

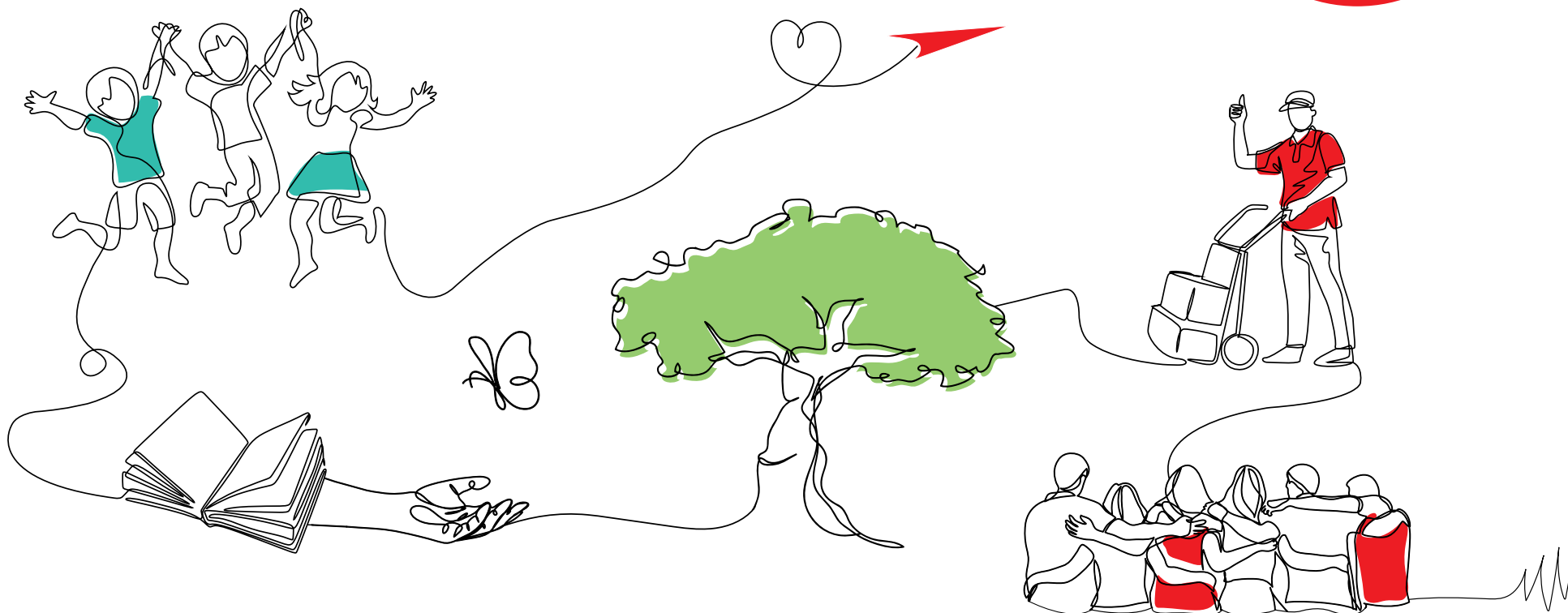


2023

**ΕΚΘΕΣΗ
ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**



Τα πάντα για τον άνθρωπο, παντού με ευθύνη



Περιεχόμενα

Μήνυμα από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο	4	Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα	37
Σχετικά με την Έκθεση	5	► Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	38
ESG HIGHLIGHTS 2023	6	Ψηφιακή καινοτομία & Εξυπηρέτηση Πελατών	41
Η Εταιρεία	8	► Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	42
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα ουσιαστικά θέματα	13	► Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών	45
Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης	17	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα	46
► Στρατηγική και στόχοι ESG 2022–2025+	18	► Νέες υποδομές με ευθύνη για το περιβάλλον	47
Οικονομική επίδοση	23	► Κλιματική αλλαγή	49
Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης	25	► Πηγές εκπομπών αέριων του Θερμοκηπίου	51
► Εταιρική Διακυβέρνηση	26	► Κυκλική Οικονομία	58
► Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κανονιστική συμμόρφωση	28	► Κατανάλωση νερού και διάθεση απορριμμάτων	59
► Προστασία δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής των πελατών μας	30	Συνεισφορά στην κοινωνία	60
Οι άνθρωποί μας	31	Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση	65
► Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	32	Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI	72
► Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	33		
► Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	35		

Μήνυμα από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο

GRI 2-22

Το 2023 ήταν μία χρονιά με νέα δεδομένα, έκτακτες συνθήκες και σκληρές δοκιμασίες παγκοσμίως. Οι διεθνείς δυσμενείς εξελίξεις, η κλιματική κρίση, τα νέα οικονομικά δεδομένα δημιούργησαν νέες ισορροπίες και ιδιαίτερες ανάγκες στο καταναλωτικό κοινό. Οι συνέπειες δε θα μπορούσαν να αφήσουν ανεπηρέαστη την Ελλάδα.

Παρά το ομιχλώδες τοπίο, η εξέλιξη και η ανάπτυξη της εταιρείας μας δεν παρεμποδίστηκε, αλλά αντιθέτως εντάθηκε με νέες καινοτομίες και ακόμη υψηλότερους στόχους. Πιστοί στον προγραμματισμό μας, αλλά και στις αρχές που ακολουθούμε, εστιάσαμε σε περαιτέρω επενδύσεις στις υποδομές μας, στην αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, στην υιοθέτηση οικολογικών και αειφόρων πρακτικών, στην κοινωνική ευαισθητοποίηση, καθώς και στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

Στο πλαίσιο αυτό, η ACS, παραμένοντας η κορυφαία εταιρεία στον ελληνικό κλάδο των ταχυμεταφορών, εγκαινίασε το νέο, υπερσύγχρονο και βιοκλιματικό Κέντρο Διαλογής στο Αιγάλεω, ενώ παράλληλα έλαβε σημαντικό αριθμό διακρίσεων και βραβείων, που αποτυπώνουν με τον καλύτερο τρόπο τη διαρκή

βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μας. Στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του 2023, η εταιρεία αναδεικνύει τα επιτεύγματά της και θέτει ακόμη υψηλότερα τον πήχη για την επόμενη χρονιά.

Ενδεικτικά κατά το 2023 πετύχαμε:

➤ **Οικονομικά στοιχεία & Νέες επενδύσεις:** 5,6% αύξηση στον κύκλο εργασιών της εταιρείας και παράλληλα σημαντικές αναπτυξιακές επενδύσεις στις κεντρικές εγκαταστάσεις άνω των €50 εκατ.

➤ **Προστασία του Περιβάλλοντος:** 9,59% μείωση της έντασης εκπομπών ανά κιλό και 43% ηλεκτρικά / υβριδικά εταιρικά οχήματα στον εταιρικό μας στόλο.

➤ **Κοινωνική Προσφορά:** Την υλοποίηση δράσεων συνολικής κοινωνικής προσφοράς, η οποία αποτιμάται σε €394.265.

➤ **Εταιρική Διακυβέρνηση:** Τη διατήρηση, για άλλη μια χρονιά, μηδενικών περιστατικών ή καταγγελιών για θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού και αντιμονοπωλιακών πρακτικών.

➤ **Νέες Υπηρεσίες και Ψηφιακή Καινοτομία:** Τη δημιουργία νέων ψηφιακών διευκολύνσεων για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας σε όλα τα ψηφιακά κανάλια ανακατεύθυνσης αποστολών, καθώς και επέκταση του δικτύου ACS Smartpoint Lockers για την αυτόματη παραλαβή αποστολών.

Με μεθοδικότητα και σταθερό προσανατολισμό, η ACS βαδίζει ταχύτατα σε όλους τους τομείς της Βιώσιμης Ανάπτυξης και στην επίτευξη των στόχων ESG. Οι πολιτικές και οι επιτυχίες της εταιρείας μας σχετικά με το περιβάλλον, τη σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση, την ψηφιοποίηση, την αλληλεγγύη και την ενίσχυση του ανθρωπίνου δυναμικού μας, αποτυπώνονται στην παρούσα Έκθεση.

Απόστολος Γεωργαντζής,
Διευθύνων Σύμβουλος, ACS



Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5]



Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της ACS, θυγατρική της Quest Συμμετοχών, μητρικής εταιρείας του Ομίλου Quest αποτελεί την 9η δημοσιοποιημένη ετήσια Έκθεση της εταιρείας.

Συντάχθηκε σύμφωνα με ("in accordance to") τα πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI) 2021 και το πρότυπο AA1000AP (2018) και αναφέρεται στην περίοδο 1.1.2023 – 31.12.2023. Η φετινή Έκθεση, θα δημοσιευτεί σε ψηφιακή και διαδραστική μορφή, στον ιστότοπο της εταιρείας, όπου είναι διαθέσιμη και η Έκθεση του 2022.

Η έκθεση παρουσιάζει στοιχεία και δημοσιοποιήσεις για την ACS στην Ελλάδα και αποτελεί και μέρος της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2023, όπου υπάρχουν οι συνολικές δημοσιεύσεις των προτύπων GRI Standards 2021 του Ομίλου όπως και δημοσιεύσεις σε επιλεγμένους δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2024, που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (ATHEX). Επιπλέον, επιλεγμένοι δείκτες GRI και ATHEX της έκθεσης του Ομίλου υπόκεινται

σε εξωτερική επαλήθευση από τον ανεξάρτητο φορέα TÜV HELLAS (TÜV NORD) A.E., προκειμένου να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωση με τα ανωτέρω πρότυπα. Για την επαλήθευση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του AA1000AP (2018), ακολουθήθηκαν τα πρότυπα στον οδηγό AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3).

Στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 του Ομίλου Quest παρουσιάζονται και τα αποτελέσματα της ESG στρατηγικής 2022–2025+ για το σύνολο του Ομίλου και των εταιρειών του, από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στο επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας μας. Ακολούθως παρουσιάζονται οι επιδόσεις της ACS ως προς τα ουσιαστικά θέματα που παρακολουθεί, τους ESG στόχους του Ομίλου αλλά και τους στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) που υποστηρίζει.

Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με τη **Διεύθυνση Marketing και Εταιρικής Βιωσιμότητας** της ACS: echarari@acscourier.gr, 211 5005 172.



ESG HIGHLIGHTS 2023



Οικονομικά Στοιχεία & Νέες Επενδύσεις



Περιβάλλον (Ε)



5,6% αύξηση στον κύκλο εργασιών



Υλοποίηση σημαντικών αναπτυξιακών επενδύσεων στις νέες εγκαταστάσεις της ACS, ξεπερνώντας τα €50 εκατ. ως συνολική επένδυση.



9,6% μείωση* της έντασης εκπομπών ανά κιλό



43% ηλεκτρικά / υβριδικά εταιρικά οχήματα στον εταιρικό στόλο



100 προβλεπόμενες θέσεις στάθμευσης για ηλεκτρικά αυτοκίνητα στις κεντρικές εγκαταστάσεις της εταιρείας.



Gold διάκριση στην αξιολόγηση βιωσιμότητας από την EcoVadis.



Βεβαίωση **Μέτρησης Εκπομπών Θερμοκηπίου** (με βάση το ISO 14064).

* Σημείωση: Συγκριτικά με το έτος 2022



Κοινωνία (S)



652 εργαζόμενοι.



2.830 ανθρωποώρες εκπαίδευσης και **2.510** ώρες κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων ACS μέσω e-learning.



Πιστοποίηση Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία **(ISO 45001)**.



Πιστοποίηση Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας **(ISO 39001)**.



€394.265 κοινωνική συνεισφορά.



21.418 δωρεάν αποστολές σε ευπαθείς ομάδες, αρχικής αξίας 314.201,95€, μεταφέροντας υλικά βάρους άνω των 47 τόνων.



Εταιρική Διακυβέρνηση (G)



Μηδενικά περιστατικά και καταγγελίες για θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακή και μονοπωλιακές πρακτικές



Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.



Νέες Υπηρεσίες και Ψηφιακή Καινοτομία



Νέα υπηρεσία Παράδοσης στον Γείτονα, με δυνατότητα επιλογής της από όλα τα ψηφιακά κανάλια ανακατεύθυνσης αποστολών (site, ACS Mobile App, ψηφιακή βοηθός ACiStant).



Επέκταση του δικτύου ACS Smartpoint Lockers για την αυτόματη παραλαβή αποστολών από 6.000 θυρίδες σε όλη την Ελλάδα, με τη χρήση μοναδικού δψήφιου κωδικού (PIN).



Πρώτη αδειοδοτούμενη πτήση πέραν της οπτικής επαφής με **drone** από Κω σε Ψέριμο, για μεταφορά ιατροφαρμακευτικού υλικού.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

[GRI 2-1, 2-6]

ACS

Η Εταιρεία

[GRI 2-1, 2-6]

Η ACS είναι ηγέτης στον τομέα των ταχυμεταφορών στην Ελλάδα ενώ παρέχει και ταχυδρομικές υπηρεσίες απλού ταχυδρομείου. Με πάνω από 43 χρόνια εμπειρίας, η εταιρεία δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στην Αλβανία και στη Βουλγαρία με τοπικούς αντιπροσώπους.

Η ACS διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφορών στην Ελλάδα.

- > **100%** κάλυψη στην Ελλάδα και το εξωτερικό
- > **> 750** σημεία εξυπηρέτησης
- > **3.700** εξειδικευμένους εργαζομένους

- > Διαχειρίζεται > **50 εκ. διακινούμενες αποστολές** το χρόνο
- > **Συνεργασίες με διεθνούς εμβέλειας** δίκτυα ταχυμεταφορών.

Εγκαίνια του νέου υπερσύγχρονου κέντρου διαλογής αποστολών της ACS

Τον Οκτώβριο του 2023 έγιναν τα εγκαίνια του νέου κέντρου διαλογής της εταιρείας στις νέες σύγχρονες εγκαταστάσεις της, παρουσία Υπουργών, εκπροσώπων επιχειρηματικών φορέων, φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης,

του επιχειρηματικού κόσμου, και πελατών/συνεργατών της ACS, καθώς και της Διοίκησης του Ομίλου Quest και της εταιρείας.

- > **Συνολική επένδυση: 50 εκατ. ευρώ**
- > **Παραγωγική δυνατότητα: 50.000 αποστολές /ώρα**
- > **Κτηριακές εγκαταστάσεις: 36.000 m²**

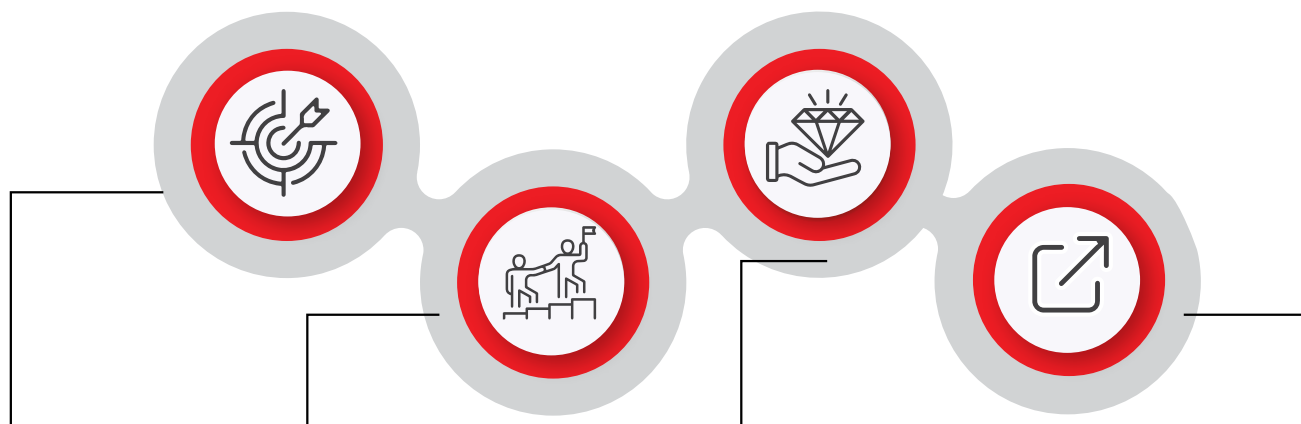
Το νέο κτήριο παράλληλα διαθέτει

- > φωτοβολταϊκή εγκατάσταση (έως 1MW)
- > 90 ράμπες φορτοεκφόρτωσης φορτηγών
- > 240 θέσεων parking, με πρόβλεψη για 100 ηλεκτρικά αυτοκίνητα.

Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται επί της οδού Πέτρου Ραλλή 36-38, Αιγάλεω, 12241, Αττική. Περισσότερες πληροφορίες για την ACS μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της [εδώ](#).

Από αριστερά: ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, κ. Δημήτρης Παπαστεργίου, ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου Quest, κ. Θεόδωρος Φέσσας, ο Υπουργός Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών κ. Κωστής Χατζηδάκης, η Αντιπρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου Quest, κ. Έφη Κουτσουρέλη, ο Υφυπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης κ. Κωνσταντίνος Κυρανάκης και ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου Quest και Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της ACS, κ. Απόστολος Γεωργαντζής, στα εγκαίνια του Κέντρου.





Το όραμά μας	Η αποστολή μας	Οι Αξίες μας	Φορείς & Σύνδεσμοι
Να παραμείνουμε η κορυφαία εταιρεία ταχυμεταφορών στην Ελλάδα και την Κύπρο.	Να επικεντρωνόμαστε στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη συνεχή αύξηση της αξίας της εταιρείας. Αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις της εποχής και του ανταγωνισμού με μακροπρόθεσμο σχεδιασμό, τόλμη και δημιουργικότητα.	> Εξυπηρέτηση του Πελάτη και παροχή προστιθέμενης αξίας > Ήθος και ακεραιότητα > Σεβασμός και εμπιστοσύνη > Ομαδικότητα / Συμπόνοια στη λήψη αποφάσεων > Σεβασμός συναδέρφων και συνεργατών	[GRI 2-28] ΕΕΝΕ Εταιρεία Ενέργειας ΣΕΒ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών GRECA Group of Companies ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών) ΕΒΕΑ (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών) Ελληνική Ένωση Επιχειρηματιών & ΕΠΕ Ελληνό-Κινεζικό Οικονομικό Συμβούλιο ΕΣΗΕ (Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου)

Βραβεία και Διακρίσεις για το έτος 2023



Diamonds of the Greek Economy

Βραβείο οικονομικά υγιέστερης και ταχύτερα αναπτυσσόμενης εταιρεία στην αγορά ταχυμεταφορών και απλού ταχυδρομείου από την εφημερίδα «Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ». Υπό την αιγίδα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (ΕΟΤ).



Πρωταγωνιστές της Ελληνικής Οικονομίας, «Οι Πρωταγωνιστές των Κλάδων», κλάδος «Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς»

Ανάδειξη της ηγετικής θέσης της ACS στην αγορά, βάσει αντικειμενικών οικονομικών δεικτών και κριτηρίων, από την Direction Business Network. Υπό την αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ).



Boussias e-volution Awards

Bronze βραβείο στην κατηγορία «Υπηρεσίες Logistics & Last Mile», για το νέο υπερσύγχρονο κέντρο διαλογής της ACS. Υπό την αιγίδα του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.



eBizz Awards

Βραβείο «**Logistics Solution of the Year**» από τη Smart Press A.E., για τις υψηλής ποιότητας ψηφιακές και καινοτόμες λύσεις της ACS στον χώρο του e-business



Boussias Supply Chain Awards –

Gold βραβείο στην κατηγορία «**Βέλτιστες Πρακτικές Ταχυμεταφορών**» για το δίκτυο των ACS Smartpoint Lockers και Silver βραβείο στην κατηγορία «**Αριστεία στη last-mile Παράδοση / Εξυπηρέτηση**» για την εφαρμογή ACS Mobile App. Υπό την Αιγίδα του ΣΕΒ, την Επιστημονική Επιμέλεια της Ελληνικής Εταιρείας Logistics και την υποστήριξη των ΣΥΝΔΔΕ&L, ΕΒΕΑ και GRECA.



True Leaders by ICAP

Διάκριση της ACS ανάμεσα στις κορυφαίες 500 εταιρείες Ελλάδα και στην κορυφαία του κλάδου της, με βάση την οικονομική ανάπτυξη, την αύξηση του προσωπικού και το υψηλό ICAP Credit Score της εταιρείας. Υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης, του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών (ΕΒΕΑ).

Πιστοποιήσεις

Η ACS διαθέτει πιστοποιήσεις:



Ecovadis Sustainability Rating

Η ACS έχει λάβει το χρυσό μετάλλιο EcoVadis για βιώσιμες εφοδιαστικές αλυσίδες (Sustainable Supply Chain) και πλέον κατατάσσεται ανάμεσα στο 5% των συνολικών εταιρειών του κλάδου της που αξιολογεί ο φορέας σε παγκόσμιο επίπεδο, σημειώνοντας υψηλότερα ποσοστά επίδοσης στις θεματικές του Περιβάλλοντος (80%) και της Δεοντολογίας (80%).





ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΤΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

[GRI 2-29, 3-1,3-2]

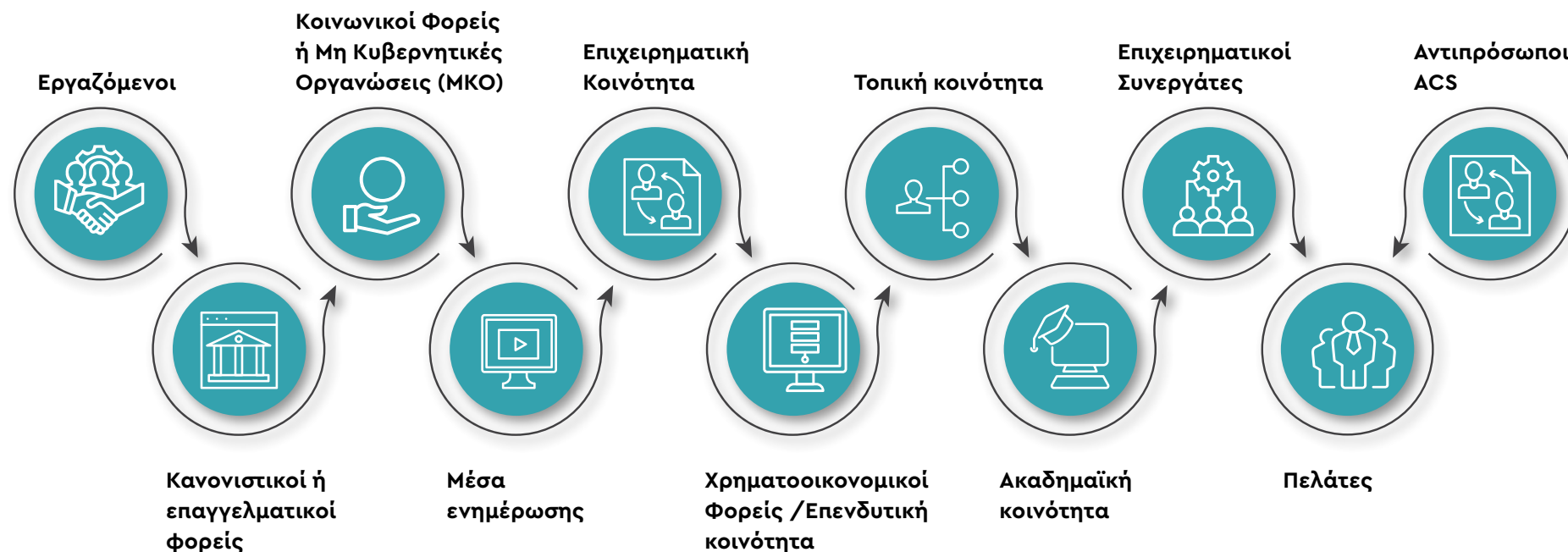


Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα ουσιαστικά θέματα

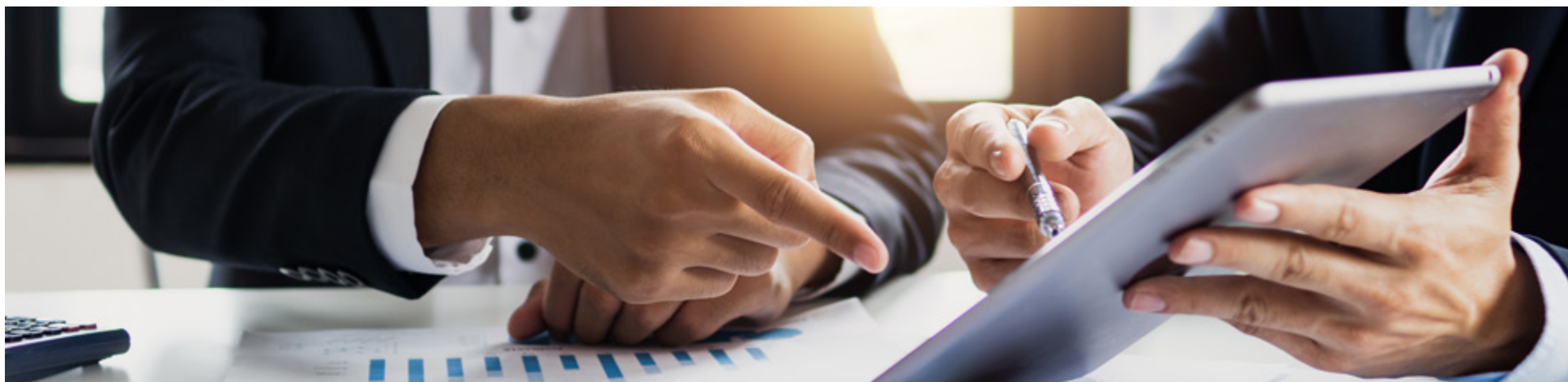
[GRI 2-29, 3-1, 3-2]

Η επικοινωνία και οι σχέσεις που χτίζουμε με τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών της εταιρείας, αποτελούν δομικά στοιχεία της στρατηγικής μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη συμβάλλει στην περαιτέρω κατανόηση των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων μας.

Οι κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών της iSquare είναι οι εξής:



Για τα βασικά θέματα ενδιαφέροντος για τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, αλλά και τη συχνότητα και τους διαύλους επικοινωνίας μαζί τους μπορείτε να ανατρέξετε στην **Εκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2022** της εταιρείας.



Στο πλαίσιο της σύνταξης της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης με βάση τα διεθνή Πρότυπα GRI και λαμβάνοντας υπόψη τη σχετική αρχή της ουσιαστικότητας, της πληρότητας, της συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών και του πλαισίου βιωσιμότητας, διενεργήσαμε το 2022 ανάλυση ουσιαστικότητας, με σκοπό να εντοπιστούν και να ιεραρχηθούν τα ουσιαστικά θέματα.

Η διαδικασία της ανάλυσης ουσιαστικότητας, η οποία διεξάγεται κάθε δύο με τρία χρόνια, παίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των στρατηγικών μας προτεραιοτήτων, καθώς και στην αναγνώριση των κινδύνων και των ευκαιριών που δημιουργούνται. Το 2023, μέσα από εσωτερική διαβούλευση, benchmarking εταιρειών του κλάδου δραστηριότητας της ACS, καθώς και μια ανάλυση ουσιαστικότητας επιπτώσεων, έγινε η επικαιροποίηση των ουσιαστικών θεμάτων που θα συμπεριληφθούν στην Έκθεση του 2023.

Δεν προέκυψαν κάποιες σημαντικές αλλαγές στα ουσιαστικά θέματα του έτους 2022.

Τα 8 πιο ουσιαστικά θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που αναδείχτηκαν για την ACS και που αφορούν το έτος 2023:

1. Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων
2. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών
3. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
4. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
5. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών/πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας

6. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων
7. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές
8. Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό.

Μέσα στο 2024 ο Όμιλος και οι εταιρείες του θα προχωρήσουν σε επικαιροποίηση της στρατηγικής και της στοχοθεσίας ESG, σε ευθυγράμμιση και με τις απαιτήσεις της νέας Ευρωπαϊκής Οδηγίας CSRD και τα αποτελέσματα της μελέτης Διπλής Ουσιαστικότητας (double materiality).

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη μεθοδολογία που ακολουθήσαμε και την προσέγγιση του Ομίλου Quest για την ανάλυση της Ουσιαστικότητας, δείτε την **Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2023**.



Ανάλυση ουσιαστικότητας επιπτώσεων

[GRI 3-1, 3-2]

Λαμβάνοντας υπόψιν τα εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, την ανάλυση ουσιαστικότητας, τα πρότυπα GRI και τα Ευρωπαϊκά πρότυπα αναφοράς βιωσιμότητας (ESRS) αναγνωρίσαμε τις επιπτώσεις μας.

Η διαδικασία ανάλυσης και ιεράρχησης των επιπτώσεων πραγματοποιήθηκε με βάση τις δραστηριότητες της εταιρείας, οι οποίες επηρεάζουν:



Οι κύριες επιπτώσεις που εντοπίζονται, τόσο οι αρνητικές όσο και οι θετικές, εξετάζονται σύμφωνα με το βαθμό σοβαρότητας και την πιθανότητα εμφάνισής τους. Συγκεκριμένα, όσον αφορά στις αρνητικές επιπτώσεις, η εταιρεία είναι σε διαδικασία ανάπτυξης εμπεριστατωμένου πλάνου δράσης, έτσι ώστε αυτές να μειωθούν ή/ και να εξαλειφθούν.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

[GRI 2-22, 2-6]



ACS

Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η ACS, ως σημαντική θυγατρική της Quest Συμμετοχών, συμμετέχει στην υλοποίηση της μακροπρόθεσμης Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest και έχει δεσμευτεί σε στόχους που αφορούν στο Περιβάλλον, την Κοινωνία, την Εταιρική Διακυβέρνηση και τα Βιώσιμα Προϊόντα που σχετίζονται με τη δραστηριότητά της, συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου.

Το Επιχειρηματικό Μοντέλο <IR> για την Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ομίλου Quest **εφαρμόζεται από το σύνολο** των θυγατρικών του εταιρειών και

παρουσιάζεται στην **Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest για το έτος 2023**.

Είμαστε αφοσιωμένοι στην εναρμόνιση και αποτελεσματική προώθηση των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (SDGs) μέσω της στρατηγικής μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη, των δραστηριοτήτων μας και των πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας.

