

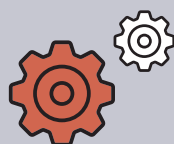


**ΕΚΘΕΣΗ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ
ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

2016

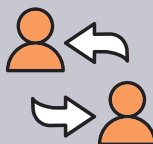
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΗΝΥΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ / 6
ΜΗΝΥΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ / 8
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ / 9



01 Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ / 12

ΠΡΟΦΙΛ / 13
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ / 22
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ / 24
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ / 31
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ / 36



02 ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ / 38

ΠΡΟΦΙΛ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ / 39
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ / 41
ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ / 44
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / 48
ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ / 52
ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ / 56



03 ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ / 60

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ / ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ / 61

ΕΤΑΙΡΙΚΟΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ / 71



04 ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ / 74

ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ / 75

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ / 78

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / 83

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / 85

ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ / 89



05 ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / 92

ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΚΠΟΜΠΕΣ / 94

ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ / 98

ΝΕΡΟ / 102

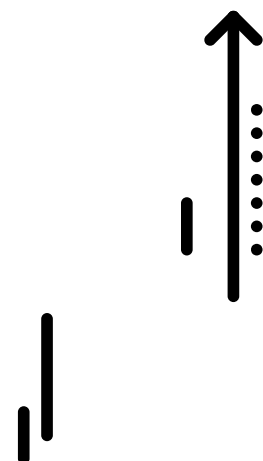
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΦΙΛΙΚΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ / 103

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΡΟΟΔΟΥ - ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ Ο.Η.Ε. / 104

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI / 105

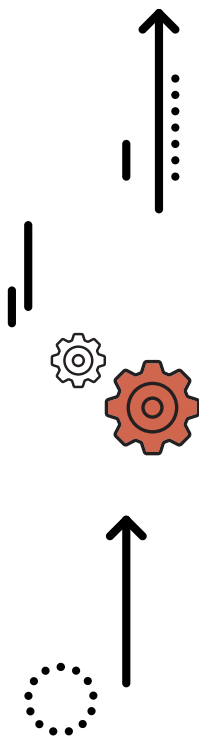
ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΡΙΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ / 110





“Ευελπιστούμε η παρούσα Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου FOURLIS να αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο ενημέρωσης και διαβούλευσης για όλους όσους σχετίζονται με τον Όμιλό μας, όσον αφορά τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές μας επιδράσεις στα ενδιαφερόμενά μας μέρη και τις κοινωνίες και οικονομίες των χωρών δραστηριοποίησής μας.”





ΜΗΝΥΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

|| GRI 102-10 || GRI 102-14 ||

Πιστοί στις Αξίες μας, *Ακεραιότητα, Αλληλοσεβασμός, Αποτελεσματικότητα* και στο Όραμά μας για τη δημιουργία αξίας μέσω υπεύθυνων επιχειρηματικών πρακτικών, στον Όμιλο FOURLIS, το 2016, συνεχίσαμε να λειτουργούμε με γνώμονα τη συμβολή μας στη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου αλλά και των κοινωνιών των χωρών που δραστηριοποιούμαστε.

Παρά τη συνεχιζόμενη οικονομική κρίση, παρουσιάσαμε αύξηση πωλήσεων και βελτίωση της κερδοφορίας σε σχέση με το 2015 ενώ εγκαινιάσαμε και επτά νέα καταστήματα INTERSPORT, δύο νέα καταστήματα The Athlete's Foot και ένα νέο κέντρο παραγγελιών και παραλαβών IKEA. Επιπρόσθετα, την ίδια χρονιά πραγματοποιήθηκε η απορρόφηση της εταιρείας FOURLIS TRADE AEBE από την εταιρεία HOUSEMARKET AE και η ολοκλήρωση της παροχής υπηρεσιών αποθήκευσης και διανομής προς όλες τις εταιρείες του Ομίλου από την εταιρεία TRADE LOGISTICS AEBE. Οι αλλαγές αυτές πραγματοποιήθηκαν με στόχο την αξιοποίηση των συνεργειών και οικονομικών κλίμακος που έχουν επιτευχθεί εντός του Ομίλου.

Σήμερα παρουσιάζουμε την όγδοη, κατά σειρά, ετήσια Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου FOURLIS, η οποία συντάχθηκε σύμφωνα με το βασικό επίπεδο των νέων Προτύπων Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας GRI (Global Reporting Initiative) και αφορά το οικονομικό έτος 2016. Θεωρούμε ότι η επιλογή μας αυτή αποτυπώνει τη δέσμευσή μας για την ενσωμάτωση και τη σύνδεση της εταιρικής υπευθυνότητας με την ευρύτερη στρατηγική μας, για την επικέντρωση των σχετικών πρακτικών και δράσεών μας στα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου FOURLIS και για τη συνεισφορά μας στη βιώσιμη ανάπτυξη των κοινωνιών και των οικονομιών στις χώρες δραστηριοποίησής μας.

Στη φετινή έκθεση για πρώτη φορά επιχειρούμε να συνδέσουμε τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές μας επιδράσεις με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ, ενστερνιζόμενοι το όραμα των Ηνωμένων Εθνών για μια παγκόσμια συντονισμένη προσπάθεια βελτίωσης της ζωής με ένα βιώσιμο τρόπο και αναγνωρίζοντας τον ρόλο μας στην επίτευξή αυτού του στόχου. Οι γερές βάσεις που έχουμε ήδη θέσει όλα αυτά τα χρόνια, με την εθελοντική μας συμμετοχή στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN GLOBAL COMPACT) και την υιοθέτηση των Δέκα (10) Αρχών που το Σύμφωνο πρεσβεύει αλλά και με την τήρηση του προτύπου GRI όχι μόνο ως πλαίσιο αντικειμενικότητας και διαφάνειας αλλά και ως εργαλείο μέτρησης και βελτίωσης της επίδοσής μας, μας επιτρέπουν να προσεγγίζουμε συντονισμένα τις προσπάθειες μας για συνεισφορά στη βιώσιμη ανάπτυξη, στο πλαίσιο και των Παγκόσμιων αυτών Στόχων.

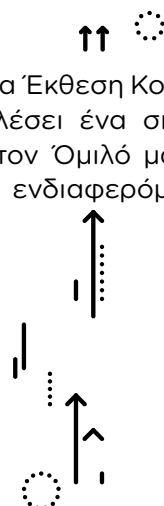
Αναγνωρίζοντας ότι άνθρωποί μας αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι όσων έχουμε επιτύχει μέχρι σήμερα αλλά και της μελλοντικής μας ανάπτυξης, για άλλη μια χρονιά συνεχίσαμε να επενδύουμε στη δημιουργία ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος και να προάγουμε τον σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, την έλλειψη διακρίσεων, την αξιοπρέπεια, την εκπαίδευση και ανάπτυξη, και τις ίσες ευκαιρίες για όλους. Σε αυτήν την κατεύθυνση, το 2016 υλοποιήσαμε το πρόγραμμα FOURLIS Retail MBA, με κύριο στόχο να προσφέρουμε στους εργαζομένους μας υψηλού επιπέδου γνώσεις από Πανεπιστημιακούς καθηγητές και υψηλόβαθμα στελέχη τόσο της Αγοράς όσο και του Ομίλου FOURLIS, σε ένα εύρος πεδίων που επικεντρώνεται κυρίως στη διοίκηση του Λιανεμπορίου.

Το 2016, συνεχίσαμε επίσης να πραγματοποιούμε προγράμματα και δράσεις που έχουν ως στόχο τη στήριξη των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε, αποδεικνύοντας στην πράξη τη δέσμευσή μας για στήριξη των συνανθρώπων μας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το πρόγραμμα της IKEA «Σταθμοί Χαράς», μέσω του οποίου εξοπλίσαμε και διαμορφώσαμε πλήρως 10 δημοτικούς βρεφονηπιακούς σταθμούς σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας, δημιουργώντας ένα περιβάλλον ασφαλές και λειτουργικό για εκατοντάδες παιδιά.

Στην παρούσα έκθεση θα βρείτε, επίσης, πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές και τις πρωτοβουλίες μας για την προστασία του περιβάλλοντος, όπως τα πολυετή προγράμματα ανακύκλωσης και εξοικονόμησης ενέργειας, την προώθηση φιλικών στο περιβάλλον προϊόντων, τη μέτρηση και καταγραφή του ανθρακικού αποτυπώματος των δραστηριοτήτων μας, τις παρεμβάσεις για τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας των εγκαταστάσεών μας και τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας για την υποστήριξη των λειτουργιών μας.

Αναγνωρίζοντας τη δυνατότητα συνεχούς βελτίωσης, ευελπιστούμε η παρούσα Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου FOURLIS να αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο ενημέρωσης και διαβούλευσης για όλους όσους σχετίζονται με τον Όμιλό μας, όσον αφορά τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές μας επιδράσεις στα ενδιαφερόμενά μας μέρη και τις κοινωνίες και οικονομίες των χωρών δραστηριοποίησής μας.

Απόστολος Πεταλάς
Διευθύνων Σύμβουλος
Ομίλου FOURLIS



ΜΗΝΥΜΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



II GRI 102-14 II

Είμαστε στην ευχάριστη θέση να σας παρουσιάσουμε την Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016, την όγδοη κατά σειρά Έκθεση που εκδίδει ο Όμιλος FOURLIS, με στόχο να ενημερώσει τους Συμμετόχους του για τις δράσεις και τα προγράμματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει και τα αποτελέσματά τους.

Ο Όμιλος FOURLIS είναι ένας αμιγώς ελληνικός οργανισμός ο οποίος, από το 1950 λειτουργεί με υπευθυνότητα, συνέπεια, διαφάνεια και όραμα, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της οικονομίας και τη στήριξη της κοινωνίας στην Ελλάδα αλλά και σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησής του.

Όπως φανερώνει και το σύνθημά μας «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΜΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΖΩΗ», στον Όμιλο FOURLIS εστιάζουμε στον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενεργειών και δράσεων που στόχο έχουν τη δημιουργία των συνθηκών για μία καλύτερη ζωή για όλους. Προκειμένου να επιτύχουμε τους στρατηγικούς μας στόχους για την Κοινωνική Υπευθυνότητα και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη βρισκόμαστε σε διαρκή επαφή με τους Συμμετόχους μας στις κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Με αυτόν τον τρόπο είμαστε σε θέση να κατανοούμε τις ανάγκες τους, να τις αξιολογούμε και να γινόμαστε

αποτελεσματικοί σχεδιάζοντας προγράμματα και δράσεις που απαντούν, στο βαθμό των δυνατοτήτων μας, στις σημαντικότερες από αυτές. Μένοντας προσηλωμένοι στις Αξίες μας, *Ακεραιότητα, Αλληλοσεβασμός, Αποτελεσματικότητα*, τηρούμε τις δεσμεύσεις που αναλαμβάνουμε στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου FOURLIS για την Κοινωνική Υπευθυνότητα, αναθεωρούμε τις πρακτικές μας όποτε χρειαστεί και φροντίζουμε ώστε η Κοινωνική Υπευθυνότητα να ενσωματώνεται στο καθημερινό μας έργο ως αναπόσπαστη αξία και πρακτική.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2016 υλοποιήσαμε ένα ευρύ φάσμα ενεργειών με δράσεις που κύριο στόχο είχαν τον σεβασμό στον άνθρωπο, τη στήριξη της κοινωνίας και την προστασία του περιβάλλοντος. Ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά τη στήριξη της κοινωνίας μας που εξακολουθεί να πλήττεται από τις συνέπειες της κρίσης, συνεχίσαμε την υλοποίηση προγραμμάτων με ιδιαίτερη έμφαση στη στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων συνανθρώπων μας και ιδιαίτερα των παιδιών.

Οραματιζόμενοι το μέλλον, αλλά πιστεύοντας πως οι βάσεις για ένα καλύτερο αύριο βρίσκονται στο παρόν, στον Όμιλο FOURLIS δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε να διευρύνουμε και να εξελίσσουμε τις πρακτικές μας και να αναζητούμε διαρκώς νέους τρόπους για να στηρίζουμε τους εργαζόμενους και την κοινωνία, να φροντίζουμε το περιβάλλον και να ικανοποιούμε τις υψηλές απαιτήσεις των πελατών μας, να δημιουργούμε δηλαδή μέσα από τα προϊόντα μας, τις υπηρεσίες, τις λειτουργίες και τις δράσεις μας τις συνθήκες για μία καλύτερη ζωή για όλους.

Λήδα Φουρλή

Διευθύντρια Κοινωνικής Υπευθυνότητας
Ομίλου FOURLIS

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

II GRI 102-53 II

Για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με την Κοινωνική Υπευθυνότητα του Ομίλου FOURLIS, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την κ. Λήδα Φουρλή
Διευθύντρια Κοινωνικής Υπευθυνότητας
FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ
Σωρού 18-20 (Κτίριο Α), 15125 Μαρούσι,
E-mail: csr@fourlis.gr, Τηλ.: 210-6293000,
Fax: 210-6293205

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

|| GRI 102-50 || GRI 102-51 || GRI 102-52 ||
|| GRI-102-54 || GRI 102-56 ||

ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Η παρούσα Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου FOURLIS περιλαμβάνει πληροφορίες για τη διαχείριση και τις επιδόσεις βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου και καλύπτει την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2016 ως και την 31η Δεκεμβρίου 2016. Είναι η όγδοη, κατά σειρά, ετήσια Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης που εκδίδει ο Όμιλος FOURLIS και είναι διαθέσιμη ως αρχείο pdf ηλεκτρονικά, στη διεύθυνση www.fourlis.gr. Η προηγούμενη Έκθεση του Ομίλου εκδόθηκε τον Ιούνιο του 2016 και κάλυπτε το οικονομικό έτος 2015.

Η Έκθεση απευθύνεται σε όλους τους Συμμετόχους του Ομίλου FOURLIS και σε όσους έχουν ενδιαφέρον για την προσέγγιση και διαχείριση του Ομίλου σε θέματα που αφορούν τη συμβολή του στη βιώσιμη ανάπτυξη.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Η Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016 καταρτίστηκε σύμφωνα με το βασικό επίπεδο ("core") των νέων Προτύπων Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας GRI (Global Reporting Initiative). Η επιλογή αυτή θεωρούμε ότι αποτυπώνει τη δέσμευση του Ομίλου για σύνδεση της ευρύτερης στρατηγικής του με τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές του επιδράσεις και τη συμβολή του στη βιώσιμη ανάπτυξη, στο πλαίσιο των Παγκόσμιων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

Πιο συγκεκριμένα, για τον καθορισμό του περιεχομένου ο Όμιλος FOURLIS προχώρησε σε σχετική ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων που επιδρούν στη βιώσιμη ανάπτυξη, για την οποία περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη σελίδα 34. Ο πίνακας περιεχομένων GRI έχει καταρτιστεί σύμφωνα με την επιλογή "in accordance - core" και παρέχεται στη σελίδα 105. Επίσης, η παρούσα Έκθεση 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.

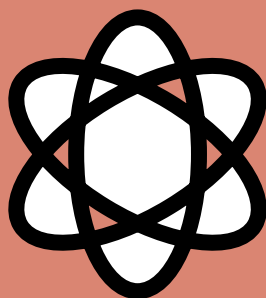
ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ

Η παρούσα Έκθεση δεν περιλαμβάνει ανεξάρτητη δήλωση διασφάλισης. Στον Όμιλο FOURLIS αναγνωρίζουμε τη σημασία της διαδικασίας τόσο για την αξιοπιστία των πληροφοριών της Έκθεσης, όσο και για την εσωτερική αξία στη βελτίωση των διαδικασιών μας. Θα εξετάσουμε το ενδεχόμενο να λάβουν εξωτερική διασφάλιση επόμενες Εκθέσεις μας.

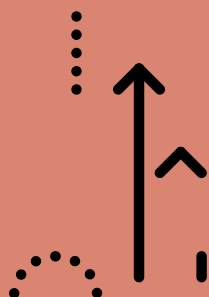
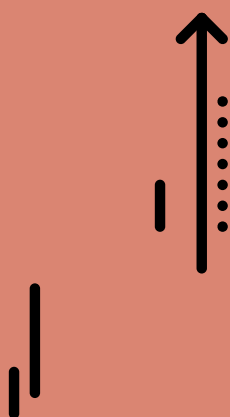


ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

|| GRI 102-16 ||



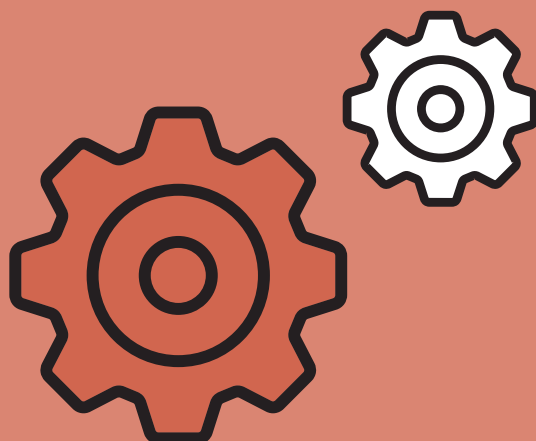
ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ, ΑΛΛΗΛΟΣΕΒΑΣΜΟΣ & ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



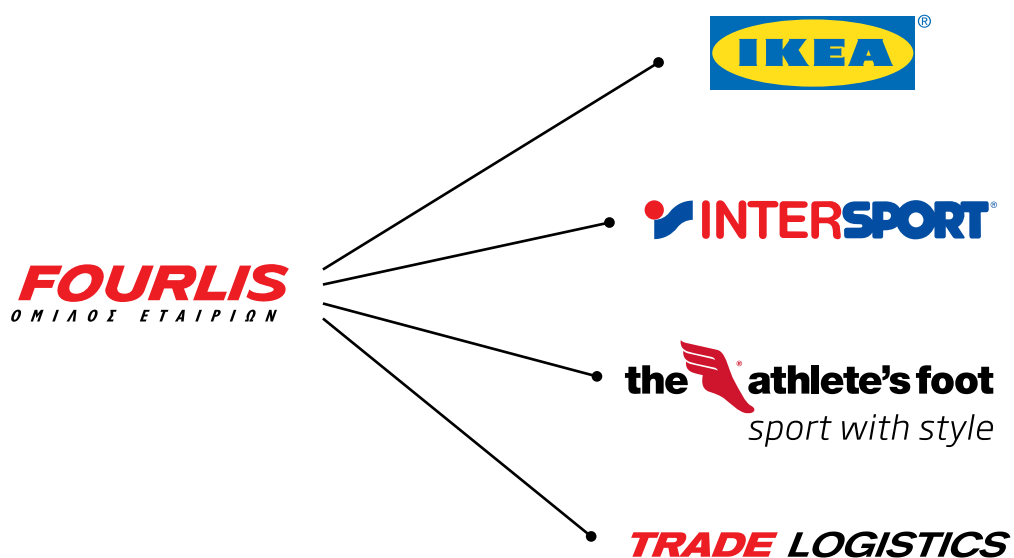
ΤΟ ΟΡΑΜΑ & Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΑΣ

|| GRI 102-16 ||

ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΜΕ
ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΑΞΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ
ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ, ΤΟΥΣ
ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ, ΤΟΥΣ
ΜΕΤΟΧΟΥΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΣ
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΓΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΖΩΗ.



