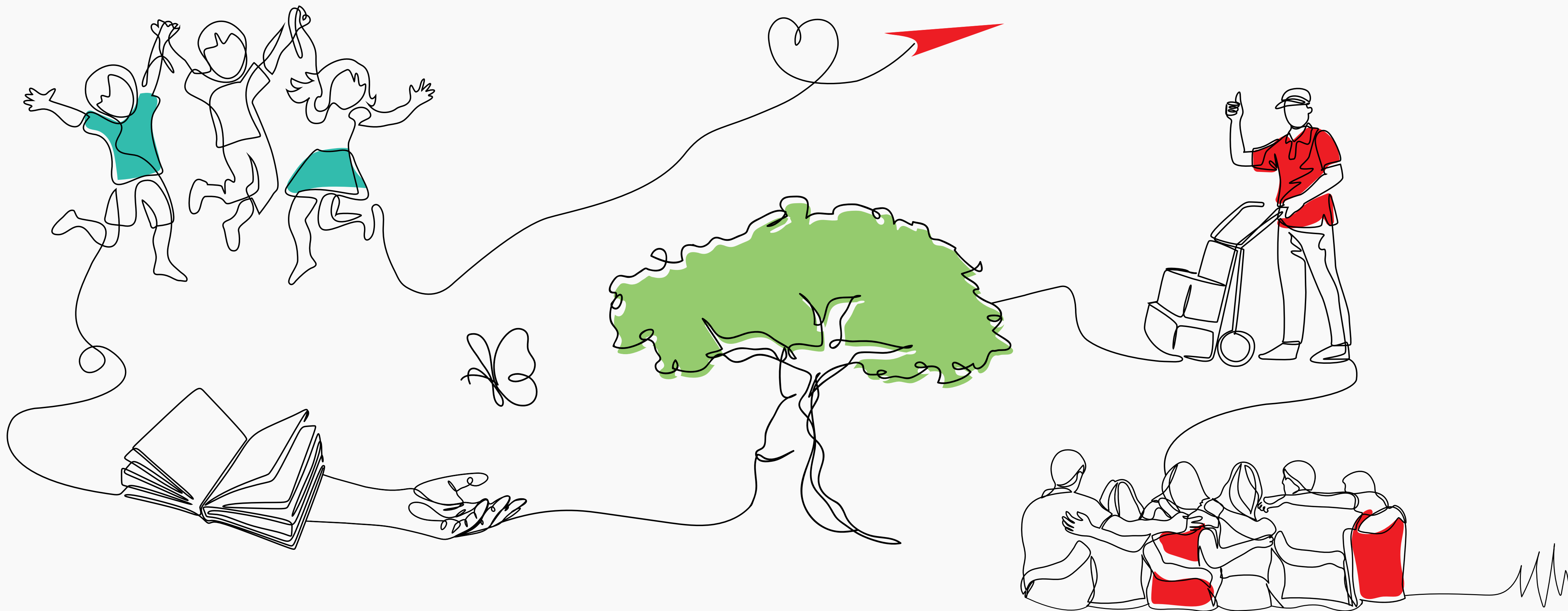


Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης **2024**



Τα πάντα για τον άνθρωπο, παντού με ευθύνη



Περιεχόμενα

Μήνυμα από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο	4	Οι Άνθρωποί μας	37
Σχετικά με την Έκθεση	5	▶ Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	39
Highlights 2024	6	▶ Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	41
Η Εταιρεία	9	▶ Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	43
▶ Οικονομική Επίδοση	15	Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα	46
▶ Επιχειρηματικό Μοντέλο και Αξιακή Αλυσίδα	16	▶ Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	48
Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης	17	Ψηφιακή Καινοτομία & Εξυπηρέτηση Πελατών	51
▶ Η προσέγγισή μας	18	▶ Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	52
▶ ESG Στρατηγική 2025–2030+	18	▶ Εμπειρία και ικανοποίηση πελάτη	56
▶ Αποτελέσματα ESG Στόχων 2024	19	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα	59
▶ Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης	25	▶ Υποδομές με ευθύνη για το περιβάλλον και την κλιματική αλλαγή	61
▶ Μελέτη Διπλής Ουσιαστικότητας και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	27	▶ Κλιματική αλλαγή	63
▶ Ουσιαστικά Θέματα ACS 2024	28	▶ Πηγές εκπομπών αερίων του Θερμοκηπίου	65
Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης	29	▶ Κυκλική Οικονομία	73
▶ Εταιρική Διακυβέρνηση	30	Συνεισφορά στην Κοινωνία	75
▶ Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κανονιστική συμμόρφωση	32	▶ Δράσεις κοινωνικής προσφοράς	77
▶ Προστασία δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής των πελατών μας	34	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	79
		▶ Πίνακας Περιεχομένων GRI / ESRS	80

Μήνυμα από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο

[GRI-22]

Το 2024 αποτέλεσε μια χρονιά που αναμφίβολα χαρακτηρίστηκε από σημαντικές προκλήσεις σε διεθνές και εθνικό επίπεδο, αλλά και νέες ευκαιρίες που διαμορφώθηκαν από τις τεχνολογικές εξελίξεις, τις αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών και τη συνεχή μετάβαση σε πιο βιώσιμα επιχειρηματικά μοντέλα. Μέσα σε αυτό το δυναμικό περιβάλλον με ταχείς εξελίξεις, η ACS, πιστή στον στρατηγικό της σχεδιασμό και στις αξίες της, συνέχισε σταθερά την αναπτυξιακή της πορεία, επενδύοντας στο μέλλον και ενισχύοντας τη συμβολή της σε όλους τους τομείς της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Ως κορυφαία εταιρεία ταχυμεταφορών στην Ελλάδα, και μέλος του Ομίλου Quest, παραμείναμε αφοσιωμένοι στην υλοποίηση έργων που αναβαθμίζουν την εμπειρία των πελατών, ενισχύουν την αποδοτικότητα των λειτουργιών μας και μειώνουν το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα. Στην παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για το 2024 παρουσιάζουμε τις επιδόσεις μας, οι οποίες επιβεβαιώνουν τη βούλησή μας για σταθερή πρόοδο και απόλυτη διαφάνεια.

Συνοπτικά, κατά τη διάρκεια του 2024 πετύχαμε:

Οικονομικά Στοιχεία & Νέες Επενδύσεις: 4,9%

αύξηση στον κύκλο εργασιών και υλοποίηση σημαντικών αναπτυξιακών επενδύσεων στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, με το συνολικό επενδυτικό πλάνο του έτους να υπερβαίνει τα €7 εκατ., ενώ αθροίζοντας την τελευταία 5ετία οι επενδύσεις υπερβαίνουν τα €57 εκατ.

Προστασία Περιβάλλοντος: 27% μείωση της έντασης εκπομπών ανά κιλό σε σχέση με το 2019, εξασφάλιση 51% ηλεκτρικών και υβριδικών οχημάτων στον εταιρικό στόλο, χρυσή διάκριση για την επίδοσή μας στην ετήσια αξιολόγηση βιωσιμότητας από την EcoVadis, καθώς και Βεβαίωση Μέτρησης Εκπομπών Θερμοκηπίου σύμφωνα με το ISO 14064-3:2019.

Κοινωνική Παρουσία & Προσφορά: Εμπλουτισμός της μεγάλης ομάδας μας, με 676 πλέον εργαζόμενους, σημαντική αύξηση κατά 19,18% στις ανθρωποώρες εκπαίδευσης και παράλληλα υλοποίηση δράσεων κοινωνικής προσφοράς προς ευπαθείς ομάδες, η οποία αποτιμάται σε περίπου €350 χιλ.

Εταιρική Διακυβέρνηση: Τη σταθερή διασφάλιση μηδενικών περιστατικών διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντιμονοπωλιακών ή μονοπωλιακών πρακτικών, πάντοτε με πλήρη

συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και νέα πιστοποίηση κατά ISO 27001:2022 για το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών.

Νέες Υπηρεσίες και Ψηφιακή Καινοτομία: Τη δημιουργία της νέας ψηφιακής βοηθού ACiStant στο website και στο app, που εξυπηρέτησε 1,38 εκατ. χρήστες μέσα από 6,5 εκατ. συνομιλίες, και παράλληλα τη σταθερή επέκταση του δικτύου ACS Smartpoint Lockers, με 385 νέα σημεία και συνολικά 23.000 θυρίδες σε όλη την Ελλάδα έως το τέλος του έτους.

Τα ενδεικτικά αυτά επιτεύγματα αποτυπώνουν την προσήλωσή μας στη σταθερή πρόοδο, αλλά και την επιθυμία μας να θέτουμε διαρκώς υψηλότερους στόχους. Με συνέπεια και όραμα, η ACS συνεχίζει να εξελίσσεται σε κάθε τομέα της δραστηριότητάς της, συμβάλλοντας ουσιαστικά στη Βιώσιμη Ανάπτυξη και στη δημιουργία αξίας για την οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Στην ACS, κάθε αποστολή μεταφέρει κάτι περισσότερο από ένα δέμα. Μεταφέρει αξίες με υπευθυνότητα.

Απόστολος Γεωργαντζής
Διευθύνων Σύμβουλος ACS



Σχετικά με την έκθεση

[GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 3-1, 3-2, ESRS 1, ESRS 2]

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της ACS, θυγατρική της Quest Συμμετοχών, μητρικής εταιρείας του Ομίλου Quest αποτελεί την 11^η δημοσιοποιημένη ετήσια Έκθεση της εταιρείας.

Συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative – GRI Standards 2021 ("in accordance with"). Αναφέρεται στην περίοδο 1.1.2024 – 31.12.2024 και θα δημοσιευτεί σε ψηφιακή και διαδραστική μορφή, στον **ιστότοπο της εταιρείας**, όπου είναι διαθέσιμες οι εκθέσεις των παρελθόντων ετών.

Σημειώνεται ότι η μητρική εταιρεία Quest Συμμετοχών υπέβαλε για το 2024 ενοποιημένη έκθεση βιωσιμότητας, που συμπεριλαμβάνεται στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2024** υπαγόμενη στο Νόμο 5164/2024 – ΦΕΚ Α' 202, με τον οποίο ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία η Οδηγία (ΕΕ) 2022/2464 (CSRD) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14^{ης} Δεκεμβρίου 2022, για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) 537/2014, της Οδηγίας 2004/109/ΕΚ, της Οδηγίας 2006/43/ΕΚ και της Οδηγίας 2013/34/ΕΕ, όσον αφορά την υποβολή

εκθέσεων βιωσιμότητας από τις εταιρείες (L 322) και της κατ' εξουσιοδότηση Οδηγίας (ΕΕ) 2023/2775 της Επιτροπής, της 17^{ης} Οκτωβρίου 2023, για την τροποποίηση της Οδηγίας 2013/34/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τις προσαρμογές των κριτηρίων μεγέθους για τις πολύ μικρές, τις μικρές, τις μεσαίες και τις μεγάλες επιχειρήσεις ή ομίλους.

Βάσει της σχετικής νομοθεσίας (Άρθρο 9 Ενοποιημένη έκθεση βιωσιμότητας – Το άρθρο 154 του ν. 4548/2018 (Α' 104)), περί ενοποιημένης μη χρηματοοικονομικής κατάστασης, αντικαθίσταται ως εξής: Μία μητρική επιχείρηση η οποία είναι θυγατρική επιχείρηση απαλλάσσεται από τις υποχρεώσεις που ορίζονται στις παρ. 1 έως 7 (η «απαλλασσόμενη θυγατρική επιχείρηση»), αν μια τέτοια επιχείρηση και οι θυγατρικές επιχειρήσεις της συμπεριλαμβάνονται στην ενοποιημένη έκθεση διαχείρισης άλλης επιχείρησης, η οποία συντάσσεται σύμφωνα με το άρθρο 153 και σύμφωνα με το παρόν άρθρο), η ACS, απαλλάσσεται από

την υποχρέωση δημοσιοποίησης Έκθεσης Βιωσιμότητας.

Αυτή η ανεξάρτητη έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της ACS αποτελεί και μέρος της δημοσίευσης στοιχείων του Ομίλου, καθώς η εταιρεία συμβάλλει μέσα από την επίδοση και τις δράσεις της στις ενοποιημένες δημοσιεύσεις του Ομίλου για το έτος 2024, όπως και ως μεγάλη θυγατρική συνέβαλε στην ανάλυση Διπλής Ουσιαστικότατας (Double Materiality) του Ομίλου. Η έκθεση αυτή κάνει αναφορά και στα Ευρωπαϊκά πρότυπα βιωσιμότητας (ESRS) όπου τα έχει επηρεάσει στις δημοσιεύσεις της Έκθεσης Βιωσιμότητας του Ομίλου.

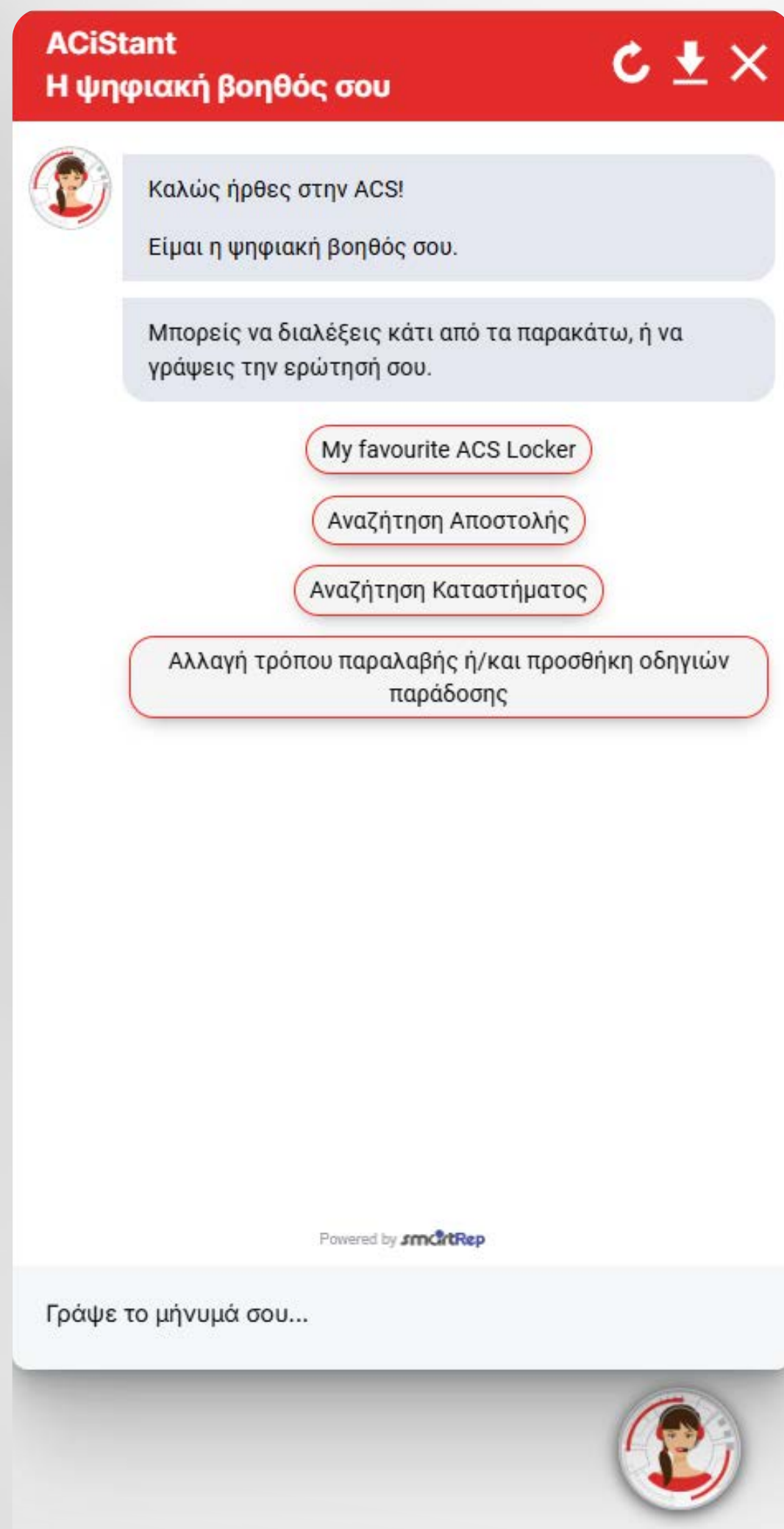
Επίσης σημειώνεται ότι για τις δημοσιοποιήσεις της **Έκθεσης Βιωσιμότητας 2024 του Ομίλου Quest** έχει πραγματοποιηθεί και δημοσιευθεί **«Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή» σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 (Αναθεωρημένο), «Έργα Διασφάλισης Πέραν Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Οικονομικής Πληροφόρησης».**

Στην **Έκθεση Βιωσιμότητας 2024 του Ομίλου Quest** παρουσιάζονται αναλυτικά τα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης που παρακολουθεί ο Όμιλος (σύμφωνα με τα πρότυπα ESRS βάσει της Οδηγίας CSRD), τα αποτελέσματα της ESG στρατηγικής για το σύνολο του Ομίλου και των εταιρειών του, από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στο επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας μας, καθώς και η επικαιροποιημένη ESG στρατηγική 2025 – 2030, με τους αντίστοιχους στόχους να λαμβάνονται υπόψη.

Ακολούθως παρουσιάζονται οι επιδόσεις της εταιρείας ως προς τα ουσιαστικά θέματα που παρακολουθεί – όπως προέκυψαν από τη νέα μελέτη διπλής ουσιαστικότητας που εκπονήθηκε σε ομιλικό επίπεδο κατά το 2024, τους ESG στόχους του Ομίλου, αλλά και τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του ΟΗΕ που υποστηρίζει.

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

HIGHLIGHTS 2024



Ψηφιακή Καινοτομία

➔ Νέα ψηφιακή βοηθός «ACiStant» (στο acscourier.gr και στο ACS Mobile App), που εξυπηρέτησε **1.376.884** χρήστες, μέσα από **6.546.602** συνομιλίες.

➔ Επέκταση του δικτύου ACS Smartpoint Lockers σε **385** νέα σημεία για την αυτόματη παραλαβή αποστολών από **23.000** θυρίδες σε όλη την Ελλάδα



HIGHLIGHTS 2024

Οικονομικά Στοιχεία & Νέες Επενδύσεις

- ➔ **4,9%** αύξηση στον κύκλο εργασιών
- ➔ Υλοποίηση σημαντικών αναπτυξιακών επενδύσεων στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Αθήνας και Θεσσαλονίκης ύψους άνω των €7 εκατ., ξεπερνώντας **τα €57 εκατ. ως συνολική επένδυση την τελευταία 5ετία.**

ESG HIGHLIGHTS 2024

Περιβάλλον (E)

- ➔ **27%** μείωση της έντασης εκπομπών ανά κιλό σε σχέση με το 2019.
- ➔ **51%** 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 14064-3:2019**).

Κοινωνία (S)

- ➔ **676** εργαζόμενοι.
- ➔ **3.373** ανθρωποώρες εκπαίδευσης (19,18% αύξηση*).
- ➔ **350.000€** κοινωνική συνεισφορά.
- ➔ **21.602** δωρεάν αποστολές σε ευπαθείς ομάδες, αρχικής αξίας άνω των 330.000€, μεταφέροντας υλικά βάρους άνω των 49 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.
- ➔ **Πιστοποίηση κατά ISO 27001:2022** (Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών).

*Σημείωση: Συγκριτικά με το έτος 2023

Η Εταιρεία



Η Εταιρεία

[GRI 2-1, 2-6, ESRS 1, ESRS 2]

Η ACS είναι ηγέτης στον τομέα των ταχυμεταφορών στην Ελλάδα ενώ παρέχει και ταχυδρομικές υπηρεσίες απλού ταχυδρομείου.

Με πάνω από 44 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
- ➔ **>600** σημεία εξυπηρέτησης
- ➔ **>23.000** αυτόματες θυρίδες παραλαβής σε όλη την Ελλάδα
- ➔ **3.700** εξειδικευμένους εργαζομένους
- ➔ **>50 εκατ.** διακινούμενες αποστολές το χρόνο
- ➔ **Συνεργασίες** με διεθνούς εμβέλειας δίκτυα ταχυμεταφορών.



Υπερσύγχρονο κέντρο διαλογής αποστολών

Το κέντρο διαλογής της εταιρείας λειτουργεί από το 2023 στις νέες εγκαταστάσεις της, με βιοκλιματική αρχιτεκτονική και τις πιο σύγχρονες υποδομές, αξιοποιώντας συστήματα αυτόματης διαλογής τελευταίας τεχνολογίας.

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

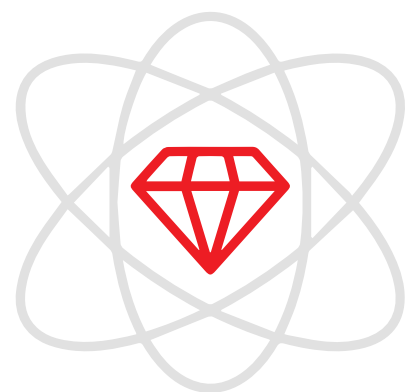
- Το νέο κτήριο παράλληλα διαθέτει:
- ➔ φωτοβολταϊκή εγκατάσταση (έως **1MW**)
 - ➔ **90** ράμπες φορτοεκφόρτωσης φορτηγών
 - ➔ **240** θέσεων parking, με πρόβλεψη για **100** θέσεις φόρτισης ηλεκτρικών και υβριδικών οχημάτων.
- Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται επί της οδού Πέτρου Ραλλη 36-38, Αιγάλεω, 12241, Αττική. Περισσότερες πληροφορίες για την ACS μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της [εδώ](#).



