



7

Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο κόσμος μας, καλύτερος

Βιώσιμη Ανάπτυξη

Ο κόσμος μας, καλύτερος

Ο Όμιλος ΟΤΕ
συμμετέχει
σε δείκτες Βιώσιμης
Ανάπτυξης με στόχο
την διαρκή βελτίωση
των επιδόσεών του

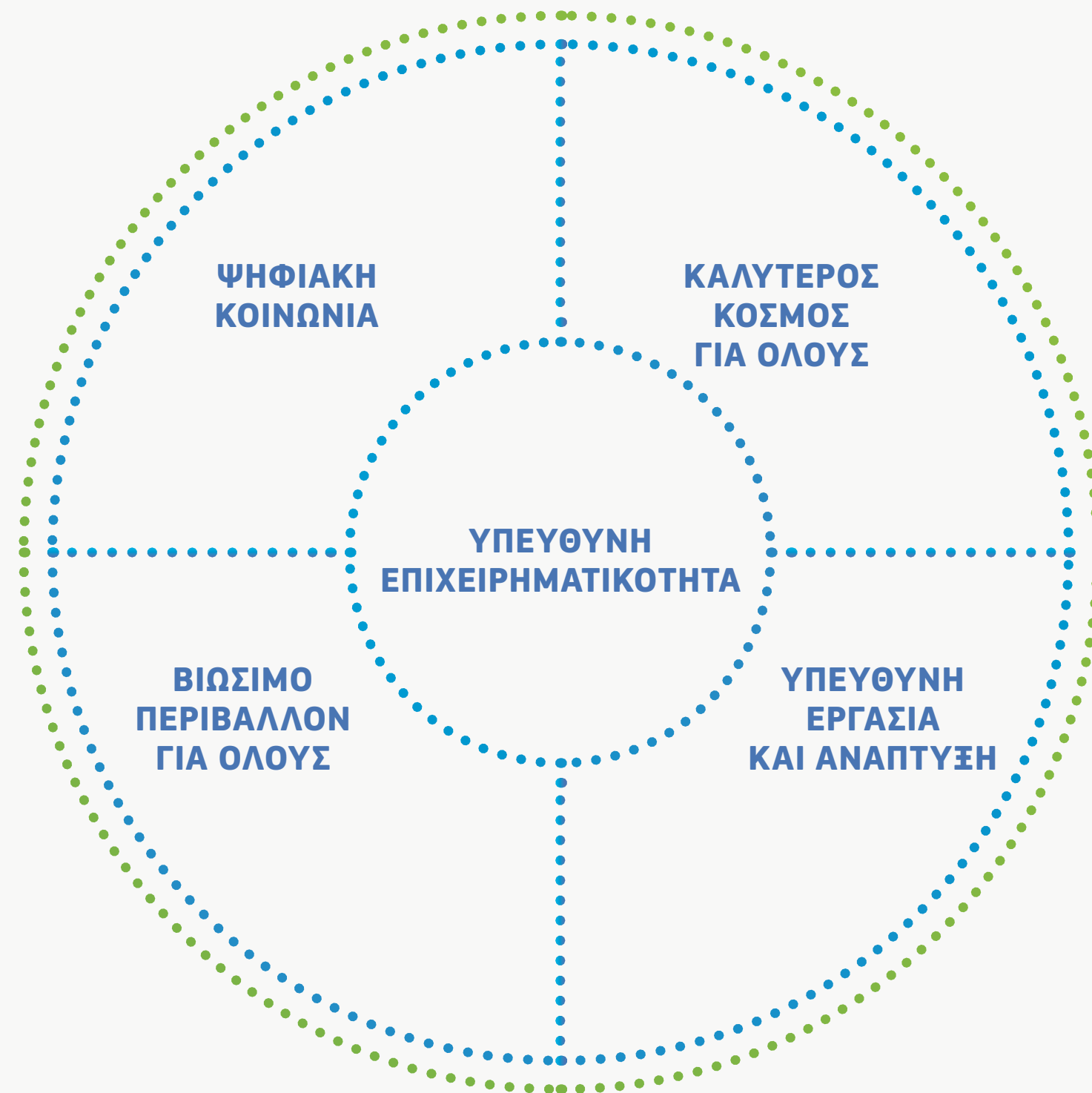
Η Στρατηγική Βιώσιμης
Ανάπτυξης του
Ομίλου ΟΤΕ αποτελεί
αναπόσπαστο συστατικό
της επιχειρηματικής
στρατηγικής του

