

2021

Έκθεση Βιώσιμης
Ανάπτυξης





Περιεχόμενα

Μήνυμα Προέδρου Διοικητικού Συμβουλίου	3
Η ΑΕΓΕΑΝ με μια ματιά	5
1. Η ΑΕΓΕΑΝ	14
2. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη στην ΑΕΓΕΑΝ	46
3. Δημιουργώντας Αξία για την Αγορά	54
4. Δημιουργώντας Αξία για τους Ανθρώπους μας	78
5. Δημιουργώντας Αξία για το Περιβάλλον	106
6. Δημιουργώντας Αξία για την Κοινωνία	120
Σχετικά με την Έκθεση	133
Παραρτήματα	134



Μήνυμα Προέδρου Διοικητικού Συμβουλίου

GRI 102-10, GRI 102-14



Το 2021 αποτέλεσε μία ακόμη απαιτητική χρονιά προκλήσεων και αβεβαιότητας, που όμως καταφέραμε να προσπελάσουμε με επιτυχία, αποδεικνύοντας την ανθεκτικότητα και την ικανότητά μας να προσαρμοζόμαστε ακόμη και στις πιο δύσκολες συνθήκες, επιβεβαιώνοντας τα ισχυρά μας θεμέλια, αλλά κυρίως τη σταθερή και πάντα πολύτιμη εμπιστοσύνη των επιβατών μας.

Παρά τις αντιξοότητες, όπως και τις ιδιαίτερες απαιτήσεις και περιορισμούς, λόγω της πανδημίας, που εξακολούθησαν να ορίζουν το αεροπορικό ταξίδι και το 2021, συνεχίσαμε να παρέχουμε μία ταξιδιωτική εμπειρία υψηλής ποιότητας, χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες που μας προσφέρει ο στόλος των νέων αεροσκαφών μας. Άλλωστε την περίοδο που μας πέρασε, εργαστήκαμε συστηματικά και με δημιουργικότητα για να προετοιμάσουμε την επόμενη ημέρα για την AEGEAN, για τους επιβάτες μας, αλλά και για το αεροπορικό ταξίδι συνολικά.

Αναβαθμίσαμε τις υπηρεσίες μας και εξελίξαμε την ταξιδιωτική εμπειρία με οδηγό τα νέα μας αεροσκάφη. Αναπτύξαμε και προσφέραμε νέες υπηρεσίες λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των επιβατών μας. Φέραμε το WiFi στις πτήσεις μας, αναβαθμίσαμε το business lounge μας στη Θεσσαλονίκη και δημιουργήσαμε το νέο lounge στην extra Schengen περιοχή του αεροδρομίου της Αθήνας, με μοντέρνα αισθητική και έντονα στοιχεία ελληνικότητας στο σχεδιασμό τους. Επενδύσαμε στην ανάπτυξη του δικτύου μας αποκαθιστώντας το δίκτυό μας σε αριθμό δρομολογίων και προορισμών. Συνεχίσαμε να υλοποιούμε το πρόγραμμα βιωσιμότητας που έχουμε σχεδιάσει και αναζητήσαμε εφαρμόσιμες λύσεις για να γίνουν οι πτήσεις μας περισσότερο πράσινες, πραγματοποιώντας και την πρώτη δοκιμαστική πτήση με μείγμα βιώσιμων αεροπορικών καυσίμων (SAF) στην Ελλάδα, κατά την παραλαβή του 4ου Airbus A321neo της AEGEAN, τον Ιούλιο του 2021. Φυσικά παραμείναμε και εξακολουθούμε να παραμένουμε προσηλωμένοι στο επενδυτικό μας πλάνο, συνεχίζοντας να παραλαμβάνουμε αεροσκάφη, προγραμματίζοντας να φτάσουμε στο τέλος του 2022 τα 21 αεροσκάφη από τα 46 που έχουμε παραγγείλει συνολικά. Παράλληλα, προχωρήσαμε και τη διαδικασία ένταξης 10 επιπλέον αεροσκαφών σειράς ATR 72-600/42-600 στον στόλο της Olympic Air, που μας βοηθούν να μειώσουμε επιπλέον το αποτύπωμα άνθρακα, διατηρώντας και ενισχύοντας τη διασύνδεση και με τα μικρότερα νησιά της χώρας μας.

Αδιαμφισβήτητα όμως, μέσα σε ένα περιβάλλον με νέες αβεβαιότητες που ανακύπτουν λόγω των γεωπολιτικών εξελίξεων, το υψηλό κόστος καυσίμων και οι επιχειρησιακές προκλήσεις που φέρνει η απότομη αύξηση της ζήτησης σε σχέση με τα δυο προηγούμενα χρόνια, το έργο μας θα παραμένει ιδιαίτερα απαιτητικό.

Πρωταρχικός μας στόχος είναι να υποστηρίξουμε emphaticά το επίπεδο της υπηρεσίας που τόσο εμείς όσο και συνολικά οι φορείς του τουρισμού καταφέραμε να προσφέρουμε μέσα στην πανδημία και να ισχυροποιήσουμε το brand της Ελλάδας.

Γι' αυτό και εργαζόμαστε ήδη εντατικά, προκειμένου να μπορέσουμε να διαχειριστούμε καλύτερα από άλλους τα προβλήματα που βλέπουμε διεθνώς, διατηρώντας το επίπεδο υπηρεσιών και την εμπειρία που θέλουμε να αποκομίζουν οι επιβάτες μας, όπως τους έχουμε συνηθίσει όλα τα προηγούμενα χρόνια.

Και φυσικά θα συνεχίσουμε να είμαστε εξίσου προσηλωμένοι στο μακροχρόνιο σχεδιασμό και το όραμά μας για την επόμενη εποχή της AEGEAN, που έχει ήδη ξεκινήσει.

Σας ευχαριστούμε.

Ευτύχιος Θ. Βασιλάκης
Πρόεδρος Δ.Σ. AEGEAN





Η ΑEGEAN με μια ματιά

GRI 102-7

		2021 (€ εκατ.)			2020 (€ εκατ.)	2019 (€ εκατ.)
		Οργανικά	Μη οργανικά	Σύνολο		
Στοιχεία επίδοσης ^{1,2}	Πωλήσεις	674,8	-	674,8	415,1	1.308,8
	Κέρδη/(Ζημίες) προ φόρων και τόκων	(33,1)	63,2	30,1	(210,8)	123,4
	Κέρδη/(Ζημίες) προ φόρων	(72,5)	-	(9,3)	(296,8)	106,7
	Κέρδη/(Ζημίες) μετά από φόρους	-	-	5,1	(227,9)	78,5

Σημειώσεις

1. Τα οικονομικά στοιχεία αφορούν στα ενοποιημένα και δημοσιευμένα οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου που συμπεριλαμβάνει τη Μητρική Εταιρεία Αεροπορία Αιγαίου Α.Ε. και τις θυγατρικές της, Olympic Air A.E., AEGEAN Cyprus Limited και Animawings Aviation Srl. Για περισσότερες πληροφορίες (π.χ. συνολική κεφαλαιοποίηση), μπορείτε να ανατρέξετε στην ιστοσελίδα www.aegeanair.com.
2. Στο συνολικό αποτέλεσμα του έτους 2021 περιλαμβάνονται έκτακτα μη οργανικά έσοδα ήτοι το ποσό της ενίσχυσης μειωμένο κατά την εύλογη αξία των warrants που δόθηκαν στο Ελληνικό Δημόσιο καθώς επίσης πρόβλεψη απομείωσης σχετιζόμενη με την αναδιάρθρωση του στόλου αεροσκαφών. Η συνολική επίδραση των προαναφερόμενων παραγόντων ανήλθε σε συνολικά μη επαναλαμβανόμενα έσοδα ύψους €63,2 εκατ., τα οποία δεν συμπεριλαμβάνονται στα ανωτέρω στοιχεία των οργανικών αποτελεσμάτων του έτους.





Η ΑEGEAN με μια ματιά

GRI 102-7

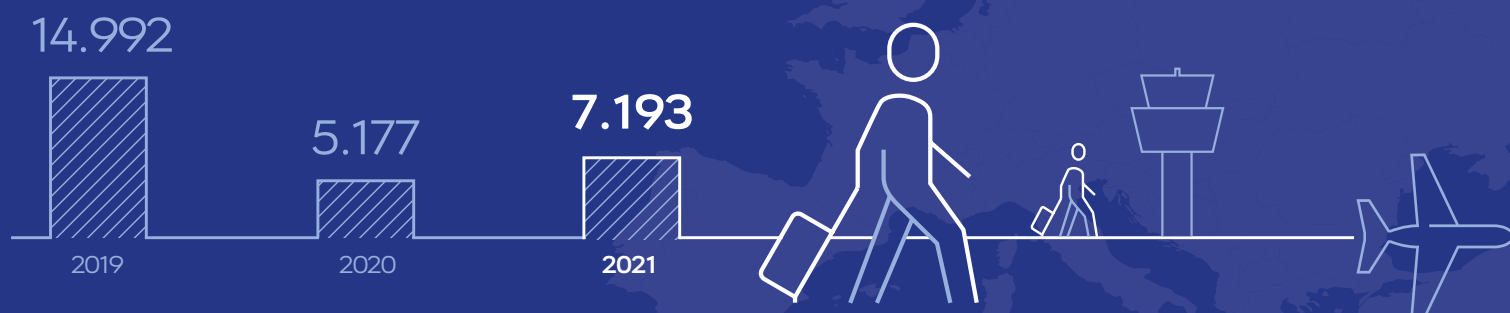
		2021	2020	2019
Ανθρώπινο δυναμικό	Αριθμός εργαζομένων (31 Δεκεμβρίου)	2.516	2.312	2.924
	Μέση ηλικία (έτη)	38	38	36
Στοιχεία κατανάλωσης καυσίμου και εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα ¹	Κατανάλωση καυσίμου (τόνοι)	230.035	161.340	433.833
	Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι)	724.611	508.211	1.366.574
	Αποδοτικότητα καυσίμου - Χιλιόμετρικοί επιβάτες (kg/100 RPK)	3,24	3,35	2,75
	Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα - επιβάτες (kg CO ₂ /100 RPK)	10,21	10,54	8,66
Στοιχεία πτητικής δραστηριότητας ¹	Αριθμός επιβατικών πτήσεων	74.338	54.404	115.765
	Αριθμός επιβατών	7.193.043	5.177.454	14.992.176
	Χιλιόμετρικές θέσεις (Available Seat Kilometers - ASKs) ('000)	10.824.110	7.193.569	18.596.213
	Χιλιόμετρικοί επιβάτες (Revenue Passenger Kilometers - RPK) ('000)	7.094.586	4.821.582	15.768.465

Σημείωση

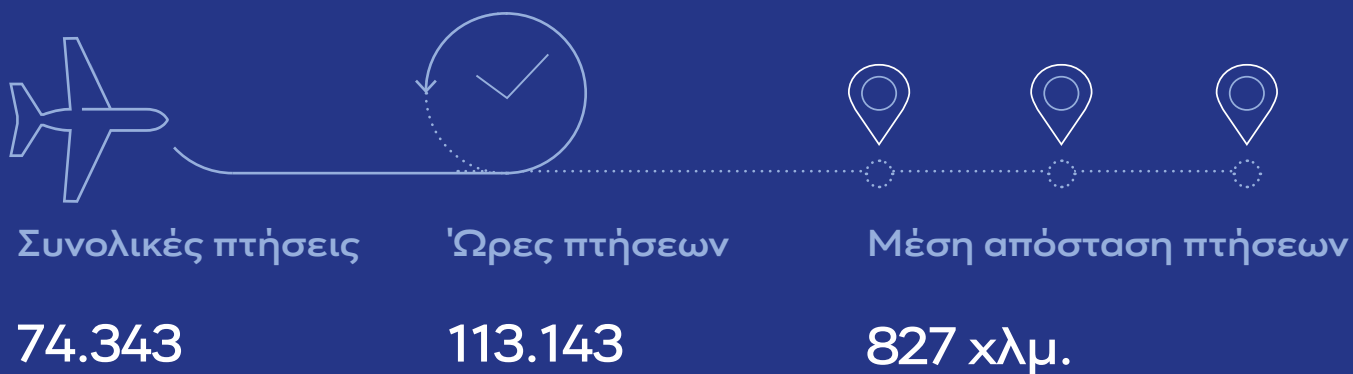
1. Συμπεριλαμβάνονται όλες οι επιβατικές πτήσεις AEGEAN & Olympic Air.

2021: Η πορεία προς την ανάκαμψη

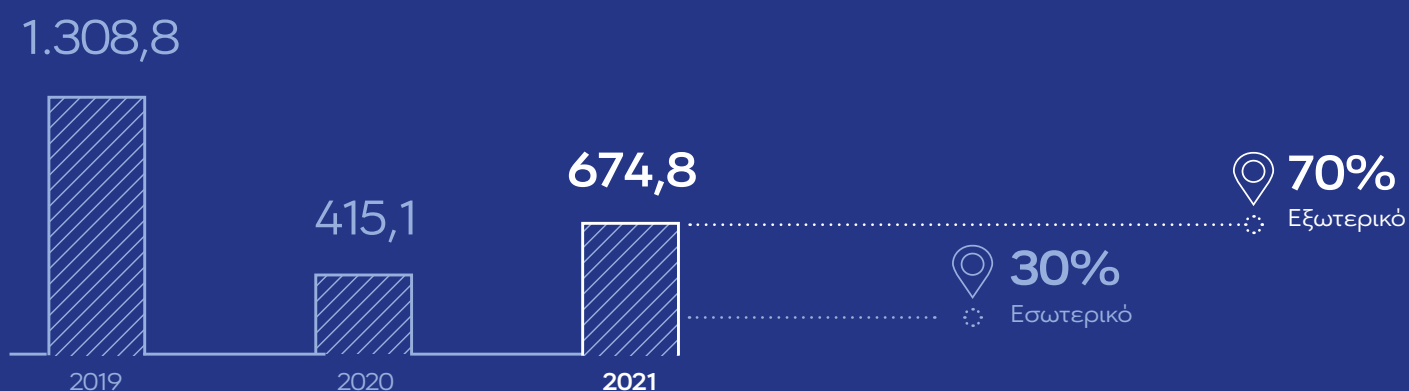
Επιβάτες ('000)



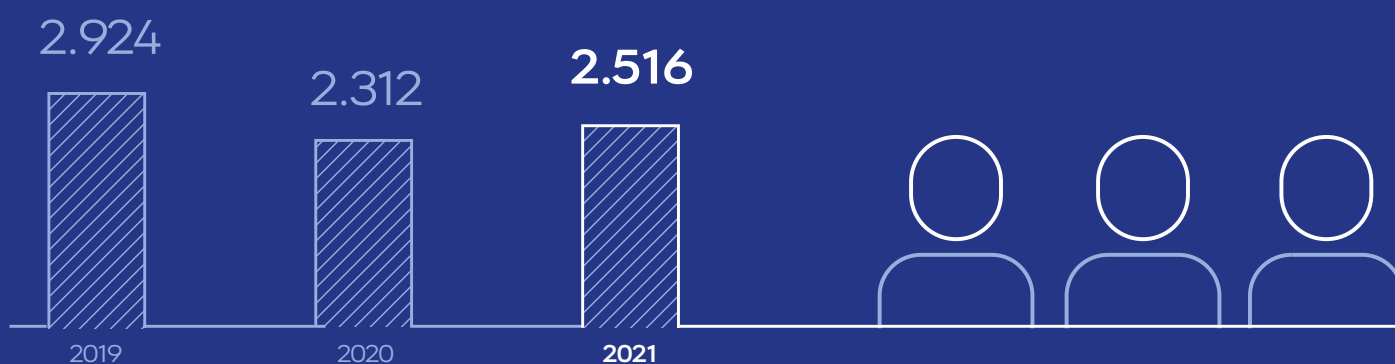
Χιλιομετρικές θέσεις ('000) (Available Seat Kilometers)



Συνολικές πωλήσεις (εκατ. €)



Εργαζόμενοι



ΑΕΓΕΑΝ 

Καλύτερη περιφερειακή εταιρεία
στην Ευρώπη για 11^η φορά





Η ανταπόκριση της ΑΕΓΕΑΝ στην πανδημία

Η πανδημία, η οποία ξεκίνησε στα τέλη του 2019 και εξαπλώθηκε στην Ευρώπη και την Ελλάδα στις αρχές του 2020, αποτελεί το πιο ισχυρό σοκ που είχε ποτέ αντιμετωπίσει ο κλάδος. Ο κύριος αντίκτυπος της πανδημίας, στον Όμιλο ήταν η ραγδαία πτώση της ζήτησης για επιβατικές πτήσεις, απόρροια τόσο της επίπτωσης της στη ζήτηση για τον προγραμματισμό επαγγελματικών ταξιδιών ή ταξιδιών αναψυχής, όσο και των πρωτοφανών περιοριστικών μέτρων που επέβαλλαν οι κυβερνήσεις των χωρών για τον περιορισμό της πανδημίας, κατά τη διάρκεια του 2020 και του 2021.

Ο ρυθμός αύξησης του εμβολιαστικού προγράμματος και η εφαρμογή του πράσινου πιστοποιητικού στην Ευρώπη το 2021, διευκόλυναν το επιχειρηματικό περιβάλλον και την καταναλωτική συμπεριφορά. Αυτό είχε σαν συνέπεια από τον Ιούνιο του 2021 και μετά την χαλάρωση των περιοριστικών μέτρων, να υπάρχει σημαντική αύξηση στις κρατήσεις του Ομίλου, με ανάκαμψη του πτητικού έργου, απέχοντας όμως σημαντικά από τα προ-πανδημίας επίπεδα.

Από τις αρχές του 2020, και καθ' όλη τη διάρκεια του 2021, ο Όμιλος πραγματοποίησε άμεσα τις παρακάτω ενέργειες για να μετριάσει τον αντίκτυπο της πανδημίας, σε όλους τους άξονες της επιχειρησιακής του λειτουργίας:

- Υλοποίηση των απαραίτητων διαδικασιών για την καλύτερη προστασία των επιβατών και του προσωπικού, υπό τις νέες συνθήκες της πανδημίας.
- Ευέλικτη και δυναμική διαχείριση του δικτύου, έτσι ώστε να προσαρμόζεται άμεσα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.
- Συνεχής διαπραγμάτευση 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.
- Αξιοποίηση των οριζόντιων μέτρων της πολιτείας για τους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις.
- Ταμειακή και κεφαλαιακή θωράκιση.

Βασικό μέλημα του Ομίλου, 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, ο Όμιλος, τηρώντας όλα τα υγειονομικά πρωτόκολλα, εφάρμοσε νέα ενισχυμένα μέτρα υγείας και ασφάλειας σε κάθε στάδιο ταξιδιού και προσαρμοσε τις διαδικασίες καθαρισμού και απολύμανσης των αεροσκαφών. Είναι γεγονός ότι η προσπάθεια αυτή επέφερε μία σημαντική διάκριση για την AEGEAN από τον διεθνή οργανισμό αξιολόγησης αερομεταφορών Skytrax, ο οποίος και την κατέταξε ανάμεσα στις κορυφαίες αεροπορικές εταιρείες παγκοσμίως για το 2021.



Η συστηματική εξοικονόμηση κόστους όλων των κατηγοριών, και κυρίως των σταθερών εξόδων, με στόχο τη θωράκιση του Ομίλου, υπήρξε από την αρχή της κρίσης βασικό μέλημα της Διοίκησης. Επιπρόσθετα, ο Όμιλος το 2021 συνέχισε τη χρήση των οριζόντιων μέτρων που υιοθετήθηκαν στην Ελλάδα, κυρίως σε ό,τι αφορά τις δυνατότητες για την υποστήριξη της απασχόλησης και του προγράμματος «Συν-εργασία», ανάλογα με τις επιχειρησιακές ανάγκες.

Η AEGEAN κατά το πρώτο εξάμηνο του 2021 ολοκλήρωσε τις ενέργειες κεφαλαιακής ενίσχυσης, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 30 του Ν. 4772/2021, προς πλήρωση των προϋποθέσεων για την καταβολή της κρατικής ενίσχυσης. Ειδικότερα, τον Ιούνιο του 2021 ολοκληρώθηκε η αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου με καταβολή μετρητών και δικαίωμα προτίμησης υπέρ των παλαιών μετόχων. Από την αύξηση που πραγματοποιήθηκε αντλήθηκαν κεφάλαια ποσού €60 εκατ., μέσω της άσκησης των δικαιωμάτων προτίμησης και του δικαιώματος προεγγραφής των δικαιούχων μετόχων.

Σε συνέχεια της ολοκλήρωσης της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου της AEGEAN, μέσω της οποίας αντλήθηκαν συνολικά κεφάλαια ποσού €60 εκατ., καταβλήθηκε, την 02.07.2021 από το Ελληνικό Δημόσιο, η οικονομική ενίσχυση με χρήση των διατάξεων του άρθρου 107 (2) (β) της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης ποσού €120 εκατ. για την αποκατάσταση της, άμεσα συναρτώμενης με την πανδημία COVID-19, ζημίας που υπέστη η AEGEAN, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 30 του Ν. 4772/2021 και της υπ' αριθμ. 3126/18.05.2021 Κοινής Υπουργικής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Υποδομών και Μεταφορών (ΦΕΚ Β' 2231/28.05.2021).

Αναφορικά με το επενδυτικό πρόγραμμα ανανέωσης του στόλου του Ομίλου, στην έναρξη της κρίσης επιτεύχθηκε η επιμήκυνση της περιόδου των παραδόσεων έως το 2026, προκειμένου να θωρακιστεί η ρευστότητα και να προσαρμοστεί η χωρητικότητα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες που προκάλεσε η πανδημία, διατηρώντας το πλάνο για παραλαβή 46 αεροσκαφών. Εντός του 2021, συμφωνήθηκαν επιπλέον διαφοροποιήσεις στις παραδόσεις, διατηρώντας τον ορίζοντα του επενδυτικού προγράμματος έως το 2026, αναπροσαρμόζοντας όμως τις άμεσες παραδόσεις για τα επόμενα δύο έτη, στα πλαίσια της, όσο το δυνατόν αμεσότερης, εκμετάλλευσης των σημαντικών πλεονεκτημάτων των αεροσκαφών οικογενείας Airbus A320neo. Επιπλέον, ο Όμιλος προέβη στην εξάσκηση του δικαιώματος μετατροπής 6 αεροσκαφών από A320 σε A321. Συνοπτικά, μετά και την ανωτέρω αλλαγή ο συνολικός στόλος neo της AEGEAN θα περιλαμβάνει 26 A320 και 20 A321 αεροσκάφη.

Παράλληλα ο Όμιλος:

- Προχώρησε σε αναδιάρθρωση του στόλου ελικοφόρων αεροσκαφών και συμφώνησε την πρόωρη λήξη και επαναπαραδοση στον εκμισθωτή των 8 ελικοφόρων αεροσκαφών τύπου De Havilland Dash 8- Q400. Οι αρχικές συμβάσεις μίσθωσης έληγαν τον Ιούνιο του 2023 και με τη νέα συμφωνία και τα 8 αεροσκάφη Q400 θα επαναπαραδοθούν στον εκμισθωτή εντός του 2022.
- Προχώρησε σε συμφωνία για αγορά τριών αεροσκαφών τύπου ATR72-600.
- Συμφώνησε με εκμισθωτές αεροσκαφών με ιδιαίτερα ανταγωνιστικούς όρους μίσθωσης και παραλαβής, τη μίσθωση 6 αεροσκαφών ATR72-600.

