνία.

Στις βάσεις αυτές, η εγκατάσταση σταθμών φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων στο Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα της δέσμευσής μας για βιώσιμη κινητικότητα και περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας, συμβάλλουμε ουσιαστικά στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, αφαιρώντας 410 συμβατικά οχήματα από την κυκλοφορία, ενώ διευκολύνουμε την πραγματοποίηση 6,5 εκατομμυρίων «καθαρών» χιλιομέτρων και εξοικονομούμε 1.300 τόνους ισοδύναμου CO₂ σε ετήσια βάση. Η δράση αυτή εντάσσεται στις συνεχείς μας προσπάθειες για την προώθηση καινοτόμων λύσεων που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες για βιώσιμη ανάπτυξη.

02 Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-4

Η διαχείριση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο της δέσμευσής μας για βιώσιμη ανάπτυξη και μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος. Στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, έχουμε θέσει την κλιματική ευθύνη ως κύρια προτεραιότητα και εφαρμόζουμε ένα συνδυασμό εθνικών και διεθνών προτύπων για τον ακριβή υπολογισμό και την παρακολούθηση των εκπομπών μας.

Μεθοδολογία Υπολογισμού Εκπομπών

Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ποσοτικοποιούνται με βάση τις κατευθυντήριες γραμμές του **Εθνικού Κλιματικού Νόμου**, ενώ ακολουθούνται διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα για την ενίσχυση της ακρίβειας και της διαφάνειας της μεθοδολογίας μας. Συγκεκριμένα, εφαρμόζουμε τα πρότυπα:



ISO 14064-1:
Διεθνές πρότυπο για την ποσοτικοποίηση και αναφορά εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.



GHG Protocol:
Κορυφαία μεθοδολογία για την καταγραφή εταιρικών εκπομπών, εξασφαλίζοντας εναρμόνιση με τις βέλτιστες πρακτικές.



2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories:
Παρέχει τις βασικές αρχές για τον υπολογισμό των εκπομπών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πρωτοκόλλου των Ηνωμένων Εθνών.

Επιπλέον, χρησιμοποιούμε τις προσεγγίσεις **Location-Based** και **Market-Based** για τις έμμεσες εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (Scope 2):

- **Location-Based:** Υπολογισμός εκπομπών με βάση το ενεργειακό μείγμα της χώρας, όπως αυτό εκδόθηκε από τον ΔΑΠΕΕΠ για το 2023.
- **Market-Based:** Υπολογισμός εκπομπών σύμφωνα με τους συντελεστές των παρόχων ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθεύουν τις εγκαταστάσεις μας.

Συνολικές Εκπομπές και Μεταβολή 2022-2023

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τις εκπομπές για τα έτη 2022 και 2023, καθώς και τη μεταβολή τους ανά κατηγορία εκπομπών:

Κατηγορία Εκπομπών	2022 (tn CO ₂ eq)	2023 (tn CO ₂ eq)	Μεταβολή (%)
Κατηγορία 1: Άμεσες Εκπομπές	150,100	169,997	+13,3%
Κατηγορία 2: Έμμεσες Εκπομπές (Location-Based)	180,500	200,31	+11,0%
Σύνολο (Location-Based)	330,600	370,31	+12,0%
Κατηγορία 2: Έμμεσες Εκπομπές (Market-Based)	160,000	146,264	-8,6%

Ανάλυση Μεταβολών Εκπομπών

- Αύξηση στις Άμεσες Εκπομπές (Κατηγορία 1): Οι άμεσες εκπομπές αυξήθηκαν κατά 13,3% το 2023, κυρίως λόγω της αυξημένης χρήσης καυσίμων σε κινητό εξοπλισμό, όπως τα εταιρικά οχήματα.
- Αύξηση στις Έμμεσες Εκπομπές (Κατηγορία 2 - Location-Based): Οι έμμεσες εκπομπές που σχετίζονται με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αυξήθηκαν κατά 11,0%.
- Μείωση Εκπομπών με Market-Based Υπολογισμό: Σύμφωνα με τη Market-Based μεθοδολογία, καταγράφηκε μείωση 8,6% στις έμμεσες εκπομπές.

Πίνακας Κατανομής Εκπομπών για το 2023 (Location-Based)

Πηγή Εκπομπών	Συνολικές Εκπομπές (tn CO ₂ eq)	CO ₂ (tn CO ₂ eq)	CH ₄ (tn CO ₂ eq)	N ₂ O (tn CO ₂ eq)	HFCs (tn CO ₂ eq)	SF ₆ (tn CO ₂ eq)
Κατηγορία 1: Άμεσες Εκπομπές	169,997	168,017	0,939	1,041	0,000	0,000
Άμεσες Εκπομπές από Σταθερό Εξοπλισμό	11,341	11,304	0,013	0,024	0,000	0,000
Άμεσες Εκπομπές από Κινητό Εξοπλισμό	158,656	156,713	0,927	1,017	0,000	0,000
Κατηγορία 2: Έμμεσες Εκπομπές (Location)	200,31	200,31	0,071	0,277	0,000	0,000

Δείκτης Ενεργειακής Έντασης

Η διαχείριση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου αποτελεί βασικό πυλώνα της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας. Για το έτος 2023, ο δείκτης ενεργειακής έντασης υπολογίζεται με βάση τις συνολικές εκπομπές και τον κύκλο εργασιών, προσφέροντας μια σαφή εικόνα της σχέσης μεταξύ εκπομπών CO₂ και οικονομικής δραστηριότητας.

Ο κύκλος εργασιών της εταιρείας για το 2023 ανήλθε στα 552 εκατομμύρια ευρώ και οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου κατανέμονται ως εξής:

Κατηγορία Εκπομπών	Εκπομπές 2023 (tn CO ₂ eq)	Δείκτης Ενεργειακής Έντασης (tn CO ₂ eq / € εκατ.)
Κατηγορία 1: Άμεσες Εκπομπές	169,997	0,307966
Κατηγορία 2: Έμμεσες Εκπομπές (Location-Based)	200,310	0,36288
Σύνολο (Location-Based)	370,310	0,670851
Κατηγορία 2: Έμμεσες Εκπομπές (Market-Based)	146,264	0,264971

Ο συνολικός δείκτης ενεργειακής έντασης για το 2023 (Location-Based) διαμορφώνεται στα 671,30,97 tn CO₂eq/€ εκατ..

Αυτός ο δείκτης θα συνεχίσει να παρακολουθείται στενά, με στόχο την επίτευξη σταθερής μείωσης σε επόμενα έτη, ως μέρος της ευρύτερης στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας.

03 Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας

Η κατανάλωση ενέργειας βρίσκεται στο επίκεντρο των περιβαλλοντικών μας επιδόσεων και των προπαθειών μας για μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας καταγράφει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας και καυσίμων, σε όλες τις κύριες λειτουργικές εγκαταστάσεις της, συμπεριλαμβανομένων των κεντρικών γραφείων, των καταστημάτων και του στόλου οχημάτων της.

Για το 2023, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας καταγράφηκε και αναλύθηκε στα κεντρικά γραφεία και τα αυτόνομα καταστήματα της εταιρείας. Η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανήλθε σε 401.642 kWh. Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την κατανομή της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά τοποθεσία.

Πίνακας: Συνολική Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας (2023)

Τοποθεσία	Κατανάλωση (kWh)	gr CO ₂ eq/kWh
Κεντρικά Γραφεία	332.818,62	363,19
Κατάστημα Αθήνα	38.747	363,82
Κατάστημα Θεσσαλονίκη	13.227	363,82
Κατάστημα Λάρισα	16.849,52	363,82
Σύνολο	401.642,14	1454,65

Τα κεντρικά γραφεία αντιπροσωπεύουν τη μεγαλύτερη κατανάλωση ενέργειας λόγω των αυξημένων αναγκών λειτουργίας

Συμπέρασμα και Στόχοι Βελτίωσης

Η αύξηση των εκπομπών κατά το 2023 οφείλεται κυρίως στην εντατικοποίηση των δραστηριοτήτων και στη μεγαλύτερη κατανάλωση ενέργειας. Για τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος, στοχεύουμε στην εφαρμογή μέτρων που ενισχύουν την ενεργειακή αποδοτικότητα και τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Οι βασικοί άξονες βελτίωσης περιλαμβάνουν:

- **Αποδοτική Χρήση Πόρων:** Μείωση του αποτυπώματος από τον σταθερό και κινητό εξοπλισμό μας μέσω αναβαθμίσεων και βελτιστοποίησης της χρήσης καυσίμων.
- **Ενίσχυση Ανανεώσιμων Πηγών:** Αύξηση της χρήσης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές, με στόχο τη μείωση της εξάρτησής μας από μη ανανεώσιμες πηγές.

Με τις στρατηγικές αυτές, αποσκοπούμε στη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος της εταιρείας, υποστηρίζοντας παράλληλα τη μετάβαση της χώρας σε ένα βιώσιμο ενεργειακό μέλλον και τη συμμόρφωσή μας με τις κλιματικές δεσμεύσεις.

Κατανάλωση Καυσίμων

Η κατανάλωση καυσίμων για τη μετακίνηση των οχημάτων της εταιρείας αποτελεί σημαντική πηγή άμεσων εκπομπών. Ο εταιρικός στόλος στο τέλος του 2023 αποτελείται από 43 ενεργά οχήματα, εκ των οποίων τα 13 λειτουργούν με χρήση αμόλυβδης βενζίνης, τα 16 με χρήση πετρελαίου κίνησης, ενώ υπάρχουν 14 υβριδικά. Η εταιρεία στοχεύει να αυξήσει περαιτέρω τον αριθμό των υβριδικών οχημάτων, με απώτερο σκοπό την πλήρη μετατροπή του στόλου σε πιο φιλικές προς το περιβάλλον τεχνολογίες.

Η συνολική κατανάλωση για το 2023 ανήλθε σε 47.088 λίτρα βενζίνης και 17.772 λίτρα diesel, όπως παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

Συνολική Κατανάλωση Καυσίμων για Οχήματα (2023)

Καύσιμο	Κατανάλωση (λίτρα)
Βενζίνη	47.088,13
Diesel	17.772,43
Σύνολο	64.860,56

Η χρήση καυσίμων στα οχήματα είναι καθοριστική για τις μετακινήσεις των εργαζομένων και την υποστήριξη των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων μας. Για τον περιορισμό της κατανάλωσης, η εταιρεία επενδύει σε εξηλεκτισμό του στόλου της και διερευνά επιλογές για ενίσχυση της βιωσιμότητας στις μεταφορές.