Πέντε νέες θεματικές
προτεραιότητες
Βιώσιμης Ανάπτυξης
βάσει επιχειρηματικών
προτεραιοτήτων, διαλόγου,
αναλύσεων
και αξιολογήσεων

Ο Όμιλος επιδιώκει με κάθε του ενέργεια να ενισχύει τη βιώσιμη επιχειρηματικότητά του, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στη στήριξη της κοινωνίας και στην προστασία του περιβάλλοντος. Η βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου είναι αναπόσπαστο συστατικό της επιχειρηματικής του στρατηγικής και της λειτουργίας του.

Το 2016, ο Όμιλος ΟΤΕ επαναπροσδιόρισε τις θεματικές προτεραιότητες της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης, σύμφωνα με τις επιχειρηματικές προτεραιότητές του και τα αποτελέσματα:

- του συνεχούς διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη,
- αναλύσεων των διεθνών τάσεων και εξελίξεων σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, και
- εσωτερικών διαδικασιών αξιολόγησης και βελτίωσης της προσέγγισης του Ομίλου



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Επιδιώκουμε να δίνουμε το παράδειγμα, λειτουργώντας υπεύθυνα σε όλη την αλυσίδα αξίας. Αναπτύσσουμε διαρκώς διαδικασίες, πολιτικές, εργαλεία και μηχανισμούς που επιτρέπουν στις εταιρείες του Ομίλου, να διαχειρίζονται με υπευθυνότητα εταιρικά και επιχειρησιακά θέματα. Προχωρούμε στον ψηφιακό μετασχηματισμό έτσι ώστε να παρέχουμε στους πελάτες, τους εργαζομένους, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές μας, μια ολοκληρωμένη ψηφιακή εμπειρία.

ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Απώτερος στόχος και δέσμευσή μας είναι η εξαιρετική εξυπηρέτηση και εμπειρία των πελατών μας. Με σεβασμό στον καταναλωτή και τις αρχές του ελεύθερου ανταγωνισμού, συμβάλλουμε στην οικοδόμηση μιας ψηφιακής κοινωνίας. Συνδέουμε τους ανθρώπους σε έναν κόσμο απεριόριστων ψηφιακών δυνατοτήτων, με στόχο τη βελτίωση της ζωής τους. Αναπτύσσουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία συμβάλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, δημιουργώντας περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη για όλους.

ΚΑΛΥΤΕΡΟΣ ΚΟΣΜΟΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Με «όχημα» την τεχνολογία δημιουργούμε έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Η πληθώρα των δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς και εταιρικού εθελοντισμού που υλοποιούνται από άκρη σε άκρη σε όλη τη χώρα, έχουν στόχο την στήριξη ευπαθών ομάδων, παιδιών, της εκπαίδευσης, των τοπικών κοινωνιών, της επιχειρηματικότητας, του πολιτισμού και του αθλητισμού.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Επιδιώκουμε τη συνεχή διάκρισή μας, ως ελκυστικός εργοδότης, που προσφέρει εργασιακές συνθήκες ασφάλειας και δημιουργικότητας για τους ανθρώπους του. Ταυτόχρονα, παρέχουμε ένα βιώσιμο περιβάλλον εργασίας, ενθαρρύνουμε την ανάπτυξη, αναγνωρίζουμε την καλή απόδοση, διασφαλίζουμε την ισότητα στην παροχή ευκαιριών και αναδεικνύουμε ταλέντα στο εσωτερικό και εξωτερικό κοινό.

ΒΙΩΣΙΜΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Επιδιώκουμε την οικονομική μας ανάπτυξη σε συνδυασμό με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων μας. Για το λόγο αυτό η περιβαλλοντική στρατηγική μας επικεντρώνεται στην ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές μας, στην ανάπτυξη και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας και στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών.

