

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2015

EFFICIENCY
PASSION
VALUES
ENVIRONMENT
PEOPLE
INTEGRITY
SOCIETY

Περιεχόμενα

	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	03
	Μήνυμα Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας	04
	Σχετικά με τον Απολογισμό	05
01/	Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ	08
	Προφίλ	09
	Οικονομική Επίδοση	19
	Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση & Καταπολέμηση της Διαφθοράς	21
	Εταιρική Υπευθυνότητα	27
	Συμμετοχές και Διακρίσεις	32
02/	ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ	34
	Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού	35
	Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη	40
	Κατάρτιση και Εκπαίδευση	43
	Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία στην Εργασία	47
	Εσωτερική Επικοινωνία	51
03/	ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	54
	Σύνδεση με την Κοινωνία	55
	Εταιρικός Εθελοντισμός	64
04/	ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	66
	Υγεία και Ασφάλεια Πελατών	67
	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	70
	Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων	77
	Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων	78
05/	ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	82
	Ενέργεια	84
	Υλικά	88
	Νερό	92
	Προϊόντα Φιλικά στο Περιβάλλον	93
	ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΡΟΟΔΟΥ - ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ Ο.Η.Ε.	94
	ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI G4	96

{ Αναγνωρίζοντας τη σύνδεση των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιδράσεών μας με τη συνολική βιωσιμότητα του Ομίλου, επιδιώκουμε τη συνεχή βελτίωση της προσέγγισής μας στην Κοινωνική Υπευθυνότητα και στους τέσσερις άξονες που διέπουν τη σχετική στρατηγική μας: τους Ανθρώπους μας, την Κοινωνία, την Αγορά και το Περιβάλλον. }

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

G4-1 G4-13



Το 2015, μία ακόμη δύσκολη χρονιά για την Ελλάδα, στον Όμιλο FOURLIS αντιμετωπίσαμε τις σχετικές προκλήσεις με προσήλωση στις βασικές μας Αρχές και Αξίες: την Ακεραιότητα, τον Αλληλοσεβασμό και την Αποτελεσματικότητα.

Μέσα στις ιδιαίτερα δυσμενείς συνθήκες όπως αυτές διαμορφώθηκαν εντός του 2015, η Διοίκηση του Ομίλου, έχοντας χαράξει με σύνεση τον μακροχρόνιο σχεδιασμό της, κατόρθωσε για πρώτη φορά μέσα στην περίοδο της κρίσης να επιστρέψει στην κερδοφορία και ταυτόχρονα να ολοκληρώσει την επικέντρωση του Ομίλου στις στρατηγικές για το μέλλον δραστηριότητες των κλάδων του Λιανικού Εμπορίου (Καταστήματα IKEA, INTERSPORT και The Athlete's Foot).

Αναγνωρίζοντας τη σύνδεση των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιδράσεών μας με τη συνολική βιωσιμότητα του Ομίλου, επιδιώκουμε τη συνεχή βελτίωση της προσέγγισής μας στην Κοινωνική Υπευθυνότητα και στους τέσσερις άξονες που διέπουν τη σχετική στρατηγική μας: τους Ανθρώπους μας, την Κοινωνία, την Αγορά και το Περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, με υπερηφάνεια σας παρουσιάζουμε τον έβδομο, κατά σειρά, ετήσιο Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου FOURLIS. Ο παρών Απολογισμός αφορά στο οικονομικό έτος 2015 και καταρτίστηκε σύμφωνα με το βασικό επίπεδο ("core") της έκδοσης G4 των διεθνών Κατευθυντήριων Οδηγιών Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας GRI (Global Reporting Initiative).

Θεωρούμε ότι η προσπάθειά μας αυτή, αποτυπώνει τη δέσμευσή μας για σύνδεση της ευρύτερης στρατηγικής μας με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και συνεπώς για επικέντρωση των σχετικών πολιτικών και δράσεών μας στα ουσιαστικά θέματα βιωσιμότητας του Ομίλου FOURLIS.

Παράλληλα, στον Κοινωνικό Απολογισμό 2015, παρουσιάζουμε τις πρακτικές και τις πολιτικές που εφαρμόζουμε αλλά και την προσήλωσή μας στη διαρκή βελτίωσή τους, στο πλαίσιο της εθελοντικής συμμετοχής μας στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN GLOBAL COMPACT) και της υιοθέτησης των δέκα (10) Αρχών του σε θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, Συνθηκών Εργασίας, Περιβάλλοντος και Καταπολέμησης της Διαφθοράς. Η σχετική Έκθεση Προόδου είναι διαθέσιμη στη σελίδα 94.

Όσον αφορά στο σχεδιασμό μας για το 2016, δεν υποτιμάμε τους υπαρκτούς κινδύνους που προέρχονται από το διεθνές περιβάλλον όπως είναι η κρίση στη Μ. Ανατολή, το προσφυγικό ζήτημα και οι ανησυχίες για τις επιπτώσεις που θα έχουν στην παγκόσμια οικονομία η ύφεση στην Κίνα καθώς επίσης και οι πτωτικές τάσεις στις τιμές του πετρελαίου, ως ένδειξη καταγραφής της παγκόσμιας οικονομικής ανάπτυξης κάτω από την αναμενόμενη.

Αναγνωρίζοντας το περιθώριο συνεχούς βελτίωσης, ευελπιστούμε ο παρών Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου FOURLIS, να αποτελέσει εργαλείο γνώσης και κατανόησης για όλους όσους άμεσα σχετίζονται με τον Όμιλο, όσον αφορά τη σύνδεση της εταιρικής μας υπευθυνότητας και της βιωσιμότητάς μας με τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές μας επιδράσεις.

Απόστολος Πεταλάς

Διευθύνων Σύμβουλος
Ομίλου FOURLIS

Μήνυμα Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας

G4-1



Ο Όμιλος FOURLIS είναι ένας αμιγώς ελληνικός οργανισμός ο οποίος, από το 1950 λειτουργεί με υπευθυνότητα, συνέπεια, διαφάνεια και όραμα, συμβάλλοντας στην ελληνική οικονομία και στηρίζοντας την ελληνική κοινωνία.

Για όλους εμάς στον Όμιλο FOURLIS, κύρια επιδίωξη και στόχος είναι μέρα με τη μέρα να εξελισσόμαστε, να οργανωνόμαστε καλύτερα, να γινόμαστε περισσότερο αποτελεσματικοί και να δημιουργούμε τις συνθήκες για μία καλύτερη ζωή για όλους, μέσα από τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, τις λειτουργίες και τις δράσεις μας, ανταποκρινόμενοι μεθοδικά και στο βαθμό του δυνατού, στις σημαντικότερες ανάγκες του συνόλου των Συμμετόχων μας.

Με οδηγό μας το σύνθημα «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΜΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΖΩΗ» και προσήλωση στις Αξίες μας – Ακεραιότητα, Αλληλοσεβασμός, Αποτελεσματικότητα – το 2015 καταφέραμε να μείνουμε πιστοί στις δεσμεύσεις που έχουμε αναλάβει στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου FOURLIS για την Κοινωνική Υπευθυνότητα, παρά την ιδιαίτερα δυσμενή οικονομική και κοινωνική συγκυρία για τον τόπο μας, φέροντας εις πέρας ένα ευρύ και σημαντικό πρόγραμμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας με δράσεις που κύριο στόχο έχουν τον σεβασμό στον άνθρωπο, τη στήριξη της κοινωνίας και την προστασία του περιβάλλοντος.

Ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά τη στήριξη της κοινωνίας μας, που πλήττεται από τις συνέπειες της κρίσης, επιδιώξαμε τον διαρκή διάλογο και σημαντικές συνέργειες ώστε να σχεδιάσουμε και να υλοποιήσουμε μία σειρά δράσεων με ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων συνανθρώπων μας και ιδιαίτερα των παιδιών.

Κύριο μέλημά μας παραμένει να συνεχίσουμε να εξελίσσουμε το σύνολο των προγραμμάτων Κοινωνικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζουμε, με στόχο να είμαστε διαρκώς σε θέση να ανταποκριθούμε σε όσο το δυνατόν περισσότερες από τις ανάγκες αλλά και τις προσδοκίες των ανθρώπων μας, των πολιτών και των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε, δημιουργώντας τις συνθήκες για μία καλύτερη ζωή για όλους.

Λήδα Φουρλή

Διευθύντρια Κοινωνικής Υπευθυνότητας
Ομίλου FOURLIS

G4-31

Επικοινωνία

Για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με την Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου FOURLIS, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την:

κ. Λήδα Φουρλή

Διευθύντρια Κοινωνικής Υπευθυνότητας FOURLIS Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

Σωρού 18-20 (Κτίριο Α), 15125 Μαρούσι, E-mail: csr@furlis.gr, Τηλ.: 210-6293000, Fax: 210-6293205

Σχετικά με τον Απολογισμό

G4-28 G4-29 G4-30 G4-32 G4-33

Περίοδος Αναφοράς

Ο παρών Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου FOURLIS περιλαμβάνει πληροφορίες για τη διαχείριση και τις επιδόσεις βιωσιμότητας του Ομίλου και καλύπτει την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2015 ως και την 31η Δεκεμβρίου 2015.

Είναι ο έβδομος, κατά σειρά, ετήσιος Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας που εκδίδει ο Όμιλος FOURLIS και είναι διαθέσιμος ως αρχείο pdf ηλεκτρονικά, στη διεύθυνση **www.fourlis.gr**. Ο προηγούμενος Απολογισμός του Ομίλου εκδόθηκε τον Ιούνιο του 2015 και κάλυπτε το έτος 2014.

Ο Απολογισμός απευθύνεται σε όλους τους Συμμετόχους του Ομίλου FOURLIS και σε όσους έχουν ενδιαφέρον για την προσέγγιση και διαχείριση του Ομίλου σε θέματα που αφορούν τη βιωσιμότητά του.

Κατευθυντήριες Οδηγίες και προσδιορισμός περιεχομένου

Ο Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2015 καταρτίστηκε σύμφωνα με το βασικό επίπεδο ("core") της πιο πρόσφατης έκδοσης G4 των διεθνών Κατευθυντήριων Οδηγιών Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας GRI (Global Reporting Initiative). Η επιλογή αυτή θεωρούμε ότι αποτυπώνει τη δέσμευση του Ομίλου για σύνδεση της ευρύτερης

στρατηγικής του με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, με επικέντρωση στα ουσιαστικά ζητήματα που άπτονται της βιωσιμότητάς του.

Πιο συγκεκριμένα, για τον καθορισμό του περιεχομένου ο Όμιλος FOURLIS προχώρησε σε σχετική ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων βιωσιμότητάς του, για την οποία περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη σελίδα 30. Ο πίνακας περιεχομένων GRI G4 έχει καταρτιστεί σύμφωνα με την επιλογή "in accordance - core" και παρέχεται στη σελίδα 96.

Επίσης, ο παρών Απολογισμός αποτελεί και την Αναφορά Προόδου "Communication on Progress", του Ομίλου FOURLIS, ως προς την τήρηση των δέκα Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.

Εξωτερική Διασφάλιση

Ο παρών Απολογισμός δεν περιλαμβάνει ανεξάρτητη δήλωση διασφάλισης. Στον Όμιλο FOURLIS αναγνωρίζουμε τη σημασία της διαδικασίας τόσο για την αξιοπιστία των πληροφοριών του Απολογισμού, όσο και για την εσωτερική αξία στη βελτίωση των διαδικασιών μας. Θα εξετάσουμε το ενδεχόμενο να λάβουν εξωτερική διασφάλιση επόμενοι Απολογισμοί μας.



G4-56

ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

Ακεραιότητα, Αλληλοσεβασμός &
Αποτελεσματικότητα.

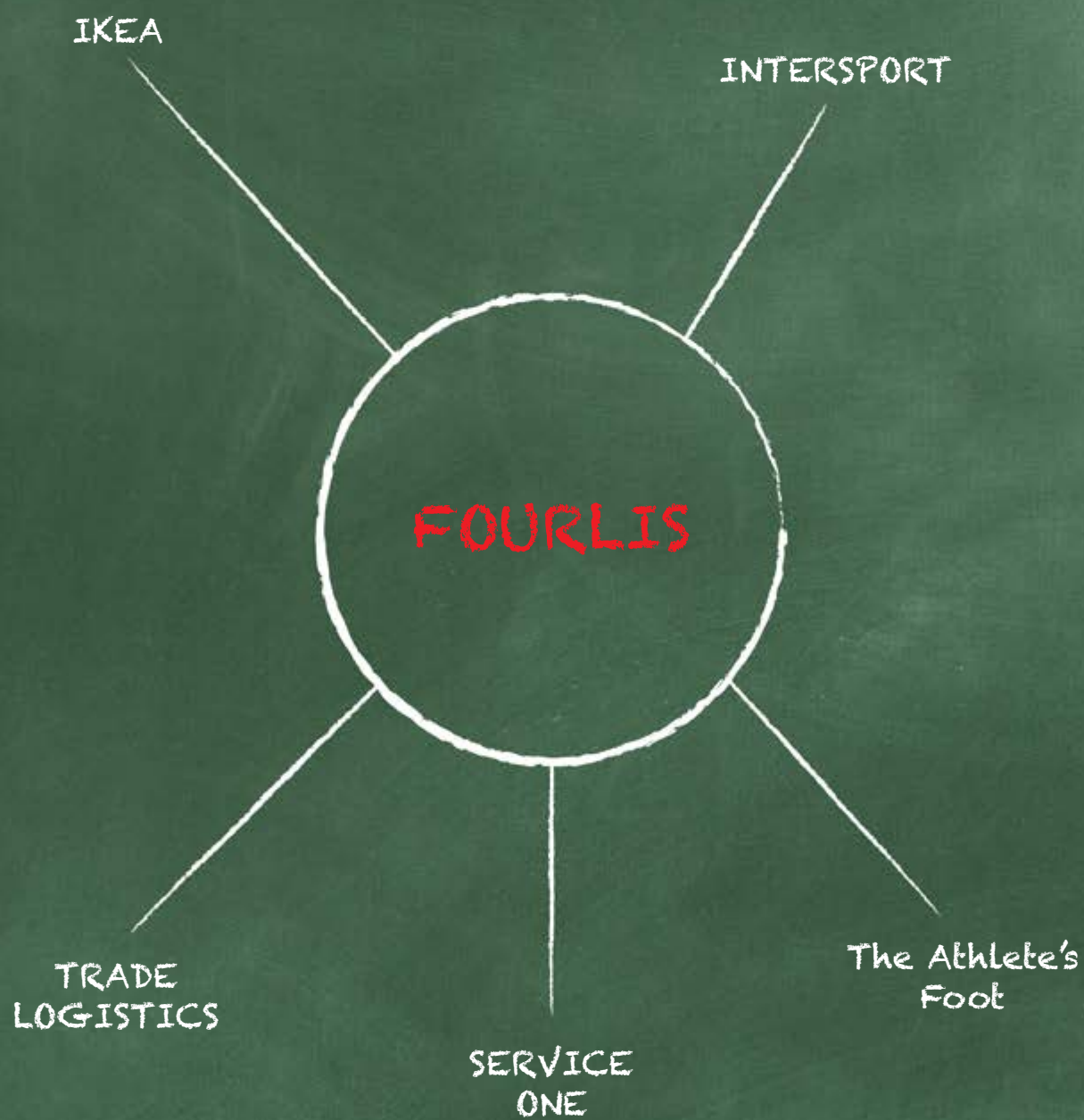


G4-56

ΤΟ ΟΡΑΜΑ & Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΑΣ

Να δημιουργούμε επιπλέον αξία για τους Πελάτες μας, τους Ανθρώπους μας, τους Μετόχους μας και την Κοινωνία, παρέχοντας προϊόντα και υπηρεσίες για καλύτερη ζωή.

1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ



Προφίλ

G4-3 G4-4 G4-5 G4-6 G4-7 G4-8 G4-9

Η FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ (Όμιλος FOURLIS) αποτελεί συνέχεια της εταιρείας Α. ΦΟΥΡΛΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ο.Ε., η οποία ιδρύθηκε το 1950 στην Αθήνα από τον Αναστάσιο Φουρλή με συνεργάτες του τους αδελφούς του Στέλιο, Ιωάννη και Ηλία.

Σήμερα, ο Όμιλος FOURLIS, με έδρα στην οδό Σωρού 18-20 (Κτίριο Α), 15125 στο Μαρούσι, αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους εμπορικούς ομίλους καταναλωτικών αγαθών στην Ελλάδα, την Κύπρο, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία και την Τουρκία, με τους παρακάτω τομείς δραστηριοτήτων:

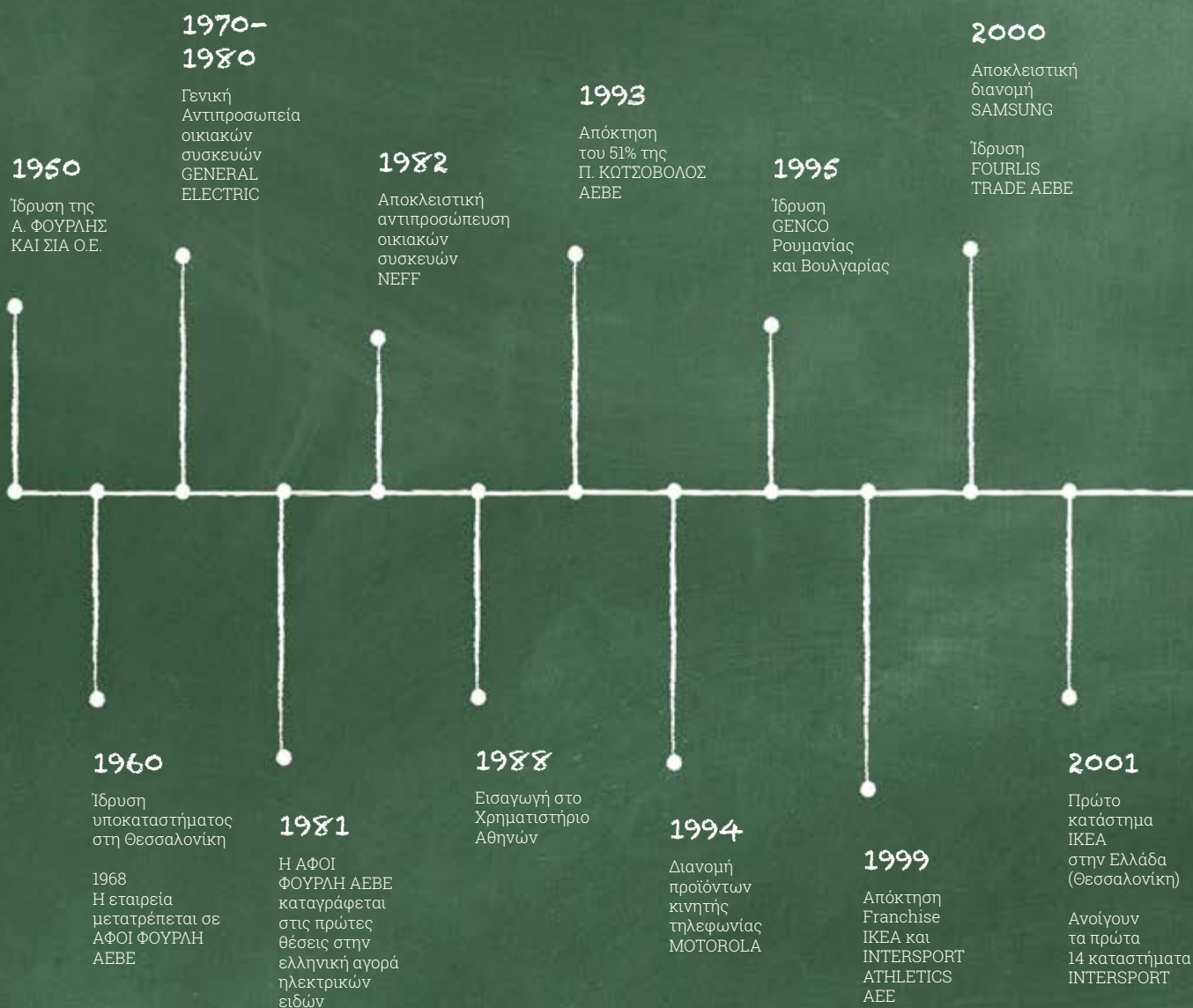
// Λιανική πώληση οικιακού εξοπλισμού μέσω των καταστημάτων IKEA σε Ελλάδα, Κύπρο και Βουλγαρία.

// Λιανική πώληση αθλητικών ειδών μέσω των καταστημάτων INTERSPORT σε Ελλάδα, Κύπρο, Βουλγαρία, Ρουμανία και Τουρκία.

// Λιανική πώληση αθλητικών ειδών μέσω των καταστημάτων The Athlete's Foot σε Ελλάδα και Τουρκία.



Σημαντικότεροι σταθμοί στην ιστορία του Ομίλου FOURLIS



2004

Πρώτο κατάστημα IKEA στην Αθήνα (Αεροδρόμιο)

Πρώτο κατάστημα INTERSPORT στη Ρουμανία

2007

Πρώτο κατάστημα IKEA στην Κύπρο

2009

Κατάστημα IKEA στη Λάρισα

2011

Απόκτηση του δικτύου καταστημάτων INTERSPORT στην Τουρκία

Απόκτηση Franchise NEW LOOK

Ανοίγουν τα πρώτα 4 καταστήματα NEW LOOK στη Ρουμανία

Κατάστημα IKEA στη Σόφια Βουλγαρίας

2013

Νέα καταστήματα INTERSPORT σε Ελλάδα, Ρουμανία, Τουρκία

3 Νέα Κέντρα Παραγγελιών-Παραλαβών IKEA σε Πάτρα, Χανιά και Ηράκλειο

2015

Πρώτα Καταστήματα The Athlete's Foot σε Ελλάδα και Τουρκία

Νέα καταστήματα INTERSPORT σε Ελλάδα, Ρουμανία & Τουρκία

Πρώτο Κέντρο Παραγγελιών-Παραλαβών IKEA στη Βουλγαρία

2006

Πρώτο κατάστημα INTERSPORT στη Βουλγαρία

Ίδρυση SERVICE ONE A.E.

2008

Ίδρυση TRADE LOGISTICS AEBE

Δεύτερο κατάστημα IKEA στην Αθήνα (Κηφισός)

2010

Κατάστημα IKEA στα Ιωάννινα

2012

Νέα καταστήματα INTERSPORT σε Ελλάδα, Κύπρο, Ρουμανία και Βουλγαρία

Νέα καταστήματα NEW LOOK στη Ρουμανία (συνολικά 7 καταστήματα)

Νέο ηλεκτρονικό κατάστημα INTERSPORT e-shop

Κέντρο Παραγγελιών-Παραλαβών IKEA στη Ρόδο

2014

Νέα καταστήματα INTERSPORT σε Ελλάδα, Βουλγαρία, Ρουμανία & Τουρκία

1 νέο Κέντρο Παραγγελιών-Παραλαβών IKEA στην Κομοτηνή

Νέο ηλεκτρονικό κατάστημα IKEA e-shop

Ανάληψη δικαιωμάτων Franchise για ανάπτυξη καταστημάτων The Athlete's Foot σε Ελλάδα και Τουρκία

5 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΙΚΕΑ
5 ΚΕΝΤΡΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ-ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ ΙΚΕΑ
47 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ INTERSPORT
4 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ The Athlete's Foot
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΙΚΕΑ
1 ΚΕΝΤΡΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ-ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ ΙΚΕΑ
5 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ INTERSPORT
ΣΤΗ ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

28 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ INTERSPORT
ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ

1 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΙΚΕΑ
4 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ INTERSPORT
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

22 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ INTERSPORT
2 ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ The Athlete's Foot
ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΚΙΑ

Η παρουσία μας στο χάρτη

G4-6



FOURLIS
ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ



G4-9 G4-13

Ερχόμενη στην Ελλάδα η IKEA (HOUSEMARKET A.E.) εισήγαγε στην ελληνική αγορά μια νέα φιλοσοφία, η οποία βασίζεται στην προσφορά μεγάλης σειράς καλοσχεδιασμένων και λειτουργικών επίπλων και ειδών οικιακού εξοπλισμού σε πολύ προσιτές τιμές, ώστε να μπορούν να τα αποκτήσουν όσο το δυνατόν περισσότεροι άνθρωποι.

Μέχρι σήμερα, η IKEA στην Ελλάδα αριθμεί 5 καταστήματα (2 στην Αθήνα, 1 στη Θεσσαλονίκη, 1 στη Λάρισα, 1 στα Ιωάννινα) και 5 Κέντρα Παραγγελιών και Παραλαβών (Pick Up Points) σε Ρόδο, Χανιά, Ηράκλειο, Πάτρα και Κομοτηνή.

Επίσης, λειτουργεί 1 κατάστημα IKEA στην Κύπρο και στη Βουλγαρία 1 κατάστημα IKEA και 1 Κέντρο Παραγγελιών και Παραλαβών.

Επιπλέον, από τον Αύγουστο του 2014 λειτουργεί και το ηλεκτρονικό κατάστημα IKEA e-shop για αγορές on-line μέσα από την ιστοσελίδα www.ikea.gr.