04 Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού

GRI 3-3, 303-5, 306-2

Η εταιρεία Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας υιοθετεί τις αρχές της κυκλικής οικονομίας για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, εστιάζοντας στη βιώσιμη διαχείριση των φυσικών πόρων, όπως το νερό, καθώς και στη σωστή διαχείριση των αποβλήτων της.

Διαχείριση Νερού

Η υπεύθυνη διαχείριση του νερού αποτελεί βασικό πυλώνα της περιβαλλοντικής στρατηγικής της εταιρείας. Με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη και την εξοικονόμηση πόρων, η εταιρεία εφαρμόζει πρακτικές που στοχεύουν στην ορθολογική χρήση του νερού σε όλες τις εγκαταστάσεις της.

- **Κεντρικά Γραφεία:** Η κατανάλωση ανήλθε σε 4.300 m³, καλύπτοντας τις ανάγκες των κεντρικών γραφείων της εταιρείας για ολόκληρο το έτος.

- **Καταστήματα:**

- Αθήνα: **73 m³**
- Λάρισα: **23 m³**

Η κατανάλωση αυτή αντανακλά τη χρήση νερού για τις καθημερινές ανάγκες λειτουργίας, χωρίς υπερβολές ή σπατάλες, ενώ λαμβάνονται υπόψη μέτρα για τη συνεχή παρακολούθηση και μείωση των αναγκών σε νερό όπου είναι δυνατόν.



Διαχείριση Απορριμμάτων

Η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη σημασία στη σωστή διαχείριση των αποβλήτων, με στόχο να μειώσει όσο το δυνατόν περισσότερο το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα. Στο πλαίσιο αυτό, έχει αναπτύξει μια σειρά από πρωτοβουλίες που προάγουν την υπεύθυνη διαχείριση και ανακύκλωση των απορριμμάτων:



- **Μείωση κατανάλωσης χαρτιού:** Η εταιρεία έχει υιοθετήσει ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας, όπως το email και τις ψηφιακές ανακοινώσεις, με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.



- **Ανακύκλωση εγγράφων:** Υπάρχει συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία για την καταστροφή εμπιστευτικών εγγράφων, η οποία ανακυκλώνει τα απόβλητα μέσω πιστοποιημένων διαδικασιών.



- **Ανακύκλωση ηλεκτρικών συσκευών:** Η εταιρεία έχει συνάψει συμφωνία με προμηθευτή για την αποκλειστική διαχείριση / ανακύκλωση ηλεκτρικών συσκευών.



- **Ανακύκλωση μπαταριών:** Σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία, η εταιρεία συλλέγει και ανακυκλώνει μπαταρίες που χρησιμοποιούνται στους χώρους της.



- **Κάδοι ανακύκλωσης πλαστικού και χαρτιού:** Στους χώρους εργασίας έχουν τοποθετηθεί κάδοι ανακύκλωσης για την κατάλληλη διαχείριση αυτών των αποβλήτων.

Συνολικά, για το 2023, το σύνολο των απορριμμάτων μας που ανακυκλώθηκαν ανά κατηγορία ήταν:



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΑΚΡΟΓΩΝΙΑΙΟΣ ΛΙΘΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΤΟΝ ΚΙΝΗΤΗΡΙΟ ΜΟΧΛΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΤΗΣ ΣΤΟΧΩΝ. ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΜΑΣ ΓΙΑ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΕΦΑΡΜΟΖΟΥΜΕ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΩΘΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ, ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΣΥΝΟΗΚΕΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ.

01 Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού

GRI 3-3, 2-7, 2-8, 2-30, GRI 404-1, GRI 404-2

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας δεσμεύεται να καλλιεργεί ένα εργασιακό περιβάλλον που να υποστηρίζει την ανάπτυξη των ανθρώπων της, προάγοντας ίσες ευκαιρίες και σεβασμό στη διαφορετικότητα. Οι εργαζόμενοι είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της εταιρείας και αποτελούν τον κινητήριο μοχλό για την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων. Στο πλαίσιο της δέσμευσής μας για βιώσιμη ανάπτυξη, εφαρμόζουμε πρακτικές που προωθούν την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη, δημιουργώντας συνθήκες ευημερίας και σταθερότητας για κάθε εργαζόμενο.

Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού

Η εταιρεία διαθέτει ένα πολυδιάστατο ανθρώπινο δυναμικό που κατανέμεται γεωγραφικά σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και λοιπή Ελλάδα. Το προσωπικό μας περιλαμβάνει εργαζόμενους με άμεση εξαρτημένη εργασία, δανεισμό και συνεργασίες με άλλους εργοδότες για την κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών. Η κατανομή των εργαζομένων ανά φύλο, τύπο απασχόλησης (πλήρους ή μερικής) και γεωγραφική περιοχή αντικατοπτρίζει την προσήλωσή μας στην παροχή ίσων ευκαιριών και στη διασφάλιση ενός δίκαιου και συμπεριληπτικού εργασιακού περιβάλλοντος.

Η εταιρεία απασχολεί επιπλέον προσωπικό σε συγκεκριμένους ρόλους, όπως στην Πληροφορική και στις Ρυθμιστικές Υποθέσεις, μέσω μακροχρόνιων συνεργασιών με άλλους οργανισμούς. Αυτοί οι εξειδικευμένοι επαγγελματίες απολαμβάνουν την ίδια ποιότητα συνεργασίας από την Εταιρεία μας, με το μισθωτό προσωπικό της.

Είμαστε προσηλωμένοι στην υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε, κάτι που αντικατοπτρίζεται από το ότι το σύνολο των στελεχών μας προέρχεται από αυτές. Συγκεκριμένα, το 100% των ανώτερων στελεχών μας προέρχονται από τις περιοχές όπου δραστηριοποιείται η εταιρεία, ήτοι Αθήνα, Θεσσαλονίκη και λοιπή Ελλάδα. Η συγκεκριμένη προσέγγιση συμβάλλει όχι μόνο στην ενίσχυση της τοπικής οικονομίας αλλά και στη διαμόρφωση μιας κουλτούρας συνεργασίας και αλληλεγγύης με τις κοινότητες όπου δραστηριοποιούμαστε, προωθώντας έτσι τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και ευημερία τους.

Το σύνολο όλων των εργαζόμενων της εταιρείας για το 2023 ανά κατηγορία ανέρχεται σε:



Αριθμός εργαζόμενων ανά ιεραρχικό επίπεδο (όπως διαμορφώθηκαν 31/12/2023)

Ιεραρχικό Επίπεδο	Σύνολο
Ανώτατη ηγεσία	5
Διευθυντές	21
Λοιποί εργαζόμενοι	222
Σύνολο	248

02 Εκπαίδευση Εργαζόμενων

GRI 404-1, 404-2

Η συνεχής εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζόμενων αποτελεί βασικό πυλώνα της στρατηγικής της εταιρείας μας. Μέσω τακτικών προγραμμάτων κατάρτισης, οι εργαζόμενοί μας έχουν την ευκαιρία να εξελίσουν τις επαγγελματικές και τεχνικές τους δεξιότητες, ενισχύοντας την απόδοσή τους και τη συνεισφορά τους στην εταιρεία. Τα προγράμματα αυτά αφορούν τόσο στη βελτίωση των υφιστάμενων ικανοτήτων όσο και στην απόκτηση νέων, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες ενός διαρκώς εξελισσόμενου τομέα.

Μέσος Όρος Ωρών Κατάρτισης ανά Φύλο

Κατά τη διάρκεια της περιόδου αναφοράς, οι εργαζόμενοι του οργανισμού εκπαιδεύτηκαν με τους εξής μέσους όρους ανά φύλο:

- **Γυναίκες: 195 εκπαιδευόμενες**, με μέσο όρο κατάρτισης **14,60 ώρες** ανά γυναίκα.
- **Άνδρες: 110 εκπαιδευόμενοι**, με μέσο όρο κατάρτισης **15,27 ώρες** ανά άνδρα.

Μέσος Όρος Ωρών Κατάρτισης ανά Κατηγορία Εργαζόμενου

Το περιεχόμενο της προσφερόμενης εκπαίδευσής τους μετριέται και ανά ιεραρχικό επίπεδο, διασφαλίζοντας ότι κάθε εργαζόμενος λαμβάνει εξειδικευμένη κατάρτιση που αντιστοιχεί στο επίπεδο και τη φύση του ρόλου του:

- **Στελέχη: 46 άτομα**, με μέσο όρο κατάρτισης **14,76 ώρες** ανά στέλεχος.
- **Υπάλληλοι: 279 άτομα**, με μέσο όρο κατάρτισης **14,85 ώρες** ανά υπάλληλο.

Η επένδυση στην εκπαίδευση αποτελεί βασικό συστατικό της στρατηγικής μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη, καθώς ενισχύει τη γνώση και την αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού μας, διασφαλίζοντας την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των ανθρώπων μας, την ποιοτική παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες μας και τη συνεχή εξέλιξη της εταιρείας.

Ηλικιακές Ομάδες μελών Ανώτατης Ηγεσίας ανά Φύλο

Ηλικιακή Ομάδα	Άντρες	Γυναίκες	Σύνολο
18-30	–	–	–
30-45	–	–	–
45 και άνω	4	1	5

Συλλογικές Συμβάσεις και Συνθήκες Εργασίας

Η εταιρεία διασφαλίζει τη δίκαιη αντιμετώπιση όλων των εργαζόμενων μέσω της κάλυψής τους από συλλογικές συμβάσεις εργασίας. Το 100% των εργαζόμενων της καλύπτονται από τη Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΓΣΣΕ), γεγονός που εξασφαλίζει δίκαιους όρους απασχόλησης και αμοιβές. Πιο συγκεκριμένα:

Με καταβαλλόμενες αμοιβές μεγαλύτερες του κατώτατου νόμιμου μισθού αμείβονται: το 98,71% των εργαζόμενων με άμεση εξηρημένη εργασία και το 74% του προσωπικού δανεισμού ή/και συνεργατών έργου.