Το επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου ΟΤΕ έχει στόχο τη δημιουργία αξίας για τους μετόχους του, αλλά και για τους πελάτες, την κοινωνία και τους εργαζόμενους.

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι με διαφορά ο μεγαλύτερος επενδυτής στις τηλεπικοινωνίες στη χώρα. Οι επενδύσεις του σε οπτικές ίνες και δίκτυα νέας γενιάς ξεπέρασαν τα 2 δισ. € την τελευταία εξαετία, ενώ έχει ήδη εξαγγείλει για την επόμενη τετραετία επενδύσεις ύψους 1,5 δισ. €, προς όφελος των πελατών του και της χώρας. Με τον πελάτη στο επίκεντρο και αξιοποιώντας την τεχνολογία και την καινοτομία, ο Όμιλος προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας, συνεισφέρει ενεργά στην οικονομία και την κοινωνία, και δημιουργεί έναν καλύτερο κόσμο για όλους. Η αποτελεσματική λειτουργία και η υψηλή ανταγωνιστικότητα του Ομίλου επιφέρουν θετικά οικονομικά αποτελέσματα, τα οποία του επιτρέπουν να επενδύσει εκ νέου στην επιχείρηση για τη δημιουργία περισσότερης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

Χρήση των χρηματοοικονομικών πόρων για βέλτιστα οικονομικά αποτελέσματα

Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Ενημέρωση, εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, παροχές στους εργαζόμενους

Παραγωγικό Κεφάλαιο

Επενδύσεις σε δίκτυα και υποδομές για τη συνεχή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών

Πνευματικό Κεφάλαιο

Επενδύσεις στην έρευνα και την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

Φυσικό Κεφάλαιο

Χρήση φυσικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ενέργειας, για τη λειτουργία

Κοινωνικό Κεφάλαιο

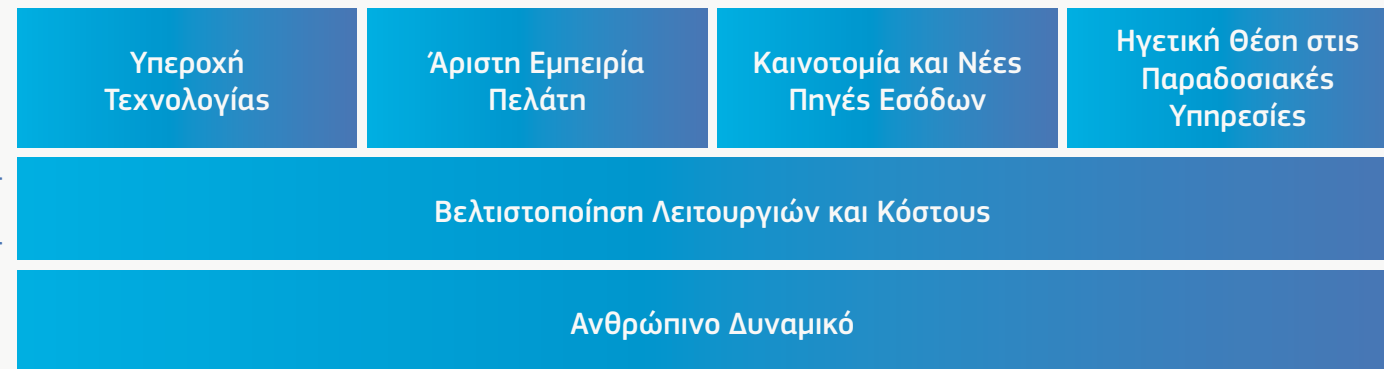
Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενίσχυση της κοινωνίας

Όμιλος ΟΤΕ Διακυβέρνηση

Με την τεχνολογία φτιάχνουμε έναν καλύτερο κόσμο για όλους.
Είμαστε η πιο αγαπημένη εταιρεία και brand στην Ελλάδα.

