

2019
Έκθεση Βιώσιμης
Ανάπτυξης



Η ΑΕΓΕΑΝ με μια ματιά

GRI 102-7

Περιεχόμενα

Η ΑΕΓΕΑΝ με μια ματιά	3
Μήνυμα Προέδρου Διοικητικού Συμβουλίου	6
1. Η ΑΕΓΕΑΝ	9
2. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη στην ΑΕΓΕΑΝ	31
3. Δημιουργώντας Αξία για την Αγορά	39
4. Δημιουργώντας Αξία για τους Ανθρώπους μας	83
5. Δημιουργώντας Αξία για την Κοινωνία	99
6. Δημιουργώντας Αξία για το Περιβάλλον	111
Σχετικά με την Έκθεση	122
Παράρτηματα	123
Σημαντικότερες επιδράσεις και όρια επίδρασης ουσιαστικών θεμάτων	123
Πίνακας Περιεχομένων GRI	124
Ευρετήριο όρων και συντμήσεων	128

	2019	2018	
Στοιχεία επίδοσης ¹	Κέρδη προ φόρων EBT	€106,7 εκ.	€98,6 εκ.
	Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων EBITDA	€269,4 εκ. ²	€111,4 εκ.
	Καθαρό κέρδος για την περίοδο	€78,5 εκ.	€67,9 εκ.
	Αριθμοδείκτης Ιδίων Κεφαλαίων	24,6% ³	38,3%
	Πωλήσεις	€1,3 δισ.	€1,2 δισ.
Ανθρώπινο δυναμικό	Αριθμός εργαζομένων (31 Δεκεμβρίου)	2.924	2.815
	Μέση ηλικία (έτη)	36	35
	Ποσοστό γυναικών σε διοικητικές (Directors & Managers) θέσεις	42,60%	43,68%
Στοιχεία κατανάλωσης καυσίμου	Αποδοτικότητα καυσίμου - Επιβάτες (kg/100 RPK) ⁴	3,98	3,78
	Αποδοτικότητα καυσίμου - Επιβάτες (lt/100 RPK) ⁴	5,04	4,78
	Block hours ⁴	195.432	187.205
	Κατανάλωση καυσίμου (τόνοι)	436.210	404.294
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (μόνο πτήσεις)	Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι) ⁴	1.374.062	1.273.526
	Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα - Επιβάτες (kg CO ₂ /100 RPK) ⁴	8,91	8,87
Στοιχεία επιβατικής κίνησης ⁵	Αριθμός πτήσεων	115.765	109.825
	Αριθμός επιβατών	14.992.176	13.971.420 ⁶
	Χιλιόμετρικές θέσεις (Available Seat Kilometers - ASKs) (χιλ.)	18.596.213	17.244.698 ⁶
	Χιλιόμετρικοί επιβάτες (Revenue Passenger Kilometers - RPK) (χιλ.)	15.768.465	14.435.285 ⁶

Σημειώσεις

- Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν στα ενοποιημένα και δημοσιευμένα οικονομικά αποτελέσματα της Αεροπορίας Αιγαίου και των θυγατρικών της, Olympic Air A.E. και Aegean Cyprus Limited.
- Λόγω της εφαρμογής του Δ.Π.Χ.Α. 16 το 2019, τα λειτουργικά κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων αποσβέσεων και απομειώσεων (EBITDA), δεν είναι συγκρίσιμα με το 2018.
- Η υψηλή διαφορά του αριθμοδείκτη σε σχέση με το προηγούμενο έτος οφείλεται στο διαφορετικό χειρισμό που επιβάλλει το Δ.Π.Χ.Α. 16 για τις μισθώσεις.
- Συμπεριλαμβάνονται όλες οι πτήσεις (εσωτερικού και εξωτερικού).
- Ο αριθμός των πτήσεων αφορά σε προγραμματισμένες και ναυλωμένες πτήσεις.
- Τα στοιχεία για το 2018 τροποποιήθηκαν σε σχέση με τη δημοσιευμένη έκθεση βιώσιμης ανάπτυξης του 2018, λόγω εσφαλμένης αποτύπωσης αυτών.

Επιτεύγματα 2019

120
προορισμοί
εξωτερικού

31
προορισμοί
εσωτερικού



Δίκτυο

151 προορισμοί

44 χώρες



Επιβατική Κίνηση

14.992.176 επιβάτες

10,8%

αύξηση στους επιβάτες εξωτερικού

Οικονομική Επίδοση

€1,3 δισ.

έσοδα



Εκπαίδευση

3.877

εκπαιδευτές

56.066

ώρες



Συνεισφορά

12.769

εισιτήρια για τις ανάγκες μετακίνησης των φορέων που στηρίζει η AEGEAN

Άνω των

€381 εκ.

σε φόρους, τέλη, ασφαλιστικούς οργανισμούς και πληρωμές σε AIA και Fraport



Αναγνώριση

Διεθνή βραβεία και διακρίσεις:

- Skytrax World Airline Awards
- Athens International Airport Awards
- Travellers' Choice Awards της TripAdvisor
- Social Media Awards
- Teleperformance Greece: CRM Grand Prix Customer Service Awards



Στήριξη Τοπικών Κοινωνιών



Έμμεση **αύξηση** του αριθμού των **θέσεων εργασίας** (επίγεια εξυπηρέτηση, εστίαση, ξενοδοχεία, μεταφορές, τοπικοί προμηθευτές)

Καινοτομία και Εξυπηρέτηση



Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για άμεση ενημέρωση και απλοποίηση διαδικασιών:

- Security Fast Track Mobile Check in
- Complimentary Voucher Notification
- Monetary Compensation Notification
- New Miles+Bonus on line services

Περιβάλλον



Ανακύκλωση

61,37

τόνων χαρτί, πλαστικό, αλουμίνιο, γυαλί εν πτήση

23,9

τόνων χαρτί στη βάση της Θεσσαλονίκης

49,63

τόνων στερεών απορριμμάτων στη βάση των Αθηνών

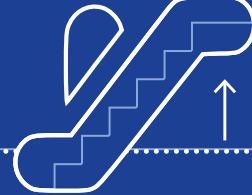
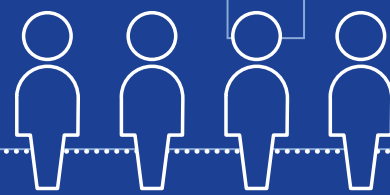
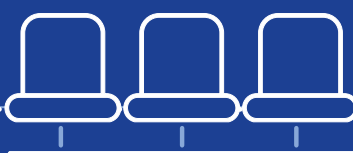
Ορθή διαχείριση

67

τόνων επικίνδυνων απορριμμάτων στη βάση των Αθηνών



AEGEAN





Μήνυμα Προέδρου Διοικητικού Συμβουλίου

GRI 102-14

Ξεκινώντας το μήνυμα αυτό, για την τέταρτη κατά σειρά Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας μας, βρισκόμαστε αντιμέτωποι με το οξύμωρο να πρέπει να μιλήσουμε για το 2019, μια εξαιρετική χρονιά, ενώ διανύουμε ένα ακόμη κύμα μιας πανδημίας που έχει επιφέρει πρωτόγνωρες συνθήκες παγκοσμίως. Αναλογιζόμενοι όμως τα όσα πετύχαμε το 2019 ως εταιρεία, αναγνωρίζουμε όλα τα στοιχεία που μας χαρακτηρίζουν ως ομάδα όλα αυτά τα χρόνια και συμβάλλουν ώστε και σε αυτή, την εξαιρετικά δύσκολη συγκυρία, να στεκόμαστε δυνατοί και ικανοί να αντιμετωπίσουμε τις προκλήσεις που έχουν δημιουργηθεί.

Το 2019 ήταν ένα έτος ορόσημο για τη λειτουργία της εταιρείας μας και επισφραγίσθηκε τόσο από ισχυρές οικονομικές επιδόσεις, όσο όμως και από πρωτοβουλίες, συνεργασίες και δράσεις που επιβεβαιώνουν τη μακροπρόθεσμη στήριξη της AEGEAN στη χώρα μας και στην ανάπτυξη του τουρισμού.

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, για μία ακόμη χρονιά καταγράψαμε νέο ρεκόρ στην επιβατική κίνηση, αγγίζοντας το όριο των 15 εκ. επιβατών και επιχειρώντας σε ένα διευρυμένο δίκτυο δρομολογίων 151 προορισμών σε 44 χώρες. Η συνολική επιβατική κίνηση κατέγραψε αύξηση 7% για το 2019 και επισφράγισε με τη σημαντική αυτή επιτυχία τα 20 χρόνια λειτουργίας μας. Συγκεκριμένα, η εταιρεία μετέφερε το 2019, 14,99 εκατ. επιβάτες, 1 εκατ. περισσότερους σε σχέση με το προηγούμενο έτος, προσφέροντας 18,59 εκατ. χιλιομετρικές θέσεις συνολικά.

Παράλληλα, συνεχίσαμε την προσπάθειά μας για σταθερή ανάπτυξη με νέους προορισμούς και επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου στη χώρα μας, διατηρώντας κατά τη χειμερινή περίοδο περισσότερους εποχικούς προορισμούς, αλλά και αυξάνοντας κατά 10% τις διαθέσιμες θέσεις στο δίκτυο εξωτερικού από την Αθήνα.

Εκτός όμως από την ισχυρή οικονομική μας πορεία, το 2019 ήταν ένα ακόμα έτος αναγνώρισης των προσπαθειών μας και της έμφασης που δίνουμε στους επιβάτες μας. Και είναι μεγάλη τιμή για όλους εμάς η AEGEAN να παραμένει σταθερά ψηλά στην προτίμηση του επιβατικού κοινού, γεγονός που επιβεβαιώνεται από την ανάδειξή της ως «Καλύτερης Περιφερειακής Αεροπορικής Εταιρείας στην Ευρώπη», για δέκατη φορά τα τελευταία έντεκα χρόνια, στα Skytrax World Airline Awards, που αποτελούν σημείο αναφοράς για την ποιότητα των αεροπορικών εταιρειών.

Ταυτόχρονα, και το 2019 μείναμε σταθερά προσανατολισμένοι στην έμπρακτη τήρηση των δεσμεύσεων που έχουμε αναλάβει για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019, που παρουσιάζουμε στις επόμενες σελίδες, αποτυπώνει τις πολιτικές, τα προγράμματα και τις επιδόσεις μας στα 7 θέματα που αναδείχθηκαν ως ουσιαστικά το Δεκέμβριο του 2019 και συνδέονται με συγκεκριμένους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης της "Αντζέντας 2030" του Ο.Η.Ε. στους οποίους και έχουμε τη μεγαλύτερη επίδραση.

Με σταθερό προσανατολισμό στην προστασία του περιβάλλοντος και το 2019 ενδυναμώσαμε τη δέσμευσή μας για βιώσιμη ανάπτυξη μέσα από την υιοθέτηση ενός συνεκτικού προγράμματος που εκκινεί από δράσεις ανακύκλωσης, καλύτερης αξιοποίησης των αεροσκαφών, ελαχιστοποίησης κατανάλωσης νερού και ενέργειας, μείωσης θορύβου, και κορυφώνεται με τη συμφωνία για την απόκτηση των 46 νέων αεροσκαφών Airbus της οικογένειας neo. Τα 46 νέα Airbus της οικογένειας neo, δεν αποτελούν μόνο μία μεγάλη επένδυση, αλλά και μία σημαντική κίνηση για την προστασία του περιβάλλοντος, καθώς εξασφαλίζουν 19-23% χαμηλότερο αποτύπωμα CO₂ ανά θέση σε σχέση με τα προηγούμενης γενιάς Airbus και έως 50% CO₂ χαμηλότερο αποτύπωμα ανά θέση σε σχέση με τα πρώτα νέα αεροσκάφη που απέκτησε η εταιρεία το 1999, σηματοδοτώντας μια ουσιαστική πράξη σεβασμού και μέριμνας για το περιβάλλον.

Παράλληλα συνεχίσαμε να στηρίζουμε ενεργά τις τοπικές κοινωνίες και να συμβάλλουμε στην περαιτέρω ανάπτυξη του εθνικού τουριστικού προϊόντος μέσω της ανάδειξης τοπικών προμηθευτών και παραγωγών, συνεργειών με θεσμούς για την προβολή πόλεων και περιφερειών, αλλά και να βρισκόμαστε σταθερά δίπλα στην κοινωνία και τη νέα γενιά, συνεισφέροντας στην ενίσχυση και στήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων και πολιτιστικών δράσεων.

Οφείλουμε όμως να επισημάνουμε ότι τίποτα από τα παραπάνω δεν θα ήταν εφικτό χωρίς την αφοσίωση, τη δημιουργικότητα, τον επαγγελματισμό, την προσήλωση και το δυναμισμό των ανθρώπων μας, στους οποίους οφείλουμε ένα μεγάλο ευχαριστώ. Οι άνθρωποι μας αποτελούν βασικό πυλώνα για την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων. Κάνουμε άλλωστε κάθε προσπάθεια να ανταποκριθούμε και στις δικές τους προσδοκίες και ανάγκες, δημιουργώντας τις κατάλληλες προϋποθέσεις ανάπτυξης και εξέλιξης μέσα στην εταιρεία.

Μέχρι το ξέσπασμα της πρωτοφανούς αυτής κρίσης της πανδημίας COVID-19, ο σχεδιασμός μας για το 2020 βασιζόταν σε εξαιρετικά θετικές προοπτικές. Οι δύο πρώτοι μήνες του 2020 ξεκίνησαν με δυναμικούς ρυθμούς ανάπτυξης για την εταιρεία σε ό,τι αφορά την επιβατική κίνηση και τις πληρότητες, αλλά και με την παραλαβή των πρώτων αεροσκαφών Airbus A320neo, που σηματοδότησαν μια νέα εποχή για την AEGEAN. Όμως πολύ γρήγορα η ραγδαία εξάπλωση της πανδημίας COVID-19, άρχισε να δημιουργεί σημαντικά αρνητικές συνθήκες, με τις πρώτες επιπτώσεις να διαφαινούνται στην πτώση της πληρότητας των πτήσεων και του αριθμού των νέων κρατήσεων.

Η AEGEAN, από την πρώτη στιγμή της πρωτοφανούς υγειονομικής κρίσης έθεσε το ανθρώπινο δυναμικό και τους υλικούς πόρους της εταιρείας στη διάθεση της πολιτείας για την έγκαιρη αντιμετώπιση της πανδημίας. Παρόλο που χρειάστηκε να περιορίσει τη δραστηριότητά της λόγω των απαγορεύσεων στη μετακίνηση και στο αεροπορικό ταξίδι, παρέμεινε ενεργή, αναδιατάσσοντας τον επιχειρησιακό της σχεδιασμό για να υποστηρίξει την προσπάθεια της πολιτείας να διαχειριστεί με αποτελεσματικότητα και επάρκεια τόσο στο 1ο κύμα της υγειονομικής κρίσης, αλλά ακόμη και σήμερα όσο η πανδημία εξακολουθεί να διαρκεί.

15 δωρεάν πτήσεις cargo προς Ελλάδα και Κύπρο, 70 τόνοι ιατροφαρμακευτικού υλικού, 100 ειδικές πτήσεις επαναπατρισμών, 15.000 επαναπατρισθέντες σε Ελλάδα και Κύπρο, 48.000 ταξίδια σε 28.000 εργαζόμενους σε νοσοκομεία αναφοράς, 700 πακέτα διακοπών για το προσωπικό της Πολιτικής Προστασίας, ενισχυμένοι καθαρισμοί, απολυμάνσεις, νέες διαδικασίες και μέτρα προστασίας στα αεροσκάφη και περισσότερα από 20.000 τεστ στο προσωπικό της μέσα στο 2020, αποτυπώνουν πολύ συνοπτικά τη συνεισφορά της AEGEAN στην προσπάθεια που καταβάλλεται όλους αυτούς τους μήνες για την αντιμετώπιση της πανδημίας.

Η πανδημία και οι επιπτώσεις της στην οικονομία και την κοινωνία θα είναι μακροχρόνιες. Οφείλουμε ωστόσο να προγραμματίζουμε, να προσαρμοζόμαστε στις νέες ανάγκες των επιβατών μας και να δημιουργούμε τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την ανάκαμψη, μόλις οι υγειονομικές εξελίξεις το επιτρέψουν.

Έχουμε τη θέληση και την αντοχή να ξεπεράσουμε την κρίση αυτή, με αίσθημα ευθύνης απέναντι στους ανθρώπους μας και την κοινωνία, τιμώντας τη θέση μας ως ο μεγαλύτερος αερομεταφορέας της χώρας. Όπως πάντα, δουλεύοντας συγκροτημένα και ομαδικά, θα τα καταφέρουμε.

Σας ευχαριστούμε.
Ευτύχιος Θ. Βασιλάκης
Πρόεδρος Δ.Σ. AEGEAN

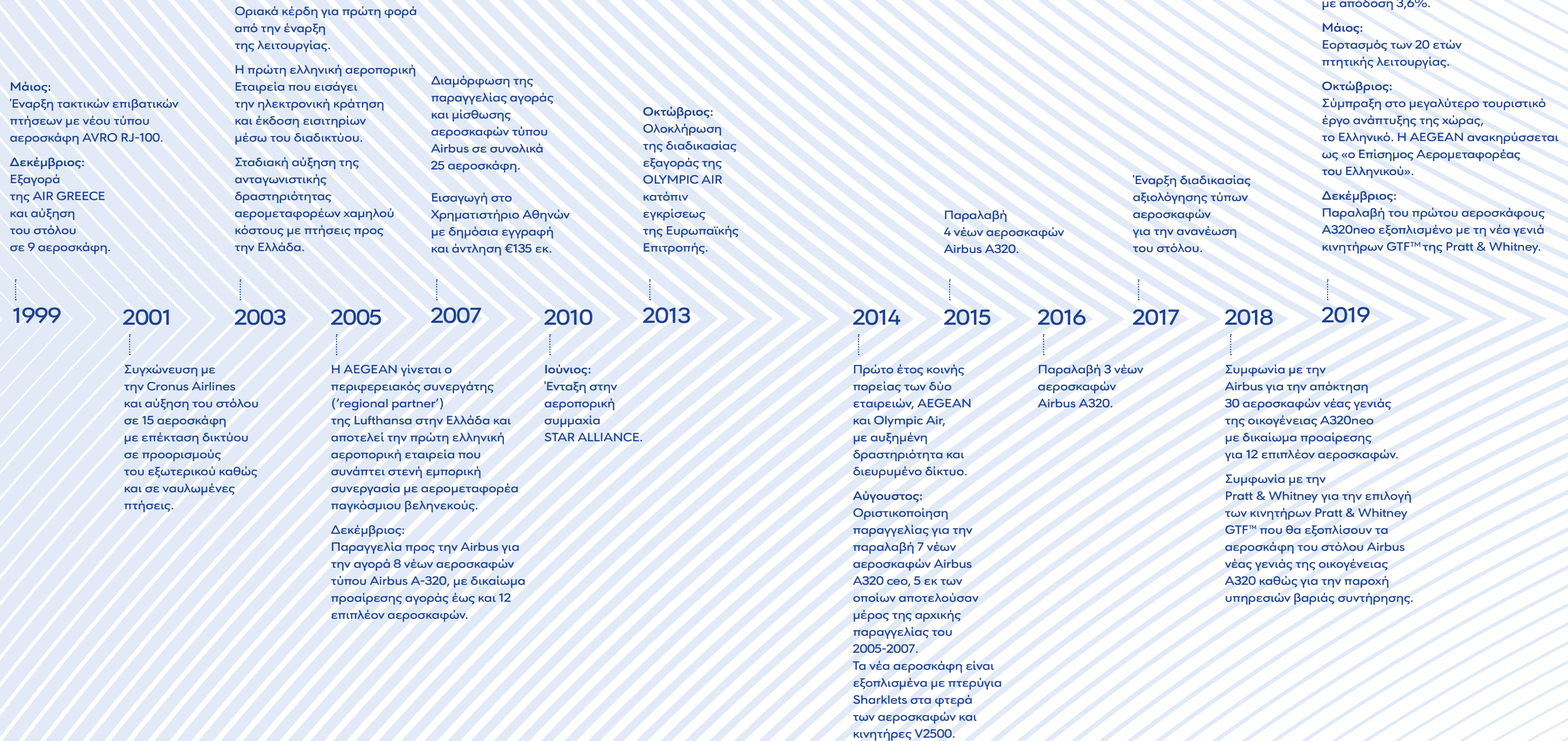




1. Η ΑΕΓΕΑΝ

Το 2019, προσφέραμε τις υπηρεσίες μας σε συνολικά **44 χώρες**, εξυπηρετώντας **151 προορισμούς** εσωτερικού και εξωτερικού.

Ιστορική Αναδρομή





Η ΑEGEAN σήμερα

GRI 102-16



Μεταφέρουμε

αεροπορικώς επιβάτες, εμπορεύματα και υλικά.



Λειτουργούμε

με σεβασμό στους εργαζόμενους, τους επιβάτες, τις τοπικές κοινωνίες, τους προμηθευτές μας και τις κρατικές αρχές, το περιβάλλον, καθώς και το ισχύον Νομικό και Κανονιστικό πλαίσιο (σε εθνικό και διεθνές επίπεδο).



Ενισχύουμε

την ελληνική οικονομία, τον τουρισμό και την κοινωνία.



Συνδέουμε

την Ελλάδα εσωτερικά, άλλα και με άλλες χώρες, κοινωνίες και αγορές.



Δημιουργούμε

ευκαιρίες για επιχειρήσεις μέσω της συνεργασίας μας.



Συνεισφέρουμε

στην απασχόληση.

ΑEGEAN



Η Αποστολή μας

Η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, μέσω ενός εκτενούς δικτύου δρομολογίων εσωτερικού και εξωτερικού. Η επένδυση στην εκπαίδευση και τη συνεχή εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού σε συνδυασμό με την πελατοκεντρική φιλοσοφία αποτελούν κύριους πυλώνες υλοποίησης της επιχειρηματικής αποστολής.



Το Όραμα μας

Η υπεύθυνη λειτουργία και η ανάπτυξη της εταιρείας, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη του κλάδου και της οικονομίας και συνεπώς στη δημιουργία αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.



Οι Αξίες μας

Η λειτουργία της εταιρείας διέπεται από κανόνες ηθικής και επαγγελματικής δεοντολογίας και από τις αξίες που απορρέουν από την επιχειρηματική αποστολή και το όραμα. Αποτελούν τα βασικά θεμέλια για την ανάπτυξή της και προσανατολίζονται στο τρίπτυχο, «συνεχής εξέλιξη, ποιοτική εξυπηρέτηση και αξιοπιστία».

Συνεχής εξέλιξη

- Επένδυση στην καινοτομία στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και της ταξιδιωτικής εμπειρίας.
- Επένδυση στην εκπαίδευση, την εξέλιξη και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Βιώσιμη ανάπτυξη με πολλαπλασιαστικά οφέλη για τον κλάδο, την οικονομία και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ποιοτική εξυπηρέτηση

- Πελατοκεντρική φιλοσοφία και αυθεντική κουλτούρα εξυπηρέτησης του επιβάτη, με εστίαση στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος της χώρας.
- Σύμπραξη δυνάμεων με φορείς του κλάδου προς επίτευξη στόχων και προβολής του ελληνικού τουρισμού.

Αξιοπιστία

- Υπεύθυνη λειτουργία, με σεβασμό απέναντι στους εργαζόμενους, τους επιβάτες, τις τοπικές κοινωνίες, τους προμηθευτές και το περιβάλλον.
- Άξια εκπροσώπηση της Ελλάδας στο εξωτερικό.
- Υποστήριξη τοπικών κοινοτήτων.



1.1 Προφίλ Εταιρείας

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6



Η εταιρεία δραστηριοποιείται στον τομέα των αερομεταφορών παρέχοντας υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών και εμπορευμάτων, εντός και εκτός της ελληνικής επικράτειας, με τακτικές ή έκτακτες πτήσεις, σε μικρές και μεσαίες αποστάσεις.

Ο έλεγχος και η παρακολούθηση των εταιρικών δραστηριοτήτων πραγματοποιείται από τα κεντρικά γραφεία στην Αθήνα - Κηφισιά, ενώ οι επιχειρησιακές λειτουργίες (πητητικές λειτουργίες και τεχνική συντήρηση) πραγματοποιούνται από την επιχειρησιακή βάση της AEGEAN στο Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος».

Από τον Οκτώβριο του 2013, η Olympic Air αποτελεί 100% θυγατρική εταιρεία της μητρικής AEGEAN.



Από το Νοέμβριο του 2014, η Aegean Cyprus LTD αποτελεί 100% θυγατρική εταιρεία της μητρικής AEGEAN.



Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή

Η Εταιρεία ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε. («η εταιρεία» ή «AEGEAN») είναι Ανώνυμη Αεροπορική Εταιρεία με το διακριτικό τίτλο AEGEAN AIRLINES, η οποία στις διεθνείς της συναλλαγές φέρει την επωνυμία AEGEAN AIRLINES S.A. Η διάρκεια της Εταιρείας έχει οριστεί έως την 31/12/2044 και μπορεί να παραταθεί με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.

Το μετοχικό κεφάλαιο της AEGEAN ανέρχεται στο ποσό των σαράντα έξι εκατομμυρίων τετρακοσίων είκοσι μίας χιλιάδων, εκατόν δέκα πέντε (46.421.115) ευρώ, διαιρούμενο σε εβδομήντα ένα εκατομμύρια, τετρακόσιες δέκα επτά χιλιάδες, εκατό (71.417.100) κοινές ονομαστικές μετοχές, ονομαστικής αξίας εξήντα πέντε λεπτών του ευρώ (0,65) η καθεμία. Οι μετοχές της εταιρείας είναι εισηγμένες προς διαπραγμάτευση στην Αγορά Αξιών του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Κατηγορία Μεγάλης Κεφαλαιοποίησης).

Οι μέτοχοι της εταιρείας με ποσοστό άνω του 5%, με ημερομηνία μετοχολογίου 31/12/2019, έχουν ως ακολούθως:

	Θέση	Ποσοστό
Εταιρείες (Επωνυμία)		
EVERTRANS S.A.	17.266.310	24,18%
AUTOHELLAS ATEE HERTZ	8.328.508	11,66%
ALNESCO ENTERPRISES COMPANY LIMITED	6.115.508	8,56%
SIANA ENTERPRISES COMPANY LIMITED	6.115.508	8,56%
Φυσικά Πρόσωπα		
Επώνυμο	Όνομα	Πατρώνυμο
ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΣ	ΑΧΙΛΛΕΥΣ	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ
Υπόλοιποι μέτοχοι: 39.335	29.887.758	41,85%

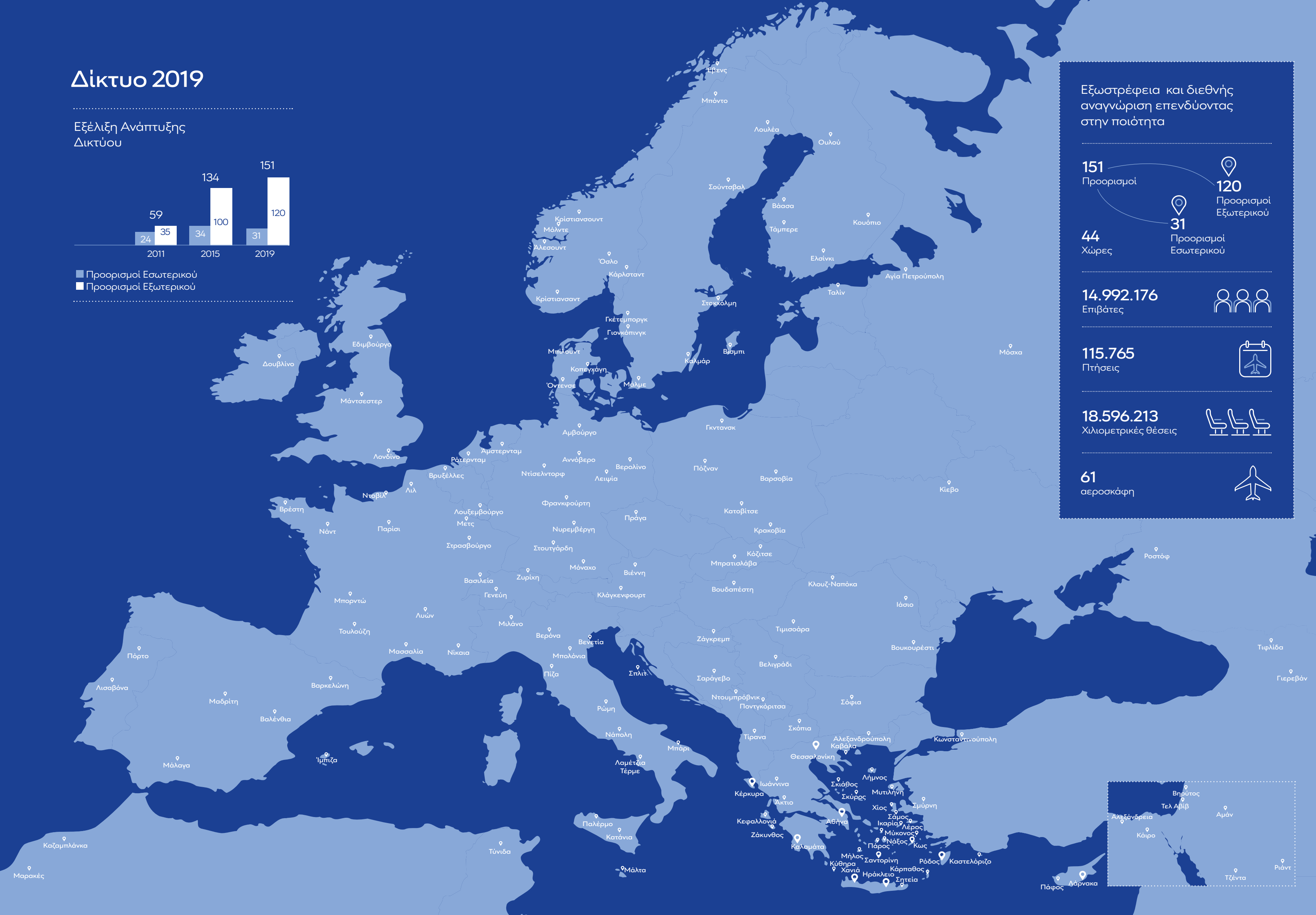
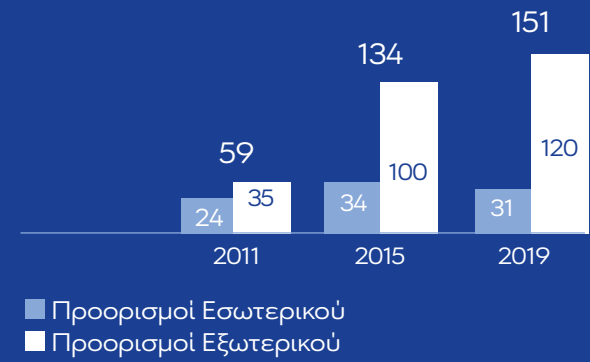
Οι προτεραιότητές μας

Στρατηγικές προτεραιότητες για την εταιρεία, σε ένα κλάδο ο οποίος χαρακτηρίζεται από έντονη εποχικότητα, κυκλικότητα και αυξανόμενο ανταγωνισμό, αποτελούν:

- Η αποτελεσματική εμπορική πολιτική και ιδιαίτερα η διαχείριση δικτύου και ναύλων, με την εταιρεία να προσαρμόζεται δυναμικά στα δεδομένα της αγοράς.
- Η διατήρηση ανταγωνιστικού μοναδιαίου κόστους με ιδιαίτερο επίκεντρο τα μεταβλητά και σταθερά κόστη που σχετίζονται με τον στόλο, δεδομένης και της επένδυσης σε αεροσκάφη νέας γενιάς, καθώς και τα κόστη διανομής.
- Η περαιτέρω επένδυση στην ανάπτυξη και εκμετάλλευση του προγράμματος πιστότητας καθώς και νέων υπηρεσιών.
- Η εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που προσφέρονται από την επένδυση σε νέο στόλο ως προς την εξέλιξη των προσφερόμενων υπηρεσιών, τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, καθώς και της σημαντικής μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) ανά προσφερόμενη θέση.
- Η επένδυση στην εκπαίδευση μέσω σημαντικών πρωτοβουλιών, όπως η δημιουργία εκπαιδευτικού κέντρου και προγράμματος υποτροφιών πητητικού δυναμικού.
- Οι στρατηγικές συμπράξεις με φορείς του κλάδου που προβάλλουν το ελληνικό τουριστικό προϊόν και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του.

Δίκτυο 2019

Εξέλιξη Ανάπτυξης Δικτύου



Εξωστρέφεια και διεθνής αναγνώριση επενδύοντας στην ποιότητα

151 Προορισμοί

120 Προορισμοί Εξωτερικού

31 Προορισμοί Εσωτερικού

44 Χώρες

14.992.176 Επιβάτες

115.765 Πτήσεις

18.596.213 Χιλιμετρικές θέσεις

61 αεροσκάφη

1.2 Εταιρική Διακυβέρνηση & Επιχειρηματική Ηθική

GRI 102-18

Διοικητικό Συμβούλιο

Η εταιρεία διοικείται από εντεκαμελές Διοικητικό Συμβούλιο εκ των οποίων δύο μέλη είναι εκτελεστικά, έξι μη εκτελεστικά και τρία ανεξάρτητα μη εκτελεστικά. Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου λήγει τον Μάιο 2021. Μεταξύ άλλων, αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου αποτελεί η εφαρμογή και λειτουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης, καθώς επίσης και η επάρκεια του συστήματος εσωτερικού ελέγχου.

Η εταιρεία έχει υιοθετήσει τις Αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης όπως αυτές οριοθετούνται από την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία και τις διεθνείς πρακτικές. Η Εταιρική Διακυβέρνηση ως σύνολο κανόνων, αρχών και μηχανισμών ελέγχου βάσει των οποίων οργανώνεται και διοικείται η εταιρεία, έχει στόχο τη διαφάνεια προς το επενδυτικό κοινό, καθώς επίσης και τη διασφάλιση των συμφερόντων των μετόχων της εταιρείας και όλων όσοι συνδέονται με τη λειτουργία της. Επίσης, έχει αποφασίσει αυτοβούλως να υιοθετήσει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις Εισηγμένες Εταιρείες.

Οργανωτική Δομή

Το Διοικητικό Συμβούλιο δεν έχει συστήσει ξεχωριστές επιτροπές τα καθήκοντα των οποίων να σχετίζονται με τη λήψη αποφάσεων αναφορικά με θέματα περιβαλλοντικά και κοινωνικά. Οι σχετικές αποφάσεις αποτελούν ευθύνη του Διοικητικού Συμβουλίου συνολικά. Παροχ' αυτά, υφίστανται:

- Επιτροπή Ελέγχου, καθήκον της οποίας αποτελεί η παρακολούθηση της επάρκειας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου,
- Επιτροπή Αποδοχών, καθήκον της οποίας αποτελεί η εναρμόνιση των αποδοχών με την επιχειρηματική στρατηγική, τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα, τη βιώσιμη ανάπτυξη, το μέγεθος και την εσωτερική οργάνωση της εταιρείας, καθώς και με τη φύση, την κλίμακα και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της.

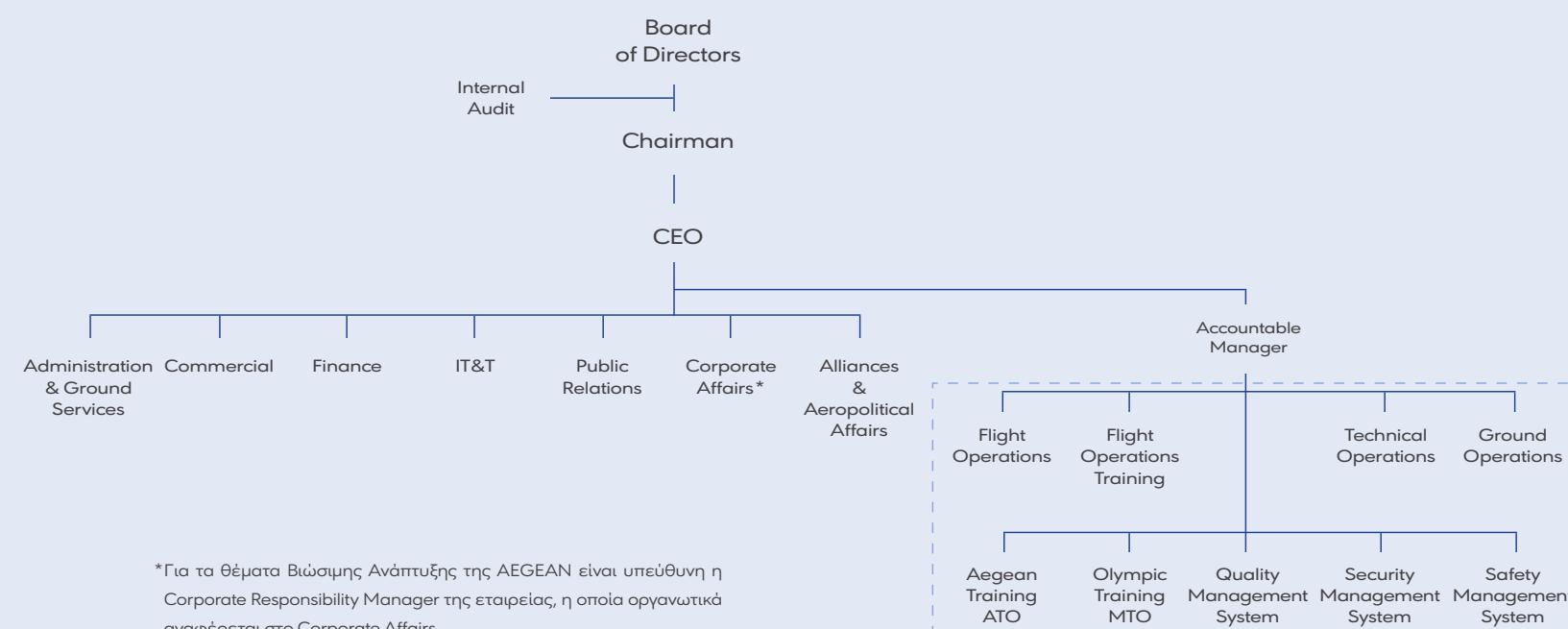
Για κάθε μια εκ των ανωτέρω Επιτροπών, υφίσταται Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας, ο οποίος είναι αναρτημένος στην εταιρική ιστοσελίδα.

Εσωτερικός Έλεγχος

Η Εταιρεία διαθέτει Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αποτελεί μια ανεξάρτητη, αντικειμενική και συμβουλευτική δραστηριότητα, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις λειτουργίες της. Βοηθάει την Εταιρεία να επιτύχει τους σκοπούς της, προσφέροντας μια συστηματική προσέγγιση για την αποτίμηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης κινδύνων, των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και της εταιρικής διακυβέρνησης.

Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου ελέγχει την πιστή εφαρμογή της νομοθεσίας, την τήρηση του Καταστατικού της Εταιρείας και του συνόλου των πολιτικών και διαδικασιών της. Ο υπεύθυνος της Υπηρεσίας Εσωτερικού Ελέγχου αναπτύσσει και τηρεί σχετικό εγχειρίδιο διαδικασιών, το οποίο καλύπτει όλες τις πλευρές δραστηριοποίησης του Εσωτερικού Ελέγχου και εποπτεύει συνεχώς την αποτελεσματικότητά του.

Οι εσωτερικοί ελεγκτές είναι ανεξάρτητοι κατά την εκτέλεση του έργου τους, δεν υπάγονται ιεραρχικά σε καμία άλλη υπηρεσιακή μονάδα της Εταιρείας και εποπτεύονται από την Επιτροπή Ελέγχου. Η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας αποτελεί μία ανεξάρτητη οργανωτική μονάδα, η οποία αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο και στην Επιτροπή Ελέγχου, σύμφωνα με το Καταστατικό της Υπηρεσίας Εσωτερικού Ελέγχου και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Εταιρείας.