Με καταβαλλόμενες αμοιβές ίσες με τον νόμιμο μισθό της ΓΣΣΕ αμείβονται: το 1,29% των εργαζόμενων με άμεση εξαρτημένη εργασία και το 26% του προσωπικού δανεισμού ή/και συνεργατών έργου.

Το 89,5% του συνόλου απολαμβάνει συμπληρωματικές παροχές σε είδος, όπως, ενδεικτικά: ιατροφαρμακευτικό πρόγραμμα υγείας, ασφάλεια ζωής, παροχή κουπονιών σίτισης, εκπαιδευτική πολιτική στο ρεύμα της μόνιμης κατοικίας τους. Το 100% του συνόλου απολαμβάνει τις παροχές αυτές μετά την πάροδο του εξαμήνου.

3 Προσλήψεις και Αποχωρήσεις Εργαζόμενων

GRI 401-1

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας παρακολουθεί και αναλύει τις προσλήψεις και αποχωρήσεις του ανθρώπινου δυναμικού της, διασφαλίζοντας ότι οι ανάγκες της καλύπτονται αποτελεσματικά και με στρατηγικό τρόπο. Οι δείκτες προσλήψεων και αποχωρήσεων αναλύονται ανά φύλο και ηλικιακή ομάδα, προκειμένου να αναδειχθούν οι τάσεις και οι ανάγκες σε κάθε γεωγραφική περιοχή. Τα στοιχεία για το 2023 δείχνουν ότι η εταιρεία επενδύει κυρίως σε νέους επαγγελματίες, ενώ οι αποχωρήσεις διατηρούνται σε σχετικά χαμηλά επίπεδα.



Κατανομή Προσλήψεων και Αποχωρήσεων

Προσωπικό Άμεσα Εξαρτημένης Εργασίας

Ηλικιακή Ομάδα	Άνδρες		Γυναίκες	
	Προσλήψεις	Αποχωρήσεις	Προσλήψεις	Αποχωρήσεις
ΑΘΗΝΑ				
18-30	6	2	4	
30-45	11	7	20	4
45 και άνω	4	1	6	1
Σύνολο	21	10	30	5
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ				
18-30	0	0	0	0
30-45	1	0	0	0
45 και άνω	0	0	0	0
Σύνολο	1	0	0	0
ΛΟΙΠΗ ΕΛΛΑΔΑ				
18-30	0	0	0	0
30-45	0	0	4	2
45 και άνω	0	0	0	0
Σύνολο	0	0	4	2

04 Παροχές σε Εργαζόμενους

GRI 401-2, 401-3

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι της λαμβάνουν ένα πλήρες και ανταγωνιστικό πακέτο παροχών, που καλύπτει ποικίλες ανάγκες, από την προσωπική τους υγεία και ευημερία έως την οικονομική τους ασφάλεια στο μέλλον.

Παροχές σε Εργαζόμενους Άμεσης Εξαρτημένης Εργασίας

Οι εργαζόμενοι άμεσης εξαρτημένης εργασίας επωφελούνται από ειδικές παροχές που δεν ισχύουν για το προσωρινό, μέσω δανεισμού, προσωπικό στο οποίο η Εταιρεία είναι έμμεσος εργοδότης. Οι κύριες παροχές περιλαμβάνουν:

- **Αποταμιευτικό / Συνταξιοδοτικό Πλάνο:** Η εταιρεία προσφέρει ένα επιπλέον συνταξιοδοτικό πρόγραμμα, μέσω του οποίου οι εργαζόμενοι μπορούν να διασφαλίσουν την οικονομική τους σταθερότητα στο μέλλον.
- **Δάνεια σε Περιπτώσεις Έκτακτης Ανάγκης:** Παρέχεται η δυνατότητα δανεισμού για την κάλυψη εκτάκτων αναγκών, προσφέροντας στους εργαζόμενους επιπρόσθετη οικονομική υποστήριξη.
- **Ιατροφαρμακευτικό πρόγραμμα** Υγείας και Ζωής
- **Παροχή κουπονιών** σίτισης
- **Έκπτωση** στο ρεύμα της κατοικίας τους

Προσωπικό Δανεισμού και Συνεργάτες έργου

Ηλικιακή Ομάδα	Άνδρες		Γυναίκες	
	Προσλήψεις	Αποχωρήσεις	Προσλήψεις	Αποχωρήσεις
ΑΘΗΝΑ				
18-30	26	21	17	34
30-45	11	16	42	41
45 και άνω	8	7	24	25
Σύνολο	45	44	83	100
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ				
18-30	0	0	0	0
30-45	1	1	0	0
45 και άνω	0	0	1	1
Σύνολο	1	1	1	1
ΛΟΙΠΗ ΕΛΛΑΔΑ				
18-30	0	0	0	0
30-45	0	0	4	2
45 και άνω	0	0	0	0
Σύνολο	0	0	4	2

Γονικές Παροχές

Η εταιρεία συμμορφώνεται πλήρως με τη νομοθεσία σχετικά με τη γονική άδεια, προσφέροντας δικαιώματα σε όλους τους εργαζόμενους, ανεξαρτήτως συμβατικού καθεστώτος. Συγκεκριμένα:

- **Δικαιούχοι Γονικής Άδειας το 2023:** Το 2023, από το προσωπικό εξηρημένης εργασίας δικαιούχοι ήταν 12 άνδρες και 12 γυναίκες. Από το προσωπικό δανεισμού και έργου, δικαιούχοι ήταν 28 γυναίκες και 4 άνδρες.
- **Χρήση Γονικής Άδειας:** Δύο γυναίκες από το προσωπικό έργου έκαναν χρήση γονικής άδειας.
- **Επιστροφή και Διατήρηση στην Εργασία μετά από Γονική Άδεια:** Καμία από τις δύο γυναίκες δεν επέστρεψε στην εργασία μετά τη λήξη της άδειας, καθώς και οι δύο επέλεξαν να αποχωρήσουν οικειοθελώς.

Υποχρεώσεις Προγραμμάτων Καθορισμένων Παροχών και Συνταξιοδοτικών Προγραμμάτων

Το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα της εταιρείας καλύπτει τις ανάγκες των εργαζόμενων για μακροπρόθεσμη οικονομική ασφάλεια:

- **Συνολική Αξία Συνταξιοδοτικών Υποχρεώσεων για το 2023:** €275.416,30. Το ποσό αυτό προκύπτει από συγκεκριμένο πολλαπλασιαστή επί της μισθοδοσίας των δικαιούχων.
- **Ποσοστό Συνεισφοράς Εργαζομένων και Εργοδότη:** Οι εργαζόμενοι συνεισφέρουν 4% του μηνιαίου μισθού τους, ενώ η εταιρεία συνεισφέρει επιπλέον 6%. Οι αποταμιεύσεις είναι διαθέσιμες στους εργαζόμενους ως εξής:
 - α. σε ότι αφορά στο ποσοστό εισφοράς του ίδιου του εργαζόμενου: ανά πάσα στιγμή σε περίπτωση αποχώρησης. Δίνεται δυνατότητα πρόωρης ανάληψης μέρους ποσού σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
 - β. σε ότι αφορά στο ποσοστό εισφοράς της Εταιρείας, μετά από 5 χρόνια παραμονής στην εταιρεία, με σταδιακά αυξανόμενο ποσοστό διαθεσιμότητας για πρόωρη ή μη αποχώρηση ή σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.
- **Διαχείριση και Πρόσβαση στο Πρόγραμμα:** Η αποταμίευση διαχειρίζεται από ασφαλιστική εταιρεία και οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση στις αποταμιεύσεις τους μέσω ατομικού portal.

05 Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

GRI 201-3, GRI 403-1, 403-2, GRI 403-3, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8

Δεσμευόμαστε πλήρως για τη διασφάλιση ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας για όλους τους εργαζομένους και συνεργάτες μας. Το ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία (ΥΑΕ) εφαρμόζεται με βάση τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 45001:2018 και διασφαλίζει τη συμμόρφωση με όλες τις σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Εντός του έτους αναφοράς δεν πραγματοποιήθηκαν τραυματισμοί ή ασθένειες που να οφείλονται στην εργασία.

Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία

Η εταιρεία έχει εφαρμόσει ένα σύστημα διαχείρισης της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας, το οποίο καλύπτει το σύνολο του εργατικού δυναμικού, τους χώρους εργασίας και τις δραστηριότητές της. Το σύστημα εφαρμόζεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, με στόχο τη συνεχή βελτίωση και αναβάθμιση των διαδικασιών.



Αναγνώριση Κινδύνων, Εκτίμηση Επικινδυνότητας και Διερεύνηση Περιστατικών

Η εταιρεία έχει αναπτύξει διαδικασίες για την αναγνώριση και αξιολόγηση κινδύνων, οι οποίες εφαρμόζονται σε τακτά διαστήματα για τη διασφάλιση της προστασίας των εργαζομένων. Αυτές οι διαδικασίες περιλαμβάνουν την ιεράρχηση των ελέγχων για την εξάλειψη ή μείωση των κινδύνων και την υιοθέτηση κατάλληλων προληπτικών μέτρων. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να αναφέρουν άμεσα οποιεσδήποτε επικίνδυνες καταστάσεις χωρίς φόβο αντιποίνων, διασφαλίζοντας την ελευθερία τους στην αναφορά τέτοιων περιστατικών.

Η διερεύνηση των περιστατικών πραγματοποιείται ενδελεχώς, με στόχο τον εντοπισμό των αιτιών και τη λήψη διορθωτικών ενεργειών, χρησιμοποιώντας την ιεραρχία των ελέγχων για τη βελτίωση του συστήματος διαχείρισης.

Υπηρεσίες Υγείας στην Εργασία

Ο οργανισμός παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας, που συμβάλλουν στον εντοπισμό και την εξάλειψη των κινδύνων. Μέσω τακτικών ιατρικών ελέγχων και στοχευμένων υπηρεσιών, διασφαλίζεται ότι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες που υποστηρίζουν την υγεία και την ευεξία τους.

Εκπαίδευση Εργαζομένων σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Η εταιρεία προσφέρει εκπαίδευση σε όλους τους εργαζόμενους σχετικά με την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων, τόσο κατά την ένταξή τους όσο και μέσω περιοδικών προγραμμάτων επανεκπαίδευσης. Αυτά τα προγράμματα περιλαμβάνουν εκπαίδευση για την αναγνώριση και αντιμετώπιση συγκεκριμένων κινδύνων, όπως φυσικούς, χημικούς και βιολογικούς παράγοντες, αλλά και για τη σωστή χρήση εξοπλισμού προστασίας.