Διαρκής προσφορά
και συμμετοχή
σε συλλογικές
προσπάθειες
αντιμετώπισης
της κρίσης



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
«ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ»

Η ΑEGEAN από τις αρχές του 2021 υποστήριξε το «Εθνικό Επιχειρησιακό Σχέδιο Εμβολιασμών – Επιχείρηση Ελευθερία», μεταφέροντας σε ολόκληρο το δίκτυο εσωτερικού εμβόλια, εξοπλισμό και το αναγκαίο συνοδευτικό προσωπικό για την πραγματοποίηση του εμβολιαστικού προγράμματος στην περιφέρεια.

Συνολικά:

717

οι πτήσεις που υλοποιήθηκαν

786

τα δωρεάν εισιτήρια που εκδόθηκαν

FREEDOM PASS

Το 2021, με στόχο να διευκολύνει τους νέους να ταξιδέψουν, η AEGEAN ανέλαβε να «διπλασιάσει» την αξία των προπληρωμένων καρτών Freedom Pass, ενώ παράλληλα τριπλασίασε τα Miles+Bonus μίλια κάθε πτήσης που πραγματοποιήθηκε με την αξιοποίηση του Freedom Pass, συμβάλλοντας στην εθνική προσπάθεια για επιστροφή στην κανονικότητα μέσω του εμβολιαστικού προγράμματος.

Συγκεκριμένα, για νέους 18 έως 25 ετών που απέκτησαν το Freedom Pass έως τις 30.9.2021:

για κάθε ένα ευρώ που
χρησιμοποιήθηκε για την αγορά
εισιτηρίου, η AEGEAN προσέθεσε
ένα ευρώ επιπλέον,
**διπλασιάζοντας
την αξία του.**

ΔΩΡΕΑΝ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ COVID-19 ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Το 2021 διενεργήθηκαν περισσότεροι από

4.000

μοριακοί έλεγχοι και

20.000

τεστ αντιγόνου
στο πτητικό και επίγειο προσωπικό της AEGEAN.

Η ενέργεια ξεπέρασε
σε δαπάνη το ποσό των

€400.000



1. Η ΑΕΓΕΑΝ

Ιστορική Αναδρομή	15
Η ΑΕΓΕΑΝ σήμερα	17
1.1 Προφίλ Ομίλου	19
1.2 Διασφάλιση ποιότητας	32
1.3 Εφοδιαστική αλυσίδα	33
1.4 Ποιοτικό προϊόν και φροντίδα για το επιβατικό κοινό	35
1.5 Ανάπτυξη Τοπικών Κοινωνιών και Ενίσχυση του Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος	44





Ιστορική αναδρομή





Η ΑΕΓΕΑΝ σήμερα

GRI 102-16



Μεταφέρουμε

αεροπορικώς επιβάτες, εμπορεύματα και υλικά.

Λειτουργούμε

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

Ενισχύουμε

την ελληνική οικονομία, τον τουρισμό και την κοινωνία.

Συνδέουμε

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

Δημιουργούμε

ευκαιρίες για επιχειρήσεις μέσω των συνεργασιών μας.

Συνεισφέρουμε

στην απασχόληση.

Η Αποστολή μας

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

Το Όραμά μας

Το όραμά μας είναι η υπεύθυνη λειτουργία και η ανάπτυξη της AEGEAN, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη του κλάδου και της οικονομίας και συνεπώς στη δημιουργία αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Οι Αξίες μας

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

Συνεχής εξέλιξη

Επένδυση στην καινοτομία
στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και της ταξιδιωτικής εμπειρίας.

Επένδυση στην εκπαίδευση,
την εξέλιξη και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού.

Βιώσιμη Ανάπτυξη
με πολλαπλασιαστικά οφέλη για τον κλάδο, την οικονομία και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ποιοτική εξυπηρέτηση

Πελατοκεντρική φιλοσοφία
και αυθεντική κουλτούρα εξυπηρέτησης του επιβάτη, με εστίαση στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Ανάπτυξη του
τουριστικού προϊόντος
της χώρας.

Σύμπραξη δυνάμεων
με φορείς του κλάδου, προς επίτευξη στόχων και προβολή του ελληνικού τουρισμού.

Αξιοπιστία

Υπεύθυνη λειτουργία
με σεβασμό απέναντι στους εργαζόμενους, τους επιβάτες, τις τοπικές κοινωνίες, τους προμηθευτές και το περιβάλλον.

Άξια εκπροσώπηση
της Ελλάδας στο εξωτερικό.

Υποστήριξη
τοπικών κοινοτήτων.





1.1 Προφίλ Ομίλου

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

Ο Όμιλος 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, προς ένα σημαντικό αριθμό ελληνικών και διεθνών προορισμών. Παράλληλα, προσφέρει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και επίγειας εξυπηρέτησης αεροσκαφών.

Στην παρούσα Έκθεση, με τους όρους «Όμιλος» και «ΑΕΓΕΑΝ» αναφερόμαστε στην Εταιρεία Αεροπορία Αιγαίου Α.Ε., συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών της, Olympic Air και Aegean Airlines Cyprus Ltd. Η θυγατρική Animawings Aviation Srl, με 51% ποσοστό συμμετοχής, συμπεριλαμβάνεται μόνο στα οικονομικά στοιχεία που παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση, καθώς και στον αριθμό των αεροσκαφών.

Η Μητρική Εταιρεία Αεροπορία Αιγαίου Α.Ε. είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, ενώ και το ομόλογο εκδόσεως της Μητρικής Εταιρείας διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο Αθηνών.



Ο Όμιλος διατηρεί υποκαταστήματα στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Η πλειοψηφία της Διοικητικής Ομάδας, το κέντρο επιχειρήσεων, το πτητικό και τεχνικό προσωπικό καθώς και οι λοιπές διοικητικές υπηρεσίες στεγάζονται στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ» στο κτίριο 57, ενώ το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και το τηλεφωνικό κέντρο στεγάζονται στην έδρα του Ομίλου, στην Κηφισιά.

Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή

Η διάρκεια της Μητρικής Εταιρείας (βλ. παραπάνω) έχει οριστεί έως την 31.12.2044 και μπορεί να παραταθεί με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.

Το μετοχικό κεφάλαιο της Μητρικής Εταιρείας ανέρχεται στο ποσό των πενήντα οκτώ εκατομμυρίων εξακοσίων οκτώ χιλιάδων εξακοσίων δέκα πέντε (58.608.615) ευρώ, διαιρούμενο σε ενενήντα εκατομμύρια εκατόν εξήντα επτά χιλιάδες εκατό (90.167.100) κοινές ονομαστικές μετοχές, ονομαστικής αξίας εξήντα πέντε λεπτών του ευρώ (0,65) η κάθε μία. Οι μετοχές της είναι εισηγμένες προς διαπραγμάτευση στην Αγορά Αξιών του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Κατηγορία «Μεγάλης Κεφαλαιοποίησης»).

Την 31.12.2021 οι κατωτέρω μέτοχοι κατείχαν ποσοστό μεγαλύτερο του 5% του συνόλου των δικαιωμάτων ψήφου της AEGEAN: Ευτύχιος Βασιλάκης 37,50% (0,98% άμεσα, 24,68% έμμεσα μέσω της Evertrans S.A. και 11,84% έμμεσα μέσω της Autohellas ATEE), Alnesco Enterprises Company Limited 8,61% (εταιρεία λεγόμενη από τον κ. Παναγιώτη Λασκαρίδη, μη εκτελεστικό μέλος και Αντιπρόεδρο Β' του Δ.Σ.), Siana Enterprises Company Limited 8,56% και Αχιλλέας Κωνσταντακόπουλος 5,54%.



Εισροές

Ταμειακά διαθέσιμα, ίδια κεφάλαια, δανεισμός



Αεροσκάφη, δίκτυο, εξοπλισμός, διαδικασίες, λογισμικά, φήμη, εμπιστοσύνη



Εργαζόμενοι, γνώση, ικανότητες και δεξιότητες, ηθικές αξίες



Συμμαχίες, μέλος Star Alliance, σχέσεις με ενδιαφερόμενα μέρη



Καύσιμα, ενέργεια

Επιχειρηματικές Δραστηριότητες/Πρακτικές

Κύριες

- Υπηρεσίες αερομεταφοράς επιβατών και εμπορευμάτων
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και επίγεια εξυπηρέτησης αεροσκαφών
- Ασφάλεια πτήσεων

Υποστηρικτικές

- Εμπορία και marketing
- Οικονομικές υπηρεσίες
- Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Νομικές Υπηρεσίες
- Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας Προμηθειών
- Κοινωνική συνεισφορά και εθελοντισμός
- Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Εκροές



Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία



Ασφάλεια Πτήσεων, Επιχειρησιακή Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης



Απασχόληση, Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων



Κοινωνική Συνεισφορά, Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική



Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα

Επιδράσεις

Επιδράσεις για τον Όμιλο

- Αύξηση μεριδίου αγοράς/εξωστρέφεια
- Επέκταση του δικτύου
- Ανάπτυξη καινοτομίας
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Μακροχρόνια μείωση κόστους λειτουργίας
- Ενίσχυση της φήμης
- Ανάπτυξη επιχειρηματικών πόρων

Επιδράσεις που δημιουργεί ο Όμιλος για τα ενδιαφερόμενα μέρη του

- Για την Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία: Υψηλή συνδεσιμότητα χώρας με το εσωτερικό και το εξωτερικό, ανάπτυξη, υποδομές, διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης, συνεισφορά στο ΑΕΠ
- Για τους Πελάτες: Υψηλή ποιότητα προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, συνεχής βελτίωση της ταξιδιωτικής εμπειρίας, αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης
- Για τους Εργαζόμενους: Προστασία και διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας, ενίσχυση της αξίας των εργαζομένων, αύξηση παραγωγικότητας, αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης
- Για τους Προμηθευτές/Συnergάτες: Έμμεση δημιουργία θέσεων εργασίας, βελτίωση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και αύξηση καινοτομίας
- Για τους Μετόχους, Επενδυτές και Παρόχους Κεφαλαίου: Διατήρηση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Για την Επιχειρηματική Κοινότητα: Αύξηση της εμπιστοσύνης
- Για τις Κρατικές/Ρυθμιστικές Αρχές: Ανάπτυξη καινοτομίας και χρήση νέων τεχνολογιών, αύξηση της εμπιστοσύνης

Επιδράσεις που δημιουργεί ο Όμιλος ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον



Οι προτεραιότητές μας

Σε ένα κλάδο ο οποίος χαρακτηρίζεται από έντονη εποχικότητα, κυκλικότητα και αυξανόμενο ανταγωνισμό, οι παρακάτω αποτελούν στρατηγικές κατευθύνσεις για τον Όμιλο:



Εκσυγχρονισμός στόλου

Στις 31.12.2021 ο στόλος του Ομίλου αριθμούσε 65 αεροσκάφη (εκ των οποίων 50 jets και 15 turbo-props). Το 2021, ο Όμιλος παρέλαβε 4 νέα αεροσκάφη, 1 Airbus A321neo, 1 ATR 72-600 και 2 ATR 42-600.

Τα αεροσκάφη Airbus νέας τεχνολογίας, 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, και 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.

Κατά την παραλαβή ενός νέου αεροσκάφους A321neo - το 4ο της μεγαλύτερης έκδοσης της οικογένειας Airbus A320neo - η AEGEAN εκτέλεσε, για τη μεταφορά του αεροσκάφους από το Αμβούργο στην Αθήνα, την πρώτη πτήση με μείγμα βιώσιμων αεροπορικών καυσίμων (SAF) με συμβατικά.

Σημειώνεται ότι η παραγγελία των 46 Airbus οικογένειας A320neo, τα οποία η AEGEAN ξεκίνησε να παραλαμβάνει ήδη από τα τέλη του 2019, αποτελεί τη μεγαλύτερη σε εξοπλισμό επένδυση στην χώρα, αλλά και μία σημαντική κίνηση για την προστασία του περιβάλλοντος. Τα νέα αεροσκάφη, ακόμη και με χρήση συμβατικών καυσίμων, εξασφαλίζουν 19-23% χαμηλότερο αποτύπωμα CO₂ ανά θέση σε σχέση με τα αεροσκάφη προηγούμενης γενιάς και έως 53% χαμηλότερο αποτύπωμα CO₂ ανά θέση από τα πρώτα και τότε νέα αεροσκάφη του Ομίλου, τύπου AVRO RJ 100, σηματοδοτώντας μια ουσιαστική πράξη σεβασμού και μέριμνας για το περιβάλλον.

Ο μέσος όρος ηλικίας του συνολικού στόλου της AEGEAN, ανήλθε στα 11 έτη στις 31.12.2021.

65
αεροσκάφη



4
Airbus A321neo



5
Airbus A320neo



10
Airbus A321ceo



30
Airbus A320ceo



1
Airbus A319ceo



8
De Havilland Dash 8-Q400



2
De Havilland Dash 8-100



1
ATR 72-600



4
ATR 42-600

Παρακάτω αναλύεται το θετικό αποτύπωμα του A320neo στο περιβάλλον σε σχέση με τα προηγούμενης γενιάς Airbus A320ceo:



53%

**χαμηλότερο
αποτύπωμα CO₂
ανά θέση**

σε σχέση με τα πρώτα,
τύπου AVRO RJ 100, και
τότε νέα αεροσκάφη του
Ομίλου, το 1999.

50%

**χαμηλότερες
εκπομπές NO_x.**

23%

**χαμηλότερο
αποτύπωμα
CO₂ ανά θέση.**

75%

**χαμηλότερο
αποτύπωμα
θορύβου.**

15%

**χαμηλότερη
κατανάλωση
καυσίμου.**



Εμβέλεια πτήσεων

Η μειωμένη κατανάλωση καυσίμων και βάρους ενισχύει την ανταγωνιστικότητα της AEGEAN και αυξάνει την εμβέλεια πτήσης, δίνοντας τη δυνατότητα πρόσβασης σε νέους προορισμούς.

**Έως 1 επιπλέον ώρα πτήσης,
συνολικά μέχρι 4.600 χλμ**

Καμπίνα

Με βελτιωμένο διαθέσιμο χώρο ανά επιβάτη, τα νέα αεροσκάφη συνδυάζουν εργονομία επιπλέον άνεση και σύγχρονη αισθητική. Τα αεροσκάφη είναι εξοπλισμένα, επίσης, με επαναχρησιμοποιούμενα ή πλήρως ανακυκλωμένα υλικά εξυπηρέτησης.

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 ελέγχου, 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 παραμείνουν εγγεγραμμένες 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, μεταξύ άλλων, στις ακόλουθες κοινοπραξίες της IATA:

- 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

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 ίδια την AEGEAN. 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 10.000 καθημερινές πτήσεις σε περισσότερα από 1.200 αεροδρόμια σε 184 χώρες.

STAR ALLIANCE 

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 εκπροσώπηση του κλάδου των αεροπορικών εταιρειών στους Ευρωπαϊκούς Θεσμούς και εκτός των αεροπορικών εταιρειών (AIR FRANCE/KLM, IAG, LUFTHANSA GROUP, EASYJET, RYANAIR κ.ά.), 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 (EFPBG)

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



ΕΔΕΚΕ / CSR HELLAS

Από το 2012, η AEGEAN 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.



ΣΕΒ

Ο ΣΕΒ, Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, αποτελεί κορυφαία εργοδοτική οργάνωση και μια εκ των 6 οργανώσεων Κοινωνικών Εταίρων στην Ελλάδα που μετέχουν στις συλλογικές διαπραγματεύσεις. Εκπροσωπεί την οργανωμένη επιχειρηματικότητα και συγκεκριμένα μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα κυρίως στη βιομηχανία και μεταποίηση αλλά και ανεξαρτήτως κλάδου. Η AEGEAN είναι μέλος του ΣΕΒ από το 2001 και ο Πρόεδρος της AEGEAN κ. Ευτύχιος Βασιλάκης είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και της Εκτελεστικής Επιτροπής του ΣΕΒ καθώς και Πρόεδρος της Επιτροπής Φορολογικών Θεμάτων του συνδέσμου.

SETE

SETE

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

GREECE

ΕΟΤ

Η AEGEAN συμμετέχει ενεργά στις διεθνείς εκθέσεις τουρισμού ως συνεκθέτης στο περίπτερο του ΕΟΤ, συμβάλλοντας στη διαφημιστική προβολή της χώρας. Επιπροσθέτως, το 2021 η συνεργασία της AEGEAN με τον ΕΟΤ ενδυναμώθηκε ακόμη περισσότερο με τη νέα καμπάνια συνδιαφήμισης «Sunshine Discount», η οποία στόχο είχε να προβάλλει προορισμούς της χώρας, στις αγορές της Μ. Βρετανίας, Γαλλίας, Γερμανίας, Αυστρίας, Ελβετίας, Βελγίου, Δανίας, Σουηδίας, Ολλανδίας και Πολωνίας.

Διακρίσεις



Skytrax World
Airline Awards

Βραβεύθηκε το 2021 ως η

Καλύτερη

Περιφερειακή Αεροπορική Εταιρεία
στην Ευρώπη για 10η συνεχή χρονιά
και 11η φορά τα τελευταία 12 χρόνια

καθώς επίσης και

Winner

της ειδικής κατηγορίας
COVID-19 Airline Excellence Awards
(μεταξύ και άλλων νικητών)

Παράλληλα:

- Αναδείχθηκε ως η **3η** Καλύτερη Περιφερειακή Εταιρεία στον Κόσμο.
- Έλαβε τη **10η** θέση στην Ευρώπη για το πλήρωμα καμπίνας.
- Συγκαταλέχθηκε μεταξύ των **100 κορυφαίων** εταιρειών παγκοσμίως (**36η** θέση).

Λίστα FORTUNE
Most Admired
Companies in
Greece 2021

5η

ανάμεσα στις πιο αξιοθαύμαστες
επιχειρήσεις στην Ελλάδα

Έρευνα
Randstad
Employer Brand

2η

στην κατάταξη με τους
ελκυστικότερους εργοδότες
στην Ελλάδα





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 τη συμμόρφωση 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 τον Όμιλο. Όλες οι απαιτήσεις και η εφαρμογή τους, περιγράφονται στα εταιρικά εγχειρίδια και διαδικασίες, τα οποία δομούνται κάτω από ένα οργανωμένο σύστημα διαχείρισης της βιβλιογραφίας του Ομίλου. Το Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου εξασφαλίζει τη συμμόρφωση 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 βελτίωσης και την αναγνώριση κινδύνων που τυχόν υφίστανται στα επιχειρησιακά τμήματα του Ομίλου. Η Διοίκηση του Ομίλου δεσμεύεται για την επίτευξη των υψηλότερων επιπέδων ποιότητας μέσω των αρμοδιοτήτων που έχει κάθε διοικητικό στέλεχος, καθώς και μέσω της αξιολόγησης της διαχείρισης του οργανισμού που πραγματοποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα, όπου παρουσιάζεται η δράση του προγράμματος και 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 στον Όμιλο, καθώς και για την παροχή των απαραίτητων πόρων, ώστε αυτές να επιτευχθούν.

Η Πολιτική επικοινωνείται σε όλο τον Όμιλο μέσω των εγχειριδίων και του εσωτερικού διαδικτύου.



1.3 Εφοδιαστική αλυσίδα

GRI 102-9

Πρωταρχικός σκοπός, είναι η συνεργασία με αξιόπιστους και εγκεκριμένους προμηθευτές. Συγκεκριμένα, ζητούμε από τους συνεργαζόμενους με εμάς προμηθευτές, να ενστερνίζονται το όραμα και τα ιδανικά που εκπροσωπούμε ως Όμιλος, όπως είναι η αξιοπιστία, η φερεγγυότητα και η διαφάνεια.

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 μας από τους προμηθευτές μας. 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 ορίζει τα ελάχιστα πρότυπα ηθικής και υπεύθυνης συμπεριφοράς που πρέπει να τηρούνται από τους προμηθευτές που συνεργάζονται με τον Όμιλο, κατά τη συνήθη πορεία των εργασιών του. Ο Όμιλος συνεργάζεται με προμηθευτές που συμμορφώνονται με τις επιταγές του Κώδικα. Οι προβλέψεις του Κώδικα γνωστοποιούνται στους υποψήφιους προμηθευτές κατά το στάδιο της αξιολόγησης τους και εφόσον υπάρξει συμφωνία συνεργασίας, οι προμηθευτές δεσμεύονται εγγράφως για τη συμμόρφωσή τους με αυτόν.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα του Ομίλου, 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, 2020 και 2021.

	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
2021	1.460	1.275	2.735	€ 372.918	€ 402.051	€ 774.969

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 αυτών, όπου οι συνεργαζόμενοι προμηθευτές είναι οι εγκεκριμένοι, και επίσημα προτεινόμενοι, από τον κατασκευαστή τους.

Οι πάσης φύσεως προμήθειες, πλην των τεχνικών, υπάγονται στις κεντρικές προμήθειες (όπως π.χ. εξοπλισμός, έπιπλα, τροφοδοσία και υλικά τροφοδοσίας αεροσκαφών, υλικά και υπηρεσίες καθαρισμού, έντυπα, υγειονομικό υλικό, προωθητικό υλικό, ιματισμός/στολές, διαμονές εργαζομένων, μεταφορές, αποθηκεύσεις, αγορές και ενοικιάσεις οχημάτων, γραφική ύλη και αναλώσιμα, προϊόντα προς πώληση στο αεροσκάφος και υπηρεσίες).

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.

Τμήμα τεχνικών προμηθειών

Συνεργαζόμαστε με προμηθευτές, οι οποίοι είναι είτε οι επίσημοι κατασκευαστές των ανταλλακτικών αεροσκαφών είτε εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί τους. Η πλειοψηφία τους αφορά σε προμηθευτές εξωτερικού, οι οποίοι λειτουργούν κυρίως με έδρα την Ευρώπη. Επιπλέον, συνεργαζόμαστε και με εγχώριους προμηθευτές για αγορές παρελκόμενων και αγαθών κοινής χρήσης.