1.3 Συμμετοχές

GRI 102-13



IATA

Η AEGEAN, από την αρχή της λειτουργίας της, είναι ενεργό μέλος της IATA (International Air Transport Association), της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών. Η IATA αποτελεί την κλαδική ένωση για περίπου 290 αεροπορικές εταιρείες παγκοσμίως, οι οποίες εκπροσωπούν περί του 82% της συνολικής αεροπορικής κίνησης σε παγκόσμιο επίπεδο.



IOSA

Η AEGEAN είναι στις 10 πρώτες εταιρείες που εγγράφηκαν στην IOSA (IATA Operational Safety Audit) το 2005, σε σύνολο άνω των 400 αεροπορικών εταιρειών, ενώ η Olympic Air εγγράφηκε το 2009. Το πρόγραμμα IOSA της IATA είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο και αποδεκτό σύστημα έλεγχου, σχεδιασμένο για την αξιολόγηση των επιχειρησιακών συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου της αεροπορικής εταιρείας, χρησιμοποιώντας τα υψηλότερα πρότυπα -σε παγκόσμιο επίπεδο- αναφορικά με τη λειτουργική ασφάλεια. Η IOSA βασίζεται σε αποδεδειγμένες από τη βιομηχανία αρχές ελέγχου ποιότητας και έχει σχεδιαστεί για να διασφαλίζει ότι κάθε έλεγχος διεξάγεται με τυποποιημένο τρόπο για την επίτευξη βέλτιστων αποτελεσμάτων. Προκειμένου να παραμείνει εγγεγραμμένη στο μητρώο της IOSA, η AEGEAN και η Olympic Air ελέγχονται από την IATA, κάθε 2 έτη, μέσω επιθεώρησης στους ακόλουθους βασικούς τομείς:

- Σύστημα Διοίκησης του Οργανισμού (ORG).
- Πτητική Λειτουργία (FLT).
- Επιχειρησιακός Έλεγχος και η Επιμελητεία Πτήσεων (DSP).
- Συντήρηση των Αεροσκαφών (MNT).
- Λειτουργία του Θαλάμου Επιβατών (CAB).
- Διαχείριση της Επίγειας Εξυπηρέτησης (GRH).
- Διαχείριση των Υπηρεσιών Εμπορευμάτων (CGO).
- Διαχείριση των Υπηρεσιών Ασφαλείας (SEC).

Για να επιτευχθεί και να διατηρηθεί το επιθυμητό επίπεδο αναγνώρισης και αποδοχής, η IATA, ως θεματοφύλακας της IOSA, πρέπει να διασφαλίσει ότι το πρόγραμμα ενσωματώνει τον υψηλό βαθμό ποιότητας, ακεραιότητας και ασφάλειας που απαιτείται για την οικοδόμηση και διατήρηση της εμπιστοσύνης αυτών των αεροπορικών εταιρειών, που συμμετέχουν στο πρόγραμμα και οι οποίοι αποκομίζουν τα συναφή πλεονεκτήματα ασφάλειας και κόστους. Η εγγραφή της AEGEAN στην IOSA και η εξ' αυτής εφαρμογή του συστήματος ελέγχου, εξασφαλίζει επίσης την ένταξη της στην IATA (όπως απαιτείται για όλα τα μέλη της IATA), στο σώμα μελών της διεθνούς αεροπορικής συμμαχίας Star Alliance και στις συμφωνίες για πτήσεις κοινού κωδικού.

Επιπλέον, η AEGEAN είναι ενεργό μέλος στις ακόλουθες κοινοπραξίες αεροπορικών εταιρειών της IATA για τον έλεγχο ποιότητας:

→ DAQCP - IATA De Icing / Anti Icing Quality Control Pool (Κοινοπραξία Ελέγχου Ποιότητας Αποπαγοποίησης / Αντιπαγοποίησης της IATA)

Ο κύριος στόχος του DAQCP είναι η διασφάλιση της υλοποίησης των κατευθυντηρίων γραμμών ασφαλείας, των συστάσεων ελέγχου ποιότητας και των προτύπων των λειτουργιών Αποπαγοποίησης/Αντιπαγοποίησης, σε όλα τα αεροδρόμια που επικειρεί μία αεροπορική εταιρεία. Η κοινοπραξία έχει αναπτύξει το δικό της σύνολο διαδικασιών και λιστών ελέγχου για τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων και ελέγχων στα αεροδρόμια, ενώ ο κύριος στόχος είναι η εξασφάλιση της ασφάλειας της λειτουργίας του εκάστοτε αεροσκάφους. Ο ποιοτικός έλεγχος βασίζεται στις συστάσεις του Συλλόγου Μηχανικών Αυτοκινητοβιομηχανίας (SAE – Society of Automotive Engineers) για αποπαγοποίηση/αντιπαγοποίηση του αεροσκάφους στο έδαφος, καθώς επίσης και στις σχετικές απαιτήσεις των κανονισμών του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA). Η AEGEAN συνεργάζεται στενά με το DAQCP για την επίτευξη των απαιτήσεων των ρυθμιστικών αρχών που διέπουν τις αεροπορικές εταιρείες, ενώ παράλληλα συνδράμει στη βελτίωση της ποιότητας των ελέγχων, καθώς διεξάγονται έλεγχοι από διαπιστευμένους επιθεωρητές της εταιρείας, σύμφωνα πάντα με τα αυστηρότερα κριτήρια αξιολόγησης που έχουν οριστεί από την κοινοπραξία.

→ IFQP - IATA Fuel Quality Pool (Κοινοπραξία Ελέγχου Ποιότητας Καυσίμου της IATA)

Η AEGEAN συνεργάζεται στενά με το IFQP για τη βέλτιστη κατάρτιση της ομάδας των επιθεωρητών που διαθέτει, διασφαλίζοντας τη διενέργεια αποτελεσματικότερων και ποιοτικότερων ελέγχων στα αεροδρόμια που επικειρεί. Κύριο στόχο αποτελεί η ενίσχυση της ασφάλειας και βελτίωσης των προτύπων ελέγχου ποιότητας των εγκαταστάσεων καυσίμων στο αεροδρόμιο, χρησιμοποιώντας τυποποιημένες λίστες ελέγχου επιθεώρησης. Εκτός από την προώθηση των αποτελεσμάτων ποιότητας καυσίμου, όλες οι δραστηριότητες του IFQP συμμορφώνονται πλήρως με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις σχετικά με την παροχή ποιοτικού ελέγχου και εποπτείας διαχείρισης των αεροδρομίων που τροφοδοτούν με καύσιμα τις αεροπορικές εταιρείες, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA).

→ AOC

Από το 2001, η AEGEAN συμμετέχει ενεργά και ανελλιπώς στο AOC (Airports Operating Committee). Το AOC είναι όργανο θεσπισμένο από την IATA και αναγνωρισμένο από όλα τα διεθνή αεροδρόμια, με στόχο την καλύτερη και αποτελεσματικότερη επικοινωνία και επίλυση προβλημάτων μεταξύ των χρηστών αεροπορικών εταιρειών και των αρχών του αεροδρόμιου σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια και τις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης.



IATA Ground Operations Group

Το IATA Ground Operations Group (GOG) δημιουργήθηκε από το συμβούλιο Ασφάλειας Πτήσεων και Επίγειων Λειτουργιών ως το συμβουλευτικό όργανο για θέματα σχετικά με την ασφάλεια των επίγειων λειτουργιών της αεροπορικής βιομηχανίας (αεροπορικές εταιρείες, φορείς επίγειας εξυπηρέτησης, κ.λπ.). Το GOG συνεργάζεται με όλους τους συμμετέχοντες φορείς, συμπεριλαμβανομένου και του Συμβουλίου Αεροδρομίων και την Ένωση Αεροπορικών Υπηρεσιών.

Οι κύριοι τομείς δραστηριότητας είναι:

- Δημιουργία και εφαρμογή διαδικασιών και προτύπων της επίγειας εξυπηρέτησης.
- Δημιουργία νέων καινοτόμων τεχνολογιών και εξοπλισμών που δραστηριοποιούνται στην επίγεια εξυπηρέτηση.
- Προβολή, υποστήριξη και εφαρμογή των διάφορων προγραμμάτων επίγειων υπηρεσιών της IATA.
- Μείωση των τραυματισμών προσωπικού και μείωση των ζημιών σε αεροσκάφη, μέσω βελτίωσης της επιχειρησιακής λειτουργίας.

Στο GOG έχει ανατεθεί η ευθύνη ανασκόπησης και έγκρισης των εγχειρίδιων Airport Handling Manual (AHM) και IATA Ground Operations Manual (IGOM).

Η AEGEAN ως μέλος του GOG, συμμετέχει ενεργά στη διαμόρφωση και υλοποίηση προγραμμάτων στους παραπάνω τομείς δραστηριότητας.

Παράλληλα, με στόχο πάντα τα υψηλότερα επίπεδα ασφάλειας, η Εταιρεία μας επιδιώκει να συνδράμει στην εκπαίδευση του προσωπικού για τη μείωση τυχόν φθορών/ζημιών σε αεροσκάφη κατά τη διάρκεια εργασιών επίγειας εξυπηρέτησης.



→ **ΕΕΑΕ**

Η AEGEAN είναι μέλος της Ένωσης Ελληνικών Αεροπορικών Εταιρειών (ΕΕΑΕ). Σκοπός της ΕΕΑΕ είναι η διαφύλαξη και προαγωγή των συμφερόντων των αεροπορικών εταιρειών από θεσμική, οικονομική και κοινωνική άποψη, η μελέτη και υποστήριξη των θεμάτων που άπτονται των αεροπορικών εταιρειών, η αναζήτηση και επεξεργασία λύσεων σε σχετικά ζητήματα, η εναρμόνιση δράσης και συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων του χώρου και η συμβολή των αερομεταφορών στον πολιτιστικό χώρο.



→ **AIRLINES FOR EUROPE**

Από το 2016, η AEGEAN είναι μέλος της ένωσης A4E, η οποία εκπροσωπεί πάνω από το 70% της συνολικής Ευρωπαϊκής αεροπορικής κίνησης και αποσκοπεί στη διασφάλιση της βιωσιμότητας των αερομεταφορών στην Ευρώπη και της θετικής συμβολής του τομέα στην κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη των Ευρωπαϊκών χωρών. Η ένωση A4E επιχειρεί να συμβάλει στη διαμόρφωση της πολιτικής αερομεταφορών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με απώτερο στόχο, τη δημιουργία οφέλους για το επιβατικό κοινό. Λειτουργεί ως η ομόφωνη εκπροσώπηση του κλάδου των εμπορικών αεροπορικών εταιρειών στους Ευρωπαϊκούς Θεσμούς και εκτός των αεροπορικών εταιρειών (AIR FRANCE/KLM, IAG, LUFTHANSA GROUP, EASYJET, RYANAIR, IBERIA, NORWEGIAN, TAP AIR PORTUGAL, TUI, κ.ά.), ενώ σε αυτή συμμετέχουν ως μέλη και διεθνείς κατασκευαστές αεροσκαφών, όπως AIRBUS, BOEING, EMBARAER, GE και THALES.



→ **STAR ALLIANCE**

Η AEGEAN είναι μέλος στη συμμαχία της Star Alliance, της μεγαλύτερης (26 μέλη) παγκόσμιας συμμαχίας αεροπορικών εταιρειών, παρέχοντας προνόμια στους επιβάτες και οφέλη για την εταιρεία. Συνολικά, το δίκτυο της Star Alliance προσφέρει σήμερα πάνω από 19.000 καθημερινές πτήσεις σε περισσότερα από 1.300 αεροδρόμια και 195 χώρες. Το δίκτυο Star Alliance ιδρύθηκε το 1997, ως η πρώτη πραγματικά παγκόσμια αεροπορική συμμαχία που προσφέρει παγκόσμια εμβέλεια, αναγνώριση και απρόσκοπτη εξυπηρέτηση στους διεθνείς ταξιδιώτες. Η αποδοχή της συμμαχίας από την αγορά έχει αναγνωριστεί από διάφορα βραβεία, μεταξύ των οποίων το Air Transport World Market Leadership Award και το Best Airline Alliance από το Business Traveller Magazine και τον οργανισμό Skytrax. Οι αεροπορικές εταιρείες-μέλη της συμμαχίας είναι οι παρακάτω: AEGEAN Airlines, Air Canada, Air China, Air India, Air New Zealand, ANA, Asiana Airlines, Austrian, Avianca, Brussels Airlines, Copa Airlines, Croatia Airlines, EGYPTAIR, Ethiopian Airlines, EVA Air, LOT Polish Airlines, Lufthansa, Scandinavian Airlines, Shenzhen Airlines, Singapore Airlines, South African Airways, SWISS, TAP Air Portugal, THAI, Turkish Airlines, και United. Περαιτέρω πτήσεις ανταπόκρισης προσφέρονται από τον Connecting Partner της Star Alliance, Juneyao Airlines.



→ **«ΜΕΤΑΤΡΕΠΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ»**

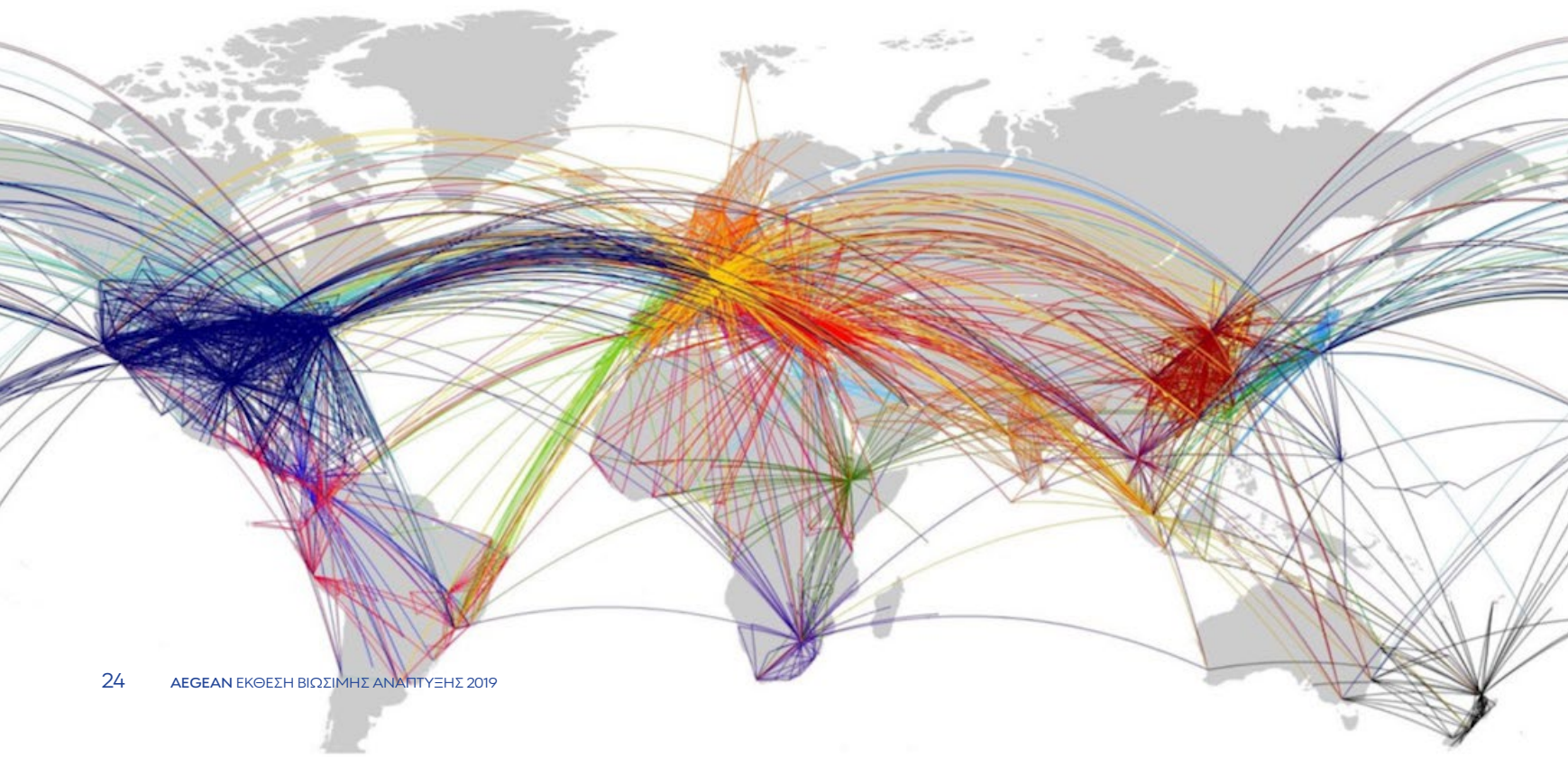
Η AEGEAN συμμετέχει στο Ευρωπαϊκό πρόγραμμα «Μετατρέποντας τις Μεταφορές» (Transforming Transport) το οποίο έχει ως στόχο, τη βελτιστοποίηση και εισαγωγή καινοτόμων υπηρεσιών σε όλες τις μορφές μετακίνησης, όπως αεροδρόμια, λιμάνια, σιδηροδρόμους και αυτοκινητοδρόμους. Στο πρόγραμμα συμμετέχουν παγκοσμίου εμβέλειας εταιρείες και ακαδημαϊκά ιδρύματα όπως τα: Boeing Research and Technology (Europe), Intrasoft, Jerpesen, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, National University of Ireland, University of Southampton, Universidad Politécnica de Madrid κ.ά.



→ **EUROPEAN AIRLINES FRAUD PREVENTION GROUP (EFPG)**

Η AEGEAN συμμετέχει επίσης από το 2012 στο Ευρωπαϊκό Fraud Prevention Group. Σκοπός του φορέα είναι η συνεργασία και ο συντονισμός μεταξύ αεροπορικών εταιρειών της Ευρώπης, ταξιδιωτικών γραφείων και συστημάτων, για την ανταλλαγή γνώσεων και προτεινόμενων λύσεων αντιμετώπισης του φαινομένου της απάτης και την περαιτέρω προστασία των επιβατών. Ο φορέας συμμετέχει σε συνέδρια και ημερίδες με την Eurorol και αποτελεί τιμητική διάκριση της AEGEAN, αφενός η ανάληψη της Προεδρίας το 2017 έως και σήμερα στη Διοικούσα Επιτροπή για την εκπροσώπηση των Ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιρειών για την Ευρωπαϊκή ήπειρο σε θέματα πρόληψης απάτης (EFPG) και αφετέρου η συμμετοχή στη Διοικούσα Επιτροπή της IATA Perseus (IATA Perseus Steering Committee).

Το δίκτυο Star Alliance





→ ΕΔΕΚΕ / CSR HELLAS

Από το 2012, η εταιρεία είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΔΕΚΕ)/CSR Hellas. Η AEGEAN συμμετέχει ενεργά στις δράσεις του ΕΔΕΚΕ, στηρίζοντας το Φοιτητικό Διαγωνισμό για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «Νίκος Αναλυτής», που διοργανώνει το ΕΔΕΚΕ σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, προσφέροντας κάθε έτος τα εισιτήρια για να ταξιδέψουν στις Βρυξέλλες οι νικητρίες ομάδων φοιτητών μαζί με στελέχη του Δικτύου, καθώς και λαμβάνοντας μέρος σε εκπαιδευτικές επισκέψεις στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και στο Γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

SETE

→ ΣΕΤΕ

Η AEGEAN είναι μέλος του ΣΕΤΕ και σταθερός χορηγός του. Ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων ιδρύθηκε το 1991 από επιχειρηματίες του ευρύτερου τουριστικού χώρου, με αποστολή την ενίσχυση του ελληνικού τουρισμού και συγκεκριμένα τη συνεχή ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και την ανάδειξη του πρωταγωνιστικού ρόλου του τουρισμού στην ελληνική οικονομία.

MARKETING GREECE

→ MARKETING GREECE

Η AEGEAN είναι ιδρυτικό μέλος της Marketing Greece, η οποία με συμμετόχους τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ), έχει πρωταρχικό στόχο την αποτελεσματική προβολή του ελληνικού τουριστικού προϊόντος. Επίσης, η AEGEAN υποστηρίζει έμπρακτα τα familirization trips που διοργανώνονται από τη Marketing Greece, μεταφέροντας δημοσιογράφους, bloggers, vloggers που επισκέπτονται τη χώρα μας, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο ως χορηγός μεταφορών στο έργο θεσμικών (πολιτιστικοί φορείς, συνέδρια, δράσεις δήμων και περιφερειών) και επιχειρηματικών αποστολών.

GREECE

→ ΕΟΤ

Η AEGEAN συμμετέχει ενεργά στις διεθνείς εκθέσεις τουρισμού ως συνεκθέτης στο περίπτερο του ΕΟΤ, συμβάλλοντας στη διαφημιστική προβολή της χώρας. Επιπροσθέτως, το 2019 η συνεργασία της AEGEAN με τον ΕΟΤ ενδυναμώθηκε ακόμη περισσότερο με το δεύτερο μέρος της καμπάνιας/συν-διαφήμισης «Athens/Thessaloniki is for every kinds of lovers», η οποία στόχο είχε να προβάλλει την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, ως ιδανικούς city break προορισμούς, στις αγορές της Γερμανίας, της Ιταλίας, της Ισπανίας και του Ισραήλ.



1.4 Διακρίσεις

→ SKYTRAX

Η AEGEAN βραβεύτηκε για 9η συνεχή χρονιά, ως η καλύτερη περιφερειακή αεροπορική εταιρεία από τα Skytrax World Airline Awards. Στα τελικά αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε την περίοδο Σεπτέμβριος 2018 - Μάιος 2019, καταμετρήθηκαν 21,65 εκ. συμμετοχές και στην έρευνα συμμετείχαν επιβάτες από 100 διαφορετικές εθνικότητες. Όλες οι συμμετοχές υποβλήθηκαν σε έλεγχο για τον προσδιορισμό των πληροφοριών χρήστη και διεύθυνσης IP, ενώ διαγράφηκαν τυχόν διπλές, ύποπτες ή άκυρες συμμετοχές. Η έρευνα κάλυψε περισσότερους από 300 αερομεταφορείς.

Για 9η συνεχή χρονιά και για 10η φορά από το 2009 έως σήμερα, ο επαγγελματισμός και η συμπεριφορά του προσωπικού της AEGEAN, καθώς και η συνολική εμπειρία πτήσης που παρέχουν στον επιβάτη, ξεχώρισαν στη βαθμολογία της εταιρείας ανάμεσα στις κατηγορίες υπηρεσιών που οι επιβάτες κλήθηκαν να ψηφίσουν.



Σχετικά με τα βραβεία World Airline Awards

Τα World Airline Awards, που φέτος γιόρτασαν τη 19η επέτειό τους, είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Ξεκίνησαν το 1999, με στόχο να παρέχουν μία πραγματικά παγκόσμια μελέτη ικανοποίησης πελατών. Ταξιδιώτες από ολόκληρο τον κόσμο ψηφίζουν στη μεγαλύτερη έρευνα ικανοποίησης πελατών για να αποφασίσουν τους νικητές των βραβείων. Συχνά αναφέρονται ως τα «Όσκαρ του κλάδου των αερομεταφορών» και αποτελούν παγκόσμιο σημείο αναφοράς για την αριστεία των αεροπορικών εταιρειών.

Η online έρευνα διεξήχθη από το Σεπτέμβριο του 2018 έως το Μάιο του 2019, μαζί με τις προσκλήσεις που διαβιβάστηκαν στους ερωτηθέντες του προηγούμενου έτους από τη βάση δεδομένων της Skytrax. Οι φόρμες της έρευνας των πελατών προσφέρθηκαν στα αγγλικά, στα γαλλικά, στα ισπανικά, στα ρωσικά, στα ιαπωνικά και στα κινέζικα. Η μεγαλύτερη αύξηση εθνικοτήτων στην έρευνα του 2019 παρατηρήθηκε στους πελάτες που απάντησαν στα κινέζικα και ισπανικά ερωτηματολόγια.



→ TRAVELERS' CHOICE AWARDS THE TRIPADVISOR

Η AEGEAN ξεχώρισε στα «TripAdvisor Travelers' Choice Awards 2019», λαμβάνοντας 3 σημαντικές διακρίσεις για την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών που προσέφερε στους επιβάτες της. Συγκεκριμένα, οι επισκέπτες του μεγαλύτερου ταξιδιωτικού ιστότοπου στον κόσμο, ανακήρυξαν μέσω των αξιολογήσεων τους την AEGEAN σε:

- Καλύτερη περιφερειακή αεροπορική εταιρεία στην Ευρώπη.
- Καλύτερη Business Class σε περιφερειακή αεροπορική εταιρεία στην Ευρώπη.
- Καλύτερη αεροπορική εταιρεία στην Ελλάδα.



→ Τιμητικές Διακρίσεις από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών/ΔΑΑ (κατά τη διάρκεια του 20ου Airline Marketing Workshop):

- Η αεροπορική εταιρεία με τα περισσότερα βραβεία από το 2001 έως το 2020, κατά τη διάρκεια των 20 χρόνων διεξαγωγής του Συνεδρίου Μάρκετινγκ Αεροπορικών Εταιρειών του ΔΑΑ.
- Η εταιρεία με τη μεγαλύτερη αύξηση επιβατικής κίνησης στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» για το 2019.
- Η ταχύτερα αναπτυσσόμενη εταιρεία στην αγορά της Αφρικής.
- Τιμητική διάκριση για την ανάπτυξη στην αγορά της Ανατολικής Ευρώπης.



→ TELEPERFORMANCE GREECE CRM GRAND PRIX CUSTOMER SERVICE AWARDS

Για 2η συνεχόμενη χρονιά, το Τηλεφωνικό Κέντρο της AEGEAN κατέκτησε την 1η θέση στον ετήσιο διαγωνισμό «Teleperformance Greece CRM Grand Prix Customer Service Awards 2018» και έλαβε το Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Large Call Centers». Αξίζει να σημειωθεί ότι η εταιρεία αξιολογήθηκε μέσω «μυστικών κλήσεων» (mystery calls) στην ευκολία πρόσβασης, στον χρόνο αναμονής, στην αντίληψη και κατανόηση του αιτήματος κ.α. και συγκέντρωσε συνολικό ποσοστό 97,92%, βελτιώνοντας περαιτέρω τα αποτελέσματά της από το προηγούμενο έτος. Ο ετήσιος θεσμός του CRM Grand Prix έχει καθιερωθεί στην Ελλάδα από την Teleperformance Greece, μέλος του πολυεθνικού ομίλου της Teleperformance, με στόχο την ανάδειξη και επιβράβευση των καλύτερων Contact Centers κάθε χώρας και πραγματοποιείται στην Ελλάδα εδώ και 20 χρόνια.

→ SOCIAL MEDIA AWARDS

Η AEGEAN κατέκτησε το Grand prix Award για το έργο: «Applying Dynamic Travel ads through a sophisticated way within a travel marketing platform to increase sales and acquire new users».



2. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη στην ΑEGEAN

Θεωρούμε ιδιαίτερα σημαντική την αναγνώριση των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών μας επιδράσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, χρησιμοποιούμε ως εργαλείο αναφοράς και στρατηγικής την πρωτοβουλία των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

2.1 Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44

Η AEGEAN λειτουργεί έχοντας ως βασική αρχή τη διεξαγωγή διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη της, έτσι όπως αυτά ορίζονται βάσει της λειτουργίας της και της επίδρασης που έχει η εταιρεία σε αυτά, καθώς επίσης και το πώς τα τελευταία επηρεάζουν συνολικά την ίδια την εταιρεία. Δημιουργεί κατάλληλες συνθήκες για την ανταλλαγή απόψεων έτσι ώστε να αφογκράζεται τις ανάγκες και προσδοκίες τους, λαμβάνοντας σε τακτικά χρονικά διαστήματα ανατροφοδότηση για τον τρόπο λειτουργίας της και τις επιδράσεις που δημιουργεί στα ενδιαφερόμενα μέρη της. Στο πλαίσιο της λειτουργίας της, η εταιρεία συνεργάζεται εντός και εκτός αεροπορικής κοινότητας με ποικίλες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών, με ξεχωριστές ανάγκες και προτεραιότητες.

Βασικές Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών

- Επιβάτες
- Εργαζόμενοι
- Μέτοχοι/Επενδυτές
- Αεροπορική Κοινότητα
- Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές
- Προμηθευτές/Συνεργάτες
- Τοπική Και Ευρύτερη Κοινωνία
- Επιχειρηματικές Ενώσεις
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)

Ο πίνακας που ακολουθεί περιλαμβάνει τους τρόπους επικοινωνίας και διαβούλευσης με κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων μερών, τη συχνότητα διαβούλευσης, καθώς και τα βασικά θέματα ενδιαφέροντος που προέκυψαν. Οι τρόποι με τους οποίους η εταιρεία ανταποκρίθηκε σε αυτά τα θέματα παρουσιάζονται στο πλαίσιο αυτής της Έκθεσης.

Ομάδα	Τρόποι Επικοινωνίας & Διαβούλευσης	Συχνότητα Επικοινωνίας	Βασικά Θέματα ενδιαφέροντος
Επιβάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Έρευνες αγοράς • Δελτία Τύπου • Τηλεφωνικό κέντρο • Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών • Social media • Ιστοσελίδα • Newsletter προσφορών • Περιοδικό BLUE • Συνεντεύξεις Τύπου 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα • Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό • Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου • Υπεύθυνη Επικοινωνία και Διαφήμιση • Ιδιωτικότητα Πελατών • Διασφάλιση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία • Στήριξη Κοινωνικά Ευπαθών Ομάδων
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> • Εσωτερικές ανακοινώσεις • Συναντήσεις τμημάτων • Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο • Ερωτηματολόγια αξιολόγησης εκπαίδευσης εργαζομένων • Intranet • Δελτία Τύπου • Αξιολόγηση • Upskilling/Reskilling • Εκδηλώσεις • Town halls 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> • Απασχόληση • Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα • Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία • Κατάρτιση και Εκπαίδευση • Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία • Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου

Ομάδα	Τρόποι Επικοινωνίας & Διαβούλευσης	Συχνότητα Επικοινωνίας	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος
Μέτοχοι/Επενδυτές	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοσελίδα • Road shows • Εταιρικές ανακοινώσεις για την εξυπηρέτηση των μετόχων • Δελτία Τύπου • Ιστοσελίδα χρηματιστηρίου • Συνεντεύξεις Τύπου 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> • Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου • Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα • Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό • Απασχόληση • Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος • Καταπολέμηση της Διαφθοράς • Υπεύθυνες Πρακτικές Προμηθειών
Αεροπορική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Εκπροσώπηση σε εθνικά και διεθνή όργανα της αεροπορικής κοινότητας • Δελτία Τύπου • Συνεντεύξεις τύπου 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα • Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου • Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό • Διασφάλιση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία • Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία • Μείωση της Κατανάλωσης Ενέργειας και Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου • Θόρυβος
Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Δελτία Τύπου • Συνεντεύξεις Τύπου 	Όποτε κριθεί απαραίτητο	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα • Διασφάλιση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία • Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό • Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου • Καταπολέμηση της Διαφθοράς • Μείωση της Κατανάλωσης Ενέργειας και Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου • Θόρυβος • Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
Προμηθευτές/Συνεργάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Συνέδρια • Περιοδικό BLUE 	Όποτε κριθεί απαραίτητο	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα • Υπεύθυνες Πρακτικές Προμηθειών • Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου • Καταπολέμηση της Διαφθοράς • Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό • Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος
Τοπική και ευρύτερη κοινωνία	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοσελίδα • Δελτία Τύπου • Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Εκπροσώπηση σε εθνικά και διεθνή όργανα της αεροπορικής κοινότητας • Social media • Συνεντεύξεις Τύπου • Περιοδικό BLUE 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα • Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου • Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό • Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος • Απασχόληση • Στήριξη Ευπαθών Ομάδων • Μείωση της Κατανάλωσης Ενέργειας και Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου • Θόρυβος
Επιχειρηματικές Ενώσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοσελίδα • Εταιρικές ανακοινώσεις • Δελτία Τύπου • Ιστοσελίδα χρηματιστηρίου • Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Συνεντεύξεις Τύπου 	Συνεχής	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος • Απασχόληση • Υπεύθυνες Πρακτικές Προμηθειών • Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου • Καταπολέμηση της Διαφθοράς
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοσελίδα • Δελτία Τύπου • Συναντήσεις • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Περιοδικό BLUE 	Όποτε κριθεί απαραίτητο	<ul style="list-style-type: none"> • Στήριξη Ευπαθών Ομάδων • Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος • Απασχόληση • Υπεύθυνες Πρακτικές Προμηθειών • Διασφάλιση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία • Μείωση της Κατανάλωσης Ενέργειας και Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου • Καταπολέμηση της Διαφθοράς

2.2 Προσδιορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

GRI 102-12, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49

Τον Δεκέμβριο του 2019, η εταιρεία ολοκλήρωσε την ανάλυση ουσιαστικότητας με τη συμμετοχή εσωτερικών ενδιαφερόμενων μερών της και στόχο τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, τα οποία συμπεριλαμβάνονται και αναλύονται στην παρούσα Έκθεση. Στις αρχές του 2020, πραγματοποιήθηκε επισκόπηση αυτών των θεμάτων για να επικυρωθεί η ουσιαστικότητά τους.

Αναγνωρίστηκαν 19 θέματα, εκ των οποίων 7 ιεραρχήθηκαν ως ουσιαστικά και αναλύονται στα παρακάτω κεφάλαια. Τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την ανάλυση είναι αυτά τα οποία έχουν τις σημαντικότερες επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη και επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό την κρίση και τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών μας.

Αρχικά η εταιρεία έλαβε υπόψη της τις Αρχές των Προτύπων GRI (Αρχή του Πλαισίου Βιωσιμότητας και Αρχή της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών) και προσδιόρισε θέματα σχετικά με τη λειτουργία της και τις επιδράσεις της στα ενδιαφερόμενά της μέρη.

Τα ευρήματα βασίστηκαν σε διαδικασίες επισκόπησης:

- Των εσωτερικών εγγράφων σχετικών με τη στρατηγική ανάπτυξης, τις διαδικασίες εσωτερικής πολιτικής, καθώς και τα αποτελέσματα διαβούλευσης όπως οι έρευνες ικανοποίησης επιβατών και οι έρευνες αγοράς.
- Των ανακοινώσεων (Δελτία Τύπου) και δημοσιευμάτων για το έτος 2019 που σχετίζονται με τον κλάδο των αερομεταφορών.
- Των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών.
- Της ετήσιας οικονομικής κατάστασης.
- Των αναγνωρισμένων διεθνών προτύπων για τη σύνταξη εκθέσεων βιώσιμης ανάπτυξης.
- Των σημαντικών θεμάτων που αφορούν στον κλάδο των αερομεταφορών διεθνώς.

Φάση 1. Αναγνώριση σχετικών Θεμάτων

Φάση 2. Ιεράρχηση Θεμάτων

Για τον προσδιορισμό και την ιεράρχηση των θεμάτων, έχει συσταθεί εσωτερική διατμηματική ομάδα, με εκπροσώπους τμημάτων της εταιρείας. Οι αρμοδιότητες της ομάδας, αφορούν στον καθορισμό των αναγνωρισμένων θεμάτων, ώστε να υπάρχει πλήρης καταγραφή και επαρκής στρατηγικός σχεδιασμός. Αντίστοιχα, περιλαμβάνεται η καταγραφή των ενεργειών διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς επίσης και τα αποτελέσματα αυτής της διαβούλευσης. Με βάση τις Αρχές του GRI περί Ουσιαστικότητας και Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών, ιεραρχήθηκαν τα θέματα που αναγνωρίστηκαν στην πρώτη φάση, λαμβάνοντας υπόψη τις εξής παραμέτρους:

- Σημαντικότητα των επιδράσεων των θεμάτων στη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Σημαντικότητα των επιδράσεων των θεμάτων στην ικανότητα της εταιρείας να επιτύχει τους στόχους της.
- Σημαντικότητα των θεμάτων για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Προκειμένου να οριστούν σαφώς αυτές οι επιδράσεις, χρησιμοποιήσαμε τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

Φάση 3. Επικύρωση των Αποτελεσμάτων

Τα αποτελέσματα της δεύτερης φάσης επικυρώθηκαν από τη Διοίκηση της εταιρείας.

Ουσιαστικά θέματα

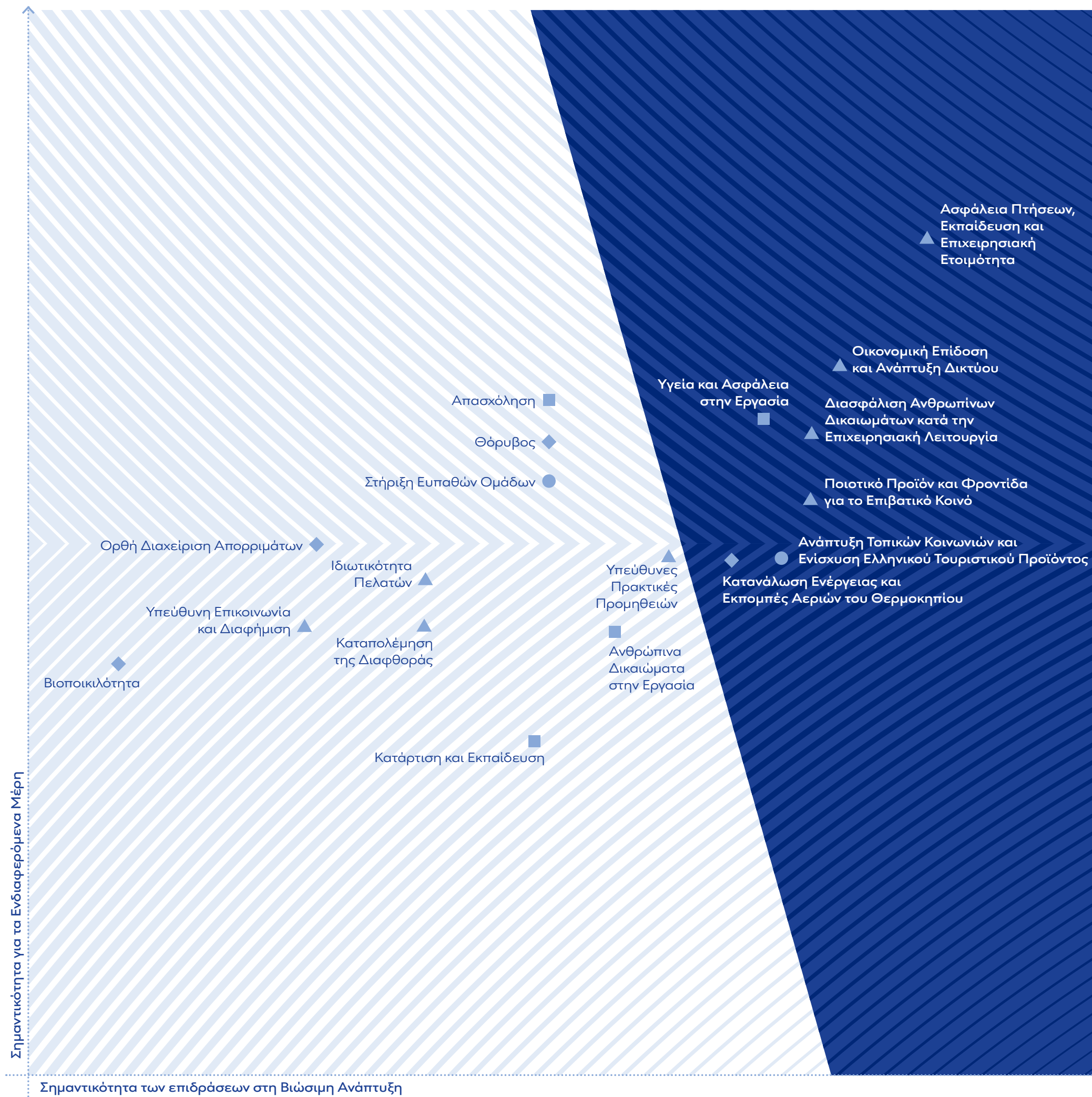
Τα 7 θέματα που ιεραρχήθηκαν ως τα πιο ουσιαστικά και τα οποία δημοσιοποιούνται σε λεπτομέρεια στην παρούσα Έκθεση είναι τα παρακάτω:





Χάρτης Ουσιαστικότητας

Τα ουσιαστικά θέματα αποτυπώνονται στον παρακάτω χάρτη ουσιαστικότητας και τα όριά τους βρίσκονται στη σελ. 123. Δεν υπήρξε αλλαγή στα θέματα και στα όρια αυτών σε σχέση με το 2018.



Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε.

Η «Ατζέντα 2030» του ΟΗΕ, με τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), που υιοθετήθηκε το Σεπτέμβριο του 2015 από τα 193 κράτη-μέλη του ΟΗΕ, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, αποτελεί μια φιλόδοξη δέσμευση που δύναται να αποτελέσει τον οδικό χάρτη για το σύγχρονο τρόπο άσκησης της επιχειρηματικότητας. Η επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί μια παγκόσμια πρόκληση αλλά και ευκαιρία, ιδίως για την ελληνική επιχειρηματική κοινότητα και την κοινωνία, ώστε η έξοδος από την κρίση και η πολυπόθητη ανάπτυξη να επιτευχθεί λαμβάνοντας υπόψη τους ευρύτερους οικονομικούς, περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς περιορισμούς.



- ▲ Αγορά
- Εργαζόμενοι
- Κοινωνία
- ◆ Περιβάλλον



3. Δημιουργώντας Αξία για την Αγορά

Μεταφράζουμε την ποιότητα της ελληνικής αερομεταφοράς, σε βιώσιμη, κερδοφόρα ανάπτυξη, η οποία ωφελει τον τουρισμό, την απασχόληση, την εφοδιαστική αλυσίδα, τις τοπικές κοινωνίες και την εθνική οικονομία.





3.1 Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου



GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-10, GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 201-1, Δείκτης AEGEAN



Θεωρούμε την οικονομική μας επίδοση ως υψίστης σημασίας, καθώς είναι:

- α) άμεσα συνδεδεμένη με την ίδια τη βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας,
- β) έχει άμεση επίδραση και συνεισφέρει στην εθνική οικονομία, την ανάπτυξη, την καινοτομία και τις υποδομές, μέσω μισθών και επιδομάτων προς τους εργαζόμενους, πληρωμών προς φορείς χρηματοδότησης, συνεργάτες, προμηθευτές και προς το κράτος.

Άρρηκτα συνδεδεμένη με την οικονομική μας επίδοση είναι η ανάπτυξη του δικτύου μας και η ορθή διαχείρισή του, η οποία έχει επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη τόσο για την ίδια την εταιρεία, όσο και για την Ελλάδα και συνεισφέρει, μεταξύ άλλων:

- α) στην εθνική οικονομία μέσω αύξησης του εισερχόμενου τουρισμού,
- β) στη δημιουργία άμεσων και έμμεσων θέσεων εργασίας,
- γ) στην καινοτομία και στις υποδομές μέσω ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και προϊόντων αερομεταφοράς.

Το 2019 υπήρξε έτος ορόσημο για τη λειτουργία της AEGEAN με την επισφράγιση των 20 χρόνων πτητικής λειτουργίας της. Η εταιρεία παρουσίασε θετικές επιδόσεις για ακόμα μία χρονιά, μεταφέροντας 14,9 εκ. επιβάτες και επιχειρώντας σε ένα διευρυμένο δίκτυο δρομολογίων 151 προορισμών σε 44 χώρες.

Επιχειρησιακό περιβάλλον- Ελληνική Οικονομία

Η Ελληνική οικονομία συνέχισε την πορεία ανάκαμψης το 2019, με αργούς ωστόσο ρυθμούς. Για άλλη μια χρονιά η θετική συνεισφορά του τουριστικού κλάδου, καθώς και των εξαγωγών συνέβαλαν στην αύξηση της οικονομικής δραστηριότητας. Το 4ο τρίμηνο του έτους το ΑΕΠ παρουσίασε αύξηση 1%, ενώ η εκτίμηση για το σύνολο του έτους ανέρχεται σε 1,9%. Ο δείκτης οικονομικού κλίματος το 2019 συνέχισε την ανοδική πορεία και ανήλθε στο υψηλότερο επίπεδο από την έναρξη της κρίσης¹. Θετικό ωστόσο θεωρείται το γεγονός ότι προγραμματίζονται ή ήδη υλοποιούνται σειρά σημαντικών έργων υποδομής στον τουριστικό κλάδο, ενώ ταυτόχρονα προωθούνται νομοθετικές παρεμβάσεις φορολογικών ελαφρύνσεων.

¹ Πηγή: http://iobe.gr/docs/economy/ECO_Q4_2019_REP_GR.pdf

Επιχειρησιακό περιβάλλον- Κλάδος Αερομεταφορών

Η αεροπορική κίνηση στο σύνολο των αεροδρομίων της χώρας αυξήθηκε κατά 3,7% το 2019, παρουσιάζοντας επιβράδυνση σε σχέση με τους ρυθμούς ανάπτυξης των τελευταίων 6 ετών. Η κίνηση εξωτερικού σημείωσε αύξηση 4,2% σε σχέση με το μέσο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 8,8% που σημειώθηκε την εξαετία 2013-2018. Η κίνηση εσωτερικού παρέμεινε σχεδόν στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος (0,7%)².

Η κίνηση στο αεροδρόμιο της Αθήνας σημείωσε υψηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης συγκριτικά με το σύνολο της χώρας, με την επιβατική κίνηση εξωτερικού να σημειώνει άνοδο 8,6%, ενώ η κίνηση εσωτερικού παρέμεινε στα ίδια επίπεδα με το 2018. Σημειώνεται ότι ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης στην κίνηση εξωτερικού την εξαετία 2013-2018 ανέρχεται σε 13,7% για το αεροδρόμιο της Αθήνας. Αύξηση παρατηρήθηκε και στον αριθμό πτήσεων που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους με τις πτήσεις του εσωτερικού να παρουσιάζουν αύξηση 4,1% και του εξωτερικού 3,8%. Το αεροδρόμιο της Θεσσαλονίκης κατέγραψε αύξηση 4,4% στο σύνολο της κίνησης και 10,2% στην κίνηση εξωτερικού. Τα υπόλοιπα περιφερειακά αεροδρόμια παρουσίασαν αύξηση 1% στη συνολική κίνηση και 0,3% στην κίνηση εξωτερικού (σύμφωνα με προσωρινά στοιχεία της ΥΠΑ). Αναλυτικότερα, το 2019 η μεγαλύτερη αύξηση στις διεθνείς αεροπορικές αφίξεις καταγράφηκε στην Πελοπόννησο (9,3%) ενώ αυξητική ήταν και η κίνηση στη γεωγραφική ενότητα των Κυκλάδων (6,1%) και στα Δωδεκάνησα (0,4%). Αντίθετα, στην Κρήτη σημειώθηκε μείωση και οριακή ήταν η πτώση στα Ιόνια Νησιά.

Οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σημείωσαν αύξηση 3,2%, ενώ αύξηση 15,5% σημειώθηκε στις αφίξεις από τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής. Εικόνα σταθεροποίησης παρουσίασε η προσφερόμενη χωρητικότητα στο σύνολο της χώρας το 2019. Συγκεκριμένα, ο συνολικός αριθμός πτήσεων εξωτερικού ήταν αυξημένος κατά 1% ενώ οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες μείωσαν τον ρυθμό αύξησης της προσφερόμενης χωρητικότητας προς τη χώρα.

Τάσεις σταθεροποίησης και λελογισμένοι ρυθμοί αύξησης της προσφερόμενης χωρητικότητας επικράτησαν και στην Ευρώπη στον κλάδο των αερομεταφορών το 2019. Η προσφερόμενη χωρητικότητα αυξήθηκε 3,9% (σε χιλιομετρικές θέσεις, στοιχεία από IATA), ενώ η κίνηση παρουσίασε άνοδο 4,5% (σε χιλιομετρικούς επιβάτες).

Τα κυριότερα θέματα που απασχόλησαν τον κλάδο -μεταξύ άλλων- ήταν η καθήλωση των 737-Max αεροσκαφών της Boeing και συνεπακόλουθα η διακοπή της παραγωγής των επιβατικών αεροσκαφών του συγκεκριμένου τύπου. Αβέβαιη παραμένει η ακριβής χρονική επιστροφή τους στην αγορά. Επιπλέον, η δομή του κλάδου στην Ευρώπη παραμένει σε μεγάλο βαθμό κατακερματισμένη. Το 2019, 7 αεροπορικές εταιρείες κήρυξαν πτώχευση και διέκοψαν το πτητικό τους έργο, απόρροια των οικονομικών προβλημάτων που αντιμετώπιζαν.

² Πηγή: <http://www.ypa.gr/profile/statistics/monthly-temp/>

Η AEGEAN το 2019



14.992.176
Επιβάτες

↑ 7,3%

Σε σχέση με το 2018



18.596.213

Χιλιομετρικές
θέσεις



Το 2019 αποτέλεσε μία χρονιά ορόσημο για τον Όμιλο (AEGEAN και Olympic Air) με τον εορτασμό των 20 χρόνων πτητικής λειτουργίας τον Μάιο του 2019 καθώς και με την παραλαβή του πρώτου αεροσκάφους Airbus A320 neo τον Δεκέμβριο του 2019.

Το 2019 εξυπηρετήσαμε 151 προορισμούς (2 λιγότερους σε σχέση με το προηγούμενο έτος για εμπορικούς λόγους), 31 εσωτερικού και 120 εξωτερικού σε 44 χώρες. Σε επιχειρησιακό επίπεδο το 2019 ο Όμιλος δραστηριοποιήθηκε με τον ίδιο αριθμό αεροσκαφών όπως και το 2018 δηλαδή με 61 συνολικά αεροσκάφη (εκ των οποίων 49x jet και 12x turboprops/ελικοφόρα).

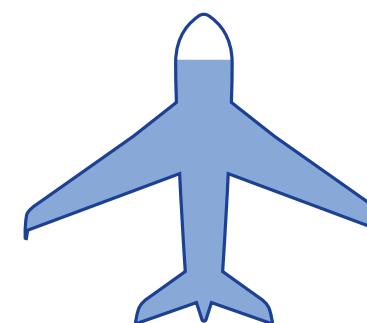
Στρατηγική προτεραιότητα αποτέλεσε η επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου και η αύξηση της χρήσης των αεροσκαφών κυρίως το δεύτερο και τέταρτο τρίμηνο του έτους (Απρίλιο-Μάιο καθώς και Οκτώβριο), ξεκινώντας δηλαδή το καλοκαιρινό πρόγραμμα νωρίτερα συγκριτικά με το 2018 και διατηρώντας αρκετές συχνότητες για μεγαλύτερη περίοδο. Σε ότι αφορά το σχεδιασμό του δικτύου ο Όμιλος προσέφερε αυξημένες συχνότητες και θέσεις σε κύριες αγορές του εξωτερικού ενώ ξεκίνησε και δρομολόγια προς 7 νέους προορισμούς στο εξωτερικό (Μαρακές, Καζαμπλάνκα, Ίμπιζα, Βαλένθια, Σαράγεβο, Τύνιδα και Σκόπια). Επιπλέον, σε ότι αφορά τον σχεδιασμό του δικτύου, ο Όμιλος μετέτρεψε ένα μέρος των τακτικών πτήσεων από περιφερειακά αεροδρόμια κυρίως προς τη Ρωσία σε πτήσεις charter.

Η Αθήνα αποτελεί πεδίο ανάπτυξης και επένδυσης για τον Όμιλο και συνεπώς η κύρια βάση σχεδιασμού και λειτουργίας του πτητικού έργου του Ομίλου. Η AEGEAN χρησιμοποιεί το Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών ως κύριο κόμβο για τις πτήσεις με ανταπόκριση σε όλο το δίκτυο εσωτερικού και εξωτερικού. Παράλληλα διαθέτει και 6 άλλες βάσεις σε Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο, Χανιά, Καλαμάτα, Ρόδο και στη Λάρνακα.

Λόγω της αύξησης της παραγωγικότητας της χρήσης των αεροσκαφών, ο Όμιλος σημείωσε αύξηση στην προσφερόμενη χωρητικότητα κατά 8% σε χιλιομετρικές θέσεις (ASKs) ενώ ο αριθμός πτήσεων που πραγματοποιήσε μέσα στο έτος αυξήθηκε κατά 6%, πραγματοποιώντας 115,765 πτήσεις σε δρομολόγια του εσωτερικού και εξωτερικού, παρά το γεγονός ότι ο αριθμός των αεροσκαφών παρέμεινε ίδιος.

Επιβατική Κίνηση	2019	2018	% Μεταβολή
Κίνηση εσωτερικού	6.296.893	6.122.319	2,9%
Κίνηση εξωτερικού	8.695.283	7.849.101	10,8%
Σύνολο επιβατικής κίνησης δικτύου	14.992.176	13.971.420	7,3%

Συντελεστής πληρότητας συνόλου δικτύου



2019
84,8%
↑ 1 p.p.

2018
83,9%

Ο Όμιλος μετέφερε συνολικά 14,9 εκατ. επιβάτες καταγράφοντας αύξηση 7,3%. Στο δίκτυο εσωτερικού μετέφερε συνολικά 6,3 εκατ. επιβάτες, 2,9% περισσότερους σε σχέση με το 2018. Στο δίκτυο εξωτερικού ο Όμιλος μετέφερε 8,7 εκατ. επιβάτες, 10,8% περισσότερους συγκριτικά με το 2018. Οι ρυθμοί αύξησης στην επιβατική κίνηση που κατέγραψε ο Όμιλος το 2019 κυρίως στο δίκτυο του εξωτερικού ήταν υψηλότεροι συγκριτικά με τους αντίστοιχους της χώρας συνολικά αλλά και του Αεροδρομίου Αθηνών, που αποτελεί τη κύρια βάση λειτουργίας του Ομίλου. Η επιβατική κίνηση στο δίκτυο εξωτερικού διαχρονικά καταγράφει σημαντικούς ρυθμούς αύξησης, απόρροια της αναγνώρισης της ποιότητας του προϊόντος, της βελτιωμένης αξιοποίησης και διασύνδεσης του δικτύου, της διεθνούς ωρίμανσης και της αποτελεσματικής διαχείρισης των ναύλων.

Ο συντελεστής πληρότητας στο σύνολο του δικτύου αυξήθηκε κατά μία ποσοστιαία μονάδα φθάνοντας στο 84,8% το 2019.

Είναι δεδομένο ότι σε μία τόσο έντονα εποχική αγορά όπως είναι η αγορά αερομεταφορών στην Ελλάδα, η αύξηση της δραστηριότητας σε μήνες εκτός της υψηλής καλοκαιρινής περιόδου πάντοτε εμπεριέχει τον κίνδυνο μείωσης είτε της πληρότητας των πτήσεων είτε του μέσου εσόδου ανά επιβάτη. Τα εμπορικά αποτελέσματα όμως του Ομίλου αποδείχθηκαν ιδιαίτερα θετικά, με αύξηση της πληρότητας πτήσεων και αύξηση του μέσου εσόδου ανά χιλιομετρική θέση (RASK) κατά 2,1%. Η βελτίωση οφείλεται εν μέρει στις αποτελεσματικές πρακτικές διαχείρισης δικτύου και ναύλων καθώς και στην περαιτέρω εδραίωση της AEGEAN στις αγορές εξωτερικού με τη σταδιακή αναγνώριση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Μεταξύ των σημαντικών γεγονότων του έτους συγκαταλέγεται και η έκδοση 7ετους ομολόγου τον Μάρτιο του 2019, διαπραγματεύσιμου στην κατηγορία Τίτλων Σταθερού Εισοδήματος της οργανωμένης αγοράς του Χρηματιστηρίου Αθηνών, ύψους 200 εκ. ευρώ και τελικής ετήσιας απόδοσης 3,6%. Το μεγαλύτερο μέρος της έκδοσης (ήτοι 75%) προορίζεται για την κάλυψη των χρηματοδοτικών αναγκών σχετικά με προκαταβολές προς την Airbus που θα καταβληθούν βάσει της δεσμευτικής συμφωνίας που υπεγράφη την 22.06.2018 για την απόκτηση 30 συνολικά αεροσκαφών νέας γενιάς της οικογένειας A320neo.

Τέλος, τον Οκτώβριο του 2019 η AEGEAN ανακοίνωσε τη στρατηγική συνεργασία με την Lamda Development, βάσει της οποίας η AEGEAN καθίσταται ο «Επίσημος Αερομεταφορέας του Ελληνικού». Παράλληλα απέκτησε ποσοστό 1,66% στην εταιρεία και συμμετείχε στην αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου, επενδύοντας συνολικά 20 εκ. ευρώ το τέταρτο τρίμηνο του 2019. Το έργο του Ελληνικού αποτελεί το μεγαλύτερο έργο ανάπτυξης της χώρας και αναμένεται να δώσει νέα μακροπρόθεσμη ώθηση στον τουρισμό της Αθήνας, δημιουργώντας νέους λόγους επίσκεψης, συμβάλλοντας στην άμβλυνση της εποχικότητας του τουρισμού και καθιερώνοντας την πόλη στις City Break επιλογές διεθνώς.

Η AEGEAN δημοσιεύει τα οικονομικά της αποτελέσματα σε ενοποιημένη βάση, συμπεριλαμβάνοντας τα αποτελέσματα της θυγατρικής εταιρείας Olympic Air A.E.

Πωλήσεις (ποσά σε χιλιάδες €)	2019	2018
Έσοδα από τακτικές πτήσεις	1.098.404	1.014.914
Έσοδα από ναυλωμένες πτήσεις	78.818	51.632
Άλλα έσοδα εκμετάλλευσης που σχετίζονται με τις πτήσεις	131.561	118.700*
Συνολικές πωλήσεις	1.308.783	1.185.246

Τα έσοδα αφορούν στην πώληση εισιτηρίων, στη μεταφορά εμπορευμάτων και στην παροχή λοιπών υπηρεσιών. Οι συνολικές πωλήσεις διαμορφώθηκαν σε €1.308.782,96 χιλ. για το 2019 αυξημένες κατά 10,4%, έναντι συνολικών πωλήσεων ποσού €1.185.246,24 χιλ. το 2018.

*Το συγκεκριμένο αριθμητικό δεδομένο παρουσιάζεται διαφορετικό σε σχέση με το αντίστοιχο που συμπεριλήφθηκε στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018 της εταιρείας, λόγω εσφαλμένης αποτύπωσης στην Έκθεση του 2018.

(ποσά σε χιλιάδες €)*	2019	2018
Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται	1.331.149	1.206.411
Άμεση Οικονομική Αξία που Διανέμεται	1.123.153	1.136.025
Λειτουργικά Κόστη	915.175	959.658
Μισθοί και Επιδόματα εργαζομένων	142.853	133.303
Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	16.479	1.026
Πληρωμές προς την Κυβέρνηση (Φόροι)	47.971	41.484
Επενδύσεις στην Κοινωνία (Δωρεές κ.λπ.)**	675	553
Μη διανεμηθείσα οικονομική αξία	207.996	70.386

Επίσης, πέραν της οικονομικής συνεισφοράς μας, συνολικά το 2019 προσφέραμε 12.769 εισιτήρια για τις ανάγκες μετακίνησης των φορέων και των δράσεων που στηρίζει η AEGEAN.

* Η πληροφορία που παρέχεται στον εν λόγω πίνακα, έχει υπολογιστεί βάσει των απαιτήσεων του GRI 201-1 disclosure.

** Συμπεριλαμβάνεται η συνεισφορά από το πρόγραμμα loyalty Miles+Bonus (βλ. σελ 103) καθώς το 2019, κατεβλήθη η δωρεά και για το 2018 και 2019.

€1.308.782,96 χιλ.

Συνολικές πωλήσεις

↑ 10,4%

Σε σχέση με το 2018

€271.898,56 χιλ.

Λειτουργικά κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων και μισθώσεων (EBITDAR)

↑ 11%

Σε σχέση με το 2018

€106.747,79 χιλ.

Καθαρά κέρδη προ φόρων

↑ 8,2%

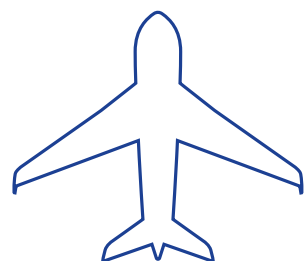
Σε σχέση με το 2018

Οι συνολικές πωλήσεις διαμορφώθηκαν σε €1.308.782,96 χιλ. για το 2019 αυξημένες κατά 10,4%, έναντι συνολικών πωλήσεων ποσού €1.185.246,24 χιλ. το 2018. Οι συνολικές πωλήσεις παρουσίασαν βελτίωση τόσο ως προς τις διαθέσιμες χιλιόμετρικές θέσεις, με το δείκτη RASK (Revenue per Available Seat Kilometer) να ανέρχεται σε 7,14 λεπτά του ευρώ το 2019 έναντι 6,97 λεπτά του ευρώ το 2018 όσο και ως προς το σύνολο των επιβατών, με το δείκτη Passenger Yield να ανέρχεται σε 8,42 λεπτά του ευρώ το 2019 έναντι 8,33 λεπτά του ευρώ το 2018, απόρροια κυρίως της θετικής συνεισφοράς του δικτύου εξωτερικού καθώς και της βελτίωσης των εμπορικών μεγεθών στο δίκτυο εσωτερικού. Αύξηση κατά 10,8% παρουσίασαν και τα λοιπά έσοδα εκμετάλλευσης με την αύξηση της επιβατικής κίνησης να ανέρχεται σε 7,3%. Τα λειτουργικά κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων και μισθώσεων (EBITDAR) διαμορφώθηκαν σε €271.898,56 χιλ. για το 2019. Η αύξηση της λειτουργικής κερδοφορίας προήλθε κυρίως από τη βελτίωση του μέσου εσόδου ανά πτήση λόγω της αύξησης που σημειώθηκε στη μέση πληρότητα των πτήσεων. Αρνητική ήταν η επίδραση του κόστους καυσίμων που ανήλθε σε €280.507,55 χιλ. παρουσιάζοντας αύξηση 14,2% σε σχέση με την αύξηση των ωρών πτήσης κατά 6,3%, λόγω του αυξημένου μοναδιαίου κόστους μετά και τα αποτελέσματα αντιστάθμισης κινδύνων σε προϊόντα πετρελαίου που είχε συμφωνήσει η εταιρεία για την κάλυψη μέρους των επιχειρησιακών αναγκών για το έτος.

Ο δείκτης CASK (Cost per Available Seat Kilometer), χωρίς να αθροίζεται στο συνολικό κόστος το κόστος καυσίμων, αυξήθηκε οριακά και ανήλθε σε 5,06 λεπτά του ευρώ από 4,98 λεπτά του ευρώ. Λαμβάνοντας υπόψιν το κόστος καυσίμων, ο δείκτης αυξήθηκε 2,6% και ανήλθε σε 6,57 λεπτά του ευρώ. Τα καθαρά κέρδη προ φόρων της AEGEAN διαμορφώθηκαν σε €106.747,79 χιλ. έναντι €98.636,33 χιλ. το 2018, παρουσιάζοντας αύξηση 8,2%. Αξίζει να σημειωθεί ότι το αποτέλεσμα επιβαρύνθηκε από την πληρωμή των τόκων του Ομολόγου, ενώ αύξηση σημείωσαν τα χρηματοοικονομικά έξοδα λόγω της εφαρμογής του Δ.Π.Χ.Α. 16. Επιπλέον επίδραση στο οικονομικό αποτέλεσμα είχαν και οι συναλλαγματικές διαφορές απόρροια της αποτίμησης μέρους του παθητικού και ιδιαίτερα των λειτουργικών μισθώσεων μετά την εφαρμογή του Δ.Π.Χ.Α. 16, που αντισταθμίστηκε εν μέρει από την αποτίμηση των καταθέσεων που η εταιρεία διατηρεί σε ξένο νόμισμα, καθώς και της αποτίμησης ανοικτών θέσεων σε προθεσμιακά συμβόλαια που η εταιρεία δεν έχει εφαρμόσει λογιστική αντιστάθμισης (hedge accounting).

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τα οικονομικά στοιχεία της εταιρείας, καθώς και το σύνολο δανειακών υποχρεώσεων και ιδίων κεφαλαίων και τη μεταξύ τους σχέση, μπορείτε να ανατρέξετε στην επίσημη ιστοσελίδα της AEGEAN (www.aegeanair.com).

Εκσυγχρονισμός στόλου



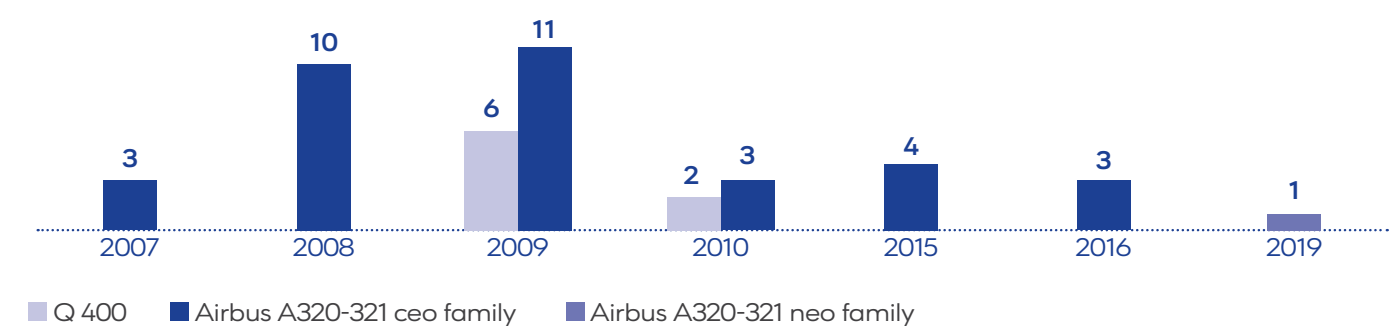
Ο στόλος της AEGEAN αποτελείται από 49 αεροσκάφη Jet της οικογένειας Airbus A320 (A319, A320, A321) και 12 αεροσκάφη Turboprop (Bombardier Dash 8 Q400 και 100 και ATR 42-600). Το Δεκέμβριο του 2019, η εταιρεία παρέλαβε το πρώτο Airbus 320-neo, το οποίο δεν προστίθεται στο σύνολο του στόλου, λόγω μη επιχειρησιακής ένταξής του σε αυτό. Τα νέα αεροσκάφη συνεισφέρουν στην προσφορά αναβαθμισμένων υπηρεσιών προς τους επιβάτες, ενώ συμβάλουν στην εξοικονόμηση έως και 15% στην κατανάλωση καυσίμου, μείωση εκπομπών ρύπων και θορύβου, ενώ μπορούν να προσφέρουν ανάλογα με τον τύπο και προδιαγραφές, πρόσθετη εμβέλεια πτήσης. Επίσης, η διαμόρφωση της καμπίνας στα νέα αεροσκάφη προσφέρει τη δυνατότητα αύξησης της χωρητικότητας σε θέσεις ανά αεροσκάφος, συμβάλλοντας κατά αυτόν τον τρόπο στην περαιτέρω μείωση του μοναδιαίου κόστους. Οι πρώτες σημαντικές ωφέλειες στο μοναδιαίο κόστος της εταιρείας θα είναι ορατές κυρίως από το 2021 και έπειτα.

Σημειώνεται ότι για το 2019 η μέση ηλικία του στόλου της AEGEAN ανήλθε στα 11 έτη.

61 αεροσκάφη



Συνολικές Παραλαβές Νέων Αεροσκαφών





3.2 Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα



GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-11, GRI 416-2



Η ασφάλεια πτήσεων και η επιχειρησιακή ετοιμότητα συνεισφέρουν στην αξιοπρεπή εργασία, στην οικονομική ανάπτυξη, στη δικαιοσύνη και τους ισχυρούς θεσμούς, μέσω της διασφάλισης του ότι ακολουθούνται όλοι οι νόμοι και κανονισμοί που αφορούν σε θέματα υγείας και ασφάλειας, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η ασφάλεια των πτήσεων αποτελεί την ύψιστη προτεραιότητα για την εταιρεία και είναι συνυφασμένη με την ίδια τη λειτουργία της. Η γραπτή δέσμευση της εταιρείας αντανακλά τη φιλοσοφία της που θέτει την ασφάλεια των πτήσεων ως την πρωταρχική και ύψιστη προτεραιότητα, όπως επίσης και τη διασφάλιση της παροχής όλων των αναγκαίων πόρων για την υλοποίηση της δέσμευσης αυτής. Υποστηρίζεται από τον υπόλογο διευθυντή και μεταδίδεται σε ολόκληρο τον οργανισμό μέσω εγχειριδίων, μέσων δικτύωσης, καθώς επίσης προβάλλεται και σε εξέχοντα σημεία σε όλους τους τομείς λειτουργίας και συντήρησης της εταιρείας.

Safety Management System

Εφαρμόζουμε το σύστημα SMS (Safety Management System), το οποίο αποτελεί βασικό στοιχείο της ευθύνης μας και της διαδικασίας διαχείρισης της ασφάλειας. Το σύστημα δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την πολιτική ασφάλειας που εφαρμόζουμε και καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόμαστε την ασφάλεια της λειτουργίας μας, ως αναπόσπαστο μέρος των συνολικών μας δραστηριοτήτων. Ο υπόλογος διευθυντής είναι υπεύθυνος για την εδραίωση, την υποστήριξη και συντήρηση της αποτελεσματικής λειτουργίας του SMS. Οι διευθυντές των τμημάτων είναι υπεύθυνοι για την εφαρμογή, συντήρηση και συμμόρφωση με τις διαδικασίες του SMS, καθένας στον τομέα του. Είναι ευθύνη του κάθε εργαζόμενου της εταιρείας να συνεισφέρει στην απόδοση ασφαλείας και τη συνεχή βελτίωση της εταιρείας, καθώς και να λαμβάνει σοβαρά υπόψη τη συμμόρφωση με τους κανόνες ασφαλείας και την ασφάλεια των πτήσεων του οργανισμού σε όλες τις ενέργειές του.

Τμήμα ασφαλείας πτήσεων

Το τμήμα ασφαλείας των πτήσεων αποτελεί τη βάση της οργανωτικής δομής, της αξιολόγησης, του ελέγχου και της πρόβλεψης οποιουδήποτε αναφερόμενου επιχειρησιακού κινδύνου. Αυτό αποτελείται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ασφαλείας και συγκροτημένη ομάδα από αρμόδιους συντονιστές, υπεύθυνους για την αξιολόγηση κάθε επιχειρησιακού κινδύνου που αναφέρεται από οποιονδήποτε τομέα της εταιρείας. Οι τομείς εξειδίκευσης για τον κάθε συντονιστή του τμήματος είναι οι τομείς πτητικής δραστηριότητας (μέλη πληρώματος θαλάμου διακυβέρνησης και μέλη πληρώματος καμπίνας), επίγειας δραστηριότητας, τεχνικής δραστηριότητας / συντήρησης αεροσκαφών και εκπαίδευσης. Αναπόσπαστο και θεμελιώδες κομμάτι του τμήματος ασφαλείας πτήσεων αποτελεί η ηλεκτρονική παρακολούθηση των δεδομένων όλων των πτήσεων (Flight Data Monitoring).

Σύστημα αναφοράς περιστατικών

Όλοι οι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι να αναγνωρίσουν τους κινδύνους και να τους αναφέρουν. Η AEGEAN έχει δημιουργήσει ένα Σύστημα Αναφοράς Περιστατικών στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας. Η αναφορά μπορεί να γίνει με ηλεκτρονικά μέσα (email προς το τμήμα Safety, eReports application), αλλά και με φυσικά μέσα (προτυπωμένες φόρμες διαθέσιμες στα crew rooms, maintenance library). Οι πληροφορίες για την ασφάλεια συλλέγονται, αναλύονται και αξιολογούνται από την ομάδα διαχείρισης ασφαλείας. Έτσι καθίσταται δυνατή η ανάλυση των στοιχείων από τις προαναφερθείσες πηγές, που οδηγεί σε συμπεράσματα ικανά να παράγουν στόχους για την επίτευξη της κοινής επιδίωξης που είναι η μεγιστοποίηση του επιπέδου της ασφαλείας του οργανισμού και όχι η απόδοση ευθύνης σε εμπλεκόμενους φορείς. Ταυτόχρονα, η γραπτή δέσμευση της εταιρείας υποστηρίζει το αίσθημα δικαιοσύνης, ενθαρρύνοντας τους εργαζόμενους να αναφέρουν επιχειρησιακούς κινδύνους χωρίς την απόδοση ευθύνης.

Αναγνώριση κινδύνου και αξιολόγηση ρίσκου

Στο πλαίσιο της συμβολής στη συνεχή βελτίωση του επιπέδου ασφαλείας του οργανισμού, οι διευθυντές των τμημάτων διεξάγουν επίσημες διαδικασίες αναγνώρισης κινδύνων και αξιολόγησης ρίσκου. Αυτό συνεπάγεται τη συστηματική εξέταση επιχειρησιακών δραστηριοτήτων και διαδικασιών που χαρακτηρίζονται ως δυνητικά επικίνδυνες. Ο στόχος είναι να ποσοτικοποιηθεί ο λειτουργικός κίνδυνος, να προσδιοριστεί η αποδοχή κάθε κινδύνου και στη συνέχεια να αναπυκνωθούν κατάλληλες και αποτελεσματικές άμυνες που κρίνονται απαραίτητα για τον μετριασμό του αναγνωρισμένου κινδύνου σε αποδεκτό επίπεδο. Η διαδικασία αναγνώρισης κινδύνων και αξιολόγησης ρίσκου ακολουθεί μια μεθοδολογία η οποία στοιχειοθετείται από διάφορες πηγές. Μέσω των προγραμματισμένων συναντήσεων των αρμόδιων προσώπων της εταιρείας, της ανάλυσης του συστήματος αναφοράς περιστατικών, της παρακολούθησης δεδομένων πτήσης, καθώς και της παρακολούθησης των τάσεων (όπως προκύπτουν από την ανάλυση των συλλεγόμενων στοιχείων) είναι εφικτό να εντοπιστούν κίνδυνοι οι οποίοι στη συνέχεια απαιτούν λεπτομερέστερη ανάλυση.

Εταιρικό πνεύμα ασφάλειας

Η προώθηση του πνεύματος της ασφάλειας είναι η διαδικασία που στοχεύει στην ενθάρρυνση μιας κουλτούρας ασφάλειας, εξασφαλίζοντας ότι οι εργαζόμενοι της AEGEAN γνωρίζουν πως όλοι ανεξαιρέτως συνεισφέρουν σε ένα πιο αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης ασφάλειας, σε κάθε επίπεδο της καθημερινής τους δραστηριότητας. Η παροχή της κατάλληλης εκπαίδευσης σε όλο το προσωπικό αποτελεί ένδειξη της δέσμευσης της διοίκησης για ένα αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης ασφάλειας. Η εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας εξασφαλίζει ότι το προσωπικό είναι ικανό να εκτελεί τα καθήκοντα διαχείρισης της ασφάλειας σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς. Η εκπαίδευση προσαρμόζεται ανάλογα με την ευθύνη και τη συμμετοχή στο σύστημα διαχείρισης ασφάλειας της κάθε ομάδας στην οποία απευθύνεται. Η δέσμευση της διοίκησης σε συνδυασμό με την προσωπική δέσμευση όλων των εργαζομένων, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι που αφορούν στην ασφάλεια, δημιουργούν τις απαραίτητες συνθήκες, ώστε να είναι εφικτή η κοινή επιδίωξη και η αποστολή όλου του οργανισμού: η ασφάλεια των πτήσεων.

Κατά την περίοδο αναφοράς, δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια.

Εκπαίδευση

Με στόχο να είμαστε η αεροπορική εταιρεία επιλογής, όσον αφορά στην ασφάλεια, η πλειονότητα των δαπανών εκπαίδευσης αφορά στην υποχρεωτική και απαραίτητη για την εργασία των εργαζομένων εκπαίδευση. Το αντικείμενο των εκπαιδεύσεων των εργαζομένων μας, έχει σχέση με την ανάπτυξη, εφαρμογή και διατήρηση ενός προγράμματος ασφάλειας το οποίο συμμορφώνεται με τα σχετικά διεθνή πρότυπα του ICAO (International Civil Aviation Organization) και της IATA (International Air Transport Association) καθώς και με σχετικές πρακτικές.

Εισαγωγικό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης

Στόχος του είναι να βοηθήσει τους νέους εργαζόμενους να φτάσουν το επίπεδο της απόδοσης που αναμένεται από έναν έμπειρο εργαζόμενο. Περιέχει πληροφορίες που αφορούν στο μηχανισμό λειτουργίας της εταιρείας, στα μέτρα υγείας και ασφάλειας και στα συστήματα ασφαλείας.

Εκπαίδευση Πληρωμάτων Καμπίνας

Οι καλύτεροι πρεσβευτές της AEGEAN στο εξωτερικό είναι τα πληρώματα μας. Τα πληρώματα καμπίνας, είναι οι άνθρωποι της πρώτης γραμμής, η πρώτη και τελευταία εικόνα που έχουν οι επιβάτες όταν επισκέπτονται την χώρα μας. Τα πληρώματα καμπίνας είναι υπεύθυνα για την φροντίδα, άνεση και ασφάλεια των επιβατών και είναι ειδικά εκπαιδευμένα για την αντιμετώπιση καταστάσεων ασφάλειας και διαχείρισης έκτακτης ανάγκης. Κατά συνέπεια, οφείλουν να φροντίσουν έκτακτα περιστατικά, να αντιμετωπίσουν τις φοβίες, τις ανασφάλειες ή και τη ξαφνική αδιαθεσία των επιβατών. Επίσης, πρέπει να διαθέτουν την ικανότητα να λειτουργούν με ομαδικότητα, συντονισμό, συνεργασία και να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν ψύχραιμα και αποτελεσματικά κάθε είδους απρόσμενη κατάσταση.

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση, η εταιρεία διασφαλίζει ότι αφενός, είναι διαθέσιμο το απαραίτητο ανθρώπινο δυναμικό και αφετέρου, οι οικονομικοί πόροι για την εκπαίδευση των πληρωμάτων καμπίνας.

Η εκπαίδευση των πληρωμάτων καμπίνας, αποτελείται από θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση και επικεντρώνεται στην προσομοίωση καταστάσεων επείγουσας ανάγκης, καθώς και σε σεμινάρια εξυπηρέτησης του επιβάτη, ώστε να παρέχουν στους επιβάτες μας μια μοναδική ταξιδιωτική εμπειρία.