01 Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ



ΠΡΟΦΙΛ

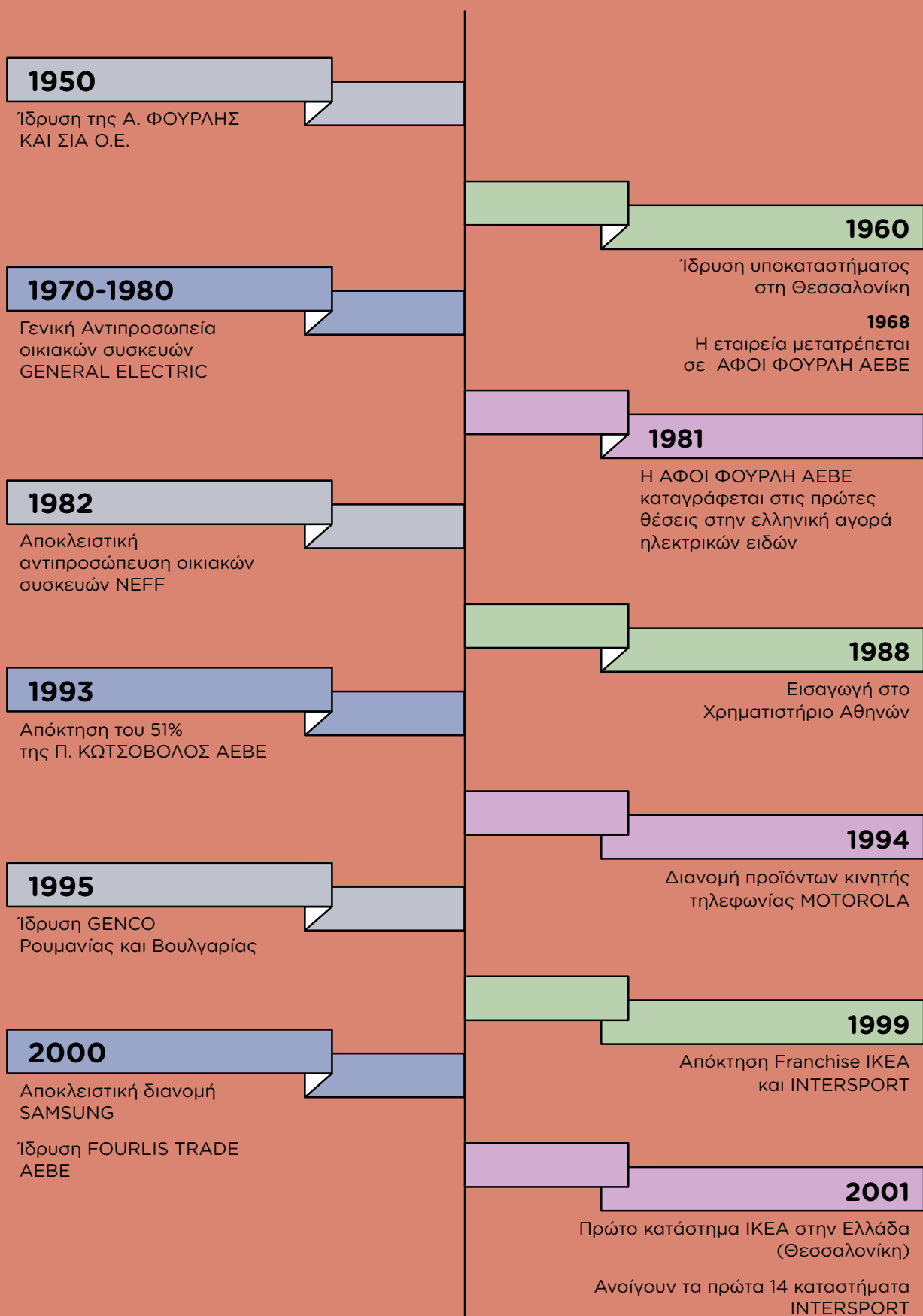
|| GRI 102-1 || GRI 102-2 || GRI 102-3 || GRI 102-4 || GRI 102-5 || GRI 102-6 || GRI 102-7 ||

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

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

- 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 και μέσω των καταστημάτων The Athlete's Foot σε Ελλάδα και Τουρκία.
- Υπηρεσίες Αποθήκευσης και Διανομής μέσω της εταιρείας TRADE LOGISTICS για την υποστήριξη και των δύο κλάδων της λιανικής.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS



2004

Πρώτο κατάστημα IKEA
στην Αθήνα (Αεροδρόμιο)

Πρώτο κατάστημα
INTERSPORT στη Ρουμανία

2007

Πρώτο κατάστημα
IKEA στην Κύπρο

2009

Κατάστημα IKEA
στη Λάρισα

2011

Απόκτηση του δικτύου
καταστημάτων INTERSPORT
στην Τουρκία

Απόκτηση Franchise NEW LOOK
Ανοίγουν τα πρώτα 4 καταστήματα NEW
LOOK στη Ρουμανία

Κατάστημα IKEA
στη Σόφια Βουλγαρίας

2013

Νέα καταστήματα
INTERSPORT σε Ελλάδα,
Ρουμανία, Τουρκία

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

2015

Πρώτα Καταστήματα
The Athlete's Foot σε Ελλάδα
και Τουρκία

Νέα καταστήματα INTERSPORT
σε Ελλάδα, Ρουμανία & Τουρκία

Πρώτο Κέντρο Παραγγελιών-
Παραλαβών IKEA στη Βουλγαρία
(Βάρνα)

2006

Πρώτο κατάστημα INTERSPORT
στη Βουλγαρία

Ίδρυση SERVICE ONE A.E.

2008

Ίδρυση TRADE LOGISTICS AEBE

Δεύτερο κατάστημα IKEA
στην Αθήνα (Κηφισός)

2010

Κατάστημα IKEA
στα Ιωάννινα

2012

Νέα καταστήματα INTERSPORT σε Ελλάδα,
Κύπρο, Ρουμανία και Βουλγαρία

Νέα καταστήματα NEW LOOK
στη Ρουμανία (συνολικά 7 καταστήματα)

Νέο ηλεκτρονικό κατάστημα
INTERSPORT e-shop

Κέντρο Παραγγελιών-Παραλαβών
IKEA στη Ρόδο

2014

Νέα καταστήματα INTERSPORT σε Ελλάδα,
Βουλγαρία, Ρουμανία & Τουρκία

1 νέο Κέντρο Παραγγελιών-Παραλαβών
IKEA στην Κομοτηνή

Νέο ηλεκτρονικό κατάστημα IKEA e-shop

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

2016

Νέα Καταστήματα INTERSPORT
σε Ελλάδα, Ρουμανία, Βουλγαρία & Τουρκία

Νέα καταστήματα The Athlete's Foot
στην Ελλάδα

Νέο Κέντρο Παραγγελιών - Παραλαβών
στη Βουλγαρία (Μπουργκάς)

Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΑΣ ΣΤΟ ΧΑΡΤΗ



1

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ
IKEA

ΣΤΗ ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

2

ΚΕΝΤΡΑ
ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ-ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ
IKEA

7

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
INTERSPORT

ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ

31

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
INTERSPORT

1

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ
IKEA

ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

4

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
INTERSPORT

23

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
INTERSPORT

2

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
The Athlete's Foot

ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΚΙΑ



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

Σήμερα λειτουργούν 5 καταστήματα στην Ελλάδα (2 στην Αθήνα, 1 στη Θεσσαλονίκη, 1 στη Λάρισα, 1 στα Ιωάννινα), 1 κατάστημα στην Κύπρο καθώς και 1 κατάστημα στη Σόφια Βουλγαρίας. Επίσης λειτουργούν 5 Κέντρα Παραγγελιών και Παραλαβών IKEA στην Ελλάδα (Πάτρα, Ρόδος, Ηράκλειο, Χανιά και Κομοτηνή) και 2 στη Βουλγαρία (Varna και Burgas). Επιπλέον, από τον Αύγουστο του 2014 λειτουργεί και το ηλεκτρονικό κατάστημα IKEA e-shop για αγορές online μέσα από την ιστοσελίδα www.ikea.gr, ενώ σήμερα το e-commerce λειτουργεί πλέον τόσο στην Κύπρο όσο και στη Βουλγαρία.

TRADE LOGISTICS

Η TRADE LOGISTICS (TRADE LOGISTICS A.E.B.E.) ξεκίνησε τις δραστηριότητές της τον Μάρτιο του 2008, με έδρα το Σχηματάρι Βοιωτίας και λειτουργεί χρησιμοποιώντας σύγχρονα συστήματα αυτοματισμού για το σύνολο των δραστηριοτήτων της, οι οποίες είναι:

1

Υπηρεσίες αποθήκευσης και διανομής για τα καταστήματα:

- IKEA, σε Ελλάδα, Κύπρο και Βουλγαρία
- INTERSPORT, σε Ελλάδα, Κύπρο, Ρουμανία, Βουλγαρία και Τουρκία (κεντρική αποθήκη)
- The Athlete's Foot, σε Ελλάδα και Τουρκία

2

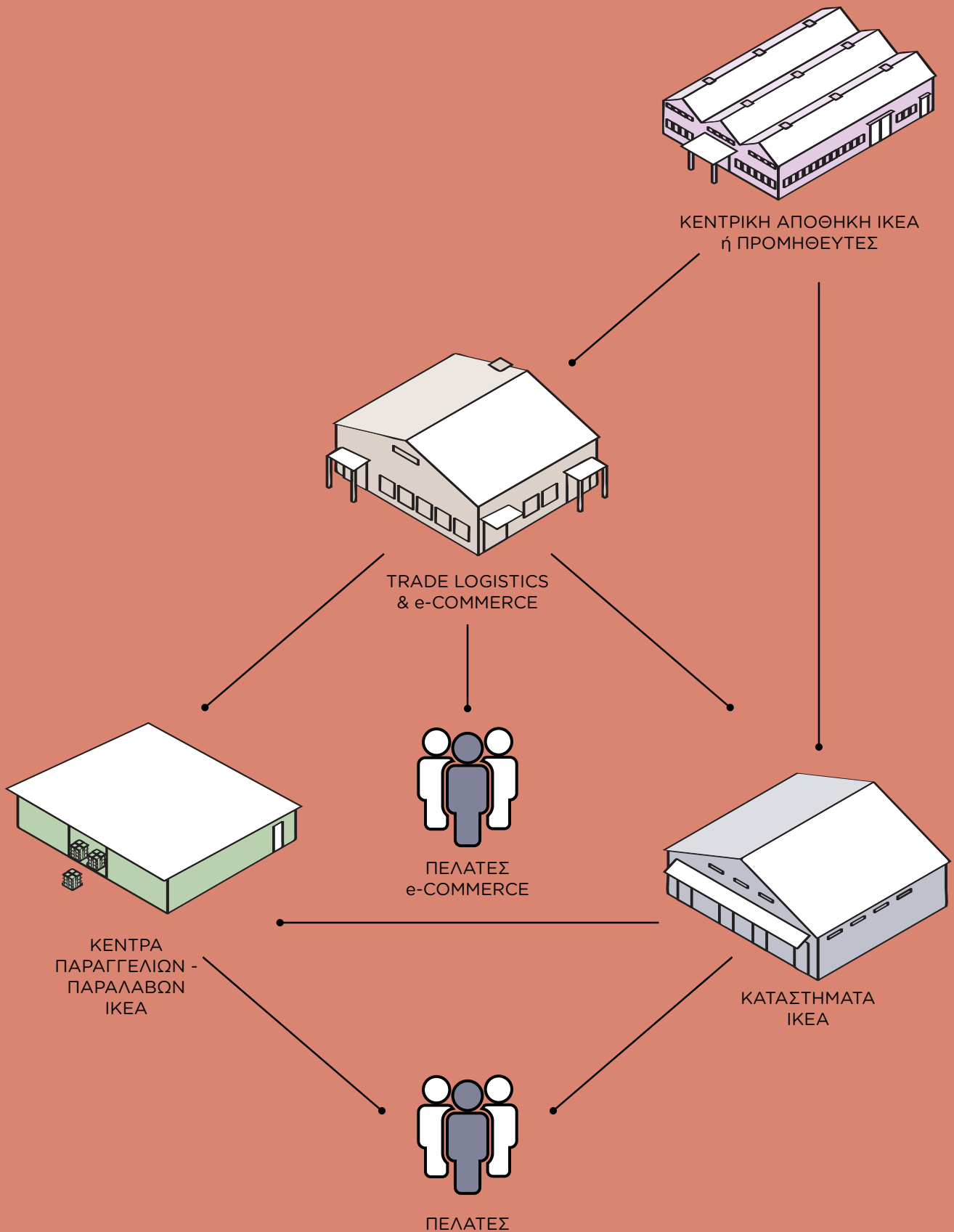
Αποστολή παραγγελιών ηλεκτρονικού εμπορίου απευθείας στους πελάτες στην Ελλάδα για:

- Το e-shop της IKEA (www.ikea.gr) και
- Το e-shop της INTERSPORT (www.intersport.gr)

Η εταιρεία, με το εξειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό της, τη χρήση της τεχνολογίας καθώς και την εφαρμογή πρωτοποριακών μεθόδων στον τομέα Logistics, στοχεύει στην άρτια λειτουργία όλων των διαδικασιών Αποθήκευσης και Διανομής και στην ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της.



ΓΡΑΦΗΜΑ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ IKEA & TRADE LOGISTICS



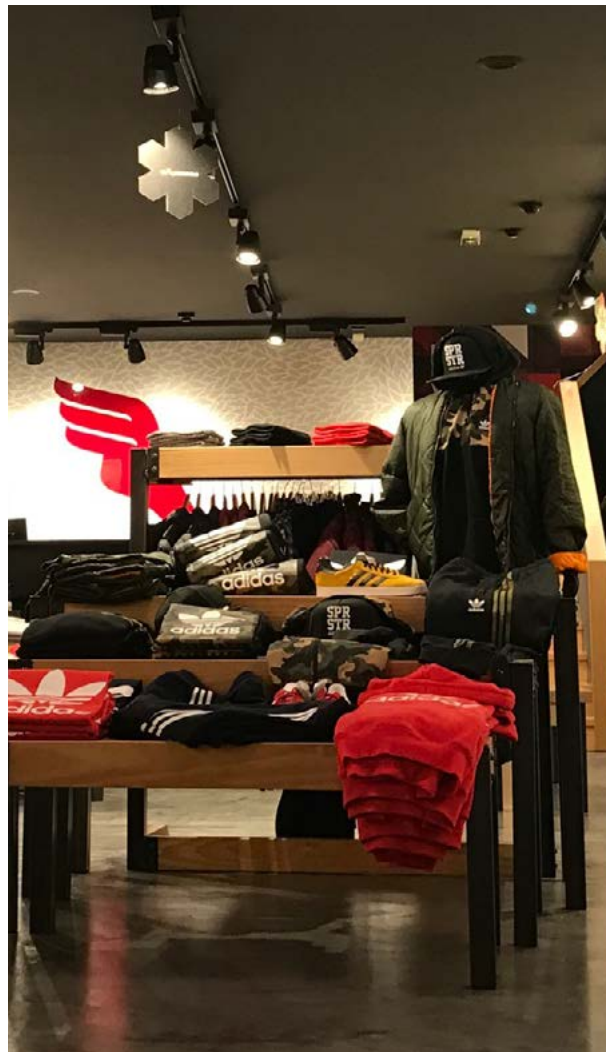


Η INTERSPORT είναι η Νο 1 αλυσίδα αθλητικών ειδών στον κόσμο, με περισσότερα από 5.500 καταστήματα σε 44 χώρες.

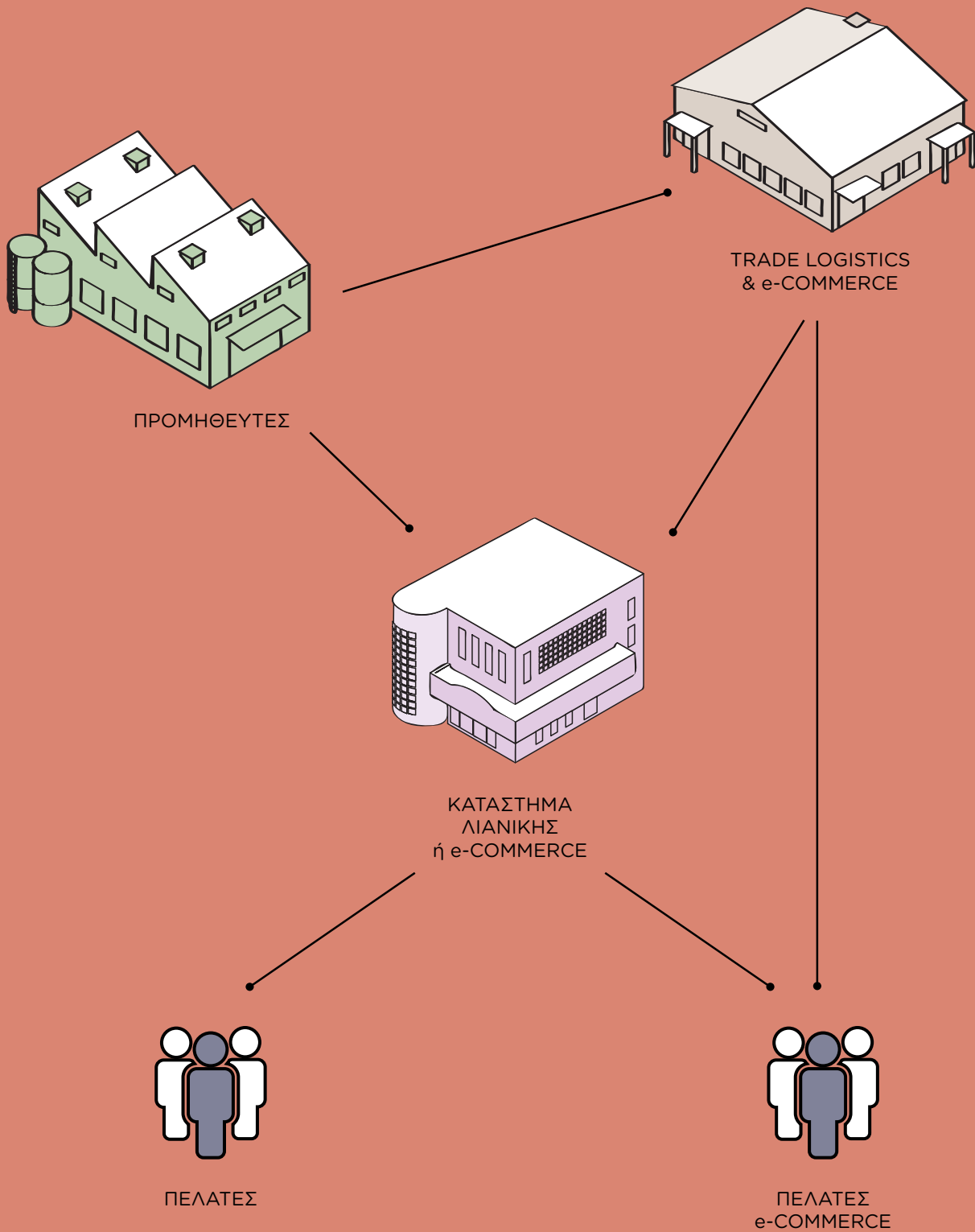
Στην Ελλάδα, η INTERSPORT (INTERSPORT ATHLETICS A.E.) ξεκίνησε τη δυναμική της πορεία τον Σεπτέμβριο του 2000 και μέχρι τις 31/12/2016 αριθμούσε συνολικά 48 καταστήματα στην Ελλάδα, 4 στην Κύπρο, 31 στη Ρουμανία (GENCO TRADE), 7 στη Βουλγαρία (GENCO BULGARIA) και 23 στην Τουρκία (INTERSPORT ATHLETIK). Επίσης σε Ελλάδα και Ρουμανία λειτουργούν και ηλεκτρονικά καταστήματα INTERSPORT e-shop για αγορές online.



Η The Athlete's Foot είναι ένα διεθνές brand που ξεκίνησε την πορεία του στην Αμερική το 1971 και προσφέρει παπούτσια και ρούχα για τον απόλυτο συνδυασμό μόδας και αθλητικού στυλ. Το 2015, η διεθνής αλυσίδα πραγματοποίησε την είσοδό της στην Ελλάδα και την Τουρκία με το άνοιγμα, από τον Όμιλο FOURLIS, 2 καταστημάτων στην Ελλάδα και 1 στην Τουρκία και μέχρι σήμερα αριθμεί συνολικά 8 καταστήματα (6 στην Ελλάδα και 2 στην Τουρκία).