GRI 2-23, ESRS 2

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ

Να παραμείνουμε η κορυφαία εταιρεία ταχυμεταφορών στην Ελλάδα και την Κύπρο.



Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΑΣ

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.



ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

- Εξυπηρέτηση του Πελάτη και παροχή προστιθέμενης αξίας
- Ήθος και ακεραιότητα
- Σεβασμός και εμπιστοσύνη
- Ομαδικότητα / Συμπόνοια στη λήψη αποφάσεων
- Σεβασμός συναδέρφων και συνεργατών

Φορείς & Σύνδεσμοι

[GRI 2-28, SDG 17]



ΣΕΒ
(Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών)



ΕΒΕΑ
(Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)



ΕΕΝΕ
(Ελληνική Ένωση Επιχειρηματιών)



ΕΣΗΕ
(Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου)



Ελληνό-Κινεζικό Οικονομικό Συμβούλιο

Η εταιρεία είναι παράλληλα και έμμεσος συμμετόχος στις ενώσεις και φορείς που είναι μέλος η μητρική εταιρεία του Ομίλου, Quest Holdings, για λογαριασμό όλων των θυγατρικών, λαμβάνοντας γνώση, εμπειρία και καθοδήγηση. Ο Όμιλος είναι μέλος στο τοπικό δίκτυο UN Global Compact Network Greece (UNGCG) και από το 2022 η Quest Holdings έχει υπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact) και έχει δεσμευτεί να τηρεί τις 10 αρχές του όσον αφορά στα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στον **ιστότοπο** του Ομίλου Quest.



Βραβεία και Διακρίσεις για το έτος 2024



Πρωταγωνιστές της Ελληνικής Οικονομίας

«Οι Πρωταγωνιστές των Κλάδων», κλάδος «Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς» – Ανάδειξη της ηγετικής θέσης της ACS στην αγορά της, βάσει αντικειμενικών οικονομικών δεικτών και κριτηρίων, όπως ο κύκλος εργασιών, τα κέρδη προ φόρων και τα ταμειακά διαθέσιμα, από την Direction Business Network. Υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.



Hellenic Responsible Business Awards

Gold βραβείο στην κατηγορία «Επίδραση στις Τοπικές Κοινωνίες» και **Bronze βραβείο** στην κατηγορία «Ανταπόκριση σε έκτακτη ανάγκη», σε συνεργασία με το Κέντρο Καινοτομίας του Ομίλου Quest iQhonus, την Drops Smart Hubs, την PROBOTeK (μέλος του Pleiades IoT Innovation Cluster) και τη Uni Systems, για την αποστολή ιατροφαρμακευτικού υλικού και ανθρωπιστικής βοήθειας σε απομακρυσμένες και δύσβατες περιοχές μέσω αυτόνομων πτήσεων BVLOS (με μη επανδρωμένο αεροσκάφος).



Bravo Sustainability Dialogue & Awards

Βράβευση του προγράμματος «Baby Bank» στην κατηγορία «Bravo In Action» για τη συνεργασία της ACS με την Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία «Φαιναρέτη», με σκοπό τη συλλογή και τη δωρεάν διανομή βρεφικών και παιδικών ειδών και εξοπλισμού σε ευάλωτες οικογένειες, για την οικονομική τους ελάφρυνση, συμβάλλοντας παράλληλα στην περιβαλλοντική και κοινωνική βιωσιμότητα.



e-volution Awards

Βραβείο **GRAND WINNER** στην κατηγορία «Υπηρεσίες & Υποδομές Ηλεκτρονικού Επιχειρείν», **GOLD** στην κατηγορία «Υπηρεσίες Logistics & Last Mile», **GOLD** στην κατηγορία «Most Innovative New Services in eCommerce» και **SILVER** στην κατηγορία «Καινοτομία Ηλεκτρονικού Επιχειρείν», για τη νέα ψηφιακή βοηθό ACiStant στο site και στο Mobile App της ACS.

Βραβεία και Διακρίσεις για το έτος 2024



True Leaders by ICAP

Διάκριση της ACS ανάμεσα στις κορυφαίες 100 εταιρείες Ελλάδα και στην κορυφαία του κλάδου της, με βάση την οικονομική ανάπτυξη, την αύξηση του προσωπικού και το υψηλό ICAP CRIF Credit Score της εταιρείας. Υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, του Υπουργείου Ανάπτυξης και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Βιομηχανιών (ΣΕΒ).



Diamonds of the Greek Economy

Μέγιστη διάκριση 4 καρατιών (4C) της ACS στην κατηγορία DIAMONDS CLASSIC ως την οικονομικά υγιέστερη και ταχύτερα αναπτυσσόμενη εταιρεία στην αγορά ταχυμεταφορών και απλού ταχυδρομείου, από την εφημερίδα «Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ».

Υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων και Εξωστρέφειας του Υπουργείου Εξωτερικών, της Ελληνικής Ένωσης Επιχειρηματιών και του Πανελλήνιου Σύνδεσμου Εξαγωγέων.

Πιστοποιήσεις

Η ACS διαθέτει πιστοποιήσεις:

- Ποιότητας (ISO 9001:2015)
- Περιβάλλοντος (ISO 14001:2015)
- Διαχείρισης Εκπομπών Θερμοκηπίου (ISO 14064-1:2018)
- Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία (ISO 45001:2018)
- Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας (ISO 39001:2012).
- Διαχείρισης Επικινδυνότητας (Risk Management) (ISO 31000:2018).
- Συστήματος Ασφάλειας Πληροφοριών (ISO/IEC 27001:2022).



Ecovadis Sustainability Rating

Το 2024 η ACS έλαβε 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%).

Οικονομική Επίδοση

Το 2024 η εταιρεία παρουσίασε οικονομική ανάπτυξη της τάξεως του +4,9% στον κύκλο εργασιών της. Παράλληλα υλοποίησε σημαντικές αναπτυξιακές επενδύσεις στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, με το συνολικό επενδυτικό πλάνο του έτους να υπερβαίνει τα €7 εκατ., ενώ αθροίζοντας την τελευταία 5ετία οι επενδύσεις υπερβαίνουν τα €57 εκατ.



Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (€ x 1000)				
		2022	2023	2024
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα	142.767	150.802	158.356
	Λειτουργικά κόστωη	106.853	111.315	116.944
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	28.350	27.313	28.271
	Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	865	920	1.013
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	2.949	4.363	5.863
	Κοινωνικές επενδύσεις	1.059**	129	46

Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά ACS*		
2022	2023	2024
€1.373.320**	€ 394.265	€ 349.595

Στην **Ετήσια Οικονομική Έκθεση του έτους 2024**, η οποία είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της μητρικής εταιρείας, υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη της ACS

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



Επιχειρηματικό Μοντέλο και Αξιακή αλυσίδα

[GRI 2-6, ESRS 2, SBM 1-3]

Η αλυσίδα αξίας μας επιτρέπει να εξετάσουμε πώς κάθε φάση μπορεί να προσθέτει αξία στις δραστηριότητές μας, καθώς αποτελεί το πρώτο βήμα για την αναγνώριση των επιδράσεών μας. Η ESG στρατηγική μας σχεδιάστηκε βάσει της αναγνώρισης των περιοχών βελτίωσης στην αλυσίδα αξίας και την επίδραση που έχουμε στην κοινωνία και στο περιβάλλον.

Οι βασική δραστηριότητά μας είναι οι υπηρεσίες ταχυμεταφοράς και απλού ταχυδρομείου .

Η Αλυσίδα Αξίας μας



Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης



Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης

[GRI 2-22, 2-23, ESRS SBM 1-3, MDR-P, ESG 7 (Executive Remuneration)]

Η προσέγγισή μας

Η ACS διοικείται με γνώμονα τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές του Ομίλου Quest, σε πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία που διέπει τις δραστηριότητές της, καθώς και με το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζεται στον Όμιλο.

Η βιώσιμη ανάπτυξη και η διαρκής επιδίωξη του «καλώς επιχειρείν» αποτελούν στρατηγικό προσανατολισμό και αδιαπραγμάτευτη δέσμευση του Ομίλου, αποτυπώνοντας το όραμά του, την αποστολή και την επιχειρηματική στρατηγική του. Στο πλαίσιο του επιχειρηματικού του μοντέλου, παρακολουθούνται συστηματικά οι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη βιώσιμη ανάπτυξη, ενώ αξιολογούνται και διαχειρίζονται οι σχετικοί κίνδυνοι που απορρέουν από τις δραστηριότητές του.

Μέσω της στρατηγικής ESG (Environmental – Social – Governance), ο Όμιλος Quest συνδέει τη βιώσιμη ανάπτυξη με το μοντέλο δημιουργίας

αξίας, επιδιώκοντας τη διαμόρφωση ενός βιώσιμου μέλλοντος τόσο για τα ενδιαφερόμενα μέρη όσο και για την ευρύτερη κοινωνία.

Η ACS, ως σημαντική θυγατρική της Quest Holdings, συμμετέχει στην υλοποίηση της μακροπρόθεσμης Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest που αποτυπώνεται στο τρίπτυχο «Τεχνολογία, Καινοτομία, Επιχειρηματικότητα», και έχει δεσμευτεί σε στόχους που σχετίζονται με τη δραστηριότητά της, συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου.

Σημειώνεται ότι ο Όμιλος έχει θεσπίσει και η εταιρεία έχει υιοθετήσει ένα πλέγμα πολιτικών και διαδικασιών, όπως η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου, που αποτυπώνουν τις κατευθύνσεις της Διοίκησης και διαμορφώνουν το πλαίσιο προσέγγισης όλων των σχετικών θεμάτων.



ESG Στρατηγική 2025–2030+

Η ESG στρατηγική του Ομίλου διαμορφώθηκε το 2021 με ορίζοντα υλοποίησης το 2022- 2030 (2050 για τους περιβαλλοντικούς στόχους) και βασίζεται σε τέσσερις στρατηγικούς πυλώνες που αφορούν στο περιβάλλον, τους εργαζομένους, την υπεύθυνη επιχειρηματική λειτουργία και τα βιώσιμα προϊόντα.

Η ESG στρατηγική του Ομίλου αναθεωρήθηκε το 2024 για την περίοδο 2025–2030, περιλαμβάνοντας εννέα ετήσιους στόχους, οι οποίοι ενισχύουν τη βιωσιμότητα, προσδίδοντας επιπρόσθετη αξία στις εταιρείες. Η ACS συμμετέχει στη στοχοθεσία και συμβάλλει με την απόδοσή της στην επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος.

Σημειώνεται ότι οι στόχοι εξειδικεύονται ανά εταιρεία. Για την ACS οι στόχοι του 2025 αναφέρονται ακολούθως στον πίνακα αποτελεσμάτων.

Για περισσότερες πληροφορίες για την ESG Στρατηγική του Ομίλου Quest δείτε την **Έκθεση Βιωσιμότητας 2024** του Ομίλου.

Αποτελέσματα ESG Στόχων 2024

Η ESG στρατηγική του Ομίλου διαμορφώθηκε το 2021 με ορίζοντα υλοποίησης το 2022- 2030 (2050 για τους περιβαλλοντικούς στόχους) και βασίζεται σε τέσσερις στρατηγικούς πυλώνες που αφορούν στο περιβάλλον, τους εργαζομένους, την υπεύθυνη επιχειρηματική λειτουργία και τα βιώσιμα προϊόντα.

 Το Περιβάλλον

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
1. Κλιματική Αλλαγή: Μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1, 2 κατά 40% έως το 2030 και κλιματική ουδετερότητα μέχρι το 2050	Αύξηση του ποσοστού του στόλου εταιρικών αυτοκινήτων με hybrid/ηλεκτρικά μοντέλα	>43%	Επίτευξη 100% 51%		54%
	Αύξηση % προμήθειας «πράσινης» ενέργειας (στόχος Ομίλου για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας)	>13% (στόχος Ομίλου)	Επίτευξη 100% 14% (μέσα από Guarantees of Origin (GOs))		25% (στόχος Ομίλου)
	40% μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1,2 μέχρι 2030 (σε σχέση με το έτος βάσης 2022)	40% μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1,2 μέχρι 2030 (σε σχέση με το έτος βάσης 2022)	Επίτευξη 100% 33% μείωση Scope 1 & 2 (location-based) σε σχέση με το έτος βάσης 2022		Συνολικός στόχος Ομίλου: 16% μείωση το 2025 (σε σχέση με το 2022)
	Μέτρηση Ανθρακικού Αποτυπώματος βάσει το GHG Protocol (Scope 1,2) με πιστοποίηση μέτρησης κατά ISO 14064 για το 2024	Μέτρηση & πιστοποίηση μέτρησης κατά ISO 14064 για το 2024	Επίτευξη Ολοκληρώθηκε η Μέτρηση και πραγματοποιήθηκε η εξωτερική επαλήθευση		Μέτρηση Ανθρακικού Αποτυπώματος βάσει το GHG Protocol (Scope 1,2) με πιστοποίηση μέτρησης κατά ISO 14064 για το 2025
	Μέτρηση εκπομπών Scope 3 βάσει το GHG Protocol	Μέτρηση εκπομπών Scope 3	Επίτευξη Πραγματοποιήθηκε η Μέτρηση Scope 3 CO2e (tns): 28.006		Μέτρηση εκπομπών Scope 3 για το 2025 Μελλοντική αξιολόγηση στόχων μείωσης

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

 Το Περιβάλλον

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
2. Προώθηση της κυκλικής οικονομίας και εξάλειψη των αποβλήτων που μπορούν να αποφευχθούν μέχρι το 2025	Συνέχιση και Ενίσχυση Υπηρεσιών Κυκλικής Οικονομίας.	Απογραφή πλαστικών μιας χρήσης που χρησιμοποιούνται στην αλυσίδα διανομής	Επίτευξη		Συνέχιση και Ενίσχυση Υπηρεσιών Κυκλικής Οικονομίας
		100% e-waste recycling certified	Επίτευξη		100% e-waste recycling certified
		Μέτρα για τη μείωση των πλαστικών μιας χρήσης	Επίτευξη		Συνέχεια με νέα Σημεία συλλογής
		Paperless office Ψηφιοποίηση περισσότερων διαδικασιών (Service, οικονομικές Υπηρεσίες)	Επίτευξη		Paperless office Ψηφιοποίηση περισσότερων διαδικασιών
		Sustainable packaging Συσκευασία από ανακυκλωμένο περιεχόμενο ή ανακυκλώσιμα υλικά/ Εισαγωγή KPIs	Επίτευξη		Sustainable packaging
		Η ACS συνεργάζεται με την Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. για την παραλαβή και ανακύκλωση ηλεκτρικών συσκευών	Επίτευξη		Συνέχιση και Ενίσχυση Υπηρεσιών Κυκλικής Οικονομίας

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Οι Άνθρωποι μας

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
3. Υγεία και Ασφάλεια	Διατήρηση Δεικτών Υγείας και Ασφάλειας LTIFR κάτω από 8,0 και TRIR κάτω από 4,2 LTIFR: Δείκτης Συχνότητας των Ατυχημάτων (Lost Time Frequency Rate) TRIR: Δείκτης εγγράψιμων ατυχημάτων (Total Recordable Incident Rate)	LTIFR < 2,3 TRIR < 1,2	Χωρίς επίτευξη LTIFR=6,6 TRIR =1,3		ΝΕΟΣ επικαιροποιημένος στόχος για κλάδο courier 2025-2030: Διατήρηση Δεικτών Υγείας και Ασφάλειας LTIFR < 8,0 και TRIR < 4,2
	Πιστοποίηση ISO 45001:2018	Διατήρηση ISO 45001:2018	Επίτευξη		Διατήρηση ISO 45001:2018
	Πρόγραμμα Wellness ARMONIA	Συνέχιση	Επίτευξη		Συνέχιση Προγράμματος
	Εκπαίδευση για θέματα Υγείας και Ασφάλειας	N/A	N/A		ΝΕΟΣ στόχος 2025-2030: Μία ετήσια εκπαίδευση σε όλους τους εργαζόμενους για την υγεία και την ασφάλεια
4. Εκπαίδευση και Εξέλιξή των Εργαζομένων μας	Αύξηση κατά 10% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (σε σχέση με το 2021)	>7,5% αύξηση την τριετία 2022-2024	Επίτευξη 5.1 ώρες Μ.Ο. + 170% (σε σχέση με το 2021)		ΝΕΟΣ στόχος 2025-2030: >15 ώρες Μ.Ο. εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο Όμιλου (Για την ACS διατήρηση κατά Μ.Ο. 5,4 ώρες εκπαίδευση) Συμμετοχή όλων των Managers σε υποχρεωτική εκπαίδευση στο AI.

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Οι Άνθρωποι μας

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
5. Δημιουργία κουλτούρας συμπερίληψης, διαφορετικότητας και ισότητας με σκοπό την ενδυνάμωση των ανθρώπων μας	Σύνταξη Αναφοράς για τον υπολογισμό της ισότητας των αμοιβών (επίπεδο Ομίλου) και Πλάνο δράσεων για αντιμετώπιση τυχόν διακρίσεων στις αμοιβές μέχρι 2025 (επίπεδο Ομίλου)	Ολοκλήρωση Μελέτης Pay Gap με εξωτερικό σύμβουλο. (επίπεδο Ομίλου 2022–2023) και πλάνο δράσεων για την αντιμετώπιση τυχόν διακρίσεων στις αμοιβές μέχρι 2025	Επίτευξη 100% Ολοκλήρωση Μελέτης Pay Gap (2023) και πλάνο δράσεων για την αντιμετώπιση τυχόν διακρίσεων στις αμοιβές μέχρι 2025		ΝΕΟΣ στόχος 2025–2030: Μελέτη μισθολογικού χάσματος κάθε 3–5 χρόνια (συμπεριλαμβανομένων των νέων θυγατρικών). Τελευταία μελέτη ήταν για το 2022 (επόμενη μέχρι το 2027). Διασφάλιση ότι το ποσοστό συμμετοχής των γυναικών στο Πρόγραμμα Διαχείρισης Ταλέντων και στο πρόγραμμα Mini MBA θα είναι τουλάχιστον το ίδιο ποσοστό του συνόλου των γυναικών του Ομίλου
	Θέσπιση προγραμμάτων για θέματα συμπερίληψης και διαφορετικότητας	Θέσπιση προγραμμάτων για θέματα συμπερίληψης και διαφορετικότητας.	Επίτευξη 100% Πρόγραμμα «Better Together» με Πλάνο δράσεων για την ενδυνάμωσή γυναικών προγράμματα εκπαίδευσης		ΝΕΟΣ στόχος 2025–2030: Τουλάχιστον 3 δράσεις για την Ενδυνάμωση των Γυναικών (εκπαίδευση, έρευνες, σεμινάρια κ.λπ.) κάθε 2 χρόνια ξεκινώντας από το 2025–2026 που απευθύνονται σε όλες τις εργαζόμενες γυναίκες/ • Σχεδιασμός και υλοποίηση προγράμματος ALLYSHIP το 2025–2025

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Υπεύθυνη Επιχείρηση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
6. Κανένα περιστατικό παραβίασης δεδομένων υψηλής / πολύ υψηλής σοβαρότητας	Ετήσια Αξιολόγηση τρωτότητας (Vulnerability Assessments) στα κύρια συστήματα	Vulnerability Assessments για όλα τα κύρια συστήματα Αντιμετώπιση των σημαντικότερων τρωτών σημείων σε όλα τα κύρια συστήματα (αποκατάσταση, μετριασμός, αποδοχή).	Επίτευξη		Συνέχιση Ετήσια Αξιολόγηση τρωτότητας (Vulnerability Assessments) στα κύρια συστήματα
	Συνέχιση υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων cybersecurity/phishing σε όλους τους εργαζόμενους	Συνέχιση	Επίτευξη		Συνέχιση υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων cybersecurity/phishing σε όλους τους εργαζόμενους
	Διατήρηση πιστοποιητικού ISO 27001:2022	Διατήρηση	Επίτευξη		Διατήρηση πιστοποιητικού ISO 27001:2022
	Καμία παραβίαση δεδομένων με σημαντικό οικονομικό αντίκτυπο ή περιστατικό απορρήτου δεδομένων	Καμία παραβίαση δεδομένων με σημαντικό οικονομικό αντίκτυπο ή περιστατικό απορρήτου δεδομένων	Επίτευξη		Καμία παραβίαση δεδομένων με σημαντικό οικονομικό αντίκτυπο ή περιστατικό απορρήτου
7. Σύνδεση της μεταβλητής αμοιβής (ετήσιο μπόνους) των CEO του Ομίλου και των κυρίων θυγατρικών με στόχους ESG	Σύνδεση ESG στόχων με 15% των μεταβλητών αμοιβών των CEO του Ομίλου	Σύνδεση τριών (3) ESG στόχων με τις μεταβλητές αμοιβές του 2024 Βαρύτητες: 50% Environment/Climate 25% Diveristy 25% Suppliers	Επίτευξη		ΝΕΟΣ στόχος 2025-2030: Σύνδεση ESG στόχων με τις μεταβλητές αμοιβές 2025 Βαρύτητες: 50% Environment/Climate 20% Health and Safety 15% Diveristy 15% Employee Training

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Υπεύθυνη Επιχείρηση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
8. Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια	Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια (Στόχος Ομίλου)	Ανάπτυξη μεθοδολογίας αξιολόγησης της ωριμότητας ESG των κύριων προμηθευτών και αναθεώρηση της Πολιτικής Προμήθειων Αξιολόγηση μεγαλύτερων προμηθευτών με ESG κριτήρια (Επέκταση αξιολόγησης κάθε 2 έτη στους 10 μεγαλύτερους προμηθευτές βάσει κόστος προμήθειας).	Επίτευξη Η πρώτη αξιολόγηση των προμηθευτών έγινε το 2023, και η επόμενη το 2025		Νέα αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια Ολοκλήρωση Ανανέωσης Πολιτικής Προμήθειων (Ομιλική Πολιτική)

Βιώσιμα Προϊόντα

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
9. >10% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα	% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες (βάσει ICMA protocol)	>6% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα (Στόχος 2022-2024)	Χωρίς επίτευξη 3%		ΝΕΟΣ στόχος 2025-2030: >6 % των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα (6% ACS, 10% Group)

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης

[GRI 2-14, 2-18, 2-19, 2-20, ESRS 2, GoV 1-5, ESRS E1]

Η ACS διαθέτει ομάδα Sustainability, η επικεφαλής της οποίας αναφέρεται στον Γενικό Διευθυντή.