Πιο συγκεκριμένα η εκπαίδευση περιλαμβάνει τα παρακάτω:

- Γενική θεωρητική γνώση της αεροπορίας και αεροπορικής νομοθεσίας.
- Ευθύνες και υποχρεώσεις των πληρωμάτων καμπίνας.
- Διαχείριση επιβατών και επίβλεψη καμπίνας.
- Βασικές αρχές πυρόσβεσης, προφύλαξης, αναγνώρισης και αντιμετώπισης της φωτιάς, διαδικασίες πυρόσβεσης.
- Διαδικασίες σε περίπτωση απώλειας της πίεσης της καμπίνας.
- Αναγκαστική προσγείωση/προσθαλάσσωση και εγκατάλειψη του αεροσκάφους.
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού - Επικοινωνία και συνεργασία πληρώματος.
- Αναγνώριση και διαχείριση επικίνδυνων υλικών κατά τη διάρκεια της πτήσης.
- Ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας πτήσεων (Aviation Security).
- Παροχή πρώτων βοηθειών, αντιμετώπιση εκτάκτων ιατρικών περιστατικών.
- Εξυπηρέτηση του επιβάτη, αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων με στόχο την κάλυψη των αναγκών του επιβάτη αναδεικνύοντας το αίσθημα την ελληνικής φιλοξενίας.
- Υπηρεσίες εν πτήσει, προώθηση πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η πρακτική εκπαίδευση των πληρωμάτων μας γίνεται σε συνεργασία με τα εκπαιδευτικά κέντρα της Lufthansa στη Φρανκφούρτη και στο Μόναχο. Με την ανακοίνωση της δημιουργίας του εκπαιδευτικού μας κέντρου, στόχος μας είναι στο μέλλον οι εκπαιδεύσεις αυτές να γίνονται στην Αθήνα, ώστε τα πληρώματα μας να εκπαιδεύονται σε τακτική βάση και να μπορούμε να παρέχουμε και εκπαίδευση σε τρίτους.

e-LEARNING

Το 2019 συνεχίσαμε να βαδίζουμε στο δρόμο της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης που ξεκίνησε το 2017. Πλέον το e-learning αποτελεί καθημερινότητα και καλύπτει ένα εξαιρετικά μεγάλο μέρος της μεθόδου εκπαίδευσης των εργαζομένων μας. Επενδύουμε καθημερινά στην ηλεκτρονική μάθηση (e-learning) και την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση με την εισαγωγή όλο και περισσότερων μαθημάτων ευρέου φάσματος, καθώς και την ένταξη προσωπικού της τεχνικής διεύθυνσης, όσο και των επίγειων λειτουργιών. Είναι χαρακτηριστικό ότι η ανοικτή και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση αποτελεί έναν από τους βασικούς προπομπούς της νέας εποχής στο χώρο της εκπαίδευσης και ορίζεται ως καθοριστικός παράγοντας για την παραγωγή και τη διάδοση της γνώσης, την κατάρτιση εκπαιδευτικών και εκπαιδευτών και τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη, που αποτελεί χαρακτηριστικό της κοινωνίας της γνώσης. Η συγκεκριμένη μέθοδος εκμάθησης εφαρμόστηκε πρώτα από τη διεύθυνση πτητικής εκμετάλλευσης (πιλότοι και πληρώματα καμπίνας).

ΑEGEAN και Πολεμική Αεροπορία πρωτοπορούν στην εκπαίδευση των πιλότων

Το 2017, η AEGEAN οργάνωσε εκπαίδευση σε συνεργασία με την Ελληνική Πολεμική Αεροπορία, διάρκειας 3 ημερών. Μέσα στο χειμώνα 2017-2018 εκπαιδεύτηκαν 62 κυβερνήτες, ενώ το 2019 εκπαιδεύτηκαν 45 κυβερνήτες και συγκυβερνήτες. Σε μια διαδικασία μοναδική παγκοσμίως, πιλότοι, κυβερνήτες και συγκυβερνήτες της AEGEAN και της Olympic Air εκπαιδεύονται σε οριακές συνθήκες, με το διθέσιο εκπαιδευτικό αεροσκάφος T-6 TEXAN II.

Οι πτήσεις περιλαμβάνουν απαιτητικούς ελιγμούς, πτήση με μεγάλες γωνίες κλίσης, προσομοίωση απώλειας στήριξης και δυνάμεις που σε μια κανονική επιβατική πτήση ο χειριστής δεν νιώθει ποτέ. Με τα τεστ αυτά καταγράφουμε τα σωματογραφικά όρια του ανθρώπινου οργανισμού, με απώτερο στόχο να αποκτήσει ο πιλότος, σε πραγματικές συνθήκες, την αίσθηση και την εμπειρία που θα τον βοηθήσουν να αναλάβει αποτελεσματικότερα δράση σε τυχόν δύσκολες καταστάσεις, κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Το σύνολο των πιλότων της AEGEAN και της Olympic Air αναμένεται να περάσουν από τη σχετική διαδικασία. Σε αυτό το ανεξερεύνητο κομμάτι, για την πλειονότητα των πιλότων της πολιτικής αεροπορίας, κάθε εκπαίδευση είναι προς όφελος του χειριστή, άρα και προς όφελος του επιβάτη.

Η πρωτοβουλία για συνεργασία με την Πολεμική Αεροπορία ξεκίνησε από τους πιλότους της AEGEAN, μετά τις κοινές πτήσεις σε airshows. Αφορμή για τη συνεργασία αποτέλεσε η οδηγία από τον Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO), σύμφωνα με την οποία όλοι οι πιλότοι θα πρέπει να περάσουν πρόσθετη εκπαίδευση για χειρισμό καταστάσεων που περιλαμβάνουν αεροσκάφος σε ασυνήθεις καταστάσεις και την επαναφορά του από αυτές (Upset Prevention and Recovery Training). Η οδηγία προβλέπει εκπαίδευση μόνο σε εξομοιωτή, ωστόσο ως AEGEAN, θέλοντας να αυξήσουμε το προσδοκώμενο αποτέλεσμα, αποφάσισαμε εκτός της εκπαίδευσης σε εξομοιωτή, να γίνει και εκπαίδευση αέρος με εκπαιδευτικό αεροσκάφος.

Η συνεργασία της AEGEAN με την Πολεμική Αεροπορία είναι πολύχρονη και στενή, καθώς πολλοί πρώην πιλότοι της Πολεμικής Αεροπορίας, βρίσκονται σήμερα στα πιλοτήρια της εταιρείας, ενώ επιπλέον έχουν πραγματοποιηθεί πολλές κοινές πτήσεις στη διάρκεια airshows στο Τατόι και στην Τανάγρα, έχοντας εκτελέσει την άσκηση Renegade, όπου η Πολεμική Αεροπορία «αναχαίτισε» ένα Airbus A320, το οποίο προσομοίωσε απώλεια επικοινωνιών και πολεμικά αεροσκάφη το προσέγγισαν για να το κατευθύνουν στο έδαφος.

Εκπαίδευση αντιμετώπισης έκτακτων καταστάσεων

Η φύση και οι επιχειρησιακές δραστηριότητες της εταιρείας, επιβάλλουν τη διαμόρφωση μέτρων και ενεργειών, προκειμένου να διατηρείται η επιχειρησιακή της ετοιμότητα, στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο. Πέραν της συμμόρφωσης με τους αεροπορικούς κανονισμούς, η εταιρεία δίνει τη μεγαλύτερη δυνατή προσοχή στην ασφάλεια των επιβατών της, καθώς και των εργαζομένων της και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο, κατά την επιχειρησιακή λειτουργία. Έχει αναπτύξει σχέδια διαχείρισης έκτακτων καταστάσεων στα οποία αποτυπώνονται τα καθήκοντα και οι απαραίτητες ενέργειες των εμπλεκόμενων στελεχών. Η εκπαίδευση αντιμετώπισης κρίσης προετοιμάζει ψυχολογικά το προσωπικό, έτσι ώστε όταν προκύψει ανάγκη, να αντιμετωπίσει την κατάσταση με ψυχραιμία, ευελιξία και αποτελεσματικότητα. Σκοπός του σχεδίου και των αντίστοιχων εκπαιδεύσεων είναι να εξοικειώσει τον εκάστοτε εμπλεκόμενο με το ρόλο του και το τι αναμένεται από αυτόν σε περίπτωση που παρουσιαστεί μια έκτακτη ανάγκη.

Τα σχέδια διαχείρισης έκτακτων καταστάσεων δοκιμάζονται με εναλλακτικούς τύπους σεναρίων, τουλάχιστον μια φορά ετησίως, μέσω ασκήσεων, ενεργοποιώντας συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές και τμήματα της εταιρείας. Η εκπαίδευση βοηθά:

- Στην αναγνώριση των διαφορετικών τύπων καταστάσεων κρίσης που θα μπορούσαν να συμβούν (π.χ. κατάσταση τύπου renegade).
- Στο να καταστούν κατανοητές οι συνέπειες της πιθανής έλλειψης ετοιμότητας για αντιμετώπιση μιας κατάστασης κρίσης.
- Στη βέλτιστη προετοιμασία μας, ώστε να συνδράμουμε σε περίπτωση κρίσης.

Η εκπαίδευση αντιμετώπισης έκτακτων καταστάσεων περιλαμβάνει την κατάρτιση σε α) περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και β) ασυνήθιστες καταστάσεις.

Τεχνικές βάσεις & συντήρηση αεροσκαφών

→ Διαθέτουμε 3 τεχνικές βάσεις στην Ελλάδα, σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ηράκλειο. Ο κεντρικός σταθμός τεχνικής βάσης βρίσκεται στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» στην Αθήνα και διαθέτει 2 υπόστεγα με το μεγαλύτερο αριθμό τεχνικών. Κατά τη θερινή περίοδο, λειτουργούν επιπλέον σε τεχνικό επίπεδο 4 σταθμοί εκ των οποίων, η Ρόδος, η Καλαμάτα και τα Χανιά με μηχανικούς από το σταθμό της Αθήνας και η Λάρνακα με εξωτερικό συνεργάτη παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών.

Το τεχνικό τμήμα διασφαλίζει την άρτια συντήρηση των αεροσκαφών σύμφωνα με τις οδηγίες της κατασκευάστριας εταιρείας και την ευρωπαϊκή νομοθεσία, με βάση την οποία, εναρμονίζεται η Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας και οι εταιρικές διαδικασίες.

Οι μηχανικοί της εταιρείας είναι εκπαιδευμένοι σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και εφοδιασμένοι με ευρωπαϊκά πτυχία. Είναι υπεύθυνοι για τη συντήρηση των αεροσκαφών και την ασφαλή λειτουργία τους. Η βάση της φιλοσοφίας της συντήρησης και οι προτεραιότητες του τεχνικού τμήματος είναι η ασφάλεια, η συνέπεια στους χρόνους αναχώρησης, η άνεση των επιβατών και η προστασία του περιβάλλοντος.

Η συνεργασία της εταιρείας με εταιρείες διαχείρισης επικίνδυνων αποβλήτων διασφαλίζει ότι τα απόβλητα που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της συντήρησης, ανακτώνται και διατίθενται σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις.

Η συντήρηση χωρίζεται σε 2 μέρη. Στη «βαριά» συντήρηση (heavy ή base maintenance), η οποία περιλαμβάνει τις μεγάλες επιθεωρήσεις - ελέγχους για τις οποίες απαιτείται η εισαγωγή του αεροσκάφους στο υπόστεγο.

Το δεύτερο μέρος αφορά στη γραμμή συντήρησης (line maintenance) και λειτουργεί 12 μήνες το χρόνο, όλο το 24ωρο (24/7). Στις εργασίες της γραμμής συντήρησης περιλαμβάνονται προγραμματισμένες εργασίες - επιθεωρήσεις σε σκάφος, κινητήρες και συστήματα, αλλαγές κινητήρων και αποκαταστάσεις βλαβών. Επίσης, εφόσον υπάρξει ζήτηση, έχουμε τη δυνατότητα παροχής τεχνικής υποστήριξης προς τρίτους.

Πέραν των νομοθετικά προβλεπόμενων εκπαιδεύσεων, το τεχνικό προσωπικό συμμετέχει σε περαιτέρω εκπαιδεύσεις με στόχο τη βελτίωση του συντονισμού και της αποδοτικότητας των ομάδων.

Παράλληλα, λόγω της ιδιαιτερότητας των αναγκών για την εκπαίδευση υποδομών, πραγματοποιούνται και εκπαιδεύσεις εκτός του εκπαιδευτικού μας κέντρου, σε εγκεκριμένους συνεργάτες, μεταξύ άλλων και για θέματα πρώτων βοηθειών και αντιμετώπισης πυρκαγιάς.

Επιχειρησιακή συνέχεια

→ Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται στον τομέα της επιχειρησιακής συνέχειας και ετοιμότητας. Το είδος, ο όγκος και η πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων, επιβάλλουν τη διατήρηση υψηλού επιπέδου επιχειρησιακής ετοιμότητας.

Σε ετήσια βάση συντάσσεται και αξιολογείται πλάνο κινδύνων με τις αντίστοιχες δικλίδες ασφαλείας ανά κίνδυνο, με σκοπό την επαρκή διαχείρισή τους. Δίδεται βαρύτητα σε προληπτικές δικλίδες με σκοπό την πρόληψη εμφάνισης του πιθανού κινδύνου. Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στον τομέα της διαθεσιμότητας των πτητικών μέσων, καθώς και στην ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων.

Πλάνο αποκατάστασης πληροφοριακών συστημάτων

→ Κατά τη διάρκεια των 2 τελευταίων ετών, η εταιρεία ξεκίνησε ένα νέο έργο αναφορικά με τη σχεδίαση και υλοποίηση πλάνου αποκατάστασης (DR - Disaster Recovery). Το πλάνο αφορά στη διαδικασία επαναφοράς των συστημάτων πληροφορικής και υποδομών μετά από μερική ή ολική καταστροφή (φυσική ή εκούσια) και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity) του ομίλου. Το 2018 και το 2019 ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση του έργου που αφορά σε ανάλυση επιδράσεων, προδιαγραφές σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας και αρχιτεκτονική του πλάνου αποκατάστασης και εν συνεχεία αξιολογήθηκαν οι υποψήφιοι πάροχοι, με βάση τις προδιαγραφές του έργου. Το επόμενο στάδιο, θα αφορά στην ανάθεση και υλοποίηση του έργου. Το έργο επρόκειτο να υλοποιηθεί το 2019, ωστόσο για λόγους άλλων εσωτερικών προτεραιοτήτων δεν ολοκληρώθηκε εντός του έτους και προγραμματίζεται για το 2020 με ορίζοντα ολοκλήρωσης το 2021.

Ασφάλεια των πληροφοριών και προστασία των δεδομένων

→ Με στόχο τη διαρκή αναβάθμιση του επιπέδου της ασφάλειας των πληροφοριών και της προστασίας των δεδομένων, η εταιρεία το 2019 δημιούργησε ειδική επιτροπή στην οποία συμμετέχει και ο Διευθύνων Σύμβουλος (Cyber Security Governance Board-CSGB) καθώς και υποομάδες εργασίας Cyber Security Senior Management Team (CSSMT) και το Security Operations Center (SOC), με αποκλειστικό αντικείμενο την ενασχόληση με την απρόσκοπτη και ασφαλή λειτουργία των συστημάτων. Σε όλη τη διάρκεια του έτους, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν ενέργειες και έργα με στόχο την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων της εταιρείας:

- Προγράμματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα κυβερνο-ασφάλειας και προστασίας πληροφοριών (user awareness video training), όπως και ενημέρωση σε πιο εξειδικευμένες περιπτώσεις στους επικεφαλής τμημάτων.
- Κρυπτογράφηση σε κρίσιμες βάσεις δεδομένων.
- Εφαρμογή μηχανισμών καταγραφής ενεργειών σε κρίσιμες εφαρμογές.
- Υλοποίηση της πλατφόρμας διαχείρισης των συσκευών που χρησιμοποιεί το ιπτάμενο προσωπικό.
- Ανάπτυξη εργαλείου Διαχείρισης Προνομιακών Λογαριασμών.
- Συμμετοχή σε εθνικές και διεθνείς ασκήσεις προσομοίωσης κυβερνοεπιθέσεων.
- Συστηματική αναθεώρηση και αναβάθμιση της Πολιτικής Ασφάλειας και συμμόρφωση με τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς και συστηματικός έλεγχος των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών σε δεδομένα επικοινωνίας της εταιρείας.



Αξιζει να αναφερθει ότι η εταιρεία πριν από την έναρξη λειτουργίας νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογών, διενεργεί μέσω εξειδικευμένων εξωτερικών συνεργατών ελέγχους και αξιολογήσεις προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία και η προστασία τους από κακόβουλες ενέργειες.

Ασφάλεια των πληροφοριών και προστασία των δεδομένων	
29 έλεγχοι risk assessment	Περισσότερα από 20TB data traffic analysis καθημερινά
7.500 συσκευές με πρόσβαση στο δίκτυο της εταιρείας ελέγχονται καθημερινά	3.500 user accounts ελέγχονται καθημερινά
2.500 συμβάντα το δευτερόλεπτο (events per sec για Security Information and Event Management/SIEM) και περίπου 200GB αρχείων καταγραφής ημερησίως, συλλέχθηκαν στην πλατφόρμα διαχείρισης συμβάντων και περιστατικών ασφαλείας	Δημιουργία περιβάλλοντος PCI compliant για την ασφαλή χρήση πιστωτικών καρτών



3.3 Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό



GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-2, GRI 102-7, GRI 102-43, GRI 417-3



Από την πρώτη ημέρα της λειτουργίας μας στόχος ήταν να προσφέρουμε στο ελληνικό κοινό ποιοτικές αερομεταφορές. Επιδιώκουμε η προσφορά ποιοτικού προϊόντος και φροντίδας για το επιβατικό κοινό να συνεισφέρει στην αξιοπρεπή εργασία και την οικονομική ανάπτυξη, μέσω δημιουργίας ικανοποιημένων και πιστών επιβατών και επάξιας εκπροσώπησης των ελληνικών αερομεταφορών στο εξωτερικό. Στόχος μας είναι ένα ποιοτικά ανώτερο προϊόν, το οποίο θα παρέχει μια μοναδική ταξιδιωτική εμπειρία στο σύνολό της, σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, από την κράτηση ως την άφιξη και τη μετέπειτα επιβράβευση.

Υιοθετώντας την προσέγγιση «συνεχής εξέλιξη - ποιοτική εξυπηρέτηση - αξιοπιστία», έχουμε επενδύσει στην ανανέωση του στόλου μας, στη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού μας, στη σύναψη συνεργασιών και συμμαχιών με διεθνείς αεροπορικές εταιρείες και στη χρήση πρωτοποριακών υπηρεσιών απλοποίησης διαδικασιών που συμβάλλουν στην ευελιξία και τη διεύρυνση των επιλογών των επιβατών.

Στο πλαίσιο αυτό:

- Προσφέρουμε στους επιβάτες μας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, από το σχεδιασμό του ως την κράτηση εισιτηρίου, από την εμπειρία στο έδαφος ως την πτήση, αλλά και ως την επιβράβευση μετά από αυτή για τα μέλη του προγράμματος τακτικών επιβατών.
- Έχουμε φροντίσει, αναγνωρίζοντας τις διαφορετικές ανάγκες του επιβατικού κοινού μας, να προσαρμόσουμε τις παρεχόμενες υπηρεσίες μας σε καθένα από τα στάδια του ταξιδιού, δίνοντας προτεραιότητα στις οικογένειες που πετούν μαζί μας, τους επιβάτες που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς σκοπούς, αλλά και τους πιστούς επιβάτες, αποδεικνύοντας έτσι έμπρακτα τη δέσμευση μας να είμαστε κοντά τους για όποιον λόγο κι αν ταξιδεύουν.



Με στόχο την πρωτοπορία στην εξυπηρέτηση και την απλούστευση των διαδικασιών, συνεχίζουμε να επενδύουμε στην καινοτομία του προϊόντος μας. Συνεπείς προς αυτήν την κατεύθυνση, διερευνούμε διαρκώς τις ανάγκες του επιβατικού κοινού, προκειμένου να διαφοροποιούμε την προϊοντική μας πρόταση ανάλογα με τα επιμέρους κοινά και τις προσδοκίες τους. Ειδική αναφορά αξίζει να γίνει στις υπηρεσίες μας που παρέχουν τεχνολογικά προηγμένες επιλογές στον ταξιδιώτη, με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών και την εξοικονόμηση χρόνου. Έχοντας ως στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μας και τη βελτίωση της εμπειρίας τους, έχουμε αναπτύξει και εφαρμόζουμε ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων:

- ISO 9001:2015 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Απαιτήσεις.
- ISO 10002 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Ικανοποίηση Πελατών - Κατευθυντήριες γραμμές για την Αντιμετώπιση καταγγελιών σε οργανισμούς.

Είμαστε η μοναδική εταιρεία στην Ελλάδα που, σε περίπτωση καθυστέρησης άνω της μίας ώρας, σε πτήση εσωτερικού και άνω των δύο ωρών σε πτήση εξωτερικού, που οφείλεται σε δική μας υπαιτιότητα, προσφέρουμε στους επιβάτες της συγκεκριμένης πτήσης, ένα δωρεάν εισιτήριο. Συγκεκριμένα για το αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», τόσο η AEGEAN όσο και η Olympic Air διατηρούν το μεγαλύτερο δείκτη αξιοπιστίας στις ώρες αναχώρησης των πτήσεων. Σε αναγνώριση της αποτελεσματικότητας της στρατηγικής μας, έχουμε την τιμή να έχουμε βραβευτεί από την SKYTRAX το 2019 για 9η συνεχή χρονιά και για 10η φορά από το 2009 έως σήμερα.



Αριθμός προγραμματισμένων πτήσεων

110.399 **105.955**

2019 2018

Συνέπεια αναχώρησης*

76%** **81%**

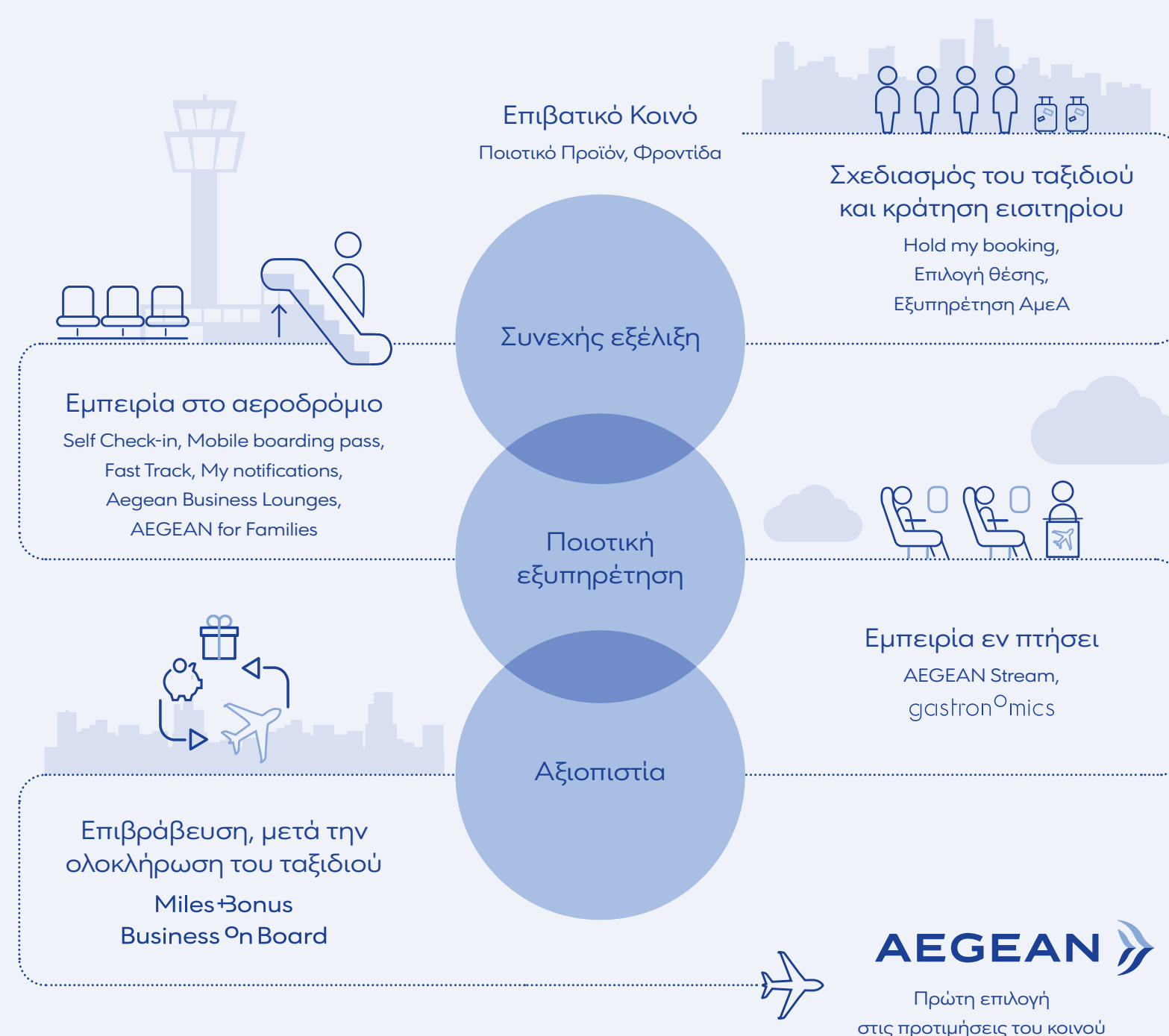
2019 2018

* Αφορά στο συνολικό αριθμό των προγραμματισμένων πτήσεων (δεν συμπεριλαμβάνονται οι ναυλωμένες πτήσεις), οι οποίες αναχώρησαν εντός των 15 πρώτων λεπτών από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης.

** Η μείωση στην συνέπεια αναχώρησης αφορά σε αυξημένη κίνηση / κυκλοφορία στον Ευρωπαϊκό ενάεριο χώρο κατά την καλοκαιρινή περίοδο, με συνέπεια την αρνητική επίδραση και στους χρόνους αναχώρησης και άφιξης των αεροσκαφών στους προορισμούς όπου επικειρούν.

Προϊόντα και υπηρεσίες

Προσφέρουμε στους επιβάτες μας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε όλα τα στάδια του ταξιδιού. Γι' αυτό, προσεγγίζουμε το προϊόν μας συνολικά, καθ' όλη την ταξιδιωτική εμπειρία του επιβάτη, φροντίζοντας να την εμπλουτίσουμε σε κάθε στάδιο. Στη συνέχεια παρουσιάζονται κάποιες από τις υπηρεσίες που προσφέρουμε, με έμφαση σε αυτές που υλοποιήθηκαν το 2019. Περισσότερες πληροφορίες για το σύνολο των υπηρεσιών μας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.aegeanair.com.



Product experts

Στο πλαίσιο της προσέγγισης «συνεχής εξέλιξη - ποιοτική εξυπηρέτηση – αξιοπιστία», έχουμε αναπτύξει εσωτερικές διαδικασίες και μεθόδους, έτσι ώστε τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες να υλοποιούνται και να προσφέρονται στο επιβατικό κοινό σχεδιασμένα με άρτιο τρόπο και έχοντας λάβει υπόψη όλες τις απαραίτητες παραμέτρους για την πρακτική τους εφαρμογή.

Για το λόγο αυτό, δημιουργήσαμε την ομάδα των product experts, που έχουν ως κύριο στόχο να αποτελούν έναν από τους κύριους δίαυλους επικοινωνίας μεταξύ της εταιρείας και των επιβατών της. Οι product experts είναι μια ομάδα που αποτελείται από μέλη πληρώματος θαλάμου επιβατών, προερχόμενα από την AEGEAN και την Olympic Air. Ο ρόλος τους είναι καθοριστικός, καθώς αφενός διατηρούν άμεση επαφή με το επιβατικό κοινό κι αφετέρου εργάζονται και οι ίδιοι ως προϊστάμενοι/ες καμπίνας, γεγονός που τους επιτρέπει να έρχονται σε επαφή και με άλλα τμήματα της εταιρείας και να δρουν όλοι μαζί, με στόχο την καλύτερη ταξιδιωτική εμπειρία των πελατών μας. Η αποστολή κάθε μέλους της ομάδας των product experts είναι να γνωρίζει το εταιρικό προϊόν-υπηρεσία σε άριστο βαθμό, καθώς και τη συνεισφορά όλων των τμημάτων σε αυτό. Οφείλει να ενισχύει την εικόνα του προϊόντος σε κάθε ευκαιρία εντός ή εκτός της καμπίνας.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, είναι αντιληπτό ότι οι product experts έχουν να προσφέρουν πολλά στην υλοποίηση των στρατηγικής της εταιρείας και συγκεκριμένα στους δυο βασικούς πυλώνες της, που είναι οι επιβάτες, αλλά και το έμπυχο δυναμικό της. Αξίζει να αναφερθεί ότι έχουν ήδη εφαρμοστεί αποτελεσματικές και ποιοτικές υπηρεσίες για όλους, αλλά και νέες ενέργειες-προϊόντα (π.χ. «AEGEAN for Families», «Φίλειπέ τους») τα οποία είχαν πραγματικά μεγάλη απήχηση, ενώ συνεχώς εφαρμόζονται καινούργιες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα οι product experts μπορούν να σταθούν αρωγοί στην εφαρμογή απλούστερων και αποτελεσματικότερων διαδικασιών.

Πρόγραμμα «ΥΠΕΡΙΩΝΑΣ»



Πρόκειται για ένα πρόγραμμα το οποίο σχεδιάστηκε εξ ολοκλήρου από την AEGEAN, προκειμένου να εναρμονίζει με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο τις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν από διαφορετικά τμήματα των υπηρεσιών εδάφους της εταιρείας στα αεροδρόμια (Check-In Agents, Gate Agents, Ticket Sales Agents, Connection Ambassadors, Schedule Update Agents, Customer Care Center Officers), σε περίπτωση οποιαδήποτε σημαντικής αλλαγής (π.χ. ακύρωση πτήσης ή καθυστέρηση), η οποία συντελείται έως και 48 ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.



Μέσω της εφαρμογής «ΑΡΙΑΔΝΗ» - η οποία επίσης έχει σχεδιαστεί από την AEGEAN και αποτελεί επέκταση του «ΥΠΕΡΙΩΝΑΣ» - οι παραπάνω πληροφορίες κατάλληλα διαμορφωμένες γίνονται διαθέσιμες και στο επιβατικό κοινό με αυτοματοποιημένα μηνύματα (passenger notifications). Οι πληροφορίες αυτές είναι προσωποποιημένες ανάλογα με το είδος της παροχής/υπηρεσίας που προβλέπεται, διασφαλίζοντας την καλύτερη εξυπηρέτησή τους εύκολα και απλά, όπως:

- Πληροφορίες για εκ νέου κρατήσεις (rebooking).
- Κουπόνια για σνακ/γεύμα στα εστιατόρια-καφέ του αεροδρομίου (complimentary vouchers).
- Χρηματικά κουπόνια αποζημίωσης (monetary vouchers).
- Διαμονή σε ξενοδοχείο (hotel accommodation).

Η αυτοματοποίηση της επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων επιτυγχάνει την άμεση ανταπόκριση της εταιρείας, καθώς και τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, με απώτερο στόχο την καλύτερη αντιμετώπιση των αναγκών του επιβατικού κοινού.

1. Σχεδιασμός του ταξιδιού & κράτηση εισιτηρίου

Νέες υπηρεσίες για το 2019

My Aegean

Δημιουργία προσωπικού λογαριασμού «My Aegean» μέσω εγγραφής στο aegeanair.com ή εισάγοντας τα στοιχεία του Miles+Bonus λογαριασμού σας, προκειμένου για τη διαχείριση των επόμενων πτήσεων, αλλά και ενημέρωση για τα τελευταία νέα και τις προσφορές της εταιρείας.

Υπηρεσία Προτεραιότητας (Fast Track): δυνατότητα αγοράς κατά το mobile check in

Δυνατότητα αγοράς από τους επιβάτες της συγκεκριμένης υπηρεσίας, κατά τη διάρκεια του check in μέσω του κινητού τους τηλεφώνου.

Ενημέρωση για αλλαγή κράτησης σε εναλλακτική(-ες) πτήση(-εις) (Reprotection Notification)

Αυτόματη αλλαγή και έκδοση εισιτηρίου (σε περιπτώσεις που χρειάζεται να μεταφέρουμε επιβάτες σε άλλη (-ες) πτήση (-εις) λόγω έκτακτων συνθηκών (καθυστέρηση πτήσης, ακύρωση πτήσης, κ.λπ.), μέσω συστήματος για την επόμενη διαθέσιμη πτήση, και ταυτόχρονη λήψη ενημέρωσης για την αλλαγή και όλα τα σχετικά με τη νέα πτήση δεδομένα.

Miles+Bonus: Περισσότερες επιλογές εξαργύρωσης μιλίων

Δυνατότητα εξαγοράς, για τα μέλη του προγράμματος των μιλίων τους προκειμένου να αγοράσουν επιπλέον αποσκευή, αθλητικό εξοπλισμό, μεταφορά κατοικίδιου και την υπηρεσία fast track (υπηρεσία προτεραιότητας).

Miles+Bonus: Δυνατότητα on line αλλαγής εισιτηρίων που έχουν εκδοθεί μέσω εξαργύρωσης

Εμπλουτισμός διαχείρισης των εισιτηρίων των μελών του προγράμματος, μέσω της ενότητας «My booking» όπου μπορούν πλέον τα μέλη του Miles+Bonus να πραγματοποιούν on line αλλαγές σε εισιτήρια που έχουν εκδόσει μέσω εξαργύρωσης μιλίων.

Hold my Booking

Δυνατότητα δέσμευσης κράτησης έναντι ποσού online, για συγκεκριμένο διάστημα.

Επιλογή Θέσης

Δυνατότητα προεπιλογής, για τους επιβάτες που ταξιδεύουν στην Economy Class του τύπου θέσης που επιθυμούν από τη στιγμή της κράτησης έως και λεπτά πριν την αναχώρηση της πτήσης τους. Η επιλογή μπορεί να γίνει ανάμεσα σε Standard, Up Front ή Extra Legroom θέσεις ανάλογα με τις προτιμήσεις τους, ώστε να απολαύσουν το ταξίδι τους στο μέγιστο. Επιβάτες που ταξιδεύουν στη Διακεκριμένη Θέση έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν τη θέση της αρεσκείας τους εντελώς δωρεάν.

Υπάρχουσες υπηρεσίες

2. Εμπειρία στο αεροδρόμιο

• Online Check in

Επιλογή της θέσης προτίμησης, εκτύπωση ή λήψη κάρτας επιβίβασης στο κινητό.

• Fast Track

Εξασφάλιση πρόσβασης, μέσω της υπηρεσίας προτεραιότητας Fast Track στον έλεγχο ασφαλείας του αεροδρομίου, σε μια ειδική λωρίδα στον έλεγχο ασφαλείας που επιτρέπει στους επιβάτες να φτάσουν πιο γρήγορα στην έξοδο αναχώρησής τους.

• Υπηρεσία «My Notifications»

Λήψη αυτόματων ειδοποιήσεων στη συσκευή των επιβατών (μέσω email, SMS, push) για τον αριθμό της πύλης επιβίβασης, οποιαδήποτε αλλαγή προκύψει στον αριθμό της πύλης, όταν ανοίξει η πύλη καθώς και για πιθανή καθυστέρηση στην αναχώρηση της πτήσης τους, καθώς και παροχή πληροφοριών για τη ζώνη παραλαβής αποσκευών. Μετά την προσγείωση, οι επιβάτες ενημερώνονται για τον αριθμό της ζώνης παραλαβής των παραδοτέων αποσκευών. Οι ειδοποιήσεις που αφορούν τη ζώνη παραλαβής αποσκευών είναι προς το παρόν διαθέσιμες μόνο για πτήσεις με τελικό προορισμό την Αθήνα (ATH).

• AEGEAN For Families

Παροχή αποκλειστικού counter για οικογένειες με παιδιά για προτεραιότητα στην παράδοση των αποσκευών (διαθέσιμο σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Λάρνακα) και επιπλέον προτεραιότητα στην επιβίβαση στο αεροσκάφος.

• Πρόσβαση στα AEGEAN Business Lounges

Παροχή δυνατότητας πρόσβαση στα AEGEAN Business Lounges για όλους τους επιβάτες της AEGEAN που ταξιδεύουν σε Διακεκριμένη Θέση τους κατόχους της Gold Miles+Bonus κάρτας και για όλους τους κατόχους καρτών με το διακριτικό Star Alliance Gold. Τα Lounges αυτά είναι τα εξής:

- Αθήνα: Στο Διεθνές Αεροδρόμιο της Αθήνας «Ελευθέριος Βενιζέλος», δύο ξεχωριστά Business Lounges, ένα στην περιοχή B - εντός Schengen και ένα στην περιοχή A - εκτός Schengen, πλήρως ανανεωμένα, ώστε να προσφέρουν μία άνετη και χαλαρωτική εμπειρία πριν από την πτήση.
- Θεσσαλονίκη: Στο Διεθνές Αεροδρόμιο «Μακεδονία» της Θεσσαλονίκης, βρίσκεται το ανανεωμένο Business Lounge της AEGEAN με δυνατότητα φιλοξενίας 96 ατόμων.
- Λάρνακα: Στον τρίτο όροφο του Διεθνούς Αερολιμένα Λάρνακας βρίσκεται το ανακαινισμένο AEGEAN Business Lounge, με δυνατότητα φιλοξενίας 65 επιβατών.



Αποσκευές καθυστερημένης παράδοσης

- Η υπηρεσία απευθύνεται σε επιβάτες των οποίων οι αποσκευές δεν θα παραδοθούν στο αεροδρόμιο ταυτόχρονα με την άφιξή τους. Στην περίπτωση αυτή, οι επιβάτες δεν χρειάζεται να απευθυνθούν στο τμήμα απολεσθέντων, καθώς ενημερώνονται πριν φθάσουν στον μάντα παραλαβής αποσκευών, με γραπτό μήνυμα μέσω του AEGEAN App στο κινητό τους ή email πώς οι αποσκευές τους θα καθυστερήσουν.
- Η υπηρεσία ενημέρωσης για την καθυστερημένη παράδοση της αποσκευής είναι διαθέσιμη για τα δρομολόγια Αθήνα-Λονδίνο (Heathrow και Gatwick), Αθήνα-Παρίσι, Αθήνα-Φρανκφούρτη, Αθήνα-Μόναχο, Αθήνα-Βιέννη και Αθήνα-Ζυρίχη.

Νέες υπηρεσίες σε περίπτωση καθυστέρησης πτήσης (Monetary Compensation Notification και Complimentary Voucher Notification)

Σε περίπτωση καθυστέρησης της πτήσης και εφόσον ισχύουν οι απαραίτητες προϋποθέσεις, ώστε οι επιβάτες να δικαιούνται της ανάλογης αποζημίωσης, τότε θα λάβουν αυτόματα ενημέρωση, καθώς και ένα ειδικό κουπόνι στο κινητό τους τηλέφωνο για την παροχή γεύματος/σνακ. Ταυτόχρονα, θα λάβουν και λίστα με τα καταστήματα αεροδρομίου (καφέ/εστιατόρια) στα οποία μπορούν να εξαργυρώσουν το κουπόνι εν αναμονή της πτήσης τους, επιδεικνύοντας απλώς την κάρτα επιβίβασής τους.

Νέες υπηρεσίες
για το 2019





3. Εμπειρία εν πτήξει

• Ψυχαγωγία AEGEAN Stream

Το AEGEAN Stream είναι η νέα ψυχαγωγική πλατφόρμα της AEGEAN εν πτήξει. Η υπηρεσία διατίθεται σε όλες τις πτήσεις εξωτερικού που αναχωρούν από Αθήνα και είναι διαθέσιμη αποκλειστικά μέσω του AEGEAN App. Ακολουθώντας μερικά απλά βήματα, οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν στην πλατφόρμα και να απολαύσουν πλούσιο ψυχαγωγικό και ενημερωτικό περιεχόμενο. Μέσα στην πλατφόρμα υπάρχει δυνατότητα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου σχετικά με την υπηρεσία AEGEAN Stream, ενώ τα σχόλια και οι παρατηρήσεις των επιβατών μας αξιολογούνται με σκοπό τη βελτίωση της υπηρεσίας και του περιεχόμενου που διατίθεται σε αυτή.

• Gastronomics: Ιστορίες ελληνικής Γαστρονομίας

Στην AEGEAN πιστεύουμε πως έναν τόπο μπορείς να τον ανακαλύπτεις μέσα από τις γεύσεις του. Σε μια μπουκιά μπορεί να κρύβεται η γη και η θάλασσά του, τα αρώματα και τα χρώματά του. Στα πιάτα του, μπορεί να αποκαλύπτεται ο πολιτισμός και η ιστορία του.

