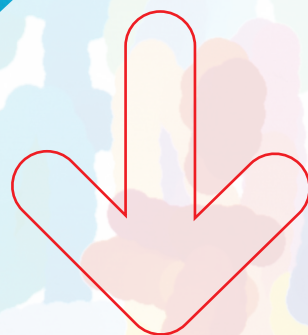




2013
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

FOURLIS
ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ



Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	σελ. 4
Μήνυμα Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας	σελ. 6
Σχετικά με τον Απολογισμό	σελ. 8

1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ

1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	σελ. 11
1.2 Διοίκηση Ομίλου FOURLIS	σελ. 31
1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας	σελ. 36

2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

2.1 Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού	σελ. 45
2.2 Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη	σελ. 48
2.3 Εσωτερική Επικοινωνία	σελ. 52
2.4 Συνεχής Εκπαίδευση	σελ. 54
2.5 Υγιεινή και Ασφάλεια	σελ. 58
2.6 Πρόγραμμα «ΕΥ ΖΗΝ»	σελ. 62

3. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

3.1 Υγιεινή και Ασφάλεια Πελατών	σελ. 67
3.2 Εξυπηρέτηση Πελατών	σελ. 72
3.3 Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων	σελ. 78
3.4 Συμμόρφωση Προϊόντων	σελ. 82

4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

4.1 Η Σύνδεση μας με την Κοινωνία	σελ. 87
4.2 Οι Δράσεις μας	σελ. 89

5. ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

5.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση	σελ. 101
5.2 Υλικά	σελ. 103
5.3 Ενέργεια	σελ. 107
5.4 Νερό	σελ. 113

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΡΟΟΔΟΥ (CoP) UNGC	σελ. 118
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI G4	σελ. 120



Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

Το 2013, 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.**

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

Στο πλαίσιο αυτό, με υπερηφάνεια σας παρουσιάζουμε τον πέμπτο, κατά σειρά, **ετήσιο Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου FOURLIS**. Ο παρών Απολογισμός αφορά στο οικονομικό έτος 2013 και καταρτίστηκε σύμφωνα με το βασικό επίπεδο ("core") της πιο πρόσφατης 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 2013**, παρουσιάζουμε τις πρακτικές και τις πολιτικές που εφαρμόζουμε αλληλά 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 118.

Στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου, αξίζει να σημειωθεί ότι στην Ελλάδα, απ' όπου προέρχεται και το 69% των εσόδων (Χρήση 2013), η Διοίκηση εφάρμοσε συνετή και στοχευμένη πολιτική ανάπτυξης με **την ίδρυση νέων Κέντρων Παραγγελιών και Παραλαβών IKEA (Pick up Points) και καταστημάτων INTERSPORT**, διασφαλίζοντας τη χρηματοδότησή τους κάτω από εξαιρετικά αντίξοες συνθήκες όπως διαμορφώθηκαν από το μακροοικονομικό περιβάλλον. Παράλληλα, σταθερά προσηλωμένη στο στόχο της, η Διοίκηση του Ομίλου δημιούργησε ισχυρή παρακαταθήκη κερδοφορίας για το μέλλον, λόγω του ότι οι εταιρείες λιανικής, και το 2013, κέρδισαν σημαντικά μερίδια αγοράς. Στις υπόλοιπες χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, υλοποιήσαμε το επιχειρηματικό μας πλάνο με επιλεκτικές επενδύσεις κυρίως στον κλάδο λιανικής πώλησης αθλητικών ειδών (Καταστήματα INTERSPORT).

Επίσης, το έτος 2013 λειτούργησε πλήρως η κεντροποίηση των υποστηρικτικών υπηρεσιών του Ομίλου στην Ελλάδα και συγκεκριμένα των υπηρεσιών Πληροφορικής, Ανθρώπινου Δυναμικού, Οικονομικού Προγραμματισμού και Ελέγχου, Διαχείρισης Διαθεσίμων και Κοινωνικής Υπευθυνότητας, που υλοποιήθηκε το έτος 2012, με σκοπό την αξιοποίηση των συνεργειών και το κεντρικό συντονισμό στη λήψη και την εφαρμογή αποφάσεων.

Το έτος 2014, προσβλέποντας με βάσιμη πλέον αισιοδοξία στη βελτίωση του οικονομικού κλίματος που θα οδηγήσει στην ανάκαμψη της οικονομίας, η Διοίκηση του Ομίλου, με έμφαση στους κλάδους της λιανικής και με στόχο τη διεύρυνση των μεριδίων αγοράς, θα προχωρήσει στην υλοποίηση του επιχειρηματικού της πλάνου πραγματοποιώντας επιλεκτικές επενδύσεις τόσο στην Ελλάδα όσο και στις υπόλοιπες χώρες που δραστηριοποιείται ο Όμιλος, ως εξής:

- Στον κλάδο λιανικής πώλησης ειδών οικιακού εξοπλισμού και επίπλων (Καταστήματα IKEA) με δίκτυο επτά (7) Καταστημάτων σε Ελλάδα, Κύπρο και Βουλγαρία και τεσσάρων (4) σημείων Παραγγελιών και Παραλαβών (Pick up Points) σε Ελλάδα, αναμένεται το 2014 να προστεθούν δύο (2) νέα σημεία Παραγγελιών και Παραλαβών.
- Στον κλάδο λιανικής πώλησης αθλητικών ειδών (Καταστήματα INTERSPORT), με δίκτυο ενενήντα (90) Καταστημάτων σε Ελλάδα, Ρουμανία, Βουλγαρία, Κύπρο και Τουρκία, αναμένεται το έτος 2014 να προστεθούν οκτώ (8) νέα Καταστήματα.
- Η πολιτική της αξιοποίησης των συνεργειών εντός του Ομίλου θα συνεχιστεί με αμείωτη προσπάθεια και για το έτος 2014.

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 Πεταλής

Διευθύνων Σύμβουλος

Ομίλου FOURLIS



Μήνυμα Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας

Το 2013, ο **Όμιλος FOURLIS**, ένας αμιγώς ελληνικός οργανισμός, συμπλήρωσε 63 χρόνια παρουσίας στην Ελλάδα.

Από το 1950, στον **Όμιλο FOURLIS** λειτουργούμε με υπευθυνότητα, όραμα και διαφάνεια, πάντα με γνώμονα τις αξίες μας - Ακεραιότητα, Αλληλοσεβασμός, Αποτελεσματικότητα - συμβάλλοντας στην ελληνική οικονομία και στηρίζοντας την ελληνική κοινωνία.

Στον **Όμιλο FOURLIS** γνωρίζουμε ότι αποτελούμε ενεργό μέλος της κοινωνίας όπου δραστηριοποιούμαστε και ότι οφείλουμε να ανταποκρινόμαστε στις απαιτήσεις της κάθε εποχής και των Συμμετόχων μας, λειτουργώντας υπεύθυνα και παρέχοντας προϊόντα και υπηρεσίες που στόχο έχουν τη δημιουργία μίας καλύτερης ζωής για όλους.

Το 2013 ήταν ακόμα μία δύσκολη χρονιά για τη χώρα μας, την κοινωνία και τους πολίτες της. Μία ακόμα χρονιά όπου η οικονομική δυσπραγία και η αβεβαιότητα δοκίμασαν την αισιοδοξία και την πίστη μας σε ένα καλύτερο αύριο.

Στον **Όμιλο FOURLIS** είμαστε περήφανοι, γιατί εν μέσω των δύσκολων οικονομικών και κοινωνικών συγκυριών επιδιώξαμε και καταφέραμε να μείνουμε προσηλωμένοι στις δεσμεύσεις που έχουμε αναλάβει στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου για την Κοινωνική Υπευθυνότητα και να φέρουμε εις πέρας ένα ευρύ και ουσιαστικό έργο στήριξης των Ανθρώπων μας, της Αγοράς, της Κοινωνίας, αλλά και προστασίας του Περιβάλλοντος.

Το 2013 συνεχίσαμε την υλοποίηση μίας σειράς δράσεων που αφορούν στους εργαζόμενους του Ομίλου και στην προσπάθεια και βελτίωση της ποιότητας ζωής τους, παρέχοντας δωρεάν ιατρικές εξετάσεις και προνομιακές τιμές σε συνεργασία με ιατρικά και διαγνωστικά κέντρα και προσφέροντας ευκαιρίες για άθληση, προτάσεις για υγιεινή διατροφή, ομιλίες για την πρόληψη και προστασία της υγείας τους και αρκετές ακόμα παροχές.

Αναγνωρίζοντας την αγωνία της ελληνικής οικογένειας για το μέλλον των παιδιών και την προσπάθεια που καταβάλλουν οι γονείς να στηρίξουν τα παιδιά τους στην ακαδημαϊκή τους πορεία, εγκαινιάσαμε το νέο πρόγραμμα Υποτροφιών **«Σπουδάζω με Υποτροφία»**, διαθέτοντας ένα σημαντικό ποσό σε φοιτητές - παιδιά εργαζομένων, τα οποία σπουδάζουν εκτός του μόνιμου τόπου διαμονής τους και των οποίων οι γονείς δυσκολεύονται να καλύψουν τα έξοδα διαμονής τους σε άλλη πόλη.

Αφουγκραζόμενοι τις ανάγκες της κοινωνίας, και με σύνθημά μας το **«Μαζί για μία Καλύτερη Ζωή»**, εφαρμόσαμε, για ακόμα μία χρονιά, προγράμματα εξοπλισμού και διαμόρφωσης χώρων Ιδρυμάτων, Οργανισμών και Φορέων με προϊόντα από τις εταιρείες **IKEA** και **FOURLIS TRADE**, με στόχο να δημιουργήσουμε φιλόξενους χώρους για τους λιγότερο τυχερούς συνανθρώπους μας. Παράλληλα, ξεκινήσαμε ένα ελπιδοφόρο πρόγραμμα στήριξης και εξοπλισμού βρεφονηπιακών σταθμών στην Ήπειρο και τη Θεσσαλία, το οποίο δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε και το επόμενο έτος και σε άλλες περιοχές της Ελλάδας.

Σε συνεργασία με τον αστικό μη κερδοσκοπικό οργανισμό **ΜΠΟΡΟΥΜΕ**, η **IKEA** συνέχισε τη διανομή γευμάτων από τα καταστήματά της για τη σίτιση συνανθρώπων μας.

Η **INTERSPORT** υλοποίησε το δικό της πρόγραμμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας με τον τίτλο **«ΦΤΑΝΟΥΜΕ ΣΤΑ ΑΚΡΑ»**, στο πλαίσιο του οποίου επισκέφθηκε για τρίτη συνεχή χρονιά δημόσια δημοτικά σχολεία σε ακριτικές περιοχές της Ελλάδας και δώρισε αθλητικό εξοπλισμό για τις αθλοπαιδιές των μαθητών. Παράλληλα αθλητές τοπικών συλλόγων μίλησαν στα παιδιά για τη σημασία της άσκησης και της υγιεινής διατροφής για τη ζωή τους.

Με την αμέριστη συμπαράσταση και συμμετοχή των εργαζομένων του Ομίλου υλοποιήθηκε μία σειρά σημαντικών δράσεων όπως εθελοντική αιμοδοσία, δωρεά τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης σε Ιδρύματα και Οργανισμούς σε Ελλάδα και Κύπρο, καθώς και στήριξη κοινωφελών σκοπών με την εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων σε αθλητικές διοργανώσεις.

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας για την προστασία του περιβάλλοντος, συνεχίσαμε να υλοποιούμε προγράμματα ανακύκλωσης και εξοικονόμησης ενέργειας στις εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου, ευαισθητοποιώντας παράλληλα τους εργαζόμενους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος, ενώ εξακολουθήσαμε να εστιάζουμε σε προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον.

Καθώς οι δραστηριότητές μας αναπτύσσονται τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό (Κύπρος, Βουλγαρία, Ρουμανία, Τουρκία), δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε να εξελίσσουμε τα Προγράμματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζουμε, με στόχο να ανταποκριθούμε όσο το δυνατόν στις σημαντικότερες ανάγκες αλλά και στις προσδοκίες των ανθρώπων μας, των πολιτών και των κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε δημιουργώντας τις συνθήκες για μία καλύτερη ζωή για όλους.

Λήδα Φουρλή

Διευθύντρια Κοινωνικής Υπευθυνότητας
Ομίλου FOURLIS



ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Ο παρών Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας του **Ομίλου FOURLIS** περιλαμβάνει πληροφορίες για τις πολιτικές βιωσιμότητας και τις αντίστοιχες επιδόσεις του Ομίλου και καλύπτει την περίοδο από 1η Ιανουαρίου 2013 ως και την 31η Δεκεμβρίου 2013. Είναι ο πέμπτος, κατά σειρά, ετήσιος Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας που εκδίδουμε και είναι διαθέσιμος ως αρχείο pdf ηλεκτρονικά, στη διεύθυνση www.fourlis.gr. Ο προηγούμενος Απολογισμός μας εκδόθηκε τον Ιούνιο του 2013 και κάλυπτε το έτος 2012.

Ο Απολογισμός απευθύνεται σε όλους τους συμμετόχους μας και σε όσους έχουν ενδιαφέρον για την προσέγγιση και διαχείρισή μας, σε θέματα βιωσιμότητας του **Ομίλου FOURLIS**.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Ο Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2013 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 μας αυτή θεωρούμε ότι αποτυπώνει τη δέσμευσή μας για σύνδεση της ευρύτερης στρατηγικής μας με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, με επικέντρωση στα ουσιαστικά ζητήματα που άπτονται της βιωσιμότητάς μας.

Πιο συγκεκριμένα, για τον καθορισμό του περιεχομένου προχωρήσαμε σε σχετική ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων βιωσιμότητας του Ομίλου, για την οποία παραθέτουμε περισσότερες πληροφορίες στη σελίδα 40. Ο πίνακας περιεχομένων GRI G4 έχει καταρτιστεί σύμφωνα με την επιλογή "in accordance - core" και παρέχεται στη σελίδα 120. 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.

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ

Ο παρών Απολογισμός δεν περιλαμβάνει ανεξάρτητη δήλωση διασφάλισης. 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.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με τον Απολογισμό καθώς και για οποιοδήποτε ζήτημα αφορά στην Κοινωνική Υπευθυνότητα του **Ομίλου FOURLIS**, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την:

κα Λήδα Φουρλή

Διευθύντρια Κοινωνικής Υπευθυνότητας, FOURLIS A.E. Συμμετοχών

Σωρού 18-20 (Κτίριο Α), 151 25, Μαρούσι

E-mail: csr@fourlis.gr

Τηλ.: 210 6293000

Fax: 210 6293205

1

Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ



ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ



**Ακεραιότητα
Αλληλοσεβασμός
Αποτελεσματικότητα**

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ 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**.

1.1 ΠΡΟΦΙΛ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS

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

Σήμερα, ο **Όμιλος FOURLIS** αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους εμπορικούς Ομίλους καταναλωτικών αγαθών στην Ελλάδα, την Κύπρο, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία και την Τουρκία.



ΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΙΝΑΙ:

- 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 ειδών γυναικείας μόδας (ρούχα και αξεσουάρ) μέσω των καταστημάτων **NEW LOOK** στη Ρουμανία.
- Χονδρική πώληση ηλεκτρικών ειδών (KORTING, GENERAL ELECTRIC και LIEBHERR) στην Ελλάδα.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS



Ίδρυση της
**Α. ΦΟΥΡΛΗΣ
ΚΑΙ ΣΙΑ Ο.Ε.**

Γενική Αντιπροσωπεία
οικιακών συσκευών
GENERAL ELECTRIC

Αποκλειστική
αντιπροσώπευση
οικιακών συσκευών
NEFF

Απόκτηση του
51% της Π.
**ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ
ΑΕΒΕ**

Ίδρυση **GENCO**
Ρουμανίας και
Βουλγαρίας

1950

1960

1970
1980

1981

1982

1988

1993

1994

1995

1999

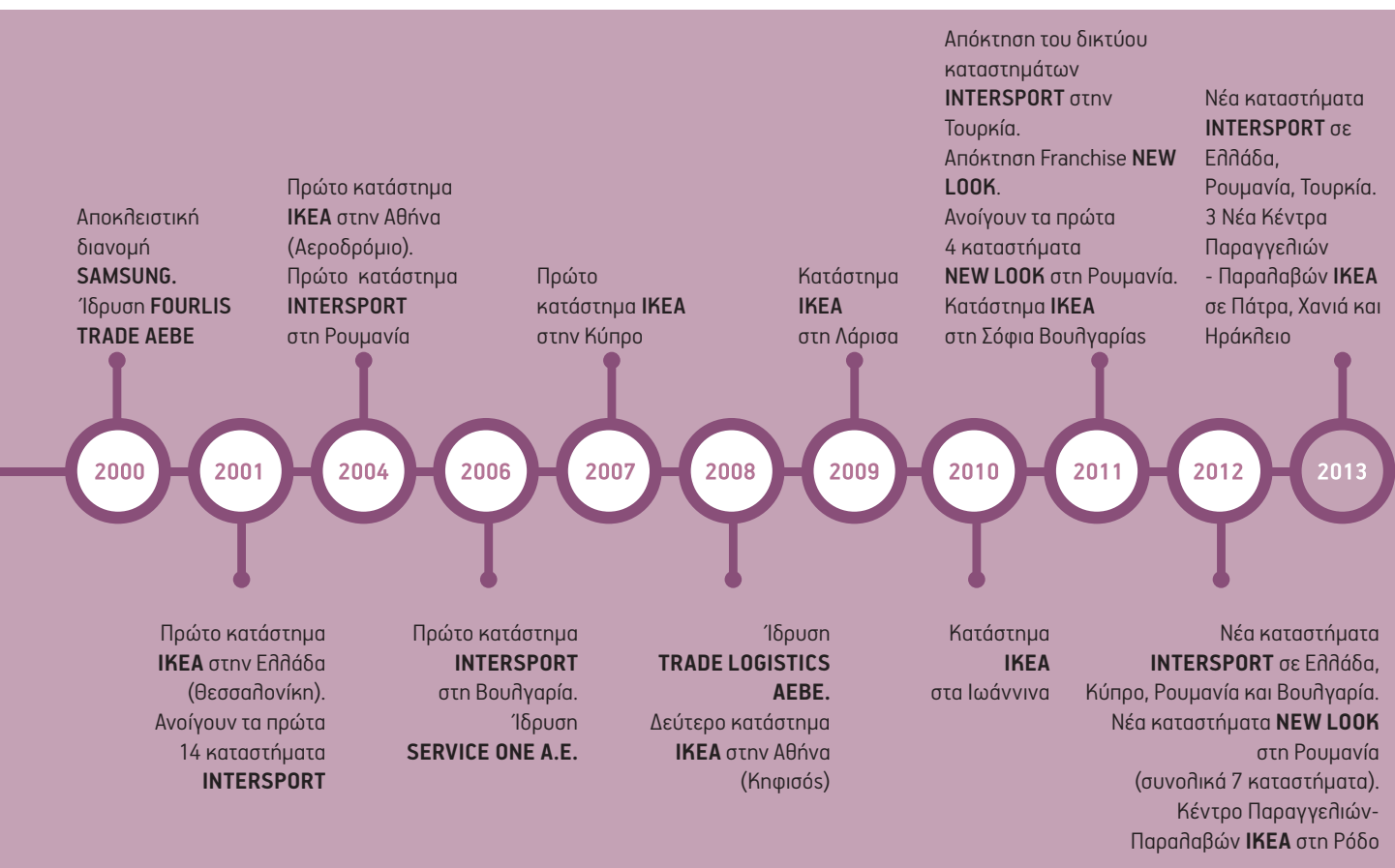
Ίδρυση
υποκαταστήματος
στη Θεσσαλονίκη.
1968 Η εταιρεία
μετατρέπεται σε
ΑΦΟΙ ΦΟΥΡΛΗ ΑΕΒΕ

**Η ΑΦΟΙ
ΦΟΥΡΛΗ ΑΕΒΕ**
καταγράφεται στις
πρώτες θέσεις
στην ελληνική αγορά
ηλεκτρικών ειδών

Εισαγωγή στο
**Χρηματιστήριο
Αθηνών**

Διανομή προϊόντων
κινητής τηλεφωνίας
MOTOROLA

Απόκτηση
Franchise
IKEA και
**INTERSPORT
ATHLETICS AEE**



ΟΙ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS

FOURLIS TRADE

SERVICE ONE

IKEA

Ελλάδα
Κύπρος
Βουλγαρία

TRADE LOGISTICS

INTERSPORT

Ελλάδα
Κύπρος
Βουλγαρία
Ρουμανία
Τουρκία

NEW LOOK

Ρουμανία



Η μητρική εταιρεία, **FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ**, συμμετέχει άμεσα στο μετοχικό κεφάλαιο των εταιρειών **HOUSEMARKET ΑΕ (IKEA)**, **FOURLIS TRADE ΑΕΒΕ** και **INTERSPORT ATHLETICS ΑΕ**, με ποσοστό 100%. Στη **SERVICE ONE A.E.** και στην **TRADE LOGISTICS ΑΕΒΕ** συμμετέχει έμμεσα με ποσοστό 99,94% και 100% αντίστοιχα.

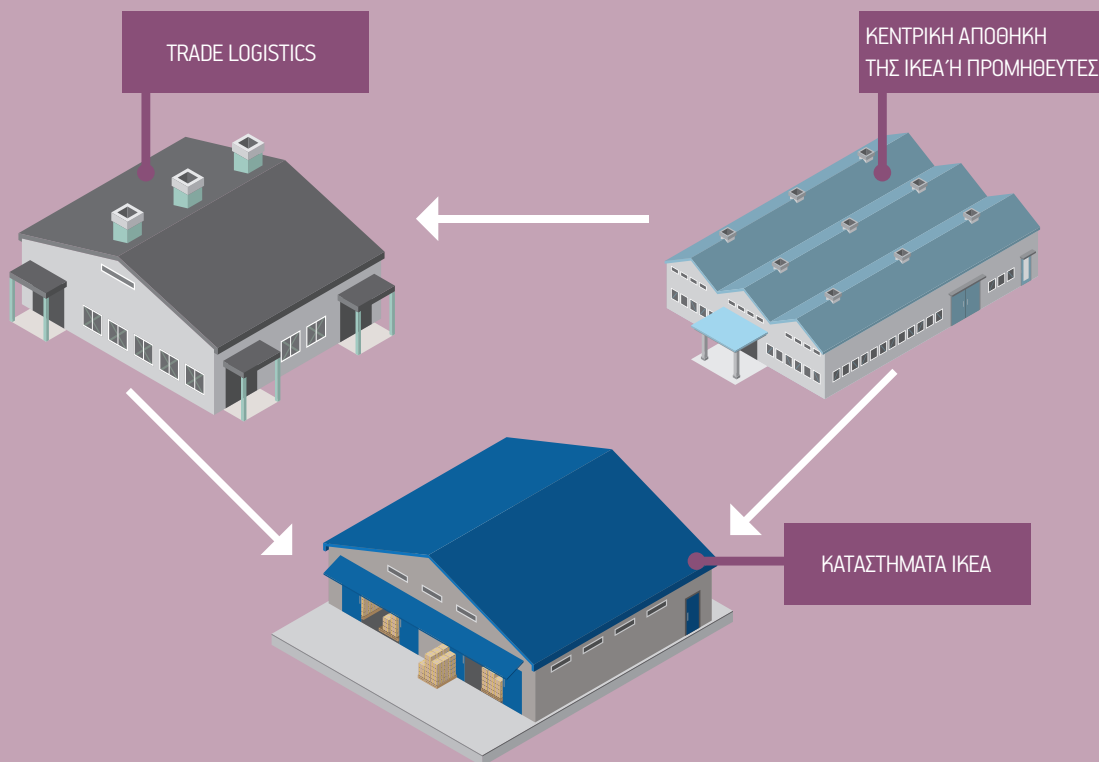
Οι εταιρείες που αποτελούν τον **Όμιλο FOURLIS** παρουσιάζονται στο κείμενο που ακολουθεί.

Περισσότερες πληροφορίες για τη δομή του **Ομίλου FOURLIS** περιέχει η Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2013, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα www.fourlis.gr.



Ερχόμενη η **IKEA** (HOUSEMARKET ΑΕ) στην Ελλάδα, 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. Η **IKEA** στην Ελλάδα αριθμεί 5 καταστήματα (2 στην Αθήνα, 1 στη Θεσσαλονίκη, 1 στη Λάρισα και 1 στα Ιωάννινα). Επίσης λειτουργεί 1 κατάστημα στην Κύπρο, καθώς και 1 κατάστημα στη Σόφια της Βουλγαρίας. Εντός του 2013, στην Ελλάδα άνοιξαν νέα κέντρα παραγγελιών και παραλαβών **IKEA** (Pick up Points) φθάνοντας συνολικά τα 4 (σε Ρόδο, Πάτρα, Χανιά και Ηράκλειο). Στην **IKEA** (HOUSEMARKET ΑΕ) απασχολούνται συνολικά περίπου 2.000 εργαζόμενοι.

