

μασούτης
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΑ

Έκθεση Βιωσιμότητας
Διαμαντής Μασούτης Α.Ε.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- Μήνυμα από τον Πρόεδρο 04
- Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. με μια ματιά 06
- Εισαγωγή 08
- Πιστοποιήσεις 10
- Οι βραβεύσεις 12
- Πρωτοβουλίες και δράσεις και η σύνδεσή τους με τα SDGs 14

Γενικές πληροφορίες 16
- Βάση προετοιμασίας της Έκθεσης 18
- Αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας 20
- Στρατηγική βιωσιμότητας και επιχειρηματικό μοντέλο 32
- Αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη 34
- Διακυβέρνηση βιωσιμότητας 37
- Ενσωμάτωση των επιδόσεων βιωσιμότητας σε συστήματα παροχής κινήτρων 37
- Δήλωση σχετικά με τη δέουσα επιμέλεια

Επιχειρηματική συμπεριφορά 38
- Πολιτικές σε σχέση με τη διακυβέρνηση 42
- Δράσεις σχετικά με την επιχειρηματική συμπεριφορά 44

Περιβαλλοντικές πληροφορίες 46
- Κλιματική αλλαγή 48
- Πολιτικές σχετικά με τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτή 50
- Δράσεις για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων στην ενέργεια και στην κλιματική αλλαγή 52
- Κατανάλωση και μείγμα ενέργειας 54
- Μεικτές εκπομπές Πεδίων εφαρμογής 1, 2, 3 και συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου 58
- Χρήση πόρων και κυκλική οικονομία 60
- Πολιτικές που σχετίζονται με τη χρήση των πόρων και την κυκλική οικονομία 61
- Δράσεις και πόροι για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων στην κυκλική οικονομία 62
- Εκροές πόρων 64

Κοινωνικές πληροφορίες 66
- Οικείο εργατικό δυναμικό 68
- Πολιτικές σχετικές με το οικείο εργατικό δυναμικό 70
- Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με το οικείο εργατικό δυναμικό 72
- Δράσεις σχετικά με το οικείο εργατικό δυναμικό 74
- Δείκτες μέτρησης που σχετίζονται με το οικείο εργατικό δυναμικό 78
- Επηρεαζόμενες κοινότητες 90
- Πολιτικές σχετικά με τις επηρεαζόμενες κοινότητες 90
- Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με τις επηρεαζόμενες κοινότητες 92
- Δράσεις σχετικά με τις Επηρεαζόμενες Κοινότητες 94
- Καταναλωτές και τελικοί χρήστες 96
- Πολιτικές σχετικά με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες 96
- Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες 98
- Δράσεις σχετικά με τους καταναλωτές και τελικοί χρήστες 104

Υπεύθυνη επιχειρηματική πορεία της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. 106

Μήνυμα από τον Πρόεδρο



Το **2025** αποτέλεσε μια χρονιά κατά την οποία η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. συνέχισε να εξελίσσεται με συνέπεια, υπευθυνότητα και μακροπρόθεσμο προσανατολισμό. Σε ένα περιβάλλον που μεταβάλλεται διαρκώς, με αυξημένες προσδοκίες από την κοινωνία, την αγορά και το κανονιστικό πλαίσιο, παραμείναμε προσηλωμένοι στη δημιουργία αξίας μέσα από ένα επιχειρηματικό μοντέλο που συνδυάζει την ανάπτυξη με τη βιωσιμότητα.

Παράλληλα, προετοιμάσαμε την Εταιρεία για μια νέα αναπτυξιακή πορεία, ενισχύοντας τις δομές, τις διαδικασίες και τις δυνατότητές μας, ώστε να ανταποκριθούμε με επιτυχία στις απαιτήσεις και τις προοπτικές της επόμενης ημέρας. Σε αυτή την πορεία, η βιωσιμότητα συνέχισε να αποτελεί βασικό κριτήριο κάθε επιχειρηματικής μας επιλογής.

Η παρούσα 'Εκθεση Βιωσιμότητας αποτελεί τη δεύτερη έκθεση που καταρτίζεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Οδηγίας για την Εταιρική Υποβολή Εκθέσεων Βιωσιμότητας (CSRD) και αποτυπώνει τη συνεχή πρόοδό μας στην ενσωμάτωση των αρχών ESG στον τρόπο με τον οποίο σχεδιάζουμε, λειτουργούμε και αναπτυσσόμαστε. Για εμάς, η βιωσιμότητα αποτελεί ένα αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής μας και βασική προϋπόθεση για τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας.

Κατά τη διάρκεια του έτους συνεχίσαμε να επενδύουμε στην ενίσχυση της λειτουργικής μας αποτελεσματικότητας, στον ψηφιακό μετασχηματισμό, στην ενεργειακή αποδοτικότητα και στη βελτίωση της περιβαλλοντικής μας επίδοσης. Παράλληλα, ενισχύσαμε το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης και τις διαδικασίες μας, αναγνωρίζοντας ότι η υπεύθυνη λειτουργία αποτελεί προϋπόθεση για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την ανθεκτικότητα της Εταιρείας.

Στο επίκεντρο όλων των πρωτοβουλιών μας παραμένουν οι άνθρωποί μας. Επενδύουμε διαρκώς στην ανάπτυξη των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους, στη δημιουργία ενός ασφαλούς και σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος και στην καλλιέργεια μιας κουλτούρας που βασίζεται στον σεβασμό, τη συνεργασία και τις ίσες ευκαιρίες. Πιστεύουμε ότι η πρόοδος της Εταιρείας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την πρόοδο των ανθρώπων της.

Ταυτόχρονα, συνεχίσαμε να στηρίζουμε την ελληνική κοινωνία και την τοπική παραγωγή, υλοποιώντας πρωτοβουλίες που δημιουργούν ουσιαστική αξία και ενισχύουν τη σχέση εμπιστοσύνης που έχουμε αναπτύξει όλα αυτά τα χρόνια με τους πελάτες, τους συνεργάτες και τις τοπικές κοινωνίες.
Η 'Εκθεση αυτή αντικατοπτρίζει τη δέσμευσή μας για διαφάνεια, λογοδοσία και συνεχή βελτίωση. Παραμένουμε προσηλωμένοι στη δημιουργία μιας Εταιρείας που αναπτύσσεται υπεύθυνα, ανταποκρίνεται στις προκλήσεις της εποχής και δημιουργεί σταθερή αξία για όλους όσοι συνδέονται μαζί της.

Με εκτίμηση,
Γιάννης Μασούτης
Πρόεδρος του Δ.Σ. της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε.

Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. με μια ματιά

Η εταιρεία

- 346 καταστήματα λιανικής
- 15 Grand Μασούτης
- 21 Cash & Carry
- Κύκλος Εργασιών για το 2025: 1.202.401.923,26 €
- Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το 2025: 1.089.000 €

Περιβάλλον

- Διαδοχικές Πιστοποιήσεις Zero Waste To Landfill: διαχείριση άνω του 92% των αποβλήτων μέσω εναλλακτικών μεθόδων, αποφεύγοντας την ταφή αποβλήτων σε ΧΥΤΑ
- Παραγωγή 2.4 GWh πράσινης ενέργειας από φωτοβολταϊκά πάνελ
- 45% των ιδιόκτητων επιβατικών οχημάτων μας είναι ηλεκτρικά, υβριδικά ή ήπια υβριδικά
- Στα καταστήματά μας συγκεντρώθηκαν 172,7 τόνοι οικιακών αποβλήτων (ηλεκτρικές συσκευές, οικιακά λάδια, μπαταρίες)

Κοινωνία

- 11.017 εργαζόμενοι (67% γυναίκες, 33% άνδρες)
- 53% των θέσεων ευθύνης σε καταστήματα είναι γυναίκες
- 20% των θέσεων ευθύνης σε διοικητικές θέσεις κατέχονται από γυναίκες
- Στήριξη τοπικών παραγωγών μέσω της περαιτέρω διεύρυνσης της γκάμας προϊόντων «Μασούτης, από τον τόπο μας»
- Εγκαίνια του 2ου καταστήματος MasVision στην Καλλιθέα Αττικής

Διακυβέρνηση

- Ενίσχυση του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης μέσω νέων Πολιτικών (Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, Πολιτική κατά της Βίας και Παρενόχλησης, Πολιτική κατά της Διαφθοράς και Δωροδοκίας, Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης)
- Θέσπιση Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών



Η **Διαμαντής Μασούτης Α.Ε.** είναι μία από τις μεγαλύτερες ελληνικές αλυσίδες σουπερμάρκετ, με 382 καταστήματα σε όλη τη χώρα και 11.017 εργαζόμενους. Μια αμιγώς ελληνική, οικογενειακή επιχείρηση που από το 1976 έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη εκατομμυρίων καταναλωτών και παραμένει, 50 χρόνια μετά, σταθερά προσανατολισμένη στον άνθρωπο και στην κοινωνία.

Πίσω από κάθε απόφαση που λαμβάνεται στην Εταιρεία Μασούτης βρίσκονται οι διαχρονικές μας αξίες που αποκρυσταλλώθηκαν μέσα από δεκαετίες καθημερινής λειτουργίας. Η ασφάλεια των εργαζομένων και των καταναλωτών μας είναι αδιαπραγμάτευτη προϋπόθεση, η έμπνευση τροφοδοτεί την αναζήτηση καλύτερων λύσεων, ακόμα και όταν η υπάρχουσα λύση λειτουργεί ικανοποιητικά, η εξέλιξη μας κρατά σε κίνηση, με συνεχείς επενδύσεις σε ανθρώπους, τεχνολογία και υποδομές. Συγχρόνως, η ομαδικότητα μας υπενθυμίζει ότι μια Εταιρεία 11.017 εργαζομένων λειτουργεί μόνο αν κάθε ένας από εμάς νιώθει ότι ανήκει σε κάτι μεγαλύτερο από τον ρόλο του, και ο σεβασμός, απέναντι στους συναδέλφους, τους καταναλωτές, τους προμηθευτές, την κοινωνία και το περιβάλλον, είναι η αξία που δίνει νόημα σε όλες τις υπόλοιπες.

Η παρούσα Εκθεση Βιωσιμότητας καταρτίστηκε σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά Πρότυπα Υποβολής Εκθέσεων Βιωσιμότητας (ESRS), όπως προβλέπεται από τον Νόμο 5164/2024 και την Οδηγία CSRD, και αποτυπώνει πώς σκεφτόμαστε για το μέλλον της Εταιρείας και της κοινωνίας μέσα στην οποία δραστηριοποιούμαστε. Η έννοια της βιωσιμότητας στη Μασούτης διατρέχει κάθε επίπεδο της οργάνωσης και λειτουργίας μας, από τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας έως τον σχεδιασμό της καθημερινής εμπειρίας στο κατάστημα και την ευρύτερη καθημερινότητα του καταναλωτή.

Στο περιβαλλοντικό πεδίο, έχουμε λάβει διαδοχικές πιστοποιήσεις Zero Waste to Landfill, δεδομένου ότι διαχειριζόμαστε πάνω από το 92% των αποβλήτων μας, παράγουμε περίπου 2,5 GWh καθαρής ενέργειας μέσω φωτοβολταϊκών συστημάτων, διαθέτουμε σταθμούς ηλεκτρικής φόρτισης σε 62 καταστήματα και διαχειριζόμαστε οικιακά απόβλητα (ηλεκτρονικές συσκευές, μαγειρικό λάδι, μπαταρίες). Συμμορφωνόμαστε με τον Εθνικό Κλιματικό Νόμο 4936/2022 και ευθυγραμμιζόμαστε με τους στόχους της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας, με ορίζοντα την κλιματική ουδετερότητα έως το 2050.

Στον κοινωνικό τομέα, οι δεσμεύσεις μας έχουν συγκεκριμένο πρόσωπο. Τα δύο καταστήματα MasVision σε Θεσσαλονίκη και Αθήνα διευκολύνουν την πρόσβαση και την αυτονομία ατόμων με οπτική αναπηρία. Οι ώρες «σιωπηλών αγορών» με τη χρήση Binaural Beats εξυπηρετούν ανθρώπους στο φάσμα του αυτισμού και με κρυφές αναπηρίες. Οι γυναίκες αντιπροσωπεύουν το 67% του ανθρώπινου δυναμικού μας και δραστηριοποιούνται σε κάθε τομέα της Εταιρείας, από εργαζόμενες στα καταστήματα έως ανώτατα στελέχη. Μέσω των προϊόντων «Μασούτης, από τον τόπο μας» στηρίζουμε τοπικούς παραγωγούς από όλη την Ελλάδα.

Με γνώμονα τους στρατηγικούς μας στόχους για να οδηγηθούμε στην πρώτη θέση πανελλαδικά και να προσφέρουμε μία μοναδική εμπειρία αγορών στους καταναλωτές, η Μασούτης χαράζει τη δική της κατεύθυνση που δεν αλλάζει ανάλογα με τις συνθήκες. Αυτό που ξεκίνησε ως οικογενειακή επιχείρηση στη Θεσσαλονίκη πριν από 50 χρόνια από τον ιδρυτή της Εταιρείας κ. Διαμαντή Μασούτη, παραμένει σταθερά ελληνικό, υπεύθυνο και προσανατολισμένο στον άνθρωπο.

Η υπεύθυνη διακυβέρνηση αποτελεί τη ραχοκοκαλιά κάθε απόφασης που λαμβάνεται στη Μασούτης. Εφαρμόζουμε αυστηρές διαδικασίες συμμόρφωσης, διαθέτουμε μηχανισμούς παρακολούθησης και καταγγελιών και ακολουθούμε βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Η διαφάνεια για εμάς είναι απαραίτητη προϋπόθεση για να διατηρείται η εμπιστοσύνη που χτίστηκε σε πέντε δεκαετίες λειτουργίας.

Κοιτώντας μπροστά, η Μασούτης έχει ενσωματώσει την έννοια της βιωσιμότητας ως σταθερό μοχλό που συμβάλλει σε μία διαδικασία συνεχούς βελτίωσης. Τα 382 καταστήματά μας σε όλη την Ελλάδα αποτελούν σημεία επαφής με τοπικές κοινωνίες, παραγωγούς, και ανθρώπους που εξαρτώνται από τις επιλογές που κάνουμε σήμερα. Αυτή η ευθύνη θα καθοδηγεί κάθε στρατηγική μας επιλογή για τα επόμενα χρόνια.

Πιστοποιήσεις

Σε όλο το δίκτυο καταστημάτων μας εφαρμόζουμε αυστηρά κριτήρια ποιότητας, με στόχο να προσφέρουμε υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και προϊόντων, να τηρούμε όλες τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, να βελτιώνουμε συνεχώς τις λειτουργίες μας και να προωθούμε τη βιωσιμότητα.

Η δέσμευσή μας αυτή αποδεικνύεται μέσα από τις αναγραφόμενες πιστοποιήσεις:

ZERO WASTE TO LANDFILL
Πιστοποιηθήκαμε το 2023 με το πρότυπο Zero Waste to Landfill Standard (ZWTL EU-1) για το Κέντρο Αποθήκευσης και Διανομής στο Καβαλάρι, πετυχαίνοντας ποσοστό εκτροπής αποβλήτων 93,49%.

ΔΗΩ
Διατηρούμε πιστοποίηση για την εμπορία και διάθεση βιολογικών προϊόντων, προωθώντας προϊόντα υψηλής περιβαλλοντικής ευαισθησίας.

ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
Πιστοποίηση για τη διακίνηση και διάθεση ιατροτεχνολογικών προϊόντων, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία.

ISO 9001: 2015
Παρέχουμε πιστοποιημένες υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου σύμφωνα με το πρότυπο ISO9001, διασφαλίζοντας την ποιότητα από την παραγγελία έως την παράδοση.

ISO 14001: 2015
Αναλαμβάνουμε περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες, όπως η ορθολογική διαχείριση αποβλήτων, η ανακύκλωση και η υπεύθυνη χρήση υλικών συσκευασίας.

ISO 22000: 2018
Διασφαλίζουμε την Υγιεινή και Ασφάλεια Τροφίμων μέσω συστημάτων που είναι πιστοποιημένα κατά ISO 22000, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πελατών μας.

ISO 45001: 2018
Εφαρμόζουμε πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας για τους εργαζομένους, με αναγνωρισμένα πρότυπα επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας.



Γιάννης Μασούτης - **Retail Manager of the Year**

Retail Business Awards 2024: Retail Manager Of The Year
Ο Πρόεδρος της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε., κ. Γιάννης Μασούτης, έλαβε την κορυφαία διάκριση Retail Manager Of The Year στα Retail Business Awards 2024, ενώ η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. απέσπασε άλλες τέσσερις σημαντικές διακρίσεις (Retail Logistics Project, E-Retailer, CSR Retail Strategy, Private Label), επιβεβαιώνοντας τη δυναμική της πορεία στον κλάδο του λιανεμπορίου.

Smart Manufacturing & Supply Chain and Logistics Awards 2025
Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. έλαβε δύο διακρίσεις BRONZE στα Supply Chain & Logistics Awards 2025, για έργα που αφορούν τη βελτίωση των λειτουργιών της εφοδιαστικής αλυσίδας και τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Super Market Awards 2025: 6 βραβεία και επικράτηση σε ολόκληρη κατηγορία
Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. κατέκτησε 6 διακρίσεις στα Super Market Awards 2025 ενώ έλαβε και τα 3 βραβεία -Gold, Silver και Bronze- στην ενότητα "Μάρκετινγκ & Επικοινωνία", κατηγορία "Μάρκετινγκ & Διαφήμιση".

BITE Awards 2025: 4 βραβεία για την τεχνολογική καινοτομία στο λιανεμπόριο!
Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. απέσπασε τέσσερις σημαντικές διακρίσεις στα BITE Awards 2025, τον κορυφαίο θεσμό επιβράβευσης της τεχνολογικής καινοτομίας στην Ελλάδα, που διοργανώθηκε από την Boussias Events, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του ΣΕΠΕ.

UX|CX Awards 2025: Κορυφαία διάκριση Platinum και τρεις Gold διακρίσεις
Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. απέσπασε την κορυφαία διάκριση Platinum και τρεις Gold διακρίσεις στα UX|CX Awards 2025, τον θεσμό που αναδεικνύει τις κορυφαίες πρακτικές στον τομέα της εμπειρίας πελάτη και χρήστη στην Ελλάδα.

Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Προσφοράς στην Επιστημονική και Ενημερωτική Εσπερίδα με θέμα «Καινοτομία και Αυτισμός»
Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. τιμήθηκε για την πρωτοβουλία της να υλοποιήσει το πρόγραμμα «Κλείνουμε τη μουσική για τον αυτισμό 08:00 - 11:00 το πρωί». Πρόκειται για μια καινοτόμο δράση με ουσιαστικό κοινωνικό αποτύπωμα, η οποία αναδεικνύει τη σημασία της αποδοχής και του σεβασμού. Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. είναι η πρώτη αλυσίδα σούπερ μάρκετ στην Ελλάδα που έχει ενσωματώσει πρακτικές φιλικές προς τα νευροδιαφορετικά άτομα και όσους αντιμετωπίζουν ώρατες αναπηρίες.

Indie Awards 2025: Χρυσό βραβείο για την καμπάνια μας «Σε Πρώτο Πλάνο»
Η πρώτη employer branding καμπάνια της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. με πρωταγωνιστές τους ανθρώπους της, απέσπασε τη σημαντική διάκριση Gold, επιβεβαιώνοντας τη δυναμική παρουσία της Εταιρείας ως εργοδότη επιλογής και αναδεικνύοντας τη διαχρονική της δέσμευση στην ουσιαστική στήριξη και ανάπτυξη των ανθρώπων της. Στη βραβευμένη καμπάνια, οι άνθρωποι της Εταιρείας βρίσκονται πραγματικά σε πρώτο πλάνο: διηγούνται αυθεντικές ιστορίες, προσωπικές εμπειρίες και μικρές καθημερινές στιγμές που αποτυπώνουν την κουλτούρα της Εταιρείας και αναδεικνύουν την επιτυχία της μέσα από τη δύναμη της ομάδας της.

Ο Δήμος Κορδελιού-Ευόσμου βράβευσε τον κύριο Γιάννη Μασούτη,
Πρόεδρο της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε., για την προσφορά και τη στήριξη της Εταιρείας μας στα Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων (Κ.Α.Π.Η.) και τις κοινωνικές δράσεις του Δήμου.

Πανελλήνια Ομοσπονδία Νόσου Alzheimer και Συναφών Διαταραχών: Βραβείο Ευγνωμοσύνης
Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. τιμήθηκε για τη διαχρονική στήριξή της στο έργο της Ομοσπονδίας, καθώς και τη βαθιά ευαισθησία που έχει επιδείξει ο Πρόεδρος της Εταιρείας, κ. Γιάννης Μασούτης, προς τους ασθενείς με άνοια και τις οικογένειές τους.

Organmeetings: πολύτιμος κρίκος 2025-2026
Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. πιστοποιήθηκε για τη διετία 2025-2026 ως «Πολύτιμος Κρίκος στην Αλυσίδα Ζωής» για τη συμμετοχή της στη μεγάλη εκστρατεία ενημέρωσης για τη δωρεά και μεταμόσχευση οργάνων Organmeetings.

Πρωτοβουλίες και δράσεις και η σύνδεσή τους με τα SDGs

2022

Πρώτο κατάστημα MasVision Θεσσαλονίκη
Εγκατάσταση φωτοβολταϊκών πάνελ 2 MW (Θέρμη και Καβαλάρι)

2023

Κοινωνικό παντοπωλείο
Καθαρισμός Θερμαϊκού κόλπου
Στήριξη πληγέντων από την κακοκαιρία Daniel

2024

Χορηγία ταινίας για την καταπολέμηση του σχολικού εκφοβισμού
Στήριξη πληγέντων από τις πυρκαγιές τον Αύγουστο του 2024
Φιλική μουσική για άτομα στο φάσμα του αυτισμού και με κρυφές αναπηρίες
Δωρεά για την ίδρυση της επώνυμης έδρας διδασκαλίας και έρευνας στις Μικρασιατικές Σπουδές στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

2025

Δεύτερο κατάστημα MasVision της Εταιρείας, στην Καλλιθέα Αττικής
Δωρεά 84 απινιδωτών για τους σταθμούς Μετρό Θεσσαλονίκης και Αθήνας
Υποστήριξη ερευνητικών προγραμμάτων για τη νόσο Alzheimer

Διαχρονικές Δράσεις

Εθελοντική αιμοδοσία από το 1993
Συνεχόμενη στήριξη από το 2017 στο πρόγραμμα «Μαζί, όπου υπάρχει ανάγκη» σε συνεργασία με την Ιερά Αρχιεπισκοπή Αθηνών και την «Αποστολή»
Χορηγία στο αθλητικό - εκπαιδευτικό πρόγραμμα UniquAll για νευροδιαφορετικά παιδιά
Πιστοποιήσεις Zero Waste to Landfill (2021, 2023 & 2024) για την αποτελεσματική διαχείριση των αποβλήτων
Ενεργειακές αναβαθμίσεις καταστημάτων
Στήριξη πληγέντων από φυσικές καταστροφές
Συμμετοχή σε δράσεις καθαρισμού σε παράκτιες και ορεινές περιοχές»
Στήριξη τοπικών παραγωγών μέσω των προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας «Μασούτης, από τον τόπο μας»
Υποστήριξη κοινωνικών παντοπωλείων δήμων και υποστήριξη σε τράπεζες τροφίμων

Γενικές πληροφορίες



• Βάση προετοιμασίας της Έκθεσης	**18**
• Αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας	**20**
• Στρατηγική βιωσιμότητας και επιχειρηματικό μοντέλο	**32**
• Αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	**34**
• Διακυβέρνηση βιωσιμότητας	**37**
• Ενσωμάτωση των επιδόσεων βιωσιμότητας σε συστήματα παροχής κινήτρων	**37**
• Δήλωση σχετικά με τη δέουσα επιμέλεια	

Γενικές πληροφορίες

Βάση προετοιμασίας της ‘Εκθεσης

Η παρούσα ‘Εκθεση Βιωσιμότητας της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. έχει καταρτιστεί σύμφωνα με τις βασικές απαιτήσεις της Οδηγίας 2022/2464/ΕΕ (CSRD), του Κανονισμού (ΕΕ) 2023/2772 (ESRS) και του Νόμου 5164/ΦΕΚ 202/12.12.2024. Αν και, βάσει του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου, η Εταιρεία δεν υποχρεούται να δημοσιοποιήσει σχετικές πληροφορίες για το έτος 2025, προχώρησε με δική της πρωτοβουλία στη σύνταξη της παρούσας Εκθεσης, ακολουθώντας τις αρχές και τις απαιτήσεις που θα ισχύσουν για τις μελλοντικές περιόδους αναφοράς. Η προσέγγιση αυτή αντικατοπτρίζει τη δέσμευση της Εταιρείας για διαφάνεια, λογοδοσία και συστηματική παρακολούθηση της επίδοσής της σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG).

Για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων αξιοποιούνται καθιερωμένες εσωτερικές διαδικασίες και κατάλληλα συστήματα, με στόχο τη διασφάλιση της αξιοπιστίας, της συνοχής, της συγκρισιμότητας και της πληρότητας των παρουσιαζόμενων στοιχείων.

Η Εταιρεία στα πλαίσια της παρούσας έκθεσης, έχει ακολουθήσει τους παρακάτω χρονικούς ορίζοντες οι οποίοι είναι ταυτόσημοι με αυτούς που παρουσιάζονται στο ESRS 1:
- Για τον βραχυπρόθεσμο ορίζοντα: έως ένα έτος μετά την περίοδο αναφοράς στις οικονομικές καταστάσεις,
- Για τον μεσοπρόθεσμο ορίζοντα: από το τέλος της βραχυπρόθεσμης περιόδου αναφοράς έως και 5 έτη, και
- Για τον μακροπρόθεσμο ορίζοντα: περισσότερο από 5 έτη.

Παράλληλα, στα επιμέρους κεφάλαια της Εκθεσης παρουσιάζονται, συγκριτικά στοιχεία σε σχέση με την προηγούμενη χρήση (2024), με στόχο τη διευκόλυνση της αξιολόγησης της πορείας και των επιδόσεων της Εταιρείας διαχρονικά.



Αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας

Η Αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας για το οικονομικό έτος 2025 υλοποιήθηκε λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις των προτύπων ESRS και καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων της Μασούτης, στο πλαίσιο της προετοιμασίας της Εταιρείας για την πλήρη εναρμόνιση με την οδηγία CSRD κατά τις επόμενες περιόδους αναφοράς. Η διαδικασία αυτή αποτυπώνει τη συστηματική προσέγγιση της Εταιρείας για τον εντοπισμό και την κατανόηση των κύριων θεμάτων βιωσιμότητας, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την τεκμηρίωση των σχετικών γνωστοποιήσεων.