Όραμα

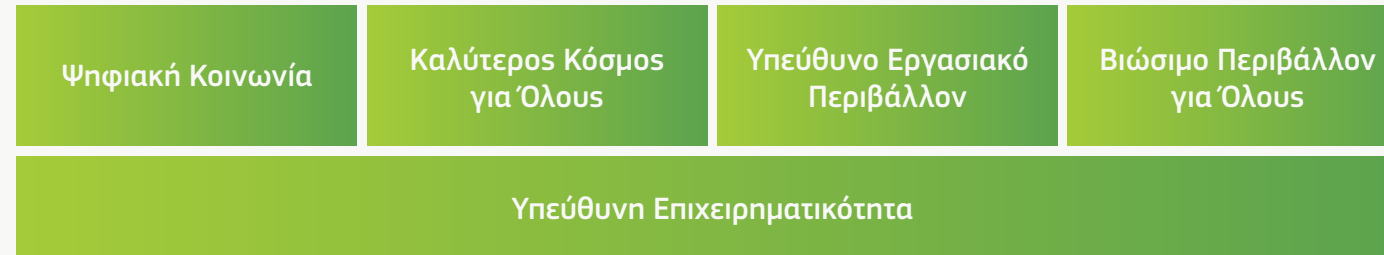
Πυλώνες
Στρατηγικής



Βασικές Αρχές
Εταιρικής
Συμπεριφοράς

1. Προτεραιότητά μου ο ενθουσιασμός του πελάτη
Κάνω τα πράγματα απλά στην καθημερινότητά μου
2. Συμπεριφέρομαι με σεβασμό και ακεραιότητα
3. Είμαι μέλος της ομάδας - Στηρίζω τις αποφάσεις της
4. Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ
5. Είμαι μέλος του Ομίλου ΟΤΕ - Μπορείς να βασιστείς σ' εμένα

Πυλώνες Εταιρικής
Υπευθυνότητας



Χρηματοοικονομικό Κεφάλαιο

Καταβληθέντες φόροι, EBITDA

Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Υψηλά επίπεδα δεξιοτήτων, συμμετοχής / δέσμευσης και ικανοποίησης εργαζομένων

Παραγωγικό Κεφάλαιο

Προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης

Πνευματικό Κεφάλαιο

Ανάπτυξη και προσφορά νέων και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

Φυσικό Κεφάλαιο

Περιορισμός εκπομπών ΑΦΘ, βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας, ορθολογική διαχείριση απορριμμάτων

Κοινωνικό Κεφάλαιο

Ενίσχυση ευπαθών ομάδων, βελτίωση κοινωνικής προσφοράς και εμπειρίας πελάτη

Εισροές

Δημιουργία Αξίας

Εκροές

Η δομή διακυβέρνησης, μέσω της οποίας εντάσσονται τα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης στις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες, αποτυπώνεται στην Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ.

Το Δ.Σ. του ΟΤΕ είναι αρμόδιο για την επίδοση της εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου και εκπροσωπεί τα συμφέροντά του σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης που τον αφορούν στο σύνολο του. Η επίβλεψη έχει ανατεθεί στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου ΟΤΕ.

Οι θυγατρικές εταιρείες οφείλουν να ακολουθούν τα πρότυπα, τις απαιτήσεις και τους στόχους εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου αλλά και να υλοποιούν προγράμματα βάσει τοπικών αναγκών.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΟΤΕ

Διοικητικό Συμβούλιο

Εγκρίνει τις πολιτικές εταιρικής υπευθυνότητας που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, κείμενα θέσεων και σημαντικές δράσεις στρατηγικής σημασίας, όπου αυτό χρειάζεται.