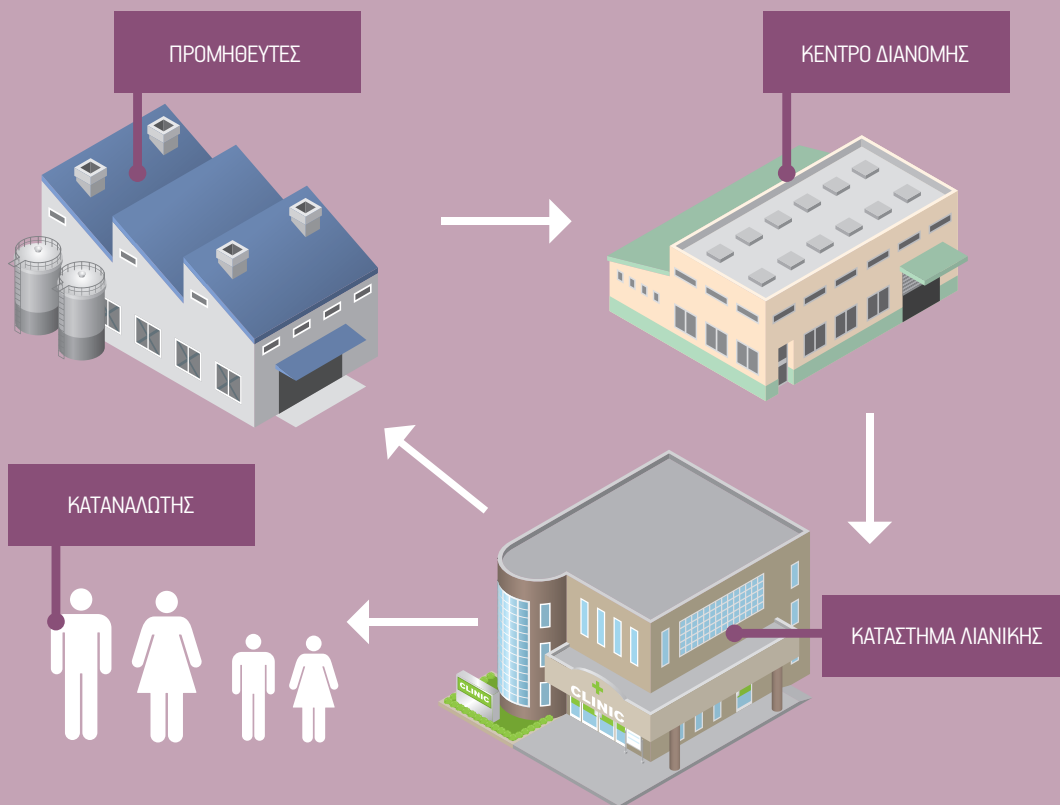
Η εφοδιαστική αλυσίδα της εταιρείας παρουσιάζεται στο γράφημα που ακολουθεί.



Ανάλογα με τις ανάγκες κάθε καταστήματος και το απαιτούμενο για τη λειτουργία του απόθεμα, δημιουργείται παραγγελία η οποία εκτελείται είτε απευθείας από τον προμηθευτή στα καταστήματα **IKEA** ή στην αποθήκη της **TRADE LOGISTICS**, είτε από τον προμηθευτή στην κεντρική αποθήκη της **IKEA** και στη συνέχεια μεταφέρεται στα καταστήματα **IKEA**. Ο μεγαλύτερος όγκος παραγγελιών, μέσω προμηθευτών, μεταφέρεται μέσω τρίτων εταιρειών απευθείας στην αποθήκη της **TRADE LOGISTICS** και από εκεί στα καταστήματα **IKEA**.



Η **INTERSPORT** (INTERSPORT ATHLETICS A.E.) είναι η Νο. 1 αλυσίδα αθλητικών ειδών στον κόσμο, με περισσότερα από 5.400 καταστήματα σε 42 χώρες. Στην Ελλάδα, ξεκίνησε τη δυναμική της πορεία το Σεπτέμβριο του 2000. Μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2013 αριθμούνται συνολικά 41 καταστήματα σε Ελλάδα, 3 σε Κύπρο, 25 σε Ρουμανία (GENCO TRADE), 4 σε Βουλγαρία (GENCO BULGARIA) και 17 σε Τουρκία (INTERSPORT ATHLETIK). Τα καταστήματα που προστέθηκαν στο δίκτυο της, την περίοδο 2013, είναι 8 σε Ελλάδα, Βουλγαρία και Τουρκία. Στην **INTERSPORT**, του **Ομίλου FOURLIS**, απασχολούνται περίπου 1.000 εργαζόμενοι.

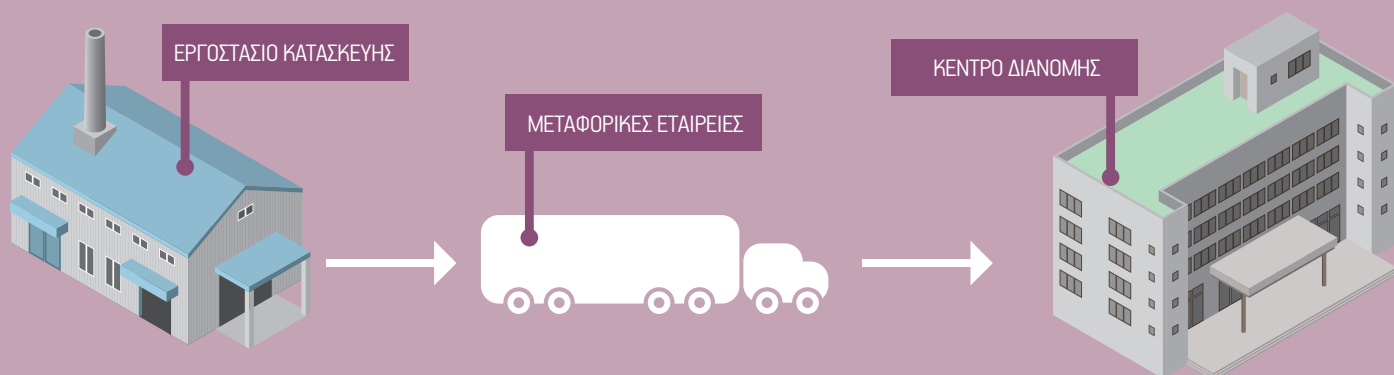


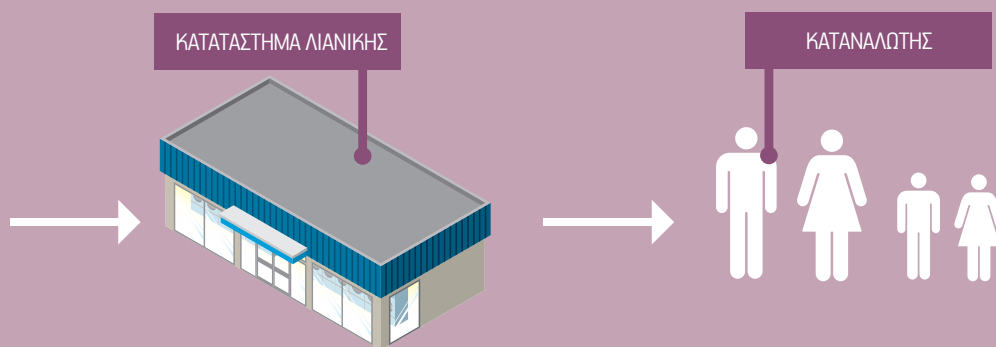
Τα προϊόντα μεταφέρονται από τους προμηθευτές στις αποθήκες της εταιρείας, όπου παραλαμβάνονται και ελέγχονται ποσοτικά και ποιοτικά. Στη συνέχεια, τα προϊόντα διοχετεύονται στα καταστήματα και αντικαθίστανται ημερησίως ή όποτε χρειάζεται. Τέλος, όσα προϊόντα δεν πωληθούν επιστρέφονται στους προμηθευτές.

FOURLIS TRADE

Η εταιρεία **FOURLIS TRADE** (FOURLIS TRADE A.E.B.E.) είναι μια από τις μεγαλύτερες ελληνικές εταιρείες εμπορίας ηλεκτρικών συσκευών στην ελληνική αγορά. Έχει την αποκλειστική αντιπροσώπευση μεγάλων και καταξιωμένων οίκων του εξωτερικού όπως GENERAL ELECTRIC, LIEBHERR και KORTING. Παράλληλα, διαθέτει στην ελληνική αγορά και τους απορροφητήρες με το εμπορικό σήμα «**FOURLIS**», κατέχοντας ηγετική θέση στην κατηγορία αυτή. Στην **FOURLIS TRADE** απασχολούνται περίπου 50 εργαζόμενοι.

Στο γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζεται η εφοδιαστική αλυσίδα της εταιρείας.





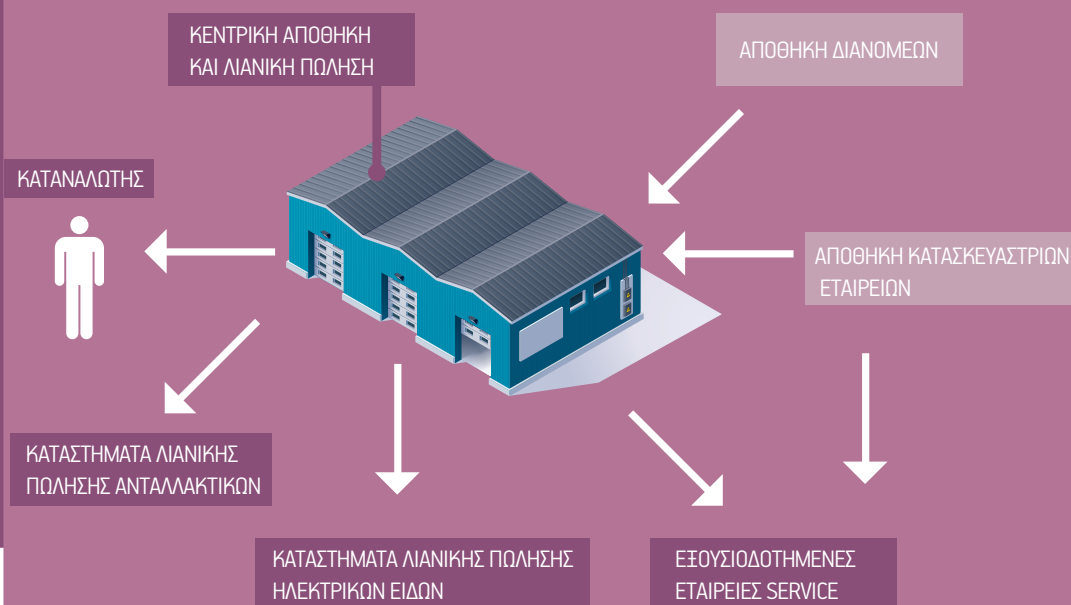
Οι ηλεκτρικές συσκευές παράγονται στα εργοστάσια των κατασκευαστών και κατόπιν εισάγονται από την εταιρεία. Στη συνέχεια, μεταφέρονται στο ιδιόκτητο κέντρο διανομής της εταιρείας μέσω μεταφορικών εταιρειών και από εκεί διανέμονται στα καταστήματα λιανικής είτε με ιδιόκτητα μεταφορικά μέσα είτε μέσω συνεργαζόμενων μεταφορικών εταιρειών. Τέλος, οι συσκευές πωλούνται στον τελικό καταναλωτή μέσω των καταστημάτων λιανικής.

SERVICE ONE

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, απορροφητήρες FOURLIS, SAMSUNG, LG, PANASONIC. Μία πρόσθετη δραστηριότητα της **SERVICE ONE**, από το 2010, είναι και η τοποθέτηση κουζινών της **IKEA**.

Η εταιρεία απασχολεί πάνω από 60 άτομα προσωπικό και συνεργάζεται πανελλαδικά με 220 εξουσιοδοτημένες εταιρείες τεχνικής υποστήριξης.

Στο γράφημα παρουσιάζεται η εφοδιαστική αλυσίδα της εταιρείας:



Η **SERVICE ONE** προμηθεύεται τα ανταλλακτικά που χρησιμοποιεί για την παροχή των υπηρεσιών της από τις αποθήκες των κατασκευαστριών εταιρειών ή από αποθήκες διανομέων. Παρέχει τις υπηρεσίες της κυρίως σε τελικούς καταναλωτές και σε καταστήματα πώλησης ηλεκτρικών συσκευών. Επίσης, μεταπωλεί ανταλλακτικά στις εξουσιοδοτημένες εταιρείες, σε καταστήματα λιανικής πώλησης ανταλλακτικών και τελικούς καταναλωτές. Όλα τα ανταλλακτικά παραδίδονται μεταξύ 24-48 ωρών.



TRADE LOGISTICS

Η **TRADE LOGISTICS** (TRADE LOGISTICS A.E.B.E.) ξεκίνησε τις δραστηριότητες της το 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 των προϊόντων των καταστημάτων της **IKEA** σε Ελλάδα και Κύπρο. Η εταιρεία, 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. Για την εφοδιαστική αλυσίδα της **TRADE LOGISTICS** παραπέμπουμε στο σχετικό γράφημα της **IKEA**.



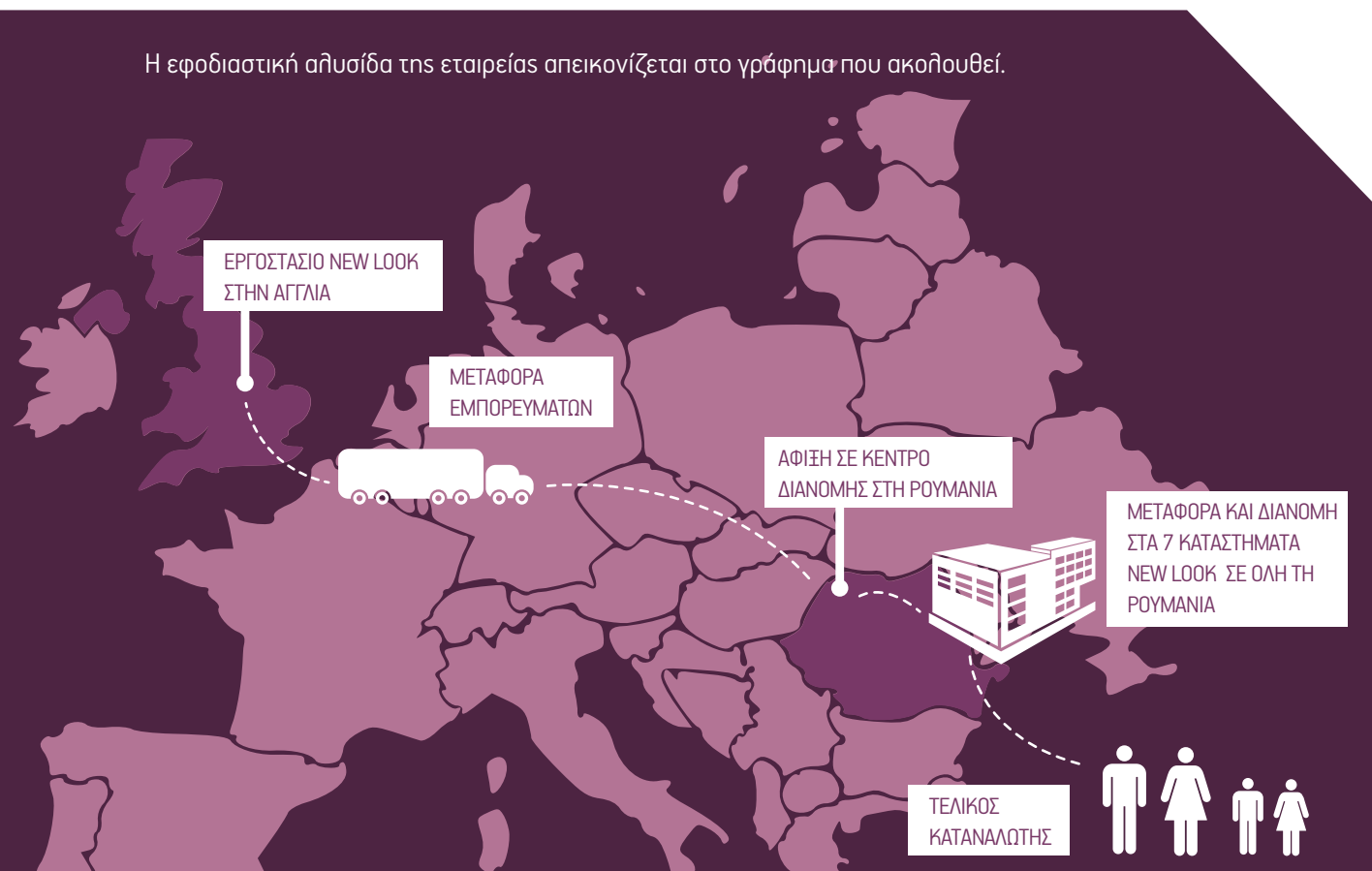


Το Μάιο του 2011, ο **Όμιλος FOURLIS** ανακοίνωσε τη σύναψη συμφωνίας ανάληψης δικαιωμάτων franchise για την ανάπτυξη καταστημάτων **NEW LOOK** (GENCO TRADE SRL) στη Ρουμανία και τη Βουλγαρία. Η **NEW LOOK** κατέχει ηγετική θέση στον πολύ γρήγορα αναπτυσσόμενο κλάδο του ρουχισμού και των αξεσουάρ, προσφέροντας ένα μοναδικό συνδυασμό μόδας, προσιτής τιμής και συνεχούς ανανέωσης. Διάσημη για τη δυναμική της προσέγγιση σχετικά με τη μόδα, η **NEW LOOK** έχει πάνω από 1.000 καταστήματα στο Ηνωμένο Βασίλειο, την Ιρλανδία, την Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή, τη Ρωσία, τη Μάλτα, την Ουκρανία και την Πολωνία.

Μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2013 για τον **Όμιλο FOURLIS** λειτουργούν 7 καταστήματα γυναικείας μόδας και αξεσουάρ στη Ρουμανία, όπου απασχολούνται περισσότεροι από 60 εργαζόμενοι.

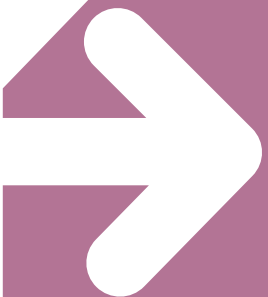


Η εφοδιαστική αλυσίδα της εταιρείας απεικονίζεται στο γράφημα που ακολουθεί.



Από το εργοστάσιο της NEW LOOK στην Αγγλία, τα προϊόντα μεταφέρονται σε κέντρο διανομής στη Ρουμανία, όπου γίνεται διαχωρισμός των προϊόντων ανά κατάστημα και στη συνέχεια διανέμονται στα 7 καταστήματα της χώρας, ώστε να πωληθούν στον τελικό καταναλωτή.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

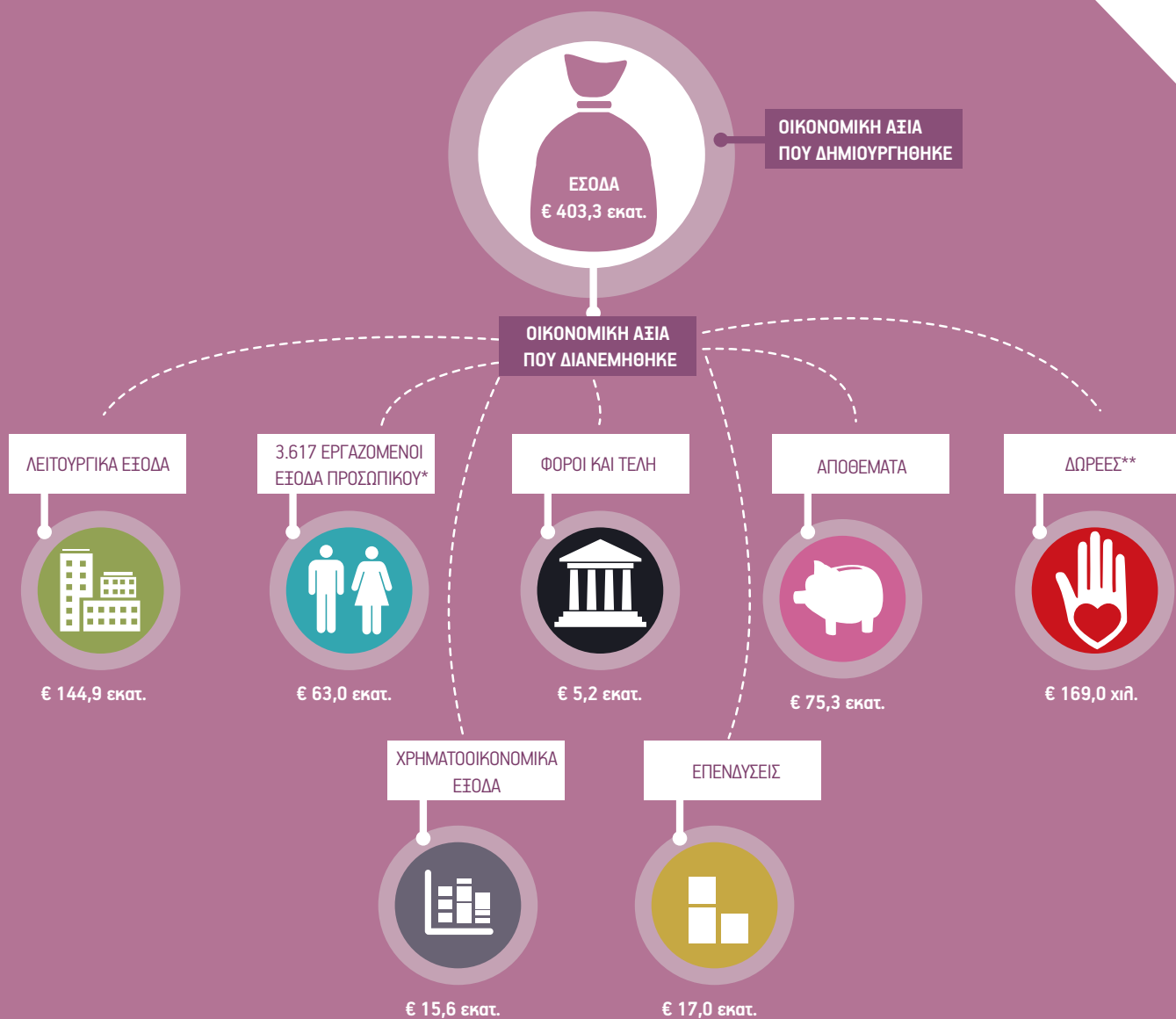


Η οικονομική επίδοση του Ομίλου μας και οι επιδράσεις που έχει στα ενδιαφερόμενά του μέρη επηρεάζουν άμεσα τη βιωσιμότητά όλων των εταιρειών του. Για το λόγο αυτό, καταβάλλουμε σημαντική προσπάθεια ώστε να αυξάνουμε διαρκώς την οικονομική αξία που διανέμουμε στην κοινωνία με στόχο τη βελτίωση της οικονομικής 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 χώρες στις οποίες λειτουργούμε, οι προμηθευτές και οι τοπικές και ευρύτερες κοινωνίες.**

Για την περίοδο του 2013, στον Όμιλο **FOURLIS** εφαρμόσαμε τις ακόλουθες πολιτικές με στόχο τη βελτίωση της οικονομικής επίδοσης του Ομίλου:

- Επενδύσεις στον κλάδο λιανικής πώλησης αθλητικών ειδών και ίδρυση νέων καταστημάτων **INTERSPORT** στην Ελλάδα και στις χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου στο εξωτερικό.
- Ίδρυση νέων Κέντρων Παραγγελιών και Παραλαβών **IKEA** στην Ελλάδα.
- Δημιουργία ισχυρής παρακαταθήκης για κερδοφορία στο μέλλον, λόγω των σημαντικών μεριδίων αγοράς που κέρδισαν οι εταιρείες λιανικής πώλησης.
- Κεντροποίηση των υποστηρικτικών υπηρεσιών του Ομίλου στην Ελλάδα με σκοπό την αξιοποίηση συνεργειών και τον κεντρικό συντονισμό στη λήψη και την εφαρμογή αποφάσεων.

Το 2013 ο Όμιλος παρουσίασε ζημίες μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας €8,3 εκατ. έναντι ζημιών €11,3 εκατ. το 2012. Οι πωλήσεις ανήλθαν σε €403,3 εκατ., μειωμένες κατά 4% σε σχέση με το 2012 (€420,3 εκατ.). Τα ίδια κεφάλαια του Ομίλου ανήλθαν σε €168,9 εκατ. και το σύνολο των δανειακών υποχρεώσεων σε €156,7 εκατ.



* Περιλαμβάνει εργοδοτικές εισφορές και φόρους σχετικούς με το προσωπικό

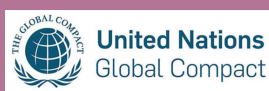
** Αφορά Ελλάδα, Κύπρο, Ρουμανία, Βουλγαρία και Τουρκία

Το σύνολο των οικονομικών αποτελεσμάτων του Ομίλου είναι διαθέσιμα στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση του έτους 2013, στην ιστοσελίδα www.fourlis.gr.

