



Πολιτική Διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Οκτώβριος 2026

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΡΙΣΕΩΝ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	
ΕΓΚΡΙΝΩΝ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
Επιτελικός Διευθυντής Διοίκησης, Μετασχηματισμού και Βιωσιμότητας	5/10/2026
Διευθύνων Σύμβουλος	15/10/2026

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ				
Αναθ.	Ημερομηνία	Περιγραφή Αλλαγών	Σελίδες που Αναθεωρήθηκαν	Έγκριση

Πίνακας Περιεχομένων

1. Εισαγωγή	4
2. Σκοπός.....	4
3. Πεδίο Εφαρμογής και Διακυβέρνηση.....	5
4. Επισκόπηση Ενδιαφερομένων Μερών	5
5. Θεμελιώδεις Αρχές Διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	5
6. Σχεδιασμός και Υλοποίηση Διαδικασίας Διαβούλευσης	6
7. Κανάλια Επικοινωνίας	6
8. Ομάδες Διαβούλευσης	6
9. Λήψη Αποφάσεων	7
10. Μηχανισμοί Επικοινωνίας και Υποβολής Παραπόνων	7
11. Ισχύς, αξιολόγηση και αναθεώρηση Πολιτικής	7
Παράρτημα – Ενδιαφερόμενα μέρη.....	9

1. Εισαγωγή

Η Εταιρεία «Attica A.E. Συμμετοχών» (εφεξής η «Εταιρεία») και οι θυγατρικές που περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής (από κοινού εφεξής ο «Όμιλος») υιοθετούν στρατηγικές που ενσωματώνουν τις απόψεις των ενδιαφερόμενων μερών στις επιχειρηματικές πρακτικές του Ομίλου, με στόχο την ευθυγράμμισή τους με τις ανάγκες βιωσιμότητας και ανταγωνιστικότητας.

Με γνώμονα τα ανωτέρω, η εμπλοκή και ο διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελούν σημαντικό μέρος της λειτουργίας του Ομίλου. Ως ενδιαφερόμενα μέρη νοούνται τα άτομα ή οι ομάδες που μπορούν να επηρεάζουν ή να επηρεάζονται από τις δραστηριότητες, τις επιχειρηματικές σχέσεις και, ευρύτερα, τη λειτουργία του Ομίλου. Μέσω κατάλληλων διαδικασιών ενημέρωσης, επικοινωνίας, διαβούλευσης και συνεργασίας, ο Όμιλος επιδιώκει να κατανοεί τις απόψεις, τις επιδιώξεις, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών και να αξιολογεί τα ζητήματα που αναδεικνύονται.

Η παρούσα Πολιτική Διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (εφεξής η «Πολιτική Διαβούλευσης» ή η «Πολιτική») εξειδικεύει τις αρχές και το πλαίσιο που εφαρμόζει ο Όμιλος για την αναγνώριση και την ουσιαστική εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών. Για την κατάρτιση και εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής λαμβάνονται υπόψη το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, οι εφαρμοστέες απαιτήσεις των Ευρωπαϊκών Προτύπων Αναφοράς Βιωσιμότητας (ESRS) καθώς και διεθνώς αναγνωρισμένες αρχές για τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως οι αρχές του International Association for Public Participation (IAP2) και το AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015.

2. Σκοπός

Σκοπός της Πολιτικής είναι ο καθορισμός ενός κοινού πλαισίου για την επικοινωνία και τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ειδικότερα, μέσω της Πολιτικής επιδιώκεται:

- να διασφαλίζεται η συμπεριληπτική, έγκαιρη και ουσιαστική συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, ιδίως όσων επηρεάζονται ή ενδέχεται να επηρεαστούν από τις δραστηριότητες και την αλυσίδα αξίας του Ομίλου,
- να εντοπίζονται και να αξιολογούνται οι απόψεις, τα συμφέροντα, οι ανάγκες και οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών,
- να αξιοποιούνται οι απόψεις, οι επιδιώξεις, οι ανάγκες και οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών κατά τον εντοπισμό και την αξιολόγηση πραγματικών και δυνητικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών,
- να λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις, οι επιδιώξεις, οι ανάγκες και οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών κατά τον σχεδιασμό της στρατηγικής, του επιχειρηματικού μοντέλου, των πολιτικών, των ενεργειών και των σχετικών στόχων του Ομίλου,
- να καθορίζονται, ανάλογα με το σκοπό και το αντικείμενο κάθε διαδικασίας, οι αρμοδιότητες, το κατάλληλο επίπεδο συμμετοχής, τα κανάλια, η συχνότητα και οι μέθοδοι επικοινωνίας και διαβούλευσης,
- να παρέχεται, όπου είναι πρόσφορο, ανατροφοδότηση προς τα ενδιαφερόμενα μέρη,
- να παρακολουθείται και να αξιολογείται η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών εμπλοκής, με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή τους, και
- να καλλιεργούνται σχέσεις εμπιστοσύνης, διαφάνειας και συνεργασίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου.

3. Πεδίο Εφαρμογής και Διακυβέρνηση

Η παρούσα Πολιτική εφαρμόζεται σε επίπεδο Ομίλου (στην Εταιρεία και στις θυγατρικές της) και απευθύνεται στα μέλη της Διοίκησης, στα στελέχη και στους εργαζομένους του Ομίλου που συμμετέχουν σε διαδικασίες επικοινωνίας και διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Πολιτική καλύπτει τις δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, καθώς και την εμπλοκή με ενδιαφερόμενα μέρη που συνδέονται με τις δραστηριότητες, τις επιχειρηματικές σχέσεις και την αλυσίδα αξίας του.

4. Επισκόπηση Ενδιαφερομένων Μερών

Ο Όμιλος επιδιώκει τη συστηματική και κατάλληλη επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με στόχο την κατανόηση των απόψεων, των επιδιώξεων, των αναγκών και των προσδοκιών τους σε σχέση με τις δραστηριότητές του. Τα ενδιαφερόμενα μέρη αναγνωρίζονται και αξιολογούνται λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, τον τρόπο και το βαθμό στον οποίο επηρεάζονται ή ενδέχεται να επηρεαστούν από τις δραστηριότητες και τις επιχειρηματικές σχέσεις του Ομίλου, τη σχέση εξάρτησής τους από αυτόν, καθώς και τη δυνατότητά τους να επηρεάσουν τη λειτουργία και την επίτευξη των στόχων του. Η χαρτογράφηση των ενδιαφερομένων μερών επανεξετάζεται περιοδικά και επικαιροποιείται όταν προκύπτουν ουσιώδεις μεταβολές στις δραστηριότητες, στις επιχειρηματικές σχέσεις ή στο περιβάλλον λειτουργίας του Ομίλου.

Στο πλαίσιο της διαβούλευσης λαμβάνονται υπόψη και οι ανάγκες ομάδων που ενδέχεται να αντιμετωπίζουν δυσκολίες συμμετοχής ή πρόσβασης στην πληροφόρηση. Όταν απαιτείται, επιλέγονται οι κατάλληλες μορφές επικοινωνίας ώστε να διευκολύνεται η συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στη διαδικασία.

Ο Όμιλος έχει προσδιορίσει τις βασικές κατηγορίες ενδιαφερομένων μερών και, για κάθε κατηγορία, έχει καθορίσει συγκεκριμένα κανάλια επικοινωνίας, τα κύρια θέματα που την απασχολούν καθώς και τον τρόπο με τον οποίο ο Όμιλος ανταποκρίνεται στα σχετικά αιτήματα και ανησυχίες. Τα παραπάνω παρουσιάζονται αναλυτικά στο Παράρτημα της παρούσας Πολιτικής και επικαιροποιούνται βάσει της περιοδικής χαρτογράφησης των ενδιαφερομένων μερών.