Πρώθηση της Υγείας των Εργαζομένων

Επιπλέον των υποχρεωτικών υπηρεσιών υγείας και ασφάλειας, η εταιρεία προωθεί την υγεία των εργαζομένων της μέσω προγραμμάτων υποστήριξης της ευεξίας, τα οποία καλύπτουν τόσο την επαγγελματική όσο και την προσωπική τους ευημερία.

Τα προγράμματα αυτά (employee assistance programmes) προσφέρονται μέσω εξειδικευμένης τρίτης Εταιρείας, αδειοδοτημένης για την παροχή των υπηρεσιών αυτών και συνοπτικά περιλαμβάνουν:

- Ενημερώσεις / ομιλίες για θέματα ψυχικής και σωματικής υγείας, διατροφής, αυτοφροντίδας
- Εργαστήρια (workshops) ενημέρωσης για θέματα διαφορετικότητας, συμπερίληψης
- Ειδικές εκπαιδεύσεις στελεχών στα παραπάνω θέματα (διαφορετικότητας, συμπερίληψης) και, επιπλέον, για θέματα διαχείρισης συγκρούσεων κ.λπ.

Παράλληλα, η εταιρεία παρέχει και ανώνυμη γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης από ειδικούς ψυχολόγους σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα για όλους τους εργαζόμενους αλλά και τα άμεσα μέλη της οικογένειάς τους.

Πρόληψη και Μετριασμός Επιπτώσεων στην Υγεία και Ασφάλεια

Η Διοίκηση της εταιρείας παρακολουθεί διαρκώς τους κινδύνους που συνδέονται με τις δραστηριότητές της και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την πρόληψη και τον μετριασμό των επιπτώσεών τους. Μέσω ανάπτυξης και εφαρμογής ενός ολοκληρωμένου Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας, η εταιρεία διασφαλίζει ότι όλοι οι εργαζόμενοι και οι συνεργάτες της παραμένουν σε ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας.

Εργαζόμενοι που Καλύπτονται από Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία

Το 100% των εργαζομένων και των συνεργατών που εργάζονται υπό την ευθύνη της εταιρείας καλύπτονται από το σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του ISO 45001:2018. Η συμμόρφωση με το πρότυπο αυτό διασφαλίζει την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του συστήματος, συμβάλλοντας στη μείωση των κινδύνων και στην εξάλειψη των επικίνδυνων καταστάσεων.

Τραυματισμοί και Ασθένειες Σχετιζόμενες με την Εργασία

Κατά την περίοδο αναφοράς, δεν καταγράφηκαν περιστατικά θανάτων ή σοβαρών τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία, γεγονός που αντικατοπτρίζει την αποτελεσματικότητα των πολιτικών της εταιρείας για την πρόληψη και τη διαχείριση των επαγγελματικών κινδύνων. Η εταιρεία συνεχίζει να επενδύει στην ασφάλεια και την ευημερία των εργαζομένων της, αναλύοντας διεξοδικά κάθε περιστατικό και λαμβάνοντας τα απαραίτητα μέτρα για την αποτροπή μελλοντικών κινδύνων.

06 Σεβασμός των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Παροχή Ίσων Ευκαιριών

GRI 405-1, GRI 406-1

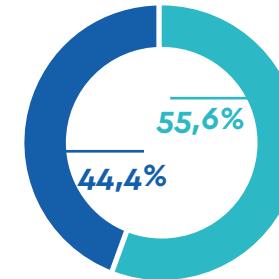
Στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, πιστεύουμε βαθιά στη σημασία του σεβασμού των ανθρώπινων δικαιωμάτων και στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος όπου η διαφορετικότητα και η ίση μεταχείριση αποτελούν τον πυρήνα των αξιών μας. Μέσα από συνεχείς προσπάθειες, επιδιώκουμε να διασφαλίσουμε ότι κάθε εργαζόμενος αισθάνεται προστατευμένος και αναγνωρισμένος για την προσφορά του, ανεξάρτητα από το φύλο, την ηλικία ή την προσωπική του ταυτότητα, την εθνικότητα ή οποιοδήποτε άλλο χαρακτηριστικό του προστατεύεται από τον νόμο.

Κατά τη διάρκεια της περιόδου αναφοράς, είμαστε στην ευχάριστη θέση να αναφέρουμε ότι δεν υπήρξε κανένα περιστατικό διάκρισης. Η απουσία τέτοιων συμβάντων υπογραμμίζει την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών και πολιτικών που εφαρμόζουμε, διασφαλίζοντας την πρόληψη και την άμεση διαχείριση πιθανών περιστατικών.

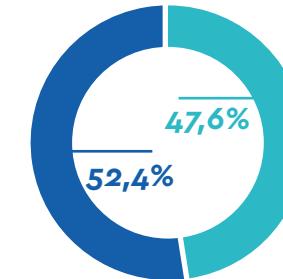
Παράλληλα, η εταιρεία μας δεσμεύεται στην ενεργή προώθηση της ποικιλομορφίας. Η σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού μας ενσωματώνει ισορροπημένη εκπροσώπηση τόσο των φύλων όσο και των διαφορετικών ηλικιακών ομάδων, όπως φαίνεται στους παρακάτω πίνακες.

Ποσοστό των Εργαζόμενων ανά φύλο

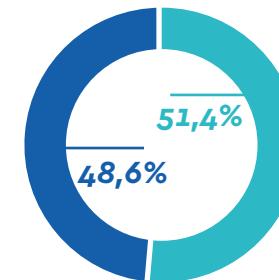
Κάτω των 30 (ΕΠΑ)



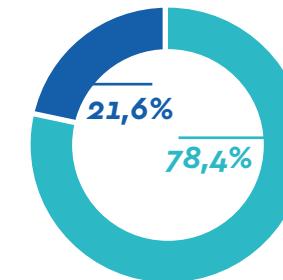
Κάτω των 30 (Outsourced)



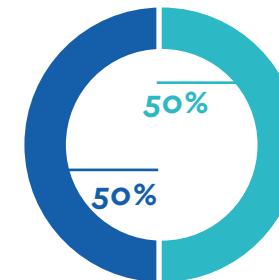
30 - 50 (ΕΠΑ)



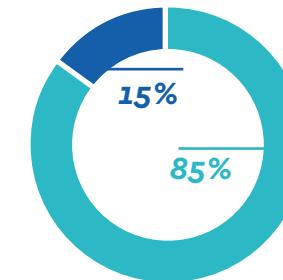
30 - 50 (Outsourced)



50 και άνω (ΕΠΑ)



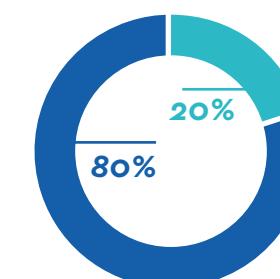
50 και άνω (Outsourced)



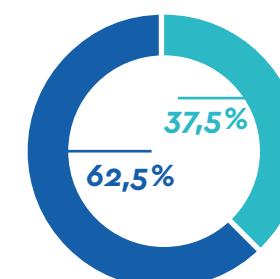
Γυναίκες Άνδρες

Σύνολο Διευθυντικών Στελεχών ανά φύλο

30 - 50 (ΕΠΑ)



50 και άνω (ΕΠΑ)



Γυναίκες Άνδρες

Δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Με αίσθημα ευθύνης και αλληλεγγύης, η εταιρεία μας συνεχίζει να επενδύει σε δράσεις που στηρίζουν την κοινωνία και προάγουν τη βιωσιμότητα. Οι πρωτοβουλίες μας για το 2023 εστιάστηκαν στην ανακούφιση ευάλωτων ομάδων, την ενίσχυση τοπικών κοινοτήτων και την προώθηση της αλληλεγγύης και της κοινωνικής συνοχής.

Δωρεά πλημμυροπαθείς Θεσσαλίας

Ανταποκρινόμενοι άμεσα στις ανάγκες που προέκυψαν από τις καταστροφικές πλημμύρες στη Θεσσαλία, προχωρήσαμε στην αγορά ειδών πρώτης ανάγκης, τα οποία διατέθηκαν μέσω του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού στους πληγέντες.

Δωρεά πυρόπληκτοι Έβρου

Στο πλαίσιο της στήριξής μας προς τις οικογένειες που επλήγησαν από τις πυρκαγιές στον Δήμο Κίρκης, καλύψαμε το κόστος για νέες ηλεκτρολογικές μελέτες και εγκαταστάσεις σε κατοικίες που υπέστησαν ζημιές, συνεισφέροντας στην αποκατάσταση των βασικών υποδομών τους.

Χορηγία ποδοσφαιρική ομάδα Τρικάλων

Στηρίζοντας τον τοπικό αθλητισμό, ενισχύσαμε την ποδοσφαιρική ομάδα Τρικάλων μέσω χορηγίας, ενθαρρύνοντας την αθλητική ανάπτυξη και προάγοντας αξίες όπως η συνεργασία και η ομαδικότητα, που ενδυναμώνουν την κοινωνική συνοχή της περιοχής.

Χορηγία Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία – Παράρτημα Λάρισας

Με στόχο τη στήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, προσφέραμε χορηγία στο Παράρτημα Λάρισας της Ελληνικής Αντικαρκινικής Εταιρείας, συμβάλλοντας σε προγράμματα ενημέρωσης, πρόληψης και υποστήριξης ατόμων που επηρεάζονται από τον καρκίνο.

Σταθμός φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων ΚΠΙΣΝ

Το 2023 η εταιρεία εγκαινίασε τον μεγαλύτερο σταθμό φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων σε συνεργασία με το Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος.

Η πρώτη φάση του έργου ξεκίνησε με τη λειτουργία 24 θέσεων στο ισόγειο του χώρου στάθμευσης του ΚΠΙΣΝ, συμπεριλαμβανομένων 2 θέσεων στη ζώνη ΑμεΑ με πρόβλεψη για ολοκλήρωση του έργου με συνολικά **50 σημεία φόρτισης**, όλα με ισχύ έως 22kW (AC).