Το έτος 2014, προσβλέποντας, με βάσιμη πλέον αισιοδοξία, στη βελτίωση του οικονομικού κλίματος που θα οδηγήσει στην ανάκαμψη της οικονομίας, η Διοίκηση του Ομίλου μας, με έμφαση στους κλάδους της λιανικής και με στόχο τη διεύρυνση των μεριδίων αγοράς, θα προχωρήσει στην υλοποίηση του επιχειρηματικού της πλάνου πραγματοποιώντας επιλεκτικές επενδύσεις τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις υπόλοιπες χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Οικουμενικό Σύμφωνο Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact)



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 στα **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.

Η παρούσα Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου **FOURLIS**, για το 2013, αποτελεί και την **Αναφορά Προόδου του Ομίλου** ως προς τις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου.

Ο πίνακας Αναφοράς Προόδου βρίσκεται στη σελίδα 118.



ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΝΩΣΕΙΣ

Ο **Όμιλος FURLIS**, μέσω του εκτελεστικού Προέδρου του κ. Βασίλη Φουρλή, συμμετέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Συμβουλίου Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ε.Σ.Ε.Δ) καθώς και στις ομάδες εργασίας του.

Ο Όμιλός μας συμμετέχει επίσης και στην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ελληνοαμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου.

Ως μέλη συμμετέχουμε επίσης:

- Στο Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Λιανικής Πώλησης Ελλάδας (ΣΕΛΠΕ)
- Στην Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών (ΕΝΕΙΣΕΤ)
- Στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)
- Στο Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)



ΒΡΑΒΕΙΑ – ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Το 2013 λάβαμε αρκετές διακρίσεις και βραβεία όπως:

FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

- 3^ο Βραβείο Εταιρικής Διακυβέρνησης, «ΧΡΗΜΑ-ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΟΥΖΟΥΝΗΣ 2013»

INTERSPORT

- True Leaders 2013 - ICAP GROUP

IKEA

- BEST USE OF A HASHTAG ON TWITTER για την καμπάνια #HelpMeSleepIkea - από το περιοδικό Marketing Week και το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν - ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών
- Τιμητική Βράβευση από το Δήμο Αθηναίων για την προσφορά στο Κοινωνικό Έργο του Δήμου

TRADE LOGISTICS

- Business I.T. Excellence-Κατηγορία WMS- Logistics - BITE AWARDS

Η αναγνώριση και επιβράβευση των προσπαθειών μας αποτελεί για εμάς δέσμευση για τη συνεχή βελτίωση των λειτουργιών, των υπηρεσιών και των δράσεών μας.

1.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS

Στον Όμιλο **FOURLIS**, η Κοινωνική Υπευθυνότητα και η έννοια της υπεύθυνης λειτουργίας έχουν ενσωματωθεί στον τρόπο διοίκησής μας και αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι των δραστηριοτήτων και των διοικητικών πρακτικών του Ομίλου. Στο πλαίσιο της προσέγγισης αυτής, εφαρμόζουμε Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, Κώδικα Δεοντολογίας, Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας και Διαδικασίες Εσωτερικού Ελέγχου, τα οποία περιγράφουμε στη συνέχεια.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η Εταιρεία, με την από 28/2/2011 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της, έχει αποφασίσει αυτοβούλως να εφαρμόζει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης που συντάχθηκε με πρωτοβουλία του ΣΕΒ και κατόπιν τροποποιήθηκε στο πλαίσιο της πρώτης αναθεώρησής του από το ΕΣΕΔ στις 28 Ιουνίου 2013.

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. Οι διατάξεις του Κώδικα παρέχουν καθοδήγηση σε θέματα όπως οι ρόλοι, οι αρμοδιότητες, η συμπεριφορά, οι αμοιβές και η λειτουργία των μελών του Δ.Σ.

Τα τελευταία τρία χρόνια, 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.



ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

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 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.

Θέματα που περιλαμβάνονται στον Κώδικα Δεοντολογίας είναι:

- 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 προνομιακών πληροφοριών και διενέργεια συναλλαγών
- Συμμετοχή στα Κοινά και την Πολιτική
- Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)
- Σχέσεις/Συγγένειες συναδέλφων εντός του **Ομίλου FOURLIS**

Περισσότερες πληροφορίες για τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου FOURLIS είναι διαθέσιμες στο www.fourlis.gr



Όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου στην Ελλάδα και την Κύπρο έχουν υπογράψει, ανάλογα με τη θέση τους στην εταιρική ιεραρχία, την αναλυτική ή συνοπτική έκδοση του Κώδικα.

Εντός του 2013, σε επίπεδο Ομίλου, καταγράφηκαν τρεις (3) καταγγελίες αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς, για τις οποίες έλαβε γνώση η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, μέσω της τηλεφωνικής γραμμής και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Code of Conduct.

Οι καταγγελίες, αφού αξιολογήθηκαν από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, διαβιβάστηκαν, κατά περίπτωση, στις αρμόδιες Διευθύνσεις και ελήφθησαν τα κατάλληλα μέτρα έτσι ώστε όχι μόνο να αντιμετωπιστούν οι συγκεκριμένες συμπεριφορές, αλλά και να αποτραπούν παρόμοια περιστατικά στο μέλλον.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Ο **Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας** της μητρικής εταιρείας του Ομίλου (FOURLIS ΑΕ. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ) εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο 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 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.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου είναι οργανωμένη έτσι ώστε να επιτελεί έναν ανεξάρτητο, επιβεβαιωτικό και συμβουλευτικό ρόλο. 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, η οποία και ενημερώνει, σε τριμηνιαία βάση, το Διοικητικό Συμβούλιο της μητρικής εταιρείας του Ομίλου για το διενεργούμενο έργο.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

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

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΑΜΟΙΒΩΝ

Η **Επιτροπή Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών** έχει ως βασικό έργο της να προΐσταται στη διαδικασία υποβολής υποψηφιοτήτων **για την εκλογή μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και να υποβάλλει προτάσεις προς το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με τις αμοιβές τους.**

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ (Δ.Σ.)

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

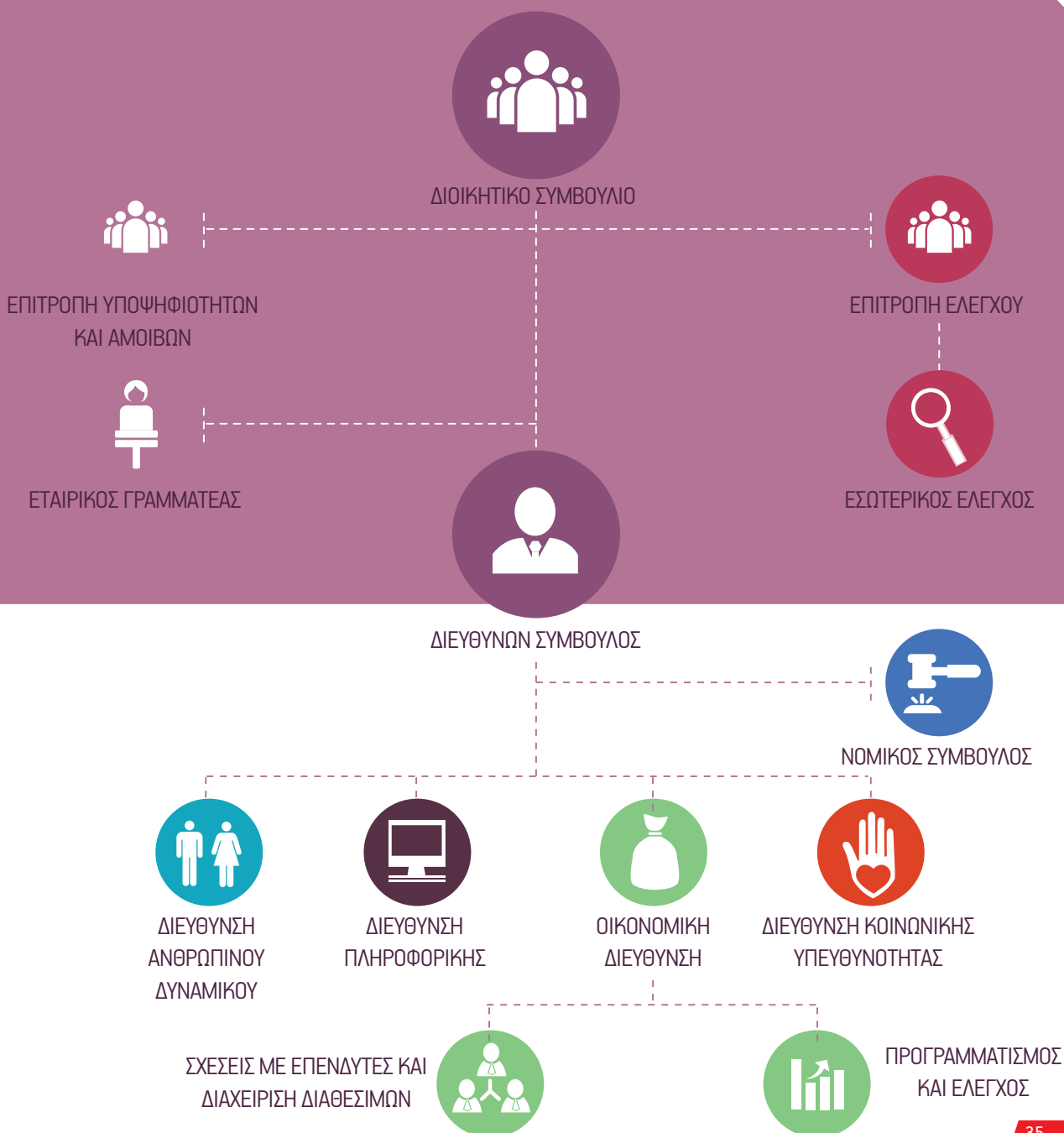
- Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων στην οποία προτείνονται από το Δ.Σ. έπειτα από εισήγηση της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών και μετά από αξιολόγηση των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων τους, της επαγγελματικής τους εμπειρίας και του βιογραφικού τους.
- Από τα εννέα μέλη του Δ.Σ., τα πέντε είναι εκτελεστικά και τα τέσσερα μη εκτελεστικά.
- Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. είναι διαφορετικό πρόσωπο από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- Τα Διευθυντικά στελέχη και τα μέλη του Δ.Σ. αμείβονται ανάλογα με τη συνολική επίδοση της εταιρείας και τη συνεισφορά τους σε αυτή.
- 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 θτεία 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.

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

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

Στη συνέχεια φαίνεται ο τρόπος επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου με τις Επιτροπές αλλά και τις Διευθύνσεις της **FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ**.



1.3

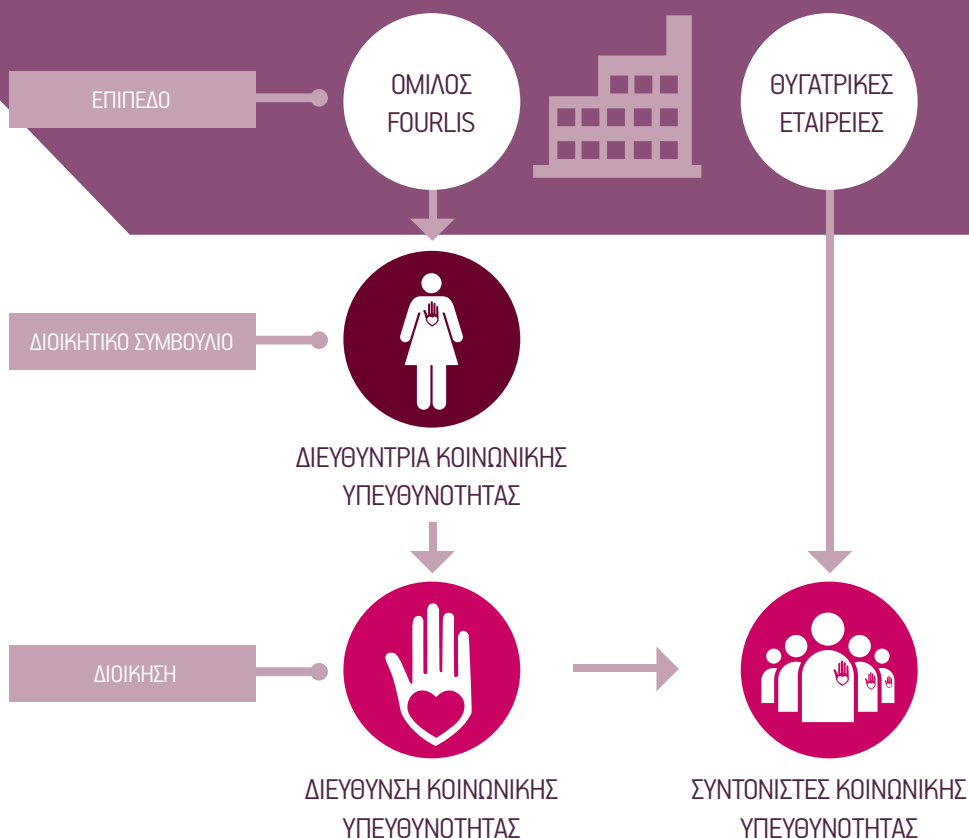
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Για τον Όμιλο **FOURLIS**, η Κοινωνική Υπευθυνότητα είναι μία έννοια άρρηκτα συνδεδεμένη με τις δραστηριότητες του. Στο πλαίσιο αυτό, το 2008 δημιουργήθηκε η **Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας**, με στόχο το συντονισμό των εταιρειών του Ομίλου σε πρωτοβουλίες και δράσεις στον τομέα της Κοινωνικής Υπευθυνότητας και με γνώμονα τις αξίες και τις αρχές μας.

Η Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας λειτουργεί και αναπτύσσεται διαρκώς, έχοντας ως βασική προτεραιότητα τους παρακάτω άξονες: τους Ανθρώπους μας, την Κοινωνία, την Αγορά και το Περιβάλλον. Σε συνεργασία με στελέχη των θυγατρικών εταιρειών που λειτουργούν ως συντονιστές για θέματα που άπτονται των τεσσάρων αυτών αξόνων, η Διεύθυνση σχεδιάζει και υλοποιεί τις δράσεις του ετήσιου προγράμματος Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου. Είναι επίσης υπεύθυνη για την παρακολούθηση και επίβλεψη της ροής των δράσεων του προγράμματος έως την ολοκλήρωσή τους.





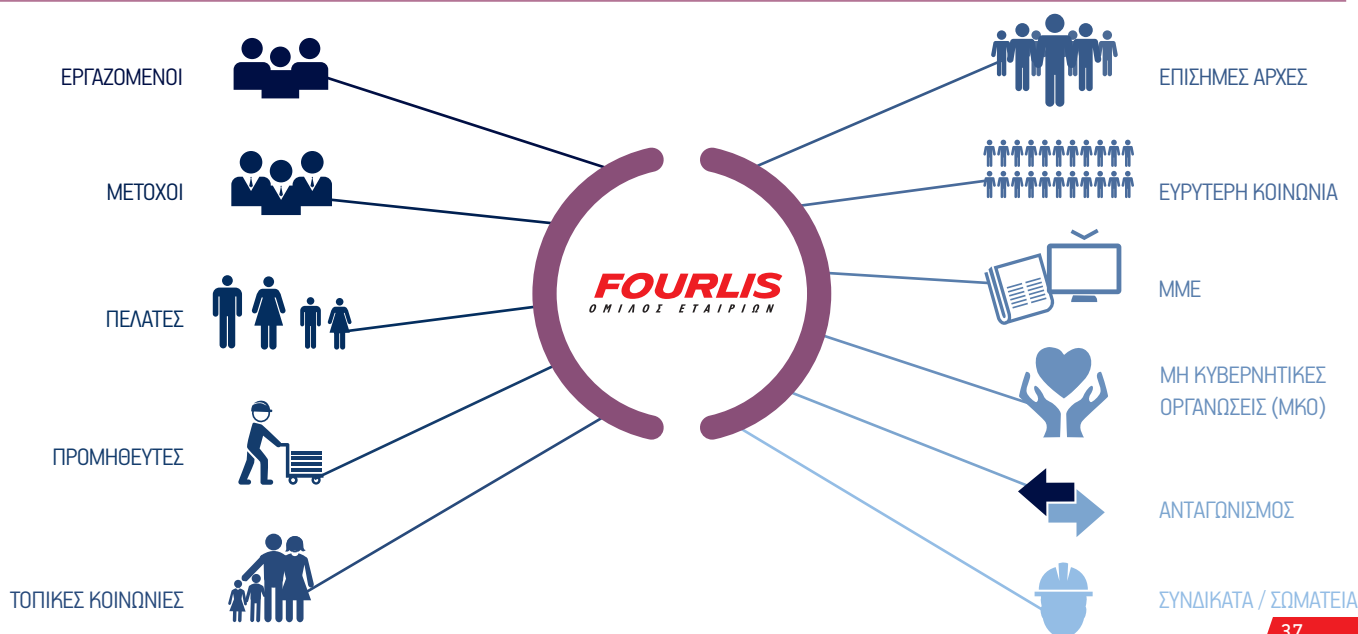
ΣΥΜΜΕΤΟΧΟΙ

Στον **Όμιλο FOURLIS** δραστηριοποιούμαστε στο λιανικό και στο χονδρικό 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 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.

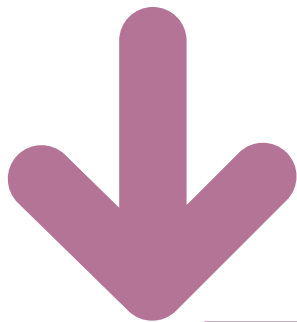
Πιστεύουμε ότι η πληρέστερη κατανόηση των προσδοκιών και των αναγκών των Συμμετόχων μας, καθώς και ο ρόλος και οι απόψεις τους, είναι σημαντικά στοιχεία στην προσπάθειά μας για τη βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, για την υπεύνητη και βιώσιμη λειτουργία και ανάπτυξή μας, καθώς και για τη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

Στο σχήμα που ακολουθεί αναγράφονται οι ομάδες των Συμμετόχων μας, ενώ στην επόμενη σελίδα παραθέτουμε πίνακα με τις πρακτικές που ακολουθούμε ώστε να διατηρούμε μια υγιή και αμφίδρομη επικοινωνία μαζί τους.



ΣΥΜΜΕΤΟΧΟΙ	ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	• Έρευνα Εργασιακού Κλίματος • Εταιρικές Εκδηλώσεις • Έκδοση ηλεκτρονικών και έντυπων περιοδικών ενημερώσεων • Πίνακες ανακοινώσεων • Εσωτερικό Διαδίκτυο (Intranet) • Ομάδες Εργασίας • Διαδικασία Αξιολόγησης 360° • Αξιολόγηση Εργαζομένων	• Ετήσια • Ετήσια ή με αφορμή συγκεκριμένο γεγονός • 2μηννη, 4μηννη ή όποτε προκύπτει ανάγκη ενημέρωσης • Συνεχής • Συνεχής • Στο πλαίσιο συγκεκριμένων δράσεων (πχ. στη συνέχεια της Έρευνας Εργασιακού Κλίματος) • Ξεκίνησε το 2013 και θα υλοποιείται ετησίως (με διετή περιοδικότητα ανά βαθμίδα) • Ετήσια
 ΜΕΤΟΧΟΙ	• Τακτική Γενική Συνέλευση • Ανακοινώσεις • Συναντήσεις / Επικοινωνία	• Ετήσια • Όποτε προκύπτει ανάγκη ενημέρωσης • Συνεχής
 ΠΕΛΑΤΕΣ	• Τακτικές Επισκέψεις • Επαφή και επικοινωνία • Αποστολές Newsletter / Χρήση Social Media • Έρευνα Ικανοποίησης	• Συνεχής • Συνεχής • Συνεχής • ΙΚΕΑ: 4 φορές το χρόνο • INTERSPORT: Συμμετοχή σε κεντρική πανευρωπαϊκή έρευνα που γίνεται περίπου ανά 2 χρόνια
 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	• Συναντήσεις • Συμμετοχή σε κηλαδικές ενώσεις • Διεξαγωγή κοινών προγραμμάτων	• Συνεχής • Όποτε προκύπτει σχετικός σχεδιασμός • Όποτε προκύπτει σχετικός σχεδιασμός
 ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	• Επαφές – Επισκέψεις	• Συνεχής

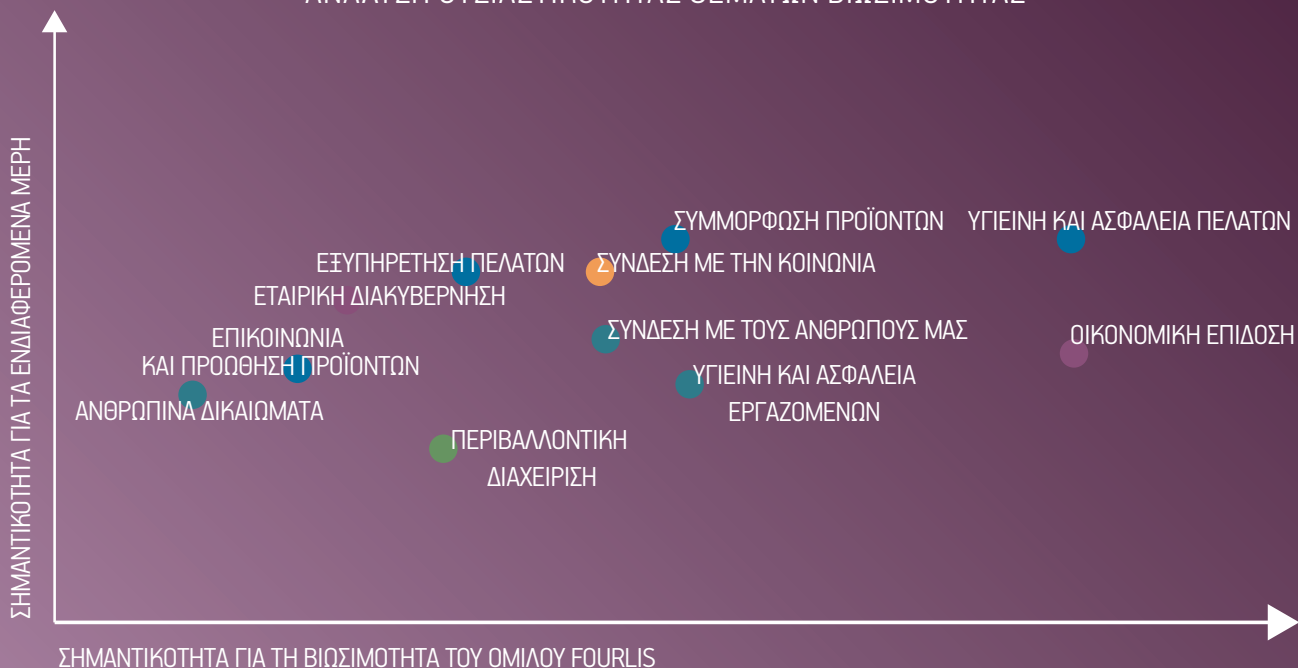
ΣΥΜΜΕΤΟΧΟΙ	ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
 ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΑΡΧΕΣ	• Συζήτηση με εκπροσώπους των Αρχών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο • Συμμετοχή σε οργανισμούς και ενώσεις	• Συνεχής • Συνεχής
 ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	• Επαφή και ενημέρωση με ηλεκτρονικά και έντυπα μέσα	• Συνεχής
 ΜΜΕ	• Συνεντεύξεις Τύπου • Ενημερωτικά Έντυπα • Συναντήσεις	• Συνεχής • Συνεχής • Συνεχής
 ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ (ΜΚΟ)	• Συναντήσεις • Συνεργασίες	• Συνεχής • Συνεχής
 ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ	• Ενημέρωση	• Συνεχής
 ΣΥΝΔΙΚΑΤΑ / ΣΩΜΑΤΕΙΑ	• Επαφές / Συναντήσεις • Ενημέρωση	• Συνεχής • Συνεχής



ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της προσέγγισής μας σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, στον Όμιλο **FOURLIS** διεξάγαμε ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων βιωσιμότητας του Ομίλου στις αρχές του 2014. 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.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΘΕΜΑΤΩΝ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ *



* Η απεικόνιση περιλαμβάνει μόνο τα πιο ουσιαστικά θέματα και αποτελεί μέρος της συνολικής χαρτογράφησης

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 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 Ανώτερα και Ανώτατα στελέχη του Ομίλου.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας του Ομίλου παρουσιάζονται στη σελίδα 40, 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.