5. Θεμελιώδεις Αρχές Διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Δέσμευση του Ομίλου και της Διοίκησης αποτελεί η εφαρμογή των ακόλουθων βασικών αρχών κατά τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη:

- **Συμπερίληψη και προσβασιμότητα:** επιδιώκεται η ουσιαστική συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στις διαδικασίες που αφορούν αποφάσεις και ενέργειες από τις οποίες επηρεάζονται ή ενδέχεται να επηρεαστούν. Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται για τις ομάδες και τα άτομα που ενδέχεται να αντιμετωπίζουν εμπόδια συμμετοχής ή πρόσβασης στην πληροφόρηση.
- **Σαφήνεια:** ο σκοπός και το αντικείμενο της διαβούλευσης γνωστοποιούνται εξ αρχής στους συμμετέχοντες, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο προβλέπεται να αξιοποιηθούν οι απόψεις τους.
- **Συνέπεια:** οι διαδικασίες διαβούλευσης εφαρμόζονται με συνεπή τρόπο σε επίπεδο Ομίλου και προσαρμόζονται, όπου απαιτείται, στα χαρακτηριστικά, στις ανάγκες και στις δυνατότητες συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών.
- **Έγκαιρη συμμετοχή:** όπου είναι εφικτό και κατάλληλο, η διαβούλευση πραγματοποιείται σε στάδιο κατά το οποίο οι απόψεις των ενδιαφερομένων μερών μπορούν να εξεταστούν πριν από την οριστικοποίηση των σχετικών αποφάσεων.

- **Ακεραιότητα και διαφάνεια:** η διαβούλευση διεξάγεται με ειλικρίνεια, αντικειμενικότητα και σεβασμό, χωρίς παραπλανητικές πρακτικές, αθέμιτη επιρροή ή άσκηση πίεσης και με σαφή ενημέρωση για το αντικείμενο και τους περιορισμούς της διαδικασίας.
- **Προστασία δεδομένων και εμπιστευτικότητα:** τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και οι εμπιστευτικές πληροφορίες που συλλέγονται ή παρέχονται στο πλαίσιο της διαβούλευσης υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με το εφαρμοστέο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις σχετικές πολιτικές του Ομίλου.
- **Προστασία από δυσμενή μεταχείριση και αντίποινα:** ο Όμιλος δεν ανέχεται δυσμενή μεταχείριση ή αντίποινα σε βάρος προσώπων λόγω της καλόπιστης συμμετοχής τους σε διαδικασία διαβούλευσης ή της καλόπιστης έκφρασης απόψεων και ανησυχιών. Οι αναφορές για ενδεχόμενες παραβάσεις και η σχετική προστασία των αναφερόντων διέπονται από την Πολιτική και τη Διαδικασία Υποβολής και Διερεύνησης Αναφορών του Ομίλου και από το εφαρμοστέο νομοθετικό πλαίσιο.

6. Σχεδιασμός και Υλοποίηση Διαδικασίας Διαβούλευσης

Η μορφή και η έκταση της διαβούλευσης καθορίζονται λαμβάνοντας υπόψη τον τρόπο και τον βαθμό στον οποίο επηρεάζονται τα ενδιαφερόμενα μέρη, τη φύση και τη σημασία των θεμάτων που εξετάζονται, καθώς και τις ανάγκες και τις δυνατότητες συμμετοχής τους.

Πριν από την έναρξη κάθε προγραμματισμένης διαδικασίας διαβούλευσης καθορίζονται, ανάλογα με την περίπτωση, ο σκοπός, το αντικείμενο, το επιδιωκόμενο επίπεδο συμμετοχής, οι συμμετέχοντες, οι μέθοδοι και τα κανάλια επικοινωνίας, το χρονοδιάγραμμα, καθώς και η αρμόδια οργανωτική μονάδα ή το αρμόδιο στέλεχος για την υλοποίηση της.

Κατά την έναρξη της διαβούλευσης, ο Όμιλος γνωστοποιεί στους συμμετέχοντες το αντικείμενό της, ποια ζητήματα παραμένουν ανοικτά προς συζήτηση και εκείνα για τα οποία έχουν ήδη ληφθεί αποφάσεις, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο θα αξιοποιηθούν οι απόψεις τους. Σκοπός είναι η ρεαλιστική διαμόρφωση των προσδοκιών και η ουσιαστική ενσωμάτωση των απόψεων στα ζητήματα για τα οποία υπάρχει περιθώριο να επηρεάσουν την απόφαση.

