



ΟΜΙΛΟΣ ΕΛΤΑ

2022

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΗΝΥΜΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	04
2022 Ο ΟΜΙΛΟΣ ΕΛΤΑ ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	06
01 ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΕΛΤΑ	08
1.1 Προφίλ	10
1.2 Όραμα, Αποστολή και Αξίες	12
1.3 Ιστορική Διαδρομή	14
1.4 Αλυσίδα Αξίας και Επιχειρηματικές Σχέσεις	16
1.5 Στρατηγικός Σχεδιασμός	20
1.6 Συμμετοχές και Συνεργασίες	25
02 Η ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΟ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ	28
2.1 Εποπτεία Βιώσιμης Ανάπτυξης	30
2.2 Συμμετοχή Ενδιαφερομένων Μερών	32
2.3 Ανάλυση Διπλής Ουσιαστικότητας	33
03 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	40
3.1 Κλιματική Αλλαγή	42
3.2 Κυκλική Οικονομία	46
04 ΚΟΙΝΩΝΙΑ	48
4.1 Εργασιακές Πρακτικές	50
4.2 Τοπική Κοινωνία	71
4.3 Προστασία της Ιδιωτικότητας	74
4.4 Συνδεσιμότητα	76
05 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	82
5.1 Εταιρική Διακυβέρνηση	84
5.2 Επιχειρηματική Ηθική	90
5.3 Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα	94
06 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	96
6.1 Σχετικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	98
6.2 Πίνακας Περιεχομένων GRI	99
6.3 Πίνακας Περιεχομένων SASB	102
6.4 Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)	103

ΜΗΝΥΜΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

GRI 2-22



Στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου ΕΛΤΑ με έτος αναφοράς το 2022 καταγράφονται όλα όσα πέτυχε ο Όμιλος των Ελληνικών Ταχυδρομείων, παράλληλα με τα βήματά του προς την ανάπτυξη, για την προστασία του περιβάλλοντος, την παροχή προστιθέμενης αξίας στην κοινωνία και την ενσωμάτωση αρχών ορθής διακυβέρνησης.

Η παρούσα Έκθεση περιλαμβάνει μετρήσεις και δεδομένα και από τη θυγατρική εταιρεία, την ΕΛΤΑ Courier, αποδεικνύοντας, έτσι, ότι η λειτουργία και η ανάπτυξη με όρους βιωσιμότητας αποτελεί για τον Όμιλο, στρατηγική επιλογή.

Στον Όμιλο ΕΛΤΑ υλοποιούμε ένα σχέδιο αναδιάρθρωσης με ένα ευρύ σύνολο έργων που αποσκοπούν στην αναδιοργάνωση του δικτύου, στην αυτοματοποίηση διαδικασιών, στην ανάπτυξη καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών και στην αναβάθμιση της εμπειρίας του πελάτη. Όπως θα δείτε σε αυτήν την Έκθεση, το 2022 πορευτήκαμε στην υλοποίηση αυτού του πλάνου, σε ευθυγράμμιση με τα κριτήρια ESG, ενσωματώνοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη στις αποφάσεις μας και έχοντας ως γνώμονα την αποτελεσματική διαχείριση των επιδράσεών μας στο περιβάλλον, την κοινωνία και την οικονομία.

Στο πλαίσιο αυτό, υιοθετούμε πρακτικές μείωσης του ανθρακικού αποτυπώματος από τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, ενώ βελτιώνουμε την ενεργειακή απόδοση των κτιριακών μας εγκαταστάσεων. Επιπλέον, αναγνωρίζουμε ότι οι άνθρωποί μας είναι το σημαντικότερο κεφάλαιό μας και αναπτύσσουμε πρωτοβουλίες για τη δημιουργία ενός αρμονικού και σύγχρονου περιβάλλοντος εργασίας, που θέτει την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων στο επίκεντρο, που δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης και προάγει την ανοιχτή επικοινωνία, παρέχοντας ίσες ευκαιρίες σε όλους, ενισχύοντας την αποδοτικότητα των εργαζομένων και αξιοποιώντας τις γνώσεις, την πείρα και το ταλέντο τους. Τέλος, υιοθετούμε τις Αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης και εφαρμόζουμε πολιτικές για τη διασφάλιση της διαφάνειας και της συμμόρφωσης των δραστηριοτήτων μας.

Η παρούσα Έκθεση είναι η απεικόνιση των δραστηριοτήτων μας με μετρήσιμες αποδόσεις αλλά και η δέσμευσή μας για τα μελλοντικά μας βήματα, με υψηλό αίσθημα ευθύνης, ώστε να επιτύχουμε τους στόχους μας για το ταχυδρομείο του μέλλοντος, μέσω της βιώσιμης και υπεύθυνης επιχειρηματικότητας.

Γρηγόρης Σκλήκας
Διευθύνων Σύμβουλος ΕΛΤΑ

ΕΛΤΑ

Hellenic Post



ΕΛΤΑ

Courier



2022

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΕΛΤΑ ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ



3.326 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

3.141 ΕΛΤΑ | 185 ΕΛΤΑ COURIER



152.724.628

ΔΙΑΚΙΝΗΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ¹



19.396.147

ΔΙΑΚΙΝΗΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ²



4,93%

ΜΕΙΩΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΤΑ ΕΛΤΑ



19,19%

ΜΕΙΩΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΣΤΑ ΕΛΤΑ



23,40%

**ΜΕΙΩΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
ΣΤΗΝ ΕΛΤΑ COURIER**



10,49%

**ΜΕΙΩΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΤΑ COURIER**



9,18%

**ΜΕΙΩΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΥΣΙΜΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΤΑ COURIER**



ΜΗΔΕΝΙΚΑ

**ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ
ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ**

¹ Τα διακινήθοντα αντικείμενα εσωτερικού αναφέρονται σε επίπεδο Ομίλου ΕΛΤΑ και αποτελούν το άθροισμα των δεικτών «Αλληλογραφία Εσωτερικού» και «Δέματα Εσωτερικού» των ΕΛΤΑ και του δείκτη «Αριθμός διακινούμενων αντικειμένων εσωτερικού» της ΕΛΤΑ Courier. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».

² Τα διακινήθοντα αντικείμενα εξωτερικού αναφέρονται σε επίπεδο Ομίλου ΕΛΤΑ και αποτελούν το άθροισμα των δεικτών «Διεθνής Αλληλογραφία Εξερχόμενη» και «Διεθνής Αλληλογραφία Εισερχόμενη» των ΕΛΤΑ και των δεικτών «Αριθμός διεθνών εξερχόμενων αντικειμένων» και «Αριθμός διεθνών εισερχόμενων αντικειμένων» της ΕΛΤΑ Courier. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».

Καινοτομία, Ταχύτητα, Ασφάλεια, Αξιοπιστία

Αποστολή μας, εσείς!

www.ecouriermarket.com

ίσι

ΕΜΟ

(GRÈCE

ALLA... REE

HALL

IR

01

ΣΧΕΤΙΚΑ
ΜΕ ΤΟΝ
ΟΜΙΛΟ ΕΛΤΑ



01 ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΕΛΤΑ

1.1 ΠΡΟΦΙΛ

GRI 2-1, GRI 2-6



Ο Όμιλος ΕΛΤΑ αποτελείται από τη μητρική εταιρεία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», με το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ» και τη θυγατρική εταιρεία της, Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ Ανώνυμος Εταιρεία, με το διακριτικό τίτλο «ΕΛΤΑ Courier», οι οποίες μαζί αποτελούν τον Όμιλο ΕΛΤΑ. Η ΕΛΤΑ αποτελεί 100% θυγατρική της Ελληνικής Εταιρείας Συμμετοχών και Περιουσίας (Υπερταμείο), ενώ η συμμετοχή της μητρικής εταιρείας του Ομίλου στη θυγατρική ΕΛΤΑ Courier είναι στο 99,98%, με το υπόλοιπο 0,02% να κατέχεται από τους εργαζομένους, μέσω της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Σωματείων Ταχυδρομικών (ΠΟΣΤ).

ΕΛΤΑ

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, που εδρεύουν στην Αθήνα, στην οδό Απελλού 1, αποτελούν το φορέα παροχής καθολικής υπηρεσίας, δηλαδή το φορέα παροχής ταχυδρομικής υπηρεσίας, ο οποίος έχει οριστεί να παρέχει την καθολική υπηρεσία σε όλη την Επικράτεια. Σύμφωνα με τον Ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», τα ΕΛΤΑ αναλαμβάνουν την υποχρέωση παροχής Καθολικής Υπηρεσίας για διάστημα 16 ετών από την έναρξη της πλήρους απελευθέρωσης της ταχυδρομικής αγοράς.

Η παροχή καθολικής υπηρεσίας προσδιορίζει το χαρακτήρα των ΕΛΤΑ, ως προς τη θέση της και το ρόλο τους στη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς, υπό την έννοια της δέσμευσης έναντι του κράτους για την παροχή καθολικής υπηρεσίας, συγκεκριμένης ποιότητας, διαθέσιμη σε κάθε χρήστη, ανεξάρτητα από το σημείο της Ελληνικής Επικράτειας στο οποίο βρίσκεται, μόνιμα και σε προσιτή τιμή.

Αποτέλεσμα αυτής της δέσμευσης, σε συνδυασμό με τη γεωγραφική μορφολογία του Ελλαδικού χώρου, είναι η διατήρηση και λειτουργία ενός εκτεταμένου ταχυδρομικού δικτύου, με ταχυδρομικά καταστήματα και πρακτορεία σε όλη την επικράτεια και η προσφορά υπηρεσιών σε όλο το εύρος του δικτύου.

ΕΛΤΑ COURIER

Η ΕΛΤΑ Courier ιδρύθηκε το 2000 και δραστηριοποιείται στην ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά των ταχυμεταφορών, στην οποία έχει πλέον εδραιωθεί και έχει αποκτήσει την εμπιστοσύνη συνεργατών και καταναλωτών, χάρη στις ευέλικτες υπηρεσίες της και τη γρήγορη και αξιόπιστη μεταφορά οποιουδήποτε είδους σε οποιονδήποτε προορισμό στην Ελλάδα και τον κόσμο.

Η ΕΛΤΑ Courier εδρεύει στην Αγία Παρασκευή Αττικής, επί της Λεωφόρου Μεσογείων αριθ. 395 και η λειτουργία της αποτελεί συνέχεια και φυσική εξέλιξη της υπηρεσίας «Πόρτα - Πόρτα» των ΕΛΤΑ, δεδομένου του ενδιαφέροντος και του ανταγωνισμού που είχε αρχίσει να διαφαίνεται στην αγορά των ταχυμεταφορών.

Γράφημα 1: Δομή Ομίλου ΕΛΤΑ



1.2 ΟΡΑΜΑ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ

ΟΡΑΜΑ

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ οραματίστηκε, από την πρώτη στιγμή της δημιουργίας του, τη σύνδεση πολιτών και επιχειρήσεων μέσω σύγχρονων, ολοκληρωμένων και αξιόπιστων υπηρεσιών, σε κάθε σημείο της Ελλάδας, σε κάθε σημείο του κόσμου.

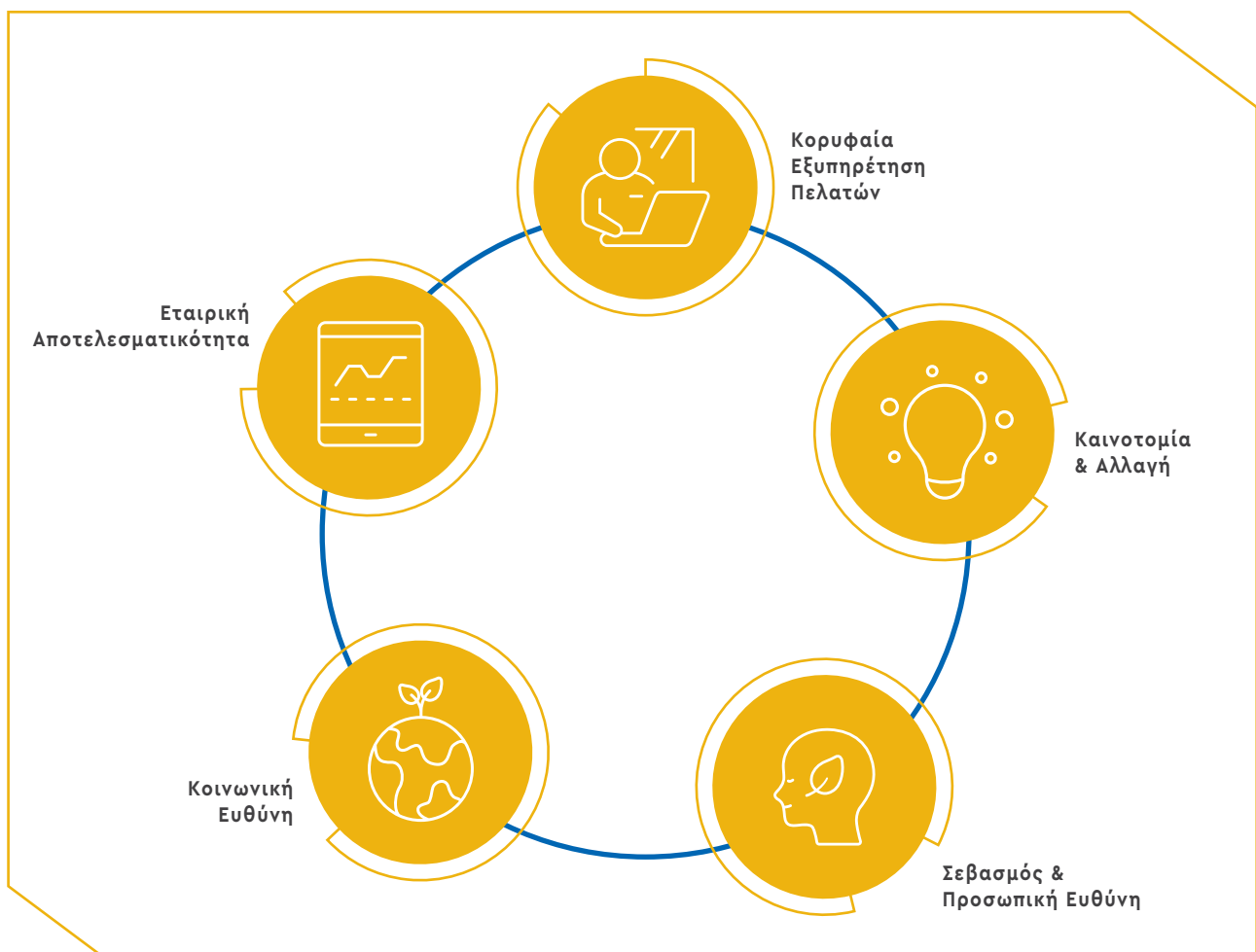
ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ συμβάλλει στη μετάβαση της ελληνικής οικονομίας στη νέα ψηφιακή εποχή, με το ρόλο του ως ο καθολικός και πλέον αξιόπιστος πάροχος απλών, σύγχρονων και ποιοτικών υπηρεσιών ταχυδρομείου, ταχυμεταφορών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών, σε κάθε σημείο της χώρας.

ΑΞΙΕΣ

Για την επίτευξη της αποστολής και του οράματος του Ομίλου ΕΛΤΑ, απαιτείται ένα πλαίσιο αξιών, που διέπουν την καθημερινή συμπεριφορά και πρακτική και προσδιορίζουν τις ευθύνες των ανθρώπων του Ομίλου ΕΛΤΑ κατά την άσκηση των καθηκόντων του.

Γράφημα 2: Όραμα και Αξίες Ομίλου ΕΛΤΑ



Η λειτουργία του Ομίλου ΕΛΤΑ διέπεται από τις βασικές αρχές της χρηστής διαχείρισης, όπως:



Της ίσης μεταχείρισης και των ίσων ευκαιριών πελατών & εργαζομένων: Οι λειτουργικές διαδικασίες αντιμετωπίζουν όλους τους πελάτες και τους εργαζομένους με πνεύμα ισότητας και ισονομίας. Δεν επιτρέπονται οι επιλεκτικές διαδικασίες που έχουν σαν αποτέλεσμα το όφελος ορισμένων πελατών ή εργαζομένων, σε βάρος άλλων.



Της προστασίας της βιωσιμότητας: Όλες οι λειτουργικές και λοιπές δράσεις, καθώς και η λήψη των σχετικών αποφάσεων των αρμοδίων οργάνων, πρέπει αποδεδειγμένα να διασφαλίζουν τη μακροχρόνια βιωσιμότητά του και την αναπτυξιακή του προοπτική.



Της σταθερότητας των διαδικασιών: Οι ίδιες περιπτώσεις αντιμετωπίζονται με τον ίδιο τρόπο, εκτός και αν έγκυρες και έγκαιρες αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων αλλάξουν το συγκεκριμένο τρόπο αντιμετώπισης.



Της διαφάνειας και της κοινωνικής λογοδοσίας: Οι διοικητικές, οικονομικές, εμπορικές και παραγωγικές διαδικασίες είναι ανοιχτές, διαφανείς και βρίσκονται πάντα μέσα στα πλαίσια των νομικών ρυθμίσεων της πολιτείας, του καταστατικού του Ομίλου ΕΛΤΑ, των αποφάσεων των μετόχων, του Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή και των Εθνικών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας.



Της ιστορικότητας των λειτουργικών & λοιπών δράσεων του: Οι λειτουργικές και λοιπές δράσεις καταγράφονται λεπτομερώς και τα αποδεικτικά στοιχεία διατηρούνται για 10 τουλάχιστον χρόνια, εκτός κι αν ορίζεται διαφορετικά με αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων. Τα στοιχεία αυτά πρέπει να είναι προσβάσιμα σε κάθε έλεγχο και πρέπει να είναι επαρκή, έτσι ώστε να είναι δυνατή η πλήρης διερεύνηση κάθε λειτουργικής δράσης.



1.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ

1828

► Ιδρύεται από τον Ιωάννη Καποδίστρια το «*Ταχυδρομείον Γενικόν*», με το υπ' αριθ. 6550 Ψήφισμα ΙΖ' "περί συστάσεως τακτικής Ταχυδρομικής Συγκοινωνίας".

► Από τις αρχές του 1900 οργανώνεται συστηματικά η Ταχυδρομική Υπηρεσία, η οποία μέχρι το 1949 λειτουργεί με την Τηλεγραφική και Τηλεφωνική Υπηρεσία με την επωνυμία "Τ.Τ.Τ.".

► Η Ταχυδρομική Υπηρεσία αποκτά την ιδιότητα του Νομικού Προσώπου Ιδιωτικού Δικαίου, με τίτλο «ΕΛΤΑ» και αποτελεί δημόσια επιχείρηση με τη μορφή Ανώνυμης Εταιρείας.

1998

► Ξεκινάει ένα σημαντικό πρόγραμμα εκσυγχρονισμού και αναδιάρθρωσης, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, την αύξηση της παραγωγικότητας και τη βέλτιστη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας.

► Ιδρύεται η θυγατρική εταιρεία ΚΕΚ-ΕΛΤΑ Α.Ε.

1970

► Τα ΕΛΤΑ εισέρχονται στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, λαμβάνοντας άδεια προμήθειας από τη Ρ.Α.Ε.

2015

► Μεταβίβαση του Φιλοτελικού & Ταχυδρομικού Μουσείου στο Υπουργείο Μεταφορών.

► Με τον Ν. 4053/2012 πραγματοποιείται η πλήρης απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς της Ελλάδας και διαμορφώνεται ένα νέο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας.
► Η Eurobank απορροφά το Νέο ΤΤ & αποκτά το 10% του μετοχικού κεφαλαίου των ΕΛΤΑ

2016

2017

► Τα ΕΛΤΑ εφαρμόζουν την Κ.Υ.Α. (Κοινή Υπουργική Απόφαση) για τον εκτελωνισμό των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινούνται μέσω του Φ.Π.Κ.Υ. (Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας).

► Υλοποιείται η μεταβίβαση της συμμετοχής του Ελληνικού Δημοσίου στα ΕΛΤΑ, στο σημερινό Υπερταμείο (Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών & Περιουσίας - Ε.Ε.ΣΥ.Π.).

2020

2018

► Με τον Ν. 4727/2020 ρυθμίζονται ζητήματα καθολικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και ορίζεται μεταβατικό στάδιο για την αποζημίωση της καθολικής υπηρεσίας των ετών 2013 έως και 2021.
► Με τον Ν. 4758/2020 θεσπίζεται νέο πλαίσιο λειτουργίας των Ελληνικών Ταχυδρομείων. Επίσης, με Κ.Υ.Α. αποφασίζεται η καταβολή των οφειλόμενων ποσών προς το Φ.Π.Κ.Υ. για τα έτη 2013 - 2018.
► Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου. Πραγματοποιείται έξοδος της Eurobank από τη μετοχική σύνθεση των ΕΛΤΑ και το Υπερταμείο κατέχει πλέον το 100% των μετοχών των ΕΛΤΑ.
► Τα ΕΛΤΑ αντιμετώπισαν με υπευθυνότητα την παγκόσμια υγειονομική κρίση διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη ταχυδρομική εξυπηρέτηση της χώρας εν μέσω πανδημίας, καθώς και την πληρωμή των συντάξεων των εκατοντάδων χιλιάδων δικαιούχων σε όλη την χώρα.

► Ιδρύεται η θυγατρική Εταιρεία ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.

2000

2003

► Επέκταση & ενδυνάμωση δικτύου, μέσω της μεθόδου *Franchise* (ΕΛΤΑ Courier).

► Ο Όμιλος ΕΛΤΑ ανακηρύσσεται «Μέγας Χορηγός» των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας.

2004

2011

► Αλλαγή έδρας της εταιρείας ΕΛΤΑ Courier και μεταφορά του κέντρου διαλογής σε μεγαλύτερες εγκαταστάσεις.

► Πραγματοποιείται αντικατάσταση του πληροφοριακού συστήματος, με σύγχρονες τεχνολογίες.

► Τα ΕΛΤΑ ολοκληρώνουν ένα μεγάλο πρόγραμμα επενδύσεων αυτοματοποίησης του δικτύου των Ταχυδρομικών Καταστημάτων και Κέντρων Διαλογής, αναβάθμισης των υποδομών Πληροφορικής και ανάπτυξης του Ανθρώπινου Δυναμικού.

2006

2008

► Τα ΕΛΤΑ συνάπτουν στρατηγικής σημασίας εμπορική συμφωνία με το Ταχυδρομικό Ταμειύτριο.

► Τίθεται σε λειτουργία το πρώτο στην Ευρώπη ρομποτικό σύστημα διαλογής αντικειμένων στο Κέντρο Διαλογής της Αθήνας που τριπλασιάζει την ταχύτητα διαλογής.

► Ολοκληρώνεται το πρόγραμμα Εθελουσίας Εξόδου προσωπικού, με τη συμμετοχή περίπου 2.000 εργαζομένων.

► Μεταφορά του Κέντρου Διαλογής της ΕΛΤΑ Courier από την Αθήνα σε μεγαλύτερες εγκαταστάσεις στο Κρουονέρι.

2021

2022

► Τα ΕΛΤΑ αντιμετωπίζουν κυβερνοεπίθεση στα πληροφοριακά τους συστήματα.

► Επέκταση του Ρομποτικού Συστήματος Διαλογής στο Κέντρο Διαλογής της Θεσσαλονίκης.



1.4 ΑΛΥΣΙΔΑ ΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

GRI 2-6



Πίνακας 1: Δραστηριότητες και επιχειρησιακές σχέσεις στην αλυσίδα αξίας του Ομίλου ΕΛΤΑ

UPSTREAM	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΕΛΤΑ	DOWNSTREAM
<ul style="list-style-type: none">• Πάροχοι υπηρεσιών κοινής ωφελείας• Προμηθευτές εξοπλισμού, πρώτων υλών και υλικών• Εταιρείες ασφάλειας και καθαρισμού	<ul style="list-style-type: none">• Ταχυδρομικές υπηρεσίες• Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς (ΕΛΤΑ Courier)• Χρηματοοικονομικές και τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες• Προϊόντα δικτύου λιανικής• Προϊόντα φιλοτελισμού	<ul style="list-style-type: none">• Χρήστες υπηρεσιών



ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Σύμφωνα με τη νομοθεσία και τη σχετική Υπουργική Απόφαση³, τα ΕΛΤΑ είναι Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας έως 31 Δεκεμβρίου του 2028 και προσφέρουν υπηρεσίες εσωτερικού και διασυνοριακού ταχυδρομείου, όπως:

- Περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή όλων των ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως 2 χιλιόγραμμων.
- Περισυλλογή, μεταφορά, διαλογή και διανομή όλων των ταχυδρομικών δεμάτων βάρους έως 20 χιλιόγραμμων.
- Υπηρεσίες συστημένων αποστολών με δηλωμένη αξία.

Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρουν σήμερα τα ΕΛΤΑ καλύπτουν τις ανάγκες αλληλογραφίας και διανομής, με διάφορες επιλογές, ανάλογα με την επιθυμητή ταχύτητα και παρακολούθηση. Προσφέρουν υπηρεσίες αποστολής αλληλογραφίας εσωτερικού και εξωτερικού, απλής ή ειδικής διαχείρισης (δηλ. συστημένο, ιχνηλατήσιμο, αντικαταβολή, δηλωμένη αξία) καθώς και δεμάτων εσωτερικού και εξωτερικού.

Περισσότερες πληροφορίες για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα: <http://www.elta.gr/>



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΛΤΑ COURIER

Με την εμπειρία, τη σύγχρονη αντίληψη οργάνωσης και λειτουργίας και το εξειδικευμένο προσωπικό, η ΕΛΤΑ Courier κερδίζει την εμπιστοσύνη όλο και περισσότερων επιχειρήσεων και καταναλωτών, χάρη στις ευέλικτες υπηρεσίες και τη γρήγορη και αξιόπιστη ταχυμεταφορά οποιουδήποτε αντικειμένου, σε οποιονδήποτε προορισμό στην Ελλάδα και τον κόσμο. Επίσης, η ΕΛΤΑ Courier καινοτομεί μέσω του ρομποτικού συστήματος διαλογής, το οποίο αποτελεί το πρώτο στην Ευρώπη, που πραγματοποιεί διαλογή αντικειμένων μέσω τεχνητής νοημοσύνης.

Αναλυτικότερα, η ΕΛΤΑ Courier προσφέρει τις παρακάτω υπηρεσίες:



Υπηρεσία εσωτερικού
ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ



Υπηρεσία εξωτερικού
Express Mail Service (EMS)



Υπηρεσία εξωτερικού
Special Priority Mail (SPM)



Υπηρεσία εξωτερικού
Fast Parcel Cyprus (FCP)

Περισσότερες πληροφορίες για τις υπηρεσίες ταχυμεταφοράς είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα: <https://www.elta-courier.gr>



³ Νόμος 4053/2012 «Περί Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Άλλες Διατάξεις» και Υπουργική Απόφαση ΟΙΚ 7728/190/13.02.2013 «Ορισμός περιεχομένου που εμπίπτει στην Καθολική Υπηρεσία (Κ.Υ.)» (ΦΕΚ 478/Β/28.02.2012).

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα ΕΛΤΑ δίνουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης των πελατών μέσα από καταθετικές και αποταμιευτικές λύσεις για κάθε εξειδικευμένη ανάγκη τους, όπως:

- Καταθετικά προϊόντα, αποταμιευτικοί λογαριασμοί, τρεχούμενοι λογαριασμοί, εξόφληση λογαριασμών και οφειλών, καταθετικοί λογαριασμοί αποκλειστικά για μισθωτούς και συνταξιούχους δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα, προθεσμιακές καταθέσεις.
- Πληρωμές Συντάξεων και Επιδομάτων κατ' οίκον ή μέσω λογαριασμού GIRO⁴.
- Εξόφληση λογαριασμών και οφειλών.
- Μεταφορά και παραλαβή χρημάτων από και προς το εσωτερικό και το εξωτερικό.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΔΙΚΤΥΟΥ ΛΙΑΝΙΚΗΣ

Τα ΕΛΤΑ διαθέτουν επιλεγμένα προϊόντα και υπηρεσίες, ανταποκρινόμενα στις ανάγκες των πελατών τους για επιπλέον αγοραστικές επιλογές μέσω του δικτύου λιανικής, όπως:

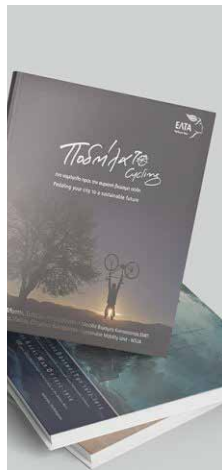
- Στιγμαία κρατικά λαχεία «ΣΚΡΑΤΣ τύχη στη στιγμή».
- Υπηρεσία «Διανομή φαρμάκων κατ' οίκον από τα φαρμακεία ΕΟΠΠΥ».
- Προϊόντα και υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.
- Υπηρεσίες - συσκευασίες προπληρωμένου τέλους.
- Γραμματοκιβώτια και ταχυδρομικές θυρίδες.
- Είδη λαϊκής τέχνης.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΦΙΛΟΤΕΛΙΣΜΟΥ

Τα ΕΛΤΑ έχουν στην ευθύνη τους το σχεδιασμό, την παραγωγή, την προώθηση και την πώληση των ελληνικών γραμματοσήμων παγκοσμίως. Μεταλαμπαδεύουν τη φιλοτελική ιδέα και προβάλλουν, μέσα από τα φιλοτελικά προϊόντα, σπουδαία γεγονότα, πρόσωπα και επετείους αλλά και τις σπάνιες ομορφιές και τον πολιτισμό της χώρας. Στον τομέα του Φιλοτελισμού διατίθενται:



Γραμματόσημα



Συλλεκτικά
Λευκώματα



Φιλοτελικά
αξεσουάρ



Επιχειρηματικά
δώρα

⁴ Ο λογαριασμός GIRO είναι ένας τρεχούμενος λογαριασμός χωρίς επιτόκιο, δεν έχει βιβλιάριο (όπως ένας λογαριασμός ταμιευτηρίου), αλλά καρτελάκι, στο οποίο αναγράφονται οι πληροφορίες του κατόχου του λογαριασμού, καθώς και η διεθνής μορφή αναγνώρισης (IBAN).



1.5 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί βασικό συστατικό της στρατηγικής και της επιχειρηματικής δράσης του Ομίλου ΕΛΤΑ. Στο πλαίσιο της Συμφωνίας του Παρισιού⁵ και της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας⁶, στοχεύει στην ανάπτυξη μέτρων, δράσεων, επενδύσεων και πρωτοβουλιών που θα οδηγήσουν, σταδιακά, στην πράσινη μετάβαση. Οι κυριότεροι στρατηγικοί άξονες λειτουργίας και οι επιχειρηματικές κατευθύνσεις του Ομίλου ΕΛΤΑ παρατίθενται παρακάτω:

- Η εμπορική στρατηγική έχει στόχο τη συνεργασία ΕΛΤΑ/ΕΛΤΑ Courier μέσω και της ενοποίησης των δικτύων λιανικής και πωλήσεων, την αυτοματοποίηση και την παροχή νέων ψηφιακών υπηρεσιών, καθώς και την έξοδο από την αγορά της Ηλεκτρικής Ενέργειας.
- Διαρθρωτικές αλλαγές στο δίκτυο καταστημάτων.
- Ανασχεδιασμός επιχειρησιακών λειτουργιών Διαλογής, Διαβιβάσεων και Διανομής.
- Ενίσχυση υποστηρικτικών υπηρεσιών.
- Επενδύσεις για ψηφιακό μετασχηματισμό και αυτοματοποίηση.

Σύμφωνα με τις στρατηγικές κατευθύνσεις, όπως έχουν καθοριστεί από το Υπερταμείο και από το Μηχανισμό Συντονισμού, ο οποίος προσδιορίζει το πλαίσιο σχετικά με τη διακυβέρνηση των επιχειρήσεων στο μετοχικό κεφάλαιο των οποίων συμμετέχει το Υπερταμείο, στόχος του Ομίλου ΕΛΤΑ είναι η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και η διασφάλιση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας, μέσα από τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών -σε όρους ποιότητας και προσβασιμότητας-, πάντα με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Με βάση τα παραπάνω, τίθεται ένα πλαίσιο όπου επιδιώκεται ο εκσυγχρονισμός και η καινοτομία, τόσο ως προς το παρεχόμενο προϊόν, όσο και ως προς τη βελτιστοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών και τον εξορθολογισμό του κόστους, καθώς και την επαύξηση της δημόσιας αξίας.

Σύμφωνα με τις προαναφερόμενες κατευθύνσεις, ο Όμιλος ΕΛΤΑ διανύει περίοδο αναδιάρθρωσης, λόγω και των γενικότερων αλλαγών στην ταχυδρομική αγορά. Στο πλαίσιο αυτό, τίθεται ως ζητούμενο η ανάπτυξη υπό ανταγωνιστικές συνθήκες, η αύξηση της παραγωγικότητας και ο εξορθολογισμός του κόστους λειτουργίας, ώστε οι επενδεδυμένοι πόροι, οικονομικοί και άλλοι, να αξιοποιούνται αποδοτικά και σύμφωνα με τις σύγχρονες τάσεις και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου.

Συγκεκριμένα, ο Όμιλος ΕΛΤΑ επιδιώκει διασφάλιση της βραχυπρόθεσμης βιωσιμότητας μέσω:

- Της άμεσης ανάσχεσης του ρυθμού μείωσης εσόδων.
- Παρεμβάσεων για την εξυγίανση του λειτουργικού κόστους.
- Της ανάληψης ενεργειών για τη διασφάλιση της ρευστότητας.

Ο μεσο-μακροπρόθεσμος μετασχηματισμός του Ομίλου ΕΛΤΑ μπορεί να επιτευχθεί μέσω:

- Ενίσχυσης της λειτουργικής αποδοτικότητας και μετασχηματισμού του παραγωγικού μοντέλου.
- Επενδύσεων για τη βελτίωση της παραγωγικότητας.

⁵ Συμφωνία στο πλαίσιο της Σύμβασης Πλαισίου (l' Accord de Paris) των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή (UNFCCC), που ασχολείται με τη μείωση των εκπομπών αερίων, την προσαρμογή και τις οικονομικές της λεπτομέρειες, η οποία υπογράφηκε το 2016.

⁶ Η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία (European Green Deal) δρομολογήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 2019 και αποτελεί τον οδικό χάρτη που θα κατευθύνει την ευρωπαϊκή πολιτική για τα επόμενα χρόνια, με τελικό στόχο, την επίτευξη κλιματικής ουδετερότητας έως το 2050.

- Πελατοκεντρικής στόχευσης, με έμφαση στην εμπειρία του πελάτη σε όλα τα σημεία επαφής, παράλληλα με την υιοθέτηση ισχυρού εμπορικού προσανατολισμού και νέας εταιρικής κουλτούρας.
- Ψηφιακού εκσυγχρονισμού σε ευθυγράμμιση με τη στρατηγική μετασχηματισμού και το νέο επιχειρησιακό μοντέλο, αξιοποιώντας διαθέσιμες τεχνολογίες και καινοτόμες πρακτικές στον κλάδο.
- Εξυπηρέτησης των ρυθμιστικών υποχρεώσεων και του επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες της αγοράς, αλλά και τις ευρωπαϊκές τάσεις, το οποίο συνδέεται και με τους όρους παροχής καθολικής υπηρεσίας (υποχρεώσεις επίδοσης, βασικές υπηρεσίες, κ.ά.).



ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ESG

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ, αναγνωρίζοντας την αναγκαιότητα αντιμετώπισης της κλιματικής κρίσης, αλλά και της μετάβασης σε ένα οικονομικό μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης, έχει διαμορφώσει και εξελίσει στρατηγικές κατευθύνσεις για την ενσωμάτωση των αρχών της βιώσιμης ανάπτυξης και την υιοθέτηση κριτηρίων ESG – Περιβαλλοντικά (Environmental), Κοινωνικά (Social) και Εταιρικής Διακυβέρνησης (Governance) στη λειτουργία του, οι οποίες ενσωματώνονται τόσο στις ετήσιες εκθέσεις διαχείρισης του Ομίλου, όσο και στις εκθέσεις πεπραγμένων του Υπερταμείου.

Παρακάτω παρουσιάζονται οι κύριοι στρατηγικοί στόχοι (χρηματοοικονομικοί και μη χρηματοοικονομικοί) και οι προτεραιότητες ESG του Υπερταμείου για τον Όμιλο ΕΛΤΑ έως το έτος 2024, με έτος βάσης το 2021. Με βάση τους πυλώνες Βιώσιμης Ανάπτυξης ESG, ο Όμιλος ΕΛΤΑ επιδιώκει:

- Βελτίωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος.
- Ενημερία πελατών και πιλοτικές εφαρμογές εξοικονόμησης ενέργειας.
- Διασφάλιση προσβασιμότητας για ΑμεΑ.



Πίνακας 2: Στρατηγικοί Στόχοι του Ομίλου ΕΛΤΑ για την περίοδο 2022–2024

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΕΤΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ESG ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
2024	Βιώσιμος τρόπος εφοδιασμού / δυναμική δρομολόγηση (πράσινες διαδρομές)	Ανάπτυξη σχεδίου με στόχο τη βελτιστοποίηση της εφοδιαστικής αλυσίδας π.χ. βελτιστοποίηση διαδρομών παραδόσεων (εντοπισμός συνεργειών μεταξύ ζητούμενης συνέπειας και τοποθεσιών παράδοσης) μετά τον ψηφιακό μετασχηματισμό των ΕΛΤΑ.	Σε εξέλιξη
2022 – 2024	Ψηφιακός Ταχυδρόμος	Εφαρμογή του Πλάνου Μετασχηματισμού των ΕΛΤΑ.	Ολοκληρώθηκε
2022 – 2023	Πιλοτικό Πρόγραμμα Πόλης	Πιλοτικό πρόγραμμα για εξοικονόμηση ενέργειας στο κεντρικό ταχυδρομείο της πόλης του Ναυπλίου.	Ολοκληρώθηκε
2022 – 2023	Πιλοτικό πρόγραμμα κάδων ανακύκλωσης	Υιοθέτηση πρωτοβουλιών ανακύκλωσης και ορθής διαχείρισης των απορριμμάτων στα κτίρια των ΕΛΤΑ (κεντρικά και καταστήματα), με στόχο τη βελτίωση του συνολικού περιβαλλοντικού αποτυπώματος, καθώς και την καθιέρωση νέας νοοτροπίας των εργαζομένων, μέσω ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης για τα σχετικά οφέλη.	Ολοκληρώθηκε
2022	Ηλεκτρονικό Γραμματόσημο (e-stamp)	Βιώσιμο αποτέλεσμα και παροχή αναβαθμισμένης υπηρεσίας προς τον πελάτη (ευκολία, διαθεσιμότητα 24/7, ασφάλεια, covid free, δεν απαιτεί να δηλωθεί τοποθεσία, μη χρήση γραμματόσημου, οδηγεί στη μείωση κατανάλωσης χαρτιού).	Ολοκληρώθηκε
2022	Μέτρηση εκπομπών Μέτρηση εκπομπών Score 1 (π.χ. από εταιρικά οχήματα), Score 2 (π.χ. από αγορές ενέργειας), Score 3 (π.χ. από προμηθευτές, επιχειρηματική αλυσίδα αξίας), χρησιμοποιώντας κατάλληλο πρότυπο π.χ. UN, GHG (2021 – 2024).	Ολοκληρώθηκε η μέτρηση εκπομπών Score 1 και Score 2. Η μέτρηση εκπομπών Score 3 θα ολοκληρωθεί το πρώτο τετράμηνο του 2024.	Σε εξέλιξη
2021 – 2022	Ενεργειακός έλεγχος σε κτίρια • Πρόγραμμα για τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης σε εξέλιξη για καταστήματα και Κέντρα Διαλογής στην Αττική. • Μελέτη σκοπιμότητας για εγκαταστάσεις ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (φωτοβολταϊκά) σε ιδιόκτητες εγκαταστάσεις.	Σχεδιάζεται με το Υπερταμείο η ένταξη του Ομίλου ΕΛΤΑ στο πρόγραμμα PRODIGEE του Υπουργείου Οικονομικών, πέντε κτιρίων για ενεργειακή αναβάθμιση και εγκατάσταση φωτοβολταϊκών στα Κέντρα Διαλογής Αθήνας και Θεσσαλονίκης, ιδιόκτητα κτίρια Πειραιά, Πάτρας και Σταυρούπολης Θεσσαλονίκης.	Σε εξέλιξη

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

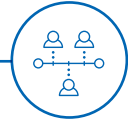
ΕΤΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ESG ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
2023 - 2025	Αναβάθμιση εξυπηρέτησης πελατών - Βελτίωση εμπειρίας πελάτη <i>Rebranding:</i> Στρατηγική - Σχεδιασμός - Εφαρμογή.	Έχει ολοκληρωθεί η Στρατηγική. Στο πρώτο εξάμηνο του 2024 θα γίνει ο Σχεδιασμός και στη συνέχεια η Εφαρμογή.	Σε εξέλιξη
2022 - 2024	Προσβασιμότητα σε κτίρια/καταστήματα Παρεμβάσεις υπέρ των ΑμεΑ (π.χ. κατασκευή ραμπών, διαβάσεις, ειδικές θέσεις στάθμευσης, χώροι υγιεινής ΑμεΑ, κλπ.), σε τρία ιδιόκτητα κτίρια με καταστήματα υψηλής επισκεψιμότητας, χρησιμοποιώντας και ερευνητικά εργαλεία. Η ιστοσελίδα, καθώς και οι διάφορες <i>mobile</i> εφαρμογές των ΕΛΤΑ πρέπει να έχουν τέτοια διαμόρφωση ώστε να είναι προσβάσιμες από όλους.	Έχουν ολοκληρωθεί οι παρεμβάσεις στο πιλοτικό Κατάστημα του Ναυπλίου. Προχωρά η συνεργασία με την αστική μη κερδοσκοπική εταιρία «Με Άλλα Μάτια ΑΜΚΕ», για επέκταση των ελέγχων προσβασιμότητας.	Σε εξέλιξη
2022 - 2023	Ευημερία Πελατών Έρευνες ικανοποίησης πελατών και έρευνες τύπου <i>mystery shopping</i> .	31.12.2023: τα πρώτα αποτελέσματα της έρευνας. Θα ακολουθήσει πλάνο δράσεων από πλευράς Ομίλου	Σε εξέλιξη
2022 - 2023	Ελκυστικός εργοδότης	<ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγή προγράμματος ELTA DEALS (προνόμια προσωπικού). Upskilling/Reskilling (Ψηφιακή εκμάθηση). Συμμετοχή σε έρευνες SDC και εκπαιδεύσεις για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων. Σχεδιασμός προγραμμάτων κατάρτισης για ψηφιακές και ήπιες δεξιότητες προς 100 εργαζομένους. 	Σε εξέλιξη
2022 - 2023	Έρευνα μέτρησης «δέσμευσης» εργαζομένων Υλοποίηση έρευνας και ανάληψη σχετικών δράσεων.	Συμμετοχή των εργαζομένων στην έρευνα «Great Place to Work».	Ολοκληρώθηκε
2022	Εκστρατεία ενημέρωσης για την διαφορετικότητα και κατά της παρενόχλησης	Σε συνεργασία με τα τμήματα Επικοινωνίας και Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Υπερταμείου.	Ολοκληρώθηκε
2022	Τράπεζα Αίματος <ul style="list-style-type: none"> Συνέχιση της πρωτοβουλίας τράπεζας αίματος και προγραμματισμός αιμοδοσιών. Ενημέρωση εργαζομένων. 	Τακτικές αιμοδοσίες.	Ολοκληρώθηκε (επαναλαμβανόμενη δράση)
2021 - 2022	Προετοιμασία Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΣ) και Ανώτατης Διοίκησης για την εφαρμογή προτεραιοτήτων ESG	<ul style="list-style-type: none"> Παρακολούθηση αναγνωρισμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων όπως και εκπαιδεύσεις που διοργανώνει το Υπερταμείο σε συνεργασία με το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις θυγατρικές του. Ετήσια εκπαίδευση των Υπευθύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης. 	Ολοκληρώθηκε (επαναλαμβανόμενη δράση)

Πίνακας 2: Στρατηγικοί Στόχοι του Ομίλου ΕΛΤΑ για την περίοδο 2022–2024**ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

ΕΤΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ESG ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
2023 - 2024	Αξιολόγηση Κινδύνων 2023 - 2024	Διενέργεια αξιολόγησης κινδύνων σχετικά με την επιχειρηματική ηθική και διαχείριση της κανονιστικής συμμόρφωσης.	Σε εξέλιξη
2022 - 2024	Ενστερνισμός του νέου Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις εισηγμένες εταιρείες, στον βαθμό που είναι εφικτό. Εφαρμογή της Εγκυκλίου Νο. 60 της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς για την κατ' ελάχιστον 25% εκπροσώπηση των γυναικών στο ΔΣ, στο πλαίσιο κατά το δυνατόν εναρμόνισης με τα πρότυπα των εισηγμένων εταιρειών.	Κατά το έτος 2022, ο Όμιλος ΕΛΤΑ έχει συμμορφωθεί με την κατ' ελάχιστον απαίτηση εκπροσώπησης των γυναικών στο ΔΣ.	Ολοκληρώθηκε
2022 - 2024	Παρακολούθηση	Τριμηνιαίες αναφορές του Υπεύθυνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης προς το ΔΣ και καθιέρωση πλαισίου επικοινωνίας με το Υπερταμείο.	Ολοκληρώθηκε (επαναλαμβανόμενη δράση)
2022 - 2023	Διαδικασία Καταγγελιών Εφαρμογή της Πολιτικής <i>Whistleblowing</i> του Υπερταμείου και της πλατφόρμας «Μιλήστε μας».	Κατά το έτος 2022 εγκρίθηκαν από το ΔΣ εκάστης εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ οι σχετικές Πολιτικές Αναφορών, η δε πλατφόρμα λειτούργησε το 2023.	Ολοκληρώθηκε
2021 - 2024	Ανεξαρτησία Διοικητικού Συμβουλίου Εφαρμογή του νόμου 4706/2020 αναφορικά με την ανεξαρτησία - Διάκριση ρόλων και αρμοδιοτήτων: Μη εκτελεστική θέση προέδρου ΔΣ. Όλα τα Μέλη του ΔΣ υπογράφουν δέσμευση απουσίας σύγκρουσης συμφερόντων (ή/και δήλωση ανεξαρτησίας αναλόγως) σε μορφή που έχει παρασχεθεί από το Υπερταμείο.	Κατά το έτος 2022 ο Όμιλος ΕΛΤΑ συμμορφώνεται με τα θέματα ανεξαρτησίας και διάκρισης ρόλων και αρμοδιοτήτων. Τα διοριζόμενα από το Υπερταμείο μέλη υπογράφουν τη σχετική δήλωση.	Σε εξέλιξη
2021 - 2024	Έλεγχος τρίτων μερών	Εφαρμογή διαδικασίας για όλους τους συνεργάτες και προμηθευτές (βάσει διαδικασίας του Υπερταμείου).	Ολοκληρώθηκε
2021 - 2024	Έρευνα Επιχειρηματικής Ηθικής	Μέτρηση της αντίληψης των εργαζομένων περί ηθικής (2021 & 2023).	Ολοκληρώθηκε
2021 - 2024	Αυτό-αξιολόγηση των ΔΣ των θυγατρικών	Εφαρμογή των κατευθυντήριων οδηγιών και της πολιτικής του Υπερταμείου (συνδρομή εξωτερικού συμβούλου & προετοιμασία έκθεσης με ευρήματα & επόμενα βήματα).	Σε εξέλιξη
2021 - 2024	Επιχειρηματική Ηθική	Καθιέρωση αποτελεσματικού προγράμματος ηθικής & συμμόρφωσης, νέων πολιτικών και διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένων πολιτικών που παρέχει το Υπερταμείο. Εκπαίδευση για θέματα Επιχειρηματικής Ηθικής & Κανονιστικής Συμμόρφωσης.	Ολοκληρώθηκε

1.6 ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

GRI 2-28



Ο Όμιλος ΕΛΤΑ αναγνωρίζει τη σημασία και τα οφέλη της συμμετοχής σε ισχυρά δίκτυα και συνεργασίες. Η αλληλεπίδραση με ομοειδείς επιχειρήσεις, η εκτίμηση και η αναγνώριση, είναι ισχυρά κίνητρα που οδηγούν στη βελτίωση της απόδοσης, της παραγωγικότητας, της διακράτησης εργαζομένων και της συνολικής φήμης της εταιρείας, διασφαλίζοντας, μεταξύ άλλων, τη συμβολή της στους πυλώνες βιώσιμης ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος συμμετέχει σε πληθώρα προγραμμάτων διεθνών οργανισμών, όπως παρουσιάζονται παρακάτω:

Πίνακας 3: Συμμετοχές και Συνεργασίες με φορείς

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΕΛΤΑ



Universal Postal Union – UPU

Η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (ΠΤΕ) αποτελεί ένα εξειδικευμένο όργανο του ΟΗΕ για τα ταχυδρομικά θέματα και απαρτίζεται από 192 χώρες-μέλη. Η Ένωση συνιστά το κύριο forum για τη συνεργασία μεταξύ φορέων, οι οποίοι δραστηριοποιούνται στον ταχυδρομικό τομέα και συμβάλλει στη δημιουργία ενός παγκόσμιου ταχυδρομικού δικτύου, με τη διασφάλιση παροχής της παγκόσμιας ταχυδρομικής καθολικής υπηρεσίας και την ανάπτυξη σύγχρονων προϊόντων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ΕΛΤΑ έχει την υποχρέωση να συνεργάζεται με όλους τους καθορισμένους ταχυδρομικούς Φορείς Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) των χωρών-μελών της ΠΤΕ, προκειμένου να διασφαλίζεται σε παγκόσμιο επίπεδο η παροχή της Καθολικής Υπηρεσίας, αποτελώντας μέρος ενός ενιαίου παγκόσμιου δικτύου, στο οποίο συμμετέχουν όλες οι αναγνωρισμένες από τον ΟΗΕ χώρες.



PostEurop (Association of European Public Postal Operators)

Η PostEurop είναι ένωση 55 Ευρωπαϊκών Ταχυδρομικών Οργανισμών Φορέων Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας και αποτελεί αναγνωρισμένη Περιορισμένη Ένωση της ΠΤΕ.



International Post Corporation (IPC)

Η Διεθνής Συνεργατική Ταχυδρομική Εταιρεία αποτελείται από 25 Ταχυδρομικούς Οργανισμούς – μέλη από την Ευρώπη, τη Βόρεια Αμερική και την περιοχή της Ασίας – Ειρηνικού.



Euromed Postal Community – EuroMed/PUMed

Η Ευρω-Μεσογειακή Ταχυδρομική Κοινότητα, «Ταχυδρομική Ένωση για τη Μεσόγειο», αποτελεί Περιορισμένη Ένωση της ΠΤΕ και περιλαμβάνει Ταχυδρομικούς Οργανισμούς μέλη που ανήκουν στην PostEurop και στην Arab Permanent Postal Commission.



European Social Dialogue Committee-Postal Sector (SDC)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Κοινωνικού Διαλόγου για τον Ταχυδρομικό Τομέα, αποτελεί μέλος της Ευρωπαϊκής Γενικής Διεύθυνσης για την απασχόληση, τις κοινωνικές υποθέσεις και την κοινωνική ένταξη. Ιδρύθηκε το 1993 και σήμερα απαρτίζεται από δύο ομάδες εργασίας, την Training Health and Safety working group και την Postal Sector Evolution working group. Συμμετέχουν εκπρόσωποι εταιρειών μελών της PostEurop, εκπρόσωποι συνδικαλιστικών οργανώσεων μελών της Uni Europa Post & Logistics, καθώς και εκπρόσωπος από την Ευρωπαϊκή Γενική Διεύθυνση. Η Επιτροπή έχει ως στόχο να συμβάλλει στην ευαισθητοποίηση των εταίρων ως προς την επίδραση της ψηφιοποίησης στις συνθήκες εργασίας, στις παρεχόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες, στην ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και προγραμμάτων κατάρτισης και στην υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας. Στην παρούσα φάση πρόκειται να υλοποιηθεί το πρόγραμμα «Skills and work environment in the digital transition» και σχεδιάζεται η υποβολή πρότασης προς την Ε.Ε., με θέμα την πρόληψη εργατικών ατυχημάτων.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΟΜΙΛΟΥ ΕΛΤΑ



DigiGreen Post

Τα ΕΛΤΑ συμμετέχουν, από τον Οκτώβριο του 2022, στο ευρωπαϊκό έργο DigiGreenPost (ERASMUS-EDU-2021-PI-ALL-INNO), το οποίο χρηματοδοτείται από την Ε.Ε. και εντάσσεται στο πρόγραμμα Erasmus+. Σκοπός του έργου είναι η προαγωγή και εμπέδωση της κουλτούρας του επιχειρησιακού μοντέλου DigiGreenPost, ενός σύγχρονου μοντέλου βιώσιμης και αποδοτικής ανάπτυξης, μέσω της διαρκούς αναβάθμισης και πιστοποίησης των δεξιοτήτων των εργαζομένων του ταχυδρομείου σε περιβαλλοντικές (green skills) και σε ψηφιακές δεξιότητες (digital skills).



«SOTERIA»: Systematic and orchestrated deployment of safety solutions in complex urban environments for ageing and vulnerable societies»

Η ΕΛΤΑ Courier, από τον Νοέμβριο του 2022 συμμετέχει στο ευρωπαϊκό πρόγραμμα «SOTERIA»: Systematic and orchestrated deployment of safety solutions in complex urban environments for ageing and vulnerable societies», το οποίο χρηματοδοτείται από την Ε.Ε. Στο πρόγραμμα, το οποίο έχει διάρκεια 42 μήνες με ημερομηνία έναρξης την 1^η Νοεμβρίου 2022 και έως 30 Απριλίου 2026, συμμετέχουν 16 εταιρίες. Έχει ως σκοπό να επιταχύνει την επίτευξη του στόχου Vision Zero για ευάλωτους χρήστες του δρόμου, μέσω ενός ολιστικού πλαισίου καινοτόμων μοντέλων, εργαλείων και υπηρεσιών που επιτρέπουν την ευφυΐα αστικής ασφάλειας με βάση τα δεδομένα, τη διευκόλυνση της ασφαλούς μετακίνησης των VRU και την ενθάρρυνση της ασφαλούς ενσωμάτωσης των υπηρεσιών μικροκινητικότητας σε σύνθετα περιβάλλοντα. Το πρόγραμμα, αξιοποιώντας τα οφέλη από τις τεχνολογικές καινοτομίες και πληθώρα διαθέσιμων δεδομένων σκοπεύει με προηγμένη ανάλυση ατυχημάτων στην επίτευξη του Vision Zero της ΕΕ για μηδενικούς θανάτους σε τροχαίες μεταφορές έως το 2050. Η ΕΛΤΑ Courier αναμένεται να αποκτήσει εμπειρία και τεχνογνωσία, μέσω της συνεισφοράς της στην υλοποίηση της τελικής λύσης που θα εκπονηθεί και η οποία περιλαμβάνει:

- Εφαρμογή καινοτόμων μεθόδων για την ασφαλή μετακίνηση με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης
- Βελτίωση της οδηγικής συμπεριφοράς και πρόληψη των ατυχημάτων
- Ευαισθητοποίηση των εργαζομένων για την βελτίωση της οδηγικής συμπεριφοράς και της οδικής ασφάλειας



GRECA – Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GR.EC.A.)

Εκπροσωπεί το σύνολο της αγοράς του Ηλεκτρονικού Εμπορίου & των υπηρεσιών σε περισσότερες από 15.000 επιχειρήσεις στην χώρα μας. Με στόχο την καλλιέργεια της κουλτούρας εξυπηρέτησης πελατών εσωτερικά στον οργανισμό και την καλύτερη δυνατή ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών και της ταχύτατα αναπτυσσόμενης αγοράς του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η ΕΛΤΑ είναι μέλος του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (Ε.Ι.Ε.Π.) και του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GR.EC.A.).

Πέραν των συμμετοχών σε σημαντικούς φορείς και των συνεργασιών, ο Όμιλος ΕΛΤΑ διαθέτει τις ακόλουθες πιστοποιήσεις.

Πίνακας 4: Πιστοποιήσεις Ομίλου ΕΛΤΑ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΕΛΤΑ



ISO 14001:2015
Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης



ISO 9001: 2015
Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας



ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΕΛΤΑ



ISO 45001:2018.
Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία



ISO 22301:2019
Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας



ISO 27001:2013
Σύστημα Ασφάλειας πληροφοριών
(Η πιστοποίηση για τα ΕΛΤΑ αφορά τη
Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής)



Ακολούθως, το 2022 ο Όμιλος ΕΛΤΑ απέσπασε τις παρακάτω βραβεύσεις.

Πίνακας 5: Βραβεύσεις Ομίλου ΕΛΤΑ

ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΕΛΤΑ



Βραβείο e-BIZZ 2022



Βραβείο *Franchisor social responsibility*



Βραβείο ποιότητας προϊόντος εξωτερικού EMS



Βραβείο e-evolution

EΛTA

Hellenic Post



02

Η ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΟ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ



02 Η ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΟ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ

Στόχος του Ομίλου ΕΛΤΑ αποτελεί η συνεχής και υπεύθυνη ανάπτυξη σε ολόκληρο το φάσμα των δράσεών του, ενσωματώνοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη στη λειτουργία των ΕΛΤΑ και της ΕΛΤΑ Courier, ώστε να διαχειριστεί αποτελεσματικά τις επιδράσεις που προκύπτουν από την επιχειρησιακή του λειτουργία, στο περιβάλλον, την κοινωνία και την οικονομία.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος εφαρμόζει συστηματικά τρόπους μείωσης του περιβαλλοντικού του αποτυπώματος μέσω του ελέγχου της κατανάλωσης ενέργειας, της υπεύθυνης χρήσης φυσικών πόρων και της ανακύκλωσης. Επίσης, ο Όμιλος ΕΛΤΑ εστιάζει στην κοινωνία, διασφαλίζοντας την απασχόληση των εργαζομένων του υπό συνθήκες ανθρώπινης αξιοπρέπειας, εφαρμόζοντας πολιτικές για την υγεία, την ασφάλεια, την εκπαίδευση και τη σωματική, ψυχική και κοινωνική ευημερία των εργαζομένων.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΕΛΤΑ υιοθετεί τις Αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την ισχύουσα Ελληνική νομοθεσία, εφαρμόζει κανόνες, αρχές και μηχανισμούς ελέγχου, ώστε να διασφαλίζει τη διαφάνεια των λειτουργιών του. Ακόμη, μέσω των πρακτικών διακυβέρνησης που εφαρμόζονται στις εταιρείες του, διασφαλίζει το απόρρητο των πελατών του και ενισχύει τη δυνατότητα των τοπικών κοινοτήτων να εκφράζουν απόψεις σχετικά με τις δραστηριότητές του.

2.1 ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

GRI 2-12 (a,b-i), GRI 2-13 (a), GRI 2-17



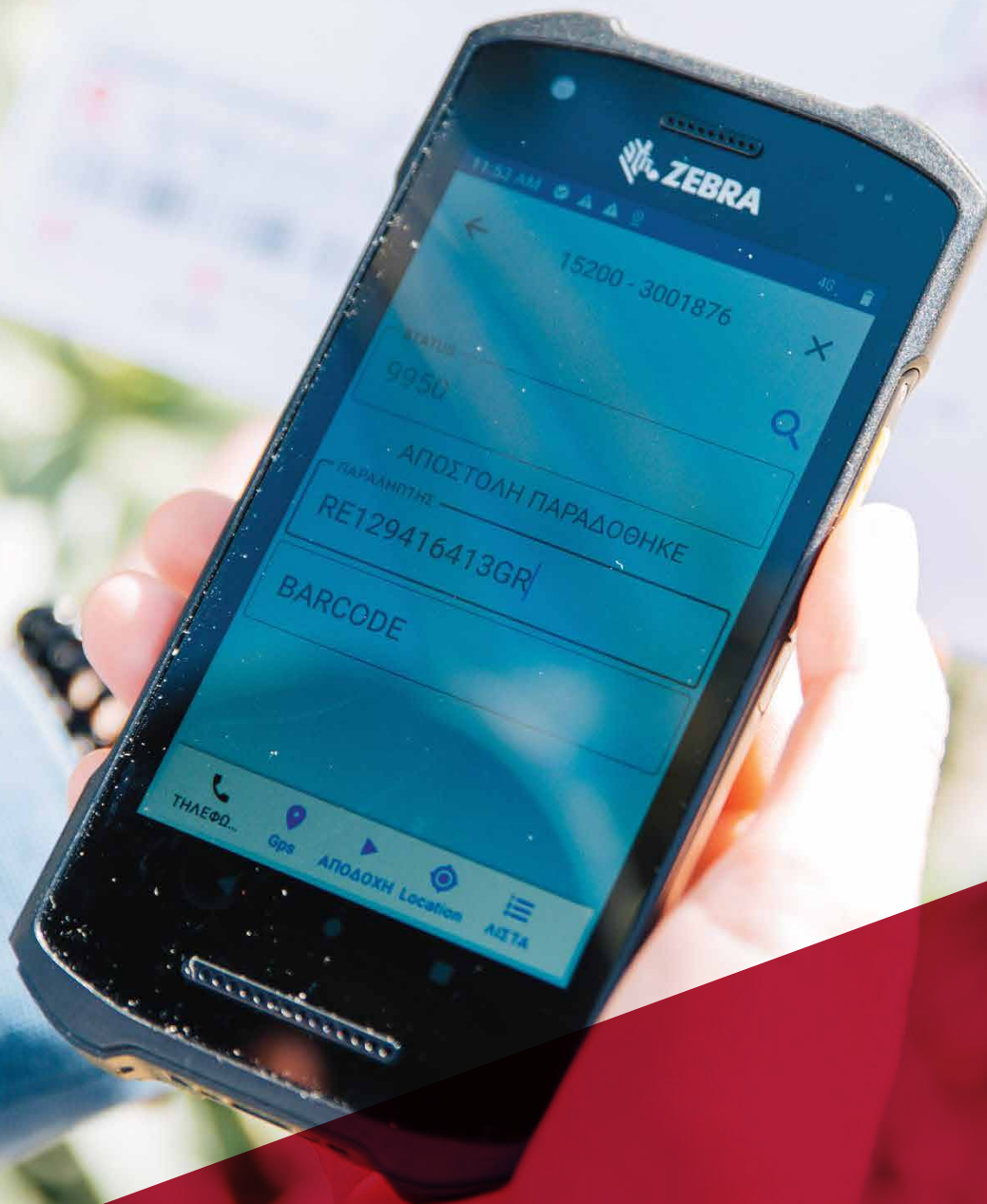
Η δημιουργία διαμοιραζόμενης μακροπρόθεσμης αξίας, μέσω της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε όρους ποιότητας και προσβασιμότητας, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, αποτελούν αδιαπραγμάτευτη δέσμευση για τον Όμιλο ΕΛΤΑ.

Η εποπτεία και η διαχείριση θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοοικονομικών κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με αυτά, πραγματοποιείται κατά κύριο λόγο από το ΔΣ κάθε εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ, το οποίο είναι υπεύθυνο και αποφασίζει για τα θέματα και τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν.

Συγκεκριμένα, τα ΔΣ των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ διαμορφώνουν τη στρατηγική και την πολιτική ανάπτυξης της κάθε εταιρείας και λαμβάνουν αποφάσεις με βασική προτεραιότητα την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης, σύμφωνα με τις αρχές και τις αξίες του Ομίλου, τόσο από το κανονιστικό πλαίσιο, όσο και από τα διεθνή πρότυπα.

Το 2022, στα ΕΛΤΑ, τα ζητήματα βιώσιμης ανάπτυξης, για τις ανάγκες της παρούσας Έκθεσης, διευθετήθηκαν από τον Τομέα Δημοσίων Σχέσεων της εταιρείας, αν και δεν υπήρχε σχετική πρόβλεψη στις αρμοδιότητές του. Αντίστοιχα, στην ΕΛΤΑ Courier, ο Τομέας Ποιότητας και Καινοτομίας ανέλαβε την υλοποίηση των σχετικών δράσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2023, το ΔΣ των ΕΛΤΑ με απόφασή του προέβη στον ορισμό ενός μέλους του, ως υπευθύνου για την παρακολούθηση των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, ενισχύοντας τις προσπάθειες που καταβάλλονται σε επίπεδο Ομίλου. Τέλος, η συλλογική γνώση αναφορικά με ζητήματα βιώσιμης ανάπτυξης σε επίπεδο ΔΣ ενισχύεται μέσω της συμμετοχής των Μελών σε σεμινάρια και προγράμματα e-learning που οργανώνονται από το Υπερταμείο.



2.2 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

GRI 2-29



Ο Όμιλος ΕΛΤΑ επιδιώκει να διατηρεί συνεχή και ουσιαστική επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη του, με στόχο τη διασφάλιση αμφίδρομης και αποτελεσματικής διαβούλευσης. Ως βασικά ενδιαφερόμενα μέρη ορίζονται τα άτομα ή οι ομάδες, τα συμφέροντα των οποίων επηρεάζονται, ή δύναται να επηρεαστούν, από τις δραστηριότητές του. Στο πλαίσιο της έρευνας διπλής ουσιαστικότητας, ο Όμιλος ΕΛΤΑ πραγματοποίησε χαρτογράφηση των ενδιαφερομένων μερών του και στη συνέχεια επιδίωξε την ενεργό συμμετοχή τους στην έρευνα, προκειμένου να αξιολογηθούν οι σημαντικές του επιδράσεις στο περιβάλλον, την κοινωνία και την οικονομία, συμπεριλαμβανομένων των επιδράσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα. Τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως προσδιορίστηκαν από τον Όμιλο ΕΛΤΑ είναι τα εξής:

- Διοίκηση και Ανώτερα Στελέχη
- Μέτοχος
- Φορείς Διακυβέρνησης και Ανεξάρτητες Αρχές
- Εργαζόμενοι
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Προμηθευτές και Συνεργάτες
- Πελάτες
- ΜΚΟ
- Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα και Επενδυτική Κοινότητα
- Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας
- Τοπικές Κοινωνίες

Πίνακας 6: Ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών, τρόποι και συχνότητα συμμετοχής

ΟΜΑΔΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
Μέτοχος	<ul style="list-style-type: none">• Επικοινωνία με τη Διοίκηση του Ομίλου ΕΛΤΑ, τις αρμόδιες υπηρεσιακές λειτουργίες, τακτικές και γενικές συνελεύσεις	Τακτική
Φορείς Διακυβέρνησης και Ανεξάρτητες Αρχές	<ul style="list-style-type: none">• Δελτία τύπου και επικοινωνία με τη Διοίκηση του Ομίλου ΕΛΤΑ• Ηλεκτρονική αλληλογραφία• Ημερίδες, συνέδρια κ.λπ	Όποτε απαιτείται
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none">• Ιστοσελίδα• Ηλεκτρονική αλληλογραφία και κοινοί ηλεκτρονικοί φάκελοι• Έκδοση εγκυκλίων (ανάλογα με το ύψος της πληροφορίας που πρέπει να επικοινωνηθεί)• Διαδραστική πλατφόρμα εσωτερικής επικοινωνίας «myelta»• Newsletter «Έχεις μήνυμα» σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή	Συνεχόμενη και καθημερινή
Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none">• Ιστοσελίδα• Δελτία τύπου• Προωθητικές καμπάνιες• Τηλεφωνικό κέντρο• Επικοινωνία με Διεύθυνση Πωλήσεων	Τακτική

ΟΜΑΔΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
Προμηθευτές και Συνεργάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοσελίδα • Ανακοινώσεις • Δελτία τύπου • ΜΜΕ 	Τακτική και συνεχής
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Social Media • Ιστοσελίδα • Προωθητικές δράσεις • Τηλεφωνικό κέντρο • Επικοινωνία με το γραφείο Τύπου της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας • Προωθητικές καμπάνιες στα ΜΜΕ 	Συνεχόμενη και καθημερινή
ΜΚΟ	<ul style="list-style-type: none"> • Εταιρικές ανακοινώσεις • Επικοινωνία με Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΕΛΤΑ 	Όποτε απαιτείται
Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα και Επενδυτική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Επικοινωνία με τη Διοίκηση του Ομίλου ΕΛΤΑ, ιστοσελίδα, δελτία τύπου 	Όποτε απαιτείται
Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας	<ul style="list-style-type: none"> • Επικοινωνία με γραφείο τύπου της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας • Social media • Ιστοσελίδα • Εταιρικές ανακοινώσεις • Δελτία τύπου • Τηλεφωνικό κέντρο • Συνεντεύξεις Τύπου • Media events 	Τακτική και κατά περίπτωση
Τοπικές Κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> • Επικοινωνία με τα τοπικά καταστήματα/σελέχη • Ιστοσελίδα • Social Media • Δελτία τύπου • Επικοινωνία με τη Διοίκηση του Ομίλου ΕΛΤΑ • Δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 	Τακτική και κατά περίπτωση

2.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΠΛΗΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

GRI 3-1



Το 2023, ο Όμιλος ΕΛΤΑ πραγματοποίησε για πρώτη φορά Ανάλυση Διπλής Ουσιαστικότητας (*inside-out & outside-in*), σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά Πρότυπα Αναφοράς Βιώσιμης Ανάπτυξης (*ESRSs – Sector agnostic topical standards*), καθώς και με τα διεθνή Πρότυπα Σύνταξης Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης GRI (*GRI 2021*). Η έννοια της διπλής ουσιαστικότητας αξιολογεί αφενός τις επιδράσεις της εκάστης εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ προς το περιβάλλον, την κοινωνία και την οικονομία, συμπεριλαμβανομένων των επιδράσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα (*impact materiality*), αφετέρου τους χρηματοοικονομικούς κινδύνους και ευκαιρίες που ανακύπτουν από το περιβάλλον και την κοινωνία προς την εταιρεία (*financial materiality*), με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η επιχειρηματική της αξία, δηλαδή η οικονομική αξία που δημιουργείται μέσω των δραστηριοτήτων της, σε βραχυπρόθεσμο και μεσο-μακροπρόθεσμο επίπεδο.