TRADE LOGISTICS

G4-9

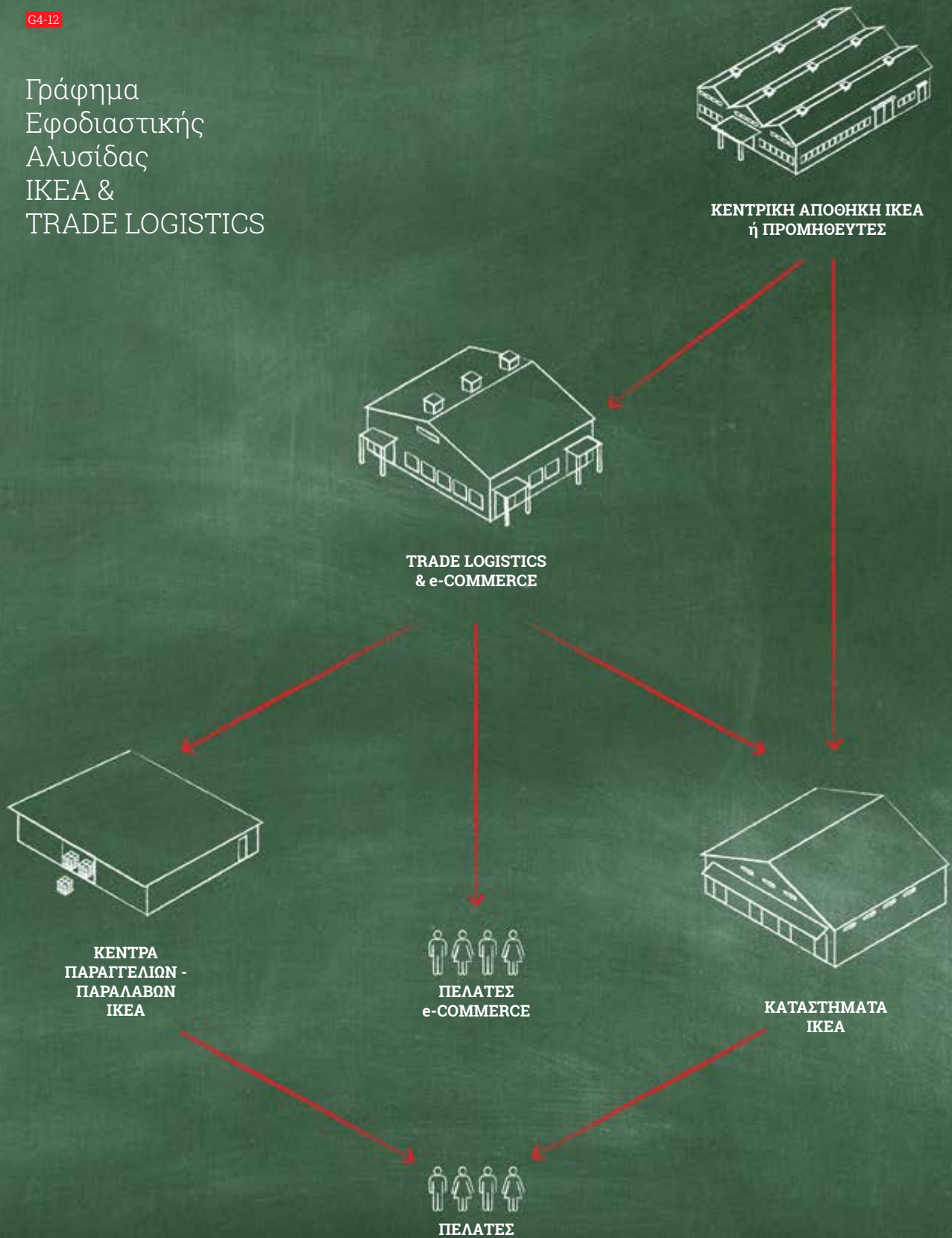
Η TRADE LOGISTICS (TRADE LOGISTICS A.E.B.E.) ξεκίνησε τις δραστηριότητές της τον Μάρτιο του 2008, με έδρα το Σχηματάρι Βοιωτίας και είναι η πρώτη πλήρως αυτοματοποιημένη αποθήκη στην Ελλάδα.

Σκοπός της εταιρείας είναι η παροχή υπηρεσιών αποθήκευσης και διανομής προϊόντων των καταστημάτων της IKEA και της INTERSPORT, ενώ με το εξειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό της, τη χρήση της τεχνολογίας καθώς και την εφαρμογή πρωτοποριακών μεθόδων στον τομέα των Logistics, στοχεύει στην άρτια λειτουργία όλων των διαδικασιών αποθήκευσης και διανομής αλλά και στην ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της.



G4-12

Γράφημα
Εφοδιαστικής
Αλυσίδας
IKEA &
TRADE LOGISTICS





G4-9

Η INTERSPORT είναι η Νο 1 αλυσίδα αθλητικών ειδών στον κόσμο, με περισσότερα από 5.500 καταστήματα σε 45 χώρες.

Στην Ελλάδα, η INTERSPORT (INTERSPORT ATHLETICS A.E.) ξεκίνησε τη δυναμική της πορεία τον Σεπτέμβριο του 2000 και μέχρι τις 31/12/2015 αριθμούσε συνολικά 47 καταστήματα στην Ελλάδα, 4 στην Κύπρο, 28 στη Ρουμανία (GENCO TRADE), 5 στη Βουλγαρία (GENCO BULGARIA) και 22 στην Τουρκία (INTERSPORT ATHLETIK).

Επίσης σε Ελλάδα, Ρουμανία και Τουρκία λειτουργούν και ηλεκτρονικά καταστήματα INTERSPORT e-shop για αγορές online.



G4-9 G4-13

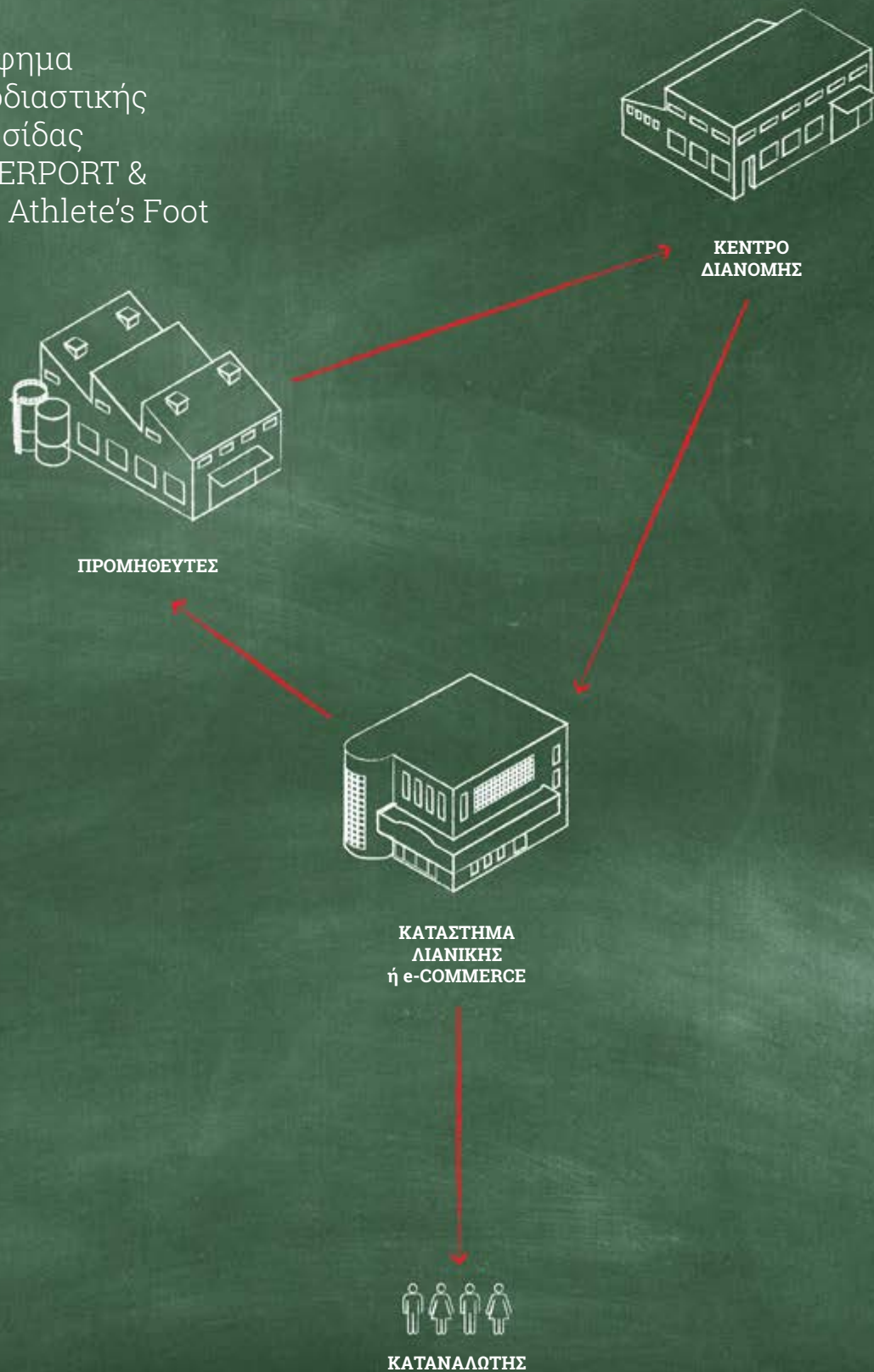
Η The Athlete's Foot, είναι ένα διεθνές brand που ξεκίνησε την πορεία του στην Αμερική το 1971 και προσφέρει παπούτσια και ρούχα για τον απόλυτο συνδυασμό μόδας και αθλητικού στυλ (Sport with Style!). Το σήμα The Athlete's Foot εξαγοράστηκε πρόσφατα από την INTERSPORT INTERNATIONAL (IIC) σε παγκόσμιο επίπεδο. Η διεθνής αλυσίδα, απαριθμεί σήμερα 389 καταστήματα, σε 26 χώρες.

Το 2015, ο Όμιλος FOURLIS άνοιξε τα πρώτα 4 καταστήματα στην Ελλάδα και τα πρώτα 2 στην Τουρκία.



G4-12

Γράφημα
Εφοδιαστικής
Αλυσίδας
INTERPORT &
The Athlete's Foot





G4-9

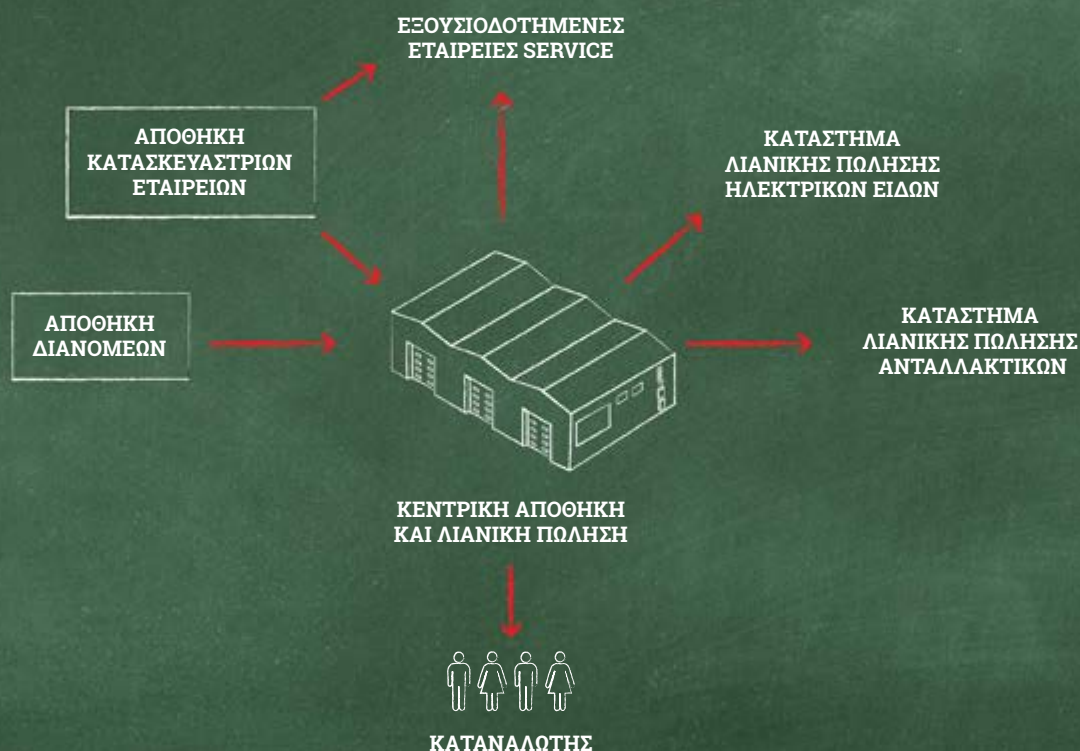
Η SERVICE ONE (SERVICE ONE A.E.) είναι εταιρεία παροχής υπηρεσιών επισκευής, συντήρησης και εγκατάστασης οικιακών, ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών. Καλύπτει πανελλαδικά τις μεγαλύτερες εταιρείες του χώρου όπως GENERAL ELECTRIC, KORTING, LIEBHERR, SAMSUNG, απορροφητήρες FOURLIS, LG, PANASONIC και άλλες.

Δέσμευση και όραμα της εταιρείας είναι να συνεχίσει να ηγείται στον κλάδο του Service διευρύνοντας και αναβαθμίζοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες στον ευρύτερο χώρο της τεχνολογίας. Στα πλαίσια αυτά η μετοχική σύνθεση της εταιρείας άλλαξε και την πλειοψηφία των μετοχών της απόκτησε ο Όμιλος GlobiTel μέσω της θυγατρικής του εταιρείας ETYT. Ο Όμιλος FOURLIS, μέσω της FOURLIS TRADE, εξακολουθεί να είναι μέτοχος της SERVICE ONE και να συμμετέχει στο Δ.Σ. της εταιρείας.



G4-12

Γράφημα
Εφοδιαστικής
Αλυσίδας
SERVICE ONE



Οικονομική Επίδοση



Η οικονομική επίδοση του Ομίλου μας και οι επιδράσεις που έχει στα ενδιαφερόμενά του μέρη επηρεάζουν άμεσα τη βιωσιμότητά όλων των εταιρειών του. Για το λόγο αυτό, καταβάλλουμε σημαντική προσπάθεια ώστε να αυξάνουμε διαρκώς την οικονομική αξία που παράγουμε και διανέμουμε προς τα ενδιαφερόμενα μας μέρη, με στόχο τη βελτίωση της οικονομικής κατάστασης των χωρών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από την προσέγγισή μας στο ζήτημα της δημιουργίας και διανομής αξίας είναι οι μέτοχοι, οι εργαζόμενοι, οι προμηθευτές / συνεργάτες και η Πολιτεία.

Μέσα στις ιδιαίτερα δυσμενείς συνθήκες όπως αυτές διαμορφώθηκαν εντός του 2015, η Διοίκηση του Ομίλου, έχοντας χαράξει με σύνεση τον μακροχρόνιο σχεδιασμό της, κατόρθωσε για πρώτη φορά μέσα στην περίοδο της κρίσης να επιστρέψει το έτος 2015 στην κερδοφορία και ταυτόχρονα να ολοκληρώσει τη στροφή του Ομίλου στις αμιγώς προσοδοφόρες δραστηριότητες των κλάδων του Λιανικού Εμπορίου (Καταστήματα IKEA, INTERSPORT και The Athlete's Foot).

Η Διοίκηση του Ομίλου και με δεδομένο ότι ο Όμιλος δραστηριοποιείται στη Λιανική αγορά, ειδικά για την Ελλάδα, λαμβάνει υπόψη το κίνδυνο παράτασης της ύφεσης και είναι σε εγρήγορση για την αντιμετώπιση τυχόν δυσμενών εξελίξεων λαμβάνοντας τα απαραίτητα μέτρα (αποτελεσματική διαχείριση των λειτουργικών δαπανών και εξασφάλιση των οικονομικών πόρων χρηματοδότησης στοχευμένων επενδύσεων τόσο στην Ελλάδα όσο και στις χώρες του εξωτερικού). Παράλληλα, στο σχεδιασμό για το 2016, δεν υποτιμά τους υπαρκτούς κινδύνους που προέρχονται από το διεθνές περιβάλλον όπως είναι η κρίση στη Μ. Ανατολή, το προσφυγικό ζήτημα και οι ανησυχίες για τις επιπτώσεις που θα έχουν στην παγκόσμια οικονομία η ύφεση στην Κίνα καθώς επίσης και οι πτωτικές τάσεις στις τιμές του πετρελαίου ως ένδειξη καταγραφής της παγκόσμιας οικονομικής ανάπτυξης κάτω από την αναμενόμενη.

G4-9

Το 2015 ο Όμιλος FOURLIS παρουσίασε κέρδη μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας

€ 0,3 εκατ. έναντι ζημιών € 11,5 εκατ. το 2014.

Οι πωλήσεις ανήλθαν σε € 414,4 εκατ.

αυξημένες κατά 0,3% σε σχέση με το 2014 (€ 413,4 εκατ.).

Τα ίδια κεφάλαια του Ομίλου ανήλθαν σε € 157,6 εκατ.

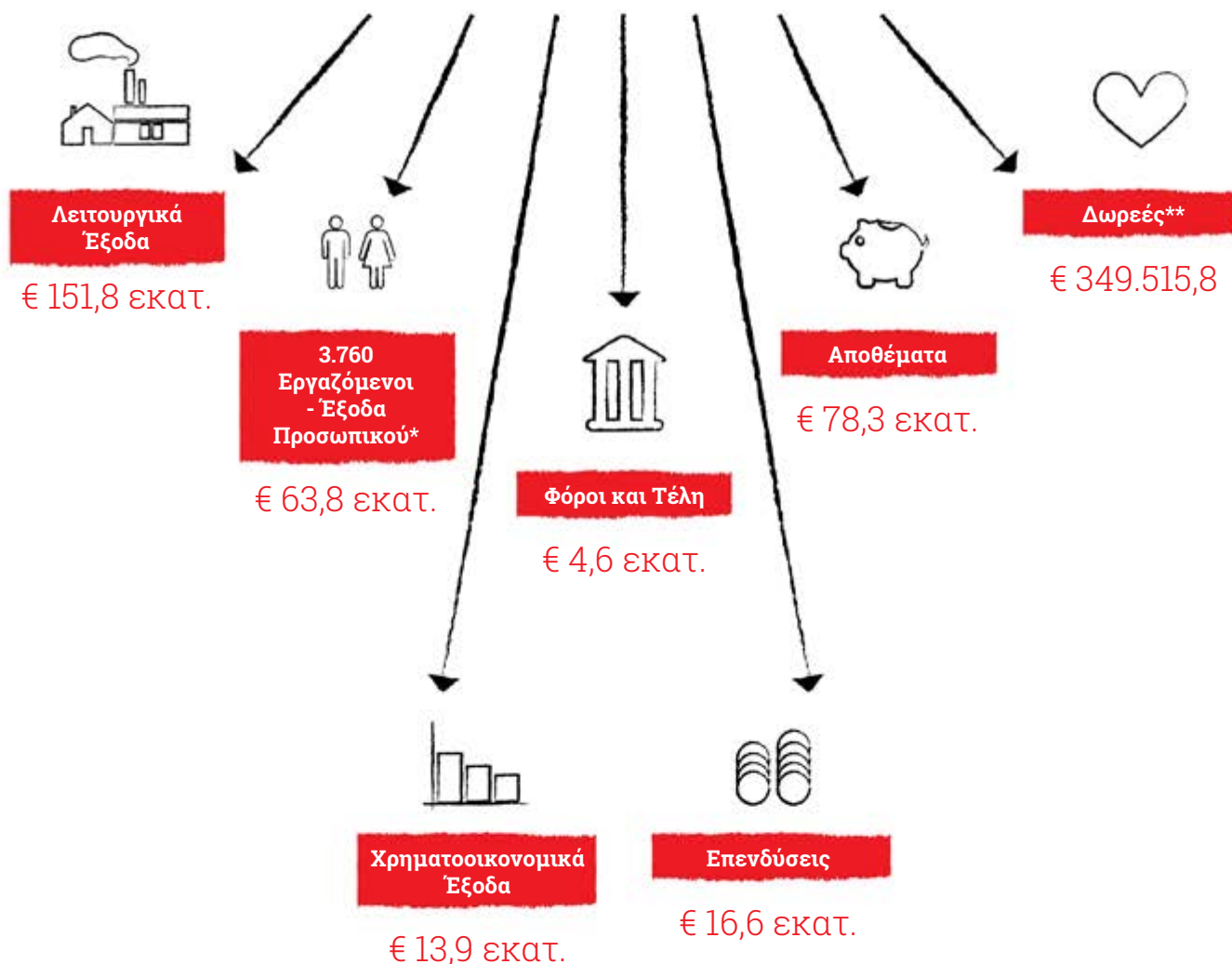
και το σύνολο των δανειακών υποχρεώσεων σε € 149,7 εκατ.

G4-EC1

Οικονομική Αξία
που Δημιουργήθηκε



Οικονομική Αξία που Διανεμήθηκε



*Περιλαμβάνει εργοδοτικές εισφορές και φόρους σχετικούς με το προσωπικό

**Αφορά Ελλάδα, Κύπρο και Βουλγαρία

Το σύνολο των οικονομικών αποτελεσμάτων του Ομίλου είναι διαθέσιμο στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση του έτους 2015 στην ιστοσελίδα www.fourlis.gr

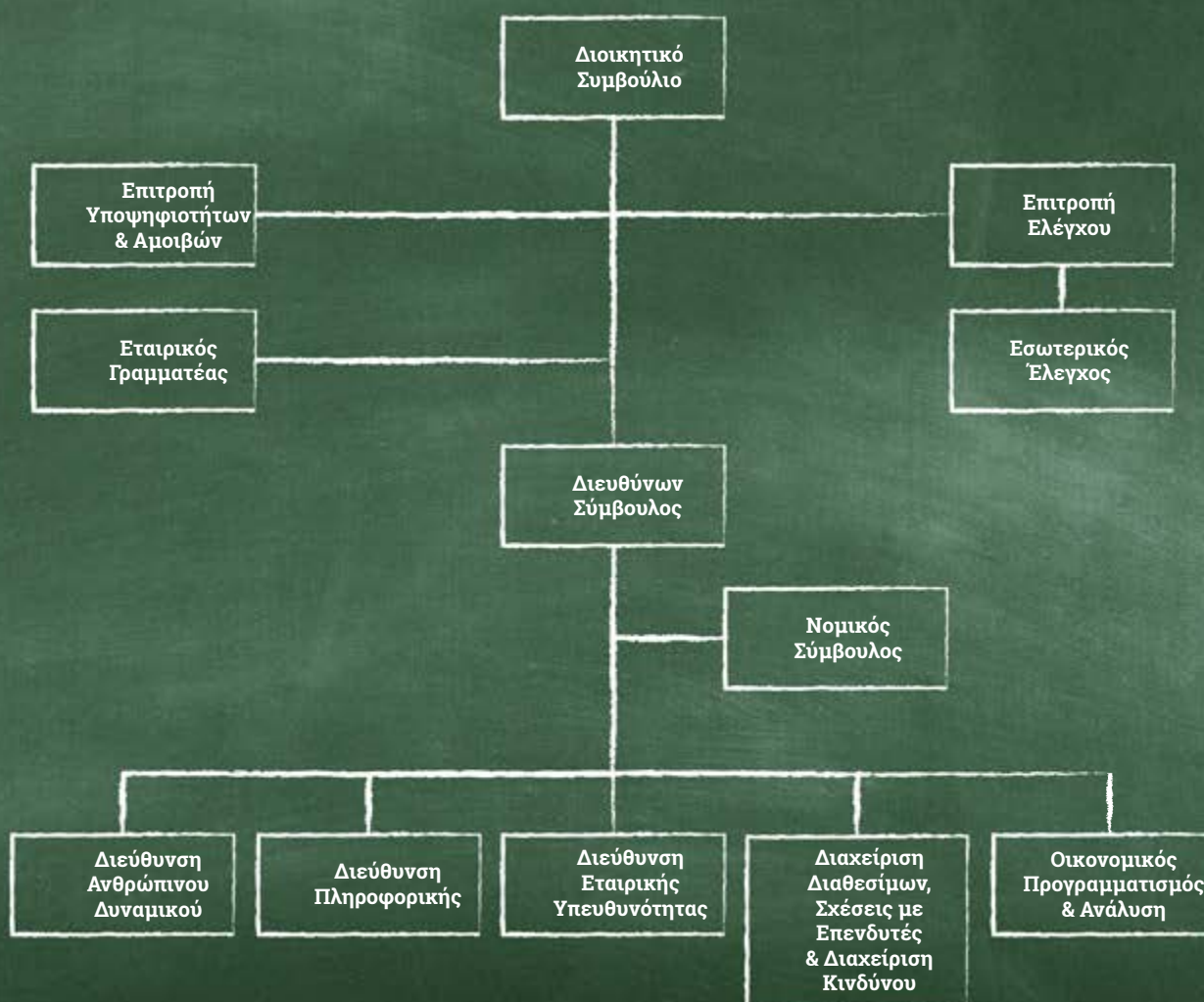
Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Καταπολέμηση της Διαφθοράς



G4-56 G4-34

Στον Όμιλο FOURLIS, η Κοινωνική Υπευθυνότητα έχει ενσωματωθεί στον τρόπο διοίκησής μας και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι των δραστηριοτήτων και των διοικητικών πρακτικών του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, η ορθή διαχείριση των θεμάτων κανονιστικής συμμόρφωσης και καταπολέμησης της διαφθοράς επηρεάζουν τη φήμη και την απόδοση του Ομίλου ενώ, αντίστοιχα, μειώνουν τους κινδύνους που σχετίζονται με περιστατικά μη συμμόρφωσης. Τα θέματα αυτά αφορούν και επιδρούν σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου καθώς και τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη του, όπως η πολιτεία (επίσημες και οι εποπτικές αρχές) και η ευρύτερη κοινωνία.

Η προσέγγισή μας περιλαμβάνει την εφαρμογή Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, Κώδικα Δεοντολογίας, Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας και Διαδικασιών Εσωτερικού Ελέγχου, τα οποία περιγράφουμε στη συνέχεια. Το παρακάτω οργανόγραμμα αποτυπώνει τις δομές επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου με τις Επιτροπές αλλά και τις Διευθύνσεις της **FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ**:



Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.)

G4-34

Η εταιρεία έχει επιλέξει τη συγκρότηση του Δ.Σ. με τον ανώτατο επιτρεπόμενο από το Καταστατικό της (3 έως 9 μέλη) αριθμό Συμβούλων, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα, η ποικιλομορφία φύλου, ηλικίας, γνώσεων, προσόντων, εμπειρίας που εξυπηρετούν τους στόχους της εταιρείας καθώς και η ισορροπία μεταξύ εκτελεστικών και μη εκτελεστικών μελών.

Στη συνέχεια, ενδεικτικά αναφέρουμε τις πρακτικές που έχει υιοθετήσει ο Όμιλος σχετικά με την εκλογή, τον αριθμό, τις αρμοδιότητες, τις αμοιβές και τη θητεία των μελών του Δ.Σ.

- // Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων στην οποία προτείνονται από το Δ.Σ. έπειτα από εισήγηση της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών και μετά από αξιολόγηση των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων τους, της επαγγελματικής τους εμπειρίας και του βιογραφικού τους.
- // Από τα εννέα μέλη του Δ.Σ., τα τέσσερα είναι εκτελεστικά και τα πέντε μη εκτελεστικά.
- // Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. είναι διαφορετικό πρόσωπο από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- // Με απόφαση του Δ.Σ. από 27/5/2014 έχει ορισθεί ως Ανεξάρτητος Αντιπρόεδρος, ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος.
- // Τα Διευθυντικά στελέχη και τα μέλη του Δ.Σ. αμείβονται ανάλογα με τη συνολική επίδοση της εταιρείας και τη συνεισφορά τους σε αυτή μετά από εισήγηση της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών.
- // Η Διευθύντρια Κοινωνικής Υπευθυνότητας, Σύμβουλος και εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. είναι υπεύθυνη για τη μεταφορά των θεμάτων Κοινωνικής Υπευθυνότητας στο Δ.Σ.
- // Τα μέλη του Δ.Σ. έχουν θητεία 5 ετών.

Οι Μέτοχοι της εταιρείας είναι αυτοί που ετησίως, κατά τη διάρκεια της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης, αξιολογούν την επίδοση και τη δραστηριότητα των μελών του Δ.Σ. Η τακτική Γενική Συνέλευση εκλέγει, επίσης, το Δ.Σ., τα ανεξάρτητα μέλη του καθώς και τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου. Το νέο Δ.Σ. του Ομίλου θα επανεκλεγεί εντός του α' εξαμήνου του 2017, καθώς τότε λήγει η θητεία του.