ΓΡΑΦΗΜΑ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ INTERSPORT & The Athlete's Foot



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

.....→ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ ←.....

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η οικονομική επίδοση του Ομίλου μας και οι επιδράσεις που έχει στα ενδιαφερόμενά του μέρη, συμβάλλουν άμεσα στη βιώσιμη ανάπτυξη των κοινωνιών και των οικονομιών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Πιο συγκεκριμένα, η συμβολή μας στη βιώσιμη ανάπτυξη σχετίζεται με την οικονομική αξία που παράγουμε και διανέμουμε προς τα ενδιαφερόμενά μας μέρη, όπως για παράδειγμα μέσω των αμοιβών και παροχών στους εργαζομένους μας, των μερισμάτων στους μετόχους μας, των πληρωμών προς φορείς χρηματοδότησης, των πληρωμών προς συνεργάτες και προμηθευτές και των πληρωμών προς το Κράτος. Επίσης, μέσω της υπεύθυνης διαχείρισης του θέματος της οικονομικής επίδοσης, συμβάλλουμε στην επίτευξη του Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης 8 «Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη», συντηρώντας την κατά κεφαλή οικονομική ανάπτυξη βάσει των εθνικών συνθηκών.

ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ

Παρά τις δυσμενείς συνθήκες που επικράτησαν στην ελληνική αγορά και τη συνεχιζόμενη οικονομική αβεβαιότητα, το 2016 ο Όμιλος FOURLIS κέρδισε σημαντικά μερίδια και στους δύο κλάδους της λιανικής στους οποίους δραστηριοποιείται τόσο στην Ελλάδα όσο και στις υπόλοιπες χώρες που έχει παρουσία.

Στην Ελλάδα, η Διοίκηση του Ομίλου προσάρμοσε τις ενέργειές της στο πλαίσιο που διαμορφώθηκε από το μακροοικονομικό περιβάλλον. Στις υπόλοιπες χώρες που δραστηριοποιείται ο Όμιλος υλοποιήθηκε το επιχειρηματικό πλάνο με επιλεκτικές επενδύσεις τόσο στον κλάδο λιανικής πώλησης αθλητικών ειδών (Καταστήματα INTERSPORT) όσο και στον κλάδο λιανικής οικιακού εξοπλισμού και επίπλων (Καταστήματα IKEA).

Με την εκτίμηση ότι και το έτος 2017 στην Ελλάδα το λιανικό εμπόριο θα παραμείνει υπό πίεση, λόγω της συνεχιζόμενης υψηλής ανεργίας και φορολόγησης φυσικών προσώπων και επιχειρήσεων αλλά και της αδυναμίας του τραπεζικού συστήματος να προσφέρει κεφάλαια για τη δημιουργία νέων επενδύσεων, καθώς επίσης και δεδομένου ότι δεν έχει εξαλειφθεί ο κίνδυνος να έχουμε μπροστά μας ένα νέο κύκλο ύφεσης, η Διοίκηση του Ομίλου στοχεύει μεταξύ άλλων:

- **στη διατήρηση και αύξηση της κερδοφορίας** της στην οποία ήδη έχει επιστρέψει από το 2015
- **στη συνέχιση αυστηρά επιλεγμένων επενδύσεων**, ιδιαίτερα στον κλάδο της λιανικής πώλησης αθλητικών ειδών όπου υπάρχουν επενδυτικές ευκαιρίες που μπορούν να υλοποιηθούν με τις παρούσες δυνατότητες χρηματοδότησής τους
- **στην αξιοποίηση των συνεργειών** και οικονομιών κλίμακος που έχει επιτύχει εντός Ομίλου, ιδιαίτερα μετά την απορρόφηση από την εταιρεία HOUSEMARKET AE της εταιρείας FOURLIS TRADE AEBE και την ολοκλήρωση της παροχής υπηρεσιών αποθήκευσης και διανομής προς όλες τις εταιρείες του Ομίλου από την εταιρεία TRADE LOGISTICS AEBE.
- **στην αναζήτηση νέων επενδυτικών ευκαιριών** σε περιοχές δραστηριότητας όπως στη διαχείριση καταστημάτων λιανικής που γνωρίζει καλά ο Όμιλος και έχει θετικά αποτελέσματα και στη διατήρηση της ισορροπίας της προέλευσης των εσόδων του Ομίλου μεταξύ εσωτερικού και εξωτερικού για την ορθολογική κατανομή του πολιτικού και οικονομικού κινδύνου στις διάφορες χώρες δραστηριότητας.

ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

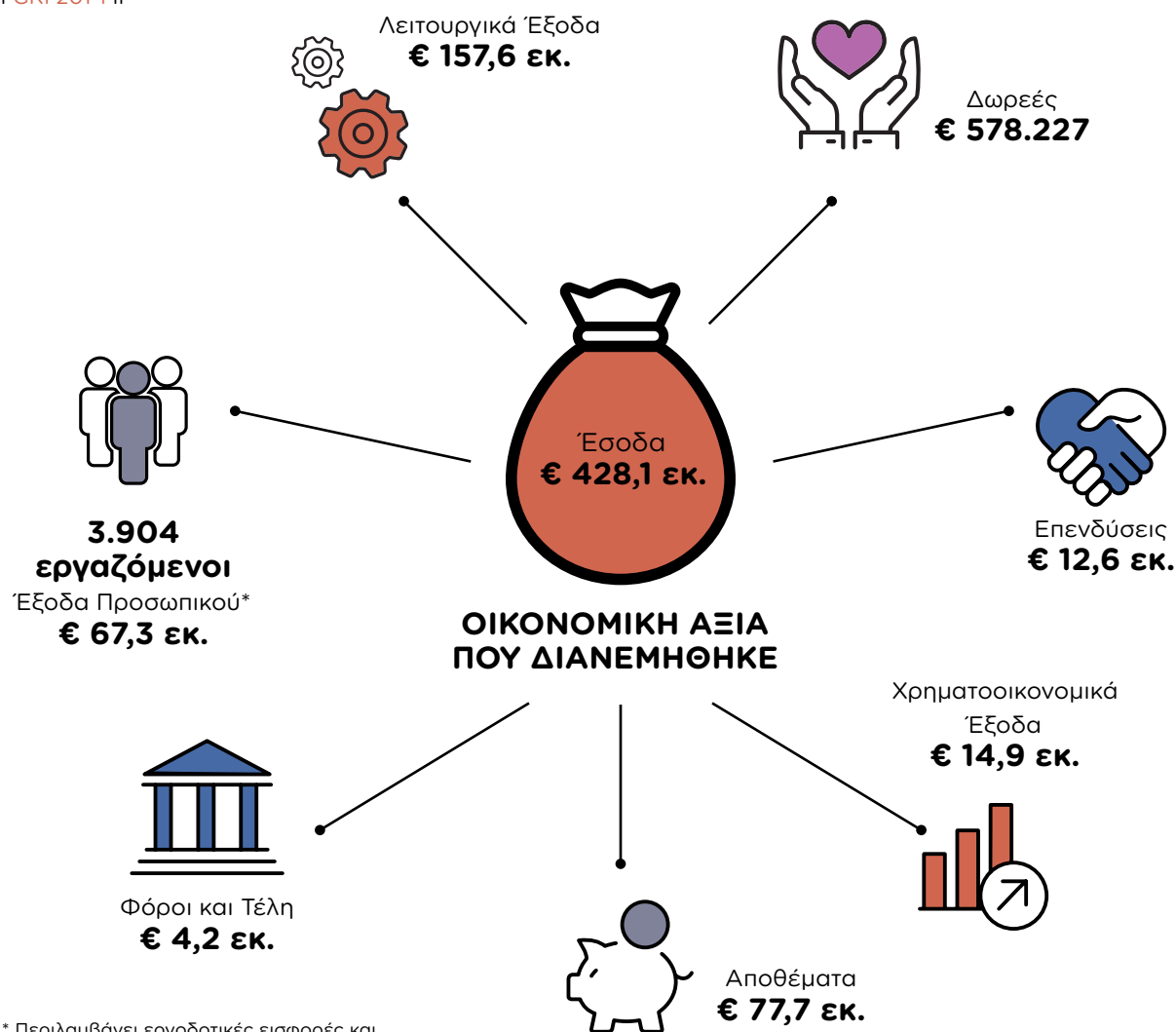
II GRI 102-7 II

Το 2016 ο Όμιλος FOURLIS παρουσίασε κέρδη **€ 6,0 εκ.** μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας έναντι κερδών € 0,3 εκατ. το 2015.

Οι πωλήσεις ανήλθαν σε **€ 428,1 εκ.** αυξημένες κατά 3,3% σε σχέση με το 2015 (€ 414,4 εκ.).

Τα ίδια κεφάλαια του Ομίλου ανήλθαν σε **€ 163,6 εκ.** και το σύνολο των δανειακών υποχρεώσεων σε € 148,1 εκ.

II GRI 201-1 II



Το σύνολο των οικονομικών αποτελεσμάτων του Ομίλου είναι διαθέσιμο στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση του έτους 2016 στην ιστοσελίδα www.fourlis.gr

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



II GRI 102-18 II

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

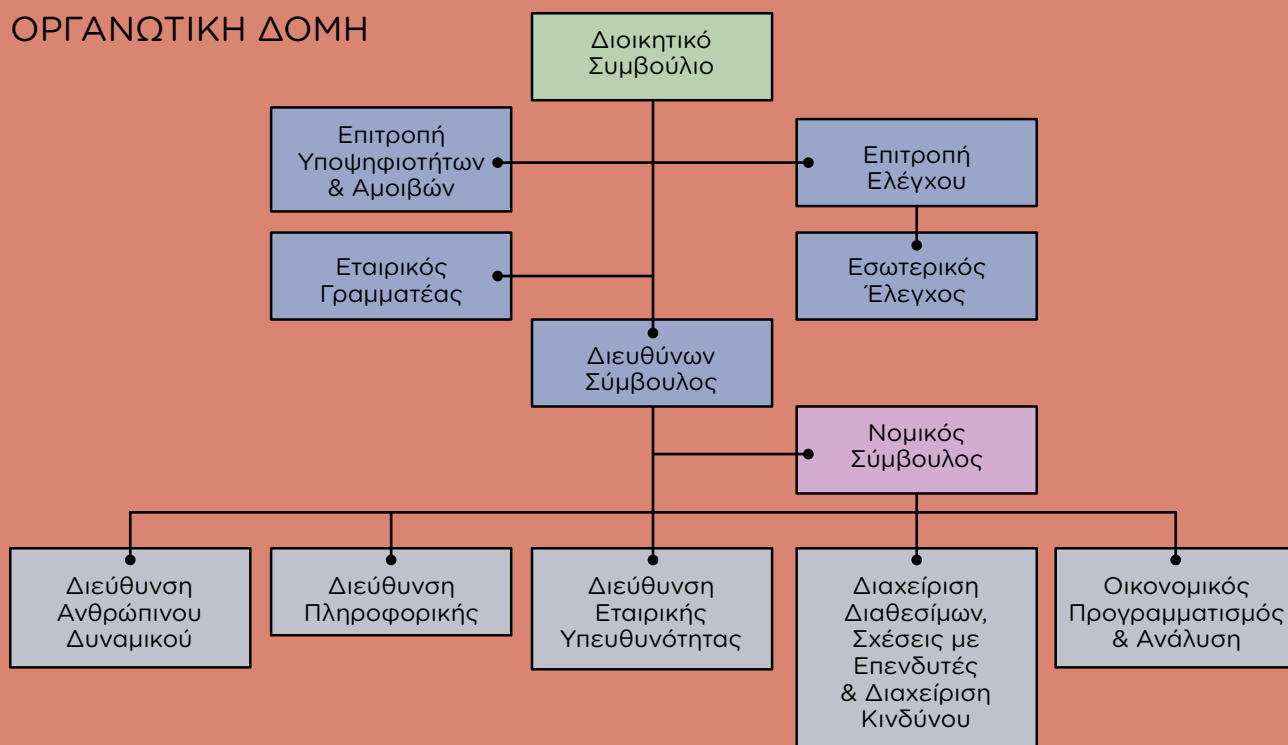
Στον Όμιλο FOURLIS, η εταιρική υπευθυνότητα έχει ενσωματωθεί στον τρόπο διοίκησής μας και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι των δραστηριοτήτων και των διοικητικών πρακτικών του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, η ορθή διαχείριση των θεμάτων κανονιστικής συμμόρφωσης και καταπολέμησης της διαφθοράς επηρεάζουν τη φήμη και την απόδοση του Ομίλου ενώ, αντίστοιχα, μειώνουν τους κινδύνους που σχετίζονται με περιστατικά μη συμμόρφωσης. Με την υπεύθυνη διαχείριση του θέματος συμβάλλουμε επίσης στην επίτευξη του Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης 16: «Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί» μέσω της προάσπισης των Νόμων και Κανονισμών τόσο σε εθνικό αλλά και σε Διεθνές επίπεδο.

ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ

Η προσέγγισή μας σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης βασίζεται και έχει ως προαπαιτούμενο τρεις βασικούς πυλώνες: την Εταιρική Διακυβέρνηση, την Επιχειρηματική Δεοντολογία και Καταπολέμηση της Διαφθοράς και την Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά. Ο τρόπος με τον οποίο διαχειριζόμαστε καθέναν από αυτούς τους πυλώνες περιγράφεται στη συνέχεια.

Το παρακάτω οργανόγραμμα αποτυπώνει τις δομές επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου με τις Επιτροπές αλλά και τις Διευθύνσεις της FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ (Δ.Σ.)

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

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

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

Οι Μέτοχοι της εταιρείας είναι αυτοί που ετησίως, κατά τη διάρκεια της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης, αξιολογούν την επίδοση και τη δραστηριότητα των μελών του Δ.Σ. Η τακτική Γενική Συνέλευση εκλέγει, επίσης, το Δ.Σ., τα ανεξάρτητα μέλη του καθώς και τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου. Το νέο Δ.Σ. του Ομίλου θα επανεκλεγεί εντός του α' εξαμήνου του 2017, καθώς τότε λήγει η θητεία του. Αναλυτικές πληροφορίες για τη λειτουργία και τα μέλη του Δ.Σ. εμπεριέχει η Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης. Στην ίδια Δήλωση, η οποία περιλαμβάνεται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση, περιγράφεται επίσης και η λειτουργία της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών και της Ελεγκτικής Επιτροπής.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.fourlis.gr

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 για τις εισηγμένες εταιρείες, που συντάχθηκε με πρωτοβουλία του ΣΕΒ και κατόπιν τροποποιήθηκε στο πλαίσιο της πρώτης αναθεώρησής του από το ΕΣΕΔ στις 28 Ιουνίου 2013, που αναγνώρισαν από κοινού τη συμβολή της Εταιρικής Διακυβέρνησης στη διαρκή βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων και την αδιάκοπη μεγέθυνση της αξιοπιστίας της ελληνικής αγοράς.

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

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

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

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.fourlis.gr



ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

II GRI 102-16 II

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

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

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

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

Στην παράγραφο 2 του Κώδικα Δεοντολογίας που είναι αναρτημένος στον ιστότοπο της Εταιρείας δίδονται οδηγίες για την «Επικοινωνία περιπτώσεων αντιδεοντολογικής ή μη σύννομης συμπεριφοράς» ως εξής:

«Η Γραμμή Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου FOURLIS λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, και καλώντας την, μπορεί κανείς να αναφέρει ανώνυμα ή επώνυμα, οποιουδήποτε προβληματισμούς για παραβιάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας ή μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία. Η πρόσβαση στη Γραμμή Κώδικα Δεοντολογίας επιτυγχάνεται καλώντας από κινητό ή σταθερό τηλέφωνο, τον αριθμό 210-6293010 ενώ ισχύει και η ηλεκτρονική διεύθυνση: codeofconduct@fourlis.gr»

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.fourlis.gr

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

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

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

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

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

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

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

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

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

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

Ο Κανονισμός Λειτουργίας περιλαμβάνει τα κάτωθι κεφάλαια:

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

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΑΜΟΙΒΩΝ

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

Ο Κανονισμός της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών, ο οποίος είναι αναρτημένος στον ιστότοπο του Ομίλου FOURLIS (www.fourlis.gr), περιλαμβάνει τα κάτωθι κεφάλαια:

- › Σκοπό της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών
- › Μέλη και θητεία της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών
- › Υπευθυνότητες της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών
- › Καθήκοντα και αρμοδιότητες της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών
- › Λειτουργία της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Αμοιβών

ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

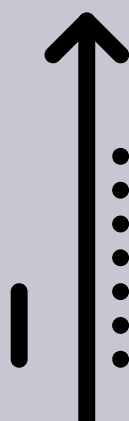
II GRI 205-3 II

Η αξιολόγηση της επίδοσής μας πραγματοποιείται βάσει των αναφορών που δεχόμαστε μέσω της τηλεφωνικής γραμμής και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Κώδικα Δεοντολογίας. Για την περίοδο 1/1-31/12/2016 καταγράφηκαν τρεις (3) αναφορές από εργαζομένους σε Εταιρεία του Ομίλου, μέσω της τηλεφωνικής γραμμής και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Κώδικα Δεοντολογίας, για τις οποίες έλαβε γνώση η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου. Από τις παραπάνω αναφορές η μία (1) αφορά καταγγελία για αυταρχική συμπεριφορά προϊσταμένου, μία (1) αίτημα για διευθέτηση ωραρίου εργασίας και μία (1) εξηγεί τους λόγους παραίτησης που κατά κύριο λόγο αφορούν τη διευθέτηση του ωραρίου εργασίας. Οι αναφορές αυτές, αφού αξιολογήθηκαν από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, διαβιβάστηκαν κατά περίπτωση στις αρμόδιες Διευθύνσεις και τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα ώστε όχι μόνο να αντιμετωπιστούν οι συγκεκριμένες συμπεριφορές αλλά και να αποτραπούν παρόμοια περιστατικά στο μέλλον. Καμία από τις παραπάνω αναφορές δεν αφορούσε περιστατικά καταπάτησης ανθρωπίνων δικαιωμάτων, δωροδοκίας ή διαφθοράς.

Εκτός των ανωτέρω, στο πλαίσιο της διαδικασίας που αφορά την ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης για την αντιμετώπιση περιπτώσεων απάτης, για την περίοδο από 1/1-31/12/2016 είχαμε οκτώ (8) αναφορές περιπτώσεων απάτης (χαμηλής σημαντικότητας) που διαπράχθηκαν από εργαζομένους ή με τη συμμετοχή τους. Οι περιπτώσεις αυτές εντοπίστηκαν από τη λειτουργία των ασφαλιστικών δικλίδων στις εξής περιοχές:

- διαχείρισης μετρητών
- διαχείρισης πόντων family card για προσωπικό όφελος ταμία
- διαχείρισης αποθεμάτων και
- εκμετάλλευσης της θέσης στην εταιρεία (προσφορά συναρμολόγησης επίπλων σε πελάτη για προσωπικό όφελος).

Σε όλες τις περιπτώσεις, αφού ενημερώθηκαν τα στελέχη της Διοίκησης των Εταιρειών, διακόπηκε η συνεργασία με τα πρόσωπα που διέπραξαν την απάτη.