Η αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας ακολουθεί μια δομημένη και πολυεπίπεδη μεθοδολογία, με στόχο την ταυτοποίηση, ανάλυση, αξιολόγηση και ιεράρχηση τόσο των αρνητικών και θετικών επιπτώσεων στο περιβάλλον και την κοινωνία, όσο και των κινδύνων και ευκαιριών που ενδέχεται να επηρεάσουν τη χρηματοοικονομική θέση και τις προοπτικές της Εταιρείας. Για τον σκοπό αυτό, λαμβάνονται υπόψη τόσο οι άμεσες επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της Εταιρείας, όσο και οι έμμεσες επιπτώσεις που σχετίζονται με τις επιχειρηματικές σχέσεις σε όλο το εύρος της αλυσίδας αξίας. Η διαδικασία βασίζεται σε τέσσερις διακριτές φάσεις, την κατανόηση, αναγνώριση, αξιολόγηση και ιεράρχηση, οι οποίες διασφαλίζουν την πληρότητα και τη συνέπεια της ανάλυσης. Στο στάδιο της κατανόησης, εξετάζονται το επιχειρηματικό μοντέλο, το κανονιστικό πλαίσιο και τα σχετικά πρότυπα, ενώ στο στάδιο της αναγνώρισης καταρτίζεται ένας αρχικός κατάλογος θεμάτων βιωσιμότητας με βάση διεθνή πρότυπα, κανονιστικές απαιτήσεις και πρακτικές του κλάδου. Η αξιολόγηση των θεμάτων πραγματοποιείται μέσω καθορισμένων κριτηρίων, τα οποία λαμβάνουν υπόψη τη σοβαρότητα και την πιθανότητα των επιπτώσεων, καθώς και τη δυνητική χρηματοοικονομική επίδραση των σχετικών κινδύνων και ευκαιριών. Στο τελικό στάδιο, τα θέματα ιεραρχούνται, προκειμένου να προσδιοριστούν εκείνα που θεωρούνται σημαντικά για τη λήψη αποφάσεων και τη δημοσιοποίηση πληροφοριών.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας, λήφθηκαν υπόψη απόψεις των εσωτερικών ενδιαφερόμενων μερών, μέσω δομημένων συζητήσεων και ανταλλαγής πληροφοριών με στελέχη της Εταιρείας και αρμόδιες λειτουργικές μονάδες, ενισχύοντας την αντικειμενικότητα και την πληρότητα της αξιολόγησης. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης τεκμηριώνονται και επικαιροποιούνται σε τακτική βάση, ώστε να αντανακλούν τις εξελίξεις στο κανονιστικό περιβάλλον και στις δραστηριότητες της Εταιρείας.

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης διπλής σημαντικότητας, καθώς και τα αποτελέσματά της, εξετάστηκαν και εγκρίθηκαν από τις αρμόδιες μονάδες, διασφαλίζοντας την ενσωμάτωση των σχετικών θεμάτων στις στρατηγικές και επιχειρησιακές αποφάσεις της Εταιρείας.

1. Κατανόηση
- Ενδελεχής ανάλυση του επιχειρηματικού μοντέλου της Εταιρείας, των εταιρικών στόχων και προτεραιοτήτων.
- Εξονυχιστική επισκόπηση κλαδικών και διεθνών οδηγιών και προτύπων.
- Καταγραφή και χαρτογράφηση της αλυσίδας αξίας της Εταιρείας και των ενδιαφερόμενων μερών.

Για την αναγνώριση των επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών, εξετάστηκαν μεταξύ άλλων αξιολογήσεις από διεθνείς φορείς ESG, εκθέσεις βιωσιμότητας εταιρειών παρεμφερών κλάδων, η προηγούμενη άσκηση διπλής σημαντικότητας, η αλυσίδα αξίας της Εταιρείας όπως φαίνεται παρακάτω, καθώς πραγματοποιήθηκαν και συναντήσεις με εσωτερικούς εμπειρογνώμονες ανά θεματική ενότητα ESRS.

Η αλυσίδα αξίας της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε.
Η αλυσίδα αξίας της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε., αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής της, εξασφαλίζοντας τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της επιχείρησης και διαμορφώνεται με έμφαση στη διαφάνεια, τη βιωσιμότητα και την αποδοτικότητα σε όλα τα στάδια της λειτουργίας της Εταιρείας.

'Ελεγχος προμηθευτών	Επιλογή προμηθευτών με σαφή κριτήρια ποιότητας και βιωσιμότητας, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τα υψηλότερα πρότυπα της αγοράς.
Ενίσχυση εγχώριων συνεργασιών	Δίνεται προτεραιότητα στις συνεργασίες με ελληνικές επιχειρήσεις, ενισχύοντας τοπικές οικονομίες και μειώνοντας το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της εφοδιαστικής μας αλυσίδας.
Προώθηση βιώσιμων πρακτικών	Εφαρμόζονται πρωτοβουλίες βιωσιμότητας, εστιάζοντας στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και στη βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης των εγκαταστάσεών της Εταιρείας.

Η Μασούτης δραστηριοποιείται πρωτίστως στον τομέα της εμπορίας προϊόντων σούπερ μάρκετ, καλύπτοντας τόσο τη λιανική όσο και τη χονδρική πώληση. Ο βασικός άξονας της επιχειρηματικής της δραστηριότητας αφορά τη διάθεση ειδών διατροφής, προϊόντων πρώτης ανάγκης και λοιπών καταναλωτικών αγαθών, εξυπηρετώντας ένα ευρύ πελατολόγιο σε διαφορετικά κανάλια διάθεσης.

Η Εταιρεία διαθέτει εκτεταμένη γεωγραφική παρουσία, δραστηριοποιούμενη κυρίως στη Βόρεια Ελλάδα, την Αττική, τη Θεσσαλία, την Ηπειρο, τη Νότια Ελλάδα καθώς και σε νησιωτικές περιοχές του Ιονίου και του Αιγαίου με 382 καταστήματα (2024: 382). Κατά την 31η Δεκεμβρίου 2025, ο συνολικός αριθμός απασχολούμενων ανήλθε σε 11.017 άτομα (2024: 10.720), γεγονός που αποτυπώνει τη δυναμική εξέλιξη της λειτουργίας της. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό παρατίθενται στο κεφάλαιο «Οικείο εργατικό δυναμικό» της Εκθεσης.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της, η Εταιρεία επιδιώκει τη συνεχή ανάπτυξη και ενίσχυση της θέσης της μέσω της επέκτασης του δικτύου καταστημάτων, της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας των προσφερόμενων προϊόντων ως προς την τιμή και την ποικιλία, καθώς και της αναβάθμισης των υφιστάμενων σημείων πώλησης, πάντα με γνώμονα την ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των καταναλωτών. Παράλληλα, ενσωματώνει αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στη λειτουργία της, δίνοντας έμφαση στην περιβαλλοντική διαχείριση, την πρόληψη και τον περιορισμό της ρύπανσης, την εξοικονόμηση ενέργειας και την αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

2. Αναγνώριση
Για το οικονομικό έτος 2025 αξιοποιήθηκαν δεδομένα από την άσκηση αξιολόγησης διπλής σημαντικότητας που πραγματοποιήθηκε την προηγούμενη χρονιά, λαμβάνοντας υπόψη τη μεθοδολογία, τα επιμέρους στάδια και τα αποτελέσματα, με επικαιροποίηση των δεδομένων και ενσωμάτωση νέων πληροφοριών. Η προσέγγιση στηρίχθηκε σε συνδυασμό ποιοτικής και ποσοτικής ανάλυσης, μέσω της αναγνώρισης των θετικών και αρνητικών, υφιστάμενων και δυνητικών επιπτώσεων της Εταιρείας στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα, καθώς και της ομαδοποίησής τους σε θέματα βιωσιμότητας.

Παράλληλα, καταγράφηκαν οι χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι και ευκαιρίες που προκύπτουν από περιβαλλοντικά, κοινωνικά και ζητήματα διακυβέρνησης, λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω επιπτώσεις και την αντίστοιχη ομαδοποίησή τους. Με βάση τα θέματα ESG που καλύπτονται από τα θεματικά πρότυπα ESRS, η Μασούτης προχώρησε στη χαρτογράφηση και ομαδοποίηση των σχετικών θεμάτων και υποθεμάτων σε μια προσαρμοσμένη λίστα που αντανακλά τις δραστηριότητές της.

3. Αξιολόγηση
Για την αξιολόγηση των επιπτώσεων και της χρηματοοικονομικής σημαντικότητας των θεμάτων, εφαρμόστηκε ένα δομημένο πλαίσιο αξιολόγησης επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών (IROs), σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ESRS. Κάθε IRO που εντοπίστηκε στο προηγούμενο στάδιο αξιολογήθηκε βάσει του εν λόγω πλαισίου, προκειμένου να προσδιοριστούν τα σημαντικά IROs, τα οποία με τη σειρά τους καθόρισαν τη σημαντικότητα των επιμέρους θεμάτων.

Η αξιολόγηση υποστηρίχθηκε και από διαβουλεύσεις με τα εσωτερικά αρμόδια ενδιαφερόμενα μέρη για την εκτίμηση των αναγνωρισμένων αρνητικών και θετικών, υφιστάμενων και δυνητικών επιπτώσεων. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν διαβουλεύσεις με εσωτερικούς εμπειρογνώμονες για την αξιολόγηση των χρηματοοικονομικών κινδύνων και ευκαιριών που επηρεάζουν ή ενδέχεται να επηρεάσουν την Εταιρεία.

Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε ποιοτικά, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τη σημαντικότητα των επιπτώσεων (προσέγγιση «inside-out») όσο και τη χρηματοοικονομική σημαντικότητα (προσέγγιση «outside-in»), προκειμένου να διασφαλιστεί η ολοκληρωμένη κατανόηση κάθε IRO.

Τα βασικά κριτήρια αξιολόγησης περιλάμβαναν:
τη σημαντικότητα επιπτώσεων, βάσει της σοβαρότητας (κλίμακα, έκταση και δυνατότητα αποκατάστασης) και της πιθανότητας, και τη χρηματοοικονομική σημαντικότητα, βάσει του μεγέθους της χρηματοοικονομικής επίδρασης και της πιθανότητας.

Ο υπολογισμός της σημαντικότητας βασίστηκε στις επιπτώσεις πριν από την εφαρμογή μέτρων πρόληψης ή μετριασμού ενώ ως θετικές επιπτώσεις λήφθηκαν υπόψη μόνο εκείνες που επιφέρουν σημαντική και απτή βελτίωση για το περιβάλλον ή την κοινωνία. Σε περιπτώσεις δυνητικών αρνητικών επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα, η σοβαρότητα υπερίσχυσε της πιθανότητας. Η μεθοδολογία και τα όρια καθορίστηκαν σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες της EFRAG και την εσωτερική προσέγγιση της Εταιρείας ενώ τα κριτήρια αξιολόγησης παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες.

Κριτήρια αξιολόγησης επιπτώσεων, ευκαιριών και κινδύνων

Κριτήρια αξιολόγησης θετικών, υφιστάμενων και πιθανών επιπτώσεων	Κριτήρια αξιολόγησης αρνητικών, υφιστάμενων και πιθανών επιπτώσεων
• Μέγεθος (scale) • Εύρος (scope) • Πιθανότητα να συμβούν (likelihood)	• Μέγεθος (scale) • Εύρος (scope) • Δυνατότητα επανόρθωσης (irremediable character) • Πιθανότητα να συμβούν (likelihood)

Κριτήρια αξιολόγησης ευκαιριών και κινδύνων
• Μέγεθος των θετικών και αρνητικών οικονομικών επιπτώσεων • Πιθανότητα εμφάνισης ευκαιριών και κινδύνων

4. Ιεράρχηση
• Ιεράρχηση σημαντικών θεμάτων σύμφωνα με την αξιολόγηση των επικυρωμένων επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών.

• Θέσπιση κατώτατου ορίου (threshold) για τη διαμόρφωση της λίστας με τα πιο σημαντικά θέματα. Ενσωμάτωση των σημαντικών θεμάτων στην Έκθεση Βιωσιμότητας 2025.

Μάλιστα, για το έτος αναφοράς αναγνωρίστηκαν επίσης τρία νέα υποθέματα, τα οποία αφορούν περιστατικά διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων δόλιων πρακτικών στις προμήθειες, περιστατικά διαφθοράς και δωροδοκίας που ενδέχεται να επηρεάσουν αρνητικά τη φήμη της Μασούτης, καθώς και την ύπαρξη μη συνεκτικής ή ανεπαρκώς επικοινωνημένης εταιρικής κουλτούρας, που μπορεί να οδηγήσει σε ηθικά ζητήματα, να μειώσει την εμπιστοσύνη και να επηρεάσει τόσο την ευημερία των εργαζομένων όσο και τη δημόσια εικόνα της Εταιρείας.

Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες από την αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας

Θεματική ESRS	Περιγραφή επίπτωσης	Θετική / Αρνητική	Πραγματική / Δυνητική	SDGs
Ε1 Κλιματική αλλαγή	Λόγω του κλάδου δραστηριοποίησης, η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. παράγει εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (GHG) σε όλο το εύρος των λειτουργιών και της αλυσίδας αξίας της. Αυτό περιλαμβάνει άμεσες εκπομπές από θέρμανση, ψύξη και φορτηγά παράδοσης και επιβατικά αυτοκίνητα (Πεδίο 1), έμμεσες εκπομπές από την ηλεκτρική ενέργεια που αγοράζεται για καταστήματα, τα κτήρια κεντρικής Διοίκησης και αποθήκες (Πεδίο 2), και εκπομπές από τις λειτουργίες των Εταιρειών της αλυσίδας αξίας μας (Πεδίο 3).	Αρνητική	Πραγματική	
	Οι λειτουργίες της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στην κατανάλωση ενέργειας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρικής ενέργειας για φωτισμό, ψύξη και γενική χρήση, καθώς και καυσίμων για τη μεταφορά των προϊόντων. Αυτή η εξάρτηση οδηγεί σε αυξημένες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, καθώς και χρήση ορυκτών καυσίμων, που αυξάνουν το ανθρακικό αποτύπωμα.	Αρνητική	Πραγματική	
Ε5 Χρήση πόρων και κυκλική οικονομία	Λόγω του κλάδου δραστηριοποίησης, η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. παράγει απορρίμματα από τις λειτουργίες της. Κάποια από αυτά τα απορρίμματα καταλήγουν σε χώρους υγειονομικής ταφής, προκαλώντας αρνητικό αντίκτυπο στο περιβάλλον.	Αρνητική	Πραγματική	
	Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. μέσα από το δίκτυο καταστημάτων προσφέρει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να ανακυκλώνουν μπαταρίες, λαμπτήρες, μαγειρικό λάδι καθώς και μικρές ηλεκτρικές συσκευές.	Θετική	Πραγματική	

Θεματική ESRS	Περιγραφή επίπτωσης	Θετική / Αρνητική	Πραγματική / Δυνητική	SDGs
S1 Οικείο εργατικό δυναμικό	Οι πρακτικές της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. που στοχεύουν στη σταθερότητα στην εργασία οδηγούν σε υψηλά ποσοστά διατήρησης (retention rate), αντανακλώντας τη δέσμευση για ευημερία των εργαζομένων δημιουργώντας ένα υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον.	Θετική	Πραγματική	
	Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. υποστηρίζει τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, προσφέροντας εκπαιδευτικές εκπτώσεις σε διάφορους φορείς και παρέχοντας εκπαιδευτικά προγράμματα εξειδίκευσης. Αυτές οι πρωτοβουλίες ενισχύουν την προσωπική ανάπτυξη και βελτιώνουν τη συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων.	Θετική	Πραγματική	
	Η φύση του κλάδου των σούπερ μάρκετ, με τις απογευματινές βάρδιες, τα Σαββατοκύριακα και τις περιόδους αιχμής στα τουριστικά μέρη, απαιτεί ευελιξία στα ωράρια, συμπεριλαμβανομένων υπερωριών και εκτεταμένων ωρών λειτουργίας. Αν και αυτή η δυναμική μπορεί να επηρεάζει προσωρινά την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, στη Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. δεσμευόμαστε να στηρίζουμε τους εργαζόμενούς μας, διασφαλίζοντας την ευημερία τους μέσα σε αυτό το περιβάλλον.	Αρνητική	Δυνητική	
	Λόγω της φύσης του κλάδου των σούπερ μάρκετ, μερικές διαδικασίες της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. ενδέχεται να αυξάνουν την πιθανότητα τραυματισμών.	Αρνητική	Δυνητική	

Θεματική ESRS	Περιγραφή επίπτωσης	Θετική / Αρνητική	Πραγματική / Δυνητική	SDGs
S1 Οικείο εργατικό δυναμικό	Τυχόν ανισότητες στις αμοιβές, προκαταλήψεις στις διαδικασίες προσλήψεων και προαγωγών, θα μπορούσαν να επηρεάσουν το ηθικό των εργαζομένων και να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην ευρύτερη κοινότητα.	Αρνητική	Πραγματική	
	Η μη αποτελεσματική εφαρμογή κατάλληλων διαδικασιών, πολιτικών ή μηχανισμών για την πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών βίας και παρενόχλησης θα μπορούσε να περιορίζει την αποτελεσματική προστασία των εργαζομένων απέναντι σε τέτοιες συμπεριφορές.	Αρνητική	Πραγματική	
	Τα προγράμματα εκπαίδευσης της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. ενισχύουν τις δεξιότητες των εργαζομένων και προάγουν μια ισχυρή εταιρική κουλτούρα. Αυτές οι πρωτοβουλίες ενδυναμώνουν τις δεξιότητες του προσωπικού, αυξάνουν την αυτοπεποίθησή τους και συμβάλλουν σε ένα υποστηρικτικό και αποτελεσματικό εργασιακό περιβάλλον.	Θετική	Πραγματική	
	Το σύστημα αξιολογήσεων απόδοσης παρέχει στους εργαζόμενους τακτική ανατροφοδότηση και αναγνώριση, προάγοντας την επαγγελματική ανάπτυξη, το κίνητρο και την ικανοποίηση από την εργασία τους.	Θετική	Πραγματική	

Θεματική ESRS	Περιγραφή επίπτωσης	Θετική / Αρνητική	Πραγματική / Δυνητική	SDGs
S3 Επηρεαζόμενες κοινότητες	Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. υποστηρίζει τις ανάγκες των κοινοτήτων και ενισχύει την κοινωνική ευημερία προσφέροντας προϊόντα σε κοινωνικά παντοπωλεία Δήμων και τράπεζες τροφίμων, υποστηρίζοντας ΜΚΟ και συμβάλλοντας σε πολιτιστικούς, αθλητικούς και άλλους κοινωνικούς οργανισμούς.	Θετική	Πραγματική	
	Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. με την παρουσία της σε πολλές περιοχές της Ελλάδας, συμπεριλαμβανομένων απομακρυσμένων περιοχών, προάγει την τοπική απασχόληση, ενισχύει την ευημερία των τοπικών κοινωνιών και υποστηρίζει την ευρύτερη κοινωνική ανάπτυξη.	Θετική	Πραγματική	
	Η υποστήριξη που παρέχει η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. σε τοπικές κοινωνίες κατά τη διάρκεια περιόδων έκτακτης ανάγκης συμβάλλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και της τοπικής ανθεκτικότητας, διευκολύνοντας την κάλυψη βασικών αναγκών και περιορίζοντας τον κίνδυνο περιθωριοποίησης ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων.	Θετική	Πραγματική	
S4 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες	Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. διαχειρίζεται μια πλατφόρμα διαδικτυακών παραγγελιών που αποθηκεύει προσωπικά δεδομένα πελατών. Μία πιθανή διαρροή αυτών των δεδομένων θα μπορούσε να υπονομεύσει την κοινωνική εμπιστοσύνη, οδηγώντας σε ανησυχίες για την ιδιωτικότητα και την ασφάλεια των δεδομένων των πελατών.	Αρνητική	Δυνητική	

Θεματική ESRS	Περιγραφή επίπτωσης	Θετική / Αρνητική	Πραγματική / Δυνητική	SDGs
S4 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες	Τυχόν ανεπαρκής επιμέλεια στην επαλήθευση της ασφάλειας και των ποιοτικών προτύπων των προϊόντων, καθώς και καθυστερήσεις στην αφαίρεση ληγμένων προϊόντων, θα μπορούσαν να αυξήσουν τον κίνδυνο περιστατικών που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια.	Αρνητική	Δυνητική	
	Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. ενισχύει τη κοινωνική ένταξη και την ισότιμη συμμετοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες, μέσω της άρσης εμποδίων στην πρόσβασή τους σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες. Η βελτιωμένη προσβασιμότητα συμβάλλει στη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού και στην προώθηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία στην καθημερινή ζωή.	Θετική	Πραγματική	
	Η υψηλή ανταπόκριση, επίλυση αποριών και ανησυχιών και οι ολοκληρωμένες υπηρεσίες υποστήριξης των πελατών της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. οδηγούν σε υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών.	Θετική	Δυνητική	
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά	Μια εταιρική κουλτούρα που δεν έχει επικοινωνηθεί σωστά, καθώς και η ασυνεπής εφαρμογή των αξιών, μπορεί να οδηγήσει σε ηθικά ζητήματα και να διαβρώσει την εμπιστοσύνη, επηρεάζοντας αρνητικά τόσο την ευημερία των εργαζομένων όσο και τη δημόσια αντίληψη.	Αρνητική	Δυνητική	

Θεματική ESRS	Περιγραφή επίπτωσης	Θετική / Αρνητική	Πραγματική / Δυνητική	SDGs
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά	Η μη αποτελεσματική ενσωμάτωση κριτηρίων ESG στην επιλογή προμηθευτών μπορεί να οδηγήσει σε αρνητικές κοινωνικές επιπτώσεις, όπως κακές συνθήκες εργασίας, περιβαλλοντική υποβάθμιση και μη αποδεκτές επιχειρηματικές πρακτικές στην αλυσίδα αξίας.	Αρνητική	Δυνητική	
	Περιστατικά διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων δόλιων πρακτικών στις προμήθειες, τις συναλλαγές και τη δωροδοκία, μπορούν να υπονομεύσουν την εμπιστοσύνη και την αξιοπιστία του κοινού.	Αρνητική	Δυνητική	

Θεματική ESRS	Περιγραφή	Κίνδυνος / Ευκαιρία	Χρονικός Ορίζοντας	SDGs
E1 Κλιματική αλλαγή	Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. εκτίθεται σε φυσικούς κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα, όπως ακραίους καύσωνες και έντονες βροχοπτώσεις. Τα φαινόμενα αυτά ενδέχεται να οδηγήσουν σε αυξημένα λειτουργικά κόστη, ζημιές σε καταστήματα, αποθήκες και αποθέματα, και να επηρεάσουν αρνητικά τη χρηματοοικονομική θέση της Εταιρείας.	Κίνδυνος	Μεσοπρόθεσμη	
	Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. αντιμετωπίζει κίνδυνο αυξημένων λειτουργικών εξόδων λόγω της αστάθειας και των αυξήσεων των τιμών στην ηλεκτρική ενέργεια και τα καύσιμα που προκαλούνται από τους κανονισμούς για το κλίμα, τις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας και γεωπολιτικούς παράγοντες. Αυτοί οι παράγοντες μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά τη χρηματοοικονομική απόδοση της Εταιρείας.	Κίνδυνος	Βραχυπρόθεσμη	

Θεματική ESRS	Περιγραφή	Κίνδυνος / Ευκαιρία	Χρονικός Ορίζοντας	SDGs
E1 Κλιματική αλλαγή	Σε απάντηση στην κλιματική αλλαγή και τις ρυθμιστικές απαιτήσεις, οι επενδύσεις στη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας και την υιοθέτηση εναλλακτικών πηγών ενέργειας είναι απαραίτητες για την επίτευξη σημαντικής εξοικονόμησης κόστους.	Ευκαιρία	Μακροπρόθεσμη	
S1 Οικείο εργατικό δυναμικό	Ανησυχίες που σχετίζονται με την ασφάλεια της εργασίας, το επίπεδο αμοιβών, τις ώρες εργασίας και την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής ενδέχεται να επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων και, κατ' επέκταση, την παραγωγικότητα.	Κίνδυνος	Βραχυπρόθεσμη	
S4 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες	Τυχόν περιστατικά που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια των προϊόντων θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε δαπανηρές ανακλήσεις, νομικές ενέργειες και ζημιά στη φήμη, με αποτέλεσμα τη μείωση των πωλήσεων, αυξημένα πρόστιμα και υψηλότερα νομικά κόστη, που τελικά θα επηρέαζαν αρνητικά τη χρηματοοικονομική απόδοση της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε.	Κίνδυνος	Βραχυπρόθεσμη	
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά	Ανταποκρινόμενοι στις ρυθμιστικές, βιομηχανικές και καταναλωτικές απαιτήσεις, η ενσωμάτωση κριτηρίων ESG στις πρακτικές προμηθειών θα ευθυγράμμιζε την αλυσίδα αξίας, θα ενίσχυε τη φήμη της Εταιρείας και θα μείωνε τους νομικούς κινδύνους.	Ευκαιρία	Βραχυπρόθεσμη	
	Περιστατικά διαφθοράς και δωροδοκίας μπορούν να βλάψουν τη φήμη της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε, να διαβρώσουν την εμπιστοσύνη των ενδιαφερόμενων μερών και να οδηγήσουν σε ρυθμιστικό έλεγχο, νομικές συνέπειες και χρηματικές ποινές, επηρεάζοντας αρνητικά τη συνολική χρηματοοικονομική απόδοση.	Κίνδυνος	Μεσοπρόθεσμη	

Σημαντικά θέματα που προέκυψαν από την αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας

Πυλώνας ESRS	Θεματική ESRS	Υποθέματα ESRS	Επίπτωση	Κίνδυνος / Ευκαιρία
Περιβάλλον	ESRS E1 - Κλιματική αλλαγή	Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής	■	■
		Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή		■
		Ενέργεια	■	■
	ESRS E5 - Διαχείριση πόρων και κυκλική οικονομία	Διαχείριση αποβλήτων	■	
Κοινωνία	ESRS S1 - Οικείο εργατικό δυναμικό	Συνθήκες εργασίας	■	■
		'Ιση μεταχείριση και ευκαιρίες για όλους	■	
	ESRS S3 -Επηρεαζόμενες κοινότητες	Οικονομικά, κοινωνικά και πολιτιστικά δικαιώματα των κοινοτήτων	■	
	ESRS S4 -Καταναλωτές και τελικοί χρήστες	Επιπτώσεις που σχετίζονται με τις πληροφορίες για τους καταναλωτές και/ή τους τελικούς χρήστες	■	■
		Κοινωνική ένταξη των καταναλωτών και/ή των τελικών χρηστών	■	
Διακυβέρνηση	ESRS G1 -Επιχειρηματική συμπεριφορά	Εταιρική κουλτούρα	■	
		Διαφθορά και δωροδοκία - Περιστατικά	■	■
		Διαχείριση σχέσεων με προμηθευτές, συμπεριλαμβανομένων των πρακτικών πληρωμών	■	■

Επισκόπηση της στρατηγικής και του επιχειρηματικού μοντέλου

Η επιχειρηματική δραστηριότητα της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. καθοδηγείται από θεμελιώδεις αρχές υπεύθυνης λειτουργίας, οι οποίες εναρμονίζονται με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, όπως το Παγκόσμιο Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact). Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία ενσωματώνει περιβαλλοντικές, κοινωνικές και εταιρικές παραμέτρους (ESG) στον τρόπο λειτουργίας και λήψης αποφάσεων, αναγνωρίζοντας ότι συναφείς κίνδυνοι και επιπτώσεις ενδέχεται να επηρεάσουν σημαντικά τη χρηματοοικονομική της θέση, τη φήμη της και τη μακροπρόθεσμη παρουσία της στην αγορά.

Με γνώμονα τα ανωτέρω, η Εταιρεία εφαρμόζει υπεύθυνες επιχειρησιακές πρακτικές και ενισχύει συστηματικά το πλαίσιο πολιτικών και διαδικασιών της, προκειμένου να διασφαλίσει τη συνεπή διαχείριση των σχετικών θεμάτων. Ειδικότερα, κατά την υπό εξέταση περίοδο προχώρησε στη θέσπιση και ενίσχυση επιμέρους πολιτικών που καλύπτουν κρίσιμους τομείς λειτουργίας, όπως:

- ο Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών,
- η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης,
- η Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων,
- η Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, καθώς και
- η Πολιτική για την Πρόληψη και Αντιμετώπιση της Βίας και Παρενόχλησης στην Εργασία.

Το πλαίσιο αυτό λειτουργεί υποστηρικτικά για τη διαχείριση επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με τη λειτουργία της Εταιρείας και την αλυσίδα αξίας της.