	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΩΝ GRI G4	ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΠΙΟ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΤΟ ΚΑΘΕ ΘΕΜΑ;	
			Όρια επίδρασης εντός Ομίλου	Όρια επίδρασης εκτός Ομίλου
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ*	Πτυχή «Οικονομική Επίδοση»	Όλες οι θυγατρικές	Προμηθευτές/Συνεργάτες Αγορά Κοινωνία Πολιτεία
	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	Γενική Τυπική Δημοσιοποίηση	Όλες οι θυγατρικές	Αγορά
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ	Πτυχή «Απασχόληση»	Όλες οι θυγατρικές	-
		Πτυχή «Εκπαίδευση και Επιμόρφωση»		
		Πτυχή «Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες»		
	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	Πτυχή «Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων»	Όλες οι θυγατρικές	-
	ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	Πτυχή «Πρακτικές Ασφάλειας»	Όλες οι θυγατρικές	Κοινωνία

	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΩΝ GRI 64	ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΠΙΟ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΤΟ ΚΑΘΕ ΘΕΜΑ;	
			Όρια επίδρασης εντός Ομίλου	Όρια επίδρασης εκτός Ομίλου
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	Πτυχή «Υγιεινή και Ασφάλεια Πελατών»	HOUSE MARKET FOURLIS TRADE INTERSPORT	Προμηθευτές / Συνεργάτες Αγορά
	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	Πτυχή «Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών»	Όλες οι θυγατρικές	Προμηθευτές / Συνεργάτες Αγορά
	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	Πτυχή «Μάρκετινγκ και Επικοινωνία»	HOUSE MARKET FOURLIS TRADE INTERSPORT	Προμηθευτές / Συνεργάτες Αγορά
	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	Πτυχή «Συμμόρφωση Προϊόντων»	HOUSE MARKET FOURLIS TRADE INTERSPORT	Αγορά
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Πτυχή «Τοπική Κοινότητα»	HOUSEMARKET INTERSPORT FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	Αγορά Κοινωνία
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	Πτυχή «Υλικά»	Όλες οι θυγατρικές	Κοινωνία Περιβάλλον
		Πτυχή «Ενέργεια»		
		Πτυχή «Νερό»		
		Πτυχή «Εκπομπές»		

2

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ



2.1 ΠΡΟΦΙΛ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Ο **Όμιλος FOURLIS** είναι οι Άνθρωποι του, όλοι εκείνοι, δηλαδή, που καθημερινά στηρίζουν τη λειτουργία του. Για το λόγο αυτό, κύριο μέλημά μας είναι η δημιουργία και η διαφύλαξη των θέσεων εργασίας, η καλλιέργεια κλίματος ασφάλειας, αξιοκρατίας, σεβασμού και ελευθερίας καθώς και η παροχή ίσων ευκαιριών εκπαίδευσης, αξιολόγησης και επιβράβευσης για όλους.

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.

Στον **Όμιλο FOURLIS** απασχολούμε συνολικά 3.617 εργαζομένους, εκ των οποίων οι 2.624 εργάζονται στην Ελλάδα και την Κύπρο.

ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΒΑΣΕΙ ΦΥΛΟΥ				ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ 2013 ΒΑΣΕΙ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ ΚΑΙ ΦΥΛΟΥ		
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ				ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ		
						
ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ		ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	
31.12.2013	1.672	1.945	3.617	ΕΛΛΑΔΑ	1.049	1.287
31.12.2012	1.601	1.879	3.480	ΚΥΠΡΟΣ	149	139
31.12.2011	1.620	1.890	3.510	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	168	228
31.12.2010	1.424	1.671	3.095	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	159	219
				ΤΟΥΡΚΙΑ	147	72

ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ 2013 ΒΑΣΕΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΦΥΛΟΥ



ΑΝΔΡΕΣ



ΓΥΝΑΙΚΕΣ

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	1.140	966
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	440	851
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	23	39
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	69	89

ΠΡΟΦΙΛ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	ΓΥΜΝΑΣΙΟ / ΛΥΚΕΙΟ	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
% ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	14,0 %	57,0 %	29,0 %
ΧΩΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΓΡΑΦΕΙΑ		ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
% ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	11,0 %		89,0 %

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 αυτή καλύπτεται άμεσα, είτε με εσωτερική μετακίνηση εργαζομένων (διαδικασία Ανοικτής Στελέχωσης ή απευθείας πρόταση αλληλαγής θέσης/προαγωγής σε κάποιο εργαζόμενο), είτε με νέα πρόσληψη.

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 σε παγκόσμιο επίπεδο. Μέσω της συμμετοχής μας στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN GLOBAL COMPACT), δεσμευόμαστε να τηρούμε τις αντίστοιχες Αρχές (βλ. Πίνακα Αναφοράς Προόδου, σελ. 118).

Πιο συγκεκριμένα, 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. Η προσπάθειά 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 2.5 και 3.1) που έχει αναπτυχθεί για να παρέχει τις καλύτερες δυνατές συνθήκες 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 3.4).

2.2

ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

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 μην υπάρχουν περιστατικά διακρίσεων στο χώρο εργασίας, λόγω οποιασδήποτε διαφορετικότητας ή ιδιαιτερότητας κάποιου εργαζόμενου.
- 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. Αυτό είναι ιδιαίτερα εμφανές από το ποσοστό των γυναικών, στο σύνολο του Ομίλου, το οποίο ανέρχεται στο 54%, ενώ το ποσοστό των γυναικών σε θέσεις manager/supervisor του Ομίλου μας, είναι αντίστοιχο και φθάνει το υψηλό ποσοστό του 41%. Επίσης, στο Διοικητικό Συμβούλιο το ποσοστό των γυναικών ανέρχεται στο 22%.

	ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ		
	ΠΟΣΟΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΑΜΟΙΒΩΝ
ΑΝΑ ΦΥΛΟ			
ΑΝΔΡΕΣ	78%	100%	75%
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	22%	0 %	25%
ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ			
< 30 έτη	0 %	0%	0%
30 - 50 έτη	22%	0%	0%
> 50 έτη	78%	100%	100%

Παράλληλα, εξασφαλίζουμε ίσες ευκαιρίες σε όλες τις ηλικιακές ομάδες. Συγκεκριμένα, από το 16% του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού μας σε θέσεις manager/supervisor το 4% είναι ηλικίας κάτω των 30 ετών, το 11% μεταξύ 30 και 50 ετών, ενώ το 1% είναι άνω των 50.

	<30 ΕΤΗ	30-50 ΕΤΗ	>50 ΕΤΗ
ΠΟΣΟΣΤΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ / ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΩΝ	4%	11%	1%
ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	37%	37%	10%
ΣΥΝΟΛΟ	41%	48%	11%

Επιπλέον, το 2013 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 944 νέες προσλήψεις, σε σχέση με 792 νέες προσλήψεις που πραγματοποιήθηκαν το 2012.

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αναλυτικά τα στοιχεία προσλήψεων καθώς και τα ποσοστά αποχωρήσεων ανά χώρα.



ΕΛΛΑΔΑ



ΚΥΠΡΟΣ



ΡΟΥΜΑΝΙΑ



ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

ΝΕΕΣ ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ

<30έτη	185	51	129	133
30-50 έτη	126	13	4	36
>50 έτη	9	1	0	4
ΣΥΝΟΛΟ	320	65	133	173

ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ

<30έτη	8	0	0	1
30-50 έτη	22	0	1	3
>50 έτη	4	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ	34	0	1	4

ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΩΝ (%)

<30έτη	2%	11%	24%	20%
30-50 έτη	2%	2%	2%	5%
>50 έτη	0%	1%	0%	1%
ΣΥΝΟΛΟ	4%	14%	26%	26%

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Από το 2008, στον Όμιλο **FOURLIS** έχουμε υιοθετήσει ένα ενιαίο Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανάπτυξης για όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου μας, προκειμένου να εξασφαλίσουμε ότι η διαδικασία αξιολόγησης των εργαζομένων είναι, και θα παραμείνει διαφανής. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζουμε ένα δίκαιο εργασιακό περιβάλλον και δημιουργούμε ένα λειτουργικό πλάνο διαδοχής στελεχών σε θέσεις υψηλής ευθύνης. Σχετικά με τα κριτήρια Αξιολόγησης καθώς και τα χαρακτηριστικά της ετήσιας διαδικασίας, σημειώνουμε τα εξής:

- Τα κριτήρια Αξιολόγησης διαμορφώθηκαν με τη συμμετοχή ομάδας εργαζομένων, με σκοπό να αξιολογούνται όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου μας, τόσο για την πρόδοό τους σε σχέση με το αντικείμενο και τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας τους, όσο και για τις ιδιότητες/συμπεριφορές, οι οποίες βασίζονται στις Αξίες που διέπουν τον Όμιλό μας.
- Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν ελεύθερη πρόσβαση στο έντυπο Αξιολόγησής τους.
- Δίνεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να καταγράψουν ελεύθερα σε ποια σημεία της Αξιολόγησής τους διαφωνούν.

Όλες οι Αξιολογήσεις σχολιάζονται από τον Προϊστάμενο του Αξιολογητή, τον Matrix Manager (όπου υπάρχει) και από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού.

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** (IKEA), 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. Κριτήρια όπως η εθνικότητα, το θρήσκευμα, το φύλο, η ηλικία, η αναπηρία και άλλα προσωπικά στοιχεία του εργαζόμενου δεν λαμβάνονται υπόψη κατά τη διαδικασία Αξιολόγησής τους.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 360^ο

Στον Όμιλό μας, επενδύοντας στη συνεχή ανάπτυξη των εργαζομένων, υλοποιούμε, από το 2013, Διαδικασία Αξιολόγησης 360^ο, για τα στελέχη του Ομίλου (Διευθυντές και Προϊσταμένους), σε συνεργασία με ανεξάρτητη συμβουλευτική εταιρεία.

Η Αξιολόγηση 360^ο 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^ο, 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^ο προβλέπει ότι θα πραγματοποιείται μία φορά το χρόνο, για διαφορετική ομάδα Διευθυντών και Προϊσταμένων.



2.3

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για τον **Όμιλο FOURLIS**, η επικοινωνία αποτελεί πάντα μία από τις πρώτες μας προτεραιότητες. Για το λόγο αυτό, φροντίζουμε να ενημερώνουμε τους Ανθρώπους μας για τις δράσεις του Ομίλου, ενώ παράλληλα τους παρέχουμε τη δυνατότητα να επικοινωνούν μεταξύ τους ανεξαρτήτως ιεραρχικής βαθμίδας.

Για το 2013, αναφέρουμε ενδεικτικά μερικές από τις μεθόδους επικοινωνίας που χρησιμοποιήσαμε:

- Ενημέρωση για τα νέα και τις ενέργειες του Ομίλου σε όλους τους εργαζόμενους, μέσα από τις ανακοινώσεις και την ηλεκτρονική εφημερίδα «Sharing Our News».
- Πληροφόρηση για θέματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας του Ομίλου με τα ηλεκτρονικά περιοδικά «ΓΝΩΡΙΖΩ» και «ΕΥ ΖΗΝ».
- Κυκλική επικοινωνία μεταξύ όλων των βαθμίδων των εργαζομένων μέσω της αξιοποίησης του εσωτερικού διαδικτύου (Intranet).
- Πληροφόρηση σχετικά με τις δράσεις της **INTERSPORT** και τα νέα προϊόντα της, μέσω μίας νέας εφημερίδας που εκδίδουν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι και διανέμεται σε όλα τα καταστήματα **INTERSPORT**.

Επιπλέον, στο πλαίσιο ενίσχυσης της Εσωτερικής Επικοινωνίας, ξεκίνησαν όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την υιοθέτηση ενός νέου τεχνολογικού εργαλείου επικοινωνίας στον Όμιλό μας, με την ονομασία Yammer. Το Yammer, θα αποτελεί ένα «κλειστό» Κοινωνικό Δίκτυο (Social Media) βασισμένο στο διαδίκτυο αποκλειστικά και μόνο για τους εργαζόμενους του **Ομίλου FOURLIS**. Η πλήρης εφαρμογή του αναμένεται να ολοκληρωθεί το Μάιο του 2014.

ΕΡΕΥΝΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΚΛΙΜΑΤΟΣ 2013

Το Μάιο του 2013, πραγματοποιήθηκε Έρευνα Εργασιακού Κλίματος με σύνθημα «Η γνώμη σας είναι σημαντική!» και πρωταρχικό στόχο την ενίσχυση της ικανοποίησης και δέσμευσης του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου μας.

Όλοι οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να συμμετέχουν στη διαδικασία και να αποτυπώσουν τις απόψεις τους σε θέματα διοίκησης, επικοινωνίας, οργάνωσης, συνεργασίας, εκπαίδευσης και ανάπτυξης, εργασιακού κλίματος, αμοιβών κλπ.

Μέσα από τα αποτελέσματα της Έρευνας προέκυψαν περιοχές προς δράση και περαιτέρω βελτίωση στον Όμιλό μας και από τον Σεπτέμβριο του 2013 έχουν ξεκινήσει δυναμικά οι ενέργειες.

Η Έρευνα Εργασιακού Κλίματος θα πραγματοποιείται κάθε χρόνο με σκοπό να βελτιώσουμε ακόμα περισσότερο το εσωτερικό περιβάλλον του Ομίλου μας.



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ «INVESTORS IN PEOPLE»

Από το Μάρτιο του 2013, η εταιρεία του **Ομίλου FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ**, συμμετέχει στη διαδικασία Διάγνωσης και Αξιολόγησης, σύμφωνα με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο πιστοποίησης **INVESTORS in PEOPLE** (IiP).

Το πρότυπο Investors In People πιστοποιεί την αποτελεσματικότητα των αναπτυξιακών δραστηριοτήτων μίας επιχείρησης, σε συνάρτηση με τη στρατηγική και τις Αξίες που διέπουν τις λειτουργίες της, ενώ παράλληλα διευκολύνει το σχεδιασμό μελλοντικών στόχων και δράσεων σε θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού. Θέματα που εξετάζει το πρότυπο, μεταξύ άλλων, είναι η εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, η διαρκής βελτίωσή τους, καθώς επίσης και η ενθάρρυνση, η αναγνώριση και η επιβράβευσή τους.

Το 2013 ολοκληρώθηκε το πρώτο μέρος της Διάγνωσης, αναγνωρίστηκαν συγκεκριμένες περιοχές προς βελτίωση και σχεδιάστηκαν αντίστοιχες ενέργειες δράσης (παράλληλα με τις αντίστοιχες ενέργειες που προέκυψαν από την Έρευνα Εργασιακού Κλίματος).

Το 2014 θα ολοκληρωθεί το δεύτερο και τελικό μέρος της Αξιολόγησης και αναμένονται τα αποτελέσματα της Πιστοποίησης.

ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Στον **Όμιλο FOURLIS** πιστεύουμε πως είναι καθήκον μας να αναγνωρίζουμε και να επιβραβεύουμε το Ανθρώπινο Δυναμικό μας για την προσφορά του. Έτσι, εφαρμόζουμε τους θεσμούς επιβράβευσης που παρουσιάζονται στη συνέχεια, με σκοπό να επαινέσουμε και να αναδείξουμε εκείνους τους εργαζόμενους που με την αφοσίωση και τη συμμετοχή τους συμβάλλουν στην καλή πορεία του Ομίλου.

- Βράβευση «Πολυετιών Εργαζομένων»

Μέσα από το θεσμό 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 2013 αναγνωρίστηκε η πολυετής προσφορά συνολικά 32 εργαζομένων στον Όμιλο.

- «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 2013, στον θεσμό «Αναδείξτε εκείνους που ξεχωρίζουν» βραβεύτηκαν 21 εργαζόμενοι.

2.4

ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



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.

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.

Το 2011 δημιουργήθηκε η Ακαδημία Εκπαίδευσης, του **Ομίλου FOURLIS**, «Learning Institute Sharing the Knowledge», η οποία το 2012 μετονομάστηκε σε «FOURLIS Learning Academy». 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 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**.

Για να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα 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 εργαζόμενου
- Το επίπεδο δεξιοτήτων του εργαζόμενου



ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS

Management	Business Operations	Υγιεινή και Ασφάλεια	Πωλήσεων/ Προϊοντικά
Αποτελεσματική Διαχείριση και Ηγεσία Ομάδας	Νέες Διατάξεις – Αλληλαγές ΦΠΑ & Κ.Β.Σ.	Εκπαίδευση αυτοπροστασίας ενηλίκων	Sales Space Management
Εισαγωγή στη Διαχείριση Αλληλαγής	Νέος Κώδικας Φορολογίας Εισοδήματος	Εκπαίδευση αντιμετώπισης ένοπλων επιθέσεων	Τεχνικές Πωλήσεων
Τεχνικές Συμβουλευτικής Καθοδήγησης	Εισαγωγή νέων εργαλείων Εξυπηρέτησης Πελατών	Ασφάλεια στα ταμεία	Παρουσίαση νέων προϊόντων
Ενδιάμεση Διαδικασία Αξιολόγησης Απόδοσης και Ανάπτυξης	Εξυπηρέτηση Πελατών	Πυροπροστασία	Εκπαίδευση σε προϊόντα IKEA - INTERSPORT - FOURLIS TRADE
Ετήσια Διαδικασία Αξιολόγησης Απόδοσης και Ανάπτυξης - Μέρος 1	IKEA Food & Beverages	Παροχή πρώτων βοηθειών	
Ετήσια Διαδικασία Αξιολόγησης Απόδοσης και Ανάπτυξης - Μέρος 2	How to work with critical forecast error report	Αναγνώριση ύποπτων αντικειμένων	
Διαχείριση της Δυναμικής των Ανθρώπων μας	Χρήση scanner για απογραφικούς λόγους	Ασφαλής χρήση χημικών ουσιών	
Εκπαίδευση Εκπαιδευτών		Ασφαλής άρση αντικειμένων	
		Ασφαλής εκκένωση χώρων	
		Ασφάλεια στην αποθήκη και ασφαλής χρήση ανυψωτικού μηχανήματος	

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται πληροφορίες αναφορικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων του **Ομίλου FOURLIS** κατά τα έτη 2012-2013.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS		
	2013	2012
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	34.460	41.980
Αριθμός συμμετοχών στα εκπαιδευτικά προγράμματα	6.493	4.925
Ποσό που δαπανήθηκε σε εκπαίδευση (ευρώ)*	147.000	65.000
Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εργαζόμενο	10	12

*Το ποσό αφορά μόνο εκπαιδευτικά προγράμματα με εξωτερικούς φορείς





2.5

ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Στον **Όμιλο FOURLIS** γνωρίζουμε πολύ καλά πως η δημιουργία ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας είναι υποχρέωσή μας. Για το λόγο αυτό φροντίζουμε, σε ετήσια βάση, ακολουθώντας τις σχετικές διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας που αναφέρονται στο εργατικό δίκαιο, να εκτιμούμε τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να αντιμετωπίσουμε το ερχόμενο έτος και να λαμβάνουμε τα απαραίτητα μέτρα ώστε να πετύχουμε την πρόληψη τυχόν ατυχημάτων.

Η προσέγγιση μας στα θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας πελατών και εργαζομένων είναι κοινή και περιγράφεται στην ενότητα 3.1 «Υγιεινή και Ασφάλεια Πελατών». Υπεύθυνη για την εφαρμογή της πολιτικής μας είναι η Διεύθυνση Υγιεινής και Ασφάλειας του Ομίλου.

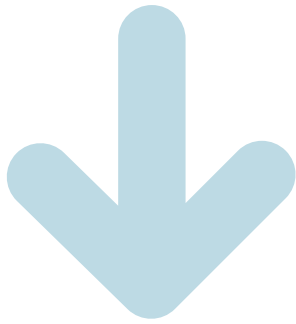
Η διαχείριση της Υγιεινής και Ασφάλειας έχει σημαντικές επιδράσεις στην απόδοση των εργαζομένων μας. Για αυτό το λόγο, εστιάζουμε στη συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων μας ώστε να δημιουργήσουμε αίσθημα ασφάλειας σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου μας. Ως αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής, στην Έρευνα Εργασιακού Κλίματος που πραγματοποιήθηκε το 2013, η περιοχή που συγκεντρώνει τη μεγαλύτερη ικανοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού μας είναι η ασφάλεια.

Με στόχο τη διασφάλιση της τήρησης της Πολιτικής Υγιεινής και Ασφάλειας πραγματοποιούνται επιθεωρήσεις από τεχνικούς ασφαλείας σε όλες τις εγκαταστάσεις

των εταιρειών του Ομίλου μας. Οι τεχνικοί ασφαλείας επιθεωρούν και ελέγχουν την τήρηση όλων των σχετικών διαδικασιών, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς ασφαλείας και τον εσωτερικό σχεδιασμό. Οι επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται σε ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια συχνότητα. Παράλληλα, συντάσσεται ειδική μελέτη 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".

Το σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου εκπαιδεύεται τακτικά ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί σε έκτακτα περιστατικά που επηρεάζουν τόσο την ασφάλεια των ίδιων των εργαζομένων όσο και των πελατών μας (βλ. ενότητα 3.1 «Υγιεινή και Ασφάλεια Πελατών»).



Επίσης, στην εταιρεία **HOUSEMARKET (IKEA)** γίνεται ετήσια άσκηση εκκένωσης με πελάτες, κάθε Μάιο, πριν την έναρξη της αντιπυρικής περιόδου. Αντίστοιχα, κάθε εξάμηνο, πραγματοποιείται άσκηση εκκένωσης χωρίς πελάτες.

Για το σύνολο των δραστηριοτήτων της **HOUSEMARKET (IKEA)**, έχουμε ορίσει υπεύθυνο-η Υγιεινής και Ασφάλειας για κάθε κατάστημα, ενώ αντίστοιχα, έχουμε δημιουργήσει και εσωτερικές ομάδες Safety, Πυρασφάλειας και Α' Βοηθειών. Οι εσωτερικές ομάδες πυρασφάλειας και Α' Βοηθειών λαμβάνουν πιστοποιημένη ετήσια εκπαίδευση. Αξίζει, επίσης, να αναφέρουμε ότι το σύνολο του προσωπικού Ασφαλείας έχει λάβει ειδική εκπαίδευση στα θεμελιώδη Ανθρώπινα Δικαιώματα, στη διάκρισή τους (ατομικά, πολιτικά, κοινωνικά) και στην ισχύουσα σχετική νομοθεσία, στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους κατάρτισης.

Ο Όμιλος έχει προχωρήσει στην έκδοση και παράδοση, σε κάθε εργαζόμενο των εταιρειών **HOUSEMARKET** και **INTERSPORT**, ατομικού εγχειριδίου «Safety Manual» αναφερόμενο σε θέματα πυρασφάλειας, εκκένωσης εγκαταστάσεων, πρόληψης ατυχημάτων, διάρρηξης, ληστείας και σεισμού. Κατά τη διάρκεια του 2013 εκδόθηκε, για πρώτη φορά, παρόμοιο εγχειρίδιο ασφαλείας για την εταιρεία **INTERSPORT**, σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιείται μέσω του Ομίλου **FOURLIS**, εμπλουτισμένο με θέματα που αφορούν σε περιπτώσεις σεισμού και ληστείας. Στόχος μας είναι, το 2014, να εμπλουτίσουμε αντίστοιχα και το υπάρχον εγχειρίδιο της **HOUSEMARKET**.

Αντίστοιχα, στην εταιρεία **TRADE LOGISTICS AEBE**, τα μέτρα Υγιεινής και Ασφάλειας περιλαμβάνουν εγκατάσταση συστήματος πυρασφάλειας προσαρμοσμένου στις ειδικές απαιτήσεις των εγκαταστάσεων της εταιρείας, εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα πυρασφάλειας (χρήση μασκών και πυροσβεστήρων), ασφάλειας στην εργασία και παροχής Α' Βοηθειών.

ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

2011	4.191
2012	5.161
2013	6.533

ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ (2013)

	ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΩΝ		ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΑΣΘΕΝΕΙΩΝ		ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΑΝΑΤΗΦΟΡΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ	
	 ΑΝΔΡΕΣ	 ΓΥΝΑΙΚΕΣ	 ΑΝΔΡΕΣ	 ΓΥΝΑΙΚΕΣ	 ΑΝΔΡΕΣ	 ΓΥΝΑΙΚΕΣ
 ΕΛΛΑΔΑ	0,0000071	0,0000064	0,0026600	0,0826200	0	0
 ΚΥΠΡΟΣ	0,0000203	0,0000055	0,0001627	0,0001322	0	0
 ΡΟΥΜΑΝΙΑ	0	0	0	0	0	0
 ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	0,0000044	0	0,0043000	0,0046000	0	0
 ΤΟΥΡΚΙΑ	0	0	0	0	0	0

ΕΛΛΑΔΑ

ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΛΕΣΘΕΙΣΩΝ ΗΜΕΡΩΝ

0,02

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΥΣΙΩΝ

0,01

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

2.6

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «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.

Έκτοτε, και στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού, κάθε χρόνο οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε δωρεάν προληπτικές ιατρικές εξετάσεις καθώς επίσης και να επωφεληθούνται προνομιακών τιμών για εξετάσεις σε συνεργασία με ιατρικά και διαγνωστικά κέντρα. Επιπλέον, στο πλαίσιο του προγράμματος, οι εργαζόμενοι συμμετέχουν σε αθλητικά τουρνουά και αθλητικές διοργανώσεις, απολαμβάνουν εκπτώσεις από συνεργασίες με αθλητικά και διατροφικά κέντρα, συμμετέχουν σε ενημερωτικές ομιλίες κ.α.