«Στην ACS, όπως και συνολικά στον Όμιλο Quest, διασφαλίζουμε ότι η βιώσιμη ανάπτυξη ενσωματώνεται σε κάθε πτυχή της λειτουργίας μας. Με ισχυρή εταιρική διακυβέρνηση, ξεκάθαρη ESG στρατηγική και αυστηρή συμμόρφωση καθοδηγούμε τις ομάδες μας ώστε να δημιουργούν διαρκή αξία για τους εργαζόμενους, την αγορά, την κοινωνία και το περιβάλλον».



Κώστας Μενεγάκης
Γενικός Διευθυντής



Η ομάδα διαχειρίζεται τα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, όπως περιγράφονται στην **Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης** του Ομίλου, που αποτυπώνει αναλυτικά την ευθύνη και τις δεσμεύσεις του Ομίλου προς τους εργαζόμενους, την αγορά, την κοινωνία και το περιβάλλον.

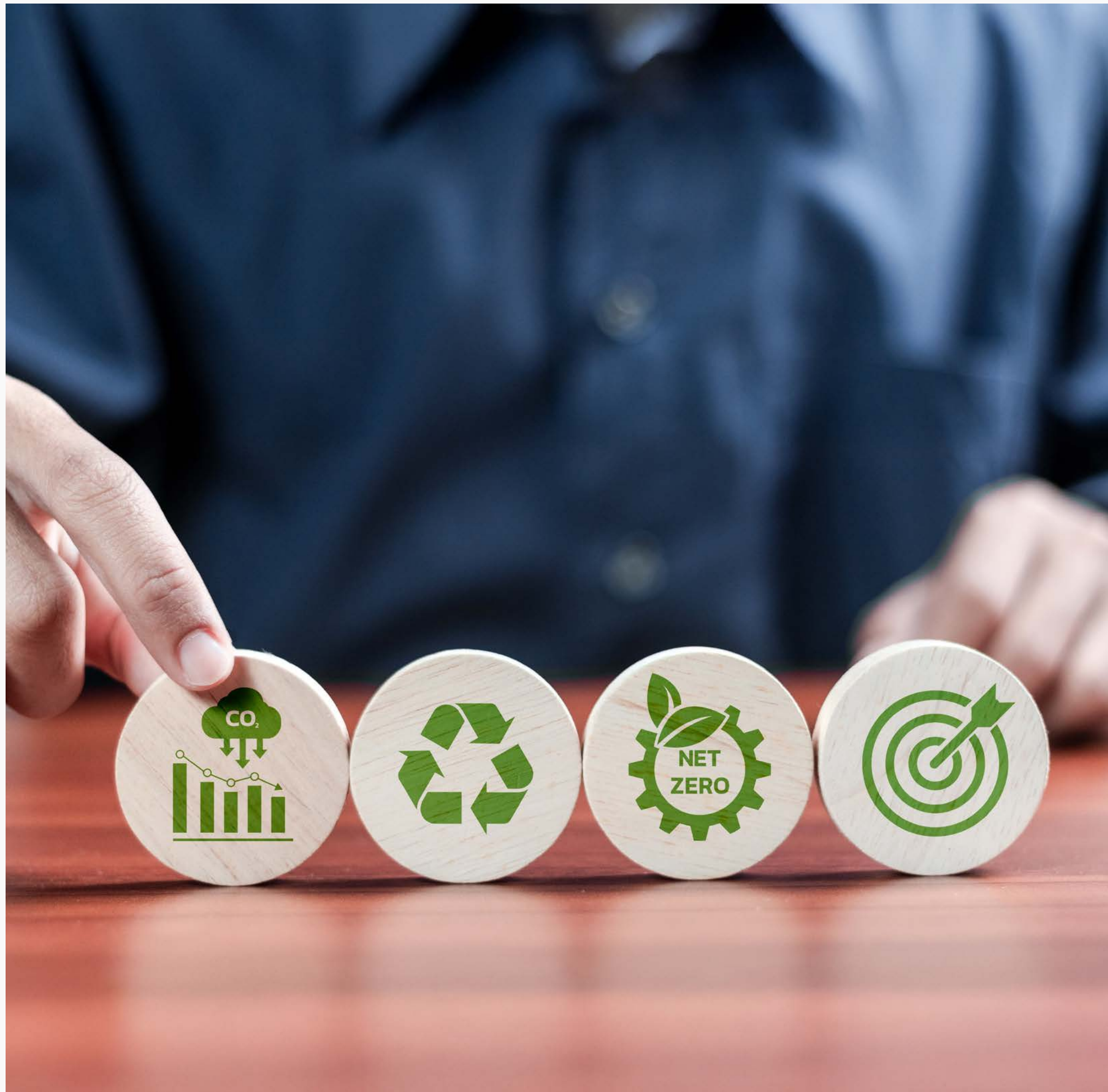
Αυτό περιλαμβάνει την υλοποίηση, παρακολούθηση και αναφορά της προόδου εφαρμογής της στρατηγικής και της στοχοθεσίας ESG, τη συλλογή και τον έλεγχο των μη-χρηματοοικονομικών στοιχείων και τη σύνταξη Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η ομάδα συνεργάζεται με τον επικεφαλή του Τμήματος ESG του Ομίλου, λαμβάνοντας καθοδήγηση και ενημέρωση. Το Τμήμα ESG του Ομίλου έχει τον κεντρικό συντονισμό υλοποίησης της στρατηγικής και τον έλεγχο για τη συλλογή των μη χρηματοοικονομικών δεδομένων, παρέχοντας στις θυγατρικές τις απαραίτητες οδηγίες και εργαλεία συλλογής δεδομένων.

Σημειώνεται ότι η Διοίκηση του Ομίλου έχει συστήσει **Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης** που λειτουργεί σύμφωνα με τις οδηγίες του **Κανονισμού Λειτουργίας** της και διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στη διακυβέρνηση των σχετικών θεμάτων, παρέχοντας υποστήριξη προς τη Διοίκηση για θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

Η ετήσια ESG στοχοθεσία εγκρίνεται από τη Διοίκηση της εταιρείας του Ομίλου και έπειτα από διαβούλευση με την Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης, εγκρίνεται και από το Δ.Σ. Κατά τη διάρκεια του 2024 πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες εκπαιδεύσεις και ενημερώσεις προς την Ομάδα Sustainability και τη Διοίκηση της εταιρείας, προκειμένου να επικαιροποιηθούν οι σχετικές γνώσεις και οι δεξιότητες.

Για περισσότερες πληροφορίες για τη Διακυβέρνηση και Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest δείτε την **Έκθεση Βιωσιμότητας 2024**.



Ενσωμάτωση των επιδόσεων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα στο σύστημα παροχής κινήτρων

Ο Όμιλος, στο πλαίσιο της ESG Στρατηγικής του μέχρι το 2030, έχει θέσει στόχους επίδοσης ESG, που έχουν συνδεθεί με τις μεταβλητές αμοιβές των Διευθυνόντων Συμβούλων του Ομίλου. Συγκεκριμένα, το 15% της μεταβλητής αμοιβής (ετήσιο μπόνους) των Διευθυνόντων Συμβούλων των βασικών θυγατρικών του

Ομίλου συνδέεται με στόχους ESG σε ετήσια βάση. Οι τρεις ESG στόχοι που έχουν συνδεθεί με τη μεταβλητή αμοιβή για το έτος 2024 σχετίζονται με το Περιβάλλον και την Κλιματική Αλλαγή, την Ισότητα και τη Διαφορετικότητα, και την ενσωμάτωση ESG κριτηρίων στην αξιολόγηση των Προμηθευτών.

Διαχείριση Κινδύνων και ενσωμάτωση ESG θεμάτων

Η ACS, ακολουθώντας τις οδηγίες και Πολιτικές του Ομίλου, διαχειρίζεται συστηματικά τους κινδύνους, ακολουθώντας το Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και εφαρμόζοντας διαδικασίες αποτίμησης και διαχείρισης, σύμφωνα με τις οδηγίες του προτύπου ISO 31000 Risk Management και του COSO Enterprise Risk Management (ERM) Integrated Framework.

Στους εταιρικούς στόχους, οι οποίοι μπορεί να απειληθούν δυνητικά από κινδύνους που εντοπίστηκαν, περιλαμβάνονται και οι στόχοι ESG και εξετάστηκαν σχετικοί κίνδυνοι. Στο εξεταζόμενο έτος εντάθηκε η προσοχή του οργανισμού έναντι ενδεχόμενων επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και αναβαθμίστηκε η

εκτίμηση των κινδύνων από ακραία καιρικά φαινόμενα (ιδίως πλημύρες που μπορούν να απειλήσουν τις εγκαταστάσεις του Ομίλου).

Στο πλαίσιο αυτό, υιοθετήθηκαν συγκεκριμένες στρατηγικές και ενέργειες για τον περιορισμό των εναπομεινάντων κινδύνων, διασφαλίζοντας την ανθεκτικότητα της διαδικασίας. Η τήρηση της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, τόσο σε οικονομικά όσο και σε θέματα διαφάνειας και εταιρικής ευθύνης, αποτελεί βασικό άξονα της λειτουργίας του Ομίλου και των εταιρειών του και ως εκ τούτου πραγματοποιείται σε ετήσια βάση επισκόπηση σχετικών κανονισμών, ώστε να αξιολογείται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των μηχανισμών συμμόρφωσης που εφαρμόζονται.

Μελέτη Διπλής Ουσιαστικότητας και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

[GRI 2-29, GR1 3-1, 3-2, ESRS 2- SBM, IRO]

Τα σημαντικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης που παρακολουθεί ο Όμιλος και οι εταιρείες του προκύπτουν από την αξιολόγηση σημαντικότητας (Materiality assessment), την παρακολούθηση ομοειδών εταιρειών και τους μακροπροθέσμους στόχους που παρακολουθεί μέσα από την ESG Στρατηγική.

Κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς, ο Όμιλος υλοποίησε αξιολόγηση Διπλής Σημαντικότητας (double materiality), αναδεικνύοντας τα επικαιροποιημένα σημαντικά θέματα του, με σκοπό την ευθυγράμμιση με τις απαιτήσεις της Κοινοτικής Οδηγίας CSRD και τα πρότυπα ESRS για τη δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών στοιχείων. Στο πλαίσιο αυτό, αναδείχτηκαν τα επί μέρους θέματα που θα εστιάσει η ACS, προγραμματίζοντας και εφαρμόζοντας συγκεκριμένες δράσεις για την επίτευξή τους, και θέτοντας συγκεκριμένους δείκτες για την παρακολούθησή τους.

Η αξιολόγηση σημαντικότητας επαναλαμβάνεται κάθε δυο (2) χρόνια, βάσει των απαιτήσεων των προτύπων που ακολουθούνται. Οι στόχοι και δείκτες παρακολούθησης επικυρώνονται από τη Διοίκηση του Ομίλου, την Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης και το Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου.

Μεθοδολογία που ακολουθήσαμε για τη Διπλή Ουσιαστικότητα

Η αξιολόγηση Διπλής Σημαντικότητας αναφέρεται στην αξιολόγηση των επιπτώσεων, των κινδύνων και των ευκαιριών βιωσιμότητας από δύο οπτικές γωνίες:

- Σημαντικότητα Επιπτώσεων (impact materiality), η οποία εξετάζει τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων του οργανισμού στην κοινωνία, τη διακυβέρνηση και το περιβάλλον, και
- Χρηματοοικονομική Σημαντικότητα (financial materiality), η οποία εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο το εξωτερικό περιβάλλον και τα κοινωνικά ζητήματα επηρεάζουν τη δημιουργία αξίας και την οικονομική απόδοση του οργανισμού.

Η αξιολόγηση Διπλής Σημαντικότητας του Ομίλου εντάσσεται σε μια ευρύτερη προσπάθεια πρόβλεψης και ανταπόκρισης στις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών, στις κανονιστικές αλλαγές, τους κινδύνους και τις ευκαιρίες βιωσιμότητας. Αυτή η μεθοδολογία παρέχει στον Όμιλο ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την κατανόηση και τη διαχείριση

θεμάτων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα και επηρεάζουν τόσο την επιχείρηση όσο και το ευρύτερο εξωτερικό περιβάλλον της.

Για περισσότερες πληροφορίες για την διαδικασία και τα αποτελέσματα επισκεφτείτε την **Έκθεση Βιωσιμότητας 2024 του Ομίλου**.

Συμφέροντα και απόψεις των ενδιαφερόμενων μερών

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. Το δίκτυο των ενδιαφερόμενων μερών μας περιλαμβάνει τόσο τα εσωτερικά όσο και τα εξωτερικά φυσικά ή νομικά πρόσωπα, των οποίων η υποστήριξη είναι σημαντική για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία μας. Η Εταιρεία έλαβε τις απόψεις των ενδιαφερομένων μερών του μέσα από την αποστολή ηλεκτρονικής έρευνας που έτρεξε στις αρχές του 2025 εστιάζοντας στην άποψη τους για την επίδραση των εταιρειών του Ομίλου στα βασικά θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Τα ενδιαφερόμενα μέρη που έλαβαν μέρος στην Ερευνάς

Σημαντικότητας της ACS είναι τα παρακάτω:

Εργαζόμενοι
Διοικητικό Συμβούλιο και Διοίκηση
Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Προμηθευτές
Επιχειρηματικοί συνεργάτες
ACS Αντιπρόσωποι
Πελάτες
Χρηματοοικονομικοί φορείς
Κοινωνικοί φορείς / ΜΚΟ (συμπεριλαμβανόμενες οι τοπικές κοινωνίες και οι περιοχές που γειτνιάζουν με την εταιρεία)
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
Ιδρύματα, ενώσεις και ακαδημαϊκοί φορείς

Τα αποτελέσματα της διαβούλευσης επιβεβαίωσαν τα ουσιαστικά ζητήματα στα οποία η εταιρεία έχει τον μεγαλύτερο αντίκτυπο μέσω των δραστηριοτήτων της και στα οποία οφείλει να εστιάσει. Η αξιολόγηση αυτών των θεμάτων καθοδηγεί τη στρατηγική προσέγγιση της εταιρείας και ενσωματώνεται στην ανάπτυξη σχετικών πολιτικών, διαδικασιών και προγραμμάτων, με στόχο την αποτελεσματική διαχείρισή τους.

Ουσιαστικά Θέματα ACS 2024

Εταιρική Διακυβέρνηση

1. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς

Υπεύθυνη Επιχειρηματική Δραστηριότητα

- 2. Υπεύθυνη εξυπηρέτηση πελατών
- 3. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών/πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας
- 4. Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών
- 5. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
- 6. Παροχή καινοτόμων λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό.



Οι άνθρωποί μας

- 7. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων
- 8. Διαφορετικότητα και συμπερίληψη
- 9. Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.

Το Περιβαλλοντικό μας Αποτύπωμα

- 10. Κλιματική αλλαγή

Για τα θέματα αυτά η εταιρεία αναλύει ευκαιρίες και κινδύνους που σχετίζονται με τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις τους, υλοποιεί συγκεκριμένες ενέργειες και θέτει συγκεκριμένους μετρήσιμους στόχους, τους οποίους παρακολουθεί σε ετήσια βάση.

Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης

Εταιρική Διακυβέρνηση

[GRI 2-9,2-10, 2-11, 2-12,2-13, 2-16, ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5), ESRS G1]

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 ανάπτυξή της εταιρείας, προστατεύοντας παράλληλα τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών μας.

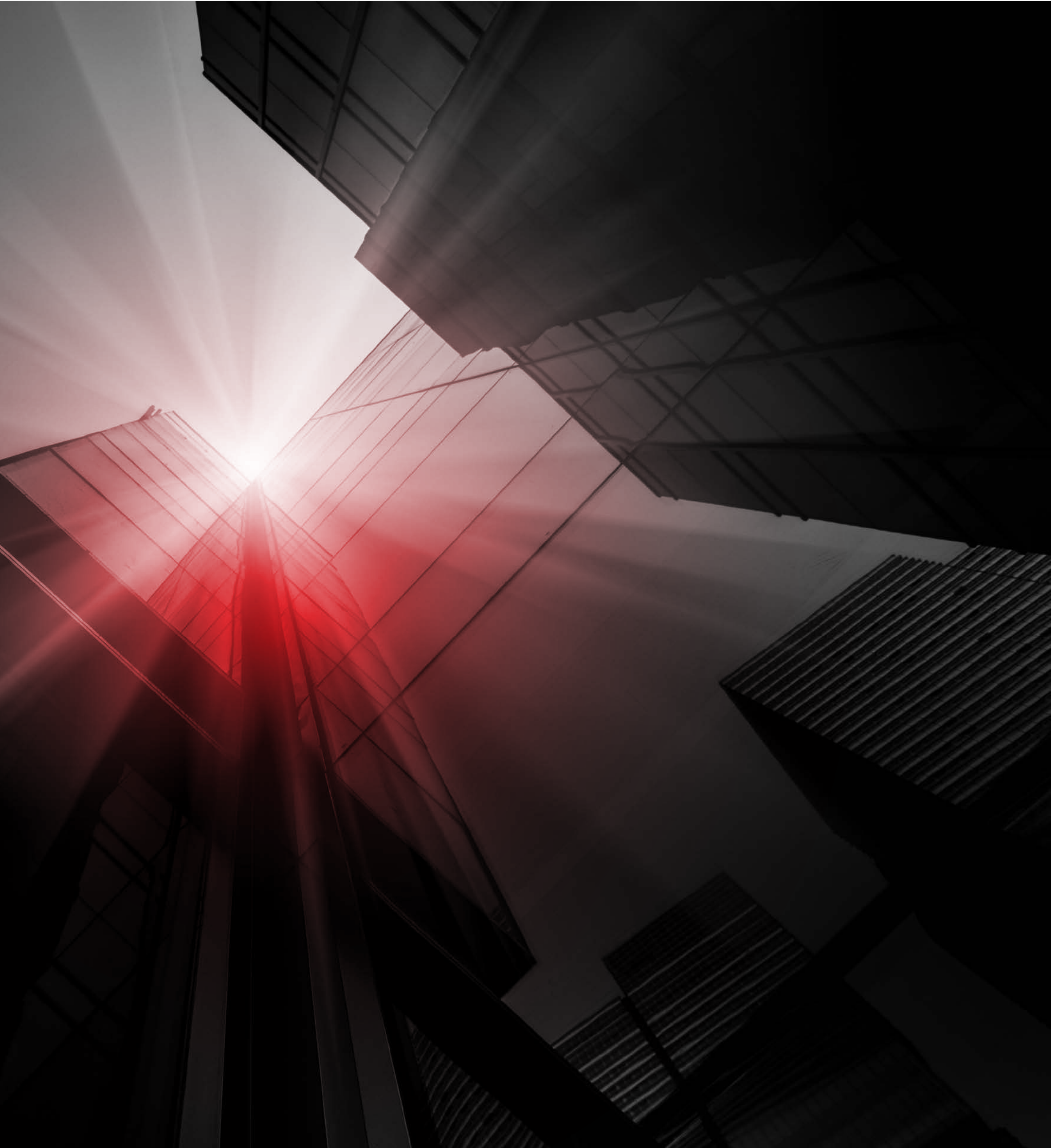
Η ACS τηρεί Κανονισμό Εσωτερικού Ελέγχου και Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου.

