



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως Εργαλείο Διαχείρισης Ρίσκου

Συνέδριο Ποιότητας

2019

Πέμπτη 14 Νοεμβρίου 2019 και ώρα 8.30π.μ.

Χώρος εκδηλώσεων κτηρίου Διοίκησης της Ελληνικής Τράπεζας στη Λευκωσία
γωνία Λεωφ. Αθαλάσσης 200 & Λεμεσού

Δρ. Αλέξανδρος Αντωναράς

Πρόεδρος CSR Cyprus

Αναπληρωτής Καθηγητής | Πανεπιστήμιο Λευκωσίας



Ανάγκη Αλλαγής της Επιχειρηματικής Φιλοσοφίας

Σήμερα υπάρχουν επιχειρήσεις και οργανισμοί που εφαρμόζουν έναν νέο τρόπο διεξαγωγής των επιχειρηματικών τους συναλλαγών που προχωρά πέρα από την φιλανθρωπία του παρελθόντος και περιλαμβάνει **ευθύνη για το περιβάλλον**, εφαρμογή **καλύτερων εργασιακών πρακτικών**, **φροντίδα για τις τοπικές κοινότητες** και αναγνώριση ότι η επιτυχία τους δεν εξαρτάται μόνο από την ποιότητα ή την τιμή των προϊόντων / υπηρεσιών τους, αλλά και από το **πώς συνολικά αλληλοεπιδρούν π.χ. με τους εργαζομένους ή τις κοινότητες και το πώς αντιμετωπίζουν το περιβάλλον.**

Αυτή η προσέγγιση έγινε γνωστή ως Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ)

«η έννοια σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς προβληματισμούς στις επιχειρηματικές τους λειτουργίες και στις συναλλαγές τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους»

(Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001).

«η ευθύνη των επιχειρήσεων για την επίδραση που έχουν στην κοινωνία»

(Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2011)



Κοινωνικά Υπεύθυνος Οργανισμός

Κοινωνικά υπεύθυνος οργανισμός είναι αυτός που, επιπρόσθετα στην πλήρη συμμόρφωσή του με την ισχύουσα νομοθεσία (δηλαδή γενική και ειδική), περιλαμβάνει στην καθημερινή του διαχείριση, στις δραστηριότητες, στη φιλοσοφία και στη στρατηγική του **τις βασικές αρχές της κοινωνικής ευθύνης** τόσο στις δεοντολογικές και κοινωνικές πτυχές του όσο και στις οικονομικές και περιβαλλοντικές του πτυχές καθώς επίσης και στη σχέση του με τους **εργοδοτούμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες ή με εκείνους που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα** από τις δραστηριότητές του ή βασίζονται σε αυτόν σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό.



Κοινωνικά Υπεύθυνος Οργανισμός

Παρ' όλους τους διαφορετικούς ορισμούς υπάρχουν **τρία σημεία** για τα οποία υπάρχει **συναίνεση**.

[1] ο **εθελοντικός χαρακτήρας** της Ε.Κ.Ε. Είναι όλες οι δράσεις που οι εταιρίες εφαρμόζουν πέρα από το νόμο.

[2] η στενή σχέση της με την έννοια της **βιώσιμης ανάπτυξης** και

[3] αποτελεί **στρατηγική επιλογή** της επιχείρησης και όχι απλά δευτερεύουσα περιστασιακή επιλογή.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΚΕ;

ΤΙ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΕΚΕ;



- x Συμμόρφωση με τη νομοθεσία
- x Φιλανθρωπία
- x Εμπορικές χορηγίες
- x Δημόσιες Σχέσεις



- ✓ Επένδυση στην αξιοπιστία και την εμπιστοσύνη
- ✓ Διαφάνεια και συνεχής διαλεκτικός διάλογος
- ✓ Συνάρτηση αξιών και επιχειρηματικής στρατηγικής
- ✓ Έμφαση σε ό, τι δημιουργεί προστιθέμενη αξία και μακροπρόθεσμη προοπτική

Η ΕΚΕ είναι ...