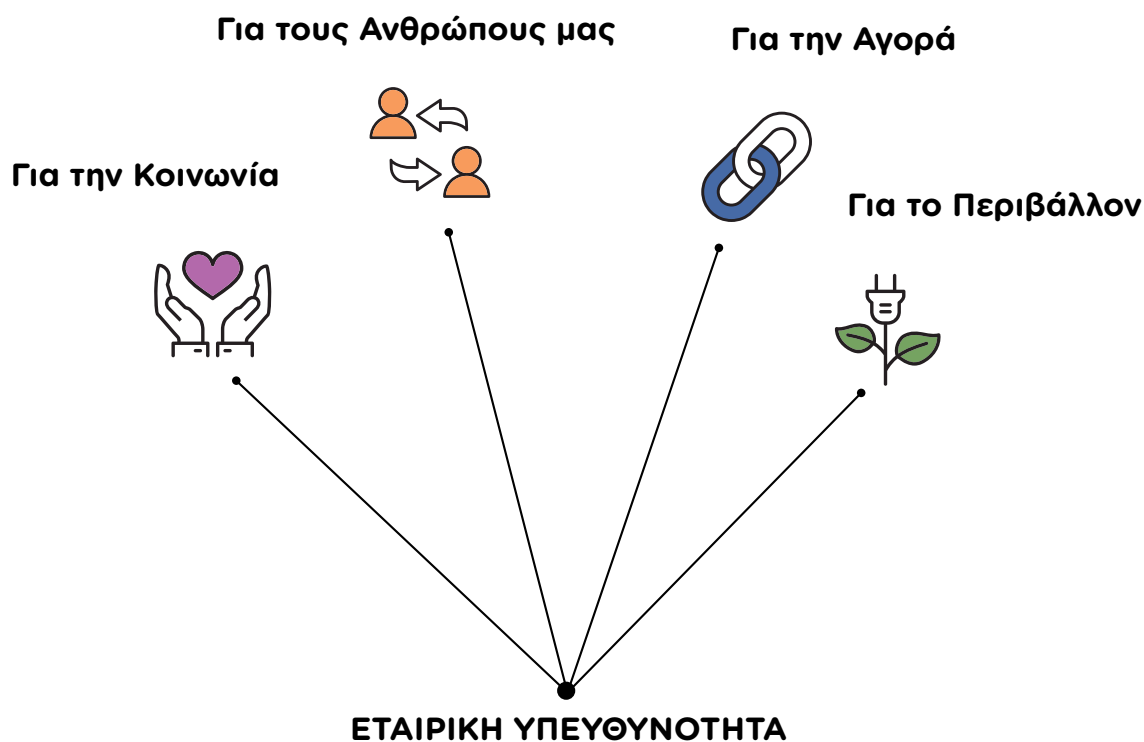
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

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

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

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



ΣΥΜΜΕΤΟΧΟΙ

II GRI 102-42 II

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

Έχοντας προσδιορίσει και ιεραρχήσει τους Συμμετόχους μας, επενδύουμε στη συνεχή και αμφίδρομη επαφή και επικοινωνία μαζί τους, με σκοπό τη διατήρηση μίας σταθερής ροής πληροφοριών, από και προς την εταιρεία, σχετικά με τα αιτήματα, τις ανησυχίες και τις προσδοκίες τους. Πιστεύουμε ότι η πληρέστερη κατανόηση των προσδοκιών και των αναγκών των Συμμετόχων μας, καθώς και ο ρόλος και οι απόψεις τους, είναι σημαντικά στοιχεία στην προσπάθειά μας για τη βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, για την υπεύθυνη και βιώσιμη λειτουργία και ανάπτυξή μας, καθώς και για τη μείωση τυχόν αρνητικής επίδρασης που προκύπτει από τις δραστηριότητές μας.

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



ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

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

ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

|| GRI 102-44 || GRI 102-46 ||

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της προσέγγισής μας σε θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης, στον Όμιλο FOURLIS διεξαγάγαμε ανάλυση ουσιαστικότητας των θεμάτων του Ομίλου, στις αρχές του 2016, ώστε να ιεραρχήσουμε εκείνα με τις σημαντικότερες οικονομικές κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις και όσα επηρεάζουν σημαντικά τα ενδιαφερόμενά μας μέρη

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε βασίστηκε στα νέα Πρότυπα GRI και περιελάμβανε τα εξής βήματα:

1

Αναγνώριση πιθανών θεμάτων και των ορίων τους, εντός και εκτός Ομίλου, βάσει μεταξύ άλλων του ευρύτερου πλαισίου βιωσιμότητας των χωρών δραστηριοποίησης του Ομίλου, της στρατηγικής και των ευρύτερων στόχων του Ομίλου, της επισκόπησης πρακτικών ομοειδών εταιρειών σε διεθνές επίπεδο για την αναγνώριση κλαδικών θεμάτων, καθώς και των αναγνωρισμένων από τη Διοίκηση προσδοκιών των Συμμετόχων του Ομίλου από υφιστάμενες μεθόδους διαβούλευσης.

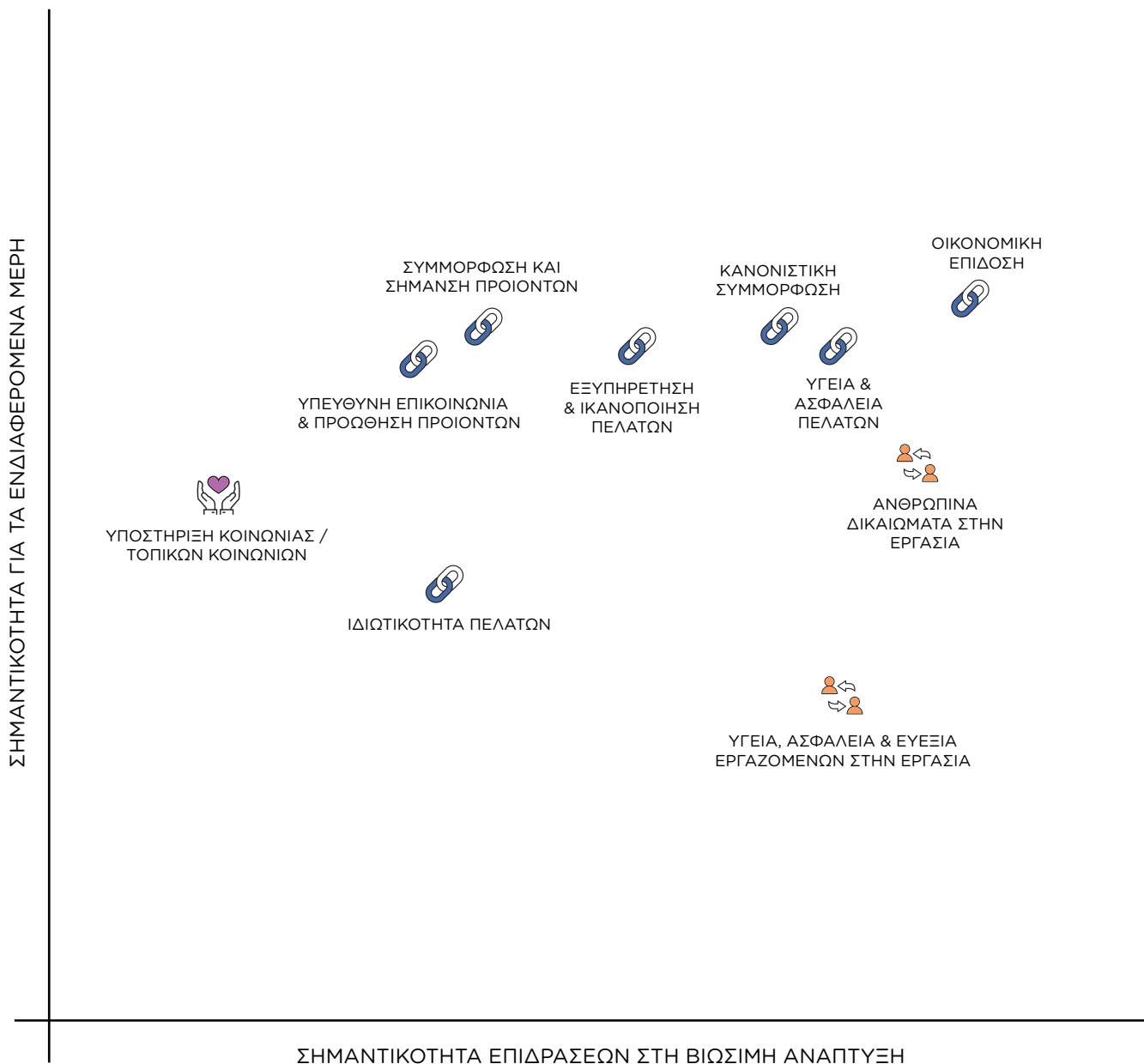
2

Ιεράρχηση θεμάτων, (α) ως προς τη σημασία των επιδράσεων τους στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, χρησιμοποιώντας σαν πλαίσιο αναφοράς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ και (β) ως προς την αναγνωρισμένη, από τη Διοίκηση, σημασία τους για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

3

Επικύρωση αποτελέσματος διαδικασίας, μέσω ειδικής συνάντησης εργασίας, στην οποία συμμετείχαν Ανώτατα στελέχη του Ομίλου. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας του Ομίλου παρουσιάζονται στην ακόλουθη εικόνα, ενώ τα όρια επίδρασης των ουσιαστικών θεμάτων βρίσκονται στη σελίδα 110 και η σύνδεσή τους με τις δημοσιοποιήσεις των Προτύπων GRI, στις σελίδες 105-109 αντίστοιχα.

ΧΑΡΤΗΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Για την Κοινωνία



Για την Αγορά



Για τους Ανθρώπους μας

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

II GRI 102-12 II GRI 102-16 II



ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΗΕ

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 τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, τις Συνθήκες Εργασίας, την Καταπολέμηση της Διαφθοράς και την Προστασία του Περιβάλλοντος, Αρχές τις οποίες στον Όμιλο FOURLIS δεσμευόμαστε να υιοθετούμε, να υποστηρίζουμε και να προωθούμε, μέσω της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας.

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

II GRI 102-13 II

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΝΩΣΕΙΣ

Ο Όμιλος FOURLIS συμμετέχει:

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

Ως μέλος, ο Όμιλος FOURLIS συμμετέχει και:

- Στην Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών (ΕΝ.ΕΙΣ.ΕΤ.)
- Στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α.)
- Στο Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.) με ενεργή συμμετοχή στις ομάδες Φορολογικών, Ανθρώπινου Δυναμικού, Εφοδιαστικής Αλυσίδας και Τεχνολογίας και Διαφάνειας

Η INTERSPORT ATHLETICS ΑΕ συμμετέχει στους παρακάτω φορείς:

- ΣΔΑΔΕ (Σύνδεσμος Διοικήσεως Ανθρώπινου Δυναμικού)
- Σ.Δ.Ε. (Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος)
- GRECA (Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου)
- Ε.Β.Ε.Π. (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Πειραιά)
- Σ.Ε.Λ.Π.Ε (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Λιανικών Πωλήσεων Ελλάδος)
- Ε.Α.Σ.Ε. (Ένωση Ανωτάτων Στελεχών Ελλάδος)
- Ε.Β.Ε.Θ. (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης)
- Ε.Β.Ε.Α (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)
- Σ.Ε.Β. (Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων)

Η HOUSEMARKET ΑΕ (IKEA) συμμετέχει στους παρακάτω φορείς:

- ΣΔΑΔΕ (Σύνδεσμος Διοικήσεως Ανθρώπινου Δυναμικού)
- GRECA (Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου)
- Σ.Ε.Λ.Π.Ε (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Λιανικών Πωλήσεων Ελλάδος)
- Σ.Δ.Ε. (Σύλλογος Διαφημιζομένων Ελλάδος)
- Σ.Ε.Β. (Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων)
- ΕΛΟΤ
- ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
- Ε.Β.Ε.Α. (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)
- Ε.Α.Σ.Ε. (Ένωση Ανωτάτων Στελεχών Ελλάδος)
- Ε.Β.Ε.Θ. (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης)
- ΕΛΛΗΝΟΣΟΥΗΔΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ
- Ε.Β.Ε.Χ. (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Χανίων)
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αχαΐας

Η TRADE LOGISTICS ΑΕΒΕ συμμετέχει στους παρακάτω φορείς:

- ILME Ινστιτούτο Logistics Management Ελλάδος

ΒΡΑΒΕΙΑ-ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2016

ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ	ΒΡΑΒΕΙΟ
	19 ^ο ΣΥΜΠΟΣΙΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ - KPMG	➤ Βραβείο Ανθρώπινου Δυναμικού στον Όμιλο για την Ενίσχυση της Εσωτερικής Επικοινωνίας του Ομίλου μέσω των social media (yammer)
	FORTUNE MOST ADMIRER COMPANIES IN GREECE 2016	➤ 18η Θέση για τη FOURLIS ΑΕ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ στις 20 πιο αξιολογούμενες εταιρείες της Ελλάδας
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΧΡΗΜΑ 2016	➤ Βραβείο Καλύτερης Εταιρείας 2016
	SUPERBRANDS 2016	➤ Corporate Superbrand
	RETAIL BUSINESS AWARDS 2016	➤ Κατάστημα Γλυφάδας - Κατηγορία Retail Store/Sportswear
	13th ANNUAL RESPONSIBLE BUSINESS AWARDS - Bulgarian Business Leader Forum (BBLF)	➤ 2ο βραβείο στην IKEA Βουλγαρίας και τη UNICEF για την καμπάνια SOFT TOYS FOR EDUCATION



02 ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

ΠΡΟΦΙΛ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

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

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



ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ*

Το 2016, ο Όμιλος FOURLIS αριθμούσε **3.904** εργαζομένους, εκ των οποίων οι 2.743 εργάζονται στην Ελλάδα και την Κύπρο.

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΦΥΛΟ

	2016		2015	
Σύμβαση Εργασίας				
Συμβάσεις Αορίστου Χρόνου	1.705	1.899	1.652	1.830
Συμβάσεις Ορισμένου Χρόνου	150	150	136	142

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΧΗ

	2016		2015	
Σύμβαση Εργασίας	Αορίστου	Ορισμένου	Αορίστου	Ορισμένου
Ελλάδα	2.300	127	2.311	82
Κύπρος	309	7	245	68
Ρουμανία	287	154	265	112
Βουλγαρία	462	12	418	16
Τουρκία	246	-	243	-

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΥΛΟ

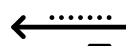
	2016		2015	
Σύμβαση Εργασίας				
Συμβάσεις Πλήρους Απασχόλησης	1.268	1.027	1.228	953
Συμβάσεις Μερικής Απασχόλησης	587	1.022	560	1.019

* Ο αριθμός εργαζομένων έχει εκφραστεί ως αριθμός ατόμων και αφορά την εικόνα στις 31/12/16 και 31/12/15 αντίστοιχα. Ως «εργαζόμενοι» ορίζονται οι άμεσα απασχολούμενοι στον Όμιλο. Σημειώνεται πως δεν πραγματοποιείται σημαντικό ποσοστό εργασιών από άτομα που δεν συγκαταλέγονται στην κατηγορία «εργαζόμενοι» όπως αυτή ορίζεται ανωτέρω. Τέλος, δεν υπάρχουν κανενός είδους διακυμάνσεις στον αριθμό των εργαζομένων του Ομίλου, όπως είναι οι εποχιακές διακυμάνσεις.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Για τον Όμιλό μας, ο σεβασμός και η προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων αποτελεί ουσιαστικό θέμα. Παράλληλα, αναγνωρίζουμε ότι αποτελεί ένα από τα κορυφαία ζητήματα βιωσιμότητας παγκοσμίως και ότι ο τρόπος που εμείς προσεγγίζουμε το θέμα αυτό συμβάλλει όχι μόνο στη βιώσιμη ανάπτυξη και σταθερότητα του Ομίλου μας αλλά και στη Βιώσιμη Ανάπτυξη σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησής μας.

Μέσω της υπεύθυνης διαχείρισης του θέματος των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, συνεισφέρουμε στην επίτευξη των εξής Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ:

> Στόχος 5

Ισότητα των Φύλων, μέσω της εξάλειψης κάθε είδους διάκρισης εναντίων των γυναικών

> Στόχος 8

Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη, μέσω της προστασίας των εργασιακών δικαιωμάτων, της διασφάλισης ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας για όλους και της εξάλειψης κάθε μορφής εξαναγκαστικής και παιδικής εργασίας.

> Στόχος 10

Λιγότερες Ανισότητες, μέσω της στήριξης και προώθησης της κοινωνικής και οικονομικής ενσωμάτωσης για όλους τους ανθρώπους, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, φυλής, εθνικότητας, θρησκείας ή οικονομικής κατάστασής.

> Στόχος 16

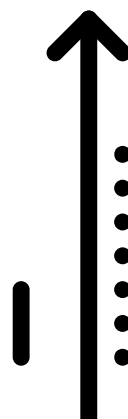
Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί, μέσω της προώθησης και εφαρμογής νόμων και πολιτικών που στοχεύουν στην αντιμετώπιση των διακρίσεων και της δραστηκής μείωσης όλων των μορφών βίας.

ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ

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 προσπάθεια αυτή έχει σαν βασικούς της άξονες:

- Τη συμμετοχή μας στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN GLOBAL COMPACT), μέσω του οποίου δεσμευόμαστε να τηρούμε τις αντίστοιχες Αρχές όπως για παράδειγμα εκείνες που αφορούν την προώθηση της ελευθερίας του συνδικαλιζέσθαι, την εξάλειψη της παιδικής και της καταναγκαστικής εργασίας καθώς και των διακρίσεων στο χώρο εργασίας. (βλ. Πίνακα Αναφοράς Προόδου, σελ. 104).
- τους Εσωτερικούς Κανονισμούς Εργασίας, οι οποίοι ρυθμίζουν εργασιακά θέματα όπως τις αμοιβές και παροχές του Ανθρώπινου Δυναμικού, την εκπαίδευση και την αξιολόγηση, τη συμπεριφορά στην εργασία και τις σχέσεις μεταξύ συναδέλφων, τις συνθήκες Υγιεινής και Ασφάλειας, την πειθαρχική διαδικασία καθώς και τη διαδικασία λύσης της εργασιακής σχέσης.
- τον Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος εστιάζει στην υποχρέωση των εργαζομένων για ηθική επαγγελματική συμπεριφορά και σε ζητήματα ίσης μεταχείρισης.
- την Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας (βλ. ενότητα «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών», σελ. 75), η οποία έχει αναπτυχθεί για να παρέχει τις καλύτερες δυνατές συνθήκες σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας τόσο για τους εργαζόμενους του Ομίλου όσο και για τους πελάτες και επισκέπτες των εγκαταστάσεών μας.
- τις υπεύθυνες πολιτικές προϊόντος των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου μας, οι οποίες έχουν στόχο την ασφάλεια και την ολοκληρωμένη πληροφόρηση του τελικού χρήστη των προϊόντων (βλ. ενότητα «Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων», σελ. 83).



ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η επίδοσή μας αξιολογείται βάσει των αναφορών που δεχόμαστε μέσω της τηλεφωνικής γραμμής και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Κώδικα Δεοντολογίας. Για την περίοδο αναφοράς δεν καταγράφηκαν περιστατικά διακρίσεων ή παραβίασης Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.





ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

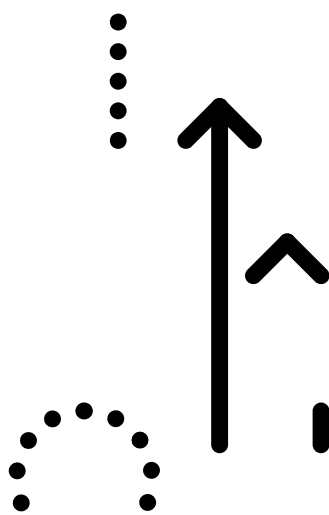
Παρά τις δύσκολες οικονομικές συγκυρίες, φροντίζουμε να δημιουργούμε νέες θέσεις εργασίας με την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων μας στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Με αυτόν τον τρόπο, δίνουμε έμφαση στην προσπάθεια να επανέλθει η ελληνική οικονομία σε σταθερούς ρυθμούς ανάπτυξης, ενώ ενισχύουμε τις τοπικές κοινωνίες και τονώνουμε τις εθνικές οικονομίες στις χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε.

Σε όποια από τις εταιρείες παρουσιάζεται ανάγκη κάλυψης νέων θέσεων εργασίας, τότε αυτές καλύπτονται άμεσα είτε με εσωτερική μετακίνηση / προαγωγή εργαζομένων (μέσω της διαδικασίας Ανοιχτής Στελέχωσης), είτε με απευθείας πρόταση αλλαγής θέσης / προαγωγής σε κάποιον εργαζόμενο (για υψηλόβαθμα στελέχη), είτε με νέα πρόσληψη.