Παράλληλα, η Μασούτης συμμορφώνεται με τον Εθνικό Κλιματικό Νόμο (Ν. 4936/2022), ο οποίος θέτει συγκεκριμένες υποχρεώσεις για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και τη μετάβαση σε πιο βιώσιμα πρότυπα ανάπτυξης. Το κανονιστικό αυτό πλαίσιο λαμβάνεται υπόψη κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων που αποσκοπούν στον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της Εταιρείας και στη βελτίωση της συνολικής περιβαλλοντικής της επίδοσης.

Συνολικά, η ενίσχυση του πλαισίου Πολιτικών και η συστηματική ενσωμάτωση αρχών βιωσιμότητας στη λειτουργία της Εταιρείας συμβάλλουν στη διαμόρφωση μιας εταιρικής κουλτούρας που βασίζεται στην υπευθυνότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, υποστηρίζοντας τη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Εταιρείας.

Ανάλυση εξωτερικών προκλήσεων και απόκρισης της Εταιρείας

Το 2025 χαρακτηρίστηκε από αυξημένες οικονομικές και γεωπολιτικές προκλήσεις που επηρέασαν το κόστος και τη λειτουργία της Εταιρείας. Η Μασούτης ανταποκρίθηκε μέσω στοχευμένων ενεργειών βελτιστοποίησης κόστους, προσαρμογής της τιμολογιακής της πολιτικής και ενίσχυσης της εφοδιαστικής της αλυσίδας, με έμφαση στη διασφάλιση της πρόσβασης των πελατών σε ποιοτικά προϊόντα και στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας των λειτουργιών της. Παράλληλα, υλοποίησε πρωτοβουλίες ενεργειακής διαχείρισης, συνδυάζοντας την οικονομική αποδοτικότητα με τον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Πεδίο πρόκλησης	Εξωτερικές εξελίξεις	Απόκριση Εταιρείας	Στόχος
Πληθωρισμός & κόστος	Αύξηση τιμών πρώτων υλών και ενέργειας	Δράσεις εξοικονόμησης κόστους, βελτιστοποίηση εφοδιαστικής, προσαρμογή τιμολόγησης, απορρόφηση μέρους των αυξήσεων	Διατήρηση ανταγωνιστικότητας και στήριξη πελατών
Γεωπολιτικές εξελίξεις	Πόλεμοι και διαταραχές στις αγορές	Διαφοροποίηση προμηθευτών, βελτίωση διαχείρισης αποθεμάτων	Ενίσχυση ανθεκτικότητας εφοδιαστικής αλυσίδας
Ενέργεια & περιβάλλον	Αυξημένο ενεργειακό κόστος και περιβαλλοντικές πιέσεις	Πρωτοβουλίες εξοικονόμησης ενέργειας στις εγκαταστάσεις	Μείωση αποτυπώματος και λειτουργικού κόστους

Αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Η Εταιρεία αναγνωρίζει ότι κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων μερών διαθέτει διακριτά συμφέροντα και προσδοκίες, τα οποία λαμβάνονται υπόψη κατά τη λήψη στρατηγικών και επιχειρησιακών αποφάσεων, ενώ η συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη ενσωματώνεται συστηματικά στις δραστηριότητές της. Η αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη πραγματοποιείται μέσω δομημένων καναλιών επικοινωνίας και συνεργασίας, που ανταποκρίνονται στη φύση κάθε ομάδας.

Ενδιαφερόμενα μέρη και τρόποι αλληλεπίδρασης

Ομάδα ενδιαφερόμενων μερών	Τρόποι αλληλεπίδρασης	Κύρια θέματα ενδιαφέροντος	Συχνότητα
Εργαζόμενοι	Εσωτερική επικοινωνία, εκπαιδευτικά προγράμματα, πλατφόρμες διαλόγου	Συνθήκες εργασίας, επαγγελματική εξέλιξη, ευημερία	Συνεχής
Πελάτες (χονδρικής & λιανικής)	Καταστήματα, προγράμματα επιβράβευσης, κοινωνικά δίκτυα, γραμμή καταναλωτή	Ποιότητα προϊόντων, εμπειρία πελάτη, εξυπηρέτηση	Συνεχής
Διοίκηση	Τακτικές συναντήσεις, αναφορές	Στρατηγική, βιώσιμη ανάπτυξη, επιχειρησιακή απόδοση	Τακτική
Μέτοχοι	Οικονομικές αναφορές, γενικές συνελεύσεις	Οικονομική απόδοση, διαφάνεια, μακροπρόθεσμη αξία	Ετήσια / περιοδική
Προμηθευτές	Συμβάσεις, συναντήσεις συνεργασίας	Διαφάνεια, αξιοπιστία, συνεργασία	Συνεχής
Τοπικές κοινότητες	Δράσεις ΕΚΕ, διάλογος με ασκούμενους, κανάλια επικοινωνίας	Κοινωνική συνεισφορά, τοπική ανάπτυξη	Περιοδική
Ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές	Θεσμική επικοινωνία, αναφορές συμμόρφωσης	Κανονιστική συμμόρφωση	Οποτε απαιτείται
ΜΚΟ	Συνεργασίες σε δράσεις	Κοινωνικά & περιβαλλοντικά θέματα	Περιοδική
Κλαδικοί φορείς/ ανταγωνιστές	Πρωτοβουλίες, διάλογοι (ΕΣΕ, ECR)	Βέλτιστες πρακτικές, ανάπτυξη κλάδου	Περιοδική
ΜΜΕ	Δελτία τύπου, ενημέρωση	Διαφάνεια, επικοινωνία με κοινό	Κατά περίπτωση

Διακυβέρνηση βιωσιμότητας

Ο ρόλος των διοικητικών, διαχειριστικών και εποπτικών οργάνων

Η εταιρική διακυβέρνηση αποτελεί θεμελιώδη αρχή της λειτουργίας της Εταιρείας. Η βιώσιμη ανάπτυξη επιδιώκεται μέσα από ένα διαφανές και υπεύθυνο μοντέλο διοίκησης, που διασφαλίζει τη μακροπρόθεσμη επιτυχία και την εμπιστοσύνη των ενδιαφερόμενων μερών. Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για τη διαμόρφωση της στρατηγικής και την εποπτεία της εταιρικής διακυβέρνησης, καθώς και για την ενσωμάτωση πρακτικών βιωσιμότητας στις επιχειρηματικές αποφάσεις. Οι βασικές προτεραιότητες της Διοίκησης είναι:

- Η ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας μέσω καινοτόμων λύσεων κυκλικής οικονομίας.
- Η προώθηση της κοινωνικής υπευθυνότητας μέσω της στήριξης της ελληνικής παραγωγής και των τοπικών κοινωνιών.
- Η διασφάλιση της διαφάνειας και της συμμόρφωσης με το ρυθμιστικό πλαίσιο και τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

Βασικές πληροφορίες και θεματολογία βιωσιμότητας προς τη Διοίκηση

Πεδίο πληροφόρησης	Περιγραφή	Σκοπός
Πρωτοβουλίες βιωσιμότητας	Πρόοδος υλοποίησης δράσεων και αξιολόγηση αποτελεσματικότητας	Παρακολούθηση επίδοσης και βελτίωση δράσεων
Περιβαλλοντικοί και κοινωνικοί κίνδυνοι	Αναγνώριση και διαχείριση ESG κινδύνων	Μείωση αρνητικών επιπτώσεων και ενίσχυση ανθεκτικότητας
Κανονιστική συμμόρφωση	Ενημέρωση για απαιτήσεις νομοθεσίας και σχετική συμμόρφωση	Διασφάλιση ορθής λειτουργίας και αποφυγή κυρώσεων
Ενσωμάτωση ESG στη στρατηγική	Εξέταση ένταξης ESG παραμέτρων στη λήψη αποφάσεων	Σύνδεση βιωσιμότητας με επιχειρησιακή στρατηγική
Περιβαλλοντικές επιδόσεις	Δεδομένα για απόβλητα, ενέργεια και δράσεις κυκλικής οικονομίας	Σύνδεση βιωσιμότητας με επιχειρησιακή στρατηγική
Ειδικές πρωτοβουλίες (π.χ. ZWTL)	Παρακολούθηση επιδόσεων και αποτελεσμάτων πιστοποιήσεων	Ενίσχυση υπευθυνότητας και τεκμηρίωση προόδου

Ενσωμάτωση των επιδόσεων βιωσιμότητας σε συστήματα παροχής κινήτρων

Η Μασούτης, αν και προς το παρόν δεν διαθέτει θεσμοθετημένο σύστημα κινήτρων που να συνδέεται άμεσα με δείκτες ESG, εξετάζει ενεργά τη σταδιακή ενσωμάτωση παραμέτρων βιωσιμότητας στα συστήματα αμοιβών και παροχών της, με στόχο τη σύνδεση της επίδοσης με τις αρχές βιώσιμης ανάπτυξης και υπεύθυνης λειτουργίας.

Δήλωση σχετικά με τη δέουσα επιμέλεια

Η Μασούτης ενσωματώνει τη δέσμευσή της στη βιωσιμότητα μέσω της συνεχούς ανάπτυξης και ενίσχυσης διαδικασιών δέουσας επιμέλειας, διασφαλίζοντας ότι οι πρακτικές της παραμένουν διαφανείς, υπεύθυνες και ευθυγραμμισμένες με αναγνωρισμένες πρακτικές της αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό, συνεργάζεται με φορείς και οργανισμούς που εφαρμόζουν αρχές βιωσιμότητας, προάγοντας την υπευθυνότητα σε όλη την αλυσίδα αξίας και διασφαλίζοντας ότι οι συνεργάτες της συμμορφώνονται με υψηλά κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα.

Για την υποστήριξη της αξιοπιστίας των γνωστοποιήσεων σε θέματα ESG, η Εταιρεία εφαρμόζει ένα δομημένο σύστημα διαχείρισης κινδύνων και εσωτερικών ελέγχων.

Το σύστημα αυτό περιλαμβάνει:
- την αναγνώριση και αξιολόγηση ESG κινδύνων που σχετίζονται με τη λειτουργία της,
- τη διενέργεια τακτικών ελέγχων συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό και ρυθμιστικό πλαίσιο, καθώς και
- την παροχή σχετικών αναφορών προς τη Διοίκηση.

Μέσω των διαδικασιών αυτών, διασφαλίζεται η συνεχής βελτίωση των πρακτικών βιωσιμότητας και η ενίσχυση της ποιότητας και της πληρότητας των σχετικών αναφορών.

Επιχειρηματική συμπεριφορά



• Πολιτικές σε σχέση με τη διακυβέρνηση 42
• Δράσεις σχετικά με την επιχειρηματική συμπεριφορά 44

Επιχειρηματική συμπεριφορά

Η μακροχρόνια πορεία της Μασούτης στηρίζεται στη σταθερή προσήλωση σε αρχές που διασφαλίζουν ορθές πρακτικές, συνέπεια στις επιλογές και υπεύθυνη στάση στη λειτουργία της. Η Εταιρεία διαμορφώνει σαφείς κανόνες και μηχανισμούς που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί εσωτερικά και συνεργάζεται με τρίτους, επιδιώκοντας τη διατήρηση υψηλού επιπέδου ακεραιότητας και αξιοπιστίας. Η προσέγγιση αυτή ενισχύει τη συνοχή στον τρόπο λήψης αποφάσεων και δημιουργεί ένα σταθερό πλαίσιο αναφοράς που υποστηρίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη και τη μακροπρόθεσμη πορεία της Εταιρείας.



Πολιτικές σε σχέση με τη διακυβέρνηση

Η Μασούτης επιδιώκει τη διατήρηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που στηρίζεται στην ηθική και τη διαφάνεια και έχει θεσπίσει μηχανισμούς για τον εντοπισμό, την αναφορά και τη διερεύνηση ανησυχιών που αφορούν συμπεριφορές ασύμβατες με τις αξίες της.

Ειδικότερα, η Εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα σε εργαζομένους, προμηθευτές και συνεργάτες να υποβάλλουν αναφορές, ακόμη και ανώνυμα, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας που διαθέτει, σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται αναλυτικά στην Πολιτική Υποβολής, Παραλαβής και Παρακολούθησης Εσωτερικών Αναφορών και Καταγγελιών, όπως αυτή προβλέπεται από τον Ν. 4990/2022. Μάλιστα, στο πλαίσιο της Πολιτικής Υποβολής, Παραλαβής και Παρακολούθησης Εσωτερικών Αναφορών και Καταγγελιών, έχει θεσπίσει εσωτερικούς διαύλους αναφοράς που είναι εύκολα προσβάσιμοι και επιτρέπουν την υποβολή αναφορών τόσο επώνυμα όσο και ανώνυμα. Η Εταιρεία μεριμνά για την ενημέρωση και την κατάρτιση των εργαζομένων της σχετικά με τη διαδικασία αναφοράς παραβιάσεων και τα δικαιώματά τους, ενώ το προσωπικό που είναι αρμόδιο για την παραλαβή και παρακολούθηση των αναφορών είναι ειδικά εκπαιδευμένο ώστε να τις διαχειρίζεται με αντικειμενικότητα, διακριτικότητα και σεβασμό στην εμπιστευτικότητα. Παράλληλα, εφαρμόζονται σαφή μέτρα προστασίας των ανωτέρω προσώπων που προβαίνουν σε αναφορές, με ρητή απαγόρευση κάθε μορφής αντιποίνων ή δυσμενούς μεταχείρισης που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με την υποβολή καταγγελίας, διασφαλίζοντας ότι οι αναφέροντες μπορούν να εκφράζουν καλόπιστα τις ανησυχίες τους χωρίς φόβο αρνητικών συνεπειών. Η Εταιρεία έχει ορίσει Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.), ο οποίος είναι υπεύθυνος για την παραλαβή, παρακολούθηση και ενημέρωση των αναφερόντων σχετικά με τις ενέργειες που λαμβάνονται.
Στο ίδιο πλαίσιο πρόληψης και ελέγχου, ως τμήματα που παρουσιάζουν υψηλότερο βαθμό έκθεσης σε κινδύνους διαφθοράς ή δωροδοκίας προσδιορίζονται εκείνα που διαχειρίζονται χρηματικές ροές και λαμβάνουν επιχειρησιακές αποφάσεις, όπως ενδεικτικά τα ταμεία και η Διεύθυνση Αγορών, στα οποία διενεργούνται τακτικοί έλεγχοι από το τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου, με σκοπό τον περιορισμό και την παρακολούθηση των σχετικών κινδύνων.

Η Μασούτης διατηρεί σταθερή επαφή με τους καταναλωτές, καταγράφει τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους και αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στη γνώμη τους. Οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν χωρίς χρέωση μέσω της ανοιχτής γραμμής καταναλωτή για παροχή πληροφοριών σχετικά με την Εταιρεία, για υποβολή ερωτημάτων και για ζητήματα που τους αφορούν, τα οποία καταγράφονται συστηματικά και διαβιβάζονται σε διοικητικά στελέχη με σκοπό την ενημέρωση και την άμεση επίλυσή τους.

Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς
Η Μασούτης εφαρμόζει Πολιτική Καταπολέμησης της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, με στόχο τη διασφάλιση της νομιμότητας, της διαφάνειας και της ηθικής συμπεριφοράς στο σύνολο των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων. Η Πολιτική θεσπίζει μηδενική ανοχή απέναντι σε κάθε μορφή δωροδοκίας, διαφθοράς και οικονομικού εγκλήματος και προβλέπει μέτρα συμμόρφωσης με την ισχύουσα εθνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία. Μάλιστα, η Πολιτική είναι συνεπής με το ισχύον εθνικό νομοθετικό πλαίσιο για την καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας, καθώς και με διεθνείς και ευρωπαϊκές κατευθυντήριες γραμμές, συμπεριλαμβανομένης της Σύμβασης του ΟΟΣΑ για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας.

Περιλαμβάνει απαγορευμένες πρακτικές, μηχανισμούς πρόληψης και ελέγχου, διαδικασίες αναφοράς περιστατικών χωρίς φόβο αντιποίνων, καθώς και εκπαίδευση και ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού, με σκοπό την αποτροπή, τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση σχετικών κινδύνων.

Η Πολιτική εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας και δεσμεύει όλα τα μέλη της Διοίκησης, τα διευθυντικά στελέχη, τους εργαζομένους και τους αντισυμβαλλόμενους. Διέπει τις επαγγελματικές σχέσεις και συναλλαγές με τρίτους, συμπεριλαμβανομένων προμηθευτών, συνεργατών και λοιπών αντισυμβαλλομένων, και εξειδικεύει τα θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς.

Την έγκριση, εποπτεία και τελική ευθύνη για την Πολιτική Καταπολέμησης της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς φέρει το Διοικητικό Συμβούλιο. Η παρακολούθηση της εφαρμογής και της αποτελεσματικότητας της Πολιτικής πραγματοποιείται μέσω περιοδικών ελέγχων από το τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ενώ τυχόν αναθεωρήσεις ή επικαιροποιήσεις εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο βάσει σχετικών εισηγήσεων.

Η Πολιτική βρίσκεται αναρτημένη στον ιστότοπο της Εταιρείας και κοινοποιείται σε όλα τα στελέχη και τους εργαζόμενους, καθώς και σε όλους τους αντισυμβαλλόμενους.

Πολιτική Καταπολέμησης Βίας & Παρενόχλησης στην Εργασία & Διαχείρισης Συναφών Εσωτερικών Καταγγελιών
Η Μασούτης ενίσχυσε το πλαίσιο υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς της με την υιοθέτηση Πολιτικής για την Καταπολέμηση της Βίας και Παρενόχλησης στην Εργασία, εδραιώνοντας την αρχή της μηδενικής ανοχής και προωθώντας ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον που σέβεται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Η Πολιτική θεσπίζει μέτρα πρόληψης, διαδικασίες αναφοράς και διερεύνησης καταγγελιών με εμπιστευτικότητα, καθώς και μηχανισμούς υποστήριξης των εργαζομένων, συμβάλλοντας στη διασφάλιση συνθηκών ίσης μεταχείρισης και σεβασμού στον χώρο εργασίας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό, ανατρέξτε στην ενότητα **«Οικείο Εργατικό Δυναμικό».**

Πολιτική Ανθρώπινων Δικαιωμάτων
Κατά την περίοδο αναφοράς, η Μασούτης ενίσχυσε περαιτέρω το πλαίσιο επιχειρηματικής της συμπεριφοράς με τη σύνταξη και υιοθέτηση Πολιτικής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της στον σεβασμό των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την ενσωμάτωσή τους στο σύνολο των δραστηριοτήτων της. Η Πολιτική καλύπτει κρίσιμους τομείς όπως ίσες ευκαιρίες, αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας, υγεία και ασφάλεια, καθώς και μηδενική ανοχή σε παιδική και καταναγκαστική εργασία, και εφαρμόζεται τόσο στους εργαζομένους όσο και στους συνεργάτες της Εταιρείας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές διαχείρισης και προστασίας των εργαζομένων, ανατρέξτε στην ενότητα **«Οικείο Εργατικό Δυναμικό».**

Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης ορίζει τις αρχές στις οποίες βασίζονται οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Εταιρείας. Στόχος της Πολιτικής είναι η υπεύθυνη λειτουργία, η συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και η δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Μασούτης ακολουθεί πιστά τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, διασφαλίζοντας τη διαφάνεια, τη συμμόρφωση με την ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία και την τήρηση του ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει τις δραστηριότητές της. Το τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου ενδυναμώνεται μέσω της έγκαιρης αναγνώρισης και αξιολόγησης ευκαιριών και κινδύνων του εξωτερικού και εσωτερικού περιβάλλοντος, ενώ ταυτόχρονα προάγεται η εταιρική ακεραιότητα μέσα από την εφαρμογή Πολιτικών ηθικής, δεοντολογίας και μηδενικής ανοχής στη διαφθορά και τη δωροδοκία. Το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί ενεργά την πρόοδο στους πυλώνες: Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση (ESG), ενσωματώνοντας σχετικούς δείκτες στις στρατηγικές αποφάσεις.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης, ανατρέξτε στην ενότητα **«Κλιματική αλλαγή»** της παρούσας Εκθεσης.

Δράσεις σχετικά με την επιχειρηματική συμπεριφορά

Διαχείριση των σχέσεων με τους προμηθευτές
Η Μασούτης προσεγγίζει τις σχέσεις της με τους προμηθευτές της με έμφαση στη διασφάλιση υπεύθυνων πρακτικών σε όλο το εύρος της εφοδιαστικής της αλυσίδας, αναγνωρίζοντας ότι οι δραστηριότητες τρίτων μερών ενδέχεται να επηρεάζουν τόσο τη δική της λειτουργία όσο και να προκαλέσουν ευρύτερα ζητήματα βιωσιμότητας. Η συνεργασία βασίζεται σε αρχές εντιμότητας, ακεραιότητας και αμοιβαίου σεβασμού, ενώ η Εταιρεία θέτει σαφείς προσδοκίες ως προς τον τρόπο λειτουργίας των προμηθευτών, με στόχο τον περιορισμό κινδύνων που συνδέονται με περιβαλλοντικές, κοινωνικές και ηθικές επιπτώσεις. Μέσω του πλαισίου αυτού, η Εταιρεία επιδιώκει να προστατεύει την ασφάλεια των προϊόντων της, τη φήμη της και τη σταθερότητα των συνεργασιών της, ενσωματώνοντας απαιτήσεις που εκτείνονται, όπου είναι εφικτό, και στους υπεργολάβους και συνεργάτες των προμηθευτών.

Κατά την επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών της, η Μασούτης λαμβάνει υπόψη κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια, όπως αυτά αποτυπώνονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών. Οι προμηθευτές αναμένεται να τηρούν την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία, να επιδιώκουν τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των δραστηριοτήτων τους και να ενσωματώνουν αρχές βιώσιμης διαχείρισης των φυσικών πόρων. Παράλληλα, καλούνται να διασφαλίζουν τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την εφαρμογή δίκαιων εργασιακών πρακτικών, συμπεριλαμβανομένων της απαγόρευσης των διακρίσεων, της απαγόρευσης παιδικής και καταναγκαστικής εργασίας, της προστασίας της υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας και της στήριξης των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιούνται. Η συμμόρφωση με τις αρχές αυτές αποτελεί βασική προϋπόθεση συνεργασίας, ενώ η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα επαλήθευσης της τήρησής τους και λήψης διορθωτικών μέτρων, όπου απαιτείται.

Κώδικας Δεοντολογίας & Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών
Η Μασούτης υιοθέτησε έναν Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών, ο οποίος θέτει τις θεμελιώδεις αρχές που διέπουν τη συνεργασία της με τρίτα μέρη και αποσκοπεί στη διασφάλιση του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των δίκαιων εργασιακών πρακτικών και της συνεισφοράς στις τοπικές κοινότητες. Ο Κώδικας αποτυπώνει τη δέσμευση της Εταιρείας για μηδενική ανοχή σε διακρίσεις, παιδική ή καταναγκαστική εργασία, παρενόχληση, βία και παραβιάσεις της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, ενώ παράλληλα προάγει ίσες ευκαιρίες, καθώς και αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας. Επιπλέον, ενσωματώνει την προσδοκία, η επιχειρηματική δραστηριότητα των προμηθευτών να λαμβάνει υπόψη τις κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες των κοινοτήτων στις οποίες δραστηριοποιούνται, συμβάλλοντας στη βιωσιμότητα και τη συνοχή τους.

Ο Κώδικας εφαρμόζεται στο σύνολο των προμηθευτών και υπεργολάβων της Εταιρείας καθώς και σε κάθε συνεργάτη που συμμετέχει στην αλυσίδα αξίας ή παρέχει υπηρεσίες ή έργα για λογαριασμό της. Οι απαιτήσεις του Κώδικα αφορούν όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες των προμηθευτών και επεκτείνονται, όπου είναι εφικτό, και στους δικούς τους συνεργάτες ή υπεργολάβους. Μέσω του πεδίου εφαρμογής αυτού, η Εταιρεία επιδιώκει να διασφαλίζει ότι οι αρχές προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων, υγείας και ασφάλειας, δίκαιης μεταχείρισης και στήριξης των τοπικών κοινοτήτων τηρούνται σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων που συνδέονται με τη λειτουργία της.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών έχει συνταχθεί από τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμόρφωσης και επικυρώνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Μασούτης, το οποίο διατηρεί την ανώτατη ευθύνη για την έγκριση, τροποποίηση ή ακύρωσή του. Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτερο επίπεδο Διοίκησης που λογοδοτεί για την ύπαρξη και τη διακυβέρνηση του Κώδικα, ενώ η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα παρακολούθησης και επαλήθευσης της συμμόρφωσης των προμηθευτών με τις προβλέψεις της, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας διενέργειας ελέγχων και λήψης διορθωτικών μέτρων όπου απαιτείται.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών βρίσκεται αναρτημένος στον ιστότοπο της Εταιρείας. Μάλιστα, όσον αφορά τους προμηθευτές, ο Κώδικας επικοινωνείται και μέσω του τμήματος Αγορών.

Διαδικασίες για την πρόληψη, τον εντοπισμό, τη διερεύνηση και την αντιμετώπιση ισχυρισμών ή περιστατικών που σχετίζονται με διαφθορά ή δωροδοκία
Η Μασούτης έχει θεσπίσει διαδικασίες για την πρόληψη, τον εντοπισμό, τη διερεύνηση και την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς και δωροδοκίας, στο πλαίσιο της Πολιτικής κατά της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας, η οποία εφαρμόζεται στο σύνολο της Διοίκησης, των εργαζομένων και των αντισυμβαλλομένων της. Η Εταιρεία εφαρμόζει προληπτικά μέτρα, όπως η αξιολόγηση κινδύνων διαφθοράς, η διενέργεια ελέγχων δέουσας επιμέλειας πριν από τη σύναψη συνεργασιών και η θέσπιση εσωτερικών διαδικασιών και ελέγχων για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης.

Για τον εντοπισμό και την αναφορά περιστατικών, ενθαρρύνεται η εμπιστευτική και, εφόσον απαιτείται, ανώνυμη υποβολή καταγγελιών μέσω καθορισμένων διαύλων επικοινωνίας, με διασφάλιση της προστασίας των αναφερόντων και της εμπιστευτικότητας των στοιχείων. Όλες οι αναφορές εξετάζονται σύμφωνα με την Πολιτική Εσωτερικών Αναφορών, με στόχο την αποτελεσματική διερεύνηση και τη λήψη κατάλληλων ενεργειών.

Η Εταιρεία διαθέτει μηχανισμούς διερεύνησης και παρακολούθησης, μέσω περιοδικών ελέγχων από το τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου και τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με στόχο την αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας των διαδικασιών κατά της διαφθοράς, καθώς και τη συνεχή βελτίωσή τους.

Σε επίπεδο εκπαίδευσης, η Εταιρεία παρέχει εκπαίδευση στο προσωπικό της αναφορικά με τη νομοθεσία, τους κινδύνους και τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με τη διαφθορά και τη δωροδοκία, καθώς και με τις εσωτερικές διαδικασίες πρόληψης και αναφοράς περιστατικών, διασφαλίζοντας ότι οι εργαζόμενοι είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και να αποφεύγουν σχετικούς κινδύνους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεων της Πολιτικής ή της σχετικής νομοθεσίας, η Εταιρεία εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα, τα οποία περιλαμβάνουν πειθαρχικές κυρώσεις για τους εργαζομένους, έως και τη λύση της σύμβασης εργασίας, καθώς και τη λύση συμβάσεων και διακοπή συνεργασιών με αντισυμβαλλομένους, ενώ διατηρεί το δικαίωμα προσφυγής στις αρμόδιες αρχές για την προστασία των συμφερόντων της.