Μαζί με 3 διακεκριμένους Έλληνες σεφ, τον Λευτέρη Λαζάρου, Χριστόφορο Πέσκια και Στέλιο Παρλιάρου και τον Master of Wine, Κωνσταντίνο Λαζαράκη, ενώνουμε τις δυνάμεις μας και ταξιδεύουμε την ελληνική γαστρονομία μέσα από τα «Gastronomics»: Μια ολοκληρωμένη γευστική εμπειρία ελληνικών πιάτων και κρασιών που μπορούν οι επιβάτες μας να απολαύσουν ταξιδεύοντας στη Business Class, στις πτήσεις εξωτερικού. Επιπλέον είναι διαθέσιμη η προεπιλογή γεύματος από το μενού «Gastronomics» από τη στιγμή της κράτησής έως και 24 ώρες πριν την πτήση.

gastron^omics



Miles+Bonus

4. Μετά την ολοκλήρωση του ταξιδιού/επιβράβευση

• Πρόγραμμα Επιβράβευσης Επιβατών Miles+Bonus

Μέσω του προγράμματος Miles+Bonus ανταμείβουμε την προτίμηση των τακτικών επιβατών μας με αποκλειστικά προνόμια, ποιτικές υπηρεσίες και συνεργασίες, με στόχο να καλύπτουμε τις ανάγκες τους και να μετατρέπουμε κάθε τους ταξίδι σε μια μοναδική απολαυστική εμπειρία.

• Υπηρεσία εξαργύρωσης μιλίων σε εταιρείες μέλη της Star Alliance

Τα μέλη του προγράμματος επιβράβευσης τακτικών επιβατών Miles+Bonus της AEGEAN έχουν πλέον τη δυνατότητα να πραγματοποιούν ηλεκτρονικά εξαργύρωση των μιλίων τους σε πτήσεις άλλων εταιρειών της αεροπορικής συμμαχίας Star Alliance.

• Πρόγραμμα Επιβράβευσης για επαγγελματίες ταξιδιώτες Business On Board

Εξαργύρωση μέσω Προγραμμάτων Επιβράβευσης Τραπεζών
1. Εξαργύρωση πόντων προγράμματος Bonus της Alpha Bank.
2. Εξαργύρωση βαθμών του προγράμματος Ανταμοιβή της Τράπεζας Κύπρου.





Αεροπορική μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα

Στην AEGEAN, η εξυπηρέτηση των επιβατών με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, αντιμετωπίζεται με αίσθημα ευθύνης, φροντίζοντας ήδη κατά το σχεδιασμό των υπηρεσιών μας να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες μετακίνησής τους. Εναρμονιζόμαστε και ακολουθούμε τον κανονισμό 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς. Σύμφωνα με τον ανωτέρω κανονισμό αλλά και το νομικό πλαίσιο της χώρας, υλοποιούμε τις ακόλουθες ενέργειες:

- Παρέχουμε το απαραίτητο προσωπικό και τον απαιτούμενο εξοπλισμό, χωρίς καμία πρόσθετη χρηματική επιβάρυνση.
- Παρέχουμε, μέσω του δικτύου πωλήσεων εισιτηρίων μας (πώληση από τηλέφωνο ή μέσω διαδικτύου), τη δυνατότητα πλήρους ενημέρωσης, ώστε να δοθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες και η απαραίτητη καθοδήγηση στον επιβάτη με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, όταν πρόκειται να ταξιδεύσει με μία από τις πτήσεις μας.
- Ενημερώνουμε τα συστήματα και τους συνεργάτες μας, τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης, έτσι ώστε να μπορούμε να διαβιβάζουμε τη σχετική πληροφορία σε όλους τους εμπλεκόμενους, τουλάχιστον 36 ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης. Αυτή η πληροφορία αναφέρεται και προβάλλεται σε όλα τα σημεία επαφής και εξυπηρέτησης της εταιρείας μας κατά τη διαδικασία κράτησης και έκδοσης εισιτηρίου.

Προκειμένου να ενισχύσουμε το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών μας σε ΑμεΑ, η εταιρεία μας έχει εφαρμόσει -επιπλέον των απαιτήσεων του νόμου και των κανονισμών- τα παρακάτω:

- Έχουμε αναπτύξει εκτενές εγχειρίδιο για την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, έτσι ώστε να υπάρχει καταγεγραμμένη αναλυτική διαδικασία βάσει της οποίας θα διασφαλίζουμε στο μέγιστο βαθμό την εξυπηρέτηση των ατόμων αυτών, και ταυτόχρονα την ασφάλεια όλων των επιβατών μας και των πληρωμάτων μας.
- Διασφαλίζουμε ότι όλα τα μέλη του προσωπικού μας, το οποίο παρέχει άμεση συνδρομή στα άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, γνωρίζουν πως να ανταποκριθούν στις ανάγκες τους όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς και παρέχουμε κατάρτιση και εκπαίδευση σε επαναλαμβανόμενη βάση. Επίσης, εκπαιδεύουμε το προσωπικό της εταιρείας μας (επίγεια εξυπηρέτηση) σε σχέση με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή μας λειτουργία, με γνώμονα την ισότιμη μεταχείριση κάθε επιβάτη.
- Διασφαλίζουμε ότι οι συνεργαζόμενοι εξωτερικοί μας συνεργάτες (πάροχοι επίγεια εξυπηρέτησης) έχουν λάβει εκπαίδευση σε θέματα εξυπηρέτησης και δικαιωμάτων ΑμεΑ.
- Έχουμε σχεδιάσει υποδομές - όπου είναι εφικτό π.χ. αεροδρόμιο ΑΘΗΝΩΝ "ΕΛ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ" - ώστε να υπάρχει ειδικά διαμορφωμένο check in (Special Services) για την άμεση εξυπηρέτηση επιβατών ΑμεΑ.
- Ζητούμε την έγκαιρη (60 λεπτά) προσέλευση στο check in του αεροδρομίου πριν την καθορισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης, προκειμένου να γίνουν όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι ασφάλειας πριν την επιβίβαση και η διαχείριση της επιβίβασης των ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα. Καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια ώστε η επιβίβασή τους να γίνεται με προτεραιότητα.

Το 2019, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για ισότιμη πρόσβαση στις υπηρεσίες μας και μετά από πολύμηνο σχεδιασμό, ανάπτυξη και επένδυση, εφαρμόσαμε συγκεκριμένες τεχνικές στην ιστοσελίδα της εταιρείας, ώστε να είμαστε συμβατοί με το Διεθνές Πρότυπο Προσβασιμότητας Ιστού WCAG (World Content Accessibility Guidelines) 2.0 επίπεδο AA.

Πρόκειται για μια σειρά συστάσεων για την πιο προσιτή πρόσβαση στο περιεχόμενο του ιστού, κυρίως για άτομα με αναπηρίες, και αφορά σε συγκεκριμένα κριτήρια, τα οποία βοηθούν ανθρώπους με διαφορετικού τύπου αναπηρίες, όπως για παράδειγμα μειωμένη ακοή και κώφωση, μειωμένη όραση και τύφλωση, μαθησιακές δυσκολίες, δυσκολία στην ομιλία, περιορισμένη δυνατότητα κίνησης και φωτοευαισθησία να μπορούν να περιηγηθούν ευκολότερα στο περιεχόμενο της ιστοσελίδας που τους ενδιαφέρει.

Στην AEGEAN λόγω τομέας δραστηριοποίησης, εστίασαμε στα κινητικά προβλήματα και τα προβλήματα όρασης (ολική τύφλωση, μερική τύφλωση κ.λπ.). Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι οι παρακάτω ενότητες της ιστοσελίδας aegeanair.com είναι εύκολα προσβάσιμες μέσω πληκτρολογίου, καθώς και από αναγνώστες οθόνης (screen readers). Οι ενότητες είναι:

- Αγορά Εισιτηρίου ή Αλλαγή Κράτησης
- Check-in
- Η κράτησή μου
- Flight Status (κατάσταση πτήσεων)
- Ο Miles+Bonus λογαριασμός μου
- Πρόγραμμα δρομολογίων

Συγκεκριμένα υλοποιήθηκαν οι εξής δυνατότητες οι οποίες ισχύουν σε όλες τις γλώσσες του aegeanair.com:

1. Προσβασιμότητα μέσω πληκτρολογίου: Καθιστά όλες τις λειτουργίες της ιστοσελίδας διαθέσιμες από ένα πληκτρολόγιο, προκειμένου να είναι εύχρηστο σε άτομα με περιορισμένη δυνατότητα κίνησης.
2. Χρωματική διαβάθμιση της φωτεινότητας των σελίδων (δυνατότητα έως και 2 επιλογών) μεταξύ κειμένου και φόντου, προκειμένου να είναι ευανάγνωστες σε άτομα με προβλήματα όρασης (τα στοιχεία σε σχέση με το φόντο πρέπει να είναι το λιγότερο της αναλογίας 4.5:1).
3. Δυνατότητα μεγέθυνσης κειμένου έως και 200% χωρίς να υπάρχει απώλεια περιεχομένου ή λειτουργικότητας. Στο μεγαλύτερο μέρος της ιστοσελίδας aegeanair.com δεν έχουμε εικόνες στις οποίες το κείμενο να είναι κομμάτι της εικόνας, κάτι που θα δημιουργούσε προβλήματα στην ανάγνωση αυτού.
4. Χρήση ευανάγνωστων τίτλων και υπότιτλων μέσω κατάλληλων τεχνικών απεικόνισης.
5. Επιβεβαίωση στοιχείων σε όλες τις φόρμες και τυχόν λάθος δεδομένα «επισημαίνονται» (alert), ώστε να διαβάζονται και από τους χρήστες και να τους κατευθύνουν προς την επίλυσή τους.
6. Δυνατότητα πρόληψης λάθους, όταν ο χρήστης συμπληρώνει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.
7. Δυνατότητα ηχητικής περιγραφής (Audio Description Pre-recorded): Οι χρήστες με προβλήματα όρασης έχουν πρόσβαση σε ηχητική περιγραφή των στοιχείων της ιστοσελίδας μας, εφόσον έχουν εγκαταστήσει την απαραίτητη εφαρμογή στον υπολογιστή τους.

Η εναρμόνισή μας με το WCAG 2.0 επίπεδο AA, για την παροχή περισσότερων υπηρεσιών-προδιαγραφών σε ΑΜΕΑ είναι διαρκής και συνεχώς εξελίσσεται. Πρόθεσή μας είναι να προσθέσουμε ακόμη περισσότερες λειτουργίες το 2020, διευκολύνοντας στον μέγιστο βαθμό την άμεση και εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες μας για τα ΑμεΑ.



Οι Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου στο Διαδίκτυο (Web Content Accessibility Guidelines -WCAG) αποτελούν μέρος μιας σειράς κατευθυντήριων γραμμών για την [προσβασιμότητα στον ιστό](#), που δημοσιεύονται από την Πρωτοβουλία για την Προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό (WAI) της [World Wide Web Consortium](#) (W3C), που αποτελεί τον κύριο διεθνή οργανισμό τυποποίησης για το [Διαδίκτυο](#).

Υπεύθυνη επικοινωνία και διαφήμιση

→ Στην AEGEAN υλοποιούμε προγράμματα διαφημιστικής επικοινωνίας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με σκοπό να προβάλλουμε τα νέα προϊόντα, τις υπηρεσίες μας, το δίκτυό μας, τις τιμές και τις προσφορές μας. Το τμήμα Marketing Communications επιδιώκει η επικοινωνία της εταιρείας να παρέχει διαφανή πληροφόρηση προς το επιβατικό κοινό σε σχέση με τις τιμές και τις χρεώσεις των εισιτηρίων. Διαφημίζουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, ακολουθώντας τις αρχές διαφήμισης του Συνδέσμου Διαφημιζομένων Ελλάδος (ΣΔΕ), βάσει του οποίου διασφαλίζουμε ότι το επικοινωνιακό μας υλικό είναι νόμιμο, πρέπον, δίκαιο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκευματος και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας.

Κατά την περίοδο αναφοράς, δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς ή εθελοντικούς κώδικες που συνδέονται με θέματα διαφήμισης και επικοινωνίας.

Ακούμε τη γνώμη των επιβατών μας

→ Με στόχο το σχεδιασμό και την προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που εξυπηρετούν τις ανάγκες του επιβατικού μας κοινού με τον καλύτερο τρόπο, διεξάγουμε ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες αγοράς με ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών. Οι ποσοτικές έρευνες μας καθοδηγούν στην καταγραφή των τάσεων, ενώ οι ποιοτικές έρευνες μας βοηθούν να αντιληφθούμε καλύτερα τις υπηρεσίες εκείνες που θα ανταποκριθούν αποτελεσματικότερα στις ανάγκες των επιβατών.

Με αυτά τα ερευνητικά εργαλεία καταγράφουμε τις απόψεις και προσδοκίες τους και προσδιορίζουμε τα προϊόντικά χαρακτηριστικά τα οποία θα καλύψουν αποτελεσματικότερα τις ανάγκες τους σε όλα τα στάδια του ταξιδιού (σχεδιασμός - αγορά εισιτηρίου - εμπειρία στο έδαφος - εμπειρία κατά τη διάρκεια της πτήσης - επιβράβευση μετά την πτήση) και διαμορφώνουμε βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες ενέργειες για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας.

Συγκεκριμένα το 2019 υλοποιήσαμε τις παρακάτω ποσοτικές έρευνες, πλέον των ποιοτικών:

'Έρευνα ικανοποίησης ελλήνων και ξένων επιβατών της AEGEAN και της Olympic Air

Αποσκοπώντας στην καταγραφή και παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης των Ελλήνων και ξένων επιβατών της AEGEAN και της Olympic Air σε καθημερινή βάση και σε όλο το εύρος του δικτύου μας, προχωρήσαμε σε επανασχεδιασμό της ερευνητικής μας μεθοδολογίας. Πλέον η κυριότερη έρευνά μας διενεργείται μόνο online με αποστολή email σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του πραγματικού επιβατικού κοινού, μόλις 1 ημέρα μετά την ολοκλήρωση του ταξιδιού τους. Έτσι εξασφαλίζουμε την άμεση ανταπόκριση του επιβάτη σε σχέση με την πιο πρόσφατη ταξιδιωτική του εμπειρία, ενώ έχουμε ακριβέστερη εικόνα του βαθμού ικανοποίησης τους ταξιδιωτικού μας κοινού, όπου κι αν επιλέγει να πετάξει. Επιπλέον, δεν επικοινωνούμε με τον επιβάτη (ίδιο email) για 1 μήνα, από την τελευταία φορά που έχουμε στείλει ερωτηματολόγιο. Ο επιβάτης καλείται να συμπληρώσει μόνος του ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της πτήσης του (online self-completion questionnaire), λαμβάνοντας έως και δύο υπενθυμιστικά email από εμάς.

Το ερωτηματολόγιο διατείνεται σε 7 γλώσσες (Ελληνικά, Αγγλικά, Γαλλικά, Ιταλικά, Γερμανικά, Ισπανικά και Ρώσικα).

Δείγμα 2019: 113.166 Έλληνες και ξένοι επιβάτες.

Δείγμα 2018: 98.312 Έλληνες και ξένοι επιβάτες.

Για το 2019, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5 και συγκριτικά με το 2018 ήταν:

	2019	2018
Συνολική ικανοποίηση	4,3	4,3
Συνέπεια αναχώρησης	4,1	4,3
Σύσταση σε φίλους και γνωστούς	4,3	4,3
Πρόθεση χρήσης ξανά στο μέλλον	4,4	4,4
Εξυπηρέτηση μέσα στο αεροσκάφος	4,6	4,6

'Έρευνα ικανοποίησης επιβατών-μελών στα προγράμματα πιστότητας, των αεροπορικών εταιρειών της Star Alliance

Διεξάγεται ανά τρίμηνο με αποστολή πρόσκλησης σε επιβάτες των αεροπορικών εταιρειών του δικτύου της Star Alliance, οι οποίοι είναι και μέλη των προγραμμάτων πιστότητας.

Στόχοι έρευνας: Μέτρηση της ικανοποίησης των επιβατών από όλες τις υπηρεσίες της Star Alliance κατά την διάρκεια του ταξιδιού. Μέτρηση του βαθμού επίδοσης της κάθε αεροπορικής εταιρείας-μέλους στα προαπαιτούμενα της Star Alliance. Διαχρονική παρακολούθηση της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες ανά στάδιο ταξιδιού όλων των εταιρειών-μελών της Star Alliance.

Μέθοδος: Online

Κλίμακα ικανοποίησης: η αξιολόγηση αποδίδεται ποσοστιαία (%)

Μέγεθος Ετήσιου Δείγματος: Συνολικά: 300.000

Εταιρεία Ερευνών που διεξάγει την έρευνα: Marketmind (Αυστρία)

	2019		2018	
	Aegean	Star Alliance*	Aegean	Star Alliance*
Συνολική Ικανοποίηση	75	69	77	68
Πρόθεση χρήσης ξανά στο μέλλον	82	74	83	74
Συνέπεια αναχώρησης	71	70	75	68
Εξυπηρέτηση μέσα στο αεροσκάφος	84	76	85	75

*Μ.Ο.: αφορά μόνο άμεσα συγκρίσιμα δρομολόγια μικρών και μεσαίων αποστάσεων

Έρευνα Ικανοποίησης για το τηλεφωνικό κέντρο της AEGEAN

Στόχος έρευνας: Καταγραφή και παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης όσων καλούν στο τηλεφωνικό κέντρο της AEGEAN.

Πραγματοποιείται συστηματική έρευνα (μέσω email) αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών από το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας μας, το οποίο λειτουργεί 24/7.

Το τηλεφωνικό κέντρο για το έτος 2019 απασχόλησε κατά μέσο όρο 133 call center agents, έναντι 142 για το έτος 2018.

Όλοι οι agents του τηλεφωνικού κέντρου γνωρίζουν και εξυπηρετούν σε θέματα που αφορούν στο πρόγραμμα πιστότητας Miles+Bonus. Συνολικά, το τμήμα απασχόλησε κατά μέσο όρο 184 εργαζομένους το 2019, έναντι 185 για το 2018.

Το τηλεφωνικό κέντρο της AEGEAN στην Ελλάδα, εξυπηρετεί και τις χώρες Γερμανία, Ιταλία, Γαλλία, Αγγλία, Κύπρο, Ισπανία, Βέλγιο, Ρωσία και Ισραήλ.

Μέθοδος: Online, με πρόσκληση μέσω e-mail την επόμενη μέρα της κλήσης. Δείγμα 2019: 15.091 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Για το 2019, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5, ήταν:

	2019	2018
Συνολική ικανοποίηση	4,5	4,6
Χρόνος αναμονής	4,3	4,5
Ευγένεια	4,8	4,8
Γλωσσική επάρκεια	4,8	4,8
Επίπεδο εξυπηρέτησης	4,4	4,5
Πρόθεση χρήσης ξανά στο μέλλον	4,6	4,6



Επικοινωνούμε με τους πελάτες μας

Το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της AEGEAN και της Olympic Air, απασχολεί συνολικά 38 εργαζόμενους και λειτουργεί καθημερινά, Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 08:00 έως 21:00 και Σάββατο-Κυριακή 09:00-17:00 ώρα Ελλάδος. Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εξασφαλίζει τη συμμόρφωσή του με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 261/2004 της 11ης Φεβρουαρίου 2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης.

Επίσης, ως μέλος της Star Alliance της μεγαλύτερης Αεροπορικής Συμμαχίας του κόσμου, ακολουθεί πιστά τα όσα προβλέπονται για τη θέσπιση κοινών κανόνων μεταξύ των μελών της Star Alliance και φροντίζει για την ομαλή επικοινωνία με τα υπόλοιπα μέλη της Συμμαχίας, με στόχο πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού.

Με το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων που έχουμε στη διάθεσή μας, καταγράφουμε όλες τις επικοινωνίες που λαμβάνουμε ανά κατηγορία και τύπο αιτήματος. Σύμφωνα με τα στοιχεία μας για το έτος 2019, οι πελάτες μας επικοινωνήσαν μαζί μας:

- Για να υποβάλλουν αίτημα.
- Για να εκφράσουν παράπονο.
- Για να λάβουν πληροφορίες.
- Για να μας ευχαριστήσουν.
- Για να υποβάλλουν προτάσεις βελτίωσης.

Με βάση τα ποιοτικά κριτήρια αξιολόγησης που έχουμε θέσει, το 2019 διαχειριστήκαμε:

2019	2018
1,99 παράπονα / 1.000 επιβάτες	1,84 παράπονα / 1.000 επιβάτες
0,77 παράπονο για αποσκευή / 1.000 επιβάτες	0,78 παράπονο για αποσκευή / 1.000 επιβάτες

Ο στόχος που είχαμε θέσει για το 2019, ήταν το χρονικό περιθώριο ανταπόκρισής μας, να μην ξεπερνά τις 5 εργάσιμες μέρες και ανταποκριθήκαμε απαντώντας το ποσοστό των 85% εντός των 3 ημερών.

2019	2018
85% εντός των 3 ημερών	95% εντός 7 ημερών

Όσοι από το επιβατικό κοινό επιθυμούν να επικοινωνήσουν για οποιοδήποτε θέμα εξυπηρέτησης, μπορούν να επιλέξουν έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Συμπληρώνοντας τη Φόρμα Επικοινωνίας που είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα της AEGEAN (www.aegeanair.com).
- Συμπληρώνοντας τη Φόρμα Επικοινωνίας που είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα της Olympic Air (www.olympicair.com).
- Συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο σχολίων που είναι διαθέσιμο στο αεροδρόμιο αναχώρησης / άφιξης.
- Συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο σχολίων κατά τη διάρκεια της πτήσης.

Αναπτύσσουμε ανοικτό διάλογο με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, απαντώντας και ενημερώνοντας άμεσα για όλες τις εξελίξεις και τα νέα που αφορούν στην εταιρεία. Συγκεκριμένα, τόσο η AEGEAN όσο και η Olympic Air διαθέτουν ένα ευρύ φάσμα παρουσίας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και συγκεκριμένα:



www.facebook.com/AEGEANairlines
www.facebook.com/olympicair



www.twitter.com/AEGEANairlines
www.twitter.com/olympic_air_gr



www.instagram.com/AEGEANairlines
www.instagram.com/olympic_air



www.linkedin.com/company/AEGEAN-airlines
www.linkedin.com/company/olympic-air

Σύστημα διαχείρισης αναφορών πτήσης

Η AEGEAN έχει υλοποιήσει τη δημιουργία εσωτερικού συστήματος διαχείρισης πληροφοριών και επιχειρησιακής ευφυΐας, για το τμήμα της πτητικής εκμετάλλευσης.

Μέσω της χρήσης έξυπνων ηλεκτρονικών εφαρμογών διευκολύνουμε το έργο των εργαζομένων μας και απλοποιούμε την επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων εντός της εταιρείας, με αποτέλεσμα όλα αυτά να συντελούν στη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στο επιβατικό μας κοινό. Οι πιλότοι και οι μηχανικοί έχουν tablets με όλη την πληροφορία που χρειάζονται σε κάθε αεροδρόμιο. Το ίδιο και το πλήρωμα καμπίνας, το οποίο με αυτόν τον τρόπο καταγράφει τα προβλήματα, τα παράπονα, τις προτάσεις των επιβατών, έτσι ώστε το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών να επικοινωνεί αμέσως μετά την πτήση με τον επιβάτη για να επιλύσουν το θέμα. Αυτές οι αναφορές προωθούνται μέσω του συστήματος διαχείρισης αναφορών πτήσης, σε όλα τα ενδιαφερόμενα τμήματα της εταιρείας. Στη συνέχεια το αρμόδιο τμήμα (ή τμήματα) αναλαμβάνει να δώσει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ταυτόχρονη και κοινή γνώση των δεδομένων, ενώ στις περιπτώσεις όπου ο τελικός αποδέκτης είναι ο επιβάτης, να λάβει όσο το δυνατόν πιο σύντομα και αποτελεσματικά τη σχετική ενημέρωση (π.χ. απολεσθέντα είδη).

Περίπου 300.000 αναφορές παράγονται ετησίως και αποστέλλονται από διαφορετικές γεωγραφικές τοποθεσίες.

Οι ηλεκτρονικές αναφορές δεν αντικαθιστούν μόνο το παραδοσιακό χαρτί που χρησιμοποιήθηκε στο παρελθόν για την καταγραφή τους, αλλά βασίζονται στη λογική που επιτρέπει την καταγραφή και κατηγοριοποίηση πολλών τύπων πληροφοριών σε μια πτήση και διευκολύνουν την ανάλυση των δεδομένων και την αυτόματη διανομή τους στα αρμόδια τμήματα. Το σύνολο όλων αυτών των δεδομένων είναι πολύτιμο, καθώς μπορεί να βοηθήσει να αντληθούν χρήσιμα στοιχεία για την κατανόηση και τη βελτίωση της επιχειρησιακής λειτουργίας και της απόδοσης της εταιρείας. Το σύστημα διαχείρισης πληροφοριών, το οποίο σχεδιάστηκε εσωτερικά έχοντας μελετήσει και καταγράψει τις πραγματικές ανάγκες της άμεσης πρόσβασης σε πληροφορίες που είναι σημαντικές, μας επιτρέπει να είμαστε φιλικόι προς το περιβάλλον από την σημαντική εξοικονόμηση χαρτιού και επιπλέον μας βοηθά να πετύχουμε τη διαχείριση των αναφορών πολύ κοντά σε πραγματικό χρόνο, από 1 έως 24 ώρες.



3.4 Υπεύθυνες Πρακτικές Προμηθειών

GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 102-48

Πρωταρχικός σκοπός του Τμήματος Προμηθειών, είναι η συνεργασία με αξιόπιστους και εγκεκριμένους προμηθευτές. Για εμάς, το όραμα και τα ιδανικά που εκπροσωπούμε ως εταιρεία όπως η αξιοπιστία, η φερεγγυότητα και η διαφάνεια, ζητούμε να τα ενστερνίζονται και οι συνεργαζόμενοι με εμάς προμηθευτές.

Πραγματοποιούμε έρευνα για κάθε υποψήφιο προς συνεργασία προμηθευτή, αναφορικά με τη φερεγγυότητα, την ποιότητα και την αξιοπιστία του. Οι υποψήφιοι προμηθευτές που πληρούν τα κριτήριά μας, εγκρίνονται ως προτεινόμενοι προς συνεργασία και εντάσσονται στη λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών. Η συνεργασία με τους προμηθευτές παρακολουθείται κατά τη διάρκεια του έτους και ανάλογα με τα αποτελέσματά της, αναθεωρείται αντίστοιχα η λίστα εγκεκριμένων προμηθευτών, είτε με παραμονή των προμηθευτών στη λίστα, είτε με διαγραφή και διακοπή της συνεργασίας. Υφίσταται διαχωρισμός μεταξύ κεντρικών και τεχνικών προμηθειών λόγω της πολυπλοκότητας των δραστηριοτήτων μας, καθώς επίσης και των κανονισμών συμμόρφωσης στο τεχνικό σκέλος των αεροσκαφών, το οποίο αφορά στα εξειδικευμένα ανταλλακτικά και εξαρτήματα των αεροσκαφών όπου οι συνεργαζόμενοι προμηθευτές είναι οι εγκεκριμένοι και επίσημα προτεινόμενοι από τον κατασκευαστή των αεροσκαφών. Οι πάσης φύσεως προμήθειες πλην των τεχνικών, υπάγονται στις κεντρικές προμήθειες.

Τα κριτήρια επιλογής προμηθευτών σε κάθε περίπτωση, είναι ποιοτικά και ποσοτικά. Αφορούν στην καταπολέμηση της διαφθοράς, στην εξασφάλιση της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στη διατήρηση των αξιοπρεπών συνθηκών εργασίας, στην κατάργηση της παιδικής εργασίας, στην προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και σε οικονομικούς και ποιοτικούς όρους. Πάγια πολιτική μας αποτελεί η επιλογή ενός ακριβότερου υλικού, όταν αυτό συνεισφέρει θετικά στην προστασία του περιβάλλοντος, παρά φθηνότερου που δύναται να προκαλέσει αρνητική επίδραση. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το χαρτί FSC που χρησιμοποιούμε για έντυπες κάρτες επιβίβασης (boarding passes), αποκόμματα αποσκευών (baggage tags) και για το περιοδικό Shop on Board (περίπου 100.000 αντίτυπα ετησίως). Το ρόφημα του καφέ που προσφέρουμε στους επιβάτες μας εν ώρα πτήσης είναι πιστοποιημένος, βιολογικός καφές «Fair Trade». Το Fair Trade αφορά δικαιότερη αμοιβή για τους καλλιεργητές, προστασία από εργασία ανηλίκων, καθώς και βιώσιμους τρόπους καλλιέργειας. Προσφέροντας βιολογικό καφέ φίλτρου Fair Trade στις πτήσεις μας, συνεισφέραμε σε συνεργασία με τον διεθνή

οργανισμό World Land Trust στη διάσωση 448 στρεμμάτων τροπικών δασών για το 2019, καθώς μέρος των χρημάτων από την πώληση του καφέ επιστρέφονται στην αγορά και την προστασία των αποθεμάτων τροπικών δασών στις χώρες από τις οποίες προέρχεται ο καφές.

Αντίστοιχα, τα προϊόντα αυγών που προμηθευόμαστε και προσφέρουμε στις πτήσεις μας προέρχονται από όρνιθες οι οποίες δεν ζούνε σε κλωβοστοιχίες (cage-free). Με αυτή μας την πρωτοβουλία στηρίζουμε το παγκόσμιο κίνημα για βελτίωση των συνθηκών ζωής των ζώων και της εξάλειψης των κλωβοστασίων.

Στηρίζουμε τους Έλληνες προμηθευτές με σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη των ίδιων, αλλά και της ελληνικής οικονομίας. Για τις κεντρικές προμήθειες (εξοπλισμός, έπιπλα, τροφοδοσία και υλικά τροφοδοσίας αεροσκαφών, καθαρισμός και εταιρείες καθαρισμού, έντυπα, προωθητικό υλικό, ιματισμός / στολές, γραφική ύλη και αναλώσιμα, προϊόντα προς πώληση στο αεροσκάφος και υπηρεσίες) το 85% περίπου των προμηθευτών αφορά σε εγχώριους προμηθευτές και το 15% σε προμηθευτές εξωτερικού. Συνολικά για το 2019, δαπανήθηκαν σε εγχώριους προμηθευτές περί των €40 εκ.

Τμήμα τεχνικών προμηθειών

Συνεργαζόμαστε με περίπου 250* προμηθευτές, οι οποίοι είναι είτε οι επίσημοι κατασκευαστές των ανταλλακτικών είτε εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι τους. Η πλειοψηφία τους, αφορά σε προμηθευτές του εξωτερικού, λειτουργούν κυρίως με έδρα την Ευρώπη και ειδικότερα τη Γερμανία, την Αγγλία και τη Γαλλία. Επίσης σημαντικός είναι ο αριθμός των προμηθευτών από τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής. Επιπλέον, συνεργαζόμαστε και με εγχώριους προμηθευτές για αγορές παρελκόμενων και αγαθών κοινής χρήσης. Ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες για την συντήρηση συγκεκριμένων ανταλλακτικών, η εγχώρια αγορά συμβάλλει, έστω και σε περιορισμένο βαθμό. Ένα παράδειγμα είναι η συντήρηση των τροχών και των φρένων των αεροσκαφών, η οποία πραγματοποιείται στην Ελλάδα.

*Στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018 αναφέρθηκε εκ παραδρομής ότι ο αριθμός των προμηθευτών ήταν 350 ενώ ο σωστός αριθμός ήταν 250.

Κώδικας ηθικής και δεοντολογίας προμηθειών

Έχουμε προχωρήσει στη σύνταξη Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας προμηθειών, ο οποίος αφορά στις απαιτήσεις της εταιρείας έναντι των προμηθευτών της, αλλά και στα τμήματα κεντρικών και τεχνικών προμηθειών. Ο Κώδικας βασίζεται στις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., καθώς και σε συναφή διεθνή πρότυπα, συμπεριλαμβανομένων της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, των κατευθυντήριων αρχών των Ηνωμένων Εθνών για τις επιχειρήσεις και τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα των παιδιών και επιχειρηματικές αρχές, των βασικών συμβάσεων της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ), των κατευθυντήριων γραμμών του ΟΟΣΑ για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις, καθώς επίσης και σχετικών πρακτικών που αφορούν στο περιβάλλον. Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στην εταιρική ιστοσελίδα, www.aegeanair.com.

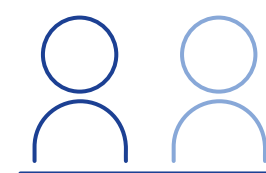


→ Στην AEGEAN λειτουργούμε σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς που παρατίθενται από την Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό ασφαλείας της Αεροπορίας (EASA – European Aviation Safety Agency), την υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) με αρμοδιότητα τον τομέα ασφαλείας της πολιτικής αεροπορίας. Έχουμε αναπτύξει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (QMS – Quality Management System), το οποίο εξασφαλίζει ότι η εταιρεία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας που θεσπίζονται μέσω του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA-European Aviation Safety Agency), τις οδηγίες που εκδίδει η Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), τα πρότυπα και τις συνιστώμενες πρακτικές που εκδίδονται από την IOSA (IATA Operational Safety Audit) και με οποιαδήποτε πρόσθετη απαίτηση που καθιερώνεται από την εταιρεία. Όλες αυτές οι απαιτήσεις και η εφαρμογή τους περιγράφονται στα εταιρικά εγχειρίδια και διαδικασίες, τα οποία δομούνται κάτω από ένα οργανωμένο σύστημα διαχείρισης της βιβλιογραφίας του οργανισμού. Το Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου της εταιρείας εξασφαλίζει ότι η εταιρεία συμμορφώνεται με όλα τα παραπάνω, μέσω επιθεωρήσεων που διεξάγονται από κατάλληλα εκπαιδευμένους επιθεωρητές, εξειδικευμένους στον εκάστοτε επιχειρησιακό τομέα ευθύνης τους. Εκτός από τη συμμόρφωση με τα ανωτέρω νομοθετικά πλαίσια, οι επιθεωρήσεις έχουν ως σκοπό την αναγνώριση τομέων που χρήζουν βελτίωση και την αναγνώριση κινδύνων που τυχόν υφίστανται στα επιχειρησιακά τμήματα της εταιρείας. Η διοίκηση της εταιρείας δεσμεύεται για την επίτευξη των υψηλότερων επιπέδων ποιότητας μέσω των αρμοδιοτήτων που κάθε διοικητικό στέλεχος έχει, καθώς και μέσω της αξιολόγησης της διαχείρισης του οργανισμού που πραγματοποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα όπου παρουσιάζεται η δράση του προγράμματος, τα αποτελέσματα και αποφασίζεται η λήψη τυχόν προληπτικών ενεργειών.

Ο «Υπόλογος Διευθυντής» δεσμεύεται μέσω της Πολιτικής Ποιότητας για την ασφάλεια και την ποιότητα, για την εφαρμογή τους στην εταιρεία καθώς και για την παροχή των απαραίτητων πόρων ώστε αυτές να επιτευχθούν.

Η Πολιτική επικοινωνείται σε όλο τον οργανισμό μέσω των εγχειριδίων και του εσωτερικού διαδικτύου. Επίσης, τοποθετείται σε κοινή θέα, σε όλα τα κτήρια και ειδικότερα στα σημεία όπου υπάρχει ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται με τον επιχειρησιακό τομέα της εταιρείας.

Όλοι οι εξωτερικοί οργανισμοί που συνεργάζονται με την εταιρεία μας είτε ως προμηθευτές προϊόντων είτε ως πάροχοι υπηρεσιών, γίνονται αποδεκτοί από τους εκάστοτε διευθυντές των τμημάτων με τα οποία υπάρχει συνεργασία. Πριν την υπογραφή ενός συμβολαίου ή μίας εντολής εργασίας, πραγματοποιείται έλεγχος είτε με επιθεώρηση ή με ερωτηματολόγιο που αποστέλλεται στον οργανισμό από το τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου της εταιρείας μας. Τα απαραίτητα έγγραφα που προσκομίζονται ως αποδεικτικά για την αποδοχή τους, ελέγχονται σύμφωνα με τα πρότυπα που έχει θεσπίσει η εταιρεία για την εκάστοτε δραστηριότητα που αυτοί καλύπτουν. Επίσης, πραγματοποιείται εκτίμηση του ρίσκου για την επίδραση που μπορεί να έχει ένα νέο προϊόν ή μία νέα υπηρεσία στην ασφάλεια των δραστηριοτήτων της εταιρείας. Βάσει αυτής της εκτίμησης, ενδέχεται να προκύψει η απαίτηση εφαρμογής μέτρων που θα περιορίσουν τυχόν κινδύνους πριν από τη σύναψη του συμβολαίου. Κάθε προμηθευτής ή πάροχος υπηρεσίας αξιολογείται με την προαναφερθείσα διαδικασία κάθε δύο χρόνια, εκτός αν η νομοθεσία απαιτεί μικρότερο χρονικό διάστημα. Αν η ποιότητα των αγαθών ή υπηρεσιών είναι κατώτερη από την αναμενόμενη ή προκύπτουν τυχόν θέματα ασφαλείας, τότε διακόπτεται η συνεργασία άμεσα και αναζητείται νέος πάροχος αγαθών ή υπηρεσιών.



3.5 Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία



GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-11, GRI 412-2

Η διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επιχειρησιακή λειτουργία συνεισφέρει στην ειρήνη, τη δικαιοσύνη και τους ισχυρούς θεσμούς, μέσω της προστασίας θεμελιωδών ελευθεριών, σύμφωνα με διεθνείς συμφωνίες και την εθνική νομοθεσία για την εξάλειψη παράνομης μετακίνησης ευπαθών ομάδων.

Επίσης, συνεισφέρει στην εξάλειψη των ανισοτήτων μέσω της προώθησης της ένταξης όλων των ανθρώπων ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, φυλής, εθνικότητας, θρησκείας και οικονομικής ή άλλης κατάστασης.

Καθώς η εταιρεία συνεργάζεται με παρόχους υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης στα κατά τόπους αεροδρόμια, οι επιδράσεις του θέματος αφορούν κυρίως αυτούς και συνδέονται με τη λειτουργία της εταιρείας μέσω της συνεργασίας μας μαζί τους. Αποτελεί υποχρέωση του εκάστοτε παρόχου, η εκπαίδευση του προσωπικού του με βάση την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία, καθώς και με τη νομοθεσία τρίτων χωρών, ανάλογα με τους προορισμούς στους οποίους η εταιρεία επιχειρεί, προκειμένου να διασφαλίζει ότι η ασφάλεια και η προστασία των θεμελιωδών ελευθεριών των επιβατών της βρίσκονται στα υψηλότερα δυνατά επίπεδα. Η εκπαίδευση πραγματοποιείται με γνώμονα τη διασφάλιση της ισοτιμίας για κάθε επιβάτη, της ίσης μεταχείρισης, αποτρέποντας κάθε είδους ρατσιστική συμπεριφορά.

Αναπόσπαστο κομμάτι της εκπαίδευσης, αποτελεί η επιβεβαίωση των ταξιδιωτικών εγγράφων, ως ένα πολύ ισχυρό αντικείμενο πρόληψης μετακίνησης παράνομων επιβατών και κυρίως παράνομης μετακίνησης παιδιών και ατόμων πάρα τη θέληση τους, υπό καθεστώς αναγκαστικής ομηρίας (trafficking).



Το 2019, αποτρέψαμε άνω των **21.750 περιπτώσεων μετακίνησης επιβατών με ταξιδιωτικά έγγραφα αμφιβόλου γνησιότητας προς τον προορισμό** που προσπαθούσαν να ταξιδέψουν.

Επιπλέον, εκπαιδεύουμε το προσωπικό καμπίνας, με γνώμονα την ασφάλεια μέσα στην καμπίνα. Στο πλαίσιο της συνεισφοράς μας και της αποτελεσματικής συνεργασίας μας με τις αρχές του αεροδρομίου και τις αρχές ασφαλείας, διαθέτουμε αεροσκάφη μας για την εκπαίδευση των αρχών ασφαλείας στην Ελλάδα και στην Κύπρο. Διενεργούμε παράλληλα εκτιμήσεις επικινδυνότητας για όλους τους προορισμούς που επιχειρούμε, λαμβάνοντας υπόψη τις τοπικές και διεθνείς καταστάσεις, τις εκτιμήσεις αρχών και του τμήματος ασφαλείας.