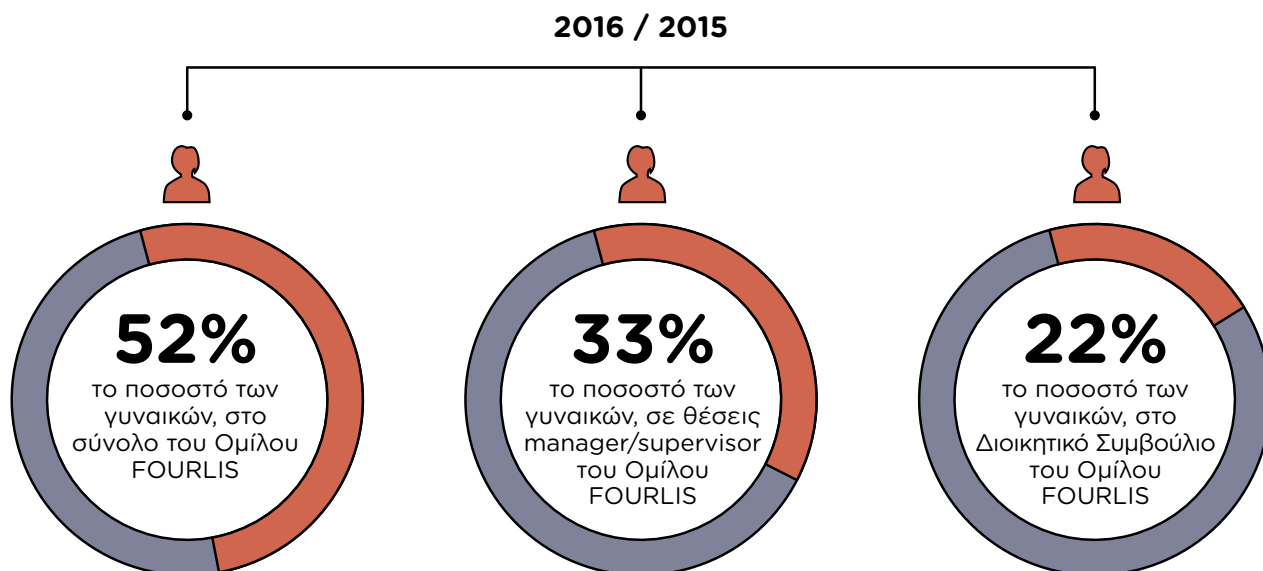
Η Πολιτική & Διαδικασία της Ανοιχτής Στελέχωσης (Open Resourcing) που εφαρμόζουμε, διασφαλίζει ότι οι θέσεις εργασίας προς κάλυψη ανακοινώνονται κατ' αρχάς στους εργαζόμενους του Ομίλου, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν υποψηφιότητα και να συμμετέχουν στη διαδικασία αξιολόγησης και επιλογής.

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

- Τα κριτήρια αξιολόγησης προσλήψεων να είναι κοινά σε όλες οι εταιρείες του Ομίλου μας, ώστε να διασφαλίζεται η ισότητα των ευκαιριών και η καταπολέμηση των διακρίσεων.
- Να δίνονται ίσες ευκαιρίες εξέλιξης μέσα από διαδικασίες εσωτερικής μετακίνησης και προαγωγών σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου.
- Να λαμβάνονται υπόψη οι ισορροπίες μεταξύ των δύο φύλων στις διαδικασίες επιλογής και ανάπτυξης των εργαζομένων μας.



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



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

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

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ* ΚΑΙ ΡΥΘΜΟΙ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ ΝΕΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ, ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΧΗ

2015

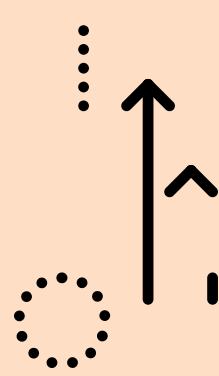
		Αριθμός αποχωρήσεων	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό αποχωρήσεων (%)	Αριθμός προσλήψεων	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό προσλήψεων (%)
Ηλ.Ομάδα	<30	860	1.271	67,7	544	1.271	42,8
	30-50	254	2.095	12,1	167	2.095	8,0
	50>	31	394	7,9	9	394	2,3
Φύλο	Άνδρες	595	1.788	33,3	394	1.788	22,0
	Γυναίκες	550	1.972	27,9	326	1.972	16,5
Σύνολο Ομίλου		1.145	3.760	30,5	720	3.760	19,1
Χώρα	Ελλάδα	247	2.393	10,3	220	2.393	9,2
	Κύπρος	78	313	24,9	71	313	22,7
	Ρουμανία	272	377	72,1	119	377	31,6
	Βουλγαρία	293	434	67,5	197	434	45,4
	Τουρκία	255	243	104,9	113	243	46,5

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ* ΚΑΙ ΡΥΘΜΟΙ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ ΝΕΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ, ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΧΗ

2016

		Αριθμός αποχωρήσεων	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό αποχωρήσεων (%)	Αριθμός προσλήψεων	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό προσλήψεων (%)
Ηλ.Ομάδα	<30	882	1.331	66,3	1.079	1.331	81,1
	30-50	337	2.144	15,7	347	2.144	16,2
	50>	35	429	8,2	23	429	5,4
Φύλο	Άνδρες	687	1.855	37,0	795	1.855	42,9
	Γυναίκες	567	2.049	27,7	654	2.049	31,9
Σύνολο Ομίλου		1.254	3.904	32,1	1.449	3.904	37,1
Χώρα	Ελλάδα	358	2.427	14,8	427	2.427	17,6
	Κύπρος	123	316	38,9	127	316	40,2
	Ρουμανία	245	441	55,6	333	441	75,5
	Βουλγαρία	320	474	67,5	350	474	73,8
	Τουρκία	208	246	84,6	212	246	86,2

* Ο αριθμός εργαζομένων έχει εκφραστεί ως αριθμός ατόμων και αφορά την εικόνα στις 31/12/16 και 31/12/15 αντίστοιχα.



ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΕ ΠΛΗΡΩΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΔΕΝ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΕ ΠΡΟΣΩΡΙΝΩΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΥΣ, ΚΑΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

	Ελλάδα		Κύπρος		Ρουμανία		Βουλγαρία		Τουρκία	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Ασφάλεια ζωής	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
Υγειονομική περίθαλψη	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Κάλυψη αναπηρίας και ανικανότητας	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
Γονική Άδεια	✓	✓	✓	✓						
Συνταξιοδοτικές παροχές	✓	✓	✓	✓						
Stock Option Plan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ 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 προκλήσεις στους τομείς εκπαίδευσης και κατάρτισης.

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

Συνολικά το θέμα της Κατάρτισης και της Εκπαίδευσης των εργαζομένων συνεισφέρει στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης 4 «Ποιοτική Εκπαίδευση» και 8 «Αξιοπρεπής Εργασία και Βιώσιμη Ανάπτυξη».

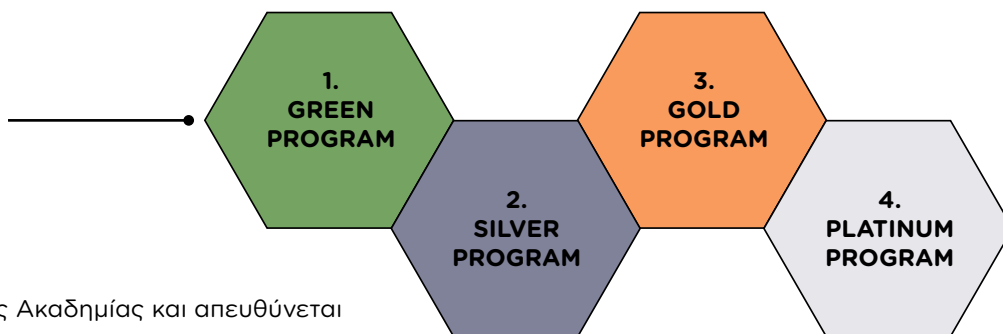


ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ

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

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

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



1. GREEN PROGRAM

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

2. SILVER PROGRAM

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

3. GOLD PROGRAM

Προγράμματα Ανάπτυξης για όλους τους Διευθυντές και Προϊστάμενους του Ομίλου FOURLIS

4. PLATINUM PROGRAM

Προγράμματα Ανάπτυξης για τα Ανώτατα Στελέχη του Ομίλου FOURLIS

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

Στο πλαίσιο της Ακαδημίας, το 2016 ξεκίνησε το πρόγραμμα **FOURLIS Retail MBA**. Το πρόγραμμα αυτό σχεδιάστηκε και δημιουργήθηκε το 2015, υπό την αιγίδα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και του ΣΕΛΠΕ, με κύριο στόχο να προσφέρει υψηλού επιπέδου γνώσεις από Πανεπιστημιακούς καθηγητές και υψηλόβαθμα στελέχη τόσο της Αγοράς όσο και του Ομίλου FOURLIS, σε ένα εύρος πεδίων που επικεντρώνεται κυρίως στη διοίκηση του Λιανεμπορίου.

Στο πρόγραμμα συμμετέχουν 16 εργαζόμενοι του Ομίλου σε κάθε τάξη και η επιλογή τους γίνεται βάσει μίας σειράς αντικειμενικών και αξιολογικών κριτηρίων. Κάθε χρόνο θα έχουμε μία καινούρια τάξη. Τα μαθήματα ξεκινούν τον Ιανουάριο και η συνολική διάρκεια του προγράμματος είναι τα 2,5 χρόνια. Πέραν των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που συμπεριλαμβάνονται στην Ακαδημία Γνώσης του Ομίλου FOURLIS για λόγους ανάπτυξης επαγγελματικών δεξιοτήτων και απευθύνονται σε κάθε εργαζόμενο ανάλογα με τη θέση εργασίας του, από το 2015 ξεκίνησε και ένας νέος θεσμός, αυτός των **Ανοιχτών Σεμιναρίων**. Τα σεμινάρια αυτά αποσκοπούν στην απόκτηση δεξιοτήτων από τους εργαζόμενους σε θεματολογία που δεν αφορά την κάλυψη γνώσεων στη θέση που σήμερα κατέχουν αλλά είναι απαραίτητα για την εξέλιξή τους. Ο νέος αυτός θεσμός θεσπίστηκε κατόπιν σχετικού αιτήματος εργαζομένων, όπως προέκυψε από την Έρευνα Εργασιακού Κλίματος 2014.

ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

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

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

II GRI 404-3 II

ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΤΑΚΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΔΟΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΤΟΥΣ, ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.

Η Διαδικασία της Αξιολόγησης και Ανάπτυξης, η οποία περιλαμβάνει την αξιολόγηση των μετρήσιμων συμφωνημένων στόχων αλλά και την αξιολόγηση των δεξιοτήτων και των συμπεριφορών των εργαζομένων, πραγματοποιείται μία φορά το χρόνο για όλους τους εργαζόμενους σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Στην εταιρεία HOUSEMARKET η διαδικασία πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο.

Στο έντυπο της Αξιολόγησης καταγράφονται, επίσης, και όλες οι ενέργειες που αφορούν το Πλάνο Ανάπτυξης των εργαζομένων.



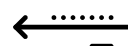
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΠΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΝ ΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΒΟΗΘΟΥΝ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΛΗΞΗΣ ΤΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΤΟΥΣ.

Θεματικές Ενότητες	2016	2015
Εταιρική Κουλτούρα (π.χ. Εισαγωγική Εκπαίδευση)	✓	✓
Υγιεινή & Ασφάλεια	✓	✓
Τεχνικές Πωλήσεων / Εξυπηρέτηση Πελατών	✓	✓
Πληροφορική-Συστήματα	✓	✓
Προϊοντικές εκπαιδεύσεις	✓	✓
Εκπαιδεύσεις σε εξειδικευμένα θέματα που άπτονται των λειτουργιών των Διευθύνσεων του Ομίλου (π.χ μισθοδοσία)	✓	✓
Ξένες Γλώσσες	✓	✓
Εργαλεία Ανάπτυξης για όλους τους εργαζομένους του Ομίλου	✓	✓
Ετήσια Διαδικασία Αξιολόγησης Απόδοσης & Ανάπτυξης	✓	✓
Διαχείριση της Δυναμικής των εργαζομένων του Ομίλου (Potential)	✓	✓
Προγράμματα Ανάπτυξης για νέους Διευθυντές & Προϊσταμένους (Ο ρόλος σου ως Manager, Παρέχοντας/ Λαμβάνοντας Εποικοδομητική Ανατροφοδότηση, Τεχνικές Συνεντεύξεων κ.α.)	✓	✓
Προγράμματα Ανάπτυξης για Διευθυντές & Προϊσταμένους (Διαχείριση Υφισταμένων, Διαχείριση Ομάδων Υψηλής Απόδοσης κ.α)	✓	✓
Προγράμματα Ανάπτυξης για τα Ανώτατα Στελέχη (Αποτελεσματική Διαχείριση & Ηγεσία Ομάδας, Διαχείριση Κρίσεων & Αλλαγής κ.α.)	✓	✓

ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ



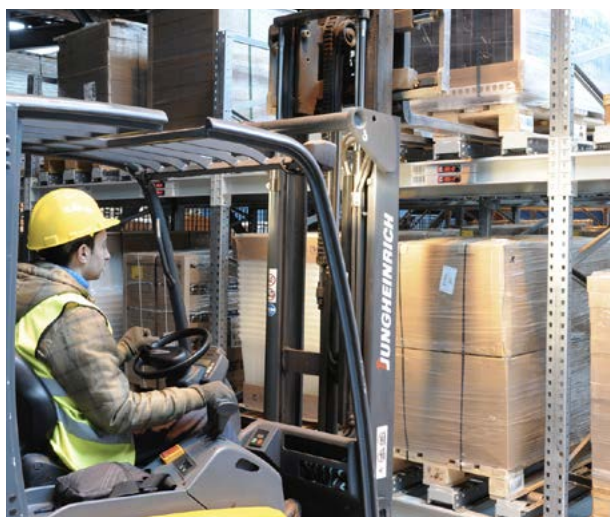
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

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

Μία σειρά δράσεων υλοποιούμε και για την ευεξία των εργαζομένων μας στην εργασία, ένα θέμα το οποίο επίσης θεωρούμε σημαντικό. Συνολικά, τα θέματα Υγείας, Ασφάλειας και Ευεξίας στην Εργασία έχουν ιδιαίτερα σημαντικές επιδράσεις στη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ομίλου μας και ο τρόπος με το οποίο τα διαχειριζόμαστε θεωρούμε ότι συνεισφέρει στην επίτευξη του Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης 8 «Αξιοπρεπής Εργασία και Βιώσιμη Ανάπτυξη», μέσω της διασφάλισης ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος για όλους τους εργαζόμενους.



ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ

Σημαντική προτεραιότητά μας αποτελεί η διασφάλιση της τήρησης της Πολιτικής Υγιεινής και Ασφάλειας με την πραγματοποίηση εντατικών επιθεωρήσεων από τεχνικούς ασφαλείας σε όλες τις εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου με τη σύνταξη ειδικής μελέτης εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου από τεχνικό ασφαλείας, σε συνέχεια της οποίας παρακολουθούμε τυχόν συστάσεις και προχωρούμε στην υλοποίηση σχετικών διορθωτικών ενεργειών.

Στον Όμιλο FOURLIS, τηρούμε ως ελάχιστη προϋπόθεση, τις απαιτήσεις της ελληνικής νομοθεσίας και του “ILO Code of Practice on Recording and Notification of Occupational Accidents and Diseases”. Επενδύουμε, επίσης, στη συνεχή και τακτική εκπαίδευση του συνόλου των εργαζομένων, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν σε έκτακτα περιστατικά που επηρεάζουν τόσο την ασφάλεια των ίδιων όσο και των πελατών και επισκεπτών των εγκαταστάσεών μας, ενώ ειδικά στα καταστήματα ΙΚΕΑ έχουμε δημιουργήσει και εσωτερικές ομάδες Safety, Πυρασφάλειας και Α' Βοηθειών.

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

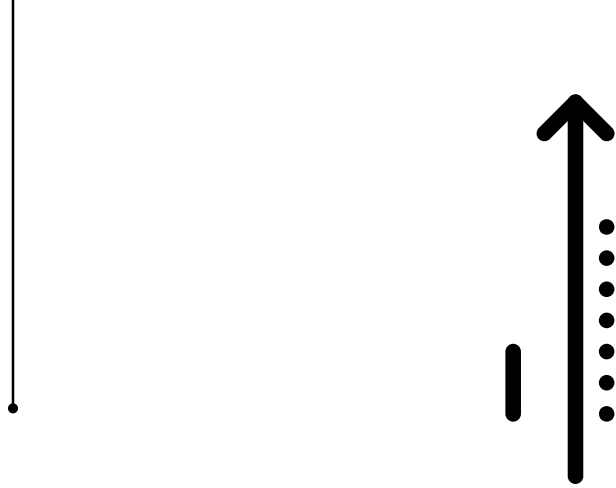
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΥ ΖΗΝ



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.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται συνοπτικά μερικές από τις σημαντικότερες δράσεις που υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος ΕΥ ΖΗΝ το 2016.





ΕΤΗΣΙΑ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ

Το 2016, όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου FOURLIS σε Ελλάδα, Κύπρο και Βουλγαρία είχαν την ευκαιρία να συμμετέχουν σε δωρεάν στιγμιαία εξέταση σακχάρου που πραγματοποιήθηκε σε εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου. Στις εξετάσεις πήραν μέρος 620 εργαζόμενοι.



ΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΙΣΟΡΡΟΠΗΜΕΝΗ ΔΙΑΤΡΟΦΗ

Το 2016 συνεχίστηκε, για πέμπτη χρονιά, το πρόγραμμα ΕΥ ΖΗΝ ΔΙΑΤΡΟΦΗ το οποίο υλοποιείται σε συνεργασία με Διαιτολόγο-Διατροφολόγο και αφορά τους εργαζόμενους στην IKEA. Στο πλαίσιο του προγράμματος παρέχεται, σε εβδομαδιαία βάση, μία διατροφική πρόταση βασισμένη στο ήδη διαθέσιμο μενού των εστιατορίων στην IKEA καθώς και χρήσιμες διατροφικές συμβουλές, με στόχο την καλύτερη δυνατή επιλογή πιάτων που συμβάλλουν σε μία συνολικά ισορροπημένη διατροφή.



ΑΘΛΗΤΙΚΑ ΤΟΥΡΝΟΥΑ

Το 2016 εργαζόμενοι του Ομίλου FOURLIS στην Αττική, τη Β. Ελλάδα και την Κύπρο συμμετείχαν στα καθιερωμένα κατά τόπους Αθλητικά Τουρνουά που διοργανώνει κάθε χρόνο ο Όμιλος. Το πρώτο αθλητικό τουρνουά της χρονιάς πραγματοποιήθηκε στην Κύπρο όπου οι εργαζόμενοι στις εταιρείες IKEA και INTERSPORT διαγωνίστηκαν σε αθλήματα στην παραλία. Ακολούθησε το Αθλητικό Τουρνουά της Θεσσαλονίκης με τη συμμετοχή εργαζομένων του Ομίλου από τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα και τα Ιωάννινα και τέλος η συμμετοχή του Ομίλου FOURLIS στους Εθνικούς Αγώνες Εργασιακού Αθλητισμού 2016, που διοργάνωσε ο Ελληνικός Οργανισμός Εργασιακής Άθλησης και Υγείας στο Στάδιο Ειρήνης και Φιλίας στην Αττική. Μέσω της διοργάνωσης, οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να αγωνιστούν σε ατομικά και ομαδικά αθλήματα όπως soccer 5x5, basket, beach volley, bowling, tennis, αγώνα δρόμου 5 χλμ κ.α



ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ως αποτέλεσμα της συνολικής διαχείρισής μας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, στην τελευταία Έρευνα Εργασιακού Κλίματος που πραγματοποιήθηκε το 2016, η περιοχή που συγκέντρωσε τη μεγαλύτερη ικανοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού μας είναι η Ασφάλεια.

