

2020

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Περιεχόμενα

Μήνυμα Προέδρου Διοικητικού Συμβουλίου	2
Η AEGEAN με μια ματιά	5
Η ανταπόκριση της AEGEAN στην πανδημία	6
1. Η AEGEAN	10
2. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη στην AEGEAN	40
3. Δημιουργώντας Αξία για την Αγορά	48
4. Δημιουργώντας Αξία για τους Ανθρώπους μας	74
5. Δημιουργώντας Αξία για το Περιβάλλον	94
6. Δημιουργώντας Αξία για την Κοινωνία	106
Σχετικά με την Έκθεση	118
Παραρτήματα	119



Μήνυμα Προέδρου Διοικητικού Συμβουλίου

GRI 102-14

Το 2020 ήταν μία χρονιά γεμάτη προκλήσεις και μια από τις πιο δύσκολες της σύγχρονης ιστορίας για τον κλάδο των αερομεταφορών, αλλά και ολόκληρης της ανθρωπότητας. Η πρωτόγνωρη αναγκαστική καθήλωση του κλάδου των αερομεταφορών με το ξέσπασμα της πανδημίας, προκάλεσε άμεσες τεράστιες ζημίες στο σύνολο των αεροπορικών και απαιτήσε ταχύτατα ουσιαστικές και συνεχείς προσαρμογές στην επιχειρησιακή μας λειτουργία.

Από την αρχή της υγειονομικής κρίσης ανταποκριθήκαμε στις προκλήσεις που έμελλε να αλλάξουν, και πράγματι άλλαξαν, το αεροπορικό ταξίδι, θέτοντας σε απόλυτη προτεραιότητα την προστασία της υγείας και την ασφάλεια των ανθρώπων και των επιβατών μας, μέσα από διαδικασίες και εργαλεία, διατηρώντας αμετάβλητο το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και φροντίδας που προσφέρουμε διαχρονικά. Παράλληλα, από την πρώτη στιγμή συμμετείχαμε στις προσπάθειες της Πολιτείας για τη διαχείριση της πανδημίας, θέτοντας ανθρώπινο δυναμικό και πόρους στη διάθεση των αρχών για τη μεταφορά υγειονομικού υλικού, ενώ αναλάβαμε και πρωτοβουλίες για να ανακουφίσουμε το υγειονομικό προσωπικό και τους ανθρώπους της Πολιτικής Προστασίας που φρόντιζαν για όλους εμάς, όσο μαίνονταν η πανδημία.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η AEGEAN με την ικανότητα και την εμπειρία των ανθρώπων και της διοίκησής της στη διαχείριση κρίσιμων καταστάσεων, τη στήριξη των μετόχων της, αλλά και της Πολιτείας, ανταποκρίθηκε στις προκλήσεις τις περιόδου, διατηρώντας το αναπτυξιακό της πρόγραμμα. Αναγνωρίζοντας τη στρατηγική αξία της επένδυσης του νέου στόλου των 46 Airbus A320/A321neo για το μέλλον της εταιρείας, αλλά και του ελληνικού τουρισμού, διατηρήσαμε ανέπαφο το πρόγραμμα παραλαβών, επιμηκύνοντας ωστόσο τις παραλαβές, προκειμένου να θωρακίσουμε τα ταμειακά μας διαθέσιμα, εν μέσω μίας κατάστασης με υψηλή αβεβαιότητα. Έτσι, κατά τη διάρκεια του 2020 παραλάβαμε 7 νέα αεροσκάφη της οικογένειας A320neo (τέσσερα A320neo και τρία A321neo).

Ταυτόχρονα, δεν σταματήσαμε να θέτουμε στο επίκεντρο τον επιβάτη και τις νέες ανάγκες του. Αναβαθμίσαμε τις υπηρεσίες μας και εξελίξαμε την ταξιδιωτική εμπειρία, επενδύσαμε στην ανάπτυξη του δικτύου μας και στην ενίσχυση της διασυνδεσιμότητας, τόσο από και προς την περιφέρεια όσο και σε δημοφιλείς εγχώριους προορισμούς, αναγνωρίζοντας τη δυναμική και την προοπτική ταχείας ανάκαμψής τους, ενώ συνεχίσαμε να επενδύουμε σε συνεργασίες και συμπράξεις με φορείς τουρισμού, διαμορφώνοντας τις συνθήκες εκείνες που θα φέρουν την τουριστική ανάπτυξη.

Οι μέτοχοί μας, οι οποίοι ήταν αυτοί που είχαν δημιουργήσει τα ταμειακά διαθέσιμα που μας στήριξαν όλους αυτούς τους μήνες, πρόσφατα επένδυσαν ξανά στο μέλλον μας. Στα μέσα του Ιουλίου 2021, ολοκληρώθηκε η αύξηση μετοχικού κεφαλαίου των €60 εκ.. Η ολοκλήρωση της επένδυσης των μετόχων μας, ενεργοποίησε αυτόματα και τη δέσμευση για την κρατική ενίσχυση των €120 εκ., αναπληρώνοντας ένα σημαντικό μέρος των απωλειών της εταιρείας.

Οδεύοντας αισίως προς τη σταδιακή έξοδο από την πανδημία, παρόλες τις αβεβαιότητες που εξακολουθούν να υφίστανται για τον τουρισμό και την οικονομία τους επόμενους μήνες, έχουμε ήδη επαναφέρει με δυναμισμό την υλοποίηση του αναπτυξιακού σχεδιασμού μας. Με αφετηρία τα νέα μας αεροσκάφη, που αποτελούν την πλατφόρμα για μία νέα εποχή περισσότερων πράσινων μεταφορών και τεχνολογικά αναβαθμισμένων υπηρεσιών για τον επιβάτη, διαμορφώνουμε τις προϋποθέσεις για την επόμενη περίοδο ανάπτυξης της εταιρείας.

Θέτοντας στο επίκεντρο την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, υποστηρίζουμε έμπρακτα την παγκόσμια προσπάθεια αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής, με βασικότερο όχημα, το νέο μας στόλο που θα μας οδηγήσει προς ένα περιβαλλοντικά φιλικό και πιο «πράσινο» αύριο. Τον Ιούλιο του 2021 παραλάβαμε το τέταρτο Airbus A321neo, το οποίο πραγματοποίησε την πρώτη δοκιμαστική πτήση, χρησιμοποιώντας μείγμα βιώσιμων αεροπορικών καυσίμων με συμβατικό, ως μία πράξη συμβολική για τους στόχους μας και ένα σημαντικό βήμα για την Ελλάδα.

Στόχος μας είναι το οικονομικό αποτύπωμα της AEGEAN να συνεχίσει να μεγαλώνει όσο το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα θα μειώνεται. Έτσι, θα συνεχίσουμε να μεγαλώνουμε με την υποστήριξη, τη συνδρομή και την τεχνογνωσία των ανθρώπων μας, μεγιστοποιώντας την αξία που δημιουργούμε για τη χώρα, τον τουρισμό και τον επιβάτη, με τον πιο βιώσιμο και υπεύθυνο τρόπο.

Οι ισχυρές αντοχές που επιδείξαμε το 2020, αποτελούν για εμάς κινητήριο δύναμη και εφόδια για τα επόμενα χρόνια. Είμαστε εδώ, περισσότερο ανθεκτικοί, ευέλικτοι και δυνατοί στενίζοντας το μέλλον με αυτοπεποίθηση, αποφασιστικότητα και αισιοδοξία, έχοντας πάντα τον επιβάτη στο επίκεντρο.

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



Η ΑΕΓΕΑΝ με μια ματιά

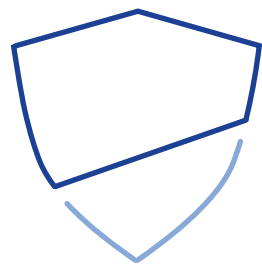
GRI 102-7¹

		2020	2019
Στοιχεία επίδοσης ¹	Πωλήσεις	€415,1 εκ.	1.308,8 εκ.
	Αποτελέσματα προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA)	(€64,7 εκ.)	€269,4 εκ.
	Αποτελέσματα προ φόρων (EBT)	(€296,8 εκ.)	€106,7 εκ.
	Αποτελέσματα μετά από φόρους (EAT)	(€227,9 εκ.)	€78,5 εκ.
Ανθρώπινο δυναμικό	Αριθμός εργαζομένων (31 Δεκεμβρίου)	2.312	2.924
	Μέση ηλικία (έτη)	38	36
Στοιχεία κατανάλωσης καυσίμου και Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (μόνο επιβατικές πτήσεις) ²	Κατανάλωση καυσίμου (τόνοι)	161.340	433.833
	Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι)	508.211	1.366.574
	Αποδοτικότητα καυσίμου – Χιλιομετρικοί επιβάτες (kg/100 RPK)	3,35	2,75
	Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα – επιβάτες (kg CO ₂ /100 RPK)	10,54	8,66
Στοιχεία πτητικής δραστηριότητας ²	Αριθμός επιβατικών πτήσεων	54.404	115.765
	Αριθμός επιβατών	5.177.454	14.992.176
	Χιλιομετρικές θέσεις (Available Seat Kilometers - ASKs) ('000)	7.193.569	18.596.213
	Χιλιομετρικοί επιβάτες (Revenue Passenger Kilometers - RPK) ('000)	4.821.582	15.768.465

Σημειώσεις

1. Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν στα ενοποιημένα και δημοσιευμένα οικονομικά αποτελέσματα της Αεροπορίας Αιγαίου Α.Ε. και των θυγατρικών της, Olympic Air Α.Ε. και AEGEAN Cyprus Limited. Για περισσότερες πληροφορίες (π.χ. total capitalization), μπορείτε να ανατρέξετε στην ιστοσελίδα της εταιρείας.

2. Συμπεριλαμβάνονται όλες οι επιβατικές πτήσεις AEGEAN & Olympic Air. Εξαιρούνται οι: business aviation, technical test, training και positioning flights.



Η ανταπόκριση της AEGEAN στην πανδημία

Η AEGEAN από την πρώτη στιγμή της πρωτοφανούς υγειονομικής κρίσης μέσα από ένα σύνολο δράσεων υπεύθυνης επιχειρηματικότητας, αλλά και προσαρμογών στον πυρήνα της επιχειρησιακής λειτουργίας της, ανταποκρίθηκε άμεσα στη διαμόρφωση των νέων συνθηκών που διαμόρφωσε η πανδημία προτάσσοντας την ασφάλεια επιβατικού κοινού και εργαζομένων.



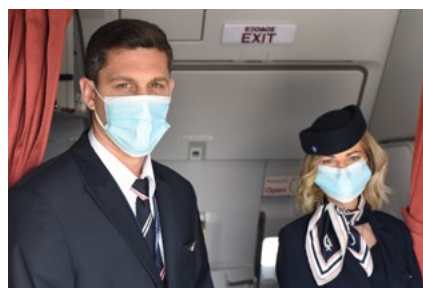
Περισσότεροι από

20.000

μοριακοί έλεγχοι στο πτητικό και επίγειο προσωπικό της AEGEAN το 2020

μία ενέργεια που ξεπέρασε σε δαπάνη το ποσό των

€834.000



Προστασία της υγείας των επιβατών και των εργαζομένων

Πιο αναλυτικά, βασικό μέλημα της εταιρείας, από την έναρξη της πρωτοφανούς αυτής κρίσης, υπήρξε πρωτίστως η προστασία της υγείας των επιβατών και των πληρωμάτων. Σε στενή συνεργασία με τις υγειονομικές αρχές, η εταιρεία τηρώντας όλα τα υγειονομικά πρωτόκολλα εφάρμοσε νέα ενισχυμένα μέτρα υγιεινής και ασφάλειας σε κάθε στάδιο ταξιδιού και προσάρμοσε τις διαδικασίες καθαρισμού και απολύμανσης των αεροσκαφών. Είναι γεγονός ότι η προσπάθεια αυτή επέφερε μία σημαντική διάκριση για την AEGEAN για τα μέτρα υγιεινής και προστασίας που εφάρμοσε, από τον διεθνή οργανισμό αξιολόγησης αερομεταφορών Skytrax, ο οποίος και την κατέταξε ανάμεσα στις 4 κορυφαίες αεροπορικές εταιρείες παγκοσμίως.

Παράλληλα, και καθώς η πρόληψη και η φροντίδα των εργαζομένων αποτελεί για την AEGEAN βασικό άξονα των ενεργειών της, από το καλοκαίρι του 2020 υλοποίησε πρόγραμμα τακτικών δεκαπενθήμερων προληπτικών τεστ COVID-19, έχοντας διενεργήσει μέχρι και το τέλος του 2020 περισσότερους από 20.000 μοριακούς ελέγχους στο πτητικό και επίγειο προσωπικό της, ξεπερνώντας σε δαπάνη τις €834.000. Ταυτόχρονα εφάρμοσε εκτεταμένο πρόγραμμα τηλεργασίας και διαδικτυακών συναντήσεων, ενώ παρείχε διαρκή ενημέρωση στους εργαζομένους της, αναφορικά με τα σχετικά μέτρα και οδηγίες.

Επίσης, η εταιρεία έκανε χρήση των οριζόντιων μέτρων που υιοθετήθηκαν από τις Κρατικές Αρχές κυρίως σε ό,τι αφορά στις δυνατότητες για την υποστήριξη της απασχόλησης (πρόγραμμα αναστολής της εργασίας και πρόγραμμα «Συνεργασία») ανάλογα με τις επιχειρησιακές ανάγκες.

Η AEGEAN στήριξε τη συλλογική προσπάθεια, συνδράμοντας από την πρώτη στιγμή στις προσπάθειες της Πολιτείας για την αντιμετώπιση της κρίσης.

Έμπρακτα δίπλα στην Πολιτεία

15 δωρεάν πτήσεις cargo*

προς Ελλάδα και Κύπρο και 25 συνολικά για τη μεταφορά 70 τόνων ιατροφαρμακευτικού υλικού

12 δωρεάν ειδικές πτήσεις επαναπατρισμών

και περισσότερες από 100 συνολικά για τη μεταφορά περίπου 15.000 επαναπατρισθέντων σε Ελλάδα και Κύπρο

έως 48.000

ταξίδια σε έως 28.000 εργαζόμενους σε νοσοκομεία αναφοράς

έως 700

πακέτα διακοπών σε μια κοινή πρωτοβουλία με τον ΣΕΤΕ, προσφέροντας ένα ολοκληρωμένο πακέτο διακοπών στο προσωπικό της Πολιτικής Προστασίας

* Οι πτήσεις πραγματοποιήθηκαν σε συνεργασία με τον Όμιλο Ελληνικά Πετρέλαια, ο οποίος κάλυψε το σύνολο του κόστους των καυσίμων για τις πτήσεις αυτές.



Θωράκιση της εταιρείας και συστηματική εξοικονόμηση κόστους

Η συστηματική εξοικονόμηση κόστους όλων των κατηγοριών και κυρίως των σταθερών εξόδων, με στόχο τη θωράκιση της εταιρείας, υπήρξε από την αρχή της κρίσης, βασικό μέλημα της εταιρείας. Πιο συγκεκριμένα, η εταιρεία ξεκίνησε διαπραγματεύσεις με τους σημαντικότερους προμηθευτές και εκμισθωτές αεροσκαφών, στοχεύοντας στην προσαρμογή του κόστους στις νέες συνθήκες που διαμορφώθηκαν μετά την πανδημία.

Η εταιρεία πριν την πανδημία διατηρούσε δύο επιχειρησιακές βάσεις, μία στα κεντρικά γραφεία στην Κηφισιά, όπου ήταν εγκατεστημένη η πλειοψηφία του διοικητικού προσωπικού και μία στο αεροδρόμιο, όπου ήταν εγκατεστημένο το κέντρο επιχειρήσεων και το ιπτάμενο και τεχνικό προσωπικό. Στην έναρξη της κρίσης, η διοίκηση αποφάσισε τη μετεγκατάσταση του διοικητικού προσωπικού στο κτίριο του αεροδρομίου, προκειμένου να επιτευχθεί μείωση του κόστους (ενοίκια), αλλά και η απαραίτητη ευελιξία και ο καλύτερος συντονισμός στα κύρια κέντρα λήψης αποφάσεων της εταιρείας.

Αναφορικά με το επενδυτικό πρόγραμμα ανανέωσης του στόλου της εταιρείας, η διοίκηση αποφάσισε την επιμήκυνση της περιόδου των παραδόσεων έως το 2026, προκειμένου να θωρακίσει τη ρευστότητα της και να προσαρμόσει τη χωρητικότητα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες που προκάλεσε η πανδημία. Η εταιρεία συνεπώς διατηρεί το επενδυτικό της πλάνο για την παραλαβή συνολικά 46 αεροσκαφών της οικογένειας A320neo από τα οποία 30 προέρχονται από την απευθείας παραγγελία προς την Airbus και 16 από τις συμφωνίες της εταιρείας με

εκμισθωτές αεροσκαφών. Με την επιμήκυνση της περιόδου παράδοσης των αεροσκαφών, η εταιρεία εξασφάλισε και την αντίστοιχη μετάθεση της πληρωμής των προκαταβολών (pre-delivery payments) της αρχικής συμφωνίας για τα αεροσκάφη που προέρχονται από την παραγγελία προς την Airbus.

Τον Απρίλιο του 2020 η εταιρεία για να θωρακίσει επιπρόσθετα τη ρευστότητα, προέβη στην εξασφάλιση χρηματοδοτικής γραμμής κεφαλαίου κίνησης ύψους €120 εκ. από τις τέσσερις ελληνικές συστημικές τράπεζες.

Η εταιρεία επιπρόσθετα, κάνοντας χρήση του Ταμείου Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19, τον Οκτώβριο του 2020 άντλησε δάνειο πενταετούς διάρκειας ύψους €150 εκ. με την κατά 80% εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, από τις τέσσερις ελληνικές συστημικές τράπεζες. Πάρα τις προαναφερθείσες προσπάθειες αντιμετώπισης της κρίσης, η πανδημία και οι πρωτόγνωρες σοβαρές συνέπειές της, οδήγησαν την εταιρεία σε έντονα ζημιολόγα χρήση. Με δεδομένο τη διάρκεια και ένταση της κρίσης, αλλά και τις ενέργειες στήριξης και τις σημαντικές κρατικές ενισχύσεις προς άλλες αεροπορικές εταιρείες άλλων χωρών, κρίθηκε απαραίτητη η διαμόρφωση ειδικού πλαισίου κρατικής στήριξης. Σε αυτό το πλαίσιο, και μετά από διαπραγματεύσεις με τις αρμόδιες αρχές, επήλθε συμφωνία για την ενίσχυση της εταιρείας με €120 εκ., ως μερική αποκατάσταση των συνεπειών της πανδημίας και των περιορισμών μετακίνησης, με χρήση των διατάξεων του άρθρου 107 (2) (β) της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η πρόταση για την αποζημίωση με €120 εκ. υπεβλήθη τον Νοέμβριο 2020 στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και εγκρίθηκε τον Δεκέμβριο του 2020, σύμφωνα με τους κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την κρατική ενίσχυση.



1. Η ΑΕΓΕΑΝ



1.1 Προφίλ Εταιρείας

1.2 Διασφάλιση ποιότητας

1.3 Εφοδιαστική αλυσίδα

1.4 Ποιοτικό προϊόν και φροντίδα για το επιβατικό κοινό

1.5 Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση του Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος

Ιστορική Αναδρομή





Η ΑΕΓΕΑΝ σήμερα

GRI 102-16



Μεταφέρουμε

αεροπορικώς επιβάτες, εμπορεύματα και υλικά.



Ενισχύουμε

την ελληνική οικονομία, τον τουρισμό και την κοινωνία.



Δημιουργούμε

ευκαιρίες για επιχειρήσεις μέσω της συνεργασίας μας.



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).



Συνδέουμε

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



Συνεισφέρουμε

στην απασχόληση.

ΑΕΓΕΑΝ



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.



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 την 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.



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.

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 που αφορούν στη μεταφορά επιβατών και εμπορευμάτων στον τομέα των δημόσιων αεροπορικών μεταφορών, εντός και εκτός της ελληνικής επικράτειας, με τακτικές ή έκτακτες πτήσεις και ναυλωμένες πτήσεις (πτήσεις charter) προς ένα σημαντικό αριθμό ελληνικών και διεθνών προορισμών. Παράλληλα, προσφέρουν υπηρεσίες αεροπορικών εφαρμογών, τεχνικής υποστήριξης και επίγειας εξυπηρέτησης αεροσκαφών.

Η Olympic Air και η Aegean Cyprus LTD αποτελούν θυγατρικές της εταιρείας και μαζί με την εταιρεία συγκροτούν τον Όμιλο. Στους σκοπούς της εταιρείας ενδεικτικά εμπίπτουν και οι ακόλουθες δραστηριότητες:

- η παροχή υπηρεσιών στον τομέα των δημόσιων αεροπορικών μεταφορών εντός και εκτός της Ελληνικής επικράτειας με τακτικές ή έκτακτες πτήσεις για την μεταφορά επιβατών, ταχυδρομείου και φορτίου,
- η παροχή υπηρεσιών αεροπορικών εφαρμογών πάσης φύσεως,
- η παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και επίγειας εξυπηρέτησης αεροσκαφών,
- η συμμετοχή σε οποιαδήποτε επιχείρηση ημεδαπή ή αλλοδαπή με παρεμφερή (εν γένει τουριστικής δραστηριότητας) σκοπό,
- η ίδρυση υποκαταστημάτων, πρακτορείων,
- η εισαγωγή, εμπορία, μίσθωση αεροσκαφών και ανταλλακτικών.



Η εταιρεία διατηρεί υποκαταστήματα σε όλα τα αεροδρόμια της Ελλάδας και του εξωτερικού, όπου λειτουργεί. Η πλειοψηφία του διοικητικού προσωπικού, το κέντρο επιχειρήσεων, το ιπτάμενο και τεχνικό προσωπικό, καθώς και οι λοιπές διοικητικές υπηρεσίες βρίσκονται στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ» κτίριο 57, ενώ το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών και το τηλεφωνικό κέντρο κρατήσεων εισιτηρίων στεγάζονται στην έδρα της εταιρείας στην Κηφισιά.

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 στις 31.12.2020 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 31.12.2020, έχουν ως ακολούθως:

	Αριθμός Μετοχών	Ποσοστό
ΕΥΤΥΧΙΟΣ ΒΑΣΙΛΑΚΗΣ*	26.557.261	37,19%
ALNESCO ENTERPRISES COMPANY LIMITED	6.115.508	8,56%
SIANA ENTERPRISES COMPANY LIMITED	6.115.508	8,56%
ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΑΧΙΛΛΕΥΣ	3.703.508	5,19%
Υπόλοιποι μέτοχοι: 39.749	28.925.315	40,5%

*1,24% άμεσα, 24,28% έμμεσα μέσω της Evertrans S.A. και 11,66% έμμεσα μέσω της Autohellas ATEE.



Οι προτεραιότητές μας

Με τη συγκυρία της πανδημίας και των σοβαρών προκλήσεων και επιπτώσεων που επέφερε στον κλάδο των αερομεταφορών, κρίθηκε αναγκαίο για την εταιρεία η αναπροσαρμογή των προτεραιοτήτων της και η ανάληψη αποφασιστικών δράσεων σε όλο το εύρος των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων.

Πρωταρχικής σημασίας στρατηγικές ενέργειες για την αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης, αλλά και τη διασφάλιση της ανάκαμψης της εταιρείας όταν και εφόσον οι συνθήκες αγοράς το επιτρέψουν, αποτέλεσαν:

- η προστασία της υγείας των επιβατών και των εργαζομένων της,
- η ενδυνάμωση της κεφαλαιακής βάσης της εταιρείας,
- η διαφύλαξη της ρευστότητας και η μείωση των δαπανών.