Η υπηρεσία αυτή λειτουργεί σε 24ωρη βάση και παρέχεται δωρεάν στους επισκέπτες του ΚΠΙΣΝ.

Μέσω της εγκατάστασης αυτής, η εταιρεία ενισχύει τη βιώσιμη κινητικότητα και τη διείσδυση της ηλεκτροκίνησης στη χώρα μας, επιτυγχάνοντας σημαντικά περιβαλλοντικά οφέλη. Σε ετήσια βάση, ο σταθμός φόρτισης συμβάλλει στην απομάκρυνση 410 συμβατικών οχημάτων με κινητήρες εσωτερικής καύσης από την κυκλοφορία, στην παροχή 6,5 εκατομμυρίων «καθαρών» χιλιομέτρων και στην εξοικονόμηση 1.300 τόνων ισοδύναμου CO₂.

Η εταιρεία επενδύει σταθερά στην ανάπτυξη των υπηρεσιών που συμβάλλουν στη διείσδυση της ηλεκτροκίνησης στη χώρα μας και στη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης, προς όφελος των καταναλωτών, με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος.



ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ
ΕΙΝΑΙ ΔΟΜΗΜΕΝΟ ΜΕ
ΤΡΟΠΟ ΠΟΥ ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΕΙ
ΤΗΝ ΙΣΟΡΡΟΠΙΑ ΑΝΑΜΕΣΑ
ΣΕ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΚΑΙ
ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΑ ΜΕΛΗ,
ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΚΑΙ
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ
ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ
ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ.

01 Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-16

Το **Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας** δεσμεύεται για την ορθή διακυβέρνηση και διαφάνεια μέσω του Διοικητικού της Συμβουλίου, το οποίο αποτελείται από έμπειρα μέλη με διαφορετικές δεξιότητες και εξειδίκευση, εξασφαλίζοντας την πλήρη συμμόρφωση με τα πρότυπα και τις ανάγκες διακυβέρνησης της εταιρείας.

Σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου:

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Φυσικού Αερίου Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας αποτελείται από 5 μέλη. Τα 5 μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι τα εξής:

- ▶ Εμμανουήλ Δρετουλάκης
- ▶ Σεραφείμ Λιάπης
- ▶ Σπυρίδων Βεργίνης
- ▶ Κωνσταντίνος Τσιαμπάς
- ▶ Γεώργιος Κεμεντσετσίδης

Σημειώνεται πως 4 από τα 5 μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι μη εκτελεστικά και μόνο 1 είναι εκτελεστικό μέλος και ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία των 45 και άνω ετών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι δομημένο με τρόπο που εξασφαλίζει την ισορροπία ανάμεσα σε εκτελεστικά και μη εκτελεστικά μέλη, διασφαλίζοντας την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Η θητεία και οι υπόλοιπες δεσμεύσεις των μελών

παρακολουθούνται συστηματικά για τη διατήρηση της ακεραιότητας της διακυβέρνησης.

Διαδικασία διορισμού και κριτήρια επιλογής: Η επιλογή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ακολουθεί καθορισμένα κριτήρια, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως η ποικιλομορφία, η ανεξαρτησία, οι ικανότητες και η εμπειρία σχετικά με τις επιπτώσεις της εταιρείας στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία. Επίσης, εξετάζονται οι απόψεις των ενδιαφερόμενων μερών, με ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των μετόχων και των κοινωνικών ομάδων που επηρεάζονται από τη λειτουργία της εταιρείας.

Ρόλος του Προέδρου: Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου δεν έχει εκτελεστικό ρόλο, γεγονός που ενισχύει τη διαφάνεια και τη διαχωρισμένη λειτουργία του οργάνου. Σε περίπτωση ανάληψης εκτελεστικών καθηκόντων από τον Πρόεδρο, η εταιρεία εφαρμόζει μηχανισμούς για την αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων.

Επικοινωνία κρίσιμων ζητημάτων: Τα ζητήματα που κρίνονται κρίσιμα για την εταιρεία κοινοποιούνται συστηματικά στο Διοικητικό Συμβούλιο μέσω τακτικών ενημερώσεων και εκθέσεων, επιτρέποντας έγκαιρη λήψη αποφάσεων και κατάλληλες προσαρμογές στις πολιτικές της εταιρείας.

02 Σύγκρουση Συμφερόντων

GRI 2-15

Το **Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας** ακολουθεί αυστηρές διαδικασίες για την πρόληψη και τον μετριασμό πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων, διασφαλίζοντας ότι όλες οι αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου λαμβάνονται με απόλυτη διαφάνεια και αντικειμενικότητα.

Οι διαδικασίες που εφαρμόζονται περιλαμβάνουν:

- **Συστηματική ενημέρωση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου** σχετικά με τις υποχρεώσεις τους για αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων. Σε περίπτωση που προκύψει τέτοιο ζήτημα, τα μέλη υποχρεούνται να δηλώσουν τη σύγκρουση και να αποσύρονται από σχετικές αποφάσεις.
- **Ενδεδειγμένη παρακολούθηση και καταγραφή όλων των σχετικών συναλλαγών** με ενδιαφερόμενα μέρη και προμηθευτές, ώστε να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία των αποφάσεων.

Επιπλέον, η εταιρεία γνωστοποιεί στους μετόχους και στα ενδιαφερόμενα μέρη τυχόν περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων που σχετίζονται με:

1. **Διασταυρούμενη συμμετοχή** σε διοικητικά συμβούλια.
2. **Συμμετοχή προμηθευτών ή άλλων ενδιαφερόμενων** μελών στο διοικητικό συμβούλιο.
3. **Ύπαρξη μετόχων** που ασκούν σημαντικό έλεγχο στην εταιρεία.
4. **Συνδεδεμένα μέρη, σχέσεις και ανεξόφλητα υπόλοιπα** που δύνανται να επηρεάσουν τη διαφάνεια και την ανεξαρτησία της λήψης αποφάσεων.

03 Διαχείριση Κινδύνων

GRI 2-25

Το **Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας** δεσμεύεται να εντοπίζει, να αναγνωρίζει και να αποκαθιστά τυχόν αρνητικές επιπτώσεις που μπορεί να έχει προκαλέσει ή συμβάλει, με στόχο τη διατήρηση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας απέναντι στους ενδιαφερόμενους φορείς και την κοινωνία. Συγκεκριμένα, η εταιρεία:

- **Προβλέπει και συμμετέχει ενεργά στη διαδικασία αποκατάστασης αρνητικών επιπτώσεων**, επιδιώκοντας τη συνεργασία με εμπλεκόμενους φορείς για την επίλυση ζητημάτων που προκύπτουν και αφορούν στα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών.
- **Εφαρμόζει ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών**. Μέσω εξειδικευμένων μηχανισμών καταγγελίας, οι οποίοι έχουν θεσπιστεί και λειτουργούν με διαφάνεια, η εταιρεία εξασφαλίζει ότι όλα τα παράπονα αντιμετωπίζονται με τη δέουσα σοβαρότητα και ότι οι ενδιαφερόμενοι έχουν τη δυνατότητα να εκφράζουν τις ανησυχίες τους.
- **Διατηρεί διαδικασίες για τον εντοπισμό και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων**, όπως αναθεώρηση και παρακολούθηση της απόδοσης των μέτρων αποκατάστασης και συνεχή συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη για τη βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας αυτών των διαδικασιών.
- **Εμπλέκει τα ενδιαφερόμενα μέρη στον σχεδιασμό και την αναθεώρηση των μηχανισμών καταγγελιών**, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση και βελτίωση αυτών των διαδικασιών, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη.
- **Παρακολουθεί συστηματικά την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διαχείρισης καταγγελιών και παραπόνων**, εξασφαλίζοντας ότι τα σχόλια και η ανατροφοδότηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη λαμβάνονται υπόψη, ώστε να γίνονται οι απαραίτητες προσαρμογές και βελτιώσεις όπου κρίνεται αναγκαίο.

Η εταιρεία παραμένει προσηλωμένη στην ευθύνη της για την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων και την αποτελεσματική ανταπόκριση σε όλα τα ζητήματα που προκύπτουν, ενισχύοντας έτσι τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη στις σχέσεις της με τους συνεργάτες, το προσωπικό και την ευρύτερη κοινότητα.

04 Αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων και επιχειρησιακή συνέχεια

GRI 2-25

Το **Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας** δεσμεύεται στην υπεύθυνη αντιμετώπιση και αποκατάσταση τυχόν αρνητικών επιπτώσεων που ενδέχεται να προκαλέσει ή συνέβαλε σε αυτές κατά τη λειτουργία της. Η προσέγγιση της εταιρείας περιλαμβάνει τις ακόλουθες διαδικασίες και μέτρα:

- **Αναγνώριση και συνεργασία για την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων**: Η εταιρεία παρακολουθεί συνεχώς τις δραστηριότητές της, δεσμευόμενη να συνεργαστεί για την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων όταν αυτές αναγνωριστούν, προκειμένου να διασφαλίσει την ισόρροπη και βιώσιμη λειτουργία της.
- **Μηχανισμοί διαχείρισης παραπόνων και καταγγελιών**: Έχει αναπτύξει συγκεκριμένους μηχανισμούς καταγγελιών και διαχείρισης παραπόνων που επιτρέπουν την αποτελεσματική αντιμετώπιση ζητημάτων που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη, με ιδιαίτερη έμφαση στη διαφάνεια και την εμπιστευτικότητα.
- **Ενσωμάτωση των απόψεων των ενδιαφερόμενων μερών**: Η εταιρεία ενθαρρύνει τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών στη διαμόρφωση και βελτίωση των μηχανισμών παραπόνων, επιτρέποντάς τους να συμβάλλουν στον σχεδιασμό, την αναθεώρηση και στην αποτελεσματική λειτουργία των μηχανισμών αυτών.
- **Παρακολούθηση και αξιολόγηση αποτελεσματικότητας**: Η εταιρεία παρακολουθεί συνεχώς την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών καταγγελίας και των διαδικασιών αποκατάστασης, εφαρμόζοντας διορθωτικές ενέργειες όπου απαιτείται και ενσωματώνει ανατροφοδότηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη ώστε να διασφαλίζει τη συνεχή βελτίωση των πρακτικών της.