Η ACS, ως 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, μητρικής εταιρείας του Ομίλου Quest, έχει υιοθετήσει τις αρχές

και τις αξίες της και εφαρμόζει χωρίς εξαιρέσεις τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει ορίσει ο Όμιλος Quest, σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του Ομίλου.

Στις 22 Οκτωβρίου 2024 η Quest Συμμετοχών υπέγραψε συμφωνία για είσοδο του στρατηγικού επενδυτή General Logistics Systems B.V. (GLS) στο μετοχικό κεφάλαιο της ACS, με ποσοστό 20%. Η GLS αποτελεί εδώ και χρόνια βασικό συνεργάτη της ACS και είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες διακίνησης δεμάτων, logistics και υπηρεσιών express στον κόσμο, ενώ είναι θυγατρική του ομίλου IDS (International Distribution Services – πρώην Royal Mail - UK).

Διοικητικό Συμβούλιο	
Γεωργαντζής Απόστολος	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Μπιτσάκος Μάρκος	Quest Holdings Deputy CEO, Αντιπρόεδρος
Μενεγάκης Κωνσταντίνος	Γενικός Διευθυντής ACS, Μέλος
Φέσσας Θεόδωρος	Quest Group Chairman, Μέλος
Al-Soudani Saadi	IDS Group Chief International Officer, Μέλος
Cookson James	GLS M&A and Investments Director, Μέλος

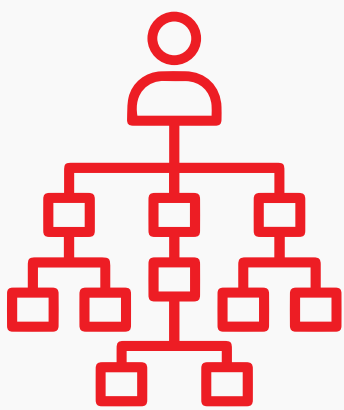


Διαχείριση κινδύνων

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



- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.

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

[GRI 2-25, 2-26]

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.

Από το 2023 έχει προτεθεί 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.



Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια	Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια (Στόχος Ομίλου)	Ανάπτυξη μεθοδολογίας αξιολόγησης της ωριμότητας ESG των κύριων προμηθευτών και αναθεώρηση της Πολιτικής Προμήθειων Αξιολόγηση μεγαλύτερων προμηθευτών με ESG κριτήρια (Επέκταση αξιολόγησης κάθε 2 έτη στους 10 μεγαλύτερους προμηθευτές βάσει κόστος προμήθειας).	Επίτευξη Η πρώτη αξιολόγηση των προμηθευτών έγινε το 2023, και η επόμενη το 2025		Νέα αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια Ολοκλήρωση Ανανέωσης Πολιτικής Προμήθειων (Ομιλική Πολιτική)

Επιπλέον στόχοι ACS

Ουσιαστικά θέματα	Στόχοι 2024	Αποτελέσματα 2024	Στόχοι 2025
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς	- Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές - Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	Επίτευξη	Το ίδιο με 2024.

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

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 418, ESRS S4, ESG Goal 6]

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Πολιτική Ασφάλειας **Πληροφοριών** του Ομίλου Quest 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.



Μέσα στο 2024 η εταιρεία ACS πιστοποιήθηκε με το ISO 27001:2022 (Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών)



Ενημέρωση, Εκπαίδευση & καμπάνια ευαισθητοποίησης

Μέσα στο 2024 πραγματοποιήθηκε καμπάνια ευαισθητοποίησης και υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε όλους τους εργαζομένους για θέματα cybersecurity & phishing (Information Security & Privacy Training Program (GDPR)).



Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
Κανένα περιστατικό παραβίασης δεδομένων υψηλής/πολύ υψηλής σοβαρότητας	Ετήσια Αξιολόγηση τρωτότητας (Vulnerability Assessments) στα κύρια συστήματα	Vulnerability Assessments για όλα τα κύρια συστήματα Αντιμετώπιση των σημαντικότερων τρωτών σημείων σε όλα τα κύρια συστήματα (αποκατάσταση, μετριασμός, αποδοχή).	Επίτευξη		Συνέχιση Ετήσιας Αξιολόγηση τρωτότητας (Vulnerability Assessments) στα κύρια συστήματα
	Συνέχιση υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων cybersecurity/phishing σε όλους τους εργαζόμενους	Συνέχιση	Επίτευξη		Συνέχιση υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων cybersecurity/phishing σε όλους τους εργαζόμενους
	Διατήρηση πιστοποιητικού ISO 27001:2022	Διατήρηση	Επίτευξη		Διατήρηση πιστοποιητικού ISO 27001:2022
	Καμία παραβίαση δεδομένων με σημαντικό οικονομικό αντίκτυπο ή περιστατικό απορρήτου δεδομένων	Καμία παραβίαση δεδομένων με σημαντικό οικονομικό αντίκτυπο ή περιστατικό απορρήτου δεδομένων	Επίτευξη		Καμία παραβίαση δεδομένων με σημαντικό οικονομικό αντίκτυπο ή περιστατικό απορρήτου

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη



Επιπλέον στόχοι ACS

Η επίδοσή μας στους δείκτες Προστασία Προσωπικών Δεδομένων που παρακολουθούμε

Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης αποστολών κατά τη διακίνηση		
Έτος	Σύνολο Αποστολών	Καταγγελίες
2024	57,6 εκατ.	0
2023	56,9 εκατ.	0
2022	54,4 εκατ.	0

Οι Άνθρωποι μας





Οι άνθρωποι μας

GRI 2-7, 2-8, ESRS S1

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 δικαιώματων στην εργασία αποτελούν αναπόσπαστο πυλώνα της κουλτούρας μας.



«Είναι προτεραιότητα για εμάς να επενδύουμε στους ανθρώπους μας, ενισχύοντας τη συμπερίληψη, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και την κουλτούρα υγείας και ασφάλειας. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζουμε ότι κάθε εργαζόμενος της ομάδας μας εξελίσσεται και συμβάλλει ουσιαστικά στην πρόοδο της εταιρείας».



Νάσος Μπέλλος
Διευθυντής Προσωπικού

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

• Διαφορετικότητα και συμπερίληψη.

[GRI 405, 406, ESRS G1, S1, ESG Goal 5]

Στην ACS, απασχολούμε συνολικά 676 εργαζομένους εκ των οποίων το μεγαλύτερο ποσοστό (68%) κατέχει σύμβαση αορίστου χρόνου. Το ανθρώπινο δυναμικό μας αποτελείται από 79% άντρες και 21% γυναίκες. Το 2024 απασχολήθηκαν στην ACS 4 άτομα με σύμβαση ΕΠΑ (Επιχείρηση Προσωρινής Απασχόλησης) και 1 άτομο με ΑΠΥ (Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών).

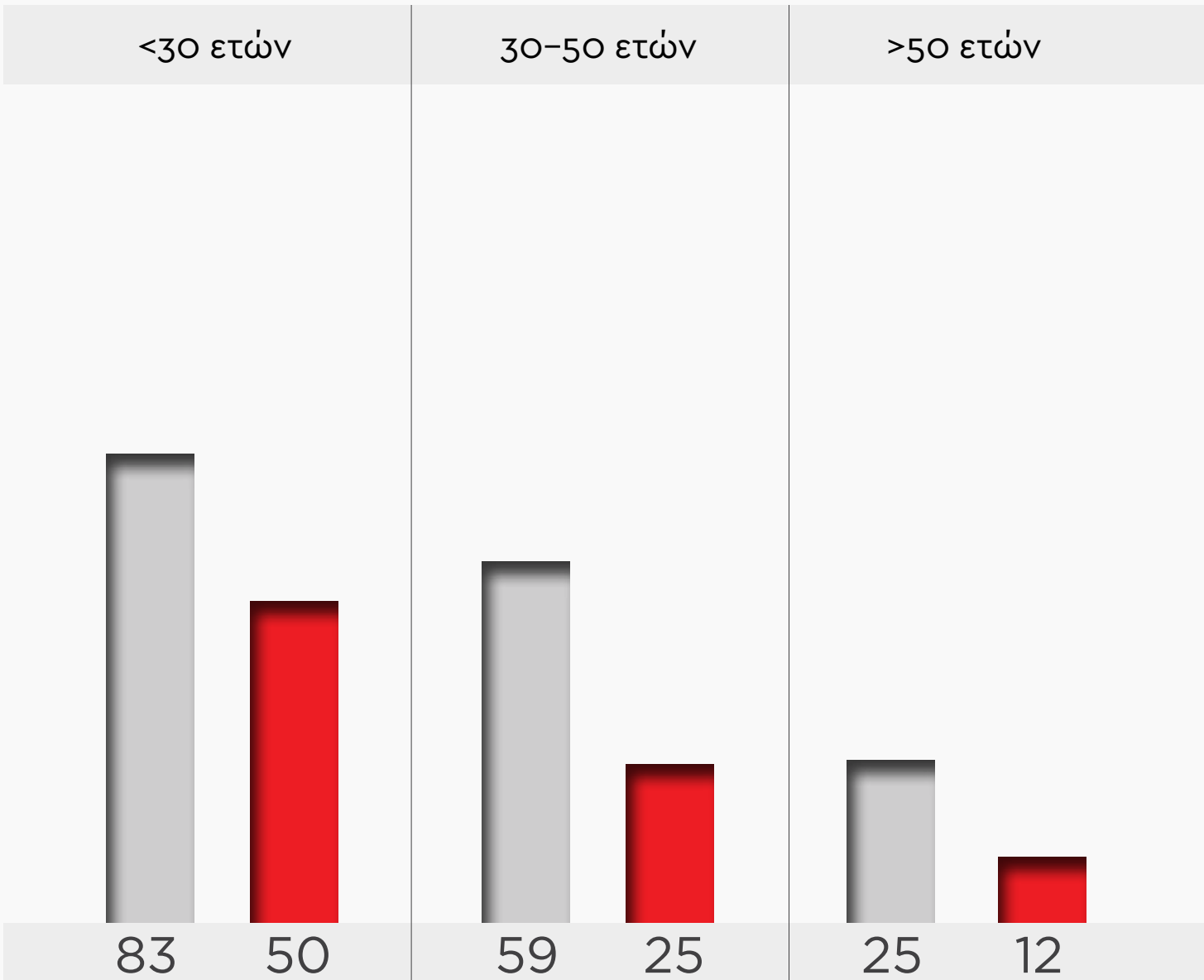
Η προσέλκυση και διατήρηση των υπαλλήλων είναι ιδιαίτερα σημαντική για εμάς και ο μέσος όρος υπηρεσίας των εργαζομένων στην εταιρεία μας είναι τα 12,5 έτη. Επενδύουμε στη νέα γενιά και το 2024, από στις συνολικά 254 προσλήψεις, το 52% ήταν κάτω των 30 ετών. Κατά το 2024 είχαμε και 256 αποχωρήσεις.



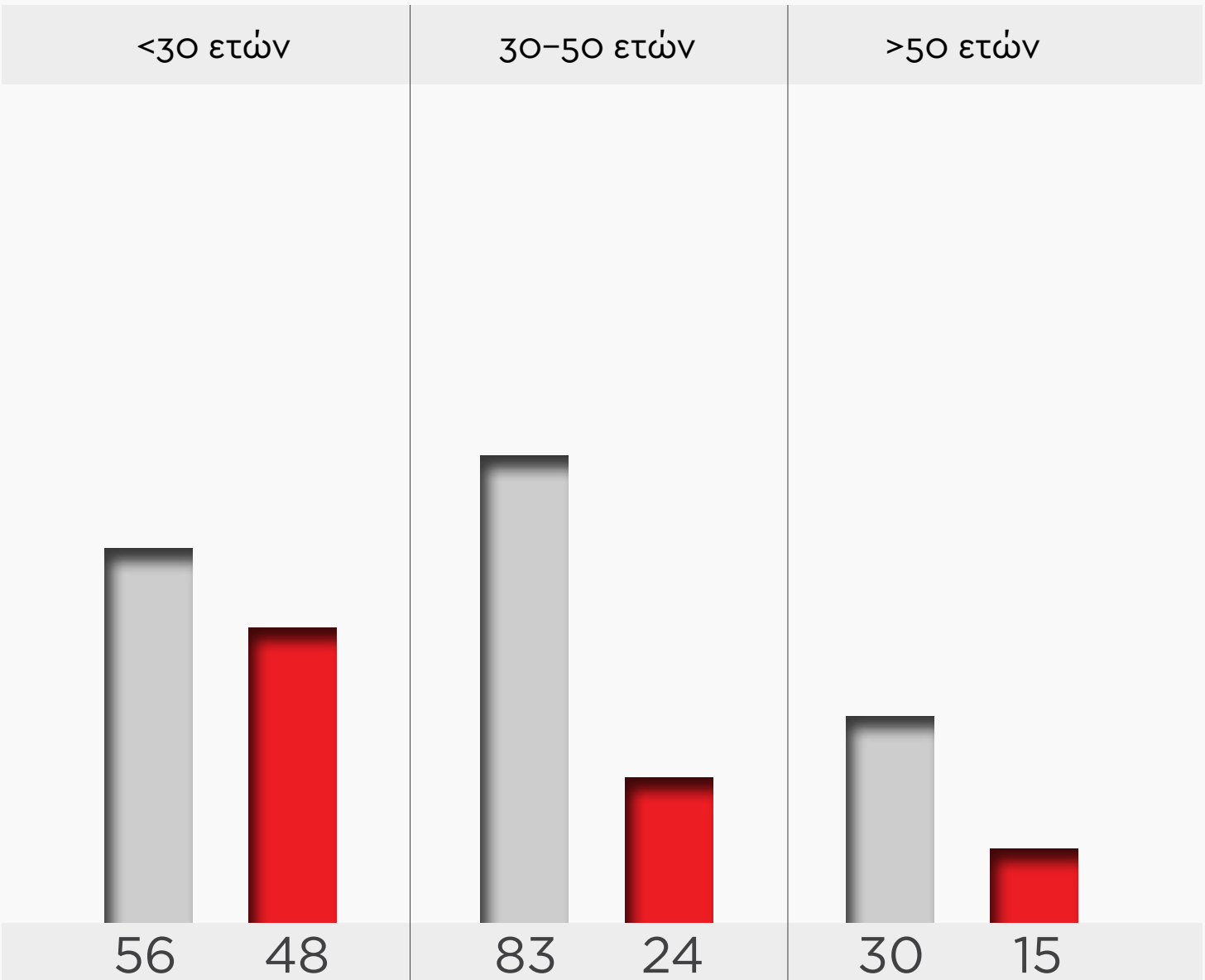
254 προσλήψεις με το 52% να είναι κάτω από 30 ετών



ΝΕΕΣ ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ 2024



ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ 2024



■ Αττική ■ Περιφέρεια

Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
Δημιουργία κουλτούρας συμπερίληψης, διαφορετικότητας και ισότητας με σκοπό την ενδυνάμωση των ανθρώπων μας	Σύνταξη Αναφοράς για τον υπολογισμό της ισότητας των αμοιβών (επίπεδο Ομίλου) και Πλάνο δράσεων για αντιμετώπιση τυχόν διακρίσεων στις αμοιβές μέχρι 2025 (επίπεδο Ομίλου)	Ολοκλήρωση Μελέτης Pay Gap με εξωτερικό σύμβουλο. (επίπεδο Ομίλου 2022-2023) και πλάνο δράσεων για την αντιμετώπιση τυχόν διακρίσεων στις αμοιβές μέχρι 2025	Επίτευξη Ολοκλήρωση Μελέτης Pay Gap (2023) και πλάνο δράσεων για την αντιμετώπιση τυχόν διακρίσεων στις αμοιβές μέχρι 2025		ΝΕΟΣ στόχος 2025-2030: Μελέτη μισθολογικού χάσματος κάθε 3-5 χρόνια (συμπεριλαμβανομένων των νέων θυγατρικών). Τελευταία μελέτη ήταν για το 2022 (επόμενη μέχρι το 2027). Διασφάλιση ότι το ποσοστό συμμετοχής των γυναικών στο Πρόγραμμα Διαχείρισης Ταλέντων και στο πρόγραμμα Mini MBA θα είναι τουλάχιστον το ίδιο ποσοστό του συνόλου των γυναικών του Ομίλου
	Θέσπιση προγραμμάτων για θέματα συμπερίληψης και διαφορετικότητας	Θέσπιση προγραμμάτων για θέματα συμπερίληψης και διαφορετικότητας	Επίτευξη Πρόγραμμα «Better Together» με Πλάνο δράσεων για την ενδυνάμωση γυναικών προγράμματα εκπαίδευσης		ΝΕΟΣ στόχος 2025-2030: Τουλάχιστον 3 δράσεις για την Ενδυνάμωση των Γυναικών (εκπαίδευση, έρευνες, σεμινάρια κ.λπ.) κάθε 2 χρόνια ξεκινώντας από το 2025-2026 που απευθύνονται στις εργαζόμενες γυναίκες Σχεδιασμός και υλοποίηση προγράμματος ALLYSHIP το 2025-2026

Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

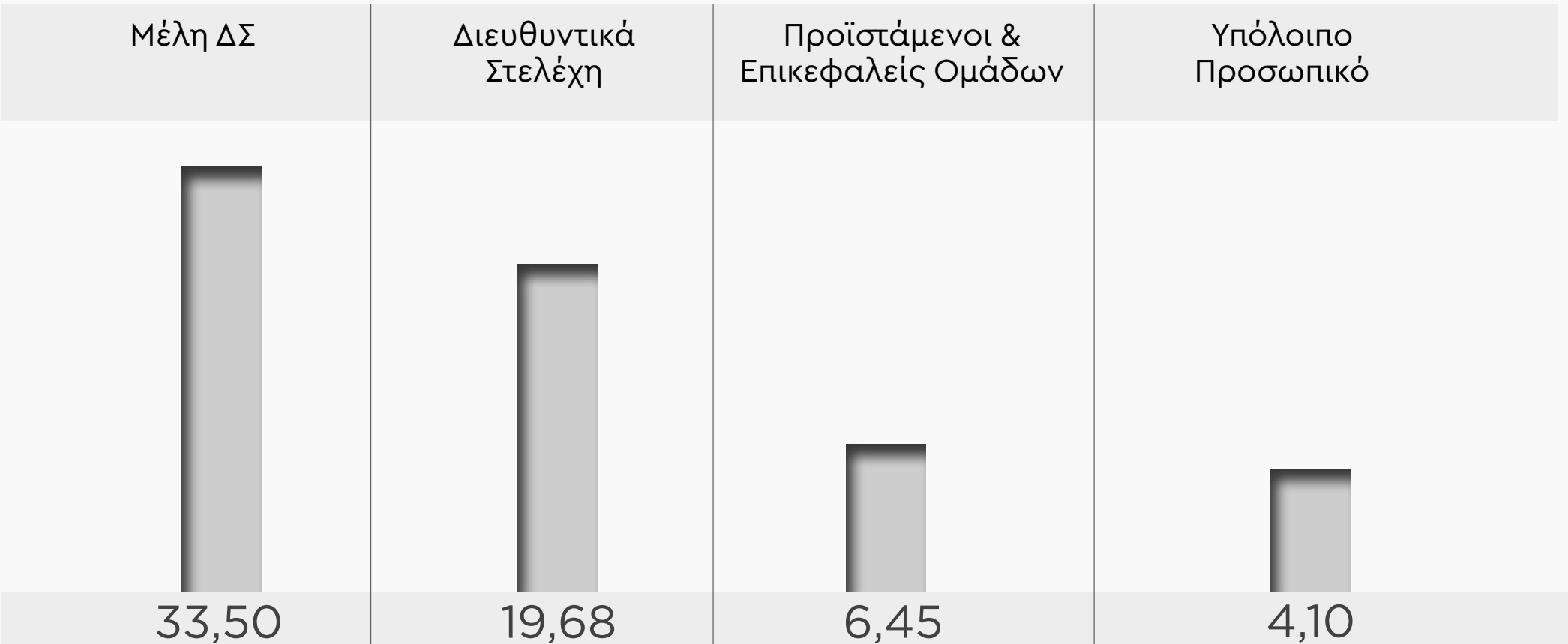


Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξη των εργαζομένων

[GRI 2-30, 404, ESRS S1, ESG Goal 4]

Προωθούμε την ανάπτυξη και την εξέλιξη των εργαζομένων μας. Το 2024, επενδύσαμε συνολικά €36.915 στην ανάπτυξη των εργαζομένων, καταγράφοντας 3.373 ανθρωποώρες εκπαίδευσης, σημειώνοντας αύξηση κατά 19,18% σε σχέση με τις ανθρωποώρες εκπαίδευσης του προηγούμενου έτους (2.830). Ο μέσος όρος ανθρωποωρών ανά εργαζόμενο ανήλθε στις 5 ώρες (μέσος όρος αντρών 3,0 και γυναικών 12,6 ανθρωποώρες αντίστοιχα).

Μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά θέση στον οργανισμό



“ Το 2024 ο μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανήλθε σε 5 ώρες ανά εργαζόμενο ”

Η αξιολόγηση των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό κομμάτι της κουλτούρας της ACS. Το 2024, το 100% των εργαζομένων συμμετείχε στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρώπινου Δυναμικού της εταιρείας.