Παράλληλα, στρατηγικές κατευθύνσεις για την εταιρεία, σε ένα κλάδο ο οποίος χαρακτηρίζεται από έντονη εποχικότητα, κυκλικότητα και αυξανόμενο ανταγωνισμό, εξακολουθούν να 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.
- Η περαιτέρω επένδυση στην ανάπτυξη και εκμετάλλευση του προγράμματος πιστότητας, καθώς και νέων υπηρεσιών.
- Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που δημιουργούνται 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 και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.
- Οι στρατηγικές συνεργασίες με φορείς του κλάδου που προβάλλουν το ελληνικό τουριστικό προϊόν και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του.



Συμμετοχές

GRI 102-13

IATA

Η AEGEAN, από την αρχή της λειτουργίας της, είναι ενεργό μέλος της IATA (International Air Transport Association). 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.

Επιπλέον, η AEGEAN είναι ενεργό μέλος στις ακόλουθες κοινοπραξίες της IATA μεταξύ άλλων:

- DAQCP - IATA De Icing / Anti-Icing Quality Control Pool (Κοινοπραξία Ελέγχου Ποιότητας Αποπαγοποίησης / Αντιπαγοποίησης της IATA)
- IFQP - IATA Fuel Quality Pool (Κοινοπραξία Ελέγχου Ποιότητας Καυσίμου της IATA)
- IATA Ground Operations Group

STAR ALLIANCE

STAR ALLIANCE

Η AEGEAN είναι μέλος στη συμμαχία της Star Alliance, της μεγαλύτερης παγκόσμιας συμμαχίας αεροπορικών εταιρειών (26 μέλη), παρέχοντας προνόμια στους επιβάτες και οφέλη για την εταιρεία. 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. Από την ίδρυσή της, έχει προσφέρει το μεγαλύτερο και πιο ολοκληρωμένο δίκτυο, δίνοντας έμφαση στην εμπειρία του επιβάτη κατά τη διάρκεια του ταξιδιού του. Συνολικά, το δίκτυο της Star Alliance προσφέρει σήμερα 12.000 καθημερινές πτήσεις σε περισσότερα από 1.300 αεροδρόμια σε 197 χώρες.

Το δίκτυο Star Alliance



AIRLINES FOR EUROPE (A4E)

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 κ.ά.), ενώ σε αυτή συμμετέχουν ως μέλη και διεθνείς κατασκευαστές αεροσκαφών, όπως AIRBUS, BOEING, EMBRAER, GE και THALES.



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.



EUROPEAN AIRLINES FRAUD PREVENTION GROUP (EAFPG)

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 τμητική 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 (EAFPG) και αφετέρου η συμμετοχή στη Διοικούσα Επιτροπή της IATA Perseus (IATA Perseus Steering Committee).



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 νικητήριες ομάδες 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

EOT

Η AEGEAN συμμετέχει ενεργά στις διεθνείς εκθέσεις τουρισμού ως συνεκθέτης στο περίπτερο του EOT, συμβάλλοντας στη διαφημιστική προβολή της χώρας. Επιπροσθέτως, το 2020 η συνεργασία της AEGEAN με τον EOT ενδυναμώθηκε ακόμη περισσότερο με τη νέα καμπάνια συν-διαφήμισης «Greece. More than a destination», η οποία στόχο είχε να προβάλλει προορισμούς της χώρας, στις αγορές της Αγγλίας, Γαλλίας, Γερμανίας, Ιταλίας, Ισπανίας, Κύπρου, Ισραήλ, Ελβετίας, Βελγίου, Ολλανδίας και Αυστρίας.



1.2 Διασφάλιση ποιότητας

Στην AEGEAN λειτουργούμε σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς που παρατίθενται από την Ελληνική Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA – European Aviation Safety Agency), την υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) με αρμοδιότητα τον τομέα ασφάλειας 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 της εταιρείας. Το Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου 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 όλη την εταιρεία 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.





1.3 Εφοδιαστική αλυσίδα

GRI 102-9

Πρωταρχικός σκοπός, 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.

Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας Προμηθειών

Έχουμε προχωρήσει στη σύνταξη Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας Προμηθειών, ο οποίος αφορά στα τμήματα κεντρικών και τεχνικών προμηθειών, και περιγράφει τις απαιτήσεις της εταιρείας από τους προμηθευτές της. 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, στον παρακάτω σύνδεσμο.

<https://el.about.aegeanair.com/diakybernisi/codes-and-policies/kodikas-ithikis-deontologias-promitheion/>

Ο παρακάτω πίνακας αναφέρει τον αριθμό των συνεργαζόμενων προμηθευτών, καθώς και την αξία των συναλλαγών για τα έτη 2019 και 2020.

	Αριθμός προμηθευτών			Αξία σε χιλ. ευρώ		
	Ελλάδα	Εξωτερικό	Σύνολο	Ελλάδα	Εξωτερικό	Σύνολο
2019	1.865	1.749	3.614	689.971	749.591	1.439.562
2020	1.443	1.415	2.858	261.025	417.887	678.912

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.

Τμήμα κεντρικών προμηθειών

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.

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.

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, υλικά και υπηρεσίες καθαρισμού, έντυπα, υγειονομικό υλικό, προωθητικό υλικό, ιματισμός/στολές, διαμονές προσωπικού, μεταφορές, αποθηκεύσεις, αγορές και ενοικιάσεις οχημάτων, γραφική ύλη και αναλώσιμα, προϊόντα προς πώληση στο αεροσκάφος και υπηρεσίες).

Τμήμα τεχνικών προμηθειών

Συνεργαζόμαστε με προμηθευτές, οι οποίοι είναι είτε οι επίσημοι κατασκευαστές των ανταλλακτικών είτε εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί τους. Η πλειοψηφία τους, αφορά σε προμηθευτές του εξωτερικού, λειτουργούν κυρίως με έδρα την Ευρώπη. 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.



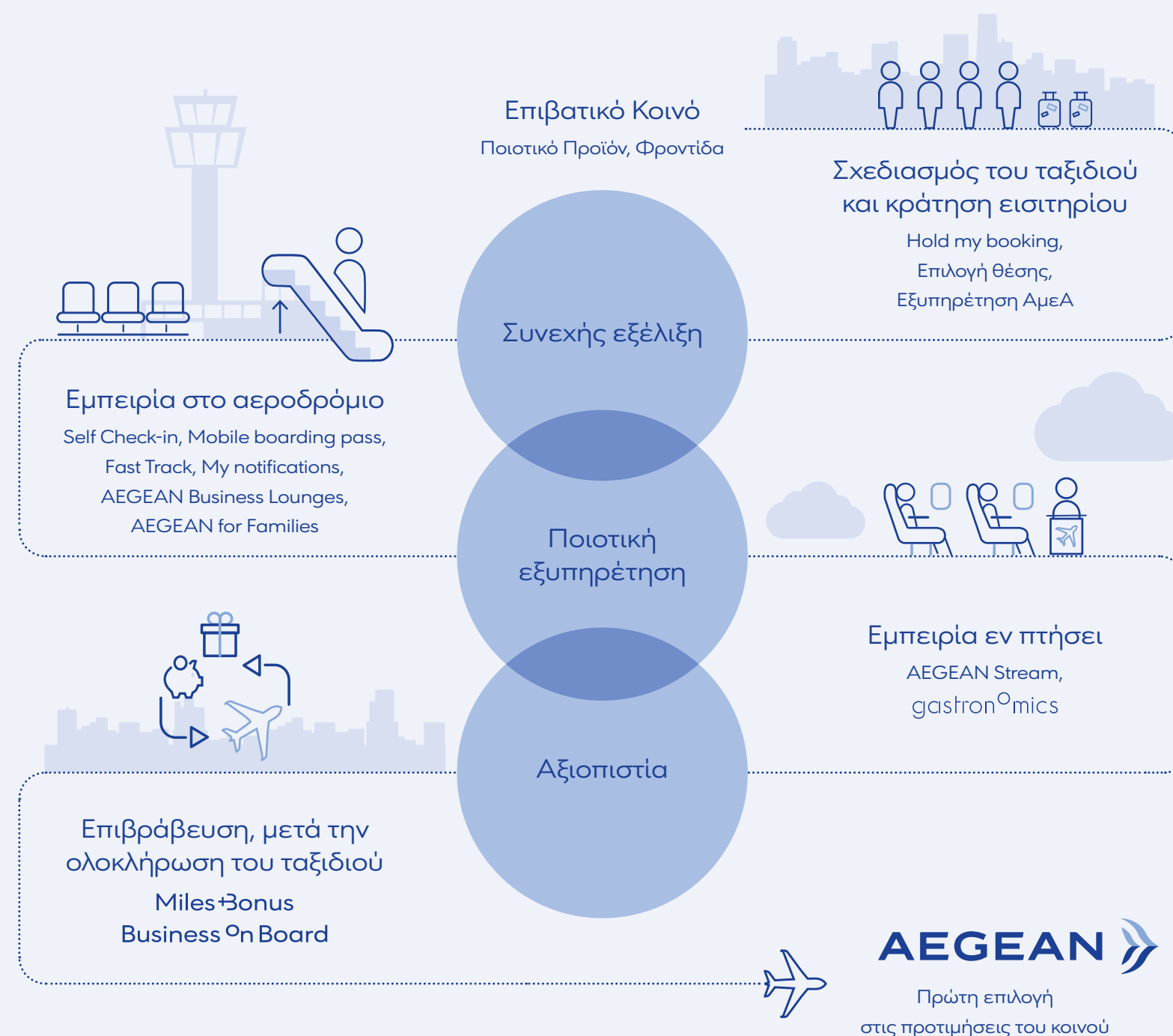
1.4 Ποιοτικό προϊόν και φροντίδα για το επιβατικό κοινό

GRI 102-2, GRI 102-7

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.
- Φροντίζουμε, αναγνωρίζοντας τις διαφορετικές ανάγκες του επιβατικού κοινού μας, να προσαρμόζουμε 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 δέσμευσή μας να είμαστε κοντά τους για όποιο λόγο κι αν ταξιδεύουν.



Νέες υπηρεσίες που προσφέρθηκαν το 2020

- Μέσω του "My booking" δυνατότητα ηλεκτρονικής αλλαγής εισιτηρίων που έχουν εκδοθεί με εξαργύρωση μιλίων του προγράμματος Miles+Bonus.
- Δυνατότητα εξαργύρωσης μιλίων του προγράμματος Miles+Bonus για επιλογή αγοράς θέσης.
- Business On Board (BOB): Το πρόγραμμα επιβράβευσης για επαγγελματίες ταξιδιώτες "Business on Board", παρέχει πλέον τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξαργύρωσης των μιλίων.
- Δυνατότητα αγοράς on line διαγνωστικού τεστ PCR για COVID-19, για επιβάτες που πρόκειται να ταξιδέψουν με κάποια από τις πτήσεις μας.
- Παρακολούθηση αποσκευών (Baggage Location Tracking): οι επιβάτες μπορούν να παρακολουθούν την πορεία των αποσκευών τους, από την παράδοση στο check in μέχρι και την άφιξή τους.

Ακούμε και ανταποκρινόμαστε στις συγκεκριμένες ανάγκες και προσδοκίες των πελατών μας

GRI 102-43

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 εδόφους 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 «ΥΠΕΡΙΩΝΑ» - οι παραπάνω πληροφορίες, κατάλληλα διαμορφωμένες, γίνονται διαθέσιμες και στο επιβατικό κοινό με αυτοματοποιημένα μηνύματα (passenger notifications). 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.

Σύστημα διαχείρισης αναφορών πτήσης

Η AEGEAN έχει δημιουργήσει εσωτερικό σύστημα 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.

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 αεροπορικάς.

Από το 2019, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για ισότιμη πρόσβαση στις υπηρεσίες μας, εφαρμόζουμε 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, εστιάσαμε στα κινητικά προβλήματα και τα προβλήματα όρασης (ολική τύφλωση, μερική τύφλωση κ.λπ.). Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι οι παρακάτω ενότητες της ιστοσελίδας www.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

Η εναρμόνισή μας με το WCAG 2.0 επίπεδο AA, για την παροχή περισσότερων υπηρεσιών-προδιαγραφών σε AMEA είναι διαρκής και συνεχώς εξελίσσεται. Πρόθεσή μας είναι να προσθέσουμε ακόμη περισσότερες λειτουργίες 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](#).



Διεξάγουμε ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες αγοράς

.....> 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 2020 υλοποιήσαμε τις παρακάτω ποσοτικές έρευνες, πλέον των ποιοτικών:

Έρευνα ικανοποίησης Ελλήνων και ξένων επιβατών της AEGEAN και της Olympic Air

Οι έρευνες πραγματοποιούνται 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.

Το 2020 και λόγω των δυσμενών συνθηκών που προέκυψαν από τα περιοριστικά μέτρα στα αεροπορικά ταξίδια λόγω της πανδημίας COVID-19, δεν διενεργήθηκε αποστολή ερωτηματολογίων σε επιβάτες τους μήνες Απρίλιο και Μάϊο. Αντιστοίχως περιορίστηκε το δείγμα και κατά τους υπόλοιπους μήνες του χρόνου.

Δείγμα 2020: 44.377 Έλληνες και ξένοι επιβάτες
Δείγμα 2019: 113.166 Έλληνες και ξένοι επιβάτες.

Για το 2020, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5 και συγκριτικά με το 2019 ήταν:

	2020	2019
Συνολική ικανοποίηση	4,2	4,3
Συνέπεια αναχώρησης	4,5	4,1
Σύσταση σε φίλους και γνωστούς	4,2	4,3
Πρόθεση χρήσης ξανά στο μέλλον	4,4	4,4
Εξυπηρέτηση μέσα στο αεροσκάφος	4,6	4,6

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 αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών από το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας μας, το οποίο λειτουργεί 24/7.

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

Μέθοδος: Online
Δείγμα 2020: 15.091 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Για το 2020, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες του επιπέδου ικανοποίησης, σε κλίμακα με άριστα το 5 και σε σχέση με το 2019, ήταν:

	2020	2019
Συνολική ικανοποίηση	4,1	4,5
Χρόνος αναμονής	2,7	4,3
Ευγένεια	4,7	4,8
Γλωσσική επάρκεια	4,7	4,8
Επίπεδο εξυπηρέτησης	4,2	4,4
Πρόθεση χρήσης ξανά στο μέλλον	4,2	4,6

Η υποχώρηση στους ανωτέρω δείκτες για το έτος 2020, οφείλεται κατά κύριο λόγο στα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν στις μετακινήσεις λόγω της ραγδαίας εξάπλωσης της πανδημίας COVID-19, τα οποία προκάλεσαν εξαιρετικά μεγάλο αριθμό ακυρώσεων πτήσεων, με αποτέλεσμα να σημειωθεί πολύ μεγάλη αύξηση των εισερχομένων κλήσεων που κλήθηκε να αντιμετωπίσει το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας.

Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών

→ Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εφαρμόζει τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 261/2004 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, 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 τα συστήματα διαχείρισης αιτημάτων που έχουμε στη διάθεσή μας, καταγράφουμε όλες τις επικοινωνίες που λαμβάνουμε ανά κατηγορία και τύπο αιτήματος, από κάθε κανάλι (email, Social Media, κ.λπ.). Οι πελάτες μας επικοινωνούν 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 παραπάνω διαχειριστήκαμε:

	2020	2019
Εισερχόμενες επικοινωνίες από φόρμα επικοινωνίας	235.600	134.700
Εισερχόμενες επικοινωνίες από κοινωνικά δίκτυα	146.800	64.000
Παράπονα / 1.000 επιβάτες	7,45	2,00
Παράπονα για βαλίτσα / 1.000 βαλίτσες	1,50	1,14

Ο στόχος που είχαμε θέσει για το 2020, ήταν το χρονικό περιθώριο ανταπόκρισής μας, να μην ξεπερνά τις 5 εργάσιμες μέρες και ανταποκριθήκαμε απαντώντας το ποσοστό των 89% εντός των 3 ημερολογιακών ημερών.

Ποσοστά Απόκρισης των Αιτημάτων	2020	2019
εντός 3 ημερολογιακών ημερών	89%	85%
εντός 7 ημερολογιακών ημερών	92%	88%
εντός 10 ημερολογιακών ημερών	93%	91%

Υπεύθυνη επικοινωνία και διαφήμιση

→ Παράλληλα, στην AEGEAN υλοποιούμε προγράμματα διαφημιστικής επικοινωνίας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με στόχο 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.



Υπευθυνότητα και εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19

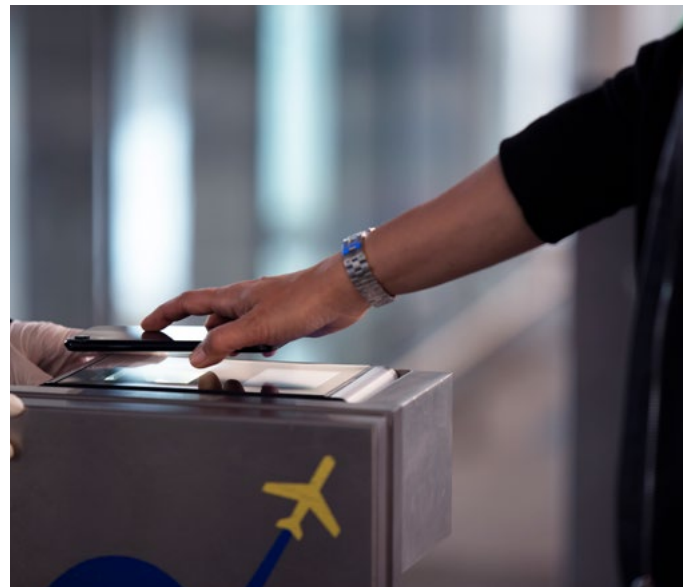
Η AEGEAN από την πρώτη στιγμή της πρωτοφανούς υγειονομικής κρίσης μέσα από ένα σύνολο δράσεων υπεύθυνης επιχειρηματικότητας, αλλά και προσαρμογών στον πυρήνα της επιχειρησιακής της λειτουργίας, ανταποκρίθηκε άμεσα στις νέες συνθήκες που διαμόρφωσε η πανδημία, προτάσσοντας την ασφάλεια του επιβατικού κοινού και των εργαζομένων, συνδράμοντας παράλληλα από την πρώτη στιγμή στις προσπάθειες της πολιτείας για την αντιμετώπιση της κρίσης.

Από την πρώτη στιγμή και πριν επιβληθούν τα σχετικά υγειονομικά πρωτόκολλα, είχαν ενισχυθεί οι τακτικοί καθαρισμοί των αεροσκαφών μεταξύ όλων των πτήσεων και είχαν εντατικοποιηθεί οι διαδικασίες απολύμανσης. Ανεξάρτητα από την πανδημία, το σύστημα ανακύκλωσης αέρα στα αεροσκάφη είναι εξοπλισμένο με φίλτρα HEPA (High Efficiency Particulate Air) και ο αέρας, ανανεώνεται διαρκώς, ενώ σύμφωνα με τους κατασκευαστές, τα φίλτρα HEPA αιχμαλωτίζουν πάνω από το 99% των βακτηρίων και ιών.

Η χρήση μάσκας έγινε υποχρεωτική τόσο για τους επιβάτες όσο και για τα πληρώματα της AEGEAN και η εταιρεία αναπροσάρμοσε τις διαδικασίες επιβίβασης, πρόσβασης και εξυπηρέτησης στο αεροσκάφος. Για την αποφυγή συνωστισμού και την ελαχιστοποίηση των επαφών, όπως προβλέπουν και τα σχετικά υγειονομικά πρωτόκολλα, τοποθετήθηκαν ειδικά διαχωριστικά σε εκδοτήρια και ελεγκτήρια εισιτηρίων. Επιπλέον, οι επιβάτες, κατά την επιβίβασή τους στο αεροσκάφος, η οποία πραγματοποιείται τμηματικά, επιδεικνύουν ανέπαφα τα ταξιδιωτικά τους έγγραφα, σαρώνουν μόνοι τους στους ειδικούς οπτικούς αναγνώστες την κάρτα επιβίβασης και ενθαρρύνονται να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών και ανέπαφων υπηρεσιών, πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Για τον περιορισμό της επαφής με το πλήρωμα, προσαρμόσαμε την προσφορά φαγητού και ποτού, προσφέροντας μόνο ατομικά συσκευασμένο σνακ και νερό, καθώς και αντισηπτικά μαντηλάκια.

Η AEGEAN δημιούργησε την ειδική θεματική ενότητα “Together with Care” στην ιστοσελίδα της με αναλυτικό υλικό, συμβουλές και πληροφορίες για όσα έχει ανάγκη να γνωρίζει ο επιβάτης, προκειμένου να αισθανθεί εμπιστοσύνη και να ταξιδέψει με σιγουριά και αυτοπεποίθηση. Τα μέλη πληρώματος και καμπίνας έχουν λάβει ειδική εκπαίδευση που αφορά στις συνθήκες υγιεινής και προστασίας, ενώ οι εξειδικευμένοι “Hygiene Attendants”, (μέλη του πληρώματος καμπίνας που φέρουν ειδικό αναγνωριστικό σήμα) επιβλέπουν καθ’ όλη τη διάρκεια του ταξιδιού, την τήρηση των προβλεπόμενων μέτρων προστασίας, καθιστώντας το αεροπλάνο το ασφαλέστερο μέσο μεταφοράς για τους ίδιους, τους συνεπιβάτες τους, αλλά και για το προσωπικό εξυπηρέτησης της εταιρείας.

Παράλληλα, και καθώς η πρόληψη και η φροντίδα των εργαζομένων αποτελεί για την AEGEAN βασικό άξονα των ενεργειών της, υλοποίησε το καλοκαίρι του 2020 πρόγραμμα τακτικών προληπτικών τεστ COVID-19, έχοντας διενεργήσει μέχρι και το τέλος του 2020 περισσότερους από 20.000 μοριακούς ελέγχους στο πτητικό και επίγειο προσωπικό της, μία ενέργεια που ξεπέρασε σε δαπάνη το ποσό των €834.000.



Miles+Bonus

Με στόχο να διευκολύνουμε τα μέλη του Miles+Bonus στη διαχείριση της βαθμίδας τους, ώστε να συνεχίσουν να απολαμβάνουν στο μέγιστο τα προνόμιά τους, παρά τις αλλαγές στην πτητική τους δραστηριότητα λόγω COVID-19, προσαρμόσαμε το 2020 τους όρους του προγράμματός μας:

- A.** Επεκτείναμε την ημερομηνία λήξης της εκάστοτε βαθμίδας (silver και gold), προκειμένου να έχουν μεγαλύτερο χρονικό περιθώριο αναβάθμισης ή διατήρησής της.
- B.** Μειώσαμε τον απαιτούμενο αριθμό μιλίων για την αναβάθμιση ή τη διατήρηση της βαθμίδας τους.

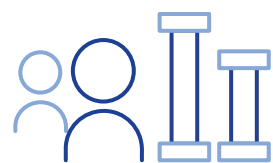
Credit Vouchers / Refunds



Σχετικά με πτήσεις που ακυρώθηκαν λόγω της πανδημίας COVID-19 και προκειμένου να διευκολύνουμε τους επιβάτες μας – ειδικότερα εκείνους που δεν επιθυμούσαν να μεταφέρουν την κράτησή τους σε μεταγενέστερη ημερομηνία ταξιδιού – προσφέραμε ένα credit voucher ίσης αξίας με την αξία του εισιτηρίου. Για πτήσεις που ακυρώθηκαν από την 1η Ιουλίου 2020 και έπειτα, και σχετίζονται με υποχρεωτική προσαρμογή του προγράμματός μας σύμφωνα με τις νέες συνθήκες, προσφέραμε επιπλέον 10% της αξίας του credit voucher. Στην περίπτωση που οι επιβάτες δεν το χρησιμοποίησαν, δικαιούνταν να αιτηθούν επιστροφή των χρημάτων τους, είτε του συνόλου της αξίας του credit voucher είτε του ποσού που δεν είχε χρησιμοποιηθεί.