Το Μάρτιο του 2022 ο Όμιλος Quest υπέγραψε το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UN

Global Compact) και ως θυγατρική εταιρεία του Ομίλου δεσμευόμαστε να τηρούμε τις 10 αρχές του όσον αφορά στα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Το 2023, υπέγραψε την υποστήριξή του στις Αρχές της Γυναικείας Ενδυνάμωσης των Ηνωμένων Εθνών – UN WEPs – Women’s Empowerment Principles, εκφράζοντας τη δέσμευσή του και την ενεργή συνεισφορά του στην προαγωγή των αρχών στον εργασιακό χώρο, την αγορά και την κοινωνία.

Στρατηγική και στόχοι ESG 2022-2025+

Μέσω της στρατηγικής ESG, ο Όμιλος Quest και κατ’επέκταση η ACS επιδιώκει τη σύνδεση της Βιώσιμης Ανάπτυξης με το μοντέλο δημιουργίας αξίας και την εξασφάλιση ενός βιώσιμου μέλλοντος για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και την ευρύτερη κοινωνία.

Η στρατηγική ESG (Environment-Social-Governance) του Ομίλου θεμελιώθηκε σε τέσσερις **(4) ESG πυλώνες** και υποστηρίζεται από **10 βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους**.

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι ESG έχουν ορίζοντα υλοποίησης το 2025 και το 2030/2050 για τους περιβαλλοντικούς στόχους. Έχει γίνει κατανομή της στοχοθεσίας ανά έτος, ώστε να υπάρχει συστηματική παρακολούθηση και βελτιωτικές ενέργειες, όπου απαιτηθεί.

Η επίτευξη των στόχων, θα διαφοροποιήσει και θα προσδώσει περαιτέρω αξία στην ACS, στην κοινωνία και στο περιβάλλον, ενισχύοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά.

Αναλυτικά οι στόχοι της ESG Στρατηγικής και η απόδοση του Ομίλου κατά το 2023 όπως και η στόχοι για το έτος 2024 παρουσιάζονται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 του Ομίλου **εδώ**.

Ακολουθούν οι στόχοι της ACS που απορρέουν από την ESG στρατηγική για το 2023 και η απόδοση της εταιρείας.





Το Περιβάλλον

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ESG ΣΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ 2022- 2025+	ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2023 ACS	ΕΠΙΔΟΣΗ 2023 ACS	ΠΡΟΟΔΟΣ 2023
1. Μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1, 2 κατά 40% έως το 2030 και κλιματική ουδετερότητα μέχρι το 2050.(1)	• >17% του στόλου υβριδικά/ηλεκτρικά αυτοκίνητα • Αύξηση του ποσοστού προμήθειας «πράσινης» ενέργειας >9%	• 43% του στόλου με υβριδικά/ηλεκτρικά μοντέλα • Βάσει ανακοίνωση του ΔΑΠΠΕΠ η εγγυημένη πράσινη ενέργεια στο % κατανάλωσης ηλεκτρική ενέργειας όλων των παροχών ήταν 28%.⁽³⁾	●
	• 40% Μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1,2 μέχρι 2030	• 37% μείωση Scope 1 • 11% μείωση συνολικά Scope 1 και 2 (συγκριτικά με 2022)	●
2. Προώθηση της κυκλικής οικονομίας και εξάλειψη των αποβλήτων που μπορούν να αποφευχθούν μέχρι το 2025.	Ομιλικός Στόχος Μείωση πλαστικών μιας χρήσης, όπου είναι εφικτό	• Η ACS κάνει χρήση συσκευασιών από ανακυκλωμένο υλικό, ενώ σταμάτησε να προμηθεύεται πλαστικά ποτήρια (όπως όλες οι εταιρείες του Ομίλου) • Η ACS ξεκίνησε τη συνεργασία της με την Appliances Recycling S.A. – Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. για τη συλλογή οικιακών και ηλεκτρικών μικροσυσκευών	●

● Στόχος επετεύχθη
 ● Στόχος υπό εξέλιξη
 ● Στόχος δεν επετεύχθη



Οι Άνθρωποι μας

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ESG ΣΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ 2022- 2025+	ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2023 ACS	ΕΠΙΔΟΣΗ 2023 ACS	ΠΡΟΟΔΟΣ 2023
3. Διατήρηση Δεικτών Υγείας και Ασφάλειας LTIF κάτω από 2,3 και TRIR κάτω από 1,2 για τους εργαζόμενους του Ομίλου μέχρι το 2030.	- LTIFR < 2,3 - TRIR < 1,2 - Απόκτηση ISO 45001:2018 και ISO 39001: 2012 για την ACS	- LTIFR 2,21 - TRIR 0,44 - Απόκτηση ISO 45001:2018 και ISO 39001: 2012	
4. Αύξηση κατά 10% στις ώρες εκπαίδευσης των εργαζομένων μέχρι το 2025	5% μεγαλύτερος Μ.Ο. εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο σε σχέση με το 2021 (1,9 ώρες)	Υπερεπίτευξη του στόχου μέχρι 2025 με 126% αύξηση των εκπαιδευτικών ωρών ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο	
5. Δημιουργία κουλτούρας συμπερίληψης, διαφορετικότητας και ισότητας με σκοπό την ενδυνάμωση των ανθρώπων μας μέχρι το 2025.	Ομιλικοί Στόχοι - Σύνταξη Αναφοράς για τον υπολογισμό της ισότητας των αμοιβών - Θέσπιση προγραμμάτων για θέματα συμπερίληψης και διαφορετικότητας - Υιοθέτηση των διατάξεων των Αρχών για την Ενδυνάμωση των Γυναικών « Ισότητα Σημαίνει Εργασία» του Ο.Η.Ε.	- Ολοκλήρωση Μελέτης Pay Gap με εξωτερικό σύμβουλο - Εκπαιδεύσεις Leading with Inclusion - Έρευνα Diversity, Equity and Inclusion στις γυναίκες του Ομίλου - Ο Όμιλος υπέγραψε τις Αρχές για την Ενδυνάμωση των Γυναικών (έγινε UN WEPs signatory)	

Στόχος επετεύχθη
 Στόχος υπό εξέλιξη
 Στόχος δεν επετεύχθη



Υπεύθυνη Επιχείρηση

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ESG ΣΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ 2022- 2025+	ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2023 ACS	ΕΠΙΔΟΣΗ 2023 ACS	ΠΡΟΟΔΟΣ 2023
6. Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων μέχρι το 2025.	- Μηδενικά περιστατικά παραβίασης της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των συστημάτων και πληροφοριών των οποίων οι συνέπειές τους είχαν μεγάλη/ πολύ μεγάλη σοβαρότητα - Εκπαίδευση για την ασφάλεια πληροφοριών - Δοκιμές τρωτότητας κύριων συστημάτων - Αξιολόγηση για την πιστοποίηση κατά ISO 27001	- Μηδενικά περιστατικά παραβίασης της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των συστημάτων και πληροφοριών των οποίων οι συνέπειές τους είχαν μεγάλη/ πολύ μεγάλη σοβαρότητα - Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις Cyber Security σε όλους τους εργαζόμενους - Δοκιμές τρωτότητας κύριων συστημάτων - Ετοιμασία για την πιστοποίηση κατά ISO 27001 μέσα στο 2024	
7. Σύνδεση του 15% της μεταβλητής αμοιβής (ετήσιο μπόνους) των CEO του Ομίλου και των κυρίων θυγατρικών με στόχους ESG μέχρι το 2025.	Σύνδεση ESG στόχων με τις μεταβλητές αμοιβές 2023 (περιβάλλον, διαφορετικότητα, προμηθευτές)	Σύνδεση ESG στόχων με τις μεταβλητές αμοιβές 2023 (περιβάλλον, διαφορετικότητα, προμηθευτές). Εφαρμογή στις μεταβλητές αμοιβές του CEO της εταιρείας	
8. Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια μέχρι το 2025 ⁽²⁾.	Ομιλικοί Στόχοι - Ανάπτυξη μεθοδολογίας αξιολόγησης της ωριμότητας ESG των κύριων προμηθευτών ανά θυγατρική εταιρεία - Αξιολόγηση των κορυφαίων δέκα προμηθευτών των μεγαλύτερων θυγατρικών εταιρειών	Αξιολόγηση με ESG κριτήρια των κορυφαίων δέκα προμηθευτών των μεγαλύτερων θυγατρικών εταιρειών μέσα από online ερωτηματολόγιο	

● Στόχος επετεύχθη
 ● Στόχος υπό εξέλιξη
 ● Στόχος δεν επετεύχθη



Βιώσιμα Προϊόντα

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ESG ΣΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ 2022- 2025+	ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2023 ACS	ΕΠΙΔΟΣΗ 2023 ACS	ΠΡΟΟΔΟΣ 2023
9. >6% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες μέχρι 2025.	Ορισμός των βιώσιμων προϊόντων σύμφωνα με τη μεθοδολογία ICMA (International Capital Market Association)	- Καθορίστηκαν τα βιώσιμα προϊόντα και ο τρόπος αξιολόγησης τους 1,1% έσοδα του 2023 από βιώσιμες υπηρεσίες	
10. 50% αύξηση της εγκατεστημένης πράσινης ενέργειας MW μέχρι το 2025.	Εφαρμογή μόνο σε θυγατρική του Ομίλου την Quest Energy	Εφαρμογή μόνο σε θυγατρική του Ομίλου την Quest Energy	

 Στόχος επετεύχθη
  Στόχος υπό εξέλιξη
  Στόχος δεν επετεύχθη

- 1 Έτος αναφοράς το 2022 (σενάριο 1.5°C). Η κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 αναφέρεται στις εκπομπές Scope 1 & 2, λαμβάνοντας υπόψιν την ωριμότητα της τεχνολογίας. Ο στόχος θα αναθεωρηθεί το 2030.
- 2 Για ίσης απόδοσης προμηθευτές θα προτιμηθούν αυτοί που έχουν υψηλότερες ESG βαθμολογίες.
- 3 ΔΑΠΕΕΠ – για το έτος 2023 η ποσοστιαία συνεισφορά των αζημίως κατανεμηθέντων Εγγυήσεων Προέλευσης στην τελική κατανάλωση που εκπροσωπεί κάθε Προμηθευτής για το έτος 2023 αναμένεται να είναι 28% και δεν υπήρχε η δυνατότητα προμήθειας πράσινου πιστοποιητικού για κατανάλωση μικρότερη αυτού για την κατανάλωση του 2023.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

[GRI 201-1]

ACS

8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ



Το 2024 η εταιρεία παρουσίασε οικονομική ανάπτυξη της τάξεως του +5,6% στον κύκλο εργασιών της, ενώ υλοποίησε σημαντικές αναπτυξιακές επενδύσεις στις νέες εγκαταστάσεις της, ξεπερνώντας τα €50 εκατ. ως συνολική επένδυση.

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (€ x 1000)				
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα	2021	2022	2023
		137.472	142.767	150.802
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη	109.223	106.853	111.315
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	26.321	28.350	27.313
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	957	865	920
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	1.423	2.949	4.363
	Κοινωνικές επενδύσεις	158	1.059**	129

Κοινωνική Συνεισφορά Ομίλου ACS*	
2023	€ 394.265
2022	€1.373.320**
2021	€889.302

* σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών και χρηματική συνεισφορά.
** συμπεριλαμβάνεται και το έκτακτο επίδομα στους εργαζομένους της εταιρείας.

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση του έτους 2023, η οποία είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της μητρικής εταιρείας, υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη της ACS και των υπολοίπων θυγατρικών του Ομίλου.

Για περισσότερα δείτε το κεφάλαιο
Οι Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση



ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12,2-13,2-14, 2-18]



Εταιρική Διακυβέρνηση

Η ACS διοικείται από ένα συνεκτικό, ευέλικτο και άρτια δομημένο πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης. Ακολουθούμε την ελληνική νομοθεσία, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την υπεύθυνη λειτουργία και τη λήψη σημαντικών αποφάσεων με συλλογικό τρόπο.

Σκοπός μας είναι η βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας προστατεύοντας παράλληλα τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών μας.

Η ACS τηρεί Κανονισμό Εσωτερικού Ελέγχου και Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου.

Η ACS, ως 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, μητρικής εταιρείας του Ομίλου Quest, έχει υιοθετήσει τις αρχές και τις αξίες και εφαρμόζει χωρίς εξαιρέσεις τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει ορίσει ο Όμιλος Quest, σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του Ομίλου.

Διοικητικό Συμβούλιο

Απόστολος Γεωργαντζής > Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Ευτυχία Κουτσουρέλη > Αντιπρόεδρος

Κωνσταντίνος Μενεγάκης > Γενικός Διευθυντής, Μέλος

Θεόδωρος Φέσσας > Μέλος

Μάρκος Μπιτσάκος > Μέλος

Κωνσταντίνος Ρήγας > Μέλος



Διαχείριση θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, διαχειρίζεται τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η Ομάδα λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις της Ομιλικής Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης και με συντονισμό της Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διαχείριση κινδύνων

Η Εταιρεία εκτίθεται σε χρηματοοικονομικούς και μη χρηματοοικονομικούς κινδύνους. Διαθέτει υπεύθυνο διαχείρισης κινδύνων (Risk Officer) και σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων, το οποίο συντονίζεται από τη μητρική εταιρεία και παρακολουθεί συστηματικά την επίδραση των κινδύνων στην επίτευξη των στόχων της.

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιπροσθέτως, η κανονιστική συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μια ξεκάθαρη δέσμευση σύμφωνα με τις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού και του ομαδικού πνεύματος, οι οποίες και διέπουν τη λειτουργία μας.

Ο Όμιλος Quest λειτουργεί μονάδα κανονιστικής συμμόρφωσης και εφαρμόζει σύστημα κανονιστικής συμμόρφωσης (compliance management system) στη μητρική εταιρεία Quest Συμμετοχών και στις σημαντικές θυγατρικές της.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του συστήματος στην εταιρεία έχει ορισθεί υπεύθυνος κανονιστικής συμμόρφωσης (local compliance officers) ο οποίος σε συνεργασία με τα αντίστοιχα στελέχη του Ομίλου, παρακολουθεί τα θέματα ευθύνης του.

Οργανόγραμμα

Για να δείτε το πλήρες οργανόγραμμα της ACS, επισκεφτείτε τη σχετική ιστοσελίδα «Οργανωτική Δομή» του site της.



Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κανονιστική συμμόρφωση



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ:

- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.
- Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

[GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-3, 206-1, 419-1]

Η επιχειρηματική ηθική και η συμμόρφωση με τη νομοθεσία αποτελούν απόλυτες αξίες, άρρηκτα συνυφασμένες με το επιχειρηματικό μοντέλο, την ιστορία, τη φήμη και την ικανότητά μας να επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

Ακολουθούμε τις **Πολιτικές** του Ομίλου μας, που είναι αναρτημένες στον ιστότοπο του Ομίλου Quest, μαζί με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς.

Μέσω του **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών**, κινητοποιούμε τους προμηθευτές μας, ώστε να συμβάλλουμε σε μία κοινή προσπάθεια απέναντι σε οποιαδήποτε πρακτική μη τήρησης των νόμων, δωροδοκίας, διαφθοράς ή αθέμιτου ανταγωνισμού.

Εφαρμόζουμε την Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων με την οποία εντοπίζονται και καταγράφονται

κίνδυνοι, καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τυχόν περιστατικών μη συμμόρφωσης αναφορικά με τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.