Αναλυτικές πληροφορίες για τη λειτουργία και τα μέλη του Δ.Σ. περιέχει η Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης. Στην ίδια Δήλωση, η οποία περιλαμβάνεται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση, περιγράφεται επίσης και η λειτουργία της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών και της Ελεγκτικής Επιτροπής.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα **www.fourlis.gr**

Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

G4-34

Η Εταιρεία, με την από 28/2/2011 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της, έχει αποφασίσει αυτοβούλως να εφαρμόζει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, για τις εισηγμένες εταιρείες, που συντάχθηκε με πρωτοβουλία του ΣΕΒ και κατόπιν τροποποιήθηκε στο πλαίσιο της πρώτης αναθεώρησής του από το ΕΣΕΔ στις 28 Ιουνίου 2013, που αναγνώρισαν από κοινού τη συμβολή της Εταιρικής Διακυβέρνησης στη διαρκή βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων και την αδιάκοπη μεγέθυνση της αξιοπιστίας της ελληνικής αγοράς.

Ο Κώδικας είναι προσαρμοσμένος στην ελληνική νομοθεσία και την επιχειρηματική πραγματικότητα και αποτελεί ένα πρότυπο βέλτιστων πρακτικών Εταιρικής Διακυβέρνησης που σαν στόχο έχουν την ενίσχυση της διαφάνειας των ελληνικών επιχειρήσεων, καθώς και την αύξηση της εμπιστοσύνης των επενδυτών τόσο ως προς το σύνολο των εισηγμένων εταιρειών όσο και κάθε μίας από αυτές και διευρύνει τους ορίζοντες προσέλευσης επενδυτικών κεφαλαίων.

Οι γενικές διατάξεις του Κώδικα παρέχουν καθοδήγηση σε θέματα όπως α) οι ρόλοι, οι αρμοδιότητες, το μέγεθος, η σύνθεση, οι απαιτούμενες ιδιότητες, τα καθήκοντα και η συμπεριφορά, οι αμοιβές, η λειτουργία και η αξιολόγηση του Προέδρου και των άλλων μελών του Δ.Σ., β) το σύστημα εσωτερικού ελέγχου, γ) το επίπεδο και η διάρθρωση των αμοιβών, δ) η επικοινωνία με τους μετόχους και ε) η Γενική Συνέλευση των μετόχων.

Από την ετήσια Οικονομική Έκθεση του έτους 2010 και εφεξής, η Εταιρεία περιλαμβάνει, στην ετήσια Οικονομική Έκθεσή της, Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, με την οποία γνωστοποιεί την οικειοθελή συμμόρφωσή της με τον Κώδικα και στην οποία περιγράφεται ο τρόπος λειτουργίας του Δ.Σ. Στη Δήλωση περιλαμβάνονται πληροφορίες για τα μέλη του Δ.Σ. καθώς και για τη διαχείριση κινδύνων και τον εσωτερικό έλεγχο.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα **www.fourlis.gr**

Κώδικας Δεοντολογίας

G4-S6 G4-S4 G4-S05

Ο Κώδικας Δεοντολογίας εστιάζει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας το οποίο προωθεί το σεβασμό και την προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Μέσω του Κώδικα, ο Όμιλος FOURLIS προωθεί και εφαρμόζει πολιτική ίσων ευκαιριών για όλους τους εργαζόμενους καθώς και πολιτική απαγόρευσης σεξουαλικής παρενόχλησης και είναι σε πλήρη εναρμόνιση με την εργατική νομοθεσία. Επίσης, η πολιτική αποτροπής βίας στους χώρους εργασίας του Ομίλου FOURLIS, όπως αυτή διατυπώνεται στον Κώδικα, απαγορεύει ρητά τις πράξεις βίας, τα απειλητικά μηνύματα ή συμπεριφορά και τη χρήση ή κατοχή όπλων από οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο, σε χώρους εργασίας ή κατά τη διάρκεια συναλλαγών με εξωτερικούς συνεργάτες.

Όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου FOURLIS οφείλουν να υιοθετούν και να εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας. Η αναλυτική έκδοση του Κώδικα παραδίδεται σε όλα τα στελέχη της εταιρείας, ενώ η συνοπτική έκδοση και τυχόν αλλαγές, διανέμονται σε όλους τους εργαζόμενους. Κάθε χρόνο, όλοι οι εργαζόμενοι υπογράφουν το συνοδευτικό έντυπο αποδοχής του Κώδικα. Αν στο μεταξύ προκύψουν τυχόν αλλαγές σχετικά με τα προβλεπόμενα του Κώδικα από την πλευρά των εργαζομένων, αυτοί οφείλουν αντίστοιχα να τις γνωστοποιούν στη Διοίκηση.

Ο Όμιλος FOURLIS έχει υιοθετήσει υψηλά πρότυπα επαγγελματικής δεοντολογίας, τα οποία περιλαμβάνονται στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου, εξασφαλίζοντας τη δέσμευση και τη συνεργασία όλων των στελεχών του και αφορούν τα κάτωθι:

- // Δέσμευση για την τήρηση επαγγελματικής δεοντολογίας και συμμόρφωσης με τη νομοθεσία
- // Επικοινωνία περιπτώσεων αντιδεοντολογικής ή μη σύννομης συμπεριφοράς
- // Σύγκρουση συμφερόντων
- // Επαγγελματικά δώρα, πληρωμές και δίκαιες συναλλαγές
- // Διεθνής επιχειρηματική συμπεριφορά
- // Ακρίβεια και διατήρηση εταιρικών αρχείων και στοιχείων
- // Εταιρικές ανακοινώσεις
- // Το περιβάλλον εργασίας στον Όμιλο FOURLIS
- // Πρακτικές εμπορίου και ανταγωνισμού
- // Ποιότητα εμπορευμάτων και προστασία φυσικού περιβάλλοντος
- // Χρήση των περιουσιακών στοιχείων του Ομίλου (εξοπλισμού και υπηρεσιών)
- // Τήρηση απορρήτου
- // Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και διαδικτύου (internet) στο χώρο εργασίας
- // Απαγόρευση χρησιμοποίησης προνομιικών πληροφοριών και διενέργεια συναλλαγών
- // Συμμετοχή στα Κοινά και την Πολιτική
- // Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)
- // Σχέσεις/Συγγένειες συναδέλφων εντός του Ομίλου FOURLIS

Όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου έχουν υπογράψει, ανάλογα με τη θέση τους στην εταιρική ιεραρχία, την αναλυτική ή συνοπτική έκδοση του Κώδικα. Για την περίοδο 1/1-31/12/2014 και για την περίοδο 1/1-31/12/2015 καταγράφηκαν, σε κάθε περίοδο, από δύο (2) αναφορές αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς, για τις οποίες έλαβε γνώση η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, μέσω της τηλεφωνικής γραμμής και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Κώδικα Δεοντολογίας. Οι αναφορές αυτές, αφού αξιολογήθηκαν από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, διαβιβάστηκαν κατά περίπτωση στις αρμόδιες Διευθύνσεις και τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα έτσι ώστε όχι μόνο να αντιμετωπιστούν οι συγκεκριμένες συμπεριφορές αλλά και να αποτραπούν παρόμοια περιστατικά στο μέλλον. Καμία από τις αναφορές δεν αφορούσε περιστατικά διαφθοράς.

Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας

G4-14 G4-34

Ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας της μητρικής εταιρείας του Ομίλου (FOURLIS AE. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ) εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιό της. Αναφέρεται στην οργανωτική της δομή, στο σύστημα διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζει καθώς και στο σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Περιλαμβάνει τις βασικές αρχές λειτουργίας και τις σχετικές διαδικασίες, ενώ περιγράφει και τη διάρθρωση και λειτουργία της Επιτροπής Ελέγχου (Audit Committee), της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών και της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου. Επιπρόσθετα, περιέχει τις βασικές αρχές του κώδικα συναλλαγών επί των κινητών αξιών της.

Με πρωτοβουλία του Διευθύνοντος Συμβούλου του Ομίλου, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας επανεξετάζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα και τουλάχιστον μία φορά ετησίως, προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσο είναι εναρμονισμένος με τις ισχύουσες πρακτικές του Ομίλου και τις διατάξεις σχετικών νόμων ή/και αποφάσεων της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς. Ο Κανονισμός τροποποιείται επίσης εκτάκτως σε περιπτώσεις αλλαγών στις δραστηριότητες του Ομίλου, τις επιμέρους Διευθύνσεις του ή τις αρμοδιότητες των Διευθυντικών του στελεχών, ή σε όσες περιπτώσεις προβλέπονται από το νόμο ή άλλες σχετικές διατάξεις.

Εσωτερικός Έλεγχος

G4-14 G4-34

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου είναι οργανωμένη έτσι ώστε να επιτελεί έναν ανεξάρτητο, επιβεβαιωτικό και συμβουλευτικό ρόλο, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις διαδικασίες της εταιρείας. Υποστηρίζει τον Όμιλο στην επίτευξη των στόχων του μέσω αξιολόγησης, η οποία συντελεί στη βελτίωση των συστημάτων εταιρικής διακυβέρνησης, εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων από τη Διοίκηση. Εποπτικό Όργανο της Μονάδας του Εσωτερικού Ελέγχου είναι η Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee), η οποία και ενημερώνει, σε τριμηνιαία βάση, το Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής εταιρείας του Ομίλου για το διενεργούμενο έργο.

Οι εσωτερικοί ελεγκτές εφαρμόζουν τις αρχές της ανεξαρτησίας, αντικειμενικότητας και εμπιστευτικότητας και δρουν σε πλήρη εναρμόνιση με τα Διεθνή Πρότυπα για την Επαγγελματική Άσκηση του Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και την πολιτική και τις διαδικασίες της εταιρείας. Οι εσωτερικοί ελεγκτές είναι πρόσωπα με επαρκή προσόντα και εμπειρία.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου έχει πλήρη πρόσβαση σε όλα τα βιβλία και στοιχεία της εταιρείας, τους εργαζόμενους, τους χώρους και τις δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου που είναι απαραίτητα για την υλοποίηση του ελεγκτικού της έργου και οι δραστηριότητές της διακρίνονται από εχεμύθεια. Διενεργεί Ελέγχους Λειτουργικούς, Διαχειριστικούς, Οικονομικούς & Ελέγχους Συμμόρφωσης, ενώ υποβάλλει το ετήσιο πρόγραμμα ελέγχου στην Επιτροπή Ελέγχου προς έγκριση.

Επιτροπή Ελέγχου

G4-14 G4-34

Το Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, αναπτύσσει άμεση και τακτική επαφή με τους τακτικούς ελεγκτές, προκειμένου να λαμβάνει τακτική ενημέρωση από τους τελευταίους σε σχέση με την ορθή λειτουργία του συστήματος ελέγχου, με σκοπό την περιφρούρηση των περιουσιακών στοιχείων της εταιρείας, καθώς και τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση των σημαντικότερων κινδύνων.

Η λειτουργία της Επιτροπής Ελέγχου περιγράφεται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και στον Κανονισμό Λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας (Audit Committee Charter), εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και αναρτάται στον ιστότοπο του Ομίλου FOURLIS (<http://www.fourlis.gr>).

Ο Κανονισμός Λειτουργίας περιλαμβάνει τα κάτωθι κεφάλαια:

- // Σκοπό της Επιτροπής Ελέγχου
- // Μέλη και θητεία της Επιτροπής Ελέγχου
- // Υπευθυνότητες της Επιτροπής Ελέγχου
- // Καθήκοντα και αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου
- // Λειτουργία της Επιτροπής Ελέγχου.

Επιτροπή Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών

G4-34

Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών είναι ενιαία επιτροπή, που έχει ως βασικό έργο της να προΐσταται στη διαδικασία υποβολής υποψηφιοτήτων για την εκλογή μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και την επιλογή ανώτατων στελεχών και να υποβάλλει προτάσεις προς το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με τις αμοιβές (βασικό μισθό, bonus ή κάποια οικονομικά κίνητρα και παροχές) των εκτελεστικών μελών και των βασικών ανώτατων στελεχών. Ο Όμιλος FOURLIS, με σκοπό την εξασφάλιση των αρχών της δικαιοσύνης και της ίσης μεταχείρισης, έχει θεσπίσει και επικοινωνήσει διαφανείς και σαφείς αρχές σύμφωνα με τις οποίες αμείβονται τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. Η πολιτική αμοιβών βασίζεται στους στόχους και την περιγραφή της θέσης εργασίας, την αποτελεσματική αξιολόγηση και τη διαχείριση της απόδοσης.

Ο Κανονισμός της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών περιλαμβάνει τα κάτωθι κεφάλαια:

- // Σκοπό της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών
- // Μέλη και θητεία της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών
- // Υπευθυνότητες της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών
- // Καθήκοντα και αρμοδιότητες της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών
- // Λειτουργία της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών
- // Δημοσιοποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών

Εταιρική Υπευθυνότητα

Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας

Η Κοινωνική Υπευθυνότητα είναι μια έννοια άρρηκτα συνδεδεμένη με τις δραστηριότητες του Ομίλου FOURLIS.

Η Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας δημιουργήθηκε το 2008, με στόχο το συντονισμό των εταιρειών του Ομίλου σε πρωτοβουλίες και δράσεις στον τομέα της Κοινωνικής Υπευθυνότητας με γνώμονα τις Αξίες και τις Αρχές μας. Η Διεύθυνση λειτουργεί και αναπτύσσεται διαρκώς, έχοντας ως βασική προτεραιότητα το σεβασμό στους Ανθρώπους μας, τη στήριξη της Κοινωνίας και της Αγοράς και την προστασία του Περιβάλλοντος.

Η Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας σχεδιάζει και υλοποιεί το ετήσιο πρόγραμμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου σε συνεργασία με στελέχη των θυγατρικών εταιρειών, που λειτουργούν ως συντονιστές για θέματα που άπτονται των τεσσάρων αυτών αξόνων. Επίσης, είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση και επίβλεψη της ροής των δράσεων του προγράμματος έως την ολοκλήρωσή τους.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Συμμέτοχοι

G4-25

Στον Όμιλο FOURLIS δραστηριοποιούμαστε στο λιανικό εμπόριο στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, με αποτέλεσμα οι Συμμέτοχοί μας να ποικίλουν. Ως Συμμέτοχους ορίζουμε όλους όσους συνδέονται, επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας.

Έχοντας προσδιορίσει και ιεραρχήσει τους Συμμετόχους μας, επενδύουμε στη συνεχή και αμφίδρομη επαφή και επικοινωνία μαζί τους, με σκοπό τη διατήρηση μίας σταθερής ροής πληροφοριών, από και προς την εταιρεία, σχετικά με τα αιτήματα, τις ανησυχίες και τις προσδοκίες τους.

Πιστεύουμε ότι η πληρέστερη κατανόηση των προσδοκιών και των αναγκών των Συμμετόχων μας, καθώς και ο ρόλος και οι απόψεις τους, είναι σημαντικά στοιχεία στην προσπάθειά μας για τη βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, για την υπεύθυνη και βιώσιμη λειτουργία και ανάπτυξή μας, καθώς και για τη μείωση τυχόν αρνητικής επίδρασης που προκύπτει από τις δραστηριότητές μας.

Στον πίνακα που ακολουθεί αναγράφονται οι ομάδες των Συμμετόχων μας και οι πρακτικές που ακολουθούμε ώστε να διατηρούμε μια υγιή και αμφίδρομη επικοινωνία μαζί τους.



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ G4-24	ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΕΜΠΛΟΚΗΣ G4-26	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ G4-26
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	Έρευνα Εργασιακού Κλίματος	Ετήσια
	Εταιρικές Εκδηλώσεις	Ετησίως ή με αφορμή συγκεκριμένο γεγονός
	Έκδοση ηλεκτρονικών και εντύπων περιοδικών ενημερώσεων	2μηνι, 4μηνι ή όποτε προκύπτει ανάγκη ενημέρωσης
	Πίνακες ανακοινώσεων	Συνεχής
	Εσωτερικό Διαδίκτυο (Yammer)	Συνεχής
	Ομάδες Εργασίας	Στο πλαίσιο συγκεκριμένων δράσεων (π.χ.σε συνέχεια της Έρευνας Εργασιακού Κλίματος)
	Διαδικασία Αξιολόγησης 360°	Ξεκίνησε το 2013 και υλοποιείται ετησίως (με διετή περιοδικότητα ανά βαθμίδα)
	Αξιολόγηση Εργαζομένων	Ετήσια
	Συναντήσεις	// One to One: Όταν προκύπτει σχετική ανάγκη // Θεσμοθετημένες: Σε διαστήματα που καθορίζονται από την κάθε Δ/ση / Τμήμα βάσει των αναγκών τους
ΜΕΤΟΧΟΙ	Τακτική Γενική Συνέλευση	Ετήσια
	Ανακοινώσεις	Όποτε προκύπτει ανάγκη ενημέρωσης
	Ad hoc Επικοινωνία	Συνεχής
ΠΕΛΑΤΕΣ	Επαφή και επικοινωνία εντός των καταστημάτων και ad hoc (τηλέφωνα / emails)	Συνεχής
	Αποστολές Newsletter/ SMS / Χρήση Social Media	Συνεχής
	Έρευνες Ικανοποίησης	// IKEA // INTERSPORT
	Έρευνα "Help Us to Improve"	IKEA: Συνεχής (σε υπολογιστές διαθέσιμους στους πελάτες, εντός των καταστημάτων)
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	Συναντήσεις	Συνεχής
	Συμμετοχή σε κλαδικές ενώσεις	Όποτε προκύπτει σχετικός σχεδιασμός
	Διεξαγωγή κοινών προγραμμάτων	Όποτε προκύπτει σχετικός σχεδιασμός
ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Επαφή και ενημέρωση με ηλεκτρονικά και έντυπα μέσα	Συνεχής
	Διεξαγωγή Εκδηλώσεων	Όποτε προκύπτει σχετικός σχεδιασμός
ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ (περιοχές όπου δραστηριοποιούνται οι εταιρείες του Ομίλου)	Επαφές με τοπικούς φορείς	Συνεχής
	Διεξαγωγή Εκδηλώσεων	Όποτε προκύπτει σχετικός σχεδιασμός
ΕΠΙΣΗΜΕΣ & ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ/ΠΟΛΙΤΕΙΑ	Συζήτηση με εκπροσώπους των Αρχών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο	Συνεχής
	Συμμετοχή σε οργανισμούς και ενώσεις	Συνεχής
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ/ΕΝΩΣΕΙΣ	Συμμετοχή σε συνδέσμους, οργανισμούς, ενώσεις	Συνεχής
	Συνεντεύξεις Τύπου	Συνεχής
	Ενημερωτικά Έντυπα / Press Kits	Συνεχής
ΜΜΕ	Συναντήσεις	Συνεχής
	Συναντήσεις	Συνεχής
	Συναντήσεις	Συνεχής
ΜΚΟ	Συναντήσεις	Συνεχής
	Συνεργασίες	Συνεχής
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ	Συμμετοχή σε συνδέσμους, οργανισμούς, ενώσεις	Συνεχής

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

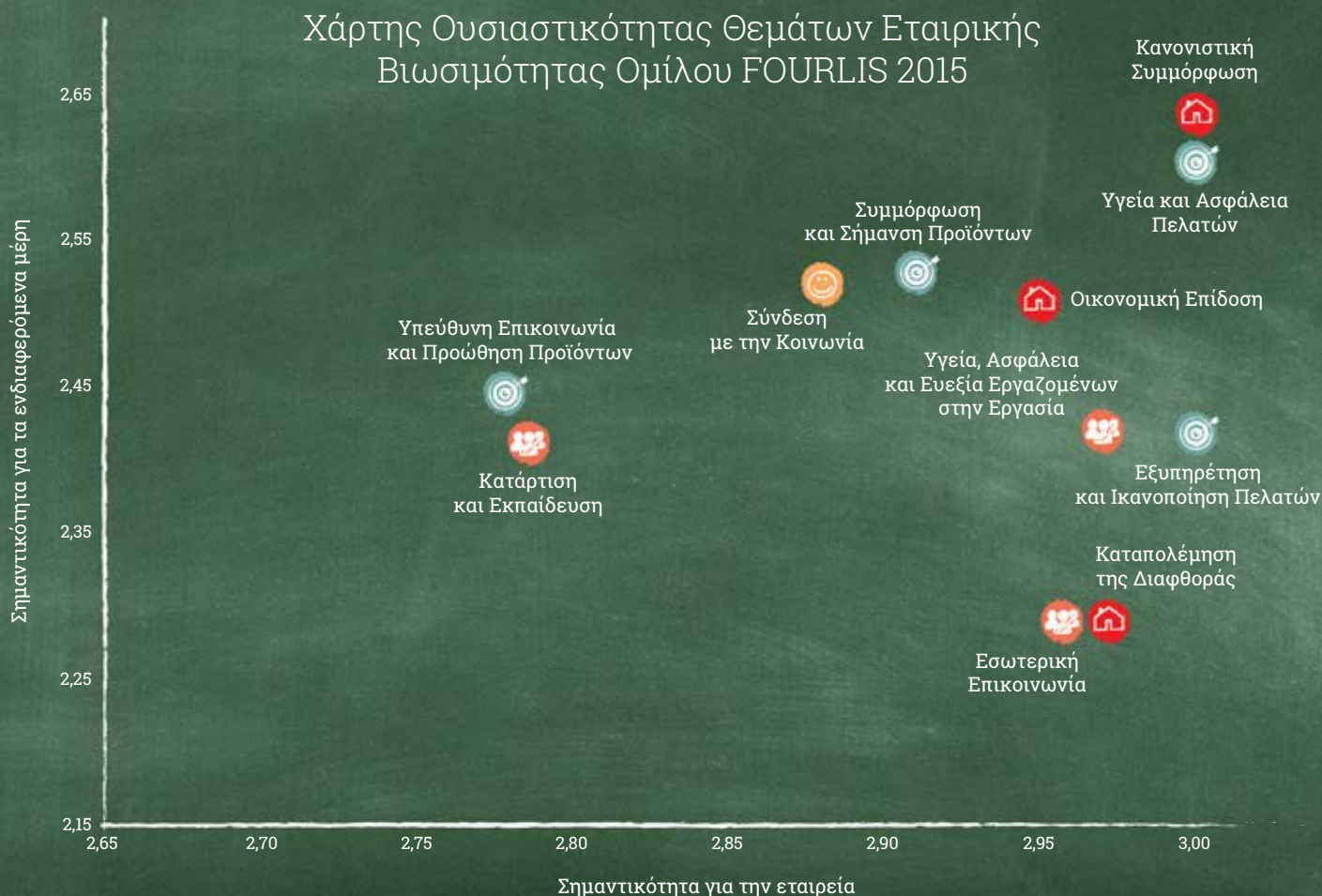
G4-18 G4-27

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της προσέγγισής μας σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, στον Όμιλο FOURLIS διεξαγάγαμε ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων βιωσιμότητας του Ομίλου στις αρχές του 2015. Ο σκοπός της ανάλυσης ήταν η αναγνώριση, η ιεράρχηση και η επικύρωση των πιο ουσιαστικών θεμάτων για τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του Ομίλου, όχημα της οποίας αποτελεί η εταιρική υπευθυνότητά του.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε βασίστηκε στις κατευθυντήριες οδηγίες GRI G4 και περιελάμβανε τα εξής βήματα:

1. Αναγνώριση πιθανών θεμάτων και των ορίων τους, εντός και εκτός Ομίλου, βάσει μεταξύ άλλων του ευρύτερου πλαισίου βιωσιμότητας της χώρας, της στρατηγικής και των ευρύτερων στόχων του Ομίλου, καθώς και των αναγνωρισμένων από τη Διοίκηση προσδοκιών των Συμμετόχων του Ομίλου.
2. Ιεράρχηση θεμάτων, (α) ως προς τη σημασία τους για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων του Ομίλου στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξής του και (β) ως προς την αναγνωρισμένη, από τη Διοίκηση, σημασία τους για τα ενδιαφερόμενα μέρη.
3. Επικύρωση αποτελέσματος διαδικασίας, μέσω ειδικής συνάντησης εργασίας, στην οποία συμμετείχαν Ανώτατα στελέχη του Ομίλου. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας του Ομίλου παρουσιάζονται στην ακόλουθη εικόνα, ενώ τα όρια επίδρασης των ουσιαστικών θεμάτων και η σύνδεσή τους με τις πτυχές των Κατευθυντήριων Οδηγιών Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας GRI G4, βρίσκονται στην επόμενη σελίδα.

Χάρτης Ουσιαστικότητας Θεμάτων Εταιρικής Βιωσιμότητας Ομίλου FOURLIS 2015



Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ



ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ



ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ G4-19	ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΩΝ GRI G4	ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΠΙΟ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΤΟ ΚΑΘΕ ΘΕΜΑ;	
			ΌΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΕΝΤΟΣ ΟΜΙΛΟΥ & ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ G4-20	ΌΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΕΚΤΟΣ ΟΜΙΛΟΥ G4-21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	Οικονομική Επίδοση*	Πτυχή «Οικονομική Επίδοση»	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	// ΜΕΤΟΧΟΙ // ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ - ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ // ΠΟΛΙΤΕΙΑ
	Κανονιστική Συμμόρφωση	Πτυχή «Κανονιστική Συμμόρφωση»	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	// ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ // ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ
	Καταπολέμηση της Διαφθοράς	Πτυχή «Καταπολέμηση της Διαφθοράς»	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	// ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ // ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	Κατάρτιση και Εκπαίδευση	Πτυχή «Κατάρτιση και Εκπαίδευση»	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	// ΠΕΛΑΤΕΣ // ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ - ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ
	Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία	Πτυχή «Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία»	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	ΠΕΛΑΤΕΣ
	Εσωτερική Επικοινωνία	Μη διαθέσιμη	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΟΜΙΛΟΥ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	Σύνδεση με την Κοινωνία	Πτυχή «Τοπικές Κοινότητες»	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	// ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ // ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	Υγεία και Ασφάλεια Πελατών	Πτυχή «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών»	HOUSEMARKET INTERSPORT	// ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ - ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ // ΠΕΛΑΤΕΣ
	Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών	Πτυχή «Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών»	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	// ΠΕΛΑΤΕΣ // ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ - ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ
	Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων	Πτυχή «Μάρκετινγκ και Επικοινωνία»	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	// ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ - ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ // ΠΕΛΑΤΕΣ
	Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων	Πτυχή «Συμμόρφωση Προϊόντων»	ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	// ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ - ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ // ΠΕΛΑΤΕΣ

*Η οικονομική διάσταση της βιωσιμότητας αφορά στις επιδράσεις του οργανισμού στην οικονομική κατάσταση των ενδιαφερόμενων μερών του και στα οικονομικά συστήματα σε τοπικό, εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο. Δεν εστιάζει στη χρηματοοικονομική κατάσταση του οργανισμού.

Συμμετοχές και Διακρίσεις

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ (United Nations Global Compact)

G4-15 G4-56



Από το 2008, ο Όμιλος FOURLIS είναι μέλος του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact), της μεγαλύτερης διεθνούς εθελοντικής πρωτοβουλίας για την υπεύθυνη επιχειρηματική δράση.

Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ αποτελείται από δέκα Αρχές που απορρέουν από διεθνώς αποδεκτά πρότυπα και αφορούν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, τις Συνθήκες Εργασίας, την Καταπολέμηση της Διαφθοράς και την Προστασία του Περιβάλλοντος, Αρχές τις οποίες στον Όμιλο FOURLIS δεσμευόμαστε να υιοθετούμε, να υποστηρίζουμε και να προωθούμε, μέσω της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας.

Οι ετήσιες Αναφορές Προόδου του Ομίλου FOURLIS καθώς και οι εκθέσεις Κοινωνικής Υπευθυνότητας, που περιλαμβάνουν την Αναφορά Προόδου (COP) του Ομίλου ως προς τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.fourlis.gr.

Συμμετοχές σε Ενώσεις

G4-16

Ο Όμιλος FOURLIS συμμετέχει:

- // Στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Συμβουλίου Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ε.Σ.Ε.Δ.), μέσω του εκτελεστικού Προέδρου κ. Βασίλη Φουρλή, ενώ στελέχη του Ομίλου συμμετέχουν στις ομάδες εργασίας του.
- // Στην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ελληνοαμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- // Στην Ένωση Ανωτάτων Στελεχών Ελλάδος (μέσω του Διευθύνοντος Συμβούλου κ. Απόστολου Πεταλά)
- // Στον ΣΔΑΔΕ (Σύνδεσμο Διοικήσεως Ανθρώπινου Δυναμικού) μέσω της Διευθύντριας Ανθρώπινου Δυναμικού κ. Νατάσας Σπύρου)

Ως μέλος, ο Όμιλος FOURLIS συμμετέχει και:

- // Στην Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών (ΕΝ.ΕΙΣ.ΕΤ.)
- // Στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α.)
- // Στο Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.) με ενεργή συμμετοχή στις ομάδες φορολογικών, Ανθρώπινου Δυναμικού και εφοδιαστικής αλυσίδας

Η NTERSPORT ATHLETICS AE συμμετέχει στους παρακάτω φορείς:

- // ΣΔΑΔΕ (Σύνδεσμος Διοικήσεως Ανθρώπινου Δυναμικού)
- // Σ.Δ.Ε. (Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος)
- // Ε.Σ.Η.Ε (Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου)
- // Ε.Β.Ε.Π (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Πειραιά)

Η HOUSEMARKET AE (IKEA) συμμετέχει στους παρακάτω φορείς:

- // ΣΔΑΔΕ (Σύνδεσμος Διοικήσεως Ανθρώπινου Δυναμικού)
- // Ε.Σ.Η.Ε. (Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου)
- // Σ.Ε.Λ.Π.Ε (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Λιανικών Πωλήσεων Ελλάδος)
- // Σ.Δ.Ε. (Σύλλογος Διαφημιζομένων Ελλάδος)
- // Σ.Ε.Β. (Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων)
- // ΕΛΟΤ
- // ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Βραβεία - Διακρίσεις 2015

ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ	ΒΡΑΒΕΙΟ
 	ETHOS SUSTAINABILITY AWARDS 2015	ΑΡΓΥΡΟ ΒΡΑΒΕΙΟ - Κατηγορία «ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΣ ΔΡΑΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ 2015»
	LIGHTHOUSE e-volution AWARDS 2016*	SILVER AWARD για το IKEA e-shop- Κατηγορία Ηλεκτρονικά Καταστήματα-Προϊόντα
	BUSINESS LEADERS 2015 BY ICAP	TRUE LEADER- FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ
	19ο ΣΥΜΠΟΣΙΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ (ΚΡΜΓ ΕΛΛΑΔΑΣ)**	Κατηγορία «ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ» - FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΧΡΗΜΑ- ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΟΥΖΟΥΝΗΣ 2015	3ο ΒΡΑΒΕΙΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ - FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ
	ΑΛΜΑ ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ	ΒΡΑΒΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΟ ΣΥΛΛΟΓΟ
	RETAIL AWARDS	RETAIL STORE-ΕΝΔΥΣΗ / ΥΠΟΔΗΣΗ 2015 - Κατάστημα Πυλαίας
	BUSINESS LEADERS 2015 BY ICAP	TRUE LEADER
	The Athlete's Foot INTERNATIONAL BUSINESS MEETING	3 ^ο ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΣΤΟΝ ΚΟΣΜΟ - Κατάστημα The Athlete's Foot Κηφισιάς

*Η τελετή πραγματοποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2015

** Η τελετή πραγματοποιήθηκε τον Φεβρουάριο του 2016

2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ



ΟΜΙΛΟΣ FOURLIS = ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο Όμιλος FOURLIS είναι οι Άνθρωποί του, όλοι εκείνοι δηλαδή που καθημερινά στηρίζουν τη λειτουργία του. Στον Όμιλο FOURLIS, η δημιουργία και η διαφύλαξη των θέσεων εργασίας, οι συνθήκες εργασιακής ασφάλειας, η αξιοκρατία και η προσωπική ανάπτυξη, ο σεβασμός των ανθρώπινων δικαιωμάτων, η ελευθερία αλλά και η παροχή ίσων ευκαιριών εκπαίδευσης, αξιολόγησης και επιβράβευσης για όλους αποτελούν το επίκεντρο της Ομιλικής μας φιλοσοφίας και των πρακτικών μας.

Η προσέγγισή μας στο ζήτημα της απασχόλησης και οι σχέσεις μας με τους εργαζομένους μας επηρεάζουν άμεσα την απόδοση, τη διατήρηση και την εξέλιξή τους, ενώ αποτελούν σημαντικά θέματα για τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του Ομίλου μας.



Συνολικός αριθμός εργαζομένων

G4-9 G4-10

Το **2015**, ο Όμιλος FOURLIS αριθμούσε **3.760 εργαζομένους**,

εκ των οποίων οι **2.706 εργάζονται στην Ελλάδα και την Κύπρο.**

Εργαζόμενοι ανά σύμβαση εργασίας/φύλο/ τύπο απασχόλησης/περιοχή

G4-10

FOURLIS Group: Σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού βάσει γεωγραφικής κατανομής και φύλου

Γεωγραφική Περιοχή	2015		2014		2013	
	 Άντρες	 Γυναίκες	 Άντρες	 Γυναίκες	 Άντρες	 Γυναίκες
Ελλάδα	1.098	1.295	1.060	1.290	1.049	1.287
Κύπρος	167	146	160	144	149	139
Ρουμανία	182	195	189	240	168	228
Βουλγαρία	176	258	157	223	159	219
Τουρκία	165	78	161	86	147	72
Σύνολο	1.788	1.972	1.727	1.983	1.672	1.945

FOURLIS Group: Σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού βάσει σύμβασης εργασίας και φύλου

Σύμβαση Εργασίας	2015		2014		2013	
	 Άντρες	 Γυναίκες	 Άντρες	 Γυναίκες	 Άντρες	 Γυναίκες
Συμβάσεις Αορίστου Χρόνου Πλήρους Απασχόλησης	1.187	906	1.146	964	1.140	966
Συμβάσεις Αορίστου Χρόνου Μερικής Απασχόλησης	465	924	433	872	440	851
Συμβάσεις Ορισμένου Χρόνου Πλήρους Απασχόλησης	41	47	43	48	23	39
Συμβάσεις Ορισμένου Χρόνου Μερικής Απασχόλησης	95	95	105	99	69	89
Σύνολο	1.788	1.972	1.727	1.983	1.672	1.945

FOURLIS Group: Σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού βάσει τύπου εργασίας και φύλου

Έτος	Εργαζόμενοι		Εποπτευόμενοι Εργαζόμενοι		Σύνολο	
	 Άντρες	 Γυναίκες	 Άντρες	 Γυναίκες	Εργαζόμενοι	Εποπτευόμενοι Εργαζόμενοι
2015	1.788	1.972	0	0	3.760	0
2014	1.727	1.983	0	0	3.710	0
2013	1.672	1.945	0	0	3.617	0

G4-10

Αναφέρουμε πως στον Όμιλο FOURLIS δεν υπάρχουν αυτοαπασχολούμενοι εργαζόμενοι και συνεπώς κανένα σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων του Ομίλου δεν πραγματοποιείται από αυτούς είτε από άλλα άτομα που δεν συγκαταλέγονται στους εργαζόμενους, συμπεριλαμβανομένων εργαζομένων εργολάβων, εποπτευομένων ή μη. Επίσης, δεν υπάρχουν κανενός είδους διακυμάνσεις στον αριθμό των εργαζομένων του Ομίλου, όπως είναι οι εποχιακές διακυμάνσεις.

Ανθρώπινα Δικαιώματα

Για τον Όμιλό μας, σημαντικό θέμα αποτελεί επίσης ο σεβασμός και η προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων. Αν και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα δεν επηρεάζονται άμεσα από τις δραστηριότητές μας, αναγνωρίζουμε ότι αποτελούν ένα από τα κορυφαία ζητήματα βιωσιμότητας παγκοσμίως και ότι ο τρόπος που εμείς προσεγγίζουμε το θέμα αυτό, συμβάλλει στη βιώσιμη ανάπτυξη και σταθερότητα του Ομίλου μας. Μέσω της συμμετοχής μας στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN GLOBAL COMPACT), δεσμευόμαστε να τηρούμε τις αντίστοιχες Αρχές (βλ. Πίνακα Αναφοράς Προόδου, σελ. 94). Πιο συγκεκριμένα, προασπίζουμε την ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι, την εξάλειψη της παιδικής και της καταναγκαστικής εργασίας και των διακρίσεων στο χώρο εργασίας. Στον Όμιλο FOURLIS, προσεγγίζουμε τα θέματα σεβασμού και προστασίας των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων με συστηματικό τρόπο, μέσω των πολιτικών που υιοθετούμε και των πρωτοβουλιών που αναλαμβάνουμε. Στον πίνακα αναφοράς προόδου του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. αναφέρονται οι ενότητες του απολογισμού με τις ενέργειες και τα αποτελέσματα της τήρησης κάθε Αρχής.

Η προσπάθεια αυτή έχει σαν βασικούς της άξονες:

// τους Εσωτερικούς Κανονισμούς Εργασίας, οι οποίοι ρυθμίζουν εργασιακά θέματα όπως τις αμοιβές και παροχές του Ανθρώπινου Δυναμικού, την εκπαίδευση και την αξιολόγηση, τη συμπεριφορά στην εργασία και τις σχέσεις μεταξύ συναδέλφων, τις συνθήκες Υγιεινής και Ασφάλειας, την πειθαρχική διαδικασία καθώς και τη διαδικασία λύσης της εργασιακής σχέσης.

// τον Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος εστιάζει στην υποχρέωση των εργαζομένων για ηθική επαγγελματική συμπεριφορά και σε ζητήματα ίσης μεταχείρισης.

// την Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας (βλ. ενότητα «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών»), η οποία έχει αναπτυχθεί για να παρέχει τις καλύτερες δυνατές συνθήκες σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας τόσο για τους εργαζόμενους του Ομίλου όσο και για τους πελάτες μας.

// τις υπεύθυνες πολιτικές προϊόντος των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου μας, οι οποίες έχουν στόχο την ασφάλεια και την ολοκληρωμένη πληροφόρηση του τελικού χρήστη των προϊόντων (βλ. ενότητα «Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων»).

Πιστοποίηση «Investors in People»

Το 2014, η FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ πιστοποιήθηκε για τα επόμενα 3 χρόνια με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο «INVESTORS IN PEOPLE» (IiP), που στην Ελλάδα εκπροσωπείται επίσημα από την ΕΕΔΕ (Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων).

Το Πρότυπο «INVESTORS IN PEOPLE» είναι ένα εργαλείο που βοηθά τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους στην επίτευξη των επιχειρηματικών τους στόχων, μέσα από τη διαχείριση και ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού τους.

Αποτελείται από τρεις φάσεις (χρονικά): Διάγνωση, Υλοποίηση πλάνου ενεργειών και Αξιολόγηση από στελέχη του φορέα IiP της Αγγλίας.

Το πρότυπο εξετάζει τις ακόλουθες 10 περιοχές:

1. Επιχειρηματική Στρατηγική
2. Στρατηγική Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης
3. Στρατηγική Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
4. Στρατηγική Ηγεσίας & Διοίκησης
5. Αποτελεσματικότητα Στελεχών
6. Αναγνώριση & Επιβράβευση
7. Συμμετοχή & Ενθάρρυνση
8. Εκπαίδευση & Εξέλιξη
9. Μέτρηση Επίδοσης
10. Διαρκή Βελτίωση

Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη

Ανταποκρινόμενοι στις δύσκολες οικονομικές συγκυρίες και τα αυξητικά ποσοστά της ανεργίας, φροντίζουμε όχι μόνο να μη μειώνουμε τον αριθμό εργαζομένων μας, αλλά να δημιουργούμε νέες θέσεις εργασίας με την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων μας στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Με αυτόν τον τρόπο, δίνουμε έμφαση στη στήριξη της φθίνουσας ελληνικής οικονομίας, ενισχύουμε τις τοπικές κοινωνίες και τονώνουμε τις εθνικές οικονομίες στις χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε. Σε όποια από τις εταιρείες παρουσιάζεται ανάγκη κάλυψης νέων θέσεων εργασίας, τότε αυτές καλύπτονται άμεσα είτε με εσωτερική μετακίνηση / προαγωγή εργαζομένων (μέσω της διαδικασίας Ανοιχτής Στελέχωσης), είτε με απευθείας πρόταση αλλαγής θέσης / προαγωγής σε κάποιον εργαζόμενο (για υψηλόβαθμα στελέχη), είτε με νέα πρόσληψη.

Η Πολιτική & Διαδικασία της Ανοιχτής Στελέχωσης (Open Resourcing) διασφαλίζει ότι οι θέσεις εργασίας προς κάλυψη ανακοινώνονται κατ' αρχάς στους εργαζόμενους του Ομίλου, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν υποψηφιότητα και να συμμετέχουν στη διαδικασία αξιολόγησης και επιλογής.



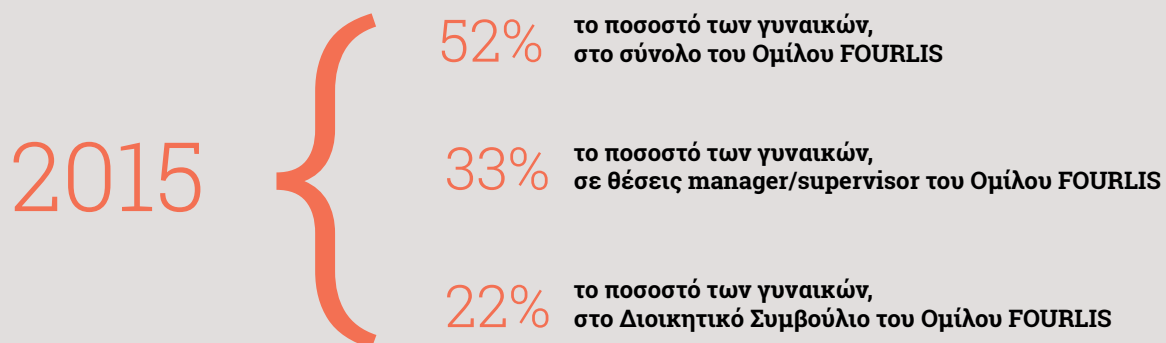
Βασικοί άξονες της Πολιτικής μας, σχετικά με τις προσλήψεις προσωπικού και την επαγγελματική εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού μας, είναι:

// Τα κριτήρια αξιολόγησης προσλήψεων να είναι κοινά σε όλες οι εταιρείες του Ομίλου μας, ώστε να διασφαλίζεται η ισότητα των ευκαιριών και η καταπολέμηση των διακρίσεων.

// Να δίνονται ίσες ευκαιρίες εξέλιξης μέσα από διαδικασίες εσωτερικής μετακίνησης και προαγωγών σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου.

// Να λαμβάνονται υπόψη οι ισορροπίες μεταξύ των δύο φύλων στις διαδικασίες επιλογής και ανάπτυξης των εργαζομένων μας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στον Όμιλο FOURLIS έχουμε εξασφαλίσει ίσες δυνατότητες ανέλιξης σε διοικητικές θέσεις μεταξύ γυναικών και ανδρών, όπως προκύπτει και από τα παρακάτω στοιχεία:



Επίσης, από το 2008, έχουμε υιοθετήσει ένα ετήσιο ενιαίο Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανάπτυξης για όλους τους εργαζομένους του Ομίλου μας, προκειμένου να εξασφαλίσουμε ότι η διαδικασία αξιολόγησης είναι και θα παραμείνει διαφανής. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζουμε ένα δίκαιο εργασιακό περιβάλλον και δημιουργούμε ένα λειτουργικό πλάνο διαδοχής στελεχών σε θέσεις υψηλής ευθύνης.

Επίσης, από το 2013, υλοποιούμε τη Διαδικασία Αξιολόγησης 360°, για τα στελέχη του Ομίλου (Διευθυντές και Προϊσταμένους), σε συνεργασία με ανεξάρτητη συμβουλευτική εταιρεία. Η Αξιολόγηση 360° είναι ένα εργαλείο που δίνει την ευκαιρία σε όσους συνεργάζονται σε οποιοδήποτε επίπεδο (προϊστάμενοι, υφιστάμενοι, συνάδελφοι), να εκφράσουν ανοιχτά την άποψή τους, παρέχοντας εποικοδομητικά σχόλια για τη συμπεριφορά και τον τρόπο διοίκησης όσων αξιολογούνται. Με τον τρόπο αυτό, η αξιολόγηση 360°, αποτελεί ένα εργαλείο αυτό-βελτίωσης, που συμβάλλει στην κατανόηση των αναγκών, στην αναγνώριση δυνατών σημείων και περιοχών προς βελτίωση και συνεπώς στην ενίσχυση της συνεργασίας. Ο σχεδιασμός της Διαδικασίας Αξιολόγησης 360° προβλέπει ότι θα πραγματοποιείται μία φορά το χρόνο, για διαφορετική ομάδα Διευθυντών και Προϊσταμένων.

G4-LA1

Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων απασχολούμενων και αντικατάσταση απασχολούμενων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή.

		2015			2015		
		Αριθμός αποχωρήσεων	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό αποχωρήσεων (%)	Αριθμός προσλήψεων	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό προσλήψεων (%)
Ηλικιακή Ομάδα	<30	860	1271	67,7	544	1271	42,8
	30-50	254	2095	12,1	167	2095	8,0
	>50	31	394	7,9	9	394	2,3
Φύλο	Άνδρες	595	1788	33,28	394	1788	22,0
	Γυναίκες	550	1972	27,89	326	1972	16,5
Σύνολο Ομίλου		1145	3760	30,45	720	3760	19,1
Χώρα	Ελλάδα	247	2393	10,3	220	2393	9,2
	Κύπρος	78	313	24,9	71	313	22,7
	Ρουμανία	272	377	72,1	119	377	31,6
	Βουλγαρία	293	434	67,5	197	434	45,4
	Τουρκία	255	243	104,9	113	243	46,5

G4-LA2

Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινώς απασχολούμενους, κατά σημαντική τοποθεσία λειτουργίας.

	Ελλάδα		Κύπρος		Ρουμανία		Βουλγαρία		Τουρκία	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Ασφάλεια ζωής	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
Υγειονομική περίθαλψη	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Κάλυψη αναπηρίας και ανικανότητας	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
Γονική άδεια	✓	✓	✓	✓						
Συνταξιοδοτικές παροχές	✓	✓	✓	✓						

Κατάρτιση και Εκπαίδευση



Γιατί είναι σημαντικό;

Στον Όμιλο FOURLIS πιστεύουμε πως η ανάγκη των εργαζομένων για εκπαίδευση είναι συνεχής και αυξανόμενη, καθώς ο ανταγωνισμός και οι σύγχρονες απαιτήσεις της αγοράς δημιουργούν διαρκώς νέες ανάγκες εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Για το λόγο αυτό, η εκπαίδευση του κάθε εργαζόμενου στον Όμιλο ξεκινάει από την πρόσληψή του.

Συνολικά το θέμα της Κατάρτισης και της Εκπαίδευσης των εργαζομένων αφορά και επιδρά σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, καθώς και τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη του όπως οι πελάτες, οι συνεργάτες και οι προμηθευτές.



Πως το διαχειριζόμαστε;

Το πρώτο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για κάθε εργαζόμενο στον Όμιλό μας είναι ένα εισαγωγικό πρόγραμμα, μέσα από το οποίο φροντίζουμε οι νεοπροσληφθέντες εργαζόμενοί μας να ενημερώνονται σχετικά με τη Δομή του Ομίλου, τις Αρχές, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της κάθε εταιρείας.

Επίσης, το 2011 δημιουργήθηκε η Ακαδημία Εκπαίδευσης, του Ομίλου FOURLIS, «Learning Institute Sharing the Knowledge», η οποία το 2012 μετονομάστηκε σε «FOURLIS Learning Academy», (Ακαδημία Γνώσης Ομίλου FOURLIS). Όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου FOURLIS είναι μέλη της Ακαδημίας, συμμετέχοντας σε Προγράμματα ανάλογα με τις απαιτήσεις του ρόλου τους και τις ανάγκες τους για προσωπική ανάπτυξη.

Η Ακαδημία Γνώσης του Ομίλου FOURLIS αποτελείται συνολικά από 4 προγράμματα:

1

GREEN Program

Αποτελεί τη βάση της Ακαδημίας και απευθύνεται σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου FOURLIS, ενώ περιλαμβάνει Εισαγωγικά Εκπαιδευτικά Προγράμματα καθώς και Προγράμματα Προϊοντικής/Τεχνικής Κατάρτισης και Εξειδίκευσης, απαραίτητα για κάθε θέση εργασίας σε όλα τα επίπεδα.

2

SILVER Program

Προγράμματα Ανάπτυξης για «νέους» Διευθυντές και Προϊστάμενους του Ομίλου FOURLIS (Newly Appointed Managers)

3

GOLD Program

Προγράμματα Ανάπτυξης για όλους τους Διευθυντές και Προϊστάμενους του Ομίλου FOURLIS

4

PLATINUM Program

Προγράμματα Ανάπτυξης για τα Ανώτατα Στελέχη του Ομίλου FOURLIS

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα αναπτύσσονται σε τέσσερις πυλώνες: Management / Business Operations / Υγιεινή και Ασφάλεια / Πωλήσεις-Προϊοντικά

Στο πλαίσιο της Ακαδημίας, το 2015 σχεδιάστηκε και δημιουργήθηκε ένα καινούριο πρόγραμμα, το **FOURLIS Retail MBA**. Το πρόγραμμα αυτό δημιουργήθηκε υπό την αιγίδα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και του ΣΕΛΠΕ με κύριο στόχο να προσφέρει υψηλού επιπέδου γνώσεις από Πανεπιστημιακούς καθηγητές και υψηλόβαθμα στελέχη τόσο της Αγοράς όσο και του Ομίλου FOURLIS, σε ένα εύρος πεδίων που επικεντρώνεται κυρίως στη διοίκηση του Λιανεμπορίου.

Στο πρόγραμμα θα συμμετέχουν 16 εργαζόμενοι του Ομίλου σε κάθε τάξη και η επιλογή τους θα γίνεται βάσει μίας σειράς αντικειμενικών και αξιολογικών κριτηρίων. Κάθε χρόνο θα έχουμε μία καινούρια τάξη. Τα μαθήματα ξεκινούν τον Ιανουάριο και η συνολική διάρκεια του προγράμματος είναι τα 2,5 χρόνια.

Πέραν των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που συμπεριλαμβάνονται στην Ακαδημία Γνώσης του Ομίλου FOURLIS για λόγους ανάπτυξης επαγγελματικών δεξιοτήτων και απευθύνονται σε κάθε εργαζόμενο ανάλογα με τη θέση εργασίας του, από το 2015 ξεκίνησε και ένας νέος θεσμός, αυτός των «**Ανοιχτών Σεμιναρίων**». Τα σεμινάρια αυτά αποσκοπούν στην απόκτηση δεξιοτήτων από τους εργαζόμενους σε θεματολογία που δεν αφορά την κάλυψη γνώσεων στη θέση που σήμερα κατέχουν αλλά είναι απαραίτητα για την εξέλιξή τους. Ο νέος αυτός θεσμός θεσπίστηκε κατόπιν σχετικού αιτήματος εργαζομένων, όπως προέκυψε από την Έρευνα Εργασιακού Κλίματος 2014.»

Πως αξιολογούμε τη διαχείριση και τις επιδόσεις μας; - Αποτελέσματα

Για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά, εξετάζονται οι εξής παράμετροι:

- // Ο στόχος της εταιρείας που πρέπει να επιτευχθεί μέσα από την εκάστοτε εκπαίδευση
- // Οι προδιαγραφές της θέσης εργασίας του εργαζομένου
- // Το επίπεδο δεξιοτήτων του εργαζομένου

G4-LA11

Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, κατά φύλο και κατηγορία εργαζομένων.

Η Διαδικασία της Αξιολόγησης και Ανάπτυξης πραγματοποιείται μία φορά το χρόνο για όλους τους εργαζόμενους σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου, με εξαίρεση την εταιρεία HOUSEMARKET όπου η αξιολόγηση πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο και περιλαμβάνει την αξιολόγηση των μετρήσιμων συμφωνημένων στόχων αλλά και την αξιολόγηση των δεξιοτήτων και των συμπεριφορών των εργαζομένων. Παράλληλα στο έντυπο της Αξιολόγησης καταγράφονται και όλες οι ενέργειες που αφορούν στο Πλάνο Ανάπτυξης των εργαζομένων.

G4-LA9

Μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά έτος, ανά φύλο και κατηγορία εργαζομένου

	2015			2014		
	A	Γ	Συνολικός μέσος όρος ανά κατηγορία εργαζομένου	A	Γ	Συνολικός μέσος όρος ανά κατηγορία εργαζομένου
Στελέχη	36,9	49,0	41,7	27,1	37,4	31,3
Εργαζόμενοι	10,3	12,0	11,2	10,7	12,8	11,8
Συνολικός μέσος όρος ανά φύλο	14,1	15,2	14,7	13,0	14,8	14,0

Εξαιρούνται οι Ανθρωποώρες εκπαίδευσης της INTERSPORT ΒΟΥΛΓΑΡΙΑΣ.

G4-LA10

Προγράμματα Διαχείρισης δεξιοτήτων και δια βίου μάθησης που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχολησιμότητα των εργαζομένων και τους βοηθούν στη διαχείριση της λήξης της σταδιοδρομίας τους*.