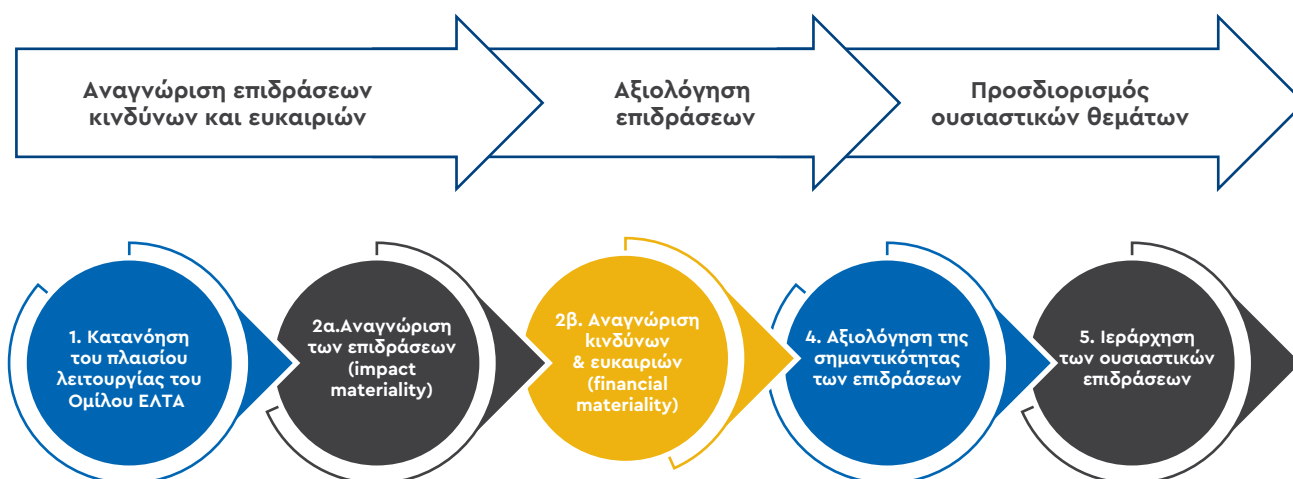


EΛTA
Hellenic Post

Γράφημα 3: Έννοια Διπλής Ουσιαστικότητας



Η Ανάλυση Διπλής Ουσιαστικότητας διεξήχθη σε **τέσσερις φάσεις**:



ΦΑΣΗ 1 - ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΛΤΑ

- **Επισκόπηση του επιχειρηματικού μοντέλου (εσωτερικό περιβάλλον) και του εξωτερικού περιβάλλοντος (π.χ. ομοειδών εταιρειών) του Ομίλου ΕΛΤΑ:** Από έγγραφα και διαθέσιμο υλικό με στόχο την κατανόηση της επιχειρησιακής στρατηγικής και του μοντέλου λειτουργίας του Ομίλου ΕΛΤΑ, μέσα από την αναγνώριση των βασικών ενδιαφερομένων μερών και την κατανόηση και χαρτογράφηση των επιχειρησιακών του σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να προσδιοριστούν οι υφιστάμενες και πιθανές επιδράσεις κάθε εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ, καθώς επίσης και οι πιθανοί χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι και ευκαιρίες.

ΦΑΣΗ 2 - ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ, ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

- Αναγνώριση θετικών και αρνητικών (υφιστάμενων και πιθανών) επιδράσεων του Ομίλου ΕΛΤΑ, στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των επιδράσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα, όπως αυτές προέκυψαν από τη λειτουργία και τις επιχειρηματικές του σχέσεις, ή αναδείχθηκαν ως σημαντικές από πρότυπα βιώσιμης ανάπτυξης και ομοειδείς οργανισμούς.

- Αναγνώριση των χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Ευκαιριών λόγω περιβαλλοντικών, κοινωνικών ή ζητημάτων διακυβέρνησης, λαμβάνοντας υπόψη τις θετικές και αρνητικές (υφιστάμενες και πιθανές) αναγνωρισμένες επιδράσεις σε συνάρτηση με τα Ευρωπαϊκά Πρότυπα Αναφοράς Βιώσιμης Ανάπτυξης (ESRSs – Sector agnostic topical standards).

ΦΑΣΗ 3 – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΕΛΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

- **Διενέργεια έρευνας διπλής ουσιαστικότητας:** Πραγματοποιήθηκε έρευνα με τη συμμετοχή της Ανώτερης Διοίκησης, των εργαζομένων και των εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών, αναφορικά με την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και οικονομικών επιδράσεων, συμπεριλαμβανομένων των επιδράσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα και τους χρηματοοικονομικούς κινδύνους και ευκαιρίες που σχετίζονται με τη λειτουργία του Ομίλου ΕΛΤΑ, λαμβάνοντας υπόψη την υφιστάμενη Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων του Υπερταμείου.

Κριτήρια αξιολόγησης θετικών (υφιστάμενων) επιδράσεων:

- Μέγεθος (*scale*), ήτοι το πόσο ωφέλιμη είναι ή θα μπορούσε να είναι η συγκεκριμένη επίδραση.
- Εύρος (*score*) της επίδρασης, ήτοι το πόσο εκτεταμένη είναι η συγκεκριμένη επίδραση.

Κριτήρια αξιολόγησης αρνητικών (υφιστάμενων και πιθανών) επιδράσεων:

- Μέγεθος (*scale*) της επίδρασης, ήτοι το πόσο σοβαρή είναι η συγκεκριμένη επίδραση.
- Εύρος (*score*) της επίδρασης, ήτοι το πόσο εκτεταμένη είναι η συγκεκριμένη επίδραση.
- Δυνατότητα επανόρθωσης (*irremediable character*) της επίδρασης, ήτοι το πόσο δύσκολη είναι η διαχείριση ή η επανόρθωση της ζημιάς που έχει προκληθεί.
- Πιθανότητα της επίδρασης, ήτοι ποια είναι η πιθανότητα να συμβεί η επίδραση.

Κριτήρια αξιολόγησης Χρηματοοικονομικών κινδύνων και ευκαιριών:

- Πιθανότητα εμφάνισης.
- Δυνητικό μέγεθος της οικονομικής επίπτωσης.
- **Συλλογή και ανάλυση αποτελεσμάτων αξιολόγησης:** Έπειτα από την ολοκλήρωση της διαδικασίας, πραγματοποιήθηκε η συλλογή και ανάλυση των απαντήσεων, προκειμένου να προσδιοριστούν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.

ΦΑΣΗ 4 – ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ, ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ

GRI 2-14

- **Όριο (*threshold*) ουσιαστικότητας:** Καθορίστηκε το όριο (*threshold*) βάσει του οποίου οι επιδράσεις, οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες χαρακτηρίζονται ως ουσιαστικά θέματα.
- **Αντιστοίχιση των επιδράσεων κινδύνων και ευκαιριών σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης:** Οι επιδράσεις και οι κίνδυνοι/ευκαιρίες ομαδοποιήθηκαν σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, όπως απεικονίζονται στον Πίνακα 12.
- **Επικύρωση λίστας ουσιαστικών θεμάτων από την Ανώτερη Διοίκηση.**

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ, ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Κατά τη διαδικασία ανάλυσης διπλής ουσιαστικότητας, αναγνωρίστηκαν 15 υφιστάμενες θετικές, 5 υφιστάμενες αρνητικές και 14 πιθανές αρνητικές επιδράσεις στο περιβάλλον, την κοινωνία, και την οικονομία, καθώς και 20 χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι και 19

χρηματοοικονομικές ευκαιρίες, που παρουσιάζονται αναλυτικότερα στον **Πίνακα 7**: Αναγνωρισμένες Επιδράσεις, Κίνδυνοι και Ευκαιρίες.

Πίνακας 7: Αναγνωρισμένες Επιδράσεις, Κίνδυνοι και Ευκαιρίες

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΥΠΟΘΕΜΑΤΑ	ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ		ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ
			ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ	ΠΙΘΑΝΕΣ		
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Κλιματική Αλλαγή	Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή			●	●
		Μετριασμός κλιματικής αλλαγής / Ενέργεια	+	-	●	●
	Ρύπανση	Ρύπανση Αέρα		-		
	Υδάτινοι και θαλάσσιοι πόροι	Νερό		-	●	●
	Κυκλική οικονομία	Εισροές πόρων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης πόρων	+	-	●	
		Απόβλητα	+	-	●	●
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Οικείο εργατικό δυναμικό	Συνθήκες εργασίας (χρόνος εργασίας, επαρκείς μισθοί)	+	-	●	●
		Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και συλλογικές διαπραγματεύσεις	+	-	●	●
		Υγεία και ασφάλεια στην εργασία / Ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	+	-	●	●
		Διαφορετικότητα, ίση μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες για όλους	+	-	●	●
		Κατάρτιση και ανάπτυξη δεξιοτήτων	+	-	●	●
		Παιδική εργασία / Αναγκαστική εργασία			●	
	Εργαζόμενοι στην αλυσίδα αξίας	Συνθήκες εργασίας και ανθρώπινα δικαιώματα στην αλυσίδα αξίας		-	●	●
	Επηρεαζόμενες κοινότητες	Δαστικά και πολιτικά δικαιώματα των κοινοτήτων σε σχέση με την ελευθερία της έκφρασης	+	-	●	●
	Ειδικά θέματα	Συνδεσιμότητα	+	-	●	●
	Καταναλωτές και τελικοί χρήστες	Επιδράσεις που σχετίζονται με τις πληροφορίες για τους καταναλωτές ή/και τους πελάτες ή/και τους τελικούς χρήστες, όσον αφορά την ιδιωτικότητα, την ελευθερία της έκφρασης και την πρόσβαση σε ποιοτικές πληροφορίες	+	-	●	●
		Προσωπική ασφάλεια των καταναλωτών ή/και των τελικών χρηστών	+	-	●	●
		Κοινωνική ένταξη των καταναλωτών ή/και των τελικών χρηστών	+	-	●	●
	Κοινωνική ένταξη των καταναλωτών ή/και των τελικών χρηστών	Υπεύθυνες πρακτικές εμπορίας		-	●	●
	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	Επιχειρηματική συμπεριφορά	Επιχειρηματική κουλτούρα / Προστασία των whistle-blowers / Διαφθορά και δωροδοκία	+	-	●
Διαχείριση των σχέσεων με τους προμηθευτές, συμπεριλαμβανομένων των πρακτικών πληρωμών			+	-	●	●

Στη συνέχεια, βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας ανάλυσης διπλής ουσιαστικότητας, οι παρακάτω θεματικές υφισταμένων θετικών και υφισταμένων & πιθανών αρνητικών επιδράσεων, καθώς και οι χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι και οι χρηματοοικονομικές ευκαιρίες ιεραρχήθηκαν από την Ανώτερη Διοίκηση του Ομίλου ΕΛΤΑ, ως ουσιαστικές.

Πίνακες 8 & 9: Ιεραρχημένες Θετικές και Αρνητικές Επιδράσεις

ΘΕΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ		
1	Μετριασμός κλιματικής αλλαγής / Ενέργεια	Υ
2	Εισροές πόρων, συμπεριλαμβανόμενης της χρήσης πόρων	Υ
3	Απόβλητα	Υ
4	Συνθήκες εργασίας (χρόνος εργασίας, επαρκείς μισθοί)	Υ
5	Υγεία και ασφάλεια στην εργασία / Ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	Υ
6	Κατάρτιση και ανάπτυξη δεξιοτήτων	Υ
7	Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και συλλογικές διαπραγματεύσεις	Υ
8	Διαφορετικότητα, ίση μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες για όλους	Υ

ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ		
1	Μετριασμός κλιματικής αλλαγής / Ενέργεια	Υ
2	Νερό	Υ
3	Ρύπανση αέρα	Π
4	Εισροές πόρων, συμπεριλαμβανόμενης της χρήσης πόρων	Υ
5	Συνθήκες εργασίας (χρόνος εργασίας, επαρκείς μισθοί)	Π
6	Κατάρτιση και ανάπτυξη δεξιοτήτων	Π
7	Ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και συλλογικές διαπραγματεύσεις	Π
8	Διαφορετικότητα, ίση μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες για όλους	Π
9	Συνθήκες εργασίας και ανθρώπινα δικαιώματα στην αλυσίδα αξίας	Π
10	Αστικά και πολιτικά δικαιώματα των κοινοτήτων σε σχέση με την ελευθερία της έκφρασης	Π

Υ = Υφιστάμενες επιδράσεις & Π = Πιθανές επιδράσεις

Πίνακες 10 & 11: Ιεραρχημένοι Κίνδυνοι και Ευκαιρίες

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	
1	Προσωπική ασφάλεια των καταναλωτών ή/και των τελικών χρηστών
2	Συνθήκες εργασίας (χρόνος εργασίας, επαρκείς μισθοί)
3	Κατάρτιση και ανάπτυξη δεξιοτήτων

















ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	
1	Κατάρτιση και ανάπτυξη δεξιοτήτων
2	Υγεία και ασφάλεια στην εργασία / Ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής
3	Επιχειρηματική κουλτούρα / Προστασία των whistle-blowers / Διαφθορά και δωροδοκία

Οι ανωτέρω θεματικές περιοχές στη συνέχεια ομαδοποιήθηκαν στα παρακάτω ουσιαστικά θέματα για την αποτελεσματικότερη και πλήρη αποτύπωση της διοικητικής προσέγγισης και της επίδοσης του Ομίλου ΕΛΤΑ και αποτελούν τη βάση για τον προσδιορισμό του περιεχομένου της παρούσας Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

GRI 3-2

Πίνακας 12: Ουσιαστικά Θέματα⁷ Ομίλου ΕΛΤΑ 2022

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ				
A/A	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ	ΚΙΝΔΥΝΟΙ /ΕΥΚΑΙΡΙΑ	ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ ΟΗΕ
1	Κλιματική Αλλαγή (συμπεριλαμβάνονται η κατανάλωση ενέργειας και η ρύπανση αέρα)	E		
2	Κυκλική οικονομία (συμπεριλαμβάνονται η χρήση πόρων και η διαχείριση αποβλήτων)	E		
3	Συνθήκες εργασίας και ανάπτυξη εργαζομένων (συμπεριλαμβάνονται ο χρόνος εργασίας, οι μισθοί, η κατάρτιση και η ανάπτυξη δεξιοτήτων, η ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και οι συλλογικές διαπραγματεύσεις, η υγεία και η ασφάλεια στην εργασία, η διαφορετικότητα και οι ίσες ευκαιρίες)	E	ΚΕ	   
4	Συνθήκες εργασίας και ανθρώπινα δικαιώματα στην αλυσίδα αξίας	E		  
5	Δικαιώματα των τοπικών κοινοτήτων (συμπεριλαμβάνονται τα αστικά και πολιτικά δικαιώματα των κοινοτήτων σε σχέση με την ελευθερία της έκφρασης)	E		
6	Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα⁸ (συμπεριλαμβάνονται οι υπεύθυνες πρακτικές εμπορίας και οι πρακτικές πληρωμών)	E	ΚΕ	 
7	Επιχειρηματική ηθική (συμπεριλαμβάνονται η επιχειρηματική κουλτούρα / Προστασία των whistle-blowers / Διαφθορά και δωροδοκία)		ΚΕ	
8	Προστασία ιδιωτικότητας		ΚΕ	
9	Συνδεσιμότητα		ΚΕ	 

E= Ουσιαστικότητα επιδράσεων, Κ/Ε= Χρηματοοικονομική Ουσιαστικότητα (Κίνδυνος/Ευκαιρία)

Σε σχέση με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021, προέκυψαν ως νέα ουσιαστικά θέματα τα εξής:

- Δικαιώματα των τοπικών κοινοτήτων
- Προστασία της ιδιωτικότητας
- Συνδεσιμότητα
- Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα

Αντίστοιχα, δεν προέκυψε ως ουσιαστικό θέμα το εξής:

- Δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

⁷ Οι επιδράσεις «Προστασία ιδιωτικότητας» και «Συνδεσιμότητα» δεν προέκυψαν ως ουσιαστικές στη φάση της ιεράρχησης, σύμφωνα με την ακολουθούμενη προσέγγιση. Ωστόσο κατά την επικύρωση των αποτελεσμάτων, η Διοίκηση των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ έκρινε ότι αποτελούν σημαντικές επιδράσεις και συμπεριλήφθηκαν ως ουσιαστικά θέματα στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.

⁸ Οι επιδράσεις «υπεύθυνες πρακτικές εμπορίας» και «πρακτικές πληρωμών» δεν προέκυψαν ως ουσιαστικές στη φάση της ιεράρχησης, σύμφωνα με την ακολουθούμενη προσέγγιση. Ωστόσο, κατά την επικύρωση των αποτελεσμάτων, η Διοίκηση των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ συμπεριέλαβε ως υφιστάμενη θετική την επίδραση «πρακτικές πληρωμών» και ως ευκαιρία την επίδραση «υπεύθυνες πρακτικές εμπορίας» υπό το ουσιαστικό θέμα «Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα».



03

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



03 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

3.1 ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

GRI 3-3



ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ	
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ	ΘΕΤΙΚΕΣ Υλοποίηση έργων για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης (τοποθέτηση BMS, αντικατάσταση λαμπτήρων με συστήματα LED και προμήθεια ηλεκτρικών αυτοκινήτων σε στελέχη), της καταγραφής του ανθρακικού αποτυπώματος Scope 1 & Scope 2 και έργων ψηφιακού μετασχηματισμού (tablet σε ταχυδρόμους) και αναδιοργάνωσης δικτύου, που θα συμβάλλουν στη μείωση των άμεσων και έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από τη λειτουργία του Ομίλου ΕΛΤΑ.
	ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ Κατανάλωση ενέργειας προερχόμενη από ορυκτά καύσιμα και εκπομπή αερίων του θερμοκηπίου στην ατμόσφαιρα.
ΠΙΘΑΝΕΣ	ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ Δραστηριότητα μεταφορών του Ομίλου ΕΛΤΑ, με αποτέλεσμα την έκλυση αέριων ρύπων και την υποβάθμιση της ποιότητας του αέρα.

Η συμβολή στην επίτευξη μιας κλιματικά ουδέτερης Ευρώπης έως το 2050, με βάση τη Συμφωνία του Παρισιού και την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία, αποτελούν βασικό μέλημα του Ομίλου ΕΛΤΑ. Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκει τη μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που εκλύει στο περιβάλλον από την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και από τη λειτουργία των εγκαταστάσεών του.

Σε αυτό το πλαίσιο, ο Όμιλος ΕΛΤΑ καταγράφει τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και υπολογίζει τα καύσιμα του στόλου των οχημάτων. Παράλληλα, εντείνει τις προσπάθειες βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης στους γραφειακούς χώρους και τις υπόλοιπες κτιριακές εγκαταστάσεις που διαθέτει, αναζητώντας βέλτιστες πρακτικές προς υλοποίηση.

Συγκεκριμένα, για την αποδοτική ενεργειακή διαχείριση των υποδομών του Ομίλου, τα δύο από τα τρία μεγαλύτερα κέντρα διαλογής του διαθέτουν σύστημα παρακολούθησης κτηρίων (*Building Management System - BMS*), που συμβάλλει στη βελτίωση του ελέγχου και της ενεργειακής απόδοσης των κτιριακών εγκαταστάσεων. Επιπλέον, ο Όμιλος ΕΛΤΑ προχώρησε στη μαζική αντικατάσταση 4.773 συμβατικών φωτιστικών με τεχνολογίας LED σε 147 από τα 556 καταστήματα και σε 3 κτίρια (κέντρο διαλογής Αττικής, κτίριο Διοίκησης Καισαριανής, διαμετακομιστικό κέντρο Πειραιά), πετυχαίνοντας μείωση εγκατεστημένης ισχύος κατά 55%.

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ έχει αναπτύξει την πρωτοβουλία "*Project Green*", στο πλαίσιο της οποίας πραγματοποιήθηκε η πρώτη ανακαίνιση καταστήματος στο Ναύπλιο με ενεργειακά αποδοτικά υλικά. Συγκεκριμένα, στο κατάστημα έχουν ήδη εγκατασταθεί νέα συστήματα ψύξης και θέρμανσης με αντλίες θερμότητας και έχουν αντικατασταθεί όλοι οι λαμπτήρες με LED, που

έχουν οδηγήσει σε μείωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 47% και εκπομπών ρύπων κατά 66%.

Στο επόμενο διάστημα, σε ένα ακόμη πιλοτικό πρόγραμμα στην περιοχή της Αργολίδας, δρομολογείται η πλήρης εφαρμογή ηλεκτροκίνησης για τη διανομή της αλληλογραφίας. Με τον τρόπο αυτό, το κατάστημα του Ναυπλίου θα αποτελέσει τον οδηγό για τη συνολική ενεργειακή αναβάθμιση του δικτύου καταστημάτων και οχημάτων του Ομίλου ΕΛΤΑ και θα συμβάλλει σημαντικά στην επίτευξη των περιβαλλοντικών του στόχων.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΕΝΤΑΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

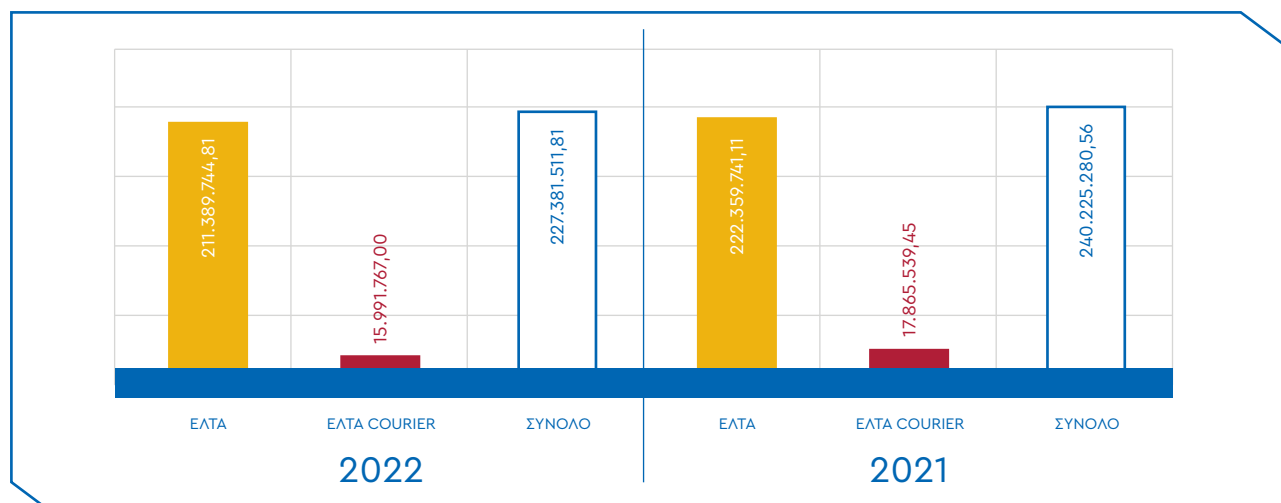
GRI 302-1, GRI 302-3



Σε επίπεδο Ομίλου ΕΛΤΑ, η συνολική καταναλισκόμενη ενέργεια για το 2022 ανήλθε στα 227.381.511,81 MJ, παρουσιάζοντας μείωση κατά 5,35% σε σχέση με το 2021 (240.225.280,56 MJ). Αναλυτικότερα στα ΕΛΤΑ η συνολική κατανάλωση ενέργειας διαμορφώθηκε στα 211.389.744,81 MJ, παρουσιάζοντας μείωση κατά 4,93% σε σχέση με το 2021, γεγονός που οφείλεται στη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, που επιτεύχθηκε λόγω των αντικαταστάσεων του εξοπλισμού με άλλο φιλικότερο προς το περιβάλλον, αλλά και στη σταδιακή μείωση των καταστημάτων ΕΛΤΑ σε όλη την χώρα. Ακόμη, η κατανάλωση καυσίμων (φυσικό αέριο, πετρέλαιο θέρμανσης, πετρέλαιο κίνησης, αμόλυβδη βενζίνη) από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας παρουσίασε αύξηση κατά 4% έπειτα από την πτωτική πορεία που είχε σημειωθεί κατά την περίοδο 2019-2021, λόγω της πανδημίας COVID-19, ενώ η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας μειώθηκε κατά 19,19% σε σχέση με το 2021.

Αναφορικά με την ΕΛΤΑ Courier, η συνολική κατανάλωση ενέργειας διαμορφώθηκε στα 15.991.767,00 MJ, παρουσιάζοντας μείωση κατά 10,49%, λόγω της εφαρμογής μέτρων βελτιστοποίησης στις καταναλώσεις όπως η παρακολούθηση και ο μετριασμός της ενεργειακής κατανάλωσης των οχημάτων της. Συγκεκριμένα, η κατανάλωση καυσίμων (πετρέλαιο θέρμανσης, πετρέλαιο κίνησης, αμόλυβδη βενζίνη) από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας παρουσίασε μείωση κατά 9,18%, ενώ η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας μειώθηκε κατά 23,40% σε σχέση με το 2021.

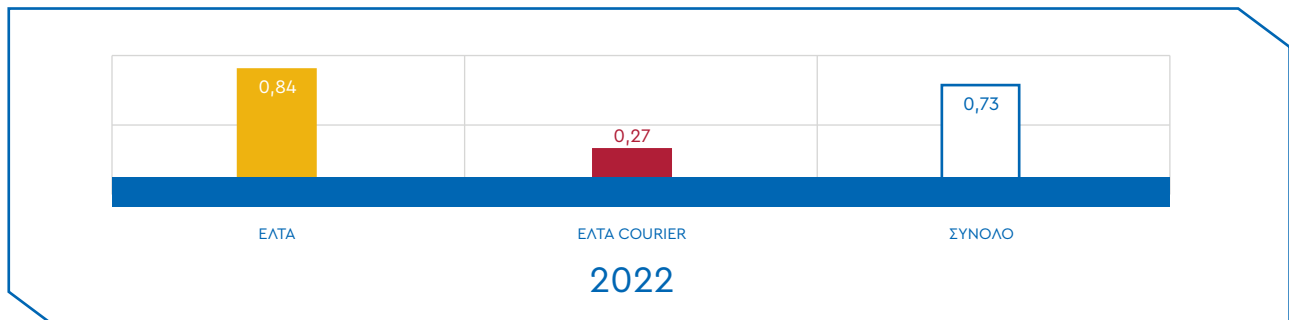
Γράφημα 4: Κατανάλωση ενέργειας Ομίλου ΕΛΤΑ (MJ)



Σημείωση: Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την κατανάλωση ενέργειας είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».

Η ενεργειακή ένταση για το 2022 διαμορφώθηκε στα 0,73 MJ/€ για το σύνολο του Ομίλου ΕΛΤΑ και αναλυτικότερα 0,84MJ/€ για τα ΕΛΤΑ και στα 0,27MJ/€ για την ΕΛΤΑ Courier. Για τον υπολογισμό της ενεργειακής έντασης, λήφθηκαν υπόψη οι καταναλώσεις καυσίμων και ηλεκτρικής ενέργειας εντός των εταιρειών, καθώς και ο κύκλος εργασιών της κάθε εταιρίας.

Γράφημα 5: Ενεργειακή ένταση Ομίλου ΕΛΤΑ (MJ/€)



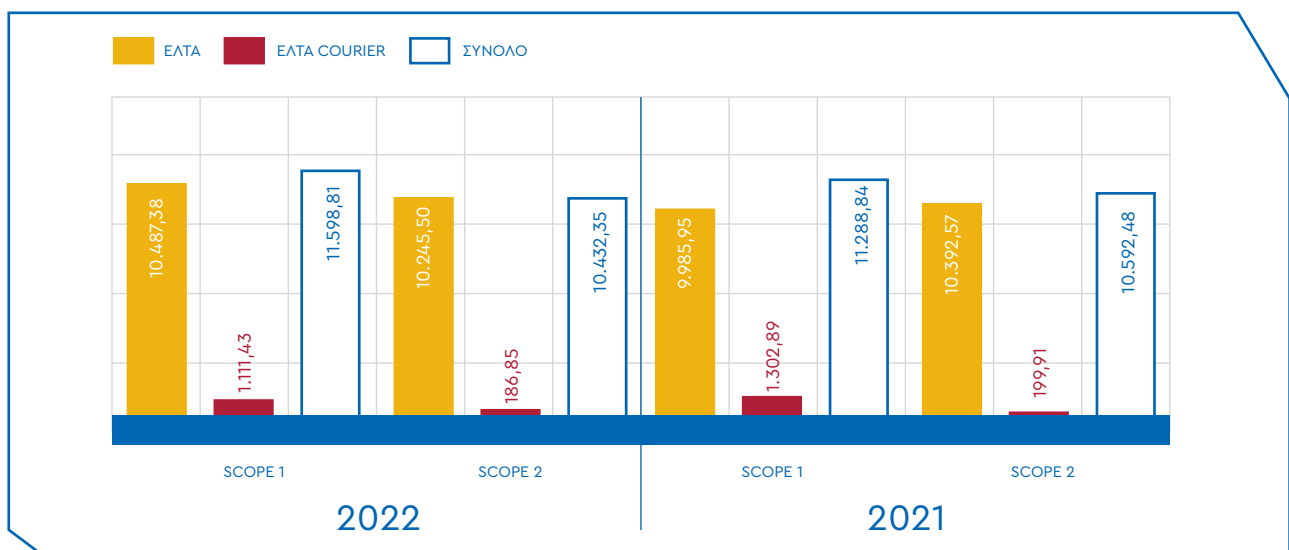
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

GRI 305-1, GRI 305-2



Το 2022, οι εκπομπές αερίων Scope 1 για τον Όμιλο ΕΛΤΑ διαμορφώθηκαν στους 11.598,81 t CO₂ e εκ των οποίων οι 10.487,38 t CO₂ e αφορούν στα ΕΛΤΑ ενώ οι 1.111,43 t CO₂ e στην ΕΛΤΑ Courier. Οι εκπομπές αερίων Scope 2 (*market based*) διαμορφώθηκαν στους 10.432,35 t CO₂ e εκ των οποίων οι 10.245,50 t CO₂ e αφορούν τα ΕΛΤΑ και τα υπόλοιπα 186,85 t CO₂ e στην ΕΛΤΑ Courier. Σε σύγκριση με τις επιδόσεις του 2021, οι εκπομπές αερίων Scope 1 παρουσίασαν αύξηση κατά 2,75%, ως αποτέλεσμα πρωτογενών δεδομένων κατανάλωσης φυσικού αερίου και επεξεργασίας λυμάτων που πραγματοποιείται στην εγκατάσταση βιολογικού καθαρισμού στο Κέντρο Διαλογής Κρουονερίου. Αντίστοιχα, οι εκπομπές αερίων Scope 2 (*market based*) σημείωσαν μείωση κατά 1,51% που οφείλεται στην μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και στις δυο εταιρείες.

Γράφημα 6: Ετήσιες Εκπομπές Αερίων Ομίλου ΕΛΤΑ (t CO₂ e)



Σημείωση: Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου είναι διαθέσιμες στην υποενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».

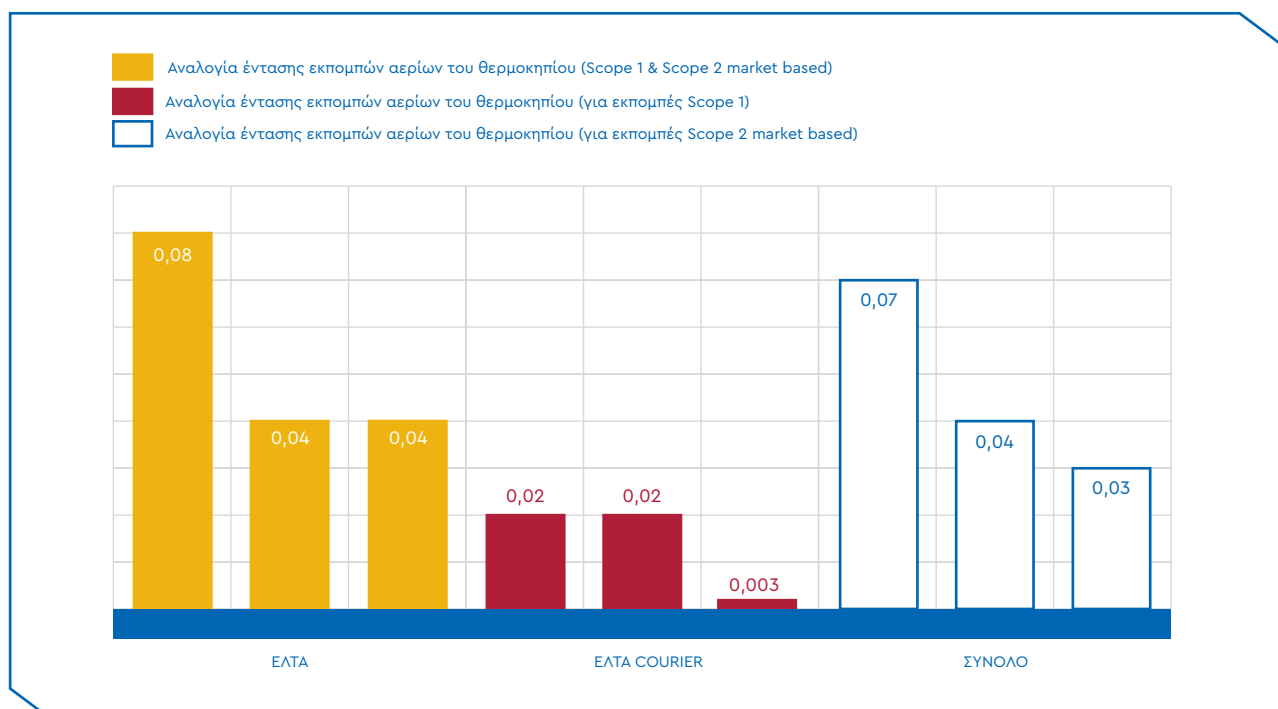
ΕΝΤΑΣΗ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

GRI 305-4



Το 2022 οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για τον Όμιλο ΕΛΤΑ διαμορφώθηκαν στους 0,07 t CO₂ e/χιλ.€. Ο υπολογισμός της έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου περιλαμβάνει τις εκπομπές Scope 1 και Scope 2 (market based) και συγκεκριμένα διοξείδιο του άνθρακα (CO₂), μεθάνιο (CH₄), υποξείδιο του αζώτου (N₂O) και υδροφθορανθράκων (HFCs).

Γράφημα 7: Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (t CO₂ e/χιλ.€)



Σημείωση: Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».

ΡΥΠΑΝΣΗ ΑΕΡΑ

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ: Χρήση ψυκτικών υγρών
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier: Χρήση ψυκτικών υγρών



Το 2022, ο Όμιλος ΕΛΤΑ χρησιμοποίησε 0,0198 t ψυκτικών υγρών, τα οποία προήλθαν από τα ΕΛΤΑ (0,0118 t) και από την ΕΛΤΑ Courier (0,008 t).

Σημείωση: Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την χρήση ψυκτικών υγρών είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)». Ο Όμιλος ΕΛΤΑ θα ενσωματώσει στοιχεία για την περιβαλλοντική επίδοση του στόλου των οχημάτων του σε επόμενη Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

GRI 3-3



ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ	
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ	ΘΕΤΙΚΕΣ
	<p>Πρωτοβουλίες που υλοποιούνται από τον Όμιλο ΕΛΤΑ και υποστηρίζουν την αποτελεσματική χρήση των μη ανανεώσιμων και των ανανεώσιμων φυσικών πόρων και την ορθολογική διαχείριση των αποβλήτων.</p>
	ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ
	<p>Απουσία δεσμευτικών όρων προς τους προμηθευτές, σχετικά με τους τρόπους που εκμεταλλεύονται τους φυσικούς πόρους για σκοπούς παραγωγής και κατανάλωσης.</p>

GRI 306-1 (a-i), GRI 306-2 (b,c)

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ έχει αναπτύξει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), σύμφωνα με το ISO 14001:2015. Σημαντικό μέρος των δράσεων που υλοποιούνται, στο πλαίσιο του Συστήματος, σχετίζονται με τη μείωση των αποβλήτων, την ορθολογική διαχείριση και επεξεργασία τους, την προώθηση της ανακύκλωσης και την εφαρμογή των αρχών της κυκλικής οικονομίας. Συγκεκριμένα τα ΕΛΤΑ έχουν εγγραφεί στο Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Συσκευασιών (ΣΣΕΔ - ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ) της Ελληνικής Εταιρείας Αξιοποίησης Ανακύκλωσης, όπου καταβάλλει τέλη τακτικής εισφοράς για τις διακινηθείσες συσκευασίες στην κατηγορία Χαρτί-Χαρτόνι και στο Μητρώο Παραγωγών Συσκευασίας του Ελληνικού Οργανισμού Ανακύκλωσης (Ε.Ο.ΑΝ.). Αντίστοιχα στην ΕΛΤΑ Courier δεν έχει σημειωθεί μεγάλος όγκος αποβλήτων και το μεγαλύτερο μέρος αυτών προέρχεται από τη λειτουργία των εγκαταστάσεων, τη συντήρηση του εξοπλισμού και των οχημάτων και τις συσκευασίες.