5 Επιχειρηματική Ηθική

Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο

GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3

Στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, δεσμευόμαστε να καλλιεργούμε μια κουλτούρα εμπιστοσύνης, διαφάνειας και ακεραιότητας σε κάθε μας δραστηριότητα. Αντιλαμβανόμαστε ότι η πρόληψη της διαφθοράς δεν είναι μόνο ζήτημα συμμόρφωσης, αλλά και μια ευκαιρία να διασφαλίσουμε ότι οι σχέσεις μας με τους συνεργάτες, τους πελάτες και την κοινωνία αντανακλούν τις αξίες μας.

Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιούμε τακτικές αξιολογήσεις κινδύνου σε όλες τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, από την παραγωγή έως τη διανομή και διαχείριση. Αυτές οι αξιολογήσεις μας επιτρέπουν να εντοπίζουμε πιθανούς κινδύνους διαφθοράς και να λαμβάνουμε έγκαιρα μέτρα για την αποτροπή τους, δημιουργώντας ένα ασφαλές και δίκαιο περιβάλλον εργασίας για όλους.

Επίσης, θεωρούμε θεμελιώδες να ενημερώνουμε και να εκπαιδεύουμε συνεχώς το προσωπικό μας για τις πολιτικές κατά της διαφθοράς που εφαρμόζουμε. Συγκεκριμένα, όλοι οι εργαζόμενοί μας και τα μέλη του διοικητικού μας συμβουλίου ενημερώνονται για τις διαδικασίες και τις πρακτικές μας. Επιπλέον, παρέχουμε ειδική εκπαίδευση στους εργαζόμενους, ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και να αποφεύγουν καταστάσεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε φαινόμενα διαφθοράς.

Τέλος, είμαστε υπερήφανοι που μπορούμε να αναφέρουμε ότι κατά την περίοδο αναφοράς δεν καταγράφηκαν περιστατικά διαφθοράς στον οργανισμό μας. Αυτή η επίδοση μας ενθαρρύνει να συνεχίσουμε να διατηρούμε υψηλά τα πρότυπα ηθικής και υπευθυνότητας, που αποτελούν τον πυρήνα της λειτουργίας μας.

Πολιτικές Συνεισφορές

GRI 415-1

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας δεσμεύεται για τη διαφάνεια και την ακεραιότητα σε όλες τις δραστηριότητές του, συμπεριλαμβανομένων των πολιτικών της συνεισφορών. Κατά την περίοδο αναφοράς, η εταιρεία μας δεν πραγματοποίησε πολιτικές συνεισφορές, ούτε σε χρήμα ούτε σε είδος, προς πολιτικά πρόσωπα, κόμματα ή οποιαδήποτε πολιτική πρωτοβουλία. Αυτό αντικατοπτρίζει τη δέσμευσή μας για αμεροληψία και την επιθυμία μας να διατηρήσουμε μια απόσταση από οποιαδήποτε πολιτική επιρροή, εστιάζοντας αντ' αυτού στις αξίες μας και στις ανάγκες των πελατών μας.

Με τον τρόπο αυτό, παραμένουμε πιστοί στις αρχές μας, διατηρώντας την ανεξαρτησία μας και επιδιώκοντας να χτίσουμε σχέσεις εμπιστοσύνης με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς.

Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

GRI 416-1, GRI 416-2

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας θέτει ως προτεραιότητα την υγεία και την ασφάλεια των πελατών του σε κάθε πτυχή των δραστηριοτήτων της. Σε συμφωνία με τα πρότυπα GRI και τις εσωτερικές μας πολιτικές, συνεχίζουμε να αξιολογούμε και να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες μας ώστε να διασφαλίζουμε υψηλά επίπεδα ασφάλειας και ποιότητας.

Συγκεκριμένα, η εταιρεία εφαρμόζει αυστηρά πρωτόκολλα ελέγχου και παρακολούθησης που εγγυώνται την ασφάλεια των παρεχόμενων υπηρεσιών σε όλα τα στάδια. Το 2023, δεν καταγράφηκαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς ή εθελοντικούς κώδικες σχετικά με τις επιπτώσεις στην υγεία και την ασφάλεια των πελατών, αποδεικνύοντας την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών και των πρωτοβουλιών μας.

Με υπευθυνότητα και αίσθημα καθήκοντος, συνεχίζουμε να επενδύουμε σε τεχνολογίες και πρακτικές που ενισχύουν την υγεία και την ασφάλεια των πελατών μας, διατηρώντας σταθερή την εμπιστοσύνη τους προς την εταιρεία μας.

Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών

GRI 417-2, 417-3

Η ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών παραμένει ακρογωνιαίος λίθος της λειτουργίας της εταιρείας μας και βασικός στόχος της Διοίκησης. Δέσμευσή μας είναι η παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις υψηλότερες προδιαγραφές, με σεβασμό προς τον καταναλωτή, τους εργαζόμενους, τους μετόχους και το κοινωνικό σύνολο, διασφαλίζοντας πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Η εταιρεία εφαρμόζει ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, το οποίο διασφαλίζει την αναγνώριση των αναγκών των πελατών, την εκτίμηση κινδύνων και την εκμετάλλευση ευκαιριών για συνεχή βελτίωση. Οι διαδικασίες και οι στόχοι της εταιρείας είναι μετρήσιμοι και αξιολογούνται τακτικά, επιτρέποντας την έγκαιρη λήψη αποφάσεων και διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης. Παράλληλα, η εταιρεία επενδύει στην εκπαίδευση του προσωπικού της, ενισχύοντας τις δεξιότητες και γνώσεις τους και παρέχει επαρκείς πόρους για τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας κάθε τμήματος.

Οι κύριοι στόχοι μας για το 2023 περιλάμβαναν:

- Την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών φυσικού αερίου, ηλεκτρικού ρεύματος & ηλεκτροκίνησης που ανταποκρίνονται και υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών.
- Τη διασφάλιση ότι οι συνεργάτες και οι προμηθευτές μας συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις ποιότητας, ενισχύοντας συνεχώς την εμπιστοσύνη των πελατών.
- Τη διατήρηση ανοιχτής επικοινωνίας με τους πελάτες, προσφέροντας εξατομικευμένα προϊόντα και μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης μέσω απλοποιημένων διαδικασιών.
- Τον σχεδιασμό όλων των διαδικασιών με γνώμονα τον πελάτη, στοχεύοντας στην απόλυτη ικανοποίησή του.

Η Πολιτική Ποιότητας της εταιρείας είναι κοινοποιημένη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ όλες οι διαδικασίες διαχείρισης ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών μας έχουν λάβει την πιστοποίηση ISO 9001:2015. Στον ιστότοπό μας, οι καταναλωτές μπορούν να βρουν αναλυτικές πληροφορίες για τα προϊόντα φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας & ηλεκτροκίνησης όπως χρήση, πλεονεκτήματα και τιμολόγηση.

Τα προϊόντα μας περιλαμβάνουν:

Προϊόντα Φυσικού Αερίου για Οικιακούς Καταναλωτές και Επαγγελματίες:

- Αέριο Οικιακό Πλήρες
- Αέριο Οικιακό Κουζίνα
- Αέριο Οικιακό Πλήρες Extra
- Αέριο Φοιτητικό Πλήρες Extra
- Αέριο Βιομηχανικό
- Αέριο Επαγγελματικό

Προϊόντα Ηλεκτρικού Ρεύματος για Οικιακούς Καταναλωτές:

- Ρεύμα Οικιακό Maxi_Free Basic
- Ρεύμα Οικιακό Maxi_Free
- Ρεύμα Οικιακό Maxi_Free+
- Ρεύμα Οικιακό Maxi_Free_Super+
- Ρεύμα Οικιακό Maxi_Free_Extra+
- Ρεύμα Οικιακό Maxi_Free_Save
- Ρεύμα Οικιακό Fixed

Προϊόντα Ηλεκτρικού Ρεύματος για Επαγγελματίες και Πρόσθετες Υπηρεσίες:

- Ρεύμα Επαγγελματικό 1 Maxi_Free Pro
- Ρεύμα Επαγγελματικό 1 Maxi_Free Basic
- Ρεύμα Επαγγελματικό 1 Maxi_Free
- Ρεύμα Επαγγελματικό 2 Maxi_Free Basic
- Ρεύμα Επαγγελματικό Νυχτερινό Maxi_Free Basic
- Επείγουσα Τεχνική Βοήθεια
- Επιβράβευση μέσω του Alpha Bank Bonus

Πρόσθετες Υπηρεσίες: ● Επείγουσα Τεχνική Βοήθεια ● Επιβράβευση μέσω του Alpha Bank Bonus

Ικανοποίηση Πελατών

GRI 2-26

Με στόχο τη διευκόλυνση των πελατών στη μετάβαση σε πιο καθαρές μορφές ενέργειας, προσφέρουμε λύσεις όπως τα Έξυπνα Δίκτυα, την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ, το Net Metering και τα Πράσινα Πιστοποιητικά, προωθώντας τη βιώσιμη κατανάλωση.

Επιπλέον, η υπηρεσία Smarthink, που εισήχθη το 2022, συνεχίζει να διατίθεται και το 2023, προσφέροντας εξειδικευμένες λύσεις εξοικονόμησης ενέργειας μέσω της τεχνολογίας Τεχνητής Νοημοσύνης. Το Smarthink, διαθέσιμο πλέον σε όλους τους καταναλωτές ενέργειας ανεξαρτήτως παρόχου, προσφέρει έναν ολοκληρωμένο τρόπο έξυπνης διαχείρισης για την οικιακή ενέργεια, με στόχο την εξοικονόμηση πόρων και τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας. Οι συσκευασίες των προϊόντων Smarthink συνοδεύονται από σημάνσεις, όπως:

- CE: Πιστοποιεί την ασφάλεια σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές.
- Green dot: Συμβολίζει τη συμμετοχή σε σύστημα ανακύκλωσης.
- Βρόχος Mobius: Υποδηλώνει ότι το προϊόν είναι ανακυκλώσιμο.
- Διαγραμμένος τροχήλατος κάδος (ΑΗΗΕ): Υποδεικνύει κατάλληλη ανακύκλωση για ηλεκτρικό εξοπλισμό.