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 των εργαζομένων 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:

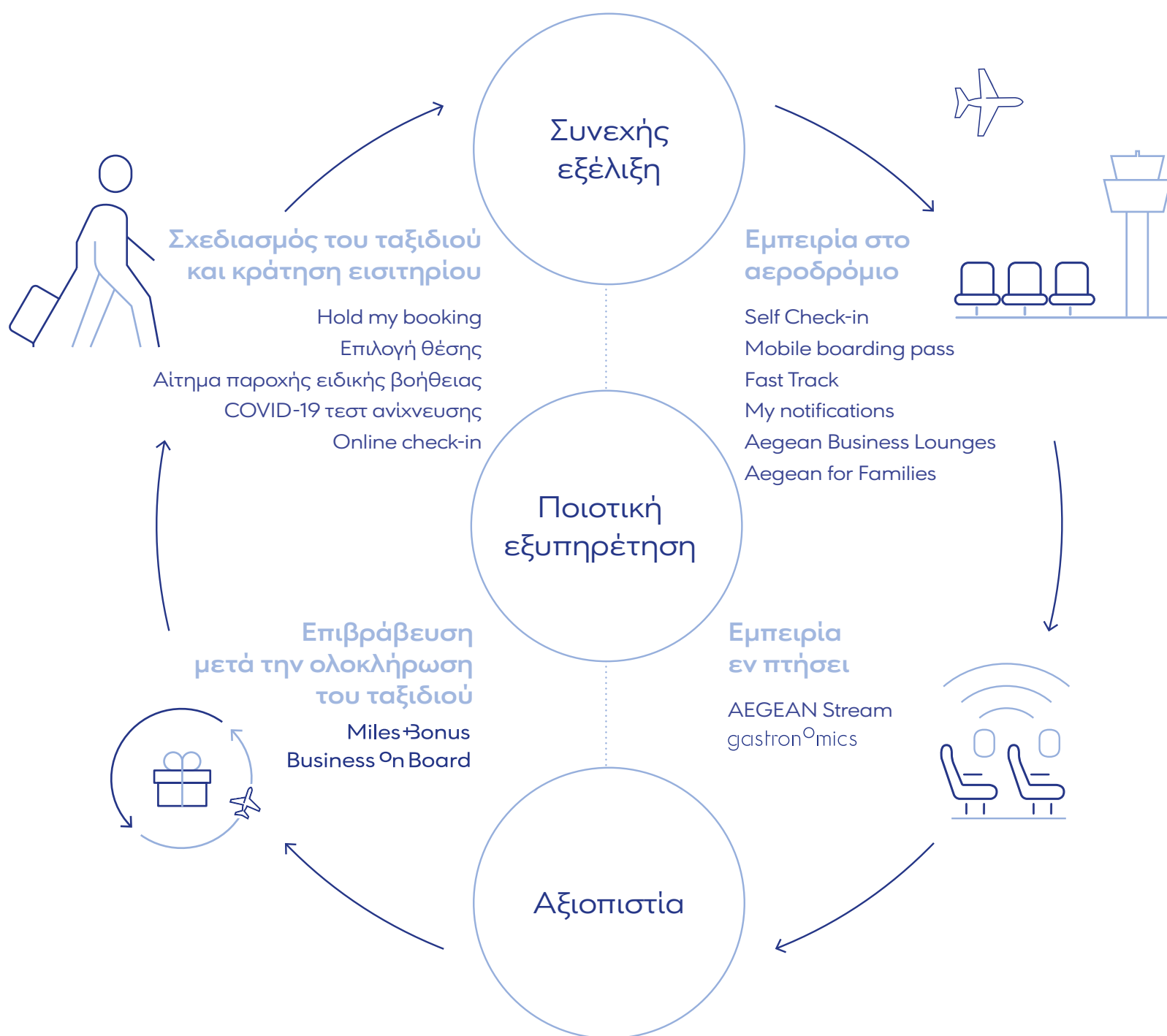
- Προσφέρουμε στους επιβάτες μας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, από το σχεδιασμό του ως την κράτηση εισιτηρίου, από την εμπειρία στο έδαφος ως την πτήση, αλλά και ως την επιβράβευση μετά από αυτή για τα μέλη του προγράμματος τακτικών επιβατών.
- Φροντίζουμε, αναγνωρίζοντας 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 όποιον λόγο κι αν ταξιδεύουν.



Η ΑΕΓΕΑΝ είναι πάντα δίπλα στους επιβάτες, προσαρμόζοντας την ταξιδιωτική εμπειρία σε κάθε στάδιο του ταξιδιού.

Επιβατικό Κοινό

Ποιοτικό Προϊόν, Φροντίδα



Πρώτη επιλογή στις προτιμήσεις του κοινού



Νέες Υπηρεσίες που προσφέρθηκαν το 2021¹

- Νέο Business Lounge στο αεροδρόμιο «Μακεδονία» στη Θεσσαλονίκη
- Miles & Cash
- Freedom Pass
- Νέες κάρτες πληρωμών Aegean Bonus Visa σε συνεργασία με την Alpha Bank στην Ελλάδα
- Νέες κάρτες πληρωμών Aegean MasterCard σε συνεργασία με την Τράπεζα Κύπρου στην Κύπρο



¹ Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε <https://el.aegeanair.com/>.

Ακούμε και ανταποκρινόμαστε στις συγκεκριμένες ανάγκες και προσδοκίες των πελατών μας

GRI 102-43

Αεροπορική μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα

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

Από το 2019, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για ισότιμη πρόσβαση στις υπηρεσίες μας, εφαρμόζουμε συγκεκριμένες τεχνικές στην ιστοσελίδα της AEGEAN, 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, εστίασαμε 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 ΑμεΑ 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, σε συνεργασία με ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών, ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες αγοράς. 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 2021 υλοποιήσαμε (πλέον των ποιοτικών) τις παρακάτω ποσοτικές έρευνες:

**Έρευνα
ικανοποίησης
Ελλήνων και
ξένων επιβατών**

Οι έρευνες πραγματοποιούνται αποσκοπώντας στην καταγραφή και παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης των Ελλήνων και ξένων επιβατών σε καθημερινή βάση και σε όλο το εύρος του δικτύου μας.

Δείγμα 2021:

44.411 Έλληνες και ξένοι επιβάτες

Για το 2021, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες, σε κλίμακα με άριστα το 5, και συγκριτικά με το 2020 και το 2019 ήταν:

	2021	2020	2019
Συνολική ικανοποίηση	4,1	4,2	4,3
Συνέπεια αναχώρησης	4,2	4,5	4,1
Σύσταση σε φίλους και γνωστούς	4,1	4,2	4,3
Πρόθεση χρήσης ξανά στο μέλλον	4,3	4,4	4,4
Εξυπηρέτηση μέσα στο αεροσκάφος	4,6	4,6	4,6

Η ελαφρά υποχώρηση οφείλεται κατά κύριο λόγο στα περιοριστικά μέτρα που εξακολούθησαν να επιβάλλονται κατά διαστήματα στις μετακινήσεις, λόγω των εξάρσεων της πανδημίας COVID-19 σε όλη τη διάρκεια του έτους.

Έρευνα Ικανοποίησης για το τηλεφωνικό κέντρο της AEGEAN

Δείκτης ATHEX ESG SS-S8

Στόχος της έρευνας είναι η 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 AEGEAN, το οποίο λειτουργεί 24/7. Το τηλεφωνικό κέντρο της AEGEAN στην Ελλάδα, εξυπηρετεί και τις χώρες Γερμανία, Ιταλία, Γαλλία, Μ. Βρετανία, Κύπρο, Ισπανία, Βέλγιο, Ρωσία και Ισραήλ.

Μέθοδος:

Online

Δείγμα 2021:

11.101 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Για το 2021, μερικοί από τους σημαντικότερους δείκτες του επιπέδου ικανοποίησης, σε κλίμακα με άριστα το 5, και συγκριτικά με το 2020 και το 2019 ήταν:

	2021	2020	2019
Συνολική ικανοποίηση	3,3	4,1	4,5
Χρόνος αναμονής	2,2	2,7	4,3
Ευγένεια	4,1	4,7	4,8
Γλωσσική επάρκεια	4,0	4,7	4,8
Επίπεδο εξυπηρέτησης	3,4	4,2	4,4
Πρόθεση χρήσης ξανά στο μέλλον	3,5	4,2	4,6

Η υποχώρηση στον ανωτέρω πίνακα για το έτος 2021, οφείλεται κατά κύριο λόγο στα περιοριστικά μέτρα που εξακολούθησαν να επιβάλλονται κατά διαστήματα στις μετακινήσεις, λόγω των εξάρσεων της πανδημίας COVID-19 σε όλη τη διάρκεια του έτους. Λόγω των συχνών αλλαγών στα κριτήρια εισόδου στην εκάστοτε χώρα για τον περιορισμό της διασποράς της πανδημίας, προκλήθηκαν πολλές ακυρώσεις και αλλαγές από πλευράς επιβατών, με αποτέλεσμα να σημειωθεί πολύ μεγάλη αύξηση των εισερχομένων κλήσεων που κλήθηκε να αντιμετωπίσει το τηλεφωνικό κέντρο της AEGEAN.

Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

Δείκτης ATHEX ESG SS-S9

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:

	2021	2020	2019
Εισερχόμενες επικοινωνίες από φόρμα επικοινωνίας ('000)	159,6	235,6	134,7
Εισερχόμενες επικοινωνίες από κοινωνικά δίκτυα ('000)	130,6	146,8	64,0
Παράπονα / 1.000 επιβάτες	4,90	7,45	2,00
Παράπονα για αποσκευές/ 1.000 αποσκευές	1,83	1,50	1,14

Ποσοστά Απόκρισης των Αιτημάτων

	2021	2020	2019
εντός 3 ημερολογιακών ημερών	84%	89%	85%
εντός 7 ημερολογιακών ημερών	87%	92%	88%
εντός 10 ημερολογιακών ημερών	90%	93%	91%

Ο στόχος που είχαμε θέσει για το 2021, ήταν το χρονικό περιθώριο ανταπόκρισής μας σε αιτήματα, να μην ξεπερνά τις 7 ημερολογιακές μέρες, το ποσοστό επίτευξης του οποίου ήταν 87%. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 84% των αιτημάτων απαντήθηκε εντός 3 ημερολογιακών ημερών.

Υπεύθυνη επικοινωνία και διαφήμιση

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 AEGEAN 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, θρησκεύματος και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας.





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 AEGEAN, 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 Δ.Α.Α. (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 προκύπτουν 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 ενισχύονται 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:

Συνέργειες με περιφέρειες

- **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 κάλεσε και συνεχίζει να καλεί σε συμμετοχή 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.

Βασικός μας στόχος είναι η προώθηση συνεργειών, οι οποίες προβάλλουν τον προορισμό και συμβάλλουν στην ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών και οικονομιών. Υπό αυτό το πρίσμα, μέσα στο 2021, διατηρήσαμε τις συνέργειες με την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας για την ευρύτερη προώθηση του προορισμού και ειδικότερα της περιοχής του Ολύμπου, προβάλλοντας video στις οθόνες εντός των αεροσκαφών, καθώς και μέσω των social media. Επίσης, το 2021 υλοποιήθηκε προώθηση των νησιών της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου με στόχευση στις αγορές της Μ. Βρετανίας, της Γερμανίας, της Γαλλίας, της Ελβετίας και της Αυστρίας. 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 πτήσει, AEGEAN Stream.

Επιπρόσθετα, προχωρήσαμε σε προώθηση της Ρόδου στα κανάλια της AEGEAN, αλλά και μέσω programmatic advertising σε media πλατφόρμες που στοχεύουν στο καταναλωτικό κοινό που αναζητά πληροφορίες για ταξίδια στην Ελλάδα ή/και σε ανταγωνιστικούς προορισμούς. Αντίστοιχα, υλοποιήθηκε πρόγραμμα διαφημιστικής προβολής στα δικά μας online και offline κανάλια, με στόχο την προώθηση της Αθήνας ως τουριστικό προορισμό καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, στις βασικές μας αγορές στο εξωτερικό.



2. Η Βιώσιμη Ανάπτυξη στην ΑΕΓΕΑΝ

2.1 Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	47
2.2 Ανάλυση Ουσιαστικότητας	50





2.1 Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

Για την AEGEAN, η καθιέρωση διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη της είναι ιδιαίτερης σημαντικότητας, 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 της 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

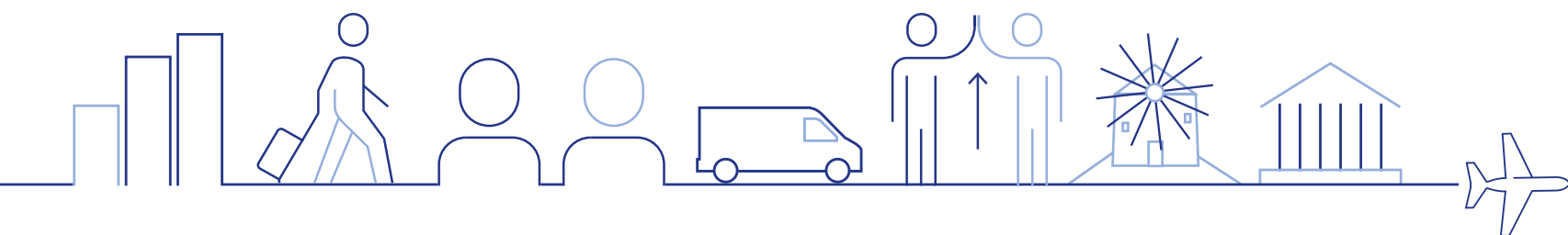
3. Εργαζόμενοι

4. Προμηθευτές και Συνεργάτες

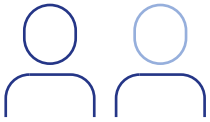
5. Επιχειρηματική Κοινότητα

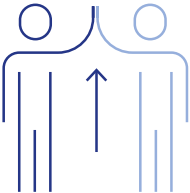
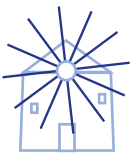
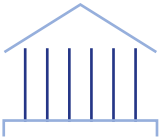
6. Τοπική και Ευρύτερη Κοινωνία

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 ΑΕΓΕΑΝ 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
 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

Ομάδα	Τρόποι Επικοινωνίας & Διαβούλευσης	Συχνότητα Επικοινωνίας	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος
 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 C-G3

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 το 2021, για τους σκοπούς της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020, 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. Τα θέματα που είχαν προκύψει ως ουσιαστικά κατά την τελευταία ανάλυση ουσιαστικότητας, παρέμειναν τα ίδια και χρησιμοποιούνται και για τους σκοπούς της παρούσας Έκθεσης.

Φάση 1. Αναγνώριση Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στην πρώτη φάση της ανάλυσης, η AEGEAN 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 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.

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 Συμμόρφωση
και Επιχειρηματική Ηθική**



Κοινωνική Συνεισφορά



**Άμεση και Έμμεση
Οικονομική Αξία**



Απασχόληση

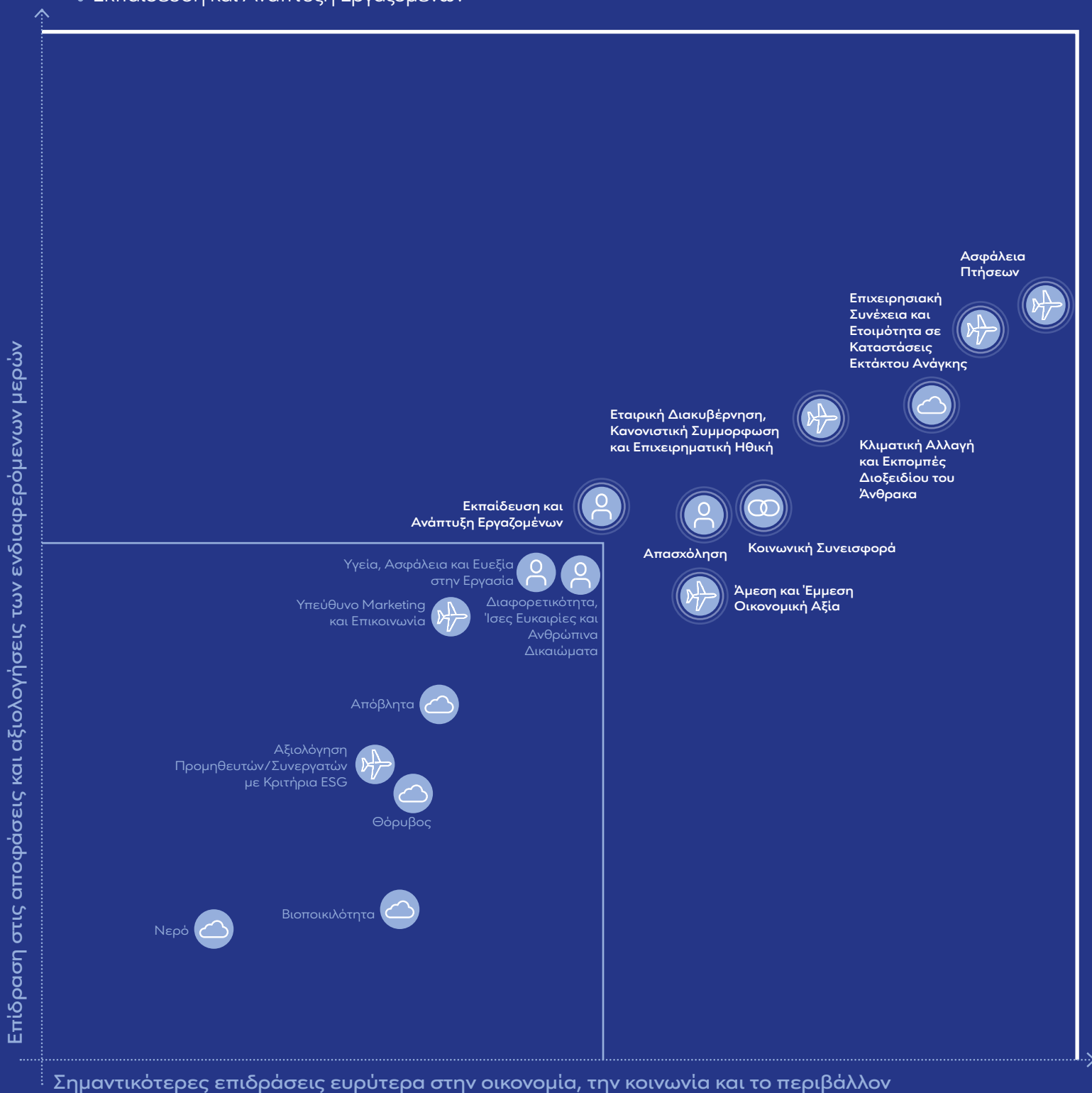


**Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
Εργαζομένων**

Χάρτης Ουσιαστικότητας

Τα ουσιαστικά θέματα αποτυπώνονται στον παρακάτω χάρτη ουσιαστικότητας και τα όριά τους βρίσκονται στις σελ. 134-135. Σε σχέση με το 2019 που είχε διεξαχθεί και πάλι ανάλυση ουσιαστικότητας, 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 και έναν 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	55
3.2 Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία	62
3.3 Ασφάλεια Πτήσεων, Επιχειρησιακή Συνέχεια και Ετοιμότητα σε Καταστάσεις Εκτάκτου Ανάγκης	67
3.4 Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία	76





3.1 Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



Πώς το διαχειριζόμαστε

GRI 103-2, Δείκτης ATHEX ESG C-G5

Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η AEGEAN, με την από 14 Ιουλίου 2021 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της, έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει τον νέο Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, έκδοσης Ιουνίου 2021 (ΕΚΕΔ), ο οποίος έχει καταρτισθεί από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΣΕΔ) που αποτελεί φορέα εγνωσμένου κύρους σύμφωνα με το άρθρο 17 Ν. 4706/2020 και την υπ' αρ. 916/7.6.2021 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς (καλούμενος εφεξής ο «Κώδικας»). Ο Κώδικας βρίσκεται αναρτημένος στο διαδικτυακό τόπο του ΕΣΕΔ, στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση:

<https://www.esed.org.gr/web/guest/code-listed>

Κώδικας Δεοντολογίας

Πρωταρχικό στόχο του Κώδικα Δεοντολογίας αποτελεί η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών και επιπέδων εργαζομένων και μεταξύ των εργαζομένων και της AEGEAN. Η ανάγκη καταγραφής κανόνων δεοντολογίας προέκυψε κατά κύριο λόγο από την ανάπτυξη των εργασιών της AEGEAN, των υποχρεώσεων αυτής προς τα εποπτικά όργανα, από την ύπαρξη σημαντικών πληροφοριών που χειρίζεται μεγάλος αριθμός από τους εργαζόμενους της και από την ανάγκη θέσπισης μέτρων για την αποτροπή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

Στο πλαίσιο αυτό, 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 τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας Προμηθειών σχετικά με τις προσδοκίες μας έναντι των προμηθευτών μας.

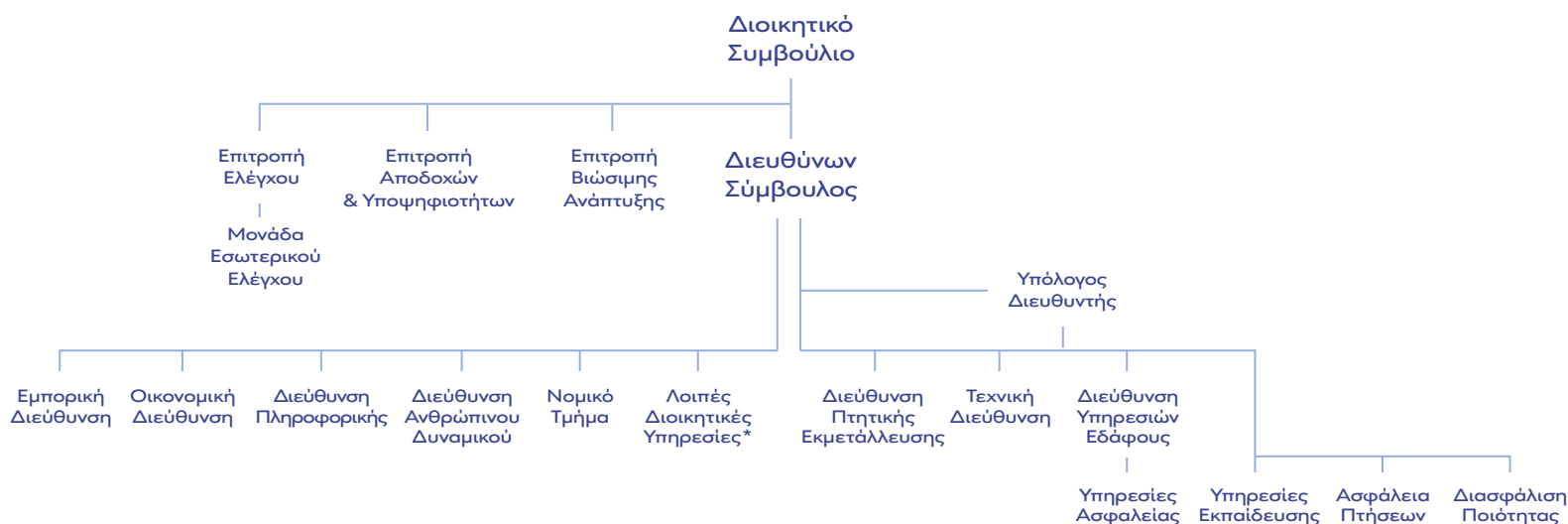
Οργανωτική Δομή

GRI 102-18,
Δείκτης ATHEX ESG C-G2

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.

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 AEGEAN στο ευρύ κοινό. Η Διοίκηση έχει υιοθετήσει σειρά μέτρων και έχει επενδύσει σε θέματα ασφάλειας 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.

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει συστήσει ξεχωριστές επιτροπές τα καθήκοντα των οποίων να σχετίζονται με τη λήψη αποφάσεων, αναφορικά με περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα. Συνολικά τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης συζητιούνται 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 υπεύθυνοι: Η Corporate Responsibility Manager της AEGEAN, η οποία οργανωτικά περιλαμβάνεται στις Λοιπές Διοικητικές Υπηρεσίες και ο Sustainability Manager ο οποίος οργανωτικά περιλαμβάνεται στην Οικονομική Διεύθυνση.

Όργανα

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

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

Διοικητικό Συμβούλιο

Δείκτης ATHEX ESG C-G1

Το Διοικητικό Συμβούλιο της AEGEAN εξελέγη από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της, στις 15.07.2021, με τριετή θητεία, παρατεινόμενη 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 15.07.2021 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου. Το Διοικητικό Συμβούλιο εξετάζει τους κύριους κινδύνους που ανά καιρούς αντιμετωπίζει η AEGEAN 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.

Ποσοστό των μελών του Δ.Σ. που είναι γυναίκες	25%
Ποσοστό των μελών του Δ.Σ. που είναι μη εκτελεστικά	75%
Ποσοστό των μελών του Δ.Σ. που είναι μη εκτελεστικά και ανεξάρτητα	33%

Επιπλέον, πληροφορίες σχετικές με τα προσόντα των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και ειδικότερα όσον αφορά σε θέματα ESG αναφέρονται στα αναλυτικά βιογραφικά τους, στις σελίδες 83-88 της Χρηματοοικονομικής Έκθεσης του Ομίλου για το 2021.