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ επιδιώκει την ορθολογική χρήση υλικών, με την προμήθεια ασφαλών, ανθεκτικών και, όπου είναι δυνατόν, ανακυκλώσιμων υλικών, σε προϊόντα και συσκευασίες, ενώ παράλληλα φροντίζει ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη χρήση και διαφύλαξη των πόρων. Ο Όμιλος ΕΛΤΑ εστιάζει τις προσπάθειές του για τη βέλτιστη δυνατή διαχείριση των αποβλήτων, εφαρμόζοντας πρακτικές ανακύκλωσης πλαστικών ταχυδρομικών σάκων και χάρτινων συσκευασιών των ταχυδρομικών αντικειμένων, αλλά και μέσω εσωτερικού προγράμματος ανακύκλωσης διαφόρων υλικών, όπως χαρτί, πλαστικό και αλουμίνιο. Επίσης, τόσο τα ΕΛΤΑ όσο και η ΕΛΤΑ Courier έχουν συνάψει συνεργασία με εξουσιοδοτημένους συνεργάτες για τη διαχείριση των αποβλήτων, οι οποίοι παρακολουθούν και αναφέρουν τα σχετικά δεδομένα⁹.

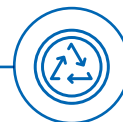
Αξίζει να σημειωθεί και η διεύρυνση του προγράμματος ανακύκλωσης υλικών συσκευασίας,

⁹ Τις ποσότητες των αποβλήτων της ΕΛΤΑ Courier τις διαχειρίζεται ο εκάστοτε αρμόδιος, ανάλογα με το είδος των αποβλήτων. Τα αστικά απόβλητα που οδηγούνται προς ανακύκλωση τα διαχειρίζεται η ΕΑΑ (μέσω του Δήμου Αγίας Παρασκευής) και όλα τα υπόλοιπα διαχειρίζονται από συνεργαζόμενες και αδειοδοτημένες εταιρείες.

μέσω της δημιουργίας νέων ρευμάτων ανακύκλωσης χαρτιού, μετάλλου και πλαστικού στα Κέντρα Διαλογής καθώς και την τοποθέτηση 70 νέων κάδων συλλογής ανακυκλώσιμων υλικών στο Κέντρο Διαλογής Αθηνών και στα Κτίρια Διοίκησης, σε συνεργασία με την Ανταποδοτική Ανακύκλωση. Πρόκειται για μία ενέργεια που θα εφαρμοστεί σταδιακά στο σύνολο των εγκαταστάσεων του Ομίλου ΕΛΤΑ ανά τη χώρα. Τα υλικά που θα συλλέγονται θα κατευθύνονται σε ενέργειες κοινωνικού χαρακτήρα στο πλαίσιο των προγραμμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της εταιρείας.

ΧΡΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ

GRI 301-1



Ο Όμιλος ΕΛΤΑ, το 2022, συνολικά χρησιμοποίησε 297,30 t υλικών για τις λειτουργικές του ανάγκες. Αναλυτικότερα, η κατανάλωση των ανανεώσιμων υλικών (συμπεριλαμβανομένων των πρώτων υλών και των υλικών συσκευασίας) ανήλθε στους 109,03 t και 188,27 t για τα ΕΛΤΑ και την ΕΛΤΑ Courier αντίστοιχα. Τα ανανεώσιμα υλικά αφορούσαν πλαστικούς σάκους, χαρτόνι, χαρτί και πλαστικό προερχόμενα.

Σημείωση: Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τη χρήση των υλικών είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».

ΑΠΟΒΛΗΤΑ

Εσωτερικός δείκτης ΕΛΤΑ: Απόβλητα χαρτιού
 Εσωτερικός δείκτης ΕΛΤΑ: Απόβλητα πλαστικών και αλουμινένιων φιαλών
 Εσωτερικός δείκτης ΕΛΤΑ Courier: Ανακύκλωση υλικών
 Εσωτερικός δείκτης ΕΛΤΑ Courier: Απόβλητα προς απόρριψη (υγειονομική ταφή)



Το 2022, τα ΕΛΤΑ δημιούργησαν 109,03 t απόβλητα χαρτιού τα οποία προωθούνται σε αποθήκες της εταιρείας ώστε στη συνέχεια να πωληθούν και να χρησιμοποιηθούν για πολύ. Ακόμη, τα ΕΛΤΑ απέρριψαν 10.000 τεμάχια πλαστικών και αλουμινένιων φιαλών – χωρίς να έχει καταγραφεί το βάρος τους, καθώς κατευθύνονται απευθείας σε απόρριψη στο πλαίσιο συνεργασίας με τους φορείς ανταποδοτικής ανακύκλωσης.

Η ΕΛΤΑ Courier εφαρμόζει ανακύκλωση υλικών, όπως μελανοδοχεία και χαρτί. Για το 2022, η εκτιμώμενη¹⁰ ποσότητα ανακύκλωσης ανήλθε στους 16,61 t. Επίσης, τα απόβλητα που οδηγούνται σε απόρριψη (κατά κανόνα υγειονομική ταφή) περιλαμβάνουν τα αστικά απόβλητα που δημιουργούνται από τους εργαζομένους στα γραφεία. Η ποσότητα που οδηγήθηκε προς απόρριψη εκτιμάται¹¹ στα 47,47 t.

¹⁰ Με βάση το πλήθος του προσωπικού (151), τη μέση παραγωγή αστικών αποβλήτων στην Ελλάδα (523 kg per capita) και το ποσοστό των αστικών αποβλήτων που οδηγούνται σε ταφή (60%), η ποσότητα που οδηγήθηκε σε απόρριψη εκτιμάται στα 47,47t.

¹¹ Με βάση το πλήθος του προσωπικού (151), τη μέση παραγωγή αστικών αποβλήτων στην Ελλάδα (523 kg per capita) και το ποσοστό των αστικών που οδηγούνται σε ταφή (21%), η ποσότητα που οδηγήθηκε σε ανακύκλωση εκτιμάται στα 16,61t.



04

ΚΟΙΝΩΝΙΑ



04 ΚΟΙΝΩΝΙΑ

4.1 ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ:
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

GRI 3-3



ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ

	ΘΕΤΙΚΕΣ
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ	Εφαρμογή πολιτικών ίσων ευκαιριών και διαφορετικότητας, πρόληψης της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας, ασφάλειας και υγείας στην εργασία μέσω σχετικών συστημάτων διαχείρισης, εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση, ανάπτυξη δεξιοτήτων μέσω εκπαιδευτικών πολιτικών και ελευθερία συνεταιρισμού μέσω της ύπαρξης σωματείων των εργαζομένων όπου ο Όμιλος ΕΛΤΑ επιδιώκει την παραγωγική εργασία σε συνθήκες ανθρώπινης αξιοπρέπειας.
ΠΙΘΑΝΕΣ	Αστοχία στην εφαρμογή θεσπισμένων πολιτικών και διαδικασιών που δημιουργούν συνθήκες εργασίας οι οποίες δεν προάγουν την ελευθερία, την ισότητα, την ασφάλεια και την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, την αστοχία στην πρόσβαση σε ποιοτική εκπαίδευση και ευκαιρίες δια βίου μάθησης, αδυναμία παροχής πολιτικών ίσων ευκαιριών, διαφορετικότητας και αδυναμία πρόληψης της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Διαμόρφωση συνθηκών που προάγουν την υγεία και ασφάλεια στην εργασία και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων λόγω της αξιοποίησης της τεχνολογίας.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Αδυναμία προσέλκυσης ειδικευμένων στελεχών λόγω μη ανταγωνιστικών μισθών, από απώλεια εσόδων και μειωμένη κερδοφορία εξαιτίας της χαμηλής παραγωγικότητας των εργαζομένων, της αδυναμίας ανάπτυξης νέων βελτιωμένων προϊόντων και υπηρεσιών και αξιοποίησης της τεχνολογίας στην εργασία.

Για τον Όμιλο ΕΛΤΑ οι άνθρωποί του βρίσκονται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντός του. Ο Όμιλος εστιάζει στη δημιουργία ενός αρμονικού και σύγχρονου περιβάλλοντος εργασίας, το οποίο προάγει την ανοιχτή επικοινωνία και συνεργασία, παρέχει ίσες ευκαιρίες σε όλους, ενισχύει και αξιοποιεί τις γνώσεις, την πείρα και το ταλέντο καθενός ξεχωριστά. Σέβεται την προσπάθεια του καθενός, η οποία αναγνωρίζεται και αμείβεται με σαφή και αξιοκρατικά κριτήρια.

Επομένως έχει ιδιαίτερη σημασία για τις εταιρείες του Ομίλου, η βελτίωση της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού με βιώσιμο τρόπο, ώστε να παρέχει το καλύτερο δυνατό, εργασιακό περιβάλλον και εμπειρία για όλους τους εργαζομένους.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

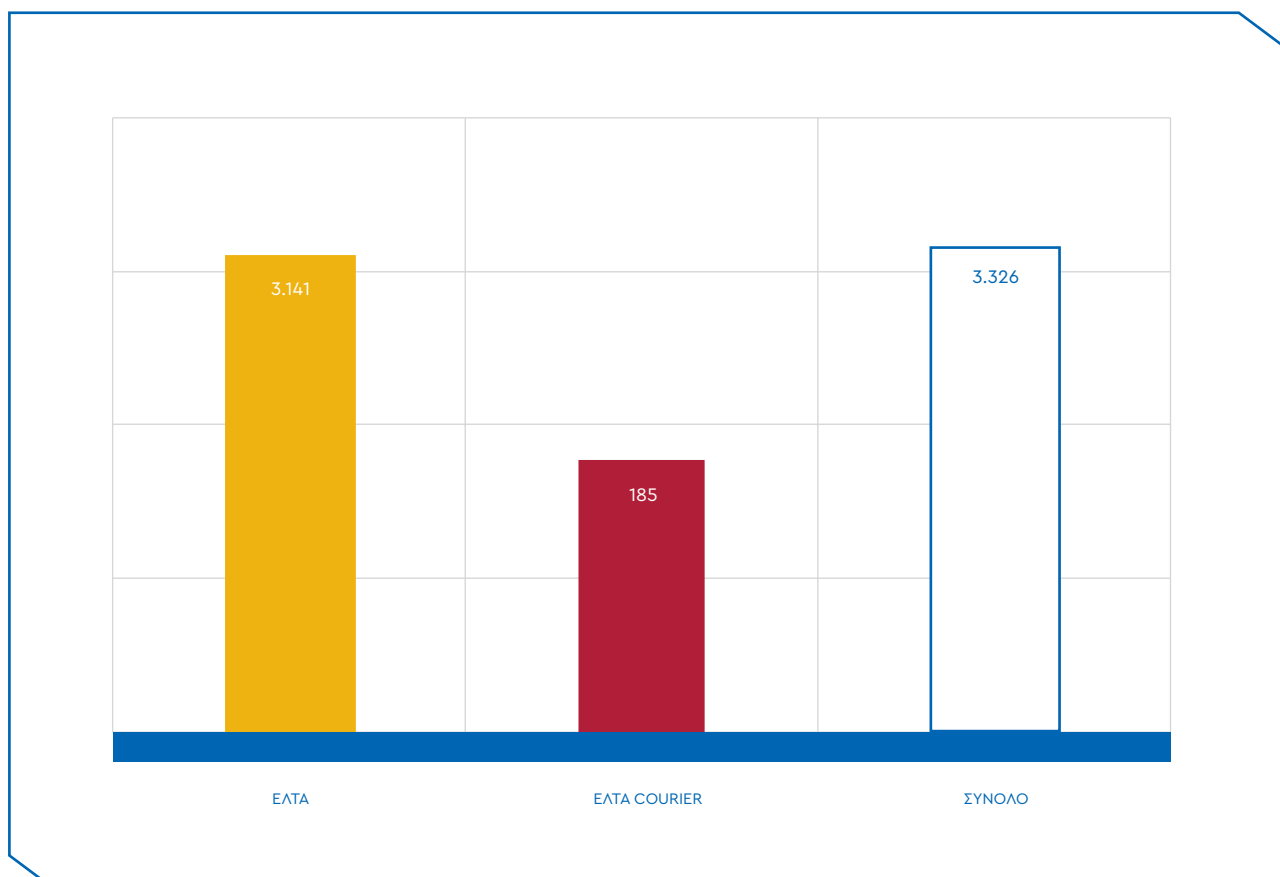
GRI 2-7, GRI 2-8 (a,b)



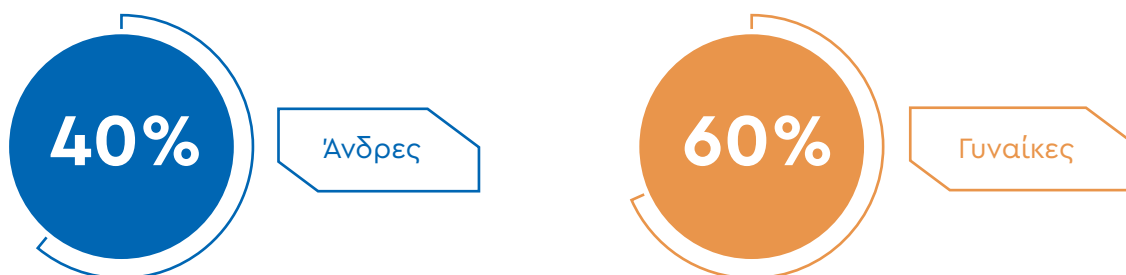
Ο Όμιλος ΕΛΤΑ παρέχει ένα βιώσιμο περιβάλλον εργασίας για τους ανθρώπους του, καλλιεργεί κουλτούρα ανάπτυξης, επιδιώκει τη διαφορετικότητα, αναγνωρίζει την υψηλή απόδοση και προσφέρει δυνατότητες ανάπτυξης και κατάρτισης. Επίσης, ενθαρρύνει την αλληλεπίδραση και την ανοικτή επικοινωνία μεταξύ των ομάδων, ενώ ταυτόχρονα δίνει ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια, την υγεία και την ευεξία των ανθρώπων. Ο Όμιλος ΕΛΤΑ παρακολουθεί και καταγράφει το σύνολο των εργαζομένων του, σε ετήσια βάση, κατά φύλο (γυναίκες, άνδρες, άλλο), κατά είδος σύμβασης (αορίστου ή ορισμένου χρόνου), είδος απασχόλησης (πλήρους και μερικής).

Το 2022, το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου ΕΛΤΑ στο σύνολο της χώρας ανήλθε στους 3.326, με την πλειοψηφία των εργαζομένων να απασχολούνται στα ΕΛΤΑ 94,44% (3.141 εργαζόμενοι/ες) και το υπόλοιπο 5,56 % στην ΕΛΤΑ Courier (185 εργαζόμενοι/ες). Οι γυναίκες αποτέλεσαν το 39,87% (1.326 εργαζόμενες) του ανθρώπινου δυναμικού και το 96,69% του ανθρώπινου δυναμικού (3.216 εργαζόμενοι/ες) ήταν αορίστου χρόνου. Επίσης, για το 2022, υπήρξαν 1.899 εργαζόμενοι/ες που συμμετείχαν σε ομάδες έργου εταιρειών που ως Ανάδοχοι ανέλαβαν την υλοποίηση συγκεκριμένων εργασιών κατ' εντολή και για λογαριασμό των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ, όπως υποστηρικτικές υπηρεσίες σε διαλογή, διανομή, ταξινόμηση, μηχανογράφηση και εσωτερική εκμετάλλευση.

Γράφημα 8: Αριθμός Εργαζομένων Ομίλου ΕΛΤΑ



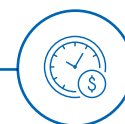


Γράφημα 9: Αναλογία μόνιμου προσωπικού ανά φύλο Ομίλου ΕΛΤΑ

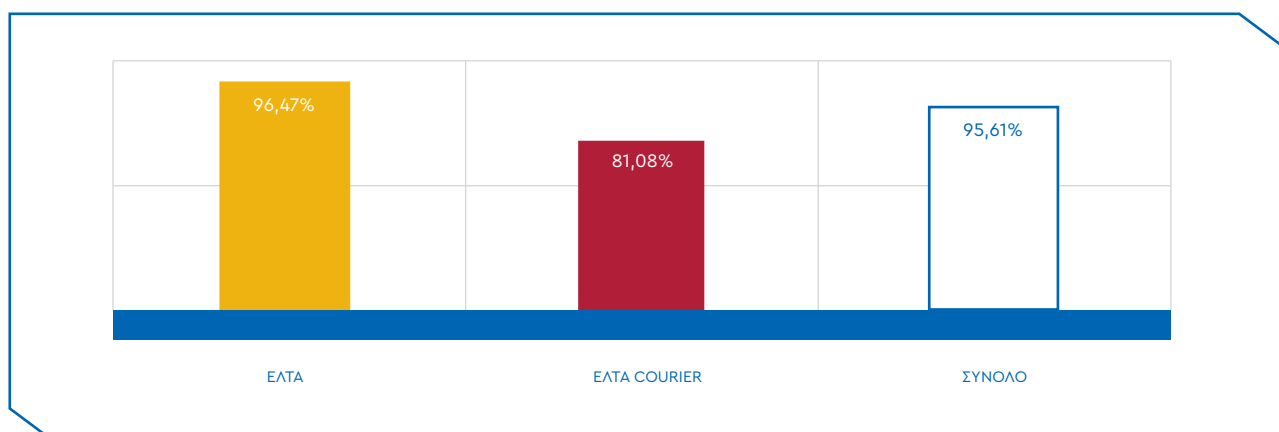
Σημείωση: Για τον υπολογισμό του αριθμού των εργαζομένων, εφαρμόστηκε η μεθοδολογία «headcount» στις 31.12.2022 του αντίστοιχου έτους, ενώ στην καταγραφή συμπεριλήφθηκαν όλοι οι εργαζόμενοι με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας. Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τα στοιχεία των εργαζομένων είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».

ΑΠΟΔΟΧΕΣ

GRI 2-21 (a,c), GRI 2-30(a), GRI 405-2



Οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΕΛΤΑ που καλύπτονταν από την Εθνική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας ανήλθε στο 95,61% και συγκεκριμένα 3.030 εργαζόμενοι/ες των ΕΛΤΑ (96,47%) και 150 εργαζόμενοι/ες και (81,08%) της ΕΛΤΑ Courier.

Γράφημα 10: Συμμετοχές εργαζομένων στην Εθνική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας

Σημείωση: Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την συμμετοχή των εργαζομένων στην Εθνική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες επίδοσης ESG (KPIs)».

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ εφαρμόζει Πολιτική ίσης αμοιβής μεταξύ ανδρών και γυναικών, όπου οι όροι αμοιβής και εργασίας καθορίζονται τόσο με επιχειρησιακές συλλογικές συμβάσεις εργασίας, ύστερα από διαπραγματεύσεις με την αντιπροσωπευτική συνδικαλιστική οργάνωση, όσο και με αποφάσεις ΔΣ της κάθε εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ, οι οποίες αμφότερες εφαρμόζονται απαρεγκλίτως σε συνδυασμό με τις διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας.

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Το μισθολόγιο προσωπικού της κάθε εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ το οποίο απασχολείται με σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου, καθορίζεται με βάση τους όρους Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας. Στα στελέχη της κάθε εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ, τα οποία

προέρχονται από το προσωπικό με σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου, και ασκούν καθήκοντα διοίκησης, χορηγείται επίδομα θέσης ευθύνης, το ύψος του οποίου καθορίζεται σύμφωνα με απόφαση ΔΣ των εταιρειών του Ομίλου, το οποίο δεν αποτελεί μέρος του βασικού μισθού.

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Το προσωπικό το οποίο προσλαμβάνεται για την κάλυψη έκτακτων αναγκών, για ορισμένο χρονικό διάστημα και δεν μπορεί να υπερβαίνει τους οκτώ (8) μήνες, αμείβεται σύμφωνα με τους μισθολογικούς όρους της Εθνικής Γενικής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας.

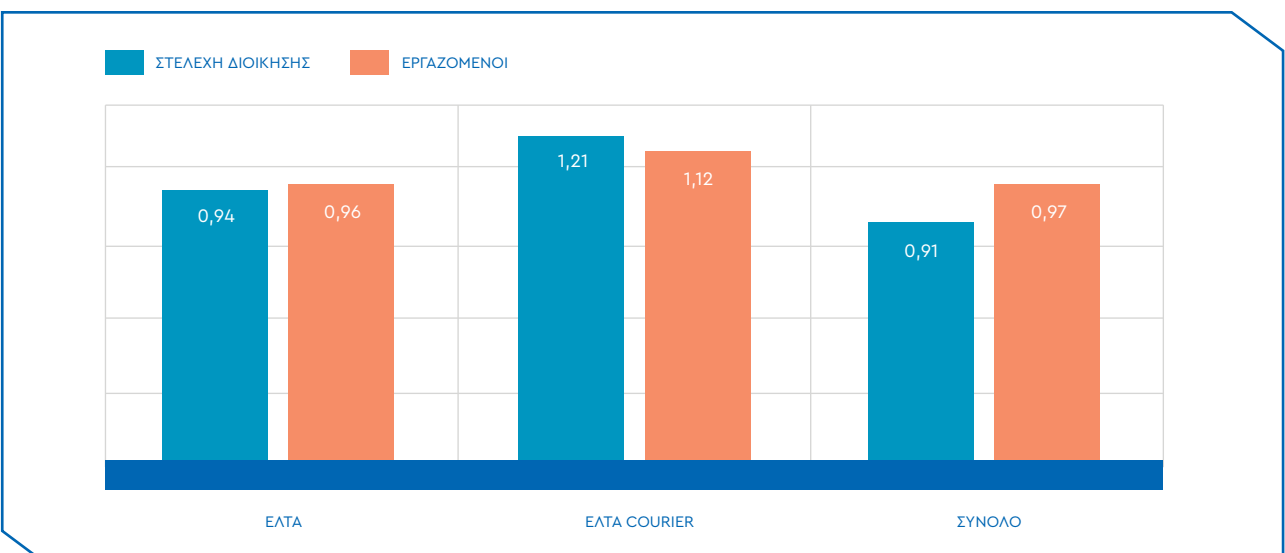
Τα στελέχη των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ, τα οποία απασχολούνται με Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου για την πραγματοποίηση συγκεκριμένου έργου, σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (συνήθως τριετούς διάρκειας), διαπραγματεύονται τους μισθολογικούς όρους της Σύμβασής τους απευθείας με τη Διοίκηση της εκάστοτε εταιρείας.

ΑΝΩΤΕΡΑ ΣΤΕΛΕΧΗ

Οι αμοιβές των Γενικών Διευθυντών κάθε εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ καθορίζονται με ατομικές συμβάσεις εργασίας σε συνδυασμό με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία. Οι αμοιβές του Προέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου κάθε εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ, εγκρίνονται από τη Γενική Συνέλευση (ΓΣ) των μετόχων της.

Εκπρόσωποι των εργαζομένων συμμετέχουν στο ΔΣ κάθε εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ, όπου αναπτύσσονται μεταξύ άλλων και θέματα που αφορούν την πολιτική αμοιβών όλων των εργαζομένων σε κάθε εταιρεία, διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό τη δίκαιη και ίση μεταχείριση των εργαζομένων. Αναφορικά με την αναλογία αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου/Εργαζομένων¹² για το 2022 διαμορφώθηκε στο 3,85:1 για τα ΕΛΤΑ και 3,98:1 για την ΕΛΤΑ Courier. Επίσης, η αναλογία βασικού μισθού αποδοχών γυναικών/ανδρών ανήλθε στο 0,97 για τα ΕΛΤΑ και 1,06 για την ΕΛΤΑ Courier.

Γράφημα 11: Αναλογία βασικού μισθού, ανά βαθμίδα ιεραρχίας γυναικών/ανδρών Ομίλου ΕΛΤΑ



Σημείωση: Η αναλογία βασικού μισθού ανά λειτουργία δεν αποτυπώνεται σε ομιλικό επίπεδο, διότι η κατανομή των εργαζομένων ανά Διεύθυνση λειτουργίας της ΕΛΤΑ και της ΕΛΤΑ Courier, δεν είναι ταυτόσημες. Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τις αναλογίες βασικού μισθού είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».

¹² Η αναλογία αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου/Εργαζομένων ορίζεται ως ο λόγος μεταξύ των ετήσιων συνολικών αποδοχών του Διευθύνοντος Συμβούλου και της μέσης τιμής των συνολικών αποδοχών των εργαζομένων (εκτός της αμοιβής του Διευθύνοντος Συμβούλου).

ΠΑΡΟΧΕΣ

GRI 401-2 (a-ii, a-iv), GRI 401-3



Σύμφωνα με την ισχύουσα εργατική νομοθεσία, ο Όμιλος ΕΛΤΑ παρέχει διευκολύνσεις στους εργαζομένους για υποθέσεις εντός αλλά και εκτός της εργασίας. Ενδεικτικές παροχές του Ομίλου ΕΛΤΑ προς τους εργαζομένους αποτελούν οι άδειες, το επιτρεπόμενο μειωμένο ωράριο, γονικές άδειες, άδειες ανατροφής των παιδιών, έτσι ώστε η εργασία τους να αποτελεί για αυτούς ένα υγιές περιβάλλον που διασφαλίζει την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Αξίζει να σημειωθεί πως μαζί με τα οικογενειακά οφέλη, παρέχονται διευκολύνσεις και σε εργαζόμενους/ες σε περιπτώσεις όπως ασθένειες, εγκυμοσύνη, τοκετός και λοχεία. Ακόμη, οι εργαζόμενοι είναι ελεύθεροι να συμμετέχουν στη συνδικαλιστική δράση¹³. Η δράση ασκείται από τους εκλεγμένους εκπροσώπους των εργαζομένων και παρέχονται άδειες για τη συμμετοχή τους σε τυχόν συνεδριάσεις, οι οποίες προβλέπονται από την εργατική νομοθεσία και από τον Εσωτερικό Κανονισμό Εργασίας Προσωπικού του Ομίλου ΕΛΤΑ¹⁴.



¹³ Υπάρχουν περιορισμοί στο επίπεδο των στελεχών σε θέση ευθύνης.

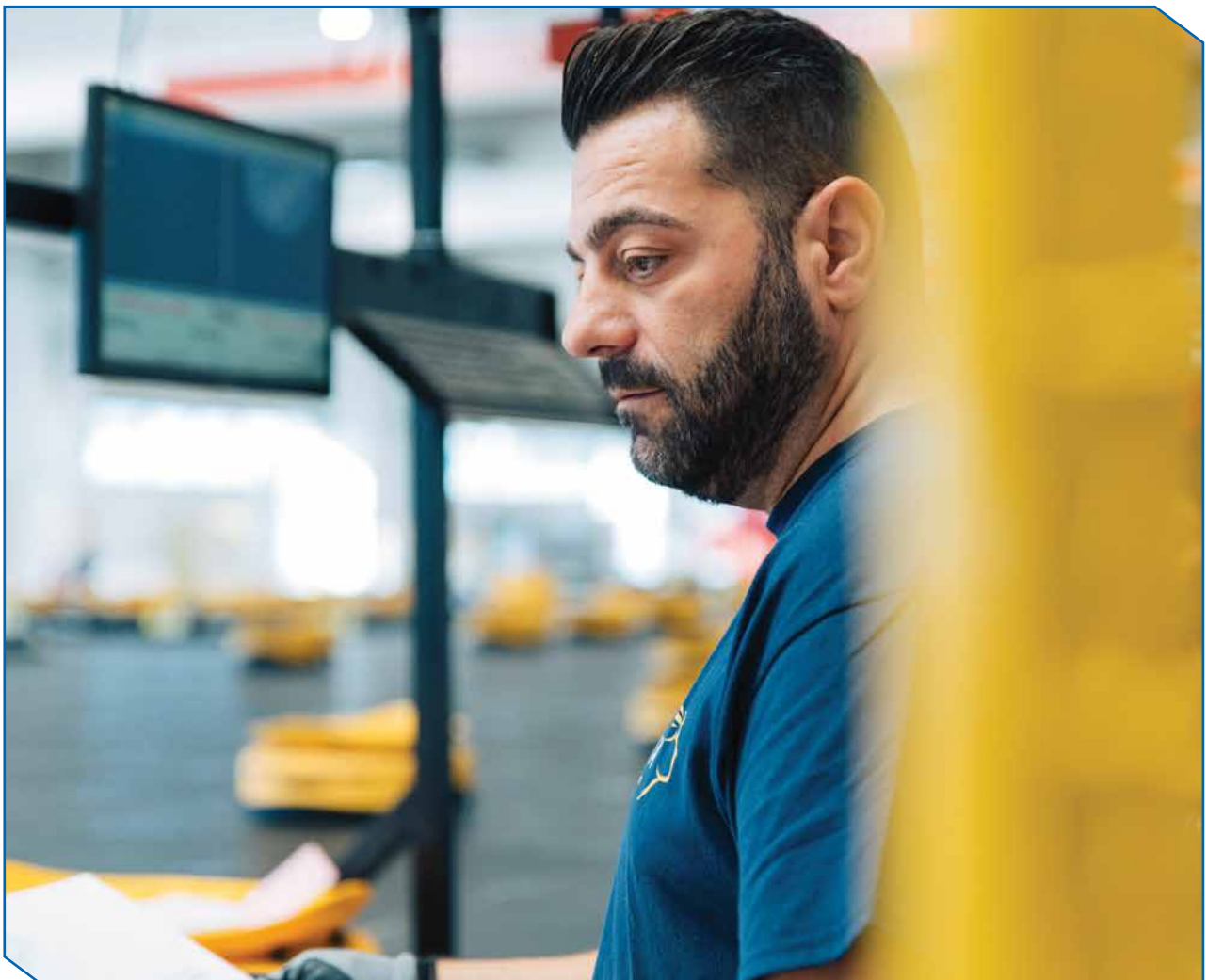
¹⁴ Άρθρο 18 του Ν. 1264/1982, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

Τα ΕΛΤΑ, εξασφαλίζουν δωρεάν ιατρικές εξετάσεις στο προσωπικό τους για τον πλήρη έλεγχο της αναπνοής τους, καθώς και διάγνωση και καθοδήγηση από το εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό του Ερευνητικού Εργαστηρίου «George D. Behrakis». Αντίστοιχες παροχές ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης παρέχονται και από την ΕΛΤΑ Courier.

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι του Ομίλου ΕΛΤΑ έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης ΕΛΤΑ (ΤΕΑ ΕΛΤΑ) για την κάλυψη ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, τόσο των ίδιων, όσο και των προστατευόμενων μελών της οικογένειάς τους, με επιπλέον συνδρομή.

Επιπρόσθετα, παρέχεται η δυνατότητα στους εργαζομένους να απευθυνθούν στο Ταμείο του Λογαριασμού Αλληλεγγύης, το οποίο είναι όργανο της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Σωματείων Ταχυδρομικών (ΠΟΣΤ), ως προς τη λήψη δανείου σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Η συμμετοχή προϋποθέτει την καταβολή μηνιαίας εισφοράς στους παραπάνω φορείς. Επίσης, από το ΤΕΑ ΕΛΤΑ παρέχεται αποταμιευτικό επενδυτικό πρόγραμμα, με στόχο την εκταμίευση της συνολικής παροχής κατά τη συνταξιοδότηση ή αποχώρηση από την εταιρεία, δημιουργώντας με τον τρόπο αυτό ένα επιπλέον εισόδημα στους συμμετέχοντες κατά την αποχώρησή τους.

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ παρακολουθεί και καταγράφει τις συνολικές ετήσιες γονικές άδειες εγκυμοσύνης που παραχωρούνται στους εργαζομένους του. Συγκεκριμένα, το 2022, έλαβαν γονική άδεια 29 εργαζόμενοι σε επίπεδο Ομίλου (23 ΕΛΤΑ και 6 ΕΛΤΑ Courier), με το ποσοστό διατήρησης στην εργασία για τα ΕΛΤΑ να διαμορφώνεται στο 63,64%.



Γράφημα 12: Δείκτης διατήρησης εργαζομένων ΕΛΤΑ

Σημείωση: Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τον δείκτη διατήρησης των εργαζομένων είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».

ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

GRI 403-3, GRI 403-6



Η διασφάλιση της Υγείας και της Ασφάλειας των εργαζομένων και των συνεργατών αποτελεί τη σημαντικότερη προτεραιότητα του Ομίλου ΕΛΤΑ, αλλά και μια από τις βασικές επιχειρηματικές του δεσμεύσεις. Στόχος του Ομίλου είναι η πρόληψη των ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών, μέσω της εφαρμογής πρακτικών ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος και της συνεχούς βελτίωσης του Συστήματος Διαχείρισης της Υγείας και της Ασφάλειας στην Εργασία. Το Σύστημα είναι σύμφωνο και πλήρως ευθυγραμμισμένο με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 45001:2018 για την ΕΛΤΑ Courier και μέρος των δραστηριοτήτων των ΕΛΤΑ.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

GRI 403-1



Στον Όμιλο ΕΛΤΑ πραγματοποιούνται ενέργειες που απαιτεί η νομοθεσία σχετικά με τον εντοπισμό και τη διαχείριση κινδύνων που συνδέονται με την εργασία και δρομολογούνται συντονισμένες προσπάθειες για την επίλυσή τους. Τα ΕΛΤΑ διαθέτουν Διεύθυνση Υγείας και Ασφάλειας η οποία οργανώνει, συντονίζει και εποπτεύει θέματα υγείας και ασφάλειας δίνοντας έμφαση στα εξής:

- Διερεύνηση παρελθοντικών εργατικών ατυχημάτων για εντοπισμό κινδύνων
- Προτεινόμενα μέτρα αντιμετώπισης μελλοντικών κινδύνων
- Σύνταξη ετήσιας έκθεσης εργατικών ατυχημάτων
- Τακτική διαβούλευση με το προσωπικό

Παράλληλα, στην ΕΛΤΑ Courier έχει αναπτυχθεί Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας, στα μέλη της οποίας έχουν ανατεθεί, με Απόφαση του Δ/ντος Συμβούλου, συγκεκριμένοι ρόλοι και αρμοδιότητες.



Το Σύστημα καλύπτει όλους τους εργαζομένους, συμπεριλαμβανομένων των απασχολούμενων που δεν είναι εργαζόμενοι του Ομίλου ΕΛΤΑ (εργαζόμενοι εργολάβων και εξωτερικοί συνεργάτες¹⁵).

Αναφορικά με τις παροχές και τις εγκαταστάσεις, στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας, ο οποίος λειτουργεί ως ΕΣ.Υ.Π.Π. (Εσωτερικές Υπηρεσίες Προστασίας και Πρόληψης), δραστηριοποιούνται Επιστημονικοί Υπεύθυνοι, Ιατροί Εργασίας και Τεχνικοί Ασφαλείας, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη διενέργεια των σχετικών ελέγχων, για την τήρηση των κανόνων υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Οι Ιατροί Εργασίας και οι Τεχνικοί Ασφαλείας που απασχολούνται στα ΕΛΤΑ υπάγονται στον «Τομέα Υγείας και Ασφάλειας Εργασίας». Για να μπορέσουν τα ΕΛΤΑ να δημιουργήσουν ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, να μειώσουν σταδιακά τον κίνδυνο και να είναι έτοιμα να διαχειριστούν θέματα Υγείας και Ασφάλειας, απασχολούν τρεις Τεχνικούς Ασφαλείας και έναν Ιατρό Εργασίας. Στην ΕΛΤΑ Courier οι συγκεκριμένες υπηρεσίες έχουν ανατεθεί σε ανάδοχο (ΕΞΥΠΠ).