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Επιβλέπει τη στρατηγική και τη λειτουργία εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΣΥΜΒΟΥΛΙΑ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ ΟΤΕ

- Μετά από έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΤΕ, εγκρίνουν την υιοθέτηση πολιτικών, θέσεων και στρατηγικών δράσεων που ισχύουν για όλο τον Όμιλο
- Είναι υπεύθυνα για μέτρα με στόχο την εφαρμογή πολιτικών/ στρατηγικής εταιρικής υπευθυνότητας

EXECUTIVE DIRECTOR ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Executive Director

- Εισηγείται πολιτικές εταιρικής υπευθυνότητας που ισχύουν για όλο τον Όμιλο, αναθέτει εργασίες, δράσεις στρατηγικής σημασίας, κλπ.
- Συνεργάζεται με τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο, ζητώντας την καθοδήγηση και έγκριση του όπου χρειάζεται
- Διαμορφώνει τη στρατηγική, τις πολιτικές και τα προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας
- Λειτουργεί ως κεντρικό σημείο επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Ομίλου ΟΤΕ και ως επίσημη εκπρόσωπος του Ομίλου σε οποιοδήποτε θέμα αφορά στην εταιρική υπευθυνότητα

Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής & Κινητής

- Εφαρμόζει τη στρατηγική, την πολιτική εταιρικής υπευθυνότητας και υλοποιεί τα προγράμματα δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας
- Προετοιμάζει τις αποφάσεις που πρόκειται να ληφθούν από τη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ ή τα Διοικητικά Συμβούλια
- Διαμορφώνει δείκτες και παρακολουθεί την πρόοδο επίτευξης των στόχων
- Συντονίζει τη λειτουργία του Δίκτυου Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ και υποστηρίζει το Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου DT

ΔΙΚΤΥΟ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ*

- Διαχέει τη γνώση για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας στο εσωτερικό του Ομίλου
- Διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των θυγατρικών

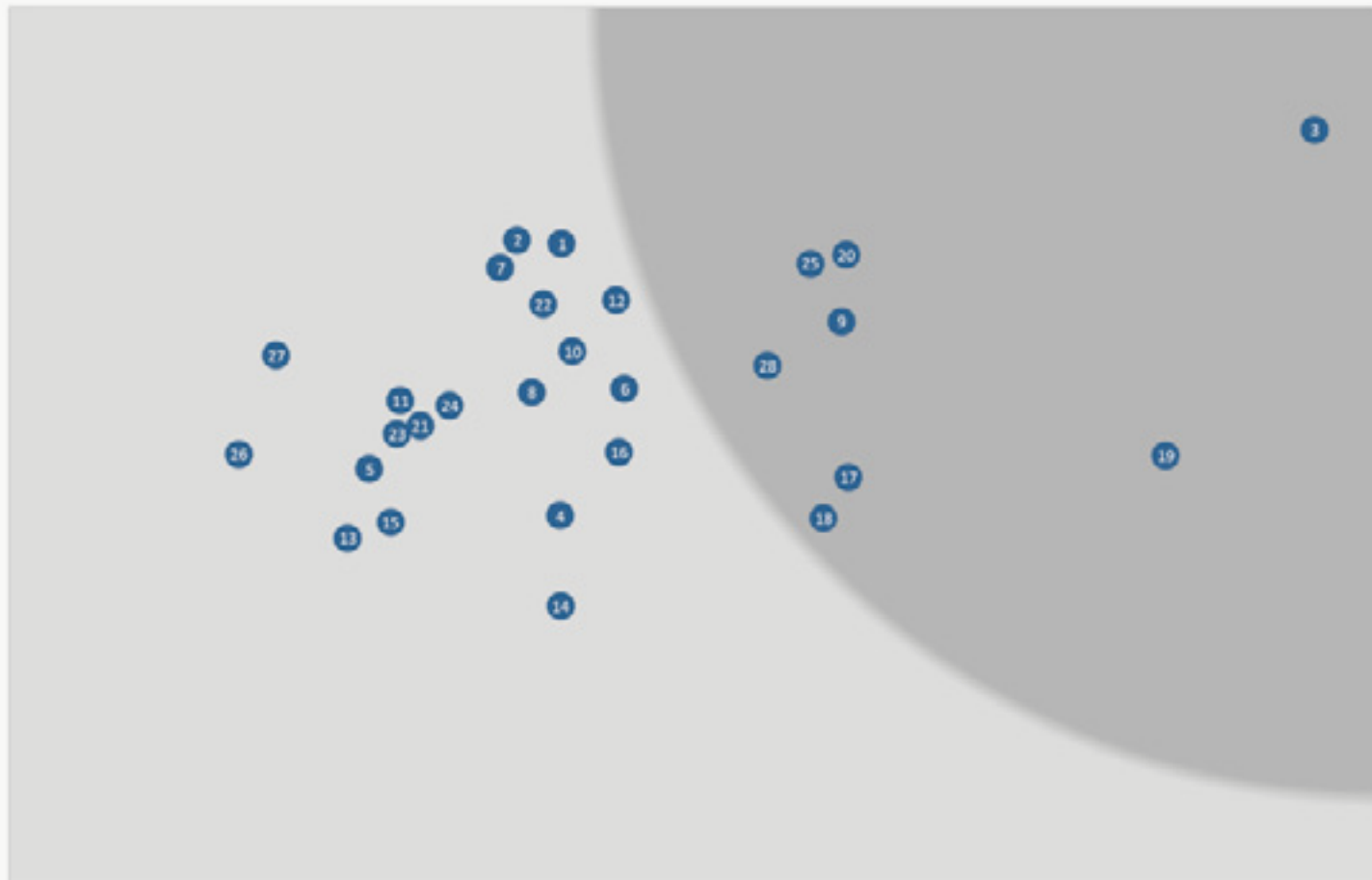
* Το Δίκτυο Εκπροσώπων Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ συμμετέχει στο Δίκτυο Εκπροσώπων Ομίλου DT