... **ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ**



 **SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS**

<p>1 NO POVERTY</p> 	<p>2 ZERO HUNGER</p> 	<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p> 	<p>4 QUALITY EDUCATION</p> 	<p>5 GENDER EQUALITY</p> 	<p>6 CLEAN WATER AND SANITATION</p> 
<p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p> 	<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p> 	<p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p> 	<p>10 REDUCED INEQUALITIES</p> 	<p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p> 	<p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p> 
<p>13 CLIMATE ACTION</p> 	<p>14 LIFE BELOW WATER</p> 	<p>15 LIFE ON LAND</p> 	<p>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p> 	<p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p> 	<p> SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS</p>



17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η επίτευξη, μέχρι το 2030, των πρόσφατα υιοθετηθέντων από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών (Σεπτέμβριος 2015) δεκαεπτά (17) Στόχων Βιώσιμης (Αειφόρου) Ανάπτυξης και των 169 Υποστόχων τους, απαιτεί μια ριζικά διαφορετική προσέγγιση της Βιώσιμης Ανάπτυξης από τη χώρα μας.

Σε αντίθεση με τους προγενέστερους Αναπτυξιακούς Στόχους της Χιλιετίας (Millennium Development Goals) με χρονοδιάγραμμα υλοποίησης την προηγούμενη δεκαπενταετία, οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) **είναι παγκόσμιοι / οικουμενικοί**, καθώς όλες οι χώρες, ανεπτυγμένες και αναπτυσσόμενες, υποχρεούνται να τους υλοποιήσουν.





17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

Οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) ορίζουν ευρέως τη βιώσιμη ανάπτυξη καλύπτοντας θέματα όπως η φτώχεια, η ισότητα των φύλων, η υγεία, η εκπαίδευση, η χρηστή διακυβέρνηση, η μετανάστευση, η κλιματική αλλαγή και η προστασία του περιβάλλοντος.

Η διαδικασία υλοποίησης των Στόχων πρέπει να είναι συλλογική και συμμετοχική και απαιτεί τη συνέργεια του κράτους, αλλά και **ολόκληρης της κοινωνίας**.



Συστήματα Διαχείρισης και Διαχείριση Κινδύνου ...

Η καινοτομία της νέας έκδοσης των διαχειριστικών συστημάτων βρίσκεται στην μετάβαση από το “**preventive action**” στο “**risk-based approach**”

Η εφαρμογή μιας προσέγγισης βασισμένης στη διαχείριση κινδύνων σημαίνει:

- ✓ **Αναγνώριση** κινδύνων και ευκαιριών
- ✓ **Σχεδιασμό δράσεων** για αντιμετώπιση αυτών
- ✓ **Υλοποίηση** αυτών στο πλαίσιο του συστήματος διαχείρισης
- ✓ Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας



Κίνδυνος / Ρίσκο

Οι κίνδυνοι είναι εμφανείς σε όλες τις δραστηριότητες, όλων των οργανισμών ανεξάρτητα από το σκοπό και από την διάρθρωση των λειτουργιών τους.

Οι επιχειρήσεις είναι συνεχώς αντιμέτωπες με διαφόρων ειδών κινδύνους. Μπορεί να προέρχονται από:

- ✓ την δραστηριότητα της επιχείρησης
- ✓ τις ενέργειες και τις αποφάσεις της διοίκησης
- ✓ το εξωτερικό περιβάλλον

Οι κίνδυνοι είναι **αδύνατο να εξαλειφθούν**, συνεπώς **απαιτείται η αποτελεσματική και προσεκτική διαχείρισή τους** προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι επιπτώσεις τους.



Σημασία Διαχείρισης Κινδύνου...

Η διαχείριση κινδύνων είναι μια σημαντική διαδικασία για κάθε επιχείρηση, η οποία:

- ✓ βοηθά στην αποφυγή προβλέψιμων κινδύνων
- ✓ προστατεύει από τις λάθος αποφάσεις
- ✓ μειώνει τις απώλειες και τις ζημιές από απρόβλεπτα γεγονότα

Η «**διαχείριση κινδύνων**» μπορεί να ορισθεί ως η διαδικασία με την οποία οι επιχειρήσεις προσεγγίζουν μεθοδικά τους κινδύνους που σχετίζονται με τις δραστηριότητες τους, με σκοπό να εξασφαλίσουν τη διαχρονική και απρόσκοπτη ανάπτυξή τους.



Προσέγγιση Κινδύνου...