Ο ακόλουθος πίνακας περιλαμβάνει πληροφορίες για την εταιρεία HOUSEMARKET.

II GRI 403-2 II

ΤΥΠΟΣ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΩΝ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΑΣΘΕΝΕΙΩΝ, ΧΑΜΕΝΩΝ ΗΜΕΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΩΝ ΑΠΟΥΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ, ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΑΝΑΤΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ, ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ ΚΑΙ ΦΥΛΟ.

ΕΛΛΑΔΑ										
	Αεροδρόμιο		Αιγάλεω		Ιωάννινα		Λάρισα		Θεσσαλονίκη	
Δείκτης Τραυματισμών	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών	0,40	0,97	0,82	1,09	0,58	1,31	0,60	1,07	0,19	0,27
Δείκτης Χαμένων ημερών εργασίας	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Δείκτης Αδικαιολογήτων απουσιών	0,00	0,00	2,21	2,92	0,58	1,31	0,18	0,60	0,15	0,02
Συνολικοί θάνατοι σχετικοί με εργασία	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Χανιά		Ηράκλειο		Κομοτηνή		Ρόδος		Πάτρα	
Δείκτης Τραυματισμών	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01
Δείκτης Χαμένων ημερών εργασίας	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00
Δείκτης Αδικαιολογήτων απουσιών	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,05	0,07	0,09
Συνολικοί θάνατοι σχετικοί με εργασία	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	ΚΥΠΡΟΣ									
Δείκτης Τραυματισμών	0,00	0,00								
Δείκτης Επαγγελματικών Ασθενειών	0,00	0,00								
Δείκτης Χαμένων ημερών εργασίας	0,00	0,00								
Δείκτης Αδικαιολογήτων απουσιών	0,00	0,00								
Συνολικοί θάνατοι σχετικοί με εργασία	0,00	0,00								

II GRI 403-3 II

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

Ο πίνακας αφορά στοιχεία του 2016



ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για τον Όμιλο FOURLIS, η εσωτερική επικοινωνία αποτελεί προτεραιότητα για την ομαλή λειτουργία του Οργανισμού. Για το λόγο αυτό φροντίζουμε να ενημερώνουμε και να εμπλέκουμε τους Ανθρώπους μας στις πρωτοβουλίες του Ομίλου, ενώ παράλληλα τους παρέχουμε τη δυνατότητα να επικοινωνούν μεταξύ τους, ανεξαρτήτως ιεραρχικής βαθμίδας.

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

- Χρήση, από το 2014, του νέου διαδικτυακού εργαλείου επικοινωνίας με την ονομασία “Yammer”. Πρόκειται για ένα «κλειστό» κοινωνικό δίκτυο, αποκλειστικά και μόνο για τους εργαζομένους του Ομίλου FOURLIS, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τα τρέχοντα νέα και τις δράσεις του Ομίλου, αλλά και να επικοινωνούν μεταξύ τους σε όποια εταιρεία του Ομίλου κι αν εργάζονται και σε όποια χώρα κι αν διαμένουν.
- Πληροφόρηση σχετικά με τις δράσεις της INTERSPORT και τα νέα προϊόντα της, μέσω μίας νέας εφημερίδας (newsletter) στη δημιουργία της οποίας συμμετέχουν και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι με προσωπικές ιστορίες εμπνευσμένες από τα τον αθλητισμό. Η εφημερίδα αυτή διανέμεται κάθε μήνα σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ηλεκτρονικά μέσω του yammer.

Η υπεύθυνη διαχείριση του θέματος της εσωτερικής επικοινωνίας θεωρούμε πως συμβάλει στην επίτευξη του Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης 8 «Αξιοπρεπής Εργασία και Βιώσιμη Ανάπτυξη», μέσω της διασφάλισης των εργασιακών δικαιωμάτων των εργαζομένων μας.

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

Τον Φεβρουάριο του 2016 πραγματοποιήθηκε νέα Έρευνα Εργασιακού Κλίματος. Μέσα από τα αποτελέσματα της Έρευνας προέκυψαν επιπλέον περιοχές προς δράση και περαιτέρω βελτίωση στον Όμιλό μας και από τον Οκτώβριο της ίδιας χρονιάς ξεκίνησαν δυναμικά οι ενέργειες, οι οποίες θα υλοποιηθούν σταδιακά μέχρι το 2018. Οι ενέργειες επικεντρώνονται στις πιο κάτω κατηγορίες:

- Επικοινωνία & Συνεργασία
- Εκπαίδευση & Ανάπτυξη
- Ισορροπία Προσωπικής-Εργασιακής Ζωής
- Διοίκηση & Οργανωτικά Θέματα

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

ΘΕΣΜΟΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ FOURLIS



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

Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιούμε τους θεσμούς που παρουσιάζονται στη συνέχεια.



ΒΡΑΒΕΥΣΗ ΠΟΛΥΕΤΙΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Μέσα από το θεσμό αυτό, επιβραβεύονται οι εργαζόμενοι του Ομίλου που για χρόνια έχουν προσφέρει και συμβάλει στην επίτευξη των στόχων του (10, 20 και 30 χρόνια αναγνώρισης και προσφοράς). Το 2016, αναγνωρίστηκε η πολυετής προσφορά 114 εργαζομένων στην Ελλάδα, 11 στη Ρουμανία και 2 στην Κύπρο.

ΑΝΑΔΕΙΞΤΕ ΕΚΕΙΝΟΥΣ ΠΟΥ ΞΕΧΩΡΙΖΟΥΝ - ΖΟΥΜΕ ΜΕ ΤΙΣ ΑΞΙΕΣ 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 2016, μέσα από το θεσμό αυτό αναδείχθηκαν και βραβεύτηκαν 17 εργαζόμενοι.

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΤΡΟΦΙΩΝ

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

Ακαδημαϊκό έτος	Αριθμός Υποτροφιών	Αξία Υποτροφιών
2013-2014	5	3.000€ έκαστη
2014-2015	5	3.500€ έκαστη
2015-2016	5	3.000€ έκαστη
2016-2017	5	3.000€ έκαστη

ΒΡΑΒΕΥΣΗ ΑΡΙΣΤΟΥΧΩΝ ΜΑΘΗΤΩΝ

Κάθε χρόνο, στον Όμιλο FOURLIS βραβεύουμε παιδιά εργαζομένων που είτε είναι αριστούχοι μαθητές, είτε εισήχθησαν σε Ανώτερα και Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Το 2016, συνολικά 93 μαθητές σε Ελλάδα, Κύπρο, Βουλγαρία, Ρουμανία και Τουρκία βραβεύτηκαν είτε για τις επιδόσεις τους στο σχολείο, είτε για την εισαγωγή τους σε πανεπιστημιακά ιδρύματα της χώρας τους, σε γιορτές που πραγματοποιήθηκαν παρουσία των γονιών τους αλλά και στελεχών της διοίκησης του Ομίλου FOURLIS.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ «INVESTORS IN PEOPLE»

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

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

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

Το πρότυπο εξετάζει τις ακόλουθες 10 περιοχές:

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





03
ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

**ΜΑΖΙ
ΓΙΑ ΜΙΑ
ΚΑΛΥΤΕΡΗ
ΖΩΗ!**

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ / ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

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

Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκουμε να βρισκόμαστε σε διαρκή σύνδεση και επαφή με τις τοπικές αλλά και την ευρύτερη κοινωνία, τους πολίτες, την τοπική αυτοδιοίκηση, φορείς, οργανισμούς, μη κυβερνητικές οργανώσεις, κ.α., στις χώρες και στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιούμαστε, καθώς με τον τρόπο αυτό είμαστε σε θέση ενημερωνόμαστε συνεχώς για τις ανάγκες τους, να τις κατανοούμε, να τις αξιολογούμε και να προχωράμε στον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγραμμάτων και δράσεων που ανταποκρίνονται στις σημαντικότερες από αυτές.

Μέσω της κοινωνικής μας υπευθυνότητας στόχος μας είναι, επίσης, να ενισχύουμε διαρκώς την ευρύτερη συμβολή μας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη των κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε συμβάλλοντας, μέσω του κοινωνικού μας έργου και στο βαθμό του δυνατού, στην επίτευξη των παρακάτω Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ: Στόχος 1 «Μηδενική Φτώχεια», Στόχος 2 «Μηδενική Πείνα», Στόχος 4 «Ποιοτική Εκπαίδευση», Στόχος 8 «Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη», Στόχος 11 «Βιώσιμες Πόλεις και Κοινότητες», και Στόχος 16 «Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί».

II GRI 413-1 II

ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ

Σε συνέχεια της αξιολόγησης και ιεράρχησης των ουσιαστικότερων αναγκών των πολιτών και των κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε, η Διεύθυνση Κοινωνικής Υπευθυνότητας βρίσκεται σε διαρκή και στενή επαφή και συνεργασία με στελέχη του συνόλου των εταιρειών του Ομίλου τόσο κεντρικά όσο και ανά γεωγραφική περιοχή, προκειμένου να σχεδιάζουν, να συντονίζουν και να υλοποιούν, από κοινού, δράσεις για την ικανοποίησή τους.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται μερικά από τα σημαντικότερα προγράμματα και δράσεις που υλοποιήθηκαν το 2016 για την υποστήριξη της κοινωνίας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΤΑΘΜΟΙ ΧΑΡΑΣ»

Το 2016 η IKEA και ο Όμιλος FOURLIS συνέχισαν το πρόγραμμα «Σταθμοί Χαράς» το οποίο δημιουργήθηκε πριν τέσσερα χρόνια και μέσω του οποίου στηρίζουν δημοτικούς βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς στις ευρύτερες περιοχές των καταστημάτων IKEA σε όλη την Ελλάδα, διαμορφώνοντας λειτουργικούς χώρους όπου τα παιδιά θα μπορούν να περνούν όμορφες στιγμές. Κάθε σταθμός εξοπλίζεται πάντα με βάση τις ανάγκες των παιδιών, την εμπειρία των διακοσμητών της IKEA και σε συνεργασία με τους παιδαγωγούς των σταθμών και τις αρμόδιες Δημοτικές Αρχές.

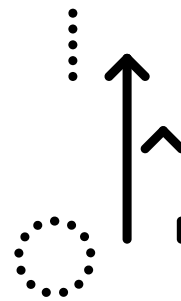
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Το 2016 η IKEA προχώρησε στον εξοπλισμό 10 δημοτικών βρεφονηπιακών και παιδικών σταθμών ανά την Ελλάδα, ενώ από το 2013 έως το 2016 έχει διαθέσει προϊόντα σε περισσότερους από 35 σταθμούς σε Ήπειρο, Θεσσαλία, Θεσσαλονίκη, Κρήτη και Αττική.

Το 2017 η IKEA και ο Όμιλος FOURLIS θα συνεχίσουν την υλοποίηση του προγράμματος «Σταθμοί Χαράς» με τον πλήρη εξοπλισμό περισσότερων από 20 δημοτικών βρεφονηπιακών και παιδικών σταθμών, σε συνεργασία με τους υπεύθυνους των σταθμών και τις αρμόδιες τοπικές αρχές.

10 δημοτικούς βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς εξόπλισε η IKEA το 2016





ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ & ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ — ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Το 2016, η IKEA σε συνεργασία με το Δίκτυο Εθελοντών «Δημοσιογράφοι σε Δράση - Journalists Acting», συνέχισε και ολοκλήρωσε το πρόγραμμα εξοπλισμού βιβλιοθηκών για παιδιά και νέους σε ακριτικές και απομακρυσμένες περιοχές της Ελλάδας, εκεί δηλαδή όπου τα παιδιά στερούνται πρόσβασης σε βασικές υποδομές γνώσης και ψυχαγωγίας. Στο πλαίσιο του προγράμματος, το οποίο ξεκίνησε το 2014, η IKEA ανέλαβε τη μελέτη και τον σχεδιασμό των βιβλιοθηκών, ενώ προσέφερε τον απαιτούμενο εξοπλισμό και ανέλαβε τη διακόσμησή τους.

Το 2016 εξοπλίστηκαν και διαμορφώθηκαν πλήρως τέσσερις βιβλιοθήκες, στις περιοχές Βαρικό Φλώρινας, Αχλαδοχώρι Σερρών, Νευροκόπι Δράμας και Κορέστεια Καστοριάς, οι οποίες αφορούν περίπου 640 παιδιά. Το πρόγραμμα περιλάμβανε συνολικά τη διαμόρφωση και τον εξοπλισμό 10 βιβλιοθηκών σε διάφορα ακριτικά μέρη της Ελλάδας (Κρανιά Γρεβενών, Λιβάδι Ελασσόνας, Κουκλιοί Ιωαννίνων, Μουριές Κιλκίς, Δίκαια Έβρου, Μεταξάδες Έβρου) και έπειτα από την ολοκλήρωσή του περίπου 1.500 παιδιά και νέοι έχουν πλέον πρόσβαση στον κόσμο των βιβλίων αλλά και σε περαιτέρω εκπαιδευτικό υλικό σε ένα ευχάριστο και λειτουργικό περιβάλλον.

4 βιβλιοθήκες εξόπλισε και διαμόρφωσε η IKEA το 2016



«ΓΕΥΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΠΟΥ ΜΑΣ»

Για τρίτη συνεχή χρονιά πραγματοποιήθηκαν οι εκδηλώσεις «Γεύσεις του Τόπου μας», με στόχο την ανάδειξη και στήριξη της τοπικής παραγωγής. Οι εκδηλώσεις φιλοξενήθηκαν στα πάρκινγκ των καταστημάτων ΙΚΕΑ στη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα και τα Ιωάννινα, με οικοδεσπότη τον σεφ Δημήτρη Σκαρμούτσο. Οι επισκέπτες είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν προϊόντα τοπικής παραγωγής και να δοκιμάσουν παραδοσιακά εδέσματα από τα χέρια του διάσημου σεφ.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με αφορμή τις εκδηλώσεις «Γεύσεις του Τόπου μας» η ΙΚΕΑ πραγματοποίησε παράλληλη δράση και διέθεσε το ισόποσο του 5% των εσόδων των καταστημάτων ΙΚΕΑ από την αντίστοιχη ημέρα διεξαγωγής της εκδήλωσης σε κάθε πόλη, για τη στήριξη δημοτικών παιδικών και βρεφονηπιακών σταθμών των ευρύτερων περιοχών με τη μορφή επίπλων και απαραίτητων ειδών.

Ανάδειξη & στήριξη της τοπικής παραγωγής

8 DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



ΔΩΡΕΑ ΓΕΥΜΑΤΩΝ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ «ΜΠΟΡΟΥΜΕ»

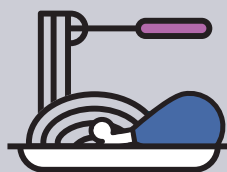
Από το 2012 η IKEA και ο Όμιλος FOURLIS συνεργάζονται με το ΜΠΟΡΟΥΜΕ, την Μη Κερδοσκοπική Οργάνωση που δρα υπέρ της καταπολέμησης της σπατάλης του περισσευούμενου φαγητού και της αξιοποίησής του για κοινωφελή σκοπό σε όλη την Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας, το 2016 συνεχίστηκε η προσφορά, σε καθημερινή βάση, των γευμάτων που δεν διατίθενται στα εστιατόρια των καταστημάτων IKEA στην Ελλάδα αλλά και στο εστιατόριο των κεντρικών γραφείων του Ομίλου, για τη σίτιση συνανθρώπων μας που βρίσκονται σε ανάγκη.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

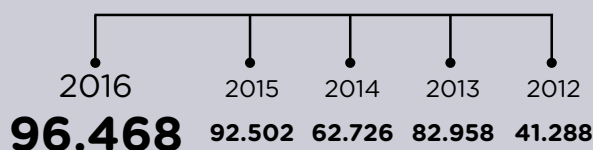
Από το 2012, γεύματα έχουν διατεθεί στους παρακάτω φορείς:

- › Σωματείο ΡΕΤΟ Ελλάς (Αττική)
- › Κοινωνικό Παντοπωλείο Δήμου Αιγάλεω (Αττική)
- › Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Αιγάλεω (Αττική)
- › Κοινοτικό Σπίτι «ΑΡΙΑΔΝΗ» (Αττική)
- › Ενοριακό Συσσίτιο Ιερού Ναού Εσταυρωμένου Ταύρου (Αττική)
- › Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Θεσσαλονίκης
- › Κοινωνικό Συσσίτιο Τούμπας (Θεσσαλονίκη)
- › Ιερός Ναός Τριών Ιεραρχών Ευόσμου (Θεσσαλονίκη)
- › Ιερός Ναός Αγίου Γεωργίου Λαρίσης
- › Ενορία Αγίων Σαράντα (Λάρισα)
- › Μητρόπολη Ιωαννίνων

Προσφορά γευμάτων σε εκείνους που το έχουν ανάγκη



ΜΕΡΙΔΕΣ





INTERSPORT «ΦΤΑΝΟΥΜΕ ΣΤΑ ΑΚΡΑ»

Το 2016 η INTERSPORT πραγματοποίησε για 6η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Φτάνουμε στα Άκρα», μέσω του οποίου επισκέπτεται δημόσια δημοτικά σχολεία σε απομακρυσμένες και ακριτικές περιοχές της Ελλάδας και προσφέρει δωρεάν αθλητικό εξοπλισμό για το μάθημα της Φυσικής Αγωγής. Την αποστολή της INTERSPORT συνοδεύουν αθλητές τοπικών συλλόγων οι οποίοι μιλούν στα παιδιά για τη σημασία της άθλησης και της σωστής διατροφής για τη ζωή τους. Η ενέργεια «Φτάνουμε στα Άκρα» είναι μια πρωτοβουλία που υπηρετεί την αποστολή της INTERSPORT να εμψυχήσει τις αξίες του αθλητισμού σε παιδιά και να δημιουργήσει τις απαραίτητες προϋποθέσεις ώστε να έχουν πρόσβαση σε αυτόν. Για το λόγο αυτό, προτεραιότητα του προγράμματος αποτελούν οι περιοχές και τα σχολεία εκείνα τα οποία χρήζουν μεγαλύτερης ευαισθητοποίησης λόγω της περιορισμένης πρόσβασής τους σε αθλητικές διοργανώσεις και εγκαταστάσεις.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Το 2016 η κινητή μονάδα της INTERSPORT επισκέφθηκε 26 δημόσια δημοτικά σχολεία και περίπου 2.000 μαθητές στους νομούς Τρικάλων, Καρδίτσας και Ευρυτανίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2011, μέσω της δράσης αυτής, η INTERSPORT έχει επισκεφθεί 163 δημοτικά σχολεία και περισσότερα από 17.000 παιδιά σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας. Για την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου, σημαντική είναι κάθε φορά και η εθελοντική συμβολή των εργαζομένων της INTERSPORT και του Ομίλου FOURLIS.

26 δημοτικά σχολεία και περίπου **2.000** μαθητές
επισκέφθηκε η κινητή μονάδα της INTERSPORT





«ΠΑΙΖΟΥΜΕ ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΚΑΛΟ ΣΚΟΠΟ»

Η IKEA στήριξε, για ακόμα μία φορά, τα δικαιώματα των παιδιών, συμμετέχοντας στην καμπάνια «ΠΑΙΖΟΥΜΕ ΜΑΖΙ για καλό σκοπό». Από τις 20 Νοεμβρίου έως και τις 24 Δεκεμβρίου 2016 η IKEA, με κάθε αγορά ενός λούτρινου παιχνιδιού ή ενός βιβλίου, προσέφερε 1€ για τη στήριξη του δικαιώματος των παιδιών στο παιχνίδι και τη σωστή ανάπτυξη, μέσω προγραμμάτων οργανισμών όπως η UNICEF και το Save the Children.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα ποσά που συγκεντρώθηκαν έχουν ως εξής:

Ελλάδα	59.230 €
Κύπρος	15.172 €
Βουλγαρία	21.035 €



ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΣΤΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ IKEA

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

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος, το 2016, στα καταστήματα IKEA φιλοξενήθηκαν ο Σύλλογος ΦΡΟΝΤΙΔΑ και η UNICEF.