Αξιζει να σημειωθεί ότι χάρη στο σύνολο των μέτρων που εφάρμοσε από τη πρώτη στιγμή και συνεχίζει να εφαρμόζει η εταιρεία έως σήμερα, αναγνωρίστηκε από τη Skytrax ως μία από τις κορυφαίες αεροπορικές εταιρείες παγκοσμίως για τα μέτρα υγιεινής, ασφάλειας και προστασίας από τον COVID-19, μια διάκριση που αποδεικνύει πως σε κάθε στάδιο του ταξιδιού ακολουθούνται πιστά τα υψηλότερα πρότυπα που προτείνει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, το ICAO και η IATA για την προστασία επιβατών και πληρωμάτων.





1.5 Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση του Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος

Μέσα από την επιχειρησιακή μας λειτουργία και με τη συνεργασία πολλών τμημάτων εντός της εταιρείας (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 Νοέμβριο του 2018 δημιουργήθηκε η σύμπραξη This is Athens & Partners, με ιδρυτικά μέλη, τους: Δήμο Αθηναίων, ΣΕΤΕ, AEGEAN και 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 2020, διατηρήσαμε τις συνέργειες με την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας για την ευρύτερη προώθηση του προορισμού και ειδικότερα των Δρόμων του Κρασιού Βορείου Ελλάδος προβάλλοντας video στις οθόνες εντός των αεροσκαφών και την προώθηση των νησιών της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου με στόχευση στις αγορές της Αγγλίας, της Γερμανίας, της Γαλλίας και της Ιταλίας. 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 πτήξει, AEGEAN Stream.

2. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη στην ΑΕΓΕΑΝ

2.1 Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

2.2 Ανάλυση Ουσιαστικότητας



2.1 Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, Δείκτης ATHEX ESG A-S1

Για την AEGEAN, η καθιέρωση διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη της είναι ιδιαίτερης σημαντικότητας για την εταιρεία, βάσει του επιχειρηματικού της μοντέλου, καθώς τη βοηθά να λειτουργεί πιο αποτελεσματικά και να κατανοεί εις βάθος τις συνθήκες της αγοράς όπου δραστηριοποιείται.

Ως ενδιαφερόμενα μέρη της AEGEAN ορίζονται οι οντότητες ή τα άτομα που εύλογα ενδέχεται να εξαρτώνται/επηρεάζονται από τις δραστηριότητές της σε σημαντικό βαθμό, ή όσοι εύλογα ενδέχεται να επηρεάζουν την ικανότητά να εφαρμόσει την επιχειρηματική στρατηγική της ή/και να επιτύχει τους στόχους της.

Ως αποτέλεσμα αυτού, η AEGEAN, χαρτογραφεί τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών, ενώ παράλληλα παρακολουθεί και βελτιώνει τις μεθόδους επικοινωνίας και διαβούλευσης μαζί τους.

Αντίστοιχα, καταγράφει τις βασικές ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών, όπως προκύπτουν από την καθημερινή επιχειρηματική της λειτουργία, μέσω των υφιστάμενων διαύλων επικοινωνίας και διαβούλευσης μαζί τους (π.χ. τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία, κ.ά.).

- 1. Μέτοχοι, Επενδυτές και Πάροχοι Κεφαλαίου
- 2. Πελάτες
- 3. Εργαζόμενοι
- 4. Προμηθευτές και Συνεργάτες
- 5. Επιχειρηματική Κοινότητα
- 6. Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία
- 7. Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές

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 μέσω της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας. 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
 Μέτοχοι, Επενδυτές και Πάροχοι Κεφαλαίου	• Ιστοσελίδα • Road shows • Εταιρικές ανακοινώσεις για την εξυπηρέτηση των μετόχων • Δελτία Τύπου • Ιστοσελίδα χρηματιστηρίου • Συνεντεύξεις Τύπου	Συνεχής	• Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική • Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα • Επιχειρηματική Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης • Κοινωνική Συνεισφορά • Διαφορετικότητα, Ίσες Ευκαιρίες και Ανθρώπινα Δικαιώματα (Εργαζόμενοι/ Πελάτες)
 Πελάτες	• Έρευνες αγοράς • Δελτία Τύπου • Τηλεφωνικό κέντρο • Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών • Social media • Ιστοσελίδα • Newsletter προσφορών • Περιοδικό BLUE • Συνεντεύξεις Τύπου	Συνεχής	• Ασφάλεια Πτήσεων • Επιχειρηματική Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης • Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία • Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική • Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα
 Εργαζόμενοι	• Εσωτερικές ανακοινώσεις • Συναντήσεις τμημάτων • Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο • Ερωτηματολόγια αξιολόγησης εκπαίδευσης εργαζομένων • Intranet • Δελτία Τύπου • Αξιολόγηση • Upskilling/Reskilling • Εκδηλώσεις	Συνεχής	• Απασχόληση • Ασφάλεια Πτήσεων • Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία στην Εργασία • Επιχειρηματική Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης • Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία
 Προμηθευτές/ Συνεργάτες	• Συναντήσεις • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Συνέδρια • Περιοδικό BLUE • Ιστοσελίδα	Όποτε κριθεί απαραίτητο	• Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική • Ασφάλεια Πτήσεων • Επιχειρηματική Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης • Αξιολόγηση Προμηθευτών/Συνεργατών με Κριτήρια ESG • Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα
 Επιχειρηματική Κοινότητα	• Ιστοσελίδα • Εταιρικές ανακοινώσεις • Δελτία Τύπου • Ιστοσελίδα χρηματιστηρίου • Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Συνεντεύξεις Τύπου • Εκπροσώπηση σε εθνικά και διεθνή όργανα της αεροπορικής κοινότητας	Συνεχής	• Ασφάλεια Πτήσεων • Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα • Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική • Επιχειρηματική Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης • Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων
 Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία	• Ιστοσελίδα • Δελτία Τύπου • Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Εκπροσώπηση σε εθνικά και διεθνή όργανα της αεροπορικής κοινότητας • Social media • Συνεντεύξεις Τύπου • Περιοδικό BLUE	Συνεχής	• Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία • Κοινωνική Συνεισφορά • Ασφάλεια Πτήσεων • Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική • Απασχόληση
 Κρατικές/ Ρυθμιστικές Αρχές	• Συναντήσεις • Συνέδρια • Ηλεκτρονική αλληλογραφία • Δελτία Τύπου • Συνεντεύξεις Τύπου • Ιστοσελίδα	Συνεχής	• Ασφάλεια Πτήσεων • Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική • Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα • Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία • Επιχειρηματική Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης



2.2 Ανάλυση Ουσιαστικότητας

GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49, Δείκτης ATHEX ESG A-G2

Η AEGEAN εστιάζει σε θέματα που αντικατοπτρίζουν τις σημαντικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις που δημιουργεί σε όλη την αλυσίδα αξίας της και κατ' επέκταση και προς το σύνολο των ενδιαφερόμενων μερών της. Στο πλαίσιο αυτό, προχώρησε εκ νέου, για τους σκοπούς της παρούσας Έκθεσης, σε ιεράρχηση των ουσιαστικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης που σχετίζονται με το επιχειρηματικό της μοντέλο. Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την ανάλυση ουσιαστικότητας βασίζεται στα Πρότυπα GRI.

Φάση 1. Αναγνώριση θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης

Στην πρώτη φάση της ανάλυσης, η εταιρεία έλαβε υπόψη την Αρχή της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών και του Πλαισίου Βιωσιμότητας των προτύπων GRI και αναγνώρισε θέματα σχετικά με τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις του επιχειρηματικού της μοντέλου, καθώς και τις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών της, τα οποία προέκυψαν μεταξύ άλλων και από τις παρακάτω πηγές:

- Επιχειρηματική στρατηγική, πολιτικές, διαδικασίες, ετήσια οικονομική κατάσταση.
- Αποτελέσματα υφιστάμενης διαβούλευσης/επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Ανακοινώσεις (Δελτία Τύπου) και δημοσιεύματα για το 2020 που σχετίζονται με τον κλάδο των αερομεταφορών.
- Εκθέσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης ομοειδών εταιρειών.
- Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. (UN SDGs).
- Θεματολογία των Προτύπων GRI και λοιπών ESG προτύπων για τον κλάδο των αερομεταφορών.
- Ουσιαστικά θέματα που αναδείχθηκαν κατά την προηγούμενη ανάλυση ουσιαστικότητας και αναφέρθηκαν στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας για το 2019.

Φάση 2. Ιεράρχηση Θεμάτων

Στη δεύτερη φάση της ανάλυσης, η AEGEAN έλαβε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών των Προτύπων GRI και προχώρησε στην ιεράρχηση των θεμάτων που αναγνωρίστηκαν στην πρώτη φάση, αξιολογώντας το βαθμό στον οποίο τα θέματα αυτά:

1. Επηρεάζουν σημαντικά τις αξιολογήσεις και τις αποφάσεις των Ενδιαφερόμενων Μερών σε σχέση με την AEGEAN.
2. Αντικατοπτρίζουν τις σημαντικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της AEGEAN (επιδράσεις σε ευρύτερο οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο, πέραν της επίδρασης στα ενδιαφερόμενα μέρη).

Τα ερωτηματολόγια για την ιεράρχηση των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, συμπληρώθηκαν από στελέχη της AEGEAN που είχαν -μέσα από σχετική διαβούλευση- επαρκή γνώση και κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών του εκάστοτε ενδιαφερόμενου μέρους για το οποίο συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο.

Φάση 3. Επικύρωση των Αποτελεσμάτων

Στην τελευταία φάση της ανάλυσης, τα αποτελέσματα της δεύτερης φάσης επικυρώθηκαν από την Ανώτατη Διοίκηση της AEGEAN. Αυτή η διαδικασία έλαβε υπόψη την αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών των Προτύπων GRI.

Μέσω αυτής της ανάλυσης, καθορίστηκαν τα 8 ουσιαστικά θέματα, τα οποία παρουσιάζονται στον ακόλουθο χάρτη και αναλυτικά στην παρούσα Έκθεση.

Ουσιαστικά θέματα



Ασφάλεια Πτήσεων



Επιχειρησιακή Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης



Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα



Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμορφωση και Επιχειρηματική Ηθική



Κοινωνική Συνεισφορά



Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία



Απασχόληση



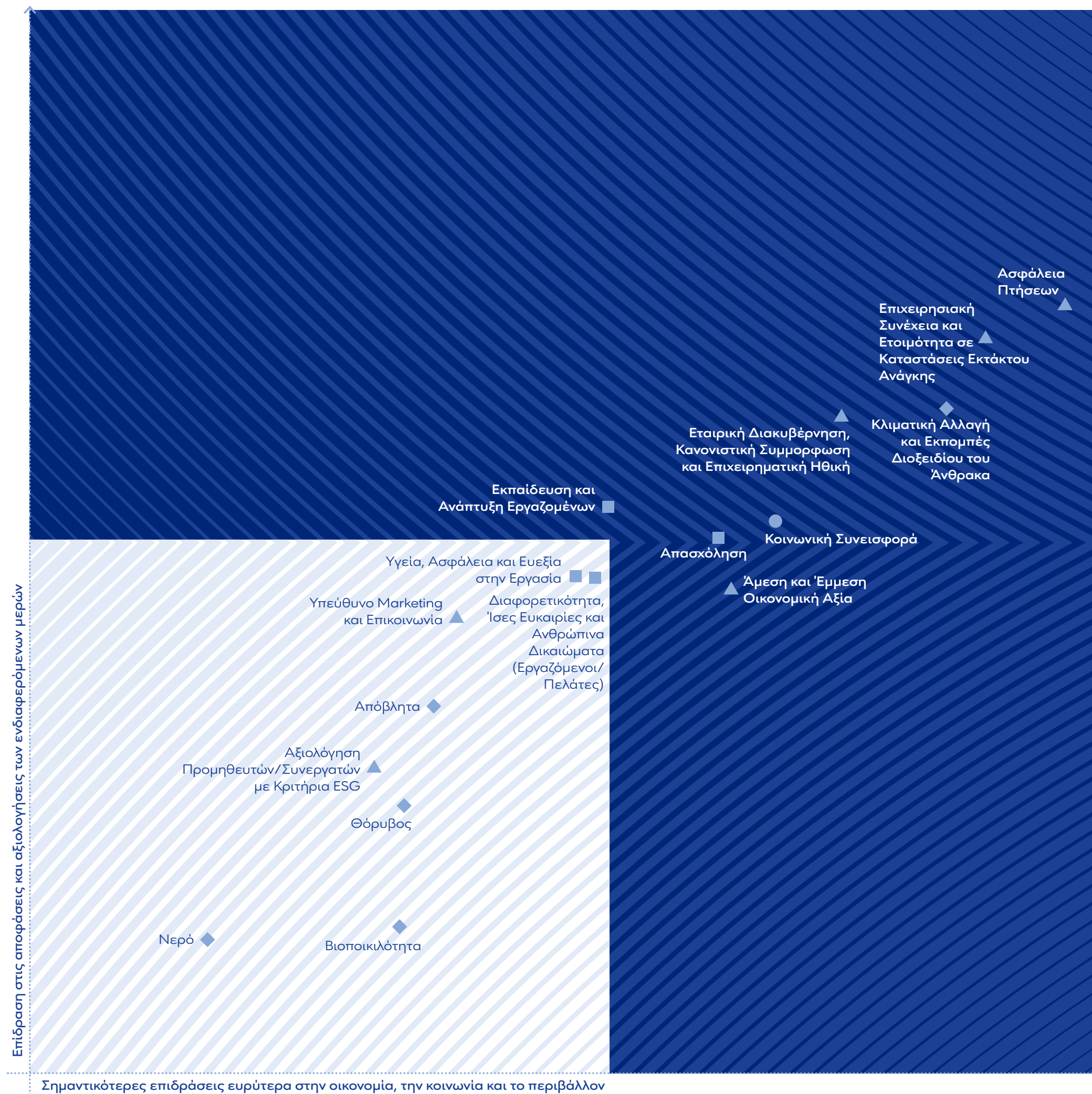
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Χάρτης Ουσιαστικότητας

Τα ουσιαστικά θέματα αποτυπώνονται στον παρακάτω χάρτη ουσιαστικότητας και τα όριά τους βρίσκονται στις σελ. 119-120. Σε σχέση με το 2019, προέκυψαν ως νέα ουσιαστικά θέματα τα:

- Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική
- Κοινωνική Συνεισφορά
- Απασχόληση
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

- ▲ Αγορά
- Εργαζόμενοι
- ◆ Περιβάλλον
- Κοινωνία



Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε.

GRI 102-12

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 μία φιλόδοξη δέσμευση που δύναται να αποτελέσει τον οδικό χάρτη για το σύγχρονο τρόπο άσκησης της επιχειρηματικότητας. Η επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί μία 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.



3. Δημιουργώντας Αξία για την Αγορά



3.1 Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική

3.2 Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία

3.3 Ασφάλεια Πτήσεων, Επιχειρησιακή Συνέχεια και Ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης

3.4 Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία



3.1 Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική

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, όπως αυτή ορίζεται και από τον Κώδικα Δεοντολογίας, που συμπεριλαμβάνεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της εταιρείας.

Πώς το διαχειριζόμαστε

GRI 103-2, Δείκτης ATHEX ESG C-G2

Στην AEGEAN υπάρχει μηδενική ανοχή σε θέματα διαφθοράς και 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. Ασκοούμε 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 δικλίδες 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 ασφαλείας των πληροφοριακών συστημάτων ως δικλίδες επαρκούς αντιμετώπισης και διαχείρισης του κινδύνου. Επιπλέον μέτρα, αφορούν σε δικλίδες 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.

Όργανα εταιρείας

Τα διοικητικά, διαχειριστικά και εποπτικά όργανα της εταιρείας, καθώς και τα ανώτερα διοικητικά στελέχη είναι:

- τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου,
- τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου,
- τα μέλη της Επιτροπής Αποδοχών,
- ο Διευθύνων Σύμβουλος,
- ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου.

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας εξελέγη από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της εταιρείας της 16.05.2018, με τριετή θητεία, παραιτηνόμενη αυτοδικαίως, μέχρι τη λήξη της προθεσμίας εντός της οποίας πρέπει να συνέλθει η αμέσως επόμενη Τακτική Γενική Συνέλευση και μέχρι τη λήψη της σχετικής απόφασης, και συγκροτήθηκε σε σώμα με την από 16.05.2018 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από ένδεκα (11) μέλη, εκ των οποίων τα δύο (2) είναι εκτελεστικά, τα εννέα (9) είναι μη εκτελεστικά και τρία (3) είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη. Τα ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πληρούν τις προϋποθέσεις ανεξαρτησίας του άρθρου 4 του ν. 3016/2002.

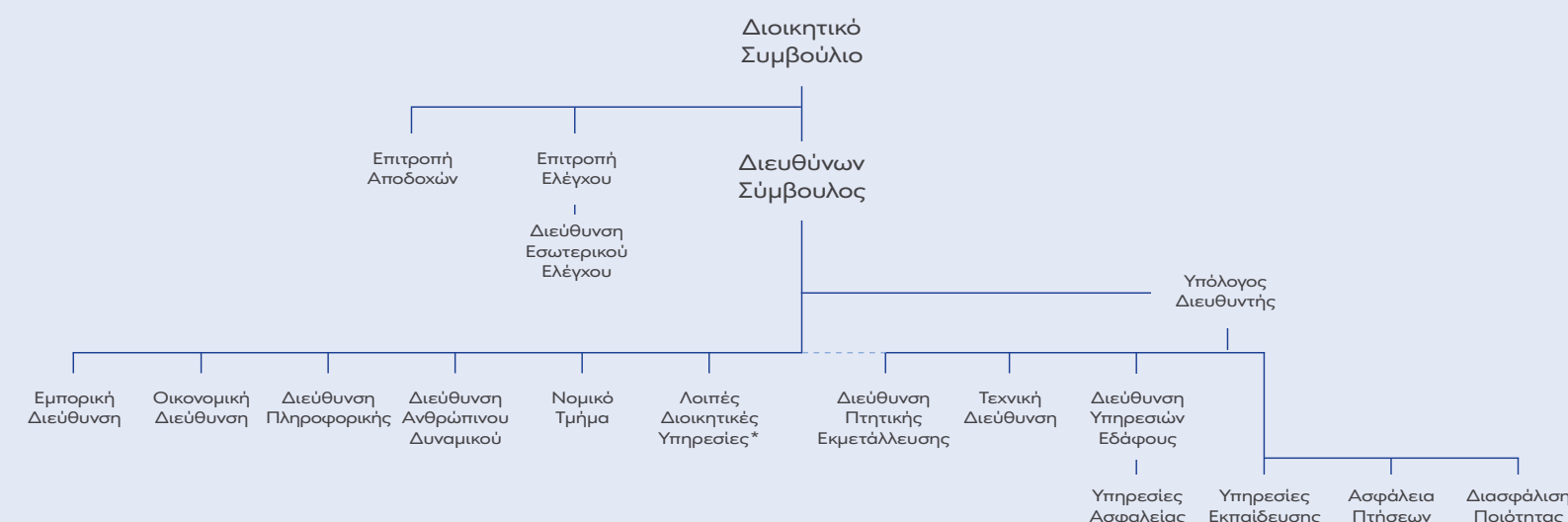
Σύμφωνα με το άρθρο 11 του Καταστατικού, το Διοικητικό Συμβούλιο, ενεργώντας συλλογικά, έχει τη διοίκηση και διαχείριση των εταιρικών υποθέσεων. Αποφασίζει γενικά για κάθε ζήτημα που αφορά την εταιρεία εκτός από εκείνα που είτε από το Νόμο, είτε από το Καταστατικό, έχει αρμοδιότητα η Γενική Συνέλευση των μετόχων.

Το Διοικητικό Συμβούλιο εξετάζει τους κύριους κινδύνους που ανά καιρούς αντιμετωπίζει η εταιρεία συνεπικουρούμενο, μεταξύ άλλων, από την Επιτροπή Ελέγχου και την Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου. Επίσης, το Διοικητικό Συμβούλιο επανεξετάζει σε τακτική βάση την εταιρική στρατηγική, τους κύριους επιχειρηματικούς κινδύνους και τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου της εταιρείας.

Οργανωτική Δομή

GRI 102-18, Δείκτης ATHEX ESG C-G1

Το Διοικητικό Συμβούλιο δεν έχει συστήσει ξεχωριστές επιτροπές τα καθήκοντα των οποίων να σχετίζονται με τη λήψη αποφάσεων, αναφορικά με θέματα περιβαλλοντικά και κοινωνικά. Συνολικά τα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης συζητούνται κατά τη διάρκεια των συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο είναι και υπεύθυνο για τη λήψη των σχετικών αποφάσεων, οι οποίες αντικατοπτρίζονται στις πρωτοβουλίες που περιγράφονται στην παρούσα Έκθεση.



* Για τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης της AEGEAN είναι υπεύθυνη η Corporate Responsibility Manager της εταιρείας, η οποία οργανωτικά περιλαμβάνεται στις Λοιπές Διοικητικές Υπηρεσίες.

Επιτροπή Ελέγχου

Η εταιρεία διαθέτει Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου, ο οποίος εγκρίθηκε και τέθηκε σε ισχύ με την από 25.10.2018 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, τροποποιήθηκε με την από 22.04.2019 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου και περαιτέρω τροποποιήθηκε και επικαιροποιήθηκε με την από 18.02.2021 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου. Ο ισχύων Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της εταιρείας. Ο Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου έχει επικαιροποιηθεί με βάση το άρθρο 44 του Ν. 4449/2017, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 74 του Ν. 4706/2020, και καλύπτει, μεταξύ άλλων, τη σύνθεση, τον ρόλο, τις αρμοδιότητες και τον τρόπο λειτουργίας και αξιολόγησής της Επιτροπής Ελέγχου, όπως ορίζονται από το άρθρο 44 του ν. 4449/2017 και από τις υπ' αριθμ. πρωτ. 1302/28.04.2017 και 1508/17.07.2020 επιστολές της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς. Ο ισχύων Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της εταιρείας <https://el.about.aegeanair.com/diakybernisi/committees-and-external-auditors/kanonismos-leitoyrgias-tis-epitropis-elegxoy-tis-etaireias/>

Τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου της εταιρείας ορίστηκαν με την από 16.05.2018 απόφαση της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης, με τριετή θητεία. Η ως άνω σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του άρθρου 44 του Ν. 4449/2017, όπως ισχύει, καθώς η πλειονότητα των μελών της Επιτροπής Ελέγχου και ο Πρόεδρος αυτής πληρούν τις προϋποθέσεις ανεξαρτησίας σύμφωνα με τις διατάξεις του αρ. 4 Ν. 3016/2012, όπως ισχύει και του άρθρου 9 του ν. 4706/2020.

Όλα τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου διαθέτουν επαρκή γνώση στον τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται η εταιρεία, ήτοι στον κλάδο Ταξιδιών και Αναψυχής (υποκλάδος: Αεροπορικές Εταιρείες), ενώ τουλάχιστον ένα μέλος διαθέτει επαρκή γνώση στην ελεγκτική ή λογιστική.