Θεματικές Ενότητες	2014	2015
Εταιρική Κουλτούρα (π.χ. Εισαγωγική Εκπαίδευση)	✓	✓
Υγιεινή και Ασφάλεια	✓	✓
Εξυπηρέτηση πελατών	✓	✓
Πληροφορική - Συστήματα	✓	✓
Προϊοντικές Εκπαιδεύσεις (κυρίως για IKEA και INTERSPORT)	✓	✓
Εκπαιδεύσεις σε εξειδικευμένα θέματα που άπτονται των λειτουργιών των Διευθύνσεων του Ομίλου (π.χ. μισθοδοσία)	✓	✓
Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών	✓	✓
Εργαλεία ανάπτυξης για όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου	✓	✓
Ετήσια αξιολόγηση απόδοσης και ανάπτυξης	✓	✓
Διαχείριση της δυναμικής των εργαζομένων του Ομίλου	✓	✓
Δεξιότητες Management για τους νέους managers (ρόλος του Manager, επικοινωνιακή επικοινωνία, διεξαγωγή αποτελεσματικών συνεντεύξεων)	✓	✓
Δεξιότητες ηγεσίας	✓	✓
Δεξιότητες Management για Υψηλόβαθμα Στελέχη (Managing People, High Performing Teams)		✓

* Δεν παρέχονται εκπαιδευτικά προγράμματα σχεδιασμένα αποκλειστικά για εργαζόμενους οι οποίοι βρίσκονται προ της συνταξιοδότησής τους.

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία



Γιατί είναι σημαντικό;

Γνωρίζοντας ότι η δημιουργία ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας είναι υποχρέωσή μας, όχι μόνο ακολουθούμε τις διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας που αναφέρονται στο εργατικό δίκαιο, αλλά εκτιμούμε τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να αντιμετωπίσουμε το επόμενο έτος και λαμβάνουμε τα απαραίτητα μέτρα ώστε να πετύχουμε την πρόληψη τυχόν ατυχημάτων.

Λαμβάνουμε επίσης πολύ σοβαρά υπόψη το θέμα της ευεξίας στην εργασία για το οποίο πραγματοποιούμε συγκεκριμένες πρωτοβουλίες. Συνολικά, τα θέματα Υγείας, Ασφάλειας και Ευεξίας στην Εργασία έχουν πολύ σημαντικές επιδράσεις για όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου και την απόδοση των ανθρώπων μας, καθώς και για τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη μας, όπως κυρίως οι πελάτες.



Πως το διαχειριζόμαστε;

Σημαντική προτεραιότητά μας αποτελεί η διασφάλιση της τήρησης της Πολιτικής Υγιεινής και Ασφάλειας με την πραγματοποίηση εντατικών επιθεωρήσεων από τεχνικούς ασφαλείας σε όλες τις εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου και σύνταξης ειδικής μελέτης εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου από τον τεχνικό ασφαλείας.

Στον Όμιλο FOURLIS, τηρούμε ως ελάχιστη προϋπόθεση, τις απαιτήσεις της ελληνικής νομοθεσίας και του "ILO Code of Practice on Recording and Notification of Occupational Accidents and Diseases".

Επενδύουμε, επίσης, στη συνεχή και τακτική εκπαίδευση του συνόλου των εργαζομένων, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν σε έκτακτα περιστατικά που επηρεάζουν τόσο την ασφάλεια των ίδιων όσο και των πελατών μας, ενώ ειδικά στα καταστήματα ΙΚΕΑ έχουμε δημιουργήσει και εσωτερικές ομάδες Safety, Πυρασφάλειας και Α' Βοηθειών.

Η προσέγγιση μας στα θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας πελατών και εργαζομένων είναι κοινή και περιγράφεται στην ενότητα «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών». Υπεύθυνη για την εφαρμογή της πολιτικής μας είναι η Διεύθυνση Υγιεινής και Ασφάλειας του Ομίλου.

Πρόγραμμα ΕΥ ΖΗΝ

Το πρόγραμμα ΕΥ ΖΗΝ εγκαινιάστηκε από τη Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας το 2010, με κύριο στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων για θέματα υγείας και ευζωίας και την παρακίνησή τους για την υιοθέτηση ενός πιο υγιεινού μοντέλου ζωής.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται συνοπτικά μερικές από τις σημαντικότερες δράσεις που υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος ΕΥ ΖΗΝ το 2015.



Ετήσια προληπτική εξέταση

Τον Μάρτιο του 2015, όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου FOURLIS σε Ελλάδα και Κύπρο είχαν την ευκαιρία να συμμετέχουν σε δωρεάν εξέταση λιπομέτρησης που πραγματοποιήθηκε σε εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου, σε συνεργασία με Κέντρο Διαιτολόγων-Διατροφολόγων. Με αφορμή την εξέταση αυτή είχαν, επίσης, την ευκαιρία να λάβουν χρήσιμες πληροφορίες και προσωπικές συμβουλές για το βάρος τους αλλά και να συζητήσουν με τους διαιτολόγους θέματα που τους απασχολούν. Παράλληλα, συμμετείχαν σε κλήρωση για πέντε δωρεάν δίμηνα προγράμματα διατροφής καθώς και για σαράντα, συνολικά, βιβλία και παραμύθια σχετικά με τη σωστή διατροφή. Στις εξετάσεις πήραν μέρος 305 εργαζόμενοι.

Ομιλίες για την πρόληψη του καρκίνου του μαστού

Τον Απρίλιο, ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με καρκίνο μαστού ΑΛΜΑ ΖΩΗΣ Θεσσαλονίκης, πραγματοποίησε ομιλία με θέμα την πρόληψη και έγκαιρη διάγνωση του καρκίνου του μαστού για τις εργαζόμενες του Ομίλου FOURLIS στη Θεσσαλονίκη.

Οι γυναίκες που παρακολούθησαν την ομιλία είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τα σημαντικά θέματα της πρόληψης και της έγκαιρης διάγνωσης από την ομάδα του Συλλόγου, που αποτελούνταν από ιατρό, διατροφολόγο, κοινωνική λειτουργό και μία γυναίκα με εμπειρία καρκίνου μαστού καθώς και να λύσουν όποιες τυχόν απορίες είχαν αναφορικά με το θέμα αυτό.

Ανάλογη εκδήλωση είχε πραγματοποιηθεί, το 2013, και για τις εργαζόμενες του Ομίλου FOURLIS στην Αττική.

Μενού για ισορροπημένη διατροφή

Το 2015 συνεχίστηκε, για τέταρτη χρονιά, το πρόγραμμα ΕΥ ΖΗΝ ΔΙΑΤΡΟΦΗ το οποίο υλοποιείται σε συνεργασία με Κέντρο Διαιτολόγων –Διατροφολόγων και αφορά τους εργαζόμενους στην IKEA.

Στο πλαίσιο του προγράμματος παρέχεται, σε εβδομαδιαία βάση, μία διατροφική πρόταση βασισμένη στο ήδη διαθέσιμο μενού των εστιατορίων στην IKEA καθώς και χρήσιμες διατροφικές συμβουλές, με στόχο την καλύτερη δυνατή επιλογή πιάτων που συμβάλλουν σε μία συνολικά ισορροπημένη διατροφή.

Αθλητικά τουρνουά

Το 2015 εργαζόμενοι του Ομίλου FOURLIS στην Αττική και την Κύπρο συμμετείχαν στα καθιερωμένα Αθλητικά Τουρνουά που διοργανώνει κάθε χρόνο ο Όμιλος. Το πρώτο αθλητικό τουρνουά της χρονιάς πραγματοποιήθηκε στην Κύπρο όπου οι εργαζόμενοι στις εταιρείες IKEA και INTERSPORT διαγωνίστηκαν σε αθλήματα στην παραλία.

Αντίστοιχα τον Οκτώβριο οι εργαζόμενοι του Ομίλου FOURLIS στην Αττική έλαβαν μέρος, για τέταρτη χρονιά, στους Εθνικούς Αγώνες Εργασιακού Αθλητισμού 2015, που διοργάνωσε ο Ελληνικός Οργανισμός Εργασιακής Άθλησης και Υγείας στο Στάδιο Ειρήνης και Φιλίας. Μέσω της διοργάνωσης, οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να αγωνιστούν σε ατομικά και ομαδικά αθλήματα όπως soccer 5x5, basket, beach volley, bowling, tennis, αγώνα δρόμου 5 χλμ



Πως αξιολογούμε τη διαχείριση και τις επιδόσεις μας; - Αποτελέσματα

Ως αποτέλεσμα της συνολικής διαχείρισής μας, στην τελευταία Έρευνα Εργασιακού Κλίματος που πραγματοποιήθηκε το 2014, η περιοχή που συγκέντρωσε τη μεγαλύτερη ικανοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού μας είναι η ασφάλεια.

G4-LA6 G4-LA7

Ο ακόλουθος πίνακας περιλαμβάνει πληροφορίες για την εταιρεία HOUSEMARKET.

Τύπος τραυματισμών και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, χαμένων ημερών εργασίας και αδικαιολόγητων απουσιών από την εργασία, και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία, ανά περιοχή και φύλο.

Υγεία και Ασφάλεια 2015

HOUSEMARKET	Ελλάδα										Κύπρος		Ρουμανία		Βουλγαρία		Τουρκία	
	Αεροδρόμιο		Αιγάλεω		Ιωάννινα		Λάρισα		Θεσσαλονίκη		A		A		A		A	
	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ
Δείκτης Τραυματισμών	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	N/A	N/A	0,00	0,00	N/A	N/A
Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών	1,39	2,18	0,27	0,68	1,23	1,34	0,70	1,23	0,26	0,39	0,00	0,00	N/A	N/A	0,00	0,00	N/A	N/A
Δείκτης Χαμένων ημερών εργασίας	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	N/A	N/A	0,00	0,00	N/A	N/A
Δείκτης Αδικαιολόγητων απουσιών	0,45	0,70	0,68	1,69	0,74	0,80	0,20	0,66	0,29	0,07	0,00	0,00	N/A	N/A	0,00	0,00	N/A	N/A
Συνολικοί θάνατοι σχετικοί με εργασία	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	N/A	N/A	0,00	0,00	N/A	N/A

Επισημαίνουμε ότι στον Όμιλο δεν υπάρχουν εργαζόμενοι με υψηλή συχνότητα ή κίνδυνο εμφάνισης ασθένειας που να σχετίζεται με την εργασία τους και ότι τα περισσότερα περιστατικά είναι μυοσκελετικά.

Εσωτερική Επικοινωνία



Γιατί είναι σημαντικό;

Για τον Όμιλο FOURLIS, η εσωτερική επικοινωνία αποτελεί προτεραιότητα για την ομαλή λειτουργία μας, με σημαντικές επιδράσεις στο σύνολο των θυγατρικών του Ομίλου.

Για το λόγο αυτό, φροντίζουμε να ενημερώνουμε και να εμπλέκουμε τους Ανθρώπους μας στις πρωτοβουλίες του Ομίλου, ενώ παράλληλα τους παρέχουμε τη δυνατότητα να επικοινωνούν μεταξύ τους, ανεξαρτήτως ιεραρχικής βαθμίδας.



Πως το διαχειριζόμαστε;

Η διαχείριση της εσωτερικής επικοινωνίας πραγματοποιείται μέσα από ποικίλες ενέργειες και εργαλεία.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής:

// Χρήση, από το 2014, του νέου διαδικτυακού εργαλείου επικοινωνίας με την ονομασία “Yammer”. Πρόκειται για ένα «κλειστό» κοινωνικό δίκτυο, αποκλειστικά και μόνο για τους εργαζομένους του Ομίλου FOURLIS, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τα τρέχοντα νέα και τις δράσεις του Ομίλου, αλλά και να επικοινωνούν μεταξύ τους σε όποια εταιρεία του Ομίλου κι αν εργάζονται και σε όποια χώρα κι αν διαμένουν.

// Πληροφόρηση σχετικά με τις δράσεις της INTERSPORT και τα νέα προϊόντα της, μέσω μίας νέας εφημερίδας (newsletter) στη δημιουργία της οποίας συμμετέχουν και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι με προσωπικές ιστορίες εμπνευσμένες από τον αθλητισμό. Η εφημερίδα αυτή διανέμεται κάθε μήνα σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ηλεκτρονικά μέσω του yammer.

Πως αξιολογούμε τη διαχείριση και τις επιδόσεις μας; - Αποτελέσματα

Δείκτης Επίδοσης Ομίλου FOURLIS
Αποτελέσματα Έρευνας Εργαζομένων

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της εσωτερικής μας επικοινωνίας στοχεύουμε στο να αξιολογούμε περιοδικά τις προσπάθειες μας, μέσω της διεξαγωγής Έρευνας Εργασιακού Κλίματος. Με σύνθημα «Η γνώμη σας είναι σημαντική!» και πρωταρχικό στόχο την ενίσχυση της ικανοποίησης και της δέσμευσης του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου μας, όλοι οι εργαζόμενοι καλούνται κάθε 2 χρόνια, να συμμετέχουν στη διαδικασία και να αποτυπώνουν τις απόψεις τους σε θέματα διοίκησης, επικοινωνίας, οργάνωσης, συνεργασίας, εκπαίδευσης και ανάπτυξης, εργασιακού κλίματος, αμοιβών κ.λπ. Μέσα από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτουν περιοχές προς δράση και περαιτέρω βελτίωση στον Όμιλό μας και ξεκινούν αντίστοιχες ενέργειες.

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας που διενεργήθηκε το 2014, αποφασίστηκε για το επόμενο διάστημα να γίνουν στοχευμένες δράσεις για την περαιτέρω ενίσχυση των αξόνων της Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης και της Επικοινωνίας.

Μερικές από τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν είναι οι εξής:

- // Εκπαίδευση IKEA Meet & Greet/ Active Selling
- // DIY / Do it yourself Ανάπτυξη
- // Ανοιχτά Σεμινάρια
- // 4 νέα Εκπαιδευτικά Προγράμματα Ηγεσίας
- // Εγκαίνια yammer
- // Εταιρικά emails για όλους τους εργαζομένους του Ομίλου

Οι νέες δράσεις και ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν με στόχο την ενίσχυση και ενδυνάμωση της εσωτερικής επικοινωνίας (yammer, newsletter κλπ), είχαν ιδιαίτερη απήχηση στους εργαζομένους του Ομίλου, όπως αντανακλάται και από το αντίστοιχο δείκτη στην Έρευνα Εργασιακού Κλίματος (3,61 στα 5).

Άλλες δράσεις για τους Ανθρώπους μας

Εκτός από τα παραπάνω εργαλεία επικοινωνίας, στον Όμιλο FOURLIS πιστεύουμε πως στο πλαίσιο μίας υγιούς σχέσης με το Ανθρώπινο Δυναμικό μας, είναι καθήκον μας να αναγνωρίζουμε και να επιβραβεύουμε τους ανθρώπους μας για την προσφορά, την αφοσίωση και τη συμβολή τους στην καλή πορεία του Ομίλου αλλά και να στηρίζουμε τους ίδιους και τις οικογένειές τους με όποιο τρόπο μπορούμε. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζουμε τους παρακάτω θεσμούς:

Βράβευση πολυετιών εργαζομένων

Μέσα από το θεσμό αυτό, επιβραβεύονται οι εργαζόμενοι του Ομίλου που για χρόνια έχουν προσφέρει και συμβάλει στην επίτευξη των στόχων του (10, 20 και 30 χρόνια αναγνώρισης και προσφοράς). **Το 2015, αναγνωρίστηκε η πολυετής προσφορά 125 εργαζομένων στην Ελλάδα, 4 στη Ρουμανία, 1 στην Τουρκία και 1 στην Κύπρο.**

Πρόγραμμα υποτροφιών

Αναγνωρίζοντας την αξία και τη σημασία της εκπαίδευσης για τους νέους και το δικαίωμα όλων σε ίσες ευκαιρίες, το ακαδημαϊκό έτος 2013-2014 στον Όμιλο FOURLIS εγκαινιάσαμε το πρόγραμμα «Σπουδ@ζω με Υποτροφία». Το πρόγραμμα αυτό στοχεύει στη στήριξη φοιτητών, παιδιών εργαζομένων, οι οποίοι σπουδάζουν σε δημόσια Ανώτερα ή Ανώτατα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα της Ελλάδας και της Κύπρου, εκτός του μόνιμου τόπου διαμονής τους, και των οποίων οι οικογένειες αντιμετωπίζουν δυσκολίες να ανταποκριθούν στις οικονομικές απαιτήσεις της κάλυψης των εξόδων διαμονής τους σε άλλη πόλη. **Οι υποτροφίες τις οποίες έχει προσφέρει ο Όμιλος από την έναρξη του προγράμματος έχουν ως εξής:**

Ακαδημαϊκό Έτος	Αριθμός Υποτροφιών	Αξία Υποτροφιών
2013-2014	5	3.000€ έκαστη
2014-2015	5	3.500€ έκαστη
2015-2016	5	3.000€ έκαστη

Αναδείξτε εκείνους που ξεχωρίζουν – Ζούμε με τις Αξίες μας

Ο θεσμός έχει ως στόχο την ανάδειξη και βράβευση όλων εκείνων των εργαζομένων που μέσα από συγκεκριμένες συμπεριφορές διακρίνονται για τον επαγγελματισμό και την ξεχωριστή προσφορά τους, σύμφωνα πάντα με τις Αξίες και την Αποστολή του Ομίλου μας. **Το 2015, μέσα από το θεσμό αυτό αναδείχθηκαν και βραβεύτηκαν 18 εργαζόμενοι.**

Βράβευση αριστούχων μαθητών

Κάθε χρόνο, στον Όμιλο FOURLIS βραβεύουμε παιδιά εργαζομένων που είτε είναι αριστούχοι μαθητές, είτε εισήχθησαν σε Ανώτερα και Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. **Το 2015, συνολικά 86 μαθητές σε Ελλάδα, Κύπρο, Βουλγαρία, Ρουμανία και Τουρκία βραβεύτηκαν είτε για τις επιδόσεις τους στο σχολείο, είτε για την εισαγωγή τους σε πανεπιστημιακά ιδρύματα της χώρας τους, σε γιορτές που πραγματοποιήθηκαν παρουσία των γονιών τους αλλά και στελεχών της διοίκησης του Ομίλου FOURLIS.**

3. ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΟΛΟΙ ΜΑΖΙ
ΓΙΑ ΜΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΖΩΗ!

Σύνδεση με την Κοινωνία

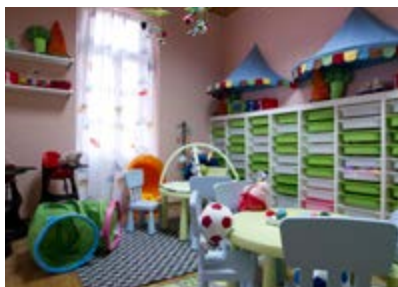


Γιατί είναι σημαντικό;

Με κεντρικό μας σύνθημα το «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΜΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΖΩΗ», στον Όμιλο FOURLIS εργαζόμαστε καθημερινά όλοι μαζί αλλά και ο καθένας μας χωριστά, για την υλοποίηση της κοινής δέσμευσης και οράματός μας: **τη δημιουργία των προϋποθέσεων για μία καλύτερη ζωή για όλους.**

Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκουμε να βρισκόμαστε σε διαρκή σύνδεση με τους πολίτες αλλά και την ευρύτερη κοινωνία, στις χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε, με στόχο την κατανόηση των αναγκών τους. Μέσω της διαρκούς επαφής με τις τοπικές κοινωνίες, τους πολίτες, την τοπική αυτοδιοίκηση, φορείς, οργανισμούς, μη κυβερνητικές οργανώσεις κ.α., ενημερωνόμαστε συνεχώς με σκοπό να αξιολογούμε τις σημαντικότερες ανάγκες των τοπικών κοινωνιών όπου δραστηριοποιούμαστε αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

Πιο συγκεκριμένα, για το 2015, οι πιο σημαντικές επιδράσεις από τη διαχείριση του ουσιαστικού θέματος της σύνδεσης του Ομίλου με την Κοινωνία, αφορούν κυρίως τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου στην αγορά και στις τοπικές και ευρύτερες κοινωνίες της Ελλάδας και της Κύπρου. Το θέμα έχει επίσης εσωτερικές επιδράσεις για τις θυγατρικές του Ομίλου, ειδικότερα στις χώρες που παρουσιάζουν έντονη κοινωνική δράση, καθώς η διαμοιραζόμενη αξία που δημιουργείται μεταξύ των εταιρειών αυτών και της κοινωνίας, προσδίδει αξία και στις ίδιες τις εταιρείες.



G4-S01

Πως το διαχειριζόμαστε;

Ο σχεδιασμός των δράσεων υποστήριξης βασίζεται σε μία ιεράρχηση αναγκών, με κύρια επιδίωξη την ανταπόκρισή μας στις ουσιαστικότερες ανάγκες της κοινωνίας και των πολιτών. Για το λόγο αυτό, η Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας βρίσκεται σε διαρκή επαφή και στενή συνεργασία με στελέχη του συνόλου των εταιρειών του Ομίλου τόσο κεντρικά όσο και ανά γεωγραφική περιοχή, προκειμένου να σχεδιάζουν, να υλοποιούν και να συντονίζουν, από κοινού, δράσεις που ικανοποιούν τις ανάγκες της ευρύτερης αλλά και της εκάστοτε τοπικής κοινωνίας. Ο Όμιλος, για το σύνολο των δραστηριοτήτων του, έρχεται σε επαφή με τις τοπικές κοινωνίες ή με εκπροσώπους αυτών με στόχο την αναγνώριση και την ιεράρχηση των αναγκών τους.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται μερικά από τα σημαντικότερα προγράμματα και δράσεις που υλοποιήθηκαν το 2015, για την υποστήριξη της κοινωνίας.

Πρόγραμμα «Σταθμοί Χαράς»

Το 2015 η IKEA και ο Όμιλος FOURLIS συνέχισαν το πρόγραμμα «ΣΤΑΘΜΟΙ ΧΑΡΑΣ» το οποίο δημιουργήθηκε πριν τρία χρόνια και μέσω του οποίου στηρίζουν δημοτικούς βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς στις ευρύτερες περιοχές των καταστημάτων IKEA σε όλη την Ελλάδα, διαμορφώνοντας λειτουργικούς χώρους όπου τα παιδιά θα μπορούν να περνούν όμορφες στιγμές.



// Αποτελέσματα

Το 2015 η IKEA προχώρησε στον εξοπλισμό 8 δημοτικών βρεφονηπιακών σταθμών σε Ήπειρο, Θεσσαλία, Θεσσαλονίκη και Αθήνα δημιουργώντας μια καλύτερη καθημερινή ζωή για περισσότερα από 400 παιδιά. Τα προϊόντα για τη διαμόρφωση των παιδικών και βρεφονηπιακών σταθμών επιλέγονται σε συνεργασία με τους παιδαγωγούς των σταθμών, με βάση τις ανάγκες των παιδιών και την εμπειρία των διακοσμητών IKEA.

Από το 2013, η IKEA έχει διαθέσει προϊόντα αξίας 150.000 € σε περισσότερους από 25 σταθμούς, ενώ το 2016 θα διαμορφώσει και θα εξοπλίσει, με προϊόντα IKEA, 10 δημοτικούς βρεφονηπιακούς σταθμούς σε όλη την Ελλάδα, σε συνεργασία με τους υπεύθυνους των σταθμών και τις αρμόδιες τοπικές αρχές.



Πρόγραμμα Εξοπλισμού & Διαμόρφωσης Βιβλιοθηκών

// Αποτελέσματα

Το 2015, η IKEA σε συνεργασία με το Δίκτυο Εθελοντών «Δημοσιογράφοι σε Δράση -Journalists Acting», συνέχισε το πρόγραμμα εξοπλισμού βιβλιοθηκών για παιδιά και νέους σε ακριτικές και απομακρυσμένες περιοχές της Ελλάδας, εκεί δηλαδή όπου τα παιδιά στερούνται πρόσβασης σε βασικές υποδομές γνώσης και ψυχαγωγίας. Στο πλαίσιο του προγράμματος, το οποίο ξεκίνησε το 2014, η IKEA αναλαμβάνει τη μελέτη και τον σχεδιασμό των βιβλιοθηκών, ενώ προσφέρει τον απαιτούμενο εξοπλισμό και αναλαμβάνει τη διακόσμησή τους, με στόχο τη δημιουργία όμορφων και λειτουργικών χώρων.

Το 2015 εξοπλίστηκαν και διαμορφώθηκαν πλήρως τρεις βιβλιοθήκες, στις περιοχές Μουριές Κιλκίς, Δίκαια και Μεταξάδες Έβρου, οι οποίες αφορούν περίπου 400 παιδιά και αποτελούν μέρος από τις δέκα συνολικά βιβλιοθήκες που συμπεριλαμβάνονται στο πρόγραμμα, το οποίο θα συνεχιστεί και το 2016. Από την έναρξη του προγράμματος, έχουν εξοπλιστεί και διαμορφωθεί πλήρως συνολικά έξι βιβλιοθήκες σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας.



Γεύσεις του Τόπου μας

Για δεύτερη συνεχή χρονιά πραγματοποιήθηκαν οι εκδηλώσεις «ΓΕΥΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΠΟΥ ΜΑΣ», με στόχο την ανάδειξη και στήριξη της τοπικής παραγωγής. Οι εκδηλώσεις φιλοξενήθηκαν στα πάρκινγκ των καταστημάτων IKEA στην Αττική (Αεροδρόμιο), τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα και τα Ιωάννινα, με οικοδεσπότες τους σεφ Δημήτρη Σκαρμούτσο και Χριστόφορο Πέσκια και περισσότεροι από 12.000 επισκέπτες είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν προϊόντα τοπικής παραγωγής και να δοκιμάσουν παραδοσιακά εδέσματα από τα χέρια των διάσημων σεφ.

// Αποτελέσματα

Με αφορμή τις εκδηλώσεις «ΓΕΥΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΠΟΥ ΜΑΣ» η IKEA πραγματοποίησε παράλληλη δράση και διέθεσε συνολικά 23.000 € - το ισόποσο του 5% των εσόδων των καταστημάτων IKEA από μία συγκεκριμένη ημέρα διεξαγωγής της εκδήλωσης σε κάθε πόλη - για τη στήριξη δημοτικών παιδικών και βρεφονηπιακών σταθμών των ευρύτερων περιοχών, με τη μορφή επίπλων και απαραίτητων ειδών.

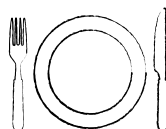


Δωρεά Γευμάτων σε Συνεργασία με το «ΜΠΟΡΟΥΜΕ»

Από το 2012 η IKEA και ο Όμιλος FOURLIS συνεργάζονται με το ΜΠΟΡΟΥΜΕ, την Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία που δρα υπέρ της καταπολέμησης της σπατάλης του περισσευούμενου φαγητού και της αξιοποίησής του για κοινωνική σκοπό σε όλη την Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας, και το 2015 συνεχίστηκε η διανομή, σε καθημερινή βάση, των γευμάτων που δεν διατίθενται στα εστιατόρια των καταστημάτων IKEA στην Ελλάδα αλλά και στο εστιατόριο των κεντρικών γραφείων του Ομίλου, για τη σίτιση συνανθρώπων μας που βρίσκονται σε ανάγκη.