Περιβαλλοντικές πληροφορίες



- Κλιματική αλλαγή [ESRS E1] **48**
- Πολιτικές σχετικά με τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτή [E1-4] **50**
- Δράσεις για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων στην ενέργεια και στην κλιματική αλλαγή [E1-5] **52**
- Κατανάλωση και μείγμα ενέργειας [E1-5] **54**
- Μεικτές εκπομπές Πεδίων εφαρμογής 1, 2, 3 και συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου [E1-6] **58**
- Χρήση πόρων και κυκλική οικονομία [ESRS E5] **60**
- Πολιτικές που σχετίζονται με τη χρήση των πόρων και την κυκλική οικονομία [E5-1] **61**
- Δράσεις και πόροι για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων στην κυκλική οικονομία [E5-2] **62**
- Εκροές πόρων [E5-5] **64**

Κλιματική αλλαγή

Στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής της στρατηγικής, η Μασούτης ενσωματώνει πρακτικές υπεύθυνης διαχείρισης πόρων σε όλα τα στάδια της λειτουργίας της, δίνοντας παράλληλα έμφαση τόσο στην επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, όσο και στις καθημερινές λειτουργίες των καταστημάτων. Ειδικότερα, τα έντυπα λιανικής της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των φυλλαδίων προσφορών και εποχιακών περιοδικών που εκδίδονται σε τακτική βάση, φέρουν πιστοποίηση FSC, η οποία διασφαλίζει ότι το χαρτί προέρχεται από υπεύθυνα διαχειριζόμενες πηγές και παρακολουθείται σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα. Η εφαρμογή της πιστοποίησης έχει επεκταθεί ήδη από το 2024 και καλύπτει πλέον το σύνολο των βασικών έντυπων μέσων της Εταιρείας, συμβάλλοντας στη διαφάνεια και στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος μέσω υπεύθυνης προμήθειας πρώτων υλών.

Παράλληλα, η Εταιρεία προχωρά σε στοχευμένες παρεμβάσεις κυκλικής οικονομίας και στο επίπεδο των καταστημάτων της. Σε επιλεγμένα καταστήματα στην Αττική, έχουν τοποθετηθεί καλάθια και καρότσια αγορών κατασκευασμένα από ανακυκλωμένα ναυτικά δίχτυα και σχοινιά αλιείας, αξιοποιώντας υλικά που διαφορετικά θα επιβάρυναν το θαλάσσιο περιβάλλον. Η πρωτοβουλία αυτή συμβάλλει ενεργά στη μείωση της θαλάσσιας ρύπανσης και ενισχύει την επαναχρησιμοποίηση υλικών, ενώ η παραγωγική διαδικασία των συγκεκριμένων προϊόντων συνδέεται και με μείωση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα. Επιπλέον, στην εφοδιαστική αλυσίδα της η Εταιρεία χρησιμοποιεί αποκλειστικά επαναχρησιμοποιήσιμα τελάρα IFCO και παλέτες CHEP, αποφεύγοντας τις συσκευασίες μιας χρήσης στη μεταφορά αγαθών. Η επιλογή αυτή μειώνει άμεσα την κατανάλωση πλαστικού, τις εκπομπές CO2 και τα απόβλητα που παράγονται σε κάθε στάδιο της διανομής.

Μέσα από αυτές τις δράσεις, η Μασούτης επιδιώκει τη σταδιακή ενσωμάτωση βιώσιμων επιλογών τόσο στην εσωτερική της λειτουργία όσο και στην αλληλεπίδραση με τους καταναλωτές, ενισχύοντας την υπεύθυνη χρήση φυσικών πόρων και συμβάλλοντας στη μετάβαση προς ένα πιο κυκλικό και περιβαλλοντικά υπεύθυνο μοντέλο λειτουργίας.



Πολιτικές σχετικά με τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτή

Πολιτική Περιβαλλοντικής Ευθύνης
Η Πολιτική Περιβαλλοντικής Ευθύνης της Μασούτης καθορίζει τις βασικές αρχές και κατευθύνσεις που διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, με γνώμονα τόσο τις απαιτήσεις της νομοθεσίας όσο και τις προσδοκίες της κοινωνίας. Κεντρικοί στόχοι της Πολιτικής είναι η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της Εταιρείας, η προστασία της ανθρώπινης υγείας και η υπεύθυνη διαχείριση των αποβλήτων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην εφαρμογή της ιεράρχησης διαχείρισης αποβλήτων, με προτεραιότητα στην πρόληψη, την επαναχρησιμοποίηση, την ανακύκλωση και την ανάκτηση, καθώς και στη μείωση της κατανάλωσης ορυκτών καυσίμων και των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα. Παράλληλα, η Πολιτική ενσωματώνει πρακτικές που συμβάλλουν στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, στην προώθηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και στην ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης εργαζομένων, προμηθευτών και καταναλωτών.

Το πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Περιβαλλοντικής Ευθύνης εκτείνεται σε όλες τις λειτουργικές δραστηριότητες της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων και αποθηκών, του κέντρου διανομής και των διοικητικών εγκαταστάσεων. Το πεδίο της Πολιτικής επεκτείνεται και στην εφοδιαστική αλυσίδα, μέσω της αξιολόγησης προμηθευτών ως προς την εφαρμογή βιώσιμων πρακτικών.

Την ανώτατη ευθύνη για την εφαρμογή, την τήρηση και τη συνεχή βελτίωση της Πολιτικής Περιβαλλοντικής Ευθύνης φέρει η ανώτατη Διοίκηση, στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας. Η Πολιτική ενσωματώνεται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας και αναθεωρείται σε τακτική βάση, ώστε να λαμβάνει υπόψη τις εξελίξεις στο κανονιστικό πλαίσιο, τις επιχειρησιακές ανάγκες και τις περιβαλλοντικές προκλήσεις. Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι οι απαιτούμενοι πόροι, διαδικασίες και μηχανισμοί ελέγχου είναι σε εφαρμογή, ώστε η περιβαλλοντική υπευθυνότητα να αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της επιχειρησιακής λειτουργίας και της στρατηγικής κατεύθυνσης της Εταιρείας.

Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
Η Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης καθορίζει το σύνολο των αρχών και κατευθύνσεων που διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης, με σαφή έμφαση στην περιβαλλοντική προστασία και στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. Βασικοί στόχοι της Πολιτικής είναι η υπεύθυνη διαχείριση των φυσικών πόρων, η εξοικονόμηση ενέργειας, η μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, η ορθή διαχείριση αποβλήτων και η προώθηση πρακτικών ανακύκλωσης, καθώς και η ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων στην εφοδιαστική αλυσίδα και στη συνεργασία με προμηθευτές. Παράλληλα, η Πολιτική συνδέει την περιβαλλοντική διάσταση με την κοινωνική υπευθυνότητα και τη χρηστή διακυβέρνηση, επιδιώκοντας τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων, των αποθηκών, των διοικητικών εγκαταστάσεων και των λειτουργιών της εφοδιαστικής αλυσίδας. Εφαρμόζεται σε όλους τους εργαζομένους και επεκτείνεται στους βασικούς συνεργάτες και προμηθευτές, όπου αυτό είναι εφικτό, με στόχο τη διάχυση υπεύθυνων περιβαλλοντικών πρακτικών σε όλο το επιχειρηματικό οικοσύστημα. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία παρακολουθεί συστηματικά τις περιβαλλοντικές της επιδόσεις μέσω σχετικών δεικτών, ενσωματώνει τεχνολογίες ενεργειακής αποδοτικότητας, περιορίζει τη χρήση πλαστικών και μεριμνά για τη συμμόρφωση με το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο για το περιβάλλον.

Την ανώτατη ευθύνη για την εφαρμογή και την εποπτεία της Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης φέρει το Διοικητικό Συμβούλιο της Μασούτης, το οποίο παρακολουθεί την πρόοδο στους πυλώνες ESG και ενσωματώνει σχετικούς περιβαλλοντικούς δείκτες στις στρατηγικές αποφάσεις της Εταιρείας. Η επιχειρησιακή υλοποίηση και η τακτική αναθεώρηση της Πολιτικής υποστηρίζονται από το τμήμα Βιώσιμης Ανάπτυξης, σε συνεργασία με τη Διοίκηση και τις αρμόδιες Διευθύνσεις, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων και η ουσιαστική αντιμετώπιση κινδύνων και ευκαιριών που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή και την ενεργειακή μετάβαση.

Δράσεις για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων στην ενέργεια και στην κλιματική αλλαγή

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για τον περιορισμό του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, η Μασούτης υλοποιεί στοχευμένες παρεμβάσεις ενεργειακής αναβάθμισης στα καταστήματά της, με έμφαση στον εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού, ενώ όπου αυτό είναι εφικτό πραγματοποιεί εργασίες ενεργειακής αναβάθμισης στο κέλυφος και στα ενεργειακά συστήματα θέρμανσης και ψύξης.

Στο πλαίσιο αυτό, καταργείται προοδευτικά εξοπλισμός με υψηλές ενεργειακές απαιτήσεις, όπως παλαιού τύπου ψυγεία και συμβατικός φωτισμός, ο οποίος αντικαθίσταται από λύσεις αυξημένης αποδοτικότητας, όπως φωτισμός LED και σύγχρονα συστήματα ψύξης χαμηλής κατανάλωσης και περιορισμένων έμμεσων ψυκτικών φορτίων. Παράλληλα, η Εταιρεία επιδιώκει τη συστηματική ενίσχυση της ενεργειακής της επίδοσης μέσω παρεμβάσεων τόσο στον εξοπλισμό όσο και στον τρόπο λειτουργίας, εφαρμόζοντας πρακτικές που θεωρούνται διεθνώς αποτελεσματικές για τον κλάδο του λιανεμπορίου και συνεισφέρουν ουσιαστικά στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, ενώ όπου είναι εφικτό υλοποιούνται και έργα ενεργειακής αναβάθμισης του κελύφους και των ενεργειακών συστημάτων.

Παράλληλα, η Μασούτης επενδύει στην παραγωγή καθαρής ενέργειας μέσω της εγκατάστασης φωτοβολταϊκών συστημάτων στις ιδιόκτητες εγκαταστάσεις της στη Θέρμη και στο Καβαλάρι. Η παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια από τα φωτοβολταϊκά πάνελ ανήλθε σε 2,4 GWh για το έτος 2025 (2024: 2,1), συμβάλλοντας στην κάλυψη σημαντικού μέρους των ενεργειακών αναγκών των εγκαταστάσεων και αποτρέποντας την εκπομπή περίπου 1.116 τόνων διοξειδίου του άνθρακα (2024: 1.200). Η αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας εντάσσεται στη γενικότερη κατεύθυνση της ενεργειακής μετάβασης και ευθυγραμμίζεται με τις εθνικές και ευρωπαϊκές προτεραιότητες για τη μείωση των εκπομπών και την αύξηση της συμμετοχής των ΑΠΕ στην τελική κατανάλωση ενέργειας, ιδιαίτερα στον εμπορικό και βιομηχανικό τομέα.

Επιπλέον, η Εταιρεία θέτει ως προτεραιότητα τη μείωση της χρήσης ορυκτών καυσίμων στις μεταφορές και των σχετικών εκπομπών CO_2, μέσω της σταδιακής ανανέωσης του στόλου επιβατικών οχημάτων. Για το 2025, ο συνολικός στόλος ανέρχεται σε 183 ιδιόκτητα επιβατικά οχήματα και 3 οχήματα μέσω μίσθωσης. Από αυτά, 9 είναι ηλεκτροκίνητα, 51 υβριδικά και 23 ήπια υβριδικά, γεγονός που αποτυπώνει τη σταδιακή μετάβαση σε καθαρότερες μορφές μετακίνησης. Ηδη, το 45% των ιδιόκτητων επιβατικών οχημάτων είναι ηλεκτρικά, υβριδικά ή ήπια υβριδικά, επιλογή που οδηγεί σε χαμηλότερες εκπομπές κατά τη χρήση και μειωμένο λειτουργικό κόστος.

Παράλληλα, έχουν εγκατασταθεί σταθμοί φόρτισης στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας σε Θέρμη και Καβαλάρι αλλά και σε επιλεγμένα καταστήματα, διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη φόρτιση των ηλεκτρικών οχημάτων και ενισχύοντας περαιτέρω τη μετάβαση σε καθαρότερες μετακινήσεις. Η υιοθέτηση ηλεκτρικών και υβριδικών οχημάτων, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη υποδομών φόρτισης, αναγνωρίζεται διεθνώς ως βασικό εργαλείο περιορισμού των εκπομπών από τον εταιρικό στόλο και συμβάλλει ουσιαστικά στην επίτευξη κλιματικών στόχων.



Κατανάλωση και μείγμα ενέργειας

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για τη βιώσιμη ανάπτυξη, καθώς και για τη συμμόρφωσή της με τις απαιτήσεις του Εθνικού Κλιματικού Νόμου (Ν. 4936/2022), η Μασούτης έχει αναθέσει, από το 2022, σε εξειδικευμένο εξωτερικό σύμβουλο τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14064-1:2018. Το πεδίο εφαρμογής της μελέτης ανθρακικού αποτυπώματος που εκπονείται είναι πλήρως εναρμονισμένο με το πεδίο της παρούσας έκθεσης βιωσιμότητας, διασφαλίζοντας συνέπεια και συγκρισιμότητα των στοιχείων.

Η μεθοδολογία που ακολουθείται βασίζεται αρχικά στη συγκέντρωση δεδομένων από πολλαπλές πηγές, όπως λογαριασμούς ενέργειας, τιμολόγια και ετήσιες απογραφές. Τα στοιχεία αυτά αξιοποιούνται για τον υπολογισμό των εκπομπών μέσω του πολλαπλασιασμού των ποσοτικών δεδομένων δραστηριότητας, όπως κατανάλωση σε κιλά, λίτρα ή κιλοβατώρες, με τους αντίστοιχους συντελεστές εκπομπών.

Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου υπολογίζονται ανά επιμέρους πηγή και στη συνέχεια εκφράζονται σε τόνους ισοδύναμου CO_2, με τη χρήση του δείκτη Global Warming Potential (GWP). Διακρίνονται σε άμεσες εκπομπές, που προκύπτουν από την καύση καυσίμων σε ακίνητες και κινητές πηγές καθώς και από διαρροές ψυκτικών αερίων, και σε έμμεσες εκπομπές, οι οποίες σχετίζονται με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από το εθνικό δίκτυο ή με την ιδιοπαραγωγή ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.

Η αξιολόγηση της αβεβαιότητας των εκπομπών πραγματοποιείται με βάση την ποιότητα και την αξιοπιστία των διαθέσιμων δεδομένων, με χαμηλότερα επίπεδα αβεβαιότητας σε περιπτώσεις χρήσης επίσημων παραστατικών. Όταν υφίστανται πολλαπλές παροχές ηλεκτρικής ενέργειας, εφαρμόζεται η έννοια της εικονικής παροχής, ώστε να αποτυπώνεται η συνολική κατανάλωση και να διευκολύνεται ο ακριβής υπολογισμός των συνολικών εκπομπών. Η συγκεκριμένη προσέγγιση διασφαλίζει συνοχή και ακρίβεια, επιτρέποντας την αξιόπιστη παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματος και τον σχεδιασμό στοχευμένων δράσεων μείωσής του.

Ανάλυση κατανάλωσης ενέργειας και ενεργειακό μείγμα

Δεδομένα*	Μονάδες	2025	2024
1. Κατανάλωση καυσίμου από αργό πετρέλαιο και προϊόντα πετρελαίου	MWh	13.828,91	12.994,7
2. Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, θερμότητας, ατμού και ψύξης που αγοράζεται ή αποκτάται από ορυκτές πηγές	MWh	90.732,4	94.521,3
3. Συνολική κατανάλωση ενέργειας από ορυκτές πηγές (1+2)	MWh	104.561,3	107.516
4. Μερίδιο ορυκτών πηγών στη συνολική κατανάλωση ενέργειας	%	76,3%	76,2%
5. Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, θερμότητας, ατμού και ψύξης που αγοράζεται ή αποκτάται από ανανεώσιμες πηγές	MWh	30.228,0	31.490,3
6. Κατανάλωση αυτοπαραγόμενης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές όχι ως καύσιμα	MWh	2.176,6	2.066,4
7. Συνολική κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (5+6)	MWh	32.404,6	33.556,7
8. Μερίδιο ανανεώσιμων πηγών στη συνολική κατανάλωση ενέργειας	%	23,7%	23,8%
9. Συνολική κατανάλωση ενέργειας (3+7)	MWh	136.965,9	141.072,7

*Καθώς τα αρχικά δεδομένα αναφέρονται σε Joule, έγινε μετατροπή των μονάδων βάσει του συντελέστη: 1 Tj = 277.8 MWh.

[E1-5]

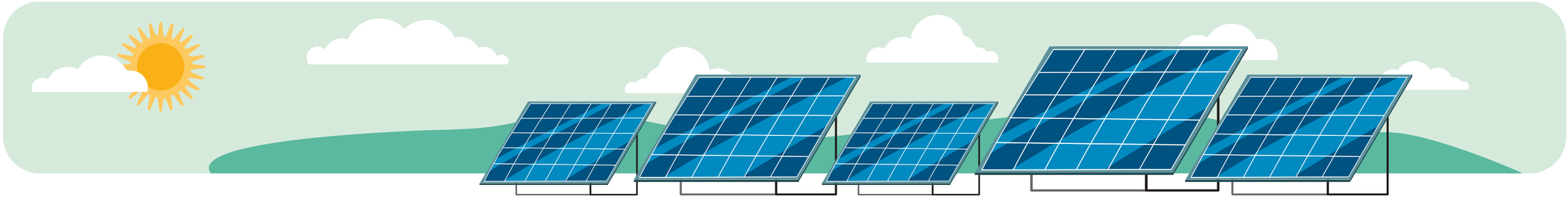
Το 2025 παρατηρήθηκε μείωση της συνολικής καταναλωθείσας ενέργειας σε σχέση με το προηγούμενο έτος, όπως αποτυπώνεται και στον παραπάνω πίνακα, γεγονός που αποτελεί ένδειξη της αποτελεσματικότητας των παρεμβάσεων ενεργειακής εξοικονόμησης που υλοποιούνται στα καταστήματα του δικτύου μας. Παράλληλα, η εισαγόμενη ηλεκτρική ενέργεια από το δίκτυο μειώθηκε κατά περίπου 5.000 MWh κατά το έτος αναφοράς.

Για το έτος 2025, η συνολική κατανάλωση ενέργειας από ορυκτά καύσιμα ανήλθε σε 13,8 GWh (2024: 12,9), ποσότητα που χρησιμοποιήθηκε τόσο για τη λειτουργία των γεννητριών στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας όσο και για τις μετακινήσεις του στόλου οχημάτων σε ολόκληρο το δίκτυο. Η συνολική εισαγόμενη ηλεκτρική ενέργεια από το δίκτυο, για το έτος αναφοράς, διαμορφώθηκε σε 121 GWh (2024: 126), σημειώνοντας μεταβολή περίπου -4% (2024:+5%), η οποία αποδίδεται κυρίως στη μείωση κατανάλωσης ενέργειας δικτύου.

Σύμφωνα με τον κανονισμό 1893/2006/ΕΚ σχετικά με την κατηγοριοποίηση των δραστηριοτήτων των εταιρειών (κατηγορίες NACE) και τον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό 2022/1288 για τους τομείς υψηλού κλιματικού κινδύνου η Εταιρεία, μετά από σχετική αξιολόγηση εντόπισε ότι οι δραστηριότητές της στο σύνολο εμπίπτουν στις ομάδες της σχετικής νομοθεσίας. Για τον υπολογισμό της ενεργειακής έντασης ενεργειακής κατανάλωσης και εκπομπών CO2 eq χρησιμοποιήθηκε ο κύκλος εργασιών της Εταιρείας για τα έτη 2024 και 2025, 1.1 δις € και 1.2 δις € αντίστοιχα, όπως αναφέρεται στις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις των αντίστοιχων ετών.

Ενεργειακή ένταση σε MWh ανά χιλιάδες €

Δείκτης μέτρησης	Μονάδες	2025	2024
Συνολική κατανάλωση ενέργειας σε τομείς υψηλού κλιματικού αντίκτυπου	MWh	136.965,9	141.072,7
Καθαρά έσοδα από δραστηριότητες σε τομείς υψηλού κλιματικού αντίκτυπου	Χιλιάδες €	1.202.402	1.140.638
Ενεργειακή ένταση	MWh/χιλιάδες €	0,114	0,124



Μεικτές εκπομπές Πεδίων εφαρμογής 1, 2, 3 και συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Για το έτος 2025, οι άμεσες εκπομπές του Πεδίου εφαρμογής 1 ανήλθαν σε 24.079,3 τόνους CO_2e (2024: 20.378,0) παρουσιάζοντας αύξηση 3.701,3 τόνους. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει εκπομπές από σταθερές και κινητές πηγές καύσης, καθώς και διάχυτες εκπομπές από ανθρωπογενή συστήματα.

Συγκεκριμένα, για το έτος αναφοράς:
•Οι εκπομπές από σταθερές πηγές αυξήθηκαν σε 69,6 τόνους (2024: 51,1)
•Οι εκπομπές από κινητές πηγές αυξήθηκαν σε 3.366,6 τόνους (2024: 3.176,3)
•Οι διάχυτες εκπομπές, που προέρχονται κυρίως από την απελευθέρωση αερίων του θερμοκηπίου σε ανθρωπογενή συστήματα αυξήθηκαν σε 20.643,2 τόνους (2024: 17.150,6)

Η αύξηση των εκπομπών της κατηγορίας 1 οφείλεται στη διεύρυνση της Εταιρείας, η οποία περιλαμβάνει την ανάπτυξη περισσότερων καταστημάτων και την εντατικοποίηση των μεταφορών. Αντίθετα, οι έμμεσες εκπομπές από εισαγόμενη ενέργεια του Πεδίου εφαρμογής 2 παρουσίασαν μείωση και διαμορφώθηκαν σε 32.930,7 τόνους CO_2e το 2025 (2024: 34.305,9), γεγονός που αποτυπώνει την αποτελεσματικότητα των ενεργειών της Εταιρείας για τη μείωση της εισαγόμενης ηλεκτρικής ενέργειας και, κατά συνέπεια, των σχετικών εκπομπών.

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου 2024-2025

Συνολικές Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου (Σε τόνους)	2025	2024
Εκπομπές Πεδίου εφαρμογής 1		
Πεδίο 1: Άμεσες Εκπομπές και Απομακρύνσεις	24.079,3	20.378
Άμεσες Εκπομπές από καύσεις σε ακίνητες πηγές	69,6	51,1
Άμεσες Εκπομπές από καύσεις σε κινητές πηγές	3.366,6	3.176,3
Άμεσες διάχυτες εκπομπές προερχόμενες από την απελευθέρωση ΑΘ σε ανθρωπογενή συστήματα	20.643,2	17.150,6
Άμεσες Βιογενείς Εκπομπές CO2	240,3	227,3
Εκπομπές Πεδίου εφαρμογής 2		
Πεδίο εφαρμογής 2: Έμμεσες Εκπομπές από εισαγόμενη ενέργεια	32.930,7	34.305,9

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της Εταιρείας για τη βιώσιμη ανάπτυξη, αλλά και για τη συμμόρφωσή της με τον Εθνικό Κλιματικό Νόμο (Ν. 4936/2022), γίνεται ο υπολογισμός των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από το 2022, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14064-1:2018. Σημειώνεται ότι τα αποτελέσματα της έκθεσης ανθρακικού αποτυπώματος επαληθεύονται και πιστοποιούνται από τον ανεξάρτητο φορέα TUV HELLAS. Η διαδικασία ξεκινά με τη συλλογή δεδομένων από διάφορες πηγές, όπως λογαριασμοί και ετήσιες απογραφές. Τα δεδομένα αυτά χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των εκπομπών, πολλαπλασιάζοντας τις δραστηριότητες με τους κατάλληλους συντελεστές εκπομπών. Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου υπολογίζονται ανά πηγή εκπομπών και στη συνέχεια μετατρέπονται σε τόνους ισοδύναμου CO2 μέσω του δείκτη Global Warming Potential (GWP). Οι εκπομπές διακρίνονται σε άμεσες (από καύση σε ακίνητες και κινητές πηγές, καθώς και από απώλειες ψυκτικών αερίων) και έμμεσες (από κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας προερχόμενη από το εθνικό δίκτυο).

Το 2025 δεν υπήρχαν Εγγυήσεις Προελεύσεως (Guarantees of Origin) ή Αγορά Διμερών Συμβάσεων (PPAs) και η προέλευση της καταναλωθείσας ηλεκτρικής ενέργειας των δραστηριοτήτων της Εταιρείας προέρχεται αποκλειστικά από το δίκτυο. Ο καταμερισμός αυτής σε ηλεκτρική ενέργεια από ορυκτά καύσιμα και ηλεκτρική ενέργεια από ΑΠΕ, όπως και ο συντελεστής εκπομπών που χρησιμοποιήθηκε, έχει γίνει με βάση το Υπολειπόμενο Ενεργειακό Μίγμα της Χώρας (Ενεργειακό Μείγμα 2024, ΔΑΠΕΕΠ 2025). Το ποσοστό της πυρηνικής ενέργειας καθώς και το ποσοστό αγνώστου προέλευσης του Υπολειπόμενου Ενεργειακού Μείγματος ενσωματώθηκαν στο ποσοστό ορυκτών καυσίμων.

Σημειώνεται ότι για τη φετινή έκθεση οι εκπομπές Πεδίου εφαρμογής 2 (Scope 2) υπολογίστηκαν βάσει τοποθεσίας (location - based approach) και όχι βάσει αγοράς (market - based approach). Οι εκπομπές Πεδίου εφαρμογής 3 δεν υπολογίστηκαν για τα δεδομένα του 2025, ενώ η Εταιρεία βρίσκεται σε διαδικασία δημιουργίας πλάνου για την ενσωμάτωση και αυτών των στοιχείων τα επόμενα έτη στα πλαίσια της πλήρους εναρμόνισής της με τα πρότυπα ESRS.

‘Ενταση εκπομπών ισοδύναμου CO_2eq ανά χιλιάδες €

Δείκτης μέτρησης	Μονάδες	2025	2024
Συνολικές εκπομπές ενέργειας σε τομείς υψηλού κλιματικού αντίκτυπου	Τόνοι CO2eq	57.010,1	54.683
Καθαρά έσοδα από δραστηριότητες σε τομείς υψηλού κλιματικού αντίκτυπου	Χιλιάδες €	1.202.402	1.140.638
Ενεργειακή ‘Ενταση CO2eq	Τόνοι CO2eq/χιλιάδες €	0,047	0,047

Χρήση πόρων και κυκλική οικονομία

Η Μασούτης αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην ορθή και υπεύθυνη διαχείριση των φυσικών πόρων και των αποβλήτων, αναγνωρίζοντας ότι η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη μακροχρόνια βιωσιμότητα των δραστηριοτήτων της. Στο πλαίσιο της Άσκησης Διπλής Σημαντικότητας, η Εταιρεία έχει εντοπίσει και αξιολογήσει τη διαχείριση φυσικών πόρων και αποβλήτων ως σημαντικό θέμα, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις επιπτώσεις της λειτουργίας της στο περιβάλλον όσο και τους σχετικούς κινδύνους και ευκαιρίες. Η προσέγγιση αυτή ενσωματώνεται στον σχεδιασμό και τη λήψη αποφάσεων, με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης πόρων, τον περιορισμό της παραγωγής αποβλήτων και την προώθηση πρακτικών πρόληψης, ανακύκλωσης και υπεύθυνης διαχείρισης σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της. Μέσα από συστηματική παρακολούθηση και συνεχή βελτίωση των σχετικών διαδικασιών, η Εταιρεία επιδιώκει να διασφαλίζει την αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων και να ενισχύει τη συμβολή της στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η Μασούτης έχοντας πλήρη επίγνωση της ευθύνης της απέναντι στο περιβάλλον και στις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιείται, εφαρμόζει οργανωμένες πρακτικές ανακύκλωσης και υπεύθυνης διαχείρισης αποβλήτων σε ολόκληρο το δίκτυο καταστημάτων της. Η ανακύκλωση αποτελεί βασικό στοιχείο της καθημερινής λειτουργίας των καταστημάτων και εντάσσεται σε μια συνολική προσέγγιση περιορισμού των αποβλήτων και εξοικονόμησης φυσικών πόρων.