Επιτροπή Ελέγχου

Η Επιτροπή Ελέγχου λειτουργεί ως ένα ανεξάρτητο και αντικειμενικό σώμα, το οποίο είναι υπεύθυνο για την επισκόπηση και αξιολόγηση των ελεγκτικών πρακτικών και της απόδοσης των εσωτερικών και εξωτερικών ελεγκτών. Βασική αποστολή της Επιτροπής Ελέγχου είναι να επικουρεί το Διοικητικό Συμβούλιο στην εκτέλεση των καθηκόντων του, επιβλέποντας τις διαδικασίες χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, τις πολιτικές και το σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Η Επιτροπή Ελέγχου επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση και προσπαθεί να προάγει την αξιοπιστία και διαφάνεια στις πολιτικές, στις διαδικασίες και στις πρακτικές της AEGEAN. Ενισχύει την ελεύθερη επικοινωνία μεταξύ των ανεξάρτητων ελεγκτών, της Οικονομικής Διεύθυνσης και των λοιπών Διευθύνσεων και Τμημάτων, της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου καθώς και του Διοικητικού Συμβουλίου.

Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων

Η Επιτροπή Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων λειτουργεί ως ένα ανεξάρτητο και αντικειμενικό σώμα, το οποίο επικουρεί με διαφάνεια το Διοικητικό Συμβούλιο στην εκτέλεση των καθηκόντων του σε ό,τι αφορά τα θέματα στελέχωσης του Διοικητικού Συμβουλίου βάσει της Πολιτικής Καταλληλότητας Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και της ισχύουσας νομοθεσίας, καθώς και τα θέματα που αφορούν στις αποδοχές των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου βάσει της Πολιτικής Αποδοχών και της ισχύουσας νομοθεσίας.

Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης

Δείκτης ATHEX ESG C-G2

Βασική αποστολή της Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι η παρακολούθηση και αξιολόγηση των επιδόσεων της AEGEAN και η διατύπωση προτάσεων σε θέματα που αφορούν στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, στη συνεισφορά στο κοινωνικό σύνολο και σε συλλογικούς σκοπούς και ιδίως θέματα που άπτονται της διαχείρισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεμάτων και θεμάτων διακυβέρνησης (Environmental, Social, Governance issues – ESG), ώστε να παράγεται αξία για την AEGEAN, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών, συμπεριλαμβανομένων των μετόχων, επενδυτών και παρόχων κεφαλαίου, των εργαζόμενων και των επιβατών. Στο έργο της Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης εντάσσεται ακόμη η παρακολούθηση της ενσωμάτωσης των μη χρηματοοικονομικών στοιχείων στην επιχειρηματική στρατηγική και στη λήψη αποφάσεων, με στόχο η AEGEAN να παραμένει ανθεκτική και έτοιμη για να διαχειρίζεται τις αλλαγές στο περιβάλλον όπου δραστηριοποιείται.

Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου

Δείκτες ATHEX ESG C-S6, C-G4, SS-G1

Η AEGEAN διαθέτει Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αποτελεί μια ανεξάρτητη, αντικειμενική και συμβουλευτική δραστηριότητα, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις λειτουργίες του οργανισμού. Υποστηρίζει την AEGEAN 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 Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου ελέγχει την πιστή εφαρμογή της νομοθεσίας, την τήρηση του Καταστατικού της AEGEAN και του συνόλου των πολιτικών και διαδικασιών της. Ο υπεύθυνος της Μονάδας 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 επικαιροποιήθηκε με την από 14.07.2021 απόφαση του Δ.Σ. και διαθέτει το ελάχιστο περιεχόμενο που αναφέρεται στο άρθρο 6 του ν.3016/2002, όπως ισχύει σήμερα και είναι σύμφωνος με τη δήλωση εταιρικής διακυβέρνησης και τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει η AEGEAN. Στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- Κώδικας Δεοντολογίας
- Πολιτική Ανθρώπινων Δικαιωμάτων
- Πολιτική Διαχείρισης Σύγκρουσης Συμφερόντων
- Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Πολιτική Καταλληλότητας Μελών Δ.Σ.
- Πολιτική Εκπαίδευσης Μελών Δ.Σ., Διευθυντικών και Λοιπών Στελεχών
- Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Πολιτική και Διαδικασία Περιοδικής Αξιολόγησης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου
- Διαδικασία Γνωστοποίησης Σχέσεων Εξάρτησης
- Πολιτική Διαχείρισης Προνομιακών Πληροφοριών
- Πολιτική Διαχείρισης Συναλλαγών με Συνδεδεμένα Μέρη
- Πολιτική Γνωστοποίησης Συναλλαγών Προσώπων με Διευθυντικά Καθήκοντα και Προσώπων που έχουν στενούς δεσμούς με αυτά
- Διαδικασία Πρόσληψης και Αξιολόγησης Διευθυντικών Στελεχών
- Πολιτική και Διαδικασία Επαρκών και Αποτελεσματικών Μηχανισμών Επικοινωνίας με τους Μετόχους
- Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών
- Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Δείκτης ATHEX ESG C-G6

Οι εργαζόμενοι έχουν ενημερωθεί και γνωρίζουν το πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μέσα τόσο από την εκπαίδευση όσο και από την καθημερινή εργασία, γεγονός που συμβάλλει, ώστε η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων να πραγματοποιείται με ιδιαίτερη επιμέλεια και εμπιστευτικότητα.

Ο Όμιλος επένδυσε σε λογισμική πλατφόρμα βέλτιστης διαχείρισης συστημάτων πληροφορικής και βάσεων δεδομένων που σχετίζονται με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Μεγάλο ποσοστό των πωλήσεών 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 για την έκδοση των εισιτηρίων του με χρήση πιστωτικής κάρτας (web site, call center), λειτουργούμε από το 2008, το Τμήμα Fraud Prevention, με στόχο να:

- Προφυλάσσουμε τους κατόχους πιστωτικών καρτών από ύποπτες συναλλαγές.
- Προφυλάσσουμε 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 επιβράβευσης της AEGEAN – Miles+Bonus – και στην προφύλαξη αυτού από οποιαδήποτε έκνομη ενέργεια. Η AEGEAN 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 AEGEAN 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 μας <https://el.about.aegeanair.com/diakubernisi/prostasia-dedomenon-prosopikoy-xaraktira/> είναι διαθέσιμη η πολιτική που σχετίζεται με το θέμα της Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Το 2021, το Τμήμα Προστασίας Δεδομένων διεκπεραίωσε άνω των 950 αιτημάτων υποκειμένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και λειτούργησε βάσει των παρακάτω στόχων και αποτελεσμάτων:

Στόχοι 2021*	Αποτελέσματα 2021
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 δικλείδων ασφαλείας, μέσω ελέγχων.	Επετεύχθη
Προσομοίωση διαχείρισης κρίσεως σε σενάριο διαρροής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.	Στάδιο τελικής αξιολόγησης, με στόχο την ολοκλήρωση εντός του 2022.

* Λόγω της πολυπλοκότητας της διαχείρισης κινδύνων και της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, οι ανωτέρω στόχοι είναι διαρκείς και πρέπει να επιτυγχάνονται σε συνεχή βάση.

Η επίδοσή μας

GRI 103-3, GRI 205-3, GRI 418-1, GRI 206-1, GRI 406-1, Δείκτες ATHEX ESG A-G2, SS-S5

Για το 2021:

- Δεν υπήρξαν χρηματικές ζημιές οι οποίες να προκλήθηκαν ως αποτελέσματα παραβιάσεων του Κώδικα και των αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης ή/και του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας.
- 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 AEGEAN να έχει καταστεί υπόλογη για διαρροή προσωπικών δεδομένων και κατ' επέκταση δεν υπήρξε και σχετική χρηματική ζημία.
- 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 AEGEAN 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



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

- α) άμεσα συνδεδεμένη με την ίδια τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ομίλου,
- 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 τον ίδιο τον Όμιλο, όσο και για την Ελλάδα ευρύτερα, 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.

Επισκόπηση Μακροοικονομικών Συνθηκών

Το 2021, η παγκόσμια οικονομία εμφάνισε σημάδια ανάκαμψης, μαζί με το διεθνές εμπόριο, την απασχόληση και τα εισοδήματα, μετά την δημοσιονομική και νομισματική ενίσχυση των οικονομιών από τις κυβερνήσεις και τις Κεντρικές Τράπεζες. Αν και η εξάπλωση της πανδημίας COVID-19 δεν τέθηκε υπό πλήρη έλεγχο, με νέες μεταλλάξεις του COVID-19 (Δέλτα και Όμικρον) να επικρατούν, ο οικονομικός αντίκτυπος δεν ήταν τόσο έντονος όσο το 2020 λόγω της μη επαναφοράς δραστικών περιοριστικών μέτρων παρόμοιων με αυτών που ίσχυαν κατά το πρώτο κύμα εξάπλωσης το 2020, δηλαδή εκτεταμένα lockdowns και αναστολή λειτουργίας ή/και υπολειτουργία επιχειρηματικών κλάδων. Είναι γεγονός ότι οι ρυθμοί ανάκαμψης στις ανεπτυγμένες οικονομίες παγκοσμίως παρουσίασαν σημαντικές διαφοροποιήσεις, γεγονός που αποτελεί απόρροια των διαφορετικών υγειονομικών συνθηκών που επικρατούν, του διαφορετικού ρυθμού του εμβολιαστικού προγράμματος αλλά και της διάρθρωσης της κάθε οικονομίας.

Επισκόπηση του Κλάδου των Αερομεταφορών στην Ευρώπη και την Ελλάδα

Παράγοντες αβεβαιότητας σχετικά με το μέγεθος της οικονομικής ανάκαμψης παραμένουν η εμφάνιση νέων μεταλλάξεων του COVID-19, η αύξηση των διεθνών τιμών σε πλήθος πρώτων υλών για αγαθά και υπηρεσίες, τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η εφοδιαστική αλυσίδα παγκοσμίως αλλά και η πρόσφατη γεωπολιτική κρίση που εξελίσσεται στην Ουκρανία. Κρίσιμη θεωρείται η ύπαρξη δημοσιονομικών μέτρων στήριξης, για όσο διάστημα χρειαστεί η ιδιωτική κατανάλωση να επανέλθει στα προ πανδημίας επίπεδα.

Η πανδημία που ξέσπασε το 2020 αποτέλεσε, και συνεχίζει να αποτελεί, το σοβαρότερο εξωγενή παράγοντα που έχει αντιμετωπίσει ποτέ ο αεροπορικός κλάδος. Μετά τη πρωτοφανή κρίση που προκάλεσε το 2020, με την καθήλωση των αεροσκαφών για μεγάλο χρονικό διάστημα, το 2021, η έναρξη και εξέλιξη του εμβολιαστικού προγράμματος, καθώς και η εφαρμογή του πράσινου πιστοποιητικού στην Ευρώπη, επέτρεψαν τη σταδιακή άρση των περιοριστικών μέτρων στις μετακινήσεις και συνεπώς συνέβαλαν στη βελτίωση των συνθηκών για τον κλάδο. Παρότι οι συνθήκες βελτιώθηκαν συγκριτικά με το 2020, η πτητική δραστηριότητα παρέμεινε σε χαμηλά σχετικά επίπεδα, με σημαντικές διακυμάνσεις κατά τη διάρκεια του έτους, χαμηλές πληρότητες και ζημιογόνα συνολικά αποτελέσματα για τον κλάδο.

Το πρώτο εξάμηνο του 2021 ξεκίνησε με ιδιαίτερα χαμηλή δραστηριότητα, με τις πτήσεις στα ελληνικά αεροδρόμια να διαμορφώνονται σε επίπεδα 50-60% χαμηλότερα και την επιβατική κίνηση 70-85% χαμηλότερα σε σχέση με το 2019, με ανάλογες τάσεις να επικρατούν και στο σύνολο της Ευρώπης. Από τον Ιούνιο του 2021 και ουσιαστικά από το τέλος του δεύτερου lockdown, παρουσιάστηκε σταδιακή ανάκαμψη της επιβατικής κίνησης. Η μετάλλαξη Όμικρον όμως, στα μέσα Νοεμβρίου, ανέκοψε αυτόν τον ρυθμό και δημιούργησε μία νέα αβεβαιότητα καθώς και την επιβολή νέων περιοριστικών μέτρων. Το 2021, η επιβατική κίνηση στο σύνολο των ευρωπαϊκών αεροδρομίων ανήλθε στο 40% της αντίστοιχης κίνησης του 2019 ενώ οι πτήσεις στο 56% του αντίστοιχου επιπέδου το 2019.

Η Ελλάδα, ως πιο ασφαλής προορισμός, κατόρθωσε να αναβαθμίσει τη θέση της έναντι ανταγωνιστικών χωρών το 2021, με τη ζήτηση, κυρίως τους καλοκαιρινούς μήνες, να παραμένει ισχυρή μεν αλλά και να προσελκύει μεγαλύτερη επένδυση σε χωρητικότητα από τους ανταγωνιστικούς αερομεταφορείς. Είναι χαρακτηριστικό ότι η προσφερόμενη χωρητικότητα, κατά το δεύτερο εξάμηνο, ήταν γύρω στο 92% της χωρητικότητας του 2019 και η αντίστοιχη ανάκτηση της επιβατικής κίνησης κοντά στο 76%, σε σύγκριση με 73% και 52%, αντίστοιχα, στο σύνολο των ευρωπαϊκών αεροδρομίων.

Τη μεγαλύτερη ανάκαμψη της κίνησης εξωτερικού κατέγραψαν κυρίως οι περιφερειακοί προορισμοί τους καλοκαιρινούς μήνες όπου η μηνιαία κίνηση σε σχέση με το 2019 κυμάνθηκε σε ένα εύρος από -20% έως και +7% τον Οκτώβριο. Παρά την έντονη εποχικότητα του τέταρτου τριμήνου και την επικράτηση της μετάλλαξης 'Ομικρον, η κίνηση στην περιφέρεια κατέγραψε λιγότερες απώλειες σε σχέση με την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Δεδομένης της συγκυρίας και των προβλημάτων της πανδημίας, οι συντελεστές πληρότητας διαμορφώθηκαν σε χαμηλότερα επίπεδα. Στο σύνολο του έτους η συνολική χωρητικότητα ήταν 28% χαμηλότερη σε σχέση με το 2019 με την συνολική επιβατική κίνηση να διαμορφώνεται σε επίπεδα 44% χαμηλότερα σε σχέση με το 2019.

Το 2021, η επιβατική κίνηση εσωτερικού στο σύνολο των ελληνικών αεροδρομίων, σύμφωνα με τα στοιχεία της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας, σημείωσε πτώση 39% το 2021 σε σχέση με το 2019, ενώ η επιβατική κίνηση εξωτερικού σημείωσε πτώση 46% σε σχέση με το 2019.

Συνεπώς οι βασικές τάσεις που διαμορφώθηκαν το δεύτερο εξάμηνο του 2021, όταν οι συνθήκες της πανδημίας το επέτρεψαν, ήταν η ταχύτερη ανάκαμψη της επιβατικής κίνησης της Ελλάδας σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, αποκλειστικά λόγω των τουριστικών ροών καθώς και η ταχύτερη ανάκαμψη των νησιωτικών προορισμών σε σχέση με τον τουρισμό πόλεων. Επιπρόσθετα, διαφαίνεται αλλαγή στις συνήθειες των ταξιδιωτών, με τις επιλογές να γίνονται πλέον με περισσότερα ποιοτικά κριτήρια.

Η επίδοσή μας

GRI 103-3, GRI 201-1

Η πανδημία συνέχισε να επηρεάζει το πτητικό έργο της AEGEAN και το 2021. Σημαντική όμως ανάκαμψη ήταν ορατή κατά τη διάρκεια του 2021 τόσο στα επιχειρησιακά όσο και στα οικονομικά μεγέθη του Ομίλου, ιδίως από την έναρξη της καλοκαιρινής περιόδου και ύστερα, κυρίως λόγω της αύξησης του εμβολιαστικού ρυθμού, του χαμηλότερου αριθμού μολύνσεων και της άρσης των ταξιδιωτικών περιορισμών, που είχαν θετικό αντίκτυπο στην ζήτηση για αεροπορικά ταξίδια. Το 2021 ξεκίνησε για τον Όμιλο με τις ίδιες τάσεις που επικρατούσαν από το φθινόπωρο του 2020 λόγω των εξάρσεων της πανδημίας. Τα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν κατά το δεύτερο lockdown, τον Νοέμβριο του 2020, και ίσχυαν κατά το μεγαλύτερο διάστημα του πρώτου εξαμήνου του 2021, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην υπόλοιπη Ευρώπη, επηρέασαν το πτητικό έργο του Ομίλου το οποίο διαμορφώθηκε σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα. Από τις αρχές Ιουνίου η επιβατική κίνηση, παράλληλα με τη σταδιακή άρση των περιορισμών στις μετακινήσεις, παρουσίασε σημάδια ανάκαμψης. Η μετάλλαξη Όμικρον όμως, στα μέσα Νοεμβρίου, επηρέασε τη ζήτηση όπως και στο σύνολο του κλάδου και δημιούργησε μία νέα αβεβαιότητα.

Ο Όμιλος, την καλοκαιρινή περίοδο του 2021, παρά τον έντονο ανταγωνισμό, καθώς οι κύριοι ανταγωνιστές αύξησαν σημαντικά τις προσφερόμενες θέσεις προς την χώρα, κατάφερε να ανακτήσει το 65% της επιβατικής κίνησης σε σχέση με το 2019 προσφέροντας το 78% της πτητικής του δραστηριότητας, επίσης σε σχέση με το 2019. Το πτητικό έργο του Ομίλου είχε σημαντικές διακυμάνσεις κατά τη διάρκεια του έτους λόγω των διαφορετικών επιδημιολογικών δεδομένων και συνθηκών, με απαραίτητες αναπροσαρμογές λόγω των συνθηκών. Στο σύνολο του έτους, ο Όμιλος μετέφερε συνολικά 7,2 εκατ. επιβάτες, 39% περισσότερους σε σχέση με το 2020, έχοντας ανακτήσει το 48% της επιβατικής κίνησης του 2019, ήτοι το 55% της κίνησης στο δίκτυο εσωτερικού και το 43% της κίνησης του δικτύου του εξωτερικού. Την μεγαλύτερη ανάκαμψη κατά το δεύτερο εξάμηνο του έτους κατέγραψαν οι αγορές της Δυτικής Ευρώπης και συγκεκριμένα η Γερμανία, η Γαλλία και το Βέλγιο. Αντίθετα, η κίνηση από/προς τις Σκανδιναβικές χώρες, τη Μ. Βρετανία, καθώς και τις χώρες της Ανατολικής Ευρώπης υπολειπόταν σημαντικά από τα αντίστοιχα προ πανδημίας επίπεδα.

Επιβατική Κίνηση	2021	2020	2019
Επιβάτες εσωτερικού	3.446.576	2.669.496	6.296.893
Επιβάτες εξωτερικού	3.746.467	2.507.958	8.695.283
Σύνολο επιβατών	7.193.043	5.177.454	14.992.176

Ο Όμιλος μετέφερε συνολικά περίπου 7,2 εκατ. επιβάτες καταγράφοντας αύξηση 39 % σε σχέση με το 2020. Στο δίκτυο εσωτερικού μετέφερε συνολικά 3,4 εκατ. επιβάτες, 29% περισσότερους σε σχέση με το 2020. Στο δίκτυο εξωτερικού, ο Όμιλος μετέφερε 3,7 εκατ. επιβάτες, 49% περισσότερους συγκριτικά με το 2020. Ο συνολικός κύκλος εργασιών παρουσίασε αύξηση κατά 62% σε σχέση με το 2020 και διαμορφώθηκε σε €674,8 εκατ., αλλά έφτασε μόλις το 51% του συνολικού κύκλου εργασιών του 2019.

Πωλήσεις	2021 (χιλ. €)	2020 (χιλ. €)	2019 (χιλ. €)
Έσοδα από τακτικές πτήσεις	558.267	341.643	1.098.404
Έσοδα από ναυλωμένες πτήσεις	37.908	14.058	78.818
Άλλα έσοδα εκμετάλλευσης που σχετίζονται με τις πτήσεις	78.653	59.403	131.561
Συνολικές πωλήσεις	674.828	415.104	1.308.783

	2021 (χιλ. €)	2020 (χιλ. €)	2019 (χιλ. €)
Άμεση Οικονομική Αξία που Παράγεται	780.909	436.075	1.331.149
Άμεση Οικονομική Αξία που Διανέμεται	694.128	586.625	1.129.684
Λειτουργικά Κόστη	529.670	413.126	915.175
Μισθοί και Επιδόματα εργαζομένων	71.539	83.656	142.853
Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	30.664	28.876	23.010
Πληρωμές προς την Κυβέρνηση (Φόροι)	61.863	60.734	47.971
Επενδύσεις στην Κοινωνία (Δωρεές κ.λπ.)	392	233	675
Μη διανεμηθείσα Οικονομική Αξία	86.781	(150.550)	201.465

Επίσης, πέραν της οικονομικής συνεισφοράς μας, συνολικά το 2021 προσφέραμε

6.631 εισιτήρια

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



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



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

Η ασφάλεια των πτήσεων αποτελεί την ύψιστη προτεραιότητα για τον Όμιλο και είναι συνυφασμένη με την ίδια τη λειτουργία του.

Πώς το διαχειριζόμαστε

GRI 103-2, GRI 102-11, Δείκτης ATHEX ESG SS-G2



Η γραπτή δέσμευση της AEGEAN 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 AEGEAN μέσω εγχειριδίων, μέσων δικτύωσης, καθώς επίσης προβάλλεται και σε εξέχοντα σημεία σε όλους τους τομείς λειτουργίας και συντήρησης αυτής.

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 να συνεισφέρει στις επιδόσεις ασφαλείας και τη συνεχή βελτίωση του Ομίλου, καθώς και να λαμβάνει σοβαρά υπόψη τη συμμόρφωση με τους κανόνες ασφαλείας στην εργασία και ασφάλειας πτήσεων του Ομίλου σε όλες τις ενέργειές του.

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 του Ομίλου. 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 ΑΕΓΕΑΝ 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 του Ομίλου 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 ασφάλειας του Ομίλου, 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 του Ομίλου, της ανάλυσης του συστήματος αναφοράς περιστατικών, της παρακολούθησης δεδομένων πτήσης, καθώς και της παρακολούθησης των τάσεων (όπως προκύπτουν από την ανάλυση των συλλεγόμενων στοιχείων), είναι εφικτό να εντοπιστούν κίνδυνοι, οι οποίοι στη συνέχεια απαιτούν λεπτομερέστερη ανάλυση.

Εταιρικό πνεύμα ασφάλειας

Η προώθηση του πνεύματος της ασφάλειας είναι η διαδικασία που στοχεύει στην ενθάρρυνση μιας κουλτούρας ασφάλειας, εξασφαλίζοντας ότι οι εργαζόμενοι της AEGEAN γνωρίζουν πως όλοι ανεξαιρέτως συνεισφέρουν σε ένα πιο αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης ασφάλειας, σε κάθε επίπεδο της καθημερινής τους δραστηριότητας. Η παροχή της κατάλληλης εκπαίδευσης σε όλους τους εργαζόμενους 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 AEGEAN: 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 και το μεγαλύτερο αριθμό μηχανικών αεροσκαφών. 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 καθώς και οι ενδο-ομιλικές διαδικασίες. Οι μηχανικοί της AEGEAN 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. Ο πρώτος τομέας αφορά στη «βαριά» συντήρηση (heavy ή base maintenance), η οποία περιλαμβάνει τις μεγάλες επιθεωρήσεις - ελέγχους. Ο δεύτερος τομέας αφορά στη 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, οι εργαζόμενοι της τεχνικής διεύθυνσης συμμετέχουν 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 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, ο Όμιλος μετέτρεψε σε παραγωγικό χρόνο και ενασχόληση, τη συρρίκνωση της επιχειρησιακής του δράσης, διασφάλισε θέσεις εργασίας και εκπαιδευσε τους εργαζόμενους του σε αναβαθμισμένο επίπεδο τεχνικών γνώσεων. Κατά τη διάρκεια του 2021, πραγματοποιήθηκαν 3 επιθεωρήσεις αεροσκαφών C-Check.