Παράλληλα, εφαρμόζουμε Πολιτικές για κάθε πρότυπο πιστοποίησης (ISO), οι οποίες είναι αναρτημένες στο εσωτερικό portal της εταιρείας, όπου έχει πρόσβαση όλο το προσωπικό της ACS.

Διαδικασία Αναφοράς Παραβατικών Συμπεριφορών

milisemas@acs.gr

Η εταιρεία, ακολουθώντας τη **Διαδικασία του Ομίλου Quest για τη διαχείριση καταγγελιών / περιστατικών** μη συμμόρφωσης δίνει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη επώνυμα ή ανώνυμα να υποβάλλουν

προβληματισμούς ή αναφορά ενός ενδεχόμενου περιστατικού παραβίασης των εταιρικών Πολιτικών, των Κανονισμών ή της ισχύουσας νομοθεσίας. Όλες οι αναφορές αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά και οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να προβαίνουν στις ως άνω αναφορές/καταγγελίες με καλή πρόθεση και αποσκοπώντας στην προστασία της εταιρείας.

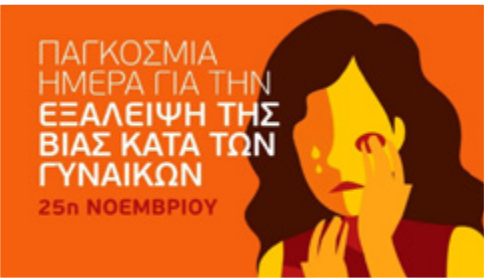
Εντός του 2023, προστέθηκε στην ιστοσελίδα της ACS για την **Εταιρική Διακυβέρνηση** η ηλεκτρονική Φόρμα Αναφοράς Περιστατικών Παραβίασης του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς, η Σύνοψη της Πολιτικής Διαχείρισης Αναφορών-Καταγγελιών του Ομίλου, καθώς και οι απαντήσεις σε Συχνές Ερωτήσεις γύρω από την Πολιτική.



Ενημέρωση, Εκπαίδευση & καμπάνια ευαισθητοποίησης

Κατά το 2023 πραγματοποιήθηκε καμπάνια ενημέρωσης του προσωπικού σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς του Ομίλου, αλλά και για την πρόληψη και την έγκαιρη αντιμετώπιση της έμφυλης βίας, με αφορμή την Ημέρα για την Εξάλειψη της Βίας κατά των Γυναικών (25 Νοεμβρίου), ενώ παράλληλα πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση «Συμπερίληψη στην πράξη» για το τμήμα προσωπικού της εταιρείας

Για περισσότερες πληροφορίες δείτε το κεφάλαιο [Οι Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση](#)



Προστασία δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής των πελατών μας



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ:

- Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
- Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών.

[GRI 3-3, 418-1]

Η **Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών** του Ομίλου Qvest που έχουμε υιοθετήσει, εφαρμόζουμε ειδικές πολιτικές και διαδικασίες. Οι διαδικασίες αυτές αφορούν:

- > την ασφάλεια μεταφορών,
- > τη **διασφάλιση και προστασία του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών,**
- > την ασφάλεια των ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη διασφάλιση της εχεμύθειας,
- > την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και την αποτίμηση πληροφοριακού κινδύνου
- > την ασφάλεια διαχείρισης εικόνων.

Ενημέρωση, Εκπαίδευση & καμπάνια ευαισθητοποίησης
Μέσα στο 2023 πραγματοποιήθηκε καμπάνια ευαισθητοποίησης και υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε όλους τους εργαζομένους για θέματα cybersecurity & phishing (Information Security & Privacy Training Program (GDPR)).

Η επίδοσή μας στους δείκτες Προστασία Προσωπικών Δεδομένων που παρακολουθούμε
[ΔΕΙΚΤΗΣ ACS]

Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης αποστολών κατά τη διακίνηση		
Έτος	Σύνολο Αποστολών	Καταγγελίες
2023	56,9 εκ.	0
2022	54,4 εκ.	0
2021	60,6 εκ.	0
2020	64,3 εκ.	0
2019	62,5 εκ.	1
2018	54,9 εκ.	0

Για περισσότερα δείτε το κεφάλαιο Οι Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση



ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

[GRI 3-3, 401-1]

Η ανάπτυξη και η εκπαίδευση των εργαζομένων μας, η προσέλκυση και διατήρηση ικανών στελεχών, η εξασφάλιση ίσων ευκαιριών, η προώθηση της διαφορετικότητας και η προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιώματα στην εργασία αποτελούν αναπόσπαστο πυλώνα της κουλτούρας μας.



3 ΚΑΛΗ
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ
ΕΥΗΜΕΡΙΑ



4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



5 ΙΣΟΤΗΤΑ
ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ



8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ



10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ
ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ



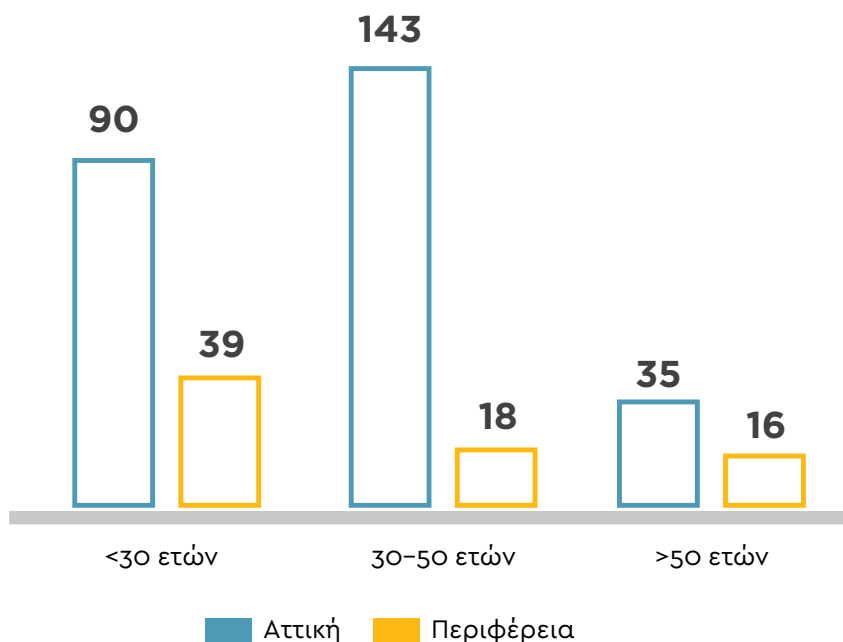
Διαφορετικότητα και συμπερίληψη

Στην ACS, απασχολούμε συνολικά 652 εργαζομένους εκ των οποίων το μεγαλύτερο ποσοστό (69%) κατέχει σύμβαση αορίστου χρόνου. Το ανθρώπινο δυναμικό μας αποτελείται από 79% άντρες και 21% γυναίκες. Η προσέλκυση και διατήρηση των υπαλλήλων είναι ιδιαίτερα

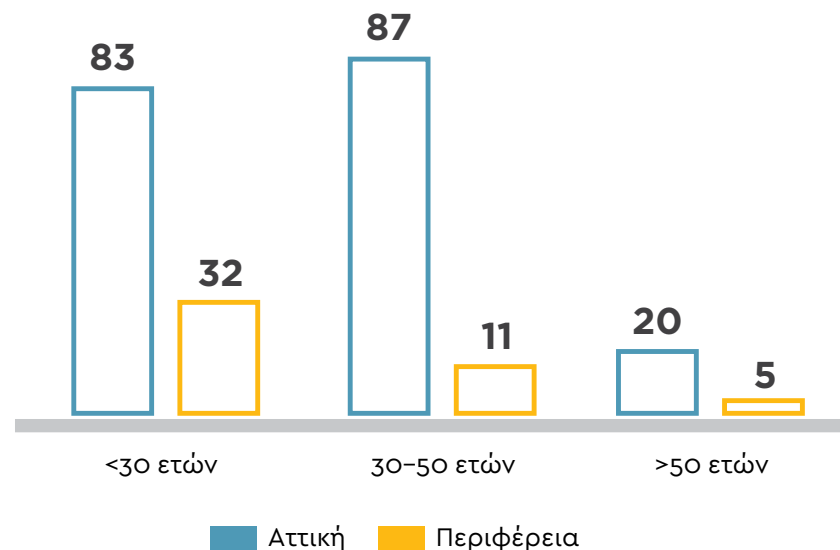
σημαντική για εμάς και ο μέσος όρος υπηρεσίας των εργαζομένων στην εταιρεία μας είναι τα 11,5 έτη. Επενδύουμε στη νέα γενιά και το 2023, από τις συνολικά 340 προσλήψεις, το 38% ήταν κάτω των 30 ετών. Επίσης, κατά το 2023 είχαμε και 238 αποχωρήσεις.

340 προσλήψεις με 38% να είναι κάτω από 30 ετών

Νέες Προσλήψεις 2023



Αποχωρήσεις 2023



Για περισσότερες πληροφορίες για το ανθρώπινο δυναμικό της ACS δείτε το **Παράρτημά 1** στην έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 του Ομίλου Quest.

Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξη των εργαζομένων.

[GRI 3-3, 404-1]

Προωθούμε την ανάπτυξη και την εξέλιξη των εργαζομένων μας. Το 2023, επενδύσαμε συνολικά στην ανάπτυξη των εργαζομένων μας €48.886, καταγράφοντας 2.830 ανθρωποώρες εκπαίδευσης καταγράφοντας αύξηση κατά 10% σε σχέση με τις ανθρωποώρες εκπαίδευσης του προηγούμενου έτους (2.565). Ο μέσος όρος ανθρωποωρών ανά εργαζόμενο ανήλθε στις 4,34 ώρες (μέσος όρος αντρών 3,2 και γυναικών 8,7 ανθρωποώρες αντίστοιχα).

Το 2023 ο μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανήλθε σε **4,34 ώρες** ανά εργαζόμενο

Μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά θέση στον οργανισμό



Η αξιολόγηση των εργαζομένων μας αποτελεί σημαντικό κομμάτι της κουλτούρας μας. Το 2023, το 100% των εργαζομένων της ACS συμμετείχε στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρώπινου Δυναμικού της εταιρείας.

Η ACS συνέχισε και στο 2023 την ανάπτυξη της σύγχρονης ηλεκτρονικής πλατφόρμας εκπαίδευσης για τους εργαζόμενους όλου του δικτύου καταστημάτων και των κεντρικών γραφείων. Η πλατφόρμα είναι προσβάσιμη και μέσα από το κινητό τηλέφωνο των διανομέων, ώστε να εξασφαλίζεται η προσβασιμότητα στην εκπαίδευση όλων των εργαζομένων μας.

Στο 2023 εκπαιδεύτηκαν 1.377 μοναδικοί χρήστες στην νέα αυτή πλατφόρμα σε 10 διαφορετικές ενότητες εκπαίδευσης σχετικές με την λειτουργία και τις υπηρεσίες της εταιρείας.

Για περισσότερα δείτε το κεφάλαιο
Οι Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση



“
1.377 μοναδικοί
χρήστες
εκπαιδεύτηκαν
για μια νέα σύγχρονη
ηλεκτρονική
πλατφόρμα
εκπαίδευσης

Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.

[GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8]

Η ACS ακολουθεί τις αρχές του Ομίλου Quest εφαρμόζοντας σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Το σύστημα αυτό βασίζεται στις Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας, Φυσικής Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της υπάρχουσας νομοθεσίας. Σκοπός του συστήματος είναι η αξιολόγηση, η πρόβλεψη και η πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, με την παρακολούθηση και τη καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Οι τεχνικοί σύμβουλοι υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας εντοπίζουν και εκτιμούν τον επαγγελματικό κίνδυνο.

Παρέχουμε στους εργαζομένους μας ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού

ομαδικού συμβολαίου. Παράλληλα, προσφέρουμε εθελοντικό αντιγριπικό εμβολιασμό για όλους τους εργαζόμενους.

Επίσης, παρέχεται πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής είτε με τηλεφωνική επικοινωνία είτε με ατομικές συνεδρίες για τους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Μέσα στο 2023 η εταιρεία ACS πιστοποιήθηκε με το ISO 45001: 2018 (Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας) και το ISO 39001 (Συστήματα Οδικής Ασφάλειας).



Δράσεις Ευεξίας και Ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

Προτρέπουμε συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν την ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή παρέχοντας διευκολύνσεις και ευελιξία στην εργασία και δράσεις ευεξίας.

Επίσης, παρέχεται πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής είτε με τηλεφωνική επικοινωνία είτε με ατομικές συνεδρίες για τους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Κατά τη διάρκεια του 2023, πραγματοποιήθηκε το εκτενές πρόγραμμα ευεξίας που απευθύνθηκε σε όλο το προσωπικό της ACS, στο πλαίσιο κοινών δράσεων με τις υπόλοιπες εταιρείες του ομίλου Quest.

Δράσεις Ευεξίας:



Ποδηλασία



Διαδικτυακές συζητήσεις/ομιλίες για την ευεξία



Beach Games



Πεζοπορία (εντός & εκτός Αττικής)



Πολιτισμός και τέχνη



Healthy Snack days



Κυνήγι θησαυρού



Workshops για την ευεξία (Happy Lab)



Φυσιοθεραπείες

Δείτε περισσότερες λεπτομέρειες [εδώ](#).

Τέλος, στο πλαίσιο της διασφάλισης της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων μας, πραγματοποιήθηκε ένα ολοκληρωμένο, βιωματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με θέμα «Πρώτες Βοήθειες: Basic Life Support». Το πρόγραμμα ενίσχυσε την κατάρτιση του κάθε

εργαζομένου, καθώς και την κουλτούρα της εταιρείας στον τομέα υγείας και ασφάλειας, κάνοντάς μας να αισθανθούμε καλύτερα προετοιμασμένοι για τη διαχείριση ζωτικής σημασίας έκτακτων περιστατικών και να είμαστε σε θέση να δράσουμε με περισσότερη

αυτοπεποίθηση και αποφασιστικότητα σε μία πιθανή κρίσιμη στιγμή.

Για περισσότερα δείτε το κεφάλαιο Οι Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



ACS

3 ΚΑΛΗ
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ
ΕΥΗΜΕΡΙΑ



8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ



12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ



Η ACS έχει δημιουργήσει τα τελευταία 43 χρόνια το μεγαλύτερο αυτόνομο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφοράς στην Ελλάδα, την Κύπρο, την Αλβανία και τη Βουλγαρία. Το

οικосύστημα αντιπροσώπων της εταιρείας, αποτελείται από ένα σύνολο συνεργατών, ανθρώπων, υποδομών και λειτουργιών που είναι άρρηκτα δεμένο με την ACS.

Λειτουργούμε με σεβασμό, δημιουργώντας αξία για το δίκτυο συνεργατών μας καθώς και για το ευρύτερο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούμαστε.

Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.