Στο πλαίσιο αυτό, στα καταστήματα έχουν θεσπιστεί οργανωμένες διαδικασίες διαλογής και ανακύκλωσης οικιακών αποβλήτων, οι οποίες απευθύνονται στους καταναλωτές, στο προσωπικό και την ευρύτερη κοινωνία, με στόχο τον περιορισμό των ποσοτήτων τους, που καταλήγουν σε τελική διάθεση και την καλλιέργεια υπεύθυνης περιβαλλοντικής συμπεριφοράς σε όλο το φάσμα των εμπλεκόμενων μερών. Πιο συγκεκριμένα, μέσω ειδικών κάδων συλλογής, υποστηρίζεται η ανακύκλωση:

- Ηλεκτρικών συσκευών
- Οικιακών λαδιών
- Μπαταριών

Η ανάπτυξη αυτών των πρακτικών συμβάλλει τόσο στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των δραστηριοτήτων της Εταιρείας όσο και στην ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των καταναλωτών, ενθαρρύνοντας υπεύθυνες επιλογές στην καθημερινότητα.

Παράλληλα, η Εταιρεία αντιμετωπίζει με συστηματικό τρόπο τα απόβλητα που προκύπτουν από τις λειτουργικές της δραστηριότητες, όπως απόβλητα συσκευασίας, υλικά από τις εσωτερικές διαδικασίες και ληγμένα ή μη εμπορεύσιμα προϊόντα. Αναγνωρίζοντας τις αρνητικές επιπτώσεις που μπορεί να έχει η μη ορθή διαχείρισή τους, η Μασούτης εφαρμόζει οργανωμένες διαδικασίες διαχωρισμού, συλλογής και συνεργασίας με αδειοδοτημένους φορείς, με στόχο τη μέγιστη δυνατή ανάκτηση υλικών. Στο πλαίσιο αυτό, η συνεχής βελτίωση των διαδικασιών διαχείρισης αποβλήτων έχει οδηγήσει και στην απόκτηση διαδοχικών πιστοποιήσεων Zero Waste to Landfill, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευση της Εταιρείας για περιορισμό της ταφής αποβλήτων και υπεύθυνη διαχείριση των πόρων σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της.

Πολιτικές που σχετίζονται με τη χρήση των πόρων και την κυκλική οικονομία

Πολιτική Περιβαλλοντικής Ευθύνης
Η Περιβαλλοντική Πολιτική της Μασούτης στηρίζεται σε ένα σύνολο συγκεκριμένων πρακτικών που αποσκοπούν στην ορθή διαχείριση φυσικών πόρων, στην πρόληψη και τη μείωση αποβλήτων και στον περιορισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία της Εταιρείας. Οι πρακτικές αυτές εφαρμόζονται σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων και υποστηρίζουν την επίτευξη των στόχων προτεραιότητας που έχει θέσει η Εταιρεία στον τομέα του περιβάλλοντος.

Τα καταστήματα της Εταιρείας σε όλη τη χώρα αποτελούν παράλληλα και τα σημεία επιστροφής προς ανακύκλωση τόσο των οικιακών αποβλήτων (για παράδειγμα μπαταρίες, οικιακές συσκευές, οικιακά λάδια), για τα οποία έχει συσταθεί και οργανωθεί ένα δίκτυο για τη συλλογή και περαιτέρω αξιοποίησή τους, προωθώντας και τη μαζική συμμετοχή των πολιτών σε αυτό. Μέσα από αυτό το πλαίσιο, η Μασούτης διαμορφώνει μια συνεκτική και συστηματική προσέγγιση για την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική, ανατρέξτε στην ενότητα **«Κλιματική αλλαγή».**

Δράσεις και πόροι για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων στην κυκλική οικονομία

Η Μασούτης αναλαμβάνει τη συλλογή των αποβλήτων συσκευασίας από το δίκτυο των καταστημάτων της, ενώ η διαχείρισή τους πραγματοποιείται μέσω πιστοποιημένων συνεργατών. Κεντρικό σημείο της διαδικασίας αποτελεί το Κέντρο Αποθήκευσης και Διανομής στο Καβαλάρι, όπου τα υλικά συγκεντρώνονται και υποβάλλονται σε οργανωμένη διαλογή και προετοιμασία για τα επόμενα στάδια ανακύκλωσης και ανάκτησης, με στόχο τη σωστή αξιοποίησή τους και τη μείωση της τελικής διάθεσης. Για τα επικίνδυνα απόβλητα, η Εταιρεία μεριμνά για την ασφαλή προσωρινή αποθήκευσή τους σύμφωνα με τη νομοθεσία, χρησιμοποιώντας κατάλληλους στεγανούς περιέκτες, σαφή σήμανση και ελεγχόμενες διαδικασίες. Η περαιτέρω συλλογή, μεταφορά και τελική διαχείριση πραγματοποιούνται από εξειδικευμένους και πιστοποιημένους συνεργάτες, οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο Ηλεκτρονικό Μητρώο Αποβλήτων και διαθέτουν τις απαιτούμενες άδειες.

Ως παραγωγός προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας, η Μασούτης παρέχει σαφείς πληροφορίες για τα υλικά συσκευασίας μέσω κατάλληλης επισήμανσης, ώστε να διευκολύνεται η χωριστή συλλογή και ανακύκλωσή τους από τους καταναλωτές και να ενισχύεται η υπεύθυνη διαχείριση των αποβλήτων σε όλο τον κύκλο ζωής.

Επιπρόσθετα, στα καταστήματα παρέχεται η δυνατότητα διαλογής και ανακύκλωσης βασικών ρευμάτων αποβλήτων τόσο στους καταναλωτές όσο και στην ευρύτερη κοινωνία, με στόχο τον περιορισμό των ποσοτήτων που καταλήγουν σε τελική διάθεση.

Συγκεντρωμένα απόβλητα πελατών προς διάθεση

Δεδομένα (σε τόνους)	2025	2024
Ηλεκτρικές συσκευές	114,6	112
Οικιακά λάδια	36,0	28
Μπαταρίες	22,1	16,6
Σύνολο	172,7	156,6

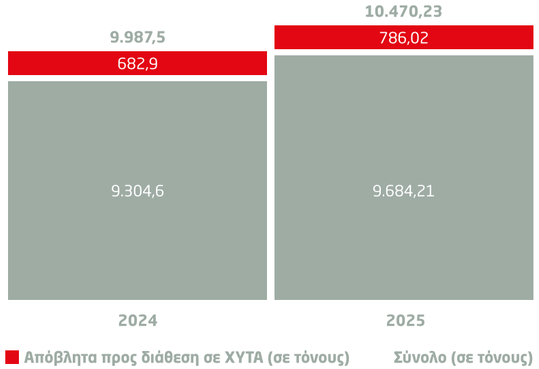
Για το έτος 2025 καταγράφεται μία αύξηση 16,1 τόνων στο σύνολο των συγκεντρωμένων αποβλήτων πελατών προς διάθεση, γεγονός που συνδέεται με την ενίσχυση των σχετικών δράσεων συλλογής. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται αύξηση στην ποσότητα συλλεγόμενων μπαταριών κατά 5,5 τόνους και στα οικιακά έλαια κατά 8 τόνους, ενώ οι ηλεκτρικές συσκευές παρουσιάζουν οριακή αύξηση 2,6 τόνων. Η εξέλιξη αυτή αποτυπώνει τη σταδιακή ενίσχυση της συμμετοχής των πελατών σε πρακτικές υπεύθυνης διαχείρισης αποβλήτων.

Η ανάπτυξη αυτών των πρακτικών συμβάλλει τόσο στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των δραστηριοτήτων της Εταιρείας όσο και στην ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των καταναλωτών, ενθαρρύνοντας υπεύθυνες επιλογές στην καθημερινότητα.

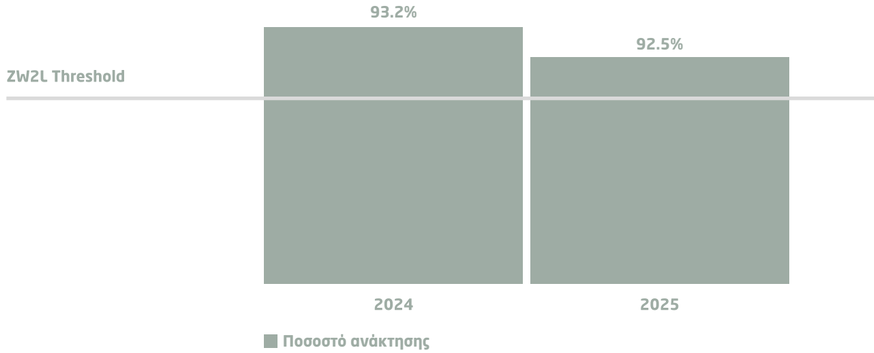
Εκροές πόρων

Η Εταιρεία το 2025, συγκέντρωσε μέσω του Κέντρου Αποθήκευσης και Διανομής στο Καβαλάρι 10.470,2 τόνους μη επικίνδυνων και επικίνδυνων αποβλήτων (2024: 9.987,5), εκ των οποίων 10.446,7 τόνοι αφορούσαν μη επικίνδυνα απόβλητα (2024: 9.968,1) και 23,5 τόνοι επικίνδυνα απόβλητα (2024: 19,4). Στο πλαίσιο της δέσμευσης για βιώσιμη διαχείριση αποβλήτων, η διαχείρισή τους πραγματοποιήθηκε μέσω δύο βασικών μεθόδων, της ανακύκλωσης μέσω συνεργατών και της διάθεσης σε χώρους υγειονομικής ταφής όπου αυτό δεν ήταν εφικτό.

Συνολικά, αποτράπηκε η διάθεση 9.684,2 τόνων αποβλήτων σε ΧΥΤΑ (2024: 9.304,6), συμβάλλοντας στην προστασία του περιβάλλοντος και στη διατήρηση φυσικών πόρων. Ειδικότερα, 9.665,6 τόνοι μη επικίνδυνων (2024: 9.288,9) και 18,6 τόνοι επικίνδυνων αποβλήτων (2024: 15,7) διαχειρίστηκαν μέσω συνεργαζόμενων εταιρειών για ανακύκλωση και ανάκτηση. Αντίστοιχα, σε ΧΥΤΑ οδηγήθηκαν μόνο 781,1 τόνοι μη επικίνδυνων (2024: 679,2) και 4,9 τόνοι επικίνδυνων αποβλήτων (2024: 3,7).



Σε συνέχεια των διαδοχικών πιστοποιήσεων σύμφωνα με το πρότυπο Zero Waste to Landfill (ZWTL), η Μασούτης συνέχισε και κατά την περίοδο αναφοράς να επιτυγχάνει υψηλές επιδόσεις στη διαχείριση αποβλήτων, με το ποσοστό ανάκτησης να ανέρχεται σε 92,49%. Το επίπεδο αυτό υπερβαίνει το απαιτούμενο όριο του 90% για την κατηγορία "Green", γεγονός που καταδεικνύει τη συνέπεια και την αποτελεσματικότητα των σχετικών πρακτικών της Εταιρείας, και δημιουργεί ισχυρές προϋποθέσεις για την εκ νέου απόκτηση της πιστοποίησης στο πλαίσιο της επόμενης αξιολόγησης. Το υπόλοιπο 7,51% των αποβλήτων κατευθύνεται προς τελική διάθεση μέσω υγειονομικής ταφής, ποσοστό που παραμένει περιορισμένο σε σχέση με τα συνολικά παραγόμενα απόβλητα.



Κοινωνικές πληροφορίες



- Οικείο εργατικό δυναμικό **68**
- Πολιτικές σχετικές με το οικείο εργατικό δυναμικό **70**
- Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με το οικείο εργατικό δυναμικό **72**
- Δράσεις σχετικά με το οικείο εργατικό δυναμικό **74**
- Δείκτες μέτρησης που σχετίζονται με το οικείο εργατικό δυναμικό **78**
- Επηρεαζόμενες κοινότητες **90**
- Πολιτικές σχετικά με τις επηρεαζόμενες κοινότητες **90**
- Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με τις επηρεαζόμενες κοινότητες **92**
- Δράσεις σχετικά με τις Επηρεαζόμενες Κοινότητες **94**
- Καταναλωτές και τελικοί χρήστες **96**
- Πολιτικές σχετικά με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες **96**
- Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες **98**
- Δράσεις σχετικά με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες **104**

Κοινωνικές πληροφορίες

Οικείο εργατικό δυναμικό

Κατά την περίοδο αναφοράς, η Μασούτης έδωσε έμφαση στη συστηματική ενίσχυση του πλαισίου Πολιτικών που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό της, με στόχο τη σαφή αποτύπωση των δεσμεύσεών της σε ζητήματα ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύχθηκαν και τέθηκαν σε εφαρμογή Πολιτικές που καθορίζουν τις βασικές αρχές σεβασμού της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, της ίσης μεταχείρισης, της ασφάλειας στην εργασία και της προστασίας από φαινόμενα βίας και παρενόχλησης, λαμβάνοντας υπόψη τα θέματα που κρίθηκαν σημαντικά σε σχέση με το ανθρώπινο δυναμικό.

Η γενική προσέγγιση της Εταιρείας ως προς τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων βασίζεται στη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και στην πρόληψη δυσμενών επιπτώσεων που θα μπορούσαν να προκύψουν από τη φύση των δραστηριοτήτων της, τόσο των εργαζομένων της όσο και των εργαζομένων στην αλυσίδα αξίας. Μάλιστα, η εμπλοκή των εργαζομένων υποστηρίζεται μέσω προβλεπόμενων διαύλων επικοινωνίας και αναφοράς, οι οποίοι δίνουν τη δυνατότητα υποβολής ανησυχιών ή καταγγελιών σε σχέση, μεταξύ άλλων, εργασιακής μεταχείρισης.

Τέλος, οι Πολιτικές της Μασούτης που σχετίζονται με το ανθρώπινο δυναμικό περιλαμβάνουν ρητές προβλέψεις για την απαγόρευση της παιδικής εργασίας, της καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας και της εμπορίας ανθρώπων, στο πλαίσιο της λειτουργίας της Εταιρείας. Οι δεσμεύσεις αυτές αντανακλούν τη θέση μηδενικής ανοχής απέναντι σε τέτοιες πρακτικές και εντάσσονται στο συνολικό πλαίσιο προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που εφαρμόζεται για το ανθρώπινο δυναμικό.



Η συναδελφική αλληλεγγύη ενισχύει την ευεξία*

Είναι ένας απλός και ουσιαστικός τρόπος
να φροντίζουμε για τη δική μας ευεξία κάθε μέρα

*Το θέμα είναι πρόταση συναδέλφου

Ισορροπία στην πράξη

Πολιτικές σχετικές με το οικείο εργατικό δυναμικό

Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
Η Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων αποτυπώνει τη δέσμευση της Εταιρείας στον σεβασμό και την προστασία των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ως αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής κουλτούρας και της λειτουργίας της. Οι γενικοί στόχοι της Πολιτικής περιλαμβάνουν:

•την προάσπιση της υγείας και ασφάλειας στην εργασία,
•την απαγόρευση της παιδικής και καταναγκαστικής εργασίας,
•την ίση μεταχείριση και παροχή ίσων ευκαιριών,
•τη διασφάλιση κατάλληλων εργασιακών συνθηκών,
•τον σεβασμό του δικαιώματος του συνεταιρίζεσθαι, καθώς και
•την προστασία της ιδιωτικότητας και των προσωπικών δεδομένων.

Η Πολιτική συνδέεται με σημαντικές επιπτώσεις και κινδύνους που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό και παρακολουθείται ως προς την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητά της μέσω τακτικής αξιολόγησης και εσωτερικών ελέγχων, με πρόβλεψη μηχανισμών αναφοράς παραβιάσεων.

Η Πολιτική εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας και καλύπτει όλα τα πρόσωπα που εργάζονται ή απασχολούνται για λογαριασμό της, ανεξαρτήτως μορφής απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένων των μελών της Διοίκησης. Επιπλέον, οι αρχές της Πολιτικής επεκτείνονται και στην αλυσίδα αξίας, καθώς αναμένεται από προμηθευτές, εργολάβους και λοιπούς συνεργάτες να συμμορφώνονται με τις προβλέψεις της. Η Πολιτική βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Μασούτης και είναι διαθέσιμη για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Επιπρόσθετα, η Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων έχει εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας, το οποίο αποτελεί το ανώτατο επίπεδο λογοδοσίας για την υιοθέτηση και τη συνολική κατεύθυνσή της. Η ευθύνη για την παρακολούθηση της εφαρμογής της και την αποτελεσματική ενσωμάτωσή της στις λειτουργίες της Εταιρείας έχει ανατεθεί στη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, ενώ η αναθεώρηση και η επικαιροποίηση της Πολιτικής πραγματοποιούνται με ευθύνη της Διεύθυνσης Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σε συνεργασία με τη Διοίκηση.

Πολιτική Καταπολέμησης Βίας και Παρενόχλησης
Η Πολιτική Καταπολέμησης Βίας και Παρενόχλησης εκφράζει τη δέσμευση της Εταιρείας για μηδενική ανοχή σε κάθε μορφή βίας και παρενόχλησης στην εργασία και αποσκοπεί στη διασφάλιση ενός ασφαλούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος. Οι βασικοί στόχοι της Πολιτικής περιλαμβάνουν την πρόληψη, τον έγκαιρο εντοπισμό και την αποτελεσματική αντιμετώπιση περιστατικών βίας και παρενόχλησης, καθώς και την προστασία των θιγόμενων προσώπων, σε συμμόρφωση με το ισχύον εθνικό νομοθετικό πλαίσιο. Η Πολιτική σχετίζεται με σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις και κινδύνους που αφορούν την ψυχική και σωματική ακεραιότητα, την αξιοπρέπεια και την ασφάλεια του ανθρώπινου δυναμικού. Η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητά της παρακολουθούνται μέσω εκτίμησης κινδύνων, της λειτουργίας διαδικασιών υποβολής και εξέτασης καταγγελιών, καθώς και της τακτικής αξιολόγησης των προληπτικών και διορθωτικών μέτρων.

Επιπρόσθετα, η Πολιτική εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας και καλύπτει όλα τα πρόσωπα που εργάζονται ή συνδέονται με αυτήν, συμπεριλαμβανομένων εργαζομένων πλήρους ή μερικής απασχόλησης, προσωρινά απασχολούμενων, ασκούμενων, μαθητευόμενων, καθώς και ατόμων που αιτούνται θέση εργασίας. Η Πολιτική καλύπτει περιστατικά που εκδηλώνονται εντός ή εκτός του χώρου και χρόνου εργασίας, εφόσον συνδέονται με την επαγγελματική δραστηριότητα, καθώς και συμπεριφορές που εκδηλώνονται μέσω ψηφιακών μέσων. Επιπλέον, η Πολιτική βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Μασούτης και είναι διαθέσιμη για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας αποτελεί το ανώτατο επίπεδο ευθύνης και λογοδοσίας ως προς την επιβολή κυρώσεων και τη συνολική εποπτεία της αντιμετώπισης περιστατικών βίας και παρενόχλησης. Η ευθύνη για την εφαρμογή της Πολιτικής, την παραλαβή και τη διαχείριση των σχετικών καταγγελιών έχει ανατεθεί στον/στην Διευθυντή/τρια Ανθρώπινου Δυναμικού, ο οποίος ενεργεί ως πρόσωπο αναφοράς, με πρόβλεψη αναπληρωματικού προσώπου και εμπλοκής της Νομικής Υπηρεσίας σε περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων ή σοβαρών περιστατικών.

Η εφαρμογή της Πολιτικής υποστηρίζεται από διαδικασίες πρόληψης και ενημέρωσης, καθώς και από μηχανισμούς εμπιστευτικής υποβολής και διερεύνησης καταγγελιών, με ρητή απαγόρευση αντιποίνων και πρόβλεψη πειθαρχικών μέτρων όπου απαιτείται, με στόχο τη διαχείριση περιστατικών και τη διατήρηση ενός ασφαλούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος.

Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
Η πρόσφατα θεσπισμένη Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτυπώνει σαφή κατεύθυνση ως προς τον ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο αντιμετωπίζεται ως βασικό στοιχείο για τη βιώσιμη λειτουργία και τη διαχρονική σταθερότητα της Εταιρείας. Η Πολιτική δίνει έμφαση:

•στη διασφάλιση αξιοπρεπών και ασφαλών συνθηκών εργασίας,
•στην ισότητα,
•τη συμπερίληψη και τη μη διάκριση, καθώς και
•στη συστηματική εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων,

ενισχύοντας μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και επαγγελματικής εξέλιξης. Μέσα από αυτή την προσέγγιση, η συμβολή του εργατικού δυναμικού συνδέεται άμεσα με την υλοποίηση των κοινωνικών στόχων ESG και τη συνολική επιχειρηματική πορεία της Εταιρείας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πλαίσιο, τη διακυβέρνηση και την εποπτεία της Πολιτικής, ανατρέξτε στην ενότητα **«Κλιματική αλλαγή».**

Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με το οικείο εργατικό δυναμικό

Αλληλεπίδραση με εργαζόμενους
Η Μασούτης διατηρεί σταθερούς διαύλους επικοινωνίας με το ανθρώπινο δυναμικό της, με σκοπό τη συστηματική ενημέρωση, την κατανόηση και τη διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται τόσο με τη λειτουργία των καταστημάτων όσο και με τις συνθήκες εργασίας. Η επικοινωνία αυτή υλοποιείται κυρίως μέσω συναντήσεων και οργανωμένων ανταλλαγών πληροφόρησης σε διαφορετικά επίπεδα της οργανωτικής δομής, ανάλογα με τη φύση του ζητήματος και τις λειτουργικές ανάγκες της Εταιρείας.

Στο πλαίσιο αυτό, στελέχη των καταστημάτων και υπεύθυνοι πωλήσεων βρίσκονται σε τακτική επικοινωνία με τη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού για θέματα που αφορούν το οικείο εργατικό δυναμικό, με κατά περίπτωση συνεργασία με άλλες διευθύνσεις, όπως η Υγιεινή Εγκαταστάσεων και Ασφάλειας Τροφίμων, η Τεχνική Υπηρεσία, και η Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, για ζητήματα κανονιστικής συμμόρφωσης και τεχνικών παρεμβάσεων. Οι συναντήσεις αυτές έχουν ενημερωτικό και συμμετοχικό χαρακτήρα και υποστηρίζουν τον εντοπισμό και τη διαχείριση θεμάτων που προκύπτουν στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας των καταστημάτων.

Η αποτελεσματικότητα της αλληλεπίδρασης με το ανθρώπινο δυναμικό παρακολουθείται μέσω εσωτερικής ανατροφοδότησης και αξιολόγησης της ίδιας της διαδικασίας επικοινωνίας, με σκοπό τη βελτίωση της ροής πληροφόρησης και τον συντονισμό μεταξύ των εμπλεκόμενων τμημάτων, ώστε τα ζητήματα των εργαζομένων να ενσωματώνονται στη λειτουργική πρακτική της Εταιρείας.

Η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της συστηματικής επικοινωνίας και της διαβούλευσης με το εργατικό δυναμικό ως βασικό στοιχείο ενός υπεύθυνου εργασιακού περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν τεθεί σε εφαρμογή δομημένοι μηχανισμοί ανατροφοδότησης που διασφαλίζουν την αναγνώριση των ζητημάτων, των αναγκών και των απόψεων των εργαζομένων κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων που τους αφορούν.

Ειδικότερα, η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού έχει ενισχυθεί με εξειδικευμένα στελέχη που λειτουργούν ως άμεσοι σύνδεσμοι μεταξύ της κεντρικής Διοίκησης και του δικτύου των καταστημάτων. Μέσω τακτικής επιτόπιας παρουσίας στους χώρους εργασίας, διασφαλίζεται η συλλογή ανατροφοδότησης από το εργασιακό περιβάλλον, ο εντοπισμός λειτουργικών αναγκών και η παρακολούθηση της εφαρμογής των θεσπισμένων Πολιτικών στην πράξη.

Παράλληλα, παρέχεται συμβουλευτική υποστήριξη στη Διοίκηση των καταστημάτων σε θέματα αξιολόγησης απόδοσης και διαχείρισης ομάδων, ενώ παράπονα ή συγκρούσεις αντιμετωπίζονται με δομημένο και τεκμηριωμένο τρόπο. Οι πληροφορίες και οι εισηγήσεις που προκύπτουν από τη διαδικασία αυτή κοινοποιούνται στη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού, διασφαλίζοντας ότι τα αιτήματα και οι ανησυχίες των εργαζομένων μπορούν να οδηγήσουν σε ευρύτερες οργανωτικές βελτιώσεις.

Μέσω της ανωτέρω δομής, η Εταιρεία εφαρμόζει ένα συστηματικό μηχανισμό διαβούλευσης που επιτρέπει την έγκαιρη αναγνώριση και διαχείριση εργασιακών ζητημάτων, διασφαλίζοντας ότι η φωνή των εργαζομένων λαμβάνεται ουσιαστικά υπόψη στη λειτουργία και τη διαχείριση θεμάτων που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό. Η Μασούτης προτίθεται να εξελίξει περαιτέρω τους εν λόγω μηχανισμούς, ενισχύοντας τη δομημένη ανατροφοδότηση και τη μέτρηση της αποτελεσματικότητάς τους σε ετήσια βάση.

Διαδικασίες για την αποκατάσταση των αρνητικών επιπτώσεων και δίαυλοι υποβολής ανησυχιών από το Οικείο Εργατικό Δυναμικό
Η Μασούτης εφαρμόζει διαδικασίες που επιτρέπουν στους εργαζομένους της να εκφράζουν ανησυχίες και να γνωστοποιούν ζητήματα που σχετίζονται με τις συνθήκες εργασίας και τη μεταχείριση στον χώρο εργασίας. Μέσω των διαδικασιών αυτών, η Εταιρεία επιδιώκει την έγκαιρη αναγνώριση και διαχείριση θεμάτων που ενδέχεται να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στο ανθρώπινο δυναμικό της.

Οι εργαζόμενοι μπορούν να απευθύνονται απευθείας στους αρμόδιους των τμημάτων που ανήκουν ή στη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού, αξιοποιώντας τόσο τη δια ζώσης επικοινωνία όσο και γραπτά μέσα, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Οι διαδικασίες αυτές έχουν θεσπιστεί και λειτουργούν εσωτερικά από την ίδια την Εταιρεία.

Στο πλαίσιο του εσωτερικού κανονιστικού πλαισίου, η Μασούτης έχει θεσπίσει επιπλέον Πολιτική για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας και της παρενόχλησης στην εργασία. Η Πολιτική αυτή, όπως παρουσιάζεται παραπάνω, προβλέπει τη δυνατότητα υποβολής αναφορών ή καταγγελιών για σχετικά περιστατικά, είτε επώνυμα είτε ανώνυμα, και λειτουργεί ως μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων που αφορούν ζητήματα εργαζομένων. Ο/Η Διευθυντής ή Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελεί τον βασικό δίαυλο υποδοχής και αρχικής διαχείρισης των αναφορών, διασφαλίζοντας ότι εξετάζονται σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και με σεβασμό στην εμπιστευτικότητα.

Περαιτέρω, έχει προστεθεί ειδικό πεδίο στην εσωτερική εταιρική πλατφόρμα HR_ESS (Employee Self Service), μέσω του οποίου όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα προς τα αρμόδια τμήματα της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού. Η λειτουργία αυτή υποστηρίζει τη διαθεσιμότητα των καναλιών επικοινωνίας και διευκολύνει την πρόσβαση των εργαζομένων σε αυτά.