Οι απόψεις και τα βασικά θέματα που αναδεικνύονται κατά τη διαβούλευση καταγράφονται, αξιολογούνται και διαβιβάζονται στις αρμόδιες υπηρεσίες του Ομίλου, προκειμένου να ληφθούν υπόψη κατά τη λήψη αποφάσεων και τον σχεδιασμό των σχετικών ενεργειών.

Μετά την ολοκλήρωση μιας προγραμματισμένης διαδικασίας διαβούλευσης και όπου αυτό είναι εφικτό και κριθεί απαραίτητο, ο Όμιλος παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη ανατροφοδότηση σχετικά με τα βασικά θέματα που αναδείχθηκαν, τα αποτελέσματα της διαδικασίας και τον τρόπο με τον οποίο οι απόψεις τους εξετάστηκαν ή λήφθηκαν υπόψη. Η ενημέρωση δύναται να πραγματοποιηθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και μέσω κατάλληλων και προσβάσιμων διαύλων επικοινωνίας.

7. Κανάλια Επικοινωνίας

Τα κανάλια και η ελάχιστη συχνότητα επικοινωνίας ανά ομάδα ενδιαφερομένων μερών αποτυπώνονται αναλυτικά στο Παράρτημα της παρούσας Πολιτικής. Ο Όμιλος αξιοποιεί, κατά περίπτωση, πρόσθετες μορφές επικοινωνίας, όταν το αντικείμενο ή οι ανάγκες των συμμετεχόντων το απαιτούν.

8. Ομάδες Διαβούλευσης

Για θέματα που απαιτούν ευρύτερη συμμετοχή, ο Όμιλος μπορεί να συγκροτεί ομάδες διαβούλευσης με εκπροσώπους των ενδιαφερόμενων μερών που σχετίζονται με το εκάστοτε θέμα. Η σύνθεση και ο τρόπος λειτουργίας των ομάδων καθορίζονται ανάλογα με το αντικείμενο και τις ανάγκες της διαβούλευσης και ορίζονται από την οργανωτική μονάδα ή το στέλεχος που είναι αρμόδια/ο για τη διαβούλευση. Η συμμετοχή σε ομάδες διαβούλευσης είναι ανοικτή σε ενδιαφερόμενα μέρη που εκδηλώνουν σχετικό ενδιαφέρον, στον βαθμό που αυτό εξυπηρετεί την αντιπροσωπευτικότητα της ομάδας ως προς το εξεταζόμενο θέμα.

9. Λήψη Αποφάσεων

Οι απόψεις και τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών λαμβάνονται υπόψη, παράλληλα με τις παραμέτρους που εξετάζει ο Όμιλος, κατά τη λήψη αποφάσεων. Η διαβούλευση συμβάλλει στην κατανόηση των πραγματικών και δυνητικών επιπτώσεων που μπορεί να έχουν οι αποφάσεις και οι δραστηριότητες του Ομίλου στα ενδιαφερόμενα μέρη και, όπου απαιτείται, στην κατάλληλη προσαρμογή των σχετικών ενεργειών.

10. Μηχανισμοί Επικοινωνίας και Υποβολής Παραπόνων

Πέρα από τις διαδικασίες διαβούλευσης, ο Όμιλος έχει θεσπίσει επιμέρους κανάλια επικοινωνίας μέσω των οποίων τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν, ανάλογα με την ιδιότητά τους και τη φύση του θέματος, να υποβάλλουν ερωτήματα, αιτήματα και παράπονα. Τα βασικά κανάλια επικοινωνίας ανά κατηγορία ενδιαφερόμενων μερών παρουσιάζονται αναλυτικά στο Παράρτημα της παρούσας Πολιτικής.

Μέσω των ανωτέρω καναλιών, τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να υποβάλλουν, κατά περίπτωση, ερωτήματα, αιτήματα, σχόλια και παράπονα. Τα ζητήματα που υποβάλλονται μέσω των συγκεκριμένων καναλιών εξετάζονται από τις αρμόδιες οργανωτικές μονάδες του Ομίλου σύμφωνα με τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες και, όπου απαιτείται, λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα.