[GRI 3-3, ΔΕΙΚΤΕΣ ACS]

Η ACS επιλέγει καταξιωμένους και αξιόπιστους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτιστοποίηση, αυτοματοποίηση και εξοικονόμηση κόστους, για την καλύτερη λειτουργία της εταιρείας. Η εταιρεία εφαρμόζει την κοινή Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου Quest, ενώ έχει αναρτήσει στον δικτυακό της ιστότοπο τον **Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών** του Ομίλου. Εντός του 2023, κατόπιν απόφασης του Ομίλου, ξεχώρισαν οι 10 πιο μεγάλοι προμηθευτές της ACS, οι οποίοι και αξιολογήθηκαν με βάση ESG κριτήρια μέσα από ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο που τους στάλθηκε

Διαδικασίες και παρακολούθηση
Η ACS αναπτύσσει μακροπρόθεσμες συνεργασίες

με τους προμηθευτές της και τους αντιπρόσωπους της, που οδηγούν στη βιώσιμη λειτουργία της. Διατηρούμε συνεχή επικοινωνία για την άμεση επίλυση των διακινητικών, εμπορικών και οικονομικών θεμάτων, δίνοντας την κατάλληλη καθοδήγηση μέσω των αρμοδίων διευθύνσεων και του τμήματος Περιφερειακού Ελέγχου Δικτύου.

Οργάνωση και λειτουργία καταστημάτων
Για τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας των καταστημάτων, έχουμε θέσει ένα πλαίσιο προδιαγραφών για τα νέα καταστήματα του δικτύου μας. Δημιουργήθηκαν πέντε κατηγορίες καταστημάτων βάσει του όγκου των αποστολών που καθορίζονται από τους απαιτούμενους χώρους (τ.μ.) ανά κατάσταση, προκειμένου να

ανταπεξέλθουν στην αύξηση του πλήθους και του όγκου των αποστολών ηλεκτρονικού εμπορίου.

Η ACS συνέχισε και το 2023 την αναβάθμιση των καταστημάτων του δικτύου της, δημιουργώντας συνεχώς μεγαλύτερους χώρους υποδοχής πελατών (reception), αλλά κυρίως διακινητικούς χώρους, για να καλύψει την αύξηση του όγκου των αποστολών που διακινούνται καθημερινά. Στο πλαίσιο των νέων προδιαγραφών των καταστημάτων, το 2023 επικαιροποιήθηκε η κατηγοριοποίηση των καταστημάτων του δικτύου με τα απαιτούμενα τετραγωνικά μέτρα των χώρων, με βάση το πλήθος των αποστολών που διακινεί κάθε κατάσταση. Τη 2ετία 2022-23 είχαμε συνολικά 33 νέα καταστήματα βάσει των νέων προδιαγραφών.



Νέα ηλεκτρονική πλατφόρμα αξιολόγησης καταστημάτων

Από τον Οκτώβριο του 2022 έχουμε δημιουργήσει μια νέα πλατφόρμα εφαρμογών για την αξιολόγηση του δικτύου καταστημάτων, οι οποίες χρησιμοποιούνται για τον καθημερινό έλεγχο της λειτουργίας των καταστημάτων, μέσω των αντίστοιχων δεικτών απόδοσης (KPIs), με σκοπό τη δρομολόγηση τυχόν απαιτούμενων ενεργειών βελτίωσης. Παράλληλα αποτυπώνεται και αξιολογείται περιοδικά με λεπτομέρεια η εταιρική εικόνα του καταστήματος σε όλα

τα σημεία επαφής με τον πελάτη (δηλαδή κατάσταση εξυπηρέτησης, μεταφορικά οχήματα και προσωπικό εξυπηρέτησης), ώστε να είναι πάντοτε σύμφωνη με τις προδιαγραφές της εταιρείας, ώστε να δρομολογούνται τυχόν απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες.

Μέσω της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η ACS συνέχισε το 2023 την αξιολόγηση του δικτύου των καταστημάτων της σε δύο σημαντικούς τομείς ελέγχου, τη λειτουργία και την εταιρική εικόνα των καταστημάτων, δημιουργώντας:

- **1.885** φόρμες επίσκεψης καταστήματος
- **463** φόρμες αξιολόγησης εταιρικής εμφάνισης
- **382** ενέργειες προς υλοποίηση για τη βελτίωση της λειτουργίας και της εταιρικής εικόνας των καταστημάτων, εκ των οποίων περί τις 200 ολοκληρώθηκαν μέσα στο έτος.

Επένδυση στην εκπαίδευση του Δικτύου ACS



**ACS Academy: Η σύγχρονη
online πλατφόρμα
εκπαίδευσης για το
προσωπικό του δικτύου
και των σημείων
εξυπηρέτησης ACS**

Η ACS συνέχισε και στο 2023 την ανάπτυξη της online πλατφόρμας εκπαίδευσης για τους εργαζόμενους του δικτύου και των σημείων εξυπηρέτησης ACS, με εύκολη πρόσβαση και μέσω κινητού, η οποία προσφέρει:

- Νέα επικαιροποιημένα μαθήματα ανά ιδιότητα χρήστη, για όλους τους χρήστες.
- Νέα μαθήματα συμπεριφοράς σε επίπεδο ομάδας, αλλά και προς τους πελάτες.
- Αμφίδρομη επικοινωνία με τους χρήστες, με προτάσεις για νέα μαθήματα ή και σχόλια βελτίωσης της εκπαίδευσης.
- Ένταξη υλοποίησης μαθημάτων στα πεδία ελέγχου της Διεύθυνσης Δικτύου, με καθημερινό reporting και με δυνατότητα παρακολούθησης μαθημάτων και μέσω mobile app.
- Για το έτος 2023, 1.377 μοναδικοί χρήστες ολοκλήρωσαν με επιτυχία μαθήματα σε 10 διαφορετικές εκπαιδευτικές ενότητες.

Αλλαγή του καθεστώτος προμηθειών

Στα πλαίσια της ανταπόκρισης της συνεχούς αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) στην Ελλάδα, η εταιρεία προχώρησε τον Ιούλιο 2022 στην υλοποίηση του σχεδίου τροποποίησης του καθεστώτος προμηθειών προς τους πράκτορες, με τη μεταφορά προμήθειας από την παραλαβή στην



παραδοση, με στόχο αφενός τη βελτίωση της οικονομικής τους βιωσιμότητας και αφετέρου την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Τον Ιανουάριο του 2023 η εταιρεία προχώρησε σε εκ νέου τροποποίηση του καθεστώτος προμηθειών προς τους πράκτορες, με επιπλέον αύξηση μεταφοράς προμήθειας από την παραλαβή στην παραδοση, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της οικονομικής βιωσιμότητας των καταστημάτων. Επιπρόσθετα, στην επόμενη διετία προγραμματίζεται η λήψη πρόσθετων μέτρων στην ίδια κατεύθυνση, με βάση τις μελλοντικές ανάγκες που προκύπτουν από την αύξηση του e-Commerce.

**Για περισσότερα δείτε το κεφάλαιο
Οι Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση**

ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.

[GRI 3-3, ΔΕΙΚΤΕΣ ACS]

Η ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών και η βελτίωση των υφισταμένων αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας μας. Υλοποιούμε ενέργειες για την παροχή νέων διαφοροποιημένων και ανταγωνιστικών υπηρεσιών, την εξέλιξη των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών, τη δημιουργία ή την αναβάθμιση νέων προϊόντων, διαδικασιών, υπηρεσιών, λύσεων και εφαρμογών και την επέκταση σε νέες αγορές.

Στο πλαίσιο της δυναμικής ανάπτυξης του e-Commerce στην Ελλάδα, από το 2016 προχωρήσαμε σε καινοτομίες, που βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη και προσδίδουν και στα συνεργαζόμενα με εμάς ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shops) ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, σε μια ιδιαίτερα απαιτητική αγορά. Το 2021, προχωρήσαμε σε παραγγελία 205 νέων αυτόματων ταχυδρομικών θυρίδων (Automated



Postal Lockers), με σκοπό τη σταδιακή τοποθέτησή τους σε μεγάλες κεντρικές πόλεις της Ελλάδας έως το 2023, ενώ το 2022 τοποθετήσαμε 96 Locker σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.

Το 2023 τοποθετήσαμε **104 νέα Locker**, ενώ προχωρήσαμε σε παραγγελία επιπλέον **6.800 νέων αυτόματων θυρίδων** (200 μηχανήματα ACS Smartpoint Locker), με σκοπό να καλύψουμε όλες τις κεντρικές πόλεις της Ελλάδας και να πυκνώσουμε την παρουσία τους στα μεγάλα αστικά κέντρα Αττικής και Θεσσαλονίκης.

Παράλληλα υλοποιήσαμε τα παρακάτω έργα, με κεντρικό άξονα τη χρήση της τεχνολογίας και τον ψηφιακό μετασχηματισμό της εταιρείας και απώτερο σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη:

- Εξελιξάμε την υπηρεσία ανέπαφης παραλαβής της αποστολής από τα ACS Smartpoint Locker, με τη χρήση μοναδικού 6ψήφιου κωδικού (PIN), που αποστέλλεται στο κινητό του πελάτη, προκειμένου να μειώσουμε στο ελάχιστο τον χρόνο παραλαβής της αποστολής και να βελτιώσουμε σημαντικά την εμπειρία του.
- Εξελιξάμε τη νέα σύγχρονη ιστοσελίδα της ACS, υλοποιώντας το νέο σύστημα tracking (Αναζήτηση Αποστολών), ώστε ο πελάτης να μπορεί εύκολα να πληροφορείται για την πορεία της αποστολής του, αλλά και για τις ιδιαίτερες συνθήκες που μπορεί να ισχύουν για αυτήν (π.χ. καθυστερήσεις λόγω κυκλοφοριακών ρυθμίσεων ή αποκλεισμού οδικών αρτηριών).
- Εξοπλίσαμε με πρόσθετα σταθερά τερματικά POS (point of sale) τα καταστήματα ACS που βρίσκονται σε μεγάλες πόλεις της Ελλάδας, προκειμένου να διασφαλίσουμε την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας.
- Ολοκληρώσαμε την αντικατάσταση όλων των τερματικών PDA των διανομέων Πανελλαδικά με

νέα σύγχρονα μοντέλα εξελιγμένης τεχνολογίας και λειτουργιών.

- Συνεχίσαμε την ανάπτυξη εσωτερικών υλοποιήσεων για την υπηρεσία προβλεπόμενης ώρας άφιξης (Estimated Time of Arrival) της αποστολής στον πελάτη-παραλήπτη, με βελτιωμένη χαρτογράφηση, με τη δυνατότητα ζωντανής παρακολούθησης (live-tracking) της αποστολής από τον πελάτη μέσα από το κινητό του, καθώς και την επιλογή ανακατεύθυνσης (άλλη μέρα παράδοσης στον χώρο του πελάτη ή παραλαβή από άλλο σημείο/locker ACS).
- Ξεκινήσαμε την υλοποίησης της νέας «ψηφιακής βοηθού ACiStant» (chatbot), η οποία εξυπηρετεί ηλεκτρονικά τους χρήστες της ιστοσελίδας μας και μέσω του ACS Mobile App.
- Προχωρήσαμε σε σημαντικές βελτιώσεις της εφαρμογής ACS Mobile App, που αφορά την εξυπηρέτηση των πελατών από την κινητή τους συσκευή, μέσω της ψηφιακής βοηθού ACiStant.
- Υλοποιήσαμε τη δυνατότητα επιλογής από τον πελάτη οποιουδήποτε locker τους εξυπηρετεί εντός των νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης, είτε μέσω του ACS site, είτε του ACS Mobile App, είτε της ACiStant,
- Ολοκληρώσαμε την υλοποίηση της νέας υπηρεσίας «Παράδοση σε γείτονα», όπου ο

πελάτης-παραλήπτης μπορεί να επιλέξει κάποιον γείτονα του για να παραλάβει την αποστολή του σε περίπτωση απουσίας του.

- Υλοποιήσαμε ειδική πλατφόρμα ανάλυσης (Sentiment Analysis) όλων των δημόσιων ηλεκτρονικών σχολίων ή αναφορών που γίνονται στις αξιολογήσεις για την εταιρεία στο Google (Google Reviews), αλλά και στα ερωτηματολόγια μέτρησης του δείκτη NPS που στέλνουμε στους πελάτες μας, προκειμένου να εντοπίζονται τα σημαντικά θέματα που αντιμετωπίζουν και να γίνονται άμεσα διορθωτικές ενέργειες, για την πιο γρήγορη εξυπηρέτησή τους.
- Στο πλαίσιο του νέου Τμήματος Καινοτομίας που λειτουργεί στην εταιρεία, συμμετείχαμε σε Ελληνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα για τη μελέτη και αξιολόγηση νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών, ειδικότερα σε λύσεις τελευταίου μιλίου (Last Mile), αλλά και άλλων επιχειρησιακών αναγκών (blockchain, drones, αυτόνομα οχήματα, συνεργατικοί σχηματισμοί).
- Διενεργήθηκε πιλοτικά η πρώτη αδειοδοτούμενη πτήση πέραν της οπτικής επαφής με drone από Κω σε Ψέριμο, για τη μεταφορά ιατροφαρμακευτικού υλικού, σε συνεργασία με τη Uni Systems, εταιρεία του Ομίλου Quest, το Pleiades IoT Innovation Cluster και την PROBOTEK.

Βιώσιμες υπηρεσίες της ACS που έχουν θετική επίδραση στο περιβάλλον και την κοινωνία



Υπηρεσία Smartpoint Locker
που προσφέρει τη δυνατότητα
παραλαβής ηλεκτρονικών
παραγγελιών 24 ώρες την
ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα.



Υπηρεσία MediExpress
για παραλαβή φαρμάκων
από τα φαρμακεία του
Εθνικού Οργανισμού Παροχής
Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ).



**Παράδοση αποστολών
με τη χρήση
ηλεκτροκίνητων οχημάτων
(ACS ECO Power).**

Για το 2023, το ποσοστό των εσόδων της που προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες, ανέρχεται στο 1,1% του κύκλου εργασιών της εταιρείας.

Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών

Η ικανοποίηση των πελατών μας αποτελεί έναν από τους κύριους πυλώνες τις λειτουργίας μας. Παρακολουθούμε σε εβδομαδιαία, μηνιαία και ετήσια βάση τους ποιοτικούς δείκτες που αφορούν την εμπειρία των πελατών μας, προκειμένου να εντοπίζουμε έγκαιρα τυχόν αστοχίες και να προβαίνουμε άμεσα σε διορθωτικές ενέργειες. Η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών μας είναι εξαιρετικά σημαντική για εμάς και προς αυτήν την κατεύθυνση αποστέλλουμε καθημερινά ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια ποιοτικής έρευνας στους πελάτες μας.