Ταυτόχρονα, κάθε μία εταιρεία του Ομίλου ΕΛΤΑ διαθέτει Κεντρική Επιτροπή εκπροσώπησης των εργαζομένων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας Εργασίας (ΚΕΥΑΕ), με στόχο την ενθάρρυνση των εργαζομένων να αναφέρουν έγκαιρα περιστατικά σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια ώστε να αντιμετωπίζονται όσο το δυνατόν πιο άμεσα, εξασφαλίζοντας την ασφάλεια των εργαζομένων και των επισκεπτών.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

GRI 403-2, GRI 403-4



Η αναγνώριση των κινδύνων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων είναι ιδιαίτερης σημασίας για την αποτελεσματικότητα των μέτρων που εφαρμόζονται. Όταν λάβει χώρα ένα συμβάν, πλην της παροχής των πρώτων βοηθειών, εάν απαιτούνται, πραγματοποιείται ανάλυση του συμβάντος με τη συμμετοχή του παθόντος, τυχόν μαρτύρων και του Τεχνικού Ασφαλείας. Αναγνωρίζεται η γενεσιουργός αιτία του συμβάντος και εάν χρειαστεί λαμβάνονται διορθωτικές ενέργειες για να μην επαναληφθεί. Επίσης, αναλόγως της βαρύτητας του συμβάντος ενδέχεται να αναθεωρηθεί η ΓΕΕΚ (Γραπτή Εκτίμηση Επαγγελματικού Κινδύνου), εάν προκύψει ότι κάποιος κίνδυνος δεν είχε αναγνωριστεί ή δεν έχει εκτιμηθεί σωστά.

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ διαθέτει τις εξής παροχές:

ΤΜΗΜΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ - ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

ΙΑΤΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΕΛΤΑ Α.Ε.)

ΣΧΕΔΙΑ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

ΕΤΗΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ, ΟΠΩΣ Π.Χ. ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

¹⁵ Οι εξωτερικοί συνεργάτες επιλέγονται μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας και ικανοποιούν πάντα τις απαιτήσεις της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας.

Αναλυτικότερα το τμήμα Υγείας και Ασφάλειας της ΕΛΤΑ περιλαμβάνει:

- Προγραμματισμένες και έκτακτες επισκέψεις από Ιατρούς Εργασίας και Τεχνικούς Ασφαλείας
- Χορήγηση Μέσων Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π.)
- Διαρκή εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα Υγείας & Ασφάλειας
- Έλεγχο καταλληλότητας των εφαρμοζόμενων μέσων & μέτρων προστασίας

Αντίστοιχα, στην ΕΛΤΑ Courier, το τμήμα διαθέτει ομάδα η οποία είναι αρμόδια για την Υγεία και την Ασφάλεια και συμπεριλαμβάνει τη συμμετοχή εργαζομένων από διάφορα τμήματα, με αρμοδιότητες συναφείς με την υπηρεσιακή λειτουργία από την οποία προέρχονται, καθώς και έναν Υπεύθυνο (ή αναπληρωτή) Συστήματος Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (ΥΑΕ), ο οποίος είναι υπεύθυνος για τα εξής:

- Εισήγηση στην ανώτατη διοίκηση σχετικά με την Πολιτική ΥΑΕ, τους Στόχους για την ΥΑΕ και τους πόρους που απαιτούνται
- Παρακολούθηση και έλεγχος των εργασιών που συνδέονται με σημαντικούς επαγγελματικούς κινδύνους ή ασθένειες
- Συντονισμός ελέγχου συμμόρφωσης με θεσμικό πλαίσιο – τήρηση καταλόγου εξωτερικών εγγράφων (νομοθεσίες κ.λπ.)
- Καταγραφή και ανάλυση των μη συμμορφώσεων που αφορούν ΥΑΕ (όχι των συμβάντων) και των σχετικών ενεργειών βελτίωσης
- Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και διαχείριση παραπόνων σχετικά με την ΥΑΕ
- Συντονισμός ενεργειών συμμετοχής και διαβούλευσης των εργαζομένων σε θέματα ΥΑΕ
- Συντονισμός της ανάλυσης ρίσκου για θέματα ΥΑΕ (όχι για ΓΕΕΚ)
- Συνεργασία με τα μέλη της ομάδας Περιβάλλοντος & Υγείας και Ασφάλειας (ΥΑΕ) από τον τομέα Ανθρώπινου Δυναμικού, σχετικά με τις εκπαιδεύσεις για θέματα ΥΑΕ
- Παρακολούθηση επίδοσης ΥΑΕ, συγκέντρωση στοιχείων για περιβαλλοντικούς δείκτες από άλλα τμήματα
- Έλεγχος και επικαιροποίηση τεκμηριωμένης πληροφορίας (εγγράφων & αρχείων)
- Συντονισμός εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Εκπροσώπηση εταιρείας σε εξωτερικούς ελέγχους πιστοποίησης για την ΥΑΕ

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

GRI 403-3, GRI 403-6



Ο Όμιλος ΕΛΤΑ επιδιώκει την πρόληψη ατυχημάτων προβαίνοντας σε εκτίμηση κινδύνου ακολουθώντας τις παρακάτω ενέργειες:

- Συλλογή των πληροφοριών που είναι απαραίτητες για την εκτίμηση κινδύνου
- Ανάλυση της παραγωγικής διαδικασίας, συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής εργαζομένων, π.χ. μέσα από συνεντεύξεις
- Αναγνώριση & ανάλυση των κινδύνων
- Λήψη μέτρων προστασίας

Στη συνέχεια η εκτίμηση του βαθμού επικινδυνότητας για κάθε κίνδυνο που προκύπτει ως γινόμενο των αντίστοιχων συντελεστών βαρύτητας (συχνότητας έκθεσης, πιθανότητας, σοβαρότητας). Για τη μείωση της διακινδύνευσης, ακολουθείται η ιεραρχία:



- Εξάλειψη κινδύνων
- Αντικατάσταση με μη επικίνδυνες διεργασίες, λειτουργίες, υλικά ή εξοπλισμό
- Εφαρμογή τεχνικών ελέγχων και αναδιοργάνωση της εργασίας
- Εφαρμογή διοικητικών ελέγχων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης
- Χρήση μέσων ατομικής προστασίας

Σε περίπτωση κάποιου περιστατικού, ακολουθούνται οι παρακάτω ενέργειες:

- Αναγνώριση Συμβάντος
- Παροχή Α' βοηθειών ή κλήση ΕΚΑΒ
- Συλλογή ή καταγραφή βασικών των στοιχείων του ατυχήματος
- Αναγγελία ατυχήματος (εάν απαιτείται)
- Ανάλυση-Διερεύνηση

Επιπρόσθετα, τα ΕΛΤΑ, εκτός των ιατρικών υπηρεσιών, παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της ασφάλισης υγείας των εργαζομένων, προσαρμοσμένης στην ισχύουσα νομοθεσία, ενώ παράλληλα η εταιρεία, ενισχύει με επιπλέον ομαδική ασφάλεια εργαζομένων. Η εταιρεία έχει συνάψει έκτακτες συμφωνίες με διαγνωστικά κέντρα, βοηθώντας τους εργαζομένους, ακόμα και σε εξαιρετικές περιστάσεις, όπως η πανδημία του COVID-19. Με την ίδια φροντίδα στρέφεται και προς τον τομέα της προληπτικής υγείας, ενθαρρύνοντας τους εργαζομένους να συμμετέχουν σε εθελοντικά προγράμματα αντιμετώπισης προβλημάτων σωματικής και ψυχικής υγείας, όπως π.χ. διακοπή καπνίσματος ή κατάχρηση ουσιών και αλκοόλ.

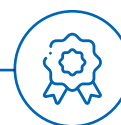
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Σε κάθε εταιρεία του Ομίλου ΕΛΤΑ πραγματοποιούνται τριμηνιαίες, κοινές συνεδριάσεις του εκπροσώπου της διοίκησης με την Κεντρική Επιτροπή Υγείας & Ασφάλειας Εργασίας, με σκοπό την ενημέρωση και τη λήψη αποφάσεων για αποφυγή κινδύνων και νέων μέτρων αντιμετώπισης. Βάσει νομοθεσίας, οι αρμοδιότητες της Επιτροπής περιγράφονται ως εξής:

- Σε ευθυγράμμιση με τις συνθήκες εργασίας στην επιχείρηση, προτείνει μέτρα για τη βελτίωση των συνθηκών και του περιβάλλοντος εργασίας, παρακολουθεί την τήρηση των μέτρων για την υγεία και την ασφάλεια και συμβάλλει στην εφαρμογή τους από τους εργαζομένους.
- Σε περιπτώσεις σοβαρών εργατικών ατυχημάτων ή σχετικών συμβάντων προτείνει τα κατάλληλα μέτρα για την αποτροπή επανάληψής τους.
- Επισημαίνει τον επαγγελματικό κίνδυνο στους χώρους ή θέσεις εργασίας και προτείνει μέτρα για την αντιμετώπισή του, συμμετέχοντας έτσι στη διαμόρφωση της πολιτικής της επιχείρησης για την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου.
- Ενημερώνεται από τη διοίκηση της επιχείρησης για τα στοιχεία των εργατικών ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών.
- Ενημερώνεται για την εισαγωγή στην επιχείρηση νέων παραγωγικών διαδικασιών, μηχανημάτων, εργαλείων και υλικών ή για τη λειτουργία νέων εγκαταστάσεων σε αυτή, στο μέτρο που επηρεάζουν τις συνθήκες υγείας και ασφάλειας της εργασίας.
- Σε περίπτωση άμεσου και σοβαρού κινδύνου, καλεί τον εργοδότη να λάβει τα ενδεικνυόμενα μέτρα, χωρίς να αποκλείεται και η διακοπή λειτουργίας μηχανήματος ή εγκατάστασης ή παραγωγικής διαδικασίας.
- Δυνατότητα για τη συνδρομή εμπειρογνομόνων για θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, ύστερα από την έγκριση του εργοδότη.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

GRI 403-5, GRI 403-7



Ο Όμιλος ΕΛΤΑ επενδύει και έχει σε προτεραιότητά του τη συνεχή και τακτική εκπαίδευση του συνόλου των εργαζομένων ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν σε έκτακτα περιστατικά που επηρεάζουν την ασφάλειά τους. Για το σκοπό αυτό, παρέχονται οι ακόλουθες σχετικές εκπαιδεύσεις:



**ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ ΣΕ
ΕΠΕΙΓΟΥΣΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ
ΚΑΙ ΕΠΕΙΓΟΥΣΑ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ**



**ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ
ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΗΣ
ΑΝΑΓΚΗΣ**



**ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ
ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΕΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ**



**ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΠΟΥ
ΔΙΕΞΑΓΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ
Η ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ**

Με την ολοκλήρωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ο Όμιλος ΕΛΤΑ προβαίνει σε αξιολόγηση αποτελεσματικότητας, η οποία επιτυγχάνεται μέσω των επισκέψεων των αρμόδιων επαγγελματιών, δηλαδή των Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας, στους χώρους εργασίας.

Επιπλέον, στην ΕΛΤΑ Courier πραγματοποιούνται οι παρακάτω ενέργειες:

- Ασκήσεις εκκένωσης
- Βασική υποστήριξη ζωής στον ενήλικα με χρήση αυτόματου εξωτερικού απινιδωτή
- Διασφάλιση νομοθετικού πλαισίου για τη Βία και Παρενόχληση στους εργασιακούς χώρους
- Εκπαιδεύσεις στις απαιτήσεις του συστήματος ISO 45001

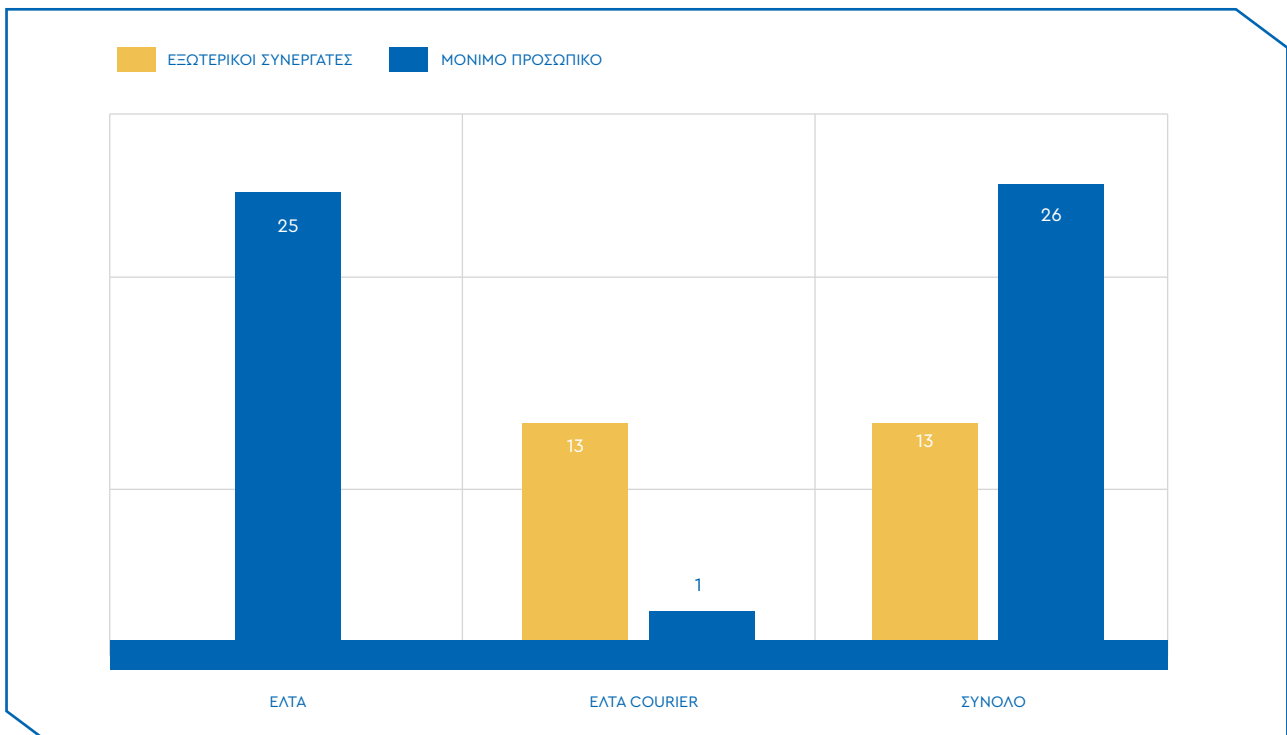
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

GRI 403-9, 403-10 (a)



Κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς σημειώθηκαν 26 τραυματισμοί μόνιμου προσωπικού του Ομίλου ΕΛΤΑ (25 εργαζόμενοι της ΕΛΤΑ και 1 της ΕΛΤΑ Courier), από περιστατικά όπως, πτώση λόγω ολισθηρότητας οδοστρώματος, τροχαίου ατυχήματος, χειρισμού εξοπλισμού – μηχανημάτων και από απροσεξίες ή άλλα αίτια. Επίσης, σημειώθηκαν 13 τραυματισμοί εξωτερικών συνεργατών της ΕΛΤΑ Courier, που αφορούσαν διαστρέμματα, κακώσεις άκρων, εγκαύματα και εκδορές. Επίσης, εντός της περιόδου αναφοράς στην ΕΛΤΑ Courier δεν υπήρξαν ασθένειες που να σχετίζονται με τον χώρο εργασίας.

Γράφημα 13: Καταγεγραμμένοι τραυματισμοί που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας



Σημείωση: Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τους καταγεγραμμένους τραυματισμούς είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες Επίδοσης ESG (KPIs)».





Η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων είναι θεμελιώδης παράγοντας για την ορθή λειτουργία του Ομίλου ΕΛΤΑ, η επαγγελματική ανάπτυξη και η εφαρμογή νέων μεθόδων εργασίας βοηθάει, τόσο τους εργαζόμενους αναφορικά με την επαγγελματική τους ανάπτυξη όσο και τον ίδιο τον Όμιλο ΕΛΤΑ, καθώς αυξάνεται η παραγωγικότητά του και εκσυγχρονίζονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Αναλυτικότερα, παρέχονται σε όλο το προσωπικό, ανάλογα με τις αρμοδιότητές του, εκπαιδεύσεις σε ένα ευρύ φάσμα θεματικών ενοτήτων, όπως:

- Προγράμματα που σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (ΠΤΕ)
- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών και phishing
- Πιστοποιήσεις ISO
- Μετάβαση στην κλιματική ουδετερότητα
- Ορθή διαχείριση των αποβλήτων
- Επιχειρηματικοί κίνδυνοι
- Επιχειρησιακή συνέχεια
- Επιχειρηματική ηθική
- Βία και παρενόχληση στο χώρο εργασίας
- Προστασία προσωπικών δεδομένων και κυβερνοασφάλεια
- Συμμόρφωση
- Ψηφιοποίηση
- Εξυπηρέτηση πελατών

Ειδικότερα, η ΕΛΤΑ από το 2005 υλοποιεί προγράμματα εκπαίδευσης και ενίσχυσης των δεξιοτήτων του ανθρωπίνου δυναμικού, στο πλαίσιο των Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων *Leonardo Da Vinci* και *Erasmus+*, με τη χρηματοδότηση της ΕΕ, όπως ενδεικτικά σημειώθηκαν για το έτος 2022:

- **"FlyVETUp!": Innovative Training Curricula for Drone Controllers:** Ανάπτυξη προγράμματος εκπαίδευσης χειριστών ταχυδρομικών drones, τόσο στην ακολουθούμενη μεθοδολογία (χρήση εξομοιωτή πτήσης), όσο και στο περιεχόμενο (πραγματικά και δυναμικά σενάρια πτήσης).



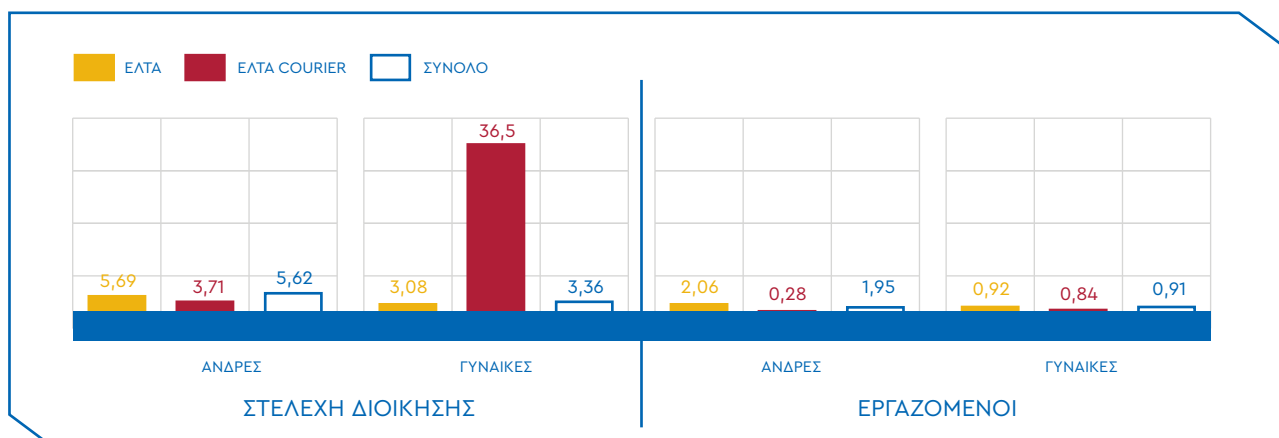
- **GreenPosts: Green Skills & Practices for Postal Services to implement the European Green Deal:** Δημιουργία και ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού και σχεδιασμός πιλοτικού εκπαιδευτικού προγράμματος για τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους, σχετικά με την εφαρμογή στην πράξη των θεσμών και διαδικασιών της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας.
- **DigiGreenPost: Towards a more digital and greener Postal Era:** Δημιουργία και υλοποίηση εκπαιδευτικού προγράμματος με σκοπό την αναβάθμιση και πιστοποίηση των δεξιοτήτων των εργαζομένων του ταχυδρομείου σε «περιβαλλοντικές δεξιότητες» (green skills) και «ψηφιακές δεξιότητες» (digital skills) υπηρεσιών τους.

Αξιοποιώντας όλα τα σύγχρονα μέσα που προσφέρει η τεχνολογία στον τομέα της εκπαίδευσης, η εκπαίδευση του προσωπικού στον Όμιλο ΕΛΤΑ υλοποιείται συνδυαστικά μέσω διαδικτύου, με μεθόδους σύγχρονης και ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης, και σε αίθουσες διδασκαλίας με τη δια ζώσης παρουσία των καταρτιζομένων. Κατά την ολοκλήρωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων οι εκπαιδευόμενοι, ανάλογα με το αντικείμενο της εκπαίδευσης, μπορεί να συμμετέχουν σε εξετάσεις αξιολόγησης/πιστοποίησης των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους, ενώ στο πλαίσιο της ολοκλήρωσης σημαντικών εκπαιδευτικών δράσεων, πραγματοποιούνται ημερίδες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού. Με βάση τα παραπάνω, οι δράσεις εκπαίδευσης, κατάρτισης, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού επιδιώκουν, μεταξύ άλλων, να αυξήσουν τις γνώσεις και την ικανότητα των εργαζομένων, να εξαλείψουν τα στερεότυπα μεταξύ των εργαζομένων, να ενισχύσουν την αυτογνωσία, τον αυτοσεβασμό και την αυτοεκτίμησή τους, να ενδυναμώσουν το ηθικό των εργαζομένων, να αυξήσουν την αποδοτικότητά τους και να διατηρήσουν, παράλληλα, την ισότητα και τον σεβασμό μεταξύ τους κατά την εργασία.

Το 2022, ο Όμιλος ΕΛΤΑ παρέιχε συνολικά 6.477 ώρες εκπαίδευσης, η πλειοψηφία αυτών υλοποιήθηκε από τα ΕΛΤΑ κατά 71,25% (4.615 ώρες) και ο μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης διαμορφώθηκε σε επίπεδο Ομίλου στις 2,34 ώρες για τους άνδρες και στις 1,36 ώρες για τις γυναίκες. Διευκρινίζεται ότι η σημαντική διαφορά στις γυναίκες Στελέχη Διοίκησης στην ΕΛΤΑ Courier οφείλεται στη συμμετοχή μιας γυναίκας σε εξειδικευμένο σεμινάριο σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης.

Επιπλέον, εντός του 2023, σαράντα δύο (42) εργαζόμενοι στον όμιλο ΕΛΤΑ εγγράφηκαν στην Ακαδημία Βιωσιμότητας του Υπερταμείου και είκοσι επτά (27) από αυτούς έλαβαν σχετικό πιστοποιητικό για την επιτυχή συμμετοχή τους.

Γράφημα 14: Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά φύλο και βαθμίδα ιεραρχίας στον Όμιλο ΕΛΤΑ



Σημείωση: Η κατανομή των ωρών εκπαίδευσης ανά λειτουργία δεν αποτυπώνεται σε ομιλικό επίπεδο διότι οι κατηγορίες των ΕΛΤΑ και ΕΛΤΑ Courier, δεν είναι ταυτόσημες. Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τον μέσο όρο των ωρών εκπαίδευσης ανά βαθμίδα ιεραρχίας και ανά λειτουργία είναι διαθέσιμες στην ενότητα 6.4 «Δείκτες επίδοσης ESG (KPIs)».

ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

GRI 405-1 (b-i, b-ii)



Ο Όμιλος ΕΛΤΑ, εφαρμόζει την ισχύουσα εργατική νομοθεσία και τον Εσωτερικό Κανονισμό Εργασίας Προσωπικού που ρυθμίζουν θέματα προσλήψεων, μεταθέσεων και αποσπάσεων, προαγωγών, επιλογής σε θέσεις ευθύνης, μισθοδοσίας, κύριας και επικουρικής υποχρεωτικής ασφάλισης, καθώς και προαιρετικής ασφάλισης, χωρίς να υφίσταται κάποιο είδος αποκλεισμού ή απόρριψης. Επιπρόσθετα, σε περιπτώσεις μειονεκτούντων εργαζομένων (όπως, ενδεικτικά, σε περίπτωση πρόσκαιρης αναπηρίας λόγω εργατικού ατυχήματος), υπάρχει πρόβλεψη σχετικών μέτρων.

Συγκεκριμένα, ο Όμιλος ΕΛΤΑ προωθεί και σέβεται τη διαφορετικότητα των εργαζομένων, εφαρμόζει αρχές ίσων ευκαιριών σε κάθε τομέα της εργασίας, ανεξαρτήτως φύλου, εθνικότητας ή άλλων χαρακτηριστικών διαφορετικότητας. Ακόμη, δείχνει μηδενική ανοχή σε διακρίσεις ή σε περιστατικά παραβίασης των ανθρωπίνων και εργατικών δικαιωμάτων, προάγοντας έτσι την ισότητα, την ισονομία και την ίση μεταχείριση του προσωπικού. Εντός του 2022 δεν υπήρξαν περιστατικά διακρίσεων και παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων στον εργασιακό χώρο.

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ καταφέρνει να υλοποιεί τις παραπάνω δράσεις με τη βοήθεια συστημάτων και διαδικασιών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Παράλληλα, προσφέρει ίσες ευκαιρίες εργασίας σε άτομα με αναπηρία. Χαρακτηριστικά, εντός του έτους αναφοράς, οι εργαζόμενοι με ποσοστό αναπηρίας μεγαλύτερο του 66% ήταν 48 εκ των οποίων το 50% ήταν γυναίκες.

Στο πλαίσιο των ίσων ευκαιριών για επαγγελματική ανέλιξη, οι προαγωγές εργαζομένων των ΕΛΤΑ (ανάθεση καθηκόντων και θέσεων μέχρι Προϊσταμένου στάθμης Διεύθυνσης¹⁶) καθορίζονται και λειτουργούν με βάση τις διατάξεις του Εσωτερικού Κανονισμού Εργασίας Προσωπικού, όπου λαμβάνονται υπόψη οι επαγγελματικές δεξιότητες των εργαζομένων και ρυθμίζονται:

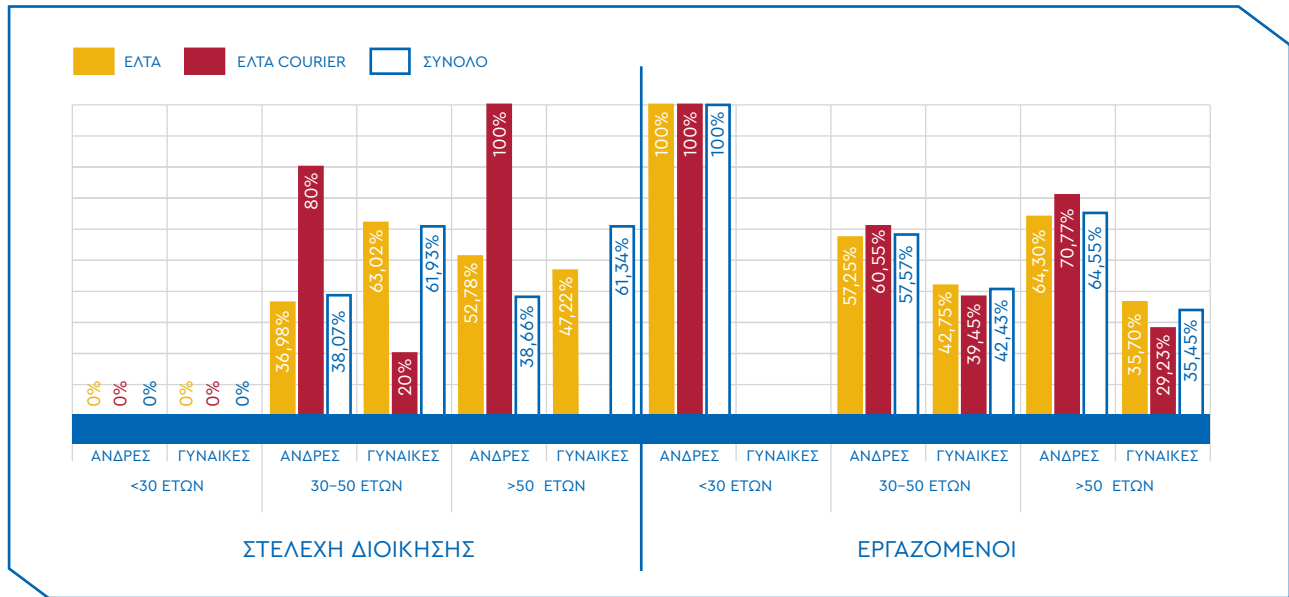
- Η διαδικασία προκήρυξης και κάλυψης των θέσεων ευθύνης, καθώς και των ειδικών θέσεων για τριετή θητεία
- Οι όροι και οι προϋποθέσεις συμμετοχής
- Τα όργανα επιλογής των υποψηφίων
- Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις τους
- Η υποχρέωση αξιολόγησής τους για την επίτευξη των στόχων που αντιστοιχούν στη θέση ευθύνης

Το 2022, το μόνιμο προσωπικό του Ομίλου ΕΛΤΑ περιείχε εργαζομένους σε όλες τις ηλικιακές ομάδες και η κατανομή ανά φύλο σε στελέχη διοίκησης περιλάμβανε συμμετοχή των γυναικών κατά 61,93% στην ηλικιακή ομάδα των 30-50 ετών και κατά 61,34% στην ηλικιακή ομάδα άνω των 50 ετών. Αναλυτικότερα, η κατανομή των εργαζομένων ανά βαθμίδα ιεραρχίας, φύλο και ηλικιακή ομάδα, αποτυπώνεται στο παρακάτω γράφημα.

¹⁶ Υπό την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 42 παρ. 1 του Ν. 4759/2020.



Γράφημα 15: Κατανομή μόνιμου προσωπικού Ομίλου ΕΛΤΑ ανά φύλο, ηλικιακή ομάδα και βαθμίδα ιεραρχίας



Σημείωση: Η κατανομή μόνιμου προσωπικού ανά λειτουργία δεν αποτυπώνεται σε ομιλικό επίπεδο, διότι οι κατηγορίες (ανά λειτουργία) των ΕΛΤΑ και ΕΛΤΑ Courier δεν είναι ταυτόσημες.

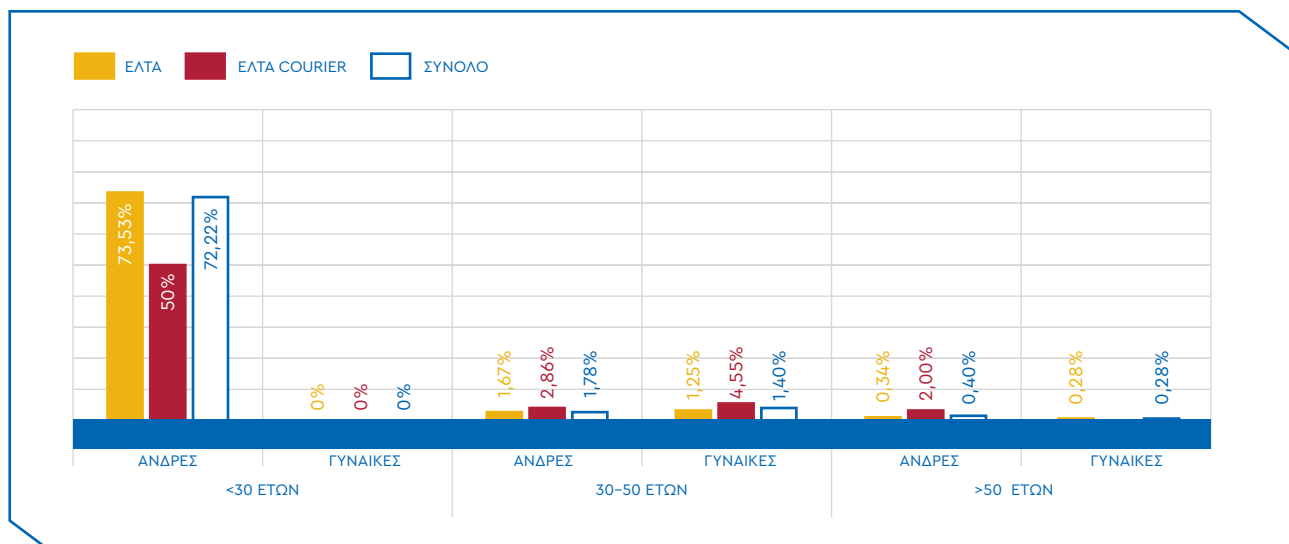
ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

GRI 401-1

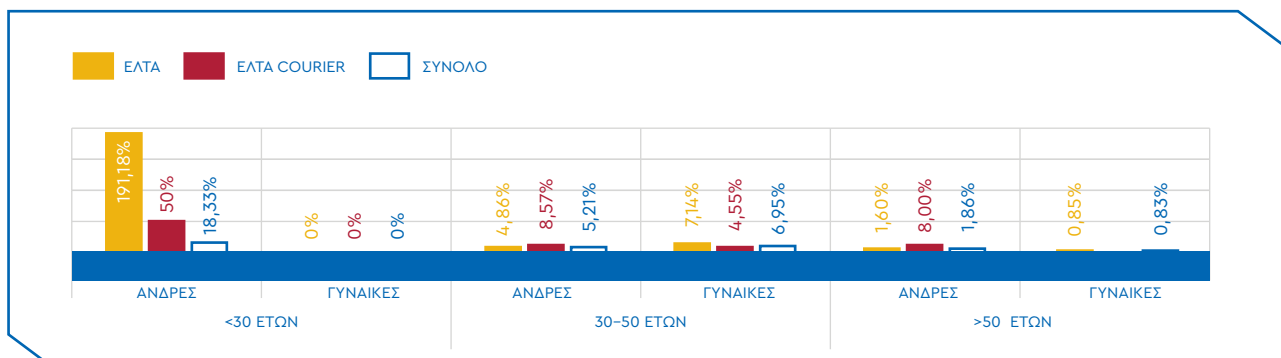


Ο Όμιλος ΕΛΤΑ παρακολουθεί συστηματικά και καταγράφει τις συνολικές ετήσιες προσλήψεις και αποχωρήσεις των εργαζομένων του. Συγκεκριμένα, το 2022 πραγματοποιήθηκαν 58 προσλήψεις, με τις περισσότερες (89,65%) να πραγματοποιούνται από τη μητρική. Αντίστοιχα, υπήρξαν 181 αποχωρήσεις, κατά 92,27% από τα ΕΛΤΑ και το υπόλοιπο 7,73% από την ΕΛΤΑ Courier. Αξίζει να σημειωθεί πως η μεγαλύτερη κινητικότητα προσωπικού παρατηρήθηκε και στις δυο εταιρείες στους άνδρες, στην ηλικιακή ομάδα κάτω των 30 ετών, καθώς τα ΕΛΤΑ παρέχουν τη δυνατότητα εργασίας ως εναλλακτικό τρόπο υπηρετήσης της στρατιωτικής θητείας με διάρκεια 9 έως 15 μήνες ενώ στην ΕΛΤΑ Courier έληξαν συμβάσεις εργαζομένων ορισμένου χρόνου.