Επιτροπή Αποδοχών

Η εταιρεία διαθέτει και εφαρμόζει Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Αποδοχών, ο οποίος εγκρίθηκε και τέθηκε σε ισχύ με την από 22.4.2019 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας. Κύρια αποστολή της Επιτροπής Αποδοχών είναι η εισήγηση προς το Διοικητικό Συμβούλιο της πολιτικής αμοιβών, παροχών και οικονομικών κινήτρων των εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των ανωτάτων διευθυντικών στελεχών της εταιρείας, σύμφωνα και με τις συνθήκες της αγοράς, με στόχο την προσέλκυση, διατήρηση και ενεργοποίηση του κατάλληλου ανώτατου στελεχιακού δυναμικού. Η Επιτροπή Αποδοχών αποτελείται από τρία (3) μέλη με τριετή θητεία, τα οποία στο σύνολό τους είναι μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και κατά πλειοψηφία ανεξάρτητα, κατά την έννοια του νόμου, ως εκάστοτε ισχύει. Η Επιτροπή Αποδοχών συνεδριάζει τουλάχιστον δύο φορές ετησίως και οποτεδήποτε άλλοτε το απαιτήσουν οι περιστάσεις.

Εσωτερικός Έλεγχος

Δείκτης ATHEX ESG C-S5

Η εταιρεία διαθέτει Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αποτελεί μια ανεξάρτητη, αντικειμενική και συμβουλευτική δραστηριότητα, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις λειτουργίες του οργανισμού. Υποστηρίζει την εταιρεία στην επίτευξη των σκοπών 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.

Ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας, εγκρίθηκε και τέθηκε αρχικώς σε ισχύ με την από 31.03.2007 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, αναθεωρήθηκε δε με την από 30.08.2018 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, προκειμένου να προσαρμοσθεί σε τροποποιήσεις της κείμενης νομοθεσίας περί εταιρικής διακυβέρνησης, περιλαμβανομένων των διατάξεων του ν.4548/2018 και του άρθρου 44 του ν.4449/2017 (αναφορικά με τις αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου). Ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας της εταιρείας διαθέτει το ελάχιστο περιεχόμενο που αναφέρεται στο άρθρο 6 του ν.3016/2002, όπως ισχύει σήμερα και είναι σύμφωνος με τη δήλωση εταιρικής διακυβέρνησης της εταιρείας και τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει η εταιρεία. Στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας περιλαμβάνεται επίσης και η Πολιτική Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.

Με την από 18 Φεβρουαρίου 2014 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, έχει ορισθεί η θέση του Εσωτερικού Ελεγκτή ως πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης, που πληροί τα κριτήρια ανεξαρτησίας της παρ. 3 του άρθρου 7 του ν. 3016/2002. Επίσης, πληροί τις προϋποθέσεις και τους όρους αναφορικά με τις αρμοδιότητες και ιδίως τις ιδιότητες του Εσωτερικού Ελεγκτή, όπως αυτές διεξοδικά αναφέρονται στις διατάξεις των άρθρων 7 και 8 του ν. 3016/2002, καθώς και στην απόφαση 5/204/14.11.2000 του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς σχετικά με τις εταιρείες που έχουν εισαγάγει τις μετοχές τους στο Χ.Α., όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Δείκτης ATHEX ESG C-G3

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 Υποπτων Συναλλαγών (Fraud Prevention), με στόχο να:

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

Στο πλαίσιο του τμήματος αυτού (Fraud Prevention) εντάσσεται και το Frequent Flyer Fraud Prevention, που σκοπεύει στην ορθότητα της σωστής χρήσης του προγράμματος επιβραβεύσεως της AEGEAN – Miles+Bonus – και στην προφύλαξη αυτού από οποιαδήποτε έκνομη 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.

Στην ιστοσελίδα της εταιρείας μας <https://el.about.aegeanair.com/diakubernisi/prostasia-dedomenon-prosopikoy-xarakтира/> είναι διαθέσιμη η πολιτική που σχετίζεται με το θέμα της Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

- Στο πλαίσιο συμμόρφωσης με το GDPR, η εταιρεία, ήδη από το 2018, 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, την οποία επικαιροποιεί σε ετήσια βάση.
 - 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 όπως περιορισμός πρόσβασης σε εξουσιοδοτημένα μόνο στελέχη στις βάσεις δεδομένων, κρυπτογράφηση βάσεων 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.

Το 2020, το Τμήμα Προστασίας Δεδομένων διεκπεραίωσε άνω των **550** αιτημάτων υποκειμένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και λειτούργησε βάσει των παρακάτω στόχων και αποτελεσμάτων:

Στόχοι 2020	Αποτέλεσμα 2020
Επικαιροποίηση του άρθρου 30 του Ευρωπαϊκού Κανονισμού αναφορικά με την καταγραφή των επεξεργασιών δεδομένων.	Επετεύχθη
Σύνδεση όλων των βάσεων δεδομένων μέσω των οποίων πραγματοποιούνται επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με την πλατφόρμα λογισμικού.	Επετεύχθη
Διενέργεια επιπλέον κύκλων εκπαιδεύσεων των εργαζομένων.	Επετεύχθη
Παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των σχετικών τεχνικών μέτρων και δικλίδων ασφαλείας, μέσω ελέγχων.	Επετεύχθη
Έναρξη διενέργειας ελέγχων συμμόρφωσης των συνεργατών/προμηθευτών, οι οποίοι εκτελούν επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό της εταιρείας.	Δεν επετεύχθη*
Προσομείωση διαχείρισης κρίσεως σε σενάριο διαρροής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.	Οι πάροχοι εξειδικευμένων υπηρεσιών είναι σε στάδιο αξιολόγησης, με στόχο την υλοποίηση του στόχου το 2022.

* Λόγω της πανδημίας COVID-19 και των περιοριστικών μέτρων σε μετακινήσεις-συναντήσεις, δεν πραγματοποιήθηκαν οι έλεγχοι μέσω επισκέψεων στους χώρους των συνεργατών. Η διαδικασία των ελέγχων θα επανεκκινήσει, όταν οι συνθήκες ασφάλειας το επιτρέψουν.



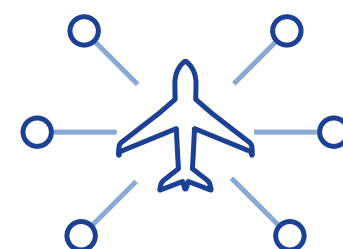
Ουσιαστικό
Θέμα

Η επίδοσή μας

GRI 103-3, GRI 205-3, GRI 418-1, GRI 206-1, GRI 406-1, Δείκτης ATHEX ESG SS-G1

Για το 2020:

- Δεν υπήρξαν χρηματικές ζημιές οι οποίες να προκλήθηκαν ως αποτελέσματα παραβιάσεων του Κώδικα και των αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης ή/και του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της εταιρείας.
- Δεν υπήρξαν καταγεγραμμένα περιστατικά διαφθοράς, δωροδοκίας, κατάχρησης, ή απάτης είτε εσωτερικά (εργαζόμενοι) ή/και σε σχέση με προμηθευτές/συνεργάτες.
- 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.
- Δεν υφίστανται περιπτώσεις/καταγγελίες ή εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας που να αφορά σε περιστατικά αθέμιτου ανταγωνισμού, παραβιάσεις της νομοθεσίας περί anti-trust/μονοπωλίου και στις οποίες η εταιρεία να έχει προσδιοριστεί ως συμμετέχουσα.
- Δεν υπήρξαν καταγεγραμμένα περιστατικά διακρίσεων είτε σε εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη (εργαζόμενοι) είτε σε εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. επιβάτες).



3.2 Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία

GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-10, GRI 102-45, GRI 102-48

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.

Πώς το διαχειριζόμαστε

GRI 103-2

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.

Επιχειρησιακό περιβάλλον-Ελληνική Οικονομία

Η εμφάνιση του ιού COVID-19 το Δεκέμβριο του 2019, η ραγδαία και ευρεία εξάπλωση του στην Ευρώπη και στον υπόλοιπο κόσμο και η κήρυξή του ως πανδημία τον Μάρτιο του 2020 από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, επηρέασε και συνεχίζει να επηρεάζει το επιχειρησιακό περιβάλλον και την οικονομική δραστηριότητα πέραν των σημαντικών κοινωνικών συνεπειών. Στην Ελλάδα, ο ιός εντοπίστηκε για πρώτη φορά στα τέλη Φεβρουαρίου 2020. Το σύνολο των χωρών παγκοσμίως, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, επέβαλαν περιοριστικά μέτρα τόσο στις μετακινήσεις όσο και σε άλλες δραστηριότητες για την προστασία της δημόσιας υγείας. Στην Ελλάδα, τα πρώτα περιοριστικά μέτρα ελήφθησαν τον Μάρτιο 2020. Τα επιδημιολογικά δεδομένα επέτρεψαν τη μερική άρση των μέτρων που είχαν επιβληθεί από τα μέσα Ιουνίου έως και τον

Σεπτέμβριο. Από τον Οκτώβριο και έπειτα η αύξηση των κρουσμάτων οδήγησε σε νέα περιοριστικά μέτρα, τα οποία και εντατικοποιήθηκαν στα τέλη του έτους και παραμένουν σε ισχύ έως σήμερα. Οι πρωτοφανείς οικονομικές επιπτώσεις της έξαρσης της πανδημίας αποτυπώνονται στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) για το οποίο εκτιμάται ότι ο ρυθμός ανάπτυξης των προηγμένων οικονομιών να εμφανίσει επιβράδυνση κατά -5,4% από 1,6% το 2019. Στην οικονομία της Ευρωζώνης ο ρυθμός ανάπτυξης του ΑΕΠ εμφάνισε επιβράδυνση η οποία εκτιμάται στο -6,8% από 1,3% ανάπτυξη το 2019.

Στην Ελλάδα, η προσωρινή αναστολή της δραστηριότητας πολλών επιχειρήσεων και η μεγάλη πτώση στον κλάδο του τουρισμού, οδήγησαν σε σημαντική πτώση του ΑΕΠ. Το ΑΕΠ το 2020 σε όρους όγκου ανήλθε σε €168,5 δισ. έναντι €183,6 δισ. το 2019, παρουσιάζοντας μείωση κατά 8,2%.

Στο εξωτερικό ισοζύγιο της οικονομίας, η έντονη συρρίκνωση των εξαγωγών οφείλεται αποκλειστικά στις εξαγωγές υπηρεσιών, που περιορίστηκαν στο 21,7% του επιπέδου τους μόλις ένα έτος νωρίτερα, όπως ήταν αναμενόμενο εξαιτίας των περιοριστικών μέτρων κατά τη θερινή περίοδο για τη προστασία της δημόσιας υγείας στον προγραμματισμό και την υλοποίηση διεθνών ταξιδιών.

Οι προοπτικές για την οικονομία τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Ελλάδα έχουν βελτιωθεί εξαιτίας της έναρξης του εμβολιαστικού προγράμματος, το οποίο σε συνδυασμό με την ταχύτερη παραγωγή εμβολίων και την αποτελεσματική διανομή τους στην κοινότητα αναμένεται να συμβάλουν στην ενίσχυση της καταναλωτικής εμπιστοσύνης. Ωστόσο η αβεβαιότητα για το άμεσο μέλλον παραμένει κυρίως λόγω των μεταλλάξεων του ιού.

Επιχειρησιακό περιβάλλον- Κλάδος Αερομεταφορών

Το 2020, η πανδημία COVID-19 αποτέλεσε ένα ισχυρό, εξωγενές σοκ παγκόσμιας έκτασης με σοβαρές κοινωνικές και οικονομικές προεκτάσεις. Ο κλάδος των αερομεταφορών, λόγω της ταύτισης με το ταξίδι για προσωπικούς ή επαγγελματικούς λόγους, λόγω του μεγέθους των οικονομικών μονάδων, αλλά και της ιδιαίτερα μεγάλης έντασης κεφαλαίου, της υψηλής λειτουργικής μόχλευσης και των υψηλών μακροχρόνιων επενδύσεων είναι ο κλάδος που έχει θιγεί καίρια και καταστροφικά από τις συνέπειες της πανδημίας και τα μέτρα περιορισμού στις μετακινήσεις. Σύμφωνα με μελέτες της IATA, η πανδημία αποτέλεσε το σοβαρότερο εξωγενή παράγοντα που είχε ποτέ να αντιμετωπίσει ο κλάδος, θέτοντας σε κίνδυνο τη βιωσιμότητα των αεροπορικών εταιρειών και οδηγώντας σε ζημιές ύψους \$118 δισ. το 2020 από κέρδη ύψους \$26 δισ. το 2019.

Το ξέσπασμα της πανδημίας το δεύτερο τρίμηνο του 2020 και τα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν οδήγησαν στην αναγκαστική καθήλωση του μεγαλύτερου μέρους του στόλου και σε σχεδόν αναστολή της δραστηριότητας των αεροπορικών εταιρειών παγκοσμίως. Συγκεκριμένα στην Ευρώπη, η οποία έχει επηρεαστεί περισσότερο από την πανδημία, η μείωση της επιβατικής κίνησης στις αερομεταφορές ανήλθε σε 99%, 98% και 93% τον Απρίλιο, Μάιο και Ιούνιο 2020, σε σύγκριση με τους αντίστοιχους μήνες του 2019, με τη μοναδική αεροπορική δραστηριότητα να αφορά στην εκτέλεση πτήσεων επαναπατρισμού πολιτών, καθώς και τη μεταφορά υγειονομικού υλικού.

Μεταξύ των περιοριστικών μέτρων που ελήφθησαν διεθνώς, περιλαμβάνονταν απαγορεύσεις στις εσωτερικές μετακινήσεις, κλείσιμο συνόρων, περιορισμοί σε πτήσεις και επιβάτες ανάλογα με την προέλευση, την εθνικότητα και το είδος ταξιδιού, μέτρα καραντίνας, οδηγίες ή αυστηρές συστάσεις για την αποτροπή μετακινήσεων, εκτός των απολύτως απαραίτητων.

Τόσο τα μέτρα όσο και ο χρόνος εφαρμογής τους διέφερε ανά χώρα, αναλόγως των επιδημιολογικών δεδομένων, γεγονός που δυσχέραινε τις συνθήκες και τις δυνατότητες προγραμματισμού για τις αεροπορικές εταιρείες. Μια πρώτη προσπάθεια συντονισμού για την επανεκκίνηση της αεροπορικής δραστηριότητας και την απελευθέρωση των μετακινήσεων εκτός συνόρων ξεκίνησε τον Μάιο του 2020 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Παρά τις προσπάθειες, η αεροπορική αγορά επηρεάστηκε αρνητικά από την έλλειψη συντονισμού και απαραίτητων κοινών πρωτοκόλλων για τις μετακινήσεις.

Να σημειωθεί ότι σε ότι αφορά στην Ελλάδα, και κατά την περίοδο του δεύτερου κύματος της πανδημίας από τα τέλη Οκτωβρίου και έπειτα, τα περιοριστικά μέτρα δεν οδήγησαν στην καθολική αναστολή του πτητικού έργου, όπως αναγκαστικά συνέβη κατά το πρώτο κύμα της πανδημίας, ήτοι το δεύτερο τρίμηνο του έτους.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της IATA, το 2020 καταγράφηκε ως η χειρότερη χρονιά όλων των εποχών για τον κλάδο των αερομεταφορών με την επιβατική κίνηση να σημειώνει μείωση 70% στην Ευρώπη σε σχέση με το 2019. Η μέση ετήσια μείωση της επιβατικής κίνησης την περίοδο Απριλίου-Δεκεμβρίου 2020 ανήλθε σε 84% στην Ευρώπη.

Η επιβατική κίνηση στα ελληνικά αεροδρόμια, σύμφωνα με τα στοιχεία της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας, σημείωσε σημαντική πτώση της τάξεως του 69% το 2020. Αντίστοιχα για την περίοδο Απριλίου-Δεκεμβρίου 2020 η μείωση ανήλθε σε 75% σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2019, με την κίνηση εσωτερικού να σημειώνει πτώση 68% και την κίνηση εξωτερικού μείωση της τάξεως του 77%.

Η σοβαρή κρίση που βιώνει ο κλάδος των αερομεταφορών κατέστησε αναγκαία την παροχή σημαντικών κρατικών ενισχύσεων στις αεροπορικές εταιρείες τόσο των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με εγκεκριμένα ποσά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή που αθροιστικά υπερβαίνουν τα €35 δισ. υπό μορφής δανεισμού, ανακεφαλαιοποίησης ή αποζημίωσης, όσο και των αεροπορικών εταιρειών των ΗΠΑ που ανέρχονται σε \$70 δισ. υπό μορφής δανεισμού, αποζημίωσης ή επιχορήγησης.



Η επίδοσή μας

GRI 103-3, GRI 201-1

Η AEGEAN ξεκίνησε το 2020 προγραμματίζοντας ένα έτος ανάπτυξης και επενδύσεων. Οι δύο πρώτοι μήνες του έτους ξεκίνησαν με θετικούς ρυθμούς σε ότι αφορά στην επιβατική κίνηση και τις πληρότητες. Από την τελευταία εβδομάδα του Φεβρουαρίου του 2020 όμως και ύστερα, η πρωτόγνωρη υγειονομική κρίση και τα επακόλουθα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν είχαν σημαντική αρνητική επίδραση στην επιχειρηματική δραστηριότητα και την οικονομική κατάσταση της εταιρείας όπως άλλωστε και στο σύνολο του κλάδου των αερομεταφορών.

Τα περιοριστικά μέτρα και το κλείσιμο των συνόρων συνέβαλλαν στην καθήλωση του μεγαλύτερου μέρους του στόλου σχεδόν στο σύνολο του δεύτερου τριμήνου του έτους. Κατά το τρίτο τρίμηνο του έτους με τη μερική άρση των περιορισμών, η εταιρεία επανάφερε μέρος του δικτύου της, όπου αυτό ήταν εφικτό. Συγκεκριμένα, το τρίτο τρίμηνο του 2020, η εταιρεία πραγματοποίησε το 45% της πτητικής δραστηριότητας σε σχέση με το 2019, έχοντας επαναφέρει το 40% των πτήσεων εξωτερικού και το 60% των πτήσεων εσωτερικού. Από τον Οκτώβριο 2020 μέχρι και το τέλος του έτους, η εξάπλωση του δεύτερου κύματος της πανδημίας και η επιβολή εκ νέου περιοριστικών μέτρων, συνετέλεσε στην καθήλωση μεγάλου μέρους του στόλου της εταιρείας.

Η πανδημία επηρέασε σημαντικά τόσο τη δραστηριότητα όσο και τα οικονομικά μεγέθη της χρήσης. Η προσφερόμενη χωρητικότητα υπολογιζόμενη σε χιλιομετρικές θέσεις (ASKs) μειώθηκε κατά 61,3% ενώ ο αριθμός πτήσεων που πραγματοποίησε μέσα στο έτος μειώθηκε κατά 53,0%, πραγματοποιώντας συνολικά 54.404 πτήσεις σε δρομολόγια του εσωτερικού και εξωτερικού. Μόνο για το διάστημα Απριλίου-Δεκεμβρίου η αντίστοιχη μείωση των χιλιομετρικών θέσεων ανήλθε σε 71,5%.

Επιβατική Κίνηση	2020	2019
Επιβάτες εσωτερικού	2.669.496	6.296.893
Επιβάτες εξωτερικού	2.507.958	8.695.283
Σύνολο επιβατών	5.177.454	14.992.176

Η εταιρεία μετέφερε συνολικά περίπου 5,2 εκ. επιβάτες καταγράφοντας πτώση 65,5% σε σχέση με το 2019. Στο δίκτυο εσωτερικού μετέφερε συνολικά 2,7 εκ. επιβάτες, 57,6% λιγότερους σε σχέση με το 2019. Στο δίκτυο εξωτερικού ο Όμιλος μετέφερε 2,5 εκ. επιβάτες, 71,2% λιγότερους συγκριτικά με το 2019.

Ο συντελεστής πληρότητας το 2020 στο σύνολο του δικτύου μειώθηκε κατά 17,5 ποσοστιαίες μονάδες και διαμορφώθηκε στο 67,4%.

Ο συνολικός κύκλος εργασιών σημείωσε μείωση 68,3% στο σύνολο του έτους και 76,4% από τον Απρίλιο έως τον Δεκέμβριο του 2020, σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2019.

Οι πωλήσεις της AEGEAN είναι οι ακόλουθες:

Πωλήσεις (ποσά σε χιλιάδες €)	2020	2019
Έσοδα από τακτικές πτήσεις	341.643	1.098.404
Έσοδα από ναυλωμένες πτήσεις	14.058	78.818
Άλλα έσοδα εκμετάλλευσης που σχετίζονται με τις πτήσεις	59.403	131.561
Συνολικές πωλήσεις	415.104	1.308.783

(ποσά σε χιλιάδες €)	2020	2019
Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται	436.075	1.331.149
Άμεση Οικονομική Αξία που Διανέμεται	586.625	1.129.684
Λειτουργικά Κόστη	413.126	915.175
Μισθοί και Επιδόματα εργαζομένων	83.656	142.853
Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	28.876	23.010
Πληρωμές προς την Κυβέρνηση (Φόροι)	60.734	47.971
Επενδύσεις στην Κοινωνία (Δωρεές κ.λπ.)	233	675
Μη διανεμηθείσα οικονομική αξία	(150.550)	201.465

Επίσης, πέραν της οικονομικής συνεισφοράς μας, συνολικά το 2020 προσφέραμε

5.028 εισιτήρια
για τις ανάγκες μετακίνησης των φορέων, ιδρυμάτων και ιδιωτών, στο πλαίσιο των δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς που στηρίζει η AEGEAN.

Μέτρα που υιοθετήθηκαν για την αντιμετώπιση της κρίσης της πανδημίας

Τα βασικά μέτρα που υλοποιήθηκαν και οι προσπάθειες προσαρμογής και αντιμετώπισης της κρίσης, κινήθηκαν στους ακόλουθους άξονες:

Συνεργασία

με τις ελληνικές και διεθνείς αρχές για την διαμόρφωση των απαραίτητων διαδικασιών για την καλύτερη προστασία των επιβατών και του προσωπικού από τις συνθήκες της πανδημίας.

Ενοποίηση

της λειτουργίας των κεντρικών εγκαταστάσεων από δυο σημεία σε ένα για την αποτελεσματική διαχείριση της κρίσης και της εξοικονόμησης πόρων.

Δημιουργία

συστήματος άμεσης και δυναμικής διαχείρισης του δικτύου σε μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Αναδιαπραγμάτευση

με τους κύριους προμηθευτές σε υπηρεσίες και προϊόντα για να επιτευχθεί μείωση του κόστους, αλλά και για να δημιουργηθεί ευελιξία και προσαρμοστικότητα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Διατήρηση

της παραγγελίας για τα 46 αεροσκάφη της οικογένειας Airbus A320neo, παραλαμβάνοντας μάλιστα τα πρώτα 7 αεροσκάφη στην πιο δύσκολη συγκύρια, αλλά επεκτείνοντας παράλληλα την περίοδο των παραδόσεων κατά δύο χρόνια, έως και το 2026.

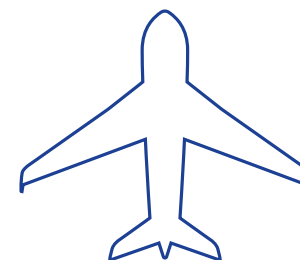
Αξιοποίηση

των οριζόντιων μέτρων της πολιτείας για τους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις.