Επίσης λαμβάνουν, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, το ηλεκτρονικό και έντυπο Newsletter «ΕΥ ΖΗΝ», μέσω του οποίου ενημερώνονται για θέματα πρόληψης και υγείας, ισορροπημένης διατροφής, άσκησης και σωματικής δραστηριότητας καθώς και για αθλητικά και άλλα δρώμενα, για όλους του κύριους άξονες, δηλαδή, του προγράμματος «ΕΥ ΖΗΝ».



Μερικές από τις σημαντικότερες δράσεις που υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος “ΕΥ ΖΗΝ”, το 2013, είναι οι εξής:

ΔΩΡΕΑΝ ΕΞΕΤΑΣΗ ΛΙΠΟΜΕΤΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Το Μάρτιο 2013 πραγματοποιήθηκε δωρεάν εξέταση λιπομέτρησης στις εγκαταστάσεις των εταιρειών του **Ομίλου FOURLIS**, σε συνεργασία με κέντρο διαιτολόγων-διατροφολόγων, κατά την οποία όλοι οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να λάβουν χρήσιμες πληροφορίες και προσωπικές συμβουλές για το βάρος τους αλλά και να συζητήσουν με τους διαιτολόγους θέματα που τους απασχολούν.

Συνολικά εξετάστηκαν 375 εργαζόμενοι σε Ελλάδα και Κύπρο, ενώ η εξέταση υλοποιήθηκε επίσης και στις εταιρείες του Ομίλου στο εξωτερικό. Στην Τουρκία 28 εργαζόμενοι συμμετείχαν στην εξέταση και έλαβαν το προσωπικό τους πρόγραμμα διατροφής, ενώ αντίστοιχα στη Βουλγαρία, συμμετείχαν 328 εργαζόμενοι.

ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΕΣ ΤΙΜΕΣ

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου μας είχαν την ευκαιρία να πραγματοποιήσουν ιατρικές εξετάσεις δωρεάν ή σε προνομιακές τιμές, στο πλαίσιο της συνεργασίας του Ομίλου με ιατρικά και διαγνωστικά κέντρα όπως ο Όμιλος ΥΓΕΙΑ, το Κέντρο Διάγνωσης και Πρόληψης ΓΥΝΑΙΚΑΣ ΥΓΕΙΑ, η ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ κ.α.

ΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΜΙΑ ΙΣΟΡΡΟΠΗΜΕΝΗ ΔΙΑΤΡΟΦΗ

Το 2013 συνεχίστηκε το πρόγραμμα διάθεσης εβδομαδιαίου ισορροπημένου διατροφικού μενού για τους εργαζόμενους στην **IKEA**.

Η Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας, σε συνεργασία με κέντρο διαιτολόγων-διατροφολόγων, παρέχει σε εβδομαδιαία βάση μία διατροφική πρόταση βασισμένη στο ήδη διαθέσιμο εβδομαδιαίο μενού των εστιατορίων των εργαζομένων στην **IKEA** καθώς και χρήσιμες διατροφικές συμβουλές.

Στόχος του προγράμματος είναι να προτείνει την καλύτερη δυνατή επιλογή πιάτων που συμβάλλουν σε μία συνολικά ισορροπημένη διατροφή.





ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΡΚΙΝΟ ΤΟΥ ΜΑΣΤΟΥ

Το Νοέμβριο 2013, οι γυναίκες εργαζόμενες του **Ομίλου FOURLIS**, στην Αττική, είχαν την ευκαιρία να συμμετέχουν σε ομιλίες που διοργανώθηκαν από τον Πανελλήνιο Σύλλογο Γυναικών με καρκίνο μαστού ΑΛΜΑ ΖΩΗΣ, σε εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου μας.

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

ΑΘΛΗΤΙΚΑ ΤΟΥΡΝΟΥΑ

Το 2013 πραγματοποιήθηκαν, για τέταρτη χρονιά, αθλητικά τουρνουά στην Αττική, τη Β. Ελλάδα και την Κύπρο, με τη συμμετοχή των εργαζομένων του **Ομίλου FOURLIS**. Στην Κύπρο, το Αθλητικό Τουρνουά έλαβε χώρα στην παραλία και εργαζόμενοι της **IKEA** και της **INTERSPORT** Κύπρου είχαν την ευκαιρία να αγωνιστούν στο Beach Volley, το Beach Tennis και το Beach Football.

Αντίστοιχα, το Σεπτέμβριο, σειρά είχε η Β. Ελλάδα. Το αντίστοιχο τουρνουά πραγματοποιήθηκε στα Ιωάννινα με τη συμμετοχή των εργαζομένων του Ομίλου από τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα και τα Ιωάννινα, οι οποίοι αγωνίστηκαν στο μπάσκετ, το ποδόσφαιρο και το βόλεϋ.

Τέλος, τον Οκτώβριο, εργαζόμενοι του Ομίλου μας, στην Αττική, συμμετείχαν στους δεύτερους Εθνικούς Αγώνες Εργασιακού Αθλητισμού που διοργάνωσε ο Ελληνικός Οργανισμός Εργασιακής Άθλησης και Υγείας (ΗΟCSΗ) και έλαβαν χώρα στο Στάδιο Ειρήνης και Φιλίας με τη συμμετοχή εταιρειών τόσο από την Ελλάδα όσο και από το εξωτερικό. Τα αθλήματα στα οποία διαγωνίστηκαν ήταν το μπάσκετ, το ποδόσφαιρο 5x5, το beach volley, το ping pong, το bowling, το τένις, καθώς και αγώνας δρόμου 5 χλμ.



ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΤΡΟΦΙΩΝ ΓΙΑ ΦΟΙΤΗΤΕΣ-ΠΑΙΔΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το 2013, δημιουργήσαμε το πρόγραμμα υποτροφιών ΣΠΟΥΔ@ΖΩ ΜΕ ΥΠΟΤΡΟΦΙΑ, με σκοπό να στηρίξουμε τα παιδιά των εργαζομένων που σπουδάζουν σε Δημόσια Ανώτερα ή Ανώτατα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα της Ελλάδας και της Κύπρου, εκτός του μόνιμου τόπου διαμονής τους, και των οποίων οι οικογένειες δυσκολεύονται να ανταποκριθούν στις οικονομικές απαιτήσεις της κάλυψης των εξόδων διαμονής σε άλλη πόλη.

Στο πλαίσιο του προγράμματος, χορηγήσαμε 5 υποτροφίες, για το ακαδημαϊκό έτος 2013-2014, αξίας 3.000 € η κάθε μία.

ΒΡΑΒΕΥΣΗ ΑΡΙΣΤΟΥΧΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Το 2013 πραγματοποιήθηκε η καθιερωμένη βράβευση των αριστούχων παιδιών των εργαζομένων στον **Όμιλο FURLIS**.

Στην Ελλάδα βραβεύτηκαν συνολικά 22 παιδιά για την εισαγωγή τους σε ΑΕΙ/ΤΕΙ και 37 παιδιά για την εξαιρετική τους επίδοση στο Γυμνάσιο/Λύκειο, ενώ στην Κύπρο βραβεύτηκαν 4 παιδιά για τη δική τους επίδοση στο Γυμνάσιο/Λύκειο.

Ανάλογες εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν στη Βουλγαρία και τη Ρουμανία όπου 9 και 10 παιδιά αντίστοιχα βραβεύτηκαν για τις επιδόσεις τους στη μέση εκπαίδευση.

Οι μαθητές έλαβαν δωροεπιταγές **IKEA** και **INTERSPORT** ως επιβράβευση για τις προσπάθειές τους, ενώ είχαν την ευκαιρία να ακούσουν χρήσιμες συμβουλές από έμπειρα στελέχη του Ομίλου για την ακαδημαϊκή, προσωπική αλλά και τη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία.



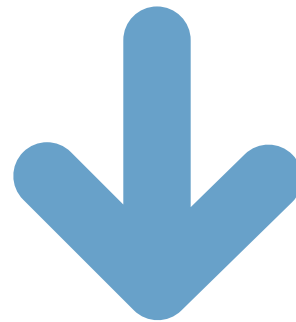
3

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ



3.1

ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ



Για τον **Όμιλο FURLIS**, το θέμα της Υγιεινής και Ασφάλειας των πελατών είναι ένα από τα πλέον ουσιαστικά για τη βιωσιμότητά του, καθώς εκατομμύρια πελάτες επισκέπτονται ετησίως τα καταστήματα λιανικής των εταιρειών του Ομίλου και επιλέγουν τα προϊόντα μας. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι **το 2013 περίπου 19.000.000 πελάτες επισκέφθηκαν τα καταστήματα του Ομίλου μας.**

Το υψηλό επίπεδο Υγιεινής και Ασφάλειας αυξάνει σημαντικά την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών μας και ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών μας.

Έτσι, κύριο μέλημά μας είναι όχι μόνο να φροντίζουμε για την ασφάλεια των πελατών μας όταν εκείνοι βρίσκονται εντός των καταστημάτων μας, αλλά και να παρέχουμε προϊόντα που, καθ'όλη τη διάρκεια ζωής τους, δεν θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλειά τους.

Για το λόγο αυτό, στον **Όμιλο FURLIS**, έχουμε προχωρήσει στην αναγνώριση και στην εκτίμηση των κινδύνων που σχετίζονται με την ασφάλεια των πελατών μας για το σύνολο των δραστηριοτήτων των εταιρειών **HOUSEMARKET (IKEA)** και **INTERSPORT**, αλλά και για το σύνολο των εργαζομένων στον Όμιλό μας.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Στον Όμιλο **FOURLIS**, εφαρμόζουμε ενιαία Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, η οποία στοχεύει στην κάλυψη των σχετικών αναγκών των εργαζομένων, των επισκεπτών και των συνεργατών μας. Η εταιρεία, τηρώντας την κείμενη νομοθεσία, εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας, το οποίο περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα σχετικών μέτρων και πρωτοβουλιών. Υπεύθυνη για την υλοποίηση της πολιτικής και παρακολούθησης της εφαρμογής της είναι η Διεύθυνση Υγιεινής και Ασφάλειας του Ομίλου.

Κύρια σημεία της πολιτικής Υγιεινής και Ασφάλειας του Ομίλου αποτελούν:

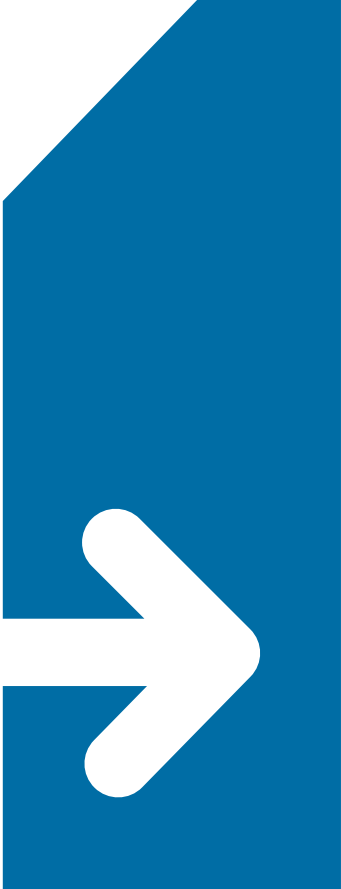
- Η λήψη μέτρων για τη μείωση της επικινδυνότητας των δραστηριοτήτων του Ομίλου
- Η κατανομή των αρμοδιοτήτων Υγιεινής και Ασφάλειας σε όλη τη Διοίκηση
- Η υποστήριξη του Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας με πόρους και υλικοτεχνική υποδομή
- Η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων
- Η επιλογή κατάλληλων στελεχών και η συνεχής κατάρτισή τους
- Η διερεύνηση όλων των συμβάντων
- Η αξιολόγηση του Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας με στόχο τη συνεχή βελτίωσή του
- Η συνεχής ενημέρωση με μηνιαίες αποστολές Safety Check List στη Διεύθυνση Υγιεινής και Ασφάλειας του Ομίλου
- Η διεξαγωγή εσωτερικών ελέγχων με σκοπό την πρόληψη και επίλυση των προβλημάτων που σχετίζονται με τα θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας

Με στόχο τη διασφάλιση της τήρησης της Πολιτικής Υγιεινής και Ασφάλειας, πραγματοποιούνται επιθεωρήσεις από τεχνικούς ασφαλείας στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου μας. Οι τεχνικοί ασφαλείας επιθεωρούν και ελέγχουν ότι τηρούνται όλες οι σχετικές διαδικασίες σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς ασφαλείας και τον εσωτερικό σχεδιασμό. Οι επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται σε ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια συχνότητα.

Επιπροσθέτως, στον Όμιλο υλοποιούμε και τα ακόλουθα:

- 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





Όλα τα περιστατικά Υγιεινής 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 κατάστημα 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.

Για την αντιμετώπιση περιστατικών υγείας, έχουμε, επίσης, μεριμνήσει για την ύπαρξη ιατρείων εξοπλισμένων με ιατρικά κρεβάτια και αυτόματο εξωτερικό απινιδωτή σε όλα τα καταστήματα **IKEA**.

Παράλληλα, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, τα καταστήματα **IKEA** διαθέτουν ειδικό αμαξίδιο στην είσοδο, για τη διευκόλυνση της μετακίνησής τους, καθώς και ειδικά διαμορφωμένες τουαλέτες και θέσεις παρκινγκ με σκοπό να παρέχεται η δυνατότητα ασφαλούς παραμονής και μετακίνησης στα καταστήματά μας.

Επιπλέον, τα εστιατόρια των καταστημάτων **IKEA** (πελατών και εργαζομένων), είναι πιστοποιημένα κατά ISO 22000, το οποίο έχει χορηγηθεί για την ασφάλεια των τροφίμων που προσφέρονται.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Στον Όμιλο **FOURLIS** εκπαιδεύουμε το σύνολο των εργαζομένων τακτικά, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν σε έκτακτα περιστατικά που επηρεάζουν τόσο την ασφάλεια των ίδιων όσο και των πελατών μας.

Ειδικότερα, η εκπαίδευση των εργαζομένων των καταστημάτων **IKEA** και **INTER-SPORT** περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Διεξαγωγή προγραμματισμένης ετήσιας άσκησης εκκένωσης καταστήματος με τη συμμετοχή πελατών
- Διεξαγωγή μη προγραμματισμένης εξαμηνιαίας άσκησης εκκένωσης καταστήματος χωρίς τη συμμετοχή πελατών
- Διεξαγωγή μηνιαίας άσκησης πυρασφάλειας
- Εκπαίδευση των υπευθύνων των καταστημάτων σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας
- Εκπαίδευση προσωπικού ασφαλείας σε θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (βλ. ενότητα 2.5)
- Μηνιαίο έλεγχο γνώσεων προσωπικού σε θέματα ασφαλείας



ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η εφαρμογή των πολιτικών μας σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας, είχε σημαντικά αποτελέσματα για το 2013. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι:

- Α) Υπήρξε σημαντική μείωση των κλοπών πελατών εντός των καταστημάτων μας, η οποία έφτασε το 67%.
- Β) Δεν σημειώθηκε κανένα ατύχημα στους παιδότοπους των καταστημάτων **IKEA**.
- Γ) Δεν υπήρξε καμία περίπτωση μη-συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που να αφορά σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας.

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης, έχουμε εστιάσει στα παρακάτω:

ΤΟΜΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Καταγραφή Πολιτικής Υγιεινής και Ασφάλειας για όλες τις εταιρείες του Ομίλου

Δημιουργία εγχειριδίων ασφαλείας «Safety Manuals» για όλες τις θυγατρικές του Ομίλου

Δημιουργία εγχειριδίου «Crisis Manual» για όλες τις εταιρείες του Ομίλου, εκτός από την IKEA που ήδη διαθέτει

ΕΠΙΔΟΣΗ 2013

Επετεύχθη

Δημιουργήθηκε «Safety Manual» για την εταιρεία INTERSPORT

Δημιουργήθηκε «Crisis Manual» και για την εταιρεία INTERSPORT



ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2014:

- Α) Εμπλουτισμός εγχειριδίων ασφαλείας IKEA με πληροφορίες που αφορούν στην αντιμετώπιση περιστατικών σεισμού και πλημμύρας.
- Β) Περαιτέρω ενίσχυση της κουλτούρας και των γνώσεων των εργαζόμενων, σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας, μέσω νέων εκπαιδεύσεων σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου μας.

3.2

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η διαχείριση και η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μας αποτελεί για εμάς, στον **Όμιλο FOURLIS**, 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 πολιτικές και τις πρακτικές μας.



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για να ανταποκριθούμε αποτελεσματικά στα αιτήματα και στις ανάγκες των πελατών μας, στον **Όμιλο FOURLIS** εφαρμόζουμε ένα συνδυασμό πολιτικών ανά εταιρεία, ανάλογα με τη δομή και τις δραστηριότητές τους. Οι πολιτικές αυτές αφορούν, μεταξύ άλλων, την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών, τη διαχείριση παραγγελιών, καθώς και την υποδοχή και διαχείριση παραπόνων.

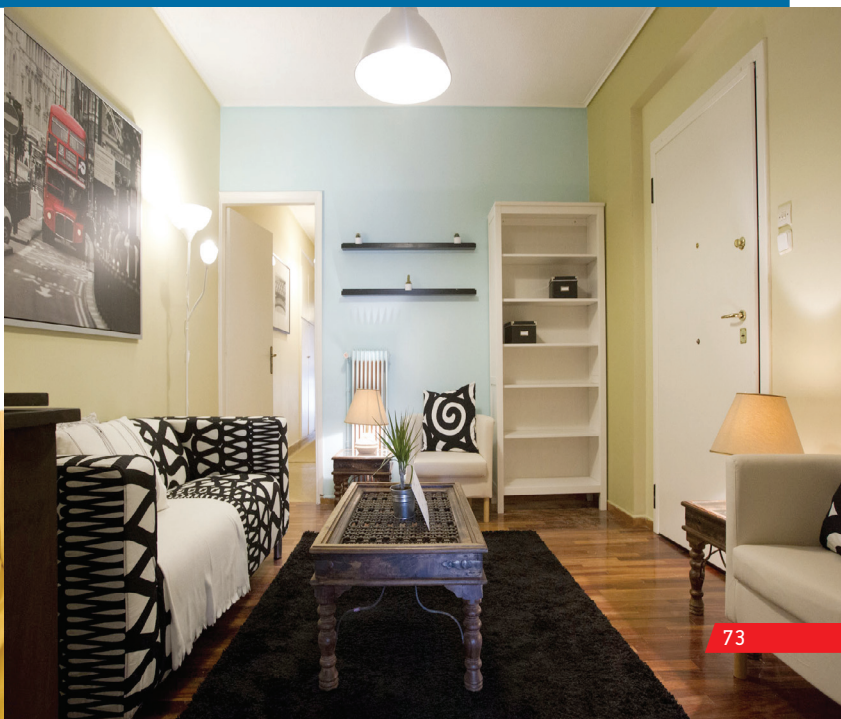
HOUSEMARKET (IKEA)

Στην αλυσίδα καταστημάτων **IKEA**, 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 **IKEA**, του τηλεφωνικού κέντρου (Γραμμή Εξυπηρέτησης IKEA) και της ιστοσελίδας **IKEA**, 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.



ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΙΚΕΑ

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, στην **IKEA** διεξάγουμε ετησίως έρευνα ικανοποίησης πελατών εντός των καταστημάτων, με τη συμμετοχή περίπου 1.000 πελατών. Παράλληλα διενεργούμε, τέσσερις φορές 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 τελευταίο τρίμηνο του 2013, μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας, αναδεικνύει τις παρακάτω τάσεις:

Επιθυμία να επισκεφθούν την IKEA ξανά (Ελλάδα):
64% απάντησαν «επιθυμώ πάρα πολύ»

 **64%**

Επιθυμία να επισκεφθούν την IKEA ξανά (Κύπρος):
69% απάντησαν «επιθυμώ πάρα πολύ»

 **69%**

Επιθυμία να επισκεφθούν την IKEA ξανά (Βουλγαρία):
82% απάντησαν «επιθυμώ πάρα πολύ»

 **82%**

MYSTERY SHOPPING

Η IKEA αξιολογεί την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών της και μέσω της έρευνας «Mystery shopping», που διεξάγεται από συνεργαζόμενη εταιρεία μία φορά το χρόνο και διαρκεί περίπου 10 ημέρες.

Συνολική Βαθμολογία 2013 (μέσος όρος όλων των καταστημάτων IKEA):

 **77,3%**

ΣΤΟΧΟΙ

Η ΙΚΕΑ έχει θέσει τους παρακάτω στόχους για την περίοδο 2014-2016, σε συνέχεια των αποτελεσμάτων της ετήσιας έρευνας ικανοποίησης πελατών 2013.

	ΤΟΜΕΙΣ	ΣΤΟΧΟΣ 2014-2016	ΠΟΣΟΣΤΟ 2013
ΕΛΛΑΔΑ 	ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	67%	61%
	ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	69%	63%
	ΣΩΣΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΜΕΝΟ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	82%	76%
ΚΥΠΡΟΣ 	ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	63%	57%
	ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	65%	59%
	ΣΩΣΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΜΕΝΟ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	73%	67%
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ 	ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	65%	59%
	ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	66%	60%
	ΣΩΣΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΜΕΝΟ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	65%	59%

Η ΙΚΕΑ έχει θέσει τους παρακάτω στόχους για την περίοδο 2014-2016, σε συνέχεια των αποτελεσμάτων της έρευνας "Mystery Shopping" 2013.

	ΤΟΜΕΙΣ	ΣΤΟΧΟΣ 2014-2016	ΠΟΣΟΣΤΟ 2013
ΕΛΛΑΔΑ 	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	84%	77,34%
	ΚΑΝΕΝΑ ΤΜΗΜΑ ΚΑΤΩ ΑΠΟ	78%	
ΚΥΠΡΟΣ 	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	88%	84,8%
	ΚΑΝΕΝΑ ΤΜΗΜΑ ΚΑΤΩ ΑΠΟ	82%	
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ 	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	95%	92,9%
	ΚΑΝΕΝΑ ΤΜΗΜΑ ΚΑΤΩ ΑΠΟ	90%	

INTERSPORT

Στα καταστήματα **INTERSPORT**, την ευθύνη για την εξυπηρέτηση των πελατών έχει ο Διευθυντής του εκάστοτε καταστήματος καθώς και ο Διευθυντής Δικτύου καταστημάτων.

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 και η γνώση των προϊόντων και των τιμών τους 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 2013, διακυμάνθηκε σε εξαιρετικά υψηλά επίπεδα (άνω του 8 και 9 στα 10) σε όλα τα τρίμηνα του 2013.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το δίκτυο καταστημάτων **INTERSPORT** του Ομίλου **FOURLIS** συμμετέχει στην πανευρωπαϊκή έρευνα αναγνωρισιμότητας επωνυμίας που διεξάγει η **INTERSPORT** παγκοσμίως. Για το 2013, 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.

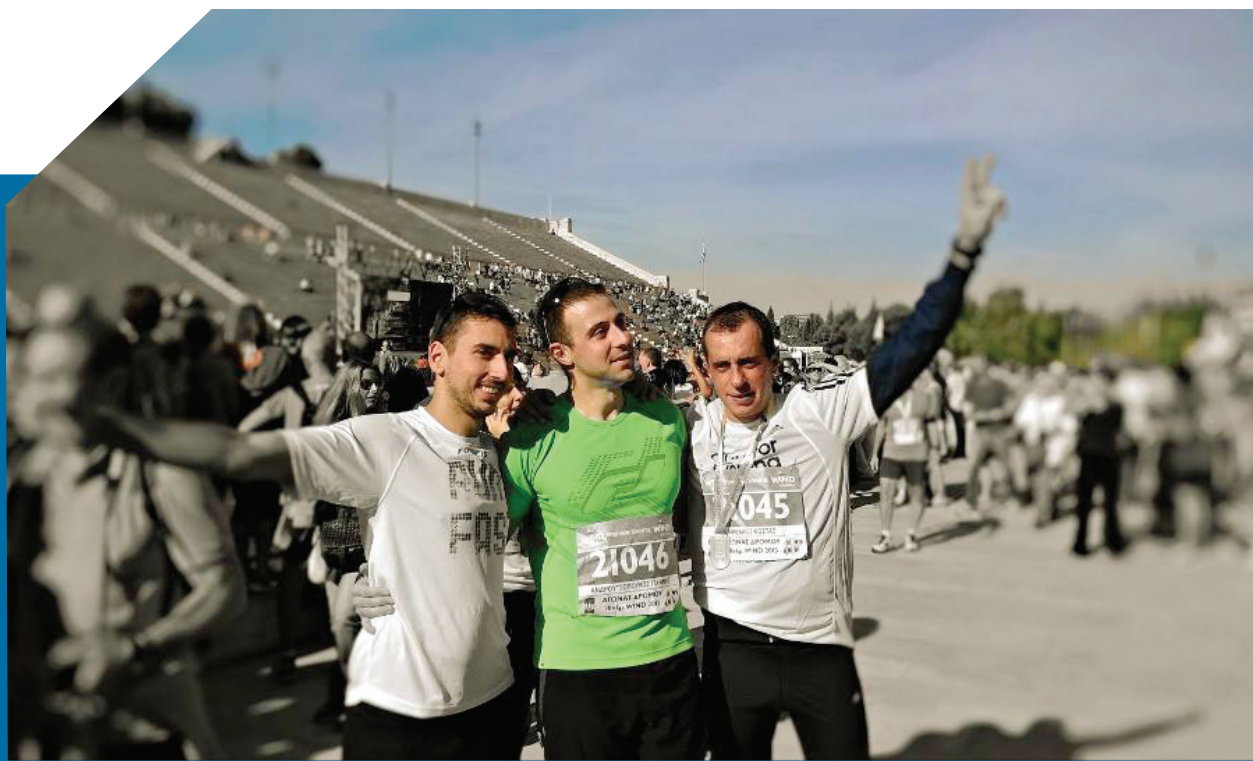
Τέλος, στην **INTERSPORT** παρακολουθούμε και διαχειριζόμαστε τα παράπονα των πελατών μας είτε απευθείας εντός των καταστημάτων, είτε μέσω τηλεφώνου, είτε μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας.