Οι εταιρείες του Ομίλου προσδιορίζουν τα σημαντικότερα θέματα για τη βιώσιμη ανάπτυξή τους και μέσω της «Ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων», η οποία πραγματοποιείται σύμφωνα με την προσέγγιση Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου.

Το 2015, με τη συμμετοχή της Διοίκησης του Ομίλου ΟΤΕ (συναντήσεις με 12 Executive Directors) και των ενδιαφερόμενων μερών του (3.387 απαντήσεις μέσω online ερωτηματολογίου από όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών) προσδιορίστηκε η σημαντικότητα των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης για 2 έτη (2015-2016).

Τα αποτελέσματα επικυρώθηκαν από την Διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ. Όλα τα διαθέσιμα στοιχεία αξιολογήθηκαν, ώστε να χρησιμοποιηθούν στο σχεδιασμό δράσεων και στρατηγικής του Ομίλου. Τα σημαντικότερα θέματα εντάχθηκαν στον χάρτη κινδύνων του Ομίλου (βλ. ενότητα «Κίνδυνοι και αβεβαιότητες για την επόμενη χρήση»).

Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη



Σημαντικότητα Οικονομικών, Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων για τη Διοίκηση ΟΤΕ και COSMOTE

1. Ψηφιακή ένταξη
2. Ασφαλής χρήση προϊόντων και υπηρεσιών
3. Ασφάλεια και απόρρητο δεδομένων
4. Επικοινωνία marketing
5. Δυνατότητες των προϊόντων και υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) για βιώσιμη ανάπτυξη
6. Ποιότητα και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών
7. Απόρρητο και ελευθερία της έκφρασης
8. Απασχόληση
9. Υγεία, ασφάλεια και ποιότητα ζωής εργαζομένων
10. Κατάρτιση και εκπαίδευση
11. Υπεύθυνες εργασιακές πρακτικές
12. Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα
13. Διάλογος με ενδιαφερόμενα μέρη
14. Εφοδιαστική αλυσίδα (προμηθευτές)
15. Πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται στα προϊόντα
16. Διακυβέρνηση και διοίκηση
17. Υπεύθυνος ανταγωνισμός
18. Οικονομική επίδοση
19. Επιχειρηματική ανθεκτικότητα/επιχειρησιακή συνέχεια
20. Συμμόρφωση, καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας
21. Επιπτώσεις στην Κοινωνία και το Περιβάλλον
22. Έρευνα και τεχνολογία
23. Οικονομικές επιπτώσεις
24. Κατανάλωση ενέργειας και αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής
25. Ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία (H/M)
26. Διαχείριση υδάτινων πόρων και χρήσης γης
27. Περιβαλλοντική επιβάρυνση
28. Διαχείριση απορριμμάτων

Ο ΟΤΕ, από το 2008, πληροί όλες τις προϋποθέσεις και είναι μέλος του FTSE4Good Index Series. Από τον Δεκέμβριο του 2016, ο ΟΤΕ συμμετέχει και στο νέο δείκτη FTSE4Good Emerging Index.