Η ACS συνέχισε και το 2024 την ανάπτυξη 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.

Στο 2024 εκπαιδεύτηκαν 349 μοναδικοί χρήστες στην νέα αυτή πλατφόρμα σε 11 διαφορετικές ενότητες εκπαίδευσης σχετικές με τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της εταιρείας.

349 μοναδικοί χρήστες εκπαιδεύτηκαν μια νέα σύγχρονη ηλεκτρονική πλατφόρμα εκπαίδευσης



Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
Εκπαίδευση και Εξέλιξη των Εργαζομένων	Αύξηση κατά 10% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (σε σχέση με το 2021)	>7,5% αύξηση την τριετία 2022-2024	Επίτευξη 5.1 ώρες Μ.Ο. + 170% (σε σχέση με το 2021)		ΝΕΟΣ στόχος 2025-2030: >15 ώρες Μ.Ο. εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο Όμιλου (Για την ACS διατήρηση κατά Μ.Ο. 5,4 ώρες εκπαίδευση) Συμμετοχή όλων των Managers σε υποχρεωτική εκπαίδευση στο AI.

Στόχος επετεύχθη

Στόχος υπό εξέλιξη

Στόχος δεν επετεύχθη

Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων



• Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.

[GRI 403, ESRS S1, ESG Goal 3]

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 την ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου. Παράλληλα, προσφέρουμε εθελοντικό αντιγριπικό εμβολιασμό για όλους τους εργαζόμενους, καθώς και inhouse υπηρεσίες παθολόγου (2 φορές τον μήνα). 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.

Δράσεις Ευεξίας και Ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

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

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.

Παράλληλα, παρέχονται υπηρεσίες παθολόγου δύο φορές τον μήνα, εντός της εταιρείας στον χώρο του ιατρείου, με δωρεάν εξέταση και δυνατότητα συνταγογράφησης.

Κατά τη διάρκεια του 2024, 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



Τέλος, στο πλαίσιο της διασφάλισης της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων, πραγματοποιήθηκε ένα ολοκληρωμένο, βιωματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με θέμα «Πρώτες Βοήθειες: Level II Trauma Support, σε συνέχεια της εκπαίδευσης του 2023 με θέμα: «Πρώτες Βοήθειες: Basic Life Support». Πραγματοποιήθηκε ασύγχρονο διαδραστικό e-learning πρόγραμμα με θέμα: «Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία» και πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση από τον Τεχνικό ασφαλείας με θέμα «Εκπαίδευση σε θέματα Υ&Α στον χώρο εργασίας».

Τα προγράμματα αυτά ενίσχυσαν 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.

Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
Υγεία και Ασφάλεια	Διατήρηση Δεικτών Υγείας και Ασφάλειας LTIFR κάτω από 8,0 και TRIR κάτω από 4,2 LTIFR: Δείκτης Συχνότητας των Ατυχημάτων (Lost Time Frequency Rate) TRIR: Δείκτης εγγράψιμων ατυχημάτων (Total Recordable Incident Rate)	LTIFR < 2,3 TRIR < 1,2	Χωρίς επίτευξη LTIFR=6,6 TRIR =1,3		ΝΕΟΣ επικαιροποιημένος στόχος για κλάδο courier 2025-2030: Διατήρηση Δεικτών Υγείας και Ασφάλειας LTIFR < 8,0 και TRIR < 4,2
	Πιστοποίηση ISO 45001:2018	Διατήρηση ISO 45001:2018	Επίτευξη		Διατήρηση ISO 45001:2018
	Πρόγραμμα Wellness ARMONIA	Συνέχιση	Επίτευξη		Συνέχιση Προγράμματος
	Εκπαίδευση για θέματα Υγείας και Ασφάλειας	N/A	N/A		ΝΕΟΣ στόχος 2025-2030: Μία ετήσια εκπαίδευση σε όλους στους εργαζόμενους για την υγεία και την ασφάλεια

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα



Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

Η ACS έχει δημιουργήσει τα τελευταία 44 χρόνια το μεγαλύτερο αυτόνομο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφοράς στην Ελλάδα, την Κύπρο, την Αλβανία και τη Βουλγαρία.

Το οικοσύστημα 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



- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.

[GRI 3-3, Δείκτες ACS, ESG GOAL 8]

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.

Διαδικασίες και παρακολούθηση

Η ACS αναπτύσσει μακροπρόθεσμες συνεργασίες με τους προμηθευτές και τους αντιπροσώπους της, γεγονός που συμβάλλει στη βιώσιμη λειτουργία της. Διατηρούμε συνεχή επικοινωνία για την άμεση επίλυση διακινητικών, εμπορικών και οικονομικών θεμάτων, παρέχοντας την κατάλληλη καθοδήγηση μέσω των αρμόδιων 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. 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.

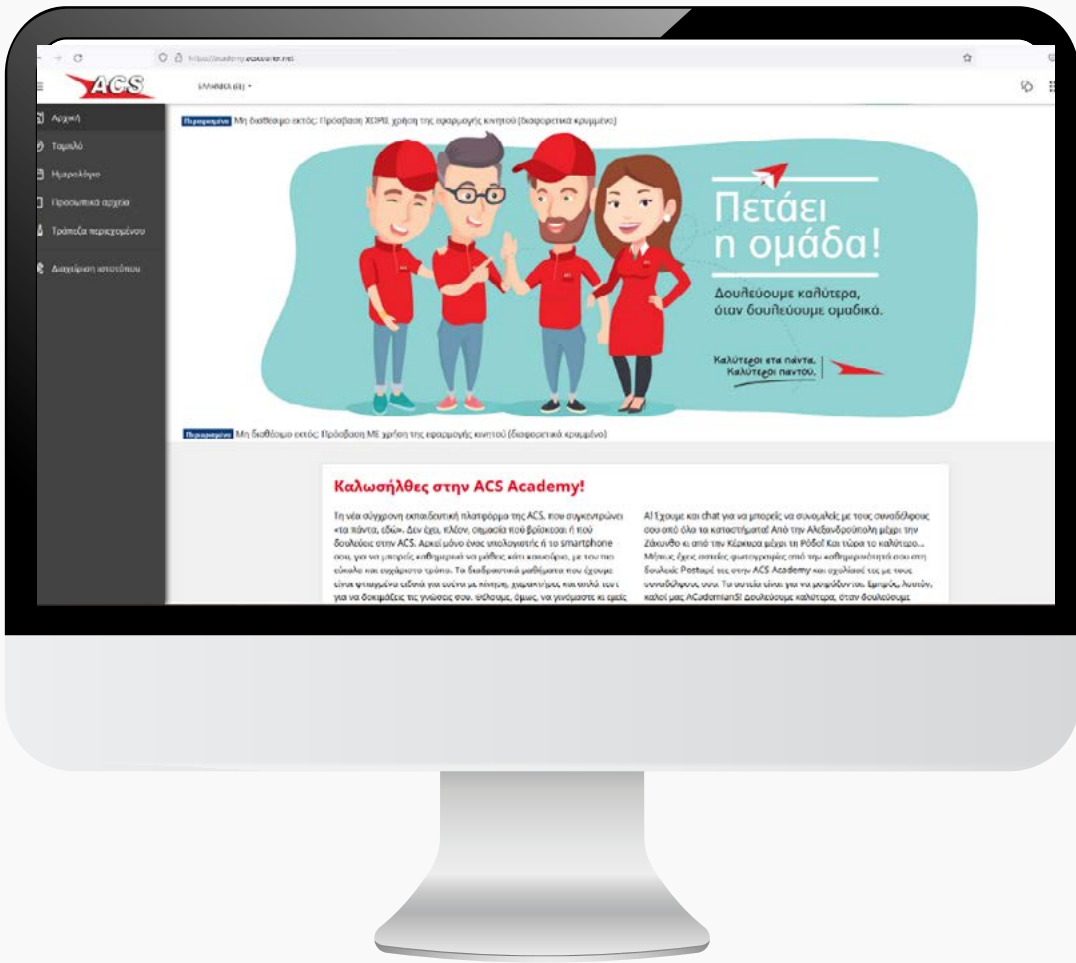
Η ACS συνέχισε και το 2024 την αναβάθμιση των καταστημάτων του δικτύου της, δημιουργώντας συνεχώς μεγαλύτερους χώρους υποδοχής πελατών (recaption), αλλά κυρίως διακινητικούς χώρους, για να καλύψει την αύξηση του όγκου των αποστολών που διακινούνται καθημερινά.

Στο πλαίσιο των νέων προδιαγραφών των καταστημάτων, το 2024 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 2023-24 είχαμε συνολικά 34 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 ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η ACS συνέχισε το 2024 την αξιολόγηση του δικτύου των καταστημάτων της σε δύο σημαντικούς τομείς ελέγχου, τη λειτουργία και την εταιρική εικόνα των καταστημάτων, δημιουργώντας:

- **1.365** φόρμες επίσκεψης καταστήματος
- **332** φόρμες αξιολόγησης εταιρικής εμφάνισης
- **259** ενέργειες υλοποιήθηκαν για τη βελτίωση της λειτουργίας και της εταιρικής εικόνας των καταστημάτων, εκ των οποίων περίπου 210 ολοκληρώθηκαν μέσα στο έτος.

Επένδυση στην εκπαίδευση του Δικτύου ACS

Η ACS συνέχισε και στο 2024 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.
- Μαθήματα που ενημερώνουν τους χρήστες αναφορικά με τη διαχείριση εκνευρισμένων πελατών (Soft skills).
- Μαθήματα που ενημερώνουν τους χρήστες αναφορικά με τη λειτουργία και τον έλεγχο του τηλεφωνικού κέντρου καταστήματος.
- Μαθήματα που ενημερώνουν τους χρήστες με ιδιότητα «Υπάλληλος Reception» αναφορικά με τη λειτουργία καταστήματος και τη διαχείριση αποστολών.
- Έναρξη δημιουργίας του νέου εγχειριδίου λειτουργίας καταστήματος.

- Αμφίδρομη επικοινωνία με τους χρήστες, με προτάσεις για νέα μαθήματα ή και σχόλια βελτίωσης της εκπαίδευσης.
- Υλοποίηση μαθημάτων στα πεδία ελέγχου της Διεύθυνσης Δικτύου, με καθημερινό reporting.
- Για το έτος 2024, 349 μοναδικοί χρήστες ολοκλήρωσαν με επιτυχία μαθήματα σε 11 διαφορετικές εκπαιδευτικές ενότητες.



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

Αλλαγή του καθεστώτος προμηθειών

Στο πλαίσιο της ανταπόκρισης στη συνεχή αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) στην Ελλάδα, η εταιρεία έχει προχωρήσει από τον Ιούλιο του 2022 στην υλοποίηση του σχεδίου τροποποίησης του καθεστώτος προμηθειών στους πράκτορες, με τη μεταφορά προμήθειας από την παραλαβή στην παράδοση, με στόχο αφενός τη βελτίωση της οικονομικής της βιωσιμότητας και αφετέρου την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Τον Ιανουάριο του 2023, καθώς και τον Ιανουάριο του 2024, η εταιρεία προχώρησε ξανά σε τροποποίηση του καθεστώτος προμηθειών στους πράκτορες, με επιπλέον αύξηση μεταφοράς προμήθειας από την παραλαβή στην παράδοση, με στόχο την περεταίρω βελτίωση της οικονομικής βιωσιμότητας των καταστημάτων.

Επιπρόσθετα, εξετάζει συνεχώς τα δεδομένα για λήψη πρόσθετων μέτρων στην ίδια κατεύθυνση, εφόσον αυτά κριθούν απαραίτητα, με βάση τις ανάγκες που προκύπτουν από την αύξηση του e-Commerce.

Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια	Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια (Στόχος Ομίλου)	Ανάπτυξη μεθοδολογίας αξιολόγησης της ωριμότητας ESG των κύριων προμηθευτών και αναθεώρηση της Πολιτικής Προμήθειων Αξιολόγηση μεγαλύτερων προμηθευτών με ESG κριτήρια (Επέκταση αξιολόγησης κάθε 2 έτη στους 10 μεγαλύτερους προμηθευτές βάσει κόστος προμήθειας.)	Επίτευξη Η πρώτη αξιολόγηση των προμηθευτών έγινε το 2023, και η επόμενη το 2025		Νέα αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια Ολοκλήρωση Ανανέωσης Πολιτικής Προμήθειων (Ομιλική Πολιτική)

Επιπλέον στόχοι ACS

Ουσιαστικά θέματα	Στόχοι 2024	Αποτελέσματα 2024	Στόχοι 2025
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.	Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις. Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων: 1. Επιφάνεια χώρων: αύξηση >5% 2. Σύνολο μεταφορικών μέσων - αυτοκίνητα & δίκυκλα: σταθερό 3. Σύνολο απασχολούμενων σε reception και διακίνηση καταστήματος: σταθερό 4. Σύνολο εκπαιδευόμενων εργαζομένων μέσω e-learning (ACS Academy): αύξηση 5%	Επίτευξη	Το ίδιο με 2024.

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Ψηφιακή Καινοτομία & Εξυπηρέτηση Πελατών

Message:  

Command Prompt:.....

Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

- Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό.
- Υπεύθυνη εξυπηρέτηση Πελατών.

[GRI 3-3, Δείκτες ACS, ESG GOAL 9]

Η ανάπτυξη νέων καινοτόμων υπηρεσιών και ο εκσυγχρονισμός υφισταμένων αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα της εταιρείας. 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 και ειδικότερα της ώθησης που αυτό έλαβε την εποχή του Covid-19, προχωρήσαμε σε καινοτομίες που ενισχύουν την εμπειρία του πελάτη, καθώς δίνουν αξία στις δικές του ανάγκες, ενώ παράλληλα αποτελούν

και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τα συνεργαζόμενα με εμάς ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shop) σε μια ιδιαίτερα απαιτητική αγορά.

Από το 2021 έχουμε ξεκινήσει τη δημιουργία του δικτύου ACS Smartpoint Locker (αυτόματες ταχυδρομικές θυρίδες-automated postal lockers), προκειμένου να ενισχυθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός της εταιρείας με επίκεντρο την εξυπηρέτηση του πελάτη-παραλήπτη.

Το 2021 προχωρήσαμε στην παραγγελία 205 locker, το 2022 τοποθετήσαμε 96 locker σε Αττική και Θεσσαλονίκη, ενώ το 2023 τοποθετήσαμε 104 ACS Smartpoint Locker σε Αττική, Θεσσαλονίκη και μεγάλους νησιωτικούς προορισμούς.

Κατά τη διάρκεια του 2024 τοποθετήσαμε 385 ACS Smartpoint Locker σε Αττική, Θεσσαλονίκη και μεγάλες πόλεις της Ελλάδας, δίνοντας πλέον τη δυνατότητα αυτόματης παραλαβής αποστολών από 23.000 θυρίδες Πανελλαδικά.

Παράλληλα, προχωρήσαμε στην παραγγελία επιπλέον 14.700 αυτόματων θυρίδων, με σκοπό να πυκνώσουμε την παρουσία τους στα μεγάλα αστικά κέντρα και σε όλες τις κεντρικές πόλεις της χώρας.

”

- Παράλληλα, προχωρήσαμε στην υλοποίηση έργων που έχουν ως βασικό στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, μέσω της εφαρμογής καινοτόμων τεχνολογικών λύσεων, βάσει της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού της εταιρείας:
- Εξελίξαμε την υπηρεσία ανέπαφης παραλαβής αποστολών στα νέα ACS Smartpoint Lockers, τα οποία μέχρι πρότινος λειτουργούσαν αποκλειστικά μέσω mobile app ή link. Με την εγκατάσταση pin pads σε όλα τα lockers νέου τύπου, δώσαμε τη δυνατότητα παραλαβής και μέσω μοναδικού όψήφιου PIN που αποστέλλεται στο κινητό του πελάτη, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο παραλαβής και αναβαθμίζοντας περαιτέρω την εμπειρία του.
 - Εξελίξαμε τη σύγχρονη ιστοσελίδα της ACS, ενσωματώνοντας νέο σύστημα σημαντικών ειδοποιήσεων (alerts), που εμφανίζονται τόσο στο επάνω μέρος της σελίδας, όσο και μέσω ειδικού banner σε όποια σελίδα και αν βρίσκεται ο χρήστης. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζουμε ότι όλοι οι πελάτες ενημερώνονται άμεσα για κρίσιμα θέματα, όπως έξαρση μηνυμάτων απάτης ή ενεργούς διαγωνισμούς.
 - Αναβαθμίσαμε τις λειτουργίες στα νέα, σύγχρονα τεχνολογικά τερματικά PDA των διανομέων πανελλαδικά, διευκολύνοντας τις καθημερινές τους εργασίες και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο για τη διεκπεραίωση περισσότερων αποστολών με

- μεγαλύτερη ταχύτητα και ακρίβεια.
- 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).
 - Ολοκληρώσαμε την υλοποίηση της νέας αναβαθμισμένης με χρήση ΑΙ «ψηφιακής βοηθού ACiStant» (chatbot), η οποία εξυπηρετεί τους χρήστες ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας μας (www.acscourier.gr) και μέσω του ACS Mobile App.
 - Ξεκινήσαμε την παρακολούθηση του νέου Δείκτη Customer Experience, Customer Effort Score (CES), στη νέα ΑΙ ψηφιακή μας βοηθό, μέσω του οποίου οι πελάτες αξιολογούν πόσο εύκολα εξυπηρετήθηκαν από την αλληλεπίδρασή τους με την υπηρεσία.
 - Ολοκληρώσαμε την υλοποίηση νέας πλατφόρμας μηνυμάτων, που αναβαθμίζει την επικοινωνία με τους πελάτες σε περισσότερα σημεία επαφής (touchpoints) της αποστολής τους με την ACS, ενισχύοντας σημαντικά την ικανοποίησή τους.
 - Προχωρήσαμε σε σημαντικές βελτιώσεις της εφαρμογής ACS Mobile App, που αφορά την



- εξυπηρέτηση των πελατών από την κινητή τους συσκευή, μέσω της νέας ΑΙ ψηφιακής μας βοηθού, ACiStant.
- Υλοποιήσαμε τη δυνατότητα επιλογής από τον πελάτη οποιουδήποτε locker τους εξυπηρετεί, εντός των νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης, μέσω της ψηφιακής μας βοηθού ACiStant, είτε μέσω του ACS site, είτε του ACS Mobile App.
 - Απλοποιήσαμε την νέα μας υπηρεσία «Παράδοση σε γείτονα», όπου ο πελάτης-παραλήπτης μπορεί να επιλέξει κάποιον γείτονά του για να παραλάβει την αποστολή του σε περίπτωση απουσίας του, ώστε ο πελάτης να μπορεί εύκολα να το επιλέξει οποιαδήποτε στιγμή μέσω της νέας ΑΙ ψηφιακής μας βοηθού, ACiStant.
 - Ξεκινήσαμε την υλοποίηση νέας πλατφόρμας για τη διαχείριση σχολίων πελατών στο Google, με στόχο την κεντρική παρακολούθηση και άμεση απάντηση σε αξιολογήσεις, ενισχύοντας την εμπειρία πελάτη με συνεπή και έγκαιρη επικοινωνία.
 - Ξεκινήσαμε την υλοποίηση νέας πλατφόρμας Ticketing, που θα λειτουργήσει σε όλα τα σημεία μας πανελλαδικά, εξασφαλίζοντας πιο αποδοτική και οργανωμένη διαχείριση των αιτημάτων των πελατών. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται ταχύτερη ανταπόκριση, καλύτερη παρακολούθηση της πορείας κάθε αιτήματος και μεγαλύτερη διαφάνεια, ενισχύοντας την εμπειρία και την εμπιστοσύνη των πελατών μας

Προγράμματα Ψηφιακής Καινοτομίας για Βιώσιμες Πόλεις



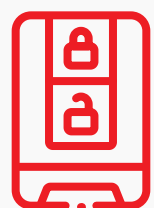
Στο πλαίσιο του Τμήματος Καινοτομίας η εταιρεία συμμετέχει σε Ελληνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα για τη μελέτη και αξιολόγηση νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών, ειδικότερα σε λύσεις τελευταίου μιλίου (Last Mile), αλλά και άλλων επιχειρησιακών αναγκών (blockchain, drones, αυτόνομα οχήματα, συνεργατικοί σχηματισμοί). Πιο συγκεκριμένα:

- Στο πλαίσιο του έργου DISCO, πραγματοποιήθηκε η μετεγκατάσταση του καταστήματος ACS Λευκού Πύργου από την οδό Τσιμισκή στην οδό Αγγελάκη. Η αλλαγή τοποθεσίας βελτίωσε την αποδοτικότητα και την εξυπηρέτηση των πελατών, ενώ συνέβαλε παράλληλα στην αποσυμφόρηση της ιδιαίτερα επιβαρυσμένης περιοχής του κέντρου της Θεσσαλονίκης.
- Στο έργο URBANE, αναπτύχθηκε αλγόριθμος εντοπισμού βέλτιστων σημείων τοποθέτησης lockers στην πόλη της Θεσσαλονίκης. Η μεθοδολογία αξιοποιεί δεδομένα παραδόσεων και κοινωνικοοικονομικούς δείκτες, υποστηρίζοντας μια πιο στοχευμένη και βιώσιμη ανάπτυξη του δικτύου.
- Παράλληλα, στο ίδιο έργο δημιουργήθηκε ένα δυναμικό σύστημα δρομολόγησης, το οποίο ενσωματώνει πραγματικά δεδομένα κυκλοφορίας της πόλης. Το εργαλείο αυτό δίνει τη δυνατότητα για πιο αποδοτικές διανομές, συμβάλλοντας στη μείωση καθυστερήσεων και εκπομπών CO₂.