Για περισσότερα δείτε το κεφάλαιο Οι Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

Η Επίδοσή μας στους Δείκτες Εξυπηρέτησης και Χρήσης νέων Καινοτόμων Υπηρεσιών/Λύσεων που παρακολουθούμε

Υπηρεσία	Κοινό-Στόχος Εξυπηρέτησης	Στόχος 2023	Αποτέλεσμα 2023	Στόχος 2024
Smart Points	Παραλήπτης e-Commerce / Βελτίωση εμπειρίας Πελάτη	1%-3%	2% των αποστολών e-Commerce (αποστολές αντικαταβολών που εξυπηρετούνται μέσω Smart Point)	1%-3%
Web ABP Post	Πελάτης ACS Post	>95%	97% διαθεσιμότητα από την ACS σε πελάτες ABP (Post)	>95%
Σχεδιασμός Λύσεων για Είσπραξη μέσω τραπεζικών καρτών	Παραλήπτης & Πελάτης e-Commerce	20%	22,52% των αποστολών με αντικαταβολή (που εισπράττονται με τραπεζικές κάρτες)	20%
Ετήσια downloads Mobile App	Πελάτης Αποστολέας & Πελάτης Παραλήπτης	80.000	304.722 (Android Downloads 200.608 και IOS Downloads 104.114)	335.000
Πλήθος συναλλαγών εξυπηρέτησης στο χώρο του πελάτη από Mobile POS	Παραλήπτης & Πελάτης e-Commerce	Βελτίωση του πλήθους άνω του 10%	653.610 συναλλαγές (σε σχέση με 481.732 συναλλαγές το 2022)	Βελτίωση του πλήθους άνω του 10%



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑ



12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ



13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ
ΤΟ ΚΛΙΜΑ



Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα

Στην ACS λειτουργούμε με συναίσθηση της περιβαλλοντικής μας ευθύνης. Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, της σχετικής Περιβαλλοντικής Πολιτικής, αλλά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO14001 που αφορά την περιβαλλοντική διαχείριση, αναγνωρίζουμε τους κινδύνους και τις ευκαιρίες σε περιβαλλοντικά θέματα, και θέτουμε στόχους βελτίωσης.

Νέες υποδομές με ευθύνη για το περιβάλλον και την κλιματική αλλαγή

Οι νέες μας κεντρικές εγκαταστάσεις αντικατοπτρίζουν την παραπάνω δέσμευσή μας. Με βιοκλιματική αρχιτεκτονική και χρήση περιβαλλοντικών πόρων, όπως οι ηλιακοί συλλέκτες και οι φωτοσωλήνες, εξασφαλίζουμε φυσική φωτιστική ενέργεια και θερμική άνεση.

Χάρη στη χρήση φωτοβολταϊκών στο κτήριο, που ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2023, η μέγιστη ονομαστική ενέργεια των εγκαταστάσεών μας σε πραγματικό χρόνο ανέρχεται σε 1 MWh, με μέγιστη ισχύ 650 KW. Επίσης, η μηνιαία παραγωγή ενέργειας ανέρχεται σε πάνω από 60 MWh, με συνολική εξοικονόμηση ενέργειας που αντιστοιχεί σε μείωση διοξειδίου του άνθρακα πάνω από 128 τόνους και εξοικονόμηση άνθρακα πάνω από 52 τόνους. Αυτή η εξοικονόμηση αντιστοιχεί σε περισσότερα από 6.955 ισοδύναμα φυτεμένα δέντρα ανά μήνα.

Παράλληλα, με φώτα LED χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης και πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης κατηγορίας Α, διασφαλίζουμε τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και την προστασία του περιβάλλοντος.

Τέλος, με πρόβλεψη για 100 θέσεις ηλεκτρικών οχημάτων, στηρίζουμε την υιοθέτηση βιώσιμων μεταφορικών λύσεων, συμβάλλοντας στη μείωση των εκπομπών και τη δημιουργία ενός πιο καθαρού αέρα για όλους μας.



Κλιματική αλλαγή

[GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 303-1, 306-2]



Εθνικός Κλιματικός Νόμος 4936/2022

Τον Οκτώβριο 2023, η εταιρεία ACS που εμπίπτει στον νέο Κλιματικό Νομό, υπέβαλέ έγκαιρα στην πλατφόρμα του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΥΠΕΝ), τις μετρήσεις του ανθρακικού αποτυπώματός τους (Score 1 και 2) για το έτος 2022, καθώς και τις σχετικές Δηλώσεις Επαλήθευσης που εκδόθηκαν από τον φορέα

EMICERT Ltd. Η επαλήθευση εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου έγινε βάσει του Πρότυπου **ISO 14064-3:2019**.

Στην Έκθεση του 2023, η ACS βάσει και των απαιτήσεων του Εθνικού Κλιματικού Νομού, ο Όμιλος δημοσιεύει τις μετρήσεις Score 2

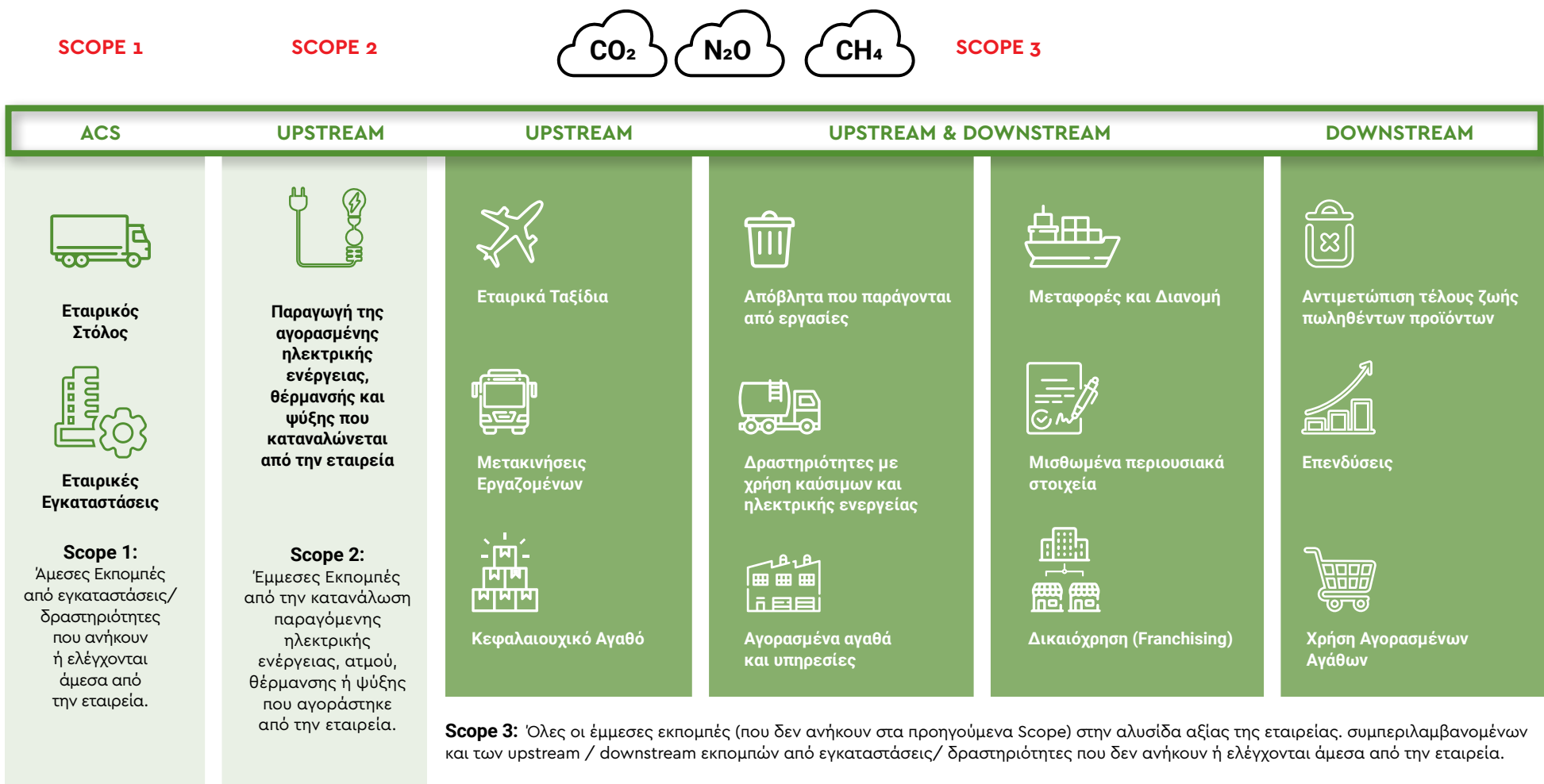
επιπλέον και με βάσει τοποθεσίας (location-based emissions), που υπολογίζεται με το υπολειπόμενο ενεργειακό μείγμα της χώρας. Επιπλέον δημοσιεύει τις Score 2 εκπομπές βάσει αγοράς (market-based emissions) με υπολογισμό του υπολειπομένου ενεργειακού μείγματος βάση μόνο του παρόχου του για την ηλεκτρική ενέργειας.

Κλιματική αλλαγή

[GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 303-1, 306-2]

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Η ACS συνεχίζει για 8^η χρονιά την παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματός της, ακολουθώντας τις οδηγίες του Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) αναφορικά με τις άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων (Scope 1, Scope 2, Scope 3).



Πηγές εκπομπών αέριων του Θερμοκηπίου

Το σύνολο των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου της ACS για το 2023 εκτιμήθηκαν σε **23,610 τόνους CO₂e**. Σύμφωνα με τις διαφορετικές κατηγορίες εκπομπών η κατανομή και παράλληλα η μεταβολή από το προηγούμενο έτος έχουν ως εξής:

Κατηγορίες GHG Protocol	Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS 2022 (σε t CO ₂ e)	Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS 2023 (σε t CO ₂ e)	Ποσοστιαία μεταβολή συγκριτικά με το 2022	
Score 1 – Άμεσες εκπομπές	921	582	-36,75%	↓
Score 2 – Έμμεσες εκπομπές (location-based)	957	1.281	33,8%	↑
Score 3 – Άλλες έμμεσες εκπομπές	22.251	21.747	-2,26%	↓
Σύνολο	24.128	23.610	-2,15%	↓

Κατηγορίες GHG Protocol	Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS 2022 (σε t CO ₂ e)	Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS 2023 (σε t CO ₂ e)	Ποσοστιαία μεταβολή συγκριτικά με το 2022	
Score 2 – Έμμεσες εκπομπές (market-based emissions)*	956	936	-2%	↓

* Οι συντελεστές που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των εκπομπών αντλούνται από τις ετήσιες Εθνικές Απογραφές Αερίων του Θερμοκηπίου (ΑτΘ) για τις Score 1 εκπομπές και από τις ετήσιες Εκθέσεις του Διαχειριστή ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης (ΔΑΠΕΕΠ) για τις Score 2 εκπομπές. Για τις Location -based μετρήσεις έχει χρησιμοποιηθεί η Έκθεση 2021 για το 2022 (όπως υποβλήθηκε για εξωτερική διασφάλιση) και η έκθεση του 2023 για το 2023. Για τις Market -based μετρήσεις έχει χρησιμοποιηθεί η Έκθεση 2022 για το 2022 και η έκθεση του 2023 για το 2023).



Στόχος ESG αποτελεί η μείωση εκπομπών Scope 1, 2 του Ομίλου. Η μείωση των Scope 1 εκπομπών το 2023 κατά 36,75% σε σχέση με το 2022 οφείλεται στην κατάργηση σταθερού εξοπλισμού θέρμανσης στην εταιρεία ACS μετά από μεταφορά της εταιρείας στις νέες εγκαταστάσεις της. Αναμένεται ότι η περεταίρω αύξηση του πράσινου στόλου αυτοκίνητων του Ομίλου (το 2023 το 43% του στόλου αποτελείτο από ηλεκτρικά ή υβριδικά μοντέλα) θα συμβάλει ακόμα περισσότερο στη μείωση της χρήσης καυσίμων και συνεπώς στη μείωση των εκπομπών Scope 1. Αντίθετα όμως, λόγω

της ηλεκτροφόρτισης αυτοκίνητων και της δυνατότητας που παρέχεται για φόρτιση των οχημάτων σε χώρους της εταιρείας, αναμένεται να υπάρξει αύξηση στις έμμεσες εκπομπές Scope 2, που θα χρειαστεί, επίσης, να μετριάσουν.

Το 2023 υπάρχει αύξηση έμμεσων εκπομπών (Scope 2), τόννοι ισοδύναμου CO₂) σε σχέση με το 2022 γιατί το 2023 υπήρξε αύξηση της κατανάλωσης αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας από την ACS που ξεκίνησε να λειτουργεί το νέο κέντρο διαλογής στο Αιγάλεω σε μεγαλύτερες εγκαταστάσεις.

Κατανομή εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου για τις δραστηριότητες της ACSγια το 2023

Scope 1 ▶ **2,46%**

Scope 2 ▶ **5,42%**

Scope 3 ▶ **92.11%**



Πίνακας Εκπομπών Scope 1, 2 ACS	TOTAL (tn CO ₂ eq.)	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs
	GWP	1	28	265	1790
Scope 1 – 2023	583.69	576.98	2.92	3.79	0.00
Company facilities	6.91	6.76	0.00	0.001	-
Company vehicles	576.78	570.22	0.10	0.014	-
Fugitive emissions	0.00	-	-	-	0.0000
Scope 2 – 2023	1,280.8	-	-	-	-
Purchased electricity (Location-based)	1,280.8	1,280.8	-	-	-
Total tn CO₂ eq.	1,862.8				

Συνολική επισκόπηση του πεδίου εφαρμογής του GHG Protocol

Ο υπολογισμός του αποτυπώματος για το έτος 2023 έχει πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις εκπομπές που προέρχονται από με τις κατηγορίες του διεθνούς πρωτοκόλλου GHG Protocol.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι δραστηριότητες εντός και εκτός πεδίου εφαρμογής στην εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS για το 2023:

Κατηγορίες του GHG Protocol που συμπεριλήφθηκαν στην εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS

Κατηγορίες GHG Protocol	Εντός πεδίου εφαρμογής	Σχόλια
Scope 1 – Άμεσες εκπομπές		
1 Εταιρικά κτήρια	✓	Περιλαμβάνει εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων για ηλεκτροπαραγωγή στα κτήρια της εταιρείας και τη διαρροή ψυκτικών αερίων συστημάτων A/C των εγκαταστάσεων της ACS.
2 Εταιρικά αυτοκίνητα	✓	Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων των οχημάτων του (ιδιόκτητου) στόλου της ACS, καθώς και από την κατανάλωση βενζίνης που δόθηκε ως παροχή σε υπαλλήλους της ACS.
Scope 2 – Έμμεσες εκπομπές		
1 Αγορασμένη ηλεκτρική ενέργεια	✓	Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των γραφείων της ACS.
Scope 3 – Έμμεσες εκπομπές		
1 Purchased goods and services	-	Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.
2 Capital goods	-	Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.



Κατηγορίες GHG Protocol	Εντός πεδίου εφαρμογής	Σχόλια
3 Fuel- and energy-related activities	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) των καυσίμων που καταναλώθηκαν από τον ιδιόκτητο στόλο, των καυσίμων που δόθηκαν ως παροχή στους εργαζομένους, των καυσίμων που καταναλώθηκαν για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία της εταιρείας, καθώς και τις απώλειες μεταφοράς, και διανομής (transmission & distribution losses) της ηλεκτρικής ενέργειας που κατανάλωσε η εταιρεία. - Εξαιρούνται οι εκπομπές που προκύπτουν στην παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται. Η συμβολή τους στο τελικό αποτέλεσμα δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίδραση.
4 Upstream transportation and distribution	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) και κατανάλωση καυσίμων του δικτύου της ACS - Εξαιρούνται οι εκπομπές αποθήκευσης (distribution) λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων, π.χ. όγκος αποθηκευτικών χώρων. Η συμβολή τους στο τελικό αποτέλεσμα δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίδραση.
5 Waste generated in operations	✓	Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων (νερό, Η/Υ, έπιπλα και λοιπά απορρίμματα) της ACS.
6 Business travel	✓	Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τις ακτοπλοϊκές και αεροπορικές μετακινήσεις που έκανε το σύνολο των εργαζομένων της ACS για επαγγελματικούς λόγους καθώς και από τη διαμονή αυτών στον εκάστοτε προορισμό τους.
7 Employee commuting	-	Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.
8 Upstream leased assets	-	Εκπομπές από τη λειτουργία μισθωμένων περιουσιακών στοιχείων περιλαμβάνονται ήδη στα Scope 1 και 2.