Αξιολόγηση κινδύνου: προσπαθούμε να υπολογίσουμε τις πιθανές συνέπειες

- ✓ Αναγνώριση (το πιο σημαντικό και δύσκολο στάδιο)
- ✓ Μέτρηση

Διαχείριση κινδύνου: λαμβάνονται οι αποφάσεις για το πώς θα διαχειριστούν οι αντιληπτές συνέπειες του κινδύνου

- ✓ Είναι η διαδικασία του «εάν και πόσο» ο κίνδυνος είναι αποδεκτός και ποιες ενέργειες πρέπει να ληφθούν προκειμένου να αποφευχθεί, μοιραστεί ή ελεγχθεί ο κίνδυνος

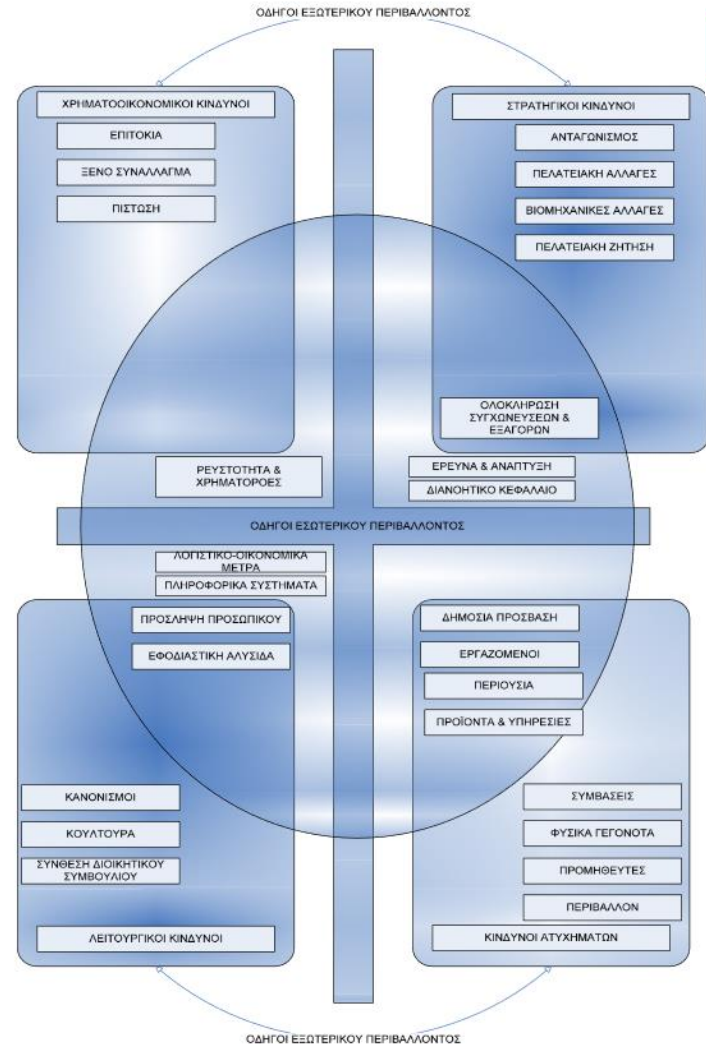


Πηγές Κινδύνων

Οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει ένας οργανισμός και οι λειτουργίες του μπορεί να είναι αποτέλεσμα **παραγόντων** αμφοτέρα **εξωτερικών** και **εσωτερικών** του οργανισμού.

Στο δίπλα διάγραμμα συνοψίζονται παραδείγματα βασικών κινδύνων σε αυτές τις περιοχές και δείχνει ότι κάποιοι ειδικοί κίνδυνοι μπορεί να έχουν αμφοτέρους εξωτερικούς και εσωτερικούς οδηγούς (drivers) και επομένως επικαλύπτουν τις δύο περιοχές. Μπορούν να κατηγοριοποιηθούν περαιτέρω σε τύπους κινδύνου όπως, στρατηγικούς, χρηματο-οικονομικούς, λειτουργικούς, ατυχημάτων φυσικού και ανθρώπινου περιβάλλοντος (hazard risks), κλπ.

Σύμφωνα με το Πρότυπο Διαχείρισης Κινδύνου του Ινστιτούτου Διαχείρισης Κινδύνου (IRM: The Institute of Risk Management)



Με ποιους συνδέονται οι κίνδυνοι;

Με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη!