Όπου κρίνεται απαραίτητο, διενεργούμε επιπλέον ελέγχους, αυξάνοντας τα μέτρα ασφαλείας. Στην Αθήνα και σε επιλεγμένα αεροδρόμια χρησιμοποιούμε επιπλέον υπηρεσίες ασφαλείας από τρίτους, για την περαιτέρω διασφάλιση υψηλού βαθμού ελέγχου.



Το 2019, όπως εξάλλου και κάθε χρόνο, πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις αναφορικά με τη διαχείριση των επιβατών και τα δικαιώματά τους (π.χ. σε περιπτώσεις καθυστερήσεων πτήσεων, ακύρωσης πτήσεων, απώλειας ή φθοράς αποσκευών, κ.λπ.), τη διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των αντίστοιχων κανονισμών.

Εκπαιδεύσεις για Ανθρώπινα Δικαιώματα & Δικαιώματα Επιβατών

	2019	2018	2019	2018	2019	2018
	Αριθμός εκπαιδεύσεων		Ώρες εκπαίδευσης		% επί του συνόλου εργαζομένων AEGEAN & Olympic Air	
Ασφάλεια από έκνομες ενέργειες	199	359	2.056	848	54,3%	69,4%
Ποιοτική Εξυπηρέτηση Επιβατών	13	187	2.752	5.557*	3,6%	30,2%

*Η αύξηση σε σχέση με το 2018 οφείλεται στην υλοποίηση ενός νέου προγράμματος από τα πληρώματα καμπίνας με όνομα Aegean Flair.



3.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Μεγάλο ποσοστό των απευθείας πωλήσεων μας προέρχεται από το διαδίκτυο. Συνεπώς η εμπιστευτικότητα και η ασφάλεια των δεδομένων των πελατών/επιβατών μας, καθώς και των αντίστοιχων συναλλαγών τους, αποτελεί για εμάς προτεραιότητα.

Έχουμε επενδύσει σε μηχανισμούς και συστήματα που ενισχύουν την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων και την προστασία των συναλλαγών. Προκειμένου να προσφέρουμε ασφαλείς συναλλαγές στο επιβατικό κοινό που επιλέγει τα σημεία πώλησης της εταιρείας για την έκδοση των εισιτηρίων του με χρήση πιστωτικής κάρτας (web site, call center), λειτουργούμε από το 2008, το Τμήμα Ύποπτων Συναλλαγών (Fraud Prevention), το οποίο βρίσκεται σε στενή συνεργασία με τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της ΕΛ.ΑΣ. και έχει ως στόχο να:

- Προφυλάσσει τους κατόχους πιστωτικών καρτών από ύποπτες συναλλαγές.
- Προφυλάσσει το ευρύτερο κοινό από ύποπτα ταξιδιωτικά γραφεία.

Τιμητική διάκριση για την AEGEAN αποτελούν:

- A)** Η ανάληψη της Προεδρίας στη Διοικούσα Επιτροπή για την εκπροσώπηση των Ευρωπαϊκών αεροπορικών εταιρειών στην Ευρώπη σε θέματα πρόληψης απάτης (European Airlines Fraud Prevention Group). Η AEGEAN είναι μέλος της EAFPG από το 2010.
- B)** Η συμμετοχή στη Διοικούσα Επιτροπή της IATA Perseus (IATA Perseus Steering Committee).

Στο πλαίσιο του τμήματος αυτού (Fraud Prevention) εντάσσεται και το FFprevention/loyaltyfraud, που σκοπεύει στην ορθότητα της σωστής χρήσης του προγράμματος επιβραβεύσεως της AEGEAN – Miles+Bonus – και στην προφύλαξη αυτού από οποιαδήποτε άτυπη ενέργεια. Η εταιρεία εναρμονίζεται πλήρως με το πρότυπο PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Το πρότυπο αυτό επιβάλλεται από τις εταιρείες των πιστωτικών καρτών και οι προδιαγραφές του αφορούν όλους τους οργανισμούς που αποθηκεύουν, επεξεργάζονται ή διαβιβάζουν δεδομένα καρτών. Η εταιρεία υπόκειται σε συνεχείς ελέγχους για την πληρότητα, την ασφάλεια και τη συστημική ορθότητα των πληροφοριακών του υποδομών ώστε να διασφαλίζεται πλήρως η προστασία των δεδομένων των καρτών των επιβατών.

GDPR

Ευρωπαϊκός
Κανονισμός 679/2016
περί προστασίας
των φυσικών
προσώπων έναντι
της επεξεργασίας
των δεδομένων
προσωπικού
χαρακτήρα και της
ελεύθερης διακίνησης
αυτών.

Για το 2019, δεν
υφίστανται περιπτώσεις/
καταγγελίες αποκάλυψης
προσωπικών δεδομένων,
οι οποίες να οφείλονται
σε διαρροή ή κλοπή από
τα συστήματά μας ή
περιπτώσεις στις οποίες η
εταιρεία να έχει καταστεί
υπόλογη για διαρροή
προσωπικών δεδομένων.
Επιπλέον, το Τμήμα
Προστασίας Δεδομένων
διεκπεραίωσε άνω των 75
αιτημάτων υποκειμένων
δεδομένων προσωπικού
χαρακτήρα.

Με βάση τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό, η προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι θεμελιώδες δικαίωμα και κάθε φυσικό πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. Οι αρχές και οι κανόνες για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει, ανεξάρτητα από την ιθαγένεια ή τον τόπο διαμονής τους, να σέβονται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες τους, ιδίως το δικαίωμά τους στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο κανονισμός θέτει νέα δεδομένα και απαιτήσεις έναντι των οποίων η εταιρεία οφείλει να ανταποκριθεί και να συμμορφώνεται.

Στο πλαίσιο συμμόρφωσης έναντι του Κανονισμού, η εταιρεία έχει:

- Ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων με συγκεκριμένα καθήκοντα.
- Πραγματοποιήσει εκπαιδεύσεις στο σύνολο των εργαζομένων προκειμένου για την αύξηση του βαθμού επίγνωσης των υποχρεώσεων και απαιτήσεων του Ευρωπαϊκού Κανονισμού.
- Προβεί σε καταγραφή όλων των επεξεργασιών δεδομένων.
- Υλοποιήσει αναλύσεις αποκλίσεων αναφορικά με ζητήματα συμμόρφωσης έναντι των άρθρων του Κανονισμού.
- Ιεραρχήσει τις επεξεργασίες των δεδομένων ανάλογα με το βαθμό επικινδυνότητας τους.
- Αξιολογήσει επιδράσεις από πιθανή διαρροή δεδομένων, ανά επεξεργασία δεδομένων.
- Λάβει σειρά οργανωτικών και τεχνικών μέτρων, με σκοπό την επαρκή διασφάλιση της εταιρείας, έναντι των κινδύνων που απορρέουν από τις επεξεργασίες των δεδομένων.
- Προμηθευτεί πλατφόρμα λογισμικού, για την:
 - αποτελεσματική παρακολούθηση των βάσεων δεδομένων που σχετίζονται με επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
 - παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των ληφθέντων τεχνικών μέτρων,
 - απόλυτη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού ως προς τα δικαιώματα των υποκειμένων.

Για το 2020, έχουν προγραμματιστεί τα ακόλουθα:

- Επικαιροποίηση του άρθρου 30 του Ευρωπαϊκού Κανονισμού αναφορικά με την καταγραφή των επεξεργασιών δεδομένων.
- Σύνδεση όλων των βάσεων δεδομένων μέσω των οποίων πραγματοποιούνται επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με την πλατφόρμα λογισμικού.
- Διενέργεια επιπλέον κύκλων εκπαιδεύσεων των εργαζομένων.
- Παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των σχετικών τεχνικών μέτρων και δικλείδων ασφαλείας, μέσω ελέγχων.
- Έναρξη διενέργειας ελέγχων συμμόρφωσης των συνεργατών/ προμηθευτών, οι οποίοι εκτελούν επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό της εταιρείας.
- Προσομείωση διαχείρισης κρίσεως σε σενάριο διαρροής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.



3.7 Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Σύμφωνα με τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης, όπως αυτές περιγράφονται στον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις Εισηγμένες Εταιρείες του Ελληνικού Συμβουλίου Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ε.Σ.Ε.Δ.) τον οποίο έχουμε υιοθετήσει αυτοβούλως, έχουμε μηδενική ανοχή σε θέματα διαφθοράς και είμαστε πλήρως αντίθετοι σε οποιαδήποτε μορφή δωροδοκίας.

Είναι γενικά αποδεκτό ότι στην AEGEAN δεν τίθεται θέμα διαφθοράς, ούτε δωροδοκίας και δεν έχει ποτέ αναφερθεί καμία σχετική περίπτωση. Εντούτοις, συνεχίζουμε τις προσπάθειες μας και λαμβάνουμε σχετικά μέτρα προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι αυτή η κατάσταση δεν θα αλλάξει. Ασκούμε την καθημερινή μας λειτουργία με γνώμονα την ηθική, τη διαφάνεια και τις ανοικτές διαδικασίες. Επιπροσθέτως, όπως έχει προαναφερθεί, έχουμε συντάξει και εφαρμόζουμε και τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας Προμηθειών σχετικά με τις προσδοκίες της εταιρείας έναντι των προμηθευτών της.

Η συμμετοχή των διευθυντών για την επιτυχή εφαρμογή απόλυτης διαφάνειας στις συναλλαγές μας είναι άμεση και ουσιαστική και με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνουμε το στόχο μας και υπογραμμίζουμε ότι η διαφθορά και η δωροδοκία δεν είναι αποδεκτές στην εταιρεία μας.

Στο πλαίσιο άσκησης αποτελεσματικής εταιρικής διακυβέρνησης, η διατήρηση επαρκών συστημάτων εσωτερικού ελέγχου αποτελεί πάντα προτεραιότητα. Στο πλαίσιο αυτό, η διοίκηση έχει υιοθετήσει διαδικασία αξιολόγησης των κινδύνων όπου ιεραρχούνται οι νέοι και υφιστάμενοι κίνδυνοι σε ετήσια βάση. Με βάση τα αποτελέσματα της ιεράρχησης σχεδιάζονται οι αντίστοιχες διαδικασίες, με δικλείδες ασφαλείας που σκοπό έχουν τον περιορισμό εκδήλωσης των κινδύνων, ένας εκ των οποίων αφορά στη συμμετοχή σε φαινόμενα διαφθοράς, με συνεπακόλουθη έκθεση της εταιρείας στο ευρύ κοινό.

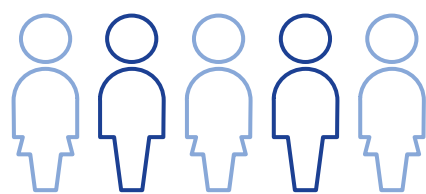
Η Διοίκηση έχει υιοθετήσει σειρά μέτρων και έχει επενδύσει σε θέματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων ως δικλείδες επαρκούς αντιμετώπισης και διαχείρισης του κινδύνου. Επιπλέον μέτρα, αφορούν σε δικλείδες πρόληψης και παρακολούθησης των λειτουργιών αναφορικά με τη διαφάνεια των συναλλαγών, την προστασία των κεφαλαίων και των εταιρικών περιουσιακών στοιχείων, τη διασφάλιση των συναλλαγών και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Για το 2019,
δεν υπήρξαν
καταγεγραμμένα
περιστατικά διαφθοράς,
δωροδοκίας, κατάχρησης,
ή απάτης.



4. Δημιουργώντας Αξία για τους Ανθρώπους μας

Οι άνθρωποί μας είναι το πολυτιμότερο αγαθό μας. Είναι προτεραιότητα και καθήκον μας να δημιουργούμε, να αναπτύσσουμε και να εξελίσσουμε μια ομάδα που καινοτομεί.



Σύνολο Εργαζομένων



Αύξηση σε σχέση με το 2018

109 (+3,87%)

Δημιουργώντας αξία για τους ανθρώπους μας

GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 102-41

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της εταιρείας βρίσκεται πάντα στο επίκεντρο της λειτουργίας της, καθώς η εξέλιξη των εργαζομένων είναι αλληλένδετη με την εξέλιξη της εταιρείας. Οι άνθρωποι μας αποτελούν βασικό πυλώνα για την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων, γι' αυτό και εργαζόμαστε συστηματικά για να διασφαλίσουμε την προσέλκυση και διακράτηση ταλέντων, την εκπαίδευση και την ανάπτυξη τους, την παροχή ίσων ευκαιριών εντός του εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και την εξασφάλιση πρόσθετων παροχών για όλους.

Στόχος της AEGEAN είναι να αναγνωρίζεται σαν ένας σύγχρονος και ελκυστικός εργοδότης και ως ένα περιβάλλον εργασίας στο οποίο δίνεται η δυνατότητα σε κάθε εργαζόμενο να αποδίδει το μέγιστο των δυνατοτήτων του και να εξελίσει τα ταλέντα του. Το 2019 η AEGEAN απέσπασε σημαντική διάκριση σε έρευνα για το Employer Brand, που υλοποιείται από την πολυεθνική εταιρεία διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού Randstad, και μελετά την ελκυστικότητα, όπως την αντιλαμβάνεται το ευρύ κοινό των 150 μεγαλύτερων εταιρειών, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε όλους τους κλάδους στην Ελλάδα. Στην έρευνα συμμετείχαν 4.329 άτομα, εργαζόμενοι και άνεργοι, ηλικίας 18 έως 65 ετών. Συγκεκριμένα, οι εταιρείες αξιολογούνται για την εικόνα, την αναγνωρισιμότητα και την ελκυστικότητα του εργοδότη. Σύμφωνα με την έρευνα, η AEGEAN συγκαταλέγεται στις εταιρείες που συγκεντρώνουν την υψηλότερη προτίμηση, καταλαμβάνοντας την 3η θέση. Η διάκριση αυτή μας παρακινεί να βελτιώνουμε και να εκσυγχρονίζουμε διαρκώς τις πρακτικές που ακολουθούνται στην εξωτερική και εσωτερική στελέχωση με μεθοδικές και ολοκληρωμένες διαδικασίες και μας δεσμεύει να προσφέρουμε προοπτικές καριέρας σε υποψήφιους με προσωπικό όραμα, πάθος, ευελιξία και δυναμισμό.

Η αξιολόγηση και η διαχείριση της απόδοσης, η επιλογή των κατάλληλων εργαλείων εσωτερικής και εξωτερικής στελέχωσης ταυτόχρονα με την τελική επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, η διενέργεια κέντρων αξιολόγησης με σκοπό τη διερεύνηση πιθανών ταλέντων και προοπτικών εξέλιξης, καθώς και τα σύγχρονα εκπαιδευτικά προγράμματα, είναι κάποιες από τις μεθόδους διοίκησης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού που εφαρμόζονται στην εταιρεία.

Την 31/12/2019 απασχολούνταν συνολικά 2.924, 109 περισσότεροι (3,87%) σε σχέση με την 31/12/2018.

Άνδρες
1.216
41,59%

Γυναίκες
1.708
58,41%



Κατανομή εργαζομένων ανά οργανωτική μονάδα

Οργανωτικές μονάδες	Εργαζόμενοι
Flight Operations	1.583
Technical Operations	397
Ground Operations	267
IT & T (incl. Call Center)	237
Commercial	241
Finance	93
Administration & Ground Services	75
Quality Management System	11
Maintenance Training Organization	10
Corporate Affairs	4
Safety Management System	4
Public Relations	2
Σύνολο	2.924

Περιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι που απασχολούνται άμεσα από την AEGEAN και Olympic Air. Δεν περιλαμβάνονται 500 περίπου εργαζόμενοι, οι οποίοι καλύπτουν αυξημένες επιχειρησιακές ανάγκες της περιόδου Απριλίου - Οκτωβρίου.

Αντίστοιχα, παρατίθεται ο πίνακας ανάλυσης με τη γεωγραφική διασπορά των εργαζομένων μας, σε άνδρες και γυναίκες με σύμβαση αορίστου και ορισμένου χρόνου. Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων μας (96,23%), απασχολείται στην Ελλάδα, ενώ το υπόλοιπο 3,77% στις χώρες του δικτύου μας.

Κατανομή Εργαζομένων ανά χώρα, είδος σύμβασης και ανά φύλο

Χώρα	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο
	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	
Αίγυπτος			1		1
Αλβανία	1		1		2
Βέλγιο	1				1
Βουλγαρία			1		1
Γαλλία	2		2		4
Γερμανία	6		3		9
Ελλάδα	1.048		1.051	118	2.816
Ισπανία	1		3		4
Ιταλία	2		2		4
Κύπρος	32		29	10	71
Μ. Βρετανία	2		4		6
Ρουμανία				1	1
Ρωσία	1		2		3
Τουρκία	1				1
Σύνολο	1.097		1.100	608	2.924

Το 2019 απασχολήθηκαν 94 εξωτερικοί συνεργάτες και συγκεκριμένα ως πλήρωμα θαλάμου διακυβέρνησης (contracted pilots). Επιπλέον, των 2.924 εργαζομένων, προσλαμβάνονται κατά την περίοδο Απριλίου - Οκτωβρίου, λόγω αυξημένων επιχειρησιακών αναγκών 500 περίπου εποχικοί εργαζόμενοι. Το σύνολο των συμβάσεων των εργαζομένων (100%) υπάγονται στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.).

Απασχόληση

→ Η AEGEAN δραστηριοποιείται τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό, με ποσοστά ανθρωπίνου δυναμικού 96,2% και 3,8%, αντίστοιχα, προσφέροντας ένα περιβάλλον επαγγελματικής εξέλιξης και ανάπτυξης.

Το 2019 αυξήσαμε τον αριθμό των θέσεων εργασίας κατά περίπου 4% παρέχοντας ευκαιρίες απασχόλησης. Η εταιρεία μας επενδύει διαρκώς στη στελέχωση νέων θέσεων εργασίας, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες ενίσχυσης της απασχολησιμότητας και υλοποιώντας δράσεις απασχόλησης.

Επενδύουμε στην απασχολησιμότητα των νέων

Βασική επιδίωξη της εταιρείας είναι η ενίσχυση της νέας γενιάς με στόχο να αναδείξει τις δεξιότητες και τα ταλέντα της. Το 2019 αναπτύξαμε πρωτοβουλίες για την παροχή ευκαιριών καριέρας σε νέους ανθρώπους που βρίσκονται στο ξεκίνημα της καριέρας τους και εντάξαμε εκατοντάδες από αυτούς στο δυναμικό της εταιρείας μας. Δημοσιεύσαμε συνολικά 76 διαφορετικές θέσεις εργασίας και λάβαμε 17.075 βιογραφικά από υποψηφίους που δήλωσαν ενδιαφέρον για να εργαστούν στην εταιρεία μας.

• Συνεργασίες με μη κερδοσκοπικούς φορείς με στόχο την ενίσχυση της απασχολησιμότητας

Η εταιρεία ένωσε τις δυνάμεις της με διακεκριμένους μη κερδοσκοπικούς φορείς που εργάζονται για την ενίσχυση της απασχολησιμότητας των νέων και την καταπολέμηση της νεανικής ανεργίας. Το έτος 2019 υποδεχθήκαμε στο δυναμικό μας 17 νέους και νέες που κατάφεραν να ξεχωρίσουν μέσα από μη κερδοσκοπικά προγράμματα απασχόλησης και κέρδισαν μια θέση εργασίας στην AEGEAN.

Η εταιρεία μας συνεργάστηκε για 2η συνεχόμενη χρονιά με τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Prince's Trust International και το Ίδρυμα Μποδοσάκη στο πλαίσιο του προγράμματος «Get Into». Με αυτήν τη συνεργασία, προσφέραμε τη δυνατότητα σε νέους από 18 έως 30 ετών να αποκτήσουν την απαιτούμενη εκπαίδευση και κατάρτιση και δώσαμε τα εφόδια για να πραγματοποιήσουν τα πρώτα επαγγελματικά βήματά τους. Ύστερα από συμμετοχή σε Open Day, προσωπικές συνεντεύξεις και εκπαίδευση πάνω σε soft και hard skills, επιλέχθηκαν 15 νέοι και νέες που ξεκίνησαν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στο Call Center της AEGEAN.

Παράλληλα, το 2019 ξεκινήσαμε τη συνεργασία μας και με το ReGeneration, ένα καινοτόμο πρόγραμμα αμειβόμενης απασχόλησης και προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης. Το πρόγραμμα αποτελεί μια ενέργεια των Global Shapers Athens Hub, πρωτοβουλία του World Economic Forum, και δημιουργήθηκε με σκοπό να συμβάλλει στην καταπολέμηση τόσο της νεανικής ανεργίας όσο και του φαινομένου του 'brain drain'. Το ReGeneration απευθύνεται σε ταλαντούχους νέους, πτυχιούχους, ηλικίας έως 29 ετών, με προϋπηρεσία έως 3 έτη μετά την ολοκλήρωση των σπουδών τους. Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα 2 συμμετέχουσες ξεκίνησαν την καριέρα τους στην εταιρεία μας.

• Πρακτική Άσκηση

Η AEGEAN συνεργάζεται με Πανεπιστήμια, Κολλέγια και ΙΕΚ για την υλοποίηση προγραμμάτων πρακτικής απασχόλησης φοιτητών. Κατά το 2019 πραγματοποίησαν με επιτυχία την πρακτική τους στην AEGEAN 12 νέοι, οι οποίοι είχαν τη δυνατότητα, να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία, να εκπαιδευτούν κατά τη διάρκεια της εργασίας τους και να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους σε πραγματικό εργασιακό περιβάλλον.

• Παρουσία σε Ημέρες Καριέρας εκπαιδευτικών ιδρυμάτων

Στελέχη από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού συμμετείχαν σε ημέρες Καριέρας ελληνικών πανεπιστημίων και ξένων κολλεγίων, που έχουν στόχο την υποστήριξη νέων σε θέματα επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Κατά την παρουσία τους στις δράσεις αυτές, οι εκπρόσωποι της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού είχαν την ευκαιρία να συναντήσουν 117 φοιτητές και αποφοίτους για να συζητήσουν μαζί τους ευκαιρίες εργασίας και καριέρας στην AEGEAN.

Ενισχύουμε την απασχόληση στην ελληνική περιφέρεια

Η εταιρεία μας διατηρεί θέσεις εργασίας σε 18 πόλεις (εκτός Αθηνών) και νησιά της Ελλάδας, απασχολώντας 353 εργαζόμενους για το έτος 2019. Η εντοπιότητα συνυπολογίζεται στα κριτήρια επιλογής υποψηφίων για την κάλυψη θέσεων εργασίας στην περιφέρεια, σε μια προσπάθεια περαιτέρω στήριξης των τοπικών κοινωνιών και ενίσχυσης των τοπικών οικονομιών.

Καλλιεργούμε κουλτούρα ισότητας φύλων

Στην AEGEAN η άρνηση στερεοτύπων που αφορούν στην απασχόληση των δύο φύλων έχει στρατηγική σημασία. Σε αυτό το πλαίσιο αξιοποιούμε το ανθρωπινό δυναμικό μας με διαφάνεια και χωρίς έμφυλες ανισότητες. Το ποσοστό των γυναικών σε θέσεις ευθύνης ανέρχεται σε 43%. Παράλληλα απασχολούμε συνολικά 16 γυναίκες που εργάζονται σε ρόλους Μηχανικών και Πιλότων και 44 άνδρες ως Πλήρωμα Θαλάμου Επιβατών. Η ισότητα και η συμπερίληψη συνιστούν βασικές και αδιαπραγμάτευτες αρχές της εταιρείας μας και αποτελούν κρίσιμα στοιχεία για την ενίσχυση της παραγωγικότητάς μας. Η έλλειψη διακρίσεων εκτός από το φύλο, καλύπτει την ηλικία, το θρήσκευμα, την καταγωγή και το σεξουαλικό προσανατολισμό.

Κατανομή Εργαζομένων ανά είδος σύμβασης και ανά φύλο

Είδος Σύμβασης	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου Χρόνου	1.097	1.100	2.197
Ορισμένου Χρόνου	119	608	727
Σύνολο	1.216	1.708	2.924

Κατανομή Εργαζομένων ανά είδος απασχόλησης και ανά φύλο

Είδος Απασχόλησης	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρης Απασχόληση	1.193	1.682	2.875
Μερική Απασχόληση / Εκ Περιτροπής	15	25	40
Εκπαιδευόμενοι ΤΕΙ	8	1	9
Σύνολο	1.216	1.708	2.924

Κατανομή Εργαζομένων ανά φύλο και ανά ηλικιακή ομάδα

Φύλο	Έως 30 ετών	30 έως 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Σύνολο
Άνδρες	263	794	159	1.216
Γυναίκες	642	1.022	44	1.708
Σύνολο	905	1.816	203	2.924

Κατανομή Εργαζομένων ανά είδος σύμβασης, φύλο και ανά ηλικιακή ομάδα

Ηλικιακή Ομάδα	Άνδρες Αορίστου Χρόνου	Γυναίκες Αορίστου Χρόνου	Άνδρες Ορισμένου Χρόνου	Γυναίκες Ορισμένου Χρόνου	Σύνολο
Έως 30 ετών	165	194	98	527	984
30 έως 50 ετών	774	862	20	81	1.737
Άνω των 50 ετών	158	44	1	0	203
Σύνολο	1.097	1.100	119	608	2.924

Κατανομή Directors ανά φύλο και ανά ηλικιακή ομάδα

Φύλο	Έως 30 ετών	30 έως 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Σύνολο
Άνδρες	0	4	10	14
Γυναίκες	0	0	0	0
Σύνολο	0	4	10	14

Κατανομή Managers ανά φύλο και ανά ηλικιακή ομάδα

Φύλο	Έως 30 ετών	30 έως 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Σύνολο
Άνδρες	0	37	15	52
Γυναίκες	0	36	13	49
Σύνολο	0	73	28	101

Εσωτερική επικοινωνία

→ Στην AEGEAN δημιουργούμε και ενισχύουμε διαύλους επικοινωνίας, με στόχο τη διατήρηση διαφανούς και αμφίδρομης επικοινωνίας με τους εργαζόμενους, την προώθηση της γνώσης, της συμμετοχής και της ομαδικότητας. Η εταιρεία αποσκοπεί στην ουσιαστική ενίσχυση του κλίματος εμπιστοσύνης και στην ενδυνάμωση των σχέσεων συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων και της Διοίκησης. Η τακτική επικοινωνία της προόδου των δράσεων της εταιρείας προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι καίρια και κρίσιμος παράγοντας ενίσχυσης της δέσμευσης και της αφοσίωσης των εργαζομένων.

Υπάρχει ειδικός λογαριασμός email για τους εργαζόμενους, ώστε να ενημερώνονται τακτικά για νέα, δραστηριότητες και εκδηλώσεις, που αφορούν σε σημαντικά εταιρικά θέματα, καθώς και θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού. Ο λογαριασμός αυτός λειτουργεί ως εργαλείο ανατροφοδότησης. Ενδεικτικά το 2019 στάλθηκαν 76 σημαντικές ενημερώσεις μέσω του συγκεκριμένου email ενώ οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να απευθύνονται στο ίδιο email για να θέσουν ερωτήματα ή να υποβάλλουν τις προτάσεις τους για θέματα και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού.

Ανάμεσα στα βασικά εργαλεία που χρησιμοποιούμε ως εσωτερικά κανάλια επικοινωνίας για πρωτοβουλίες της εταιρείας, ανακοινώσεις, στρατηγικούς στόχους, νέες υπηρεσίες κ.λπ. συγκαταλέγονται:

- Το εσωτερικό διαδίκτυο (Intranet Portal) της εταιρείας.
- Διατμηματικά έργα, μέσα από τα οποία αναπτύσσεται συνεργασία μεταξύ διαφορετικών Τμημάτων και Διευθύνσεων.
- Τακτικά meetings σε επιμέρους Τμήματα και Διευθύνσεις, όπου γίνεται ανασκόπηση των στρατηγικών στόχων και των αποτελεσμάτων κάθε ομάδας και της εταιρείας.
- Εκδηλώσεις που αφορούν στους εργαζόμενους (π.χ ενημερωτικές ημερίδες, παιδική χριστουγεννιάτικη γιορτή κ.ά).
- Town halls για τη διάχυση της στρατηγικής και των εταιρικών στόχων από την ανώτατη και ανώτερη διοίκηση προς τα στελέχη της εταιρείας.

Πρόσθετες παροχές προς τους εργαζομένους

→ Στην AEGEAN υποστηρίζουμε έμπρακτα τους εργαζόμενους μας παρέχοντας πρόσθετα προνόμια, ώστε να στηρίξουμε τους ανθρώπους μας και να δημιουργήσουμε ένα ανταγωνιστικό πακέτο παροχών.

Οι οικειοθελείς παροχές καθορίζονται από το επίπεδο της θέσης του κάθε εργαζόμενου και τις αντίστοιχες εταιρικές πολιτικές και περιλαμβάνουν:

- **Παροχές αναφορικά με την υγεία:**
 - Πρόγραμμα ιδιωτικής Ομαδικής Ασφάλισης Ζωής και Υγείας, που περιλαμβάνει ασφάλιση ζωής, μόνιμης ολικής ανικανότητας, κάλυψη ιατροφαρμακευτικών δαπανών, ιατρικών επισκέψεων, διαγνωστικών εξετάσεων και νοσοκομειακή περίθαλψη.
 - Πρόσβαση σε νοσοκομεία και διαγνωστικά κέντρα μέσω απευθείας συνεργασιών.
 - Συνεχής υποστήριξη σε θέματα υγείας, ασθένειας και ατυχημάτων.
 - Οικονομική διευκόλυνση για έκτακτες ανάγκες ή για λόγους υγείας.
 - Πρόσβαση στην Τράπεζα Αίματος που διατηρεί η εταιρεία.
 - Προληπτικός εμβολιασμός κατά της εποχικής γρίπης.
- **Αεροπορικά εισιτήρια** για όλο το δίκτυο της AEGEAN, της Olympic Air και της Star Alliance. Οι εργαζόμενοί μας και οι οικείοι τους απολαμβάνουν αεροπορικά ταξίδια, χωρίς να επιβαρύνονται με το κόστος του εισιτηρίου. Το προνόμιο ενεργοποιείται για κάθε εργαζόμενο ανεξάρτητα από τον τύπο της σύμβασής του, μόλις συμπληρώσει 6 μήνες εργασίας στην εταιρεία μας.
- **Παροχές για τη διευκόλυνση της μετακίνησης από/προς την εργασία:**
 - Εταιρικά λεωφορεία για τη μετακίνηση των ανθρώπων μας από και προς την εργασία τους.
 - Κάρτα απεριορίστων διαδρομών για τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς εφόσον πληρούνται συγκεκριμένα κριτήρια.
- **Παροχές για την ενίσχυση της ευεξίας των εργαζομένων:**
 - Γυμναστήριο πλήρως εξοπλισμένο και στελεχωμένο με έμπειρο προσωπικό στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας.
 - Δυνατότητα συμμετοχής σε αθλητικές ομάδες ποδοσφαίρου, ποδηλασίας, ski και snowboard, παρουσία σε διοργανώσεις και παροχή απαραίτητου εξοπλισμού.
 - Προνομιακές τιμές και εκπτώσεις σε γυμναστήρια και χώρους άθλησης.
- **Προνομιακές τιμές σε προϊόντα και υπηρεσίες** μέσα από ένα ευρύ δίκτυο με περισσότερους από 20 συνεργάτες.
- **Ηλεκτρονικές διατακτικές κάρτες σίτισης** «Ticket Restaurant Card».
- **Χριστουγεννιάτικη γιορτή για τα παιδιά των εργαζομένων μας** με προσφορά δώρων και δράσεις ψυχαγωγίας.

Αθλητισμός

→ Συμμετέχουμε στη διοργάνωση αθλητικών δραστηριοτήτων και ενθαρρύνουμε τη συμμετοχή των ανθρώπων μας σε αθλητικές διοργανώσεις με στόχο την ενίσχυση της ομαδικότητας, της αλληλεγγύης και του ευγενούς συναγωνισμού.

Μαραθώνιος & Ημιμαραθώνιος Αθήνας

Ο 8ος Ημιμαραθώνιος της Αθήνας πραγματοποιήθηκε στις 17 Μαρτίου, με συμμετοχή 225 εργαζομένων της εταιρείας μας, ενώ ο 37ος Μαραθώνιος έλαβε χώρα στις 9 και 10 Νοεμβρίου όπου συμμετείχαν 276 εργαζόμενοι. Η παρουσία της AEGEAN στάθηκε πολύπλευρη και δυναμική, αφού η εταιρεία μας ήταν για μια ακόμα χρονιά μεγάλος χορηγός στις διοργανώσεις διεθνούς εμβέλειας.

Υπερήφανοι για τις αθλητικές ομάδες της εταιρείας μας

AEGEAN Football Club

Η εταιρεία μας βρίσκεται κοντά στο ποδοσφαιρικό ενδιαφέρον των εργαζομένων στηρίζοντας την ομάδα AEGEAN Football Club, η οποία μετρά ήδη 20 χρόνια παρουσίας και έχει λάβει σημαντικές διακρίσεις τόσο στην Ελλάδα όσο και το εξωτερικό.

AEGEAN Ski & Snowboard Team

Η AEGEAN συμμετέχει στο World Airlines Ski Championship (WASC), παγκόσμιο πρωτάθλημα χειμερινών αθλημάτων το οποίο απευθύνεται αποκλειστικά σε υπαλλήλους αεροπορικών εταιρειών με την AEGEAN Ski & Snowboard Team. Στηρίζουμε τη συμμετοχή της 15μελούς ομάδας, παρέχοντας στολή και καλύπτοντας το κόστος της παρουσίας στη διοργάνωση.

AEGEAN Cycling Team

Η εταιρεία μας στηρίζει το ενδιαφέρον των ανθρώπων μας για την ποδηλασία ενισχύοντας τις δράσεις της AEGEAN Cycling Team. Η ομάδα αποτελείται από 45 εργαζόμενους και συμμετέχει σε αγώνες και ποδηλατικές βόλτες. Το 2019 συμμετείχαμε στον αγώνα Brevet Κηφισιά - Σούνιο που οργάνωσε η Λέσχη Ποδηλατών Μεγάλων Αποστάσεων διανύοντας απόσταση 200 χλμ. με παρουσία 7 εργαζομένων μας.



4.1 Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία



Ουσιαστικό
Θέμα

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 403-2



Η Διοίκηση της AEGEAN τεκμηριώνει την αδιαπραγμάτευτη δέσμευσή της στην προστασία και διασφάλιση της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού και των συνεργατών της, μέσα από την Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας. Η πολιτική δεν περιορίζεται μόνο στην πλήρη συμμόρφωση και τήρηση των εν ισχύ νομοθετικών απαιτήσεων στην άσκηση κάθε εταιρικής δραστηριότητας, αλλά επεκτείνεται και στην υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών, στη συνεχή βελτίωση των επιδόσεων μας στον τομέα αυτό, καθώς επίσης και σε δράσεις εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας.

Η Πολιτική:

- Τεκμηριώνει τη δέσμευση για τήρηση των νομοθετικών και λοιπών κανονιστικών απαιτήσεων στις οποίες υπόκειται η εταιρεία, ως προς την Υγεία και Ασφάλεια.
- Διέπει την προστασία του προσωπικού και των συνεργατών της, καθώς και της ευρύτερης κοινότητας, με στόχο τη μείωση της επικινδυνότητας και την ελαχιστοποίηση των ατυχημάτων.
- Διασφαλίζει ότι η εταιρεία παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες και εκπαίδευση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, αλλά και ότι διαθέτει τους κατάλληλους πόρους για την υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.
- Συμπεριλαμβάνει τη δέσμευση για πρόληψη και συνεχή βελτίωση.
- Κοινοποιείται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και είναι διαθέσιμη στο κοινό.

Ως Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία ορίζεται το σύνολο των συνθηκών και παραγόντων που επηρεάζουν τη ψυχοσωματική κατάσταση των εργαζομένων και περιλαμβάνει κάθε δυνατή δραστηριότητα προστασίας των εργαζομένων και πρόληψης επαγγελματικών κινδύνων.

Στο σύνολο της δραστηριότητάς μας, εφαρμόζουμε από το 2010 ολοκληρωμένο και πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία, το οποίο είναι σχεδιασμένο για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων, τη συνεχή λήψη μέτρων για την πρόληψη ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών, τη συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων καθώς και την ενίσχυση εργασιακής κουλτούρας. Το σύστημα είναι πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο OHSAS 18001:2007 και η εταιρεία βρίσκεται ήδη στο στάδιο μετάβασης της πιστοποίησης του συστήματος διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, στο νέο πρότυπο ISO 45001:2018 το οποίο προβλέπεται να ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του 2020.

Η προάσπιση της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού και των συνεργατών μας διασφαλίζεται ολιστικά μέσα από το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας, αλλά και με επιμέρους μέτρα και ενέργειες, όπως:

- Μελέτη και εφαρμογή κατάλληλων μέσων και μέτρων προστασίας, ιδίως στον χώρο συντήρησης αεροσκαφών.
- Συνεχής «σάρωση» όλων των δραστηριοτήτων της εταιρείας, με στόχο τον εντοπισμό δυνητικών κινδύνων, ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα.
- Υλοποίηση προγραμμάτων εξετάσεων και προληπτικής ιατρικής για όλο το προσωπικό.
- Υλοποίηση εμβολιαστικού προγράμματος ανά θέση εργασίας.
- Συγκρότηση και εκπαίδευση Ομάδων Πρώτων Βοηθειών.
- Διεξαγωγή εξειδικευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, προάγοντας τη νοοτροπία πρόληψης ατυχημάτων και ασφαλούς εργασίας.

Κατά τη διάρκεια του 2019, συνέβησαν 16 εργατικά ατυχήματα και κανένα θανατηφόρο. Από τα 16 ατυχήματα, τα 10 συνέβησαν στον χώρο εργασίας και τα 6 από και προς το χώρο εργασίας.

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας*

	2019	2018	2019	2018	2019	2018
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο	
IR (Δείκτης τραυματισμών)**	0,08	0,09	0,92	1,76	0,58	1,08
LDR (Δείκτης χαμένων ημερών εργασίας)***	0,26	1,4	18,69	19,3	11,13	12,1
AR (Δείκτης απουσιών)****	0,00018	0,0006	0,0025	0,0032	0,0027	0,0038
ODR (Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

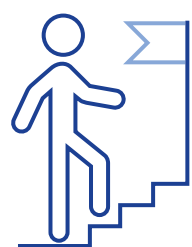
Η πληροφορία έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου GRI 403: Occupational Health and Safety 2016, για την ανάπτυξη του οποίου έχουν χρησιμοποιηθεί διεθνώς αναγνωρισμένα εργαλεία και μεθοδολογίες.

* Οι δείκτες περιλαμβάνουν μόνο τους εργαζομένους που απασχολούνται άμεσα στην AEGEAN και Olympic Air.

** Ο δείκτης τραυματισμών δεν συμπεριλαμβάνει τραυματισμούς ήσσονος σημασίας (πρώτων βοηθειών) και υπολογίζεται ως εξής: IR (ποσοστό τραυματισμών) = σύνολο τραυματισμών X 200.000 / σύνολο εργατωρών.

*** Ως ημέρες εννοούμε «ημερολογιακές ημέρες». Οι χαμένες ημέρες ξεκινούν να μετράνε από την ημέρα του ατυχήματος και ο δείκτης υπολογίζεται ως εξής: LDR (ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας) = σύνολο χαμένων ημερών εργασίας x 200.000 / σύνολο εργατωρών.

**** AR (ποσοστό απουσιών) = περιλαμβάνεται μόνο ο δείκτης των δικαιολογητών απουσιών (σύνολο δικαιολογητών ημερών κατά τη διάρκεια του έτους / σύνολο εργατοημερών).