Η επαφή με τους πελάτες και η διαρκής υποστήριξη τους αποτελούν βασικές προτεραιότητες της εταιρείας μας. Μέσα από ένα ευρύ φάσμα εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας και σύγχρονων εργαλείων, η εταιρεία ενισχύει την καθημερινότητα των πελατών της και δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης. Οι πελάτες μας μπορούν να επικοινωνούν μαζί μας μέσω των ΝΑ σημείων εξυπηρέτησης σε όλη την Ελλάδα, της 24ωρης τηλεφωνικής γραμμής 181133, μέσω chat & social media, καθώς και μέσω της ιστοσελίδας fysikoaeerioellados.gr, η οποία προσφέρει αναλυτικές πληροφορίες και διευκολύνει την εξόφληση λογαριασμών. Η εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία του διαλόγου και της ενημέρωσης, ειδικά σε κρίσιμα θέματα, όπως η ενεργειακή κρίση, καθώς και στη σαφή επεξήγηση των λογαριασμών.

Για την ενίσχυση της επικοινωνίας, έχουμε επενδύσει σε αυτοματοποιημένα συστήματα απάντησης και διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων, με στόχο τη διαρκή βελτίωση της εξυπηρέτησης. Από το 2018, πραγματοποιούμε έρευνα Customer Loyalty Management (CLM), η οποία αξιολογεί την ποιότητα των υπηρεσιών και των προϊόντων μας. Η έρευνα αυτή συνδυάζει αναλύσεις χρηστών και δεδομένων αγοράς, καθώς και εμπιστευτικές συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του 2022, το ποσοστό ικανοποίησης των πελατών ανήλθε σε 98%. Η εταιρεία καταγράφει υψηλά ποσοστά «πρεσβευτών» και χαίρει εκτίμησης από ηγέτες άλλων κλάδων, με το ποσοστό αυτό να αγγίζει το 83%.

Παράλληλα, από το 2018 χρησιμοποιούμε το εργαλείο Net Promoter Score (NPS), το οποίο μετρά την προθυμία των πελατών να προτείνουν τις υπηρεσίες μας σε τρίτους. Η αξιολόγηση NPS βασίζεται στην ερώτηση «Πόσο πιθανό είναι να προτείνετε το προϊόν ή την υπηρεσία μας σε κάποιον φίλο ή συνεργάτη σας;». Το NPS για το 2023 ανήλθε στο 44 για τους πελάτες με παροχή φυσικού αερίου, ενώ για τους πελάτες ρεύματος το αντίστοιχο score ήταν 41.

Με τις έρευνες αυτές, η εταιρεία εξετάζει την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών της, τον βαθμό ικανοποίησης και πιστότητας των πελατών και τη διάθεσή τους να προωθήσουν τις υπηρεσίες μας σε τρίτους. Ανώτερος στόχος είναι η κατανόηση των αναγκών της αγοράς, η αναγνώριση των περιοχών ικανοποίησης και η ταυτοποίηση των σημείων προς βελτίωση, ώστε να παρέχουμε προτάσεις για τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας.



Νομοθετική Συμμόρφωση

GRI 3-3, 2-23, 2-27

Το Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας δεσμεύεται για την υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά, σύμφωνα με τις αρχές του Κώδικα Επιχειρησιακής Ηθικής και τις διεθνείς πρακτικές συμμόρφωσης. Οι πολιτικές μας περιλαμβάνουν σαφείς αναφορές στη δέουσα επιμέλεια και την αρχή της προφύλαξης, ενώ αποδίδουμε ιδιαίτερη σημασία στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εφαρμόζοντας μηδενική ανοχή στη βία και την παρενόχληση στο εργασιακό περιβάλλον. Η συγκεκριμένη δέσμευση της εταιρείας, η οποία διατυπώνεται και στο Άρθρο 8 του Κώδικα Επιχειρησιακής Ηθικής, καλύπτει τα διεθνώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα δικαιώματα και περιλαμβάνει ευάλωτες ομάδες που απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή.

Όλες οι πολιτικές δεσμεύσεις της εταιρείας έχουν εγκριθεί από τη Γενική Διεύθυνση, υπογραμμίζοντας τη σοβαρότητα και τη δέσμευση στο υψηλότερο οργανωτικό επίπεδο. Αυτές οι δεσμεύσεις εφαρμόζονται συστηματικά σε όλες τις δραστηριότητες και τις επιχειρηματικές σχέσεις της εταιρείας, ενώ κοινοποιούνται σε εργαζόμενους, συνεργάτες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων και εσωτερικών ανακοινώσεων.

Με αυτές τις πρωτοβουλίες, διασφαλίζουμε την ευθυγράμμιση με τις καλύτερες πρακτικές και δημιουργούμε ένα περιβάλλον διαφάνειας, ασφάλειας και σεβασμού, αναγνωρίζοντας τη σημασία της νομοθετικής συμμόρφωσης για την προάσπιση των δικαιωμάτων όλων των εμπλεκόμενων.

Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής

GRI 2-23, 2-24

Στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, η υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά είναι κάτι παραπάνω από δέσμευση - είναι ένας από τους πυλώνες στους οποίους στηρίζεται κάθε μας δράση. Με οδηγό τον Κώδικα Επιχειρησιακής Ηθικής, η εταιρεία προάγει τη δέουσα επιμέλεια και εφαρμόζει αρχές που διασφαλίζουν την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ο κώδικας, που περιλαμβάνει ειδική πολιτική κατά της βίας και της παρενόχλησης (άρθρο 8), καθορίζει τις κατευθυντήριες γραμμές για τον σεβασμό των δικαιωμάτων όλων των εμπλεκομένων.

Η δέσμευση αυτή, η οποία εγκρίνεται από τον Γενικό Διευθυντή, υπογραμμίζει τη σοβαρότητα με την οποία η εταιρεία αντιμετωπίζει τις αρχές της ηθικής και της διαφάνειας. Για να ενισχύσουμε την κατανόηση αυτών των αρχών, φροντίζουμε να τις κοινοποιούμε μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων, καθιστώντας τις δεσμεύσεις προσβάσιμες σε κάθε εργαζόμενο και συνεργάτη.

Στον πυρήνα των αξιών μας βρίσκεται η ενσωμάτωση της υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς στην καθημερινή λειτουργία μας. Οι δεσμεύσεις μας για ηθική και κοινωνική υπευθυνότητα δεν αποτελούν απλώς θεωρητικές αρχές, αλλά οδηγούς δράσης που υλοποιούνται σε κάθε επίπεδο του οργανισμού και στις σχέσεις μας με τους επιχειρηματικούς μας εταίρους. Με διαρκή εκπαίδευση και συνεχή ενίσχυση αυτών των αξιών, οι εργαζόμενοί μας είναι σε θέση να εφαρμόζουν τις δεσμεύσεις με τρόπο συνεπή και αποτελεσματικό, ενώ η εταιρεία μας διασφαλίζει την πλήρη ενσωμάτωσή τους στις στρατηγικές και διαδικασίες μας.

Κανονιστική Συμμόρφωση

GRI 2-27

Στο Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, η συμμόρφωση με τους κανονισμούς και η απόλυτη ευθυγράμμιση με το νομικό πλαίσιο αποτελούν ουσιώδες μέρος της λειτουργίας μας και διασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αξιοπιστία μας. Οι διαδικασίες συμμόρφωσης εφαρμόζονται σε κάθε επίπεδο του οργανισμού, ενώ υπάρχει συνεχής επικαιροποίηση των εσωτερικών διαδικασιών με βάση τις τρέχουσες νομοθετικές απαιτήσεις και κανονισμούς.

Η ομάδα συμμόρφωσης της εταιρείας αναλαμβάνει την παρακολούθηση των εξελίξεων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ συνεργάζεται στενά με εξειδικευμένους νομικούς συμβούλους και εμπειρογνώμονες, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι η εταιρεία παραμένει πάντα εντός των ορίων που θέτει η νομοθεσία. Επιπλέον, πραγματοποιούνται τακτικοί εσωτερικοί έλεγχοι, οι οποίοι εγγυώνται ότι οι διαδικασίες μας ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και ότι τυχόν κενά συμμόρφωσης εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται άμεσα.

Μέσω αυτής της προληπτικής προσέγγισης, η εταιρεία διασφαλίζει ότι οι πρακτικές της συνάδουν με τις καλύτερες διαθέσιμες προδιαγραφές, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πελατών και συνεργατών της. Με το βλέμμα στραμμένο στη συνεχή βελτίωση, δεσμευόμαστε να τηρούμε όχι μόνο τις ελάχιστες κανονιστικές απαιτήσεις, αλλά και να συμβάλλουμε ενεργά στη διαμόρφωση ενός υπεύθυνου και βιώσιμου επιχειρηματικού περιβάλλοντος.



06 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων

GRI 418-1

Η εταιρεία μας δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών και όλων των ενδιαφερόμενων μερών, όπως οι προμηθευτές και οι επενδυτές, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωσή της με το ευρωπαϊκό και ελληνικό κανονιστικό πλαίσιο προστασίας δεδομένων. Τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένου του ιστότοπου fysikoagerioellados.gr, διαχειρίζονται σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR), καθώς και με άλλες σχετικές διατάξεις.

Η εταιρεία έχει υιοθετήσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης προσωπικών δεδομένων, που περιλαμβάνει πολιτικές και διαδικασίες προστασίας και διαχείρισης αιτημάτων φυσικών προσώπων, όπως είναι οι πελάτες και οι υποψήφιοι πελάτες. Επίσης, διαθέτουμε ειδική διαδικασία για την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης ασφάλειας και διαρροών δεδομένων, η οποία καθορίζει το πλαίσιο ενεργειών που πρέπει να ακολουθηθεί σε περίπτωση περιστατικών ασφάλειας, με σκοπό τον περιορισμό του αντίκτυπου στη λειτουργία της εταιρείας.

Στην ιστοσελίδα μας υπάρχει αναρτημένη η Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, μέσω της οποίας τα ενδιαφερόμενα μέρη ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους και τις διαδικασίες που μπορούν να ακολουθήσουν, εφόσον επιθυμούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους.

Η προστασία των πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί βασικό μέρος της στρατηγικής διακυβέρνησης και διαχείρισης κινδύνων της εταιρείας. Η ισχυρή αυτή δομή διακυβέρνησης για την κυβερνοασφάλεια έχει σχεδιαστεί ώστε να εντοπίζει προληπτικά τους κινδύνους στον κυβερνοχώρο, προστατεύοντας τα ψηφιακά περιουσιακά στοιχεία της εταιρείας και διασφαλίζοντας τη συνέχεια των επιχειρησιακών λειτουργιών της.