Διακριτά από τα ανωτέρω κανάλια, τα πρόσωπα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής και της Διαδικασίας Υποβολής και Διερεύνησης Αναφορών του Ομίλου μπορούν να υποβάλλουν επώνυμες ή ανώνυμες αναφορές για παραβάσεις που καλύπτονται από αυτήν, μέσω των προβλεπόμενων διαύλων αναφοράς. Η παραλαβή, διαχείριση και διερεύνηση των αναφορών, η επικοινωνία με τον αναφέροντα, η τήρηση της εμπιστευτικότητας και η προστασία από αντίποινα διέπονται από την ανωτέρω Πολιτική και Διαδικασία και από το εφαρμοστέο νομοθετικό πλαίσιο.

Τα θέματα και οι τάσεις που αναδεικνύονται μέσω των ανωτέρω καναλιών λαμβάνονται υπόψη, όπου είναι συναφή και στον βαθμό που επιτρέπεται από τις απαιτήσεις εμπιστευτικότητας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, κατά τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των πραγματικών και δυνητικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών, συμπεριλαμβανομένης της Αξιολόγησης Διπλής Ουσιαστικότητας.

11. Ισχύς, αξιολόγηση και αναθεώρηση Πολιτικής

Η Πολιτική Διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη τίθεται σε ισχύ αμέσως μετά την έγκρισή της από τον Επιτελικό Διευθυντή Διοίκησης, Μετασχηματισμού και Βιωσιμότητας και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η Πολιτική καταρτίζεται και αναθεωρείται, όπου απαιτείται, από τη Διεύθυνση Βιωσιμότητας, Μετασχηματισμού και Διαχείρισης Κινδύνων ώστε να λαμβάνονται υπόψη μεταβολές στο κανονιστικό πλαίσιο, στις δραστηριότητες του Ομίλου ή στις σχετικές διαδικασίες. Κάθε τροποποίηση εγκρίνεται από τον Επιτελικό Διευθυντή Διοίκησης, Μετασχηματισμού και Βιωσιμότητας και το Διευθύνοντα Σύμβουλο και τεκμηριώνεται κατάλληλα. Η Πολιτική παραμένει σε



ισχύ έως την αναθεώρησή της και είναι διαθέσιμη στην εταιρική ιστοσελίδα του Ομίλου, στην ενότητα «Υπεύθυνη & Βιώσιμη Ανάπτυξη» (attica-group.com).

Παράρτημα – Ενδιαφερόμενα μέρη

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ
Εργαζόμενοι (σύνολο)	- Έρευνα απόψεων εργαζομένων - Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης - Ενημερωτικές συναντήσεις και εκδηλώσεις - Εκπαιδεύσεις - Εταιρικό Intranet - Μηχανισμός αναφορών (whistleblowing) - Επιτροπές Ασφάλειας πλοίων - Επισκέψεις Διοίκησης επί των πλοίων - Στοχευμένη έρευνα πληρωμάτων - Εκπαιδεύσεις και γυμνάσια - Εγχειρίδιο «Βελτιώνοντας το καλύτερο»	- Έρευνα: κάθε 1–2 έτη - Αξιολόγηση απόδοσης: ετησίως - Λοιπά: συνεχώς - Επιτροπές Ασφάλειας: μηνιαίως και εκτάκτως	- Διασφάλιση θέσεων εργασίας - Εκπαίδευση και ανάπτυξη - Υγεία και ασφάλεια - Συνθήκες εργασίας και διαβίωσης και παροχές - Ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής - Ισότητα και ισότιμη μεταχείριση - Σχέσεις εργαζομένων – Διοίκησης - Εσωτερική επικοινωνία - Ανθρώπινα δικαιώματα και σχετικές καταγγελίες	- Ενσωμάτωση ευρημάτων στον σχεδιασμό εκπαιδεύσεων και στις πρακτικές ανθρώπινου δυναμικού - Διατήρηση της Υπευθυνότητας ως ενός από τα 6 κριτήρια αξιολόγησης - Διερεύνηση κάθε αναφοράς μέσω του μηχανισμού αναφορών, με προστασία από αντίποινα - Ενημέρωση των εργαζομένων για τα αποτελέσματα της έρευνας και τις ενέργειες που ακολουθούν
			- Ασφάλεια και υγεία εν πλω - Συνθήκες εργασίας και διαβίωσης - Ωράρια, ανάπαυση και ναυτολόγηση - Εφαρμογή MLC και κλαδικής ΣΣΕ - Εκπαίδευση και πιστοποιήσεις - Ατομικός προστατευτικός εξοπλισμός - Επικοινωνία πλοίου – γραφείων	- Εξέταση των θεμάτων στις μηνιαίες συνεδριάσεις των Επιτροπών Ασφάλειας και τεκμηρίωση των αποφάσεων - Ενσωμάτωση ευρημάτων στη στρατηγική Υγείας και Ασφάλειας της αρμόδιας Ομάδας - Διάθεση του απαραίτητου εξοπλισμού και συνεχείς εκπαιδεύσεις