Εκπαίδευση αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων

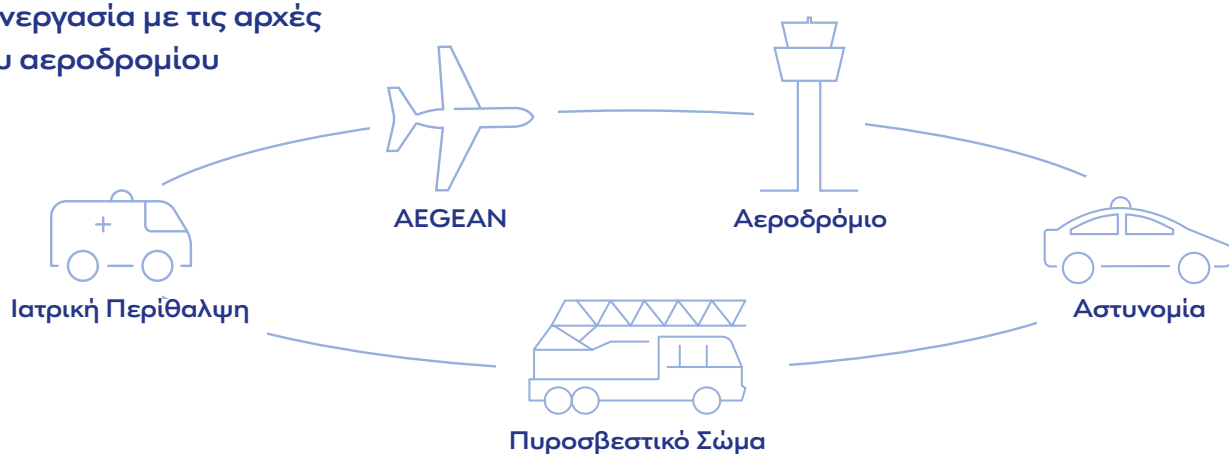
Η φύση και οι επιχειρησιακές δραστηριότητες του Ομίλου, επιβάλλουν τη διαμόρφωση μέτρων και ενεργειών, προκειμένου να διατηρείται η επιχειρησιακή ετοιμότητα, στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο. Πέραν της συμμόρφωσης με τους αεροπορικούς κανονισμούς, ο Όμιλος δίνει τη μεγαλύτερη δυνατή προσοχή στην ασφάλεια των επιβατών του, καθώς και των εργαζομένων του 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 τους εργαζόμενους, έτσι ώστε όταν προκύψει ανάγκη, να αντιμετωπίσει την κατάσταση με ψυχραιμία, ευελιξία και αποτελεσματικότητα. Σκοπός του σχεδίου και των αντίστοιχων εκπαιδεύσεων είναι να εξοικειώσει τον εκάστοτε εμπλεκόμενο με το ρόλο του και το τι αναμένεται από αυτόν σε περίπτωση που παρουσιαστεί μια έκτακτη ανάγκη.

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

- Στην αναγνώριση των διαφορετικών τύπων καταστάσεων κρίσης που θα μπορούσαν να συμβούν
- 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. Η επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου αντιμετωπίζει σημαντικές εξωτερικές απειλές, τόσο στον κυβερνοχώρο όσο και από ενδεχόμενες εσωτερικές παραβιάσεις στη βάση δεδομένων και τα λογισμικά του συστήματα. Τα δεδομένα και τα συστήματα του Ομίλου ενδέχεται να είναι ευάλωτα σε κλοπή, απάτη πληρωμής, απώλεια, ζημιά και διακοπή λόγω μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, παραβιάσεων ασφαλείας, επιθέσεων στον κυβερνοχώρο, ιού υπολογιστών, απώλειας ισχύος ή άλλων καταστροφικών γεγονότων. Πιθανή παραβίαση της ηλεκτρονικής ασφάλειας θα μπορούσε να έχει αρνητικό αντίκτυπο στην εμπιστοσύνη των πελατών προς τον Όμιλο και να οδηγήσει σε διαταραχές πτήσεων, επηρεάζοντας αρνητικά τη φήμη του.

Σε ετήσια βάση συντάσσεται και αξιολογείται πλάνο κινδύνων με τις αντίστοιχες δικλίδες ασφαλείας ανά κίνδυνο, με σκοπό την επαρκή διαχείρισή τους. Δίνεται 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

Από το 2019, ο Όμιλος έχει ξεκινήσει ένα έργο για τη σχεδίαση και υλοποίηση πλάνου αποκατάστασης πληροφοριακών συστημάτων (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 επόμενο στάδιο, θα αφορά στην ανάθεση και υλοποίηση του έργου εντός του 2022.

Ασφάλεια των πληροφοριών και προστασία των δεδομένων

Με στόχο τη διαρκή αναβάθμιση του επιπέδου της ασφάλειας των πληροφοριών και της προστασίας των δεδομένων, ο Όμιλος, 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 2021, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν ενέργειες και έργα με στόχο την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων του Ομίλου, όπως:

- Προγράμματα ενημέρωσης και εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα κυβερνοασφάλειας και προστασίας πληροφοριών (user awareness video training), όπως και ενημέρωση σε πιο εξειδικευμένες περιπτώσεις, στους επικεφαλής τμημάτων.
- Εφαρμογή μηχανισμών καταγραφής ενεργειών σε κρίσιμες εφαρμογές.
- Εφαρμογή της πλατφόρμας διαχείρισης των συσκευών που χρησιμοποιεί το πτητικό προσωπικό.
- Χρήση εργαλείου Διαχείρισης Προνομιακών Λογαριασμών.
- Συμμετοχή σε εθνικές και διεθνείς ασκήσεις προσομοίωσης κυβερνοεπιθέσεων (online).
- Συστηματική αναθεώρηση και αναβάθμιση της Πολιτικής Ασφάλειας και συμμόρφωση με τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς, καθώς και συστηματικός έλεγχος των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών σε δεδομένα επικοινωνίας του Ομίλου.
- Διενέργεια, πριν από την έναρξη λειτουργίας νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογών, και μέσω εξειδικευμένων εξωτερικών συνεργατών, ελέγχων και αξιολογήσεων, προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία και η προστασία τους από κακόβουλες ενέργειες.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον εκτελεστικό κανονισμό ΕΕ1583/2019, ο οποίος περιγράφει την απαίτηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης και πως θα πρέπει να ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία - όπως προκύπτει από την IATA και το πλαίσιο του safety audit (IOSA Scheme) - προβλέπεται ανάγκη σύνταξης μελέτης σε εταιρείες «κρίσιμης υποδομής», όπως έχει χαρακτηριστεί και η ΑΕΓΕΑΝ. Το πλαίσιο του safety audit προστατεύει τις κρίσιμες υποδομές και κυρίως την ασφάλεια του αεροσκάφους και των υποστηρικτικών δομών, από κινδύνους κυβερνοασφάλειας.

Σύμφωνα με τις παραπάνω απαιτήσεις ο αερομεταφορέας πρέπει:

- να οργανώσει τη δομή της και να συντάξει σχετικό εγχειρίδιο προστασίας κυβερνοασφάλειας,
- να αναγνωρίσει και να διατηρεί σχετική λίστα, κρίσιμων εφαρμογών,
- να προχωρήσει σε μελέτη επικινδυνότητας (risk assessment) αναφορικά με τους κινδύνους,
- να προσδιορίσει μέτρα προστασίας εναντίον έκνομων ενεργειών,
- να συντάξει σχέδιο άμεσης ενημέρωσης κρατικών φορέων σε περίπτωση κυβερνοεπίθεσης,
- να συντάξει σχέδιο έγκαιρης αναγνώρισης, αντιμετώπισης και διαχείρισης κρίσεων,
- να εκπαιδεύσει τους εργαζόμενους σε αναγνώριση των κινδύνων και μέτρα προστασίας.

Σε αυτό το πλαίσιο η AEGEAN έχει δημιουργήσει τμήμα κυβερνοασφάλειας το οποίο αναφέρεται κατευθείαν στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ενώ βασίζεται στα πρότυπα:

- EASA (European Union Aviation Safety Agency)
- NIST (National Institute of Standards and Technology)
- ENISA (European Union Agency for Cybersecurity)
- ISO 2700x

Η επίδοσή μας

GRI 103-3, Δείκτες AEGEAN

Ασφάλεια Πτήσεων

Για το 2021

Δεν υπήρξαν αεροπορικά ατυχήματα
κατά την επιχειρησιακή λειτουργία του Ομίλου.

Επιχειρησιακή Συνέχεια

Ασφάλεια των
πληροφοριών
και προστασία
των δεδομένων

32 έλεγχοι

risk assessment σε θέματα επιχειρησιακής
συνέχειας (cyber security)

Το 100%

της εσωτερικής κίνησης δεδομένων
του Ομίλου

ελέγχεται σε συνεχή βάση

2.300

εταιρικά accounts

ελέγχονται καθημερινά

1.500

συμβάντα το δευτερόλεπτο

και περίπου 200GB αρχείων καταγραφής
ημερησίως, συλλέχθηκαν στην πλατφόρμα
διαχείρισης συμβάντων και περιστατικών
ασφαλείας (Security Information and Event
Management/SIEM)

Συνεχής συμμόρφωση

με το PCI DSS (Payment Card Industry Data
Security Standard) για την ασφαλή χρήση
πιστωτικών καρτών



3.4 Διασφάλιση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κατά την Επιχειρησιακή Λειτουργία

Δείκτης ATHEX ESG SS-G1



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 ο Όμιλος συνεργάζεται με παρόχους υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης στα κατά τόπους αεροδρόμια, οι επιδράσεις του θέματος αφορούν κυρίως αυτούς και συνδέονται με τη λειτουργία του μέσω της συνεργασίας μαζί τους. Αποτελεί υποχρέωση του εκάστοτε παρόχου, η εκπαίδευση των εργαζομένων του με βάση την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, καθώς και με τη νομοθεσία τρίτων χωρών, ανάλογα με τους προορισμούς στους οποίους ο Όμιλος επιχειρεί, προκειμένου να διασφαλίζει ότι η ασφάλεια και η προστασία των θεμελιωδών ελευθεριών των επιβατών του 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.

Επιπρόσθετα, ο Όμιλος έχει συνάψει κανάλι επικοινωνίας με το τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου, διασφαλίζοντας την ανωνυμία της καταγγελίας, για την αναφορά συμβάντων που θέτουν σε κίνδυνο ή παραβιάζουν βασικές αρχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Σε συμβάσεις που συνάπτει ο Όμιλος υπάρχουν όροι για την τήρηση των ισχυόντων εθνικών νόμων και κανονισμών. Επίσης, υπάρχει ρητή διάταξη αναφορικά με τη διασφάλιση της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

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 θέλησή τους, υπό καθεστώς αναγκαστικής ομηρίας (trafficking).

Το 2021, αποτρέψαμε άνω των

24.000

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 2021, 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.



4. Δημιουργώντας Αξία για τους Ανθρώπους μας

4.1 Απασχόληση	79
4.2 Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	92
4.3 Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία στην Εργασία	102





4.1 Απασχόληση



Το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ομίλου βρίσκεται πάντα στο επίκεντρο της λειτουργίας του, καθώς η εξέλιξη των εργαζομένων είναι αλληλένδετη με την εξέλιξη του Ομίλου. Οι άνθρωποι μας αποτελούν βασικό πυλώνα για την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων, γι' αυτό και εργαζόμαστε συστηματικά για να διασφαλίσουμε την προσέλκυση και διακράτηση ταλέντων, την εκπαίδευση και την ανάπτυξή 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 2021, η AEGEAN απέσπασε για 2η συνεχόμενη χρονιά σημαντική διάκριση σε έρευνα για το Employer Brand, που υλοποιείται από την πολυεθνική εταιρεία διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού Randstad. Η εν λόγω έρευνα μελετά την ελκυστικότητα, όπως την αντιλαμβάνεται το ευρύ κοινό, των 150 μεγαλύτερων εταιρειών, οι οποίες δραστηριοποιούνται σε όλους τους κλάδους στην Ελλάδα, καθώς και τα κριτήρια προτίμησης των δυνητικών υποψηφίων ενός νέου εργοδότη.

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 AEGEAN.

Η επίδοσή μας

GRI 103-3, GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 102-41, Δείκτες ATHEX ESG C-S2, C-S7, SS-S4

Το 100%

των εργαζομένων της AEGEAN

υπάγεται στην Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.

Σύνολο Εργαζομένων*

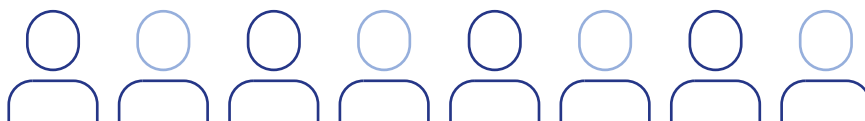
	Άνδρες	Ποσοστό	Γυναίκες	Ποσοστό	Σύνολο
31.12.2021	1.159	46,1%	1.357	53,9%	2.516
31.12.2020	1.112	48,1%	1.200	51,9%	2.312
31.12.2019	1.216	41,6%	1.708	58,4%	2.924

* Δεν περιλαμβάνονται 600 περίπου εργαζόμενοι, οι οποίοι καλύπτουν αυξημένες επιχειρησιακές ανάγκες της θερινής περιόδου.

Το 2021 απασχολούνταν συνολικά

2.516

άτομα



↑ αύξηση κατά

8,82%

σε σχέση με το 2020.

Κατά το 2021 δεν υπήρξαν παραβιάσεις εργατικού δικαίου.

Δείκτες κινητικότητας προσωπικού*

Δείκτης ATHEX ESG C-S4

Δείκτης	2021	2020	2019
Εθελούσια κινητικότητα	7,10%* *	3,85%	6,24%
Μη εθελούσια κινητικότητα	0,50%	5,70%	0,38%

* Δεν συμπεριλαμβάνονται λήξεις συμβάσεων ορισμένου χρόνου.

** Με τη σταδιακή άρση των περιορισμών και την επανεκκίνηση της οικονομικής δραστηριότητας, η εθελούσια κινητικότητα επανήλθε στα επίπεδα της περιόδου πριν την πανδημία.

Κατανομή εργαζομένων ανά οργανωτική μονάδα

Οργανωτική Μονάδα	2021	2020	2019
Διεύθυνση Πτητικής Εκμετάλλευσης	1.329	1.175	1.575
Διεύθυνση Υπηρεσιών Εδάφους	223	232	267
Τεχνική Διεύθυνση	362	350	397
Εμπορική Διεύθυνση	212	202	241
Οικονομική Διεύθυνση	115	108	93
Διεύθυνση Πληροφορικής	34	32	37
Λοιπές Διοικητικές Υπηρεσίες	63	61	114
Call Center	178	152	200
Σύνολο	2.516	2.312	2.924

96,9%

των εργαζομένων

απασχολείται στην Ελλάδα, ενώ το υπόλοιπο 3,1% στις χώρες εξωτερικού.

Κατανομή εργαζομένων ανά χώρα, είδος σύμβασης και ανά φύλο

			Ελλάδα	Κύπρος	Λοιπές Χώρες*	Σύνολο
Άνδρες	Αορίστου Χρόνου	2021	1.032	21	17	1.070
		2020	1.035	23	18	1.076
		2019	1.048	32	17	1.097
	Ορισμένου Χρόνου	2021	88	0	1	89
		2020	35	0	1	36
		2019	118	0	1	119
Γυναίκες	Αορίστου Χρόνου	2021	923	21	16	960
		2020	970	21	17	1.008
		2019	1.051	29	20	1.100
	Ορισμένου Χρόνου	2021	396	1	0	397
		2020	187	5	0	192
		2019	597	10	1	608
Σύνολο	Αορίστου Χρόνου	2021	1.955	42	33	2.030
		2020	2.005	44	35	2.084
		2019	2.099	61	37	2.197
	Ορισμένου Χρόνου	2021	484	1	1	486
		2020	222	5	1	228
		2019	715	10	2	727
	Σύνολο Εργαζομένων	2021	2.439	43	34	2.516
		2020	2.227	49	36	2.312
		2019	2.814	71	39	2.924

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

Κατανομή εργαζομένων ανά είδος σύμβασης και ανά φύλο

	Άνδρες			Γυναίκες			Σύνολο		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Αορίστου Χρόνου	1.070	1.076	1.097	960	1.008	1.100	2.030	2.084	2.197
Ορισμένου Χρόνου	89	36	119	397	192	608	486	228	727
Σύνολο	1.159	1.112	1.216	1.357	1.200	1.708	2.516	2.312	2.924

Κατανομή εργαζομένων ανά είδος απασχόλησης και ανά φύλο

	Άνδρες			Γυναίκες			Σύνολο		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Πλήρης Απασχόληση	1.149	1.099	1.201	1.340	1.188	1.683	2.489	2.287	2.884
Μερική Απασχόληση	10	13	15	17	12	25	27	25	40
Σύνολο	1.159	1.112	1.216	1.357	1.200	1.708	2.516	2.312	2.924

Παρά την πρωτόγνωρη υγειονομική κρίση και τα επακόλουθα περιριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν στις αερομεταφορές - τα οποία είχαν σημαντική αρνητική επίδραση στην επιχειρηματική δραστηριότητα και την οικονομική κατάσταση της AEGEAN - η μείωση στον αριθμό των εργαζομένων της AEGEAN ήταν σημαντικά χαμηλότερη σε σχέση με τη μείωση της πτητικής δραστηριότητας, των επιβατών και των πωλήσεων, καθώς διατήρησε σχεδόν ανέπαφο τον αριθμό των εργαζομένων αορίστου χρόνου.



Ενισχύουμε την απασχόληση στην ελληνική περιφέρεια

Ο Όμιλος διατηρεί θέσεις εργασίας σε 17 πόλεις (εκτός Αθηνών) και νησιά της Ελλάδας, απασχολώντας 370 εργαζόμενους για το έτος 2021. 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.



Επενδύουμε στην απασχολησιμότητα των νέων

Βασική επιδίωξη του Ομίλου είναι η ενίσχυση της νέας γενιάς με στόχο να αναδείξει τις δεξιότητες και τα talenta της. Το 2021 υποστηρίξαμε ενεργά 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

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

Διατηρούμε συνεργασία με τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Prince's Trust International και το Ίδρυμα Μποδοσάκη στο πλαίσιο του προγράμματος «Get Into». Με αυτήν τη συνεργασία, προσφέραμε τη δυνατότητα σε νέους από 18 έως 30 ετών να αποκτήσουν την απαιτούμενη εκπαίδευση και κατάρτιση και δώσαμε τα εφόδια για να πραγματοποιήσουν τα πρώτα επαγγελματικά βήματά τους. Στο πλαίσιο αυτό και με τη συνεργασία του εκπαιδευτικού οργανισμού Knowl, αξιολογήθηκαν 30 υποψήφιοι σε soft και hard skills μέσα από την πραγματοποίηση προσωπικών συνεντεύξεων, ενώ επιλέχθηκαν 4 νέοι και νέες που ξεκίνησαν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στο Call Center της AEGEAN.

Πρακτική Άσκηση

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. Μέσω της συνεργασίας μας με το ReGeneration συμβάλλουμε στην ενδυνάμωση των νέων της χώρας και στην ένταξή τους στην αγορά εργασίας. Τον Δεκέμβριο του 2021, η Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού της AEGEAN συμμετείχε σε εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του Project Future της Τράπεζας Πειραιώς, με στόχο να μοιραστεί χρήσιμες συμβουλές για μία επιτυχημένη συνέντευξη εργασίας.

Επιπλέον, καθ' όλη τη διάρκεια του 2021, συμμετείχαμε σε virtual live assessment centers, πραγματοποιώντας συνεντεύξεις με ταλαντούχους νέους με διαφορετικά εκπαιδευτικά backgrounds, συμβάλλοντας στην ανάδειξη των φιναλίστ του προγράμματος, ενώ παράλληλα ξεκινήσαμε τη συνεργασία μας με νέους αποφοίτους, καλωσορίζοντάς τους στην οικογένεια της AEGEAN.

Η AEGEAN συνεργάζεται με Πανεπιστήμια, Κολλέγια και ΙΕΚ για την υλοποίηση προγραμμάτων πρακτικής απασχόλησης φοιτητών. Κατά το 2021 πραγματοποίησαν με επιτυχία την πρακτική τους στην AEGEAN 29 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 δεξιότητές τους σε πραγματικό εργασιακό περιβάλλον.



Καλλιεργούμε κουλτούρα ισότητας φύλων

Στην ΑΕΓΕΑΝ, 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.

Η ισότητα και η συμπερίληψη συνιστούν βασικές και αδιαπραγμάτευτες αρχές μας και αποτελούν κρίσιμα στοιχεία για την ενίσχυση της παραγωγικότητάς μας.

Απασχολούμε 8 γυναίκες ως Μηχανικούς, 10 γυναίκες ως Πιλότους και 46 άνδρες ως πλήρωμα καμπίνας επιβατών.



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 υπο-εκπροσωπούνται 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 ΑΕΓΕΑΝ εντάχθηκε στο πρόγραμμα το 2020.



Εσωτερική επικοινωνία

Στην ΑΕΓΕΑΝ 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.

Στοχεύουμε 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 του Ομίλου προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι καίρια και κρίσιμος παράγοντας ενίσχυσης της δέσμευσης και της αφοσίωσης των εργαζομένων.

Οι εξελίξεις και οι ραγδαίες αλλαγές που ακολουθούν τη σύγχρονη πραγματικότητα, αναδεικνύουν την ανάγκη να μένουμε συνδεδεμένοι και να επικοινωνούμε άμεσα αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία. Λαμβάνοντας υπόψη τις νέες ανάγκες, το 2021 δημιουργήθηκε ένα ανανεωμένο Intranet Portal με την ονομασία 'weinaegean', το οποίο αποτελεί μία πλατφόρμα εσωτερικής επικοινωνίας και παρέχει ένα ενιαίο κεντρικό περιβάλλον και μία προσωποποιημένη εμπειρία, για όλους τους εργαζομένους μας. Κύριος στόχος του 'weinaegean' είναι να λειτουργεί ως ένας εύχρηστος και διαδραστικός χώρος, αποτελεσματικής ενημέρωσης και διαδικτυακής συνάντησης για όλους μας.

Επιδιώκοντας τη συστηματική και ολοκληρωμένη πληροφόρηση των ανθρώπων μας, εντάξαμε στη νέα αυτή πλατφόρμα επικοινωνίας σημαντικές ανακοινώσεις, προσκλήσεις για συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις, αγγελίες για θέσεις εργασίας εντός του οργανισμού, ενημερώσεις για όλες τις παροχές που προσφέρουμε στους ανθρώπους μας, αλλά και για θέματα που αφορούν την πορεία και τους στόχους μας.

Επιπρόσθετα, στα βασικά εργαλεία που χρησιμοποιούμε ως εσωτερικά κανάλια επικοινωνίας για πρωτοβουλίες του Ομίλου, ανακοινώσεις, στρατηγικούς στόχους, νέες υπηρεσίες κ.λπ. συγκαταλέγονται και τα ακόλουθα:

- 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 του Ομίλου.
- Εκδηλώσεις που αφορούν στους εργαζόμενους (π.χ. ενημερωτικές ημερίδες, παιδική Χριστουγεννιάτικη γιορτή κ.ά).
- Town halls για τη διάχυση της στρατηγικής και των στόχων από την ανώτατη και ανώτερη Διοίκηση προς τα στελέχη του Ομίλου.