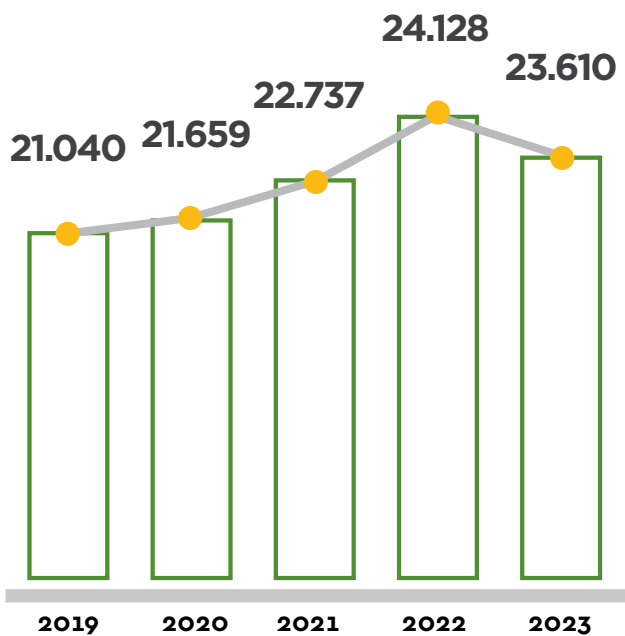
Κατηγορίες GHG Protocol	Εντός πεδίου εφαρμογής	Σχόλια
9 Downstream transportation and distribution		Όλες οι υπηρεσίες μεταφορών που αγοράζει η εταιρεία περιλαμβάνονται στην κατηγορία 4.
10 Processing of sold products	-	Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας που δεν προσφέρει ενδιάμεσα προϊόντα για περαιτέρω επεξεργασία.
11 Use of sold products	-	Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας ως πάροχος υπηρεσιών.
12 End-of-life treatment of sold products	✓	Περιλαμβάνονται οι εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που πούλησε η ACS το 2023 στο τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life).
13 Downstream leased assets	-	Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας.
14 Franchises	✓	Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS.
15 Investments	-	Εξαιρούνται οι εκπομπές της ACS Κύπρου λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων.



Συνολικές εκπομπές την περίοδο 2019 - 2023

Για την ACS και για την περίοδο 2019 – 2023 οι συνολικές εκπομπές παρουσιάζουν αύξηση κατά 11% κάτι όμως που αντικατοπτρίζει την σημαντική αύξηση των δραστηριοτήτων της εταιρείας. Αυτό φαίνεται από την σημαντική αύξηση του βάρους των αποστολών της εταιρείας – κατά 8% σε σύγκριση με το 2022 και κατά 84% σε σχέση με το 2019. Παρ' όλα αυτά, θα πρέπει να σημειωθεί ότι στο σύνολο των εκπομπών της εταιρείας, το 2023 υπήρξε μείωση σε σχέση με το 2022 σε ποσοστό 2%. Τα παραπάνω στοιχεία και τα διαγράμματα που ακολουθούν υποδεικνύουν τη μεταβολή των περιβαλλοντικών επιδόσεων της ACS.

Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS σε t eCO₂

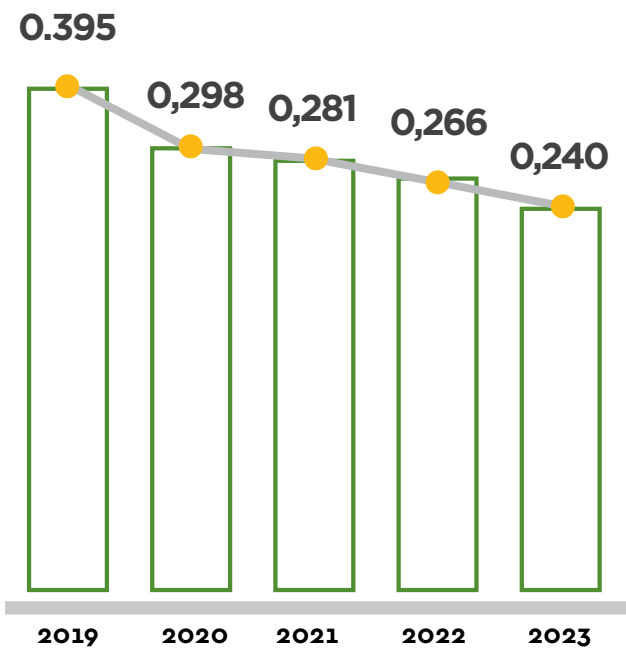


Ένταση εκπομπών

Για το έτος 2023 η ένταση των εκπομπών υπολογίστηκε σε 0.240kg CO₂ ανά κιλό που μεταφέρθηκε μέσω των αποστολών της ACS και συγκριτικά με το 2022 μειώθηκε σε ποσοστό της τάξεως του 10%.

Σε σχέση με το 2019 παρατηρείται σημαντική πτώση της έντασης των εκπομπών σε ποσοστό 39%.

Ένταση Εκπομπών ACS kg CO₂eq / kg Μεταφοράς



Η απόδοση της ACS στους περιβαλλοντικούς της δείκτες που παρακολουθεί για την κλιματική αλλαγή

		2022	2023	% διαφορά
Κύκλος Εργασιών (εκάτ. €)	εκάτ. €	141,8	150,5	6%
Ετήσια ενεργειακή ένταση (KWh/m²)	KWh/m²	365,0	113,0	-69%
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ (kt CO ₂) – Location based Emissions	kt CO ₂	1.88	1.86	-1%
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m²) / € εκ. κύκλου εργασιών	(kWh/m²) / € εκ. κύκλου εργασιών	2,6	0,8	-71%
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ ανά έτος (kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών	(kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,013	0,012	-6%
Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	tCO ₂ eq.	920,6	582,0	-37%
Άμεσες εκπομπές (Scope 1)/€ εκ. κύκλου εργασιών	tCO ₂ eq./€ million	6,5	3,9	-40%
Άμεσες εκπομπές (Scope 1)/m²	tCO ₂ eq./m2	0,06	0,01	-77%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 2) – Location based	tCO ₂ eq.	957,3	1.280,8	34%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)/€ εκ. κύκλου εργασιών	tCO ₂ eq./€ million	6,7	8,5	26%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)/m²	tCO ₂ eq./m²	0,06	0,03	-51%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	tCO ₂ eq.	22.251	21.474	-3%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 3)/€ εκ. κύκλου εργασιών	tCO ₂ eq./€ million	157,0	22.251	-9%
Συνολική ποσότητα ενέργειας που καταναλώθηκε	MWh	5.664,2	4.766,4	-16%
Συνολική ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε	MWh	2.191,1	2.568.0	17%
Ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	%	39%	54%	39%
Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ηλεκτρικής ενεργείας που καταναλώθηκε *	%	33%	37%	12%
Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε *	%	13%	20%	56%

Σημείωση: (*) Για να υπολογιστεί το σωστό αποτέλεσμα για το 2023 αναμένεται να ανακοινωθεί το τελικό ενεργειακό μείγμα του παρόχου του Ομίλου για το 2023 που συμπεριλαμβάνει την εγγυημένη πράσινη ενέργεια στο ενεργειακό του μείγμα. Για το έτος 2023 η ποσοστιαία συνεισφορά των αζημίως κατανεμηθέντων Εγγυήσεων Προέλευσης στην τελική κατανάλωση που εκπροσωπεί κάθε Προμηθευτής για το έτος 2023 αναμένεται να είναι 28%.



Κυκλική Οικονομία

[GRI 306-2]

Στην ACS θεμελιώδης στόχος μας για την προστασία του περιβάλλοντος με κάθε προσπάθεια για τη συλλογή προς ανακύκλωση των υλικών που παράγονται από τη δραστηριότητα μας.

Ανακύκλωση ανά είδος 2023



Δράσεις προώθησης της κυκλικής οικονομίας



Τον Ιούνιο του 2023 η ACS ξεκίνησε τη συνεργασία της με την **ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΥΣΚΕΥΩΝ Α.Ε.**, για τη **συλλογή οικιακών και ηλεκτρικών μικροσυσκευών** από ενδιαφερόμενους, τόσο στους ειδικούς κάδους που έχει τοποθετήσει στα καταστήματά της, όσο και μέσω της παραλαβής τους από τον χώρο τους, καλώντας ηλεκτρονικά τον διανομέα της ACS στο <https://www.electrocycle.gr/recycle-it-with-a-click/>

Έως το τέλος του έτους, η εταιρεία προώθησε από όλα τα καταστήματά της 956,46 κιλά μικροσυσκευών προς ανακύκλωση και συνεχίζει στην ίδια κατεύθυνση, αποδεικνύοντας έμπρακτα τη σταθερή προσήλωσή της στη διαρκή βελτίωση σε όλους τους τομείς της Βιώσιμης Ανάπτυξης και στην επίτευξη των Στόχων ESG.

Κατανάλωση νερού και διάθεση απορριμμάτων

[GRI 303-1]

Συνολικός όγκος νερού που καταναλώθηκε, κατανεμημένος σύμφωνα με τις παρακάτω πηγές άντλησης:

Πηγή	Συνολικός όγκος που αντλήθηκε*
Επιφανειακά ύδατα	0 m ³
Υπόγεια ύδατα	0 m ³
Βρόχινο νερό που συλλέγεται από τον οργανισμό	0 m ³
Υγρές εκροές άλλου οργανισμού	0 m ³
Παροχή νερού από επιχειρήσεις ύδρευσης	326 m ³

* Ο υπολογισμός του όγκου νερού που καταναλώθηκε έγινε βάσει πληροφοριών που παρουσιάζονται στα τιμολόγια της εταιρείας.

Για περισσότερα δείτε το κεφάλαιο Οι Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



3 ΚΑΛΗ
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ
ΕΥΗΜΕΡΙΑ



4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ
ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ



13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ
ΤΟ ΚΛΙΜΑ



17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
ΓΙΑ ΤΟΥΣ
ΣΤΟΧΟΥΣ



Συνεισφορά στην κοινωνία

Οι δραστηριότητες μας περιστρέφονται γύρω από την ευημερία της κοινωνίας που συμμετέχουμε. Υλοποιούμε στοχευμένες κοινωνικές δράσεις, αξιοποιώντας την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, που έχουν ως αποτέλεσμα την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των ευπαθών ομάδων αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

Οι δραστηριότητες μας περιστρέφονται γύρω από την ευημερία της κοινωνίας που συμμετέχουμε.

Οι δράσεις της ACS επικεντρώνονται στους τέσσερεις ακόλουθους πυλώνες:



Δράσεις κοινωνικής προσφοράς

Το 2023 η ACS πραγματοποίησε συνολικά 21.418 δωρεάν αποστολές σε ευπαθείς ομάδες, αρχικής αξίας 314.201,95€, μεταφέροντας υλικά βάρους άνω των 47 τόνων.

Ο Όμιλος και οι εταιρείες του συνεργάζονται με πλήθος Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ) και κοινωνικούς φορείς, συμβάλλοντας ενεργά στο έργο τους. Αξίζει να αναφερθεί η συστηματική υποστήριξη του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και του φορέα «Make a Wish», μέσω δωρεάς εξοπλισμού και υπηρεσιών ταχυμεταφορών, του Κέντρου Υποδοχής Αστεγών του Δήμου Αθηναίων (ΚΥΑΔΑ), με παροχή δωρεάν ρουχισμού και παιχνιδιών που προσφέρονται από τους εργαζόμενους και τον Όμιλο.

Σε περιόδους εκτάκτων αναγκών, ο Όμιλος, προχωρά επίσης, σε υποστηρικτικές δράσεις, σύμφωνα με τις δυνατότητες και την εξειδικευμένη τεχνογνωσία του, στο χώρο της τεχνολογίας και των ταχυμεταφορών.

Ιδιαίτερη αναφορά αξίζει να γίνει στην ACS, η οποία αξιοποιώντας τα μοναδικά της πλεονεκτήματα, όπως το εκτεταμένο πανελλαδικό δίκτυο, την ταχύτητα, την οργάνωση και την αξιοπιστία της, και σε συνεργασία με φορείς και ΜΚΟ, συμβάλλει πάγια στην υλοποίηση δράσεων, αλλά ταυτόχρονα ανταποκρίνεται σταθερά σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και ανθρωπιστικών κρίσεων.

Συγκεκριμένα, τον Φεβρουάριο του 2023, η ACS ανταποκρίθηκε άμεσα στην ανθρωπιστική κρίση που προκάλεσε ο καταστροφικός σεισμός σε Τουρκία και Συρία, και ενεργοποίησε το δίκτυο των καταστημάτων της για τη συλλογή ειδών πρώτης ανάγκης από τους πολίτες σε όλη την Ελλάδα, αποστέλλοντας 3,7 τόνους ανθρωπιστικής βοήθειας στους σεισμόπληκτους.



Το Φεβρουάριο του 2023 η ACS ενεργοποίησε το δίκτυο των καταστημάτων της για τη συλλογή ειδών πρώτης ανάγκης και απέστειλε 3,7 τόνους ανθρωπιστικής βοήθειας στους σεισμόπληκτους της Τουρκίας και της Συρίας.



Παράλληλα, τον Σεπτέμβριο του 2023 ο Όμιλος Quest βρέθηκε κοντά στους πλημυροπαθείς της Θεσσαλίας με άμεση κινητοποίηση των εργαζομένων των εταιρειών της και της Διοίκησης του Ομίλου, συγκεντρώνοντας 21 παλέτες τροφίμων, νερών, ειδών ρουχισμού και υπνόσακων, καθώς και εξοπλισμό πληροφορικής στο Ενιαίο Ειδικό Επαγγελματικό Γυμνάσιο-Λύκειο Σοφάδων, ενώ η ACS διέθεσε ακόμη μια φορά τις υπηρεσίες του δικτύου της για την μεταφορά της προσφοράς αλληλεγγύης.

Συνολικά για την ανακούφιση των πληγέντων από τις καταστροφικές πλημμύρες στην Περιφέρεια της Θεσσαλίας, και σε συνεργασία με ενδιαφερόμενους φορείς που συγκέντρωσαν βοήθεια, η ACS διακίνησε αποστολές βάρους 1.220,5 kg.



Αξίζει να σημειωθεί επίσης, ότι μέσα στο 2023 μεταφέρθηκαν δωρεάν, **μέσα σε 3.863 αποστολές της ACS, βάρους 17,8 τόνων, 63.419 κουτιά φαρμάκων και προϊόντων υγείας, αξίας €1.039.726, τα οποία κατάφερε να συγκεντρώσει το GIVMED**, για οργανισμούς σε όλη την Ελλάδα, που στηρίζουν σε μηνιαία βάση **πάνω από 31.477**

ωφελομένους σε ευπαθείς ομάδες. Παράλληλα, με τη στήριξη της ACS, το GIVMED κατάφερε να συγκεντρώσει φάρμακα και προϊόντα υγείας στην Αττική, ώστε αυτά να σταλούν σε δημόσιους και κοινωνικούς φορείς που αντιμετωπίζουν φυσικές καταστροφές και τις τραγικές συνέπειες πολέμων στη Συρία και στην Ουκρανία.