4.2 Ευκαιρίες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης των Εργαζομένων

Στην AEGEAN δημιουργούμε τις κατάλληλες προϋποθέσεις ανάπτυξης για όλους τους ανθρώπους μας και ενθαρρύνουμε συστηματικά τους εργαζόμενους μας να αναπτύσσονται, να εξελίσσονται και να αναλαμβάνουν νέους ρόλους, παράλληλα ή κάθετα, μέσα στην εταιρεία. Η αξιολόγηση των επιτευγμάτων και των ικανοτήτων των εργαζομένων, αλλά και των περιοχών βελτίωσης είναι η αφετηρία για την επαγγελματική ανάπτυξη τους. Στην εκπαίδευση υλοποιούμε συστηματικά προγράμματα με στόχο την επιχειρησιακή ετοιμότητα και ασφάλεια των πτήσεων, ενώ ταυτόχρονα ενθαρρύνουμε τους ανθρώπους μας να εφαρμόζουν τη δια βίου μάθηση και να διευρύνουν ή να εξειδικεύουν διαρκώς τις γνώσεις τους. Για τον σκοπό αυτό, τους παρέχουμε συνεχιζόμενη κατάρτιση και εξασφαλίζουμε την πρόσβασή τους σε σύγχρονα εργαλεία, επιδιώκοντας τόσο τη βελτίωση των τεχνικών τους γνώσεων όσο και την ενδυνάμωση των επαγγελματικών και προσωπικών τους δεξιοτήτων.

Αξιολόγηση



Η AEGEAN εφήρμοσε το 2019 για όλα τα επίπεδα εργαζομένων διαδικασίες αξιολόγησης. Οι εργαζόμενοι εντάσσονται σε διαδικασία ετήσιας αξιολόγησης απόδοσης και ανάπτυξης, η οποία βασίζεται σε ετήσια στοχοθέτηση και συγκεκριμένες ιδιότητες που αναμένεται να επιδεικνύουν. Η διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης συμπεριλαμβάνει την ανατροφοδότηση των εργαζομένων και τη διενέργεια πλάνων ανάπτυξης για την επόμενη χρονιά. Στο πλαίσιο της δημιουργίας ενός εργασιακού περιβάλλοντος στο οποίο ο κάθε εργαζόμενος θα μπορεί να αποδώσει το μέγιστο των δυνατοτήτων του, όλα τα στελέχη με αρμοδιότητες ευθύνης ομάδας, αξιολογούνται εκτός από τις βασικές ιδιότητες και σε ηγετικές ικανότητες, ώστε να διασφαλίζεται η διαχείριση της αλλαγής και της παρακίνησης των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στο πτητικό έργο (κυβερνήτες, συγκυβερνήτες,

ιπτάμενες συνοδοί και φροντιστές), αξιολογούνται με μεγαλύτερη συχνότητα. Η αξιολόγηση και η ανατροφοδότηση πραγματοποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα, με διαφορετικές μεθόδους και διαφανείς και αντικειμενικές διαδικασίες, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής και απρόσκοπτη λειτουργία του πτητικού έργου, εστιάζοντας πάντα στην ασφάλεια και την ικανοποίηση του επιβάτη. Τα συστήματα Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανάπτυξης επικαιροποιούνται ή αναθεωρούνται ανάλογα με τις τρέχουσες ανάγκες και την απαιτούμενη τεχνογνωσία, με στόχο να είναι να είναι εναρμονισμένα μεταξύ τους αλλά και σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς.

Assessment Centers



Ειδικά σχεδιασμένα Assessment Centers (κέντρα αξιολόγησης), δίνουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζεται η δυναμική εργαζομένων μας και να παροτρύνεται η εξέλιξή τους. Μέσα από τη συγκεκριμένη διαδικασία εκτιμάται ο βαθμός ετοιμότητας των υποψηφίων για την ανάληψη πιο απαιτητικών ή ηγετικών καθηκόντων στο προσεχές μέλλον. Το 2019 πραγματοποιήθηκαν 6 κέντρα αξιολόγησης στην εταιρεία με τη συμμετοχή 92 εργαζομένων.

Εσωτερικές ανακοινώσεις θέσεων/εσωτερικές μετακινήσεις εργαζομένων



Αξίζει να σημειωθεί πως το έτος 2019 ανακοινώθηκαν εσωτερικά στην AEGEAN 48 θέσεις εργασίας παρέχοντας σε κάθε εργαζόμενο την ευκαιρία για επαγγελματική εξέλιξη. Κάθε εργαζόμενος που θέλει να αποκτήσει νέες δεξιότητες, να εξελίξει την καριέρα του ή να δοκιμάσει ένα καινούργιο επαγγελματικό μονοπάτι, μπορεί να δηλώσει ενδιαφέρον για τις θέσεις που ανακοινώνονται εσωτερικά, να επιλεγεί και να μετακινηθεί σε ένα νέο ρόλο εντός της εταιρείας. Η διαδικασία εσωτερικής στελέχωσης περιλαμβάνει εσωτερική ενημέρωση/ αγγελία, συνέντευξη και διαδικασία επιλογής και ενισχύεται από κέντρα αξιολόγησης όταν αυτό απαιτείται. Η παραπάνω διαδικασία επιτρέπει στους εργαζόμενους να χτίσουν την καριέρα τους και να αναδείξουν τα ταλέντα τους, ενώ η εταιρεία διακρατεί τα ικανά της στελέχη και τα αξιοποιεί δημιουργικά, διασφαλίζοντας τη διαρκή ανάπτυξή τους. Το 2019, μέσα από τις εσωτερικές διαδικασίες στελέχωσης και ανάπτυξης μετακινήθηκαν σε παράλληλα ή αναβαθμισμένα καθήκοντα 126 στελέχη της εταιρείας μας.

Εκπαίδευση



Η εκπαίδευση αποτελεί θεμελιώδη αρχή για την ανάπτυξη και την ικανοποίηση των εργαζομένων. Το 2019 για άλλη μια χρονιά η εταιρεία συνέχισε να εμπλουτίζει τα εκπαιδευτικά της προγράμματα δίνοντας έμφαση στην κατάρτιση (reskilling), ενώ το 2020 στοχεύει να εμπλέξει ακόμα περισσότερο τους εργαζόμενους και τους leaders στη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης μέσω της αξιολόγησης, για να εστιάσει σε σχεδιασμό προγραμμάτων αναβάθμισης ικανοτήτων (upskilling), ανάλογα με τις προσωπικές αναπτυξιακές περιοχές κάθε εργαζόμενου.

Με στόχο να καλυφθούν οι διαφορετικές ανάγκες των εκπαιδευόμενων, η εταιρεία μας έχει διαχωρίσει τα εκπαιδευτικά προγράμματα στις παρακάτω κατηγορίες:

• **Onboarding - προσανατολισμός νέων εργαζομένων**

Ο προσανατολισμός των νέων εργαζομένων τους ενσωματώνει αποτελεσματικά στην κουλτούρα της εταιρείας και ενισχύει την παρακίνησή τους, μειώνοντας το χρόνο που απαιτείται για να ενταχθούν πλήρως στην εταιρεία. Με αυτό τον τρόπο, οι νέοι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται τις διαφορετικές δραστηριότητες της εταιρείας και αισθάνονται μέλη μιας ευρύτερης ομάδας, καθώς είναι σε θέση να ανταποκριθούν στα καθήκοντα τους με μεγαλύτερη επιτυχία.

• **Επαγγελματικές εκπαιδεύσεις**

Πρόκειται για εκπαιδευτικά προγράμματα, με θεωρητικό και πρακτικό περιεχόμενο, προσανατολισμένα στην παροχή των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων για την επίτευξη της κατάλληλης επαγγελματικής επίδοσης. Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν σε εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις ανάλογα με το ρόλο και τη θέση εργασίας τους (π.χ. Passenger Service Agent, Load Controller, Customer Relations Agent, Call Centre Agent κ.τ.λ.) και παρακολουθούν θεματικές ενότητες/μαθήματα ώστε να αναπτύξουν τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες και να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους (π.χ. Manual Weight & Balance, Reservations & Ticketing κ.λπ.).

• **Πρόγραμμα επανεκπαίδευσης για τους εργαζόμενους των επιχειρησιακών λειτουργιών**

Οι εργαζόμενοί μας εκπαιδεύονται διαρκώς, ώστε να εξελίσσονται και να έρχονται σε επαφή με νέες μεθόδους ή/και τεχνολογίες, προσθέτοντας αξία στις γνώσεις και τις δεξιότητες τους (reskilling). Οι επανεκπαιδεύσεις στο αντικείμενό τους βοηθούν τους εργαζόμενους να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητά τους και να ενδυναμώσουν τα ταλέντα και τις δεξιότητές τους.

• **Εκπαιδεύσεις σε θέματα αεροπορικών συμμαχιών**

Οι εργαζόμενοί μας παρακολουθούν τακτικά εξ' αποστάσεως εκπαιδεύσεις που προσφέρονται από τη Star Alliance. Με τα συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα παρέχονται οι απαραίτητες γνώσεις ώστε οι επιβάτες μας να απολαμβάνουν μια παγκόσμια αεροπορική εμπειρία. Κάθε εργαζόμενος, ανάλογα με τον ρόλο που κατέχει εντός της εταιρείας, εκπαιδεύεται σε θέματα που σχετίζονται με την αεροπορική συμμαχία και την συνεργασία τόσο μεταξύ των εταιρειών που συμμετέχουν σ' αυτή όσο και στις προσφερόμενες υπηρεσίες (π.χ. πρόσβαση στο lounge, προτεραιότητα αποσκευών, ειδικό ναύλο κ.λπ.).

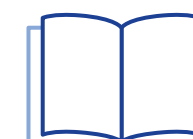
• **Στρατηγικές Συνεργασίες για Εκπαιδεύσεις**

Σε περιπτώσεις εκπαιδευτικών αναγκών που δεν είναι δυνατόν να καλυφθούν εσωτερικά, πραγματοποιούνται συνεργασίες με εξωτερικούς φορείς που έχουν ως αντικείμενο την παροχή πρωτοποριακών και καινοτόμων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Βασικός στόχος είναι να αξιοποιείται η εξειδικευμένη γνώση των συνεργατών μας, ώστε να σχεδιάζουμε και να υλοποιούμε εκπαιδευτικά προγράμματα, προσαρμοσμένα στις ανάγκες των εργαζομένων μας.

Ειδικότερα για τα στελέχη που διοικούν ομάδες, φροντίζουμε διαρκώς για την ανάπτυξη των ηγετικών δεξιοτήτων τους μέσα από την υλοποίηση σχετικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων και τη διαρκή ανατροφοδότηση.

Το εκπαιδευτικό κέντρο της AEGEAN το 2019 στεγάζεται εντός της τεχνικής βάσης στο Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος», Κτίριο 57, με 13 μοντέρνες αίθουσες διδασκαλίας πλήρως εξοπλισμένες με τα τελευταία τεχνολογικά μέσα για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας. Παράλληλα με τις εκπαιδεύσεις με φυσική παρουσία, η εταιρεία μας επιθυμεί να δώσει ιδιαίτερη έμφαση και στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση, που γίνεται με σύγχρονο τρόπο. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει η σύγχρονη τεχνολογία, οι άνθρωποί μας μπορούν να ορίσουν μόνοι τους τον ρυθμό εκπαίδευσης και να επιλέξουν τον τρόπο που τους ταιριάζει καλύτερα μέσα από μια ευρεία επιλογή σε e-learning's θεματικές. Τα μαθήματα αφορούν σε μια ευρεία γκάμα θεματικών, όπως είναι Safety Management System, Ramp Safety, Cyber Security, Occupational Health & Safety κ.ά.

Το 2019 σημειώθηκε σημαντική αύξηση στο σύνολο των εκπαιδευτικών ωρών συγκριτικά με το 2018 που ανέρχεται στο ποσοστό του 35,7%. Συνολικά για το 2019, πραγματοποιήθηκαν 3.877 εκπαιδεύσεις, διάρκειας 56.066 ωρών. Ο συνολικός αριθμός των εκπαιδεύσεων δεν περιλαμβάνει όσες αφορούν στην αρχική εκπαίδευση των πιλότων και των πληρωμάτων καμπίνας, η οποία εξειδικεύεται σε θέματα που άπτονται με την αποτελεσματικότητα του πτητικού έργου των εργαζομένων μας.



Συνολικός αριθμός εκπαιδεύσεων	Συνολικές ώρες
3.877 2019	56.066 2019
2.856 2018	46.351 2018

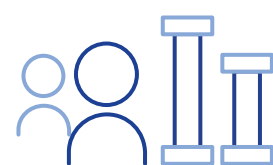
Ώρες αρχικών εκπαιδεύσεων συγκυβερνητών και πληρωμάτων καμπίνας

73.479 Αρχική Εκπαίδευση Πληρωμάτων καμπίνας	9.515 Αρχική Εκπαίδευση Κυβερνητών & Συγκυβερνητών
--	--



5. Δημιουργώντας Αξία για την Κοινωνία

Προσπαθούμε αδιάκοπα να συμβάλλουμε στη στήριξη της ελληνικής περιφέρειας και να εξυπηρετούμε με άριστο τρόπο εκατομμύρια ξένους επισκέπτες.



5.1 Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση του Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος



GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-1



Μέσα από την επιχειρησιακή μας λειτουργία και με τη συνεργασία πολλών τμημάτων εντός της εταιρείας (π.χ. marketing, corporate affairs, procurement, sales), στοχεύουμε στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ανάπτυξη του δικτύου εσωτερικού, έτσι ώστε ακόμη και το πιο απομακρυσμένο νησί να έχει πρόσβαση στην ηπειρωτική Ελλάδα.

Η στήριξη των τοπικών κοινωνιών και η ενίσχυση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη μέσω:

- Της ανάδειξης τοπικών προμηθευτών και παραγωγών με ένταξη των προϊόντων τους στα αεροσκάφη.
- Των συνεργειών με θεσμούς για την προβολή πόλεων και περιφερειών.
- Της βιώσιμης ανάπτυξης πόλεων μέσω της προσφοράς ασφαλών και προσιτών συστημάτων μεταφοράς για ολοένα και περισσότερους ανθρώπους.

This is Athens & Partners

Με βασική αποστολή τη σταδιακή καθιέρωση της Αθήνας ως κορυφαίο ευρωπαϊκό προορισμό για επισκέπτες, κατοίκους, επαγγελματίες και επενδυτές, το 2019 η σύμπραξη This is Athens & Partners ενισχύθηκε ακόμη περισσότερο, με την ένταξη νέων εταίρων όπως η ΛΑΜΔΑ DEVELOPMENT, η ΙΟΝΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ, η ΛΑΜΨΑ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ και η MARKETING GREECE. Ιδρυτικά μέλη της σύμπραξης που δημιουργήθηκε τον Νοέμβριο του 2018 παραμένουν: ο Δήμος Αθηναίων, ο ΣΕΤΕ, η AEGEAN και ο ΔΑΑ (Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών).

Μέσα από ένα ολοκληρωμένο, τριετές αναπτυξιακό πλάνο, η σύμπραξη This is Athens & Partners αναλαμβάνει το συντονισμό και την υλοποίηση δράσεων τόσο για την ανάπτυξη και την αναβάθμιση του προορισμού Αθήνα όσο και για την αποτελεσματική προώθηση της πόλης στις μεγάλες τουριστικές αγορές του εξωτερικού.



Στο πλαίσιο αυτό, αναμένονται σημαντικά οφέλη ευρύτερα για την Αθήνα τα οποία θα προκύψουν από την ανταλλαγή, την κινητοποίηση και την ενεργοποίηση γνώσης και πόρων από ενδιαφερόμενους φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα. Με τον τρόπο αυτό θα ενισχυθούν οι ιδιωτικές επενδύσεις και η επισκεψιμότητα στην Αθήνα, συμβάλλοντας έτσι στην τόνωση της οικονομικής δραστηριότητας και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Το αναπτυξιακό πλάνο περιλαμβάνεται στο Μνημόνιο Κατανόησης και Συνεργασίας που υπέγραψαν οι εταίροι του This is Athens & Partners και χωρίζεται σε τρεις άξονες δράσεων:

1ος άξονας: Ανάπτυξη του Προορισμού (Destination Development) με επενδύσεις για την αναβάθμιση του δημόσιου χώρου και το σχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών για το διεθνές και εγχώριο κοινό.

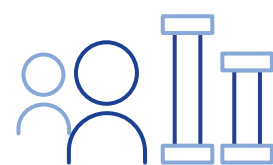
2ος άξονας: Προβολή και προώθηση του Προορισμού (Destination Marketing) με τη διαμόρφωση και επικοινωνία της ταυτότητας της Αθήνας.

3ος άξονας: Διαχείριση του Προορισμού (Destination Management) με τον συντονισμό φορέων για τη δημιουργία ενιαίας εμπειρίας επισκεπτών.

Το This is Athens & Partners προχωρά σε κάλεσμα συμμετοχής σε όλες τις δημιουργικές δυνάμεις της πόλης με στόχο τη διεύρυνση της σύμπραξης και κατ' επέκταση την ενίσχυση του αναπτυξιακού του αποτυπώματος στην οικονομία επισκεπτών της πόλης.

Συνέργειες με περιφέρειες

Βασικός μας στόχος είναι η προώθηση συνεργειών οι οποίες προβάλλουν τον προορισμό και συμβάλλουν στην ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών και οικονομιών. Κάτω από αυτό το πρίσμα, μέσα στο 2019, προχωρήσαμε σε συνέργειες με την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας για την προώθηση των Δρόμων του Κρασιού Βορείου Ελλάδος με στόχευση τη γαλλική αγορά και την προώθηση της γαστρονομίας των νησιών της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου με στόχευση στις αγορές της Αγγλίας, της Γερμανίας, της Γαλλίας, της Ιταλίας και της Ισπανίας. Η επικοινωνία μας βασίστηκε στην προώθηση των μηνυμάτων μέσω των ψηφιακών καναλιών μας, αλλά και εντός των αεροσκαφών, μέσω του ψυχαγωγικού προγράμματος που προβάλλεται στις οθόνες, καθώς και τη νέα πλατφόρμα ψυχαγωγίας εν πτήση, AEGEAN Stream.



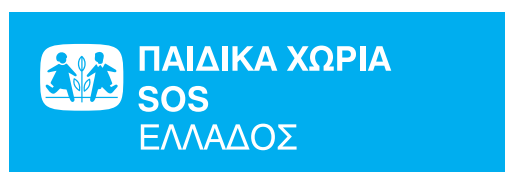
5.2 Συνεισφέρουμε στην Ενίσχυση και Στήριξη Ευαίσθητων Κοινωνικών Ομάδων και Πολιτιστικών Δράσεων

Είμαστε κοντά σε όσους μας χρειάζονται.

Η κοινωνική συνεισφορά αποτελεί θεμελιώδη αρχή της φιλοσοφίας μας, επιδιώκοντας τη στήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, καθώς και το έργο σημαντικών μη κυβερνητικών οργανισμών (ΜΚΟ).

Από το 2008, στηρίζουμε συστηματικά, μαζί με τους επιβάτες μας, τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδας.

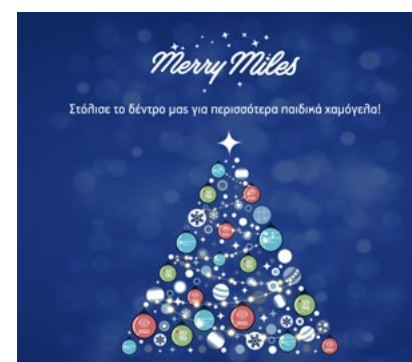
Έως και τον Δεκέμβριο του 2019, συνολικά 592.747 επιβάτες ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμά μας συνεισφέροντας το ποσό των €1.261.023. Μαζί και με την αντίστοιχη οικονομική ενίσχυση που προστίθεται από την AEGEAN, έχει συγκεντρωθεί συνολικά το ποσό των €2.476.819 που έχει συμβάλει στην ανέγερση του Ξενώνα Βρεφών SOS στο Μαρούσι, στην ανέγερση ενός σπιτιού στο Παιδικό Χωριό SOS Θράκης, στην Αλεξανδρούπολη, επίσης στην ανέγερση ενός σπιτιού στο πρωτοποριακό Παιδικό Χωριό SOS στο Ηράκλειο Κρήτης καθώς και στην ενίσχυση και κάλυψη των λειτουργικών αναγκών όλων των προγραμμάτων των Παιδικών Χωριών SOS σε όλη την Ελλάδα.



Συνεισφορά για τα παιδικά χωριά SOS

€ 2.476.819

2008 - 2019



Το Miles+Bonus της AEGEAN, το 2019, ευχήθηκε χρόνια πολλά με πράξεις αγάπης και προσφοράς και μοίρασε μίλια για περισσότερα παιδικά χαμόγελα. Μέσα από την ενέργεια κοινωνικής προσφοράς Merry Miles, η AEGEAN μοιράστηκε τη χαρά και το πνεύμα των Χριστουγέννων, υποστηρίζοντας τρία κοινωφελή ιδρύματα για το παιδί (Κιβωτό του Κόσμου, το Μαζί για το Παιδί ή τα Παιδικά Χωριά SOS). Μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής και μίας πολύ απλής διαδικασίας, τα μέλη του προγράμματος Miles+Bonus στόλισαν το «ηλεκτρονικό» δέντρο και για κάθε στολίδι η AEGEAN δώρισε 100 μίλια στο ίδρυμα της επιλογής τους.

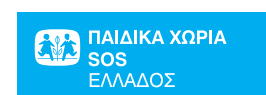
Miles+Bonus

Δωρεά μιλίων από το πρόγραμμα επιβράβευσης Miles+Bonus

Η υπηρεσία δωρεάς μιλίων παρέχεται ηλεκτρονικά, μέσω του www.aegeanair.com και του AEGEAN app. Η υπηρεσία απευθύνεται σε όλα τα μέλη του προγράμματος Miles+Bonus που επιθυμούν να στηρίξουν το έργο τριών μη κερδοσκοπικών οργανώσεων που έχουν ως κύρια δράση τους τη φροντίδα των παιδιών:

- Κιβωτός του Κόσμου
- Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος
- Μαζί για το Παιδί

Μέσω του Miles+Bonus μπορούν να συνεισφέρουν άμεσα και απλά, δωρίζοντας μίλια από τον προσωπικό τους λογαριασμό. Στο τέλος κάθε ημερολογιακού έτους, η AEGEAN μετατρέπει σε οικονομική αξία το συνολικό ποσό των μιλίων εξαργύρωσης που έχουν συγκεντρωθεί για κάθε οργανισμό, προκειμένου να ενισχύσει το έργο τους. Τα μίλια εξαργύρωσης μπορούν να προσφερθούν σε κάθε έναν από τους παραπάνω φορείς ανά 1.000, χωρίς επιπλέον κόστος. Τα μέλη του Miles+Bonus εφόσον το επιθυμούν μπορούν να δωρίσουν έως και 50.000 μίλια μέσα σε μία περίοδο 12 μηνών. Απλά συνδέονται στο λογαριασμό τους και μέσω της ενότητας "Δωρεά μιλίων σε ΜΚΟ" ακολουθούν τη διαδικασία δωρεάς των μιλίων.



2019		
	Μίλια που δωρήθηκαν από μέλη	Αξία του προγράμματος Miles+Bonus (€)
Κιβωτός του Κόσμου	579.000	2.293,62
Παιδικά Χωριά SOS	864.000	3.411,72
Μαζί για το παιδί	611.000	2.421,52
Σύνολο	2.054.000	8.126,86*

* Στην Έκθεση του 2018 παρουσιάστηκε η αντίστοιχη πληροφορία για το 2018, το ποσό ωστόσο που προέκυπτε, αποδόθηκε στις συγκεκριμένες ΜΚΟ εντός του 2019.

Συνεργαζόμαστε με ΜΚΟ προκειμένου να προσφέρουμε διάφορα είδη ανάγκης, αλλά και υπηρεσίες σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.



ΚΙΒΩΤΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ



Τρόφιμα

Συσκευασμένα τρόφιμα μακράς διάρκειας, σφραγισμένα προϊόντα (μπάρες δημητριακών, κρακεράκια, μαρμελάδα, μέλι κ.ά.), τα οποία δεν καταναλώθηκαν κατά τη διάρκεια της πτήσης, συλλέγονται από το πλήρωμα καμπίνας και δωρίζονται στο «Μπορούμε» με στόχο να μην πάει «καμία μερίδα φαγητού χαμένη». Με βάση τα στοιχεία του «Μπορούμε», συνολικά το 2019 προσφέραμε 3.470 μερίδες φαγητού. Οι φορείς που στηρίχθηκαν από αυτή την ενέργεια το 2019 ήταν οι εξής: ο Ιερός Ναός Τιμίου Σταυρού Αγ. Παρασκευής και ο Ιερός Ναός Αγίου Δημητρίου Κουβαρά. Και οι δύο φορείς στηρίζουν οικογένειες στις καθημερινές τους ανάγκες για σίτηση.

Φάρμακα

Φάρμακα που προέρχονται από τα κουτιά πρώτων βοηθειών των αεροσκαφών, δωρίζονται «Κιβωτό του Κόσμου» και στο Ιατρείο Κοινωνικής Αποστολής.

Ρουχισμός

Είδη από 281 αζήτητες αποσκευές δώθηκαν σε ΜΚΟ (ΡΕΤΟ και ΔΕΣΜΟ).

Άλλα είδη

Μέσω της συνεργασίας μας με τον ΔΕΣΜΟ, καταφέραμε να στηρίξουμε έως τώρα την Αλληλεγγύη/SolidarityNow, την Ανθρωπιστική Πρωτοβουλία «Γέφυρες», το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού, το Οικουμενικό Πρόγραμμα Προσφύγων, την Παμμακάριστο και το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες. Για το 2019 δόθηκαν 150 βρεφικά καρότσια (αζήτητες αποσκευές).

Δωρεάν μετακινήσεις

Στηρίζουμε τις ακόλουθες ΜΚΟ παρέχοντας εισιτήρια για τις μετακινήσεις τους προς διευκόλυνση του έργου τους:

- Τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος
- Την ΕΛΕΠΑΠ (Ελληνική Εταιρεία Προστασίας & Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων)
- Το Make a Wish-Κάνε μια Ευχή Ελλάδος
- Το Χαμόγελο του Παιδιού
- Τους Γιατρούς του Κόσμου
- Τους Γιατρούς χωρίς Σύνορα
- Την Κιβωτό του Κόσμου
- Lifeline Hellas
- ΑΜΚΕ «The people's trust»
- Lifeguard Hellas
- Την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης
- Τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος
- Τον Πανελλαδικό Διαγωνισμό «Καλύτερης Εικονικής Επιχειρήσεως», μέσω του Σωματείου Επιχειρηματικότητας Νέων/Junior Achievement Greece.

Στηρίζουμε τους νέους, είμαστε κοντά στη γενιά του αύριο.

Πρόγραμμα υποτροφιών εκπαίδευσης πιλότων

Η AEGEAN, στο πλαίσιο των δεσμεύσεων που ανέλαβε το 2018, υλοποιεί ένα μεγάλο πρόγραμμα 100 υποτροφιών εκπαίδευσης υποψηφίων πιλότων για την απόκτηση του επαγγελματικού πτυχίου πολιτικής αεροπορίας (Integrated Commercial Pilot License with MCC). Το πρόγραμμα, η αξία του οποίου, ξεπερνά τα €3 εκ., προσφέρει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης της πλήρους εκπαίδευσης 100 πιλότων και απόκτησης των αναγκαίων προσόντων για την άσκηση του επαγγέλματος τους στο δυναμικό της AEGEAN, σύμφωνα με τις ανάγκες της.

Μέσα από αυτή την πρωτοβουλία η AEGEAN θέλει να βοηθήσει τους νέους και τις νέες, που ονειρεύονται να γίνουν πιλότοι, να κάνουν το όνειρό τους πραγματικότητα καλύπτοντας πάνω από το 50% της αξίας των διδάκτρων. Μια στήριξη εξαιρετικά σημαντική, αν σκεφτεί κανείς ότι το συνολικό κόστος σπουδών για κάθε μελλοντικό πιλότο, συμπεριλαμβανόμενης της εκπαίδευσης στον τύπο αεροσκάφους, ξεπερνά τις €75.000.

Το πρόγραμμα υποτροφιών αφορά στην πραγματοποίηση σπουδών πλήρους φοίτησης με διάρκεια από 14 έως 17 μήνες, αποκλειστικά στις ελληνικές σχολές Global Aviation με έδρα την Αθήνα και Egnatia Aviation με έδρα την Καβάλα. Οι υποψήφιοι/ες θα έχουν την ευκαιρία να λάβουν θεωρητική και πτητική εκπαίδευση σε αεροσκάφη και εξομοιωτές πτήσεων για την απόκτηση του επαγγελματικού πτυχίου πιλότου πολιτικής αεροπορίας, ξεκινώντας από τον Οκτώβριο του 2018 για την πρώτη ομάδα υποψηφίων.

Οι πρώτοι 30 υποψήφιοι εντάχθηκαν στο πρόγραμμα των σχολών τον Οκτώβριο του 2018, ενώ στο 2019 εντάχθηκαν άλλοι 46 υποψήφιοι.

Πρόγραμμα «Κοντά στους Νέους»

Για 6 συνεχόμενες ακαδημαϊκές χρονιές (2013-2018), οι AEGEAN και Olympic Air, στάθηκαν στο πλευρό των φοιτητών και των οικογενειών τους. Το πρόγραμμα απευθυνόταν σε όλους τους νεοεισαχθέντες φοιτητές, που φοιτούν σε ανώτατα ακαδημαϊκά ιδρύματα μακριά από τον τόπο κατοικίας τους και προέρχονται από οικογένειες με περιορισμένο εισόδημα. Για κάθε ακαδημαϊκό έτος, επιλέγονται 100 νεοεισαχθέντες φοιτητές από προορισμούς με δρομολόγια άγονων γραμμών και 150 νεοεισαχθέντες από την υπόλοιπη Ελλάδα, συνολικά 250 φοιτητές για κάθε έτος, οι οποίοι δικαιούνται 8 δωρεάν εισιτήρια (απλής διαδρομής) ανά έτος, προκειμένου να επιστρέφουν συχνότερα στα αγαπημένα τους πρόσωπα.

Τα κριτήρια ένταξης στο πρόγραμμα είναι κυρίως κοινωνικοοικονομικά, καθώς αντιλαμβανόμαστε πλήρως την ανάγκη στήριξης της ελληνικής οικογένειας. Στοχεύουμε στην ελάφρυνση του βεβαρημένου προϋπολογισμού των οικογενειών σε ολόκληρη τη χώρα και ιδιαίτερα στους προορισμούς με δρομολόγια άγονων γραμμών.

Χορηγούμε συστηματικά φοιτητικούς διαγωνισμούς

- Econopia – φοιτητικός διαγωνισμός που διοργανώνεται κάθε χρόνο.
- Φοιτητικός διαγωνισμός για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «Νίκος Αναλυτής», που διοργανώνει το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ.
- Παράλληλα, στηρίζουμε όλες τις διοργανώσεις TEDx στην Ελλάδα.

Συμμετέχουμε ενεργά στην εκπαίδευση των νέων

Συνεργαζόμαστε με εκπαιδευτικούς φορείς για την ενίσχυση των ακαδημαϊκών τους προσόντων και την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας. Συμμετέχουμε σε ημέρες καριέρας για ενημέρωση και καθοδήγηση νέων αποφοίτων και προσέλκυση ταλέντων.

Δράση συλλογής παιδικών βιβλίων για σχολικές βιβλιοθήκες

Η εταιρεία μας συνεργάστηκε με το μη κερδοσκοπικό φορέα Library4all και κατάφερε να συγκεντρώσει περισσότερα από 700 παιδικά βιβλία για παιδιά που τα έχουν ανάγκη. Το Library4all είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που ιδρύθηκε το 2013 με σκοπό την ανάπτυξη της φιλανθρωπίας σε παιδιά σχολικής και προσχολικής ηλικίας, μέσω της υποστήριξης των σχολικών βιβλιοθηκών με βιβλία. Ο οργανισμός λαμβάνει ενημέρωση για τις ανάγκες ελληνικών σχολείων εντός και εκτός ελληνικής επικράτειας και στη συνέχεια τα βοηθά να δημιουργήσουν μια βιβλιοθήκη ή να ενισχύσουν την υπάρχουσα. Τα βιβλία που συγκεντρώθηκαν από τους εργαζόμενους της AEGEAN βρέθηκαν σε σχολικές βιβλιοθήκες σε κάθε σημείο του χάρτη.

Επισκέψεις εκπαιδευτικών ιδρυμάτων

Σε όλη τη διάρκεια του έτους, πραγματοποιούνται εκπαιδευτικές επισκέψεις από μαθητές και φοιτητές αλλά και σπουδαστές της Σχολής Ικάρων, προσφέροντας τους μια μοναδική βιωματική εμπειρία κατανόησης του περιβάλλοντος και του τρόπου λειτουργίας μιας σύγχρονης αεροπορικής εταιρείας καθώς και των καθημερινών προκλήσεων που αντιμετωπίζει. Οι επισκέψεις παρέχουν τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να παρακολουθήσουν σεναρία προσομοίωσης κατά τη διάρκεια των διαδικασιών στο έδαφος, αλλά και κατά τη διάρκεια μιας εικονικής πτήσης. Επιπλέον, πραγματοποιείται περιήγηση στην τεχνική μας βάση, όπου έμπειροι τεχνικοί, εξηγούν τις διαδικασίες συντήρησης και επισκευής των αεροσκαφών σε πραγματικό περιβάλλον. Το 2019 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 5 επισκέψεις στις οποίες παρευρέθηκαν 177 συμμετέχοντες.

Διάθεση ηλεκτρονικών υπολογιστών

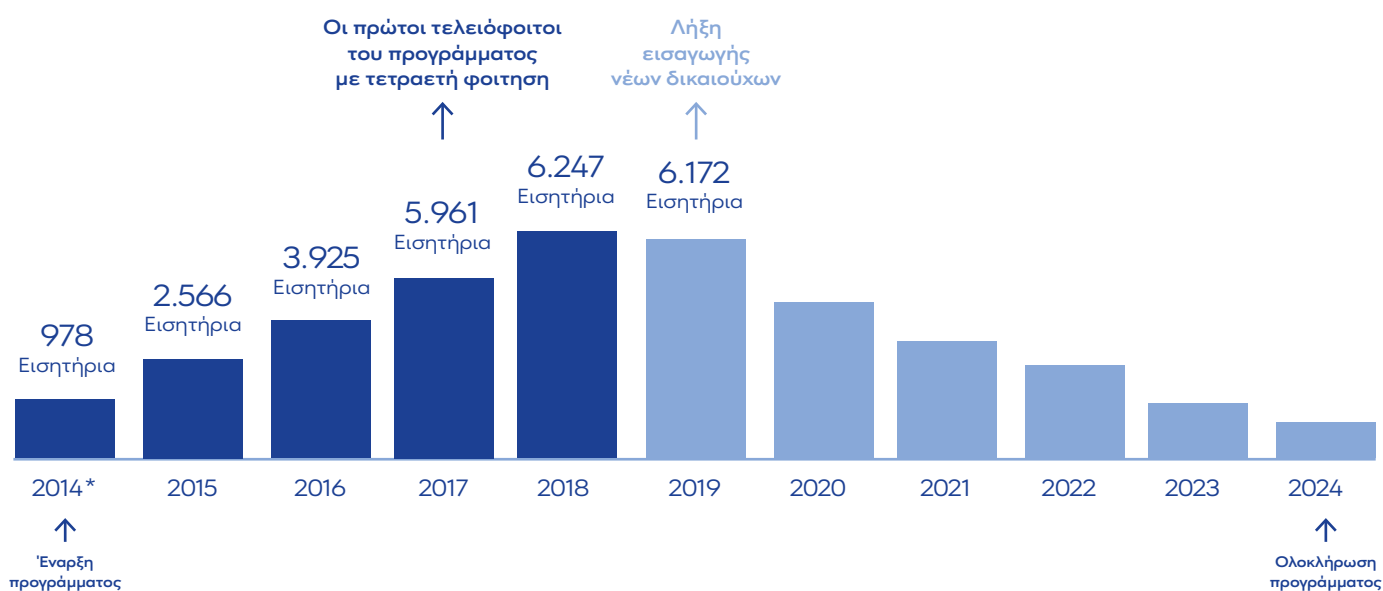
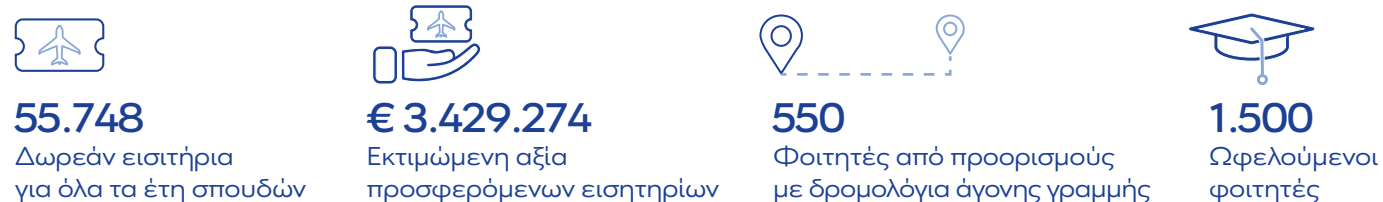
Η εταιρεία μας ανταποκρίνεται θετικά (ανάλογα με τη διαθεσιμότητα του τεχνικού μας εξοπλισμού) σε αιτήματα σχολείων και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, για τον εξοπλισμό των εργαστηρίων πληροφορικής και αιθουσών διδασκαλίας τους, παρέχοντας ηλεκτρονικούς υπολογιστές (H/Y).

Το 2019 προσφέραμε στα παρακάτω εκπαιδευτικά ιδρύματα:

- ΓΕΛ Δροσιάς - 10 H/Y
- Εκπαιδευτήρια Ι. Ν. Μεταμορφώσεως Σωτήρος Βριλησίων - 20 H/Y
- Δημοτικό Σχολείο Φηρών Θήρας - 3 H/Y

2013-2018

Πρόγραμμα στήριξης φοιτητών «Κοντά στους Νέους»



* Υλοποιήθηκαν 2 φάσεις εισαγωγής, για τις ακαδημαϊκές χρονιές 2013 και 2014.

**Προβάλλουμε
με κάθε τρόπο
την πολιτιστική μας
κληρονομιά και το
ελληνικό τουριστικό
προϊόν**

→ Συμμετέχουμε σε πρωτοβουλίες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, που στόχο έχουν τη διάδοση των αξιών που γεννήθηκαν στη χώρα μας, αξιοποιώντας τις δυνατότητές μας για την προώθηση του Ελληνικού πολιτισμού.

Εν πτήξει

- Το περιοδικό BLUE συντροφεύει τους επιβάτες μας από την αρχή της λειτουργίας μας και παρουσιάζει μοναδικά αφιερώματα και οδηγούς για τους προορισμούς μας στην Ελλάδα.
- 6 από τα αεροσκάφη μας είναι ειδικά βαμμένα, ώστε να προβάλλονται οι ιστότοποι:

www.discovergreece.com
www.visitgreece.gr
www.visitacropolismuseum.gr

Πρόγραμμα Δήμου Αθηναίων «Υιοθέτησε την πόλη σου»

Συμμετείχαμε ως ένας από τους 19 χορηγούς-εταίρειες για τον εορταστικό φωτισμό της πόλης της Αθήνας και συγκεκριμένα για τις οδούς Σκουφά και Κανάρη.