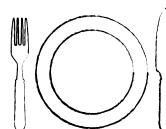
// Αποτελέσματα

2015

**92.502**

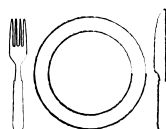
Μερίδες

2014

**62.726**

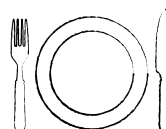
Μερίδες

2013

**82.958**

Μερίδες

2012

**41.288**

Μερίδες

Μέλος του δικτύου
Διάσωσης & Προσφοράς Τροφίμων


Μπορούμε
Καμία μερίδα φαγητού χαμένη

www.boroume.gr

2016

**Από το 2012, τα γεύματα αυτά έχουν διατεθεί
στους παρακάτω οργανισμούς:**

Σωματείο ΡΕΤΟ Ελλάς (Αττική)

Κοινωνικό Παντοπωλείο Δήμου Αιγάλεω (Αττική)

Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Αιγάλεω (Αττική)

Ξενώνας-Μονάδα Ψυχοκοινωνικής

Αποκατάστασης «Αριάδνη» (Αττική)

Ενοριακό Συσσίτιο Ιερού Ναού Εσταυρωμένου
Ταύρου (Αττική)

Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Θεσσαλονίκης

Κοινωνικό Συσσίτιο Τούμπας (Θεσσαλονίκη)

Ιερός Ναός Τριών Ιεραρχών Ευόσμου (Θεσσαλονίκη)

Ιερός Ναός Αγίου Γεωργίου Λαρίσης

Ενορία Αγίων Σαράντα (Λάρισα)

Μητρόπολη Ιωαννίνων

INTERSPORT Φτάνουμε στα Άκρα

// Αποτελέσματα

Το 2015 η INTERSPORT πραγματοποίησε για 5η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα ΦΤΑΝΟΥΜΕ ΣΤΑ ΑΚΡΑ, μέσω του οποίου επισκέπτεται δημόσια δημοτικά σχολεία σε απομακρυσμένες και ακριτικές περιοχές της Ελλάδας και προσφέρει δωρεάν αθλητικό εξοπλισμό για το μάθημα της Φυσικής Αγωγής. Την αποστολή της INTERSPORT ακολουθούν αθλητές τοπικών συλλόγων οι οποίοι μιλούν στα παιδιά για τη σημασία της άθλησης και της σωστής διατροφής για τη ζωή τους.

Η ενέργεια ΦΤΑΝΟΥΜΕ ΣΤΑ ΑΚΡΑ είναι μια πρωτοβουλία που υπηρετεί την αποστολή της INTERSPORT να εμψυχήσει τις αξίες του αθλητισμού σε παιδιά και να δημιουργήσει τις απαραίτητες προϋποθέσεις ώστε να έχουν πρόσβαση σε αυτόν. Για το λόγο αυτό, προτεραιότητα του προγράμματος αποτελούν οι περιοχές και τα σχολεία εκείνα τα οποία χρήζουν μεγαλύτερης ευαισθητοποίησης λόγω της περιορισμένης πρόσβασής τους σε αθλητικές διοργανώσεις και εγκαταστάσεις.

Το 2015 η κινητή μονάδα της INTERSPORT επισκέφθηκε 26 δημόσια δημοτικά σχολεία και περίπου 3.000 παιδιά στους νομούς Μεσσηνίας, Ηλείας και Αρκαδίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2011 η INTERSPORT έχει επισκεφθεί 135 σχολεία και περισσότερα από 15.000 παιδιά σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας.

Για την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου, σημαντική είναι κάθε φορά και η εθελοντική συμβολή των εργαζομένων της INTERSPORT και του Ομίλου FOURLIS.



Λούτρινα Παιχνίδια για την Εκπαίδευση

Από τις 9 Νοεμβρίου 2015 έως 3 Ιανουαρίου 2016 για κάθε λούτρινο παιχνίδι που πωλήθηκε στα καταστήματα ΙΚΕΑ, η ΙΚΕΑ δώρισε 1€ στη UNICEF, με στόχο την ενίσχυση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά σε όλο τον κόσμο.



// Αποτελέσματα

Μέσω της ενέργειας «Λούτρινα Παιχνίδια για την Εκπαίδευση» τα τελευταία έτη έχουμε συγκεντρώσει:

2015	2014	2013
		
Ελλάδα		
35.950 €	46.542 €	52.329 €
Κύπρος		
9.253 €	9.910 €	11.843 €

Φιλοξενία Οργανισμών στα Καταστήματα ΙΚΕΑ

Η ΙΚΕΑ συνέχισε το πρόγραμμα φιλοξενίας οργανισμών και συλλόγων στο χώρο των καταστημάτων της, δίνοντας την ευκαιρία στους φιλοξενούμενους φορείς να ενημερώσουν το κοινό για το έργο τους καθώς και να αποκτήσουν νέους υποστηρικτές.



// Αποτελέσματα

Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος, το 2015, στα καταστήματα ΙΚΕΑ φιλοξενήθηκαν ο Σύλλογος ΦΡΟΝΤΙΔΑ, η UNICEF και οι ΓΙΑΤΡΟΙ ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ.



Η FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ Εταιρικό Μέλος στο ΔΙΑΖΩΜΑ

Από το 2013, ο Όμιλος FOURLIS είναι εταιρικό μέλος του Σωματείου ΔΙΑΖΩΜΑ, το οποίο στοχεύει στη σύνδεση και υποκίνηση όλων των δυνάμεων της ελληνικής κοινωνίας (πολίτες, δημάρχους-περιφερειάρχες, πανεπιστήμια, πολιτιστικούς φορείς) για την ανάδειξη και την καθολική προστασία μίας ξεχωριστής κατηγορίας μνημείων, των αρχαίων θεάτρων.

Για περισσότερες πληροφορίες και αποτελέσματα του έργου του Σωματείου, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.diazoma.gr



Η IKEA Κύπρου Κοντά στα Παιδιά

Η IKEA Κύπρου στήριξε το Ίδρυμα ΣΟΦΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ, το οποίο ιδρύθηκε από μία ομάδα Κύπριων εθελοντών, με σκοπό να συμβάλει στην καταπολέμηση της φτώχειας, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή βοήθειας σε παιδιά. Το Ίδρυμα ΣΟΦΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ υλοποιεί το πρωτοποριακό σιτιστικό πρόγραμμα «Μαγειρεύω και Προσφέρω», το οποίο εφαρμόζεται ήδη με επιτυχία σε 16 ολοήμερα σχολεία. Στο πλαίσιο του προγράμματος, το Ίδρυμα φτιάχνει και εξοπλίζει κουζίνες, στις οποίες μαγειρεύουν και εργάζονται εθελοντικά άνεργες μητέρες παιδιών που φοιτούν στο σχολείο, εξασφαλίζοντας σε όλα ανεξαιρέτως τα παιδιά, γεύμα για ολόκληρη τη σχολική χρονιά.



Η FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ Στηρίζει τον ΟΦΕΛΤΗ

Από το 2013, ο Όμιλος FOURLIS στηρίζει το Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο ΟΦΕΛΤΗΣ-Ο ΦΙΛΟΣ ΤΗΣ ΝΕΜΕΑΣ, που ιδρύθηκε με σκοπό την αρωγή στην υλοποίηση του προγράμματος ανάδειξης της πολιτιστικής κληρονομιάς του αρχαιολογικού χώρου της Νεμέας.

Στόχος του ΟΦΕΛΤΗ είναι η μερική αναστήλωση του ναού του Νεμείου Διός και η καθέρωση των Νέμεων Αγώνων στην αυθεντική τους μορφή, ενώ όραμά του είναι η προβολή της αρχαιολογικής περιοχής της Νεμέας και η εθνική και διεθνής της αναγνώριση ως «Τόπο Προορισμού» υψηλού επιπέδου επισκεπτών με πολιτιστικά ενδιαφέροντα.

Για περισσότερες πληροφορίες και αποτελέσματα του έργου του Σωματείου, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.opheltes.gr



// Αποτελέσματα

Η IKEA Κύπρου συνέβαλε στην προσπάθεια αυτή, με την κατασκευή 3 συνολικά κουζινών και με την παροχή σκευών μαγειρικής και ειδών σερβιρίσματος για τα εξής δημοτικά σχολεία:

Αγίων Αναργύρων - "ΜΙΧΑΛΗΣ ΚΑΚΟΓΙΑΝΝΗΣ" στη Λάρνακα στο συνοικισμό Κόκκινες όπου φοιτούν 300 παιδιά και στο πρόγραμμα συμμετέχουν 50 παιδιά

Εθνάρχη Μακαρίου Γ' στη Λάρνακα όπου φοιτούν 300 παιδιά και στο πρόγραμμα συμμετέχουν 50 παιδιά

Δένειας (ακριτικό σχολείο) όπου φοιτούν 30 παιδιά και στο πρόγραμμα συμμετέχουν 17 παιδιά

Παράλληλα, στο δημοτικό σχολείου Ευρύχου δόθηκαν σκεύη μαγειρικής και σερβιρίσματος για τις ανάγκες των παιδιών από 17 χωριά των γύρω περιοχών που εξυπηρετούνται από το σχολείο. Η ολοκλήρωση και η επίσημη παράδοση του έργου πραγματοποιήθηκε τον Φεβρουάριο του 2015.



Η ΙΚΕΑ Βουλγαρίας Στηρίζει τα Παιδιά και τους Νέους

Η ΙΚΕΑ Βουλγαρίας πραγματοποίησε μία σειρά ενεργειών με κύριους αποδέκτες τα παιδιά και τους νέους.



// Αποτελέσματα

Στο πλαίσιο αυτό, προχώρησε στον εξοπλισμό και τη διαμόρφωση ενός χώρου για παιδιά και νέους στη βιβλιοθήκη της Σόφιας.

Παράλληλα συνέχισε τη συνεργασία της με τη UNICEF στο πλαίσιο της οποίας:

Συμμετείχε στη δράση «SOFT TOYS FOR EDUCATION» στο πλαίσιο της οποίας με την πώληση κάθε λούτρινου παιχνιδιού, σε συγκεκριμένο διάστημα, η ΙΚΕΑ προσφέρει 1€ για την εκπαίδευση των παιδιών. Το ποσό που συγκεντρώθηκε έφτασε τις 19.380 €.

Προχώρησε στη διαμόρφωση του Κέντρου προστασίας και υποστήριξης παιδιών στη Σόφια, ένα κέντρο το οποίο προσφέρει υπηρεσίες νομικής, ιατρικής και ψυχολογικής υποστήριξης σε παιδιά και γυναίκες θύματα βίας.

Προσέφερε εξοπλισμό και προχώρησε στη διαμόρφωση δύο διαμερισμάτων υποστηριζόμενης διαβίωσης στην πόλη Sliven, για παιδιά και νέους ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων.

Εταιρικός Εθελοντισμός

Εθελοντική Αιμοδοσία 2015

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου FOURLIS συμμετείχαν στην καθιερωμένη ετήσια εθελοντική αιμοδοσία που πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου, δύο φορές το χρόνο.



// Αποτελέσματα

2015	2014	2013	2012
Ελλάδα			
246	307	329	309
Κύπρος			
53	62	66	49
Βουλγαρία			
12	10	32	58
Ρουμανία			
152	30	-	-
Τουρκία			
-	3	-	8

Δωρεά Τροφίμων & Ειδών Πρώτης Ανάγκης // Αποτελέσματα

Με αφορμή τις γιορτές των Χριστουγέννων το 2015 οι εργαζόμενοι στον Όμιλο FOURLIS συγκέντρωσαν τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης, τα οποία προσέφεραν σε οργανισμούς στην Ελλάδα και την Κύπρο.



Μέσω της κίνησης αυτής στήριξαν το έργο των παρακάτω φορέων:

Αττική: Μερόπειο Φιλανθρωπικό Ίδρυμα, Στέγη Κοριτσιού «Αγία Άννα», Στέγη Ανηλίκων Ν. Ιωνίας
Θεσσαλονίκη: «Άρσις», Ελληνικό Παιδικό Χωριό στο Φίλυρο, Ερυθρός Σταυρός

Κομοτηνή: Ιερός Καθεδρικός Ναός Ευαγγελισμού της Θεοτόκου

Λάρισα: Κοινωνικά Παντοπωλεία του Δήμου

Ιωάννινα: Ορφανοτροφείο της Μονής της Παναγίας Δουραχάνη, Κιβωτός του Κόσμου Ηπείρου

Χανιά: Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Χανίων

Ηράκλειο: Το Σπίτι των Αγγέλων

Ρόδος: Κοινωνικό Παντοπωλείο Ρόδου

Πάτρα: Κιβωτός Αγάπης

Κύπρος: Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός

Συνολικά συγκεντρώθηκαν και διανεμήθηκαν 126 κούτες και 54 σακούλες με προϊόντα.



4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ



Υγεία και Ασφάλεια Πελατών



Γιατί είναι σημαντικό;

Για τον Όμιλο FOURLIS, το θέμα της Υγείας και της Ασφάλειας των πελατών αποτελεί δέσμευση ευθύνης και ουσιαστικό θέμα βιωσιμότητας. Κάθε χρόνο εκατομμύρια πελάτες, (34.632.284 το 2015), επισκέπτονται τα καταστήματα λιανικής των εταιρειών του Ομίλου, σε όλες τις χώρες παρουσίας τους, και επιλέγουν τα προϊόντα μας. Το υψηλό επίπεδο Υγείας και Ασφάλειας αυξάνει σημαντικά την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών μας και ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών μας.

Επομένως, σε επίπεδο εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών του Ομίλου, το θέμα αφορά κυρίως στους συνεργάτες και πελάτες μας και καθιστά κύριο μέλημά μας όχι μόνο να φροντίζουμε για την ασφάλεια τους όταν εκείνοι βρίσκονται εντός των καταστημάτων μας, αλλά και να τους παρέχουμε ασφαλή προϊόντα, καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους. Θεωρούμε επίσης ότι το θέμα της Υγείας και Ασφάλειας των πελατών μας έχει σημαντικές επιδράσεις εσωτερικά στον Όμιλο FOURLIS, κυρίως στις θυγατρικές μας εταιρείες HOUSEMARKET (IKEA) και INTERSPORT, για τις οποίες έχουμε προχωρήσει στην αναγνώριση και στην εκτίμηση των σχετικών κινδύνων.



Πως το διαχειριζόμαστε;

Πολιτική και Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας

Ο Όμιλος, τηρώντας την κείμενη νομοθεσία, εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας, το οποίο περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα σχετικών μέτρων και πρωτοβουλιών. Παράλληλα, σε όλες τις θυγατρικές του Ομίλου FOURLIS, εφαρμόζουμε Ενιαία Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας, η οποία στοχεύει στην κάλυψη των σχετικών αναγκών των εργαζομένων, των επισκεπτών και των συνεργατών μας.

Μερικές από τις πρακτικές που εφαρμόζουμε στον Όμιλο FOURLIS είναι και οι ακόλουθες:

- // Συνεργασία με εξωτερική υπηρεσία προστασίας και πρόληψης
- // Γραπτή εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου βάσει υπάρχουσας μεθοδολογίας
- // Απαίτηση, έναντι των προμηθευτών μας, για προμήθεια πιστοποιητικών ασφαλείας προϊόντων
- // Λήψη μέτρων για τη μείωση των περιπτώσεων «emergency pick» με στόχο την πρόληψη ατυχημάτων στα καταστήματα IKEA
- // Εκπαίδευση Ομάδων Α' Βοηθειών
- // Εκπαίδευση Ομάδων Πυρασφάλειας και Πυρόσβεσης
- // Λειτουργία ιατρείων εξοπλισμένων με ιατρικά κρεβάτια και αυτόματο εξωτερικό απινιδωτή σε όλα τα καταστήματα IKEA
- // Παροχή ειδικού αμαξιδίου στην είσοδο των καταστημάτων IKEA, καθώς και ειδικά διαμορφωμένων τουαλετών και θέσεων πάρκινγκ με σκοπό τη δυνατότητα ασφαλούς παραμονής και μετακίνησης και τη διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες
- // Πιστοποίηση κατά το διεθνές πρότυπο ISO 22000 για την ασφάλεια των τροφίμων που διατίθενται στα εστιατόρια IKEA.

Εκπαίδευση Εργαζομένων σε Θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Εκπαιδееύουμε το σύνολο των εργαζομένων τακτικά, ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται σε έκτακτα περιστατικά που επηρεάζουν τόσο την ασφάλεια των ίδιων όσο και των πελατών μας.

Ειδικότερα, η εκπαίδευση περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- // Διεξαγωγή προγραμματισμένης ετήσιας άσκησης εκκένωσης καταστήματος με τη συμμετοχή πελατών
- // Διεξαγωγή προγραμματισμένης εξαμηνιαίας άσκησης εκκένωσης καταστήματος χωρίς τη συμμετοχή πελατών
- // Διεξαγωγή μηνιαίας άσκησης πυρασφάλειας
- // Εκπαίδευση των υπευθύνων των καταστημάτων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας
- // Εκπαίδευση προσωπικού ασφαλείας σε θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
- // Μηνιαίο έλεγχο γνώσεων προσωπικού σε θέματα ασφαλείας



G4-PR2

Πως αξιολογούμε τη διαχείριση και τις επιδόσεις μας;

Για τη διασφάλιση της τήρησης της Πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας, πραγματοποιούνται τακτικές επιθεωρήσεις από τεχνικούς ασφαλείας στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου μας. Όλα τα περιστατικά Υγείας και Ασφάλειας που συμβαίνουν εντός των εγκαταστάσεων των καταστημάτων του Ομίλου αναφέρονται, και στο πλαίσιο αυτής της πολιτικής, συντάσσεται αναφορά ασφαλείας (Safety Report) για κάθε κατάσταση ξεχωριστά, καθώς και για το σύνολό τους. Η αναφορά περιέχει πληροφορίες όχι μόνο για τον αριθμό και τον τύπο των περιστατικών αλλά και για τον τρόπο αντιμετώπισής τους. Μέσω αυτών των αναφορών, είμαστε σε θέση να λαμβάνουμε χρήσιμη πληροφόρηση για την αποτελεσματικότητα των πολιτικών μας καθώς και να βελτιώνουμε τις πρακτικές μας, όπου αυτό χρειάζεται.

Η εφαρμογή των πολιτικών μας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας είχε σημαντικά αποτελέσματα για το 2015. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι:

A

Υπήρξε σημαντική μείωση των κλοπών πελατών εντός των καταστημάτων μας, η οποία έφτασε το 35 % σε σχέση με το 2014.

B

Δεν σημειώθηκε κανένα ατύχημα στους παιδότοπους των καταστημάτων ΙΚΕΑ.

Γ

Δεν υπήρξε καμία περίπτωση μη-συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που να αφορά σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας.



Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών

Γιατί είναι σημαντικό;

Η διαχείριση και η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μας αποτελεί για εμάς κύριο μέλημα και βασική προτεραιότητα.

Επιδιώκουμε να λειτουργούμε με υπευθυνότητα και συνέπεια, θέτοντας ως κύριο στόχο την κάλυψη των αναγκών των πελατών μας, ενώ παράλληλα επιδιώκουμε να εξελίσσουμε και να βελτιώνουμε διαρκώς τις σχετικές πολιτικές και πρακτικές μας. Το θέμα της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών έχει προφανώς σημαντικές επιδράσεις σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, καθώς και στα βασικά ενδιαφερόμενά μας μέρη όπως πρωτίστως οι πελάτες, οι συνεργάτες και οι προμηθευτές μας.

Πως το διαχειριζόμαστε;

Ανάλογα με τη δομή και τη δραστηριότητα της κάθε θυγατρικής μας εταιρείας, εφαρμόζουμε ένα συνδυασμό πολιτικών και πρωτοβουλιών με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών μας.

Οι πολιτικές αυτές αφορούν, μεταξύ άλλων, την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση τόσο πριν και κατά την επίσκεψή των πελατών στα καταστήματα όσο και μετά την πώληση των προϊόντων, τη διαχείριση παραγγελιών καθώς και την υποδοχή και διαχείριση παραπόνων.



HOUSEMARKET (IKEA)

Στην αλυσίδα καταστημάτων ΙΚΕΑ, ο τομέας της Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Relations) καλύπτει όλο το φάσμα της εμπειρίας του πελάτη-επισκέπτη (customer journey), δηλαδή πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την επίσκεψή του στο κατάστημα, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχει η ξεχωριστή, ομώνυμη Διεύθυνση της εταιρείας που ασχολείται αποκλειστικά με την εξυπηρέτηση πελατών.

Στο πρώτο στάδιο, δηλαδή πριν την επίσκεψή του στο κατάστημα, επιδίωξή μας είναι, μέσω του καταλόγου ΙΚΕΑ, του τηλεφωνικού κέντρου (Γραμμή Εξυπηρέτησης ΙΚΕΑ) και της ιστοσελίδας ΙΚΕΑ, να προσφέρουμε ιδέες και έμπνευση, να ενημερώνουμε για εμπορικές ενέργειες και τις υπηρεσίες που προσφέρουμε, να πληροφορούμε για τον τρόπο αγοράς και να κατευθύνουμε τον πελάτη ώστε να μπορεί και μόνος του να κάνει τις αγορές του εύκολα.

Κατά την επίσκεψή του στο κατάστημα, οι πολιτικές μας επικεντρώνονται στην εξυπηρέτηση εντός των καταστημάτων μας, προσφέροντας όλα τα απαραίτητα εργαλεία αγοράς και έχοντας τις απαραίτητες προδιαγραφές εξυπηρέτησης μεγάλου όγκου πελατών, με έμφαση στην εξυπηρέτηση όλων των ηλικιακών ομάδων και αναγκών.

Επιπλέον, στο τρίτο και τελευταίο στάδιο της εξυπηρέτησης πελατών, δηλαδή μετά την πώληση των προϊόντων, διαθέτουμε την υποδομή, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες έτσι ώστε να καλύπτουμε κάθε ανάγκη και αίτημα πελάτη που μπορεί να προκύψει.



INTERSPORT

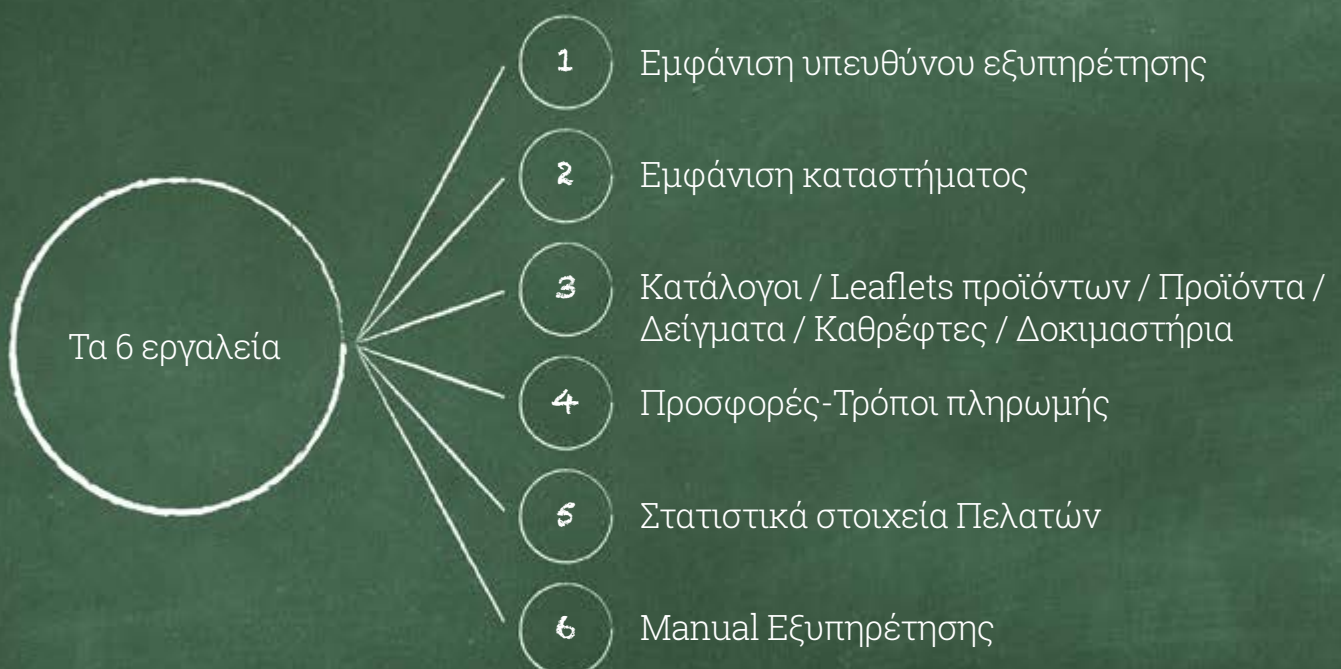
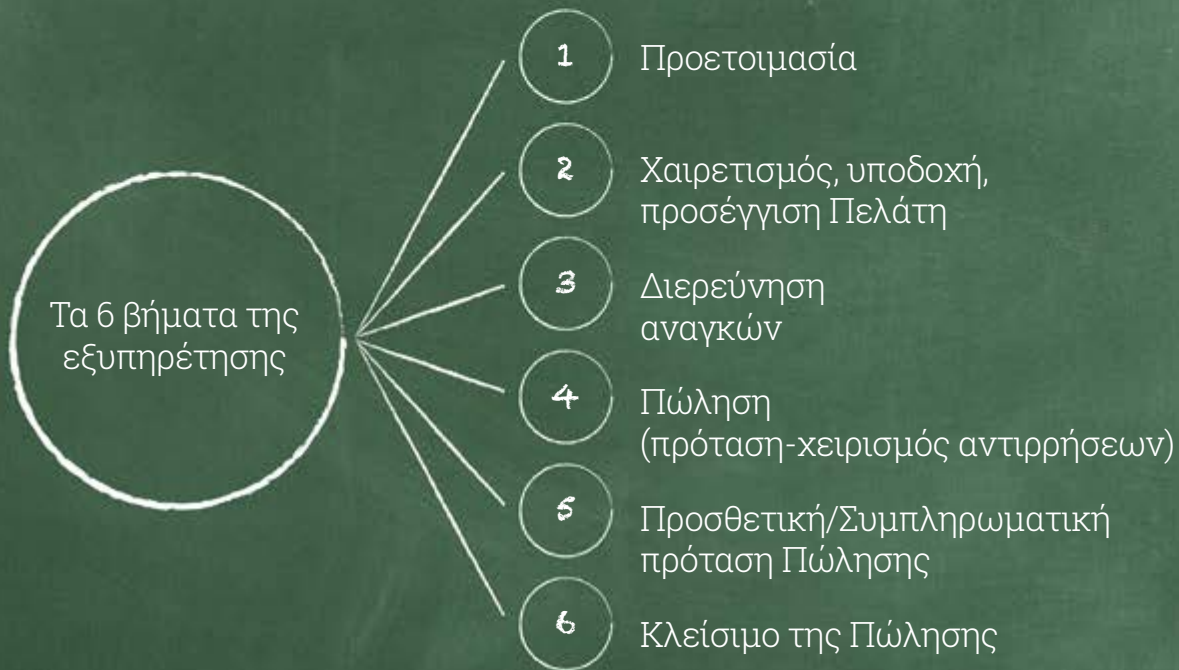
Στα καταστήματα INTERSPORT, την ευθύνη για την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών έχουν ο Διευθυντής του εκάστοτε καταστήματος, ο Περιφερειακός Διευθυντής καθώς και ο Διευθυντής Δικτύου καταστημάτων, όπως αναγράφεται στις περιγραφές της θέσης τους.