FOURLIS TRADE

Όπως και για τις υπόλοιπες θυγατρικές του Ομίλου μας, η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών αποτελεί κύριο μέλημα και προτεραιότητα και για την εταιρεία χονδρικής **FOURLIS TRADE**.

Η **FOURLIS TRADE** εφαρμόζει πολιτική εξυπηρέτησης των πελατών της, δηλαδή των καταστημάτων λιανικής πώλησης ηλεκτρικών ειδών, η οποία εστιάζει στην αποτελεσματική διαχείριση και αποστολή των παραγγελιών, στην ορθότητα και το χρόνο παράδοσής τους καθώς και στην έγκαιρη και ολοκληρωμένη πληροφόρηση των πελατών και συνεργατών. Υπεύθυνη για την εφαρμογή της πολιτικής αυτής είναι η Διεύθυνση Πωλήσεων.

Μέσω τακτικών επισκέψεων και καθημερινής επικοινωνίας των στελεχών μας με τους πελάτες μας, επιδιώκουμε να διατηρούμε μία ουσιαστική επαφή μαζί τους καθώς και να βελτιώνουμε διαρκώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες μας, με γνώμονα τις ανάγκες τους.



3.3

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

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 και στον ανταγωνισμό (καταστήματα και μάρκες).



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. Υπεύθυνη για την πολιτική μάρκετινγκ της εταιρείας είναι η Διεύθυνση Επικοινωνίας και το Τμήμα Marketing.

Αξίζει να σημειωθεί ότι εξαιτίας της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, η **HOUSEMARKET** (IKEA), το 2013, αναθεώρησε την τιμολογιακή της πολιτική και μείωσε τις τιμές σχεδόν στο σύνολο των προϊόντων που προσφέρει στην ελληνική αγορά. Ταυτόχρονα, κάθε χρόνο δεσμεύεται για σταθερότητα των τιμών που αναγράφονται στον κατάλογο της για ολόκληρη τη χρονιά ισχύος του.

Η πολιτική προώθησης των προϊόντων προσαρμόζεται στις τοπικές ανάγκες και ιδιαιτερότητες των καταναλωτών. Για το λόγο αυτό, το στήσιμο των καταστημάτων **IKEA** διαφέρει ανάλογα με την τοποθεσία του, 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 220.000 μέλη. Το **IKEA Family** αποτελεί μία σημαντική πρωτοβουλία υπεύθυνης προώθησης των προϊόντων με στόχο τη βελτίωση της καταναλωτικής πίστης και την ανάπτυξη καταναλωτικών δεσμών με την εταιρεία.

Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος, τα μέλη επιβραβεύονται με πόντους τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν επιλέγοντας ως δώρα προϊόντα **IKEA** ή εκπτώσεις στις αγορές τους στα καταστήματα **IKEA**. Παράλληλα, δίνεται η δυνατότητα στα μέλη, μέσα από σεμινάρια που διοργανώνονται στα καταστήματα, να εκπαιδεύονται σε διάφορες θεματικές ενότητες όπως είναι η ασφάλεια των παιδιών στο σπίτι, η επίπλωση κατοικίας κ.α. Ταυτόχρονα, τα μέλη ενημερώνονται για όλες τις προωθητικές ενέργειες και τα νέα της εταιρείας.

Για την αξιολόγηση της εικόνας της μάρκας και των πολιτικών επικοινωνίας και μάρκετινγκ της εταιρείας 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**.

Ενδεικτικά αναφέρουμε μερικά από τα αποτελέσματα του Brand Capital για το 2013:

Έχει τα περισσότερα είδη από αυτά που χρειάζομαι:

 **73%**

Υπάρχει μεγάλη ποικιλία προϊόντων και εύρος τιμών:

 **72%**

Καλύτερες τιμές από ανταγωνιστές σε σχέση με την ποιότητα:

 **59%**

Τα προϊόντα που θέλω είναι προσιτά:

 **74%**

Η **IKEA** έχει όλες τις υπηρεσίες που χρειάζομαι:

 **67%**

INTERSPORT

Η στρατηγική μάρκετινγκ και επικοινωνίας της **INTERSPORT** καθορίζεται με γνώμονα το όραμά της που είναι να φέρει τον Αθλητισμό κοντά στους ανθρώπους, ενώ 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 και κοιλύμβησης.

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.

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

Δεδομένης της οικονομικής κρίσης και του αυξημένου ανταγωνισμού, το 2013, στην **INTERSPORT** δώσαμε επιπλέον βαρύτητα στην προώθηση των δικών μας προϊόντων (own brands), που εγγυώνται τη σχέση ποιότητας-τιμής.





FOURLIS TRADE

Στη **FOURLIS TRADE**, μέσω της Διεύθυνσης Marketing, επικεντρώνουμε τις πολιτικές επικοινωνίας και προώθησης στην ενίσχυση των μαρκών που εμπορεύεται η εταιρεία μας καθώς και στην ενίσχυση των σχέσεών μας με τους πελάτες μας.

Λόγω της οικονομικής κρίσης, η πολιτική επικοινωνίας που ακολουθούμε στη **FOURLIS TRADE** βασίζεται κυρίως σε συνεργατικές ενέργειες με τους πελάτες λιανικής πώλησης, στην έντυπη διαφήμιση και στην προβολή των προϊόντων μας μέσω των προϊόντικών καταλόγων.

Παράλληλα, παρέχουμε συνεχείς εκπαιδεύσεις στο προσωπικό των καταστημάτων λιανικής πώλησης για την άριστη κατάρτισή τους στα προϊόντα της εταιρείας, με στόχο την καλύτερη δυνατή ενημέρωση των τελικών καταναλωτών.

Τέλος, για τη διαφήμιση και την προώθηση των προϊόντων ακολουθούμε τα "Brand Manuals" των μαρκών τις οποίες αντιπροσωπεύουμε στην ελληνική αγορά, τα οποία εμπεριέχουν τους βασικούς κανόνες διαφήμισης και προβολής και μας έχουν δοθεί από τις αντίστοιχες κατασκευάστριες εταιρείες. Η εταιρεία μας οφείλει να ακολουθεί τις οδηγίες που δίνονται στα "Brand Manuals" αλλά συζητά με τον οίκο του εξωτερικού για πιθανές διαφοροποιήσεις των κανόνων που είναι απαραίτητες για να προωθηθεί και να προβληθεί αποτελεσματικότερα η κάθε μάρκα στην ελληνική αγορά.

Η αξιολόγηση των ενεργειών επικοινωνίας και προώθησης, γίνεται κυρίως βάσει της αύξησης των πωλήσεών μας, είτε συνολικά είτε ανά πελάτη. Τα αποτελέσματα των πωλήσεων αποτελούν γνώμονα για την περαιτέρω αναθεώρηση των πολιτικών μάρκετινγκ που εφαρμόζουμε.

Ειδικότερα όσον αφορά στη συνεργατική τηλεοπτική επικοινωνία των μαρκών μας με τους πελάτες μας, η αξιολόγηση γίνεται μέσω των *grp's* (μονάδα μέτρησης της τηλεοπτικής αποτελεσματικότητας) που η κάθε διαφημιστική καμπάνια πετυχαίνει και για την οποία ενημερωνόμαστε μέσω συγκεκριμένου report που λαμβάνουμε από το media shop που έχει αναλάβει την καμπάνια.

3.4

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Για τον Όμιλο **FOURLIS**, η συμμόρφωση των προϊόντων που διαθέτουμε στην αγορά με τις προδιαγραφές των κατασκευαστών, των προμηθευτών καθώς και με την Ευρωπαϊκή ή εγχώρια νομοθεσία, αποτελεί πάγια πρακτική και εφαρμόζεται τόσο από τις εταιρείες λιανικής όσο και από τις εταιρείες χονδρικής του Ομίλου, με σημαντικές επιδράσεις στην εσωτερική μας λειτουργία και την εταιρική μας φήμη.

HOUSEMARKET (IKEA)

Η παροχή ειδικής σήμανσης και ενδείξεων στα προϊόντα μας, με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση των καταναλωτών και την παροχή συμβουλών, αποτελεί προτεραιότητα για την αλυσίδα των καταστημάτων **IKEA**.

Ως μέρος της φιλοσοφίας μας, 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 σχετικές με τη κατασκευή των προϊόντων κ.α. 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).

Στην **HOUSEMARKET** (IKEA) παρέχουμε πολυετή εγγύηση στα προϊόντα μας, που σε κάποιες περιπτώσεις φτάνει τα 25 χρόνια, ενώ ακολουθούμε και εφαρμόζουμε πολιτική ανάκλησης προϊόντων. Αν χρειαστεί και ανάλογα με τη σοβαρότητα του περιστατικού, η περίπτωση της ανάκλησης δημοσιοποιείται.

Ενδεικτικό παράδειγμα αποτέλεσε η άμεση ανάκληση και ταυτόχρονη ενημέρωση των καταναλωτών στην περίπτωση εντοπισμού κρέατος αλόγου σε κεφτεδάκια της **IKEA** στην Τσεχία καθώς και στο περιστατικό απόσυρσης παρτίδων της τούρτας αμυγδάλου με κροκάν στην **IKEA** Κίνας.

Διασφαλίζουμε την ποιότητα. Ενισχύουμε τους ελέγχους.

Από την πρώτη στιγμή που ανιχνεύθηκε στην Τσεχία κρέας αλόγου σε δείγματα από κατεψυγμένα κεφτεδάκια, προχωρήσαμε άμεσα σε προληπτική διακοπή πωλήσεων των προϊόντων στην Ελλάδα, με δική μας πρωτοβουλία. Από τα αποτελέσματα των ελέγχων που πραγματοποιήθηκαν από τις αρμόδιες αρχές (ΕΦΕΤ) προέκυψε ότι όλα τα δείγματα βρέθηκαν **αρνητικά** σε ίχνη κρέατος αλόγου **και ασφαλή για κατανάλωση**.

Θεωρούμε την εμπιστοσύνη σας ως θεμελιώδη προτεραιότητα. Για το λόγο αυτό:

Αποσύραμε όλες τις υπάρχουσες παρτίδες από τα προϊόντα με «κεφτεδάκια» για τις οποίες θα βρεθεί η βέλτιστη διαδικασία διαχείρισης, σύμφωνα με την αρχή της βιώσιμης ανάπτυξης. **Αυτά τα προϊόντα δεν πρόκειται να διατεθούν προς πώληση καθώς θέλουμε να είμαστε βέβαιοι πως ανταποκρίνονται πλήρως στην εμπιστοσύνη των καταναλωτών** με βάση και τις νέες αυστηρότερες προδιαγραφές της IKEA International. Αν και βρέθηκαν αρνητικά σε ίχνη κρέατος αλόγου και ασφαλή για κατανάλωση, όσοι καταναλωτές επιθυμούν μπορούν να επιστρέψουν τα προϊόντα «κατεψυγμένα κεφτεδάκια» (KÖTTBULAR) και «κατεψυγμένα κεφτεδάκια με πουρέ» (KÖTTBULAR MED POTATISMOS) σε οποιοδήποτε κατάστημά μας και να τους καταβληθεί πίσω το αντίτιμο της αγοράς τους.

Με δεδομένο ότι το πρόβλημα αφορά πλέον συνολικά τις **διαδικασίες ελέγχου της διατροφικής αλυσίδας**, νοιώθουμε ευθύνη απέναντί σας και θέτουμε σαν στόχο τη μεγαλύτερη δυνατή διασφάλιση των υψηλών προδιαγραφών ποιότητας και ασφάλειας των προϊόντων τροφίμων που διατίθενται στα καταστήματά μας.

Δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε την προσπάθεια, για να είμαστε απόλυτα βέβαιοι ότι είστε απόλυτα σίγουροι για την ποιότητά μας. Γιατί, πάνω από όλα, θέλουμε καθημερινά να είμαστε αντάξιοι της εμπιστοσύνης σας.

Σε αυτό το πλαίσιο και σε συνεργασία με την IKEA International αναπτύσσουμε ένα σύνολο πιο αυστηρών προδιαγραφών:

- **Περιορίζουμε τον αριθμό των προμηθευτών κρέατος** ώστε να τους ελέγχουμε αποτελεσματικότερα. Διασφαλίζουμε σταδιακά την πλήρη ιχνηλασιμότητα των τροφίμων κρέατος μέχρι το επίπεδο της φάρμας.
- **Βελτιώνουμε και κάνουμε αυστηρότερους τους σχετικούς ελέγχους** όλων των προμηθευτών μας γενικά, σύμφωνα και με τους κανονισμούς HACCP, το διεθνές πρότυπο ISO 22000, την ελληνική και την ευρωπαϊκή νομοθεσία.
- Με δική μας πρωτοβουλία, **εντάσσουμε άμεσα στις διαδικασίες ελέγχων επιπλέον αναλύσεις DNA** σε όλες τις παρτίδες προϊόντων «κεφτεδάκια» και «λουκάνικα» (Hot Dog), τα οποία και θα είναι από εδώ και στο εξής τα μοναδικά προϊόντα από κιμά ή πρόσμιξη κρέατος που θα πωλούνται στα καταστήματά μας.

Σύντομα θα παραλάβουμε και θα διαθέσουμε προς πώληση **νέες παρτίδες** του προϊόντος «κεφτεδάκια», η σύσταση των οποίων θα έχει διασφαλιστεί με τους πρόσθετους ελέγχους DNA από την IKEA International.

INTERSPORT

Την ευθύνη για τη συμμόρφωση των προϊόντων **INTERSPORT** έχει η Εμπορική Διεύθυνση της εταιρείας, η οποία μεριμνά ώστε να ακολουθούνται οι αγορανομικές διατάξεις καθώς και η σήμανση CE της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η πολιτική της 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 αυτούς.

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

Εντός του 2013, υπήρξε μια περίπτωση κατά την οποία η εταιρεία προχώρησε σε προληπτική ανάκληση και τεχνικό έλεγχο ενός προϊόντος που ανήκε στην κατηγορία Inline (πατίνια) λόγω κατασκευαστικού ελαττώματος.



FOURLIS TRADE

Στον Όμιλο **FOURLIS** εφαρμόζουμε υπεύθυνες πολιτικές προϊόντος, λαμβάνοντας μέτρα για την προστασία της υγείας και ασφάλειας των πελατών και των καταναλωτών αλλιά και για την υπεύθυνη και αξιόπιστη πληροφόρησή τους σχετικά με αυτά. Στο πλαίσιο αυτό, στον Όμιλο πρωτίστως παρακολουθούμε και συμμορφωνόμαστε με την εγχώρια αλλιά και την Ευρωπαϊκή νομοθεσία σε θέματα τεχνικών προδιαγραφών και ασφαλούς χρήσης των προϊόντων.

Συγκεκριμένα, σε ό,τι αφορά στα προϊόντα της εταιρείας **FOURLIS TRADE**, παρακολουθούμε τη σχετική νομοθεσία μέσω και της συμμετοχής μας στον Σύνδεσμο Βιομηχανιών και Επιχειρήσεων Ηλεκτρικών Συσκευών (ΣΒΕΗΣ) και ελέγχουμε τα προϊόντα που εισάγουμε ώστε να είναι σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης, όλα τα εργοστάσια που παράγουν τα προϊόντα που διανέμει η **FOURLIS TRADE** στην Ελλάδα, παρέχουν ειδική σήμανση για την ενεργειακή κλάση της κάθε συσκευής που εισάγεται.

Στη **FOURLIS TRADE** λαμβάνουμε, επίσης, τα απαραίτητα μέτρα για να εξαλείψουμε τυχόν αστοχίες στην κατασκευή των προϊόντων που διανέμουμε στην ελληνική αγορά, και τα οποία μπορεί να έχουν επιπτώσεις στη διάρκεια ζωής της συσκευής ή σε προβλήματα στη χρήση του προϊόντος, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο την ποιότητα τους.

Η διασφάλιση της ποιότητας επιτυγχάνεται μέσω της διαδικασίας δειγματοληπτικού τεχνικού ελέγχου των προϊόντων που διακινούμε στην αγορά. Αρμόδια για τη διεξαγωγή του τεχνικού ελέγχου των προϊόντων είναι η θυγατρική εταιρεία του Ομίλου, **SERVICE ONE**.

Επιπλέον, στη **FOURLIS TRADE** έχουμε θεσπίσει πολιτική αντικατάστασης προϊόντων με καθόλου ή ελάχιστη επιβάρυνση για τον καταναλωτή ανάλογα με το χρόνο χρήσης της συσκευής και με το αν είναι εντός ή εκτός εγγύησης, καθώς και πολιτική ανάκλησης, εφόσον κάτι τέτοιο κριθεί απαραίτητο.



Όλα τα προϊόντα 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 2013 δεν υπήρξε καμία περίπτωση μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία ή κανονισμούς που να αφορούν στην παροχή ή χρήση προϊόντων ή υπηρεσιών. Επισημαίνεται επίσης ότι δεν πωλείται κανένα απαγορευμένο ή αμφιλεγόμενο προϊόν μέσω των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου.

4

ΓΙΑ ΤΗΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ



Μαζι για
μια καλύτερη
ζωή

4.1

Η ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στον Όμιλο **FOURLIS** δρούμε ως ενεργά μέλη της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιούμαστε.

Για το λόγο αυτό, με κεντρικό μας σύνθημα το **«ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΜΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΖΩΗ»**, εργαζόμαστε καθημερινά όλοι μαζί αλληλά και ο καθένας μας χωριστά, για την υλοποίηση της κοινής δέσμευσης και οράματός μας: **τη δημιουργία των προϋποθέσεων για μία καλύτερη ζωή για όλους.**



Η κατανόηση των αναγκών των κοινωνιών όπου δραστηριοποιούμαστε, των πολιτών αλληλά και της ευρύτερης κοινωνίας, αποτελεί θέμα υψίστης σημασίας για τη βιωσιμότητα του Ομίλου μας, σε όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε.

Για το λόγο αυτό, επιδιώκουμε να βρισκόμαστε σε διαρκή σύνδεση μαζί τους, διατηρώντας μία στενή και διαρκή επαφή με τις τοπικές κοινωνίες, τους πολίτες, την τοπική αυτοδιοίκηση, φορείς, οργανισμούς, μη κυβερνητικές οργανώσεις κ.α., ώστε να ενημερωνόμαστε συνεχώς και να αξιολογούμε τις σημαντικότερες ανάγκες των κοινωνιών που δραστηριοποιούμαστε αλληλά και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.



Στη συνέχεια, σχεδιάζουμε δράσεις με κύρια επιδίωξή μας την ανταπόκρισή μας στις ουσιαστικότερες ανάγκες της κοινωνίας και των πολιτών. Οι δράσεις που στοχεύουν στην κάλυψη των αναγκών της ευρύτερης κοινωνίας και δεν έχουν μόνο τοπικό χαρακτήρα, σχεδιάζονται και υλοποιούνται, κατά κύριο λόγο, από τη μητρική εταιρεία του Ομίλου, ενώ οι δράσεις που ικανοποιούν ανάγκες των τοπικών κοινωνιών σχεδιάζονται και υλοποιούνται κυρίως από τις δραστηριότητες λιανικής πώλησης του Ομίλου (**HOUSEMARKET** και **INTERSPORT**), ανά γεωγραφική περιοχή, με τις δραστηριότητες χονδρικής να δρουν κυρίως υποστηρικτικά και τη **Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας** του Ομίλου να επιβλέπει την οργάνωση και διεξαγωγή της εκάστοτε δράσης.

Πιο συγκεκριμένα, οι σχετικές δραστηριότητες της μητρικής εταιρείας του Ομίλου καθώς και το σύνολο (100%) της λιανικής πώλησης (**HOUSEMARKET**, **INTERSPORT**) σε Ελλάδα και Κύπρο, αποτελούν τη βάση για τον προσδιορισμό των σημαντικότερων δράσεων του Ομίλου για το έτος 2013, όπως παρουσιάζονται στην ενότητα 4.2. Για το 2013, οι πιο σημαντικές επιδράσεις από τη διαχείριση του ουσιαστικού θέματος της σύνδεσης του Ομίλου με την κοινωνία, αφορούν κυρίως στις αγορές και στις τοπικές και ευρύτερες κοινωνίες της Ελλάδας και της Κύπρου.

Δράσεις Κοινωνικής Υπευθυνότητας πραγματοποιούνται και στις εταιρείες του **Ομίλου FOURLIS** στο εξωτερικό, ενώ κάθε χρόνο επιδιώκουμε να εντείνουμε τη σύνδεσή μας με την κοινωνία των χωρών του εξωτερικού όπου δραστηριοποιούμαστε, βελτιώνοντας και εντατικοποιώντας τα προγράμματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας που σχεδιάζουμε και υλοποιούμε στην εκάστοτε χώρα.

Στον **Όμιλο FOURLIS** δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε και στο μέλλον να σχεδιάζουμε και να υλοποιούμε δράσεις για τη στήριξη της κοινωνίας και των συνανθρώπων μας, ανταποκρινόμενοι στις εκάστοτε σημαντικότερες ανάγκες τους.

Μαζί για
μια καλύτερη
ζωή

4.2

ΟΙ ΔΡΑΣΕΙΣ ΜΑΣ



Στη συνέχεια παρουσιάζονται ορισμένες από τις σημαντικότερες δράσεις Κοινωνικής Υπευθυνότητας που υλοποιήσαμε στον **Όμιλο FOURLIS** το 2013 για τη στήριξη της κοινωνίας και των συνανθρώπων μας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΧΩΡΩΝ

Το 2013 συνεχίστηκαν τα προγράμματα εξοπλισμού και διαμόρφωσης χώρων που η **IKEA** υλοποιεί ήδη από το 2006 και αφορούν στη δωρεά εξοπλισμού από τα καταστήματά της σε **Ιδρύματα, Οργανισμούς, Συλλόγους και άλλους φορείς, με στόχο τη δημιουργία όμορφων και φιλόξενων χώρων για ευπαθείς κοινωνικές ομάδες συνανθρώπων μας.**

Στο πλαίσιο αυτό, τον Απρίλιο 2013, ο **Όμιλος FOURLIS** και η **IKEA** ανέλαβαν τη διαμόρφωση ενός διαμερίσματος του Οργανισμού για τη στήριξη της πολύτεκνης οικογένειας **ΘΕΟΦΙΛΟΣ**, για τη φιλοξενία φοιτητών άπορων οικογενειών από την επαρχία.



Παράλληλα, τον Απρίλιο του 2013, ο Όμιλος **FOURLIS** και η **IKEA**, προχώρησαν στον πλήρη εξοπλισμό του **ΞΕΝΩΝΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΘΥΜΑΤΩΝ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ ΤΟΥΣ**, του Δήμου Θεσσαλονίκης.



ΟΤΑΝ Η ΒΙΑ ΕΙΝΑΙ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ, ΣΕ ΠΟΙΟ ΣΠΙΤΙ ΘΑ ΒΡΕΙΣ ΚΑΤΑΦΥΓΙΟ;



ΝΕΕΣ
ΛΥΣΕΙΣ

ΔΙΝΟΥΜΕ ΖΩΗ ΣΤΟΝ ΞΕΝΩΝΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΘΥΜΑΤΩΝ ΒΙΑΣ

Στον Όμιλο FOURLIS στεκόμαστε πάντα με ευαισθησία απέναντι στα κοινωνικά προβλήματα. Σήμερα παίρνουμε μια σημαντική πρωτοβουλία. Συμβάλλουμε κι εμείς στην αντιμετώπιση των αδιεξόδων που γεννά η ενδοοικογενειακή βία. Εξοπλίζουμε και επιπλώνουμε πλήρως τον Ξενώνα Φιλοξενίας Γυναικών Θυμάτων Βίας του Δήμου Θεσσαλονίκης, ώστε οι γυναίκες θύματα της ενδοοικογενειακής βίας και τα παιδιά τους να έχουν ένα ασφαλές καταφύγιο.

FOURLIS
ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ



Το φθινόπωρο του 2013, η **IKEA** και ο **Όμιλος FOURLIS** ξεκίνησαν ένα μεγάλο πρόγραμμα στήριξης βρεφονηπιακών σταθμών της Ηπείρου και της Θεσσαλίας, με την προσφορά εξοπλισμού για τη διαμόρφωση των χώρων τους αλλιά και για την κάλυψη σημαντικών αναγκών τους.