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



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



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



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



Για το 2024, το ποσοστό των εσόδων της εταιρείας που προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες, ανέρχεται στο 3% του κύκλου εργασιών της.

Στρατηγικός μας στόχος είναι η συνεχής ενίσχυση του ποσοστού των εσόδων που προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες, μέσα από την ανάπτυξη λύσεων που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες περιβαλλοντικές και κοινωνικές ανάγκες.



Εμπειρία και ικανοποίηση πελάτη

Οι θετικές εμπειρίες των πελατών μας και, κατ' επέκταση, η ικανοποίησή τους, αποτελούν έναν από τους κύριους πυλώνες της λειτουργίας μας και είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τη στρατηγική ανάπτυξης της εταιρείας. Η δέσμευσή μας δεν περιορίζεται μόνο στην παροχή αξιόπιστων και ταχέων υπηρεσιών, αλλά επεκτείνεται στην καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης, στη διασφάλιση διαφάνειας και στην ενίσχυση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη σε κάθε σημείο επαφής με την ACS.

Παρακολουθούμε σε ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία και ετήσια βάση τους ποιοτικούς δείκτες που αφορούν την εμπειρία των πελατών, με έμφαση σε κρίσιμους δείκτες όπως το Net Promoter Score (NPS), το Customer Effort Score (CES) και την αξιολόγηση της εξυπηρέτησης μέσω Google Reviews. Μέσα από την ανάλυση αυτών των δεδομένων εντοπίζουμε έγκαιρα τυχόν αστοχίες και προχωρούμε σε άμεσες διορθωτικές ενέργειες, ώστε να ενισχύουμε συνεχώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μας.

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. Τα αποτελέσματα αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και τροφοδοτούν τόσο τις ομάδες εξυπηρέτησης όσο και τη

Διοίκηση, διασφαλίζοντας ότι η φωνή του πελάτη (VoC-Voice of Customer) βρίσκεται πάντα στο επίκεντρο των αποφάσεών μας. Συμπληρωματικά, επενδύουμε σε τεχνολογικές λύσεις και εργαλεία ανάλυσης συναισθήματος (Sentiment Analysis) που μας επιτρέπουν να κατανοούμε σε βάθος τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών μας.



Στο ίδιο πλαίσιο, η ψηφιακή μας βοηθός **ACiStant** αποτελεί πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της εμπειρίας πελάτη, προσφέροντας άμεση και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση 24/7 μέσω της ιστοσελίδας μας **acscourier.gr** και του **ACS Mobile App**.

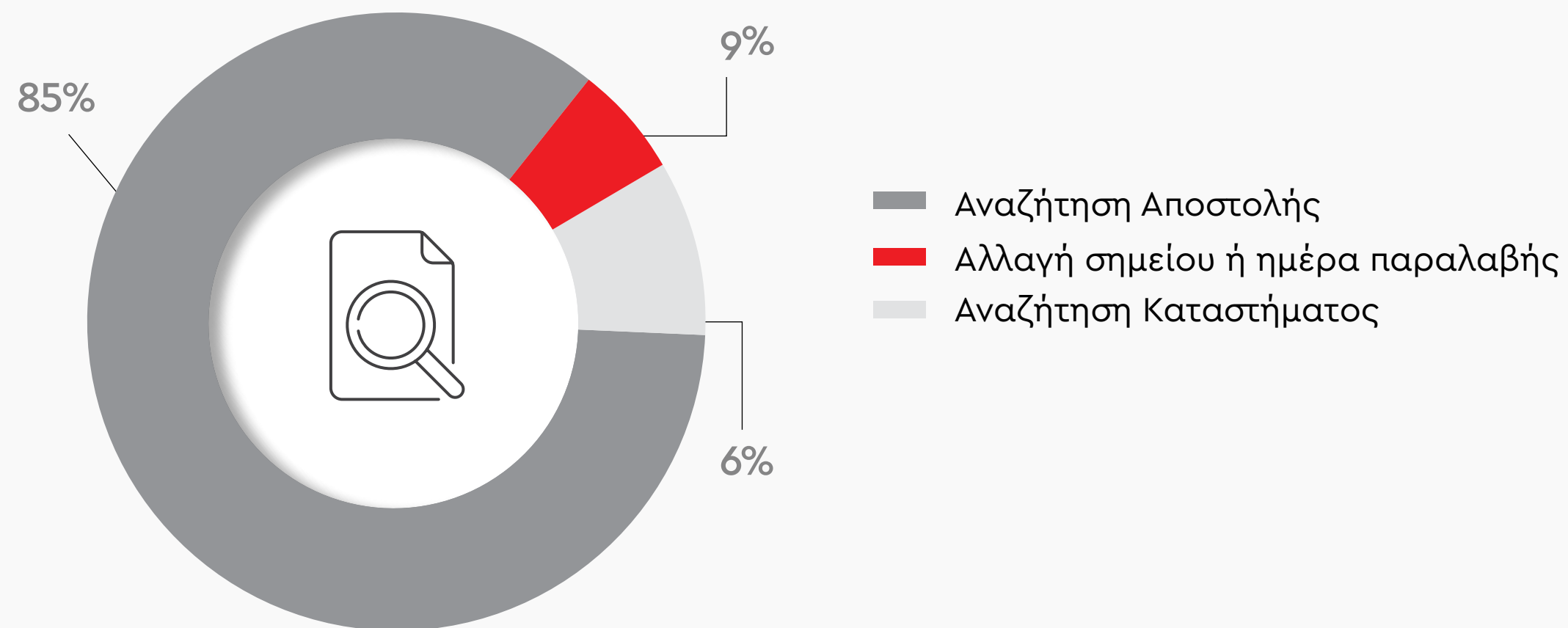
Στις 15/04/2024 ξεκίνησε να λειτουργεί η πλήρως

αναβαθμισμένη έκδοση της ACiStant και κατά τη διάρκεια του 2024 εξυπηρέτησε συνολικά 1.376.884 χρήστες, απαντώντας σε 6.546.602 ερωτήσεις τους, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό των συνομιλιών (20,77%) έγινε εκτός ωρών εργασίας, επί τω πλείστων από τον κινητό τους τηλέφωνο (62,7%).

Ψηφιακή Εξυπηρέτηση μέσω της ACiStant

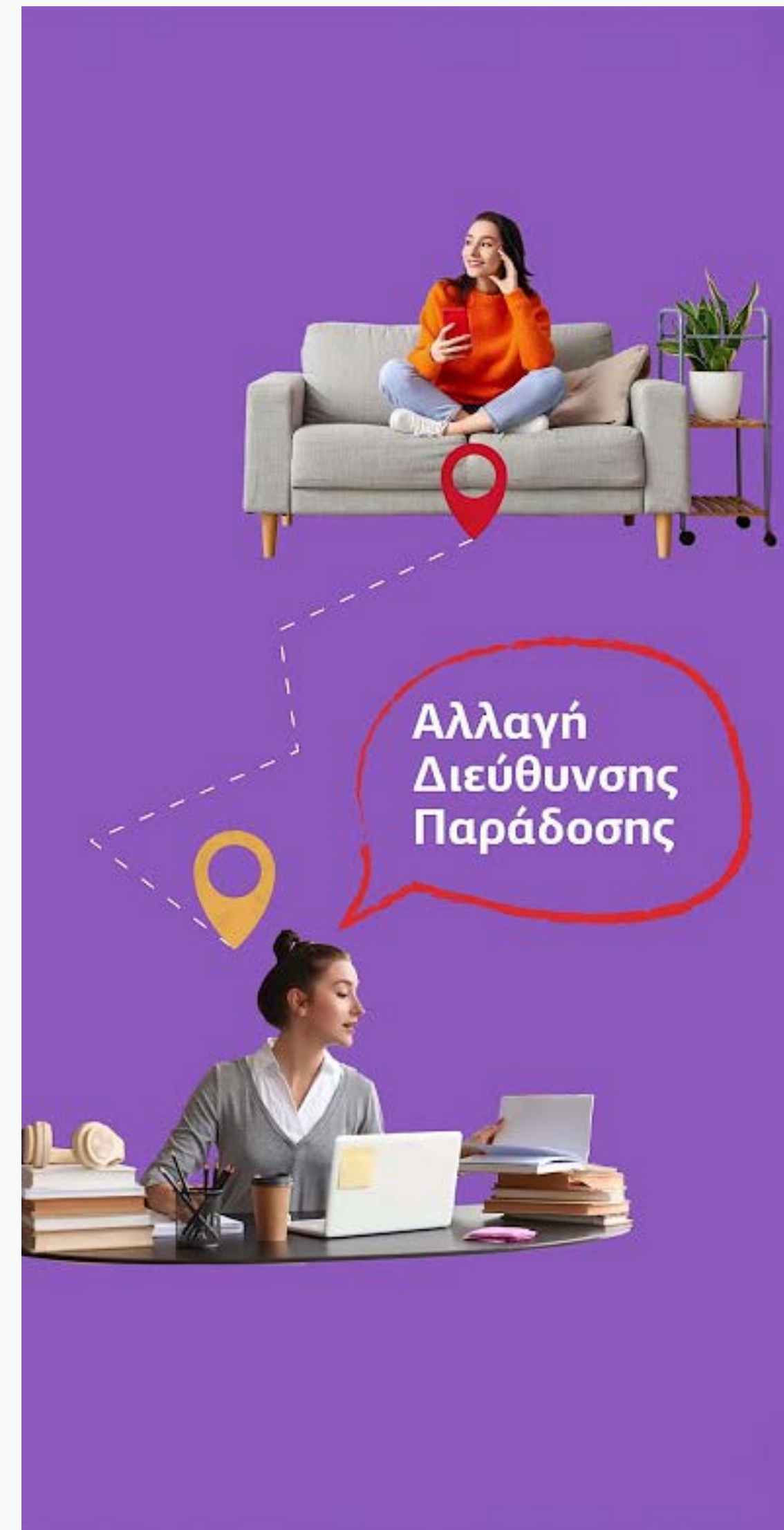


Ενότητες Ψηφιακής Εξυπηρέτησης ACiStant



Τα στοιχεία αυτά αποδεικνύουν ότι οι πελάτες μας εκτιμούν τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται γρήγορα και εύκολα από ψηφιακά κανάλια, ενώ η εταιρεία αποκτά πολύτιμα δεδομένα για τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών της.

Με αυτόν τον τρόπο, η εμπειρία πελάτη μετατρέπεται σε μοχλό καινοτομίας και βιώσιμης ανάπτυξης, διαμορφώνοντας το πλαίσιο μέσα στο οποίο εξελίσσουμε τις υπηρεσίες μας και ενισχύουμε τη θετική κοινωνική μας επίδραση.



Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
>10% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα	% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες (βάσει ICMA protocol)	>6% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα (Στόχος 2022-2024)	Χωρίς επίτευξη 3 %		ΝΕΟΣ στόχος 2025-2030: >6 % των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα (ACS)

Επιπλέον στόχοι ACS

Ουσιαστικά θέματα	Στόχοι 2024	Αποτελέσματα 2024	Στόχοι 2025
Παροχή καινοτόμων 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

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα



Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα

[GRI 302, 305, ESRS E1]

Στην ACS λειτουργούμε με συναίσθηση της περιβαλλοντικής μας ευθύνης. Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, της σχετικής 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.



Υποδομές με ευθύνη για το περιβάλλον και την κλιματική αλλαγή

Οι κεντρικές εγκαταστάσεις μας 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 A, διασφαλίζουμε τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και την προστασία του περιβάλλοντος.

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

Το 2022 η έδρα της εταιρείας μεταφέρθηκε σε νέες εγκαταστάσεις (Πέτρου Ράλλη 36–38, 12241 Αιγάλεω).



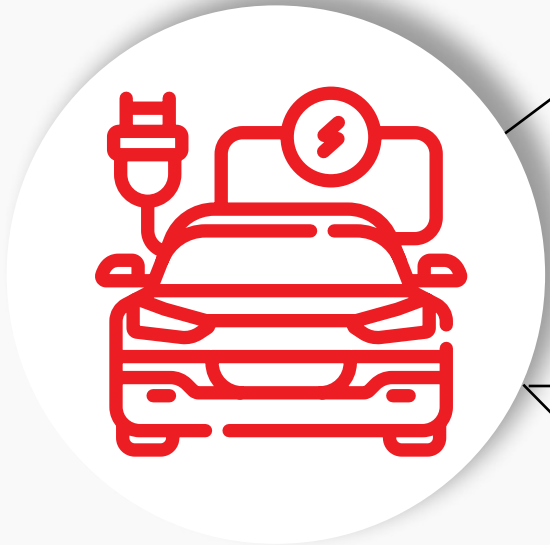


Βασίζεται στη βιοκλιματική αρχιτεκτονική, με στόχο τη διασφάλιση θερμικής άνεσης, χρησιμοποιώντας περιβαλλοντικούς πόρους, όπως οι ηλιακοί συλλέκτες (φωτοβολταϊκά) 1MW στην οροφή και οι φωτοσωλήνες (με φυσικό ηλιακό φως) σε όλα τα γραφεία.

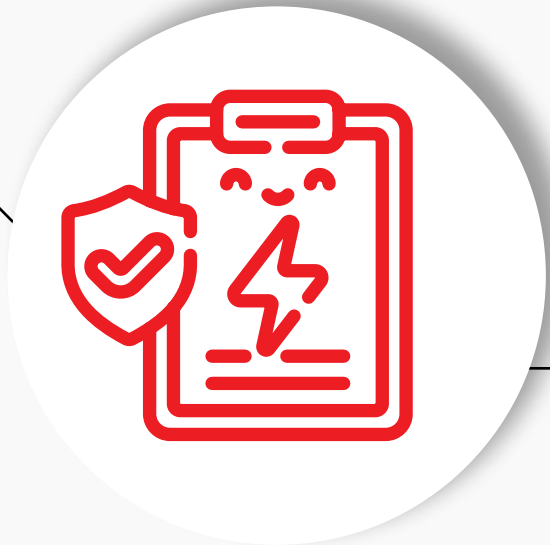
Το νέο κτίριο των κεντρικών γραφείων της ACS:



Χρησιμοποιεί φώτα LED χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης όπου υπάρχει ηλεκτρικός φωτισμός.



Έχει πρόβλεψη για 100 θέσεις φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων, ενώ ήδη μέσα στο 2024 το 51% του εταιρικού στόλου της εταιρείας αφορούσε υβριδικά ή ηλεκτρονικά αυτοκίνητα.



Έχει λάβει στους χώρους των γραφείων Πιστοποιητικό Ενεργειακής Απόδοσης (ΠΕΑ) ενεργειακής κατηγορίας Α.

Κλιματική αλλαγή

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

• Κλιματική αλλαγή.

[GRI 305, GRI 302, ESRS E1, ESG GOAL 1]

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Η ACS συνεχίζει για 8η 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).

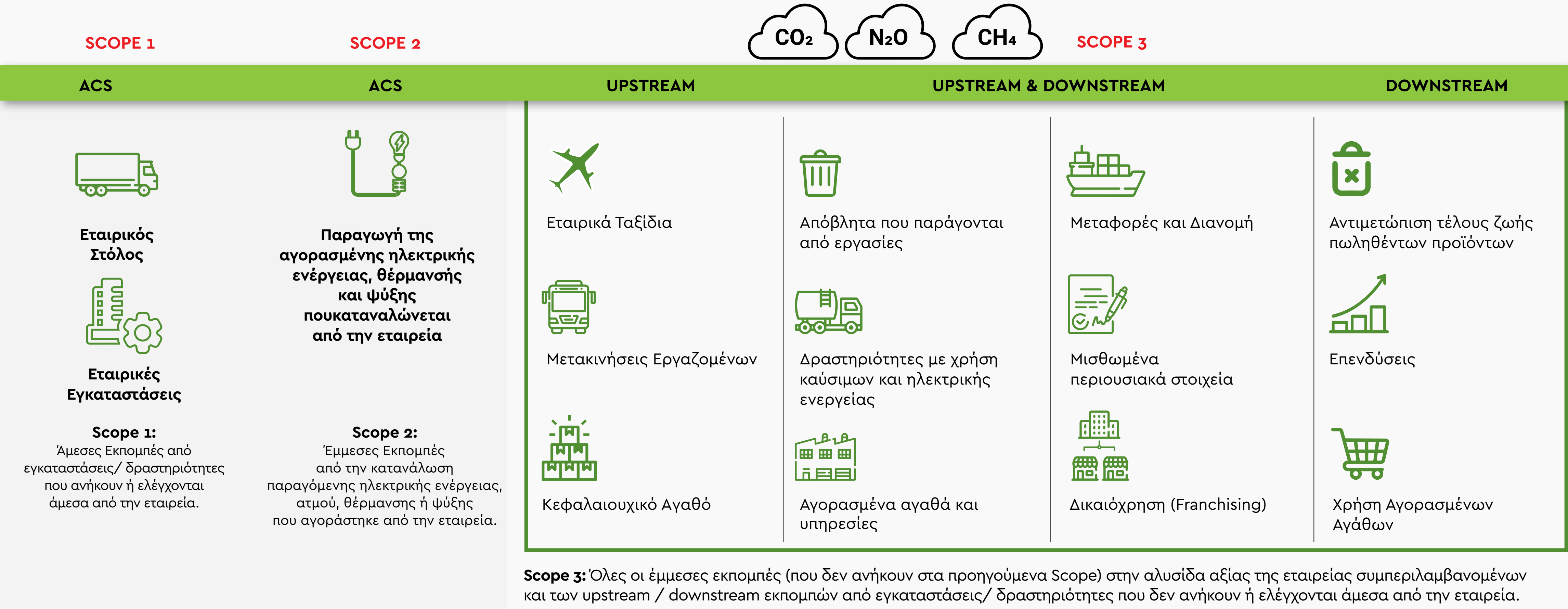
Εθνικός Κλιματικός Νόμος 4936/2022

Τον Οκτώβριο 2024, η εταιρεία ACS που εμπίπτει στον νέο Κλιματικό Νομό, υπέβαλε έγκαιρα στην πλατφόρμα του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΥΠΕΝ) τις μετρήσεις του ανθρακικού αποτυπώματός της (Scope 1 και 2) για το έτος 2023, 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**.



Εκπομπές CO2e στην αλυσίδα αξίας της ACS

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 2024 εκτιμήθηκαν σε **29.396 τόνους CO2e**. Σύμφωνα με τις διαφορετικές κατηγορίες εκπομπών η κατανομή και παράλληλα η μεταβολή από το προηγούμενο έτος έχουν ως εξής:

Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS

Κατηγορίες GHG Protocol – location based	2022 (σε t CO2e)	2023 (σε t CO2e)	2024 (σε t CO2e)	Ποσοστιαία μεταβολή YoY	Ποσοστιαία μεταβολή συγκριτικά με το έτος βάσης - 2022
Scope 1 – Άμεσες εκπομπές	921	586	679	+ 15,81%	-26%
Scope 2 – Έμμεσες εκπομπές (location-based)	957	1.281	711	-44,46%	-39%
Σύνολο Scope 1 & 2	1.878	1.867	1.390	-26%	-33%
Scope 3 – Άλλες έμμεσες εκπομπές	22.251	21.748	28.006	+28,77%	+25,86%
Σύνολο	24.129	23.615	29.396	+24,48%	+21,82%

- Οι συντελεστές που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των εκπομπών αντλούνται από τις ετήσιες Εθνικές Απογραφές Αερίων του Θερμοκηπίου (ΑτΘ) για τις Scope 1 εκπομπές και από τις ετήσιες Εκθέσεις του Διαχειριστή ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης (ΔΑΠΕΕΠ) 2024 για τις Scope 2 εκπομπές.

Κατηγορίες GHG Protocol – Market based	2022 (σε t CO2e)	2023 (σε t CO2e)	2024 (σε t CO2e)	Ποσοστιαία μεταβολή YoY	Ποσοστιαία μεταβολή συγκριτικά με το έτος βάσης - 2022
Scope 2 – Έμμεσες εκπομπές (market-based)*	955.47	935.91	524.58	-44%	-45%

Στόχος ESG αποτελεί η μείωση εκπομπών Scope 1, 2 του Ομίλου. Η αύξηση των Scope 1 εκπομπών το 2024 κατά 16% σε σχέση με το 2023 οφείλεται στην αύξηση μεταφορών λόγω ηλεκτρονικών αγορών. Αναμένεται ότι η περαιτέρω αύξηση του πράσινου στόλου αυτοκίνητων του Ομίλου (το 2024 το 51% του στόλου αποτελείτο από ηλεκτρικά ή υβριδικά μοντέλα) με στόχο να φτάσει το 75% μέχρι το 2030, όπου και θα συμβάλλει 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 στις εγκαταστάσεις μας.