Για την επίτευξη αυτών των στόχων, η εταιρεία έχει υιοθετήσει πληθώρα πολιτικών και διαδικασιών, όπως η πολιτική ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων, η πολιτική κωδικών πρόσβασης, η πολιτική δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας και η διαδικασία διαχείρισης συμβάντων ασφαλείας. Επιπλέον, διαθέτει Υπεύθυνο Ασφάλειας Πληροφοριών, ο οποίος εκπροσωπεί την εταιρεία στην Ομάδα CISO της Γενικής Διεύθυνσης Κυβερνοασφάλειας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Κατά το έτος αναφοράς 2023, η εταιρεία έλαβε 4 παράπονα πελατών που σχετιζόνταν με το Μητρώο 11, καθώς και 4 καταγγελίες από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για αντίστοιχες περιπτώσεις. Ωστόσο, δεν σημειώθηκε καμία διαρροή, κλοπή ή απώλεια δεδομένων, ούτε επιβλήθηκαν πρόστιμα για ζητήματα παραβίασης κανονισμών. Η εταιρεία συνεχίζει να ενδυναμώνει το σύστημα διαχείρισης προσωπικών δεδομένων και να αναβαθμίζει τις διαδικασίες της, εξασφαλίζοντας την πλήρη προστασία των πληροφοριών που διαχειρίζεται. Η εταιρεία, μέσα από αυτό το συνεκτικό πλέγμα διαδικασιών και πολιτικών, συνεχίζει να προστατεύει τα ψηφιακά και φυσικά δεδομένα που διαχειρίζεται, διασφαλίζοντας την επιχειρηματική της συνέχεια και αποδεικνύοντας τη δέσμευσή της για μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και συμμόρφωση με τα υψηλότερα πρότυπα ασφάλειας και διαφάνειας.



Δήλωση Χρήσης | Η Εταιρεία «Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας» σχεδίασε την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI για την περίοδο 01/01/2023 – 31/12/2023

GRI 1: Foundation 2021

Κατηγορία GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα / Κεφάλαιο Απολογισμού	Σελίδα
GRI 2: Γενικές Πληροφορίες 2021	2-1 Στοιχεία Οργανισμού	Προφίλ Εταιρείας Δραστηριότητες Εταιρείας	11 13
	2-2 Εταιρείες που συμπεριλαμβάνονται στον απολογισμό βιώσιμης ανάπτυξης	Σχετικά με την Έκθεση Ενδιαφερόμενα Μέρη	7
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση Ενδιαφερόμενα Μέρη	7
	2-4 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση	7
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την Έκθεση	7
	2-6 Δραστηριότητες, εφοδιαστική αλυσίδα και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις του οργανισμού	Δραστηριότητες Εταιρείας Εφοδιαστική Αλυσίδα Δημιουργία Οικονομικής Αξίας	17
	2-7 Ανθρώπινο Δυναμικό	Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού	48
	2-8 Απασχολούμενοι τρίτων εταιρειών	Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού	48
	2-9 Δομή διακυβέρνησης και σύνθεση του ΔΣ και των επιτροπών του	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	66
	2-10 Διαδικασία υποψηφιότητας και επιλογής μελών ΔΣ και επιτροπών του	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	66
	2-11 Επισήμανση αν ο Πρόεδρος του ΔΣ είναι εκτελεστικό μέλος	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	66
	2-14 Ρόλος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης στην υποβολή εκθέσεων βιώσιμης ανάπτυξης και την έγκριση των «ουσιαστικών θεμάτων»	Μεθοδολογία	26
	2-15 Διαδικασίες που εφαρμόζονται ώστε να αποφεύγεται/ διαχειρίζεται πιθανή σύγκρουση συμφερόντων	Σύγκρουση Συμφερόντων	67
	2-16 Γνωστοποίηση των κρίσιμων θεμάτων στο ΔΣ	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	66

Κατηγορία GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα / Κεφάλαιο Απολογισμού	Σελίδα
	2-22 Δήλωση της διοίκησης για τη σημασία της βιώσιμης ανάπτυξης και τη σχετική στρατηγική	Μήνυμα του Γενικού Διευθυντή	5
	2-23 Εταιρικές πολιτικές και δεσμεύσεις	Η Στρατηγική μας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη Νομοθετική Συμμόρφωση	76
		Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής	23
		Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής	76
	2-24 Ενσωμάτωση εταιρικών πολιτικών	Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής	76
	2-25 Διαδικασίες για την εκτίμηση και αντιμετώπιση αρνητικών επιπτώσεων	Διαχείριση Κινδύνων	68
		Αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων και επιχειρησιακή συνέχεια	69
	2-26 Εσωτερικοί και εξωτερικοί μηχανισμοί για την αναφορά ανησυχιών ή την αναζήτηση συμβουλών, αναφορικά με την εφαρμογή πολιτικών και πρακτικών, καθώς και για θέματα σχετικά με την ακεραιότητα στην οργάνωση	Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής	74
		Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρησιακής Ηθικής	77
	2-28 Συμμετοχές σε ενώσεις, διεθνείς / εθνικές οργανώσεις, προγράμματα ή επιτροπές	Συνεργασίες και Συμμαχίες για Βιώσιμη Ανάπτυξη	20
2-29 Προσεγγίσεις συνεργασίας με ομάδες κοινωνικών εταίρων	Ενδιαφερόμενα Μέρη	24	
2-30 Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού	48	

Κατηγορία GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα / Κεφάλαιο Απολογισμού	Σελίδα
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-1 Διαδικασία Καθορισμού	Μεθοδολογία	26
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-2 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Μεθοδολογία Αποτελέσματα	26 30
Ουσιαστικά Θέματα			
Δημιουργία Οικονομικής Αξίας			
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Δημιουργία Οικονομικής Αξίας	18
GRI 201 Οικονομική Επίδοση	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Δημιουργία Οικονομικής Αξίας	57
	201-4 Οικονομική βοήθεια που ελήφθη από κυβερνήσεις	Δημιουργία Οικονομικής Αξίας	57
GRI 207: Φορολογία 2019	207-1 Φορολογία	Φορολογική Προσέγγιση	19
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή			
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Δημιουργία Οικονομικής Αξίας	18
Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου			
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	36
GRI 305: Εκπομπές	305-1 GHG άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	36
	305-2 GHG έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	36
	305-4 Δείκτες ενεργειακής έντασης	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	36

Κατηγορία GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα / Κεφάλαιο Απολογισμού	Σελίδα
Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού			
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού	43
GRI 303 Νερό και λύματα 2018	303-5 Κατανάλωση νερού	Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού	43
GRI 306 Απόβλητα 2020	306-2 Διαχείριση σημαντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τα απόβλητα	Κυκλική Οικονομία και Διαχείριση Νερού	43
ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού			
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Εργασιακές Πρακτικές και Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού	48
GRI 401: Απασχόληση	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Προσλήψεις και Αποχωρήσεις Εργαζομένων	52
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζομένους ή μερικώς απασχολούμενους	Παροχές σε Εργαζόμενους	55
	401-3 Γονική άδεια	Παροχές σε Εργαζόμενους	55

Κατηγορία GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα / Κεφάλαιο Απολογισμού	Σελίδα
GRI 404 Κατάρτιση και εκπαίδευση 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Εκπαίδευση Εργαζόμενων	51
	404-2 Προγράμματα διαχείρισης δεξιοτήτων και διά βίου μάθησης που υποστηρίζουν τη Συνεχή απασχολησιμότητα των εργαζομένων	Εκπαίδευση Εργαζόμενων	48
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία			
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021 GRI 403 Υγεία και ασφάλεια στην εργασία 2018	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	57
	403-1 Σύστημα Διαχείρισης υγείας και ασφάλειας	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	57
	403-2 Εντοπισμός κινδύνων, αξιολόγηση κινδύνων και διερεύνηση περιστατικών	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	57
	403-3 Υπηρεσίες υγείας και ασφάλειας	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	57
	403-6 Προαγωγή της υγείας των εργαζομένων	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	57
	403-9 Τραυματισμοί που σχετίζονται με την εργασία	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	57
	403-10 Ασθένειες που οφείλονται στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	57
Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Παροχή Ίσων Ευκαιριών			
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Παροχή Ίσων Ευκαιριών	18
GRI 405 Δίκαιη μεταχείριση εργαζομένων 2016	405-1 Διαφορετικότητα στα σώματα διακυβέρνησης και τους εργαζομένους	Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Παροχή Ίσων Ευκαιριών	60
GRI 406 Αποφυγή διακρίσεων 2016	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και Διορθωτικές ενέργειες που ελήφθησαν	Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Παροχή Ίσων Ευκαιριών	60

Κατηγορία GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα / Κεφάλαιο Απολογισμού	Σελίδα
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ			
Επιχειρηματική Ηθική			
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επιχειρηματική Ηθική	70
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς	205-1 Αξιολόγηση των δραστηριοτήτων για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά	Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο	70
	205-2 Επικοινωνία και κατάρτιση σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς	Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο	70
	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ληφθέντα μέτρα	Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς στον Επαγγελματικό Χώρο	70
GRI 415 Πολιτικές συνεισφορές	415-1 Πολιτικές Συνεισφορές	Πολιτικές Συνεισφορές	71
GRI 416 Υγεία και ασφάλεια πελατών	416-1 Αξιολόγηση των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια των προϊόντων και υπηρεσιών του οργανισμού	Υγεία και Ασφάλεια Πελατών	71
	416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επιπτώσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια	Υγεία και Ασφάλεια Πελατών	71
GRI 417: Εμπορία και σήμανση	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και την επισήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών	72
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ	Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών	72
Νομοθετική Συμμόρφωση			
GRI 3 Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Νομοθετική Συμμόρφωση	75
GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών	418-1 Αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών & σε απώλειες δεδομένων	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων	78





Λεωφ. Κηφισίας 7
Περιοχή: Αθήνα | Τ.Κ.: 11 523 | Τηλ.: 210 34 06 000 | Fax: 210 34 06 060
ΑΦΜ: 997104531 | Αρ. ΓΕΜΗ: 141013101000