Εξοπλισμός προσφέρθηκε, επίσης, και σε πλήθος άλλων φορέων.

Ενδεικτικά αναφέρουμε:

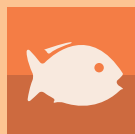
- **Φάρος Τυφλών Καθηλιέας Αττικής και Σχολή Τυφλών Θεσσαλονίκης,**
- **Αττικό Νοσοκομείο Παίδων,**
- **ΦΛΟΓΑ Αττικής και Μαγνησίας,**
- **ΕΛΕΠΑΠ Αττικής,**
- **Ιατρείο Κοινωνικής Αλληλεγγύης Λάρισας,**
- **Ορφανοτροφείο Μονής Δουραχάνη στα Ιωάννινα,**
- **Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Κέρκυρας κ.α.**

Τα προγράμματα εξοπλισμού και διαμόρφωσης χώρων θα συνεχιστούν εντός του 2014 και σε άλλες περιοχές της Ελλάδας.



ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΣΤΙΚΟ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ «ΜΠΟΡΟΥΜΕ»

Το 2013 συνεχίστηκε η συνεργασία του **Ομίλου FURLIS** με τον αστικό μη κερδοσκοπικό Οργανισμό **ΜΠΟΡΟΥΜΕ**, η οποία ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2012. Στο πλαίσιο αυτό, η **IKEA** προσφέρει καθημερινά τα γεύματα τα οποία δεν διατίθενται στα εστιατόρια των καταστημάτων της στην Ελλάδα, για τη σίτιση συνανθρώπων μας που βρίσκονται σε ανάγκη, μέσω φορέων στην Αττική, τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα και τα Γιάννενα.



ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΣΚΟΠΩΝ ΤΗΣ UNICEF

Από 10 Νοεμβρίου 2013 έως και 4 Ιανουαρίου 2014, με την αγορά κάθε λούτρινου παιχνιδιού, η **IKEA** δώρισε 1 ευρώ στην **UNICEF** για την ενίσχυση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του Οργανισμού για τα παιδιά όλη του κόσμου.

Το ποσό που συγκεντρώθηκε σε Ελλάδα και Κύπρο έφτασε τις 64.172€.



ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΣΤΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΙΚΕΑ

Όπως κάθε χρόνο, η **IKEA**, άνοιξε και το 2013 τις πόρτες της σε μη κερδοσκοπικούς Οργανισμούς, φιλοξενώντας στους χώρους της περίπτερα και αντιπροσωπείες τους, με σκοπό το κοινό να γνωρίσει και να ενημερωθεί για τη δράση τους και να στηρίξει, εφόσον επιθυμεί, το έργο τους.

Το 2013 στα καταστήματα **IKEA** σε όλη την Ελλάδα φιλοξενήθηκαν το **WWF**, η **UNICEF**, το **ΑΛΜΑ ΖΩΗΣ**, οι **ΓΙΑΤΡΟΙ ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ** και ο **Σύλλογος ΦΡΟΝΤΙΔΑ**.

ΦΤΑΝΟΥΜΕ ΣΤΑ ΑΚΡΑ

Η **INTERSPORT** συνέχισε για τρίτη συνεχή χρονιά το πρόγραμμα **ΦΤΑΝΟΥΜΕ ΣΤΑ ΑΚΡΑ**, στο πλαίσιο του οποίου επισκέπτεται Δημόσια Δημοτικά Σχολεία απομακρυσμένων και ακριτικών περιοχών της Ελλάδας και **προσφέρει αθλητικό εξοπλισμό για τις αθλοπαιδιές των μαθητών.**

Το 2013 επισκέφθηκε **30 Δημοτικά Σχολεία** σε ακριτικές και απομακρυσμένες περιοχές στα Ιωάννινα, την Άρτα, την Πρέβεζα και την Κέρκυρα, όπου προσέφερε είδη γυμναστικής, τα οποία συμβάλλουν στη διεξαγωγή προπονήσεων σε ομαδικά ή ατομικά αθλήματα που εντάσσονται στο μάθημα της φυσικής αγωγής και αφορούν περισσότερα από **3.000 παιδιά**. Παράλληλα, αθλητές τοπικών Συλλόγων μίλησαν στους μαθητές για τα οφέλη του αθλητισμού, της άσκησης και της υγιεινής διατροφής στη ζωή τους.

Για δεύτερη χρονιά, στην ενέργεια συμμετείχαν εθελοντικά και εργαζόμενοι της **INTERSPORT** και του **Ομίλου FOURLIS**, οι οποίοι εργάστηκαν για τη συλλογή και συσκευασία του εξοπλισμού που προσφέρθηκε στα σχολεία.

2011

(Ν. ΚΟΖΑΝΗΣ, ΦΛΩΡΙΝΑΣ & ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ)



>2.400
ΠΑΙΔΙΑ



26
ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΣΧΟΛΕΙΑ

2012

(ΚΡΗΤΗ)



>4.000
ΠΑΙΔΙΑ



30
ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΣΧΟΛΕΙΑ

2013

(Ν. ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ ΑΡΤΑΣ, ΠΡΕΒΕΖΑΣ & ΚΕΡΚΥΡΑΣ)



>3.000
ΠΑΙΔΙΑ



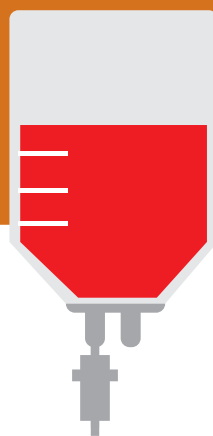
30
ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΣΧΟΛΕΙΑ

ΔΡΑΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΑΣ

Οι εργαζόμενοι του **Ομίλου FOURLIS** συμμετέχουν εθελοντικά σε δράσεις που υλοποιεί η Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας, συμβάλλοντας στην επιτυχή τους διεξαγωγή και ολοκλήρωση.

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑ

Η Εθελοντική Αιμοδοσία του **Ομίλου FOURLIS**, που διοργανώνεται στον Όμιλο από το 1985, πραγματοποιήθηκε τον Ιανουάριο και τον Ιούνιο του 2013, σε εγκαταστάσεις των εταιρειών του. Την εθελοντική αιμοδοσία στήριξαν με τη συμμετοχή τους εκατοντάδες εργαζόμενοι, οι οποίοι αφιέρωσαν λίγα λεπτά από το χρόνο τους για να προσφέρουν αίμα, αποδεικνύοντας έμπρακτα το αίσθημα κοινωνικής ευθύνης που τους διακρίνει.



ΔΩΡΕΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΠΡΩΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Κάθε χρόνο, οι εργαζόμενοι του **Ομίλου FOURLIS**, λίγο πριν τις μέρες των Χριστουγέννων, συλλέγουν και προσφέρουν τρόφιμα, είδη πρώτης ανάγκης και ρουχισμό, σε Ιδρύματα και Οργανισμούς της Ελλάδας και της Κύπρου. Το 2013 τα προϊόντα που συλλέχθηκαν προσφέρθηκαν:

- **Στην Αθήνα:** στο ΚΕΝΤΡΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΑΝΑΠΗΡΩΝ ΠΑΙΔΩΝ ΒΟΥΛΑΣ (πρώην ΠΙΚΠΑ), στο ΜΕΡΟΠΕΙΟ ΙΔΡΥΜΑ και στους ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ
- **Στη Θεσσαλονίκη:** στην ΑΡΣΙΣ, στο ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΑΙΔΙΚΟ ΧΩΡΙΟ ΣΤΟ ΦΙΛΥΡΟ και στην ΠΝΟΗ ΕΛΠΙΔΑΣ
- **Στο Βόλο:** στο ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΑΝΤΟΠΩΛΕΙΟ του Δήμου
- **Στα Ιωάννινα:** στο ΟΙΚΟΤΡΟΦΕΙΟ ΟΡΦΑΝΟΤΡΟΦΕΙΟ ΤΗΣ ΜΟΝΗΣ ΔΟΥΡΑΧΑΝΗ
- **Στην Κύπρο:** στο ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΑΝΤΟΠΩΛΕΙΟ ΤΗΣ ΙΕΡΑΣ ΑΡΧΙΕΠΙΣΚΟΠΗΣ ΚΥΠΡΟΥ

Συνολικά, στην Ελλάδα, συγκεντρώθηκαν και διανεμήθηκαν περίπου 240 κούτες και σακούλες με τρόφιμα, είδη πρώτης ανάγκης και ρουχισμό και στην Κύπρο 2.044 συσκευασίες τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης.



ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου **FOURLIS**, το 2013 συμμετείχαν σε διοργανώσεις κοινωνικού χαρακτήρα όπως το **GREECE RACE FOR THE CURE 2013**, το **CORPORATE RELAY RUN** και ο **ΚΛΑΣΙΚΟΣ ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΣ ΑΘΗΝΩΝ 2013**, όπου μέσω της συμμετοχής τους ενίσχυσαν το έργο των Οργανισμών **ΑΛΜΑ ΖΩΗΣ**, **ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ** και **ΕΛΕΠΑΠ** αντίστοιχα.





Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί **η εθελοντική συμβολή των εργαζομένων** σε έργα που σχεδιάζει και υλοποιεί η Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας (πχ. εξοπλισμούς χώρων) όπου με τη συμμετοχή τους συμβάλλουν σημαντικά στην επιτυχή διεκπεραίωση και ολοκλήρωσή τους.

Το 2013, συνολικά 32 άτομα εργάστηκαν εθελοντικά σε διάφορα έργα κοινωνικού χαρακτήρα που υλοποίησαν οι εταιρείες του Ομίλου FOURLIS.

5

ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



5.1

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Στον Όμιλο **FOURLIS** έχουμε ιεραρχήσει το ζήτημα της περιβαλλοντικής διαχείρισης ως ουσιαστικό για τη βιωσιμότητά του Ομίλου μας, με επιδράσεις τόσο εντός όσο και εκτός του Ομίλου. Κατά συνέπεια, παρακολουθούμε τις επιδράσεις των δραστηριοτήτων μας και έχουμε σαν στόχο τον περιορισμό των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον και τη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

Εξαιτίας της πολυπλοκότητας και της γεωγραφικής διασποράς των δραστηριοτήτων του Ομίλου, βρισκόμαστε σε διαδικασία αναγνώρισης των πιο σημαντικών περιβαλλοντικών θεμάτων, καθώς και βελτίωσης και περαιτέρω ανάπτυξης των διαδικασιών περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Στόχος μας είναι, μέσω ενός ενιαίου συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, η συνεχής βελτίωση και μεσοπρόθεσμα η πλήρης καταγραφή του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

Στο πλαίσιο αυτό, προτεραιότητα για εμάς αποτελεί η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία. Παράλληλα, παρακολουθούμε και αποτυπώνουμε τις καταναλώσεις υλικών, νερού, ενέργειας, καθώς και τη διαχείριση των απορριμμάτων, όπου κάτι τέτοιο είναι εφικτό, βάσει διαθεσιμότητας στοιχείων.

Στη συνέχεια της ενότητας παρέχουμε τις διαθέσιμες πληροφορίες και δεσμευόμαστε να καλύψουμε στο μέλλον περιοχές για τις οποίες μέχρι σήμερα δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.



ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου είναι υπεύθυνες για τη διαχείριση των περιβαλλοντικών θεμάτων που τις αφορούν, όπως μέτρα μείωσης της κατανάλωσης φυσικών πόρων και παρακολούθησης της νομοθεσίας που σχετίζεται με τις δραστηριότητές τους.

Η **Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας** συγκεντρώνει τα στοιχεία που αφορούν στις περιβαλλοντικές επιδόσεις κάθε εταιρείας του Ομίλου, τα καταγράφει και στη συνέχεια προχωρά στη σύγκρισή τους με στοιχεία προηγούμενων ετών. Στόχος είναι η αξιολόγηση και η βελτίωση των μέτρων που λαμβάνονται για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του Ομίλου. Ακόμη, μέσω αυτής της διαδικασίας, ο Όμιλος είναι σε θέση να παρουσιάζει την πρόοδο και τα αποτελέσματα των πρακτικών που εφαρμόζει στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, το 2013, δεν υπήρξε κανένα πρόστιμο και καμία περίπτωση μη συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία που να αφορούσε εταιρείες του Ομίλου.



5.2

ΥΛΙΚΑ

Αναγνωρίζοντας τη μεγάλη σημασία που έχει η διαχείριση των υλικών τόσο για τη διατήρηση των φυσικών πόρων και την εξασφάλιση τους για τις επόμενες γενιές, όσο και για τη βελτίωση της αποδοτικότητάς μας, φροντίζουμε για την υπεύθυνη διαχείριση των αναλώσιμων υλικών που χρησιμοποιούμε. Παράλληλα, στοχεύουμε στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων για σχετικά θέματα και εκτός του χώρου εργασίας.

Στο πλαίσιο αυτό, σκοπός μας είναι να καταγράψουμε, σε μεσοπρόθεσμο ορίζοντα, το σύνολο των υλικών που χρησιμοποιούνται σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες, είτε αποτελούν πρώτες ύλες, κατεργασμένα υλικά ή υλικά για συσκευασίες.



ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ

Στις εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα, έχουμε καθιερώσει την αποκλειστική χρήση ανακυκλωμένου, ανακυκλώσιμου και μη χλωριωμένου χαρτιού. Συνολικά, η ποσότητα του σχετικού χαρτιού που αγοράσαμε για γραφειακή χρήση κατά το 2013 μειώθηκε κατά 0,4% σε 30.487 κιλά, σε σύγκριση με το 2012 όπου η ποσότητα ήταν 30.619 κιλά.

Το 2013, συνεχίσαμε τις προσπάθειές μας για μείωση της κατανάλωσης χαρτιού εφαρμόζοντας επιτυχημένες πρακτικές της προηγούμενης περιόδου, όπως:

- α) Χρήση fax servers
- β) Χρήση εκτυπωτών με δυνατότητα διπλής εκτύπωσης (duplex printing)
- γ) Εφαρμογή ηλεκτρονικών εργαλείων διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
- δ) Δυνατότητα document scanning (σάρωσης εγγράφων) και ηλεκτρονικής φύλαξης αυτών
- ε) Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και παρακολούθηση συμβάσεων (Σύστημα e-doc)
- στ) Ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής και έγκρισης / απόρριψης αιτήσεων



ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΜΕΛΑΝΗΣ

Σε ό,τι αφορά τη χρήση μελάνης, επιδιώκουμε την εφαρμογή πρακτικών που συμβάλλουν στη μείωση των εκτυπώσεων. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε υιοθετήσει, από το 2008, 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.

Έτσι, το 2013 αγοράσαμε 1.681 τεμάχια μελάνης για τις ανάγκες των εταιρειών του **Ομίλου FOURLIS** στην Ελλάδα, ενώ το 2012 η αντίστοιχη ποσότητα ήταν 2.478 τεμάχια.

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΑΤΩΝ

Προτεραιότητα μας αποτελεί η συνολική μείωση των παραγόμενων απορριμάτων και η όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους. Για το σκοπό αυτό:

- Παρακολουθούμε τα παραγόμενα απορρίματα.
- Εστιάζουμε στα οφέλη της ανακύκλωσης, επενδύοντας στην ενίσχυση των υποδομών και στην ενημέρωση των εργαζομένων και των πελατών μας.
- Παρακολουθούμε την πορεία της ανακύκλωσης των υλικών παραλαμβάνοντας τα αντίστοιχα παραστατικά ανακύκλωσης ή / και διάθεσης των απορριμάτων από τις εταιρείες διαχείρισης.

Στα υλικά που ανακυκλώνουμε περιλαμβάνονται το χαρτί, οι μελανωτές (toners), οι μπαταρίες, το αλουμίνιο, το γυαλί, τα πλαστικά, τα μέταλλα, η ξυλεία και οι λάμπες φθορισμού. Τα στοιχεία που αφορούν στην ανακύκλωση συγκεντρώνονται και καταγράφονται από τη Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας. Η παρακολούθηση των στοιχείων γίνεται βάσει του βάρους ή των τεμαχίων των υλικών.

Στις εγκαταστάσεις των εταιρειών του **Ομίλου FOURLIS** υλοποιούνται προγράμματα ανακύκλωσης με τη συμμετοχή των εργαζομένων και με τη χρήση ειδικών κάδων ανακύκλωσης που έχουν τοποθετηθεί στους χώρους εργασίας για το σκοπό αυτό.

Η αλυσίδα των καταστημάτων **IKEA** διαθέτει τη δική της ειδική πολιτική διαχείρισης απορριμμάτων. Σε όλα τα καταστήματα **IKEA**, έχουν τοποθετηθεί κάδοι ανακύκλωσης χαρτιού, μπαταριών, μικρών ηλεκτρικών συσκευών και λαμπτήρων με στόχο την παρακίνηση πελατών και εργαζομένων να ανακυκλώνουν τα συγκεκριμένα υλικά. Παράλληλα, ανακυκλώνεται όλο το μαγειρικό λίπος που χρησιμοποιείται στα εστιατόρια των καταστημάτων ενώ η εταιρεία δίνει μεγάλη σημασία στη συμμόρφωση με τη νομοθεσία που αφορά στα απόβλητα και την ποιότητά τους.

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ

Στον **Όμιλο FOURLIS** έχουμε καθιερώσει την ανακύκλωση χαρτιού σε όλες τις εταιρείες μας, ενώ κάδοι ανακύκλωσης χαρτιού είναι διαθέσιμοι σε όλα τα καταστήματα της **IKEA**, με σκοπό τη χρήση τους από το κοινό.

Με αυτή την πρακτική η **IKEA**¹ ανακύκλωσε το 2013 1.196 τόνους χαρτιού, σύνολο που κυμαίνεται στο ίδιο επίπεδο με το 2012 (1.123 τόνοι).

¹ IKEA ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟΥ

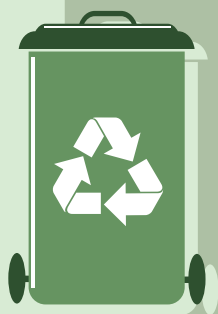


ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η ανακύκλωση του **Ομίλου FOURLIS** το 2013, σε σύγκριση με τις ποσότητες των ίδιων υλικών που ανακυκλώθηκαν το 2012.

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΥΛΙΚΩΝ*

ΥΛΙΚΑ	2012	2013
Χαρτί (κιλά)	1.141.364	1.217.986
Μπαταρίες (κιλά)	1.821	7.873
Μαγειρικό λίπος (λίτρα)	20.098	23.757
Αλουμίνιο (κιλά)	40	10
Γυαλί (κιλά)	9.130	880
	2.302	2.069
Πλαστικά (κιλά)	51.077	76.887
Μέταλλα (κιλά)	30.730	31.020
ΰθλεια (κιλά)	47.920	146.676



* Τα στοιχεία αφορούν στις εταιρείες: FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ - FOURLIS TRADE - SERVICE ONE - TRADE LOGISTICS - INTERSPORT ΕΛΛΑΔΑΣ - ΙΚΕΑ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟΥ



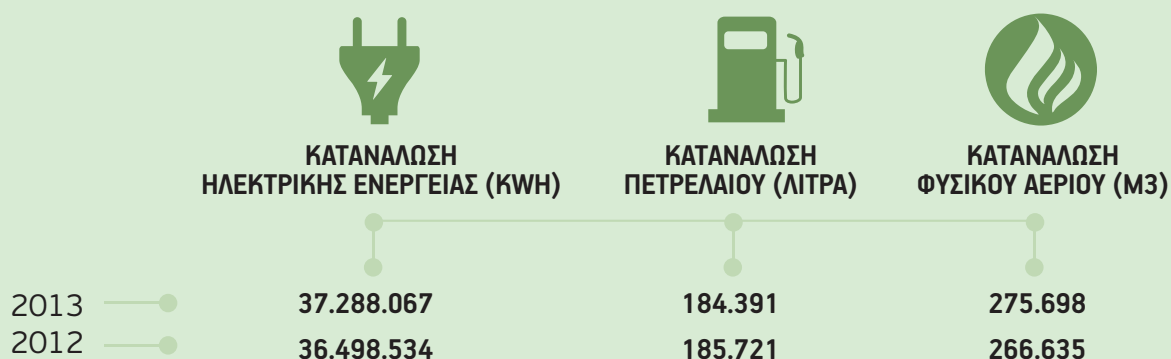
5.3 ΕΝΕΡΓΕΙΑ



Η ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΟΥΜΕ

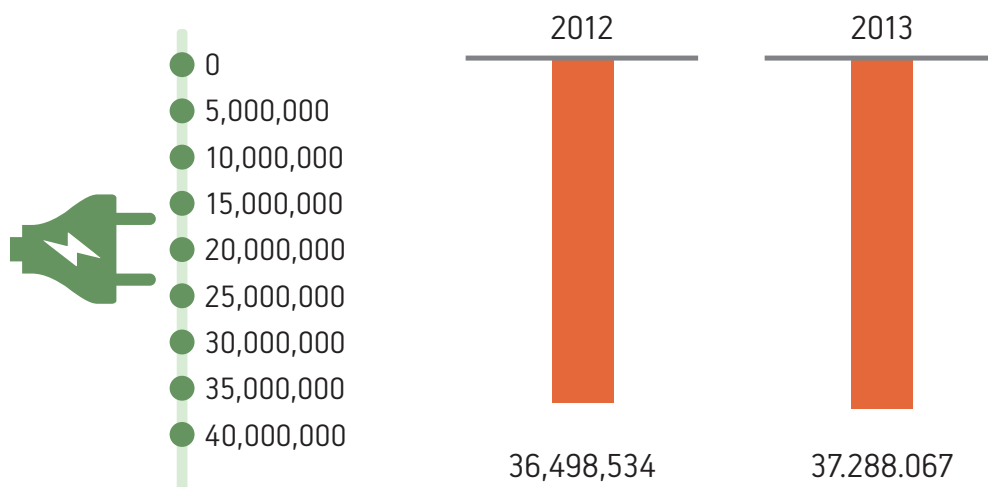
Στον Όμιλο **FOURLIS**, στοχεύοντας στην εξοικονόμηση ενέργειας και στην προστασία του περιβάλλοντος, παρακολουθούμε συστηματικά την κατανάλωση ενέργειας ενώ παράλληλα σχεδιάζουμε και υλοποιούμε ενέργειες και παρεμβάσεις για τη μείωση της κατανάλωσής της.

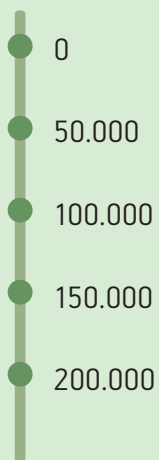
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS*



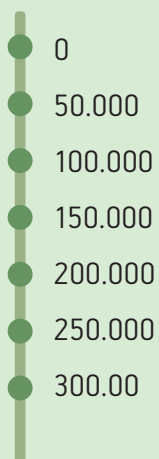
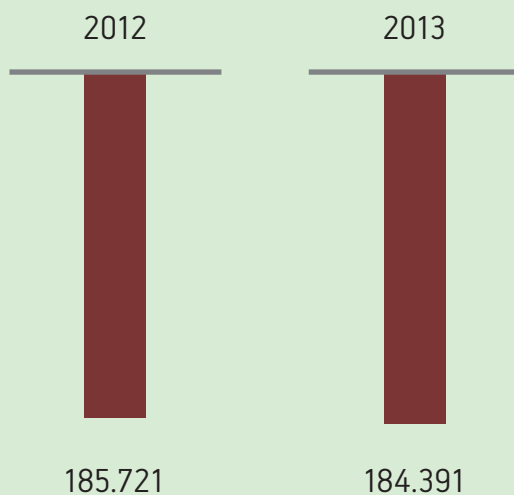
*Τα στοιχεία αφορούν στις εταιρείες: FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ, FOURLIS TRADE, SERVICE ONE, TRADE LOGISTICS, INTERSPORT ΕΛΛΑΔΑΣ, ΙΚΕΑ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟΥ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS (ΚWh)

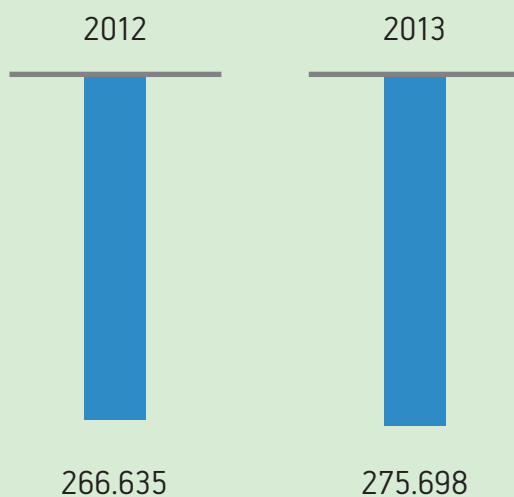




ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS (LT)



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS (M3)



ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Για τη διαχείριση της ενέργειας, ο Όμιλος εφαρμόζει Πρόγραμμα Εξοικονόμησης Ενέργειας για τη συστηματική παρακολούθηση των καταναλώσεων ηλεκτρικής ενέργειας, πετρελαίου και φυσικού αερίου.