Με συνεχή καθοδήγηση, διαρκή εκπαίδευση στα πλαίσια της εργασίας αλλά και σε οργανωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, επικοινωνιακό feedback, ετήσιες αξιολογήσεις, εβδομαδιαίες συναντήσεις των μελών του κάθε καταστήματος και μηνιαίες συναντήσεις των Διευθυντών των καταστημάτων, διασφαλίζεται η υψηλή ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Επιπλέον, όλοι οι εργαζόμενοι της INTERSPORT, ανεξάρτητα της θέσης που κατέχουν, εντάσσονται σε πρόγραμμα INDUCTION μέσα από το οποίο έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για το Όραμα και τις Αξίες της INTERSPORT καθώς και για το σύστημα 6x6 εξυπηρέτησης. Το σύστημα αυτό υπηρετεί το όραμα της INTERSPORT, το οποίο είναι «να μοιραζόμαστε με τους πελάτες μας το πάθος για τον αθλητισμό και τα σπορ. Είμαστε εδώ για να τους προσφέρουμε τον αθλητικό εξοπλισμό που χρειάζονται για να απολαύσουν το αγαπημένο τους άθλημα, ώστε να λάβουν τη μεγαλύτερη δυνατή ικανοποίηση σε αυτό που κάνουν. Εκτός, όμως, από τον απαραίτητο εξοπλισμό, είμαστε εδώ για να παρέχουμε και πολύτιμες συμβουλές στους πελάτες μας!»



Το σύστημα 6x6 περιλαμβάνει έξι βήματα εξυπηρέτησης και έξι εργαλεία τα οποία είναι τα εξής:



Πως αξιολογούμε τη διαχείριση και τις επιδόσεις μας; - Αποτελέσματα

Με στόχο την καλύτερη δυνατή αξιολόγηση των πολιτικών μας σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών και επιδιώκοντας να διατηρούμε διαρκή επαφή με τους πελάτες μας και τις ανάγκες τους, πραγματοποιούμε σε τακτά χρονικά διαστήματα:

G4-PR5

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών ΙΚΕΑ

Στην ΙΚΕΑ διεξάγουμε ετησίως έρευνα ικανοποίησης πελατών εντός των καταστημάτων, με τη συμμετοχή περίπου 1.000 πελατών. Παράλληλα διενεργούμε, μία φορά το χρόνο, έρευνα ικανοποίησης πελατών μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας.

Τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών αξιοποιούνται για την προσαρμογή των πολιτικών της εταιρείας, με γνώμονα πάντα τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μας και την ικανοποίηση των πελατών μας.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το αποτέλεσμα της έρευνας ικανοποίησης πελατών, που πραγματοποιήθηκε το φθινόπωρο του 2015 στα καταστήματα ΙΚΕΑ, αναδεικνύει τις παρακάτω τάσεις:

2015	2014
Επιθυμία να επισκεφθούν την ΙΚΕΑ ξανά (Ελλάδα): απάντησαν «επιθυμώ πάρα πολύ»	
63%	61%
Επιθυμία να επισκεφθούν την ΙΚΕΑ ξανά (Κύπρος): απάντησαν «επιθυμώ πάρα πολύ»	
72%	73%
Επιθυμία να επισκεφθούν την ΙΚΕΑ ξανά (Βουλγαρία): απάντησαν «επιθυμώ πάρα πολύ»	
73%	74%

Στόχοι 2016-2017:

Η ΙΚΕΑ έχει θέσει τους παρακάτω στόχους για την περίοδο 2016-2017 σε συνέχεια των αποτελεσμάτων της ετήσιας έρευνας ικανοποίησης πελατών 2015.

	Τομείς	Στόχος 2016-2017	Ποσοστό 2015	Ποσοστό 2014
Ελλάδα	Γνώση Προσωπικού	87%	81%	76%
	Προθυμία Προσωπικού	85%	83%	80%
	Διαθέσιμο Προσωπικό	77%	66%	63%
Κύπρος	Γνώση Προσωπικού	85%	77%	78%
	Προθυμία Προσωπικού	86%	80%	78%
	Διαθέσιμο Προσωπικό	87%	63%	61%
Βουλγαρία	Γνώση Προσωπικού	85%	75%	79%
	Προθυμία Προσωπικού	85%	81%	77%
	Διαθέσιμο Προσωπικό	74%	64%	63%

G4-PR5

Έρευνα Mystery Shopping IKEA

Η IKEA αξιολογεί την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών της και μέσω της έρευνας «Mystery Shopping», η οποία διεξάγεται από συνεργαζόμενη εταιρεία τέσσερις φορές το χρόνο και διαρκεί περίπου 10 ημέρες.

2015*	2014
Συνολική βαθμολογία	
82,6%	77,6%

*στοιχεία Νοεμβρίου

Στόχοι 2016-2017:

Η IKEA έχει θέσει τους παρακάτω στόχους για την περίοδο 2016-2017, σε συνέχεια των αποτελεσμάτων της έρευνας «Mystery Shopping» 2015:

	Τομείς	Στόχος 2016-2017	Ποσοστό 2015	Ποσοστό 2014
Ελλάδα	Συνολικός μέσος όρος καταστημάτων	83%	80%	79,37%
	Κανένα τμήμα κάτω από		80%	
Κύπρος	Συνολικός μέσος όρος καταστημάτων	88%	85,1%	81,2 %
	Κανένα τμήμα κάτω από		80%	
Βουλγαρία	Συνολικός μέσος όρος καταστημάτων	86%	82,71%	72,1%
	Κανένα τμήμα κάτω από		80%	



INTERSPORT

Όπως και στη HOUSEMARKET (IKEA), έτσι και στην INTERSPORT αξιολογούμε την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών μας μέσω της έρευνας «Mystery Shopping», που πραγματοποιεί για εμάς συνεργαζόμενη εταιρεία και στο πλαίσιο της οποίας παρακολουθούνται κύριοι δείκτες εξυπηρέτησης πελατών εντός των καταστημάτων μας.

Παρακολουθούμε τα αποτελέσματα σε τριμηνιαία βάση και εφόσον υπάρξουν αρνητικές επιδόσεις, προχωράμε σε βελτιωτικές κινήσεις. Χαρακτηριστικές περιοχές αξιολόγησης που περιλαμβάνει το «Mystery Shopping» είναι η διερεύνηση των αναγκών του πελάτη, η παρουσίαση των προϊόντων από τους εργαζόμενους στα καταστήματα, καθώς και η εξυπηρέτηση στο ταμείο.

Ο μέσος όρος της βαθμολογίας όλων των καταστημάτων INTERSPORT σε Ελλάδα και Κύπρο, για το 2015, διακυμάνθηκε σε εξίσου με το 2014 εξαιρετικά υψηλά επίπεδα και συγκεκριμένα στο 9,06 στα 10, σε όλα τα τρίμηνα του 2015.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το δίκτυο καταστημάτων INTERSPORT, του Ομίλου FOURLIS, συμμετέχει στην πανευρωπαϊκή έρευνα αναγνωρισιμότητας επωνυμίας που διεξάγει η INTERSPORT παγκοσμίως. Για το 2014, η έρευνα αυτή περιελάμβανε δείγμα 1.000 πελατών (με συμμετοχή πελατών και του Ομίλου) με πολύ θετικά αποτελέσματα. Πιο συγκεκριμένα, η INTERSPORT στην Ελλάδα, κατέγραψε τα μεγαλύτερα ποσοστά αναγνωρισιμότητας επί των ανταγωνιστών της, τόσο σε επίπεδο αυθόρμητης απόκρισης, όσο και σε ερωτήσεις «κλειστών» απαντήσεων.

Τέλος, στην INTERSPORT παρακολουθούμε και διαχειριζόμαστε με σεβασμό τα παράπονα των πελατών μας είτε απευθείας εντός των καταστημάτων, είτε μέσω τηλεφώνου, είτε μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας.



Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων



Γιατί είναι σημαντικό;

Η συμμόρφωση των προϊόντων μας με τις προδιαγραφές των κατασκευαστών, των προμηθευτών καθώς και με την ευρωπαϊκή ή εγχώρια νομοθεσία, αποτελεί πάγια πρακτική, αφορά σε σημαντικά μας ενδιαφερόμενα μέρη, όπως οι πελάτες, οι συνεργάτες και οι προμηθευτές μας και εφαρμόζεται από όλες τις εταιρείες του Ομίλου FOURLIS.

Πως το διαχειριζόμαστε;

HOUSEMARKET (IKEA)

Η παροχή ειδικής σήμανσης και ενδείξεων στα προϊόντα IKEA, με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση των καταναλωτών και την παροχή συμβουλών, αποτελεί προτεραιότητα για την αλυσίδα των καταστημάτων IKEA. Έτσι, παρέχουμε πληροφορίες και ενδείξεις σχετικά με τυχόν προβλήματα ή επιπτώσεις στην υγεία, με επικίνδυνες ουσίες, με το εάν η χρήση ενός προϊόντος πρέπει να πραγματοποιείται μόνο από ενήλικες, για τις διαστάσεις, καθώς και πληροφορίες σχετικά με την κατασκευή των προϊόντων κ.ά. Υπεύθυνη για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των προϊόντων είναι η Διεύθυνση Πωλήσεων καθώς και η Διεύθυνση Επισιτιστικών Μονάδων των Καταστημάτων (IFB- IKEA Food and Beverage).

Αξίζει, επίσης, να αναφερθεί ότι παρέχουμε πολυετή εγγύηση στα προϊόντα μας, που σε κάποιες περιπτώσεις φτάνει τα 25 χρόνια, ενώ ακολουθούμε και εφαρμόζουμε πολιτική ανάκλησης προϊόντων. Αν χρειαστεί, ανάλογα με τη σοβαρότητα του περιστατικού, η περίπτωση ανάκλησης δημοσιοποιείται.

INTERSPORT

Η Εμπορική Διεύθυνση της INTERSPORT, η οποία έχει και την ευθύνη για τη συμμόρφωση των προϊόντων, μεριμνά ώστε να ακολουθούνται οι αγορανομικές διατάξεις καθώς και η σήμανση CE της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η πολιτική της INTERSPORT εστιάζει, επίσης, στη συμπερίληψη όρων εντός των συμβάσεων με τους προμηθευτές, οι οποίοι προβλέπουν την τήρηση όλων των κανόνων και νόμων που ισχύουν για τα προϊόντα που προμηθεύεται η εταιρεία από εκείνους.

Σε περιπτώσεις ελαττωματικών προϊόντων, η εταιρεία προχωρά άμεσα στην απόσυρση και επιδιόρθωσή τους καθώς και σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ενημέρωσης αρμόδιων φορέων, όπως για παράδειγμα του Υπουργείου Εμπορίου, των ενώσεων καταναλωτών αλλά και του καταναλωτικού κοινού, με ειδικό δελτίο τύπου.

Πως αξιολογούμε τη διαχείριση και τις επιδόσεις μας; - Αποτελέσματα

G4-PR9

Όλα τα προϊόντα των εταιρειών του Ομίλου FOURLIS βρίσκονται σε πλήρη συμμόρφωση με την Ευρωπαϊκή νομοθεσία και φέρουν την ανάλογη σήμανση (π.χ. CE approval) ενώ κατά τη διάρκεια του 2015 δεν υπήρξε καμία περίπτωση σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.

Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων



Γιατί είναι σημαντικό;

Ο τρόπος επικοινωνίας με τον οποίο επιλέγουμε να προωθήσουμε τα προϊόντα μας, επιδρά σημαντικά στην εταιρική εικόνα και φήμη κάθε εταιρείας του Ομίλου μας και αντανακλά στην εικόνα των προϊόντων μας.

Σε κάθε εταιρεία που ανήκει στον Όμιλό μας, φροντίζουμε έτσι ώστε οι πρακτικές μάρκετινγκ, προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας να διέπονται από υπευθυνότητα, καθώς αναγνωρίζουμε την επιρροή του τρόπου επικοινωνίας μας όχι μόνο στους πελάτες / καταναλωτές αλλά και στους συνεργάτες μας καθώς και στον ανταγωνισμό (καταστήματα και μάρκες). Η υπεύθυνη επικοινωνία και προώθηση των προϊόντων μας είναι ουσιαστική για όλες τις εταιρείες του Ομίλου, με κυριότερες επιδράσεις στην HOUSEMARKET (IKEA) και την INTERSPORT.



Πως το διαχειριζόμαστε;

HOUSEMARKET (IKEA)

Για τη διαφήμιση και προώθηση των προϊόντων IKEA, ακολουθούμε τον κώδικα επικοινωνίας που εφαρμόζει η IKEA σε παγκόσμιο επίπεδο και λαμβάνουμε υπόψη και όλες τις ανάγκες σε τοπικό επίπεδο. Τα μέσα που χρησιμοποιούμε είναι κυρίως έντυπα και ηλεκτρονικά, με ολοένα αυξανόμενη τη χρήση νέων μορφών επικοινωνίας όπως τα ψηφιακά μέσα και τα κοινωνικά δίκτυα. Υπεύθυνοι για την πολιτική μάρκετινγκ της εταιρείας είναι η Διεύθυνση Επικοινωνίας και το Τμήμα Marketing.

Από το 2000, έτος κατά το οποίο ξεκίνησε η παρουσία της IKEA στην Ελλάδα, στηρίζουμε συνεχώς την Ελληνίδα και τον Έλληνα καταναλωτή με την προσφορά ποιοτικών επίπλων σε ιδιαίτερα χαμηλές τιμές, κάνοντας το έπιπλο πιο προσιτό. Ειδικά για την περίοδο της κρίσης, 2008-2015, μειώσαμε τις τιμές στα προϊόντα με διαθέσιμο απόθεμα, στο ξεκίνημα του καταλόγου μας (Σεπτέμβριος) πάνω από 10% στην καθαρή αξία. Η μείωση έγινε σε βασικά προϊόντα και παραμένει ακόμα και σήμερα ουσιαστική με άμεσο αντίκτυπο στην αγοραστική δύναμη των καταναλωτών.

Επίσης, προσπαθούμε να κάνουμε συνεχώς όσο πιο ευχάριστη μπορούμε την εμπειρία αγορών διαθέτοντας δωρεάν παιδότοπο και στάθμευση. Επιπλέον, διευκολύνουμε τις αγορές των πελατών μας προσφέροντας 24 άτοκες δόσεις για αγορές άνω των 400 ευρώ, την πιο ανταγωνιστική ρύθμιση της αγοράς, ενώ πραγματοποιούμε συχνές προσφορές και εκπτώσεις που καλύπτουν πάνω από 44 εβδομάδες σε ετήσια βάση (Σεπτέμβριος 2014-Αύγουστος 2015). Επιπλέον, προσφέρουμε ποιοτικό φαγητό σε ιδιαίτερα χαμηλές τιμές στο εστιατόριό μας. Ειδικά στην τρέχουσα δύσκολη συγκυρία, η IKEA και ο Όμιλος FOURLIS δείχνουν στην πράξη το σεβασμό τους στην Ελληνίδα και τον Έλληνα καταναλωτή, ανταποκρινόμενοι καθημερινά στις ανάγκες των καταναλωτών με συνέπεια και πάνω απ' όλα χωρίς συμβιβασμούς στην ποιότητα.

Όσον αφορά στην προώθηση των προϊόντων μας, η πολιτική μας προσαρμόζεται στις τοπικές ανάγκες και ιδιαιτερότητες των καταναλωτών. Για το λόγο αυτό, το στήσιμο των καταστημάτων IKEA διαφέρει ανάλογα με την τοποθεσία τους, ώστε να ανταποκρίνεται στα πρότυπα και στις προτιμήσεις της εκάστοτε τοπικής κοινωνίας.

Με σκοπό την επιβράβευση των πελατών IKEA και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας, αναπτύξαμε το πρόγραμμα IKEA Family το οποίο αριθμεί πάνω από 370.000 μέλη στην Ελλάδα, 52.895 στην Κύπρο και 52.350 στη Βουλγαρία. Το IKEA Family αποτελεί μία σημαντική πρωτοβουλία υπεύθυνης προώθησης προϊόντων με στόχο τη βελτίωση της καταναλωτικής πίστης και την ανάπτυξη καταναλωτικών δεσμών με την εταιρεία. Στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού, τα μέλη επιβραβεύονται με πόντους τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν σε εκπτώσεις στις αγορές τους στα καταστήματα IKEA. Παράλληλα, τους δίνεται η δυνατότητα να εκπαιδεύονται σε διάφορες θεματικές ενότητες όπως είναι ραπτική και η διακόσμηση, η επίπλωση κατοικίας, η μαγειρική κ.α., μέσα από σεμινάρια που διοργανώνονται στα καταστήματα. Ταυτόχρονα, τα μέλη ενημερώνονται για όλες τις προωθητικές ενέργειες και τα νέα της εταιρείας.

INTERSPORT

Η στρατηγική μάρκετινγκ και επικοινωνίας της INTERSPORT καθορίζεται με γνώμονα το όραμά της που είναι να φέρει τον Αθλητισμό κοντά στους ανθρώπους. Υπεύθυνη για την εφαρμογή των πολιτικών μάρκετινγκ της INTERSPORT είναι η Εμπορική Διεύθυνση. Οι πολιτικές μάρκετινγκ της INTERSPORT εστιάζουν σε δύο τομείς: στην εταιρική Επικοινωνία (Corporate Communication) και στην προώθηση των προϊόντων.

Οι ενέργειες που αφορούν στην ενίσχυση της εταιρικής εικόνας είναι είτε ενέργειες Κοινωνικής Υπευθυνότητας (Πρόγραμμα ΦΤΑΝΟΥΜΕ ΣΤΑ ΑΚΡΑ), είτε αθλητικές διοργανώσεις. Για παράδειγμα, στην INTERSPORT προωθούμε τον αθλητισμό και διαμορφώνουμε αθλητική συνείδηση στους καταναλωτές, μέσω της επιτυχούς διοργάνωσης αθλητικών δραστηριοτήτων όπως τουρνουά τένις, ποδοσφαίρου, μπάσκετ, beachvolley καθώς και διοργανώσεων running, κολύμβησης και outdoor.

Οι τρόποι επικοινωνίας και προώθησης των προϊόντων που επιλέγουμε περιλαμβάνουν διάφορα μέσα, όπως τηλεοπτική επικοινωνία, προϊόντικούς καταλόγους, ηλεκτρονική διαφήμιση κλπ, ενώ ακολουθούμε όλους τους κώδικες δεοντολογίας, μάρκετινγκ και επικοινωνίας καθώς και τις αγορανομικές διατάξεις που υποχρεούμαστε να τηρούμε, όπως για παράδειγμα τον κώδικα του Συνδέσμου Εταιρειών Λιανικής Πώλησης.

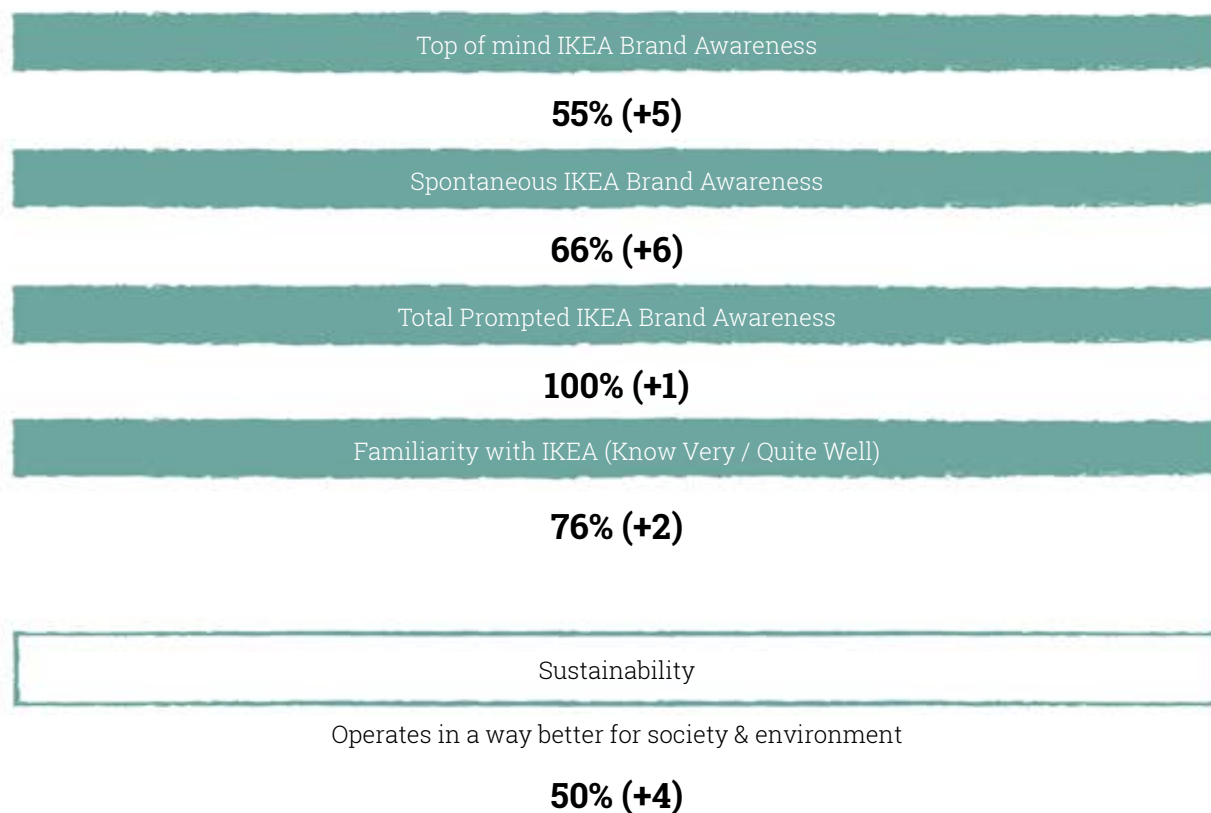


Πως αξιολογούμε τη διαχείριση και τις επιδόσεις μας;

IKEA

Για την αξιολόγηση της εικόνας της μάρκας και των πολιτικών επικοινωνίας και μάρκετινγκ της εταιρείας IKEA χρησιμοποιούμε την έρευνα Brand Capital. Πρόκειται για μια ετήσια έρευνα που πραγματοποιείται στις περιοχές που βρίσκονται τα καταστήματα και αποτυπώνει τη γνώμη του κοινού για την ποιότητα και ποικιλία των προϊόντων, τις τιμές, την εταιρική εικόνα, την εξυπηρέτηση εντός καταστημάτων και τον κατάλογο IKEA.

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται τα βασικά αποτελέσματα της έρευνας 2015



INTERSPORT

Την αποτελεσματικότητα των ενεργειών μάρκετινγκ την παρακολουθούμε με κύριο δείκτη τις πωλήσεις και προβαίνουμε σε αναθεώρηση των πρακτικών μας όπου και όταν χρειαστεί.

G4-PR6

Επισημαίνεται επίσης ότι δεν πωλείται κανένα απαγορευμένο ή αμφιλεγόμενο προϊόν μέσω των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου.

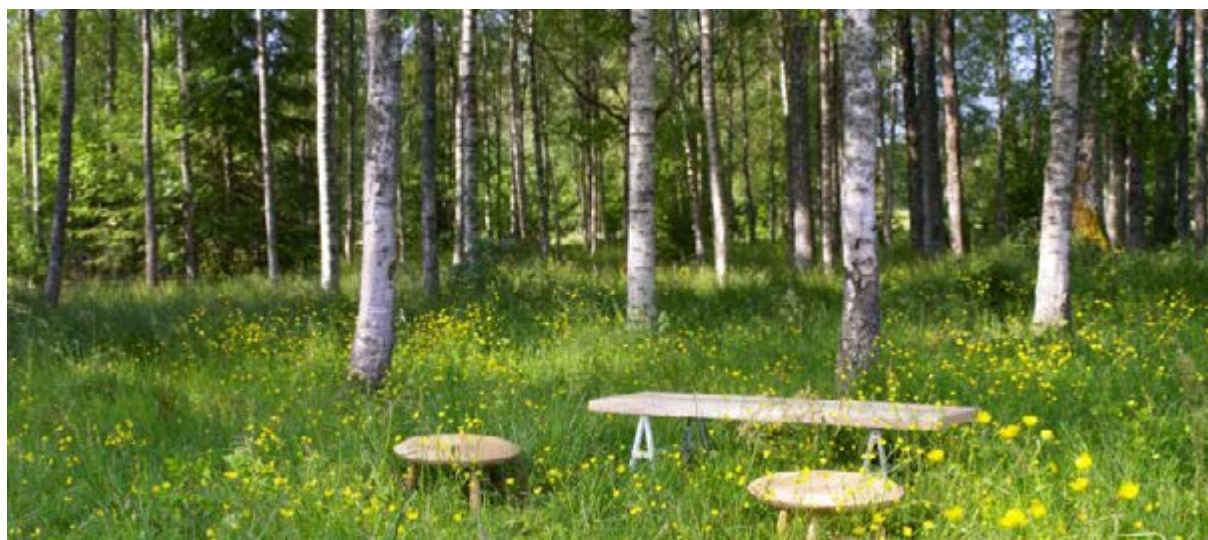
5. ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Στον Όμιλο FOURLIS, οι δράσεις που υλοποιούμε για την προστασία του περιβάλλοντος δεν περιορίζονται σ' εκείνες που επιβάλλει η περιβαλλοντική νομοθεσία. Έτσι, παρακολουθούμε εντατικά τις επιδράσεις των δραστηριοτήτων μας και πραγματοποιούμε μια σειρά εθελοντικών δράσεων και παρεμβάσεων που στόχο έχουν τη μείωση των περιβαλλοντικών μας επιπτώσεων, την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων καθώς και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων και του κοινού σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και υιοθέτησης μιας υπεύθυνης στάσης ζωής.

Οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου είναι υπεύθυνες για τη διαχείριση των περιβαλλοντικών θεμάτων που τις αφορούν, όπως η παρακολούθηση της νομοθεσίας που σχετίζεται με τις δραστηριότητές τους καθώς και η λήψη μέτρων με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης των φυσικών πόρων και της ενέργειας.