Εξασφάλιση

επιπλέον ρευστότητας μέσω του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Εκσυγχρονισμός στόλου

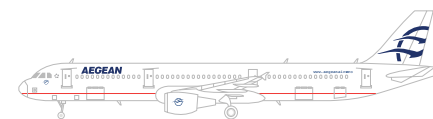


Στις 31.12.20 ο στόλος του Ομίλου αριθμούσε 67 αεροσκάφη (εκ των οποίων 55 jet και 12 turboprops). Το 2020 η εταιρεία παρέλαβε 7 νέα αεροσκάφη της οικογένειας A320 neo.

Τα νέα αεροσκάφη συνεισφέρουν στην προσφορά αναβαθμισμένων υπηρεσιών προς τους επιβάτες, ενώ συμβάλουν στην εξοικονόμηση έως και 15% στην κατανάλωση καυσίμου, με παράλληλη 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.

Ο μέσος όρος ηλικίας του συνολικού στόλου της AEGEAN ανήλθε στα 10,68 έτη στις 31.12.2020.

67 αεροσκάφη



11 Airbus A321



3 Airbus A321neo



35 Airbus A320



5 Airbus A320neo



1 Airbus A319



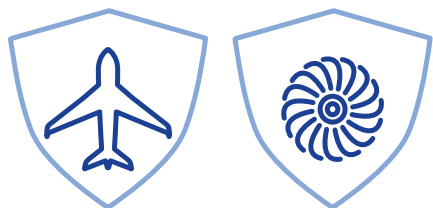
8 De Havilland Dash 8- Q400



2 De Havilland Dash 8100



2 ATR 42-600



3.3 Ασφάλεια Πτήσεων, Επιχειρησιακή Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης



Η ασφάλεια των πτήσεων αποτελεί την ύψιστη προτεραιότητα για την εταιρεία και είναι συνυφασμένη με την ίδια τη λειτουργία της.

Πώς το διαχειριζόμαστε

GRI 103-2, GRI 102-11

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 ολόκληρη την εταιρεία 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 τη 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 της εταιρείας σε όλες τις ενέργειές της.

Τμήμα ασφάλειας πτήσεων

Το τμήμα ασφάλειας των πτήσεων αποτελεί τη βάση της οργανωτικής δομής, της αξιολόγησης, του ελέγχου και της πρόβλεψης οποιοδήποτε αναφερόμενου επιχειρησιακού κινδύνου. Αυτό αποτελείται από τον υπεύθυνο διαχείρισης ασφάλειας 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 ασφάλειας 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 ασφάλειας. 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 ασφάλειας 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 της εταιρείας, 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 αναπτυχθούν 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 ασφαλείας

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 όλης της εταιρείας: η ασφάλεια των πτήσεων.

Τεχνικές βάσεις και συντήρηση αεροσκαφών

Διαθέτουμε 3 τεχνικές βάσεις στην Ελλάδα, σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ηράκλειο. Η τεχνική βάση, που βρίσκεται στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» στην Αθήνα, διαθέτει 2 υπόστεγα με το μεγαλύτερο αριθμό τεχνικών. Κατά τη θερινή περίοδο, ενεργοποιούνται επιπλέον τεχνικές βάσεις εξυπηρέτησης αεροσκαφών εκ των οποίων, η Ρόδος, η Καλαμάτα, η Κέρκυρα και τα Χανιά, οι οποίες και στελεχώνονται με μηχανικούς από την Βάση της Αθήνας.

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 είναι κάτοχοι ευρωπαϊκών πτυχίων. 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 συντήρηση χωρίζεται σε 2 τομείς. Στη «βαριά» συντήρηση (heavy ή base maintenance), η οποία περιλαμβάνει τις μεγάλες επιθεωρήσεις - ελέγχους. Ο δεύτερος τομέας αφορά την συντήρηση επιπέδου γραμμής πτήσεων (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 οργανισμούς, μεταξύ άλλων και για θέματα πρώτων βοηθειών και αντιμετώπισης πυρκαγιάς.

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.

Το 2020 για πρώτη φορά στην τεχνική βάση της AEGEAN στην Αθήνα πραγματοποιήθηκαν επιθεωρήσεις αεροσκαφών επιπέδου 12ετίας (C-Check). Η επιθεώρηση αεροσκαφών C-Check εμπίπτει στην κατηγορία της «βαριάς συντήρησης» και απαιτεί εκτεταμένο χρόνο υλοποίησης και διαθεσιμότητα ευρύτητας χώρου σε τεχνική βάση με υπόστεγο.

Κατά τη διαδικασία της υλοποίησης των C-Check στα αεροσκάφη της AEGEAN, απασχολήθηκαν κατά μέσο όρο 25-30 τεχνικοί σε κάθε check, σε 2 εναλλασσόμενες βάρδιες καθημερινά για 30 ημέρες.

Με αυτόν τον τρόπο η εταιρεία μετέτρεψε σε παραγωγικό χρόνο και ενασχόληση, τη συρρίκνωση της επιχειρησιακής της δράσης, διασφάλισε θέσεις εργασίας και εκπαιδύσε το προσωπικό της σε αναβαθμισμένο επίπεδο τεχνικών γνώσεων.



Εκπαίδευση αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων

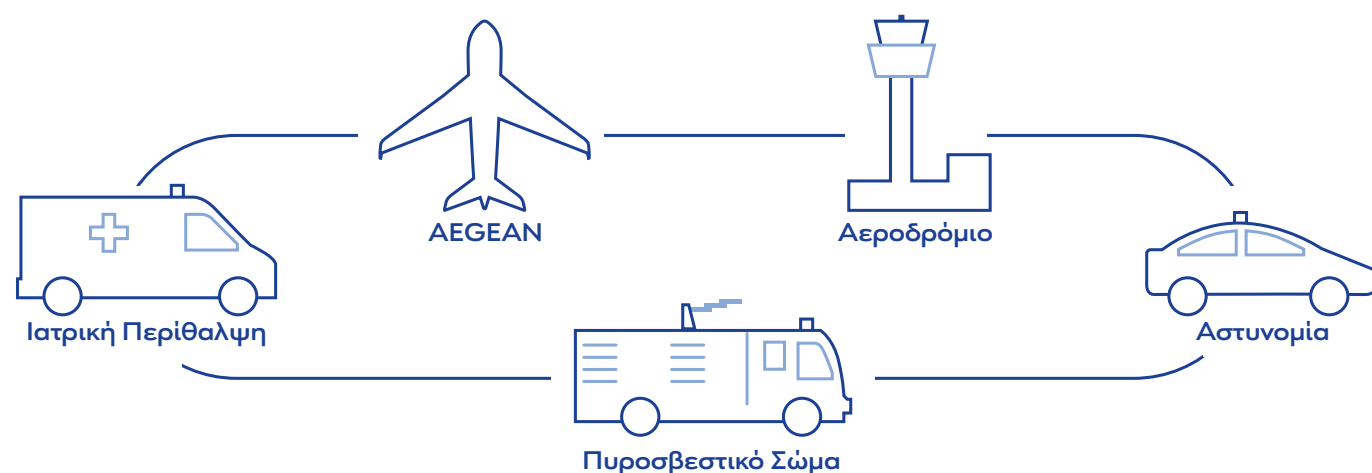
Η φύση και οι επιχειρησιακές δραστηριότητες της εταιρείας, επιβάλλουν τη διαμόρφωση μέτρων και ενεργειών, προκειμένου να διατηρείται η επιχειρησιακή της ετοιμότητα, στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο. Πέραν της συμμόρφωσης με τους αεροπορικούς κανονισμούς, η εταιρεία δίνει τη μεγαλύτερη δυνατή προσοχή στην ασφάλεια των επιβατών της, καθώς και των εργαζόμενων 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 εκπαιδύσεων 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.

Συνεργασία με τις αρχές του αεροδρομίου



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 δεν ολοκληρώθηκε το 2020 λόγω της πανδημίας COVID-19 και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2021-2022.

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 (Cyber Security Governance Board- CSGB), καθώς και υπο-ομάδες 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 2020, 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.

Αξίζει να αναφερθεί 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.

Η επίδοσή μας

GRI 103-3, Δείκτες AEGEAN

Για το 2020:

Ασφάλεια Πτήσεων

Δεν υπήρξαν αεροπορικά ατυχήματα κατά την επιχειρησιακή λειτουργία της εταιρείας.

Επιχειρησιακή Συνέχεια

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

2.800

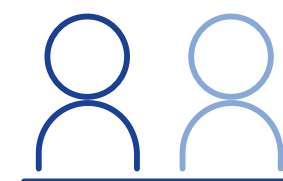
user accounts ελέγχονται καθημερινά

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

Λειτουργία

περιβάλλοντος PCI compliant για την ασφαλή χρήση πιστωτικών καρτών



3.4 Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία

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 2020,
**αποτρέψαμε άνω των 14.100 περιπτώσεων
μετακίνησης επιβατών με ταξιδιωτικά
έγγραφα αμφιβόλου γνησιότητας προς
τον προορισμό που προσπαθούσαν να
ταξιδέψουν.**

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 ασφάλειας. Στην Αθήνα και σε επιλεγμένα αεροδρόμια χρησιμοποιούμε επιπλέον υπηρεσίες ασφαλείας από τρίτους, για την περαιτέρω διασφάλιση υψηλού βαθμού ελέγχου.

Και το 2020, 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.

Ημερίδα για την Πρόληψη και Καταπολέμηση Εμπορίας Ανθρώπων από την Αεροδρομιακή Κοινότητα της Αθήνας

Με κεντρικό μήνυμα τη δέσμευση για περισσότερη συνεργασία και συντονισμό μεταξύ της αεροδρομιακής κοινότητας για τη διευκόλυνση της αστυνομίας στον εντοπισμό και την καταπολέμηση των περιπτώσεων εμπορίας ανθρώπων μέσω των αερομεταφορών, διοργανώθηκε το Νοέμβριο του 2020 σχετική ενημερωτική εκδήλωση, που πραγματοποιήθηκε στο κτίριο της Διεύθυνσης Αστυνόμευσης Αερολιμένα Αθηνών.

Η ημερίδα διοργανώθηκε με πρωτοβουλία της Διεύθυνσης Αστυνόμευσης Αερολιμένα Αθηνών, του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών και της AEGEAN, με την υποστήριξη του Γραφείου Εθνικού Εισηγητή για την Καταπολέμηση της Εμπορίας Ανθρώπων του Υπουργείου Εξωτερικών. Είχε ως σκοπό την ευαισθητοποίηση του προσωπικού «πρώτης γραμμής» για την αναγνώριση ενδείξεων πιθανών θυμάτων εμπορίας ανθρώπων και τον τρόπο διαχείρισης τέτοιων περιπτώσεων, σε συνεργασία με τις αστυνομικές αρχές.

Η ημερίδα, την οποία παρακολούθησαν 150 συμμετέχοντες από την αεροδρομική κοινότητα, αποτελεί «εφαλτήριο» για αντίστοιχες μελλοντικές πρωτοβουλίες, με σκοπό την ενδυνάμωση της συνεργασίας γι' αυτό το εξαιρετικά ευαίσθητο κοινωνικό ζήτημα.

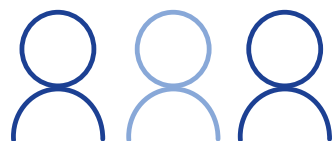
4. Δημιουργώντας Αξία για τους Ανθρώπους μας

4.1 Απασχόληση

4.2 Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων

4.3 Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία





4.1 Απασχόληση

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 άνθρωποί 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.



Πώς το διαχειριζόμαστε

GRI 103-2

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 εξελίσσει τα ταλέντα του. Το 2020 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. Στόχος της AEGEAN αποτελεί η καλλιέργεια μιας ισχυρής εταιρικής κουλτούρας τόσο στο εσωτερικό κοινό όσο και στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον με το οποίο αλληλοεπιδρά.

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.



Η επίδοσή μας

GRI 103-3, GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 102-41, Δείκτες ATHEX ESG C-S1, C-S6, SS-S4

Το 100% των εργαζομένων AEGEAN και Olympic Air υπάγεται στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.

Σύνολο Εργαζομένων

	Άνδρες	Ποσοστό	Γυναίκες	Ποσοστό	Σύνολο
31.12.2020	1.112	48,10%	1.200	51,90%	2.312
31.12.2019	1.216	41,59%	1.708	58,41%	2.924

Την 31.12.2020 απασχολούνταν συνολικά 2.312 άτομα, μειωμένα κατά 20,9% σε σχέση με την 31.12.2019, καθώς μετά τη λήξη της θερινής περιόδου 2020 δεν ανανεώθηκαν συμβάσεις ορισμένου χρόνου λόγω της πανδημίας COVID-19.

Κατά το 2020

δεν υπήρξαν παραβιάσεις εργατικού δικαίου.

Δείκτες κινητικότητας προσωπικού*

Δείκτης ATHEX ESG C-S3

Δείκτης	2020	2019
Εθελούσια κινητικότητα	3,85%	6,24%
Μη εθελούσια κινητικότητα	5,70%	0,38%

* Δεν συμπεριλαμβάνονται λήξεις συμβάσεων ορισμένου χρόνου.

Παρά την πρωτόγνωρη υγειονομική κρίση και τα επακόλουθα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν στις αερομεταφορές τα οποία είχαν σημαντική αρνητική επίδραση στην επιχειρηματική δραστηριότητα και την οικονομική κατάσταση της εταιρείας, η μείωση στον αριθμό των εργαζομένων της AEGEAN ήταν σημαντικά χαμηλότερη σε σχέση με την μείωση της πτητικής δραστηριότητας, των επιβατών και των πωλήσεων.



Αντίστοιχα, παρατίθεται ο πίνακας ανάλυσης με τη γεωγραφική διασπορά των εργαζομένων, σε άνδρες και γυναίκες με σύμβαση αορίστου και ορισμένου χρόνου. Το 96,3%, των εργαζομένων απασχολείται στην Ελλάδα, ενώ το υπόλοιπο 3,7% στις χώρες εξωτερικού.

Κατανομή εργαζομένων ανά οργανωτική μονάδα

Οργανωτική Μονάδα	31.12.2020	31.12.2019
Διεύθυνση Πτητικής Εκμετάλλευσης	1.175	1.575
Διεύθυνση Υπηρεσιών Εδάφους*	232	267
Τεχνική Διεύθυνση	350	397
Εμπορική Διεύθυνση	202	241
Οικονομική Διεύθυνση**	108	93
Διεύθυνση Πληροφορικής	32	37
Λοιπές Διοικητικές Υπηρεσίες	61	114
Call Center	152	200
Σύνολο	2.312	2.924

* 9 εργαζόμενοι εκ των 232, το 2019, συμπεριλαμβάνονταν στις λοιπές Διοικητικές Υπηρεσίες
**21 εργαζόμενοι εκ των 108, το 2019, συμπεριλαμβάνονταν στις λοιπές Διοικητικές Υπηρεσίες

Περιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι που απασχολούνται άμεσα από την AEGEAN και Olympic Air. Δεν περιλαμβάνονται 600 περίπου εργαζόμενοι, οι οποίοι καλύπτουν αυξημένες επιχειρησιακές ανάγκες της θερινής περιόδου.

Κατανομή εργαζομένων ανά χώρα, είδος σύμβασης και ανά φύλο

2020							
Χώρα	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο		
	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Σύνολο Εργαζομένων
Ελλάδα	1.035	35	970	187	2.005	222	2.227
Κύπρος	23	0	21	5	44	5	49
Λοιπές Χώρες*	18	1	17	0	35	1	36
Σύνολο	1.076	36	1.008	192	2.084	228	2.312

2019							
Χώρα	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο		
	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Σύνολο Εργαζομένων
Ελλάδα	1.048	118	1.051	597	2.099	715	2.814
Κύπρος	32	0	29	10	61	10	71
Λοιπές χώρες*	17	1	20	1	37	2	39
Σύνολο	1.097	119	1.100	608	2.197	727	2.924

* Αίγυπτος, Αλβανία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Ισπανία, Ιταλία, Μ. Βρετανία, Ρωσία, Τουρκία

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 2020 παρά την πρωτοφανή υγειονομική και κοινωνική κρίση, συνεχίσαμε να υποστηρίζουμε πρωτοβουλίες για την παροχή ευκαιριών καριέρας σε νέους ανθρώπους που βρίσκονται στο ξεκίνημα της καριέρας τους.

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

Η εταιρεία ενώνει τις δυνάμεις της με διακεκριμένους μη κερδοσκοπικούς φορείς που εργάζονται για την ενίσχυση της απασχολησιμότητας των νέων και την καταπολέμηση της νεανικής ανεργίας.

Διατηρεί συνεργασία με τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Prince’s Trust International και το Ίδρυμα Μποδοσάκη στο πλαίσιο του προγράμματος «Get Into». Με αυτήν τη συνεργασία, προσφέρει 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.

Παράλληλα, συνεχίζεται η συνεργασία μας 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.

Το 2020 λόγω της πρωτοφανούς υγειονομικής κρίσης η συνεργασία μας με τους παραπάνω φορείς παρέμεινε σε ισχύ με περιορισμένες, ωστόσο λόγω των συνθηκών, δραστηριότητες.

• Πρακτική Άσκηση

Η AEGEAN συνεργάζεται με Πανεπιστήμια, Κολλέγια και ΙΕΚ για την υλοποίηση προγραμμάτων πρακτικής απασχόλησης φοιτητών. Κατά το 2020 πραγματοποίησαν με επιτυχία την πρακτική τους στην AEGEAN 19 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.

Ενισχύουμε την απασχόληση στην ελληνική περιφέρεια

Η εταιρεία μας διατηρεί θέσεις εργασίας σε 17 πόλεις (εκτός Αθηνών) και νησιά της Ελλάδας, απασχολώντας 223 εργαζόμενους για το έτος 2020. 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 ανθρώπινο δυναμικό μας με διαφάνεια και χωρίς έμφυλες ανισότητες. Παράλληλα απασχολούμε συνολικά 9 γυναίκες που εργάζονται σε ρόλους Μηχανικών και Πιλότων και 31 άνδρες ως πλήρωμα καμπίνας 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 Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών (IATA) το 2019 ανακοίνωσε την έναρξη του εθελοντικού Προγράμματος “25by2025” που εστιάζει στη Διαφορετικότητα και τη Συμπερίληψη.

Η πρωτοβουλία της IATA, επικεντρώνεται στη βελτίωση της εκπροσώπησης των γυναικών στις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον αεροπορικό κλάδο. Οι εταιρείες, μέλη της IATA, που συμμετέχουν δεσμεύονται να αυξήσουν την εκπροσώπηση των γυναικών σε ανώτερους ρόλους και σε ρόλους όπου οι γυναίκες παραδοσιακά υποεκπροσωπούνται με στόχο να επιτευχθεί ποσοστό εκπροσώπησης κατ’ ελάχιστο 25%, έως το 2025.

Μέσω του προγράμματος “25by2025” η IATA στοχεύει να παρέχει στην αεροπορική βιομηχανία την ευκαιρία να θέσει εφικτούς στόχους για τη Διαφορετικότητα και τη Συμπερίληψη και η αεροπορική κοινότητα να μοιραστεί βέλτιστες πρακτικές.

Η AEGEAN εντάχθηκε στο πρόγραμμα το 2020.



Κατανομή εργαζομένων ανά είδος σύμβασης και ανά φύλο

Είδος Σύμβασης	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Αορίστου Χρόνου	1.076	1.097	1.008	1.100	2.084	2.197
Ορισμένου Χρόνου	36	119	192	608	228	727
Σύνολο	1.112	1.216	1.200	1.708	2.312	2.924

Κατανομή εργαζομένων ανά είδος απασχόλησης και ανά φύλο

Είδος Απασχόλησης	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Πλήρης Απασχόληση	1.099	1.201	1.188	1.683	2.287	2.884
Μερική Απασχόληση	13	15	12	25	25	40
Σύνολο	1.112	1.216	1.200	1.708	2.312	2.924



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 2020 στάλθηκαν 62 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.

Επιδιώκοντας τη συνεχή πληροφόρηση των ανθρώπων μας για τον τρόπο εξάπλωσης του COVID-19, τα συμπτώματα της λοίμωξης και τον τρόπο ελαχιστοποίησης της έκθεσης σε αυτόν, εφαρμόσαμε επικοινωνία μέσω γραπτής ενημέρωσης σε συστηματική βάση, ενθαρρύνοντας τις σωστές πρακτικές για τη διασφάλιση της υγείας. Η εσωτερική επικοινωνία σε μια κρίσιμη περίοδο κρίθηκε πιο σημαντική από ποτέ και δεν περιορίστηκε στα μέτρα για την αντιμετώπιση του COVID-19, αλλά και στη συνεχή ενημέρωση των εργαζομένων για θέματα καθοριστικής σημασίας για την εργασιακή τους σχέση με την εταιρεία. Κατά τη διάρκεια του 2020 το HR έστειλε 35 ενημερωτικά emails με στόχο την παροχή όλων των απαιτούμενων πληροφοριών και την υποστήριξη όλων των εργαζομένων.

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 εργαζόμενους

GRI 401-2

→ 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 δίνονται στο σύνολο των εργαζομένων (ορισμένου και αορίστου, πλήρης και μερικής απασχόλησης) 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, ασθενείας 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 εργαζόμενοι μας και οι οικείοι τους απολαμβάνουν αεροπορικά ταξίδια, χωρίς χρέωση ναύλων για το δίκτυο προορισμών της εταιρείας. 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 μισθολογικά 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 δίκτυο συνεργατών.

- **Ηλεκτρονικές διατακτικές κάρτες σίτισης** «Ticket Restaurant Card».

- **Χριστουγεννιάτικη γιορτή για τα παιδιά των εργαζομένων μας** με προσφορά δώρων και δράσεις ψυχαγωγίας.

Κατά το 2020 και λόγω COVID-19, κάποιες εκ των παραπάνω παροχών, δεν ήταν διαθέσιμες.



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.

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 21 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 2020 λόγω της πρωτοφανούς υγειονομικής κρίσης δεν πραγματοποιήθηκε κάποια ενέργεια αναφορικά με τη συμμετοχή μας σε αθλητικές δραστηριότητες με τις προαναφερθείσες ομάδες.



4.2 Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων

Στην AEGEAN δημιουργούμε τις κατάλληλες προϋποθέσεις ανάπτυξης για όλους τους ανθρώπους μας και ενθαρρύνουμε συστηματικά τους εργαζομένους 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.

Πώς το διαχειριζόμαστε

GRI 103-2

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 διεκδικούν 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 εφάρμοσε το 2020 ανανεωμένη διαδικασία αξιολόγησης, στο σύνολο των εργαζομένων της. Η αναθεώρηση πραγματοποιήθηκε προκειμένου να επικαιροποιηθούν τα κριτήρια αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων και η κλίμακα αξιολόγησης. Οι εργαζόμενοι εντάσσονται σε διαδικασία ετήσιας αξιολόγησης απόδοσης και ανάπτυξης, με συγκεκριμένα κριτήρια εναρμονισμένα στα σύγχρονα πρότυπα, ώστε να ενθαρρύνεται και να υποστηρίζεται η πρόοδος και η ανάπτυξη δεξιοτήτων. Η διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης συμπεριλαμβάνει την ανατροφοδότηση των εργαζομένων και τη διενέργεια ατομικών πλάνων ανάπτυξης για την επόμενη χρονιά. Ειδικότερα μέσα από την ανάπτυξη των πλάνων δεξιοτήτων αναγνωρίζουμε τις εκπαιδευτικές και αναπτυξιακές ανάγκες του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας μας,



καθορίζουμε τα κατάλληλα προγράμματα εκπαίδευσης και ηγεσίας, αποσκοπώντας στο σχεδιασμό πλάνων εξέλιξης για την περαιτέρω ανάπτυξη των δεξιοτήτων και τη βελτίωση της απόδοσης των ανθρώπων μας.