Δεδομένου ότι ο Όμιλός μας δραστηριοποιείται σε διάφορους κλάδους, οι εγκαταστάσεις μας δεν είναι ομοιόμορφες στο σύνολό τους, αλλά παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές. Για το λόγο αυτό, λαμβάνουμε υπόψη μας τις κτιριακές διαφορές των εγκαταστάσεών μας, ώστε να μπορέσουμε να παρέμβουμε αποτελεσματικά στη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Ειδικότερα, για τις 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.

Μεταξύ άλλων, μερικές ενδεικτικές πρακτικές που έχουμε ακολουθήσει στοχεύοντας στον έλεγχο και τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας είναι:

- Η προσεκτική χρήση φωτισμού, τόσο με τη χρήση τεχνολογιών όσο και με την εφαρμογή άλλων πρακτικών μεθόδων
- Η αντικατάσταση των συμβατικών λαμπτήρων με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας στο σύνολο των εγκαταστάσεών μας
- Η αντικατάσταση συστημάτων πληροφορικής με αντίστοιχα χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης
- Η χρήση οθονών νέας τεχνολογίας σε ποσοστό 100% στο σύνολο των οθονών του Ομίλου
- Η χρήση blade servers
- Η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων για την εξοικονόμηση ενέργειας στους χώρους εργασίας

TRADE LOGISTICS

Τα μέτρα που έλαβε η εταιρεία με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας είναι τα ακόλουθα:

α) Σημαντική μείωση των αναγκών φωτισμού στους χώρους που λειτουργούν τα αυτοματοποιημένα μηχανήματα τα οποία αναλαμβάνουν το 70% των εργασιών.

β) 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.

γ) Προσαρμογή στις βάρδιες του προσωπικού ώστε το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας του να εκτελείται κατά τη διάρκεια της ημέρας, σε περιόδους με μειωμένο όγκο εργασιών.

δ) 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.

Επίσης, η **TRADE LOGISTICS** έκανε μια σημαντική επένδυση για τη σύνδεση των εγκαταστάσεών της με το Εθνικό και κατ' επέκταση με το Ευρωπαϊκό σιδηροδρομικό δίκτυο, η οποία ξεκίνησε να λειτουργεί τον Φεβρουάριο 2013, με περίπου το 30% των εμπορευμάτων που μεταφέρονται στην αποθήκη της εταιρείας στην Ελλάδα (Σχηματάρι), να διακινούνται μέσω σιδηροδρόμων.

Υπολογίζεται ότι η ενεργοποίηση της σιδηροδρομικής σύνδεσης θα μειώσει τα δρομολόγια οδικών μεταφορών προς την αποθήκη της **TRADE LOGISTICS** κατά 600-650 δρομολόγια φορτηγών διεθνών μεταφορών.

Ακόμη, η εταιρεία προχώρησε στην εγκατάσταση φωτοβολταϊκού συστήματος παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στη στέγη της αποθήκης της, συνολικής ισχύος 1 MW. Το σύστημα τέθηκε σε λειτουργία το Μάρτιο του 2013 και η συνολική παραγωγή ενέργειας μέχρι το τέλος του 2013 ανήλθε σε 1.257MWh.

HOUSEMARKET

Σημαντικές είναι οι πρωτοβουλίες για την εξοικονόμηση ενέργειας και στις κτιριακές εγκαταστάσεις της αλυσίδας των καταστημάτων **IKEA**. Ειδικότερα, για τη μείωση της κατανάλωσης της ενέργειας, τα τελευταία χρόνια η εταιρεία έχει λάβει τα ακόλουθα μέτρα:

α) Μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας μέσω:

- βελτιωμένου προγραμματισμού εσωτερικού και εξωτερικού φωτισμού των εγκαταστάσεων,
- έναρξης χρήσης συσκευών ποιοτικής αναβάθμισης της ισχύος για βελτιστοποίηση απόδοσης συσκευών κλιματισμού,
- διαχείρισης της κατανάλωσης αιχμής, με βελτιστοποίηση/ετεροχρονισμό της λειτουργίας των εγκαταστάσεων και συσκευών που καταναλώνουν ηλεκτρικό ρεύμα,
- πλήρους αντικατάστασης λαμπτήρων με αντίστοιχους μικρής κατανάλωσης (LED)

β) Περιορισμός των απωλειών κλιματισμού που επιτυγχάνεται μέσω:

- καλύτερης διαχείρισης όλων των ανοιγμάτων των εγκαταστάσεων, όπως για παράδειγμα ρύθμιση του χρόνου και της απόστασης των ανοιγμάτων των αυτόματων θυρών καθώς και εγκατάσταση αεροκουρτινών
- Προσπάθειας ελαχιστοποίησης της ποσότητας αυτόματης απόρριψης κλιματισμένου αέρα, πέραν των πραγματικών απαιτήσεων χρήσης

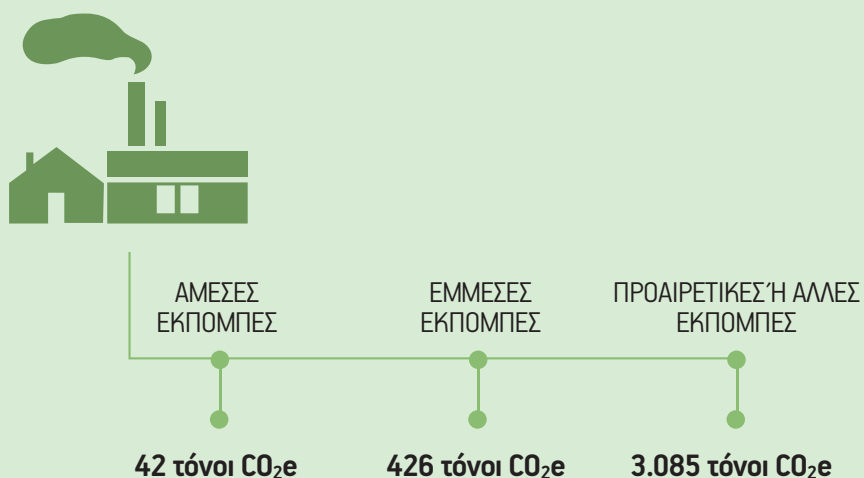
γ) Μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της συντήρησης και ρύθμισης των ιδίων συστημάτων αερισμού, θέρμανσης και ψύξης των χώρων.



ΕΚΠΟΜΠΕΣ

Με γνώμονα, μεταξύ άλλων, την τήρηση της αρχής της πληρότητας των Κατευθυντηρίων Οδηγιών GRI G4 και λόγω του ότι βρισκόμαστε στη διαδικασία βελτίωσης των διαδικασιών περιβαλλοντικής διαχείρισης, θεωρούμε σκόπιμο να μη δημοσιοποιήσουμε ενοποιημένα στοιχεία εκπομπών για τον Όμιλο, παρά μόνο αυτά των πλήρως καταγεγραμμένων εκπομπών της εταιρείας **TRADE LOGISTICS**.

Εντός του 2013, η **TRADE LOGISTICS** υπολόγισε το ανθρακικό αποτύπωμα του έτους 2012 για το σύνολο των δραστηριοτήτων της. Τα αποτελέσματα φαίνονται στον ακόλουθο πίνακα:



5.4 ΝΕΡΟ

Σημαντικό στοιχείο της περιβαλλοντικής πολιτικής μας, αποτελεί και η παρακολούθηση της κατανάλωσης του νερού. Αναγνωρίζοντας τη σημαντική ποσότητα νερού που καταναλώνεται στις εγκαταστάσεις μας, εξαιτίας των αναγκών υγιεινής των καταστημάτων και του μεγάλου αριθμού επισκεπτών και εργαζομένων, καταβάλλουμε προσπάθεια για τη μείωσή της, παρακολουθώντας τις καταναλώσεις ανά θυγατρική εταιρεία και λαμβάνοντας μέτρα όπου απαιτείται.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ ΣΕ ΛΙΤΡΑ

	2013	2012	2011
IKEA (εκτός Αττικής)	26.712.400	22.938.500	26.433.000
IKEA (Αττική)	41.746.000	44.303.000	41.218.000
Trade Logistics	554.828	326.000	410.000

Στόχος μας είναι, με τη χρήση της τεχνολογίας αλλά και με απαραίτητες παρεμβάσεις, όπου αυτό είναι δυνατό, (πχ. σταδιακή βελτίωση αυτοματισμού χρήσης βρυσών για την εξοικονόμηση νερού σε όλες τις εγκαταστάσεις των καταστημάτων **IKEA**), να φροντίσουμε για τη μείωση της κατανάλωσης του νερού στις εγκαταστάσεις μας.



ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ ΚΑΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΦΙΛΙΚΑ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Το 2013 συνεχίσαμε την υλοποίηση μιας σειράς δράσεων και ενεργειών για την εξοικονόμηση φυσικών πόρων και την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ανθρώπων μας αλλιά και των πολιτών.

Οι εταιρείες του **Ομίλου FOURLIS** επενδύουν σε προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον και προτρέπουν το κοινό και τους πελάτες να προτιμούν τα προϊόντα αυτά.

Παραδείγματα τέτοιων προϊόντων που προσφέρονται από τα καταστήματα **IKEA** είναι:

- η βρύση RINGSKÄR: συνοδεύεται από ένα εξάρτημα με λειτουργία εξοικονόμησης νερού, η οποία μειώνει την κατανάλωση του νερού έως και 30%.
- τα αξεσουάρ μπάνιου PRIMÅN: κατασκευάζονται από 100% ανακυκλώσιμο πλαστικό PET.

Επίσης, η **IKEA** έχει διακόψει την πώληση συμβατικών λαμπτήρων μέσα από το δίκτυό της, ενώ σε όλα τα καταστήματά της ο φωτισμός προέρχεται αποκλειστικά και μόνο από λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας.

Το 2013, η εταιρεία **FOURLIS TRADE**, διέθεσε στην αγορά τις εξής συσκευές με χαμηλή ενεργειακή κλάση:

Liebherr: Ψυγεία με ενεργειακή κλάση A+++ / A++ και led φωτισμό και καταψύκτες με ενεργειακή κλάση A+++ / A++

Korting: Κουζίνες και φούρνοι με ενεργειακή κλάση A-20% και πλυντήρια ρούχων με ενεργειακή κλάση A+++ (-20%) δηλαδή A-80% και A+++ (-10%) δηλαδή A-70%.

General Electric: Ψυγεία με ενεργειακή κλάση A+ και Air Condition με ενεργειακή κλάση A+++ / A+



ΚΕΝΤΡΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ

Το 2013 η **IKEA** διατήρησε τα ολοκληρωμένα Κέντρα Ανακύκλωσης που έχει τοποθετήσει στο Αιγάλεω, τον Πειραιά, την Αθήνα και τα Ιωάννινα. Στο χρονικό διάστημα από 1/1/2013 έως 31/12/2013 στα τέσσερα ολοκληρωμένα Κέντρα Ανακύκλωσης ανακτήθηκαν 4.618.926 συσκευασίες που συνιστούν 280.268,40 κιλά συσκευασιών.

ΔΙΑΝΟΜΗ ΓΕΥΜΑΤΩΝ

Η **IKEA** συνέχισε τη συνεργασία της με την αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία **ΜΠΟΡΟΥΜΕ** η οποία στοχεύει στην αξιοποίηση του περισσευούμενου φαγητού για κοινωνικά σκοπού σε όλη την Ελλάδα. Μέσω της συνεργασίας αυτής, η **IKEA** διαθέτει σε καθημερινή βάση τις μερίδες φαγητού που δεν καταναλώνονται στα εστιατόρια των καταστημάτων της, σε Ιδρύματα και Οργανισμούς για τη σίτιση άπορων συνανθρώπων μας.

Το 2013, ο Όμιλος διέθεσε συνολικά 82.958 μερίδες φαγητού σε Ιδρύματα και Οργανισμούς στην Ελλάδα. Με τον τρόπο αυτό όχι μόνο στήριξε άπορους συνανθρώπους μας αλλά μείωσε σημαντικά τις ποσότητες γευμάτων που θα κατέληγαν στα απορρίμματα.

ΣΤΟΧΟΙ

Μεταξύ άλλων, έχουμε θέσει, για την επόμενη περίοδο, τους ακόλουθους στόχους για την προστασία του περιβάλλοντος:

ΟΜΙΛΟΣ

- Συνολική αξιολόγηση και βελτίωση των μέτρων που λαμβάνονται για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του Ομίλου.

FOURLIS TRADE

- Αύξηση του ποσοστού των προϊόντων ψύξης με ενεργειακή κλάση A++ (A-40%) και A+++ (A-60%) και των προϊόντων πλύσης με ενεργειακή κλάση A+++ (-20%) δηλαδή A-80% και A+++ (-10%) δηλαδή A-70% που διακινεί η εταιρεία.
- Αύξηση του ποσοστού των προϊόντων ενεργειακής κλάσης A++ (A-40%) και A+++ (A-60%) που διακινεί η Εταιρεία **FOURLIS TRADE**.

HOUSEMARKET

- Σταδιακή αύξηση χρήσης αυτοματοποιημένων βρυσών για την εξοικονόμηση νερού σε όλες τις εγκαταστάσεις των καταστημάτων **IKEA**.
- Μείωση κατανάλωσης καυσίμων και ηλεκτρισμού για τις ανάγκες θέρμανσης και ψύξης των κτιριακών εγκαταστάσεων της αλυσίδας των καταστημάτων **IKEA** με τους εξής τρόπους:
 - Με προσπάθεια χρήσης ηλιακής ενέργειας ή / και γεωθερμίας στα νέα καταστήματα.
 - Με βελτιστοποίηση της διαχείρισης του αερισμού των χώρων ανάλογα με τις ανάγκες και τις κλιματικές συνθήκες.
 - Με διασφάλιση μικρότερων απωλειών θέρμανσης ή ψύξης μέσω χρήσης εξελιγμένων συστημάτων διαχείρισης, κατά τη χρήση των εγκαταστάσεων και μόνωσης των υαλοστασίων και ανοιγμάτων.
- Διεξαγωγή σεμιναρίων για θέματα που σχετίζονται με το φωτισμό και τη χρήση λαμπτήρων ενεργειακής εξοικονόμησης (LED) από την αλυσίδα καταστημάτων **IKEA**.

TRADE LOGISTICS

- Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας σε δωδεκάμηνη βάση, του φωτοβολταϊκού συστήματος ισχύος 1MW, το οποίο είναι εγκατεστημένο στη στέγη του κτιρίου της **TRADE LOGISTICS** στο Σχηματάρι.
- Διεξαγωγή σεμιναρίου για την εκπαίδευση εργαζομένων του Ομίλου στις μεθόδους μέτρησης του ανθρακικού αποτυπώματος των εγκαταστάσεων.
- Καταγραφή του ανθρακικού αποτυπώματος της **TRADE LOGISTICS** και μελέτη λύσεων για τη μείωσή του.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΕΚΑ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΤΟΥ Ο.Η.Ε.

Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου		Εφαρμογή των Αρχών και Αποτελέσματα (Παραπομπή)
Ανθρώπινα Δικαιώματα		
Αρχή 1n	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.	1.2 Διοίκηση Ομίλου FOURLIS 2.5 Υγιεινή και Ασφάλεια 3.1 Υγιεινή και Ασφάλεια Πελατών
Αρχή 2n	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.	
Συνθήκες Εργασίας		
Αρχή 3n	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις.	1.2 Διοίκηση Ομίλου FOURLIS 2.1 Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού 2.2 Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη 2.3 Εσωτερική Επικοινωνία
Αρχή 4n	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	
Αρχή 5n	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	
Αρχή 6n	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων σε σχέση με τις προσλήψεις και την απασχόληση.	

Περιβάλλον		
Αρχή 7η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μια προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	5.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση 5.2 Υλικά 5.3 Ενέργεια 5.4 Νερό
Αρχή 8η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	
Αρχή 9η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και τη διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.	
Καταπολέμηση της Διαφθοράς		
Αρχή 10η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	1.2 Διοίκηση Ομίλου FOURLIS

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI G4

ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ		
Γενικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις	Ενότητα Απολογισμού ή Παραπομπή	Εξωτερική Διασφάλιση
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ		
G4-1	Δήλωση Διευθύνοντος Συμβούλου	-
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ		
G4-3	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	-
G4-4	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	-
G4-5	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	-
G4-6	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	-
G4-7	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	-
G4-8	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	-
G4-9	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS, 2.1 Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού	-
G4-10	2.1 Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού Επίσης στον Όμιλο: α) δεν απασχολούνται "εποπτευόμενοι εργαζόμενοι" (Supervised workers) β) δεν πραγματοποιείται σημαντικό μέρος της εργασίας από αυτοαπασχολούμενους ή άλλους εργαζόμενους, εκτός όσων αναφέρονται στην ενότητα 2.1 γ) δεν υπάρχει σημαντική διακύμανση στον συνολικό αριθμό εργαζομένων κατά τη διάρκεια του έτους	-
G4-11	Ισχύει για όλους εργαζόμενους.	-
G4-12	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	-
G4-13	Δήλωση Διευθύνοντος Συμβούλου, 1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS, Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2013 (σελ.7, 9-11) http://www.fourlis.gr/upload/Analyseis/FOURLIS%20Holding%20γλωσσον.%20ετήσιο%202013.pdf	-
G4-14	1.2 Διοίκηση του Ομίλου FOURLIS	-
G4-15	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS - Συμμετοχές και Διακρίσεις	-
G4-16	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS - Συμμετοχές και Διακρίσεις	-
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ		
G4-17	1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	-
G4-18	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	-
G4-19	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	-
G4-20	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	-
G4-21	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	-
G4-22	Καμία	-
G4-23	Αυτός είναι ο πρώτος απολογισμός βάσει κατευθυντήριων οδηγιών GR1 G4 και αφορά σε όλο τον Όμιλο. Στους προηγούμενους απολογισμούς οι κατευθυντήριες οδηγίες που ακολουθήθηκαν δεν προέβλεπαν θέσπιση ορίων ανά ουσιαστικό θέμα.	-
ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ		
G4-24	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Συμμέτοχοι	-
G4-25	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Συμμέτοχοι	-
G4-26	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Συμμέτοχοι	-
G4-27	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας	-
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
G4-28	Σχετικά με τον Απολογισμό	-
G4-29	Σχετικά με τον Απολογισμό	-
G4-30	Σχετικά με τον Απολογισμό	-
G4-31	Σχετικά με τον Απολογισμό	-
G4-32	Σχετικά με τον Απολογισμό	-
G4-33	Σχετικά με τον Απολογισμό	-
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
G4-34	1.2 Διοίκηση του Ομίλου FOURLIS	-
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		
G4-56	1. Ο Όμιλός μας, 1.1 Προφίλ Ομίλου FOURLIS	-

ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΥΠΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ					
DMA και ΔΕΙΚΤΕΣ	Ενότητα Απολογισμού ή Παραπομπή	Αναγνωρισμένες Παραδείψεις	Λόγος Παραδείψεων	Επεξήγηση Παραδείψεων	Εξωτερική Διασφάλιση
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ					
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ					
G4-DMA	1.1 Προφίλ Ομίλου - Οικονομική Επίδοση 1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάληψη Ουσιαστικότητας	-	-	-	-
G4-EC1	1.1 Προφίλ Ομίλου - Οικονομική Επίδοση Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2013 (σελ.45, 46, 86, 87, 104, 106) http://www.fourlis.gr/upload/Analyseis/FOUR-LIS%20Holding%20γνωστοπ.%20Ετήσιο%202013.pdf	-	-	-	-
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ					
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΛΙΚΑ					
G4-DMA	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάληψη Ουσιαστικότητας 5.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση, 5.2 Υλικά	-	-	-	-
G4-EN1	5.2 Υλικά	Δεν παρέχονται πληροφορίες για το σύνολο των υλικών και για το εάν αυτά είναι ανανεώσιμα ή μη	Προς το παρόν, η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη	Οι διαδικασίες συγκέντρωσης των στοιχείων βελτιώνονται ώστε οι απαιτούμενες πληροφορίες να είναι διαθέσιμες σε επόμενο απολογισμό	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΝΕΡΓΕΙΑ					
G4-DMA	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάληψη Ουσιαστικότητας 5.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση 5.3 Ενέργεια	-	-	-	-
G4-EN3	5.3 Ενέργεια	Δεν παρέχονται πληροφορίες για όλες τις θυγατρικές του Ομίλου	Προς το παρόν, η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη	Οι διαδικασίες συγκέντρωσης των στοιχείων βελτιώνονται ώστε οι απαιτούμενες πληροφορίες να είναι διαθέσιμες σε επόμενο απολογισμό	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΝΕΡΟ					
G4-DMA	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάληψη Ουσιαστικότητας 5.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση 5.4 Νερό	-	-	-	-
G4-EN8	5.4 Νερό	Δεν παρέχονται πληροφορίες για όλες τις θυγατρικές του Ομίλου	Προς το παρόν, η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη	Οι διαδικασίες συγκέντρωσης των στοιχείων βελτιώνονται ώστε οι απαιτούμενες πληροφορίες να είναι διαθέσιμες σε επόμενο απολογισμό	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΚΠΟΜΠΕΣ					
G4-DMA	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάληψη Ουσιαστικότητας 5.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση 5.3 Ενέργεια	-	-	-	-

G4-EN15	5.3 Ενέργεια	Δεν παρέχονται πληροφορίες για όλες τις θυγατρικές του Ομίλου	Προς το παρόν, η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη	Οι διαδικασίες συγκέντρωσης των στοιχείων βελτιώνονται ώστε οι απαιτούμενες πληροφορίες να είναι διαθέσιμες σε επόμενο απολογισμό	-
---------	--------------	---	---	---	---

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

G4-DMA	2.1 Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού, 2.3 Εσωτερική Επικοινωνία, 1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	-	-	-	-
G4-LA1	2.2 Αξιοκρατική Πρόσληψη και Εξέλιξη	Οι πληροφορίες δεν παρέχονται ανά φύλο	Προς το παρόν, η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη	Οι διαδικασίες συγκέντρωσης των στοιχείων βελτιώνονται ώστε οι απαιτούμενες πληροφορίες να είναι διαθέσιμες σε επόμενο απολογισμό	-
G4-LA2	Παροχές προς εργαζόμενους αορίστου χρόνου (που δεν δίδονται σε εργαζόμενους ορισμένου χρόνου) για Ελλάδα και Κύπρο: - Ασφάλεια ζωής - Φροντίδα υγείας - Κάλυψη αναπηρίας και ανικανότητας - Group FURLIS Card - για παροχή εκπτώσεων στις εταιρείες του Ομίλου	Οι πληροφορίες παρέχονται για Ελλάδα και Κύπρο	Προς το παρόν, η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη	Οι διαδικασίες συγκέντρωσης των στοιχείων βελτιώνονται ώστε οι απαιτούμενες πληροφορίες να είναι διαθέσιμες σε επόμενο απολογισμό	-

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

G4-DMA	2.5 Υγιεινή και Ασφάλεια, 1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	-	-	-	-
G4-LA6	2.5 Υγιεινή και Ασφάλεια	Οι πληροφορίες για τους δείκτες "Lost Day Rate" και "Adsentee Rate" παρέχονται μόνο για Ελλάδα	Προς το παρόν, η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη	Οι διαδικασίες συγκέντρωσης των στοιχείων βελτιώνονται ώστε οι απαιτούμενες πληροφορίες να είναι διαθέσιμες σε επόμενο απολογισμό	-
G4-LA7	2.5 Υγιεινή και Ασφάλεια	-	-	-	-

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ

G4-DMA	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας 2.2 Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη, 2.3 Εσωτερική Επικοινωνία, 2.4 Συνεχής Εκπαίδευση	-	-	-	-
G4-LA11	2.2 Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη	-	-	-	-

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

G4-DMA	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας 2.2 Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη	-	-	-	-
G4-LA12	2.2 Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη	-	-	-	-

ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

G4-DMA	2.1 Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού	-	-	-	-
G4-HR12	2.5 Υγιεινή και Ασφάλεια	-	-	-	-

ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ					
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ					
G4-DMA	4.1 Η Σύνδεσή μας με τη κοινωνία 4.2 Οι Δράσεις μας 1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας"	-	-	-	-
G4-S01	4.1 Η Σύνδεσή μας με τη κοινωνία	-	-	-	-
ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΠΡΟΪΟΝΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ					
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ					
G4-DMA	3.1 Υγιεινή και Ασφάλεια πελατών, 1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	-	-	-	-
G4-PR2	3.1 Υγιεινή και Ασφάλεια πελατών	-	-	-	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ					
G4-DMA	1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας, 3.2 Εξυπηρέτηση Πελατών	-	-	-	-
G4-PR5	3.2 Εξυπηρέτηση Πελατών	-	-	-	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ					
G4-DMA	3.3 Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων 1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	-	-	-	-
G4-PR6	3.4 Συμμόρφωση Προϊόντων	-	-	-	-
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ					
G4-DMA	3.4 Συμμόρφωση Προϊόντων 1.3 Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	-	-	-	-
G4-PR9	3.4 Συμμόρφωση Προϊόντων	-	-	-	-