Γράφημα 16: Προσλήψεις εργαζομένων Ομίλου ΕΛΤΑ



Γράφημα 17: Αποχωρήσεις εργαζομένων Ομίλου ΕΛΤΑ



4.2 ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ



GRI 3-3, GRI 2-25 (b), GRI 2-26(a-ii), GRI 413-1 (a-iv), GRI 413-2



ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ

ΘΕΤΙΚΕΣ

Παροχή δυνατότητας στις τοπικές κοινωνίες να εκφράζουν την άποψή τους σχετικά με υφιστάμενες και μελλοντικές δραστηριότητες του Ομίλου ΕΛΤΑ.

ΠΙΘΑΝΕΣ

ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ

Αστοχία στα δικαιώματα των κατοίκων να εκφράζουν παράπονα και ανησυχίες προς τον Όμιλο ΕΛΤΑ.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Από την εφαρμογή του δικαιώματος των πολιτών/πελατών να μοιράζονται και να λαμβάνουν πληροφορίες και ιδέες οι οποίες να μπορούν να οδηγήσουν σε νέες δραστηριότητες, καθώς και στην ενίσχυση της φήμης του Ομίλου ΕΛΤΑ.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Από το περιορισμένο δικαίωμα των πολιτών/πελατών να μοιράζονται και να λαμβάνουν πληροφορίες και ιδέες που μπορεί δυνητικά να οδηγήσουν σε διαμαρτυρίες, αποκλεισμούς ή άλλες ενέργειες που διακόπτουν τη λειτουργία ή καθυστερούν την υλοποίηση επενδύσεων και γενικότερα διαμορφώνουν αρνητική φήμη για την εταιρεία.

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ, μέσω των εταιρειών του, διαβουλεύεται με τις τοπικές κοινωνίες, δίνοντας τη δυνατότητα σε αυτές να εκφράζουν την άποψή τους σχετικά με υφιστάμενες και μελλοντικές δραστηριότητες, παρέχοντας «γραμμές» επικοινωνίας για την υποβολή αιτημάτων, αλλά και καταγγελιών σε περιπτώσεις αθέμιτης συμπεριφοράς, όπως:

- Υποβολή μέσω της πλατφόρμας αναφορών, μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης <https://safevoice.growthfund.gr> (σημειώνεται ότι η πλατφόρμα δεν λειτουργούσε κατά την τρέχουσα περίοδο)





I PAK

KINA

中国邮政
CHINA POST
北京市分公司

少一点污染
多一分美丽

- Αποστολή στην ηλεκτρονική διεύθυνση των ΕΛΤΑ safevoice@elta.gr
- Αποστολή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση των ΕΛΤΑ, ήτοι Απελλού 1, ΤΚ 101 88, Αθήνα, υπόψη Υπευθύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με την ένδειξη «Εμπιστευτικό»
- Αποστολή στην ηλεκτρονική διεύθυνση της ΕΛΤΑ Courier safevoice@elta-courier.gr
- Αποστολή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση της ΕΛΤΑ Courier, ήτοι Λεωφόρος Μεσογείων 395, ΤΚ 15343 Αγία Παρασκευή, υπόψη Υπευθύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με την ένδειξη «Εμπιστευτικό»
- Υποβολή εγγράφως ή προφορικώς απευθείας στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ΕΛΤΑ ή της ΕΛΤΑ Courier

Αναλυτικότερα, οι εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ συγκεντρώνουν όλες τις αναφορές ενδεχόμενου παραπτώματος, οι οποίες λαμβάνονται σοβαρά υπόψη διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα της αναφοράς. Στη συνέχεια, διεξάγεται σχετική έρευνα προκειμένου να διαπιστωθεί τυχόν παράβαση. Επίσης, κάθε εταιρεία του Ομίλου ΕΛΤΑ λαμβάνει τα απαιτούμενα διορθωτικά μέτρα, καθώς και τα αναγκαία και πρόσφορα μέτρα προστασίας, σύμφωνα και με τη φύση της παράβασης, προκειμένου να διασφαλίσει ότι δεν θα επαναληφθεί παρόμοιο περιστατικό ή συμπεριφορά στο μέλλον. Εντός του έτους αναφοράς δεν αναγνωρίστηκε κάποια αρνητική επίδραση των δραστηριοτήτων του Ομίλου ΕΛΤΑ στις τοπικές κοινωνίες όπου δραστηριοποιείται.

Παράλληλα, ο Όμιλος ΕΛΤΑ υλοποιεί δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας, όπως δωρεές, χορηγίες και προσφορά δωρεάν υπηρεσιών, σύμφωνα με την Πολιτική Χορηγιών και Δωρεών ενισχύοντας κοινωνικά ευπαθείς ομάδες και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις. Συγκεκριμένα, εντός του 2022 ενδεικτικά υλοποιήθηκαν τα εξής:

- **«Greece Race for the Cure 2022»**

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ έδωσε δυναμικό παρόν στη μεγαλύτερη αθλητική διοργάνωση κοινωνικού χαρακτήρα, το «Greece Race for the Cure 2022», με τη συμμετοχή πάνω από 230 εργαζομένων του Ομίλου που έλαβαν μέρος, εθελοντικά, ως δρομείς και περιπατητές, σχηματίζοντας μία από τις δέκα μεγαλύτερες ομάδες της διοργάνωσης. Οι άνθρωποι των Ελληνικών Ταχυδρομείων επικοινωνήσαν το μήνυμα στήριξης και ελπίδας στους συνανθρώπους μας που αγωνίζονται καθημερινά ενάντια στον καρκίνο του μαστού. Ο Όμιλος ΕΛΤΑ, στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στηρίζει σταθερά την ευαισθητοποίηση της κοινωνίας για έγκαιρη πρόληψη-διάγνωση.

- **«Μίλα Τώρα» - Υποστήριξη εκστρατείας ενάντια στην Ενδοσχολική Βία**

Τα ΕΛΤΑ διέθεσαν μέρος των εσόδων από τη διάθεση της ειδικής έκδοσης αυτοκόλλητων προσωπικών γραμματοσήμων για την υποστήριξη της εκστρατείας ενάντια στην Ενδοσχολική Βία και τον Εκφοβισμό με το μήνυμα «Μίλα Τώρα» που υλοποιήθηκε από τον Σύλλογο «Το Χαμόγελο του Παιδιού». Συγκεκριμένα, διατέθηκε στο Σύλλογο «Το Χαμόγελο του Παιδιού» το 20% των εσόδων από την κυκλοφορία της ειδικής έκδοσης αυτοκόλλητων προσωπικών γραμματοσήμων με θέμα το μήνυμα «Μίλα Τώρα», ποσό που ανήλθε στο ύψος των οχτώ χιλιάδων ευρώ (€8.000).

- **Το κοινωνικό πρόσωπο των ΕΛΤΑ σε γραμματόσημα για τα παιδιά: οδική ασφάλεια και κυκλοφοριακή αγωγή των παιδιών**

Τα τέσσερα γραμματόσημα της ετήσιας Σειράς «Παιδί & Γραμματόσημο» αφιερώθηκαν στην οδική ασφάλεια και στην κυκλοφοριακή αγωγή των παιδιών. Επιπλέον, τα ΕΛΤΑ ανέλαβαν, δωρεάν, το σχεδιασμό, την παραγωγή και τη διανομή αφισών για την οδική ασφάλεια στα σχολεία της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης όλης της χώρας, με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων & Αθλητισμού.

• Μεταφορά ανθρωπιστικής βοήθειας σε συνεργασία με την πρεσβεία της Ουκρανίας

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ προχώρησε στη δωρεάν παραλαβή δεμάτων με ανθρωπιστική βοήθεια από το δίκτυο των Ταχυδρομικών Καταστημάτων και στη συνέχεια τη μεταφορά τους στο κέντρο συντονισμού της Πρεσβείας της Ουκρανίας, που εδρεύει στο Στάδιο Ειρήνης και Φιλίας, από 17 έως 22 Μαρτίου 2022, προκειμένου να αποσταλούν από την Πρεσβεία της Ουκρανίας στην Ουκρανία αλλά και στους Ουκρανούς πρόσφυγες που κατέληξαν στην Ελλάδα.

Στο πλαίσιο αυτό, επίσης ο Όμιλος ΕΛΤΑ συμμετείχε στην Εκστρατεία Συγκέντρωσης Ειδών Πρώτης Ανάγκης για τα παιδιά της Ουκρανίας που οργανώνει ο Οργανισμός «Το Χαμόγελο του Παιδιού». Τα καταστήματα ΕΛΤΑ και ΕΛΤΑ Courier σε όλη την χώρα παρέλαβαν και διακίνησαν δωρεάν δέματα, βάρους έως 20 κιλά, με την ένδειξη: «ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ – ΟΥΚΡΑΝΙΑ – ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ». Στη συνέχεια, τα δέματα παραδόθηκαν στο «Το Χαμόγελο του Παιδιού» για την περαιτέρω επεξεργασία, το διαχωρισμό των ειδών και την ασφαλή μεταφορά τους, με φορτηγά, σε σημείο όσο το δυνατόν πλησιέστερα στην Ουκρανία, ώστε να προσφερθούν επιτόπου, μαζί με ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, σε οικογένειες που έχουν ανάγκη.



4.3 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

GRI 3-3, GRI 418-1 (a)



ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Από την προστασία της ιδιωτικής ζωής, την ελευθερία της έκφρασης και την πρόσβαση σε ποιοτικές πληροφορίες που οδηγούν στη διατήρηση της φήμης.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Από καταγγελίες και πρόστιμα σε σχέση με παραβιάσεις της ιδιωτικότητας, κατά παράβαση της ισχύουσας νομοθεσίας, καθώς και τη διαμόρφωση αρνητικής φήμης.

Ο Όμιλος ΕΛΤΑ λαμβάνει τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων, από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και μη εγκεκριμένη ή ακατάλληλη χρήση. Στο πλαίσιο αυτό, όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να τηρούν αυστηρά τις σχετικές οδηγίες και κανόνες περί προστασίας του απορρήτου και συγκεκριμένα να σέβονται και να διαφυλάσσουν τα δικαιώματα και τα προσωπικά δεδομένα που υπόκεινται σε συλλογή, επεξεργασία και χρήση. Για το λόγο αυτό, δίνεται ιδιαίτερη σημασία στον τρόπο διαχείρισης και διανομής των προϊόντων, αλλά και στην παροχή των υπηρεσιών στους πελάτες.

Ειδικότερα, ο Όμιλος ΕΛΤΑ δεσμεύεται για την τήρηση του υπηρεσιακού και επαγγελματικού απορρήτου και διαφυλάσσει την εμπιστευτικότητα των μη δημοσίως διαθέσιμων πληροφοριών αλλά και των πληροφοριών που τρίτα μέρη του εμπιστεύονται. Η χρήση και δημοσίευση τέτοιων πληροφοριών απαγορεύεται, εκτός αν υπάρχει σχετική, προηγούμενη, γραπτή έγκριση από το αρμόδιο εταιρικό όργανο του ομίλου. Ακόμη, ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία επιδεικνύεται σε θέματα εμπιστευτικότητας, προστασίας και ασφάλειας των δεδομένων κατά τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας. Το 2022, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ δεν έλαβαν κάποια

τεκμηριωμένη καταγγελία αναφορικά με την προστασία και ασφάλεια του απορρήτου των πελατών.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΛΤΑ έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει τις παρακάτω πολιτικές και διαδικασίες:

- Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων – General Data Protection Regulation (GDPR)
- Πολιτική Cookies
- Πολιτική Διαχείρισης και Διεκπεραίωσης Αιτημάτων των Υποκειμένων των Δεδομένων
- Πολιτική Τήρησης και Καταστροφής Δεδομένων
- Πολιτική Διαχείρισης Περιστατικών Παραβίασης των Υποκειμένων των Δεδομένων
- Πολιτική Εγκατάστασης και Λειτουργίας Συστημάτων Βιντεοεπιτήρησης
- Πολιτική Διενέργειας Εκτίμησης Αντικτύπου Ιδιωτικότητας
- Πολιτική Προστασίας της Ιδιωτικότητας
- Πολιτική Καθαρού Γραφείου και Καθαρής Οθόνης
- Πολιτική Χρήσης Επικοινωνιακών Μέσων και Μέσων Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας / Ηλεκτρονικών Υπολογιστών
- Πολιτική Εκπαίδευσης σε ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Διαδικασία Περιορισμένης Συλλογής και Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων («Περιορισμός του Σκοπού» και «Ελαχιστοποίηση των Δεδομένων»)
- Διαδικασία Ενημέρωσης των Υποκειμένων των Δεδομένων
- Διαδικασία Διασφάλισης Ποιότητας της Πληροφορίας («Ακρίβεια των Δεδομένων»)
- Διαδικασία Λήψης Συγκατάθεσης

Αντίστοιχα, η ΕΛΤΑ Courier έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει τις παρακάτω πολιτικές και διαδικασίες:

- Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων
- Πολιτική Cookies
- Πολιτική διαχείρισης και διεκπεραίωσης αιτημάτων υποκειμένων των δεδομένων
- Πολιτική διαχείρισης περιστατικών παραβίασης των υποκειμένων των δεδομένων
- Πολιτική τήρησης και καταστροφής δεδομένων
- Πολιτική για την εγκατάσταση και λειτουργία συστημάτων βιντεοεπιτήρησης
- Πολιτική Διενέργειας Εκτίμησης Αντικτύπου Ιδιωτικότητας (DPIA)
- Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών
- Πολιτική Ασφαλούς και Αποδεκτής Χρήσης Πόρων, η οποία περιλαμβάνει: Αποδεκτή Χρήση Πόρων – Διαχείριση Κωδικών Πρόσβασης – Καθαρό γραφείο, Καθαρή οθόνη – Διαβάθμιση πληροφορίας – Διαχείριση Μέσων
- Διαδικασία Εκτίμησης Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριών
- Διαδικασία Αντιμετώπισης Κινδύνων Ασφάλειας Πληροφοριών
- Διαδικασία Οργάνωσης Ασφάλειας Πληροφοριών
- Διαδικασία Διαχείρισης Πόρων
- Διαδικασία Ελέγχου Πρόσβασης
- Κρυπτογραφία
- Διαδικασία Επιχειρησιακής Ασφάλειας
- Διαδικασία Ασφάλειας Επικοινωνιών
- Διαδικασία Προμήθειας – Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων
- Διαδικασία Διαχείριση Περιστατικών Ασφάλειας Πληροφοριών



Το Μάρτιο του 2022, τα ΕΛΤΑ έγιναν στόχος κυβερνοεπίθεσης στα πληροφοριακά τους συστήματα, μέσω κακόβουλου λογισμικού. Τα ΕΛΤΑ αντέδρασαν άμεσα για τη θωράκιση των πληροφοριακών τους συστημάτων και στο πλαίσιο της διαρκούς και συνεπούς ενημέρωσης των πελατών τους, εξέδιδαν τακτικά δελτία τύπου. Επιπλέον, συνεργάστηκαν με τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και προέβησαν σε όλες τις γνωστοποιήσεις προς τις Αρμόδιες Αρχές, όπως προβλέπεται. Παράλληλα, συστάθηκε ομάδα διαχείρισης του περιστατικού και δόθηκε στη δημοσιότητα ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας και περαιτέρω πληροφόρησης (Databreach@elta-net.gr). Στη διεύθυνση αυτή δεν έχει κατατεθεί, μέχρι στιγμής, καμία καταγγελία εκ μέρους πελατών της εταιρείας.

4.4 ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

GRI 3-3, TR-AF-000.B

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ: Αλληλογραφία εσωτερικού

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ: Διεθνής αλληλογραφία εξερχόμενη

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ: Διεθνής αλληλογραφία εισερχόμενη

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ: Δέματα εσωτερικού

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ: Αριθμός σημείων εξυπηρέτησης

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ: Αριθμός τετράτροχων οχημάτων (επιβατικών & φορτηγών) ιδιοκτησίας ΕΛΤΑ

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ: Αριθμός δίκυκλων - τρίκυκλων οχημάτων ιδιοκτησίας ΕΛΤΑ

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Coufier: Αριθμός διακινούμενων αντικειμένων εσωτερικού

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Coufier: Αριθμός διεθνών εξερχόμενων αντικειμένων

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Coufier: Αριθμός διεθνών εισερχόμενων αντικειμένων

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Coufier: Ποσοστό διακινούμενων αντικειμένων που προέρχεται από το ηλεκτρονικό εμπόριο

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Coufier: Αριθμός σημείων εξυπηρέτησης

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Coufier: Αριθμός οχημάτων και δίκυκλων του συνόλου του Δικτύου

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Coufier: Αναζήτηση αποστολής (ποσοστό επισκεπτών της ιστοσελίδας)

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Coufier: Εξυπηρέτηση μέσω chat (επισκέπτες της ιστοσελίδας)

Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Coufier: Αναζήτηση αποστολής (ποσοστό επικοινωνιών μέσω κοινωνικών δικτύων)



ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Από τον εκσυγχρονισμό και την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σύνδεσης πολιτών και επιχειρήσεων, που οδηγούν σε αυξημένη κερδοφορία και ενίσχυση της φήμης του Ομίλου ΕΛΤΑ.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ

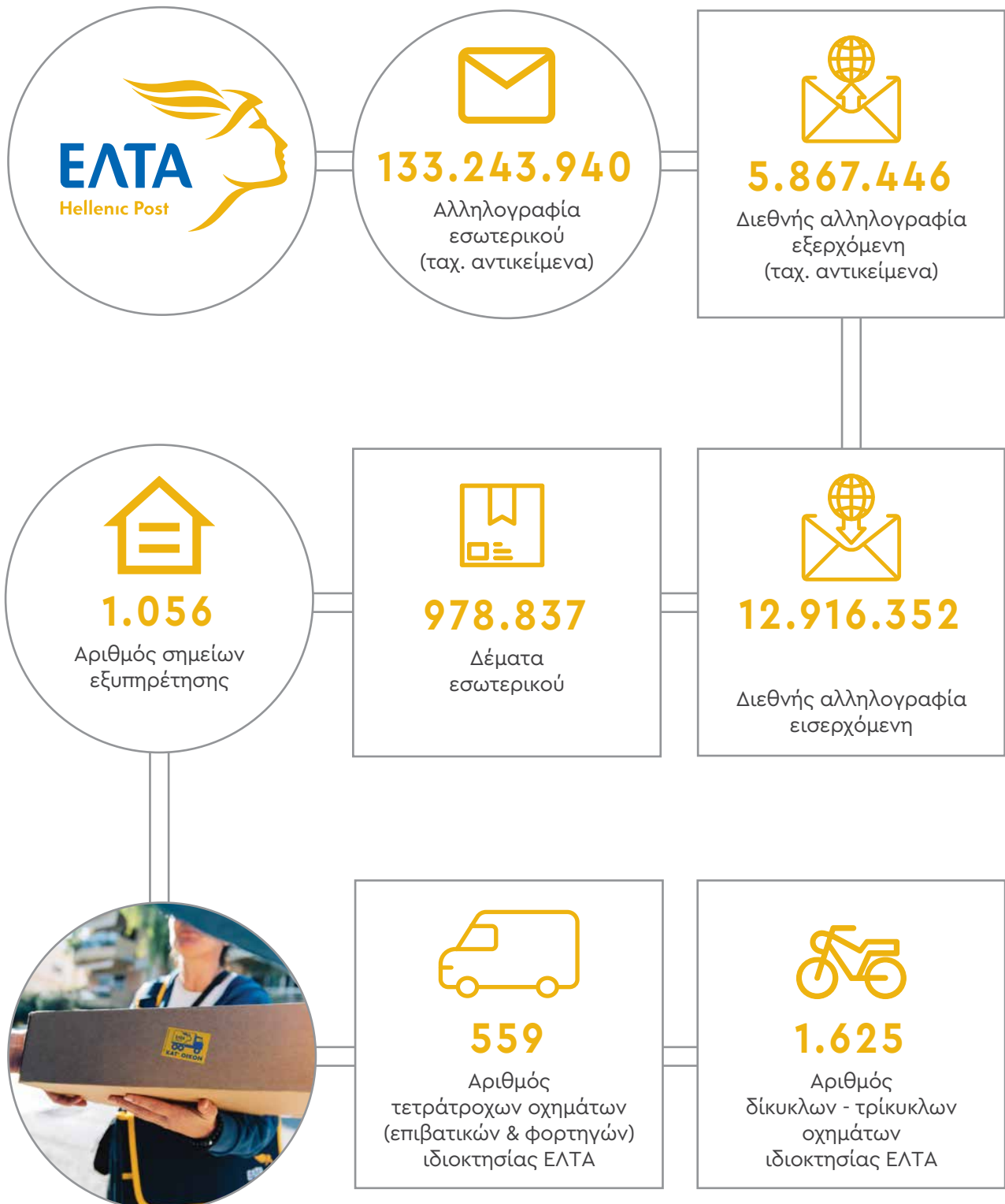
Από αρνητική φήμη στην περίπτωση αδυναμίας παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, με την αξιοποίηση της τεχνολογίας ακόμα και στα πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας, ανεξαρτήτως συνθηκών.

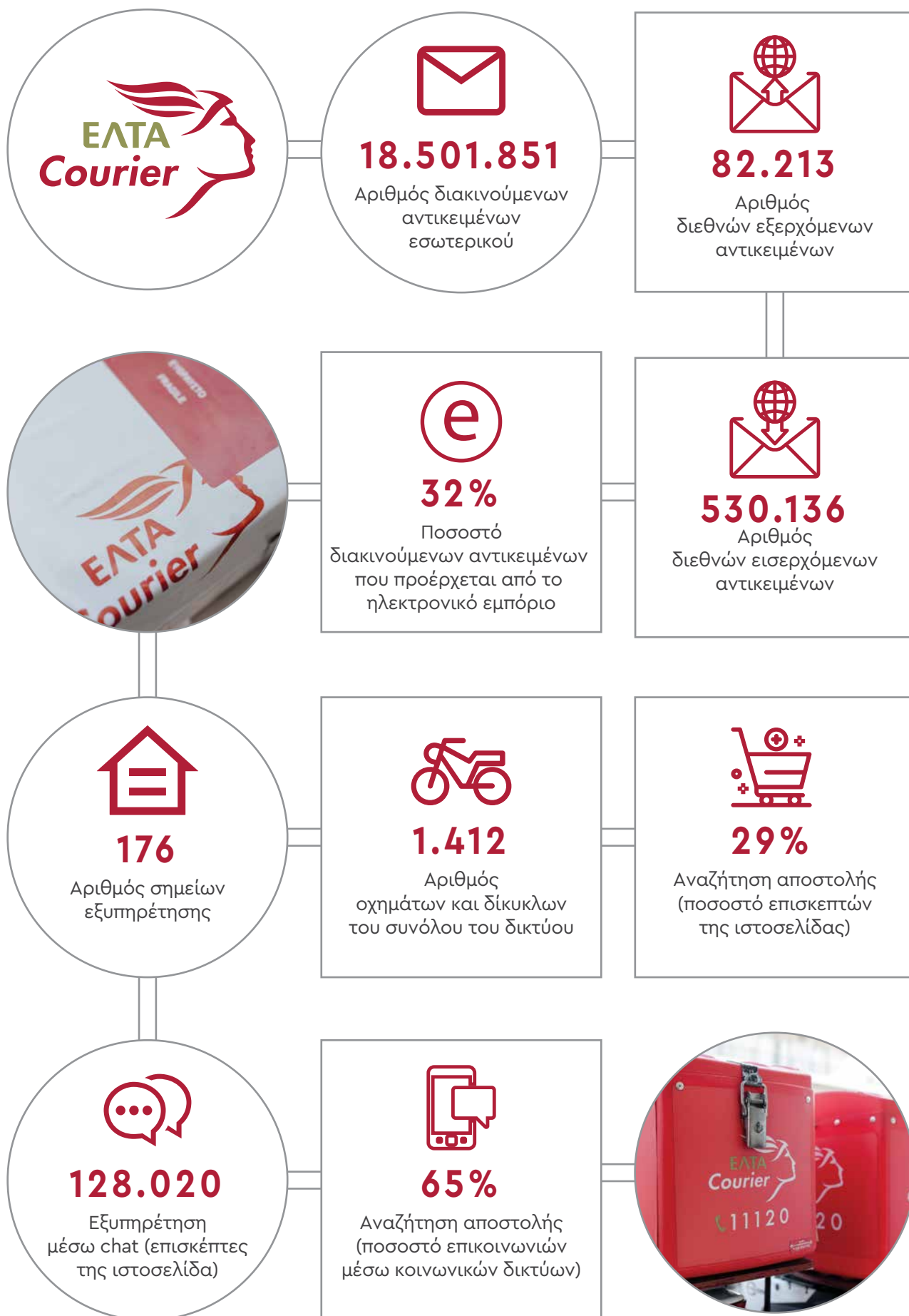




Ο Όμιλος ΕΛΤΑ, κατανοώντας τις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς, ανανεώνει το μίγμα προϊόντων και υπηρεσιών, με την εισαγωγή στο δίκτυό του νέων, καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, εφαρμόζοντας νέες τεχνολογίες στον τρόπο λειτουργίας του, καθώς και στον τρόπο εργασίας των εργαζομένων και ταυτόχρονα εκπαιδεύοντάς τους, με σκοπό τη βελτιωμένη εργασιακή απόδοση και την ενίσχυση της ποιότητας εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ έχουν αναπτύξει μία σειρά εσωτερικών δεικτών επίδοσης για την αποτελεσματική παρακολούθηση των δραστηριοτήτων τους και την έγκαιρη εφαρμογή διορθωτικών κινήσεων. Το 2022, η επίδοση των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ διαμορφώθηκε ως εξής:







Τέλος το 2022, ο συντελεστής φορτίου εκτιμήθηκε στο 85% από τη Δ/νση Κέντρων Διαλογής & Διαβιβάσεων και αφορούσε αποκλειστικά τα υπερκομβικά δρομολόγια.

Επιπλέον, ο Όμιλος ΕΛΤΑ έχει ξεκινήσει ένα μακροπρόθεσμο σχέδιο ψηφιακού μετασχηματισμού που προβλέπει ένα ευρύ σύνολο ψηφιακών έργων που αποσκοπούν στην αναβάθμιση των ψηφιακών συστημάτων του, την αυτοματοποίηση κέντρων διαλογής και την ανάπτυξη καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών προς πελάτες και πολίτες, από όπου και αν βρίσκονται. Συγκεκριμένα, μέλημα του Ομίλου είναι να ενισχυθεί, τόσο σε τεχνολογικό, όσο και σε οργανωτικό επίπεδο, να μειώσει τα λειτουργικά του κόστη και την κατανάλωση και να προσφέρει νέα και καινοτόμα ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες. Στοχεύει στη δημιουργία ενός οργανισμού που θα είναι:

- Σύγχρονος και ανταγωνιστικός σε εθνικό και διεθνές επίπεδο
- Οικονομικά ανεξάρτητος και κερδοφόρος
- Παρέχει υπηρεσίες για τους πελάτες του, διατηρώντας τον ισχυρό κοινωνικό του ρόλο
- Νέας αντίληψης και κουλτούρας για τους ανθρώπους του, παρέχοντας ένα δυναμικό περιβάλλον αξιοκρατίας και εξέλιξης
- Προσανατολισμένος στη βιώσιμη «Πράσινη Ανάπτυξη» με σεβασμό προς το περιβάλλον, την κοινωνία και τις νεότερες γενιές

Ειδικότερα, οι υπηρεσίες του Ομίλου ΕΛΤΑ που έχουν τεθεί σε εφαρμογή είναι οι εξής:

- Λειτουργία του ρομποτικού συστήματος διαλογής στο Κρουονέρι με 115 *mini-robots* που εξυπηρετούν σχεδόν 200 προορισμούς με ταχύτητα 7.000 δέματα την ώρα και στην Θεσσαλονίκη με 50 *mini-robots* και με δυνατότητα διαλογής 3.000 αντικειμένων την ώρα.
- Ανάπτυξη μιας σειράς νέων ψηφιακών υπηρεσιών, όπως ο «Ψηφιακός Ταχυδρόμος» (*Post-Mate*), οι «Έξυπνες Θυρίδες» (*PostBox*), το «Έξυπνο Σύστημα Αναμονής» (*FastPost*), νέα Web Portals μεγάλων πελατών και λιανικής, τηλεφωνικό κέντρο Τεχνητής Νοημοσύνης (AI).
- Χαρτογράφηση και ψηφιοποίηση όλων των διαδικασιών του οργανισμού.
- Αναβάθμιση της ψηφιακής υποδομής και οργάνωσης, μέσα από νέα ψηφιακή αρχιτεκτονική, υπηρεσίες cloud και αξιοποίησης δεδομένων (*big data*).
- Ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας, μέσα από ολοκληρωμένο πρόγραμμα *cybersec*.



	Run Mode Sorting	Run Time 00:35:11	Throughput 2492	Last Minute Throughput 96	Throughput Per Hour 4248	Throughput 71
---	----------------------------	-----------------------------	---------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	-------------------------

Stop

E-Stop

Robots Online : 115/115
Average Voltage : 4725mV
Scanners Online : 12
WMS Interface : Online

Coordinates:
Robot:
Type:
Name:
Status:
Grid Code:

All Power On

All Power Off



2022-11-15 09:26:14.925 : Induction closed : 55011
2022-11-15 09:26:17.193 : Induction closed : 55012
2022-11-15 09:21:08.256 : Service Stopped! Duration of this running 00:00:35
2022-11-15 09:42:56.289 : Service Start Succeeded! Duration of this stopping 00:21:48

VED's Nov 2022 @E



05

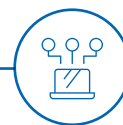
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



05 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

5.1 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

GRI 2-9, GRI 2-11



Τα Διοικητικά Συμβούλια (ΔΣ) αποτελούν το ανώτατο όργανο διοίκησης για τις εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ, τα οποία είναι υπεύθυνα για τον καθορισμό της στρατηγικής και της ανάπτυξης πολιτικών, εντός του πλαισίου των αποφάσεων της ΓΣ. Συγκεκριμένα, τα ΔΣ επιβλέπουν και ελέγχουν τη διαχείριση της περιουσίας των εταιρειών του Ομίλου και έχουν την αρμοδιότητα να λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με κάθε θέμα που αφορά στη διοίκηση και στην υλοποίηση του επιχειρηματικού σκοπού των εταιρειών, εξαιρουμένων των θεμάτων που εμπίπτουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα της ΓΣ των Μετόχων. Το υφιστάμενο ΔΣ της μητρικής εταιρείας του Ομίλου ΕΛΤΑ, αποτελείται από 8 μέλη (6 άνδρες, 2 γυναίκες) με τετραετή θητεία, ειδικότερα η θητεία του Διευθύνοντος Συμβούλου έχει ορισθεί με απόφαση της ΓΣ και λήγει στις 25/01/2027 και η θητεία των υπολοίπων μελών σύμφωνα με απόφαση της ΓΣ λήγει στις 24/03/2027.

Στα μέλη του ΔΣ περιλαμβάνονται ο Πρόεδρος, ο Διευθύνων Σύμβουλος και τα λοιπά μέλη, τα οποία ορίζονται από τη ΓΣ, καθώς και δύο αιρετοί εκπρόσωποι των εργαζομένων της ΕΛΤΑ. Αξίζει να σημειωθεί πως οι ιδιότητες του Προέδρου του ΔΣ και του Διευθύνοντος Συμβούλου δεν συμπίπτουν στο ίδιο πρόσωπο, καθώς και η συμμετοχή των γυναικών στο ΔΣ είναι 25%, επίδοση που πληροί τις σχετικές απαιτήσεις περί εταιρικής διακυβέρνησης του Υπερταμείου.

Επίσης, το υφιστάμενο ΔΣ της θυγατρικής εταιρείας ΕΛΤΑ Courier αποτελείται από 6 μέλη τα οποία σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 20 του Καταστατικού της έχουν άνισες θητείες. Στα μέλη του ΔΣ περιλαμβάνονται ο Πρόεδρος, ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος και τα λοιπά μέλη τα οποία ορίζονται από τη ΓΣ. Επίσης, όπως και στα ΕΛΤΑ, οι ιδιότητες του Προέδρου του ΔΣ και του Διευθύνοντος Συμβούλου δεν συμπίπτουν στο ίδιο πρόσωπο.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΤΑ

ΟΝΟΜΑ	ΤΙΤΛΟΣ
Μπεναρδούτ Δανιήλ	Πρόεδρος (Μη Εκτελεστικό Μέλος)
Σκλήκας Γρηγόριος	Διευθύνων Σύμβουλος (Εκτελεστικό Μέλος)
Αθανασίου Αργυρώ	Μη Εκτελεστικό - Ανεξάρτητο Μέλος
Corpi Pietro	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Ανδρέου Βασιλική	Μη Εκτελεστικό Μέλος - Εκπρόσωπος Εργαζομένων
Μπριλάκης Χαράλαμπος	Μη Εκτελεστικό - Ανεξάρτητο Μέλος
Μώρος Ιωάννης	Μη Εκτελεστικό Μέλος - Εκπρόσωπος Εργαζομένων
Καλογεράς-Τέμπος Μάριος	Μη Εκτελεστικό Μέλος - Εκπρόσωπος Υπερταμείου

Σημείωση: Η παραπάνω σύνθεση του ΔΣ της ΕΛΤΑ συγκροτήθηκε στις 21/03/2023 από την ΓΣ του μετόχου, κατά τα οριζόμενα στο Άρθρο 21 του Καταστατικού.
Περισσότερες πληροφορίες για τη σύνθεση του ΔΣ στις "Ετήσιες Οικονομικές Καταστάσεις - Χρήσης 2022":
https://media.elta.gr/uploads/media/oikonomikes_katastaseis//SKM_22723120811460.pdf



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΤΑ COURIER



ΟΝΟΜΑ	ΤΙΤΛΟΣ
Σκλήκας Γρηγόριος	Πρόεδρος (Μη Εκτελεστικό Μέλος)
Αγοράνος Γεράσιμος	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος (Εκτελεστικό Μέλος)
Αθανασίου Αργυρώ	Μη Εκτελεστικό – Ανεξάρτητο Μέλος
Δάνδολος Σάββας	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Ανδρέου Βασιλική	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Καλογεράς-Τέμπος Μάριος	Μη Εκτελεστικό Μέλος

Σημείωση: Η παραπάνω σύνθεση του ΔΣ της ΕΛΤΑ Courier κατόπιν της από 12.5.2023 απόφασης της ΓΣ των μετόχων της ανασυγκροτήθηκε σε σώμα στις 14/6/2023.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

Στα ΕΛΤΑ έχει συσταθεί Επιτροπή Ελέγχου, η οποία λειτουργεί στο πλαίσιο των θεσμοθετημένων αρχών, κανόνων και διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου των ΕΛΤΑ, με στόχο την ενίσχυση της οικονομικής αξίας και αποδοτικότητάς τους και την προάσπιση των συμφερόντων των μετόχων τους. Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής ορίζονται από το καταστατικό της, που εγκρίνεται με απόφαση του ΔΣ, κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής.

Απαρτίζεται από τρία μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ, στην πλειοψηφία τους ανεξάρτητα, με πρόεδρο της Επιτροπής να ορίζεται ένα ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος, σύμφωνα με κείμενες Νομικές και Κανονιστικές Διατάξεις, ενώ τα μέλη της επιτροπής ορίζονται και παύονται με απόφαση της ΓΣ των μετόχων. Ακόμη, θα πρέπει τουλάχιστον ένα από τα ανωτέρω μέλη να κατέχει επαρκή τεχνογνωσία και εμπειρία σε θέματα λογιστικής και ελεγκτικής. Ακόμη, αναφορικά με θέματα Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Έργων, η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει σε διευρυμένη πενταμελή σύνθεση με επιπλέον δύο μέλη, που επιλέγονται από κατάλογο προσώπων με αποδεδειγμένη εμπειρία στον τομέα των συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών και είναι ανεξάρτητα από την εταιρεία. Η διάρκεια της θητείας των ανωτέρω μελών στην Επιτροπή είναι τριετής και δύναται να ανανεωθεί μία φορά και πρέπει να συμπίπτει με τη διάρκεια της θητείας τους στο ΔΣ.