Ποια είναι τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (συμμέτοχοι);

Η ΕΚΕ ενδιαφέρει όλους μας, γιατί αντανακλά τις βασικές αρχές της κοινωνίας που θα θέλαμε να ζούμε.



Προσέγγιση ΕΚΕ και Βιωσιμότητας...

- Αναγνώριση ενδιαφερόμενων μερών της επιχείρησης
- Αναγνώριση σημαντικών (ουσιαστικών) ζητημάτων που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη σε σχέση με την επιχείρηση
- Αξιολόγηση σημαντικών (ουσιαστικών) ζητημάτων σε σχέση με την σημαντικότητα
 - ✓ για τα ενδιαφερόμενα μέρη
 - ✓ για την επιχείρηση
- Προσδιορισμός δράσεων για την αντιμετώπιση των σημαντικών (ουσιαστικών) αυτών θεμάτων

Για ποιους λόγους είναι αναγκαία η ανάλυση ουσιαστικότητας;

Γιατί συμβάλει ...

- στην **αναγνώριση** κινδύνων και ευκαιριών που προκύπτουν από/για κάθε ενδιαφερόμενο μέρος
- στο **σχεδιασμό δράσεων** για αντιμετώπιση αυτών
- στην **υλοποίηση** αυτών και **αξιολόγηση** της αποτελεσματικότητας
- στη **βιωσιμότητα** της επιχείρησης

Μα αυτό δεν κάνει και η «**διαχείριση κινδύνων**»;

... «η διαδικασία με την οποία οι επιχειρήσεις προσεγγίζουν μεθοδικά τους κινδύνους που σχετίζονται με τις δραστηριότητές τους, με σκοπό να εξασφαλίσουν τη διαχρονική και απρόσκοπτη ανάπτυξή τους».



ΕΛΛΗΝΙΚΑ
ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ

Ενδιαφερόμενα Μέρη, Τρόπος και Συχνότητα Επικοινωνίας

Communication with Stakeholders

We regularly redefine who our stakeholders are, namely those who are significantly influenced and/or influence the Group's business activities, aiming in establishing an effective two way communication.



Stakeholder Category	Means of communication/ Participation Methods	Communication Frequency
Employees	2 way communication, scheduled meetings, events/speeches, publications	Periodic
	Intranet (Internal communication network), employee suggestion box	Daily
	Satisfaction surveys	Periodic
Customers and Consumers	Satisfaction surveys, loyalty surveys, specific surveys via questionnaires for acceptability of new products/ services, focus-groups	Monthly, Quarterly, Annual and on a case-by-case basis
	Customer helpline, dialogue, marketing company websites, social media, newsletters, portals, android & IOS applications	Daily
Petrol Station Managers	Satisfaction surveys	Monthly, Quarterly
	Training, employee performance, dialogue	Weekly, Daily
Suppliers and Partners	Meetings, dialogue, answers to questions, resolving disagreements, procurement competitions, contracts	When appropriate
	Supplier registration questionnaire	Periodic
Shareholders, Investors, Capital Markets and Other Capital Providers	Road shows, meetings	Periodic
	General meetings, publications (annual, half yearly and quarterly reports, see www.helppe.gr/en/Investor Relations)	Annual, Bi-annual
Media and social media	Dialogue, press/press releases, see www.helppe.gr/en/Information Centre	Daily
	Public debates	Periodic
Wider Society (Bodies, NGOs, etc.)	Dialogue, opinion polls and collaborations (See www.helppe.gr/en/Corporate Responsibility)	Daily
	Public debates	Periodic
Local Society (Bodies, NGOs, etc. of neighbouring Municipalities)	Debates, opinion surveys, newsletters, collaborations (See www.helppe.gr/en/Corporate Responsibility)	Periodic
	2 way communication	Daily
State & Regulatory Authorities	Meetings, participations, consultations	Periodic
Business Community	Dialogue, public debates, collaborations	Periodic
Scientific/ Academic Community	Dialogue, partnerships and collaborations, public debates	Periodic



Materiality Topics

In addition to regular communication and a clearly defined cooperation framework with each of our stakeholders, we conduct a materiality study, based on GRI Standards concerning Stakeholder Materiality, Comprehensiveness and Participation, with the participation of key representatives from stakeholder groups through focus groups, interviews and online surveys. The implementation phases of the analysis are described in detail in the Introduction of the Form (Methodology p. 4-5). The ten material topics highlighted in the study are presented in more detail below, in line with the Sustainable Development Goals, which the Group actively participates in with targeted actions for their integration and implementation.