Συνολική Αναφορά εκπομπών ΑτΘ της ACS Ταχυδρομικές Υπηρεσίες Α.Ε.Ε., για το έτος 2024

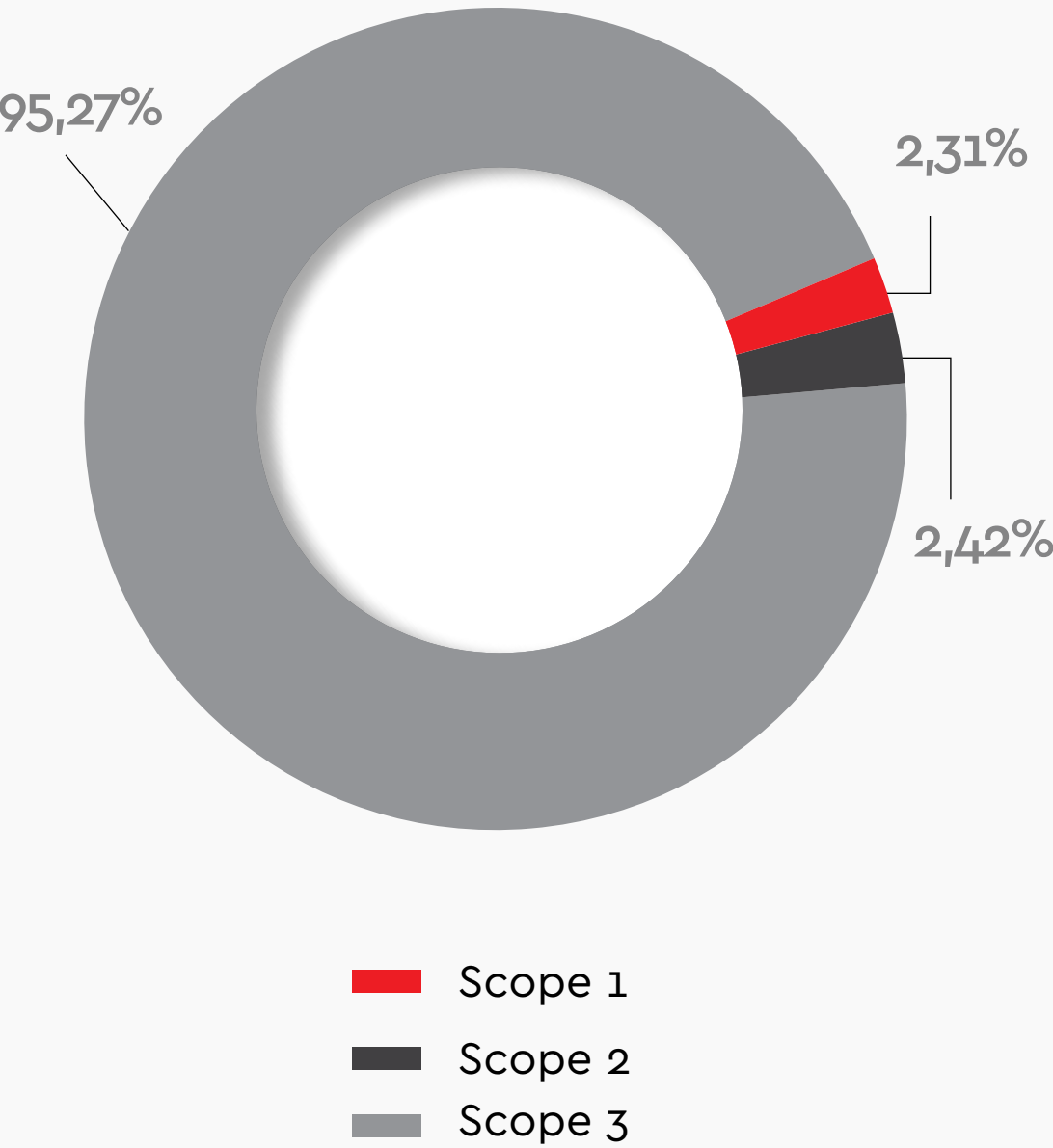
Πηγές Εκπομπών – ACS 2024	TOTAL (t CO ₂ eq)	CO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs
	GWP	-	1	28	265	-
Scope 1: Άμεσες εκπομπές	678.76					
Άμεσες εκπομπές από καύση σε σταθερό εξοπλισμό	18.18	0,00	18.12	0,02	0,04	-
Γεννήτρια						
Καύση πετρελαίου ηλεκτροπαραγωγή		0,00	18.12	0,00	0,00	0,00
Θέρμανση κτηρίων						
Καύση πετρελαίου		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Άμεσες εκπομπές από καύση σε κινητό εξοπλισμό	660.58	0,00	654.56	1,70	4,31	-
Καύση καυσίμων σε οχήματα που ελέγχονται από την εταιρεία						
Καύση diesel σε υπηρεσιακά οχήματα (ιδιόκτητα ή πλήρως μισθωμένα)		0,00	176,43	0,00	0,01	0,00
Καύση βενζίνης σε υπηρεσιακά οχήματα (ιδιόκτητα ή πλήρως μισθωμένα)		0,00	441,87	0,05	0,01	0,00
Καύση υγραερίου σε υπηρεσιακά οχήματα (ιδιόκτητα ή πλήρως μισθωμένα)		0,00	34,59	0,00	0,00	0,00
Καύση φυσικού αερίου σε υπηρεσιακά οχήματα (ιδιόκτητα ή πλήρως μισθωμένα)		0,00	1,68	0,00	0,00	0,00
Άμεσες διαφεύγουσες εκπομπές από την απελευθέρωση ΑτΘ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
HFCs από εξοπλισμό ψύξης/κλιματισμού σε κτηριακές εγκαταστάσεις		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Scope 2: Έμμεσες εκπομπές από εισαγόμενη ενέργεια	711,29					
Έμμεσες εκπομπές από εισαγόμενη ηλεκτρική ενέργεια*	711,29	0,00	711,29	0,00	0,00	-
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε κτηριακές εγκαταστάσεις (χωρίς GOs)		0,00	711,29	0,00	0,00	0,00
Scope 3: Λοιπές έμμεσες εκπομπές	28.006,18					
Έμμεσες εκπομπές από καύσιμα και ενέργεια (Category 3)	325,99	254,60	71,39	0,00	0,00	-
Έμμεσες εκπομπές από την παραγωγή και μεταφορά καυσίμων						
Παραγωγή βενζίνης (περιλαμβάνεται και μεταφορά)		114,40	0,00	0,00	0,00	0,00
Παραγωγή diesel (περιλαμβάνεται και μεταφορά)		42,37	0,00	0,00	0,00	0,00
Παραγωγή υγραερίου (περιλαμβάνεται και μεταφορά)		8,67	0,00	0,00	0,00	0,00
Παραγωγή φυσικού αερίου (περιλαμβάνεται και μεταφορά)		0,13	0,00	0,00	0,00	0,00
Παραγωγή Πετρελαίου ηλεκτροπαραγωγής (περιλαμβάνεται και μεταφορά)		4,12	0,00	0,00	0,00	0,00

Πηγές Εκπομπών – ACS 2024	TOTAL (t CO ₂ eq)	CO ₂ eq	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs
	GWP	-	1	28	265	-
Έμμεσες εκπομπές από απώλειες στο Δίκτυο Διανομής & Μεταφοράς για την Ηλεκτρική Ενέργεια που καταναλώνεται (Scope 2)						
Απώλειες στο Δίκτυο		7,74	71,39	0,00	0,00	0,00
Έμμεσες εκπομπές από παραγωγή και μεταφορά καυσίμων που καταναλώθηκαν για την Ηλεκτρική Ενέργεια που καταγράφηκε στο Scope 2						
Παραγωγή και μεταφορά καυσίμων που καταναλώθηκαν για την παραγωγή της Ηλεκτρικής Ενέργειας που αγοράσθηκε και καταναλώθηκε από την ACS		77,17	0.00	0.00	0.00	0.00
Εκπομπές από «ανάντη» μεταφορά και διανομή (upstream transportation & distribution) (category 4)	26.840,74	26.840,736	0.00	0.00	0.00	-
Μεταφορά με Μοτοσυκλέτες		1.472,16	0.00	0.00	0.00	0.00
Μεταφορά με Mini van		11.524,97	0.00	0.00	0.00	0.00
Μεταφορά με ΦΔΧ – Άξονες		8.366,70	0.00	0.00	0.00	0.00
Μεταφορά Αεροπορικώς		1.615,85	0.00	0.00	0.00	0.00
Μεταφορά Ακτοπλοϊκώς		3.861,06	0.00	0.00	0.00	0.00
Έμμεσες εκπομπές από διαχείριση αποβλήτων (Category 5)	61,39	61,395	0.00	0.00	0.00	-
Διαχείριση επικίνδυνων και μη αποβλήτων γραφείων από πιστοποιημένες εταιρείες		6,87	0.00	0.00	0.00	0.00
Απόβλητα της εταιρείας προς ανακύκλωση και απομάκρυνση (μη επικίνδυνα)		54,52	0.00	0.00	0.00	0.00
Έμμεσες εκπομπές από επαγγελματικά ταξίδια (Category 6)	12,78	3,54	9,24	0.00	0.00	-
Μετακίνηση με αεροπλάνο		0.00	9,24	0.00	0.00	0.00
Μετακίνηση με πλοίο		0,52	0.00	0.00	0.00	0.00
Διαμονές σε ξενοδοχεία		3,02	0.00	0.00	0.00	0.00
Έμμεσες εκπομπές από το τέλος ζωής του προϊόντος (category 12)	6,03	6,03	0.00	0.00	0.00	-
Συσκευασίες δεμάτων		6,03	0.00	0.00	0.00	0.00
Εκπομπές από Δικαιοχρησία (Franchise) (Category 14)	759,25	0.00	759,25	0.00	0.00	-
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε υποκαταστήματα		0.00	759,25	0.00	0.00	0.00
Καύση πετρελαίου σε υποκαταστήματα		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL EMISSIONS in tonnes CO2 eq	29,396.23					

* Οι τιμές που παρουσιάζονται αφορούν σε εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας με τη μέθοδο location-based, όπως αυτή ορίζεται στο GHG Protocol

Κατανομή εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου για τις δραστηριότητες της ACS το 2024

GHG Inventory – ACS



Συνολική επισκόπηση του πεδίου εφαρμογής του GHG Protocol

Ο υπολογισμός του αποτυπώματος για το έτος 2024 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 2024: 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. Company facilities	✓	• 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. Company vehicles	✓	• 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. Purchased electricity	✓	• 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.
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.



Κατηγορίες GHG Protocol	Εντός πεδίου εφαρμογής	Σχόλια
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.
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.

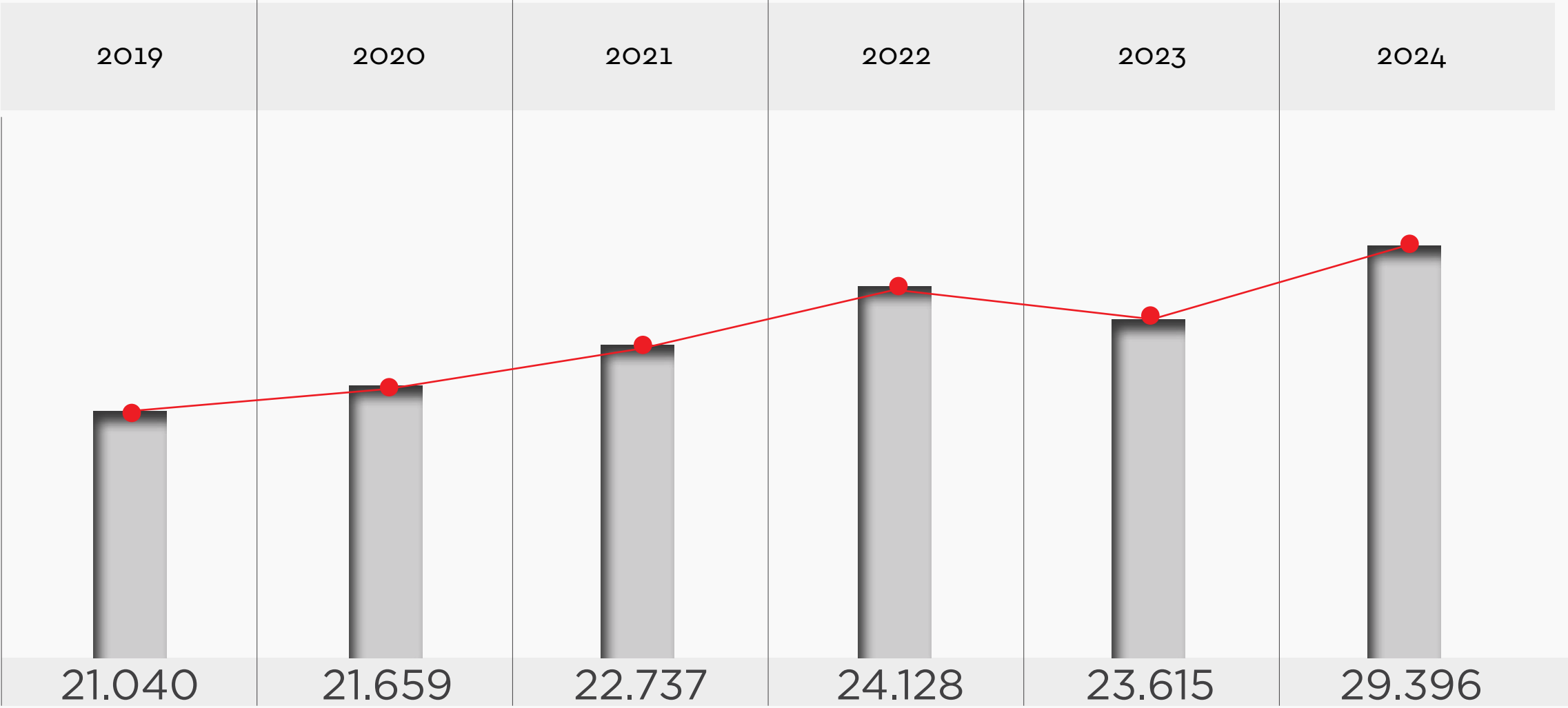
Συνολικές εκπομπές την περίοδο 2022 – 2024

Για την ACS έτος βάσης θεωρείται το 2022, που είναι το έτος βάσης του Ομίλου Quest για την ESG Στρατηγική και η μετάβαση στις νέες εγκαταστάσεις της.

Οι συνολικές εκπομπές 2022–2024 παρουσιάζουν αύξηση κατά 21,8% κάτι όμως που αντικατοπτρίζει την σημαντική αύξηση των δραστηριοτήτων της εταιρείας. Αυτό φαίνεται από την σημαντική αύξηση του βάρους των αποστολών της εταιρείας – κατά 13.8% σε σύγκριση με το 2023 (και κατά 94% σε σχέση με το 2019.)

Τα παραπάνω στοιχεία και τα διαγράμματα που ακολουθούν υποδεικνύουν τη μεταβολή των περιβαλλοντικών επιδόσεων της ACS.

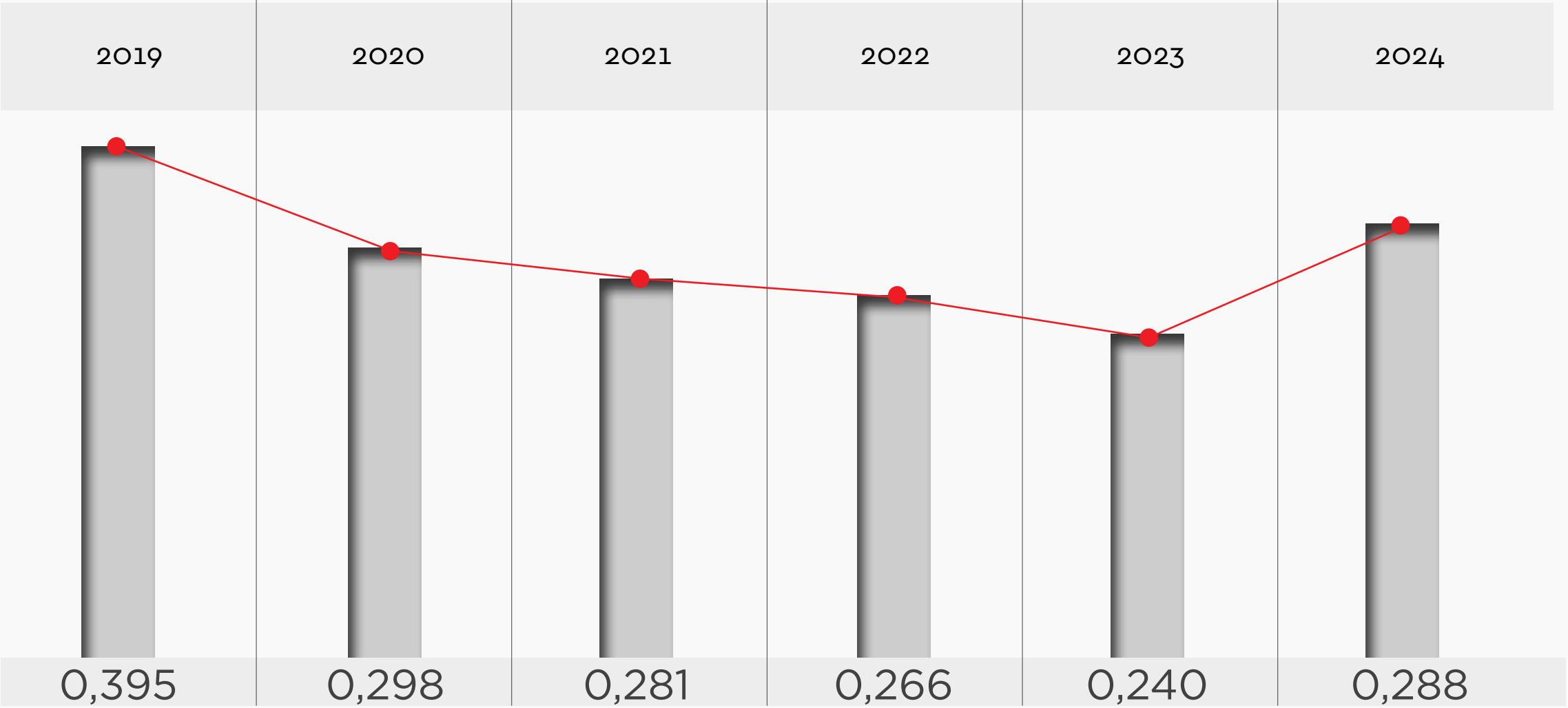
Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS σε t eCO₂



Ένταση εκπομπών

Για το έτος 2024 η ένταση των εκπομπών υπολογίστηκε σε 0.285kg CO₂ ανά κιλό που μεταφέρθηκε μέσω των αποστολών της ACS και συγκριτικά με το 2023 αυξήθηκε σε ποσοστό της τάξεως του 19,9%. Σε σχέση με το 2019 παρατηρείται σημαντική πτώση της έντασης των εκπομπών σε ποσοστό 27%.

Ένταση Εκπομπών ACS kg CO₂eq / kg Μεταφοράς



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

		2022	2023	2024	Διαφορά με Ετος Βάσης (2022)
Κύκλος Εργασιών (εκάτ. €)	εκάτ. €	141,8	150,5	157,9	11%
Ετήσια ενεργειακή ένταση (MWh/m²)	MWh/m²	365,0	113,0	106,7	-6%
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ (kt CO ₂) - Location based Emissions Scope 1&2	kt CO ₂	1,9	1,9	1,4	-25%
Ετήσια ενεργειακή ένταση (MWh/m²) / € εκ. κύκλου εργασιών	(MWh/m²) / € εκ. κύκλου εργασιών	2,6	0,8	0,4	-53%
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ ανά έτος (kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών	(kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,013	0,012	0,009	-29%
Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	tCO ₂ eq.	920,6	582,0	678,8	17%
Άμεσες εκπομπές (Scope 1)/€ εκ. κύκλου εργασιών	tCO ₂ eq./€ million	6,5	3,9	4,3	11%
Άμεσες εκπομπές (Scope 1)/m²	tCO ₂ eq./m²	0,06	0,01	0,02	17%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 2) - Location based	tCO ₂ eq.	955,5	1280,8	711,3	-44%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)/€ εκ. κύκλου εργασιών	tCO ₂ eq./€ million	6,7	8,5	4,5	-47%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)/m²	tCO ₂ eq./m²	0,06	0,03	0,02	-44%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	tCO ₂ eq.	22251	21474	28009	30%
Έμμεσες εκπομπές (Scope 3)/€ εκ. κύκλου εργασιών	tCO ₂ eq./€ million	157,0	142,7	177,4	24%
Συνολική ποσότητα ενέργειας που καταναλώθηκε	MWh	5664,2	4766,4	4504,0	-6%
Συνολική ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε	MWh	2191,1	2568,0	1935,4	-25%
Ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	%	39%	54%	43%	-20%
Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ηλεκτρικής ενεργειάς που καταναλώθηκε *	%	33%	37%	43,8%	18%
Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε *	%	13%	20%	19%	-6%

Σημείωση: (*) Για να υπολογιστεί τοαποτέλεσμα για το 2024 έχει χρησιμοποιηθεί το τελικό ενεργειακό μείγμα του παρόχου για το 2024 που συμπεριλαμβάνει την εγγυημένη πράσινη ενέργεια στο ενεργειακό του μείγμα.

Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
1. Κλιματική Αλλαγή: Μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1, 2 κατά 40% έως το 2030 και κλιματική ουδετερότητα μέχρι το 2050	Αύξηση του ποσοστού του στόλου εταιρικών αυτοκινήτων με hybrid/ηλεκτρικά μοντέλα	>43%	Χωρίς επίτευξη 51%		54%
	Αύξηση % προμήθειας «πράσινης» ενέργειας (στόχος Ομίλου για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	>13% (στόχος Ομίλου)	Επίτευξη 14% (μέσα από Guarantees of Origin (GOs)		25% (στόχος Ομίλου)
	40% μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1,2 μέχρι 2030 (σε σχέση με το έτος βάσης 2022)	40% μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1,2 μέχρι 2030 (σε σχέση με το έτος βάσης 2022)	Επίτευξη 33% μείωση Scope 1 &2 (location-based) σε σχέση με το έτος βάσης 2022		Συνολικός στόχος Ομίλου: 16% μείωση το 2025 (σε σχέση με το 2022)
	Μέτρηση Ανθρακικού Αποτυπώματος βάσει το GHG Protocol (Scope 1,2)	Μέτρηση & πιστοποίηση μέτρησης κατά ISO 14064 για το 2024	Επίτευξη Ολοκληρώθηκε η Μέτρηση και πραγματοποιήθηκε η εξωτερική επαλήθευση		Μέτρηση Ανθρακικού Αποτυπώματος βάσει το GHG Protocol (Scope 1,2) με πιστοποίηση μέτρησης κατά ISO 14064 για το 2025
	Μέτρηση εκπομπών Scope 3 βάσει του GHG Protocol	Μέτρηση εκπομπών Scope 3	Επίτευξη Πραγματοποιήθηκε η Μέτρηση Scope 3 CO2e (tns): 28.006		Μέτρηση εκπομπών Scope 3 για το 2025 Μελλοντική αξιολόγηση στόχων μείωσης.

 Στόχος επετεύχθη

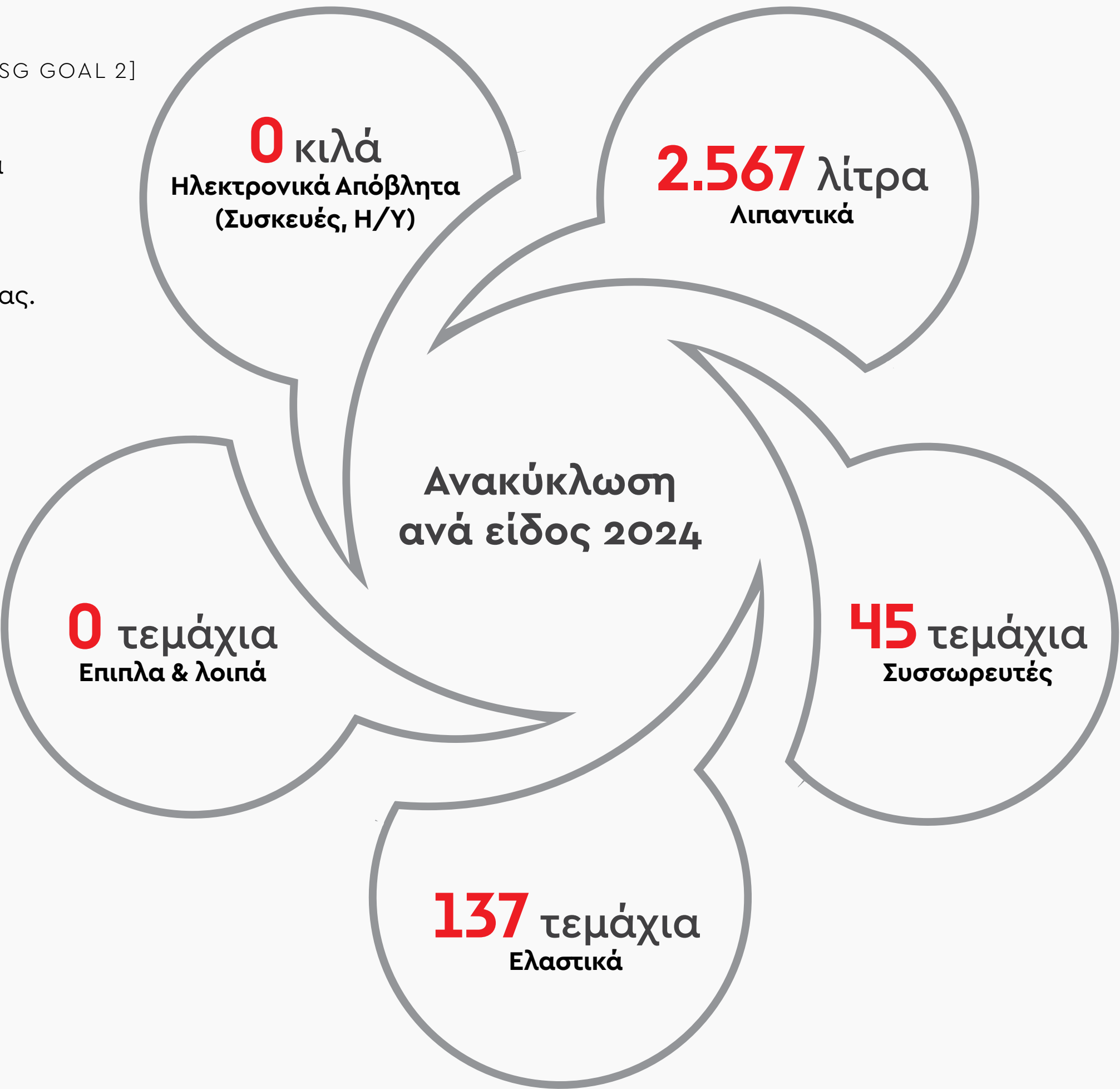
 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Κυκλική οικονομία

[Ουσιαστικό θέμα: GRI 306, ESRS E5, ESG GOAL 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.



Δράσεις προώθησης της κυκλικής οικονομίας

Από τον Ιούνιο του 2023 η ACS έχει ξεκινήσει 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/>

Κατά τη διάρκεια του 2024, η εταιρεία προώθησε από όλα τα καταστήματά της **14.395 κιλά μικροσυσκευών προς ανακύκλωση** και συνεχίζει στην ίδια κατεύθυνση, αποδεικνύοντας έμπρακτα τη σταθερή προσηλωσή της στη διαρκή βελτίωση σε όλους τους τομείς της Βιώσιμης Ανάπτυξης και στην επίτευξη των Στόχων ESG.

Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ESG Στόχοι	Ενέργειες	Στόχοι 2024	Επίδοση 2024	Πρόοδος 2024	Στόχοι 2025
Πρώθηση της κυκλικής οικονομίας και εξάλειψη των αποβλήτων που μπορούν να αποφευχθούν μέχρι το 2025	Συνέχιση και Ενίσχυση Υπηρεσιών Κυκλικής Οικονομίας.	Απογραφή πλαστικών μιας χρήσης που χρησιμοποιούνται στην αλυσίδα διανομής	Επίτευξη		Συνέχιση και Ενίσχυση Υπηρεσιών Κυκλικής Οικονομίας
		100% e-waste recycling certified	Επίτευξη		100% e-waste recycling certified
		Μέτρα για τη μείωση των πλαστικών μιας χρήσης	Επίτευξη		Συνέχεια με νέα Σημεία συλλογής
		Paperless office Ψηφιοποίηση περισσότερων διαδικασιών (Service, οικονομικές Υπηρεσίες) Ψηφιοποίηση διαδικασίας ελέγχου και δημιουργίας προμηθευτών. Έναρξη έργων ψηφιοποίησης διαδικασιών HR, εξοδολογίων, Service και Οικονομικών Υπηρεσιών	Επίτευξη		Paperless office Ψηφιοποίηση περισσότερων διαδικασιών
		Sustainable packaging Συσκευασία από ανακυκλωμένο περιεχόμενο ή ανακυκλώσιμα υλικά/ Εισαγωγή KPIs	Σε εξέλιξη Μόνο χάρτινες εμπορικές σακούλες σε χρήση		Sustainable packaging
	Εισαγωγή μοντέλων κυκλικής οικονομίας	Η ACS συνεργάζεται με την Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. για την παραλαβή και ανακύκλωση ηλεκτρικών συσκευών	Επίτευξη		Συνέχιση και Ενίσχυση Υπηρεσιών Κυκλικής Οικονομίας

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

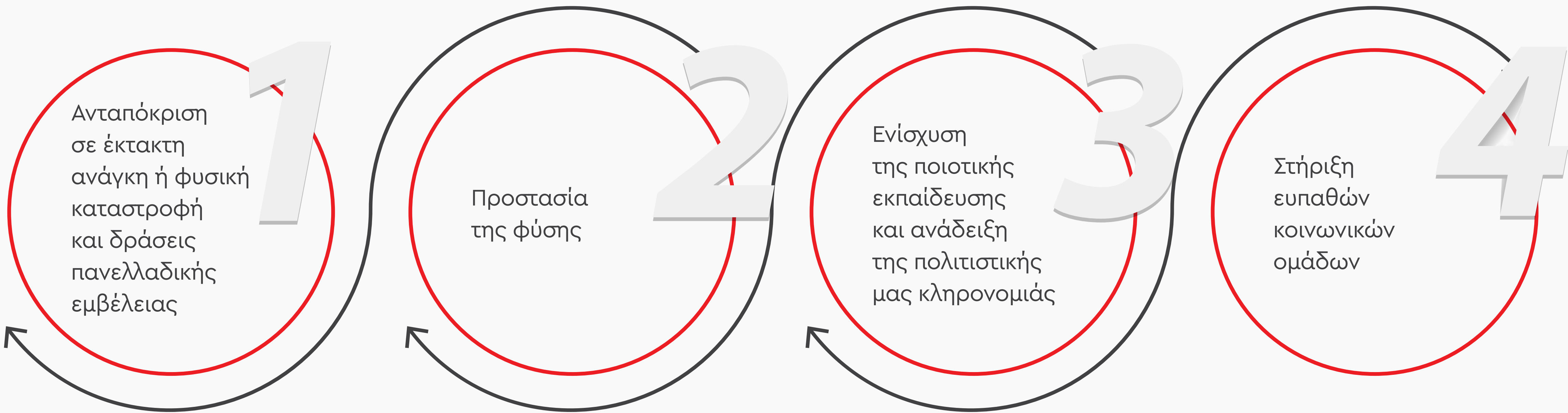
Συνεισφορά στην κοινωνία

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



«Αξιοποιούμε τη δυναμική και το Πανελλαδικό δίκτυο της ACS για να στηρίζουμε κοινωνικούς φορείς, ευάλωτες ομάδες, δράσεις προστασίας του περιβάλλοντος και περιστατικά έκτακτης ανάγκης από φυσικές καταστροφές. Με ενέργειες και συνεργασίες ουσιαστικής προσφοράς, μετατρέπουμε τις υπηρεσίες μας σε από κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο, αποδεικνύοντας στην πράξη τη στρατηγική μας κατεύθυνση: «Τα πάντα για τον άνθρωπο, παντού με ευθύνη».



Έλια Χάραρη
Διευθύντρια Μάρκετινγκ
& Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Το 2024 η ACS πραγματοποίησε συνολικά 21.602 δωρεάν αποστολές σε ευπαθείς ομάδες, αρχικής αξίας 332.043€, μεταφέροντας υλικά βάρους άνω των 49 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 Αστέγων 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.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι μέσα στο 2024 μεταφέρθηκαν δωρεάν, μέσα σε **4.061 αποστολές της ACS, βάρους άνω των 20 τόνων, 63.681 κουτιά φαρμάκων και προϊόντων υγείας, συνολικής αξίας 1.047.404€, τα οποία κατάφερε να συγκεντρώσει το GIVMED**, για οργανισμούς σε όλη την Ελλάδα, που στηρίζουν σε μηνιαία βάση **πάνω από 31.477 ωφελούμενους σε ευπαθείς ομάδες.**

Επιπλέον, χάρη στην κοινή μας πρωτοβουλία τον Οκτώβριο του 2024, το κοινό δώρισε 352 κουτιά φαρμάκων & προϊόντων υγείας στα καταστήματα ACS πανελλαδικά, αξίας 3.621€, τα οποία στάλθηκαν στο Κοινωνικό Φαρμακείο Πόρου. Από το 2018 όπου ξεκίνησε η συνεργασία μας, έχουμε εξασφαλίσει για το GIVMED τη δωρεάν μεταφορά 204.590 φαρμάκων και προϊόντων υγείας, αξίας 3.182.925€.



ACS x GIVMED

Ένας ακόμα χρόνος προσφοράς.
Μία προσπάθεια για την υγεία όλων.



Τέλος, στις σημαντικές δράσεις για την προστασία της φύσης περιλαμβάνεται η συνέχιση της συνεργασίας 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 **14.395 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.



Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

Στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	Στόχοι 2024	Αποτελέσματα 2024	Στόχοι 2025
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 των δράσεων και διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%). - Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.

Παράρτημα

Παράρτημα

Πίνακας Περιεχομένων GRI / ESRS

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης 2024	Παραλείψεις	Δημοσιοποίηση και ευθυγράμμιση πρότυπα ESRS (Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου Quest 2024)
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Λεπτομέρειες για τον οργανισμό	Σχετικά με την εταιρεία μας		ESRS 1 ESRS 2
	2-2 Οντότητες που περιλαμβάνονται στην έκθεση βιωσιμότητας του οργανισμού	Σχετικά με την Έκθεση		ESRS 1 ESRS 2
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και επικοινωνία	Σχετικά με την Έκθεση		ESRS 1 ESRS 2
	2-4 Επαναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση		ESRS 1 ESRS 2
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την Έκθεση		ESRS 1 ESRS 2
	2-6 Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	Σχετικά με την εταιρεία μας Επιχειρηματικό Μοντέλο και Αξιακή αλυσίδα		ESRS 1 ESRS 2 (SBM 1-3)
	2-7 Εργαζόμενοι	Οι άνθρωποί μας		ESRS S1
	2-8 Εργαζόμενοι που δεν είναι μισθωτοί	Οι άνθρωποί μας		ESRS S1
	2-9 Δομή και σύνθεση διακυβέρνησης	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5), ESRS - G1
	2-10 Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5), ESRS - G1
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου διοικητικού οργάνου	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5), ESRS - G1

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης 2024	Παραλείψεις	Δημοσιοποίηση και ευθυγράμμιση πρότυπα ESRS (Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου Qvest 2024)
GRI 2: General Disclosures 2021	2-12 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5), ESRS - G1
	2-13 Ανάθεση ευθύνης για τη διαχείριση των επιπτώσεων	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5), ESRS - G1
	2-14 Ο ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης για τις εκθέσεις βιωσιμότητας	Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης		ESRS 2 GOV 1-5 ESRS E1
	2-15 Σύγκρουση συμφερόντων	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5), ESRS - G1
	2-16 Επικοινωνία κρίσιμων ανησυχιών	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5), ESRS - G1
	2-17 Συλλογική γνώση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5), ESRS - G1
	2-18 Αξιολόγηση των επιδόσεων του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης		ESRS 2 GOV 1-5 ESRS E1
	2-19 Πολιτικές αποδοχών	Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης		ESRS 2 GOV 1-5 ESRS E1
	2-20 Διαδικασία καθορισμού των αποδοχών	Εταιρική διακυβέρνηση/ Διακυβέρνηση Βιώσιμης Ανάπτυξης		ESRS 2 GOV 1-5 ESRS E1
	2-21 Ετήσια αναλογία συνολικών αποζημιώσεων	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 GOV 1-5
	2-22 Δήλωση για τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	Μήνυμα του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου Στρατηγική Βιώσιμης Αναπτυξής / Στόχοι ESG 2025+		ESRS 2 (-SBM 1-3, MDR-P)
	2-23 Δεσμεύσεις πολιτικής	Το όραμα και η αποστολή μας Στρατηγική Βιώσιμης Αναπτυξής / Στόχοι ESG 2025+		ESRS 2 (-SBM 1-3, MDR-P)

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης 2024	Παραλείψεις	Δημοσιοποίηση και ευθυγράμμιση πρότυπα ESRS (Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου Qvest 2024)
GRI 2: General Disclosures 2021	2-24 Ενσωμάτωση δεσμεύσεων πολιτικής	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5) ESRS - G1
	2-25 Διαδικασίες αποκατάστασης των αρνητικών επιπτώσεων	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5) ESRS - G1
	2-26 Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και την έγερση ανησυχιών	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5) ESRS - G1
	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	Εταιρική διακυβέρνηση		ESRS 2 (MDR-P, GOV 1-5) ESRS - G1
	2-28 Συμμετοχή σε Ενώσεις και Συνδέσμους	Φορείς και σύνδεσμοι		ESRS - G1
	2-29 Προσέγγιση διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Μελέτη Διπλής Ουσιαστικότητας και τα Ενδιαφερόμενα μέρη		ESRS 2, SBM, IRO
	2-30 Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού		ESRS S1
GRI 3: Material topics 2021	3-1 Διαδικασία επιλογής ουσιαστικών θεμάτων	Μελέτη Διπλής Ουσιαστικότητας και τα Ενδιαφερόμενα μέρη		ESRS 2, SBM, IRO
	3-2 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Μελέτη Διπλής Ουσιαστικότητας και τα Ενδιαφερόμενα μέρη		ESRS 2, SBM, IRO
GRI 205: Anti-Corruption 2016	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Ηθική Επιχειρηματική Συμπεριφορά, Κουλτούρα και Κανονιστική Συμμόρφωση		ESRS G1
	205-1 Αξιολόγηση λειτουργιών για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά	Ηθική Επιχειρηματική Συμπεριφορά, Κουλτούρα και Κανονιστική Συμμόρφωση		ESRS G1
	205-2 Επικοινωνία και εκπαίδευση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες κατά της διαφθοράς	Ηθική Επιχειρηματική Συμπεριφορά, Κουλτούρα και Κανονιστική Συμμόρφωση		ESRS G1
	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Ηθική Επιχειρηματική Συμπεριφορά, Κουλτούρα και Κανονιστική Συμμόρφωση		ESRS G1

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης 2024	Παραλείψεις	Δημοσιοποίηση και ευθυγράμμιση πρότυπα ESRS (Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου Qvest 2024)
GRI 305: Emissions 2016	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Κλιματική Αλλαγή		ESRS E1
	305-1 Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 1)	Κλιματική Αλλαγή		ESRS E1
	305-2 Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)	Κλιματική Αλλαγή		ESRS E1
	305-3 Άλλες έμμεσες (Πεδίο εφαρμογής 3) εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	Κλιματική Αλλαγή		ESRS E1
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίου του Θερμοκήπιού	Κλιματική Αλλαγή		ESRS E1
	305-5 Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Κλιματική Αλλαγή		ESRS E1
	305-6 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον (ODS)	Κλιματική Αλλαγή		ESRS E1
	305-7 Οξειδία του αζώτου (NOx), οξειδία του θείου (SOx) και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων	Κλιματική Αλλαγή		ESRS E1
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων		ESRS S1
	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων		ESRS S1
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων		ESRS S1
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων		ESRS S1
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων		ESRS S1
	403-5 Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων		ESRS S1
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων		ESRS S1
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων		ESRS S1
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων		ESRS S1

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης 2024	Παραλείψεις	Δημοσιοποίηση και ευθυγράμμιση πρότυπα ESRS (Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου Qvest 2024)
GRI 404: Training and Education 2016	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού		ESRS S1
	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού		ESRS S1
	404-2 Προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων εργαζομένων και προγράμματα υποστήριξης μετάβασης	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού		ESRS S1
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού		ESRS S1
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Διαφορετικότητα και συμπερίληψη		ESRS S1
	405-1 Ποικιλομορφία των φορέων διακυβέρνησης και των εργαζομένων	Εταιρική διακυβέρνηση Διαφορετικότητα και συμπερίληψη		ESRS G1 ESRS S1
	405-2 Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών προς άνδρες	Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	Δημοσιοποίηση Ομίλου	ESRS S1
GRI 406: Non Discrimination 2016	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Διαφορετικότητα και συμπερίληψη		ESRS S1
	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη		ESRS S1
GRI 418: Customer Privacy 2016	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ασφάλεια Πληροφοριών		ESRS S4
	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ασφάλεια Πληροφοριών		ESRS S4
Non - GRI Material Topic – Sustainable Supply Chain	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Βιώσιμη Αλυσίδα Εφοδιασμού		ESRS G1
Non - GRI Material Topic – Responsible Customer Service	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Υπεύθυνη Εξυπηρέτηση Πελατών		ESRS S4
Non - GRI Material Topic – Innovation and Sustainable products	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Καινοτομία και Βιώσιμα Προϊόντα		ESRS E1



ACS A.E.E.

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

www.acscourier.net