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 ο Όμιλος.
- Προληπτικός εμβολιασμός κατά της εποχικής γρίπης.

Αεροπορικά εισιτήρια

- Αεροπορικά εισιτήρια για όλο το δίκτυο της AEGEAN, της Olympic Air και της Star Alliance. Οι εργαζόμενοί μας και οι οικείοι τους απολαμβάνουν αεροπορικά ταξίδια, χωρίς χρέωση ναύλων για το δίκτυο προορισμών του Ομίλου. Το προνόμιο ενεργοποιείται για κάθε εργαζόμενο ανεξάρτητα από τον τύπο της σύμβασής του, μόλις συμπληρώσει 6 μήνες εργασίας στον Όμιλο.

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 του Ομίλου.
- Δυνατότητα συμμετοχής σε αθλητικές ομάδες ποδοσφαίρου, ποδηλασίας, ski και snowboard, παρουσία σε διοργανώσεις και παροχή απαραίτητου εξοπλισμού.
- Προνομιακές τιμές και εκπώσεις σε γυμναστήρια και χώρους άθλησης.

Προνομιακές τιμές

- Προνομιακές τιμές σε προϊόντα και υπηρεσίες μέσα από ένα δίκτυο συνεργατών.

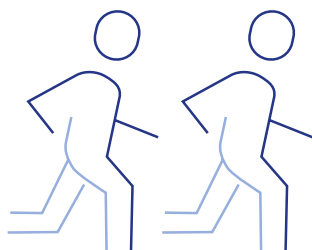
Ηλεκτρονικές διατακτικές

- Ηλεκτρονικές διατακτικές κάρτες σίτισης «Ticket Restaurant Card».

Χριστουγεννιάτικη γιορτή

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

Κατά το 2021 και λόγω COVID-19, το γυμναστήριο δεν ήταν διαθέσιμο και η Χριστουγεννιάτικη γιορτή δεν υλοποιήθηκε.



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 μας

AEGEAN Football Club

Ο Όμιλος 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 εργαζομένους 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

Ο Όμιλος 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.

Κλασσικός Μαραθώνιος & Ημι-Μαραθώνιος Αθήνας

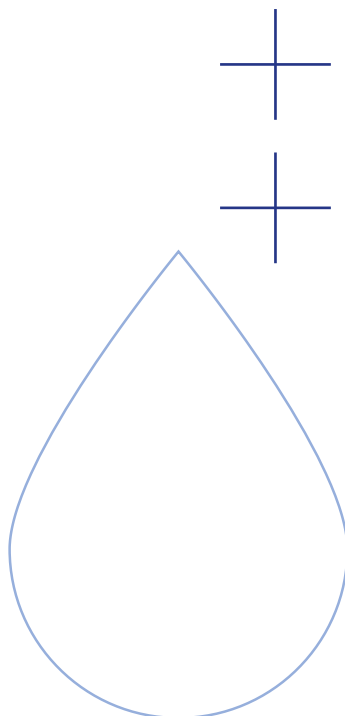
Η AEGEAN υποστηρίζει ενεργά τον αθλητισμό και τα ιδανικά της αλληλεγγύης και της ευγενούς άμιλλας που αυτός πρεσβεύει, δίνει κάθε χρόνο δυναμικό παρόν στη διοργάνωση, προσκαλώντας όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειες τους να συμμετάσχουν ενεργά με την "AEGEAN Running Team". Το 2021 η AEGEAN συμμετείχε δυναμικά και στις 2 διοργανώσεις με τις συμμετοχές των εργαζομένων να φτάνουν τις 458.



Εθελοντική Αιμοδοσία

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού διοργανώνει κάθε χρόνο Εθελοντική Αιμοδοσία με στόχο την ενίσχυση της τράπεζας αίματος του Ομίλου, η οποία είναι πάντα σε ετοιμότητα και ανταποκρίνεται άμεσα, στις ανάγκες των εργαζόμενων και των συγγενών τους.

Το 2021, πραγματοποιήθηκαν 3 εθελοντικές αιμοδοσίες με σημαντική προσέλευση των εργαζομένων, ενώ παράλληλα προσφέρθηκαν συνολικά 16 φιάλες αίματος.





4.2 Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

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, οριζόντια ή κάθετα, μέσα στον Όμιλο. Η αξιολόγηση των επιτευγμάτων και των ικανοτήτων των εργαζομένων, αλλά και των περιοχών βελτίωσης είναι η αφετηρία για την επαγγελματική ανάπτυξή 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 διευρύνουν ή να εξειδικεύουν διαρκώς τις γνώσεις τους. Για τον σκοπό αυτό, τους παρέχουμε συνεχιζόμενη κατάρτιση και εξασφαλίζουμε την πρόσβασή τους σε σύγχρονα εργαλεία, επιδιώκοντας τόσο τη βελτίωση των τεχνικών τους γνώσεων όσο και την ενδυνάμωση των επαγγελματικών και προσωπικών τους δεξιοτήτων.

Αξιολόγηση

Η AEGEAN εφάρμοσε το 2021 διαδικασία αξιολόγησης, στο σύνολο των εργαζομένων της. 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 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 η παρακίνηση των εργαζομένων.

Το 2021, το 94% των εργαζομένων της AEGEAN και της Olympic Air αξιολογήθηκαν σύμφωνα με την ετήσια διαδικασία, η οποία για πρώτη φορά πραγματοποιήθηκε με τη χρησιμοποίηση ψηφιακής πλατφόρμας, και αφορούσε στην απόδοση των εργαζομένων για το έτος 2020. Το 6% που υπολείπεται, αφορά εργαζομένους που δε συμμετείχαν στη διαδικασία, καθώς απουσίαζαν για μήνες από τα καθήκοντά τους (π.χ. εγκυμοσύνη, μακροχρόνιες ασθένειες). Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού επιδιώκοντας την απλοποίηση της διαδικασίας, προχώρησε στην προσαρμογή της με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων παρέχοντας σε όλους τους αξιολογητές τη δυνατότητα καταχώρησης βαθμολογιών και σχολίων με άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο. Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρείται τελείως το πτητικό προσωπικό για το οποίο ακολουθείται διαφορετική διαδικασία αξιολόγησης.

Επιπρόσθετα, το 2021, εντάξαμε στον κύκλο διαχείρισης της απόδοσης το calibration meeting. Στη διάρκεια αυτής της συνάντησης, η ανώτερη Διοίκηση του Ομίλου και με τη συνεργασία της Διεύθυνσης του Ανθρώπινου Δυναμικού, έχει τη δυνατότητα να συζητήσει για τα πιο σημαντικά κριτήρια αξιολόγησης της απόδοσης και πως αυτά διαφοροποιούνται στους εργαζόμενους με τις πιο υψηλές επιδόσεις, ενώ παράλληλα εξετάζει τις προτεινόμενες αξιολογήσεις των εργαζομένων, εξασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο την ευθυγράμμιση σε ολόκληρο τον Όμιλο. Σε όλους τους αξιολογητές δόθηκε η αναλυτική και επικαιροποιημένη διαδικασία για την αξιολόγηση της απόδοσης, ο Οδηγός Ανατροφοδότησης καθώς και ο Οδηγός Δημιουργίας Ατομικών Πλάνων Ανάπτυξης. Οι οδηγοί αυτοί έχουν δημιουργηθεί από την Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και συνιστούν δύο δομημένα και χρήσιμα εργαλεία που υποστηρίζουν τους αξιολογητές καθ' όλη τη διάρκεια της αξιολόγησης των μελών των ομάδων τους.

Assessment Centers

Ειδικά σχεδιασμένα Assessment Centers (κέντρα αξιολόγησης), δίνουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζεται η δυναμική των 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 2021 πραγματοποιήθηκε 1 κέντρο αξιολόγησης στον Όμιλο με τη συμμετοχή 7 εργαζομένων.

Εσωτερικές ανακοινώσεις θέσεων/εσωτερικές μετακινήσεις εργαζομένων

Αξιίζει να σημειωθεί ότι το έτος 2021 ανακοινώθηκαν εσωτερικά στην AEGEAN 36 θέσεις εργασίας μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας 'weinaegean', 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 AEGEAN. 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 AEGEAN διακρατεί τα ικανά της στελέχη και τα αξιοποιεί δημιουργικά, διασφαλίζοντας τη διαρκή ανάπτυξή τους. Το 2021, μέσα από τις εσωτερικές διαδικασίες στελέχωσης και ανάπτυξης μετακινήθηκαν σε ίδια ή αναβαθμισμένα καθήκοντα 36 στελέχη μας.

Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση είναι θεμελιώδης για την ανάπτυξη και την ικανοποίηση των εργαζομένων, την εξυπηρέτηση των πελατών και την ανταγωνιστικότητά μας. Σχεδιάζουμε εκπαιδευτικά προγράμματα, που στοχεύουν στη συνεχή απόκτηση γνώσεων και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων του κάθε εργαζομένου, μέσω εναλλακτικών μεθόδων εκμάθησης, για την επαγγελματική και προσωπική του ανάπτυξη, για να μπορεί να διαθέτει πολύπλευρες ικανότητες και να ανταποκρίνεται με επιτυχία στις νέες προκλήσεις που αντιμετωπίζει στη δουλειά του. Ένα επιπλέον σημαντικό αντικείμενο των εκπαιδεύσεων των εργαζομένων μας, σχετίζεται 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, ο Όμιλος έχει διαχωρίσει τα εκπαιδευτικά προγράμματα στις παρακάτω κατηγορίες:

Onboarding νέων εργαζομένων

Ο προσανατολισμός των νέων εργαζομένων, τους ενσωματώνει αποτελεσματικά στην κουλτούρα του Ομίλου και ενισχύει την παρακίνησή τους, μειώνοντας το χρόνο που απαιτείται για να ενταχθούν πλήρως στον Όμιλο. Με αυτό τον τρόπο, οι νέοι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται τις διαφορετικές δραστηριότητες του Ομίλου και αισθάνονται μέλη μιας ευρύτερης ομάδας, καθώς είναι σε θέση να ανταποκριθούν στα καθήκοντά τους με μεγαλύτερη επιτυχία. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού έχοντας στο επίκεντρο τη συνεχή εξέλιξη των προγραμμάτων της και λαμβάνοντας υπόψη τις νέες προκλήσεις, προχώρησε το 2021 στον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός ανανεωμένου διήμερου προγράμματος καλωσορίσματος για τους νεοπροσληφθέντες εργαζόμενους.

Με βασικό μήνυμα το “welcome”, κύριος στόχος είναι το καλωσόρισμα των νέων εργαζομένων με έναν ενιαίο και δημιουργικό τρόπο. Στη διάρκεια του διήμερου οι νέοι εργαζόμενοι έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν στελέχη της AEGEAN, να έρθουν σε επαφή με κύριους ρόλους του Ομίλου και να επισκεφθούν λειτουργίες της πρώτης γραμμής. Το πρόγραμμα είναι σχεδιασμένο ώστε να προωθεί τη φιλοσοφία της συνεργασίας και τη σύνθεση διαφορετικών γνώσεων και εμπειριών, ενώ ταυτόχρονα οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να μάθουν την ιστορία, τη στρατηγική και τις πολύπλευρες δραστηριότητες της AEGEAN με επίκεντρο τον επιβάτη.

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.).

Πρόγραμμα επανεκπαίδευσης για τους εργαζόμενους των επιχειρησιακών λειτουργιών

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

Εκπαιδεύσεις σε θέματα αεροπορικών συμμαχιών

Οι εργαζόμενοί μας παρακολουθούν τακτικά εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις που προσφέρονται από τη Star Alliance. Με τα συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα παρέχονται οι απαραίτητες γνώσεις ώστε οι επιβάτες μας να απολαμβάνουν μια παγκόσμια αεροπορική εμπειρία. Οι εργαζόμενοι, ανάλογα με τον ρόλο που κατέχουν εντός του Ομίλου, εκπαιδεύονται 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 χλμ 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 του Ομίλου.

e-LEARNING

Παράλληλα με τις εκπαιδεύσεις με φυσική παρουσία, ο Όμιλος 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.

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 καινοτόμους 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 άνθρωποι μας μπορούν να ορίσουν με αυτόν τον τρόπο μόνοι τους τον ρυθμό εκπαίδευσης και να επιλέξουν αυτό που τους ταιριάζει καλύτερα, μέσα από πλήθος e-learning θεματικών. 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

Η AEGEAN αναγνωρίζοντας την συμβολή του πτητικού προσωπικού της στην πολυετή επιτυχημένη πορεία της, θέτει ως πρωταρχικό στόχο την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και την παροχή καινοτόμων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και φιλοξενίας. Τα πληρώματα της είναι οι άνθρωποι της πρώτης γραμμής, οι οποίοι προσδίδουν προστιθέμενη αξία στην ταξιδιωτική εμπειρία των επιβατών.

Πρόκειται για πληρώματα ικανά και άρτια εκπαιδευμένα σε διαδικασίες ασφάλειας, έκτακτης ανάγκης και παροχής πρώτων βοηθειών τα οποία διαθέτουν άριστες επικοινωνιακές δεξιότητες και λειτουργούν με συνεργασία, ομαδικότητα και άψογο συντονισμό προκειμένου να διαχειρίζονται και να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά σε οποιοδήποτε απρόοπτο προκύψει εν ώρα πτήσης.

Η αρχική εκπαίδευση των πληρωμάτων καμπίνας έχει διάρκεια 7 εβδομάδων. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει θεωρητική και πρακτική εξάσκηση και επικεντρώνεται στην προσομοίωση καταστάσεων επείγουσας ανάγκης (Safety and Emergency Procedures Training), σε μαθήματα Πρώτων Βοηθειών (First Aid Training), στην κατάρτιση σε θέματα ασφάλειας (Security Training), καθώς και σε σεμινάρια συνεχούς αναβάθμισης και ποιοτικής εξυπηρέτησης των επιβατών (Customer Service Training). Η πρακτική εκπαίδευση λαμβάνει χώρα στην Φρανκφούρτη και στο Μόναχο σε συνεργασία με τα εξειδικευμένα εκπαιδευτικά κέντρα της Lufthansa. Το τελευταίο στάδιο της εκπαίδευσης περιλαμβάνει την τελική αξιολόγηση και την αποφοίτηση από το εκπαιδευτικό τμήμα της AEGEAN, με την απόκτηση του πτυχίου Cabin Crew Attestation.

Με απώτερο στόχο την συνεχή βελτίωση και εξέλιξη, η AEGEAN θέτει ως προτεραιότητα την άρτια εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της, επενδύοντας συνεχώς στο σχεδιασμό και επαναπροσδιορισμό των εκπαιδευτικών της προγραμμάτων. Στο πλαίσιο της επένδυσης αναφορικά με τη δημιουργία ενός νέου εκπαιδευτικού κέντρου, στόχος της AEGEAN είναι στο μέλλον να πραγματοποιούνται όλες οι εκπαιδεύσεις στις εγκαταστάσεις του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Το εκπαιδευτικό κέντρο θα διαθέτει ιδιόκτητους νέους προσομοιωτές καμπίνας τελευταίας τεχνολογίας, πολλαπλασιάζοντας τις δυνατότητες της AEGEAN σε χώρους. Επιπλέον στοχεύοντας στην ενίσχυση των εκπαιδευτικών δράσεων και στη διαμόρφωση ενός σύγχρονου προγράμματος, εναρμονίζεται με το όραμα και την κουλτούρα της AEGEAN. Επιπλέον, με αυτόν τον τρόπο, εκτός από την ενίσχυση της εκπαίδευσης των πληρωμάτων μας, θα υπάρξει και η δυνατότητα κάλυψης εκπαιδευτικών αναγκών και άλλων εταιρειών.

Η επίδοσή μας

GRI 103-3, GRI 404-1

Το 2021 σημειώθηκε αύξηση στο σύνολο των εκπαιδευτικών ωρών συγκριτικά με το 2020 που ανέρχεται στο ποσοστό του 8,6%. Συνολικά για το 2021, πραγματοποιήθηκαν 6.175 εκπαιδεύσεις, διάρκειας 87.503 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 2020, οφείλεται στην αύξηση του αριθμού των εργαζομένων στον Όμιλο (η οποία αντίστοιχα ήταν 8,8%) καθώς και στο γεγονός ότι η εκπαίδευση αποτελεί θεμελιώδη αρχή για την ανάπτυξη και την ικανοποίηση των εργαζομένων.

	Συνολικός αριθμός εκπαιδεύσεων	Συνολικές ώρες
2021	6.175	87.503
2020	5.686	75.594
2019	3.877	56.066

Κατανομή ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένου και ανά φύλο

	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο	
2021*	Αριθμός εκπαιδευόμενων	Ώρες	Αριθμός εκπαιδευόμενων	Ώρες	Αριθμός εκπαιδευόμενων**	Ώρες
Ανώτατη και Ανώτερη Διοίκηση	51	974	29	228	80	1.202
Λοιποί Εργαζόμενοι	1.140	41.650	1.446	44.651	2.586	86.301
Σύνολο	1.191	42.624	1.475	44.879	2.666	87.503

* Η ανωτέρω πληροφορία παρουσιάζεται μόνο για το έτος 2021, καθώς δεν ήταν διαθέσιμος ο επιμερισμός για τα προηγούμενα έτη, για τα οποία παρουσιάζονται ενοποιημένα στοιχεία.

** Σημειώνεται ότι η διαφορά που παρατηρείται μεταξύ του συνόλου των εργαζομένων που έχουν εκπαιδευτεί και του συνόλου των εργαζομένων του Ομίλου, οφείλεται στο γεγονός ότι η μέτρηση για το σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου πραγματοποιείται την 31.12.2021 ενώ οι εκπαιδεύσεις προσμετρώνται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.





4.3 Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία στην Εργασία



Η Διοίκηση της ΑEGEAN τεκμηριώνει την αδιαπραγμάτευτη δέσμευσή της στην προστασία και διασφάλιση της Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων 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 επιχειρηματικής 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 ο Όμιλος, 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 ο Όμιλος 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 AEGEAN, το 2020, 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 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 του Ομίλου, 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 του Ομίλου.
- 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.
- Υλοποίηση προγραμμάτων εξετάσεων και προληπτικής ιατρικής για όλους τους εργαζόμενους.
- 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, μέσω υποχρεωτικού εκπαιδευτικού υλικού σε σύγχρονη πλατφόρμα εκπαίδευσης (online).

Όλοι οι εργαζόμενοι συμβάλουν ενεργά στη διαμόρφωση του συστήματος, εκφράζοντας τις απόψεις τους (υποβάλλοντας προτάσεις είτε ανώνυμα είτε επώνυμα, καθώς και μέσω απευθείας επικοινωνίας με το τμήμα Υγείας και Ασφάλειας), 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 2021, συνέβησαν 16 εργατικά ατυχήματα και κανένα θανατηφόρο. Από τα 16 ατυχήματα, τα 11 συνέβησαν στον χώρο εργασίας και τα 5 από και προς τον χώρο εργασίας, ενώ δεν υπήρχε κάποιο για το οποίο απαιτούνταν περίοδος ανάρρωσης του εργαζομένου άνω των 6 μηνών.

	Σύνολο εργατικών ατυχημάτων	Ατυχήματα εντός του χώρου εργασίας	Ατυχήματα από και προς τον χώρο εργασίας	Αριθμός θανατηφόρων ατυχημάτων
2021	16	11	5	0
2020	7	4	3	0
2019	16	10	6	0

Υγεία και 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 AEGEAN. Βασική προϋπόθεση επιλογής των συγκεκριμένων συνεργατών-εργολάβων, αποτελεί να διαθέτουν πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας κατά ISO 45001, σύμφωνα με το οποίο πραγματοποιούνται και οι σχετικές αξιολογήσεις τους. Το 2021, δεν καταγράφηκαν εργατικά ατυχήματα (συμπεριλαμβανομένων θανατηφόρων) συνεργατών που εργάζονται στις εγκαταστάσεις της AEGEAN ή 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. Το 2021, σε συνέχεια των πρωτόγνωρων συνθηκών που αντιμετωπίσαμε στο πλαίσιο της πανδημίας COVID-19, εξακολουθήσαμε να λαμβάνουμε μέτρα με γνώμονα την ασφάλεια όλων.

Ενέργειες:

- Η συγκρότηση συναντήσεων με στόχο την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και την αποτελεσματική διαχείριση των επιπτώσεων της πανδημίας.
- Η συστηματική ενημέρωση μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας 'weinaegean'.

Δωρεάν
διαγνωστικοί
έλεγχοι
COVID-19
για τους
εργαζομένους

- Η εφαρμογή 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 COVID-19 στο ανθρώπινο δυναμικό μας (για το σύνολο των εργαζομένων στα γραφεία του Ομίλου κάθε 15 ημέρες ενώ στα πληρώματα 2 φορές ανά εβδομάδα).
- Η παροχή προνομιακών τιμών για την διεξαγωγή διαγνωστικών ελέγχων COVID-19 σε συγγενείς Α' βαθμού των εργαζομένων μας.

Το 2021 διενεργήθηκαν περισσότεροι από

4.000

20.000

μοριακοί έλεγχοι και τεστ αντιγόνου

στο πτητικό και επίγειο προσωπικό της AEGEAN.

Η ενέργεια ξεπέρασε σε δαπάνη το ποσό των

€400.000

Το 2020 διενεργήθηκαν περισσότεροι από

20.000

μοριακοί έλεγχοι

με κόστος που ξεπέρασε τις

€834.000



5. Δημιουργώντας Αξία για το Περιβάλλον

5.1 Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα	107
5.2 Θόρυβος	114
5.3 Απόβλητα	115
5.4 Βιοποικιλότητα	116
5.5 Περιβαλλοντικές Δράσεις/ Πρωτοβουλίες	117
5.6 Αναφορά Ταξινόμησης	118





5.1 Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα

GRI 102-11



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

Το περιβάλλον αποτελεί σύνολο πόρων ύψιστης σημασίας και ταυτίζεται με την ποιότητα της ζωής και τον σεβασμό για τον άνθρωπο. Ο Όμιλος λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα που εγγυώνται την όσο το δυνατόν ασφαλέστερη για το περιβάλλον επιχειρησιακή λειτουργία του, 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 επιχειρηματικής δραστηριότητας, αλλά και η συνεχής προσπάθεια βελτίωσης των περιβαλλοντικών επιδόσεων της, στο πλαίσιο της προσπάθειας μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της.

Η Διοίκηση του Ομίλου δηλώνει έμπρακτα τη δέσμευσή της στην προστασία του περιβάλλοντος μέσα από την περιβαλλοντική πολιτική του Ομίλου, η οποία δεν περιορίζεται στην υιοθέτηση ενδεδειγμένων και βέλτιστων «πράσινων» πρακτικών, αλλά επεκτείνεται και σε δράσεις ευαισθητοποίησης των εργαζομένων του, καθώς και στην υποστήριξη φορέων που εργάζονται για την προστασία του περιβάλλοντος. Η περιβαλλοντική συμμόρφωση και οι περιβαλλοντικές επιδόσεις του Ομίλου 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



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 στον 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, ο Όμιλος συνεχίζει να διερευνάει τρόπους βελτίωσης των παραμέτρων εκείνων που προκύπτουν από τη λειτουργία του 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) Πηγή: <https://www.icao.int/environmental-protection/Pages/aircraft-engine-emissions.aspx>.

(2) Πηγή: ICAO: Effects of Novel Coronavirus (COVID-19) on Civil Aviation.