Η ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τα διαθέσιμα κανάλια πραγματοποιείται κυρίως μέσω της άμεσης επαφής με τα στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού κατά τις επιτόπιες επισκέψεις στα καταστήματα.

Δράσεις σχετικά με το οικείο εργατικό δυναμικό

Συνθήκες εργασίας
Κατά την περίοδο αναφοράς, η Μασούτης υλοποίησε στοχευμένες δράσεις για τη στήριξη της βιωσιμότητας σε ζητήματα που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό. Οι ενέργειες αυτές επικεντρώνονται στη διασφάλιση ίσων ευκαιριών για όλους τους εργαζομένους, χωρίς διακρίσεις, καθώς και στη συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Μέσα από συγκεκριμένες Πολιτικές και πρακτικές, η Εταιρεία επιδιώκει τη δημιουργία ενός ασφαλούς, δίκαιου και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος.

Οι πρακτικές της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. σχετικά με τη σταθερότητα της εργασίας οδηγούν σε υψηλά ποσοστά διατήρησης, αντανακλώντας τη δέσμευσή τους για την ευημερία των εργαζομένων και ένα υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον.
Η Μασούτης διατηρεί και ενδυναμώνει πολιτικές σταθερής απασχόλησης, δίνοντας έμφαση στην αποφυγή αδικαιολόγητων καταγγελιών συμβάσεων εργασίας. Η δράση αυτή καλύπτει το σύνολο των εργαζομένων, αποτελώντας βασικό στοιχείο της εργασιακής φιλοσοφίας της Εταιρείας. Η αποτελεσματικότητα των πολιτικών σταθερότητας παρακολουθείται σε ετήσια βάση μέσω του δείκτη διακύμανσης προσωπικού, ο οποίος αξιολογείται και συγκρίνεται με αντίστοιχα κλαδικά σημεία αναφοράς, επιτρέποντας στην Εταιρεία να εντοπίζει τάσεις και να αξιολογεί τη διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Η πρακτική της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. να προσφέρει ανταγωνιστικές απολαβές ενισχύει την ικανοποίηση των εργαζομένων, αυξάνει το κίνητρο και βελτιώνει τη συνολική ευημερία.
Η Εταιρεία εφαρμόζει συγκεκριμένες δράσεις για τη στήριξη των εργαζομένων της και των οικογενειών τους, διασφαλίζοντας την τήρηση του εκάστοτε θεσμοθετημένου κατώτατου επιπέδου αμοιβών και λαμβάνοντας υπόψη τις επικρατούσες οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες σε εθνικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό, χορηγεί εφάπαξ οικονομική ενίσχυση με αφορμή τη γέννηση του τρίτου και τέταρτου παιδιού, ενισχύοντας έμπρακτα τον οικογενειακό προγραμματισμό. Παράλληλα, παρέχει δίκαιες και επαρκείς αποδοχές σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις απαιτήσεις κάθε θέσης, αποδίδει έκτακτη οικονομική παροχή κατά την περίοδο των Χριστουγέννων σε όλους τους εργαζομένους και καταβάλλει πρόσθετο μπόνους σε όσους μετακινούνται σε εποχιακά καταστήματα για την κάλυψη αυξημένων αναγκών. Επιπλέον, υλοποιεί ετήσια οικονομική επιβράβευση βάσει επίτευξης στόχων, σύμφωνα με το εφαρμοζόμενο σύστημα αξιολόγησης.

Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. υποστηρίζει τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους, προσφέροντας εκπαιδευτικές εκπτώσεις και παρέχοντας εκπαίδευση γονέων μέσω μιας πλατφόρμας τρίτου μέρους. Αυτές οι πρωτοβουλίες ενισχύουν την προσωπική ανάπτυξη και βελτιώνουν τη συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων.
Η Εταιρεία συνεχίζει και επεκτείνει προγράμματα εκπαίδευσης και ευημερίας που απευθύνονται στο σύνολο των εργαζομένων, καθώς και στις οικογένειές τους, μέσω συνεργασιών με εξωτερικούς παρόχους. Οι δράσεις αυτές υλοποιούνται σε συνεχή βάση και εστιάζουν στην ενίσχυση της προσωπικής ανάπτυξης και της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής. Η αποτελεσματικότητά τους παρακολουθείται μέσω της καταγραφής και αξιολόγησης του ποσοστού συμμετοχής των εργαζομένων στα σχετικά προγράμματα.

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για ουσιαστική πρόοδο σε θέματα βιωσιμότητας που σχετίζονται με το ανθρώπινο δυναμικό, η Μασούτης προχώρησε και σε στοχευμένες εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες. Συγκεκριμένα, εντός της περιόδου αναφοράς, υλοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις με σκοπό την ενίσχυση της ενημέρωσης, της πρόληψης και της υπεύθυνης διαχείρισης κρίσιμων κοινωνικών θεμάτων στον εργασιακό χώρο. Ενδεικτικά προγράμματα που οι εργαζόμενοι έλαβαν μέρος ήταν:

- «Χτίζοντας την εταιρική κουλτούρα»
- «Βιωσιμότητα στο HR»
- «Βία και παρενόχληση στον χώρο εργασίας»

Οι εν λόγω εκπαιδεύσεις αποτυπώνουν τη σταθερή δέσμευση της Εταιρείας να επενδύει συστηματικά στη γνώση και στην καλλιέργεια κουλτούρας σεβασμού, ισότητας και υπευθυνότητας, επιδιώκοντας πρόοδο και ουσιαστική βελτίωση των εργασιακών πρακτικών.

Στο πλαίσιο της προληπτικής διαχείρισης των συνθηκών εργασίας, η Μασούτης λαμβάνει προληπτικές δράσεις οι οποίες αποσκοπούν στη διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευημερίας των εργαζομένων σε καταστήματα και αποθήκες.

Η Μασούτης προχωρά σε βελτιστοποίηση του προγραμματισμού των βαρδιών, με στόχο τη διασφάλιση επαρκών περιόδων ανάπαυσης και τη συστηματική παρακολούθηση των υπερωριών. Η δράση αφορά όλους τους εργαζομένους σε καταστήματα και αποθήκες και υλοποιείται σε βραχυπρόθεσμο χρονικό ορίζοντα. Η αποτελεσματικότητά της παρακολουθείται μέσω δεικτών υπερωριακής απασχόλησης και απουσιών, καθώς και μέσω ετήσιων ερευνών ευημερίας και ικανοποίησης των εργαζομένων, οι οποίες επιτρέπουν την αποτύπωση της επίδρασης των ωραρίων στη φυσική και ψυχική κατάσταση του προσωπικού.

Επιπρόσθετα, η Εταιρεία εφαρμόζει και ενισχύει προγράμματα Υγείας και Ασφάλειας, τα οποία περιλαμβάνουν τακτική εκπαίδευση του προσωπικού και συστηματικές επιθεωρήσεις των χώρων εργασίας. Οι δράσεις αυτές αφορούν όλους τους εργαζομένους σε καταστήματα και αποθήκες και υλοποιούνται σε συνεχή βάση, ενσωματωμένες στις καθημερινές λειτουργίες της Εταιρείας. Η παρακολούθηση της αποτελεσματικότητάς τους πραγματοποιείται μέσω της καταγραφής του αριθμού εργατικών ατυχημάτων, καθώς και μέσω τακτικών ελέγχων συμμόρφωσης με τη σχετική νομοθεσία Υγείας και Ασφάλειας.

Το σύνολο των ανωτέρω πρωτοβουλιών αφορά όλους τους εργαζομένους και αποσκοπούν στη διατήρηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που υποστηρίζει τη δέσμευση και τη βιώσιμη απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού. Η αποτελεσματικότητα των παραπάνω μέτρων παρακολουθείται και αξιολογείται από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, ώστε να εξετάζεται η επάρκεια των δράσεων και να υποστηρίζεται η συνεχής βελτίωσή τους.

Τέλος, η Μασούτης με σταθερό προσανατολισμό στον Ανθρωπο και τις αξίες της αλληλεγγύης, διατηρεί τη δική της Τράπεζα Αίματος, που λειτουργεί τα τελευταία 32 χρόνια στο Ιπποκράτειο Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης. Η πρωτοβουλία αυτή στηρίζει εργαζομένους και τις οικογένειές τους όταν το έχουν πραγματικά ανάγκη.

Εως το 2025, έχουν συγκεντρωθεί περισσότερες από 5.100 φιάλες αίματος, αποτέλεσμα που αποτυπώνει τη σημασία της συλλογικής προσπάθειας και της πρόβλεψης, δύο αξίες που χαρακτηρίζουν την Εταιρεία και καθοδηγούν τα επόμενα βήματά της.

'Ιση μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες για όλους
Στον συνεχή σχεδιασμό της Εταιρείας για την ανάπτυξη δεξιοτήτων, την ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας και τη συστηματική υποστήριξη της επαγγελματικής εξέλιξης των εργαζομένων, η Εταιρεία υλοποιεί δράσεις με στόχο την ίση μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες για όλους.

Τα προγράμματα εκπαίδευσης της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. ενισχύουν τις δεξιότητες των εργαζομένων και προάγουν μια ισχυρή εταιρική κουλτούρα. Αυτές οι πρωτοβουλίες ενδυναμώνουν το προσωπικό, αυξάνουν την αυτοπεποίθησή τους και συμβάλλουν σε ένα υποστηρικτικό και αποτελεσματικό εργασιακό περιβάλλον.

Η Μασούτης συνεχίζει και επεκτείνει τα εκπαιδευτικά της προγράμματα σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, αναπτύσσοντας ετήσιο εκπαιδευτικό πλάνο εναρμονισμένο με τις εταιρικές αξίες και τις αντίστοιχες εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες. Η δράση αφορά όλους τους εργαζομένους και υλοποιείται σε συνεχή βάση, αποτελώντας βασικό στοιχείο της προσέγγισης της Εταιρείας στη διαρκή ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Η παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας πραγματοποιείται μέσω της καταγραφής του αριθμού ωρών κατάρτισης ανά εργαζόμενο, του ποσοστού συμμετοχής στα εκπαιδευτικά προγράμματα, καθώς και μέσω αξιολόγησης ικανοποίησης μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης από το τμήμα Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης.

Η διατήρηση και βελτίωση του συστήματος αξιολόγησης απόδοσης, η διασφάλιση συνέπειας στην εφαρμογή του σε όλη την Εταιρεία και η σύνδεση των αποτελεσμάτων με αναπτυξιακές ευκαιρίες υποστηρίζουν τη διαφάνεια, την επαγγελματική εξέλιξη και τη στοχευμένη ανάπτυξη των εργαζομένων.
Στο πλαίσιο αυτό, η Μασούτης διατηρεί και βελτιώνει το σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, διασφαλίζοντας την ομοιόμορφη εφαρμογή του σε όλες τις οργανωτικές μονάδες και τη διασύνδεση των αποτελεσμάτων του με ευκαιρίες ανάπτυξης. Η δράση αφορά το σύνολο των εργαζομένων και υλοποιείται μέσω ετήσιας διαδικασίας αξιολόγησης. Η παρακολούθηση της εφαρμογής και της αποτελεσματικότητας του συστήματος πραγματοποιείται μέσω του ποσοστού ολοκλήρωσης των αξιολογήσεων ανά μονάδα από το τμήμα Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης, μέσω ερευνών ικανοποίησης των εργαζομένων για τη διαδικασία, καθώς και μέσω της σύνδεσης των αποτελεσμάτων με δείκτες κινητικότητας προσωπικού.

Η Μασούτης αναγνωρίζει ότι πιθανές διακριτικές πρακτικές, όπως η ανισότητα στους μισθούς λόγω φύλου, η προκατάληψη στις προσλήψεις και στις προαγωγές, καθώς και η έλλειψη προσβασιμότητας για εργαζομένους με αναπηρίες, μπορούν να μειώσουν το ηθικό των εργαζομένων και να επηρεάσουν αρνητικά την ευρύτερη κοινότητα.

Για την αντιμετώπιση δυνητικών κινδύνων που σχετίζονται με διακριτικές πρακτικές, η Μασούτης ενισχύει την Πολιτική ίσης μεταχείρισης και υλοποιεί δράσεις εκπαίδευσης των στελεχών σε θέματα διαφορετικότητας και ένταξης. Οι δράσεις αυτές αφορούν το σύνολο των εργαζομένων και στοχεύουν στη διασφάλιση ίσων ευκαιριών, αντικειμενικών διαδικασιών και περιβάλλοντος σεβασμού. Η παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας πραγματοποιείται μέσω της καταγραφής και αξιολόγησης καταγγελιών που σχετίζονται με διακρίσεις, καθώς και μέσω ανάλυσης μισθολογικών δεδομένων ανά φύλο, θέση και βαθμίδα, προκειμένου να εντοπίζονται και να αντιμετωπίζονται τυχόν αποκλίσεις.

Επιπρόσθετα, εντός της περιόδου αναφοράς, η Μασούτης έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ολοκληρωμένο πλαίσιο Πολιτικών που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό, με στόχο τη διασφάλιση της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και τη δημιουργία ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό, έχει θεσπιστεί Πολιτική για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας και της παρενόχλησης στην εργασία, η οποία ενισχύει τη δέσμευση του οργανισμού σε μια υπεύθυνη και βιώσιμη προσέγγιση στη διαχείριση των εργασιακών σχέσεων. Η Πολιτική αυτή αποσκοπεί στη δημιουργία και εδραίωση ενός περιβάλλοντος εργασίας όπου διασφαλίζεται η ανθρώπινη αξιοπρέπεια και το δικαίωμα όλων σε εργασία απαλλαγμένη από βία και παρενόχληση, ανεξάρτητα από το συμβατικό καθεστώς απασχόλησης.

Η Εταιρεία διαθέτει μελέτη εκτίμησης κινδύνων βίας και παρενόχλησης, ενσωματωμένη στη μελέτη επαγγελματικών κινδύνων, και λαμβάνει μέτρα για την πρόληψη, τον έλεγχο, τον περιορισμό και την παρακολούθηση σχετικών περιστατικών, τονίζοντας τη μηδενική ανοχή της σε φαινόμενα βίας και παρενόχλησης. Η αποτελεσματικότητα των εφαρμοζόμενων προληπτικών και διορθωτικών μέτρων αξιολογείται σε τακτική βάση, με στόχο τη συνεχή βελτίωση του πλαισίου διαχείρισης. Παράλληλα, υλοποιούνται δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης, όπως για παράδειγμα στοχευμένες συναντήσεις, εκπαιδευτικά σεμινάρια, αναρτήσεις ενημερωτικού υλικού και εκπαίδευση στελεχών, ενώ παράλληλα διασφαλίζεται η ύπαρξη ασφαλών και εμπιστευτικών διαύλων αναφοράς.



Χαρακτηριστικά των εργαζομένων

Συνολικός αριθμός εργαζομένων*

Δεδομένα	2024	2025
Άνδρες	3.604	3.619
Γυναίκες	7.116	7.398
Σύνολο εργαζομένων	10.720	11.017

*Όλοι οι πίνακες της παρούσας ενότητας αναφέρονται στην 31η Δεκεμβρίου 2025.

Ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων στις 31 Δεκεμβρίου 2025 ανέρχεται σε 11.017 (2024:10.720). Στις 31 Δεκεμβρίου 2025, το εργατικό δυναμικό χαρακτηρίζεται από ποικιλόμορφη σύνθεση ως προς το φύλο και τον τύπο απασχόλησης. Το ανθρώπινο δυναμικό απαρτίζεται από άνδρες και γυναίκες και διακρίνεται σε μισθωτούς μόνιμων και προσωρινών ρόλων. Ο αριθμός των εργαζομένων αναφέρεται στον συνολικό αριθμό εργαζομένων ανά σύνολο απασχολούμενων στις 31 Δεκεμβρίου 2025.

Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά τύπο σύμβασης

	2024			2025		
Δεδομένα	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Αριθμός μόνιμων εργαζομένων	3.434	6.773	10.207	3.434	7.044	10.478
Αριθμός έκτακτων εργαζομένων	171	342	513	185	354	539
Συνολικός αριθμός εργαζομένων πλήρους απασχόλησης	2.916	3.217	6.133	3.031	3.597	6.628
Συνολικός αριθμός εργαζομένων μερικής απασχόλησης	689	3.898	4.587	588	3.801	4.389

Οι μόνιμοι και έκτακτοι εργαζόμενοι αναφέρονται στο συνολικό αριθμό εργαζομένων της Εταιρείας και ορίζονται ως εξής (υπολογίζεται ο συνολικός αριθμός εργαζομένων στις 31 Δεκεμβρίου 2025):

- Οι μόνιμοι εργαζόμενοι ορίζονται ως οι εργαζόμενοι με σύμβαση εργασίας χωρίς καθορισμένη ημερομηνία λήξης.
- Οι έκτακτοι εργαζόμενοι ορίζονται ως οι εργαζόμενοι των οποίων η σύμβαση εργασίας έχει συγκεκριμένη χρονική διάρκεια.

Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά τύπο εργαζομένων και ανά περιοχή

2024				
Δεδομένα	**Αττική**	**Θεσσαλονίκη**	**Υπόλοιπη Ελλάδα**	**Σύνολο**
Συνολικός αριθμός μόνιμων εργαζομένων	1.311	4.369	4.527	10.207
Συνολικός αριθμός έκτακτων εργαζομένων	122	194	197	513
Συνολικός αριθμός εργαζομένων	1.433	4.563	4.724	10.720

2025				
Δεδομένα	**Αττική**	**Θεσσαλονίκη**	**Υπόλοιπη Ελλάδα**	**Σύνολο**
Συνολικός αριθμός μόνιμων εργαζομένων	1.542	5.058	3.878	10.478
Συνολικός αριθμός έκτακτων εργαζομένων	90	179	270	539
Συνολικός αριθμός εργαζομένων	1.632	5.237	4.148	11.017

Ενταξη νέων πτυχιούχων στην αγορά εργασίας
Οι ασκούμενοι αποτελούν ένα πολύτιμο κομμάτι της Εταιρείας, προσφέροντας μια φρέσκια ματιά στην καθημερινή λειτουργία και τις διαδικασίες της. Αναγνωρίζουμε τη σημασία της ανάπτυξης των δεξιοτήτων των ασκούμενων και, για αυτόν τον λόγο, προσφέρεται η ευκαιρία σε όσους επιθυμούν να συνεχίσουν την επαγγελματική τους πορεία στην Εταιρεία. Μετά από αξιολόγηση των προσόντων και των επιδόσεών τους, υπάρχει η δυνατότητα να ενταχθούν στο εργατικό δυναμικό. Στόχος είναι να ενισχύονται και να διατηρούνται οι νέοι άνθρωποι που συνεισφέρουν με τη φρέσκια ματιά τους στην επιτυχία της Εταιρείας. Στα πλαίσια του προγράμματος ένταξης νέων πτυχιούχων, η Μασούτης συνεργάζεται με Πανεπιστήμια (Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης), Κολλέγια (Mediterranean College, City Unity College, Αμερικανικό Κολλέγιο) και Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ανώτερη Σχολή ΑΚΜΗ, Ανώτερη Σχολή ΔΕΛΤΑ 360) για τις ανάγκες που προκύπτουν σε νέο, εξειδικευμένο προσωπικό. Συνολικά, κατά το έτος αναφοράς απασχολήθηκαν 37 ασκούμενοι (2024:25). Η πλειοψηφία αυτών είχε έδρα στη Θεσσαλονίκη 19 (2024:16), ενώ 18 ασκούμενοι βρίσκονταν στην υπόλοιπη Ελλάδα (2024:8). Από αυτούς, οι 11 (2024:12) απορροφήθηκαν από την Εταιρεία μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος πρακτικής άσκησης.

Ασκούμενοι

	2024			2025		
Δεδομένα	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Συνολικός αριθμός ασκούμενων	10	4	14	7	7	14

Ποσοστό κινητικότητας

		2024			2025		
Δεδομένα	**Μονάδα**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Συνολικός αριθμός εργαζομένων που αποχώρησαν κατά τη διάρκεια της περιόδου αναφοράς οικειοθελώς ή λόγω απόλυσης, συνταξιοδότησης ή θανάτου στην υπηρεσία	Αριθμός εργαζομένων	793	1,029	1.822	807	1.092	1.899
Συνολικός αριθμός εργαζομένων	Αριθμός εργαζομένων	3.604	7.116	10.720	3.619	7.398	11.017
Ποσοστό κινητικότητας εργαζομένων	Ποσοστό τοις %	22%	14%	17%	22%	15%	17%

Κινητικότητα εργαζομένων
Συνολικά, 1.899 εργαζόμενοι (2024:1822) αποχώρησαν κατά την περίοδο αναφοράς οικειοθελώς ή λόγω απόλυσης, συνταξιοδότησης ή θανάτου εν υπηρεσία, με το ποσοστό εναλλαγής εργαζομένων να ανέρχεται στο 17% (2024:17%). Η Εταιρεία διαθέτει καταγεγραμμένα δεδομένα σχετικά με τους λόγους αποχώρησης των εργαζομένων. Οταν ένας εργαζόμενος αποφασίσει να αποχωρήσει, διεξάγεται εσωτερική καταγραφή, ώστε να κατανοηθούν οι λόγοι της αποχώρησής του.

Οι πληροφορίες αυτές καταχωρούνται σε ειδική βάση δεδομένων. Οι κυριότεροι λόγοι αποχώρησης περιλαμβάνουν:

- Προσωπικούς λόγους
- Οικονομικές δυσκολίες
- Αναζήτηση και εύρεση νέας επαγγελματικής ευκαιρίας

Το ποσοστό κινητικότητας παρέμεινε σταθερό το 2025 σε σχέση με το 2024. Αυτό το γεγονός αναδεικνύει τη φυσιολογική ανανέωση προσωπικού που σχετίζεται κυρίως με εποχικές ανάγκες, συνταξιοδοτήσεις αλλά και εθελοντικές αποχωρήσεις, χωρίς να υποδηλώνει μεταβολή στις συνθήκες εργασίας ή στη στρατηγική διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.

Κάλυψη συλλογικών διαπραγματεύσεων και κοινωνικός διάλογος επιπλέον του νόμιμου δώρου.

Η Εταιρεία δραστηριοποιείται αποκλειστικά στην Ελλάδα. Κατά την περίοδο αναφοράς, το 90% των εργαζομένων της καλυπτόταν από συλλογικές συμβάσεις εργασίας. Ως εκ τούτου, η Ελλάδα κατατάσσεται στην κατηγορία κάλυψης 80%-100% σύμφωνα με τις απαιτήσεις γνωστοποίησης των προτύπων. Στην Εταιρεία δεν υφίσταται επίσημος μηχανισμός εκπροσώπησης των εργαζομένων στο πλαίσιο του κοινωνικού διαλόγου και ως εκ τούτου δεν λειτουργεί επίσημος μηχανισμός θεσμικής εκπροσώπησης των εργαζομένων στο πλαίσιο του κοινωνικού διαλόγου. Παρά την απουσία θεσμοθετημένης εκπροσώπησης, η Εταιρεία διατηρεί διαύλους άμεσης επικοινωνίας με το ανθρώπινο δυναμικό μέσω των προϊσταμένων και των μηχανισμών της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού, με στόχο τη διασφάλιση της έγκαιρης ενημέρωσης και της αποτελεσματικής διαχείρισης θεμάτων που σχετίζονται με τις συνθήκες εργασίας και την εργασιακή εμπειρία των εργαζομένων.

Δείκτες μέτρησης διαφορετικότητας

Στις ανώτατες βαθμίδες της Εταιρείας, το 80% των θέσεων κατέχονται από άνδρες (2024:75%), ενώ το υπόλοιπο 20% από γυναίκες (2024:25%). Το νούμερο αυτό αντιστοιχεί σε 16 άνδρες (2024:15) και 4 γυναίκες (2024:5), στις 20 συνολικά ανώτατες διοικητικές θέσεις. Στο επίπεδο αυτό συγκαταλέγονται οι Διευθυντές/τριες και Υποδιευθυντές/τριες των Διευθύνσεων καθώς και ο/η Γενικός/ή Διευθυντής/τρια. Αυτοί οι ρόλοι είναι υπεύθυνοι για τη στρατηγική καθοδήγηση της Εταιρείας, τη λήψη κρίσιμων αποφάσεων και τη διαμόρφωση Πολιτικών που επηρεάζουν τη συνολική λειτουργία τη επιχείρησης.

Ηλικιακή κατανομή
Η ηλικιακή κατανομή του εργατικού δυναμικού στο σύνολο των εργαζομένων στις 31 Δεκεμβρίου 2025 είναι η εξής:

- 1.039 εργαζόμενοι κάτω των 30 ετών (2024:1.061): 9.4% (2024:9,9 %)
- 6.290 εργαζόμενοι ηλικίας 30-50 ετών (2024:6.411): 57.1% (2024:59,8 %)
- 3.688 εργαζόμενοι άνω των 50 ετών (2024:3.248): 33.5% (2024:30,3 %)

Αυτό το ηλικιακό εύρος προάγει έναν συνδυασμό εμπειρίας και καινοτομίας, που είναι απαραίτητος για τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και βιωσιμότητα της Εταιρείας.

Επαρκείς μισθοί

Η Μασούτης διαμορφώνει ένα ασφαλές και σταθερό εργασιακό περιβάλλον, με στόχο τη μακροχρόνια διατήρηση και υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού της. Σε συμμόρφωση με το εκάστοτε θεσμοθετημένο κατώτατο επίπεδο αμοιβών, λαμβάνει συστηματικά υπόψη τις ανάγκες των εργαζομένων και των οικογενειών τους, καθώς και τις ευρύτερες εθνικές οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες, ώστε να εξασφαλίζεται η επαρκής κάλυψή τους. Προς αυτή την κατεύθυνση, η Εταιρεία στηρίζει έμπρακτα την οικογένεια, παρέχοντας εφάπαξ οικονομική ενίσχυση κατά τη γέννηση του τρίτου και τέταρτου παιδιού. Το σύνολο των εργαζομένων αμείβεται με δίκαιες και επαρκείς αποδοχές, σύμφωνα με το εφαρμοζόμενο εθνικό κανονιστικό πλαίσιο και τις απαιτήσεις της κάθε θέσης, ενώ επιπλέον χορηγείται έκτακτη οικονομική παροχή την περίοδο των Χριστουγέννων σε όλους τους εργαζομένους. Παράλληλα, προβλέπεται πρόσθετο μπόνους για όσους μετακινούνται σε εποχιακά καταστήματα, με σκοπό την κάλυψη αυξημένων λειτουργικών αναγκών, καθώς και ετήσια οικονομική επιβράβευση επίτευξης στόχων, βάσει του ισχύοντος συστήματος αξιολόγησης της Εταιρείας.

Δείκτες μέτρησης κοινωνικής προστασίας

Ολοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας καλύπτονται από την κοινωνική προστασία που προβλέπουν οι ισχύουσες εθνικές διατάξεις, οι οποίες τους διασφαλίζουν σε περιπτώσεις απώλειας εισοδήματος λόγω ασθένειας, ανεργίας, εργατικών ατυχημάτων ή αναπηρίας, καθώς και κατά τη διάρκεια άδειας μητρότητας ή συνταξιοδότησης.