Σημειώνεται πως η ΕΛΤΑ Courier έχει τριμελή Επιτροπή Ελέγχου, η οποία απαρτίζεται από μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ ή/και από τρίτους ή/και μόνο από τρίτους και λειτουργεί στο πλαίσιο των θεσμοθετημένων αρχών, των βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης, κανόνων και διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου της εταιρείας, με στόχο την ενίσχυση της οικονομικής αξίας και αποδοτικότητάς της και την προάσπιση των συμφερόντων των μετόχων της. Τα μέλη ορίζονται και παύονται με απόφαση της ΓΣ.

Η θητεία των μελών είναι τριετής και δύναται να ανανεωθεί μία φορά, ως προς δε τα μέλη ΔΣ, η θητεία παύει με την καθ' οιονδήποτε τρόπο απώλεια της ιδιότητας του μέλους ΔΣ της εταιρείας. Επιπλέον, όπως και στη μητρική εταιρεία, η επιτροπή ελέγχου της ΕΛΤΑ Courier αναφορικά με θέματα Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών και Έργων, συνεδριάζει σε διευρυμένη πενταμελή σύνθεση με επιπλέον δύο μέλη, που επιλέγονται από κατάλογο



EATA
Hellenic Post

EATA
Hellenic Post

STRALIS
460 EV

προσώπων με αποδεδειγμένη εμπειρία στον τομέα των συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών και είναι ανεξάρτητα από την εταιρεία.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στις "Ετήσιες Οικονομικές Καταστάσεις - Χρήσης 2022"
https://media.elta.gr/uploads/media/oikonomikes_katastaseis//SKM_22723120811460.pdf



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

Στις εταιρίες του Ομίλου ΕΛΤΑ λειτουργεί Συμβούλιο Διεύθυνσης, με κύρια αποστολή το συντονισμό και την εξασφάλιση της απαραίτητης συνοχής στη λειτουργία της εταιρείας και την επίλυση σημαντικών προβλημάτων της διαχείρισης.

Στο Συμβούλιο Διεύθυνσης των ΕΛΤΑ μετέχουν με δικαίωμα ψήφου, ως Πρόεδρος, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ως μέλη οι Γενικοί Διευθυντές της εταιρείας, ενώ χωρίς δικαίωμα ψήφου μετέχει ο Νομικός Σύμβουλος της εταιρείας ή ο αναπληρωτής του. Στο Συμβούλιο Διεύθυνσης μπορούν να μετέχουν, χωρίς δικαίωμα ψήφου και κατόπιν πρόσκλησης του Προέδρου του και Διευθυντές της εταιρείας.

Στο αντίστοιχο Συμβούλιο Διεύθυνσης της ΕΛΤΑ Courier, μετέχουν, με δικαίωμα ψήφου, ως Πρόεδρος, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ως μέλη οι Διευθυντές της εταιρείας, ενώ χωρίς δικαίωμα ψήφου μετέχει ο Νομικός Σύμβουλος της εταιρείας ή σε περίπτωση απουσίας του, έτερος δικηγόρος της εταιρείας.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΔΣ

GRI 2-10 (a)



Τα μέλη του ΔΣ των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ, είναι άτομα εγνωσμένης ικανότητας και επιστημονικής κατάρτισης, με πείρα και ικανότητα ή εξειδικευμένες γνώσεις για τη διοίκηση και οργάνωση επιχειρήσεων. Επιπλέον:

- Τα μέλη του ΔΣ πρέπει να έχουν συμπληρώσει το 25ο έτος της ηλικίας τους.
- Πρόσωπα ανάκατα κατά τις ισχύουσες διατάξεις να αναλάβουν δημόσιο λειτουργήματα δεν μπορεί να διορισθούν ως μέλη του ΔΣ. Τα καθήκοντα του μέλους του ΔΣ είναι ασυμβίβαστα με την ιδιότητα του βουλευτή, προμηθευτή ή εργολάβου των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ. Σε περίπτωση που τα ασυμβίβαστα επέρχονται μετά από το διορισμό προσώπου στα ανώτερα όργανα, αυτό απαλλάσσεται από τα καθήκοντά του με τη διαδικασία διορισμού του.
- Ειδικότερα σε ό,τι αφορά στα προσόντα του Διευθύνοντος Συμβούλου πρέπει, κατ'ελάχιστο, να είναι πτυχιούχος Πανεπιστημιακού Ιδρύματος της ημεδαπής ή ισότιμου της αλλοδαπής και να έχει τουλάχιστον πενταετή εμπειρία σε θέση σημαντικής ευθύνης και απαιτήσεων στο δημόσιο ή τον ιδιωτικό τομέα και πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας.
- Σε κάθε περίπτωση σε αντικατάστασή τους μπορεί να προβεί η ΓΣ του Μετόχου.

ΣΥΓΚΡΟΥΣΗ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

GRI 2-15 (a)



Στον «Κώδικα Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς», ο οποίος εφαρμόζεται και στις δύο εταιρείες του Ομίλου, προβλέπεται σχετική υποχρέωση αποφυγής σύγκρουσης συμφερόντων.

Ειδικότερα σύμφωνα με το Καταστατικό των ΕΛΤΑ, τα μέλη του ΔΣ και κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο έχουν ανατεθεί από το ΔΣ αρμοδιότητες, απαγορεύεται να επιδιώκουν ίδια συμφέροντα που αντιβαίνουν στα συμφέροντα της εταιρείας. Επίσης, τα μέλη του ΔΣ οφείλουν να αποκαλύπτουν έγκαιρα και με επάρκεια στα υπόλοιπα μέλη του ΔΣ τα ίδια συμφέροντά τους, που ενδέχεται να ανακύψουν από συναλλαγές της εταιρείας που εμπíπτουν στα καθήκοντά τους, καθώς και κάθε άλλη σύγκρουση ιδίων συμφερόντων με αυτά της εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων που ανακύπτει κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Για την ΕΛΤΑ Courier, σύμφωνα με το Καταστατικό της, απαγορεύεται στα μέλη του ΔΣ, καθώς και στους Διευθυντές, να ενεργούν χωρίς την άδεια της ΓΣ ή σχετική πρόβλεψη του Καταστατικού για δικό τους λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτων. Στο πλαίσιο αυτό, τα μέλη του ΔΣ της ΕΛΤΑ Courier οφείλουν να αποκαλύπτουν έγκαιρα και με επάρκεια στα υπόλοιπα μέλη του ΔΣ τα ίδια συμφέροντά τους, που ενδέχεται να ανακύψουν από συναλλαγές της ΕΛΤΑ Courier, όπως και να ενημερώνουν άμεσα εγγράφως τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης σχετικά με τα σημαντικά ίδια συμφέροντα που ενδέχεται να επηρεάζονται από συναλλαγές ή αποφάσεις της εταιρείας, καθώς και κάθε άλλη σύγκρουση των προσωπικών συμφερόντων. Επίσης, τα καθήκοντα του μέλους του ΔΣ είναι ασυμβίβαστα με την ιδιότητα του βουλευτή, προμηθευτή ή εργολάβου.

Τα διοριζόμενα από το Υπερταμείο μέλη του ΔΣ και των δύο εταιρειών του Ομίλου υπογράφουν «Δήλωση Προσωπικής Κατάστασης» κατά το διορισμό τους, καθώς και «Ετήσια Δήλωση Προσωπικής Κατάστασης», δηλώνοντας πως έχουν γνώση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον Κώδικα Δεοντολογίας και το Καταστατικό της εταιρείας. Τα μέλη του ΔΣ των ΕΛΤΑ δηλώνουν επιπλέον ότι έχουν γνώση και της Οδηγίας Πρόληψης, Εντοπισμού και Διαχείρισης Καταστάσεων Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα μέλη του ΔΣ των ΕΛΤΑ.

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ

GRI 2-19 (a-i)



Τα μέλη του ΔΣ και των δύο εταιρειών, δικαιούνται να λάβουν αμοιβή ή άλλες παροχές, σύμφωνα με το νόμο και τα οριζόμενα στο Καταστατικό τους¹⁷. Οι αμοιβές των μελών του ΔΣ έχουν οριστεί βάσει των αποφάσεων της ΓΣ του μετόχου της κάθε εταιρείας, ενώ τα καταβεβλημένα ποσά εγκρίνονται από την ετήσια ΓΣ. Επίσης, προβλέπεται ετήσια μεταβλητή αμοιβή του Διευθύνοντος Συμβούλου, η οποία συνδέεται με την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

¹⁷ Ο Όμιλος ΕΛΤΑ δεν έχει υιοθετήσει Πολιτική Αποδοχών σύμφωνα με τα Άρθρα 110 και 111 του Ν. 4548/2018. Ωστόσο, οι ετήσιες αμοιβές του Προέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου, καθώς και οι αμοιβές συμμετοχής στις συνεδριάσεις των μελών του ΔΣ έχουν εγκριθεί από τη ΓΣ.

Αναφορικά με τις αμοιβές του μόνιμου προσωπικού, καθορίζονται από τους όρους της εκάστοτε ισχύουσας επιχειρησιακής σύμβασης, η οποία εγκρίνεται από το ΔΣ της εταιρείας και είναι αποτέλεσμα διαπραγμάτευσης, μεταξύ της διοίκησης της εταιρείας και του σωματείου των εργαζομένων. Η αμοιβή του εκάστοτε ειδικού συνεργάτη έχει εγκριθεί από το ΔΣ κατά το χρόνο έγκρισης σύναψης της σύμβασής του.



5.2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

GRI 3-3



ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Από τις ισχύουσες πολιτικές κατά της δωροδοκίας και της διαφθοράς, καθώς και από τη δυνατότητα τα ΕΛΤΑ-ΕΛΤΑ Courier να επωφεληθούν από αποτελεσματικούς, υπεύθυνους και χωρίς αποκλεισμούς θεσμούς.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

GRI 2-23 (c,d,e,f), GRI 2-24 (a-ii, a-iv)



Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, που έχει εγκριθεί από τα ΔΣ των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ, θέτει με σαφήνεια τις ηθικές αρχές και αξίες, καθώς και τους εσωτερικούς κανόνες δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς που επιβάλλεται να τηρούνται από όλους όσους έχουν σχέση εργασίας ή συνεργασίας με τον Όμιλο.

Συγκεκριμένα, ο Κώδικας βασίζεται σε διεθνή πρότυπα και μεθοδολογίες βέλτιστων πρακτικών και είναι ευθυγραμμισμένος με τις σχετικές κανονιστικές/νομικές απαιτήσεις και συμπληρώνεται και από σχετικές πολιτικές, οδηγίες και διαδικασίες των εταιρειών. Η συμμόρφωση και η τήρηση των αξιών, αρχών και κανόνων του Κώδικα αποτελεί συλλογική ευθύνη όλων. Προκειμένου να διασφαλίζεται η τήρηση του Κώδικα, όλο το μόνιμο προσωπικό των ΕΛΤΑ έχει υπογράψει «Προσωπική Δέσμευση» και συμμετείχε σε σχετική εκπαίδευση.

Οι εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ έχουν ορίσει Υπεύθυνους Κανονιστικής Συμμόρφωσης, οι οποίοι έχουν και την ευθύνη διαχείρισης θεμάτων που μπορεί να ανακύψουν κατά την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας. Ο Κώδικας είναι δημοσιευμένος στις ιστοσελίδες <https://www.elta.gr> και <https://www.elta-courier.gr>.



ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ

Ένα εργασιακό περιβάλλον που δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης στους εργαζομένους και τους μετόχους, ενισχύει την αποδοτικότητα των εργαζομένων και ισχυροποιεί τη φήμη του Ομίλου ΕΛΤΑ. Αντιθέτως, περιπτώσεις αθέμιτων συμπεριφορών και μη συμμόρφωσης, ενδέχεται να επιφέρουν νομικές κυρώσεις και χρηματικά πρόστιμα. Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ έχουν αναπτύξει πολιτικές για τη διασφάλιση της διαφάνειας και της συμμόρφωσης των εργασιών τους, την προστασία της αξιοπρέπειας και της ισότητας στο εργασιακό περιβάλλον και την αποφυγή περιστατικών διακρίσεων οποιασδήποτε φύσεως

τόσο σε όλους τους εργαζόμενους τους, όσο και στους εξωτερικούς συνεργάτες.

Προς αυτή την κατεύθυνση, έχουν θεσπιστεί μια σειρά από πολιτικές και κανονισμοί που συντελούν στη διασφάλιση της προστασίας των δικαιωμάτων των εργαζομένων. Συγκεκριμένα τα ΕΛΤΑ διαθέτουν:

- Πολιτική Αναφορών
- Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών
- Πολιτική Χορηγιών και Δωρεών
- Πολιτική καταπολέμησης Διαφθοράς και Δωροδοκίας
- Πολιτική Δώρων και Φιλοξενίας
- Πολιτική Δέουσας Επιμέλειας Τρίτων Μερών
- Πολιτική κατά της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία

Στο ίδιο πλαίσιο, η ΕΛΤΑ Courier έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τις παρακάτω πολιτικές:

- Πολιτική Ποιότητας
- Πολιτική Απορρήτου Προσωπικών Δεδομένων
- Πολιτική Αναφορών
- Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών
- Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Πολιτική για την Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία
- Πολιτική Περιβάλλοντος
- Πολιτική Χορηγιών και Δωρεών
- Πολιτική καταπολέμησης Διαφθοράς και Δωροδοκίας
- Πολιτική Δώρων και Φιλοξενίας
- Πολιτική Δέουσας Επιμέλειας Τρίτων Μερών



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με πολιτικές των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ είναι διαθέσιμες στις ιστοσελίδες <https://www.elta.gr> και <https://www.elta-courier.gr>.



ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

GRI 2-25(b)



Ο Όμιλος ΕΛΤΑ λαμβάνει σοβαρά υπόψη τις αναφορές ενδεχόμενου παραπτώματος, διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και διεξάγει έρευνα για να διαπιστώσει την παράβαση. Στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ διαθέτουν «Πολιτική Αναφορών» και «Διαδικασία Διαχείρισης Αναφορών», με τις οποίες δημιουργείται πλαίσιο για τον έγκαιρο εντοπισμό παρατυπιών, παραλείψεων ή αξιόποινων πράξεων στην εργασία τους.

Η Πολιτική καθορίζει τις αρχές και το πλαίσιο λειτουργίας βάσει του οποίου οι εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ λαμβάνουν, διαχειρίζονται και διερευνούν αναφορές για παρατυπίες,

παραλείψεις ή άλλες αξιόποινες πράξεις που υπέπεσαν στην αντίληψη του προσωπικού ή τρίτων προσώπων.

Ειδικότερα, εκάστη εταιρεία του Ομίλου ΕΛΤΑ λαμβάνει σοβαρά υπόψη όλες τις αναφορές ενδεχόμενου παραπτώματος και σε κάθε περίπτωση, διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα της αναφοράς και διεξάγει σχετική έρευνα προκειμένου να διαπιστωθεί τυχόν παράβαση, λαμβάνει τα απαιτούμενα διορθωτικά μέτρα, καθώς και τα αναγκαία και πρόσφορα μέτρα προστασίας σύμφωνα και με τη φύση της παράβασης, προκειμένου να διασφαλίσει ότι δεν θα επαναληφθεί παρόμοιο περιστατικό ή συμπεριφορά στο μέλλον. Ακόμη, εκάστη εταιρεία του Ομίλου ΕΛΤΑ ενθαρρύνει τα στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες της, να γνωστοποιούν άμεσα περιπτώσεις παραβάσεων και ανάρμοστης συμπεριφοράς, αλλά και κάθε πράξη ή συμπεριφορά που πιθανόν να αποκλίνει από την ενδεδειγμένη, όπως κρίνεται αναγκαίο. Μόνον έτσι μπορεί να διασφαλιστεί ότι οι αρχές και οι αξίες της, καθώς και οι κανόνες ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς θα εξακολουθούν να εφαρμόζονται, αλλά και ότι εκάστη εταιρεία του Ομίλου ΕΛΤΑ θα μπορεί να προβαίνει στις απαιτούμενες διορθωτικές κινήσεις.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας που ισχύει και στις δύο εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ, για όποιες απορίες ή αμφιβολίες σχετικά με ισχύοντα θέματα επαγγελματικής συμπεριφοράς ή πολιτικές της εταιρείας, οι εργαζόμενοι μπορούν να απευθύνονται αντίστοιχα στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης της κάθε εταιρείας. Ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης καθεμίας εκ των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ είναι επιπροσθέτως και ο αρμόδιος για την παραλαβή των αναφορών και την ενημέρωση της Επιτροπής Αξιολόγησης Αναφορών σχετικά με τις αναφορές που πρέπει να εξεταστούν. Η διαχείριση των υποβαλλόμενων αναφορών ανατίθεται στην Επιτροπή Αξιολόγησης Αναφορών που έχει συσταθεί σε κάθε εταιρεία του Ομίλου ΕΛΤΑ.

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

GRI 2-27 (a-i, b-i) | TR-AF-310a.2



Οι εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ έχουν υιοθετήσει και ενσωματώσει στο πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μια σχετική διαδικασία (Ποιοτικός έλεγχος διαχείρισης μη συμμορφώσεων) για την αντιμετώπιση καταστάσεων οι οποίες δεν είναι ικανοποιητικές ή παραβαίνουν τα πρότυπα, τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, τις πολιτικές και τις γενικά προκαθορισμένες απαιτήσεις. Όλες οι «μη συμμορφώσεις», ανεξαρτήτως πηγής, καταγράφονται ηλεκτρονικά και επιλύεται, αν είναι εφικτό, με μέτρα άμεσης διόρθωσης. Σε περιπτώσεις που αυτές παρουσιάζονται επαναλαμβανόμενα ή προκαλούν σημαντικά προβλήματα, θεσπίζεται διαδικασία διορθωτικών ενεργειών για να αποτραπεί η επανάληψή τους. Όσον αφορά τη διαχείριση των βελτιώσεων, οι διάφορες ενέργειες που προτείνονται για τον τερματισμό του προβλήματος εξετάζονται από την αρμόδια ομάδα στελεχών της εταιρείας, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος.

Παρόλα αυτά, επιβλήθηκαν χρηματικές κυρώσεις στις εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ για παραβάσεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητές τους. «Συγκεκριμένα κατά το έτος αναφοράς στα ΕΛΤΑ επιβλήθηκαν τρία χρηματικά πρόστιμα συνολικού ύψους €180.000 από την Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ) για παραβίαση απορρήτου, ενώ δεν επιβλήθηκε κάποιο πρόστιμο από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Ακόμη, στα ΕΛΤΑ Courier, κατά το έτος αναφοράς, επιβλήθηκαν χρηματικές κυρώσεις, λόγω μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία και συγκεκριμένα ύψους €60.000 (κλοπή αντικειμένου από το κυτίο σε μηχανάκι ταχυμεταφοράς) από την ΑΔΑΕ και €1.863 από το Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ).

ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

GRI 205-3



Η δωροδοκία και η διαφθορά αποτελούν σοβαρά ζητήματα που αντιμετωπίζει η σύγχρονη επιχειρηματικότητα διεθνώς, υπονομεύοντας τη χρηστή εταιρική διακυβέρνηση, την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη, διαστρεβλώνοντας έτσι τον ελεύθερο ανταγωνισμό. Ο Όμιλος ΕΛΤΑ, ως φορέας με αποστολή να εκπληρώνει τα καθήκοντά του και να προστατεύει το δημόσιο συμφέρον, υιοθετεί υψηλές αρχές και αξίες.

Για την καταπολέμηση της διαφθοράς, ο Όμιλος ΕΛΤΑ απαιτεί ακεραιότητα και διαφάνεια σε κάθε πτυχή της λειτουργίας του, επιδεικνύοντας μηδενική ανοχή σε αντίστοιχα περιστατικά. Το 2022, δεν προέκυψαν επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς που να εμπλέκουν στελέχη και δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου ΕΛΤΑ.



5.3 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ:
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ
ΣΤΗΝ ΑΛΥΣΙΔΑ ΑΞΙΑΣ



GRI 3-3, GRI 414-1, GRI 417-1, GRI 417-2(b), GRI 417-3 (b) | ESRS G1-6



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ	
ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ	
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ	ΘΕΤΙΚΕΣ
	Ύπαρξη αυστηρών και διαφανών όρων για την εξασφάλιση δίκαιων σχέσεων με τους προμηθευτές, συμπεριλαμβανομένων των πρακτικών πληρωμών.
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	
Από την εξασφάλιση υπεύθυνων πρακτικών μάρκετινγκ, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν σε καινοτόμες ιδέες και βελτιώσεις προϊόντων που απευθύνονται σε ένα ευρύτερο κοινό, προσφέροντας δυναμικά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά.	
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΑΛΥΣΙΔΑ ΑΞΙΑΣ	
ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ	
ΠΙΘΑΝΕΣ	ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ
	Αστοχία στις δραστηριότητες και την αλυσίδα αξίας του Ομίλου ΕΛΤΑ, μεταξύ άλλων, μέσω των υπηρεσιών, καθώς και μέσω των επιχειρηματικών του σχέσεων.

Στον Όμιλο ΕΛΤΑ, όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να κατανοούν και να συμμορφώνονται με τις αρχές και τις αξίες του, ενεργώντας υπεύθυνα απέναντι στο κοινωνικό σύνολο και επιδεικνύοντας επαγγελματική και επιχειρηματική ηθική, η οποία δεν προσβάλλει την εικόνα, τη φήμη και το έργο του. Ο Όμιλος ΕΛΤΑ λαμβάνει υπόψη τις συνθήκες εργασίας και τα δικαιώματα των εργαζομένων στην αλυσίδα αξίας του και φροντίζει ώστε να είναι όλοι ευθυγραμμισμένοι με τις πολιτικές του.

Συγκεκριμένα, ο Όμιλος ΕΛΤΑ εφαρμόζει αυστηρούς κανόνες διαφάνειας και επιβάλλει σε όλα τα τρίτα μέρη, με τα οποία συναλλάσσεται, να συμμορφώνονται πλήρως με τις αρχές και τις αξίες του, καθώς επίσης να επιδεικνύουν επαγγελματική και ηθική συμπεριφορά. Οι σχέσεις αυτές πρέπει να βασίζονται σε διαφάνεια, ακεραιότητα, εμπιστοσύνη, σεβασμό και ειλικρίνεια, προκειμένου να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα της συνεργασίας.

Η Πολιτική Δέουσας Επιμέλειας Τρίτων Μερών που έχει εγκριθεί από τις δύο εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ καλύπτει, όλα τα τρίτα μέρη (νομικά και φυσικά πρόσωπα) που παρέχουν υπηρεσίες για λογαριασμό της εταιρείας. Αυτή περιλαμβάνει: συνεργάτες, υπεργολάβους, παρόχους υπηρεσιών, επαγγελματικούς συμβούλους, νομικούς συμβούλους, εταιρείες δημοσίων σχέσεων, λογιστικές εταιρείες και εταιρείες ασφαλείας. Για τον Όμιλο ΕΛΤΑ, οι

επιχειρηματικές σχέσεις πρέπει να διέπονται από διαφάνεια, ακεραιότητα, εμπιστοσύνη, σεβασμό και ειλικρίνεια ώστε να διασφαλίζεται, με αυτό τον τρόπο, τόσο η αποτελεσματικότητα της συνεργασίας, όσο και η φήμη και η αξιοπιστία του. Η Πολιτική εφαρμόζεται στους παρόχους υπηρεσιών που υπερβαίνουν το όριο των €2.500 ανά παρεχόμενη υπηρεσία ή ανά έτος, καθώς και στους προμηθευτές που υπερβαίνουν το όριο των €20.000 ανά έργο ή ανά έτος.

Στο πλαίσιο αυτό, έχει θεσπισθεί διαδικασία που ορίζει το σκοπό και οριοθετεί τη συνεργασία των εταιρειών του Ομίλου με τους προμηθευτές του, έτσι ώστε:

- Να καθορίζεται η μέθοδος αξιολόγησης των προμηθευτών και συνεργατών, εξασφαλίζοντας ότι μπορούν να παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται πλήρως στις ποιοτικές απαιτήσεις και τις απαιτήσεις για επιχειρησιακή συνέχεια.
- Να περιγράφει τις διαδικασίες προμήθειας προϊόντων και υλικών, ώστε να διασφαλίζεται ότι αυτά είναι σύμφωνα με τις τεχνικές απαιτήσεις και στη συνέχεια ότι παραγγέλλονται σε κατάλληλες ποσότητες με συμφέρουσες τιμές.
- Να καθορίσει τον τρόπο ανάθεσης εργασιών σε υπεργολάβους, εξασφαλίζοντας ότι οι υπηρεσίες τους ανταποκρίνονται πλήρως στις απαιτήσεις της εταιρείας.

Ακόμη, ο Όμιλος ΕΛΤΑ εστιάζει στην εφαρμογή υπεύθυνων πρακτικών πληρωμών απέναντι στους προμηθευτές του και συγκεκριμένα αποπληρώνει εντός 60 ημερών από την ημερομηνία της έκδοσης του αντίστοιχου παραστατικού, εκτός εάν αναφέρεται διαφορετικά στη σύμβαση. Τυχόν καθυστερήσεις πληρωμών οφείλονται σε υποβολή μη έγκυρων δικαιολογητικών και εσωτερικών γραφειοκρατικών διαδικασιών.

Επίσης, στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στα προϊόντα των εταιρειών του Ομίλου δεν υπάρχουν απαιτήσεις για σχετική σήμανση και ως εκ τούτου το 2022, δεν σημειώθηκαν περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με την πληροφόρηση και την σήμανση. Επίσης, δεν σημειώθηκε κάποια παράβαση αναφορικά με τις πρακτικές μάρκετινγκ και επικοινωνίας που εφαρμόζουν οι εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ παρόλο που δεν υφίσταται κάποια δομημένη διαδικασία προώθησης των υπηρεσιών και αντίστοιχη πολιτική για τις εταιρείες του Ομίλου ΕΛΤΑ. Τέλος, ο Όμιλος ΕΛΤΑ δεν χρησιμοποίησε κοινωνικά κριτήρια για την επιλογή των νέων προμηθευτών του.



65073

65074

65078

65028

65080

65081

65084

65088

65123

65136

65140

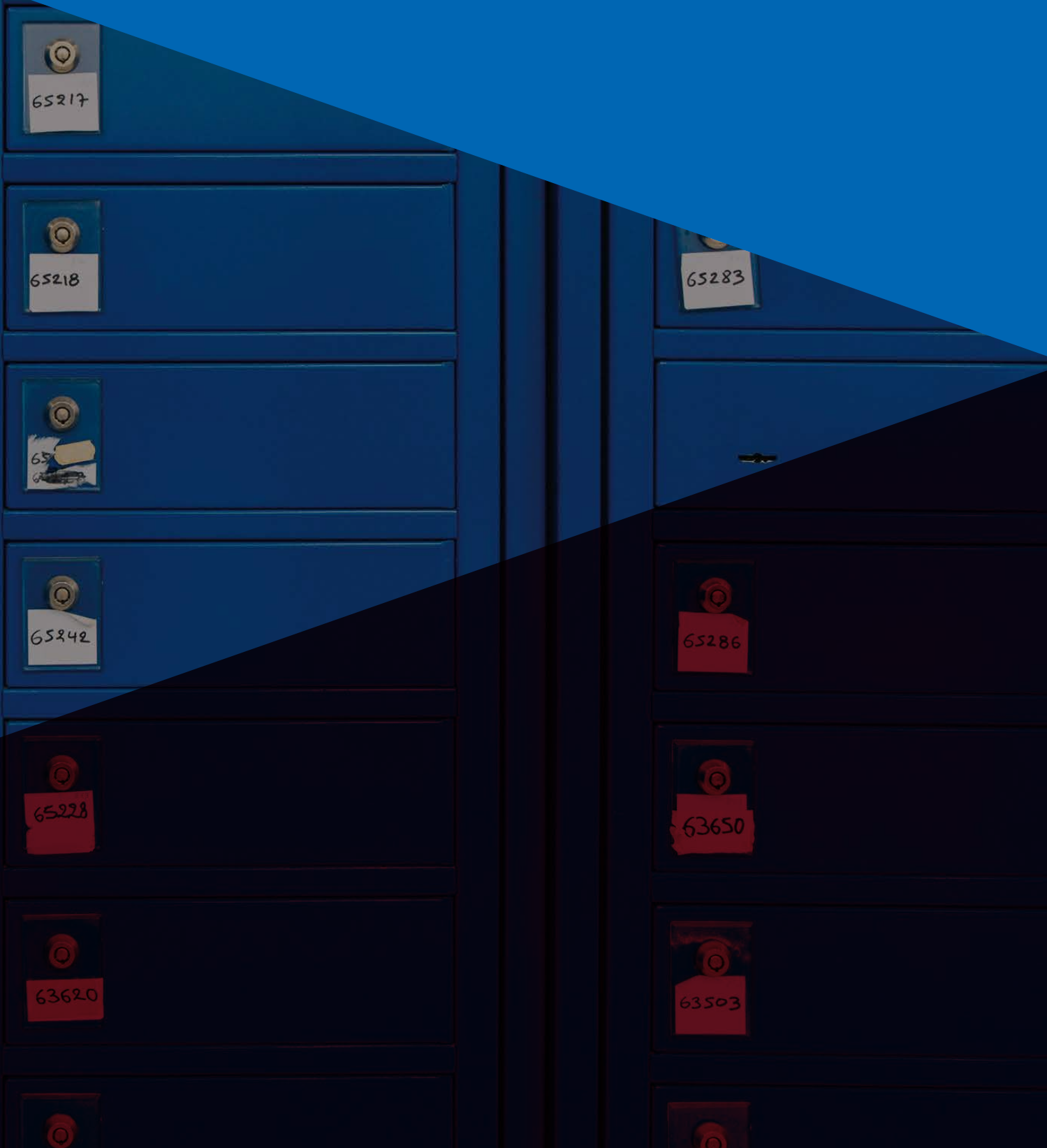
65153

65159

65162

06

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



06 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

6.1 ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

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



Η παρούσα ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί την πρώτη που εκδίδει ο Όμιλος ΕΛΤΑ (ΕΛΤΑ & ΕΛΤΑ Courier) και δημοσιεύθηκε στις 11.03.2024. Έχει προηγηθεί Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης με έτος αναφοράς το 2021 η οποία αφορούσε μόνο τη μητρική ΕΛΤΑ Α.Ε. Η Έκθεση περιλαμβάνει πληροφορίες που συνδέονται με τις δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα και παρουσιάζει ποιοτικές και ποσοτικές πληροφορίες σχετικά με την προσέγγιση της διαχείρισης και τις επιδόσεις της στη βιώσιμη ανάπτυξη. Στόχος του Ομίλου ΕΛΤΑ είναι να ενημερώσει τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με τις επιδράσεις που δημιουργεί, ή ενδέχεται να δημιουργήσει, στο περιβάλλον, τους ανθρώπους και την οικονομία και να συμβάλει στη διαμόρφωση μιας βάσης σύγκρισης των επιδόσεών της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Η Έκθεση εκδίδεται και διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα της εταιρείας www.elta.gr.

Η παρούσα Έκθεση, καλύπτει την περίοδο αναφοράς από την 1^η Ιανουαρίου 2022 ως και την 31^η Δεκεμβρίου 2022, ευθυγραμμιζόμενη με την περίοδο των ετήσιων οικονομικών εκθέσεων 2021 και 2022. Έχει συνταχθεί με αναφορά (*with reference*) στα πρότυπα σύνταξης εκθέσεων βιώσιμης ανάπτυξης GRI Standards 2021, λαμβάνοντας υπόψη τα κλαδικά κριτήρια *Air Freight & Logistics* (έκδοση 2018-10) που εκδόθηκαν από το SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*). Ακόμη, η Έκθεση λαμβάνει υπόψη την ευρύτερη συνεισφορά του Ομίλου στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του ΟΗΕ.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο και την ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου είναι διαθέσιμες στις σελίδες 33-39. Ο Πίνακας Περιεχομένων GRI είναι διαθέσιμος στις σελίδες 99-101.

Ο Όμιλος δεν έχει προχωρήσει σε εξωτερική διασφάλιση του περιεχομένου της Έκθεσης. Αναγνωρίζει τη σημασία της συγκεκριμένης διαδικασίας και εξετάζει το ενδεχόμενο λήψης εξωτερικής διασφάλισης για τις επόμενες εκθέσεις.