1. Ανανέωση στόλου με αεροσκάφη με κινητήρες νέας τεχνολογίας

Η ΑEGEAN συνεχίζει να παραλαμβάνει αεροσκάφη της οικογένειας A320neo με κινητήρα GTF της Pratt & Whitney, στο πλαίσιο της συμφωνίας με την Airbus για συνολικά 46 αεροσκάφη. Επίσης, έχει συμφωνήσει με την Airbus να επιταχυνθούν οι παραδόσεις νέων αεροσκαφών για τα επόμενα 2 έτη, ώστε να ενισχυθεί ο στόλος με αεροσκάφη νέας τεχνολογίας το συντομότερο δυνατόν. Οι κινητήρες νέας τεχνολογίας επιφέρουν μείωση 15% ανά πτήση όσον αφορά στην κατανάλωση καυσίμου και 19-23% λιγότερες εκπομπές CO₂, ανά επιβατική θέση, σε σχέση με τα αεροσκάφη Airbus προηγούμενης γενιάς.

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

Ο Όμιλος ξεκίνησε επίσης στην ανανέωση του στόλου του με ελικοφόρα αεροσκάφη τύπου ATR 72 – 600 εντός του 2021. Ο νέος τύπος ελικοφόρων αεροσκαφών αναμένεται να έχει τουλάχιστον 25-30% χαμηλότερο αποτύπωμα διοξειδίου του άνθρακα, σε σχέση με τα αεροσκάφη τύπου De Havilland Dash 8-Q400.

Η ΑEGEAN 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 ή/και χρήση ηλεκτρικής ενέργειας.



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 δυνατόν καλύτερη συνέπεια πτήσεων (On-time performance), η οποία, μεταξύ άλλων, 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 AEGEAN 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 AEGEAN 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 AEGEAN, από το 2019, εξετάζει 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 της Ελλάδας και της Ευρώπης. Τον Ιούλιο του 2021, ο Όμιλος παρέλαβε στις εγκαταστάσεις της AIRBUS στο Αμβούργο ένα νέο αεροσκάφος τύπου A321neo και εκτέλεσε την πρώτη δοκιμαστική πτήση με μείγμα βιώσιμων αεροπορικών καυσίμων (SAF), με συμβατικά.

4. Συμμετοχή σε Συστήματα Εμπορίας Εκπομπών και Αντιστάθμισης Εκπομπών

Ο Όμιλος λαμβάνει τα προβλεπόμενα κατά τη νομοθεσία δικαιώματα εκπομπής αερίων, ενώ αγοράζει και επιπρόσθετα για την κάλυψη των αναγκών του πτητικού του έργου. Παράλληλα, έχει αναπτύξει και θέσει σε εφαρμογή την κατάλληλη υποδομή για την παρακολούθηση των εκπομπών και την υποβολή εκθέσεων. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος καταγράφει την κατανάλωση καυσίμου και τους παραγόμενους ρύπους με τη βοήθεια των επιχειρησιακών συστημάτων λογισμικού. Οι σχετικές διαδικασίες ακολουθούν και συμμορφώνονται πλήρως με την Ευρωπαϊκή Οδηγία για το Σύστημα Εμπορίας Δικαιωμάτων Εκπομπής (EU ETS Directive 2003/87/EC) και όλες τις σχετικές επικαιροποιήσεις και προσθήκες. Οι σχετικές αναφορές και διαδικασίες πιστοποιούνται από αρμόδιους ελεγκτές καταχωρημένους στο Ευρωπαϊκό Μητρώο Ελεγκτών και οι οποίοι διαπιστεύονται μέσω του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ – Hellenic Accreditation System).

Παράλληλα, πέραν του Ευρωπαϊκού Συστήματος Εμπορίας Εκπομπών (EU ETS), συμμετέχει στο Ελβετικό Σύστημα Εμπορίας Εκπομπών (CH ETS), καθώς 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, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 302-1, GRI 302-3, Δείκτες ATHEX ESG C-E1, C-E2, C-E3

Εκπομπές Στόλου Αεροσκαφών

	2021	2020	2019
Κατανάλωση καυσίμου (τόνοι) ¹	230.035	161.340	433.833
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι) ¹	724.611	508.211	1.366.574
Αποδοτικότητα καυσίμου - Χιλιόμετρικοί Επιβάτες (kg/100 RPK) ¹	3,24	3,35	2,75
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα - Χιλιόμετρικοί Επιβάτες (kg CO ₂ /100 RPK) ¹	10,21	10,54	8,66
Λοιπές Εκπομπές^{1,2}			
Εκπομπές οξειδίου του αζώτου (NO _x) (τόνοι)	2.487	1.774	4.690
Ένταση εκπομπών οξειδίου του αζώτου (NO _x) - Χιλιόμετρικοί Επιβάτες (g NO _x /100 RPK)	35	36	30
Εκπομπές μονοξειδίου του άνθρακα (CO) (τόνοι)	1.527	1.071	2.909
Ένταση εκπομπών μονοξειδίου του άνθρακα (CO) - Χιλιόμετρικοί Επιβάτες (g CO/100 RPK)	21,5	22,2	18,4
Εκπομπές διοξειδίου του θείου (SO ₂) (τόνοι)	230	161	434
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του θείου (SO ₂) - Χιλιόμετρικοί Επιβάτες (g SO ₂ /100 RPK)	3,2	3,3	2,8
Εκπομπές υποξειδίου του αζώτου (N ₂ O) (τόνοι)	19,8	13,9	37,3
Ένταση εκπομπών υποξειδίου του αζώτου (N ₂ O) - Χιλιόμετρικοί Επιβάτες (g N ₂ O/100 RPK)	0,28	0,29	0,24

1. Συμπεριλαμβάνονται όλες οι επιβατικές πτήσεις AEGEAN & Olympic Air.

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 βελτίωση στους δείκτες αποδοτικότητας καυσίμου για το έτος 2021 σε σχέση με το 2020, οφείλεται κυρίως στην αύξηση του συνόλου των χιλιόμετρικών επιβατών, καθώς και στον αυξημένο αριθμό αεροσκαφών νέας τεχνολογίας.

Κατανάλωση ενέργειας και εκπομπές

	2021	2020	2019
Καύσιμα πτητικής δραστηριότητας			
Κατανάλωση καυσίμου - όλες οι πτήσεις (τόνοι)	231.759	164.054	436.210
Κατανάλωση καυσίμου - επιβατικές πτήσεις (τόνοι)	230.035	161.340	433.833
Εκπομπές - όλες οι πτήσεις (τόνοι CO ₂)	730.042	516.770	1.374.062
Εκπομπές - επιβατικές πτήσεις (τόνοι CO ₂)	724.611	508.221	1.366.574
Ενέργεια - όλες οι πτήσεις (TJ)	10.151	7.186	19.106
Ενέργεια - επιβατικές πτήσεις (TJ)	10.076	7.067	19.002
Ηλεκτρική ενέργεια κτιριακών εγκαταστάσεων*			
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh)	3.609.617	3.837.957	2.831.074
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι CO ₂)	1.982	2.107	1.815
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι CO ₂ /m ²)	0,06	-	-
Ενέργεια (GJ)	12.995	13.817	10.192
Ένταση κατανάλωσης ενέργειας (GJ/m ²)	0,43	-	-
Φυσικό αέριο κτιριακών εγκαταστάσεων**			
Κατανάλωση φυσικού αερίου (m ³)	169.113	204.976	106.343
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι CO ₂)	381	461	239
Ένταση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι CO ₂ /m ²)	0,02	-	-
Ενέργεια (GJ)	6.308	7.646	3.967
Ένταση κατανάλωσης ενέργειας (GJ/m ²)	0,33	-	-
Καύσιμα οχημάτων επίγειων δραστηριοτήτων			
Κατανάλωση καυσίμου (lt)	239.475	207.478	293.140
Εκπομπές (τόνοι CO ₂)	623	543	779
Ενέργεια (TJ)	8,5	7,4	10,6
Καταναλώσεις για το σύνολο του Ομίλου			
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (TJ)	10.179	7.214	19.131
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (MWh x 10 ⁶)	2,827	2,004	5,314
Κατανάλωση καυσίμων (%)	99,87	99,81	99,95
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (%)	0,13	0,19	0,05
Σύνολο	100%	100%	100%
Κατανάλωση ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές (%)	100	100	100
Κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (%)	0	0	0
Σύνολο	100%	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 Βιλιανιώτη 31, Κηφισιά, ii) Κτίριο 58C Δ.Α.Α., και iii) Σταθμός Αεροδρομίου Αθηνών. Στη χρήση 2021, έχουν συμπεριληφθεί και οι εγκαταστάσεις του Ομίλου στα αεροδρόμια της Fraport. Συνολικά, οι παραπάνω εγκαταστάσεις αντιπροσωπεύουν σχεδόν το 97% του συνολικού κόστους κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου.

** Η κατανάλωση φυσικού αερίου αναφέρεται στις κεντρικές εγκαταστάσεις του Ομίλου - Κτίριο 57, Δ.Α.Α. και Έδρα Βιλιανιώτη 31, Κηφισιά.

Η μείωση που παρατηρείται στην κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας και του φυσικού αερίου των κτιριακών εγκαταστάσεων το 2021 σε σχέση με το 2020, οφείλεται στη μετεγκατάσταση του Διοικητικού προσωπικού από τα κεντρικά γραφεία της Κηφισιάς στις υπάρχουσες εγκαταστάσεις της επιχειρησιακής βάσης στο Αεροδρόμιο Αθηνών.

Άμεσες και Έμμεσες Εκπομπές 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 του Ομίλου.

Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) σε τόνους⁴

	2021	2020	2019
Scope 1 ¹	731.046	517.774	1.375.080
Scope 2 ^{2,3}	1.982	2.107	1.815

1. Αφορά σε εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) από κατανάλωση καυσίμου του στόλου αεροσκαφών, εταιρικού στόλου οχημάτων καθώς και κατανάλωση φυσικού αερίου στις κτιριακές εγκαταστάσεις του Ομίλου.
2. Αφορά σε εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) από κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στις κτιριακές εγκαταστάσεις του Ομίλου.
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. Στη χρήση 2021, έχουν συμπεριληφθεί και οι εγκαταστάσεις του Ομίλου στα αεροδρόμια της Fraport. Συνολικά, οι παραπάνω εγκαταστάσεις αντιπροσωπεύουν σχεδόν το 97% 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 ΑΕΓΕΑΝ 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 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 (Δ.Α.Α.), ενώ το τελικό προϊόν που προκύπτει από την κομποστοποίηση λιπαίνει τους χώρους του Δ.Α.Α. Σχετικά με τα επικίνδυνα απόβλητα, η φύση των εργασιών 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 διάθεση.

Ανακύκλωση εν πτήξει (τόνοι)*

	2021	2020	2019
Χαρτί	20,97	25,12	35,60
Πλαστικό	0,80	1,32	4,80
Αλουμίνιο	0,00	0,09	0,67
Γυαλί	0,36	2,44	20,30

* Η μείωση που παρατηρείται στον παραπάνω πίνακα οφείλεται κυρίως στον περιορισμό του in-flight service, κατά τη διάρκεια του 2021, λόγω της πανδημίας COVID-19.

Ανακύκλωση στερεών αποβλήτων σε Δ.Α.Α. (τόνοι) *

	2021	2020	2019
Χαρτί	13,19	31,90	37,10
Πλαστικό	2,34	4,89	5,17
Οργανικά	0,00	1,19	2,80
Ξύλο	3,17	3,89	1,95
Μέταλλο	0,63	10,45	2,40
Γυαλί	0,10	0,33	0,10
Τετραπάκ	0,00	0,02	0,10
Αλουμίνιο	0,04	0,03	0,01

* Η μείωση που παρατηρείται στις ποσότητες των στερεών αποβλήτων που ανακυκλώθηκαν το 2021, οφείλεται στις εργασίες ανακαίνισης που πραγματοποιήθηκαν το 2020, αλλά και στη βαριά συντήρηση (Base Maintenance) των αεροσκαφών που έλαβε χώρα στο υπόστεγο B57 (Δ.Α.Α.), κατά τη διάρκεια των οποίων η παραγωγή ανακυκλώσιμων υλικών (π.χ. μέταλλο) ήταν ιδιαίτερα αυξημένη.

Ορθή διαχείριση επικίνδυνων αποβλήτων (τόνοι)

	2021	2020	2019
Τεχνική βάση Αθηνών	48,9	50,5	67,0



5.4 Βιοποικιλότητα

Η ΑEGEAN υποστηρίζει το έργο πολλών φορέων περιβαλλοντικής προστασίας με κάθε δυνατό τρόπο.



Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το έργο μας κατά τη μεταφορά τραυματισμένων άγριων ζώων για θεραπεία, βοηθώντας την επανένταξή τους στη φύση. Το 2021, ανταποκριθήκαμε σε 1 αίτημα του συλλόγου «ΑΡΧΕΛΩΝ», που αφορούσε στη μεταφορά μίας θαλάσσιας χελώνας.



5.5 Περιβαλλοντικές Δράσεις/Πρωτοβουλίες



"Adopt a Christmas tree"

Στο πλαίσιο της δέσμευσης της AEGEAN για μεγαλύτερες ή και μικρότερες ενέργειες που συνεισφέρουν στην προσπάθεια όλων μας για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της κλιματικής αλλαγής, το 2021, ο Χριστουγεννιάτικος στολισμός στις αίθουσες διακεκριμένης θέσης (Business Lounges), στα εκδοτήρια και σε επιλεγμένα σημεία του Ομίλου, αποτελούνταν κυρίως από φυσικά και επαναφυτεύσιμα χριστουγεννιάτικα δέντρα. Τα δέντρα αυτά αφού φιλοξενήθηκαν στους χώρους του Ομίλου για να συμβάλουν στη γιορτινή ατμόσφαιρα των ημερών, επέστρεψαν στη φύση και θα συνεχίσουν να μεγαλώνουν με τη φροντίδα των συναδέλφων που τα «υιοθέτησαν».

«Η ανακύκλωση ξεκινά από την ντουλάπα σου»

Το 2021, επαναφέραμε τη δράση «Η ανακύκλωση ξεκινά από την ντουλάπα σου» που είχε ξεκινήσει το 2019 και δεν διεξήχθη το 2020 λόγω COVID-19.

Συγκεκριμένα, στις εγκαταστάσεις μας, στο κτίριο 57 του Δ.Α.Α. και στο κτίριο της Κηφισιάς, ως εργαζόμενοι συγκεντρώσαμε ρούχα που δε μας χρειαζόνταν και αντίστοιχα ο Όμιλος δώρισε εταιρικό ρουχισμό που είχε συγκεντρωθεί στο τμήμα ιματισμού και δεν επρόκειτο να χρησιμοποιηθεί.

Σε συνεργασία με το πρόγραμμα Fabric Republic, τα προσφέραμε στους συνανθρώπους μας που τα έχουν ανάγκη, συμβάλλοντας παράλληλα στην προστασία του περιβάλλοντος. Το πρόγραμμα Fabric Republic ανέλαβε τη συλλογή, διαλογή, απολύμανση, συσκευασία και διανομή του πλεονάζοντος ρουχισμού προς κοινωνικές οργανισμούς, αλλά και την προώθησή τους για ανακύκλωση.

	Ρουχισμός που δωρίσθηκε (kg)	Εξοικονόμηση εκπομπών CO ₂ (kg)
Εργαζόμενοι	62	3.189
Όμιλος	700	37.204
Σύνολο	762	40.393



5.6 Αναφορά Ταξινόμιας

Δείκτης ATHEX ESG A-S1

Γνωστοποιήσεις σχετιζόμενες με το άρθρο 8 του Κανονισμού Ταξινόμιας

Η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία θέτει τις βάσεις για αλλαγές στις κλιματικές, ενεργειακές, μεταφορικές και φορολογικές πολιτικές για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Για να επιτευχθούν οι στόχοι των εκπομπών η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του Κανονισμού Ταξινόμιας καθιέρωσε το πλαίσιο για τη δημιουργία της Ευρωπαϊκής Ταξινόμιας για περιβαλλοντικά βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες. Η Ευρωπαϊκή Ταξινόμια απαιτεί από τους συμμετέχοντες των χρηματοπιστωτικών και μη χρηματοπιστωτικών αγορών, που υπόκεινται στη σχετική νομοθεσία να παραθέτουν πως και σε ποιο βαθμό οι δραστηριότητες του σχετίζονται με περιβαλλοντικά βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες.

Οι περιβαλλοντικοί στόχοι σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ταξινόμια είναι οι ακόλουθοι:

- α) ο μετριασμός της κλιματικής αλλαγής
- β) η προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή
- γ) η βιώσιμη χρήση και προστασία των υδάτινων και των θαλάσσιων πόρων
- δ) η μετάβαση σε μια κυκλική οικονομία
- ε) η πρόληψη και έλεγχος της ρύπανσης
- στ) η προστασία και αποκατάσταση της βιοποικιλότητας και των οικοσυστημάτων

Το άρθρο 8 του κανονισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ταξινόμια επιβάλλει την υποχρέωση στις οντότητες δημοσίου ενδιαφέροντος να γνωστοποιούν α) το ποσοστό του κύκλου εργασιών τους από προϊόντα ή υπηρεσίες που συνδέονται με οικονομικές δραστηριότητες που χαρακτηρίζονται ως περιβαλλοντικά βιώσιμες βάσει των άρθρων 3 και 9, και β) το ποσοστό των κεφαλαιουχικών δαπανών τους και η αναλογία των λειτουργικών δαπανών τους που σχετίζονται με περιουσιακά στοιχεία ή διαδικασίες που συνδέονται με οικονομικές δραστηριότητες που χαρακτηρίζονται ως περιβαλλοντικά βιώσιμες βάσει των άρθρων 3 και 9.

Ο Κανονισμός Ταξινόμιας περιλαμβάνει τους τομείς και τις δραστηριότητες που εκτιμάται ότι θα έχουν τη μεγαλύτερη συμβολή στην κλιματική αλλαγή και τις μεγαλύτερες δυνατότητες μετριασμού και γρήγορης προσαρμογής. Η οικονομική δραστηριότητα προερχόμενη από αεροπορικές υπηρεσίες δεν περιλαμβάνεται στις οικονομικές δραστηριότητες που ορίζει ο κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός 2021/2139 (Climate Delegated Act) και συνεπώς ο Όμιλος δηλώνει ότι για την εταιρική χρήση 2021 δεν υπάρχουν επιλέξιμες δραστηριότητες ταξινόμιας βάσει της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα χρηματοοικονομικά στοιχεία για τις οικονομικές δραστηριότητες του Ομίλου που είναι επιλέξιμες για την ταξινόμια καθώς και εκείνες που δεν είναι επιλέξιμες για την ταξινόμια για τη χρήση που λήγει 31 Δεκεμβρίου 2021:

Περιβαλλοντικά Βιώσιμες Δραστηριότητες (Επιλέξιμες κατά την Ταξινόμια)	% Έσοδα Ομίλου	% Λειτουργικά Έξοδα Ομίλου	% Κεφαλαιουχικές Δαπάνες Ομίλου
Δραστηριότητες του Ομίλου Επιλέξιμες κατά την Ταξινόμια	0%	0%	0%
Δραστηριότητες του Ομίλου Μη επιλέξιμες κατά την Ταξινόμια	100%	100%	100%
Σύνολο	100%	100%	100%

Η ενότητα αυτή συμπεριλήφθηκε για πρώτη φορά στη μη χρηματοοικονομική κατάσταση της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2021, ακολουθώντας τις προβλέψεις των κανονισμών ΕΕ 2020/852, 2021/2178 και τις 2615/10.11.2021 και 209/31.01.2022 επιστολές της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς. Ως προς το θέμα αυτό, έχει προβεί στην ερμηνεία των σχετικών οδηγιών και καθώς η σχετική νομοθεσία που διέπει την Ευρωπαϊκή Ταξινόμια συνεχώς εξελίσσεται, ο Όμιλος παρακολουθεί τις όποιες αλλαγές με στόχο την κατάλληλη προσαρμογή της προσέγγισής του και των γνωστοποιήσεων που θα δημοσιεύει στο ευρύ κοινό.



6. Δημιουργώντας Αξία για την Κοινωνία

6.1 Κοινωνική Συνεισφορά

121





6.1 Κοινωνική Συνεισφορά



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

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 επικοινωνίας και διαβούλευσης, όπως αυτά παρουσιάζονται στη σελίδα 49.

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 στηρίξουμε 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 του Ομίλου, 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 για οποιοδήποτε θέμα τους απασχολεί σε σχέση με αυτόν 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 του Ομίλου, εκδίδονται ετησίως - με εξαίρεση το 2020-2021 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», 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.ά. 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:

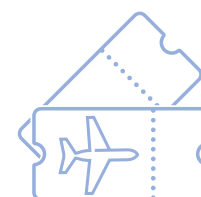
- Η μέριμνα για τις ανάγκες της κοινωνίας και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.
- Η στήριξη των νέων μέσα από δράσεις και πρωτοβουλίες με επίκεντρο την εκπαίδευση.
- Η συνεισφορά μας σε θεσμούς και φορείς του πολιτισμού.
- Η υποστήριξη των εθνικών ομάδων του αθλητισμού.
- Η ενεργή δράση και σύμπραξη με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

Συνολικά, το 2021, προσφέραμε

6.631

εισιτήρια

για τις ανάγκες μετακίνησης των φορέων, ιδρυμάτων και ιδιωτών (π.χ. βάσει κοινωνικό-οικονομικών κριτηρίων), στο πλαίσιο των δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς που στηρίζει η AEGEAN.



	2021	2020	2019
Αριθμός εισιτηρίων	6.631	5.028	12.769

Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδας

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

Ο Όμιλος στηρίζει τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδας από το 2008, μαζί με τους επιβάτες του. Ειδικότερα, όταν το επιβατικό κοινό επιλέγει να κάνει έκδοση του εισιτηρίου του στην ιστοσελίδα του Ομίλου, έχει τη δυνατότητα να προσφέρει, εφόσον το επιθυμεί, 2 ευρώ με κάθε συναλλαγή. Για κάθε συνεισφορά, ο Όμιλος προσφέρει 2 ευρώ επιπλέον.

Από το 2008 έως και το 2021, συνολικά 688.868 επιβάτες ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμά μας συνεισφέροντας το ποσό των €1.385.330. Μαζί και με την αντίστοιχη οικονομική ενίσχυση που προστίθεται από την AEGEAN, έχει συγκεντρωθεί συνολικά το ποσό των €2.725.523 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.



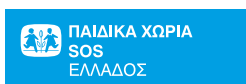
ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ
SOS
ΕΛΛΑΔΟΣ

€ 2.725.523

Η συνεισφορά για τα Παιδικά Χωριά SOS

2008 - 2021

Miles + Bonus



ΚΙΒΩΤΟΣ
ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ



Δωρεά μιλίων από το πρόγραμμα επιβράβευσης Miles+Bonus

Η υπηρεσία δωρεάς μιλίων παρέχεται ηλεκτρονικά, μέσω του www.aegeanair.com και του AEGEAN app. Η υπηρεσία απευθύνεται σε όλα τα μέλη του προγράμματος Miles+Bonus που επιθυμούν να στηρίξουν το έργο 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.

	2021		2020		2019	
	Μίλια που δωρήθηκαν από μέλη	Αξία του προγράμματος Miles+Bonus (€)	Μίλια που δωρήθηκαν από μέλη	Αξία του προγράμματος Miles+Bonus (€)	Μίλια που δωρήθηκαν από μέλη	Αξία του προγράμματος Miles+Bonus (€)
Κιβωτός του Κόσμου	2.432.101	9.728	1.587.101	6.348	579.000	2.293
Παιδικά Χωριά SOS	3.526.682	12.548	2.109.682	8.438	864.000	3.411
Μαζί για το παιδί	2.040.800	8.163	1.357.400	5.429	611.000	2.421
Σύνολο	7.999.583	30.439	5.054.183	20.216	2.054.000	8.126

Η αύξηση στη δωρεά μιλίων κατά τα έτη 2020 και 2021, οφείλεται σε καμπάνιες ευαισθητοποίησης των μελών, στα οποία απευθύνεται το πρόγραμμα.