‘Ατομα με αναπηρίες

Η ενσωμάτωση ατόμων με αναπηρία αποτελεί προτεραιότητα για την Εταιρεία, τόσο στο πλαίσιο της κοινωνικής της ευθύνης όσο και της προσέγγισής της στη βιώσιμη ανάπτυξη. Η Μασούτης μεριμνά για τη διαμόρφωση ενός προσβάσιμου και φιλικού εργασιακού περιβάλλοντος για όλους τους εργαζομένους, χωρίς αποκλεισμούς ή διακρίσεις. Παρέχονται ίσες ευκαιρίες απασχόλησης και εξέλιξης, με στόχο κάθε μέλος του ανθρώπινου δυναμικού να μπορεί να αναπτύξει τις δεξιότητές του και να εξελιχθεί επαγγελματικά. Μέσω της προσαρμογής των χώρων εργασίας, καθώς και της παροχής κατάλληλης υποστήριξης και εκπαίδευσης, διασφαλίζεται ότι οι εργαζόμενοι με αναπηρία αισθάνονται άνετα, ενσωματώνονται ουσιαστικά και συμμετέχουν ενεργά στην καθημερινή λειτουργία της Εταιρείας. Η διαφορετικότητα αντιμετωπίζεται ως θετικό στοιχείο, και μέσα από τις σχετικές πρακτικές καλλιεργείται ένα εργασιακό περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς, στο οποίο όλοι έχουν τη δυνατότητα να συμβάλλουν στη συνολική επιτυχία. Το ποσοστό των εργαζομένων με αναπηρία ανέρχεται σε 0,46% για το έτος αναφοράς (2024: 0,23%).

Ατομα με αναπηρίες

		2024			2025		
Δεδομένα	**Μονάδα**	**‘Ανδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**‘Ανδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Αριθμός ατόμων με αναπηρίες μεταξύ των εργαζομένων της οντότητας που έχουν δηλώσει αναπηρία, υπόκεινται σε νομικούς περιορισμούς στη συλλογή δεδομένων	Αριθμός εργαζομένων	6	19	25	18	33	51
Ποσοστό εργαζομένων με αναπηρίες ανά φύλο.	Ποσοστό (%)	24%	76%	100%	35%	65%	100%
Ποσοστό εργαζομένων με αναπηρίες (% επί του συνολικού αριθμού εργαζομένων)	Ποσοστό (%)	0,16%	0,26%	0,23%	0.50%	0.45%	0.46%

Εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων

Η Εταιρεία παρέχει στο ανθρώπινο δυναμικό της προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων, στο πλαίσιο της δέσμευσής της για συνεχή επαγγελματική εξέλιξη. Τα προγράμματα αυτά υλοποιούνται είτε με φυσική παρουσία είτε ασύγχρονα, μέσω της εσωτερικής εκπαιδευτικής πλατφόρμας «το Μέλλον μας», και απευθύνονται σε όλους τους εργαζομένους. Στόχος των δράσεων αυτών είναι η ενίσχυση των επαγγελματικών δεξιοτήτων των εργαζομένων και η υποστήριξη της μακροπρόθεσμης επαγγελματικής τους πορείας. Στο πλαίσιο αυτό, για κάθε εργαζόμενο τίθενται συγκεκριμένοι στόχοι και διενεργούνται σε τακτική βάση αξιολογήσεις ανάπτυξης και απόδοσης, οι οποίες βασίζονται σε ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια και πραγματοποιούνται από τον εκάστοτε άμεσο προϊστάμενό του, αποτελώντας βασικό στοιχείο της διαδικασίας εξέλιξης του ανθρώπινου δυναμικού.

Συνολικός αριθμός εργαζομένων που συμμετείχαν σε τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης σταδιοδρομίας ανά φύλο

		2024			2025		
Δεδομένα	**Μονάδα**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Συνολικός αριθμός εργαζομένων που συμμετείχαν σε τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης σταδιοδρομίας	Συνολικός αριθμός απασχολούμενων	3.321	6.396	9.717	3.333	6.729	10.062
Συνολικός αριθμός εργαζομένων	Συνολικός αριθμός απασχολούμενων	3.604	7.116	10.720	3.619	7.398	11.017
% εργαζομένων που συμμετείχαν σε τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης	Ποσοστό (%)	92%	90%	91%	92%	91%	91%

Μέσος αριθμός ωρών κατάρτισης ανά εργαζόμενο

		2024			2025		
Δεδομένα	**Μονάδα**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Ωρες κατάρτισης που προσφέρθηκαν και ολοκληρώθηκαν από τους εργαζόμενους	Ωρες	13.546	31.546	45.092	20.705	42.322	63.027
Συνολικός αριθμός εργαζομένων	Αριθμός απασχολούμενων	3.604	7.116	10.720	3.619	7.398	11.017
Μέσος αριθμός ωρών κατάρτισης ανά εργαζόμενο	Ωρες κατάρτισης / Αριθμός απασχολούμενων	3,7	4,4	4,2	5,7	5,7	5,7

Σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας

Η Εταιρεία δεσμεύεται για τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας του ανθρώπινου δυναμικού της μέσω της εφαρμογής ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης, το οποίο είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 45001:2018. Το Σύστημα αυτό υποστηρίζει τη δημιουργία ενός ασφαλούς και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, με έμφαση στην πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών, καθώς και στη συνεχή βελτίωση της επίδοσης της Εταιρείας στον τομέα της υγείας και ασφάλειας. Το σύνολο των εργαζομένων καλύπτεται από το εφαρμοζόμενο Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας.

Κάλυψη συστήματος διαχείρισης υγείας και ασφάλειας της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε.

Δεδομένα	Μονάδα	2024	2025
Αριθμός εργαζομένων στο Οικείο Εργατικό Δυναμικό που καλύπτεται από το σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας της επιχείρησης με βάση νομικές απαιτήσεις ή/και αναγνωρισμένα πρότυπα ή κατευθυντήριες γραμμές	Αριθμός εργαζομένων	10.720	11.017
Συνολικός αριθμός εργαζομένων στο Οικείο Εργατικό Δυναμικό	Αριθμός εργαζομένων	10.720	11.017
% των εργαζομένων που καλύπτεται	Ποσοστό %	100%	100%

Εργατικά ατυχήματα της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε.

Δεδομένα	Μονάδα	2024	2025
Αριθμός καταγεγραμμένων εργατικών ατυχημάτων	Αριθμός	143	186
Αριθμός συνολικών ωρών εργασίας	Ώρες	17.540.014	17.900.585
Αναλογία καταγεγραμμένων εργατικών ατυχημάτων	Αριθμός/Ώρες * 1.000.000	8,1 ατυχήματα ανά 1 εκατομμύριο ώρες εργασίας	10,36 ατυχήματα ανά 1 εκατομμύριο ώρες εργασίας
Αριθμός απωλειών σε ημέρες εργασίας λόγω τραυματισμών και προβλημάτων υγείας που σχετίζονται με την εργασία	Ημέρες που απολέσθηκαν	1377	1736

Το 2025 καταγράφηκαν 186 ατυχήματα που σχετίζονται με την εργασία (2024:143), εκ των οποίων κανένα (0) δεν επέφερε το θάνατο (2024:0).

Δείκτες μέτρησης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

Η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και τον ρόλο της στη συνολική ευημερία και ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της. Στο πλαίσιο αυτό, δεσμεύεται να υποστηρίζει τους εργαζομένους στη διαχείριση των προσωπικών και οικογενειακών τους υποχρεώσεων. Το σύνολο των εργαζομένων που δικαιούνται να λάβουν οικογενειακή άδεια ανέρχεται σε 76% (2024:75%). Κατά την περίοδο αναφοράς, το 18% των εργαζομένων έκανε χρήση του σχετικού δικαιώματος (2024:15%).

Η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της οικογενειακής ζωής και παρέχει στους εργαζομένους της ειδικές άδειες για λόγους που σχετίζονται με την οικογένεια σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Για τους ασκούμενους, εξετάζονται εναλλακτικές ρυθμίσεις που λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες που ενδέχεται να προκύπτουν κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης. Οι κυριότερες ειδικές άδειες είναι οι παρακάτω:

- Σχολική άδεια, η οποία επιτρέπει στους γονείς να παρακολουθήσουν σχολικές δραστηριότητες των παιδιών τους.
- Άδεια μητρότητας, για τη στήριξη των νέων μητέρων κατά την περίοδο της εγκυμοσύνης και μετά τον τοκετό.
- Άδεια για λόγους υγείας συγγενικού προσώπου Α' βαθμού, η οποία παρέχεται όταν απαιτείται η φροντίδα στενού συγγενικού προσώπου.

Δείκτες μέτρησης αποζημίωσης (μισθολογικό χάσμα και συνολική αμοιβή)

Η Εταιρεία δεσμεύεται να διασφαλίζει την ισότητα των αμοιβών σε όλα τα επίπεδα της οργανωτικής δομής, εξασφαλίζοντας ότι γυναίκες και άνδρες που απασχολούνται στον ίδιο ρόλο ή σε ρόλους ίσης αξίας λαμβάνουν ίσες αποδοχές χωρίς διακρίσεις. Στο πλαίσιο αυτό, παρακολουθείται συστηματικά το χάσμα αμοιβών μεταξύ των φύλων, με σκοπό την παροχή συνεπούς και αξιόπιστης αξιολόγησης.

Για το έτος 2025, το χάσμα αμοιβών μεταξύ γυναικών και ανδρών στην Εταιρεία ανήλθε σε 10,10% (2024: 9,45%). Το ποσοστό αυτό υπολογίζεται ως η διαφορά στα μέσα επίπεδα αμοιβών μεταξύ γυναικών και ανδρών εργαζομένων, εκφρασμένη ως ποσοστό του μέσου επιπέδου αμοιβών των ανδρών.

Επιπλέον, για το έτος 2025, η αναλογία της ετήσιας συνολικής αμοιβής διαμορφώθηκε σε 10,6 (2024: 10,7). Η αναλογία αυτή αντικατοπτρίζει τη διαφορά μεταξύ της αμοιβής του υψηλότερα αμειβόμενου ατόμου και της διάμεσης αμοιβής των υπόλοιπων εργαζομένων, εξαιρώντας τον υψηλότερα αμειβόμενο.

Η ανάλυση του χάσματος αμοιβών μεταξύ των φύλων βασίζεται σε τυποποιημένη μεθοδολογία, προκειμένου να εξασφαλίζεται ακρίβεια και συγκρισιμότητα.

Πιο συγκεκριμένα:
υπολογίζεται η διαφορά των μέσων ακαθάριστων ωριαίων αποδοχών μεταξύ γυναικών και ανδρών εργαζομένων, εκφρασμένη ως ποσοστό των μέσων ακαθάριστων ωριαίων αποδοχών των ανδρών εργαζομένων.

Ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

		2024			2025		
Δεδομένα	**Μονάδα**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Αριθμός εργαζομένων που δικαιούται να λάβει οικογενειακή άδεια	Αριθμός	2.108	5.937	8.045	2.973	5.464	8.437
Αριθμός εργαζομένων που δικαιούται και έλαβε οικογενειακή άδεια	Αριθμός	311	894	1.205	521	969	1.490
Συνολικός αριθμός εργαζομένων	Αριθμός	3.604	7.116	10.720	3.619	7.398	11.017
% των εργαζομένων που δικαιούται να λάβει οικογενειακή άδεια	Ποσοστό (%)	58%	83%	75%	82%	74%	76%
% των δικαιούχων εργαζομένων που έλαβε οικογενειακή άδεια	Ποσοστό (%)	14%	15%	15%	18%	18%	18%

Επηρεαζόμενες κοινότητες

Η Μασούτης εφαρμόζει μια σταθερή προσέγγιση για τη στήριξη των τοπικών κοινοτήτων στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται, αναγνωρίζοντας τον ρόλο της ως υπεύθυνου εργοδότη και οικονομικού εταίρου. Μέσα από δράσεις που αφορούν την απασχόληση, την εκπαίδευση και τις συνεργασίες με τοπικούς φορείς και παραγωγούς, η Εταιρεία επιδιώκει να συνεισφέρει στη μακροχρόνια κοινωνική και οικονομική σταθερότητα, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά κάθε κοινότητας.

Υποστήριξη νέων αποφοίτων στην εύρεση εργασίας
Οπως κάθε χρόνο, η Εταιρεία υποστηρίζει την πρόσβαση νέων αποφοίτων στην αγορά εργασίας, παρέχοντας ευκαιρίες πρακτικής άσκησης ανεξαρτήτως επαγγελματικού προσανατολισμού.

Προσλήψεις από τις τοπικές κοινωνίες
Η Εταιρεία επιδιώκει τη στελέχωση των καταστημάτων της με εργαζόμενους από τις περιοχές δραστηριοποίησής της, ενισχύοντας τη δημιουργία και τη διατήρηση θέσεων εργασίας σε τοπικό επίπεδο. Η πρακτική αυτή στοχεύει όχι μόνο στη στήριξη της τοπικής οικονομίας αλλά και στη διαμόρφωση σταθερών δεσμών με τις κοινότητες, λαμβάνοντας υπόψη τα κοινωνικά και οικονομικά χαρακτηριστικά κάθε περιοχής.

Τοπικές προμήθειες και στήριξη μικρών παραγωγών
Η Μασούτης συνεργάζεται και στηρίζει τοπικούς παραγωγούς για την παραγωγή των προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας «Μασούτης, από τον τόπο μας». Μέσα από την προώθηση τοπικών προμηθειών και τη διαρκή προσαρμογή της προσέγγισής της στις ανάγκες κάθε περιοχής, επιδιώκει τη δημιουργία θετικών οικονομικών επιδράσεων ενισχύοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη των περιφερειών της Ελλάδας και την ευημερία των επηρεαζόμενων από τη λειτουργία της κοινοτήτων.

Πολιτικές σχετικά με τις επηρεαζόμενες κοινότητες

Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
Μέσω της Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, η Εταιρεία ενσωματώνει συστηματικά κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους στη λειτουργία της, αναγνωρίζοντας τον αντίκτυπο της δραστηριότητάς της στις τοπικές κοινωνίες όπου δραστηριοποιείται. Η προσέγγισή της εστιάζει στη:

• διατήρηση της κοινωνικής συνοχής,
• στήριξη της ευημερίας των πολιτών και δημιουργία συνθηκών μακροχρόνιας βιωσιμότητας για τις επηρεαζόμενες κοινότητες, μέσα από υπεύθυνες πρακτικές, συνεργασίες με τοπικούς φορείς και ενίσχυση της τοπικής οικονομίας.

Παράλληλα, μέσω των πρακτικών της, επιδιώκει τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που συνδέονται με τη λειτουργία της, ώστε να προστατεύονται οι φυσικοί πόροι και η ποιότητα ζωής των επηρεαζόμενων κοινοτήτων. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική, ανατρέξτε στο κεφάλαιο «Κλιματική αλλαγή», όπου περιγράφεται αναλυτικότερα η εποπτεία και η παρακολούθηση των ESG θεμάτων σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου.

Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
Η Μασούτης εφαρμόζει Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων με σκοπό τη διασφάλιση του σεβασμού των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της και των επιχειρηματικών της σχέσεων. Η Πολιτική λαμβάνει υπόψη τον τρόπο με τον οποίο οι λειτουργίες της Εταιρείας μπορεί να επηρεάζουν τις επηρεαζόμενες τοπικές κοινότητες στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται, δίνοντας έμφαση στην πρόληψη παραβιάσεων των αρχών λειτουργίας της και στη διατήρηση της κοινωνικής συνοχής.

Επιπλέον, η Εταιρεία αναμένει από όλους τους συνεργάτες της, συμπεριλαμβανομένων προμηθευτών, εργολάβων, υπεργολάβων και παρόχων υπηρεσιών, καθώς και από τρίτους που συνεργάζονται με αυτούς, να συμμορφώνονται με την νέα Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, να τηρούν τις αρχές της και να διεξάγουν τις δραστηριότητές τους για λογαριασμό της Εταιρείας σύμφωνα με αυτές, συμβάλλοντας στον περιορισμό αρνητικών επιπτώσεων στις επηρεαζόμενες κοινότητες.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, ανατρέξτε στην ενότητα **«Οικείο Εργατικό Δυναμικό».**

Κώδικας Δεοντολογίας & Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών
Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών παραθέτει τις βασικές αρχές τις οποίες οφείλουν οι προμηθευτές να τηρούν και να εφαρμόζουν. Η Μασούτης απαιτεί από τους προμηθευτές της να αναγνωρίζουν και να συμμορφώνονται με τον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας και αξιολογεί θετικά τη συνεργασία με περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένους και κοινωνικά υπεύθυνους προμηθευτές. Οι Προμηθευτές οφείλουν να προβαίνουν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε οι τυχόν συνεργάτες τους ή/και υπεργολάβοι τους να συμμορφώνονται με τους όρους του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Κώδικα, ανατρέξτε στην ενότητα **«Επιχειρηματική συμπεριφορά».**

Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με τις επηρεαζόμενες κοινότητες

Συνεργασία με τις επηρεαζόμενες κοινότητες
Η Μασούτης αναγνωρίζει τη σημασία της ύπαρξης οργανωμένων δομών και σαφών διαδικασιών που δίνουν τη δυνατότητα στις επηρεαζόμενες κοινότητες να εκφράζουν τις ανησυχίες, τις ανάγκες και τις απόψεις τους.

Μάλιστα, στο πλαίσιο αυτό, όσον αφορά τους ασκούμενους, εφαρμόζεται συγκεκριμένη διαδικασία ανατροφοδότησης, όπου στο τέλος κάθε σύμβασης εργασίας μέσω ερωτηματολογίου επιδιώκεται η κατανόηση των προσδοκιών τους και τη βελτίωση των διαδικασιών ένταξης και επαγγελματικής αποκατάστασης. Στόχος είναι οι απόψεις των ασκούμενων να συμβάλουν στην προσαρμογή των πρακτικών της Εταιρείας, ενώ, όπου υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις, δίνεται η δυνατότητα συνέχισης της συνεργασίας, ενισχύοντας την τοπική απασχόληση. Επιπρόσθετα, όλοι οι εργαζόμενοι της Μασούτης προτρέπονται να χρησιμοποιούν τους διαύλους επικοινωνίας, οι οποίοι περιγράφονται αναλυτικά στο κεφάλαιο «Οικείο εργατικό δυναμικό» έτσι ώστε να εκφράζουν τις απόψεις τους με στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ουσιαστικής συμμετοχής τους στη βιωσιμότητα της Εταιρείας.

Μάλιστα, η Εταιρεία θέτει στη διάθεση των Προμηθευτών της (συμπεριλαμβανομένων των υπαλλήλων τους) εργαλεία για την άμεση ανταπόκριση σε προειδοποιήσεις για πιθανή παραβίαση των δικαιωμάτων τους, των νόμων και των κανονισμών.

Δίαυλοι υποβολής ανησυχιών από τις επηρεαζόμενες κοινότητες
Η Μασούτης παρακολουθεί σε διαρκή βάση τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της στις επηρεαζόμενες κοινότητες όπου δραστηριοποιείται. Μέχρι σήμερα, δεν έχουν εντοπιστεί αρνητικές επιπτώσεις που να καθιστούν αναγκαία την εφαρμογή ειδικών διαδικασιών αποκατάστασης. Παράλληλα, υφίστανται διαθέσιμοι δίαυλοι επικοινωνίας, όπως η ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας, η οποία βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας με στόχο να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι και οι συνεργάτες έχουν τη δυνατότητα να εκφράζουν προβληματισμούς και να υποβάλλουν παρατηρήσεις με ασφάλεια και εμπιστοσύνη. Οι σχετικές διαδικασίες αξιολογούνται και προσαρμόζονται σε τακτική βάση, με στόχο τη συνεχή παροχή ουσιαστικής υποστήριξης και την ενίσχυση της σχέσης εμπιστοσύνης με τις επηρεαζόμενες κοινότητες στις οποίες η Εταιρεία δραστηριοποιείται.

Πολιτικές σχετικά με τις επηρεαζόμενες κοινότητες

Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
Μέσω της Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, η Εταιρεία ενσωματώνει συστηματικά κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους στη λειτουργία της, αναγνωρίζοντας τον αντίκτυπο της δραστηριότητάς της στις τοπικές κοινωνίες όπου δραστηριοποιείται. Η προσέγγισή της εστιάζει στη:

• διατήρηση της κοινωνικής συνοχής,
• στήριξη της ευημερίας των πολιτών και δημιουργία συνθηκών μακροχρόνιας βιωσιμότητας για τις επηρεαζόμενες κοινότητες, μέσα από υπεύθυνες πρακτικές, συνεργασίες με τοπικούς φορείς και ενίσχυση της τοπικής οικονομίας.

Παράλληλα, μέσω των πρακτικών της, επιδιώκει τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που συνδέονται με τη λειτουργία της, ώστε να προστατεύονται οι φυσικοί πόροι και η ποιότητα ζωής των επηρεαζόμενων κοινοτήτων. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική, ανατρέξτε στο κεφάλαιο «Κλιματική αλλαγή», όπου περιγράφεται αναλυτικότερα η εποπτεία και η παρακολούθηση των ESG θεμάτων σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου.

Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
Η Μασούτης εφαρμόζει Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων με σκοπό τη διασφάλιση του σεβασμού των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της και των επιχειρηματικών της σχέσεων. Η Πολιτική λαμβάνει υπόψη τον τρόπο με τον οποίο οι λειτουργίες της Εταιρείας μπορεί να επηρεάζουν τις επηρεαζόμενες τοπικές κοινότητες στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται, δίνοντας έμφαση στην πρόληψη παραβιάσεων των αρχών λειτουργίας της και στη διατήρηση της κοινωνικής συνοχής.

Επιπλέον, η Εταιρεία αναμένει από όλους τους συνεργάτες της, συμπεριλαμβανομένων προμηθευτών, εργολάβων, υπεργολάβων και παρόχων υπηρεσιών, καθώς και από τρίτους που συνεργάζονται με αυτούς, να συμμορφώνονται με την νέα Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, να τηρούν τις αρχές της και να διεξάγουν τις δραστηριότητές τους για λογαριασμό της Εταιρείας σύμφωνα με αυτές, συμβάλλοντας στον περιορισμό αρνητικών επιπτώσεων στις επηρεαζόμενες κοινότητες.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, ανατρέξτε στην ενότητα **«Οικείο Εργατικό Δυναμικό».**

Κώδικας Δεοντολογίας & Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών
Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς Προμηθευτών παραθέτει τις βασικές αρχές τις οποίες οφείλουν οι προμηθευτές να τηρούν και να εφαρμόζουν. Η Μασούτης απαιτεί από τους προμηθευτές της να αναγνωρίζουν και να συμμορφώνονται με τον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας και αξιολογεί θετικά τη συνεργασία με περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένους και κοινωνικά υπεύθυνους προμηθευτές. Οι Προμηθευτές οφείλουν να προβαίνουν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε οι τυχόν συνεργάτες τους ή/και υπεργολάβοι τους να συμμορφώνονται με τους όρους του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Κώδικα, ανατρέξτε στην ενότητα **«Επιχειρηματική συμπεριφορά».**

Δράσεις σχετικά με τις Επηρεαζόμενες κοινότητες

Το τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Μασούτης καταβάλλει συστηματική προσπάθεια να στηρίζει, διαρκώς, τις κοινότητες που επηρεάζονται από τη δραστηριότητά της. Για ακόμη μία χρονιά, όπως πράττει διαχρονικά, η Εταιρεία στήριξε κοινωνικά παντοπωλεία δήμων και την Ιερά Αρχιεπισκοπή Αθηνών, αποτυπώνοντας τη σταθερή της προσήλωση στην κοινωνική συνοχή. Η αποτελεσματικότητα των δράσεων αυτών αξιολογείται μέσα από τη συνεχή επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αιτημάτων στήριξης μέσω ειδικής ηλεκτρονικής διεύθυνσης στην ιστοσελίδα της Εταιρείας, ενώ διατηρείται τακτική και άμεση επικοινωνία με την Ιερά Αρχιεπισκοπή Αθηνών και τα κοινωνικά παντοπωλεία δήμων για την κάλυψη αναγκών που προκύπτουν. Κατά την περίοδο αναφοράς, η συνεισφορά της Εταιρείας διευρύνθηκε με πρόσθετες δράσεις, μέσω προσφοράς προϊόντων και μέσω πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της δημόσιας υγείας και της επιστημονικής έρευνας, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες που εντοπίζονται μέσω των ανωτέρω διαύλων επικοινωνίας. Παράλληλα, η Εταιρεία στήριξε τοπικές κοινωνίες σε περιόδους έκτακτης ανάγκης, ανταποκρινόμενη άμεσα σε καταστάσεις κρίσης.



Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για ενίσχυση της τοπικής απασχόλησης, η Μασούτης κατέγραψε και το 2025 αυξημένα ποσοστά εντοπιότητας εργαζομένων σε όλες τις περιοχές δραστηριοποίησής της. Ο μέσος όρος εντοπιότητας ανήλθε σε 98,03% (2024:93,45%), παρουσιάζοντας σαφή βελτίωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος και επιβεβαιώνοντας τη σταθερή προσήλωση της Εταιρείας στη στήριξη των τοπικών κοινωνιών.

Ποσοστά εντοπιότητας εργαζομένων ανά περιφέρεια

2025					
Περιφέρεια	**Νομός**	**Ποσοστό**	**Περιφέρεια**	**Νομός**	**Ποσοστό**
Ανατολική Μακεδονία - Θράκη	Δράμας, Έβρου Καβάλας, Ξάνθης Ροδόπης	98,3% (+1,24%)	Θεσσαλία	Καρδίτσας, Λάρισας Μαγνησίας, Τρικάλων	98,79% (+1,53%)
Αττική	Αθηνών	99,86% (-0,14%)	Ιόνιοι Νήσοι	Κέρκυρας	92,91% (+6,06%)
Βόρειο Αιγαίο	Λέσβου, Χίου	99,30% (+0,80%)	Κεντρική Μακεδονία	Ημαθίας, Θεσσαλονίκης Κιλκίς, Πέλλας Πιερίας, Σερρών Χαλκιδικής	99,11% (+2,81%)
Δυτική Ελλάδα	Αιτωλοακαρνανίας Αχαΐας	100% (+4,55%)	Νότιο Αιγαίο	Δωδεκανήσου Κυκλάδων	77,46% (+16%)
Δυτική Μακεδονία	Γρεβενών, Καστοριάς Κοζάνης, Φλώρινας	98,45% (+2,02%)	Στερεά Ελλάδα	Ευβοίας, Φθιώτιδας	100% (+5,88%)
Ηπειρος	Άρτας, Θεσπρωτίας Ιωαννίνων, Πρέβεζας	97,82% (+0,12%)			
Μ.Ο Εντοπιότητας: 98,03% (+4,90%)					

Καταναλωτές και τελικοί χρήστες

Στο πλαίσιο της προσέγγισής της για τη βιώσιμη ανάπτυξη, η Μασούτης θέτει τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες στο επίκεντρο της στρατηγικής της, αναγνωρίζοντας τον καθοριστικό τους ρόλο στη μακροχρόνια αξία και την κοινωνική της συμβολή. Η Εταιρεία επιδιώκει να βρίσκεται σταθερά δίπλα τους, με ιδιαίτερη μέριμνα για τις ευάλωτες ομάδες, σχεδιάζοντας καταστήματα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις διαφορετικές ανάγκες προσβασιμότητας και ασφάλειας, καθώς και μέσω οργανωμένων γραμμών εξυπηρέτησης που ενισχύουν την επικοινωνία και την υποστήριξη. Παράλληλα, ενσωματώνει υπεύθυνες πρακτικές που διασφαλίζουν την ποιότητα και την ασφάλεια προϊόντων και υπηρεσιών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τη διαφάνεια στην ενημέρωση των καταναλωτών. Κάθε χρόνο, η Εταιρεία θέτει ως στόχο τη συνεχή αναβάθμιση της εμπειρίας αγορών, επιδιώκοντας να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες προσδοκίες των καταναλωτών, αξιοποιώντας συστηματικά την ανατροφοδότησή τους και ενισχύοντας δράσεις που προάγουν την κοινωνική συνοχή, τη συμπερίληψη και την υπεύθυνη κατανάλωση.