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ
Πελάτες (Επιβάτες/Πελάτες Εμπορευματικών Μεταφορών)	• Ποιοτική και Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας • Ερωτηματολόγια ικανοποίησης • Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και διαχείριση παραπόνων • Ιστοσελίδες και εφαρμογές • Μέσα κοινωνικής δικτύωσης • Ενημερωτικά έντυπα και σήμανση επί των πλοίων	• Έρευνες: κάθε 2–3 έτη • Εξυπηρέτηση και παράπονα: συνεχώς, με ετήσια συγκεντρωτική ανάλυση	• Ασφάλεια επιβατών • Αξιοπιστία και συνέπεια δρομολογίων • Επάρκεια δρομολογίων εκτός τουριστικής περιόδου • Οικονομική προσιτότητα ναύλων • Προσβασιμότητα ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα • Ποιότητα και υγιεινή προϊόντων και υπηρεσιών • Υπεύθυνη επικοινωνία και πωλήσεις • Απόρρητο και ασφάλεια προσωπικών δεδομένων • Ασφάλεια προσωπικών αντικειμένων	• Ενσωμάτωση ευρημάτων στον σχεδιασμό υπηρεσιών και στις επενδύσεις σε πλοία και εγκαταστάσεις • Διατήρηση υποδομών πρόσβασης ΑμεΑ και εκπαιδευτικής πολιτικής ανά γραμμή και προορισμό • Απάντηση σε κάθε παράπονο μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών • Λειτουργία πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών και συμμόρφωση με τον GDPR
Μέτοχοι	• Γενική Συνέλευση (τακτική και έκτακτες) • Ενημερώσεις αποτελεσμάτων • Ιστοσελίδα επενδυτικών σχέσεων • Συναντήσεις και παρουσιάσεις	• Ενημερώσεις αποτελεσμάτων: εξαμηνιαίως • Γενική Συνέλευση: ετησίως • Λοιπά: κατά περίπτωση	• Οικονομικές επιδόσεις και επιχειρησιακή συνέχεια • Εταιρική διακυβέρνηση • Επιδόσεις ESG και πρόοδος στόχων βιωσιμότητας • Κλιματικοί κίνδυνοι και κόστος μετάβασης • Οικονομική διαφάνεια • Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων	• Δημοσίευση ετήσιας Δήλωσης Βιωσιμότητας και έκθεσης βιώσιμης ανάπτυξης • Απάντηση σε ερωτήματα κατά τη Γενική Συνέλευση και τις ενημερώσεις αποτελεσμάτων • Δημοσιοποίηση βραχυ-, μεσο- και μακροπρόθεσμων στόχων, περιλαμβανομένων των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου
Επενδυτές και Πιστωτές	• Συναντήσεις και παρουσιάσεις • Ερωτηματολόγια και αξιολογήσεις ESG • Ιστοσελίδες • Επίσημη επικοινωνία	κατά περίπτωση	• Επιχειρησιακή συνέχεια και χρηματοοικονομική ευρωστία • Οικονομική διαφάνεια • Επιδόσεις ESG και αξιολογήσεις τρίτων • Έκθεση σε κλιματικούς και μεταβατικούς κινδύνους • Χρηματοδότηση ανανέωσης στόλου	• Έγκαιρη και τεκμηριωμένη απόκριση σε ερωτηματολόγια ESG • Ενσωμάτωση επαναλαμβανόμενων ερωτημάτων στο περιεχόμενο της Δήλωσης Βιωσιμότητας