Από τον Ιανουάριο του 2014, το Forum Ethibel ενέταξε τον ΟΤΕ στο Ethibel EXCELLENCE Investment Register. Η επιλογή του ΟΤΕ δείχνει ότι η εταιρεία αποδίδει καλύτερα από το μέσο όρο των εταιρειών του κλάδου της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, και για το λόγο αυτό θεωρείται επιλέξιμη για επενδύσεις που χρησιμοποιούν κριτήρια ηθικής και βιώσιμης επιχειρηματικότητας. Ο ΟΤΕ στην αξιολόγηση του 2016, απέσπασε τη βαθμολογία C (βάσει της εξαβάθμιας κλίμακας A, B, C, D, E και M που χρησιμοποιείται).



Ο ΟΤΕ συμμετέχει, από το 2010, στο CDP για την κλιματική αλλαγή, κοινοποιώντας τις απαιτούμενες πληροφορίες στην πλατφόρμα του. Ο ΟΤΕ έλαβε στην αξιολόγηση του 2016 τη βαθμολογία B (Management) (στην κλίμακα βαθμολόγησης A, A-, B, B-, C, C-, D και D-), κατατάσσοντάς τον πάνω από το μέσο όρο των εταιρειών του κλάδου του.

Ο ΟΤΕ συγκαταλέγεται στο δείκτη αιεφορίας Euronext Vigeo Emerging 70, από τον Ιούνιο του 2015. Ο ΟΤΕ αποτελεί τη μοναδική ελληνική εταιρεία που συμμετέχει στο δείκτη, ανάμεσα σε κορυφαίες εταιρείες της Ευρωζώνης και των Αναπτυσσόμενων Αγορών.

Ενδεικτικοί κοινωνικοί και περιβαλλοντικοί δείκτες εταιρειών Ομίλου ΟΤΕ για το 2016

	ΟΤΕ	COSMOTE	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications	Telekom Albania
Εργαζόμενοι με συμβάσεις αορίστου χρόνου (αριθμός εργαζομένων)	8.405	1.957	4.761	825	438
Γυναίκες εργαζόμενες (%)	29	51	36	54	63
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)	99	92	100	100	0
Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0	0	0	0	0
Μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	52	9	6	3	0
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες/εργαζόμενο)	17,03	12,84	21,46	17,44	11,94

	OTE	COSMOTE	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications	Telekom Albania
Χορηγίες - Δωρεές (συμπ. σε είδος) (€)	1.878.272	1.740.417	206.893	226.491	121.637
Κοινωνικά προγράμματα (αριθμός προγραμμάτων)	30		16	14	2
Εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας (αριθμός συμμετοχών)	10.716		238	44	48
Άτομα που υποστηρίχτηκαν (αριθμός ατόμων -εκτίμηση)	1.007.243		195.819	155.719	7.350
Κατανάλωση ηλεκτρισμού (GWh)	260,86	177,48	123,80	81,47	18,20
Κατανάλωση καυσίμων και χρήση τηλεθέρμανσης σε κτήρια και εγκαταστάσεις (GWh)	9,78	13,03	27,99	1,72	6,34
Κατανάλωση στόλου αυτοκινήτων (GWh)	31,62	7,43	32,00	7,14	1,19
Άμεσες (scope 1) εκπομπές CO2 (t)	10.067,86	5.301,58	11.485,27	2.144,13	1.991,83
Έμμεσες (scope 2) εκπομπές CO2 (t)	174.847,73	118.914,17	42.149,54	26.069,57	127,39

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ομίλου OTE είναι διαθέσιμες εδώ:
www.otegroupsustainability2016.gr