Ο ρόλος της μητρικής εταιρείας του Ομίλου, μέσω της Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας, είναι να παρακολουθεί τις σχετικές διαδικασίες και πρακτικές και να συγκεντρώνει, να παρακολουθεί και να συγκρίνει τα αποτελέσματά τους με στοιχεία προηγούμενων ετών, με στόχο την αξιολόγηση και τη βελτίωση των μέτρων που λαμβάνονται για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των εταιρειών του Ομίλου. Επιπλέον, μέσω αυτής της διαδικασίας, ο Όμιλος είναι σε θέση να παρουσιάζει την πρόοδο και τα αποτελέσματα των πρακτικών που εφαρμόζει στα ενδιαφερόμενα μέρη.





Ενέργεια

Για τη διαχείριση της ενέργειας, ο Όμιλος εφαρμόζει Πρόγραμμα Εξοικονόμησης Ενέργειας και παρακολουθεί συστηματικά τις καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας, πετρελαίου και φυσικού αερίου.

Δεδομένου ότι οι εγκαταστάσεις του Ομίλου δεν είναι ομοιόμορφες στο σύνολό τους και παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές, προκειμένου να μπορέσουμε να παρέμβουμε αποτελεσματικά στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, λαμβάνουμε υπόψη μας τις κτιριακές διαφορές των εγκαταστάσεών μας και εφαρμόζουμε ειδικά μέτρα και πρακτικές για τη βελτίωση της ενεργειακής τους απόδοσης.

Στη συνέχεια παραθέτουμε μερικά ενδεικτικά παραδείγματα πρακτικών που εφαρμόζονται με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας στις εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου FOURLIS.

Σε επίπεδο Ομίλου

- // Αντικατάσταση συστημάτων πληροφορικής με αντίστοιχα χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης
- // Χρήση οθονών νέας τεχνολογίας σε ποσοστό 100% στο σύνολο των οθονών του Ομίλου
- // Χρήση blade servers
- // Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων για την εξοικονόμηση ενέργειας στους χώρους εργασίας



Στις εγκαταστάσεις της αλυσίδας καταστημάτων IKEA, για τον σχεδιασμό των οποίων ελήφθησαν υπόψη περιβαλλοντικά κριτήρια, ο Όμιλος έχει προχωρήσει στην εφαρμογή ειδικών μέτρων για τη βελτίωση της ενεργειακής τους απόδοσης, όπως:

- // Τοποθέτηση ψηφιακών αισθητήρων θερμότητας σε διάφορα σημεία των καταστημάτων οι οποίοι, επικοινωνώντας με το σύστημα διαχείρισης, προσαρμόζουν αυτόματα τις ανάγκες θέρμανσης και άρα την κατανάλωση φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος.
- // Καλύτερη διαχείριση όλων των ανοιγμάτων των εγκαταστάσεων, όπως για παράδειγμα ρύθμιση του χρόνου και της απόστασης των ανοιγμάτων των αυτόματων θυρών καθώς και εγκατάσταση αεροκουρτινών.
- // Ρύθμιση της θερμοκρασίας του νερού που καταλήγει στο εστιατόριο, για εξοικονόμηση φυσικού αερίου.
- // Σταδιακή προσθήκη συστημάτων χρήσης ηλιακής ενέργειας για την παραγωγή του ζεστού νερού χρήσης και εστιατορίων.

- // Σταδιακή αντικατάσταση λαμπτήρων με αντίστοιχους μικρής κατανάλωσης (LED) και βελτιωμένος προγραμματισμός εσωτερικού και εξωτερικού φωτισμού των εγκαταστάσεων.
- // Σταδιακή τοποθέτηση συστήματος αντιστάθμισης στους λέβητες για εξοικονόμηση φυσικού αερίου.
- // Σταδιακή προμήθεια και χρήση συστημάτων διαχείρισης της κατανάλωσης αιχμής ηλεκτρικής ενέργειας, με βελτιστοποίηση / ετεροχρονισμό της λειτουργίας των εγκαταστάσεων και των συσκευών που λειτουργούν με ηλεκτρικό ρεύμα.
- // Προγραμματισμός για προμήθεια και χρήση συσκευών ποιοτικής αναβάθμισης της ισχύος για βελτιστοποίηση απόδοσης των συσκευών κλιματισμού.
- // Προγραμματισμός για προμήθεια και χρήση αυτοματισμών ελαχιστοποίησης της ποσότητας αυτόματης απόρριψης κλιματισμένου αέρα πέραν των πραγματικών απαιτήσεων χρήσης, ώστε να ελαχιστοποιείται η κατανάλωση ενέργειας για τον κλιματισμό των χώρων.

TRADE LOGISTICS

// Μέτρα με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας:

- // Μείωση των αναγκών φωτισμού στους χώρους που λειτουργούν τα αυτοματοποιημένα μηχανήματα τα οποία αναλαμβάνουν το 70% των εργασιών.
- // Χρήση ειδικού λογισμικού για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης των αυτοματοποιημένων μηχανημάτων ώστε να λειτουργούν σε «πλήρη κύκλο». Με αυτόν τον τρόπο, τα ανυψωτικά μηχανήματα μεταφέρουν πάντα φορτίο και δεν εκτελούν κενές διαδρομές.
- // Προσαρμογή στις βάρδιες του προσωπικού ώστε, σε περιόδους με μειωμένο όγκο εργασιών, το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας του να εκτελείται κατά τη διάρκεια της ημέρας.
- // Διεξαγωγή ελέγχου σε όλους τους ηλεκτρικούς πίνακες της TRADE LOGISTICS, από εξειδικευμένο συνεργείο μηχανικών. Ως αποτέλεσμα του ελέγχου, έγιναν αλλαγές εξοπλισμού με στόχο τη μείωση του κινδύνου βραχυκυκλώματος και τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.
- // Το 2015 ξεκίνησε η σταδιακή αντικατάσταση των λαμπτήρων ατμών νατρίου (υψηλής πίεσης) με λαμπτήρες LED. Στο νέο τμήμα της αποθήκης, όπου εγκαταστάθηκε το αυτόματο σύστημα της INTERSPORT, όλοι οι λαμπτήρες (σύνολο 350) είναι LED.

// Σύνδεση των εγκαταστάσεων της TRADE LOGISTICS με το σιδηροδρομικό δίκτυο

Από τον Φεβρουάριο του 2013, η TRADE LOGISTICS έχει υλοποιήσει μια σημαντική επένδυση σύνδεσης των εγκαταστάσεών της με το εθνικό και κατ' επέκταση με το ευρωπαϊκό σιδηροδρομικό δίκτυο. Το 30% για το 2014 και το 27% για το 2015 των εμπορευμάτων που μεταφέρθηκαν στην αποθήκη της εταιρείας στην Ελλάδα (Σχημάτารี) διακινήθηκαν μέσω σιδηροδρόμων. Λόγω της ενεργοποίησης της σιδηροδρομικής σύνδεσης, το 2014 τα δρομολόγια οδικών μεταφορών (φορτηγών διεθνών μεταφορών) προς την αποθήκη της TRADE LOGISTICS μειώθηκαν κατά περίπου 700 (ετήσια διακίνηση). Το έτος 2015 σημειώθηκε αύξηση των δρομολογίων των οδικών μεταφορών περίπου κατά 20% ως αποτέλεσμα της μη συνεχούς λειτουργίας του σιδηροδρομικού δικτύου, λόγω προβλημάτων εξυπηρέτησης από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

// Φωτοβολταϊκά Συστήματα

Από τον Μάρτιο του 2013, η εταιρεία έχει προχωρήσει στην εγκατάσταση και τη λειτουργία φωτοβολταϊκού συστήματος παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στη στέγη της αποθήκης, συνολικής ισχύος 1 MW. Η συνολική παραγωγή ενέργειας, το 2015, ανήλθε σε 1.370.444kWh.

// Ανθρακικό Αποτύπωμα

Η TRADE LOGISTICS υπολόγισε, και το 2015, το ανθρακικό αποτύπωμα για το σύνολο των δραστηριοτήτων της, με στόχο την εφαρμογή λύσεων για τη μείωσή του. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Καταγραφή Ανθρακικού Αποτυπώματος

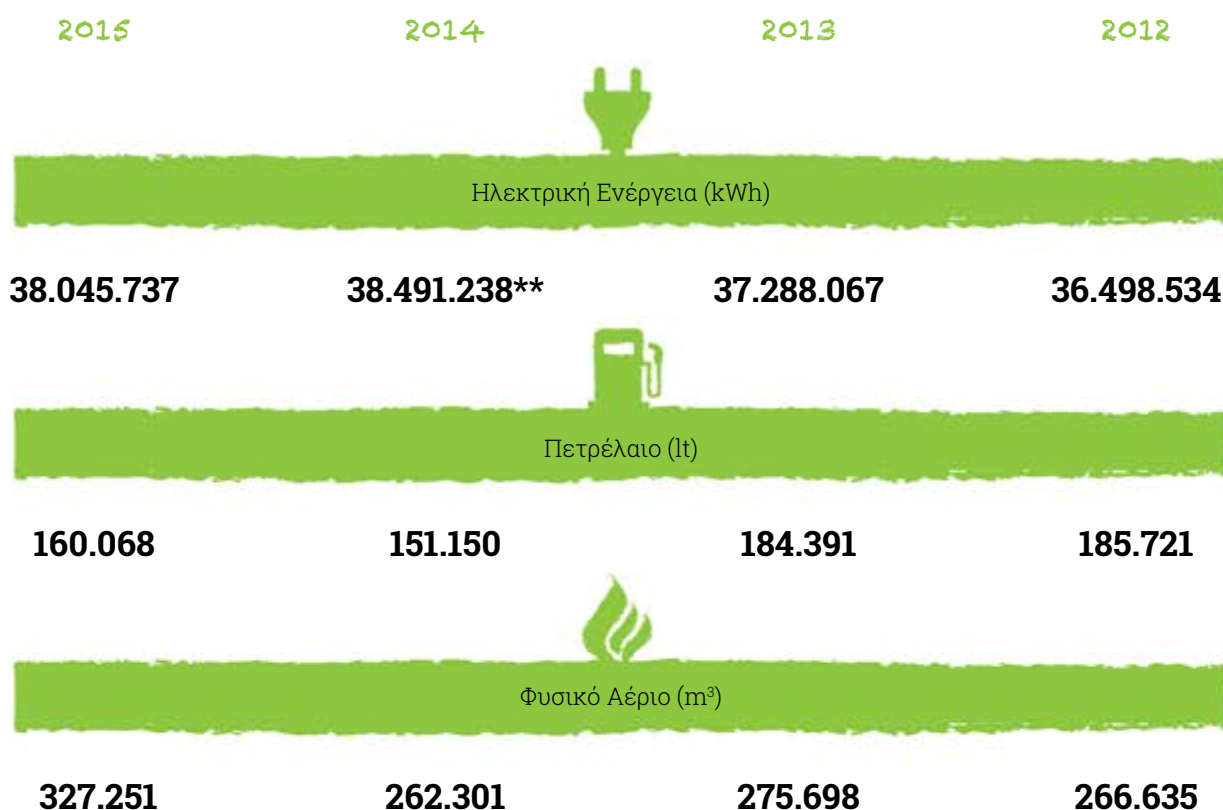
2015	2014	2013	2012
Άμεσες Εκπομπές (τόνοι CO ₂ e)			
53	42	40	42
Έμμεσες Εκπομπές (τόνοι CO ₂ e)			
599	416	439	426
Προαιρετικές ή άλλες Εκπομπές (τόνοι CO ₂ e)			
3978	3343	3755	3085
Σύνολο Εκπομπών			
4630	3801	4234	3553



Αρχής γενομένης από την ανακαίνιση του καταστήματος της Ν. Ερυθραίας, τον Σεπτέμβριο 2014, σε όλα τα νέα καταστήματα INTERSPORT τοποθετούμε λαμπτήρες τεχνολογίας LED, ενώ υλοποιούμε και πρόγραμμα αντικατάστασης λαμπτήρων με λαμπτήρες LED, σταδιακά σε όλα τα καταστήματά μας.



Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας*



*Τα στοιχεία αφορούν τις εταιρείες: FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ, SERVICE ONE, TRADE LOGISTICS, INTERSPORT ΕΛΛΑΔΑΣ, ΙΚΕΑ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟΥ. Τα στοιχεία για τα έτη 2012-2014 περιλαμβάνουν και την FOURLIS TRADE.

** Περιλαμβάνει διόρθωση σε σχέση με τα στοιχεία του απολογισμού για το έτος 2014



Υλικά

Με στόχο τη συνολική μείωση των παραγόμενων απορριμμάτων και την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους, στον Όμιλο FOURLIS υλοποιούμε προγράμματα ανακύκλωσης υλικών, όπως: χαρτιού, toners (μελανωτών), μπαταριών, αλουμινίου, γυαλιού, πλαστικού, μετάλλων, ξυλείας, λαμπτήρων, μαγειρικού λίπους από τα εστιατόρια των καταστημάτων ΙΚΕΑ, καθώς και μικρών ηλεκτρικών συσκευών.

Ανακύκλωση και Διαχείριση Απορριμάτων

Πιο συγκεκριμένα, προγράμματα ανακύκλωσης πραγματοποιούνται σε όλες τις εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου FOURLIS με τη συμμετοχή των εργαζομένων και τη χρήση ειδικών κάδων ανακύκλωσης που έχουν τοποθετηθεί στους χώρους εργασίας για το σκοπό αυτό. Παράλληλα πραγματοποιούνται δράσεις και ενημερωτικές εκστρατείες για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Κάδοι ανακύκλωσης για πλαστικό, χαρτί, γυαλί, λαμπτήρες και μικρές ηλεκτρικές συσκευές είναι διαθέσιμοι και για το κοινό στα καταστήματα ΙΚΕΑ, ενώ στο κατάστημα ΙΚΕΑ Κύπρου είναι διαθέσιμοι και κάδοι συλλογής ρουχισμού προς επαναχρησιμοποίηση.

Επίσης, οι εταιρείες του Ομίλου, μέσω των χρηματικών τους εισφορών στην Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης, έχουν στηρίξει ενεργά την προσπάθεια για δημιουργία υποδομής ανακύκλωσης στη χώρα μας. Συγκεκριμένα, το συνολικό ύψος των χρηματικών εισφορών από την 1/1/2015 έως τις 31/12/2015 μπορεί να αντιστοιχισθεί και κατ' επέκταση να θεωρηθεί ότι έχει χρηματοδοτήσει την αγορά:

Από την HOUSEMARKET (ΙΚΕΑ):
740 μπλε κάδων ή 1 απορριμματοφόρου
ανακύκλωσης

Από την INTERSPORT:
105 μπλε κάδων



Ανακύκλωση Υλικών *

(εντός Ομίλου FOURLIS)

2015	2014	2013	2012
Χαρτί (kg)			
1.351.788	1.340.655	1.217.986	1.141.364
Μπαταρίες (kg)			
1.596	6.601	7.873	1.821
Μαγειρικό λίπος (lt)			
20.130	18.507	23.757	20.098
Λαμπτήρες (kg)			
2.552	3.615	2.069	2.302
Αλουμίνιο (kg)			
720	0	10	40
Γυαλί (kg)			
10	0	880	9.130
Πλαστικό (kg)			
100.014	87.390	76.887	51.077
Μέταλλα (kg)			
34.900	15.380	31.020	30.730
Ξυλεία (kg)			
188.500	4.962	146.676	47.920

* Τα στοιχεία αφορούν στις εταιρείες: FOURLIS AE ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ, SERVICE ONE, TRADE LOGISTICS, INTERSPORT ΕΛΛΑΔΑΣ (Εδρα), IKEA ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟΥ. Τα στοιχεία για τα έτη 2012-2014 περιλαμβάνουν και την FOURLIS TRADE.

Χρήση και εξοικονόμηση χαρτιού

Στις εταιρείες του Ομίλου FOURLIS στην Ελλάδα και στην Κύπρο, έχουμε καθιερώσει την αποκλειστική χρήση ανακυκλωμένου, ανακυκλώσιμου και μη χλωριωμένου χαρτιού. Με στόχο τον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού, σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου FOURLIS εφαρμόζουμε πρακτικές όπως:

- // Χρήση fax servers
- // Χρήση εκτυπωτών με δυνατότητα διπλής εκτύπωσης (duplex printing)
- // Εφαρμογή ηλεκτρονικών εργαλείων διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
- // Δυνατότητα σάρωσης εγγράφων (document scanning) και ηλεκτρονικής φύλαξής τους
- // Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και παρακολούθηση συμβάσεων (Σύστημα e-docs)
- // Ηλεκτρονικό Σύστημα υποβολής και έγκρισης/απόρριψης αιτήσεων

2015	2014	2013	2012
Ποσότητα χαρτιού που αγοράστηκε για γραφειακή χρήση*			
31.646 kg	27.383 kg	30.487 kg	30.619 kg

* Τα στοιχεία αφορούν τις εταιρείες του Ομίλου FOURLIS στην Ελλάδα.



Χρήση και εξοικονόμηση μελάνης

Κάθε χρόνο, στόχος μας είναι ο περιορισμός της κατανάλωσης μελάνης και η μείωση των εκτυπώσεων. Τον στόχο αυτό επιδιώκουμε να επιτύχουμε με νέες πρακτικές τεχνολογίας, όπως η χρήση εκτυπωτών laser, οι οποίοι συμβάλλουν σημαντικά στην προστασία του περιβάλλοντος, καθώς απαιτούν μικρότερη ποσότητα μελάνης για τη λειτουργία τους.

Το 2015 αγοράσαμε 2.367 τεμάχια μελάνης για τις ανάγκες των εταιρειών του Ομίλου FOURLIS στην Ελλάδα. Τα αντίστοιχα τεμάχια για το 2014 ήταν 2.488 ενώ το 2013 1.681 τεμάχια. Η αύξηση μεταξύ των ετών 2013-2014 οφείλεται κυρίως σε άνοιγμα νέων καταστημάτων, καθώς και σε αντικατάσταση εκτυπωτών στα καταστήματα INTERSPORT, των οποίων τα toners είναι μικρότερης χωρητικότητας και άλλης τεχνολογίας, σε σχέση με την προηγούμενη λύση, όπου οι εκτυπώσεις πραγματοποιούνταν στην έδρα της INTERSPORT σε laser printers.



Νερό

Αναγνωρίζοντας τη σημαντική ποσότητα νερού που καταναλώνεται στις εγκαταστάσεις μας λόγω των αναγκών υγιεινής και του μεγάλου αριθμού επισκεπτών και εργαζομένων, καταβάλλουμε προσπάθεια για τη μείωσή της.

Έτσι, παρακολουθούμε τις καταναλώσεις ανά θυγατρική εταιρεία και λαμβάνουμε πρόσθετα μέτρα όπου απαιτείται, με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης νερού στις εγκαταστάσεις μας. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι στην HOUSEMARKET (IKEA) έχουμε προχωρήσει σε σταδιακή προμήθεια και τοποθέτηση αυτόματων συστημάτων ροής στις βρύσες των χώρων υγιεινής.

Κατανάλωση νερού σε λίτρα

2015	2014	2013	2012
IKEA εκτός Αττικής			
22.047.198*	31.176.000	26.712.400	22.938.500
IKEA Αττικής			
35.641.000	38.290.000	41.746.000	44.303.000
TRADE LOGISTICS			
960.612	700.270	554.828	326.000

* Εξαιρείται το Κέντρο Παραγγελιών και Παραλαβών IKEA στο Ηράκλειο.



Προϊόντα Φιλικά στο Περιβάλλον

Η IKEA διαθέτει προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον, όπως για παράδειγμα:

- // Οι περισσότερες βρύσες κουζινών, οι οποίες διαθέτουν μηχανισμό εξοικονόμησης νερού, προσθέτοντας αέρα (PCA) για μείωση της χρήσης έως και 30%
- // Όλα τα ποτήρια που πωλούνται στα καταστήματα IKEA τα οποία δεν περιέχουν καθόλου μόλυβδο
- // Όλα τα ψυγεία, οι καταψύκτες, οι φούρνοι, τα πλυντήρια πιάτων και τα πλυντήρια ρούχων IKEA που έχουν αξιολογηθεί ως ενεργειακής κλάσης A, A+ ή A++
- // Οι καθρέφτες IKEA που είναι 100% χωρίς μόλυβδο
- // Το ντουλάπι φαρμακείου TRYGGHET που είναι κατασκευασμένο από 100% ανακυκλωμένα μπουκάλια PET
- // Οι λαμπτήρες LED. Στα καταστήματα IKEA διαθέτουμε μόνο προϊόντα φωτισμού LED. Η τεχνολογία LED χρησιμοποιεί 85% λιγότερη ενέργεια και ένας λαμπτήρας LED ισοδυναμεί με περίπου 20 συμβατικούς λαμπήρες πυρακτώσεως
- // Η σειρά κούπες PLACERUD που έχουν οργανική επικάλυψη με βάση το νερό

Πίνακας Αναφοράς Προόδου – Οικουμενικό Σύμφωνο Ο.Η.Ε.



United Nations
Global Compact

ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ		ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ)
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ		
Αρχή 1η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Ανθρώπινα Δικαιώματα Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία στην Εργασία 4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων
Αρχή 2η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Ανθρώπινα Δικαιώματα Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία στην Εργασία 4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
Αρχή 3η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού Ανθρώπινα Δικαιώματα Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη
Αρχή 4η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Ανθρώπινα Δικαιώματα Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη

Αρχή 5η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Ανθρώπινα Δικαιώματα Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη
Αρχή 6η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων σε σχέση με τις προσλήψεις και την απασχόληση.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού Ανθρώπινα Δικαιώματα Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη Κατάρτιση και Εκπαίδευση
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Αρχή 7η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μια προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	5. ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ Ενέργεια Υλικά Νερό Προϊόντα Φιλικά στο Περιβάλλον
Αρχή 8η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	5. ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ Ενέργεια Υλικά Νερό Προϊόντα Φιλικά στο Περιβάλλον
Αρχή 9η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και τη διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.	5. ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ Ενέργεια Υλικά Νερό Προϊόντα Φιλικά στο Περιβάλλον
ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ		
Αρχή 10η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφή διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση & Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Πίνακας Περιεχομένων GRI G4

G4-32

GRI G4 ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Ενότητα Απολογισμού ή Παραπομπή		Σελίδα
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ		
G4-1	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου Μήνυμα Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας	03, 04
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ		
G4-3	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	09
G4-4	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	08-09
G4-5	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	09
G4-6	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	09, 13
G4-7	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ» Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου FOURLIS 2015, σελ. 23 http://www.fourlis.gr/Files/IR/Financial%20Reports/Fourlis_Holdings/el/2015/Fourlis_Holdings_Notes_FY15.pdf	09
G4-8	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	09-18
G4-9	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ», «Οικονομική Επίδοση» 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού»	09, 14, 14-19, 36
G4-10	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού»	36-37
G4-11	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού»	Ο Όμιλος FOURLIS εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία για τις συμβάσεις εργασίας για το 100% των εργαζομένων του.
G4-12	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	15, 17, 18
G4-13	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου 1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ» Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου FOURLIS 2015, σελ. 6, 10, 14-15 http://www.fourlis.gr/Files/IR/Financial%20Reports/Fourlis_Holdings/el/2015/Fourlis_Holdings_Notes_FY15.pdf	03, 14, 16
G4-14	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Καταπολέμηση της Διαφθοράς»	25-26

G4-15	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Συμμετοχές και Διακρίσεις»	32
G4-16	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Συμμετοχές και Διακρίσεις»	32
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ		
G4-17	Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου FOURLIS 2015, σελ. 54-55 http://www.fourlis.gr/Files/IR/Financial%20Reports/Fourlis_Holdings/el/2015/Fourlis_Holdings_Notes_FY15.pdf	-
G4-18	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30
G4-19	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	31
G4-20	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	31
G4-21	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	31
G4-22	Οι Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης έχουν αναδιατυπωθεί σε σχέση με τον Απολογισμό του 2014	-
G4-23	Σημειώνεται ότι ο προηγούμενος απολογισμός για το έτος 2014 δεν είχε καταρτιστεί σύμφωνα με το GRI G4.	-
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ		
G4-24	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Συμμέτοχοι»	29
G4-25	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Συμμέτοχοι»	28
G4-26	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Συμμέτοχοι»	29
G4-27	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Συμμέτοχοι»	30-31
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
G4-28	Σχετικά με τον Απολογισμό	05
G4-29	Σχετικά με τον Απολογισμό	05
G4-30	Σχετικά με τον Απολογισμό	05
G4-31	Μήνυμα Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας	04
G4-32	Σχετικά με τον Απολογισμό	05, 96
G4-33	Σχετικά με τον Απολογισμό	05
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
G4-34	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Καταπολέμηση της Διαφθοράς»	21-26
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		
G4-56	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Καταπολέμηση της Διαφθοράς» 1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Συμμετοχές και Διακρίσεις - Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ (United Nations Global Compact)»	06, 07, 21, 24, 32

GRI G4 ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΥΠΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

DMA και ΔΕΙ-ΚΤΕΣ	Ενότητα Απολογισμού ή Παραπομπή	Σελίδα	Αναγνωρισμένες Παραλείψεις και Λόγοι Παράλειψης
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ			
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ !			
G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Οικονομική Επίδοση» «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	19, 30-31	-
G4-EC1	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Οικονομική Επίδοση» Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2015 (45-52)	20	-
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ			
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ !			
G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
Δείκτης Επίδοσης Ομίλου FOURLIS Αποτελέσματα Έρευνας Εργαζομένων	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Εσωτερική Επικοινωνία»	51-52	-
	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Εσωτερική Επικοινωνία»	52	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ !			
G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
G4-LA6	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων στην εργασία»	47-50	-
	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων στην εργασία»	50	Οι πληροφορίες για την INTERSPORT δεν είναι προς το παρόν διαθέσιμες.
G4-LA7	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων στην εργασία»	50	-

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ !

G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Κατάρτιση και Εκπαίδευση»	43-45	-
G4-LA9	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Κατάρτιση και Εκπαίδευση»	45	-
G4-LA10	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Κατάρτιση και Εκπαίδευση»	46	-
G4-LA11	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Κατάρτιση και Εκπαίδευση»	45	-

ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ**ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ !**

G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
	3. ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ: «Σύνδεση με την Κοινωνία»	55-65	-
G4-SO1	3. ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ: «Σύνδεση με την Κοινωνία»	56	-

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ !

G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
	«Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Καταπολέμηση της Διαφθοράς»	21-26	-
G4-SO5	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Κώδικας Δεοντολογίας»	24	-

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ !

G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
	«Εταιρική Διακυβέρνηση, Κανονιστική Συμμόρφωση και Καταπολέμηση της Διαφθοράς»	21-26	-
G4-SO8	Δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και τη νομοθεσία		-

GRI G4 ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΥΠΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

DMA και ΔΕΙΚΤΕΣ	Ενότητα Απολογισμού ή Παραπομπή	Σελίδα	Αναγνωρισμένες Παραλείψεις και Λόγοι Παράλειψης
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΙΟΝ			
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ !			
G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών»	67-69	-
G4-PR2	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών»	69	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ !			
G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων»	77-78	-
G4-PR9	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων»	78	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ !			
G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών»	70-76	-
G4-PR5	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών»	74-75	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ !			
G4-DMA	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	30-31	-
	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων»	78-81	-
G4-PR6	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων»	81	-