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ
Επιχειρηματικοί Εταίροι (Δίκτυο Πωλήσεων, Ταξιδιωτικοί Πράκτορες)	- Έρευνα ικανοποίησης Δικτύου - Έρευνα Αλυσίδας Αξίας - Εκδηλώσεις και συναντήσεις - Διαδικτυακή πύλη ταξιδιωτικών πρακτόρων - Πληροφοριακά συστήματα - Εκπαιδεύσεις και ενημερώσεις	- Έρευνα: κάθε 2–3 έτη - Εκπαιδεύσεις και συναντήσεις: ετησίως	- Εμπορική πολιτική και όροι συνεργασίας - Ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών - Υπεύθυνη επικοινωνία και πωλήσεις - Ροή πληροφορίας προς τον τελικό πελάτη - Λειτουργική και τεχνική υποστήριξη - Συμμόρφωση με το δίκαιο του ανταγωνισμού	- Υλοποίηση εκπαιδεύσεων και ενημερώσεων για την ανάπτυξη δεξιοτήτων του δικτύου - Αναβαθμίσεις των συστημάτων και της πύλης βάσει των ευρημάτων της έρευνας ικανοποίησης
Προμηθευτές	- Έρευνα Αλυσίδας Αξίας - Αξιολόγηση και επαναξιολόγηση προμηθευτών - Συναντήσεις με βασικούς προμηθευτές - Διαγωνιστικές διαδικασίες και συμβάσεις	- Αξιολόγηση: ετησίως - Συναντήσεις: ετησίως ή κατά περίπτωση	- Κριτήρια επιλογής και όροι συνεργασίας - Υπεύθυνες αγορές και αγορές από εγχώριους προμηθευτές - Προμήθεια καυσίμων και εναλλακτικών καυσίμων - Ναυπηγοεπισκευή, δεξαμενισμοί - Αξιολόγηση για εργασιακές πρακτικές, ανθρώπινα δικαιώματα και περιβάλλον	- Εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών / Συνεργατών - Εφαρμογή της διαδικασίας που διευκολύνει τη συνεργασία με μικρομεσαίους και τοπικούς προμηθευτές - Ένταξη των ευρημάτων στα κριτήρια επιλογής και επαναξιολόγησης
Λιμενικές Αρχές και Φορείς Διαχείρισης Λιμένων	- Συναντήσεις και παρουσιάσεις - Συζήτηση με εκπροσώπους - Επίσημη επικοινωνία - Συνεργασία σε έργα λιμενικών υποδομών	Ετησίως ανά λιμένα αναφοράς και κατά περίπτωση ανά έργο	- Ασφάλεια στον χώρο του λιμένα - Διαθεσιμότητα και καταλληλότητα θέσεων πρόσδεσης - Επιπτώσεις ατυχημάτων και συμβάντων - Ηλεκτροδότηση πλοίων από την ξηρά - Διαχείριση αποβλήτων πλοίων - Κυκλοφοριακή συμφόρηση και χρόνοι επιβίβασης	- Συμμετοχή στον από κοινού σχεδιασμό έργων λιμενικών υποδομών - Συμμόρφωση με τα σχέδια παραλαβής και διαχείρισης αποβλήτων κάθε λιμένα