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. Όλα τα στελέχη, με αρμοδιότητες διοίκησης ομάδας, παρακολούθησαν, πριν από την έναρξη της ετήσιας διαδικασίας αξιολόγησης, ειδική εκπαίδευση διάρκειας τεσσάρων ωρών, η οποία σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε από το Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, για τον τρόπο αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων των ομάδων τους, την παροχή επικοινωνιακής ανατροφοδότησης και τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης, βασισμένων στις εξατομικευμένες ανάγκες κάθε εργαζόμενου.

Το 2020, συνολικά 161 στελέχη παρακολούθησαν το σχετικό πρόγραμμα εκπαίδευσης ενώ το 94% των εργαζομένων της AEGEAN και της Olympic Air αξιολογήθηκαν σύμφωνα με την ανανεωμένη διαδικασία. Παράλληλα, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην υποστήριξη του καθοδηγητικού ρόλου των προϊσταμένων. Για το λόγο αυτό η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού εκτός από την αναλυτική διαδικασία για την Αξιολόγηση της Απόδοσης, δημιούργησε υποστηρικτικό υλικό για την εκπαίδευση, τον Οδηγό Ανατροφοδότησης και τον Οδηγό Δημιουργίας Ατομικών Πλάνων Ανάπτυξης, που χρησιμεύουν ως δυο δομημένα εργαλεία κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης.

εταιρεία διακρατεί τα ικανά της στελέχη και τα αξιοποιεί δημιουργικά, διασφαλίζοντας τη διαρκή ανάπτυξή τους. Το 2020, μέσα από τις εσωτερικές διαδικασίες στελέχωσης και ανάπτυξης μετακινήθηκαν σε παράλληλα ή αναβαθμισμένα καθήκοντα 110 στελέχη της εταιρείας μας.

Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση αποτελεί θεμελιώδη αρχή για την ανάπτυξη και την ικανοποίηση των εργαζομένων. Στις αρχές του 2020, δίνοντας έμφαση στην κατάρτιση και εξέλιξη των εργαζομένων μας, το τμήμα των επίγειων λειτουργιών προχώρησε στην υλοποίηση ενός “Leadership Development” εκπαιδευτικού προγράμματος σε 35 στελέχη του. Σκοπός του προγράμματος ήταν να βελτιωθούν οι δεξιότητες και να κινητοποιούν τους υφιστάμενους τους, παρέχοντας τους καθοδήγηση γεγονόσ που οδηγεί σε υψηλότερη απόδοση και αυξημένη παραγωγικότητα. Μέρος του προγράμματος ήταν η δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης μέσω αξιολόγησης 360° (Μοντέλο High-Performance Leadership) και εργαλείου προσωπικότητας PPA (βασιζόμενο στη θεωρία DISC).

Το μοντέλο αξιολόγησης ενσωμάτωνε τις 5 ευθύνες Ηγεσίας, τις 5 Δεξιότητες και τις 5 Ιδιότητες (Εστιασμένη Κινητοποίηση, Συναισθηματική Νοημοσύνη, Επιρροή Μέσω Εμπιστοσύνης, Θεμελιώδης Σκέψη, Συνθημική Σκέψη) που είναι κοινές σε όλους τους ηγέτες και σε όλους τους κλάδους.

Ένα επιπλέον σημαντικό 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.

Με στόχο να καλυφθούν όλες 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.λπ.) 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.).

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 2020 πραγματοποιήθηκαν 6 κέντρα αξιολόγησης στην εταιρεία με τη συμμετοχή 92 εργαζομένων.

Εσωτερικές ανακοινώσεις θέσεων/εσωτερικές μετακινήσεις εργαζομένων

Αξίζει να σημειωθεί ότι το έτος 2020 ανακοινώθηκαν εσωτερικά στην AEGEAN 6 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



• Πρόγραμμα επανεκπαίδευσης για τους εργαζόμενους των επιχειρησιακών λειτουργιών

Οι εργαζόμενοι μας εκπαιδεύονται διαρκώς, ώστε να εξελίσσονται και να έρχονται σε επαφή με νέες μεθόδους ή/και τεχνολογίες, προσθέτοντας αξία στις γνώσεις και τις δεξιότητές 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 εργαζόμενοι 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, ειδικοί ναύλοι 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 μας κέντρο στεγάζεται σε δύο χώρους καλύπτοντας τις επιμέρους ανάγκες των τμημάτων. Πιο συγκεκριμένα το τμήμα εκπαίδευσης πληρωμάτων καμπίνας και θαλάμου διακυβέρνησης στεγάζεται στο κτίριο 53 του Διεθνές Αεροδρομίου Αθηνών «Ελ. Βενιζέλος» ενώ οι Τεχνικές και Επίγειες Υπηρεσίες στο 2ο κλμ Παιανίας- Μαρκοπούλου, στην Παιανία. Τα εκπαιδευτικά μας κέντρα διαθέτουν στο σύνολο 25 μοντέρνες αίθουσες διδασκαλίας πλήρως εξοπλισμένες με τα τελευταία τεχνολογικά μέσα για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας.

• e-LEARNING

Παράλληλα με τις εκπαιδεύσεις με φυσική παρουσία, η εταιρεία μας δίνει ιδιαίτερη έμφαση και στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, που γίνεται με σύγχρονο τρόπο. 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. Το 2020 η

εταιρεία μας προχώρησε στην ενίσχυση της εξ' αποστάσεως σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης, κυρίως λόγω της πανδημίας COVID-19.

Επενδύσαμε στον σχεδιασμό και τη δημιουργία νέας εκπαιδευτικής πλατφόρμας, μέσα από την οποία μας δόθηκε η δυνατότητα να συνεχίσουμε αδιάλειπτα το εκπαιδευτικό μας προγραμματισμό, καθώς επίσης και να χρησιμοποιήσουμε καινοτρόπους τρόπους διδασκαλίας όπως είναι η τεχνολογία μέσων, η ψηφιοποίηση, κ.ά.

Αξιοποιώντας τα πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως διαδικτυακής εκπαίδευσης και της εκπαιδευτικής τεχνολογίας, επανασχεδιάσαμε και αναπτύξαμε το εκπαιδευτικό μας υλικό με τρόπο προσαρμοσμένο τόσο στις ανάγκες του επιχειρησιακού μας έργου, αλλά και με γνώμονα την ενδυνάμωση της επαγγελματική κατάρτισης ενηλίκων. Οι άνθρωποί μας μπορούν να ορίσουν με αυτόν τον τρόπο μόνοι τους τον ρυθμό εκπαίδευσης και να επιλέξουν αυτό που τους ταιριάζει καλύτερα, μέσα από μια ευρεία επιλογής 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.

• Εκπαίδευση Πληρωμάτων Καμπίνας

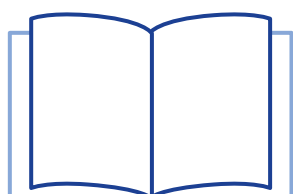
Οι καλύτεροι πρεσβευτές της AEGEAN στο εξωτερικό είναι τα πληρώματα της. Είναι οι άνθρωποι της πρώτης γραμμής, η πρώτη και τελευταία ανάμνηση που θα έχουν οι επιβάτες που επισκέπτονται την χώρα μας. Είναι άρτια εκπαιδευμένα σε περίπτωση που κληθούν να αντιμετωπίσουν έκτακτα περιστατικά και καταστάσεις ασφάλειας. Κατά συνέπεια είναι πάντα σε ετοιμότητα να αντιμετωπίσουν τις φοβίες, τις ανασφάλειες ή και ακόμη μια ξαφνική αδιαθεσία κάποιου επιβάτη. Επίσης, διαθέτουν την ικανότητα-δεξιότητα να λειτουργούν με ομαδικό πνεύμα, συντονισμό, συνεργασία και είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν ψύχραιμα και αποτελεσματικά κάθε είδους απρόσμενης κατάστασης.

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση, η AEGEAN διασφαλίζει ότι αφενός, είναι διαθέσιμο το απαραίτητο ανθρώπινο δυναμικό για το πτητικό της έργο και αφετέρου, να είναι διαθέσιμοι και 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 επιβατών.

Η πρακτική εκπαίδευση των πληρωμάτων γίνεται σε συνεργασία με τα εξειδικευμένα εκπαιδευτικά κέντρα της Lufthansa στη Φρανκφούρτη και στο Μόναχο. Με την ανακοίνωση της επένδυσης της εταιρείας στη δημιουργία εκπαιδευτικού κέντρου, στόχος της AEGEAN είναι στο μέλλον οι εκπαιδεύσεις αυτές να γίνονται στην έδρα της την Αθήνα. Με την ενέργεια αυτή τα πληρώματα καμπίνας θα έχουν την δυνατότητα να εκπαιδεύονται σε πιο τακτική βάση και θα υπάρξει και η δυνατότητα προσφοράς εκπαίδευσης πληρωμάτων και σε άλλες αεροπορικές εταιρείες.

Η επίδοσή μας

GRI 103-3, GRI 404-1

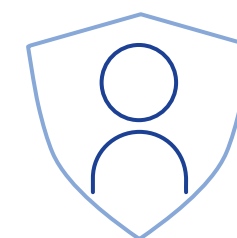


Το 2020 σημειώθηκε σημαντική αύξηση στο σύνολο των εκπαιδευτικών ωρών συγκριτικά με το 2019 που ανέρχεται στο ποσοστό του 25,83%. Συνολικά για το 2020, πραγματοποιήθηκαν 5.686 εκπαιδεύσεις, διάρκειας 75.594 ωρών. Ο συνολικός αριθμός των εκπαιδεύσεων δεν περιλαμβάνει όσες αφορούν στην αρχική εκπαίδευση των πιλότων και των πληρωμάτων καμπίνας, η οποία εξειδικεύεται σε θέματα που άπτονται με την αποτελεσματικότητα του πτητικού έργου των εργαζομένων μας. Η αύξηση στο σύνολο των εκπαιδευτικών ωρών σε σχέση με το 2019, οφείλεται σε εντατικές εκπαιδεύσεις που αφορούσαν στο Cyber Security για όλο το προσωπικό της εταιρείας.

↑ 25,83%

Αύξηση στο σύνολο των εκπαιδευτικών ωρών σε σχέση με το 2019

Συνολικός αριθμός εκπαιδεύσεων	Συνολικές ώρες
5.686 2020	75.594 2020
3.877 2019	56.066 2019



4.3 Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

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.





Η εταιρεία ολοκλήρωσε επιτυχώς το στάδιο μετάβασης της πιστοποίησης του συστήματος διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, και πλέον είναι πιστοποιημένη κατά το διεθνές πρότυπο ISO 45001:2018.

Η προάσπιση της Υγείας και Ασφάλειας του προσωπικού και των συνεργατών μας (εξωτερικοί συνεργάτες οι οποίοι εργάζονται ή επισκέπτονται τις εγκαταστάσεις της εταιρείας 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.
- Διενέργεια ανάλυσης σε σχέση με τα γενεσιουργά αίτια, σε περιπτώσεις ατυχημάτων, με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου ασφάλειας της εταιρείας.
- Ακολουθία δομημένου πλάνου περιοδικών ελέγχων και συστηματική επιθεώρηση διεργασιών, οργάνωσης και διαδικασιών, για να εξασφαλίζεται η συνεχής ενημέρωση και η βελτίωσή τους, καθώς και η επίτευξη των στόχων.
- Συνεργασία με ιατρό εργασίας ο χρόνος απασχόλησης του οποίου στα γραφεία μας ακολουθεί τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- 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. Όλοι οι εργαζόμενοι συμβάλουν ενεργά στη διαμόρφωση του συστήματος, εκφράζοντας τις απόψεις τους, και συμμετέχοντας ενεργά στις διαδικασίες που καθορίζουν τους τρόπους διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στον χώρο εργασίας μέσα από ειδικά διαμορφωμένες ηλεκτρονικές και χειρόγραφες φόρμες αναφορών, των οποίων τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στην διοίκηση σε τακτά καθορισμένες συνελεύσεις.

Κατά τη διάρκεια του 2020, συνέβησαν 7 εργατικά ατυχήματα και κανένα θανατηφόρο. Από τα 7 ατυχήματα, τα 4 συνέβησαν στον χώρο εργασίας και τα 3 από και προς τον χώρο εργασίας.

Υγεία & Ασφάλεια
Συνεργατών

Η AEGEAN, λόγω του εύρους των δραστηριοτήτων της, συνεργάζεται με ένα εκτενές δίκτυο εξωτερικών παρόχων. Πολλοί από αυτούς παρέχουν υπηρεσίες σε μόνιμη βάση, με φυσική παρουσία του προσωπικού τους εντός των κτιριακών εγκαταστάσεων της εταιρείας.

Βασική προϋπόθεση επιλογής των συγκεκριμένων συνεργατών-εργολάβων, αποτελεί να διαθέτουν πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας κατά ISO 45001, σύμφωνα με το οποίο πραγματοποιούνται και οι σχετικές αξιολογήσεις τους.

Το 2020, δεν καταγράφηκαν θανατηφόρα ατυχήματα συνεργατών, καθώς επίσης και περιστατικά μη συμμόρφωσης με απαιτήσεις σε σχέση με την πιστοποίηση ISO 45001.

Η ανταπόκριση
της AEGEAN στην
πανδημία COVID-19
και τα μέτρα για τους
εργαζομένους

Πρωταρχικοί στόχοι της AEGEAN ήταν και είναι η υγεία των εργαζομένων της, των οικογενειών τους, των συνεργατών της, η ασφάλεια στην εργασία για τους εργαζόμενους και συνεργάτες, καθώς και η απρόσκοπτη καθημερινή λειτουργία της εταιρείας.

Το 2020 λόγω των πρωτόγνωρων συνθηκών που αντιμετωπίσαμε στο πλαίσιο της εξάπλωσης της πανδημίας COVID-19, λάβαμε μια σειρά μέτρων με γνώμονα την ασφάλεια όλων.

Ενέργειες:

- Η συγκρότηση συναντήσεων με στόχο την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και την αποτελεσματική διαχείριση των επιπτώσεων της πανδημίας.
- Η δημιουργία ειδικού microsite για διαρκή ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με τα μέτρα και τις οδηγίες της εταιρείας.
- Η ενεργοποίηση της τηλεργασίας και η εφαρμογή διαδικτυακών συναντήσεων μέσω Skype/Teleconference.
- Η έγκαιρη λήψη αυξημένων μέτρων υγιεινής και οι αυστηροί έλεγχοι των πιστοποιητικών και των δελτίων δεδομένων ασφάλειας των χρησιμοποιούμενων υλικών αλλά και των μέσων ατομικής προστασίας.
- Η τακτική διανομή ειδικού ατομικού πακέτου ανά εργαζόμενο με μάσκες και αντισηπτικά.
- Η εφαρμογή ειδικού προγράμματος τακτικών απολυμάνσεων σε όλες τις κτιριακές εγκαταστάσεις
- Η συνεργασία με διαγνωστικά κέντρα και εφαρμογή ειδικού προγράμματος στις εγκαταστάσεις μας για παροχή δωρεάν διαγνωστικού ελέγχου στο προσωπικό μας.
- Η παροχή προνομιακών τιμών για την διεξαγωγή COVID-19 τεστ σε συγγενείς Α' βαθμού των εργαζομένων μας.
- Η αναστολή λειτουργίας χώρων σίτισης.

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας*

2020			
	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
IR (Δείκτης τραυματισμών) **	0,0000022	0,0000021	0,0000023
Αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	0	0	0

* Ο δείκτης δεν συμπεριλαμβάνει τραυματισμούς ήσσονος σημασίας (π.χ. τραυματισμούς α' βοηθειών).
** Ο δείκτης IR περιλαμβάνει μόνο τους εργαζομένους που απασχολούνται άμεσα στην AEGEAN και Olympic Air. και υπολογίζεται ως εξής: IR (ποσοστό τραυματισμών) = σύνολο τραυματισμών X 1.000.000 / σύνολο εργατωρών.

5. Δημιουργώντας Αξία για το Περιβάλλον



5.1 Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα

5.2 Θόρυβος

5.3 Απόβλητα

5.4 Βιοποικιλότητα

5.5 Περιβαλλοντικές δράσεις/πρωτοβουλίες



5.1 Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα

GRI 102-11

Το περιβάλλον αποτελεί σύνολο πόρων ύψιστης σημασίας 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 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 ISO 14001:2015, παρέχοντας κατά τον τρόπο αυτόν πλήρη και ευρύτατη διαφάνεια ως προς την περιβαλλοντική μέριμνα και την προστασία που παρέχεται.

Πώς το διαχειριζόμαστε

GRI 103-2, Δείκτης ATHEX ESG SS-E1

Ο αεροπορικός κλάδος ευθύνεται για το 2% των παγκόσμιων εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα¹. Στην AEGEAN αναγνωρίζουμε τη σοβαρότητα της ευθύνης μας για μείωση των αερίων ρύπων.

Παρόλο που στο συγκεκριμένο κλάδο η παγκόσμια επιβατική κίνηση μειώθηκε κατά 60%² λόγω COVID-19 και παρόλο που η εκτίμηση είναι ότι δεν αναμένεται πλήρης ανάκαμψη για τουλάχιστον 3-4 χρόνια, η AEGEAN συνέχισε και εν μέσω πανδημίας το πρόγραμμα ανανέωσης του στόλου της. Ταυτόχρονα επενδύοντας στην καινοτομία και την τεχνολογία, η εταιρεία συνεχίζει να διερευνάει τρόπους μείωσης των παραμέτρων εκείνων που προκύπτουν από τη λειτουργία της και συμβάλουν στην κλιματική αλλαγή, με απώτερο στόχο τις περισσότερες πράσινες και περιβαλλοντικά βιώσιμες αερομεταφορές.

Στο πλαίσιο αυτό, η AEGEAN βασίζει την στρατηγική της για τη μείωση εκπομπών ρύπων στους ακόλουθους βασικούς πυλώνες, οι οποίοι αποτελούν και γενικότερα μέρος του χάρτη απανθρακοποίησης της.

1. Ανανέωση στόλου με αεροσκάφη με κινητήρες νέας τεχνολογίας

Η εταιρεία συνεχίζει να παραλαμβάνει αεροσκάφη τύπου A320neo (New Engine Option) με κινητήρα GTF Turbofan της Pratt & Whitney, στο πλαίσιο της συμφωνίας με την Airbus για 46 αεροσκάφη (και 12 options). Μέσα στο 2020 παρέλαβε 7 νέα αεροσκάφη. Οι κινητήρες νέας τεχνολογίας επιφέρουν μείωση 15% ανά πτήση όσον αφορά στην κατανάλωση καυσίμου και 19%-23% λιγότερες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, ανά επιβατικές θέσεις, σε σχέση με τα αεροσκάφη Airbus προηγούμενης γενιάς.

Σε επίπεδο στόλου τα παραπάνω επίπεδα ρύπων αντιστοιχούν σε μείωση CO₂ σχεδόν 50% ανά θέση, σε σχέση με τα αεροσκάφη τύπου AVRO RJ100 που χρησιμοποιούσε η εταιρεία το 1999.

Η AEGEAN παρακολουθεί στενά τις μέσο-μακροπρόθεσμες τεχνολογικές εξελίξεις που αφορούν σε αεροσκάφη επόμενης γενιάς, τα οποία θα κάνουν χρήση καυσίμων πιο φιλικών στο περιβάλλον, όπως το υδρογόνο και/ή χρήση ηλεκτρικής ενέργειας.

(1) Πηγή: <https://www.icao.int/environmental-protection/Pages/aircraft-engine-emissions.aspx>.
(2) Πηγή: ICAO: Effects of Novel Coronavirus (COVID-19) on Civil Aviation.



2. Βελτιστοποίηση
επιχειρησιακών
διαδικασιών

Η AEGEAN συνεχίζει να εφαρμόζει διαδικασίες βελτιστοποίησης του σχεδιασμού πτήσεων (Route Optimization), καθώς και να εφαρμόζει πρακτικές εξοικονόμησης καυσίμου, ειδικότερα κατά τις φάσεις της προσγείωσης και της απογείωσης, οι οποίες σχετίζονται με μεγάλη κατανάλωση καυσίμου. Δίνεται επίσης μεγάλη έμφαση στο σωστό σχεδιασμό του δικτύου πτήσεων, ώστε να υπάρχει όσο το δυνατό καλύτερη συνέπεια πτήσεων (On-time performance), η οποία και αυτή σχετίζεται με τη μείωση των εκπομπών.

Η συστηματική παρακολούθηση του βάρους των αεροσκαφών είναι επίσης σημαντική παράμετρος στην προσπάθεια εξοικονόμησης βάρους, όπως είναι επίσης και η εισαγωγή νέων πρακτικών συντήρησης των αεροσκαφών.

Για να πετύχει μεγάλο μέρος των παραπάνω στόχων, η εταιρεία βασίζεται στην εκτενή χρήση ψηφιακών εργαλείων και δίνει μεγάλη βαρύτητα στην καινοτομία και ανάπτυξη ψηφιακών λύσεων που μπορούν να συνδράμουν στην καλύτερη επιχειρησιακή εκμετάλλευση.

Η εταιρεία αναμένει ότι θα υπάρχουν επίσης σημαντικά οφέλη από τα προγράμματα βελτιστοποίησης ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας από το EUROCONTROL που βρίσκονται σε εξέλιξη, όπως το πρόγραμμα SESSAR.

3. Βιώσιμα Αεροπορικά
Καύσιμα και συνθετικά
καύσιμα χαμηλών ρύπων
(Sustainable Aviation
Fuels, Synthetic fuels)

Η εταιρεία εξετάζει από το 2019 τη χρήση βιώσιμων αεροπορικών καυσίμων στα αεροσκάφη της. Έχει ήδη διασφαλίσει με την Pratt & Whitney τη πιθανότητα χρήσης βιώσιμων καυσίμων τύπου HEFA σε αεροσκάφη τύπου Airbus A320 και μελετά τη δυνατότητα χρήσης αυτών σε αεροδρόμια στην Ελλάδα και στην Ευρώπη.

4. Συμμετοχή σε
Συστήματα Εμπορίας
Εκπομπών και
Αντιστάθμισης
εκπομπών
(EU-ETS, CORSIA)

Η AEGEAN συμμετέχει στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Εμπορίας Εκπομπών (EU ETS), στο Ελβετικό Σύστημα Εμπορίας Εκπομπών (CH ETS) και στο Σύστημα Εμπορίας Εκπομπών Ηνωμένου Βασιλείου (UK ETS).

Από το 2019 οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα αναφορικά με το στόλο υποβάλλονται υποχρεωτικά επίσης και στις αρμόδιες αρχές (Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας) στο πλαίσιο του προγράμματος CORSIA (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation).