Κλείσε το ραντεβού σου
στο **electrocycle.gr**



ανακύκλωση
συσκευών Α.Ε.



Τέλος, στις σημαντικές δράσεις για την προστασία της φύσης περιλαμβάνεται η έναρξη συνεργασίας τον Ιούνιο του 2023 με την **ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΥΣΚΕΥΩΝ Α.Ε., για τη συλλογή οικιακών και ηλεκτρικών μικροσυσκευών** από ενδιαφερόμενους, τόσο στους ειδικούς κάδους

που έχει τοποθετήσει η ACS στα καταστήματά της, όσο και μέσω της παραλαβής τους από τον χώρο τους, καλώντας ηλεκτρονικά τον διανομέα της ACS στο <https://www.electrocycle.gr/recycle-it-with-a-click/> Έως το τέλος του έτους, η εταιρεία προώθησε από όλα τα καταστήματά

της 956,46 κιλά μικροσυσκευών προς ανακύκλωση και συνεχίζει στην ίδια κατεύθυνση, αποδεικνύοντας έμπρακτα τη σταθερή προσήλωσή της στη διαρκή βελτίωση σε όλους τους τομείς της Βιώσιμης Ανάπτυξης και στην επίτευξη των Στόχων ESG.

Για περισσότερα δείτε το κεφάλαιο Οι Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ



Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ACS				
Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)	Ουσιαστικά θέματα	Στόχοι 2023	Αποτελέσματα 2023	Στόχοι 2024
8 ΑΣΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας	- Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10% - Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10% - Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 9% - Διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου αγοράς στις ταχυμεταφορές (Courier)	- Επίτευξη (ποσοστό περιθωρίου κέρδους: 13,04%) - Αύξηση πωλήσεων από e-Commerce: 5% (80% συμμετοχή πωλήσεων το 2023 από 75% το 2022) - Αύξηση πωλήσεων: 5,6% - Διατήρηση του μεριδίου αγοράς στο Courier	- Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10% - Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10% - Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 9% - Διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου αγοράς στις ταχυμεταφορές (Courier)
16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Επίτευξη	Το ίδιο με 2023
16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές	Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο	Επίτευξη	Το ίδιο με 2023



ACS				
Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)	Ουσιαστικά θέματα	Στόχοι 2023	Αποτελέσματα 2023	Στόχοι 2024
16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ 	Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας	- Διατήρηση ή βελτίωση ποσοστού διαθεσιμότητας συστημάτων άνω του 99,9% - Μηδενικές παραβιάσεις δικτύων / συστημάτων ESG Στόχος – Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013 - Χρήση ιστότοπου αποκατάστασης καταστροφών (Disaster Recovery Site) για τα πιο κρίσιμα συστήματα Information Technology (IT) και πρόθεση πιστοποίησης του κατά ISO 22301	Επίτευξη	Το ίδιο με 2023
			Επίτευξη	Το ίδιο με 2023
			Επίτευξη – έγινε πιστοποίηση κατά ISO 27001: 2022 (άλλαξε το πρότυπο από 2013 σε 2022)	Χρήση ιστότοπου αποκατάστασης καταστροφών (Disaster Recovery Site) για τα πιο κρίσιμα συστήματα Information Technology (IT)
			Επίτευξη	Προετοιμασία για πιστοποίηση κατά ISO 22301 (Επιχειρησιακή Συνέχεια)
16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ 	Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών	- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα - Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων, που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών	Επίτευξη	Το ίδιο με 2023



ACS				
Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)	Ουσιαστικά θέματα	Στόχοι 2023	Αποτελέσματα 2023	Στόχοι 2024
4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξη των εργαζομένων	ESG Στόχος - Διατήρηση ή αύξηση ανά εργαζόμενο στις ώρες εκπαίδευσης	Επίτευξη στόχου (10% αύξηση)	Διατήρηση η βελτίωση σε σχέση με το 2023
3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ	Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων	- Πιστοποίηση κατά ISO 45001:2018 (Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία) - Διατήρηση συμμετοχής του 100% των εργαζομένων μας στο σύστημα διαχείρισης επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας της εταιρείας - Πιστοποίηση κατά ISO 39001:2012 (Διαχείριση Οδικής Ασφάλειας) εντός του 2023 - Στόχος ESG στρατηγικής έως το 2030 LTIFR <2,3 και TRIR <1,2	- Επίτευξη - Επίτευξη - Επίτευξη - Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR) = 7,81 Total Recordable Incident Rate (TRIR) = 1,56	- Διατήρηση συμμετοχής του 100% των εργαζομένων μας στο σύστημα διαχείρισης επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας της εταιρείας - Εκπαίδευση όλου του προσωπικού σε θέματα υγείας και ασφάλειας - Στόχος 2024 βάσει ISO 45001: LTIFR <10, TRIR <5.

ACS				
Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)	Ουσιαστικά θέματα	Στόχοι 2023	Αποτελέσματα 2023	Στόχοι 2024
8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ	Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας	Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 έως +5% ετησίως Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης/λειτουργίας καταστημάτων 1. Επιφάνεια χώρων: αύξηση >5% 2.1 Σύνολο μεταφορικών μέσων – αυτοκίνητα: σταθερό 2.2. Σύνολο μεταφορικών μέσων – δίκυκλα: σταθερό 3.1 Σύνολο απασχολούμενων σε reception καταστήματος: σταθερό 3.2 Σύνολο απασχολούμενων σε διακίνηση καταστήματος: σταθερό 4. Ώρες κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: αύξηση 5%	Υπερεπίτευξη 52,6% – *το ποσοστό αφορά τις προμήθειες από τις αποστολές ταχυμεταφοράς (όχι του post) Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης/λειτουργίας καταστημάτων 1. Επίτευξη (σύνολο επιφάνειας καταστημάτων: 40.806 m² το 2022 -> 45.568 m² το 2023) 2.1 Επίτευξη (σύνολο μεταφορικών μέσων: 2.141 το 2023 -> 2.138 το 2023) 3.1 Υπερ-επίτευξη (σύνολο απασχολούμενων σε reception καταστήματος: 563 το 2022 -> 571 το 2023) 3.2 Υπερ-επίτευξη (σύνολο απασχολούμενων σε διακίνηση καταστήματος: 2.266 το 2022 -> 2.281 το 2023) 4. Νέα πλατφόρμα e-learning (ACS Academy) 2.510 ώρες κατάρτισης 1.377 εργαζομένων καταστημάτων σε 2.088 εκπαιδευτικούς κύκλους (μαθήματα)	Τα ίδια με 2023

ACS				
Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)	Ουσιαστικά θέματα	Στόχοι 2023	Αποτελέσματα 2023	Στόχοι 2024
9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ 	Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό	- Smart Points – Μακροπρόθεσμη Μείωση Κόστους Διακίνησης - Web Reporting ABP Post – Διατήρηση /Προσέλκυση νέων πελατών - Σχεδιασμός Λύσεων για Είσπραξη μέσω τραπεζικών καρτών - Προσέλκυση νέων πελατών - Μέτρηση χρήσης νέων καινοτόμων υπηρεσιών/λύσεων από πελάτες	Επίτευξη	Συνέχιση μέτρηση δεικτών εξυπηρέτησης πελατών και χρήσης νέων υπηρεσιών όπως παρουσιάζεται στο κεφάλαιο Ψηφιακή Καινοτομία
12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ  13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ 	Περιβάλλον	>15% αγορασμένης ηλεκτρικής πιστοποιημένης πράσινης ενέργειας που προέρχεται από ΑΠΕ (στην Ελλάδα) – ο στόχος αφορά στον Όμιλο συνολικά - Διατήρηση ή αύξηση του στόχου (14% του εταιρικού στόλου με υβριδικά ή ηλεκτρονικά αυτοκίνητα) - Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης - Καταγραφή και μείωση πλαστικών μιας χρήσης	- Επίτευξη (28%) - Επίτευξη (43% του εταιρικού στόλου με υβριδικά ή ηλεκτρονικά αυτοκίνητα) - Επίτευξη (πιστοποιητικό ανακύκλωσης από όλους τους συνεργάτες ανακύκλωσης) - Επίτευξη (εντάχθηκε στην ανανεωμένη περιβαλλοντική πολιτική του Ομίλου Qvest και αντικαταστάθηκαν τα πλαστικά ποτήρια με χάρτινα, ενώ ξεκίνησε η αντικατάσταση των πλαστικών συσκευασιών ACS με ανακυκλώσιμο πλαστικό)	>28% αγορασμένης ηλεκτρικής πιστοποιημένης πράσινης ενέργειας που προέρχεται από ΑΠΕ (στην Ελλάδα)- ο στόχος αφορά στον Όμιλο συνολικά >43% του εταιρικού στόλου με υβριδικά ή ηλεκτρονικά αυτοκίνητα - Συνέχιση της αξιολόγησης συνεργατών ανακύκλωσης - Συνέχιση της αντικατάστασης των πλαστικών συσκευασιών ACS με ανακυκλώσιμο πλαστικό



ACS				
Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)	Ουσιαστικά θέματα	Στόχοι 2023	Αποτελέσματα 2023	Στόχοι 2024
3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ 4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ 13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ 17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ	Συνεισφορά στην Κοινωνία	• Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%) • Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.	• Επίτευξη.(συνέχιση – διατήρηση) • Επίτευξη (διατήρηση)	• Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%) • Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI



Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 ACS η και Ομίλου Qvest	Παραλείψεις
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Λεπτομέρειες για τον οργανισμό	• Η εταιρεία ACS	
	2-2 Οντότητες που περιλαμβάνονται στην έκθεση βιωσιμότητας του οργανισμού	• Σχετικά με την Έκθεση	
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και επικοινωνία	• Σχετικά με την Έκθεση	
	2-4 Επαναδιατυπώσεις πληροφοριών	• Σχετικά με την Έκθεση • Οικονομική επίδοση	
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	• Σχετικά με την Έκθεση	
	2-6 Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	• Η εταιρεία ACS • Οικονομική επίδοση • Το ανθρώπινο δυναμικό • Βιώσιμη εφοδιαστική αλυσίδα	
	2-7 Εργαζόμενοι	• Οι άνθρωποι μας	
	2-8 Εργαζόμενοι που δεν είναι μισθωτοί	• Οι άνθρωποι μας	
	2-9 Δομή και σύνθεση διακυβέρνησης	• Εταιρική διακυβέρνηση	
	2-10 Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	• Εταιρική διακυβέρνηση • Οργανωτική δομή • Επιτροπές • Πολιτικές και συστήματα	
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου διοικητικού οργάνου	• Εταιρική διακυβέρνηση • Οργανωτική δομή	
	2-12 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	• Ρόλοι και αρμοδιότητες • Πολιτικές και συστήματα	



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 ACS η και Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 2: General Disclosures 2021	2-13 Ανάθεση ευθύνης για τη διαχείριση των επιπτώσεων	• Ρόλοι και αρμοδιότητες • Πολιτικές και συστήματα	
	2-14 Ο ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης για τις εκθέσεις βιωσιμότητας	• Επιτροπές • Ρόλοι και αρμοδιότητες • Πολιτικές και συστήματα	
	2-15 Σύγκρουση συμφερόντων	• Πολιτικές και συστήματα	
	2-16 Επικοινωνία κρίσιμων ανησυχιών	• Οργανωτική δομή	
	2-17 Συλλογική γνώση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	• Επιτροπές	
	2-18 Αξιολόγηση των επιδόσεων του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	• Εκλογή Διοικητικού Συμβουλίου	
	2-19 Πολιτικές αποδοχών	• Οργανωτική δομή	
	2-20 Διαδικασία καθορισμού των αποδοχών	• Οργανωτική δομή	
	2-21 Ετήσια αναλογία συνολικών αποζημιώσεων	• Το ανθρώπινο δυναμικό	
	2-22 Δήλωση για τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	• Μηνύματα από το Διοικητικό Συμβούλιο • Στρατηγική και στόχοι ESG 2025+	
	2-23 Δεσμεύσεις πολιτικής	• Το Όραμά μας • Οι Αξίες μας • Πολιτικές και συστήματα • Ανθρώπινα δικαιώματα • Περιβαλλοντικό αποτύπωμα	
	2-24 Ενσωμάτωση δεσμεύσεων πολιτικής	• Πολιτικές και συστήματα	



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 ACS η και Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 2: General Disclosures 2021	2-25 Διαδικασίες αποκατάστασης των αρνητικών επιπτώσεων	• Διαδικασία αναφοράς παραβατικών συμπεριφορών	
	2-26 Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και την έγερση ανησυχιών	• Διαδικασία αναφοράς παραβατικών συμπεριφορών	
	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	• Επιχειρηματική συμμόρφωση	
	2-28 Συμμετοχή σε Ενώσεις και Συνδέσμοι	• Φορείς και σύνδεσμοι	
	2-29 Προσέγγιση διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη	• Ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων	
	2-30 Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	• Το ανθρώπινο δυναμικό	
GRI 3: Material topics 2021	3-1 Διαδικασία επιλογής ουσιαστικών θεμάτων	• Ουσιαστικά θέματα • Ανάλυση ουσιαστικότητας επιπτώσεων	
	3-2 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	• Σχετικά με την Έκθεση • Ουσιαστικά θέματα • Ανάλυση ουσιαστικότητας επιπτώσεων	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	• Οικονομική επίδοση • Επιχειρηματική συμμόρφωση	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	• Πολιτικές και συστήματα • Επιχειρηματική συμμόρφωση	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 ACS η και Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	• Πολιτικές και συστήματα • Επιχειρηματική συμμόρφωση	
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1 Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς	• Επιχειρηματική συμμόρφωση	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	• Προστασία δεδομένων	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	• Προστασία δεδομένων	
Δείκτης ACS	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων	• Προστασία δεδομένων	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	• Οικονομική επίδοση	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	• Οικονομική επίδοση • Περιβαλλοντικό αποτύπωμα	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	• Το ανθρώπινο δυναμικό	
GRI 401: Employment 2016	401-1 Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	• Το ανθρώπινο δυναμικό	
GRI 401: Employment 2016	401-2 Παροχές που παρέχονται σε εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης οι οποίες δεν παρέχονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους εργαζόμενους	• Το ανθρώπινο δυναμικό	



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 ACS η και Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	• Το ανθρώπινο δυναμικό	
GRI 401: Employment 2016	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	• Το ανθρώπινο δυναμικό	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	• Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	• Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων	• Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας	• Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	• Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία	• Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	• Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις	• Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	• Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	



GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 ACS η και Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	• Εκπαίδευση εργαζομένων	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	• Εκπαίδευση εργαζομένων	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	• Εκπαίδευση εργαζομένων	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	• Περιβαλλοντικό αποτύπωμα	
GRI 303: Water 2016	303-1 Πηγες άντλησης νερού	• Περιβαλλοντικό αποτύπωμα	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 1)	• Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	
	305-2 Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)	• Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	
	305-3 Άλλες Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 3)	• Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίου του Θερμοκήπιου	• Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	
GRI 306: Waste 2016	306-2 Διαχείριση των σημαντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τα απόβλητα	• Κυκλική οικονομία	





ACS M.A.E.E.

Πέτρου Ράλλη 36-38, 12241, Αιγάλεω • τηλ.: +30 210 81 90 000

www.acscourier.net