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ
Ρυθμιστικές Αρχές	- Επίσημη επικοινωνία και υποβολή στοιχείων - Επιθεωρήσεις πλοίων - Συμμετοχή σε δημόσιες διαβουλεύσεις - Συναντήσεις και παρουσιάσεις	Κατά περίπτωση και σύμφωνα με τις κανονιστικές προθεσμίες	- Ασφάλεια επιβατών και ναυσιπλοΐας - Έγκριση δρομολογίων και προγράμματα δρομολογίων - Συμβάσεις ανάθεσης δημόσιας υπηρεσίας - Θαλάσσια ρύπανση και διαρροές καυσίμων - Κλιματικό κανονιστικό πλαίσιο (ΣΕΔΕ, FuelEU Maritime) - Επιπτώσεις ατυχημάτων - Συμμόρφωση με το δίκαιο του ανταγωνισμού	- Πλήρης και έγκαιρη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις και τις υποχρεώσεις αναφοράς - Συμμετοχή σε δημόσιες διαβουλεύσεις με τεκμηριωμένες θέσεις, χωρίς άσκηση αθέμιτης επιρροής
Τοπικές Κοινωνίες (Τοπική Αυτοδιοίκηση και Περιφέρειες)	- Ποιοτική και Ποσοτική Έρευνα Ακτοπλοΐας - Τοπικές ενημερωτικές συναντήσεις - Ομάδες ανατροφοδότησης έργου - Σημείο επικοινωνίας για τοπικά ζητήματα - Πρόγραμμα Κοινωνικής Υποστήριξης	- Έρευνες: κάθε 2–3 έτη - Τοπικές συναντήσεις: ετησίως ανά γεωγραφική ενότητα - Ανά έργο: καθ' όλη τη διάρκειά του	- Συνδεσιμότητα και επάρκεια δρομολογίων, ιδίως εκτός τουριστικής περιόδου - Οικονομικά προσιτοί ναύλοι - Επίδραση στην τοπική κοινωνία και οικονομία - Ηχητική όχληση και κυματισμός πλοίων - Εκπομπές SO_x, NO_x και αιωρούμενων σωματιδίων στους λιμένες - Διαχείριση αποβλήτων - Χορηγίες, δωρεές και εθελοντισμός - Καταγγελίες επιπτώσεων στην κοινωνία	- Έγκαιρη ενημέρωση πριν από ουσιώδεις μεταβολές δρομολογίων - Συνεκτίμηση των τοπικών αναγκών στον σχεδιασμό των δρομολογίων, εντός των λειτουργικών και κανονιστικών περιορισμών - Δημόσια σύνοψη των διαβουλεύσεων και των αποφάσεων που ακολούθησαν

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ	ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΟΜΙΛΟΥ
Ναυτιλιακή Κοινότητα (Λιμένες & Λιμενικές Αρχές, κρατικοί φορείς, ΜΚΟ, Συνδικαλιστικές οργανώσεις)	• Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις και φορείς • Συναντήσεις και παρουσιάσεις • Συζήτηση με εκπροσώπους σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο	Ετησίως και κατά περίπτωση	• Ασφάλεια επιβατών και ναυσιπλοΐας • Επιπτώσεις ατυχημάτων και ανταλλαγή καλών πρακτικών • Κλιματική μετάβαση και εναλλακτικά καύσιμα • Ανανέωση στόλου και χρηματοδότηση • Στελέχωση και διαθεσιμότητα ναυτικών	• Ανταλλαγή τεχνογνωσίας και συμμετοχή σε κοινές κλαδικές πρωτοβουλίες • Συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα για τη μείωση των αέριων ρύπων
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ)	• Δελτία Τύπου • Συνεντεύξεις Τύπου • Ιστοσελίδες • Επίσημη επικοινωνία σε περιστατικά	Κατά περίπτωση, άμεσα σε περίπτωση συμβάντος	• Ασφάλεια επιβατών • Διαχείριση συμβάντων και επιπτώσεις ατυχημάτων • Θαλάσσια ρύπανση και διαρροές καυσίμων • Επενδύσεις σε νέα πλοία και ανανέωση στόλου • Επιδόσεις βιωσιμότητας • Αξιοπιστία και διαφάνεια της επικοινωνίας	• Έγκαιρη, ακριβής και τεκμηριωμένη ενημέρωση, ιδίως σε περιστατικά • Διασφάλιση ότι το επικοινωνιακό υλικό είναι δίκαιο, νόμιμο και ειλικρινές και δεν προβάλλει στερεότυπα