Η επίδοσή μας

GRI 103-3, 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 302-1, GRI 302-3,
Δείκτες ATHEX ESG C-E1, C-E2, C-E3

Στόλος

	2020	2019
Κατανάλωση καυσίμου (τόνοι) – Όλες οι Πτήσεις	164.054	436.210
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι) – Όλες οι Πτήσεις	516.770	1.374.062
Κατανάλωση καυσίμου (τόνοι) – Επιβατικές Πτήσεις ¹	161.340	433.833
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι) – Επιβατικές Πτήσεις ¹	508.211	1.366.574
Αποδοτικότητα καυσίμου -Χιλιομετρικοί Επιβάτες (kg/100 RPK) ¹	3,35	2,75
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα - Επιβάτες (kg CO ₂ /100 RPK) ¹	10,54	8,66
Λοιπές Εκπομπές - Όλες οι Πτήσεις ²		
Εκπομπές οξειδίου του αζώτου (NOx) (τόνοι)	1.774	4.690
Ένταση εκπομπών οξειδίου του αζώτου (NOx) - Επιβάτες (g NOx/100 RPK)	36	30
Εκπομπές μονοξειδίου του άνθρακα (CO) (τόνοι)	1.071	2.909
Ένταση εκπομπών μονοξειδίου του άνθρακα (CO) - Επιβάτες (g CO/100 RPK)	22,2	18,4
Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO ₂) (τόνοι)	161	434
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του θείου (SO ₂) - Επιβάτες (g SO ₂ /100 RPK)	3,3	2,8
Εκπομπές υποξειδίου του αζώτου (N ₂ O) (τόνοι)	13,9	37,3
Ένταση εκπομπών υποξειδίου του αζώτου (N ₂ O) - Επιβάτες (g N ₂ O/100 RPK)	0,29	0,24

1. Συμπεριλαμβάνονται όλες οι επιβατικές πτήσεις. Εξαιρούνται οι: business aviation, technical test, training και positioning flights.
2. Δεν περιλαμβάνεται πλέον ο δείκτης για εκπομπές μεθανίου, καθώς πρόσφατες μελέτες έδειξαν ότι οι κινητήρες αεροσκαφών νέας τεχνολογίας εκπέμπουν αμελητέες ποσότητες μεθανίου. Τα στοιχεία των λοιπών εκπομπών υπολογίζονται βάσει των IPCC Guidelines – Tier 1 Methodology και αφορούν το σύνολο των πτήσεων εσωτερικού και εξωτερικού της AEGEAN και της Olympic Air.

Η υποχώρηση στους δείκτες αποδοτικότητας καυσίμου για το έτος 2020, οφείλεται κατά κύριο λόγο στα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν στις μετακινήσεις λόγω της ραγδαίας εξάπλωσης της πανδημίας COVID-19, τα οποία προκάλεσαν σημαντική μείωση στις πληρότητες των αεροσκαφών σε σχέση με το 2019.



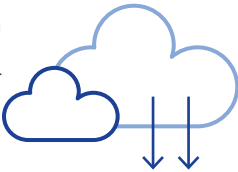
Κατανάλωση ενέργειας και εκπομπές

	2020	2019
Καύσιμα πτητικής δραστηριότητας		
Κατανάλωση καυσίμου - όλες οι πτήσεις (τόνοι)	164.054	436.210
Κατανάλωση καυσίμου - επιβατικές πτήσεις (τόνοι)	161.340	433.833
Εκπομπές - όλες οι πτήσεις (τόνοι CO ₂)	516.770	1.374.062
Εκπομπές - επιβατικές πτήσεις (τόνοι CO ₂)	508.221	1.366.574
Ενέργεια - όλες οι πτήσεις (TJ)	7.186	19.106
Ενέργεια - επιβατικές πτήσεις (TJ)	7.067	19.002
Ηλεκτρική ενέργεια κτιριακών εγκαταστάσεων		
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh) *	3.837.957	2.831.074
Εκπομπές (τόνοι CO ₂)	2.107	1.815
Ενέργεια (GJ)	13.817	10.192
Φυσικό αέριο κτιριακών εγκαταστάσεων		
Κατανάλωση φυσικού αερίου (m ³)	204.976	106.343
Εκπομπές (τόνοι CO ₂)	461	239
Ενέργεια (GJ)	7.646	3.967
Καύσιμα οχημάτων επίγειων δραστηριοτήτων		
Κατανάλωση καυσίμου (m ³)	207.478	293.140
Εκπομπές (τόνοι CO ₂)	543	779
Ενέργεια (TJ)	7,4	10,6
Καταναλώσεις για το σύνολο της εταιρείας		
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (TJ)	7.214	19.131
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (MWh x 10 ⁶)	2,004	5,314
Κατανάλωση καυσίμων (%)	99,81%	99,95%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (%)	0,19%	0,05%
Σύνολο	100%	100%
Κατανάλωση ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές (%)	100%	100%
Κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (%)	0%	0%
Σύνολο	100%	100%

*Για λόγους πληρέστερης αναφοράς, επιπλέον των κτιρίων Δ.Α.Α. (B57 και B53), στη χρήση 2020, έχουν συμπεριληφθεί και οι εξής εγκαταστάσεις του Ομίλου: i) Έδρα Βιτανιώτη 31, Κηφισιά, ii) Κτίριο 58C Δ.Α.Α., και iii) Σταθμός Αεροδρομίου Αθηνών. Συνολικά, οι παραπάνω εγκαταστάσεις αντιπροσωπεύουν σχεδόν το 95% του συνολικού κόστους κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου."

Άμεσες και Έμμεσες Εκπομπες Διοξειδίου του Άνθρακα (CO₂)

Πέρα από τις εκπομπές του στόλου αεροσκαφών, λαμβάνονται υπόψη και οι εκπομπές που προκύπτουν από την κατανάλωση καυσίμων (φυσικό αέριο, πετρέλαιο και βενζίνη), καθώς και ηλεκτρικής ενέργειας για τη λειτουργία της εταιρείας.



Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) σε τόνους ⁴

	2020	2019
Scope 1 ¹	517.774	1.375.080
Scope 2 ^{2, 3}	2.107	1.815

1. Αφορά σε εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) από κατανάλωση καυσίμου του στόλου αεροσκαφών, στόλου αυτοκινήτων καθώς και κατανάλωση φυσικού αερίου στις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας.
2. Αφορά σε εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) από κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στις κτιριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας.
3. Για λόγους πληρέστερης αναφοράς, επιπλέον των κτιρίων Δ.Α.Α. (B57 και B53), στη χρήση 2020, έχουν συμπεριληφθεί και οι εξής εγκαταστάσεις του Ομίλου: i) Έδρα Βιτανιώτη 31, Κηφισιά, ii) Κτίριο 58C Δ.Α.Α., και iii) Σταθμός Αεροδρομίου Αθηνών. Συνολικά, οι παραπάνω εγκαταστάσεις αντιπροσωπεύουν σχεδόν το 95% του συνολικού κόστους κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου.
4. Πηγές συντελεστών: National Inventory Report (NIR) conversion tables, Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΥΠΕΝ).

Η AEGEAN καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας και εντός των κτιριακών της εγκαταστάσεων. Στα κτίρια της διοίκησης (B57 και Κηφισιά) χρησιμοποιείται φυσικό αέριο, ενώ η κατασκευή των κτιρίων περιλαμβάνει τεχνολογίες που βοηθούν στον περιορισμό των απωλειών. Παράλληλα στα κτίρια χρησιμοποιούνται λαμπτήρες LED για τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος.



5.2 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 AEGEAN υλοποιεί σειρά μέτρων για τη μείωση της ηχορύπανσης που προκαλείται από τη δραστηριότητά της. Συγκεκριμένα, τα νέα αεροσκάφη της οικογένειας A320neo μειώνουν το αποτύπωμα θορύβου σχεδόν κατά 50% σε σχέση με αεροσκάφη προηγούμενης γενιάς, με άμεσο θετικό αντίκτυπο και στους επιβάτες, αλλά και στα αεροδρόμια. 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.



5.3 Απόβλητα

Στο πλαίσιο της 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 πτήξει διαχωρίζοντας 4 υλικά. Στο έδαφος, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την ελαχιστοποίηση της χρήσης 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 κάνει αναγκαία τη χρήση χημικών προϊόντων, η οποία διέπεται από αυστηρά πλαίσια που διασφαλίζουν την ορθή διαχείρισή τους, από τη χρήση μέχρι και την τελική κατάληξη.

Ανακύκλωση στερεών αποβλήτων σε ΔΑΑ (τόνοι) *

	2020	2019
Χαρτί	31,90	37,10
Πλαστικό	4,89	5,17
Οργανικά	1,19	2,80
Ξύλο	3,89	1,95
Μέταλλο	10,45	2,40
Γυαλί	0,33	0,10
Τετραπάκ	0,02	0,10
Αλουμίνιο	0,03	0,01

* Η ανακύκλωση στερεών αποβλήτων δε μειώθηκε σημαντικά, αντίθετα η ανακύκλωση κάποιων υλικών παρουσιάζει αύξηση. Αυτό οφείλεται στις κατασκευαστικές εργασίες που έγιναν στο B57 (ΔΑΑ) αλλά και στην αυξημένη δραστηριότητα στη βαριά συντήρηση (Base Maintenance) των αεροσκαφών που έλαβε χώρα στο υπόστεγο B57 (ΔΑΑ).

Ορθή διαχείριση επικίνδυνων απορριμμάτων (τόνοι) *

	2020	2019
Τεχνική βάση Αθηνών	50,5	67,0

* Τα επικίνδυνα απόβλητα προκύπτουν κυρίως από τις δραστηριότητες συντήρησης των αεροσκαφών. Λόγω των μειωμένων πτήσεων που πραγματοποιήθηκαν, μειώθηκε αντίστοιχα και η ανάγκη της καθημερινής συντήρησης (Line Maintenance) των αεροσκαφών. Ωστόσο, δόθηκε η ευκαιρία να πραγματοποιηθούν περισσότερες εργασίες βαριάς συντήρησης (Base Maintenance) που τα προηγούμενα έτη είχαν ανατεθεί σε εξωτερικούς οργανισμούς συντήρησης. Συνεπώς, η ποσότητα των επικίνδυνων αποβλήτων για το 2020 είναι μικρότερη από αυτή των προηγούμενων ετών, όχι όμως σε αντιστοιχία με τον μειωμένο αριθμό των πτήσεων που πραγματοποιήθηκε.

Ανακύκλωση εν πτήξει (tons) *

	2020	2019
Χαρτί	25,12	35,60
Πλαστικό	1,32	4,80
Αλουμίνιο	0,09	0,67
Γυαλί	2,44	20,30

* Η μείωση που παρατηρείται στον παραπάνω πίνακα οφείλεται κυρίως στη μείωση του αριθμού των πτήσεων, αλλά και στη διακοπή του in-flight service λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που επιβλήθηκαν από την πανδημία.



5.4 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. Το 2020 ανταποκριθήκαμε σε 2 αιτήματα του συλλόγου «ΑΡΧΕΛΩΝ», που αφορούσαν στη μεταφορά 2 θαλάσσιων χελωνών.



5.5 Περιβαλλοντικές δράσεις/πρωτοβουλίες

Το 2020 συνεισφέραμε στο πρόγραμμα Fabric Republic δωρίζοντας 2.759 κουβέρτες fleece, οι οποίες προορίζονταν για χρήση μέσα στο αεροσκάφος. Οι κουβέρτες αντί να πεταχθούν/καταστραφούν, μέσω του δικτύου της Fabric Republic μοιράστηκαν σε συνανθρώπους μας, που τις είχαν ανάγκη.

Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που επικράτησαν το 2020, δεν πραγματοποιήθηκαν περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες.

6. Δημιουργώντας Αξία για την Κοινωνία





6.1 Κοινωνική Συνεισφορά

Πώς το διαχειριζόμαστε

GRI 103-2, GRI 413-1

Στην AEGEAN επιδιώκουμε να ενημερωνόμαστε για τις ανάγκες και προσδοκίες των κοινωνιών όπου δραστηριοποιούμαστε, μέσω θεσμοθετημένων καναλιών επι-κοινωνίας και διαβούλευσης, όπως αυτά παρουσιάζονται στη σελίδα 43.

Μέσω των καναλιών αυτών, γινόμαστε αποδέκτες αιτημάτων για στήριξη διαφόρων πρωτοβουλιών, τις οποίες και αξιολογούμε, ιεραρχούμε, προκειμένου να σχεδιάσουμε και να υλοποιήσουμε ή αντίστοιχα να στηρίζουμε προγράμματα που ευθυγραμμίζονται με τη στρατηγική μας στον τομέα της κοινωνικής συνεισφοράς, καθώς και με το επιχειρηματικό μας μοντέλο, ενώ παράλληλα καλύπτουν πραγματικές ανάγκες και δημιουργούν θετικές επιδράσεις σε μεγάλο αριθμό επωφελομένων. Το τμήμα Corporate Affairs βρίσκεται σε διαρκή και στενή επικοινωνία με το σύνολο των Διευθύνσεων της εταιρείας μας, προκειμένου να σχεδιάζουν, να συντονίζουν και να υλοποιούν, από κοινού, τις δράσεις αυτές. Για τις δράσεις που υλοποιούμε ή/και στηρίζουμε δεν πραγματοποιείται ποσοτική αξιολόγηση της πραγματικής επίδρασης αυτών, ενώ δεν υπάρχει επιτροπή στην οποία να συμμετέχουν π.χ. παράγοντες της τοπικής κοινωνίας όπου απευθύνεται η εκάστοτε πρωτοβουλία, προκειμένου για την αξιολόγηση των προτεινόμενων δράσεων.

Ωστόσο, το σύνολο των ενδιαφερόμενων μερών, μέσα από τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας και διαβούλευσης, μπορεί να απευθυνθεί στην AEGEAN και να ενημερώσει την εταιρεία για οποιοδήποτε θέμα τους απασχολεί σε σχέση με αυτό τον τομέα.

Η επίδοσή μας

GRI 103-3

Με ένα εκτεταμένο δίκτυο προορισμών σε Ελλάδα και το εξωτερικό η AEGEAN βρίσκεται στο πλευρό φορέων, ιδρυμάτων και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών που υλοποιούν δράσεις στην ελληνική επικράτεια προσφέροντας εισιτήρια ή και τη μεταφορά φορτίου, στις πτήσεις της. Ενδεικτικά για το σύνολο των δράσεων συνεισφοράς της εταιρείας, εκδίδονται ετησίως - με εξαίρεση το 2020 λόγω των ειδικών συνθηκών που επέφερε το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19 - περισσότερα από 12.500 εισιτήρια, με ποσοστό πλέον του 50% αυτών να παρέχονται σε φορείς που επιτελούν εθελοντικά σημαντικό έργο στην κοινωνία. Τα «Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος», η «ΕΛΕΠΑΠ», το «Make a Wish - Κάνε μία Ευχή» Ελλάδος, ο «Σύλλογος Φίλων Παιδιών με Καρκίνο - ΕΛΠΙΔΑ»,

Συνολικά το 2020 προσφέραμε

5.028 εισιτήρια

για τις ανάγκες μετακίνησης των φορέων, ιδρυμάτων και ιδιωτών, στο πλαίσιο των δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς που στηρίζει η AEGEAN.

η «Ελίζα» εταιρεία κατά της κακοποίησης του παιδιού, το «Χαμόγελο του Παιδιού», οι «Γιατροί του Κόσμου», οι «Γιατροί χωρίς Σύνορα», η «Κιβωτός του Κόσμου», οι «Κινητές Ιατρικές Μονάδες», ο «Ορίζοντας», η «Στοργή», η «Ηλιαχτίδα», η «Ελληνική Ομάδα Διάσωσης» κ.α. αποτελούν μερικούς από τους περισσότερους από 100 φορείς, από ολόκληρη την Ελλάδα, που στηρίζει ή και έχει στηρίξει διαχρονικά η AEGEAN με την παροχή εισιτηρίων, προκειμένου να εξασφαλιστεί η απρόσκοπτη συνεισφορά τους, όπου υπάρχει ανάγκη.

Διαχρονικά, από την αρχή της λειτουργίας μας, βασικοί πυλώνες, στους οποίους επικεντρώνεται η συνεισφορά μας, αποτελούν:

- Η μέριμνα για τις ανάγκες της κοινωνίας και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.
- Η στήριξη των νέων μέσα από δράσεις και πρωτοβουλίες με επίκεντρο την εκπαίδευση.
- Η συνεισφορά μας σε θεσμούς και φορείς του πολιτισμού.
- Η υποστήριξη των εθνικών ομάδων του αθλητισμού.
- Η ενεργή δράση και σύμπραξη με φορείς του τουρισμού για την ανάδειξη του ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

Κοινωνία

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

Από το 2008 έως και το 2020, συνολικά 652.867 επιβάτες ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμά μας συνεισφέροντας το ποσό των €1.312.669. Μαζί και με την αντίστοιχη οικονομική ενίσχυση που προστίθεται από την AEGEAN, έχει συγκεντρωθεί συνολικά το ποσό των €2.580.201 που έχει συμβάλει:

- στην ανέγερση του Ξενώνα Βρεφών SOS στο Μαρούσι,
- στην ανέγερση ενός σπιτιού στο Παιδικό Χωριό SOS Θράκης, στην Αλεξανδρούπολη,
- στην ανέγερση ενός σπιτιού στο πρωτοποριακό Παιδικό Χωριό SOS στο Ηράκλειο Κρήτης,
- στην ενίσχυση και κάλυψη των λειτουργικών αναγκών όλων των προγραμμάτων των Παιδικών Χωριών SOS σε όλη την Ελλάδα.

Επιπλέον, μέσω αυτού του ποσού καλύπτονται οι λειτουργικές ανάγκες στα Κέντρα Μαθησιακής και Παιδαγωγικής Υποστήριξης που έχουν δημιουργήσει τα Παιδικά Χωριά SOS στο Ηράκλειο, τη Θεσσαλονίκη, τα Ιωάννινα, την Καλαμάτα και την Πάτρα, υποστηρίζοντας καθημερινά περισσότερα από 3.000 παιδιά.



ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ
SOS
ΕΛΛΑΔΟΣ

Συνεισφορά για τα παιδικά χωριά SOS

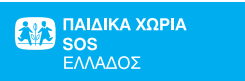
€ 2.580.201

2008 - 2020



Miles+Bonus

Δωρεά μιλίων
από το πρόγραμμα
επιβράβευσης
Miles+Bonus



KIBOTOS
ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ



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 των 3 ακόλουθων 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 οργάνωση, προκειμένου να ενισχύσει το έργο τους. Τα μίλια εξαργύρωσης (ανά 1.000) μπορούν να προσφερθούν σε κάθε έναν από τους παραπάνω φορείς, χωρίς επιπλέον κόστος για τα μέλη. 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.

	2020		2019	
	Μίλια που δωρήθηκαν από μέλη	Αξία του προγράμματος Miles+Bonus (€)	Μίλια που δωρήθηκαν από μέλη	Αξία του προγράμματος Miles+Bonus (€)
Κιβωτός του Κόσμου	1.587.101	6.348	579.000	2.293
Παιδικά Χωριά SOS	2.109.682	8.438	864.000	3.411
Μαζί για το παιδί	1.357.400	5.429	611.000	2.421
Σύνολο	5.054.183	20.216*	2.054.000	8.126**

* Τα ανωτέρω ποσά δεν έχουν αποδοθεί έως την ημερομηνία δημοσίευσης της παρούσας. Θα συμπεριληφθούν στην επόμενη Έκθεση για το έτος 2021.
 ** Στην Έκθεση του 2018 παρουσιάστηκε η αντίστοιχη πληροφορία για το 2018, το ποσό ωστόσο που προέκυπτε, αποδόθηκε στις συγκεκριμένες ΜΚΟ εντός του 2019.

Η αύξηση στη δωρεά μιλίων κατά το έτος 2020, οφείλεται σε καμπάνιες ευαισθητοποίησης των μελών στα οποία απευθύνεται το πρόγραμμα.

Για τη συγκεκριμένη ενέργεια ανταποκρίθηκαν περισσότερα από 37.000 μέλη του προγράμματος, προσφέροντας συνολικά 157 εκ. μίλια, τα οποία τριπλασίασε η AEGEAN προσφέροντας επιπλέον 314 εκ. μίλια, συγκεντρώνοντας έτσι συνολικά 471 εκ. μίλια, προκειμένου να προσφερθούν στο νοσηλευτικό προσωπικό.

«Ένα ελάχιστο ευχαριστώ από όλους μας, σε εκείνους που κάνουν τα πάντα για εμάς»

Τον Απρίλιο του 2020 μέσω του προγράμματος Miles+Bonus πραγματοποιήθηκε μία ενέργεια δωρεάς και συγκέντρωσης μιλίων, τόσο από τα μέλη του όσο και από την εταιρεία. Συγκεκριμένα, ως ένα ελάχιστο ευχαριστώ προς το προσωπικό των 17 νοσοκομείων αναφοράς της χώρας, προσφέρθηκαν μίλια από τα μέλη του Miles+Bonus και στη συνέχεια η AEGEAN τα τριπλασίασε, προκειμένου να προσφερθούν από 2 εισιτήρια εσωτερικού μετ' επιστροφής σε κάθε εργαζόμενο, ώστε να πραγματοποιήσει ένα ταξίδι σε όποιον ελληνικό προορισμό επιθυμούσε να ταξιδέψει.

Εδώ κάθε μίλι είναι πολλά παραπάνω!

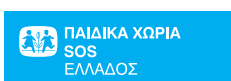
Ένα ελάχιστο ευχαριστώ από όλους μας, σε εκείνους που κάνουν τα πάντα για εμάς.

Εσείς δωρίζετε μίλια. Εμείς τα τριπλασιάζουμε.

Ελάτε να ενώσουμε τις δυνάμεις μας και να πούμε μαζί ένα ελάχιστο ευχαριστώ σε εκείνους που αυτή τη στιγμή κάνουν τα πάντα για εμάς, στο προσωπικό των 17 νοσοκομείων αναφοράς της χώρας.

Εσείς μπορείτε να δωρίσετε όσα μίλια επιθυμείτε, και εμείς θα τα τριπλασιάσουμε με στόχο να προσφέρουμε μαζί, στο προσωπικό των νοσοκομείων από 2 εισιτήρια εσωτερικού μετ' επιστροφής. Έτσι, θα μπορέσουν να γιορτάσουν την επιστροφή στην κανονικότητα, πραγματοποιώντας ένα ταξίδι σε όποιον ελληνικό προορισμό ονειρεύονται μαζί με τα αγαπημένα τους πρόσωπα.

Συνεργαζόμαστε με
ΜΚΟ προκειμένου να
προσφέρουμε διάφορα
είδη πρώτης ανάγκης και
υπηρεσίες σε ευπαθείς
κοινωνικές ομάδες



Τρόφιμα

Με στόχο να μην πάει «καμία μερίδα φαγητού χαμένη», το πλήρωμα καμπίνας συγκεντρώνει τα συσκευασμένα τρόφιμα μακράς διάρκειας, τα σφραγισμένα προϊόντα (μπάρες δημητριακών, κρακεράκια, μαρμελάδα, μέλι κ.ά.), τα οποία δεν καταναλώθηκαν κατά τη διάρκεια της πτήσης, τα οποία και δωρίζονται στον οργανισμό «Μπορούμε».

Με βάση τα στοιχεία του «Μπορούμε», συνολικά το 2020 προσφέραμε 753.272 μερίδες φαγητού, καθώς τον Μάρτιο του 2020 σταμάτησε η πτητική μας δραστηριότητα και δωρίσαμε όλες τις μερίδες φαγητού που είχαμε υπολογίσει για τις πτήσεις μας. Μέσω αυτής της κίνησης, μαζί με το «Μπορούμε» καταφέραμε να σώσουμε χιλιάδες μερίδες τροφίμων και να στηρίξουμε επισιτιστικά εκατοντάδες κοινωφελείς φορείς σε όλη την Ελλάδα.

Επιπλέον, δόθηκαν 1.400 συσκευασμένες μερίδες έτοιμου φαγητού στο Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Μαρκοπούλου.

Δωρεά άλλων ειδών

Προσφέρθηκαν έπιπλα και έπιπλα γραφείου στο Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Αττικής (Παράρτημα Αποθεραπείας και Αποκατάστασης παιδιών με αναπηρία), προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι λειτουργικές ανάγκες των γραφείων.