Regulatory compliance

We pursue ethical responsibility and integrity in every aspect of our business.
page 31



Energy & Climate Change

We contribute to climate change mitigation by investing in energy management optimization, energy saving and the utilization of Renewable Energy Sources.
page 67



Waste & Circular Economy

We aim to continuously increase the utilization rate throughout the life cycle of the materials and natural resources we use by recycling and re-using them in our production process as well as through developing broader synergies for their use.
page 82

- OTHER SUSTAINABLE DEVELOPMENT TOPICS**
- 6. Value Creation & Distribution to Stakeholders
 - 11. Support and Consultation with Local Communities
 - 12. Responsible Products
 - 13. Anti-competitive Behavior
 - 14. Biodiversity
 - 15. Human Rights at Work
 - 16. Oil and Natural Gas Stocks
 - 18. Raw Materials and Materials
 - 19. Innovation in Services
 - 20. Water Consumption
 - 21. Data Protection Privacy Policy
 - 22. Employee Education & Training
 - 23. Indirect Economic Effects
 - 24. Responsible Supply Chain
 - 25. Responsible Marketing
 - 26. Diversity & Equal Opportunities

Graphical presentation of the Material Topics (Materiality Matrix)



Leaks & Oil Spills

We continually reinforce all precautionary and risk reducing measures in order to manage the risk of spills, to provide environmental protection and maintain the company's sustainability.
page 78



Continuous Operation & Preparedness for Emergency Situations

We ensure that we are prepared and can immediately respond to emergencies so that we can operate continuously - which is also linked to our sustainability.
page 53



Employee Health, Safety and Well-Being

The health and safety of our people is our first priority. Our objective is to operate safely and accident-free.
page 47



Air Quality

We invest continuously in reducing air emissions, thereby contributing to the improvement of air quality. Maximizing gas fuel use, using fuels with higher environmental specifications and applying advanced technologies to the production process are indicative investments.
page 74



Fighting Corruption & Business Ethics

We act honestly and ethically through a set of principles, policies and code of conduct.
page 38



Product Safety, Quality & Accessibility

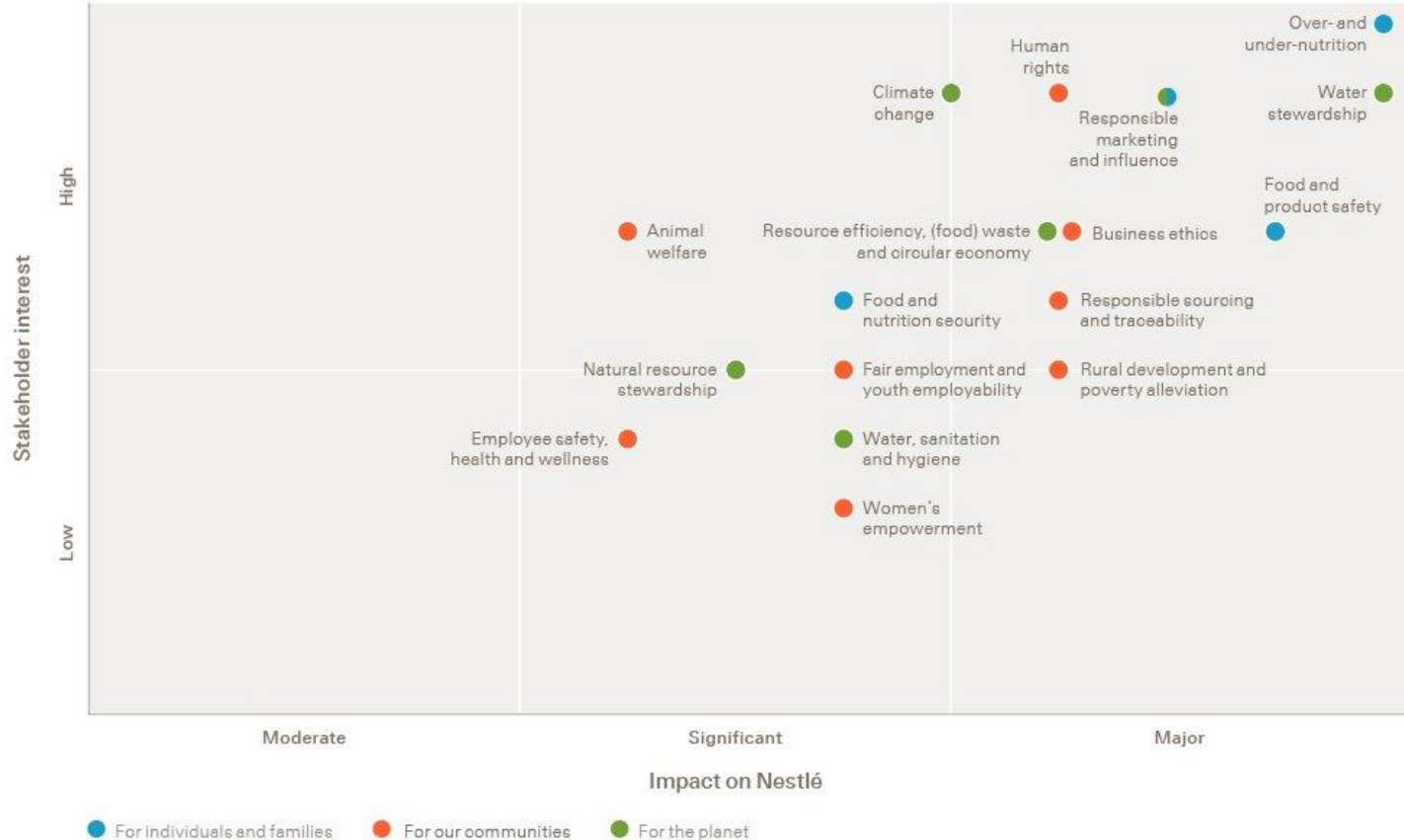
We create value for our customers and consumers through providing safe and innovative high quality products and services that are competitively priced.
page 57