«ΑΝΟΙΧΤΗ ΑΓΚΑΛΙΑ»



Η AEGEAN επιθυμεί να στηρίζει φορείς και οργανώσεις με σημαντικό και αναγνωρισμένο έργο σε θέματα κοινωνικής ωφέλειας, αλλά και εκείνους που είναι λιγότερο προβεβλημένοι, λειτουργούν όμως με υπευθυνότητα, επαγγελματισμό, λογοδοσία και κυρίως προσφέρουν ουσιαστική βοήθεια σε περιοχές που οι υποδομές δεν επαρκούν για την κάλυψη των αναγκών της τοπικής κοινωνίας σε θέματα πρωτοβάθμιας υγείας.

Στη φιλοσοφία της AEGEAN κυριαρχεί η μέριμνα και η ευαισθησία για τις πιο απομακρυσμένες περιοχές της νησιωτικής Ελλάδος, ακόμη και αν τα νησιά αυτά δεν έχουν αεροπορική κάλυψη και βρίσκονται εκτός της επιχειρησιακής της δράσης. Καλύπτοντας την μεταφορά στο πλησιέστερο αεροδρόμιο κοντά στα μικρά νησιά, μειώνεται ο χρόνος πρόσβασης των φορέων και των οργανώσεων και διευκολύνεται περισσότερο το έργο τους.

Με αυτό το σκεπτικό αλλά και την σημαντικά αναγνωρισμένη, πολυετή προσφορά της «Ανοιχτής Αγκαλιάς», η AEGEAN αποτελεί πλέον ενεργό μέλος της, στηρίζοντας το έργο της οργάνωσης για την επόμενη διετία στις εκστρατείες προληπτικής ιατρικής και ενημέρωσης για τους κατοίκους των ακριτικών νησιών.

Η AEGEAN, το 2021, έγινε συνοδοιπόρος στο έργο των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής/Ιατρικής «Ανοιχτή Αγκαλιά», προσφέροντας εισιτήρια για τις μετακινήσεις των εθελοντών Ιατρών και Νοσηλευτών προκειμένου να ταξιδέψουν στα πιο κοντινά αεροδρόμια των μικρών νησιών.

Η πρώτη εκστρατεία προληπτικής ιατρικής και ενημέρωσης σε παιδιά και ενήλικες στην οποία συμμετείχε και με φυσική εκπροσώπηση η AEGEAN, πραγματοποιήθηκε στη Νίσυρο και στην Τήλο, στις 10-17 Ιουνίου 2021, με περισσότερους από 15 εθελοντές, ιατρούς από διαφορετικές ειδικότητες (παιδίατρος, καρδιολόγος, οδοντίατρος, ακτινολόγος, ορθοπαιδικός, οφθαλμίατρος, δερματολόγος, παιδοχειρουργός), νοσηλευτές και εμπυκωτές-εξειδικευμένο προσωπικό για καλύτερη επικοινωνία με τα παιδιά και σχεδιασμό ειδικών εκδηλώσεων για αυτά.

Συνολικά, για το 2021,
η «ΑΝΟΙΧΤΗ ΑΓΚΑΛΙΑ» με την υποστήριξη της
AEGEAN, πραγματοποίησε 4 εκστρατείες σε
Τήλο-Νίσυρο, Ψαρά-Αγ. Ευστράτιο, Φούρνους-
Λειψούς και Κάσο,
με σύνολο

1.135

ωφελομένους

3.721

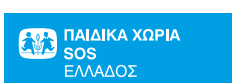
ιατρικές πράξεις

ΑEGEAN SANTA CREW

Τα Χριστούγεννα, η εθελοντική ομάδα εργαζομένων της ΑEGEAN, μαζί με το Ίδρυμα Β&Ε Γουλανδρή, ταξίδεψαν ανά την Ελλάδα προσφέροντας δώρα και στιγμές χαράς σε περισσότερα από 300 παιδιά που φιλοξενούνται ή υποστηρίζονται από επιλεγμένα ιδρύματα και ΜΚΟ παιδικής φροντίδας. Μια πρωτοβουλία που γεννήθηκε από τους ανθρώπους της ΑEGEAN και την επιθυμία τους να προσφέρουν αλλά και να μοιράσουν το δικό τους μήνυμα αγάπης στα παιδιά. Περισσότερα από 150 μέλη του ΑEGEAN Santa Crew, αφού συγκέντρωσαν και τύλιξαν τα δώρα των παιδιών, ταξίδεψαν ταυτόχρονα σε Κρήτη, Θεσσαλονίκη, Χίο, Ρόδο, Αλεξανδρούπολη και Κέρκυρα, πραγματοποιώντας επισκέψεις σε δομές που είτε φιλοξενούν είτε υποστηρίζουν παιδιά, και συγκεκριμένα στο ορφανοτροφείο Μέλισσα στη Θεσσαλονίκη, στο Ελληνικό παιδικό χωριό στο Φίλυρο Θεσσαλονίκης, στο Παιδικό Χωριό SOS Θράκης στην Αλεξανδρούπολη, στην Κιβωτό του Κόσμου στη Χίο, στο Κέντρο Προστασίας του Παιδιού Δωδεκανήσου στη Ρόδο, στον Παγκρήτιο Σύλλογο Γονέων και Φίλων Παιδιών με νεοπλασία «Η ΗΛΙΑΧΤΙΔΑ» και στο ορφανοτροφείο Κέρκυρας. Μαζί τους ταξίδεψαν οι ειδικές μουσειοσκευές και οι εκπαιδευτές από το χριστουγεννιάτικο εικαστικό πρόγραμμα του Ιδρύματος Β&Ε Γουλανδρή και ανέλαβαν, μαζί με τους εθελοντές της ΑEGEAN, την ψυχαγωγία των παιδιών, φτιάχνοντας χριστουγεννιάτικα στολίδια και εικαστικές δημιουργίες, εμπνευσμένες από τη Συλλογή έργων τέχνης του Ιδρύματος.



Τρόφιμα



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

Με βάση τα στοιχεία του «Μπορούμε», συνολικά το 2021 προσφέραμε 71.000 μερίδες φαγητού. Η μείωση σε σχέση με το 2020 οφείλεται στο γεγονός ότι τον Μάρτιο του 2020 σταμάτησε η πτητική μας δραστηριότητα και δωρίσαμε όλες τις μερίδες φαγητού που είχαμε υπολογίσει για τις πτήσεις μας.

Προσφορά στο «Μπορούμε»

	2021	2020	2019
Αριθμός μερίδων φαγητού	71.000	753.272	3.470

Επιπλέον, δόθηκαν στο Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Μαραθώνος 15.400 τεμάχια συσκευασμένων τροφίμων, ως παροχή βοήθειας στις ευάλωτες και ευπαθείς ομάδες του Δήμου.

Δωρεάν μετακινήσεις

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

- Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος
- ΕΛΕΠΑΠ (Ελληνική Εταιρεία Προστασίας & Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων)
- Make a Wish-Κάνε μία Ευχή Ελλάδος
- Χαμόγελο του Παιδιού
- Γιατροί του Κόσμου
- Γιατροί χωρίς Σύνορα
- Κινητές Ιατρικές Μονάδες
- Κιβωτός του Κόσμου
- Lifeline Hellas
- AMKE «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

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ»

Η AEGEAN, από τις αρχές του 2021, υποστήριξε το «Εθνικό Επιχειρησιακό Σχέδιο Εμβολιασμών – Επιχείρηση Ελευθερία», μεταφέροντας, σε ολόκληρο το δίκτυο εσωτερικού, εμβόλια, εξοπλισμό και το αναγκαίο συνοδευτικό προσωπικό για την πραγματοποίηση του εμβολιαστικού προγράμματος στην περιφέρεια.

Συνολικά υλοποιήθηκαν

717
πτήσεις

Εκπαίδευση

Στηρίζουμε τους νέους, είμαστε κοντά στη γενιά του αύριο

Πρόγραμμα υποτροφιών εκπαίδευσης πιλότων

Η AEGEAN, υλοποιεί από το 2018 πρόγραμμα υποτροφιών εκπαίδευσης υποψηφίων πιλότων για την απόκτηση του επαγγελματικού πτυχίου πολιτικής αεροπορίας (Integrated Commercial Pilot License with MCC). Στο πρόγραμμα έχουν ενταχθεί 76 υποψήφιοι, ενώ ο Όμιλος έχει επενδύσει πάνω από €2 εκατ., καλύπτοντας το 50% της αξίας των διδάκτρων, και παρέχοντας τη δυνατότητα ολοκλήρωσης της πλήρους εκπαίδευσης αυτών 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 πρακτική εκπαίδευση σε αεροσκάφη και εξομοιωτές πτήσεων για την απόκτηση του επαγγελματικού πτυχίου πιλότου πολιτικής αεροπορίας.

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 κοινωνικο-οικονομικά, 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. Το πρόγραμμα ισχύει μέχρι την αποφοίτηση και των τελευταίων δικαιούχων το 2024.



2013-2024

Πρόγραμμα στήριξης φοιτητών «Κοντά στους Νέους»



55.748

Δωρεάν εισιτήρια
για όλα τα έτη σπουδών

€ 3.429.274

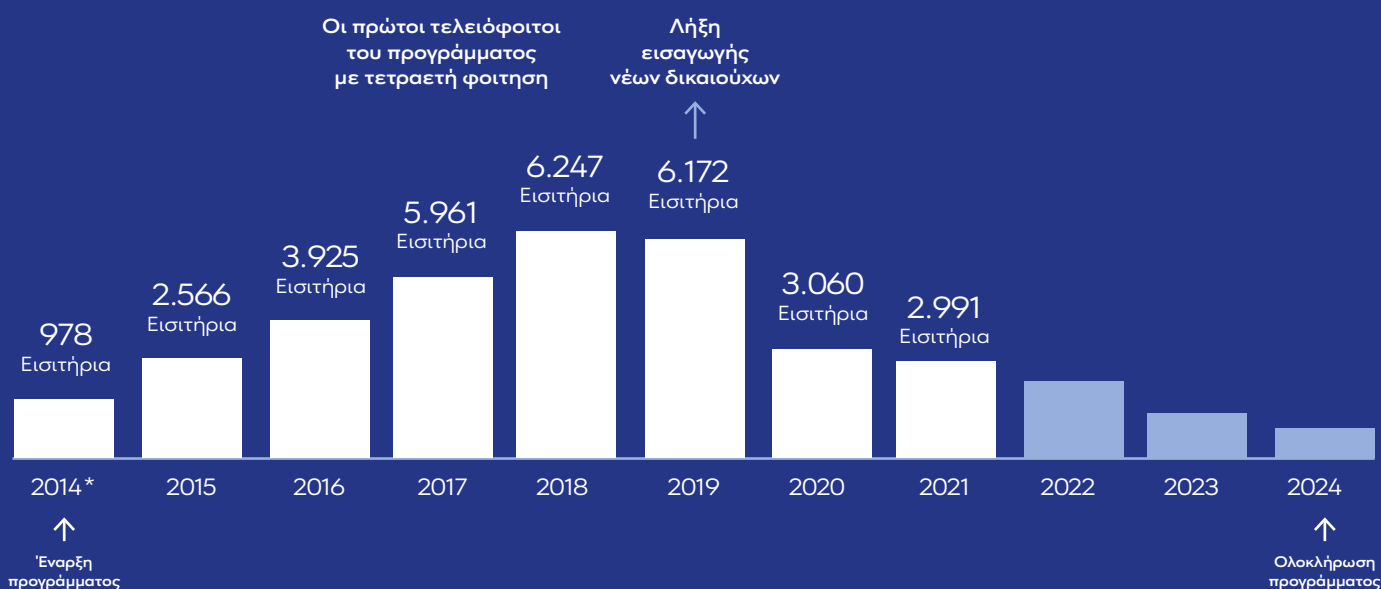
Εκτιμώμενη αξία
προσφερόμενων εισιτηρίων

550

Φοιτητές από προορισμούς
με δρομολόγια άγονης γραμμής

1.500

Επωφελούμενοι
φοιτητές



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

Χορηγούμε συστηματικά φοιτητικούς διαγωνισμούς

- Ecnomia – 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.

Επισκέψεις εκπαιδευτικών ιδρυμάτων

Σε όλη τη διάρκεια του έτους, πραγματοποιούνται εκπαιδευτικές επισκέψεις από μαθητές, φοιτητές και σπουδαστές, προσφέροντάς 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. Συγκεκριμένα, το 2021 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 7 επισκέψεις.

Διάθεση ηλεκτρονικών υπολογιστών

Ο Όμιλος 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 2021, δεχθήκαμε αιτήματα από τα παρακάτω εκπαιδευτικά ιδρύματα, στα οποία

παραδόθηκαν συνολικά

147

ηλεκτρονικοί υπολογιστές

Σχολείο	Προσφερόμενος αριθμός Η/Υ
3ο Δημοτικό Σχολείο Πεύκης	20
1ο Δημοτικό Σχολείο Ηρακλείου Αττικής	20
Γυμνάσιο Θέρμου Αιτωλοακαρνανίας	10
Γενικό Λύκειο Θέρμου Αιτωλοακαρνανίας	20
7/Θέσιο Δημοτικό Σχολείου Θέρμου	10
3/Θέσιο Δημοτικό Σχολείο Ζίτσας	10
6/Θέσιο Σχολείο Ροδοτοπίου	10
Δημοτικό Σχολείο Αγίου Ιωάννη Ιωαννίνων	10
1ο Δημοτικό Σχολείο Ελεούσας Ιωαννίνων	10
Δημοτικό Σχολείο Μεταμόρφωσης Ιωαννίνων	6
Γυμνάσιο Ελεούσας Ιωαννίνων	6
7/Θέσιο Δημοτικό Σχολείο Μεσαίου Καρλοβασιού	15
Σύνολο	147

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 τον Όμιλο (εσωτερικού, εξωτερικού, κατηγορία θέσης, κ.λπ.).

Είμαστε σταθεροί χορηγοί:

- Του Φεστιβάλ Αθηνών και Επιδαύρου
- 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
- Της Εθνικής Λυρικής Σκηνής
- Του Εθνικού Θεάτρου
- Του Πολιτιστικού Συνεδριακού Κέντρου στο Ηράκλειο (Κρήτη)



ΜΟΥΣΕΙΟ
ΚΥΚΛΑΔΙΚΗΣ
ΤΕΧΝΗΣ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
ΚΑΙ ΝΤΟΛΛΗΣ ΓΟΥΛΑΝΔΡΗ

ΜΕΓΑΡΟ
ΜΟΥΣΙΚΗΣ ΑΘΗΝΩΝ



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΜΕΓΑΡΟΥ ΜΟΥΣΙΚΗΣ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ
ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΟΥ



ΒΑΛ ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΟΥ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ



ΣΤΕΓΗ
ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ
& ΤΕΧΝΩΝ



ΜΟΥΣΕΙΟ ΝΙΚΟΥ ΚΑΖΑΝΤΖΑΚΗ
1983



CENTRE CULTUREL
HELLÉNIQUE



ΕΘΝΙΚΗ ΛΥΡΙΚΗ ΣΚΗΝΗ
GREEK NATIONAL OPERA

Αθλητισμός

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

Σταθερά υποστηρίζουμε:

- Τις Εθνικές Ομάδες Καλαθοσφαίρισης και την Ελληνική Ομοσπονδία 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 βόλεϊ ΑΟ Θήρας).
- Το Golf στην Ελλάδα, ως μοχλό τουριστικής ανάπτυξης.
- Την Ελληνική Ομοσπονδία Γκολφ.
- Την Ένωση Επαγγελματιών Παικτών Ελλάδος (Greek PGA).

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), την MARKETING GREECE, τον ΣΕΤΕ (Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων), την ΕΑΤΑ (Εταιρεία Ανάπτυξης και Τουριστικής Προβολής Αθηνών), 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 και 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 όη 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 2021 (1.1.2021 – 31.12.2021) 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 (2022).

Η προηγούμενη Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης δημοσιεύθηκε τον Οκτώβριο του 2021 και αφορούσε στο έτος 2020.

Στην παρούσα Έκθεση, με τους όρους «Όμιλος» και «AEGEAN» αναφερόμαστε στην Εταιρεία Αεροπορία Αιγαίου Α.Ε. (AEGEAN Airlines S.A.), συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών της, Olympic Air και AEGEAN Airlines Cyprus Ltd. Η θυγατρική Animawings Aviation Srl, με 51% ποσοστό συμμετοχής, συμπεριλαμβάνεται μόνο στα οικονομικά στοιχεία που παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση, καθώς και στον αριθμό των αεροσκαφών. Η (Μητρική) Εταιρεία Αεροπορία Αιγαίου Α.Ε. είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, ενώ και το ομόλογο εκδόσεως της Μητρικής διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Επιπλέον, συμμετέχει στον Δείκτη ATHEX ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο και την ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρείας είναι διαθέσιμες στις σελίδες 47-52, 134-135. Ο πίνακας περιεχομένων GRI είναι διαθέσιμος στις σελίδες 136-140 και ο Πίνακας Δεικτών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών στη σελίδα 141.

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 - gjorgos.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

Πίνακας περιεχομένων GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελ. Έκθεσης/ Παραπομπή	Παραλείψεις
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-1 Όνομα του οργανισμού	19-20	-
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	19-20, 35-37	-
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	19-20	-
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	19-20, 62-64	-
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	19-20	-
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	19-20, 62-64	-
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	5-8, 35-37, 62-64, 80-83	-
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	80-83	-
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	33-34	-
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	3-4, 62-64	-
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	67-75, 107	-
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	53	-
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	25-30	-
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	3-4	-
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	17-18	-
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	56-61	-
	102-40 Βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών	47-49	-
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	80	-
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	47-49	-
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	38-43, 47-49	-
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	47-49	-

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	62-64 Ετήσιο δελτίο & απολογισμός 2021, σελ. 21	-
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου της έκθεσης και των ορίων των θεμάτων	50-52, 134-135	-
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	50-52	-
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Δεν υπάρχουν αναδιατυπώσεις πληροφοριών.	-
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης της έκθεσης	50-52	-
	102-50 Περίοδος αναφοράς	133	-
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατης προηγούμενης έκθεσης	133	-
	102-52 Κύκλος έκθεσης	133	-
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με την έκθεση	133	-
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	133	-
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	136-140	-
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	133	-

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	134	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	55-61	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	61	-
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	61	-
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	61	-
GRI 406: Non-Discrimination 2016	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	61	-
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	61	-
Άμεση και Έμμεση Οικονομική Αξία			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	134	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	62-64	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	65-66	-
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	65-66	-
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	134	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	67-75	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	75	-
Δείκτης AEGEAN	Αριθμός ελέγχων risk assessment σε σχέση με την ασφάλεια των πληροφοριών	75	-
Δείκτης AEGEAN	Ατυχήματα κατά την επιχειρησιακή λειτουργία του Ομίλου	75	-

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	135	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	79	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	80-91	-
GRI 401: Employment 2016	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	88-89	-
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	135	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	92-99	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	100	-
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	100	Η πληροφορία παρουσιάζεται μόνο ανά κατηγορία εργαζομένου καθώς δεν ήταν διαθέσιμη και ανά οργανωτική μονάδα.
Κλιματική Αλλαγή και Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	135	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	107-110	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	111-113	-
GRI 302: Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	111-113	-
GRI 302: Energy 2016	302-3 Ενεργειακή ένταση	111-113	Δεν έχει υπολογιστεί η ενεργειακή ένταση του εταιρικού στόλου οχημάτων, καθώς δεν ήταν διαθέσιμος ο παρονομαστής. Για τα έτη 2020 και 2021 δεν ήταν διαθέσιμη η πληροφορία ούτε για τις κτιριακές εγκαταστάσεις.
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	111-113	-
GRI 305: Emissions 2016	305-2 Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	111-113	-
GRI 305: Emissions 2016	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	111-113	Δεν έχει υπολογιστεί η ένταση για την εκπομπή του εταιρικού στόλου οχημάτων, καθώς δεν ήταν διαθέσιμος ο παρονομαστής. Για τα έτη 2020 και 2021 δεν ήταν διαθέσιμη η πληροφορία ούτε για τις κτιριακές εγκαταστάσεις.

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	135	-
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	121	-
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	122-132	-
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Δραστηριότητες στις οποίες πραγματοποιούνται διαβουλεύσεις με την τοπική κοινωνία, αξιολογήσεις επιδράσεων και προγράμματα ανάπτυξης	121	-

Πίνακας Περιεχομένων Δεικτών ESG Χρηματιστηρίου Αθηνών

Σύμφωνα με τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (2022)

Πίνακας Περιεχομένων Δεικτών ESG Χρηματιστηρίου Αθηνών			
Κατηγοριοποίηση ESG	ID	Ονομασία Δείκτη	Σελίδα Έκθεσης/ Παραπομπή/ Παράλειψη
Βασικοί Δείκτες			
Περιβάλλον	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	111-113 Δεν έχει υπολογιστεί η ενεργειακή ένταση του εταιρικού στόλου οχημάτων, καθώς δεν ήταν διαθέσιμος ο παρονομαστής. Για τα έτη 2020 και 2021 δεν ήταν διαθέσιμη η πληροφορία ούτε για τις κτιριακές εγκαταστάσεις.
	C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	111-113 Δεν έχει υπολογιστεί η ενεργειακή ένταση του εταιρικού στόλου οχημάτων, καθώς δεν ήταν διαθέσιμος ο παρονομαστής. Για τα έτη 2020 και 2021 δεν ήταν διαθέσιμη η πληροφορία ούτε για τις κτιριακές εγκαταστάσεις.
	C-E3	Ενεργειακή κατανάλωση και παραγωγή	111-113
Κοινωνία	C-S1	Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών	47-49
	C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες	80
	C-S4	Κινητικότητα προσωπικού	81
	C-S6	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	59
	C-S7	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	80
Εταιρική Διακυβέρνηση	C-G1	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	57
	C-G2	Εποπτεία Βιώσιμης Ανάπτυξης	56-57
	C-G3	Ουσιαστικά θέματα	50-52
	C-G4	Πολιτική Βιωσιμότητας	59
	C-G5	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	55-56
	C-G6	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	60-61
Προηγμένοι Δείκτες			
Κοινωνία	A-S1	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	118-119
	A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	€3.291,66 χιλ. (2021)
Εταιρική Διακυβέρνηση	A-G1	Επιχειρηματικό μοντέλο	21
	A-G2	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	61
Κλαδικοί Δείκτες			
Κοινωνία	SS-S4	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	80
	SS-S5	Πρόστιμα παραβίασης ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου	61
	SS-S8	Ικανοποίηση πελατών	41
	SS-S9	Μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων πελατών	42
Εταιρική Διακυβέρνηση	SS-G1	Πολιτική καταγγελίας δυσλειτουργιών	59
	SS-G2	Διαχείριση κρίσιμων κινδύνων	67-75

Ευρετήριο όρων και συντμήσεων

A

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

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

Business Aviation Flight: Ιδιωτική ναυλωμένη πτήση.

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): 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 επιβράβευσης βάσει του οποίου ανταμείβονται με επιπλέον προνόμια και υπηρεσίες οι τακτικοί πελάτες του Ομίλου.

P

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

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.

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

Ε

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

Επιβατικές πτήσεις: Συμπεριλαμβάνονται όλες οι πτήσεις με επιβατικό κοινό. Εξαιρούνται οι business aviation, technical test, training and positioning flights, οι οποίες περιλαμβάνονται στην κατηγορία "όλες οι πτήσεις".

Ν

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.



AEGEAN 

A STAR ALLIANCE MEMBER 