Πολιτικές σχετικά με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες

Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
Μέσω της Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, η Μασούτης ενσωματώνει συστηματικά κοινωνικές παραμέτρους στη λειτουργία της, αναγνωρίζοντας τον ρόλο της απέναντι στους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες των προϊόντων και υπηρεσιών της. Η προσέγγισή της εστιάζει στην:

- παροχή ποιοτικών και ασφαλών προϊόντων,
- προώθηση υπεύθυνων πρακτικών κατανάλωσης και
- ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας στη σχέση με τους καταναλωτές.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία επιδιώκει να ενισχύει την κοινωνική συνοχή μέσω δράσεων που απευθύνονται στους καταναλωτές, ενσωματώνοντας αρχές υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και σεβασμού των κοινωνικών αξιών στις καθημερινές της λειτουργίες. Παράλληλα, υιοθετεί πρακτικές που συμβάλλουν στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων καθ' όλο τον κύκλο ζωής των προϊόντων, υποστηρίζοντας επιλογές φιλικές προς το περιβάλλον και την υπεύθυνη διαχείριση πόρων.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πλαίσιο, τη διακυβέρνηση και την εποπτεία της Πολιτικής, ανατρέξτε στην ενότητα **«Κλιματική αλλαγή».**

Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
Η Μασούτης εφαρμόζει Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων με σκοπό τη διασφάλιση του σεβασμού των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της και των επιχειρηματικών της σχέσεων, αναγνωρίζοντας ότι οι πρακτικές της δύνανται να επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες των προϊόντων και υπηρεσιών της. Η προσέγγιση της Εταιρείας εδράζεται στη βιωσιμότητα, στον σεβασμό της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και στην υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά, με στόχο την πρόληψη παραβιάσεων ανθρωπίνων δικαιωμάτων και τη διατήρηση σχέσεων εμπιστοσύνης με το καταναλωτικό κοινό.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία δεσμεύεται να λειτουργεί με διαφάνεια, να προστατεύει τα θεμελιώδη δικαιώματα των καταναλωτών και να ενσωματώνει αρχές ίσης μεταχείρισης, σεβασμού της ιδιωτικότητας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων στις συναλλαγές και στις αλληλεπιδράσεις της με τους τελικούς χρήστες. Παράλληλα, αναμένει από τους συνεργάτες της, συμπεριλαμβανομένων προμηθευτών και παρόχων υπηρεσιών, να συμμορφώνονται με την Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και να διεξάγουν τις δραστηριότητές τους σύμφωνα με τις αρχές της, συμβάλλοντας στην αποφυγή αρνητικών επιπτώσεων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τους καταναλωτές.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πλαίσιο, τη διακυβέρνηση και την εποπτεία της Πολιτικής, ανατρέξτε στην ενότητα **«Οικείο Εργατικό Δυναμικό».**

Πολιτική Απορρήτου
Η Μασούτης εφαρμόζει Πολιτική Απορρήτου με σκοπό τη διασφάλιση της νόμιμης, θεμιτής και διαφανούς επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων όλων όσων συναλλάσσονται ή αλληλεπιδρούν με την Εταιρεία. Η Πολιτική καθορίζει τις βασικές αρχές επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, τα είδη δεδομένων που συλλέγονται, τους σκοπούς και τη διάρκεια επεξεργασίας, τις νόμιμες βάσεις, τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων, καθώς και τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που εφαρμόζει η Εταιρεία για τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας των δεδομένων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 και το ισχύον εθνικό νομοθετικό πλαίσιο.

Η Πολιτική Απορρήτου εφαρμόζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας και καλύπτει όλα τα φυσικά και ψηφιακά σημεία λειτουργίας της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων, των εγκαταστάσεων, των πληροφοριακών συστημάτων, των διαδικτυακών τόπων, των εφαρμογών, καθώς και κάθε μορφής φυσικής ή ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Αφορά προσωπικά δεδομένα εργαζομένων, πελατών, συνεργατών, προμηθευτών, υποψηφίων εργαζομένων και λοιπών φυσικών προσώπων που έρχονται σε επαφή με την Εταιρεία στο πλαίσιο της παροχής προϊόντων και υπηρεσιών.

Την ευθύνη για την εφαρμογή και την εποπτεία της Πολιτικής Απορρήτου φέρει η ανώτατη Διοίκηση της Εταιρείας, η οποία διασφαλίζει την ενσωμάτωση των απαιτήσεων προστασίας προσωπικών δεδομένων στις επιχειρησιακές διαδικασίες της και την τήρηση του κανονιστικού πλαισίου σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας. Παράλληλα, υποστηρίζει τη συμμόρφωση μέσω του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος παρέχει καθοδήγηση και λειτουργεί ως σημείο επικοινωνίας για τα υποκείμενα των δεδομένων και τις αρμόδιες αρχές.

Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες

Συνεργασία με τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες

Ανοιχτή γραμμή καταναλωτή
Η Μασούτης εστιάζει στη συστηματική συνεργασία με τους καταναλωτές, με στόχο τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας εμπειρίας αγορών και την αποτελεσματική διαχείριση των επιπτώσεων που προκύπτουν από τη λειτουργία της. Μέσω της ανοιχτής γραμμής καταναλωτή, η Εταιρεία διατηρεί καθημερινή επικοινωνία με το κοινό, αξιολογεί τα αιτήματα και επιλύει έγκαιρα ζητήματα. Παράλληλα, παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να εκφράζουν τις απόψεις τους και να ενημερώνονται για τις ενέργειές της, γεγονός που ενισχύει την εμπιστοσύνη και στηρίζει τη συνέπεια στη σχέση με τους καταναλωτές.

Η Μασούτης καταγράφει και διαχειρίζεται τα παράπονα των καταναλωτών με δομημένη διαδικασία, προκειμένου να κατηγοριοποιεί τα σχόλια, να παρακολουθεί την εξέλιξη κάθε υπόθεσης, να συγκεντρώνει εισροές από τα αρμόδια τμήματα, να ενημερώνει τη Διοίκηση σε εβδομαδιαία βάση για την πορεία και τα αποτελέσματα, και να αναλύει τα δεδομένα με σκοπό την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας.

Μέσα από αυτή τη συνεχή αλληλεπίδραση, η Εταιρεία εντοπίζει έγκαιρα τα σημεία που απαιτούν προσοχή και προσαρμόζει τις ενέργειές της, ώστε να ανταποκρίνεται ουσιαστικά στις ανάγκες και τις προσδοκίες των καταναλωτών, προσφέροντας συνεπή και ποιοτική εμπειρία αγορών.

Δίαυλοι υποβολής ανησυχιών

Γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών
Η γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών της Εταιρείας, λαμβάνει και διαχειρίζεται καθημερινά επικοινωνίες μέσω της φόρμας επικοινωνίας που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Μασούτης, ηλεκτρονικών μηνυμάτων (email), τηλεφωνικών κλήσεων μέσω της ανοιχτής γραμμής καταναλωτή και κοινωνικών δικτύων. Στόχος είναι η αντιμετώπιση θεμάτων όπως μεταξύ άλλων:

- η εξυπηρέτηση,
- η συμπεριφορά προσωπικού,
- ποιοτικές αστοχίες προϊόντων,
- τεχνικά θέματα,
- διαγωνισμοί & κληρώσεις,
- τιμές & προσφορές,
- ζητήματα σχετικά με την mascard,
- ελλείψεις προϊόντων,
- εξόφληση λογαριασμών,
- προτάσεις επέκτασης δικτύου καταστημάτων, ακόμα και
- προτάσεις συνεργασίας.

Γραμμή εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Καταστήματος
Η Μασούτης λειτουργεί γραμμή εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Καταστήματος ως σταθερό και οργανωμένο μηχανισμό επικοινωνίας με τους καταναλωτές και τους προμηθευτές του e-shop, με σκοπό τη συστηματική συλλογή σχολίων, παρατηρήσεων και αιτημάτων που συμβάλλουν στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η γραμμή καλύπτει το σύνολο του δικτύου της Εταιρείας όπου είναι διαθέσιμες οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών αγορών και λειτουργεί καθ' όλη τη διάρκεια του έτους είτε έχει να κάνει για προγραμματισμένες παραδόσεις είτε για άμεσες παραδόσεις εντός της ημέρας.

Η επικοινωνία πραγματοποιείται άμεσα με τους ίδιους τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες του ηλεκτρονικού καταστήματος από το τμήμα ηλεκτρονικού καταστήματος. Η εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών λαμβάνει χώρα σε όλα τα βασικά στάδια της εξυπηρέτησης, από την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής παραγγελίας και την παράδοση έως και τη μεταγενέστερη υποστήριξη, μέσω άμεσης επικοινωνίας και καταγραφής αιτημάτων σε ειδικό σύστημα. Η διαδικασία υλοποιείται σε συνεχή βάση, και τα στοιχεία που συλλέγονται αξιολογούνται από τα αρμόδια τμήματα, ώστε να προκύπτουν στοχευμένες διορθωτικές παρεμβάσεις και ουσιαστικές βελτιώσεις στη συνολική εμπειρία αγορών των χρηστών του ηλεκτρονικού καταστήματος.

Άμεση υποστήριξη καταστημάτων
Η Μασούτης παρέχει συνεχή υποστήριξη στα καταστήματά της, με στόχο τη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας τους. Παράλληλα, διατηρεί τακτική και δομημένη επικοινωνία με όλες τις βασικές διευθύνσεις της Εταιρείας, όπως οι Διευθύνσεις Αγορών, Πωλήσεων, Υγιεινής Εγκαταστάσεων και Ασφάλειας Τροφίμων, καθώς και Πληροφορικής, διασφαλίζοντας τον συντονισμό των ενεργειών και την έγκαιρη αντιμετώπιση λειτουργικών ζητημάτων.

Αποτελεσματική επίλυση ζητημάτων
Η Μασούτης εξυπηρετεί τους καταναλωτές της με άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο, διασφαλίζοντας ότι το σύνολο των αιτημάτων ολοκληρώνεται εντός χρονικού διαστήματος που κυμαίνεται από μερικές ώρες ή έως λίγες ημερών από την παραλαβή του αιτήματος, αναλόγως τη φύση και την πολυπλοκότητα του ζητήματος. Παράλληλα, η Εταιρεία διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών, εφαρμόζοντας πλήρως τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Δεδομένων (GDPR), καθώς και τις σχετικές οδηγίες και γνωμοδοτήσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Συνεχής επικοινωνία και ανατροφοδότηση
Η Μασούτης αναγνωρίζει τη σημασία της ουσιαστικής αλληλεπίδρασης με τους καταναλωτές και λαμβάνει υπόψη με συνέπεια τις απόψεις τους. Οι ευχαριστήριες επιστολές και τα θετικά σχόλια που η Εταιρεία λαμβάνει μέσω των διαθέσιμων διαύλων επικοινωνίας επιβεβαιώνουν τη λειτουργικότητα των διαδικασιών εξυπηρέτησης και τη σταθερή εστίαση στην αποτελεσματική αντιμετώπιση και επίλυση τεχνικών ζητημάτων.

Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας
Η Μασούτης εφαρμόζει μια σαφώς ορισμένη διαδικασία διαχείρισης ζητημάτων πελατών και λειτουργικών θεμάτων. Κάθε ζήτημα εισάγεται αρχικά σε ειδική ψηφιακή πλατφόρμα, όπου καταγράφονται με ακρίβεια τα βασικά στοιχεία, η φύση του αιτήματος και ο αρμόδιος χειρισμός. Στη συνέχεια, η Εταιρεία διαβιβάζει τις σχετικές πληροφορίες στη Διοίκηση και στα υπεύθυνα τμήματα, ώστε να διασφαλίζεται η άμεση λήψη αποφάσεων και η έγκαιρη επίλυση. Μετά την ολοκλήρωση της διαχείρισης, η Εταιρεία προχωρά σε τακτική ανάλυση των καταγεγραμμένων δεδομένων και συλλογή ανατροφοδότησης, με σκοπό την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και τη συνεχή βελτίωση του τρόπου αντιμετώπισης αντίστοιχων ζητημάτων στο μέλλον.

Διαδικασίες για τη συνεργασία και την αποκατάσταση αρνητικών επιπτώσεων σχετικά με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες

Διαχείριση αιτημάτων
Η Μασούτης εφαρμόζει δομημένη διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων που προέρχονται τόσο από καταναλωτές όσο και από εσωτερικά τμήματα της Εταιρείας, όπως το e-shop, το Λογιστήριο και τη Γραμμή Εξυπηρέτησης Καταναλωτών. Η διαδικασία ξεκινά με την καθημερινή λήψη αιτημάτων μέσω των ηλεκτρονικών διευθύνσεων:

info@masoutis.gr | customerline@masoutis.gr | eshop@masoutis.gr, καθώς και μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας για θέματα που αφορούν το e-shop, όπου καταγράφονται αποκλειστικά τα απολύτως αναγκαία στοιχεία και το είδος του αιτήματος.

Στη συνέχεια, κάθε αίτημα κατηγοριοποιείται και προωθείται στο αρμόδιο τμήμα για άμεσο χειρισμό, δίνοντας προτεραιότητα στην έγκαιρη απόκριση. Κατά μέσο όρο, η Μασούτης διαχειρίζεται περίπου 250-300 ηλεκτρονικά μηνύματα ημερησίως και ολοκληρώνει το 90-95% των αιτημάτων σε σύντομο χρόνο, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό διεκπεραιώνεται την επόμενη ή μεθεπόμενη μέρα λόγω της φύσης του ζητήματος ή κατόπιν επιλογής του πελάτη. Επιπλέον, λαμβάνουμε περίπου 15 επικοινωνίες παραπόνων κυρίως για τυχόν ελλείψεις σε παραγγελίες που εξυπηρετούνται από φυσικά καταστήματα και δέχονται επιπλέον επισκεψιμότητα κατά τις ώρες λειτουργίας τους. Παράλληλα, μετά από κάθε ηλεκτρονική παραγγελία, η Εταιρεία αποστέλλει φόρμα αξιολόγησης ικανοποίησης με κλίμακα βαθμολόγησης από 1 έως 5 και αξιοποιεί συστηματικά τα αποτελέσματα για την αναθεώρηση και βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης, με σκοπό την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και τη συνεχή ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Κατά το έτος αναφοράς εξυπηρετήθηκαν πάνω από 260.000 παραγγελίες μέσα από το ηλεκτρονικό μας κατάστημα, λαμβάνοντας εξαιρετικές κριτικές τόσο για την άμεση εξυπηρέτηση όσο και για την άψογη αποστολή των φρέσκων προϊόντων. Η ανατροφοδότηση που λάβαμε αποτελεί σημαντικό παράγοντα για να συνεχίσουμε να προσφέρουμε μία μοναδική εμπειρία αγορών μέσα από το ψηφιακό μας κατάστημα με συνολική βαθμολογία 4.6/5. Οι υπηρεσίες που παρέχουμε πιστοποιούνται με βάση το πρότυπο ISO 9001, επιβεβαιώνοντας για άλλη μια φορά τη δέσμευσή μας στην ποιότητα και την ασφάλεια των υπηρεσιών και προϊόντων που παρέχονται στους καταναλωτές.

Συνεργαζόμενα κανάλια διανομής
Για το 2025, εξυπηρετήθηκαν περίπου 600.000 παραγγελίες μέσω συνεργαζόμενων καναλιών διανομής, εκ των οποίων αξιολογήθηκαν οι 60.132 (10% του συνόλου), λαμβάνοντας εξαιρετικές κριτικές για την άμεση εξυπηρέτηση όσο και την άψογη αποστολή των φρέσκων προϊόντων. Η αποτελεσματική εξυπηρέτηση και η εξοικείωση των πελατών με την υπηρεσία αποτυπώνονται στη μέση αξιολόγηση 4,7/5 στο διαχειριστικό μας σύστημα.

Δράσεις σχετικά με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες

Δέσμευση για την ασφάλεια και την υγιεινή των προϊόντων
Η Μασούτης θέτει ως βασική ευθύνη την υγιεινή και την ασφάλεια των προϊόντων που διαθέτει καθημερινά στους καταναλωτές. Για τον σκοπό αυτό εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων HACCP, σε συμμόρφωση με το πρότυπο ΕΛΟΤ ΕΝ ISO 22000:2018, με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας. Η διαδικασία ποιοτικού ελέγχου ξεκινά από την αξιολόγηση και την επιλογή των προμηθευτών, συνεχίζεται με ελέγχους κατά την παραλαβή και τη διανομή από το Κέντρο Αποθήκευσης και Διανομής και ολοκληρώνεται με τη διάθεση των προϊόντων στα καταστήματα. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη διαρκή παρακολούθηση και αξιολόγηση των κρίσιμων σημείων, με στόχο τη διατήρηση της υγιεινής των εγκαταστάσεων και της ασφάλειας των τροφίμων.

Παράλληλα, η Διεύθυνση Υγιεινής Εγκαταστάσεων και Ασφάλειας Τροφίμων διενεργεί τακτικούς ελέγχους και επιθεωρήσεις για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα πρότυπα και κανονισμούς. Η Εταιρεία επενδύει συστηματικά στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, ενισχύοντας τη γνώση και την ευαισθητοποίηση σε θέματα ποιότητας και ασφάλειας, ενώ το προσωπικό καταστημάτων και αποθηκών εκπαιδεύεται τακτικά στην ορθή διαχείριση προϊόντων με ληγμένη ημερομηνία ανάλωσης, στον εντοπισμό μη συμμορφούμενων ειδών και στις διαδικασίες άμεσης απόσυρσης όταν απαιτείται. Στόχος της Εταιρείας είναι να προσφέρει τη διαρκή ενίσχυση της ποιότητας, της ασφάλειας τροφίμων και της αξιοπιστίας της εφοδιαστικής αλυσίδας, από την πρωτογενή παραγωγή έως και το τελικό σημείο διάθεσης των προϊόντων. Για αυτό το λόγο σχεδιάζεται ένα πλαίσιο που θα διασφαλίζει ότι τα προϊόντα παραλαμβάνονται, διαχειρίζονται και καταλήγουν στον τελικό καταναλωτή στην καλύτερη δυνατή ποιότητα ακολουθώντας υψηλά πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας.

Μέσω αυτού του συνεκτικού πλαισίου ενεργειών, η Μασούτης καλλιεργεί σχέσεις εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές και στηρίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη μέσα από υπεύθυνες πρακτικές λιανικού εμπορίου.

MasVision
Η Μασούτης επιδιώκει την παροχή μιας ποιοτικής και λειτουργικής εμπειρίας αγορών για άτομα με οπτική αναπηρία, ενσωματώνοντας σύγχρονες λύσεις προσβασιμότητας στα καταστήματά της. Η πρωτοβουλία MasVision έχει σχεδιαστεί με στόχο την ενίσχυση της αυτονομίας και της άνεσης των καταναλωτών αυτών, μέσω της ευδιάκριτης επισήμανσης βασικών σημείων του καταστήματος, όπως η είσοδος και τα χερούλια θυρών, με έντονο κίτρινο χρώμα. Παράλληλα, έχει τοποθετηθεί οδηγός όδευσης στο δάπεδο, ο οποίος υποστηρίζεται από απτικοακουστικό χάρτη στην είσοδο του καταστήματος. Ο χάρτης περιλαμβάνει γραφή Braille και δυνατότητα φωνητικής καθοδήγησης μέσω ειδικού στυλό, διευκολύνοντας τον προσανατολισμό και την ασφαλή πλοήγηση στον χώρο. Η εμπειρία συμπληρώνεται με απτικά καρτελάκια τιμών για την αναγνώριση των προϊόντων, καθώς και με ειδική εφαρμογή για smartphone, η οποία παρέχει μέσω φωνητικής εκφώνησης πληροφορίες σχετικά με την επωνυμία, τις τιμές και τις προσφορές των προϊόντων. Μέσα από αυτά τα μέσα, η Εταιρεία διαμορφώνει ένα περιβάλλον αγορών που στηρίζει την ανεξαρτησία και τη συμμετοχή των ατόμων με οπτική αναπηρία.

Η Μασούτης εντός της περιόδου αναφοράς προχώρησε στα εγκαίνια του δεύτερου καταστήματος MasVision στην Αττική, ενισχύοντας έμπρακτα τη δέσμευσή της για ίση πρόσβαση και κοινωνική ενσωμάτωση. Το νέο κατάστημα έχει σχεδιαστεί ειδικά με γνώμονα τις ανάγκες ατόμων με οπτική αναπηρία, προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις αγορές τους με ασφάλεια, άνεση και αυξημένο βαθμό αυτονομίας.

Η προσωπική ασφάλεια των καταναλωτών και των τελικών χρηστών αποτελεί βασική προτεραιότητα για τη Μασούτης, η οποία επιδιώκει τη δημιουργία ενός ευχάριστου και λειτουργικού περιβάλλοντος αγορών, προσαρμοσμένου στις ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων με οπτική αναπηρία. Στόχος της Εταιρείας είναι η παροχή μιας αυτόνομης εμπειρίας αγορών σε χώρο σούπερ μάρκετ, μέσα από υπηρεσίες και υποδομές που ενισχύουν την ανεξαρτησία και την αυτοπεποίθηση των επισκεπτών.

Σε επίπεδο προϊοντικής προσβασιμότητας, τα καρτελάκια τιμών φέρουν απτικά στοιχεία, διευκολύνοντας την αναγνώριση των προϊόντων. Επιπλέον, προσφέρεται δωρεάν εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα μέσω Play Store και App Store, η οποία επιτρέπει την αναγνώριση προϊόντων, επωνυμιών, τιμών και προσφορών. Η εφαρμογή λειτουργεί ως εργαλείο υποστήριξης των καταναλωτών, παρέχοντας μέσω φωνητικής εκφώνησης τις βασικές πληροφορίες για κάθε κωδικό του καταστήματος και επιτρέποντας στα άτομα με οπτική αναπηρία να πραγματοποιούν τις αγορές τους με απλά βήματα και αυξημένο αίσθημα ανεξαρτησίας.

Μέσα από το MasVision, η Μασούτης επιβεβαιώνει τη σταθερή της επιδίωξη για συμπεριληπτικές πρακτικές λιανικού εμπορίου, ενσωματώνοντας την προσβασιμότητα ως ουσιαστικό στοιχείο της εμπειρίας των καταναλωτών.



Δράσεις σχετικά με τους καταναλωτές και τελικοί χρήστες

Γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών
Η Μασούτης διατηρεί Γραμμή Εξυπηρέτησης Καταναλωτών ως βασικό μέσο συλλογής σχολίων, παρατηρήσεων και αιτημάτων, με σκοπό τη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Κάθε επικοινωνία, ανεξαρτήτως περιεχομένου, καταγράφεται και διαβιβάζεται ανάλογα με τη φύση του ερωτήματος στα αρμόδια εσωτερικά τμήματα, ώστε να αξιολογείται και να οδηγεί, όπου απαιτείται, σε διορθωτικές ή βελτιωτικές ενέργειες. Η γραμμή εξυπηρετεί το σύνολο του δικτύου της Εταιρείας και απευθύνεται σε εργαζόμενους, καταναλωτές και προμηθευτές, λειτουργώντας καθ' όλη τη διάρκεια του έτους για την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση ζητημάτων και ανησυχιών. Η διαδικασία βελτιώνεται διαρκώς, ενώ η συστηματική λειτουργία της ομάδας υποστήριξης συμβάλλει στη διατήρηση υψηλών επιπέδων ικανοποίησης και εμπιστοσύνης των πελατών. Στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης των καταναλωτών, η Εταιρεία επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα μέσω της πλατφόρμας διαχείρισης της κάρτας πιστότητας Mascard και της πλατφόρμας ηλεκτρονικών παραγγελιών.

Γραμμή Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Καταστήματος
Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Καταστήματος λειτουργεί ως σταθερό και οργανωμένο μηχανισμό επικοινωνίας ανάμεσα στους καταναλωτές του ηλεκτρονικού καταστήματος, με σκοπό τη συστηματική συλλογή σχολίων, παρατηρήσεων και αιτημάτων που συμβάλλουν στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η γραμμή καλύπτει το σύνολο του δικτύου της Εταιρείας όπου είναι διαθέσιμες οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών αγορών και λειτουργεί καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Μέσω αυτού η Μασούτης στοχεύει στην άμεση επικοινωνία με τους ίδιους τους καταναλωτές του ηλεκτρονικού καταστήματος. Η εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών λαμβάνει χώρα σε όλα τα βασικά στάδια της εξυπηρέτησης, από την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής παραγγελίας και την παράδοση έως και τη μεταγενέστερη υποστήριξη, μέσω άμεσης επικοινωνίας και καταγραφής αιτημάτων σε ειδικό σύστημα. Η διαδικασία υλοποιείται σε συνεχή βάση, ανάλογα με τη ροή των επικοινωνιών, και τα στοιχεία που συλλέγονται αξιολογούνται από τα αρμόδια τμήματα, ώστε να προκύπτουν στοχευμένες διορθωτικές παρεμβάσεις και ουσιαστικές βελτιώσεις στη συνολική εμπειρία αγορών των χρηστών του ηλεκτρονικού καταστήματος.

1976-2026
50
ΧΡΟΝΙΑ
μασούτης



Υπεύθυνη επιχειρηματική πορεία της Διαμαντής Μασούτης Α.Ε.

Κατά την περίοδο αναφοράς, η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. κατέγραψε ουσιαστική πρόοδο στη διαμόρφωση και θεσμοθέτηση του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης, μετατρέποντας προηγούμενες δεσμεύσεις σε συγκεκριμένες Πολιτικές και οργανωμένες διαδικασίες. Η Εταιρεία ανέπτυξε και έθεσε σε εφαρμογή το σύνολο των Πολιτικών που είχε προγραμματίσει, με κοινό παρονομαστή τη βιωσιμότητα και την υπεύθυνη λειτουργία βάσει των αρχών βιωσιμότητας, λαμβάνοντας υπόψη το ευρύ φάσμα των ανθρώπων που επηρεάζονται από τη δραστηριότητά της.

Μέσα από τις νέες Πολιτικές, καλύπτονται θέματα:
- Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας,
- Διαφάνειας και προστασίας της αξιοπρέπειας στον χώρο εργασίας
- Σεβασμός Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, καθώς και
- Πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών σχετικά με τη διαφθορά και δωροδοκία

Με αυτόν τον τρόπο η Εταιρεία στοχεύει στην ενίσχυση της συμμετοχής και της εμπιστοσύνης όλων των ενδιαφερόμενων μερών συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων, προμηθευτών, πελατών και τοπικών κοινοτήτων όπου δραστηριοποιείται. Η εξέλιξη αυτή αποτυπώνει τη μετάβαση της Μασούτης από τον σχεδιασμό στην εφαρμογή, επιβεβαιώνοντας μια σταθερή πορεία ωρίμανσης της εταιρικής διακυβέρνησης και θέτοντας στέρεες βάσεις για τη συνέχιση υπεύθυνων επιχειρηματικών πρακτικών στο σύνολο της αλυσίδας αξίας.

Η Διαμαντής Μασούτης Α.Ε. προσεγγίζει με συστηματικό τρόπο τα σημαντικά ζητήματα που επηρεάζουν τη λειτουργία και την πορεία της, λαμβάνοντας στοχευμένα μέτρα για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας και της διαρκούς αξίας της. Η ουσιαστική συνεργασία με όλα τα επηρεαζόμενα ενδιαφερόμενα μέρη της Εταιρείας αποτελεί βασική προτεραιότητα της στρατηγικής της προσέγγισης. Με συνέπεια και υπευθυνότητα, η Εταιρεία συνεχίζει να δομεί ένα βιώσιμο μέλλον, τοποθετώντας την περιβαλλοντική προστασία, την ευημερία των ανθρώπων της και την ορθή διακυβέρνηση στον πυρήνα των αποφάσεών της, με στόχο τη δημιουργία θετικού αποτυπώματος για την κοινωνία και τις επόμενες γενιές, παραμένοντας σταθερά προσηλωμένη στις αξίες της:

Οικονομικά & Ελληνικά