Employment

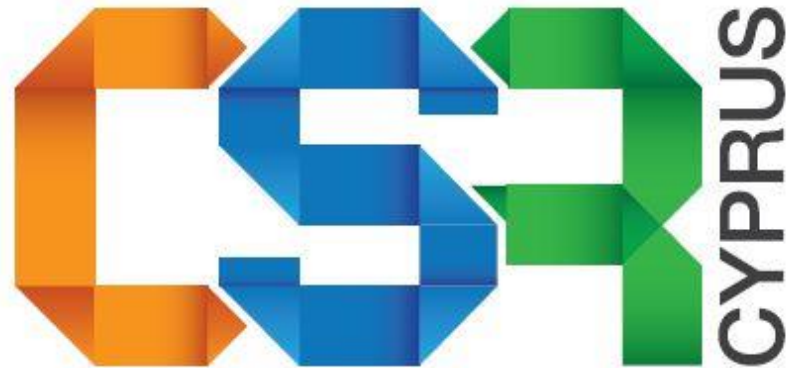
We strive for a safe work environment where people are treated with respect and equal opportunities to develop their skills and their development.
page 41





Επομένως...

Η διαχείριση των ενδιαφερόμενων μερών και η ανάλυση ουσιαστικότητας αποτελούν εργαλεία που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να διαχειριστούν αποτελεσματικά κινδύνους και ευκαιρίες και έτσι να διασφαλίσουν το **Social License to Operate**.



... είναι το εθνικό επιχειρηματικό
δίκτυο για την ΕΚΕ

www.csrcyprus.org.cy



To CSR Cyprus...



Μέλη

37



Αριθμός Εργαζομένων Μελών

20,000 +



Κύκλος Εργασιών Μελών (ως % του ΑΕΠ)

> 22%

To CSR Cyprus ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 2016 με τη μορφή Μη Κερδοσκοπικού Σωματίου (αριθμός μητρώου 4583) και αποτελεί το εθνικό επιχειρηματικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) στην Κύπρο. Κύριος σκοπός του Δικτύου είναι η προώθηση, ανάπτυξη και εφαρμογή της ΕΚΕ και η προβολή της τόσο προς τον επιχειρηματικό κόσμο όσο και προς το κοινωνικό περιβάλλον με απώτερο στόχο την ισόρροπη επίτευξη κερδοφορίας και βιώσιμης ανάπτυξης.