Είμαστε σταθεροί χορηγοί

- Του Μουσείου Κυκλαδικής Τέχνης
- Του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών
- Του Μεγάρου Μουσικής Θεσσαλονίκης
- Της Ελληνικής Ακαδημίας Κινηματογράφου
- Του Διεθνούς Φεστιβάλ Κινηματογράφου & Ντοκιμαντέρ Θεσσαλονίκης
- Της Στέγης Γραμμάτων & Τεχνών
- Του Μουσείου Νίκου Καζαντζάκη
- Του Centre Culturel Hellenique στο Παρίσι
- Της Εθνικής Λυρικής Σκηνής



**Υποστηρίζουμε
τον ελληνικό αθλητισμό,
είμαστε κοντά στις
εθνικές προσπάθειες
των αθλητών μας.**

→ Συγκεκριμένα, το 2019 στηρίξαμε με την παροχή εισιτηρίων:

- Τις Εθνικές Ομάδες Καλαθοσφαίρισης στις μετακινήσεις τους.
- Τον ΣΕΓΑΣ, ως μεγάλος χορηγός και επίσημος χορηγός στη διοργάνωση του Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας.

Επιπλέον στηρίζουμε μέσω εισιτηρίων:

- Τη διοργάνωση των Special Olympics.
- Τοπικές αθλητικές ομάδες (ΚΑΕ Κολοσσός Ρόδου, ΚΑΕ Ρεθύμνου, Γυναικεία ομάδα βόλλευ ΑΟ Θήρας).
- Το Golf στην Ελλάδα, ως μοχλό τουριστικής ανάπτυξης.

Η AEGEAN διοργανώνει από το 2006 στην Ελλάδα το Διεθνές Τουρνουά Γκολφ «AEGEAN Airlines ProAm» με συμμετοχή επαγγελματιών και ερασιτεχνών παικτών από περισσότερες από 20 χώρες. Παράλληλα, στηρίζει την Ελληνική Ομοσπονδία Γκολφ, την Ένωση Επαγγελματιών Παικτών Ελλάδος (Greek PGA) με παροχή εισιτηρίων.



6. Δημιουργώντας Αξία για το Περιβάλλον

Ο σεβασμός στο περιβάλλον αποτελεί αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα της AEGEAN.

Το περιβάλλον αποτελεί σύνολο πόρων ύψιστης σημασίας, ιδιαίτερα για την Ελλάδα και ταυτίζεται με την ποιότητα της ζωής και τον σεβασμό για τον άνθρωπο. Η εταιρεία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα που εγγυώνται την όσο το δυνατόν ασφαλέστερη για το περιβάλλον επιχειρησιακή λειτουργία της, εφαρμόζοντας πολιτικές και διαδικασίες περιβαλλοντικής διαχείρισης, σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της.

Αναπόσπαστο τμήμα της γενικότερης πολιτικής της AEGEAN είναι όχι μόνο η πλήρης συμμόρφωση και τήρηση των εν ισχύ νομοθετικών απαιτήσεων στην άσκηση κάθε εταιρικής δραστηριότητας, αλλά και η συνεχής προσπάθεια βελτίωσης των περιβαλλοντικών επιδόσεων της εταιρείας, στο πλαίσιο της προσπάθειας μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της.

Η Διοίκηση της εταιρείας δηλώνει έμπρακτα τη δέσμευσή της στην προστασία του περιβάλλοντος μέσα από την περιβαλλοντική πολιτική της εταιρείας, η οποία δεν περιορίζεται στην υιοθέτηση ενδεδειγμένων και βέλτιστων «πράσινων» πρακτικών, αλλά επεκτείνεται και σε δράσεις ευαισθητοποίησης του κοινού και των εργαζομένων της, καθώς και στην υποστήριξη φορέων που εργάζονται για την προστασία του περιβάλλοντος. Η περιβαλλοντική συμμόρφωση και οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της εταιρείας τεκμηριώνονται με τη πιστοποίηση κατά τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO14001:2015, παρέχοντας κατά τον τρόπο αυτόν πλήρη και ευρύτατη διαφάνεια ως προς την περιβαλλοντική μέριμνα και την προστασία που παρέχεται.



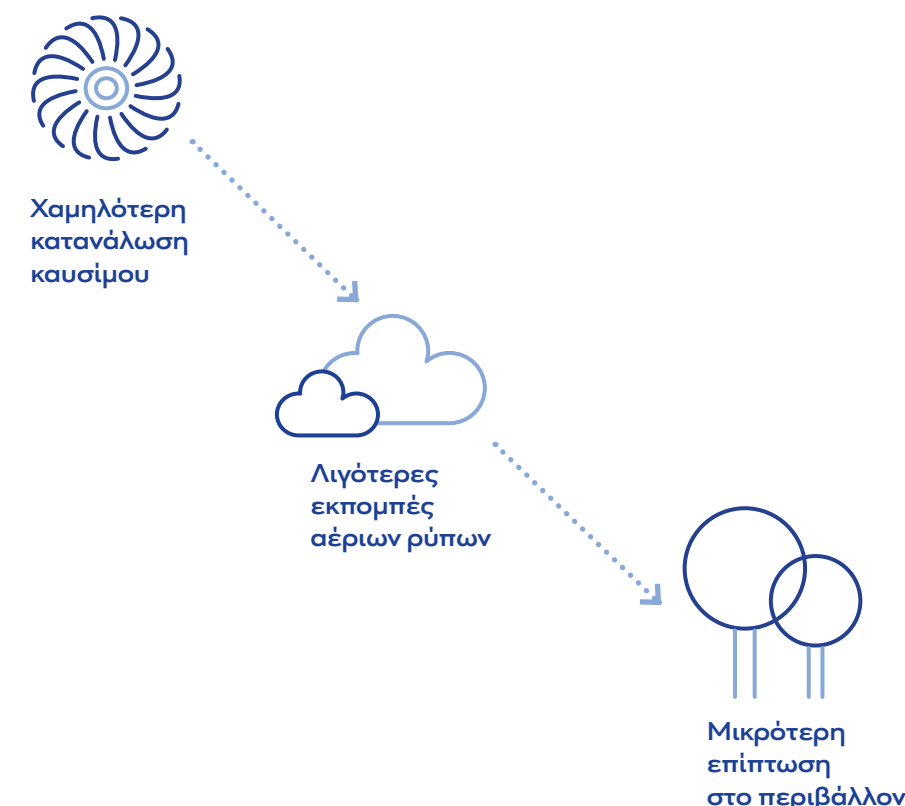
6.1 Κατανάλωση Ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου



GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-11, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 305-1, GRI 305-4

Ο αεροπορικός κλάδος παίζει σημαντικό ρόλο ως προς τα αέρια θερμοκηπίου, καθώς ευθύνεται για το 2% των παγκόσμιων εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα³. Στην AEGEAN και Olympic Air αναγνωρίζουμε τη σοβαρότητα της ευθύνης μας για μείωση των αερίων ρύπων.

Οι προσπάθειες μας διέπονται από την απλή εξίσωση:



Αυτή η απλή εξίσωση αποτελεί τη βάση της εταιρικής στρατηγικής μας για τη μείωση των εκπομπών ρύπων που παράγονται στην πτήση. Η καύση του αεροπορικού καυσίμου ευθύνεται για τις εκπομπές αερίων που συμβάλλουν στην κλιματική αλλαγή και η μείωση της κατανάλωσης του καυσίμου είναι βασικός στόχος του προγράμματος περιβαλλοντικής προστασίας της AEGEAN.

³ Πηγή: <https://www.icao.int/environmental-protection/Pages/aircraft-engine-emissions.aspx>

Διαδικασίες πτήσης

Η Διεύθυνση Πτητικής Εκμετάλλευσης έχει υιοθετήσει διαδικασίες που συνιστώνται από Διεθνείς Οργανισμούς, τον κατασκευαστή (Airbus Green Operating Procedures) και την αεροπορική βιομηχανία σε συνεργασία πάντα με τον έλεγχο της εναέριας κυκλοφορίας, προκειμένου να βελτιωθεί η αποδοτικότητα στην κατανάλωση καυσίμου και να μειωθεί η εκπομπή αέριων ρύπων. Για κάθε τόνο καυσίμου που εξοικονομείται, 3,15 λιγότεροι τόνοι CO₂ εκλύονται στην ατμόσφαιρα. Κάποιες από τις τεχνικές που μας βοηθούν να βελτιώσουμε την περιβαλλοντική μας διαχείριση είναι τεχνικές προσέγγισης κατά την άφιξη, τεχνικές τροχοδρόμησης πριν την απογείωση και μετά την προσγείωση, προσεκτική χρήση της βοηθητικής μονάδας παροχής ρεύματος του αεροσκάφους ενώ βρίσκεται στο έδαφος και προφίλ απογείωσης. Η εξοικονόμηση καυσίμου που προκύπτει από τη χρήση αυτών των τεχνικών ανέρχεται σε 350 τόνους CO₂ ανά μήνα.

Βελτιστοποίηση διαδρομής

Από το 2014 η AEGEAN βελτίωσε τις επιχειρησιακές της επιδόσεις καθώς απέκτησε νέο λογισμικό σύστημα σχεδιασμού πτήσεων. Πρόκειται για ένα εξαιρετικά ακριβές και περίπλοκο σύστημα σχεδιασμού πτήσεων, το οποίο παρέχει σημαντικά επιχειρησιακά οφέλη, καθώς υπολογίζει συγκεκριμένες λειτουργίες κατά την πτήση (π.χ. πτήση αεροσκάφους σε βέλτιστο ύψος και ταχύτητα για κάθε δρομολόγιο ξεχωριστά). Το λογισμικό συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση της περιβαλλοντικής διαχείρισης καθώς μειώνει τις εκπομπές CO₂ κατά περίπου 800 τόνους ανά μήνα.

Μείωση βάρους αεροσκαφών

Η AEGEAN έχει αναλάβει πρωτοβουλίες σχετικά με τη μείωση βάρους στα αεροσκάφη που έχουν ως αποτέλεσμα θετικό αντίκτυπο, τόσο από οικονομική, όσο και από περιβαλλοντική άποψη:

- Επενδύσαμε σε πιο ελαφριές και πιο ανατομικές θέσεις οι οποίες έχουν εγκατασταθεί σε όλα τα αεροσκάφη A320 και A321. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να εξοικονομούνται περίπου 450 τόνοι CO₂ ανά μήνα.
- Επενδύσαμε σε νέα, πιο ελαφριά trolleys τα οποία χρησιμοποιούνται σε όλα τα αεροσκάφη μας. Συνεπώς, το ανθρακικό αποτύπωμα έχει μειωθεί λόγω αυτής της πρωτοβουλίας κατά περίπου 50 τόνους CO₂ ανά μήνα.
- Υλοποιούμε καινοτόμο πρόγραμμα για τη βελτιστοποίηση της ποσότητας του πόσιμου νερού στα αεροσκάφη. Υπολογίζουμε και εφοδιάζουμε το αεροσκάφος με την απαραίτητη ποσότητα πόσιμου νερού σε κάθε πτήση. Η πρωτοβουλία αυτή έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση στις εκπομπές CO₂ κατά περίπου 40 τόνους κάθε μήνα.
- Μετατρέψαμε σε ηλεκτρονική μορφή όλα τα έγγραφα του αεροσκάφους που είναι απαραίτητα για τους πιλότους και το προσωπικό καμπίνας. Η πρωτοβουλία αυτή έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση στις εκπομπές CO₂ κατά 15 τόνους ανά μήνα.



Μείωση στις εκπομπές CO₂ ανά μήνα

350 Tons CO ₂ Εξοικονόμηση καυσίμων	800 Tons CO ₂ Νέο λογισμικό	50 Tons CO ₂ Νέα ελαφριά trolleys	40 Tons CO ₂ Απαραίτητη ποσότητα νερού	450 Tons CO ₂ Νέες θέσεις αεροσκαφών	15 Tons CO ₂ Ηλεκτρονικά έγγραφα
---	---	---	--	--	--

Κατανάλωση ενέργειας και εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

	2019	2018
Αποδοτικότητα καυσίμου, Επιβάτες (kg/100 RPK)	3,98	3,78
Αποδοτικότητα καυσίμου, Επιβάτες (lt/100 RPK)	5,04	4,78
Block Hours	195.432	187.205
Κατανάλωση καυσίμου (tons)	436.210	404.294
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO ₂) (tons)	1.374.062	1.273.526
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, Επιβάτες (kgCO ₂ /100 RPK)	8,91	8,87
Εκπομπές μεθανίου (CH ₄) (tons)	14,2	13,2
Εκπομπές οξειδίων του αζώτου (NOx) (tons)	4.771,1	4.351,1
Ένταση εκπομπών οξειδίων του αζώτου, Επιβάτες (g/100 RPK)	30,6	30,4
Εκπομπές μονοξειδίου του άνθρακα (CO) (tons)	2.887,6	2.694,9
Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO ₂) (tons)	441,4	402,6
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του θείου, Επιβάτες (g/100 RPK)	2,83	2,82
Εκπομπές υποξειδίου του αζώτου (N ₂ O) (tons)	37,9	34,6
Ένταση εκπομπών υποξειδίου του αζώτου, Επιβάτες (g/100 RPK)	0,24	0,24

Τα στοιχεία υπολογίστηκαν σύμφωνα με τις IPCC Guidelines και την Tier 1 Methodology, και συμπεριλαμβάνουν το σύνολο των πτήσεων (εσωτερικού και εξωτερικού) του στόλου της AEGEAN και της θυγατρικής της Olympic Air για το έτος 2019.

Από το 2010, οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, υποβάλλονται στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας Εκπομπών, όπου και ελέγχονται από ανεξάρτητο διαπιστευμένο φορέα.

Η AEGEAN καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας και εντός των κτηριακών της εγκαταστάσεων. Στον σταθμό της Αθήνας χρησιμοποιείται μείγμα φυσικού αερίου, πετρελαίου και ηλεκτρισμού, ενώ η κατασκευή των κτηρίων περιλαμβάνει τεχνολογίες που βοηθούν στον περιορισμό των απωλειών. Παράλληλα στα κτίρια χρησιμοποιούνται λαμπτήρες LED για τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος.

	2019	2018
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (Gj) Κτήρια Δ.Α.Α. (57, 53)	10.192	10.218
Κατανάλωση φυσικού αερίου (Gj)* Κτήρια Δ.Α.Α. (57)	4.029	4.970
Κατανάλωση νερού (lt) Κτήρια Δ.Α.Α. (57, 53)	5.963	6.070

* Πηγή μετατροπής σε joule: Natural Resources Canada



6.2 Θόρυβος

Οι δραστηριότητες του αεροπορικού κλάδου προκαλούν ηχορύπανση από τα αεροσκάφη κατά τη διάρκεια διάφορων φάσεων της πτήσης, αλλά και κατά τη μετακίνηση στο έδαφος. Η ηχορύπανση έχει συνδεθεί με διάφορα προβλήματα υγείας, ενώ βλάπτει επίσης την άγρια πανίδα και χλωρίδα. Η AEGEAN υλοποιεί σειρά μέτρων για τη μείωση της ηχορύπανσης που προκαλείται από τη δραστηριότητά της.

Συγκεκριμένα, έχει αντικαταστήσει τα αεροσκάφη της με νέα που πληρούν όλες τις προδιαγραφές του θεσμικού πλαισίου, ενώ οι εκπομπές θορύβου των αεροσκαφών είναι ακόμα χαμηλότερες και από τις αυστηρές απαιτήσεις του ICAO. Επίσης, συμμορφωνόμαστε πλήρως με τις υποδείξεις των αερολιμένων αναφορικά με τις πορείες, διευθύνσεις και γωνίες προσγείωσης και απογείωσης, ώστε να ελαττώνεται ο αντίκτυπος θορύβου στο περιβάλλον. Αντίστοιχα, διερευνώνται περαιτέρω μέτρα μείωσης της ηχορύπανσης, όπως η μείωση των νυχτερινών πτήσεων, η χρήση εξειδικευμένης τεχνολογίας, τα συστήματα πλοήγησης με βάση δορυφόρο, κ.ά.



6.3 Ορθή Διαχείριση Απορριμάτων

Στο πλαίσιο της απτής δέσμευσης της AEGEAN ως προς την προστασία του περιβάλλοντος, όπως εκφράζεται ρητά και από την πιστοποίηση της εταιρείας κατά ISO 14001:2015, η ανακύκλωση και η ορθή διαχείριση των απορριμμάτων αποτελούν καθημερινή πραγματικότητα για την AEGEAN.

Στον τομέα της ανακύκλωσης, έχουμε σχεδιάσει και υλοποιούμε ένα πρωτοπόρο πρόγραμμα ανακύκλωσης εν πτήση (είμαστε από τις λίγες εταιρείες που διαχωρίζουν τέσσερα είδη υλικών). Στο έδαφος, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης αναλωσίμων, αλλά και για ανακύκλωση των απορριμμάτων, όπου υπάρχει η δυνατότητα. Αναφορικά με τα οργανικά απορρίμματα, υλοποιούμε πρόγραμμα κομποστοποίησης σε συνεργασία με τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ), ενώ το τελικό προϊόν που προκύπτει από την κομποστοποίηση λιπαίνει τους χώρους του ΔΑΑ. Σχετικά με τα επικίνδυνα απόβλητα, η φύση των εργασιών της εταιρείας υπαγορεύει τη χρήση πολλών χημικών προϊόντων, η οποία διέπεται από αυστηρά πλαίσια που διασφαλίζουν την ορθή διαχείριση τους, από τη χρήση μέχρι και την τελική κατάληξη. Επιπλέον, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού μετέτρεψε από χάρτινη σε ηλεκτρονική μορφή τις αποδείξεις πληρωμής μισθοδοσίας, εξοικονομώντας 120.000 χαρτιά ετησίως, ενώ από το 2015 αντικαταστήσαμε τα πλαστικά ποτήρια μιας χρήσης που χρησιμοποιούμε κατά την διάρκεια του service στις πτήσεις, με χάρτινα. Το 2019 ολοκληρώθηκε και η αντικατάσταση των πλαστικών ποτηριών με χάρτινα που χρησιμοποιούνται στα γραφεία μας.

Ανακύκλωση εν πτήσει (tons)*

	2019	2018
Χαρτί	35,6	17,3
Πλαστικό	4,8	4,3
Αλουμίνιο	0,67	0,61
Γυαλί	20,3	18,9

Ανακύκλωση στερεών απορριμμάτων σε ΔΑΑ (tons)

	2019	2018
Χαρτί	37,1	30,2
Πλαστικό	5,17	3,3
Οργανικά	2,8	2,3
Ξύλο	1,95	8,0
Μέταλλο	2,4	5,8
Γυαλί	0,1	0,33
Τετραπάκ	0,1	0,086
Αλουμίνιο	0,014	0,017

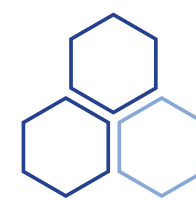
Ανακύκλωση στερεών απορριμμάτων στον σταθμό Θεσσαλονίκης (tons)

	2019	2018
Χαρτί	23,9	23,0

Ορθή διαχείριση επικίνδυνων απορριμμάτων (tons)

	2019	2018
Στην τεχνική βάση των Αθηνών	67,0	68,8

* Τυχόν αυξομειώσεις στην ανακύκλωση εν πτήσει, οφείλονται σε μεγάλο βαθμό στις καταναλωτικές επιλογές των επιβατών μας όσον αφορά στα είδη που προσφέρονται κατά τη διάρκεια της πτήσης.



6.4 Βιοποικιλότητα

Η εταιρεία μας υποστηρίζει το έργο πολλών φορέων περιβαλλοντικής προστασίας με κάθε δυνατό τρόπο. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το έργο της εταιρείας κατά τη μεταφορά τραυματισμένων άγριων ζώων για θεραπεία, βοηθώντας την επανένταξή τους στη φύση.

Από το 2014 έως και το 2019 ανταποκριθήκαμε σε συνολικά 16 αιτήματα μεταφοράς ζώων. Ειδικότερα για το 2019 ανταποκριθήκαμε σε 3 αιτήματα που αφορούσαν στη μεταφορά 2 κύκνων, 2 αγριόχηνων, 6 πελεκάνων και 4 γύπων, σε συνεργασία με την ANIMA.



6.5 Περιβαλλοντικές δράσεις/πρωτοβουλίες

«Η ανακύκλωση ξεκινά από την ντουλάπα σου!»



Το 2019 στις εγκαταστάσεις μας στο Κτήριο 57 και στο κτήριο της Κηφισιάς συγκεντρώσαμε ρούχα που δε μας χρειαζόνταν και σε συνεργασία με το πρόγραμμα Fabric Republic προσφέραμε στον συνάνθρωπο και στο περιβάλλον. Πρόκειται για μια δράση που αγάλισε η AEGEAN, καθώς συμβάλει στη βιώσιμη ανάπτυξη μέσω της καλύτερης αξιοποίησης των υλικών. Η συμμετοχή όλων μας είχε σαν αποτέλεσμα τη συγκέντρωση 228 κιλών ρουχισμού, τα οποία αντιστοιχούν σε εξοικονόμηση 12.118 kg εκπομπών CO₂ σύμφωνα με ενημέρωση του προγράμματος Fabric Republic. Το πρόγραμμα Fabric Republic ανέλαβε τη συλλογή, διαλογή, απολύμανση, συσκευασία και διανομή του ρουχισμού σε κοινωνικές οργανισμούς, αλλά και την προώθησή τους για ανακύκλωση.

Upcycling υλικών καρπίνας

→ Συνεργαστήκαμε με την εταιρεία Odyssea, για το σχεδιασμό των προϊόντων Upcycling Collection, τα οποία είναι κατασκευασμένα αποκλειστικά από υλικά που προέρχονται από τμήματα αεροσκαφών Airbus και Bombardier.

Πρόκειται για μία δημιουργική επαναχρησιμοποίηση παλαιών, άχρηστων ή ληγμένων υλικών αεροσκαφών (σωσίβια, μοκέτες, τρόλεϊ σερβιρίσματος κ.λπ.), στα οποία έχει γίνει η κατάλληλη επεξεργασία, ώστε να αποκτούν μία "νέα ζωή".

Αναδεικνύονται λοιπόν σε νέα, υψηλότερης ποιότητας προϊόντα με χρηστική αξία όπως τσάντες, νεσεσέρ, έπιπλα κ.ά.

Τα είδη αυτά κατασκευάστηκαν με γνώμονα την επαναχρησιμοποίηση των υλικών και την ενεργή συμβολή της εταιρείας μας στην ορθή διαχείριση των απορριμμάτων της. Τα προϊόντα είναι προς το παρόν διαθέσιμα για το προσωπικό της AEGEAN και στόχο μας αποτελεί η συνέχιση της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας.

«Ecolleagues»



ECOLLEAGUES

→ Πρόκειται για μία δράση του Εμπορικού Τμήματος της AEGEAN, όπου οι εργαζόμενοι ένωσαν τις δυνάμεις τους προκειμένου να συμμετάσχουν σε μια ενέργεια καθαρισμού του Εθνικού Πάρκου του Σχοινιά στη περιοχή του Μαραθώνα, με κύριο στόχο τη σύνδεση και την αλληλεπίδραση των εργαζομένων του τμήματος, μέσω μιας αποστολής καθαρισμού της περιοχής.

Η δράση έλαβε χώρα το 2019 στο Εθνικό Πάρκο Σχοινιά στον Μαραθώνα, μία έκταση 13,84 τετραγωνικών χιλιομέτρων, ύψιστης περιβαλλοντικής αξίας, καθώς η περιοχή ανήκει στο δίκτυο Natura 2000, αποτελώντας ένα προστατευμένο φυσικό περιβάλλον. Το Εθνικό Πάρκο Σχοινιά είναι ένα οικοσύστημα μοναδικής και σπάνιας περιβαλλοντικής αξίας. Ένας συνδυασμός δασικής και υδάτινης έκτασης με σημαντική βιοποικιλότητα. Φιλοξενεί πληθώρα σπάνιων φυτών και ζώων. Ωστόσο, η περιοχή ρυπαίνεται βαριά από τους επισκέπτες της παραλίας, φτάνοντας ως τη βαθύτερη έκταση της δασικής περιοχής.

Η οργάνωση και ενημέρωση των συμμετεχόντων πραγματοποιήθηκε μέσω ενός ιστότοπου, όπου οι συμμετέχοντες μπόρεσαν να πληροφορηθούν για τη διαμόρφωση των δεκατριών υποομάδων εργασίας, για το πρόγραμμα της ενέργειας και των απαραίτητων εφοδίων που χρειάστηκαν. Συμμετείχαν εθελοντικά 100 εργαζόμενοι και το κάθε μέλος έλαβε τα απαραίτητα εργαλεία για τον καθαρισμό του δάσους: γάντια, φιλτράσκαρες, εργαλεία περισυλλογής απορριμμάτων και αντισηπτικά. Η διαδικασία συγκέντρωσης απορριμμάτων διήρκησε 5 ώρες συνολικά. Οι ομάδες, μέσω της συλλογικής προσπάθειας, κατάφεραν να καλύψουν συνολικά 609.140 m² του πευκοδάσους του Σχοινιά και να περισυλλέξουν μισό τόνο (500 κιλά) απορριμμάτων. Απορριμματοφόρο του Δήμου Μαραθώνα περισύλλεξε τις σακούλες με το περιεχόμενο της δράσης. Αξίζει να αναφερθεί ο Φορέας Διαχείρισης του Εθνικού Πάρκου Σχοινιά - Μαραθώνα αλλά και ο Δήμος Μαραθώνα στήριξαν την δράση της AEGEAN.



Σχετικά με την Έκθεση

GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56

Ο όρος «εταιρεία» και ο όρος «AEGEAN» στην Έκθεση, περιλαμβάνουν και τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, Olympic Air και AEGEAN Airlines Cyprus Ltd.

Η Διοίκηση της εταιρείας έχει αποφασίσει ως περίοδο αναφοράς της ετήσιας Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης το έτος 2019 και συγκεκριμένα, την ετήσια οικονομική χρήση 01/01/2019 - 31/12/2019, για τη διευκόλυνση των επενδυτών και των υπόλοιπων ενδιαφερόμενων μερών.

Η προηγούμενη Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας δημοσιεύθηκε τον Σεπτέμβριο του 2019 και αφορούσε στο έτος 2018.

Η παρούσα Έκθεση έχει καταρτιστεί σε συμφωνία με τα πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI): Επιλογή Core (This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option).

Η AEGEAN είναι υπεύθυνη για την προετοιμασία, υποβολή και διανομή της παρούσας Έκθεσης. Η Ernst & Young Hellas παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες όσον αφορά στην προετοιμασία αυτής της Έκθεσης ως προς την τήρηση των προτύπων GRI.

Ο πίνακας περιεχομένων GRI βρίσκεται στις σελίδες 124-127.

Επικοινωνία για ερωτήσεις σχετικά με την Έκθεση

Για πληροφορίες και στοιχεία αναφορικά με θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και την Έκθεση, μπορείτε να απευθυνθείτε:

Στο τηλέφωνο 210 3551716,
Μαίρη Κυριακού,
Corporate Responsibility Manager
ή με email στη διεύθυνση
kyriakou.mary@aegeanair.com

Εξωτερική διασφάλιση

Η παρούσα έκθεση δεν έχει λάβει εξωτερική διασφάλιση.

Παράρτηματα

Σημαντικότερες επιδράσεις και όρια επίδρασης ουσιαστικών θεμάτων

Ουσιαστικά Θέματα	Σημαντικότερες Επιδράσεις ως προς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.	Όρια Επίδρασης: Οντότητες εντός ή εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου		• AEGEAN
		• AEGEAN • Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		• AEGEAN • Αεροπορική Κοινότητα • Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα		• AEGEAN • Αεροπορική Κοινότητα • Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		• AEGEAN • Αεροπορική Κοινότητα
		• AEGEAN • Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό		• AEGEAN • Αεροπορική Κοινότητα
		• AEGEAN • Προμηθευτές / Συνεργάτες • Αεροπορική Κοινότητα
Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία		• AEGEAN • Προμηθευτές / Συνεργάτες • Αεροπορική Κοινότητα
		• AEGEAN • Αεροπορική Κοινότητα
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία		• AEGEAN • Αεροπορική Κοινότητα
Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος		• AEGEAN • Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		• AEGEAN
		• AEGEAN
Κατανάλωση Ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου		• AEGEAN • Αεροπορική Κοινότητα • Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		• AEGEAN
		• AEGEAN • Αεροπορική Κοινότητα • Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές
		• AEGEAN • Αεροπορική Κοινότητα • Κρατικές / Ρυθμιστικές αρχές

Πίνακας περιεχομένων GRI			
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/ Παραπομπή	Παραλείψεις
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-1 Όνομα του οργανισμού	14	-
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	14-15, 57-73	-
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	14	-
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	14-15, 40-47	-
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	15	-
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	14-15, 40-47	-
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	3, 40-47, 57-73, 84-85	-
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	84-88	-
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	74-76	-
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	40-47, 74-76	-
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	48-56, 77-78, 113-119	-
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	34-37	-
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	20-26	-
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	6-7	-
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	12-13	-
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	18-19	-
	102-40 Βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών	32-33	-
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	85	-
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	32-33	-
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	32-33, 57-73	-
102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	32-33	-	

Πίνακας περιεχομένων GRI			
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/ Παραπομπή	Παραλείψεις
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	40-47	Ετήσιο δελτίο & απολογισμός 2019, σελ. 35
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου της έκθεσης και των ορίων των θεμάτων	34-37	-
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	35	-
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	44, 75	Όπου υπάρχει αναδιατύπωση, επισημαίνεται σαφώς στο σχετικό σημείο εντός του κειμένου
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης της έκθεσης	34-37	-
	102-50 Περίοδος αναφοράς	122	-
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατης προηγούμενης έκθεσης	122	-
	102-52 Κύκλος έκθεσης	122	-
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με την έκθεση	122	-
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	122	-
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	124-127	-
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	122	-

Πίνακας περιεχομένων GRI			
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/ Παραπομπή	Παραλείψεις
Ουσιαστικά θέματα			
Οικονομική Επίδοση και Ανάπτυξη Δικτύου			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	40-47	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-47	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	40-47	-
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	44	-
Δείκτης AEGEAN	Αύξηση εξωστρέφειας και αναπτυξιακής δυναμικής	42-43	-
Ασφάλεια Πτήσεων, Εκπαίδευση και Επιχειρησιακή Ετοιμότητα			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	48-56	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	48-56	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	48-56	-
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία	50	-
Ποιοτικό Προϊόν και Φροντίδα για το Επιβατικό Κοινό			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	57-73	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	57-73	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	57-73	-
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ	68	-
Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	77-78	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	77-78	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	77-78	-
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-2 Εκπαίδευση προσωπικού πάνω σε πολιτικές ή διαδικασίες ανθρωπίνων δικαιωμάτων	78	-

Πίνακας περιεχομένων GRI			
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/ Παραπομπή	Παραλείψεις
Ουσιαστικά θέματα			
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	92-93	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	92-93	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	92-93	-
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2 Τύποι τραυματισμών και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, χαμένων ημερών εργασίας και αδικαιολόγητων απουσιών από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	93	Η πληροφορία αφορά μόνο στους άμεσα εργαζόμενους της AEGEAN και των θυγατρικών της. Η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη ανά περιφέρεια/ώρα, καθώς αυτή η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη από την Εταιρεία. Η σύνταξη της παρούσας έκθεσης ολοκληρώθηκε εντός του 2020 και γι'αυτό δεν λήφθηκε υπόψη το νέο GRI disclosure 403: 2018.
Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	100-101	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	100-101	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	100-101	-
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που υποστηρίζονται	100-101	-
Κατανάλωση Ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	113-115	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	113-115	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	113-115	-
GRI 302: Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	115	Η κατανάλωση καυσίμων στα κτήρια δημοσιοποιείται μόνο για τον σταθμό των Αθηνών. Δε δημοσιοποιείται η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης και η κατανάλωση καυσίμων του εταιρικού στόλου οχημάτων. Δε δημοσιοποιείται η κατανάλωση ηλεκτρισμού για τις εγκαταστάσεις της εταιρείας παρά μόνο για τον σταθμό των Αθηνών. Τα καύσιμα των αεροσκαφών δεν υπολογίζονται σε Joules ή πολλαπλάσια. Για το λόγο αυτό, δε δημοσιοποιείται η συνολική κατανάλωση σε Joules ή πολλαπλάσια. Λόγος παράλειψης: Οι πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες. Εξετάζουμε το ενδεχόμενο συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την επόμενη Έκθεση.
GRI 302: Energy 2016	302-3 Ενεργειακή ένταση	115	-
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	115	Δε δημοσιοποιούνται οι εκπομπές των καυσίμων στις κτηριακές εγκαταστάσεις (φυσικό αέριο, πετρέλαιο) και των καυσίμων του εταιρικού στόλου οχημάτων. Δε δημοσιοποιούνται οι συνολικές εκπομπές σε τόνους ισοδύναμου CO ₂ , αλλά η ποσότητα των εκπομπών για κάθε αέριο ξεχωριστά. Λόγος παράλειψης: Οι πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες. Εξετάζουμε το ενδεχόμενο συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την επόμενη Έκθεση.
GRI 305: Emissions 2016	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	115	-

Ευρετήριο όρων και συντμήσεων

A

Airbus S.A.S.: Εταιρεία κατασκευής αεροσκαφών.

AOC (Air Operator's Certificate): Το Πιστοποιητικό Αερομεταφορέα που χορηγείται από τις εκάστοτε εθνικές αρχές πολιτικής αεροπορίας και το οποίο επιτρέπει σε μια εταιρεία να πραγματοποιεί εμπορικές δραστηριότητες.

ASK (Available Seat Kilometers): Οι διαθέσιμες χιλιομετρικές θέσεις είναι δείκτης μέτρησης συνολικής προσφερόμενης χωρητικότητας, ο οποίος προκύπτει από το γινόμενο των διαθέσιμων θέσεων ανά πτήση επί τα διανυόμενα χιλιόμετρα ανά πτήση επί τις συνολικές πτήσεις.

B

Block Hours: Ο χρόνος από τη στιγμή έναρξης κίνησης του αεροσκάφους από τη θέση στάθμευσης στο αεροδρόμιο αναχώρησης έως τη στιγμή πλήρους ακινητοποίησης στο αεροδρόμιο προορισμού.

Business Lounge (Αίθουσα Αναμονής Διακεκριμένης Θέσης): Οι επιβάτες της AEGEAN που ταξιδεύουν σε διακεκριμένη θέση (Business Class), οι κάτοχοι της Gold "Miles+Bonus" κάρτας, καθώς και όλοι οι κάτοχοι καρτών αεροπορικών εταιρειών με το διακριτικό Star Alliance Gold, έχουν πρόσβαση στις Αίθουσες Αναμονής Διακεκριμένης Θέσης.

C

CASK (Cost per Available Seat Kilometer): Το μέσο κόστος ανά χιλιομετρική θέση και υπολογίζεται ως ο λόγος των συνολικών εξόδων προς τις συνολικές διαθέσιμες θέσεις προς πώληση πολλαπλασιαζόμενες επί τα συνολικά διανυόμενα χιλιόμετρα.

E

EASA (European Aviation Safety Agency): Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Ασφάλειας της Αεροπορίας που εξασφαλίζει την ασφάλεια και προστασία του περιβάλλοντος στον τομέα των αερομεταφορών στην Ευρώπη.

EBITDA (Earnings before taxes, interest and depreciation): Λειτουργικά κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων, αποσβέσεων και απομειώσεων.

EBITDAR (Earnings before taxes, interest amortization and Aircraft & spare engines leasing): Τα κέρδη προ φόρων προσαρμοσμένα για χρηματοοικονομικά και επενδυτικά αποτελέσματα, για συνολικές αποσβέσεις, καθώς και έξοδα μίσθωσης αεροσκαφών και εφεδρικών κινητήρων.

I

IATA (International Air Transport Association): Η Διεθνής Ένωση Εναέριων Αερομεταφορών.

ICAO (International Civil Aviation Organization): Ο Οργανισμός Διεθνούς Πολιτικής Αεροπορίας.

IOSA (IATA Operational Safety Audit): Το Πρόγραμμα Ελέγχου Επιχειρησιακής Ασφάλειας της IATA σχεδιασμένο για την αξιολόγηση των λειτουργικών συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου μιας αεροπορικής εταιρείας.

L

Load Factor (Συντελεστής πληρότητας προγραμματισμένων πτήσεων): Ο λόγος των χιλιομετρικών επιβατών (RPK) ως προς τις διαθέσιμες χιλιομετρικές θέσεις (ASK).

M

Miles+Bonus: Το πρόγραμμα πιστότητας βάσει του οποίου ανταμείβονται με επιπλέον προνόμια και υπηρεσίες οι τακτικοί πελάτες της Εταιρείας.

R

RASK (Revenue per Available Seat Kilometer): Αποτελεί το μέσο έσοδο ανά χιλιομετρική θέση και υπολογίζεται ως ο λόγος των συνολικών εσόδων προς τις συνολικές διαθέσιμες θέσεις προς πώληση πολλαπλασιαζόμενες επί τα συνολικά διανυόμενα χιλιόμετρα.

RPK (Revenue Passenger Kilometers): Οι χιλιομετρικοί επιβάτες είναι το μέγεθος που προκύπτει από το γινόμενο του αριθμού επιβατών ανά πτήση επί τα διανυόμενα χιλιόμετρα ανά πτήση επί τις συνολικές πτήσεις.

S

Sharklets: Τα ακροπτερύγια – ειδικά πτερύγια αεροσκαφών που βελτιώνουν την οικολογική αποδοτικότητα και την απόδοση ωφέλιμου φορτίου της οικογένειας A320.

Slot (Χρονοθυρίδα): Το χρονικό διάστημα που παραχωρείται από έναν αερολιμένα σε μία αεροπορική εταιρεία για την απογείωση ή την προσγείωση συγκεκριμένης πτήσης. Στα ελληνικά νομοθετήματα αναφέρεται ως ο διαθέσιμος χρόνος πτήσης που παραχωρείται στους αερομεταφορείς στους ελληνικούς αερολιμένες.

Star Alliance: Αεροπορική συμμαχία παγκόσμιας κλίμακας.

A

Αριθμοδείκτης Ιδίων κεφαλαίων (Equity Ratio = Total Equity/Total Assets): Λογίζεται ως ο Δείκτης Ιδίων Κεφαλαίων προς το Σύνολο του Ενεργητικού.

Δ

Δρομολόγια Αγονων Γραμμών: Τακτικές γραμμές στις οποίες έχουν επιβληθεί υποχρεώσεις παροχής δημόσιας υπηρεσίας από την Ελληνική Δημοκρατία βάσει των Άρθρων 16, 17 & 18 του Κανονισμού (ΕΚ) αρ.1008/2008 και τις εκάστοτε αποφάσεις του Υπουργού Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων, τις οποίες ανέλαβε προς εκμετάλλευση η Ολυμπία Air, θυγατρική εταιρεία της AEGEAN AIRLINES, κατόπιν κατακύρωσης βάσει σχετικής διαγωνιστικής διαδικασίας και για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, με την εκτέλεση τακτικών πτήσεων στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών δημόσιας υπηρεσίας, και ειδικότερα τα δρομολόγια:

1. Αθήνα - Σκιάθος
2. Αθήνα - Ζάκυνθος
3. Αθήνα - Πάρος
4. Αθήνα - Κύθηρα
5. Αθήνα - Κάρπαθος
6. Αθήνα - Ικαρία
7. Αθήνα - Λέρος
8. Αθήνα - Σκύρος
9. Αθήνα - Νάξος
10. Αθήνα - Μήλος
11. Αθήνα - Σητεία
12. Θεσσαλονίκη - Χίος
13. Θεσσαλονίκη - Σάμος
14. Θεσσαλονίκη - Καλαμάτα
15. Ρόδος - Καστελόριζο
16. Θεσσαλονίκη-Λήμνος/Ικαρία

Ε

Εμβέλεια πτήσης: Η μεγαλύτερη δυνατή απόσταση που μπορεί να διανύσει ένα αεροπλάνο, χωρίς να χρειαστεί ανεφοδιασμό καυσίμου.

Π

Προσομοιωτής: Ο προσομοιωτής πτήσης είναι ένα σύστημα που μέσω κίνησης και κραδασμών προσομοιώνει τη λειτουργία του αεροσκάφους. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εκπαίδευση και ελέγχους ικανότητας.