Ο Όμιλος θεωρεί σημαντική τη γνώμη κάθε ενδιαφερόμενου μέρους σχετικά με το περιεχόμενο της παρούσας Έκθεσης. Για περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις μπορείτε να απευθυνθείτε στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας:

Βίκυ Ματζιάρη
Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας
Τηλ.: 210 2253 160
Email: V.Matziari@elta-net.gr
Απέλλου 1 105 51 Αθήνα



6.2 ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

ΔΗΛΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ	Ο Όμιλος ΕΛΤΑ περιλαμβάνει πληροφορίες που αποτυπώνονται στον ακόλουθο πίνακα περιεχομένων GRI για την περίοδο αναφοράς 01/01/2022 -31/12/2022 με αναφορά στα πρότυπα GRI (with reference).
GRI 1 ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΕ	GRI 1: Foundation 2021
ΚΛΑΔΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ GRI ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΣΤΗΚΑΝ	N/A

ΠΡΟΤΥΠΟ GRI	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΣΕΛΙΔΑ ΕΚΘΕΣΗΣ / ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ		
GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	2-1: Λεπτομέρειες οργανισμού	10
	2-2: Οντότητες που περιλαμβάνονται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του οργανισμού	98
	2-3: Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και αρμόδιος επικοινωνίας	
	2-4: Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	
	2-5: Εξωτερική διασφάλιση	
	2-6: Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	10, 16-18
	2-7: Εργαζόμενοι	51-53, 103
	2-8 (a,b): Απασχολούμενοι που δεν είναι εργαζόμενοι	51, 103
	2-9: Δομή και σύνθεση διακυβέρνησης	84-87
	2-10 (a): Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	87
	2-11: Προέδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	84
	2-12 (a,b-i): Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην επίβλεψη της διαχείρισης επιδράσεων	30
	2-13 (a): Ανάθεση ευθύνης για τη διαχείριση των επιδράσεων	
	2-14: Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην υποβολή εκθέσεων βιώσιμης ανάπτυξης	36
	2-15 (a): Συγκρούσεις συμφερόντων	88
	2-17: Συλλογική γνώση του υψηλότερου οργάνου διακυβέρνησης	30
	2-19 (a-i): Πολιτικές αποδοχών	88-89
	2-21 (a,c): Ετήσιος δείκτης συνολικών αποδοχών	53-54, 106
	2-22: Δήλωση για τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	4
	2-23 (c,d,e,f): Δεσμεύσεις πολιτικής	90-91
	2-24 (a-ii, a-iv): Ενσωμάτωση δεσμεύσεων πολιτικής	
	2-25 (b): Διαδικασίες για την επανόρθωση των αρνητικών επιδράσεων	71-74, 91-92
	2-26 (a-ii): Μηχανισμοί αναζήτησης συμβουλών και διατύπωσης ανησυχιών	71-73
	2-27 (a-i, b-i): Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	92
	2-28: Συμμετοχή σε φορείς	25-27
	2-29: Προσέγγιση διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη	32-33
	2-30 (a): Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	53

ΠΡΟΤΥΠΟ GRI	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΣΕΛΙΔΑ ΕΚΘΕΣΗΣ / ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-1: Διαδικασία καθορισμού ουσιαστικών θεμάτων	33-38
	3-2: Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	39
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3: Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	42-43
GRI 302: Ενέργεια 2016	302-1: Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	43-44, 104
	302-3: Ενεργειακή ένταση	43
GRI 305: Εκπομπές 2016	305-1: Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Score 1)	45, 105
	305-2: Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από κατανάλωση ενέργειας (Score 2)	
	305-4: Ένταση αερίων του θερμοκηπίου	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Χρήση ψυκτικών υγρών	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Χρήση ψυκτικών υγρών	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3: Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	46-47
GRI 301: Υλικά 2016	GRI 301-1: Υλικά που χρησιμοποιούνται κατά βάρος ή όγκο	47, 106
GRI 306: Απόβλητα 2020	GRI 306-1 (a-i): Παραγωγή αποβλήτων και σημαντικές επιδράσεις που σχετίζονται με τα απόβλητα	46-47
	GRI 306-2 (b,c): Διαχείριση σημαντικών επιδράσεων που σχετίζονται με τα απόβλητα	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Απόβλητα χαρτιού	47
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Απόβλητα πλαστικών και αλουμινένιων φιαλών	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Ανακύκλωση υλικών	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Απόβλητρα προς απόρριψη (υγειονομική ταφή)	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3: Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	50-70
GRI 401: Απασχόληση 2016	401-1: Προσλήψεις νέων εργαζομένων και κινητικότητα εργαζομένων	70-71, 107
	401-2 (a-ii, a-iv): Παροχές που παρέχονται σε εργαζομένους πλήρους απασχόλησης που δεν παρέχονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	55-56
	401-3: Γονική άδεια	55-57, 108
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια 2018	403-1: Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	57-59
	403-2: Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση περιστατικών	59-60
	403-3: Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας	57, 60-62
	403-4: Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	59-60
	403-5: Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	63-64
	403-6: Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	57, 60-62
	403-7: Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην επαγγελματική υγεία και ασφάλεια	63-64
	403-9: Τραυματισμοί που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	64, 110
	403-10 (a): Ασθένειες που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	64
	404-1: Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	66-67, 111
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016	404-2 (a): Προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων των εργαζομένων και προγράμματα υποστήριξης μετάβασης	66-67
	405-1 (b-i, b-ii): Πολυμορφία των οργάνων διακυβέρνησης και των εργαζομένων	68-70, 112
GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες 2016	405-2: Αναλογία βασικού μισθού και αποδοχών γυναικών προς άνδρες	53-54, 113

ΠΡΟΤΥΠΟ GRI	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΣΕΛΙΔΑ ΕΚΘΕΣΗΣ / ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΑΛΥΣΙΔΑ ΑΞΙΑΣ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3: Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	94-95
GRI 414: Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016	414-1: Νέοι προμηθευτές που ελέγχθηκαν χρησιμοποιώντας κοινωνικά κριτήρια	94
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3: Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	71-74
GRI 413: Τοπικές κοινότητες 2016	413-1 (a-iv): Λειτουργίες όπου υλοποιήθηκαν συνεργασίες με τις τοπικές κοινωνίες αξιολόγηση επιπτώσεων και προγράμματα ανάπτυξης	73-74
	413-2: Δραστηριότητες με σημαντικές εν δυνάμει ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις για τις τοπικές κοινωνίες	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3: Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	94-95
GRI 417: Προώθηση και σήμανση 2016	417-1: Απαιτήσεις για πληροφορίες και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	95
	417-2(b): Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και την επισήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	
	417-3(b): Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με μάρκετινγκ	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3: Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	90-93
GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς 2016	205-3: Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που λήφθηκαν	93
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3: Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	74-76
GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών 2016	418-1 (a): Τεκμηριωμένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών	76
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ		
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3: Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	76,81
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Αλληλογραφία εσωτερικού	78-79,114
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Διεθνής αλληλογραφία εξερχόμενη	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Διεθνής αλληλογραφία εισερχόμενη	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Δέματα εσωτερικού	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Αριθμός σημείων εξυπηρέτησης	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Αριθμός τετράτροχων οχημάτων (επιβατικών & φορτηγών) ιδιοκτησίας ΕΛΤΑ	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Αριθμός δίκυκλων - τρίκυκλων οχημάτων ιδιοκτησίας ΕΛΤΑ	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Αριθμός διακινούμενων αντικειμένων εσωτερικού	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Αριθμός διεθνών εξερχόμενων αντικειμένων	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Αριθμός διεθνών εισερχόμενων αντικειμένων	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Ποσοστό διακινούμενων αντικειμένων που προέρχεται από το ηλεκτρονικό εμπόριο	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Αριθμός σημείων εξυπηρέτησης	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Αριθμός οχημάτων και δίκυκλων του συνόλου του Δικτύου	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Αναζήτηση αποστολής (ποσοστό επισκεπτών της ιστοσελίδας)	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Εξυπηρέτηση μέσω chat (επισκέπτες της ιστοσελίδας)	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Αναζήτηση αποστολής (ποσοστό επικοινωνιών μέσω κοινωνικών δικτύων)	

6.3 ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ SASB

ΔΕΙΚΤΗΣ SASB AIR FREIGHT AND LOGISTICS	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΣΕΛΙΔΑ ΕΚΘΕΣΗΣ
TR-AF-310α.2.: Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με παραβιάσεις του εργατικού δικαίου	Ποσοτικό	92
Δείκτης Δραστηριότητας SASB: Συντελεστής φορτίου	Ποσοτικό	81



6.4 ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ESG (ΚΡΙΣ)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	2022			2021			2020		
		Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο
GRI 2-7	ΕΛΤΑ									
	Εργαζόμενοι ανά φύλο, είδος εργασίας και γεωγραφική ενότητα									
	Σύνολο εργαζόμενων	1.263	1.878	3.141	1.302	1.956	3.258	1.815	3.361	5.176
	Αορίστου χρόνου	1.239	1.792	3.031	1.246	1.808	3.054	1.798	251	2.049
	Ορισμένου χρόνου	24	86	110	56	148	204	17	110	127
	Μη εγγυημένου ωραρίου	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Σύνολο εργαζόμενων Πλήρους και Μερικής απασχόλησης	1.263	1.878	3.141	1.302	1.956	3.258	1.815	3.361	5.176
	Πλήρους απασχόλησης	1.260	1.877	3.137	1.299	1.955	3.254	1.812	3.360	5.172
	Μερικής απασχόλησης	3	1	4	3	1	4	3	1	4
	ΕΛΤΑ COURIER									
	Εργαζόμενοι ανά φύλο, είδος εργασίας και γεωγραφική ενότητα									
	Σύνολο εργαζόμενων	63	122	185	Μη διαθέσιμη πληροφορία					
	Αορίστου χρόνου	63	122	185	Μη διαθέσιμη πληροφορία					
	Ορισμένου χρόνου	0	0	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία					
	Μη εγγυημένου ωραρίου	0	0	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία					
	Σύνολο εργαζόμενων Πλήρους και Μερικής απασχόλησης	63	122	185	Μη διαθέσιμη πληροφορία					
	Πλήρους απασχόλησης	63	122	185	Μη διαθέσιμη πληροφορία					
	Μερικής απασχόλησης	0	0	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία					
	ΣΥΝΟΛΟ									
Εργαζόμενοι ανά φύλο, είδος εργασίας και γεωγραφική ενότητα										
Σύνολο εργαζόμενων	1.326	2.000	3.326	Μη διαθέσιμη πληροφορία						
Αορίστου χρόνου	1.302	1.914	3.216	Μη διαθέσιμη πληροφορία						
Ορισμένου χρόνου	24	86	110	Μη διαθέσιμη πληροφορία						
Μη εγγυημένου ωραρίου	0	0	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία						
Σύνολο εργαζόμενων Πλήρους και Μερικής απασχόλησης	1.326	2.000	3.326	Μη διαθέσιμη πληροφορία						
Πλήρους απασχόλησης	1.323	1.999	3.322	Μη διαθέσιμη πληροφορία						
Μερικής απασχόλησης	3	1	4	Μη διαθέσιμη πληροφορία						
GRI 2-8	ΕΛΤΑ									
	Απασχολούμενοι που δεν είναι εργαζόμενοι (εξωτερικοί συνεργάτες)									
	Απασχολούμενοι που δεν είναι εργαζόμενοι	614	960	1.574	Μη διαθέσιμη πληροφορία					
	ΕΛΤΑ COURIER									
	Απασχολούμενοι που δεν είναι εργαζόμενοι (εξωτερικοί συνεργάτες)									
	Απασχολούμενοι που δεν είναι εργαζόμενοι	108	217	325	Μη διαθέσιμη πληροφορία					
ΣΥΝΟΛΟ										
Απασχολούμενοι που δεν είναι εργαζόμενοι (εξωτερικοί συνεργάτες)										
Απασχολούμενοι που δεν είναι εργαζόμενοι	722	1.117	1.899	Μη διαθέσιμη πληροφορία						

Σημείωση: Για την ΕΛΤΑ Courier, ο καταμερισμός σε γυναίκες και άνδρες, του αριθμού των απασχολούμενων που δεν είναι εργαζόμενοι (εξωτερικοί συνεργάτες), δεν είναι διαθέσιμος.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	Μονάδα μέτρησης	2022	2021
GRI 302-1	ΕΛΤΑ			
	Κατανάλωση Ενέργειας εντός του Οργανισμού			
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Φυσικό αέριο)	MJ	15.463.251,92	14.617.787,70
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Πετρέλαιο θέρμανσης)	MJ	12.029.503,41	13.353.986,16
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Πετρέλαιο κίνησης)	MJ	30.149.347,88	23.936.512,05
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Αμόλυβδη βενζίνη)	MJ	84.642.560,00	84.907.410,40
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	142.284.663,21	136.815.696,31
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	46.800,00	78.000,00
	Αγορά και κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	69.058.281,60	85.466.044,80
	Αγορά και κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Συνολική κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	MJ	211.389.744,81	222.359.741,11
	ΕΛΤΑ COURIER			
	Κατανάλωση Ενέργειας εντός του Οργανισμού			
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Φυσικό αέριο)	MJ	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Πετρέλαιο θέρμανσης)	MJ	326.736,27	37.412,55
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Πετρέλαιο κίνησης)	MJ	10.078.886,40	10.221.324,80
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Αμόλυβδη βενζίνη)	MJ	4.326.753,64	5.962.786,50
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	14.732.376,31	16.221.523,85
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Αγορά και κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	1.259.390,69	1.644.015,60
	Αγορά και κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	Μη διαθέσιμη πληροφορία	Μη διαθέσιμη πληροφορία
	Συνολική κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	MJ	15.991.767,00	17.865.539,45
	ΣΥΝΟΛΟ			
	Κατανάλωση Ενέργειας εντός του Οργανισμού			
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Φυσικό αέριο)	MJ	15.463.251,92	14.617.787,70
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Πετρέλαιο θέρμανσης)	MJ	12.356.239,68	13.391.398,71
	Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Πετρέλαιο κίνησης)	MJ	40.228.234,28	34.157.836,85
Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Αμόλυβδη βενζίνη)	MJ	88.969.313,64	90.870.196,90	
Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	157.017.039,52	153.037.220,16	
Κατανάλωση καυσίμου εντός του οργανισμού από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	46.800,00	78.000,00	
Αγορά και κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	70.317.672,29	87.110.060,40	
Αγορά και κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	MJ	Μη διαθέσιμη πληροφορία	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
Συνολική κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	MJ	227.381.511,81	240.225.280,56	

Σημειώσεις:

- Οι εταιρείες ΕΛΤΑ και ΕΛΤΑ Courier δεν παράγουν και πωλούν κανένα είδος ενέργειας.
- Για τον υπολογισμό και την μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, καθώς και τους συντελεστές μετατροπής που χρησιμοποιήθηκαν, λήφθηκε υπόψη το ISO 14064 Report Template, οι οδηγίες από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, καθώς και η 5^η Έκθεση IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).
- Για το έτος 2020, τα στοιχεία κατανάλωσης ενέργειας δεν είναι διαθέσιμα.

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	Μονάδα μέτρησης	2022	2021
ΕΛΤΑ				
GRI 305-1	Άμεσες Εκπομπές (Scope 1)			
	Σύνολο άμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	t CO _{2e}	10.487,38	9.985,95
	Βιογενείς εκπομπές CO ₂	t CO _{2e}	5,24	8,74
GRI 305-2	Έμμεσες Εκπομπές από κατανάλωση ενέργειας (Scope 2)			
	Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2-location based)	t CO _{2e}	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2 market based)	t CO _{2e}	10.245,50	10.392,57
GRI 305-4	Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου			
	Συντελεστής Κανονικοποίησης (Κύκλος εργασιών)	χιλ.€	252.517,52	Μη διαθέσιμη πληροφορία
	Αναλογία έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1 & Scope 2 market-based)	t CO ₂ / χιλ.€	0,08	
	Αναλογία έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (για εκπομπές Scope 1)	t CO ₂ / χιλ.€	0,04	
	Αναλογία έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (για εκπομπές Scope 2 market-based)	t CO ₂ / χιλ.€	0,04	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ	Χρήση ψυκτικών υγρών			
	Ψυκτικά υγρά	t	0,0118	Μη διαθέσιμη πληροφορία
ΕΛΤΑ COURIER				
GRI 305-1	Άμεσες Εκπομπές (Scope 1)			
	Σύνολο άμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	t CO _{2e}	1.111,43	1.302,89
	Βιογενείς εκπομπές CO ₂	t CO _{2e}	0	0
GRI 305-2	Έμμεσες Εκπομπές από κατανάλωση ενέργειας (Scope 2)			
	Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2-location based)	t CO _{2e}	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2 market based)	t CO _{2e}	186,85	199,91
GRI 305-4	Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου			
	Συντελεστής Κανονικοποίησης (Κύκλος εργασιών)	χιλ.€	59.242,56	Μη διαθέσιμη πληροφορία
	Αναλογία έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1 & Scope 2 market-based)	t CO ₂ / χιλ.€	0,02	
	Αναλογία έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (για εκπομπές Scope 1)	t CO ₂ / χιλ.€	0,02	
	Αναλογία έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (για εκπομπές Scope 2 market-based)	t CO ₂ / χιλ.€	0,003	
Εσωτερικός Δείκτης ΕΛΤΑ Courier	Χρήση ψυκτικών υγρών			
	Ψυκτικά υγρά	t	0,008	0,05
ΣΥΝΟΛΟ				
GRI 305-1	Άμεσες Εκπομπές (Scope 1)			
	Σύνολο άμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	t CO _{2e}	11.598,80	11.288,84
	Βιογενείς εκπομπές CO ₂	t CO _{2e}	5,24	8,74
GRI 305-2	Έμμεσες Εκπομπές από κατανάλωση ενέργειας (Scope 2)			
	Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2-location based)	t CO _{2e}	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2 market based)	t CO _{2e}	10.432,35	10.592,48
GRI 305-4	Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου			
	Συντελεστής Κανονικοποίησης (Κύκλος εργασιών)	χιλ. €	311.760,08	Μη διαθέσιμη πληροφορία
	Αναλογία έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1 & Scope 2 market-based)	t CO ₂ / χιλ. €	0,07	
	Αναλογία έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (για εκπομπές Scope 1)	t CO ₂ / χιλ. €	0,04	
	Αναλογία έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (για εκπομπές Scope 2 market-based)	t CO ₂ / χιλ. €	0,03	
Εσωτερικός Δείκτης Ομίλου ΕΛΤΑ	Χρήση ψυκτικών υγρών			
	Ψυκτικά υγρά	t	0,0198	Μη διαθέσιμη πληροφορία

Σημειώσεις:

- Για το 2022, τα αέρια που συμπεριλήφθηκαν στον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου ήταν τα CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, ενώ το 2021 ήταν τα CO₂, CH₄, N₂O.
- Για το έτος 2020, τα στοιχεία εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου δεν είναι διαθέσιμα.
- Ως έτος βάσης για τον υπολογισμό αερίων του θερμοκηπίου ορίστηκε το 2022 (σύμφωνα με τον Ελληνικό Νόμο για το Κλίμα), ωστόσο οι εκπομπές για το 2021 υπολογίστηκαν, εκ νέου, με βάση τις κατευθυντήριες γραμμές του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, καθώς και το ISO 14064 Report Template.
- Για τον υπολογισμό και την μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, καθώς και τους συντελεστές GWP που χρησιμοποιήθηκαν, λήφθηκε υπόψη το ISO 14064 Report Template, οι οδηγίες από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, καθώς και η 5^η Έκθεση IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).
- Η μέθοδος προσέγγισης (consolidation) που χρησιμοποιήθηκε είναι αυτή του «Financial Control».
- Ο Όμιλος χρησιμοποιεί εξωτερικό συνεργάτη για την καταγραφή των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	Μονάδα μέτρησης	2022
	Υλικά που χρησιμοποιούνται κατά βάρος ή όγκο		
	ΕΛΤΑ		
	Μη ανανεώσιμα υλικά που χρησιμοποιούνται	t	Μη διαθέσιμη πληροφορία
	Ανανεώσιμα υλικά που χρησιμοποιούνται (πλαστικοί σάκοι και χαρτόνι)	t	109,00
	Υλικά που χρησιμοποιούνται	t	109,03
	ΕΛΤΑ COURIER		
GRI 301-1	Μη ανανεώσιμα υλικά που χρησιμοποιούνται	t	Μη διαθέσιμη πληροφορία
	Ανανεώσιμα υλικά που χρησιμοποιούνται (χαρτί και χαρτόνι)	t	188,27
	Υλικά που χρησιμοποιούνται	t	188,27
	ΣΥΝΟΛΟ		
	Μη ανανεώσιμα υλικά που χρησιμοποιούνται	t	Μη διαθέσιμη πληροφορία
	Ανανεώσιμα υλικά που χρησιμοποιούνται (πλαστικοί σάκοι, χαρτί και χαρτόνι)	t	188,27
	Υλικά που χρησιμοποιούνται	t	297,30

Σημείωση: Για τα έτη 2020 και 2021 τα στοιχεία υλικών που χρησιμοποιούνται δεν είναι διαθέσιμα.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	Μονάδα μέτρησης	2022	2021	2020
	ΕΛΤΑ				
	Ετήσιος δείκτης συνολικών αποδοχών				
	Αναλογία αποδοχών Διευθύνοντος Συμβούλου και εργαζομένων	#	3,85	4,41	3,39
	Μεταβολή του ετήσιου δείκτη συνολικών αποδοχών	#	-1,80	-0,59	Μη διαθέσιμη πληροφορία
GRI 2-21	ΕΛΤΑ COURIER				
	Ετήσιος δείκτης συνολικών αποδοχών				
	Αναλογία αποδοχών Διευθύνοντος Συμβούλου και εργαζομένων	#	3,98	Μη διαθέσιμη πληροφορία	Μη διαθέσιμη πληροφορία
	Μεταβολή του ετήσιου δείκτη συνολικών αποδοχών	#	Μη διαθέσιμη πληροφορία	Μη διαθέσιμη πληροφορία	Μη διαθέσιμη πληροφορία

Σημείωση: Οι ετήσιες συνολικές αποδοχές περιλαμβάνουν τις δαπάνες για την κοινωνική ασφάλιση των εργαζομένων σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία. Οι ετήσιες συνολικές αποδοχές του Διευθύνοντος Συμβούλου της ΕΛΤΑ για το έτος 2021 περιλαμβάνουν την παροχή μόνους σύμφωνα με την εντολή του συμβουλίου των μετόχων που είναι αρμόδιο για το ύψος της αποζημίωσης ιδιαίτερα, αλλά όχι αποκλειστικά του Διευθύνοντος Συμβούλου. Επίσης, τα στοιχεία αποδοχών της ΕΛΤΑ Courier δεν είναι διαθέσιμα για τα έτη 2020 και 2021.

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	Μονάδα μέτρησης	<30 ετών			30-50 ετών			>50 ετών		
			Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο
	2022										
	Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων										
GRI 401-1	ΕΛΤΑ										
	Αριθμός εργαζομένων	#	0	34	34	560	659	1.219	703	1.185	1.888
	Αριθμός νέων προσλήψεων	#	3	25	28	7	11	18	2	4	6
	Ποσοστό νέων προσλήψεων	%	0,00	73,53	82,35	1,25	1,67	1,48	0,28	0,34	0,32
	Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων	#	5	65	70	40	32	72	6	19	25
	Ποσοστό αποχωρήσεων εργαζομένων	%	0,00	191,18	205,88	7,14	4,86	5,91	0,85	1,60	1,32
	ΕΛΤΑ COURIER										
	Αριθμός εργαζομένων	#	0	2	2	44	70	114	19	50	69
	Αριθμός νέων προσλήψεων	#	0	1	1	2	2	4	0	1	1
	Ποσοστό νέων προσλήψεων	%	0,00	50,00	50,00	4,55	2,86	3,51	0,00	2,00	1,45
	Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων	#	1	1	2	2	6	8	0	4	4
	Ποσοστό αποχωρήσεων εργαζομένων	%	0,00	50,00	100,00	4,55	8,57	7,02	0,00	8,00	5,80
	ΣΥΝΟΛΟ										
	Αριθμός εργαζομένων	#	0	36	36	604	729	1.333	722	1.235	1.957
	Αριθμός νέων προσλήψεων	#	3	26	29	9	13	22	2	1	3
	Ποσοστό νέων προσλήψεων	%	0,00	72,22	80,56	1,49	1,78	1,65	0,28	0,08	0,15
	Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων	#	6	66	72	42	38	80	6	23	29
Ποσοστό αποχωρήσεων εργαζομένων	%	0	183,33	200,0	6,95	5,21	6,00	0,83	1,86	1,48	

Σημείωση: Για τα ΕΛΤΑ Courier τα στοιχεία προσλήψεων και αποχωρήσεων για τα έτη 2020, 2021 δεν είναι διαθέσιμα.

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	Μονάδα μέτρησης	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο
GRI 401-3	Γονική άδεια - ΕΛΤΑ				
	2022				
	Εργαζόμενοι που δικαιούνταν γονική άδεια	#	21	2	23
	Εργαζόμενοι που έλαβαν γονική άδεια	#	21	2	23
	Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία μετά τη λήξη της γονικής άδειας	#	21	0	21
	Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία μετά τη λήξη της γονικής άδειας και εξακολουθούσαν να απασχολούνται 12 μήνες μετά την επιστροφή τους	#	21	0	21
	Ποσοστό διατήρησης εργαζόμενων	%	63,64	0	63,64
	2021				
	Εργαζόμενοι που δικαιούνταν γονική άδεια	#	22	0	22
	Εργαζόμενοι που έλαβαν γονική άδεια	#	22	0	22
	Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία μετά τη λήξη της γονικής άδειας	#	33	0	33
	Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία μετά τη λήξη της γονικής άδειας και εξακολουθούσαν να απασχολούνται 12 μήνες μετά την επιστροφή τους	#	33	0	33
	Ποσοστό διατήρησης εργαζόμενων	%	183,33	0	183,33
	2020				
	Εργαζόμενοι που δικαιούνταν γονική άδεια	#	40	0	40
	Εργαζόμενοι που έλαβαν γονική άδεια	#	40	0	40
	Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία μετά τη λήξη της γονικής άδειας	#	18	0	18
	Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία μετά τη λήξη της γονικής άδειας και εξακολουθούσαν να απασχολούνται 12 μήνες μετά την επιστροφή τους	#	18	0	18
	Ποσοστό διατήρησης εργαζόμενων	%	Μη διαθέσιμη πληροφορία	Μη διαθέσιμη πληροφορία	Μη διαθέσιμη πληροφορία

Σημείωση: Για τα ΕΛΤΑ και την ΕΛΤΑ Courier δεν είναι διαθέσιμη η πληροφορία για τον υπολογισμό του ποσοστού επιστροφής των εργαζομένων.



GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	Μονάδα μέτρησης	2022	2021	2020
GRI 403-9	ΕΛΤΑ				
	Τραυματισμοί που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας				
	Εργαζόμενοι				
	Αριθμός ωρών εργασίας	#	6.570.720	11.833.210	11.585.600
	Αριθμός θανάτων που προκλήθηκαν από τραυματισμούς που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	#	0	0	0
	Δείκτης θανάτων που προκλήθηκαν από τραυματισμούς που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	%	0	0	0
	Αριθμός πολύ σημαντικών τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (εξαιρουμένων των θανάτων)	#	0	0	1
	Δείκτης πολύ σημαντικών τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (εξαιρουμένων των θανάτων)	%	0	0	0,09
	Αριθμός καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (recordable)	#	25	35	82
	Δείκτης καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (recordable)	%	3,80	2,96	7,08
	ΕΛΤΑ COURIER				
	Τραυματισμοί που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας				
	Εργαζόμενοι				
	Αριθμός ωρών εργασίας	#	336.720	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Αριθμός θανάτων που προκλήθηκαν από τραυματισμούς που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	#	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Δείκτης θανάτων που προκλήθηκαν από τραυματισμούς που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	%	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Αριθμός πολύ σημαντικών τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (εξαιρουμένων των θανάτων)	#	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Δείκτης πολύ σημαντικών τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (εξαιρουμένων των θανάτων)	%	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Αριθμός καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (recordable)	#	1	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Δείκτης καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (recordable)	%	0,59	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Απασχολούμενοι που δεν είναι εργαζόμενοι				
	Αριθμός ωρών εργασίας	#	730.480	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Αριθμός θανάτων που προκλήθηκαν από τραυματισμούς που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	#	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Δείκτης θανάτων που προκλήθηκαν από τραυματισμούς που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	%	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Αριθμός πολύ σημαντικών τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (εξαιρουμένων των θανάτων)	#	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Δείκτης πολύ σημαντικών τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (εξαιρουμένων των θανάτων)	%	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Αριθμός καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (recordable)	#	13	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Δείκτης καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (recordable)	%	3,56	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Σύνολο				
	Τραυματισμοί που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας				
	Εργαζόμενοι				
	Αριθμός ωρών εργασίας	#	7.301.200	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
	Αριθμός θανάτων που προκλήθηκαν από τραυματισμούς που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	#	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
Δείκτης θανάτων που προκλήθηκαν από τραυματισμούς που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας	%	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία		
Αριθμός πολύ σημαντικών τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (εξαιρουμένων των θανάτων)	#	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία		
Δείκτης πολύ σημαντικών τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (εξαιρουμένων των θανάτων)	%	0	Μη διαθέσιμη πληροφορία		
Αριθμός καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (recordable)	#	26	Μη διαθέσιμη πληροφορία		
Δείκτης καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (recordable)	%	3,56	Μη διαθέσιμη πληροφορία		

Σημειώσεις:

- Για τον υπολογισμό του δείκτη «Δείκτης καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας (recordable)» της δημοσιοποίησης GRI 403-9, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής 1.000.000 ανθρωποωρών βάσει του αριθμού των εργαζομένων για την ΕΛΤΑ και τον Όμιλο ΕΛΤΑ και των 200.000 ανθρωποωρών για την ΕΛΤΑ Courier.
- Για το έτος 2022 στα ΕΛΤΑ, τα στοιχεία καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας των απασχολούμενων που δεν είναι εργαζόμενοι, δεν είναι διαθέσιμα.
- Από τα στοιχεία που αποτυπώνονται δεν εξαιρείται καμία ομάδα εργαζομένων. Τα στοιχεία συλλέγονται με χρήση εργαλείων αναφοράς και σε συνεργασία με τους τεχνικούς ασφαλείας.

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	Μονάδα μέτρησης	2022	
			Γυναίκες	Άνδρες
GRI 404-1	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο			
	ΕΛΤΑ			
	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	#	1,33	2,46
	Ανά βαθμίδα ιεραρχίας			
	Στελέχη Διοίκησης	#	3,08	5,69
	Εργαζόμενοι	#	0,92	2,06
	Ανά λειτουργία			
	Ταχυδρομεία	#	0,39	0,74
	Διανομή/Διαλογή/Μεταφορά	#	3,48	3,09
	Άλλες λειτουργίες	#	1,46	3,15
	ΕΛΤΑ Courier			
	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	#	1,97	0,48
	Ανά βαθμίδα ιεραρχίας			
	Στελέχη Διοίκησης	#	36,50	3,71
	Εργαζόμενοι	#	0,84	0,28
	Ανά λειτουργία			
	Μόνιμο προσωπικό	#	1,97	0,48
	Εξωτερικοί συνεργάτες	#	0,23	0,10
	Σύνολο			
	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	#	1,36	2,34
Ανά βαθμίδα ιεραρχίας				
Στελέχη Διοίκησης	#	3,36	5,62	
Εργαζόμενοι	#	0,91	1,95	

Σημείωση: Για την ΕΛΤΑ και την ΕΛΤΑ Courier η πληροφορία για τα έτη 2020, 2021 δεν είναι διαθέσιμη.

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	Μονάδα μέτρησης	<30 ετών			30-50 ετών			>50 ετών		
			Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο
GRI 405-1	Πολυμορφία των Δ.Σ.										
	2022										
	ΕΛΤΑ										
	Διοικητικό Συμβούλιο	%	0	0	0	16,67	83,33	100,00	33,33	66,67	100,00
	ΕΛΤΑ COURIER										
	Διοικητικό Συμβούλιο	%	0	0	0	50,00	50,00	100,00	25,00	75,00	100,00
	Πολυμορφία των εργαζόμενων										
	ΕΛΤΑ										
	Ανά βαθμίδα ιεραρχίας										
	Στελέχη Διοίκησης	%	0	0	0	63,02	36,98	100,00	47,22	52,78	100,00
	Εργαζόμενοι	%	100,00	0	100,00	42,75	57,25	100,00	35,70	64,30	100,00
	Ανά λειτουργία										
	Ταχυδρομεία	%	0	100,00	100,00	62,74	37,26	100,00	54,71	45,29	100,00
	Διανομή/Διαλογή/Μεταφορά	%	0	100,00	100,00	20,99	79,01	100,00	17,72	82,28	100,00
	Άλλες λειτουργίες	%	0	100,00	100,00	68,04	31,96	100,00	59,71	40,29	100,00
	ΕΛΤΑ COURIER										
	Ανά βαθμίδα ιεραρχίας										
	Στελέχη Διοίκησης	%	0	0	0	20,00	80,00	100,00	0	100,00	100,00
	Εργαζόμενοι	%	0	100,00	100,00	39,45	60,55	100,00	29,23	70,77	100,00
	Ανά λειτουργία										
	Έδρα- Διοικητικές Υπηρεσίες	%	0	100,00	100,00	55,10	44,90	100,00	34,78	65,22	100,00
	Κέντρα Ταχυμεταφορών & Εξυπηρέτησης Πελάτη (ΚΤΕΠ)	%	0	0	0	26,15	73,85	100,00	23,91	76,09	100,00
Σύνολο											
Ανά βαθμίδα ιεραρχίας											
Στελέχη Διοίκησης	%	0	0	0	61,93	38,07	100,00	61,34	38,66	100,00	
Εργαζόμενοι	%	100	0	0	42,43	57,57	100,00	35,45	64,55	100,00	

GRI Standards 2021	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	2022
GRI 405-2	Αναλογία βασικού μισθού και αποδοχών γυναικών προς άνδρες	
	Ανά βαθμίδα ιεραρχίας	
	ΕΛΤΑ	
	Στελέχη Διοίκησης	0,94
	Εργαζόμενοι	0,94
	Σύνολο	0,97
	ΕΛΤΑ Courier	
	Στελέχη Διοίκησης	1,21
	Εργαζομένους	1,12
	Σύνολο	1,06
	Σύνολο	
	Στελέχη Διοίκησης	0,91
	Εργαζομένους	0,97
	Σύνολο	0,98
	Ανά λειτουργία	
	ΕΛΤΑ	
	Ταχυδρομία	0,99
	Διανομή/Διαλογή/Μεταφορά	0,95
	Άλλες λειτουργίες	0,84
	Σύνολο	0,97
	ΕΛΤΑ Courier	
Έδρα-Διοικητικές Υπηρεσίες	0,88	
Κέντρα Ταχυμεταφορών & Εξυπηρέτησης Πελάτη (ΚΤΕΠ)	1,09	
Σύνολο	1,06	

Σημειώσεις:

- Για τα έτη 2019 και 2020 τα ζητούμενα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα.
- Οι σημαντικές περιοχές δραστηριοποίησης του Ομίλου ΕΛΤΑ είναι το σύνολο της χώρας.
- Τα στοιχεία του αριθμού των εργαζομένων αφορούν την περίοδο έως 31/12/2022.
- Το σύνολο δεν μπορεί να αποτυπωθεί στην κατανομή ανά λειτουργία, καθώς οι Διευθύνσεις των εταιρειών διαφέρουν.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ

	2022	2021	2020
Εσωτερικοί Δείκτες ΕΛΤΑ			
Αλληλογραφία εσωτερικού (ταχ. αντικείμενα)	133.243.940	137.579.982	150.880.763
Διεθνής αλληλογραφία εξερχόμενη (ταχ. αντικείμενα)	5.867.446	7.370.730	6.746.432
Διεθνής αλληλογραφία εισερχόμενη	12.916.352	10.415.688	18.099.054
Δέματα εσωτερικού	978.837	1.293.810	1.356.468
Αριθμός σημείων εξυπηρέτησης	1.056	1.099	1.168
Αριθμός τετράτροχων οχημάτων (επιβατικών & φορτηγών) ιδιοκτησίας ΕΛΤΑ	559	565	568
Αριθμός δίκυκλων-τρίκυκλων οχημάτων ιδιοκτησίας ΕΛΤΑ	1.625	1.667	1.667
Εσωτερικοί Δείκτες ΕΛΤΑ Courier			
Αριθμός διακινούμενων αντικειμένων εσωτερικού	18.501.851	20.299.400	19.581.754
Αριθμός διεθνών εξερχόμενων αντικειμένων	82.213	99.482	93.823
Αριθμός διεθνών εισερχόμενων αντικειμένων	530.136	411.622	88.301
Ποσοστό διακινούμενων αντικειμένων που προέρχεται από το ηλεκτρονικό εμπόριο	32%	27,80%	25,80%
Αριθμός σημείων εξυπηρέτησης	176	186	158
Αριθμός οχημάτων και δίκυκλων του συνόλου του Δικτύου	1.412	1.300	1.361
Αναζήτηση αποστολής (ποσοστό επισκεπτών της ιστοσελίδας)	29%	Μη διαθέσιμη πληροφορία	
Εξυπηρέτηση μέσω chat (επισκέπτες της ιστοσελίδας)	128.020		
Αναζήτηση αποστολής (ποσοστό επικοινωνιών μέσω κοινωνικών δικτύων) ¹⁸	65%		


¹⁸ Η ομάδα εξυπηρέτησης κοινωνικών δικτύων Facebook και Instagram διευθετεί αιτήματα αναφορικά με την αναζήτηση αποστολής.

Μέρος των φωτογραφιών που περιλαμβάνεται στο παρόν τεύχος έχουν προκύψει από φωτογράφιση που έλαβε χώρα στις εταιρείες του ομίλου, κεντρικά γραφεία, και σημεία εξυπηρέτησης πελατών και πολιτών με τη σύμφωνη γνώμη των εργαζομένων μας.



ΥΠΕΡΤΑΜΕΙΟ
GROWTHFUND

ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.,
Απελλού 1,101 88 Αθήνα
Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 001092101000

 HellenicPostElta

 ELTA Hellenic Post SA

 ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

 hellenic_post

www.elta.gr