Δωρεάν μετακινήσεις

Προκειμένου να διευκολύνουμε το έργο τους, στηρίζουμε τις ακόλουθες ΜΚΟ, με την παροχή εισιτηρίων για τις μετακινήσεις τους:

- Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος
- ΕΛΕΠΑΠ (Ελληνική Εταιρεία Προστασίας & Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων)
- Make a Wish-Κάνε μία Ευχή Ελλάδα
- Χαμόγελο του Παιδιού
- Γιατροί του Κόσμου
- Γιατροί χωρίς Σύνορα
- Κινητές Ιατρικές Μονάδες
- Κιβωτός του Κόσμου
- Lifeline Hellas
- ΑΜΚΕ «The people's trust»
- Ορίζοντες
- Μέριμνα
- Ηλιαχτίδα
- Lifeguard Hellas
- Ελληνική Ομάδα Διάσωσης
- Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος
- Πανελλαδικό Διαγωνισμό «Καλύτερης Εικονικής Επιχείρησης», μέσω του Σωματείου Επιχειρηματικότητας Νέων/Junior Achievement Greece

Εκπαίδευση

Στηρίζουμε
τους νέους, είμαστε
κοντά στη γενιά του αύριο

Πρόγραμμα υποτροφιών εκπαίδευσης πιλότων

Η AEGEAN, υλοποιεί από το 2018 ένα πρόγραμμα 100 υποτροφιών εκπαίδευσης υποψηφίων πιλότων για την απόκτηση του επαγγελματικού πτυχίου πολιτικής αεροπορίας (Integrated Commercial Pilot License with MCC). Το πρόγραμμα, στο οποίο η εταιρεία έχει επενδύσει πάνω από €3 εκ., καλύπτοντας το 50% της αξίας των διδάκτρων, 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.

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 σπουδαστές έχουν την ευκαιρία να λάβουν θεωρητική και πτητική εκπαίδευση σε αεροσκάφη και εξομοιωτές πτήσεων για την απόκτηση του επαγγελματικού πτυχίου πιλότου πολιτικής αεροπορίας.

Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2018 οπότε και εντάχθηκαν οι πρώτοι 30 υποψήφιοι και το 2019 εντάχθηκαν και άλλοι 46.



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, επιλέχθηκαν 100 νεοεισαχθέντες φοιτητές από προορισμούς με δρομολόγια άγονων γραμμών και 150 νεοεισαχθέντες από την υπόλοιπη Ελλάδα, συνολικά 250 φοιτητές για κάθε έτος, οι οποίοι δικαιούνταν 8 δωρεάν εισιτήρια (απλής διαδρομής) ανά έτος, προκειμένου να επιστρέφουν συχνότερα στα αγαπημένα τους πρόσωπα.

Τα κριτήρια ένταξης στο πρόγραμμα ήταν κυρίως κοινωνικοοικονομικά, καθώς αντιλαμβανόμαστε πλήρως την ανάγκη στήριξης της ελληνικής οικογένειας. Με την εφαρμογή του συγκεκριμένου προγράμματος, στοχεύουμε στην ελάφρυνση του βεβαρημένου προϋπολογισμού των οικογενειών σε ολόκληρη τη χώρα και ιδιαιτέρως στους προορισμούς με δρομολόγια άγονων γραμμών.

Χορηγούμε συστηματικά φοιτητικούς διαγωνισμούς

- Econoπια – φοιτητικός διαγωνισμός που διοργανώνεται κάθε χρόνο.
- Φοιτητικός διαγωνισμός για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «Νίκος Αναλυτής», που διοργανώνει το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ.
- 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. Το 2020 λόγω της υγειονομικής κρίσης, δεν συμμετείχαμε σε εκδηλώσεις για την προσέλκυση των νέων.

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 φιλαναγνωσίας 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 σενάρια 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 2020 λόγω της πρωτοφανούς υγειονομικής κρίσης δεν πραγματοποιήθηκαν οι επισκέψεις, ωστόσο η εταιρεία στοχεύει στη συνέχιση αυτών, όταν οι συνθήκες επιτρέψουν την επιστροφή στην κανονικότητα και τηρώντας πάντοτε τις κρατικές οδηγίες.

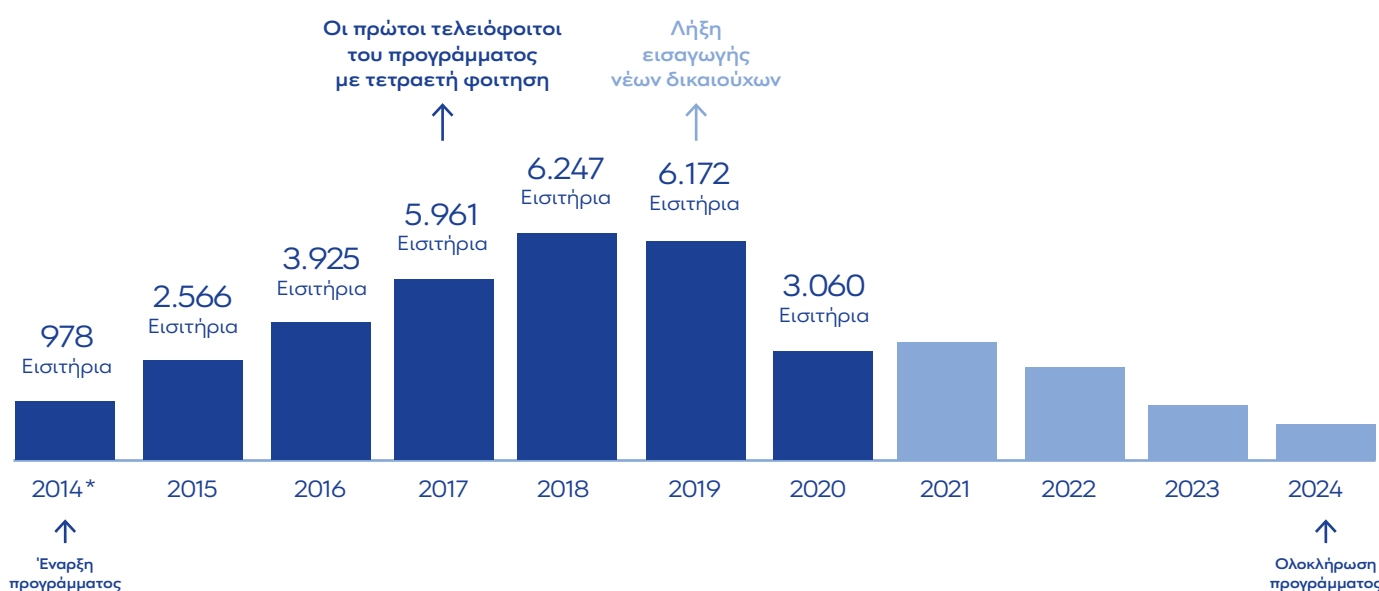
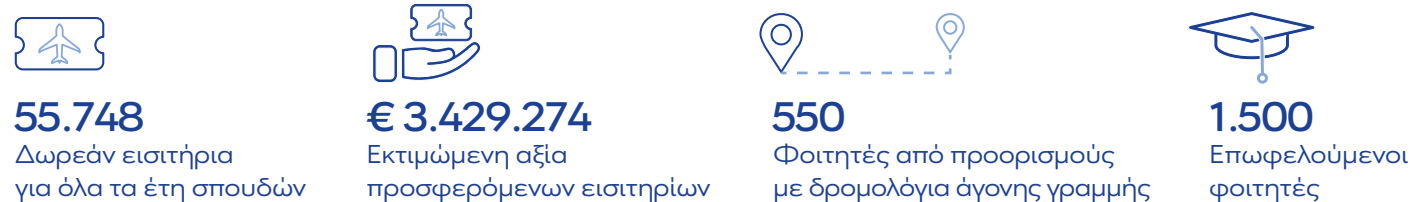
Διάθεση ηλεκτρονικών υπολογιστών

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.

Το 2020 δεχθήκαμε αιτήματα από τα παρακάτω εκπαιδευτικά ιδρύματα, στα οποία παραδόθηκαν ηλεκτρονικοί υπολογιστές (2021):

- 2ο Δημοτικό Σχολείο Βριλησίων - 10 Η/Υ.
- 1ο 12Θέσιο Δημοτικό Σχολείο Σουφλίου - 30 Η/Υ.

2013-2018 Πρόγραμμα στήριξης φοιτητών «Κοντά στους Νέους»



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

Πολιτισμός

Υποστηρίζουμε> **διαχρονικά θεσμούς και το έργο φορέων, παρέχοντας εισιτήρια και μεταφορά φορτίου, για τη διευκόλυνση των μετακινήσεών τους και των προγραμμάτων που υλοποιούν.**

Με τον κάθε φορέα ξεχωριστά πραγματοποιούνται συναντήσεις και ανασκόπηση του έργου τους, συζητούνται οι ανάγκες τους και η πρόβλεψη για τις μετακινήσεις τους το επόμενο έτος και συμφωνείται γραπτώς ο αριθμός και το είδος των εισιτηρίων που θα λάβουν από την εταιρεία (εσωτερικού, εξωτερικού, κατηγορία θέσης, κ.λπ.).

Είμαστε σταθεροί χορηγοί

- Του Μουσείου Κυκλαδικής Τέχνης
- Του Μουσείου Μπενάκη
- Του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών
- Του Μεγάρου Μουσικής Θεσσαλονίκης
- Του Διεθνούς Φεστιβάλ Κινηματογράφου & Ντοκιμαντέρ Θεσσαλονίκης
- Της Στέγης Γραμμάτων & Τεχνών
- Του Centre Culturel Hellenique στο Παρίσι
- Της Εθνικής Λυρικής Σκηνής
- Του Εθνικού Θεάτρου



Αθλητισμός

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

Το 2020 λόγω της πανδημίας COVID-19 και της γενικευμένης κατάστασης σε παγκόσμια κλίμακα των μέτρων για την αντιμετώπισή της, δεν υλοποιήθηκαν αθλητικές διοργανώσεις.

Σταθερά υποστηρίζουμε:

- 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 ΑEGEAN διοργάνωσε από το 2006 έως και το 2019 στην Ελλάδα το Διεθνές Τουρνουά Γκολφ «ΑEGEAN 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.

Τουρισμός

Είναι στρατηγική> **επιλογή μας η σύμπραξη με φορείς του τουριστικού κλάδου με στόχο την ανάδειξη και την αποτελεσματικότερη προβολή του ελληνικού τουριστικού προϊόντος και των ποιοτικών χαρακτηριστικών του.**

Συνεργαζόμαστε στενά και συμβάλλουμε στο επικοινωνιακό κονδύλι προγραμμάτων, με τον ΕΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού), με την MARKETING GREECE, με τον ΣΕΤΕ (Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων), με τις Περιφέρειες και τους Δήμους, για την υλοποίηση διαφημιστικών εκστρατειών, αλλά και για την παροχή έμπρακτης υποστήριξης με familirization trips που διοργανώνονται από τον κάθε φορέα, μεταφέροντας δημοσιογράφους, bloggers, vloggers που επισκέπτονται τη χώρα μας.

Με αυτόν τον τρόπο συμβάλλουμε ως χορηγός μεταφορών στο έργο θεσμικών φορέων και επιχειρηματικών αποστολών.

Επιπλέον, το περιοδικό BLUE το οποίο προσφέρουμε σε κάθε θέση μέσα στα αεροσκάφη μας, συντροφεύει τους επιβάτες μας από την αρχή της λειτουργίας μας και παρουσιάζει μοναδικά αφιερώματα και οδηγούς για τους προορισμούς μας στην Ελλάδα.



Σχετικά με την Έκθεση

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

Η παρούσα Έκθεση αποτελεί την 5η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της AEGEAN βάσει των Προτύπων Global Reporting Initiative (GRI) και περιλαμβάνει την προσέγγιση και την επίδοσή μας σε σχέση με τα ουσιαστικά θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που έχουμε αναγνωρίσει, με απώτερο στόχο να ενημερώσει τα ενδιαφερόμενα μέρη μας σχετικά με στις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές μας επιδράσεις.

Η Έκθεση αφορά στο οικονομικό έτος 2020 (1.1.2020 – 31.12.2020) και συντάχθηκε σε συνεργασία με το τμήμα Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της ΕΥ Ελλάδος*, σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI: Επιλογή Core (This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option). Όπου κρίνεται σκόπιμο, η Έκθεση περιλαμβάνει και εσωτερικούς δείκτες επίδοσης και το περιεχόμενό της ευθυγραμμίζεται με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Ο.Η.Ε.

Για τη σύνταξη της Έκθεσης ελήφθησαν επιπλέον υπόψη συγκεκριμένοι δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών 2019 (<https://www.athexgroup.gr/el/esg-reporting-guide>).

Η προηγούμενη Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας δημοσιεύθηκε τον Μάρτιο του 2021 και αφορούσε στο έτος 2019.

Στην παρούσα Έκθεση, με τους όρους «εταιρεία» και «AEGEAN» αναφερόμαστε στην εταιρεία Αεροπορία Αιγαίου Α.Ε. (AEGEAN Airlines S.A.), ενώ περιλαμβάνονται και οι θυγατρικές της, Olympic Air και AEGEAN Airlines Cyprus Ltd.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο και την ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας είναι διαθέσιμες στις σελίδες 42-47, 119-120. Ο πίνακας περιεχομένων GRI είναι διαθέσιμος στις σελίδες 121-125 και ο Πίνακας Δεικτών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών στη σελίδα 126.

Η AEGEAN δεν έχει προχωρήσει σε εξωτερική διασφάλιση του περιεχομένου της έκθεσης.

Επικοινωνία για ερωτήσεις σχετικά με την Έκθεση

Για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με την παρούσα Έκθεση, αλλά και για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, μπορείτε να απευθυνθείτε:

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

Στο τηλέφωνο 210 3551736 - Γιώργος Γοβατζιδάκης, Sustainability Manager
ή με email στη διεύθυνση - giorgos.govatzidakis@aegeanair.com

* Η κατάρτιση της παρούσας Έκθεσης πραγματοποιήθηκε με τη συμβουλευτική υποστήριξη του τμήματος Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της ΕΥ Ελλάδος. Η ευθύνη για τον υπολογισμό, τη συλλογή και ενοποίηση των ποσοτικών στοιχείων, καθώς και η ευθύνη για την ακρίβεια και την πληρότητα της ποσοτικής και ποιοτικής πληροφορίας που περιλαμβάνει η Έκθεση, ανήκει στην AEGEAN AIRLINES S.A. Η ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΓΚ (ΕΛΛΑΣ) Ορκωτοί Ελεγκτές-Λογιστές Α.Ε. δεν φέρει ουδεμία ευθύνη έναντι οιαδήποτε τρίτου για το περιεχόμενο της παρούσας Έκθεσης.

Παραρτήματα

Ουσιαστικότητα και όρια επίδρασης

GRI 102-46, GRI 103-1

	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό/ Ποιοι επηρεάζονται από τις επιδράσεις		Όρια επίδρασης/ Ποιος προκαλεί τις επιδράσεις	
Ουσιαστικά Θέματα	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται	Πρόκληση επίδρασης από την AEGEAN	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός AEGEAN που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική	 	- Εργαζόμενοι - Μέτοχοι, Επενδυτές και πάροχοι κεφαλαίου - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές - Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία
Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία		- Εργαζόμενοι - Μέτοχοι, Επενδυτές και πάροχοι κεφαλαίου - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Ασφάλεια Πτήσεων	 	- Μέτοχοι, Επενδυτές και πάροχοι κεφαλαίου - Πελάτες - Εργαζόμενοι - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική κοινότητα - Τοπική και ευρύτερη κοινωνία - Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Επιχειρηματική Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης		- Εργαζόμενοι - Μέτοχοι, Επενδυτές και πάροχοι κεφαλαίου - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές	✓	- Προμηθευτές/Συνεργάτες - Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές - Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία

Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό/ Ποιοι επηρεάζονται από τις επιδράσεις		Όρια επίδρασης/ Ποιος προκαλεί τις επιδράσεις		
Ουσιαστικά Θέματα	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται	Πρόκληση επίδρασης από την AEGEAN	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός AEGEAN που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Απασχόληση		- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	  	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα	  	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Καταναλωτές - Μέτοχοι, Επενδυτές και πάροχοι κεφαλαίου - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές
Κοινωνική Συνεισφορά	       	- Εργαζόμενοι - Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία	✓	Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία

GRI 102-55

Πίνακας περιεχομένων GRI			
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/ Παραπομπή	Παραλείψεις
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-1 Όνομα του οργανισμού	16	-
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	16-17, 26-37	-
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	16	-
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	16-17, 57-63	-
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	17	-
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	16-17, 57-63	-
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	5, 26-37, 57-63, 77-79	-
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	76-81	-
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	24-25	-
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	57-63	-
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	64-70, 96-104	-
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	44-47	-
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	19-22	-
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	2-3	-
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	14-15	-
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	50-56	-
	102-40 Βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών	42-43	-
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	77	-
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	42-43	-
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	26-37, 42-43	-
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	26-37	-

GRI 102-55

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	57-63	Ετήσιο δελτίο & απολογισμός 2020, σελ. 35
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου της έκθεσης και των ορίων των θεμάτων	44-47, 119-120	-
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	44-47	-
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Όπου υπάρχει αναδιατύπωση, επισημαίνεται σαφώς στο σχετικό σημείο εντός του κειμένου.	-
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης της έκθεσης	44-47	-
	102-50 Περίοδος αναφοράς	118	-
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατης προηγούμενης έκθεσης	118	-
	102-52 Κύκλος έκθεσης	118	-
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με την έκθεση	118	-
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	118	-
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	121-125	-
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	118	-

GRI 102-55

Πίνακας περιεχομένων GRI			
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/ Παραπομπή	Παραλείψεις
Ουσιαστικά θέματα			
Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	119	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	50-55	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	56	-
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	56	-
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	56	-
GRI 406: Non-Discrimination 2016	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	56	-
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	56	-
Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	119	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	57-59	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	60-63	-
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	61	-
Ασφάλεια Πτήσεων, Επιχειρηματική Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	119	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	64-69	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	70	-
Δείκτης AEGEAN	Αριθμός ελέγχων risk assessment σε σχέση με την ασφάλεια των πληροφοριών	70	-
Δείκτης AEGEAN	Ατυχήματα κατά την επιχειρησιακή λειτουργία της εταιρείας	70	-

GRI 102-55

Πίνακας περιεχομένων GRI			
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/ Παραπομπή	Παραλείψεις
Ουσιαστικά θέματα			
Απασχόληση			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	120	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	76	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	77-84	-
GRI 401: Employment 2016	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	83-84	-
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	120	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	85-89	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	90	-
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	90	Η πληροφορία που αφορά στο μέσο όρο των ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο δεν είναι διαθέσιμη από την AEGEAN, κατά την περίοδο έκδοσης της παρούσας Έκθεσης, ωστόσο η εταιρεία δεσμεύεται να τη συγκεντρώσει για την επόμενη Έκθεση.
Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	120	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	96-98	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	99-101	-
GRI 302: Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	99-100	-
GRI 302: Energy 2016	302-3 Ενεργειακή ένταση	99	Δεν έχει υπολογιστεί η ενεργειακή ένταση των κτιριακών εγκαταστάσεων και του εταιρικού στόλου, καθώς δεν ήταν διαθέσιμος ο παρονομαστής.
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	99, 101	-
GRI 305: Emissions 2016	305-2 Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	101	-
GRI 305: Emissions 2016	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	99	Δεν έχει υπολογιστεί η ένταση για την εκπομπές των κτιριακών εγκαταστάσεων και του εταιρικού στόλου, καθώς δεν ήταν διαθέσιμος ο παρονομαστής.

GRI 102-55

Πίνακας περιεχομένων GRI			
GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/ Παραπομπή	Παραλείψεις
Ουσιαστικά θέματα			
Κοινωνική Συνεισφορά			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	120	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	108	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	108-117	-
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Δραστηριότητες στις οποίες πραγματοποιούνται διαβουλεύσεις με την τοπική κοινωνία, αξιολογήσεις επιδράσεων και προγράμματα ανάπτυξης	108	-



Πίνακας Περιεχομένων Δεικτών ESG Χρηματιστηρίου Αθηνών

Σύμφωνα με τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (2019)

<https://www.athexgroup.gr/el/esg-reporting-guide>

Πίνακας Περιεχομένων Δεικτών ESG Χρηματιστηρίου Αθηνών			
Κατηγοριοποίηση ESG	ID	Ονομασία Δείκτη	Σελίδα Έκθεσης/ Παραπομπή/Παράλειψη
Βασικοί Δείκτες			
Περιβάλλον	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	99, 101
	C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	101
	C-E3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	99-100 Στο δείκτη συμπεριλαμβάνονται οι εγκαταστάσεις που αντιπροσωπεύουν σχεδόν το 95% του συνολικού κόστους κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.
Κοινωνία	C-S1	Γυναίκες εργαζόμενες	77
	C-S3	Δείκτες κινητικότητας προσωπικού	77
	C-S5	Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	53
	C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	77
Εταιρική Διακυβέρνηση	C-G1	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	51
	C-G2	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	50
	C-G3	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	54-55
Προηγμένοι Δείκτες			
Κοινωνία	A-S1	Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών	42-43
	A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	Η πληροφορία είναι διαθέσιμη στην ετήσια χρηματοοικονομική έκθεση.
Εταιρική Διακυβέρνηση	A-G1	Επιχειρηματικό μοντέλο	Η πληροφορία είναι διαθέσιμη στην ετήσια χρηματοοικονομική έκθεση.
	A-G2	Ουσιαστικά θέματα	44-47
Κλαδικοί Δείκτες			
Περιβάλλον	SS-E1	Στρατηγική διαχείρισης εκπομπών	97-98
Κοινωνία	SS-S4	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	77
Εταιρική Διακυβέρνηση	SS-G1	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	56

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 Hour: 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 Aviation Flight: Ιδιωτική ναυλωμένη πτήση.

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 Interest, Taxes, Depreciation and Amortization): Λειτουργικά αποτελέσματα προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων, αποσβέσεων και απομειώσεων.

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.

P

Positioning flight: Πτήση χωρίς επιβάτες από/προς τις επιχειρησιακές βάσεις 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

Skytrax World Airline Awards: Τα Skytrax World Airline Awards είναι ανεξάρτητα βραβεία που ξεκίνησαν την πορεία τους 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.

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.

T

Technical/Test Flight: Δοκιμαστική πτήση.

Training Flight: Εκπαιδευτική πτήση.

Δ

Δρομολόγια Άγονων 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 Olympic 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

E

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

N

Ναυλωμένες πτήσεις (charter): Μια ναυλωμένη πτήση είναι μια πτήση που δεν αποτελεί μέρος τακτικής δρομολόγησης αεροπορικών εταιρειών. Με μια ναυλωμένη πτήση , ενοικιάζεται ολόκληρο το αεροσκάφος και παρέχεται η δυνατότητα επιλογής της τοποθεσίας και των ωρών αναχώρησης/ άφιξης.

Π

Πτήσεις φορτίου: Ενώ τα επιβατικά αεροπλάνα πετούν κυρίως ταξιδιώτες με ελάχιστες αποσκευές αποθηκευμένες στο αμπάρι, τα φορτηγά αεροπλάνα είναι πλήρως διαμορφωμένα για τη μεταφορά εμπορευμάτων.

Πτήσεις επαναπατρισμού: Οι πτήσεις επαναπατρισμού είναι ειδικές ναυλωμένες πτήσεις που οργανώνονται από τις κυβερνήσεις για να φέρουν τους πολίτες πίσω στη χώρα καταγωγής τους.