Η FOURLIS Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΜΕΛΟΣ ΣΤΟ ΔΙΑΖΩΜΑ

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



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



Η FOURLIS Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΝ ΟΦΕΛΤΗ

Ο Όμιλος FOURLIS στηρίζει το Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο ΟΦΕΛΤΗΣ - Ο ΦΙΛΟΣ ΤΗΣ ΝΕΜΕΑΣ, που ιδρύθηκε με σκοπό την αρωγή στην υλοποίηση του προγράμματος ανάδειξης της πολιτιστικής κληρονομιάς του αρχαιολογικού χώρου της Νεμέας. Στόχος του ΟΦΕΛΤΗ είναι η μερική αναστήλωση του ναού του Νεμείου Διός και η καθιέρωση των Νέμεων Αγώνων στην αυθεντική τους μορφή, ενώ όραμά του είναι η προβολή της αρχαιολογικής περιοχής της Νεμέας και η εθνική και διεθνής της αναγνώριση ως «Τόπο Προορισμού» υψηλού επιπέδου επισκεπτών με πολιτιστικά ενδιαφέροντα.



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



Η FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Περιβάλλοντος & Πολιτισμού, όπως δηλώνει και το όνομά της, αγωνίζεται από το 1972 για το περιβάλλον και τον πολιτισμό της χώρας μας. Για το περιβάλλον, λόγω της πολυσύνθετης κρίσης που περνά ο κόσμος μας, οικολογικής και περιβαλλοντικής. Για τον πολιτισμό, διότι αφενός τα αίτια της περιβαλλοντικής κρίσης είναι πολιτισμικά και αφετέρου τα μνημεία και άλλα δημιουργήματα παραδοσιακών κοινωνιών είναι συνήθως καθαυτά αξιοθαύμαστα, όμως συχνά εν-

σαρκώνουν μια στάση ζωής που έχει πολλά να προσφέρει στους σημερινούς περιβαλλοντικούς μας προβληματισμούς. Γι' αυτόν άλλωστε το λόγο η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ εξαρχής ενδιαφέρθηκε και ενδιαφέρεται όχι μόνο για τον παραδοσιακό αλλά και για τον σύγχρονο πολιτισμό, ιδιαίτερα όπου έχει κάτι να συνεισφέρει στην αντιμετώπιση της πολυσύνθετης περιβαλλοντικής κρίσης της εποχής μας.

Για περισσότερες πληροφορίες και τα αποτελέσματα των δράσεων της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα **www.ellet.gr**



ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΒΙΑΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ (ΣΠΑΒΟ)

Η IKEA Κύπρου ανέλαβε τον πλήρη εξοπλισμό και τη διακόσμηση του νέου τριώροφου χώρου του Συνδέσμου για την Πρόληψη και την Αντιμετώπιση της Βίας στην Οικογένεια (ΣΠΑΒΟ) για τη

φιλοξενία θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας. Το έργο αυτό υλοποιήθηκε με στόχο τη δημιουργία ζεστών, λειτουργικών και καλαίσθητων χώρων όπου οι άνθρωποι που φιλοξενούνται θα νιώθουν οικεία. Παράλληλα διαμορφώθηκαν αίθουσες γραφείων και συνεδριάσεων οι οποίες θα χρησιμοποιούνται από το προσωπικό καθώς και δωμάτια συμβουλευτικής θεραπείας αλλά και χώροι παιχνιδιού για τα παιδιά.





Η ΙΚΕΑ ΒΟΥΛΓΑΡΙΑΣ ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ

Η ΙΚΕΑ Βουλγαρίας πραγματοποίησε μία σειρά ενεργειών σε συνεργασία με την UNICEF Βουλγαρίας με στόχο τη στήριξη παιδιών και νέων από ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Συγκεκριμένα, προχώρησε στον εξοπλισμό και τη διαμόρφωση τεσσάρων κέντρων για την προστασία, την υποστήριξη και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε παιδιά, νέους και τις οικογένειές τους, στις πόλεις Σούμεν, Νόβα Ζαγόρα, Κότελ και Μπερκόβιτσα στη Βουλγαρία.

Επιπλέον:

- › Φιλοξένησε στους χώρους του καταστήματος τη UNICEF με στόχο την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού γύρω από τα παιδιά πρόσφυγες.
- › Δημιούργησε ένα χώρο για παιδιά στο μουσείο Μουσείο, καθώς και στο Εθνικό Πολυτεχνικό Μουσείο στη Σόφια.

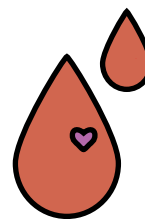
Η ΙΚΕΑ Βουλγαρίας βραβεύτηκε για το σύνολο των δράσεών της, σε συνεργασία με τη UNICEF, στο Bulgarian Business Leaders Forum (BBLF).

4 κέντρα για παιδιά, νέους και τις οικογένειές τους εξόπλισε και διαμόρφωσε η ΙΚΕΑ Βουλγαρίας το 2016



ΕΤΑΙΡΙΚΟΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ





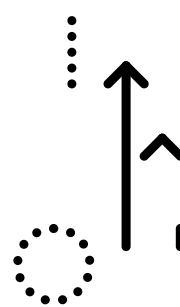
ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑ 2016

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

	2016	2015	2014	2013	2012
Ελλάδα	218	246	307	329	309
Κύπρος	57	53	62	66	49
Βουλγαρία	18	12	10	32	58
Ρουμανία	-	152	30	-	-
Τουρκία	-	-	3	-	8

293 φιάλες αίμα συγκεντρώθηκαν το 2016





ΔΩΡΕΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΕΙΔΩΝ ΠΡΩΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Με αφορμή τις γιορτές των Χριστουγέννων, το 2016 οι εργαζόμενοι στον Όμιλο FOURLIS συγκέντρωσαν τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης, τα οποία προσέφεραν σε οργανισμούς στην Ελλάδα και την Κύπρο με στόχο τη στήριξη του έργου τους.

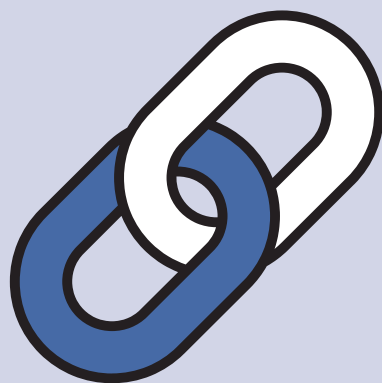
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μέσω της κίνησης αυτής στήριξαν τους παρακάτω φορείς:

- › Αττική: Μερόπειο Ίδρυμα, Στέγη Κοριτσιού «Αγία Άννα», Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας
- › Θεσσαλονίκη: Άρσις, Ελληνικό Παιδικό Χωριό στο Φίλυρο
- › Κομοτηνή: Ιερό Καθεδρικό Ναό Ευαγγελισμού της Θεοτόκου
- › Λάρισα: Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Λαρισαίων
- › Ιωάννινα: Ορφανοτροφείο της Ιεράς Μονής Ντουραχάνης, Κιβωτός του Κόσμου Ηπείρου
- › Ηράκλειο: Το Κέντρο Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας των Παιδικών Χωριών SOS
- › Χανιά: Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Χανίων
- › Πάτρα: Κοινωνικό Παντοπωλείο Πάτρας
- › Κύπρος: Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός

Συνολικά συγκεντρώθηκαν και διανεμήθηκαν
100 κούτες & **99** σακούλες με προϊόντα.

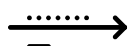




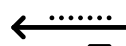
04 ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ



ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Για τον Όμιλο FOURLIS, το θέμα της Υγείας και της Ασφάλειας των πελατών αποτελεί δέσμευση ευθύνης και ουσιαστικό θέμα βιωσιμότητας. Κάθε χρόνο εκατομμύρια άνθρωποι (34.268.669 το 2016) επισκέπτονται τα καταστήματα λιανικής των εταιρειών του Ομίλου, σε όλες τις χώρες παρουσίας του, και επιλέγουν τα προϊόντα μας.

Το υψηλό επίπεδο Υγείας και Ασφάλειας αυξάνει σημαντικά την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών μας και ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών μας. Διασφαλίζοντας πως τηρούμε απαρέγκλιτα όλους τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς που αφορούν τις επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών μας στην υγεία και ασφάλεια των πελατών, συνεισφέρουμε στον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 16 «Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί» καθώς έτσι προάγουμε το κράτος δικαίου τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.



ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

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

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

- › Συνεργασία με εξωτερική υπηρεσία προστασίας και πρόληψης ατυχημάτων
- › 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 risk» με στόχο την πρόληψη ατυχημάτων στα καταστήματα IKEA
- › Εκπαίδευση Ομάδων Α' Βοηθειών
- › Εκπαίδευση Ομάδων Πυρασφάλειας και Πυρόσβεσης
- › Λειτουργία ιατρείων εξοπλισμένων με ιατρικά κρεβάτια και αυτόματο εξωτερικό απινιδωτή σε όλα τα καταστήματα IKEA
- › Παροχή ειδικού αμαξιδίου στην είσοδο των καταστημάτων IKEA, καθώς και ειδικά διαμορφωμένων τουαλετών και θέσεων πάρκινγκ με σκοπό τη δυνατότητα ασφαλούς παραμονής και μετακίνησης και τη διευκόλυνση ατόμων με ειδικές ανάγκες
- › Πιστοποίηση κατά το διεθνές πρότυπο ISO 22000 για την ασφάλεια των τροφίμων που διατίθενται στα εστιατόρια IKEA

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

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

Ειδικότερα, η εκπαίδευση περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

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



ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

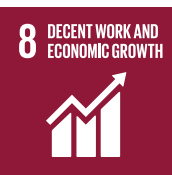
Για τη διασφάλιση της τήρησης της Πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας, πραγματοποιούνται τακτικές επιθεωρήσεις από τεχνικούς ασφαλείας στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου μας. Όλα τα περιστατικά Υγείας και Ασφάλειας που συμβαίνουν εντός των εγκαταστάσεων των καταστημάτων του Ομίλου αναφέρονται, και στο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

Η εφαρμογή των πολιτικών μας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας είχε σημαντικά αποτελέσματα για το 2016.

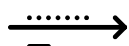
Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι:

- › Δεν σημειώθηκε κανένα ατύχημα στους παιδότοπους των καταστημάτων IKEA.
- › Δεν υπήρξε καμία περίπτωση μη-συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που να αφορά σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας.

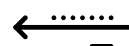




ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ

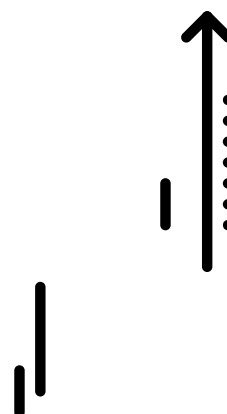


ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η διαχείριση και η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μας αποτελεί για εμάς κύριο μέλημα και βασική προτεραιότητα. Επιδιώκουμε να λειτουργούμε με υπευθυνότητα και συνέπεια, θέτοντας ως κύριο στόχο την κάλυψη των αναγκών των πελατών μας, ενώ παράλληλα επιδιώκουμε να εξελίσσουμε και να βελτιώνουμε διαρκώς τις σχετικές πολιτικές και πρακτικές μας. Θεωρούμε ότι η υπεύθυνη προσέγγισή μας στο θέμα της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών μας, με την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών για μία καλύτερη ζωή, δημιουργεί επιπλέον αξία για τους ίδιους, για τους ανθρώπους μας, για τους μετόχους μας και την κοινωνία, ενώ συμβάλλει στη βελτίωση της αγοραστικής κίνησης και κατ' επέκταση στην οικονομική ανάπτυξη των περιοχών δραστηριοποίησής μας.

ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ

Ανάλογα με τη δομή και τη δραστηριότητα της κάθε θυγατρικής μας εταιρείας, εφαρμόζουμε ένα συνδυασμό πολιτικών και πρωτοβουλιών με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών μας. Οι πολιτικές αυτές αφορούν, μεταξύ άλλων, την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση τόσο πριν και κατά την επίσκεψή των πελατών στα καταστήματα όσο και μετά την πώληση των προϊόντων, καθώς και τη διαχείριση παραγγελιών και την υποδοχή και διαχείριση παραπόνων.





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 ξεχωριστή, ομώνυμη Διεύθυνση της εταιρείας που ασχολείται αποκλειστικά με την εξυπηρέτηση πελατών.

Στο πρώτο στάδιο, δηλαδή πριν την επίσκεψη του πελάτη 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 για 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.

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



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

Με συνεχή καθοδήγηση, διαρκή εκπαίδευση στα πλαίσια της εργασίας αλλά και σε οργανωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, εποικοδομητικό feedback, ετήσιες αξιολογήσεις, εβδομαδιαίες συναντήσεις των μελών του κάθε καταστήματος και μηνιαίες συναντήσεις των Διευθυντών των καταστημάτων, διασφαλίζεται η υψηλή ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πελατών. Επιπλέον, όλοι οι νέοι εργαζόμενοι της INTERSPORT και της The Athlete's Foot, ανεξάρτητα της θέσης που κατέχουν, εντάσσονται σε πρόγραμμα INDUCTION μέσα από το οποίο έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για το Όραμα και τις Αξίες της INTERSPORT και της The Athlete's Foot καθώς και για το σύστημα 6x6 εξυπηρέτησης πελατών. Το σύστημα αυτό υπηρετεί τόσο το όραμα της INTERSPORT όσο και της The Athlete's Foot.

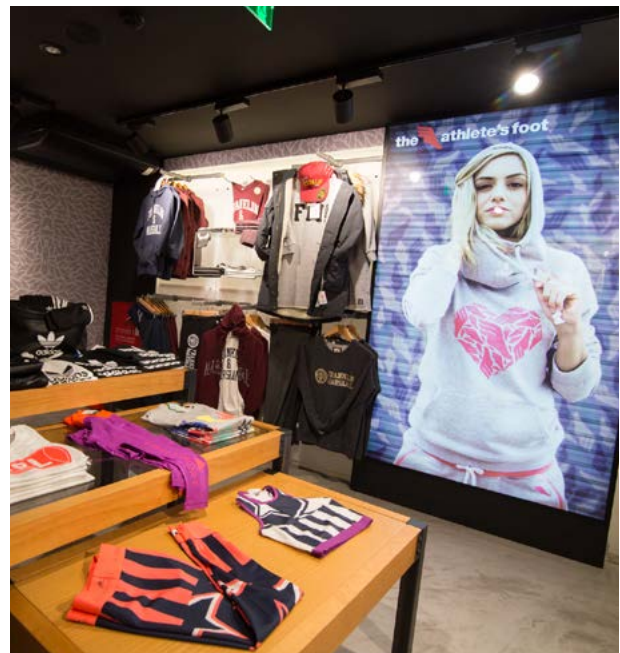
OPAMA INTERSPORT

“Να μοιραζόμαστε με τους πελάτες μας το πάθος για τον αθλητισμό και τα σπορ. Είμαστε εδώ για να τους προσφέρουμε τον αθλητικό εξοπλισμό που χρειάζονται για να απολαύσουν το αγαπημένο τους άθλημα, ώστε να λάβουν τη μεγαλύτερη δυνατή ικανοποίηση σε αυτό που κάνουν. Εκτός, όμως, από τον απαραίτητο εξοπλισμό, είμαστε εδώ για να παρέχουμε και πολύτιμες συμβουλές στους πελάτες μας!”

Το 2016 εγκαινιάστηκε ένας ακόμα θεσμός, αποκλειστικά για την INTERSPORT, ο θεσμός των Ambassadors, με σκοπό την επιπλέον ανάπτυξη των εργαζομένων μας αλλά και τη μετάδοση των γνώσεων και του πάθους μας στους πελάτες μας. Οι Ambassadors, οι οποίοι ενεργούν ως Coaches διαφορετικών κατηγοριών αθλημάτων ο καθένας, επιλέχθηκαν με βάση την υψηλή σε βαθμολογία αξιολόγηση της απόδοσής τους και το πάθος τους για τον αθλητισμό.

OPAMA The Athlete's Foot

“Μπορούμε να βοηθήσουμε τους πελάτες μας να γίνουν οι αθλητές που ονειρεύονται και να προσθέσουμε περισσότερο στυλ στην προσπάθειά τους!”



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

ΤΑ 6 ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ



ΤΑ 6 ΕΡΓΑΛΕΙΑ

ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

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



Στην IKEA διεξάγουμε ετησίως Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών εντός των καταστημάτων, με τη συμμετοχή περίπου 1.000 πελατών. Παράλληλα διενεργούμε, μία φορά το χρόνο, Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας, ενώ αξιολογούμε την ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών μας και μέσω της έρευνας Mystery Shopping, η οποία διεξάγεται από συνεργαζόμενη εταιρεία τέσσερις φορές το χρόνο και διαρκεί περίπου 10 ημέρες.

Οι πελάτες μας μπορούν, επίσης, ανά πάσα στιγμή να εκφράσουν τυχόν σχόλιά τους σε ειδικά σημεία εντός των καταστημάτων μας, είτε συμπληρώνοντας ένα έντυπο με οποιοδήποτε σχόλιό τους είτε απαντώντας σε μία σειρά από προκαθορισμένες ερωτήσεις που αφορούν την εμπειρία τους μέσα στο κατάστημα.

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



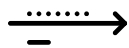
Όπως στην IKEA, έτσι και στην INTERSPORT αξιολογούμε την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών μας μέσω της έρευνας Mystery Shopping, που πραγματοποιεί για εμάς συνεργαζόμενη εταιρεία και στο πλαίσιο της οποίας παρακολουθούνται κύριοι δείκτες εξυπηρέτησης πελατών εντός των καταστημάτων μας.

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

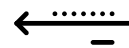
Αξίζει να σημειωθεί ότι το δίκτυο καταστημάτων INTERSPORT, του Ομίλου FOURLIS, συμμετέχει στην πανευρωπαϊκή έρευνα αναγνωρισιμότητας επωνυμίας που διεξάγει η INTERSPORT παγκοσμίως. Για το 2016, η έρευνα αυτή περιελάμβανε δείγμα 1.000 πελατών (με συμμετοχή πελατών και του Ομίλου) με πολύ θετικά αποτελέσματα.

Τέλος, τόσο στην INTERSPORT όσο και στην The Athlete's Foot παρακολουθούμε και διαχειριζόμαστε με σεβασμό τα παράπονα των πελατών μας είτε απευθείας εντός των καταστημάτων, είτε μέσω τηλεφώνου, είτε μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι στο INTERSPORT e-commerce υπάρχει διαθέσιμη και ηλεκτρονική μέθοδος μέτρησης ικανοποίησης πελατών.

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Η συμμόρφωση των προϊόντων μας με τις προδιαγραφές των κατασκευαστών, των προμηθευτών καθώς και με την ευρωπαϊκή ή εγχώρια νομοθεσία, αποτελεί για εμάς πάγια πρακτική. Μέσω της παροχής των απαραίτητων πληροφοριών σχετικά με τις υπεύθυνες πρακτικές παραγωγής, χρήσης και απόσυρσης των προϊόντων μας καθώς και μέσω της συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν τη σήμανση και τη χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας, συνεισφέρουμε στην επίτευξη του Στόχου 12 “Υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή” και του Στόχου 16 “Ειρήνη, δικαιοσύνη και ισχυροί θεσμοί” αντίστοιχα.



ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ



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

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



Η Εμπορική Διεύθυνση της INTERSPORT & της The Athlete's Foot, η οποία έχει και την ευθύνη για τη συμμόρφωση των προϊόντων, μεριμνά ώστε να ακολουθούνται οι αγορανομικές διατάξεις καθώς και η σήμανση CE της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τόσο η πολιτική της INTERSPORT όσο και της The Athlete's Foot εστιάζει 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 προμηθεύονται οι εταιρείες από εκείνους.

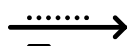
Σε περιπτώσεις ελαττωματικών προϊόντων, οι εταιρείες προχωρούν άμεσα στην απόσυρση και επιδιόρθωσή τους καθώς και σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ενημέρωσης αρμόδιων φορέων, όπως για παράδειγμα του Υπουργείου Εμπορίου, των ενώσεων καταναλωτών αλλά και του καταναλωτικού κοινού, με ειδικό δελτίο τύπου.

II GRI 419-1 II

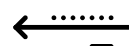
ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Όλα τα προϊόντα των εταιρειών του Ομίλου FOURLIS βρίσκονται σε πλήρη συμμόρφωση με την Ευρωπαϊκή νομοθεσία και φέρουν την ανάλογη σήμανση (π.χ. CE approval) ενώ κατά τη διάρκεια του 2016 δεν υπήρξε καμία περίπτωση σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν την παροχή και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

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 ώστε οι πρακτικές μάρκετινγκ, προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας να διέπονται από υπευθυνότητα, καθώς αναγνωρίζουμε την επιρροή του τρόπου επικοινωνίας μας όχι μόνο στους πελάτες / καταναλωτές αλλά και στους συνεργάτες μας καθώς και στον ανταγωνισμό (καταστήματα και μάρκες). Επίσης με τη σωστή διαχείριση του συγκεκριμένου θέματος συνεισφέρουμε και στον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 16 «Ειρήνη, δικαιοσύνη και ισχυροί θεσμοί» μέσω της πλήρους συμμόρφωσής μας με όλους τους νόμους και κανονισμούς που αφορούν την υπεύθυνη επικοινωνία και προώθηση προϊόντων.



ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ



Για τη διαφήμιση και προώθηση των προϊόντων IKEA, ακολουθούμε τον κώδικα επικοινωνίας που εφαρμόζει η IKEA σε παγκόσμιο επίπεδο ενώ λαμβάνουμε υπόψη τις ανάγκες σε τοπικό επίπεδο και τις ιδιαιτερότητες των καταναλωτών. Για το λόγο αυτό, η διαμόρφωση των καταστημάτων IKEA διαφέρει ανάλογα με την τοποθεσία τους, ώστε να ανταποκρίνεται στα πρότυπα και στις προτιμήσεις της εκάστοτε τοπικής κοινωνίας.

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, ενώ υπεύθυνοι για την πολιτική μάρκετινγκ της εταιρείας είναι η Διεύθυνση Επικοινωνίας και το Τμήμα Marketing.

Από το 2000, έτος κατά το οποίο ξεκίνησε η παρουσία της IKEA στην Ελλάδα, στηρίζουμε συνεχώς τον καταναλωτή με την προσφορά ποιοτικών επίπλων σε ιδιαίτερα χαμηλές τιμές, κάνοντας το έπιπλο πιο προσιτό. Ειδικά για την περίοδο της κρίσης, 2008-2016, μειώσαμε τις τιμές στα προϊόντα με διαθέσιμο απόθεμα, στο ξεκίνημα του καταλόγου μας (Σεπτέμβριος) σχεδόν 10% στην καθαρή αξία. Η μείωση έγινε σε βασικά προϊόντα και παραμένει ακόμα και σήμερα ουσιαστική με άμεσο αντίκτυπο στην αγοραστική δύναμη των καταναλωτών.

Επίσης, προσπαθούμε να κάνουμε συνεχώς όσο πιο ευχάριστη μπορούμε την εμπειρία αγορών διαθέτοντας δωρεάν παιδότοπο και στάθμευση, ενώ διευκολύνουμε τις αγορές των πελατών μας προσφέροντας 24 άτοκες δόσεις για αγορές άνω των 400 ευρώ, την πιο ανταγωνιστική ρύθμιση της αγοράς και πραγματοποιούμε συχνές προσφορές και εκπτώσεις σε επιλεγμένα προϊόντα που καλύπτουν τις 43 από τις 52 εβδομάδες σε ετήσια βάση (Σεπτέμβριος 2015-Αύγουστος 2016). Επιπλέον, προσφέρουμε ποιοτικό φαγητό σε ιδιαίτερα χαμηλές τιμές στο εστιατόριό μας. Ειδικά στην τρέχουσα δύσκολη συγκυρία, η IKEA και ο Όμιλος FOURLIS δείχνουν στην πράξη το σεβασμό τους στον καταναλωτή, ανταποκρινόμενοι καθημερινά στις ανάγκες του με συνέπεια και πάνω απ' όλα χωρίς συμβιβασμούς στην ποιότητα.

Με σκοπό την επιβράβευση των πελατών IKEA και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας, αναπτύξαμε το πρόγραμμα IKEA Family το οποίο στο τέλος του 2016 αριθμούσε 579.943 μέλη στην Ελλάδα, 70.559 στην Κύπρο και 82.575 στη Βουλγαρία. Το IKEA Family αποτελεί μία σημαντική πρωτοβουλία υπεύθυνης προώθησης προϊόντων με στόχο τη βελτίωση της καταναλωτικής πίστης και την ανάπτυξη καταναλωτικών δεσμών με την εταιρεία. Στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού, τα μέλη επιβραβεύονται με πόντους τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν σε εκπτώσεις στις αγορές τους στα καταστήματα IKEA. Παράλληλα, τους δίνεται η δυνατότητα να εκπαιδεύονται σε διάφορες θεματικές ενότητες όπως είναι ραπτική και η διακόσμηση, η επίπλωση κατοικίας, η μαγειρική κ.α., μέσα από σεμινάρια που διοργανώνονται στα καταστήματα. Ταυτόχρονα, τα μέλη ενημερώνονται για όλες τις προωθητικές ενέργειες και τα νέα της εταιρείας.



Η στρατηγική μάρκετινγκ και επικοινωνίας της INTERSPORT καθορίζεται με γνώμονα το όραμά της που είναι να φέρει τον Αθλητισμό κοντά στους ανθρώπους, ενώ αντίστοιχα της The Athlete's Foot με γνώμονα το δικό της όραμα που είναι να φέρει το στυλ στον αθλητισμό. Υπεύθυνη για την εφαρμογή των πολιτικών μάρκετινγκ της INTERSPORT και της The Athlete's Foot είναι η Εμπορική Διεύθυνση, ενώ οι πολιτικές μάρκετινγκ και των δύο εταιρειών εστιάζουν σε δύο τομείς: στην εταιρική Επικοινωνία (Corporate Communication) και στην προώθηση των προϊόντων.

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.

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

Παράλληλα, από το 2000, έτος κατά το οποίο ξεκίνησε η παρουσία της INTERSPORT στην Ελλάδα, στηρίζουμε συνεχώς τον καταναλωτή με την προσφορά μεγάλης ποικιλίας ποιοτικών αθλητικών ειδών σε ένα εύρος τιμών, κάνοντας τα αθλητικά είδη πιο προσιτά, ενώ με σκοπό την επιβράβευση των πελατών INTERSPORT και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας, αναπτύξαμε το πρόγραμμα Score For More το οποίο αριθμεί πάνω από 380.000 μέλη στην Ελλάδα. Το Score For More Loyalty Πρόγραμμα αποτελεί μία σημαντική πρωτοβουλία υπεύθυνης προώθησης προϊόντων με στόχο τη βελτίωση της καταναλωτικής πίστης και την ανάπτυξη καταναλωτικών δεσμών με την εταιρεία. Στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού, τα μέλη επιβραβεύονται με πόντους τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν σε εκπώσεις στις αγορές τους στα καταστήματα INTERSPORT. Ταυτόχρονα, τα μέλη ενημερώνονται για όλες τις προωθητικές ενέργειες και τα νέα της εταιρείας.



ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ



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

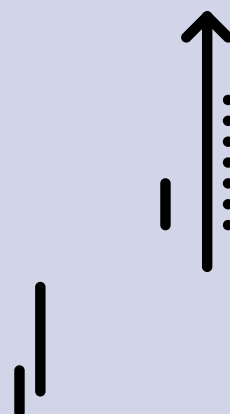


Για την αξιολόγηση της εικόνας της μάρκας και των πολιτικών επικοινωνίας και μάρκετινγκ της εταιρείας INTERSPORT χρησιμοποιούμε την έρευνα Brand Vivo της GFK. Πρόκειται για μια ετήσια έρευνα που πραγματοποιείται ηλεκτρονικά σε περίπου 1000 online χρήστες και αποτυπώνει τη γνώμη του κοινού για την εταιρική εικόνα της INTERSPORT.

Την αποτελεσματικότητα των ενεργειών μάρκετινγκ της INTERSPORT και της The Athlete's Foot την παρακολουθούμε με κύριο δείκτη τις πωλήσεις και προβαίνουμε σε αναθεώρηση των πρακτικών μας όπου και όταν χρειαστεί.

II GRI 417-3 II

➤ Το 2016, δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν την επικοινωνία μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης, της προώθησης και των χορηγιών.



ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Ο σεβασμός στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών αποτελεί αδιαπραγμάτευτο άξονα της επιχειρηματικής μας στρατηγικής. Εφαρμόζοντας τις βέλτιστες πρακτικές για την προστασία της ιδιωτικότητας των πελατών, όχι μόνο διασφαλίζουμε τη συμμόρφωσή μας με την κείμενη νομοθεσία αλλά ενδυναμώνουμε και την εμπιστοσύνη και ικανοποίηση των πελατών μας.

Επιπλέον, μέσω της υπεύθυνης διαχείρισης του ουσιαστικού αυτού θέματος, συνεισφέρουμε στην επίτευξη του Στόχου Βιώσιμης Ανάπτυξης 16 «Ειρήνη, δικαιοσύνη και ισχυροί θεσμοί» καθώς υποστηρίζουμε το κράτος δικαίου μέσω της συμμόρφωσής μας με τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς και προστατεύουμε, με τις πρακτικές μας, βασικά ανθρώπινα δικαιώματα βάσει των διεθνών συμφωνιών και της εθνικής νομοθεσίας.



ΠΩΣ ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΣΤΕ

Ο Όμιλος εφαρμόζει την υφιστάμενη νομοθεσία και ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές που συνδέονται με το σεβασμό της ιδιωτικότητας των πελατών του. Στο πλαίσιο αυτό ο Όμιλος έχει υιοθετήσει τη σταδιακή προσαρμογή του στον Κανονισμό της ΕΕ 679/2016 που αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων και θα έχει ολοκληρωθεί μέχρι την 25η Μαΐου του 2018 για όλες τις λειτουργίες και σε όλες τις χώρες της δραστηριοποίησής του. Για το σκοπό αυτό έχει ήδη συγκροτηθεί ομάδα εργασίας, αποτελούμενη από στελέχη του Ομίλου, που εργάζεται για την έγκαιρη υλοποίηση του παραπάνω έργου.

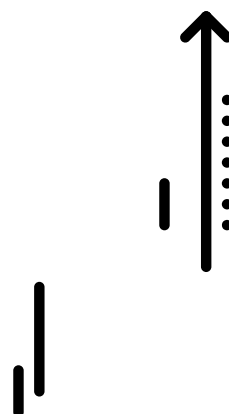
Μερικές από τις πρακτικές που ακολουθούνται στο σύνολο των εταιρειών του Ομίλου, σχετικά με τον σεβασμό της ιδιωτικότητας των πελατών μας, είναι οι παρακάτω:

Για τους Εργαζόμενους

- › Δεσμεύσεις που αναλαμβάνουν οι εργαζόμενοι μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας (σύμφωνα με τη θέση που κατέχουν) για την εφαρμογή του απορρήτου
- › Ελεγχόμενη πρόσβαση σε ηλεκτρονικά αρχεία ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων με τη χρήση ειδικού κωδικού πρόσβασης (password) που υπόκειται σε τακτικές αλλαγές

Για τους Πελάτες

- › Ενημέρωση του επισκέπτη/χρήστη των ηλεκτρονικών σελίδων και των ιστοσελίδων e-commerce των εταιρειών του Ομίλου για την αποδοχή και την ανεπιφύλακτη συμφωνία τους με τους όρους χρήσης που ισχύουν για το σύνολο του περιεχομένου που περιλαμβάνουν
- › Ενημέρωση για την προϋπόθεση συγκατάθεσής τους προκειμένου να συμμετέχουν σε προγράμματα πιστότητας πελατών (IKEA Family, INTERSPORT Score For More)
- › Παροχή πληροφοριών στις εταιρικές ιστοσελίδες και έντυπα όπου απαιτούνται προσωπικά δεδομένα πελατών σχετικά με:
 - Τα δικαιώματά τους που αφορούν στη χρήση των προσωπικών τους δεδομένων
 - Τη συγκατάθεσή τους για τη χρήση των προσωπικών τους δεδομένων από τις εταιρείες του Ομίλου

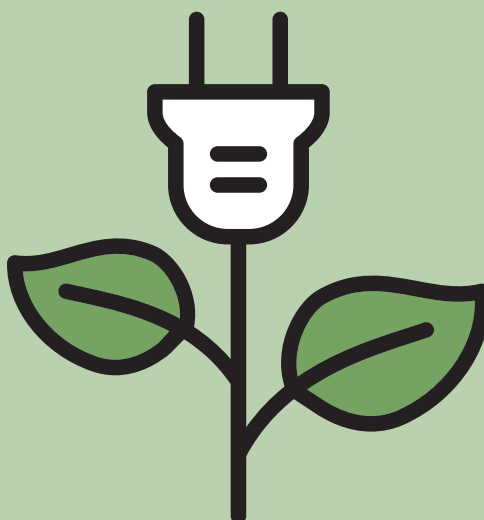


ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

II GRI 418-1 II

- Το 2016 δεν υπήρχαν τεκμηριωμένες αναφορές που λήφθηκαν και οι οποίες αφορούσαν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών των εταιρειών του Ομίλου μας.





05 ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

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

II GRI 102-11 II

Στο πλαίσιο αυτό, διαχειριζόμαστε τις περιβαλλοντικές μας επιδράσεις επιδιώκοντας να βελτιώνουμε συνεχώς τη συμβολή μας στη βιώσιμη ανάπτυξη των χωρών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε και στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ για «Καθαρό Νερό και Υγιεινή» (Στόχος 6), «Καθαρή και Προσιτή Ενέργεια» (Στόχος 7), «Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση» (Στόχος 12), και «Δράση για το Κλίμα» (Στόχος 13).

Οι θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου είναι υπεύθυνες για τη διαχείριση των περιβαλλοντικών θεμάτων που τις αφορούν, όπως η παρακολούθηση και εφαρμογή της νομοθεσίας που σχετίζεται με τις δραστηριότητές τους καθώς και η λήψη μέτρων με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης των φυσικών πόρων και της ενέργειας. Ο ρόλος της μητρικής εταιρείας του Ομίλου, μέσω της Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας, είναι να παρακολουθεί τις σχετικές διαδικασίες και πρακτικές και να συγκεντρώνει, να παρακολουθεί και να συγκρίνει τα αποτελέσματά τους με στοιχεία προηγούμενων ετών. Μέσω αυτής της διαδικασίας, ο Όμιλος είναι σε θέση να παρουσιάζει την πρόοδο και τα αποτελέσματα των πρακτικών που εφαρμόζει στα ενδιαφερόμενα μέρη.





ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΚΠΟΜΠΕΣ

Για τη διαχείριση της ενέργειας, ο Όμιλος παρακολουθεί συστηματικά τις καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας, πετρελαίου και φυσικού αερίου και προβαίνει στις απαραίτητες παρεμβάσεις όπου και όταν χρειαστεί με στόχο τη μείωσή τους.

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

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

Σε επίπεδο Ομίλου

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





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

- Τοποθέτηση ψηφιακών αισθητήρων θερμότητας σε διάφορα σημεία των καταστημάτων οι οποίοι, επικοινωνώντας με το σύστημα διαχείρισης, προσαρμόζουν αυτόματα τις ανάγκες θέρμανσης και άρα την κατανάλωση φυσικού αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος.
- Καλύτερη διαχείριση όλων των ανοιγμάτων των εγκαταστάσεων, όπως για παράδειγμα ρύθμιση του χρόνου και της απόστασης των ανοιγμάτων των αυτόματων θυρών καθώς και εγκατάσταση αεροκουρτινών.
- Ρύθμιση της θερμοκρασίας του νερού που καταλήγει στο εστιατόριο, για εξοικονόμηση φυσικού αερίου.
- Σταδιακή προσθήκη συστημάτων χρήσης ηλιακής ενέργειας για την παραγωγή ζεστού νερού χρήσης και εστιατορίων.
- Έναρξη προγράμματος βάθους 3τίας για την αντικατάσταση λαμπτήρων που έχουν υψηλή κατανάλωση, με λαμπτήρες LED, σε εμπορικούς και μη χώρους των καταστημάτων IKEA σε Ελλάδα, Κύπρο και Βουλγαρία.
- Σταδιακή τοποθέτηση συστήματος αντιστάθμισης στους λέβητες για εξοικονόμηση φυσικού αερίου.
- Σταδιακή προμήθεια και χρήση συστημάτων διαχείρισης της κατανάλωσης αιχμής ηλεκτρικής ενέργειας, με βελτιστοποίηση / ετεροχρονισμό της λειτουργίας των εγκαταστάσεων και των συσκευών που λειτουργούν με ηλεκτρικό ρεύμα.
- Προγραμματισμός για προμήθεια και χρήση συσκευών ποιοτικής αναβάθμισης της ισχύος για βελτιστοποίηση απόδοσης των συσκευών κλιματισμού.
- Προγραμματισμός για προμήθεια και χρήση αυτοματισμών ελαχιστοποίησης της ποσότητας αυτόματης απόρριψης κλιματισμένου αέρα πέραν των πραγματικών απαιτήσεων χρήσης, ώστε να ελαχιστοποιείται η κατανάλωση ενέργειας για τον κλιματισμό των χώρων.

Επίσης, η εταιρεία προχώρησε και βρίσκεται σε στάδιο αναδιάρθρωσης της αντιμετώπισης του θέματος τακτικής / προληπτικής και επισκευαστικής συντήρησης των κτιριακών εγκαταστάσεων και συστημάτων τους στοχεύοντας σε τρεις βασικούς τομείς αποτελεσμάτων:

- Την πλήρη ένταξη και εφαρμογή όλων των προβλέψεων της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας, π.χ. η πλήρης εφαρμογή διαδικασιών για την εξασφάλιση των προβλέψεων του Ευρωπαϊκού Κανονισμού ΕΕ 517/2014 ο οποίος αντικατέστησε τον αντίστοιχο προηγούμενο ΕΚ 842/2006 περί ελέγχου της χρήσης και εκπομπής στο περιβάλλον των φθοριούχων αερίων του θερμοκηπίου.
- Τη διαχείριση και εξασφάλιση της ποιότητας ορθής λειτουργίας όλων των συστημάτων και εγκαταστάσεων των κτιριακών συγκροτημάτων, ώστε να αποφεύγονται λειτουργικές αστοχίες, να μεγιστοποιείται η απόδοση και μακροβιότητα τους και να εξασφαλίζεται η οικονομία λειτουργίας και η ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων οποιασδήποτε μορφής.
- Την διαχείριση και εξασφάλιση της διατήρησης ή/και αναβάθμισης της ποιότητας του κελύφους των κτιριακών εγκαταστάσεων ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη συμμετοχή του στην οικονομία λειτουργίας και την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων οποιασδήποτε μορφής.

Παράλληλα, για να αποφευχθεί ο κίνδυνος αύξησης της κατανάλωσης ενέργειας λόγω παλαιότητας των βασικών Η/Μ εγκαταστάσεων των κτιρίων μας, η εταιρεία μας προχώρησε και βρίσκεται σε στάδιο σταδιακής υλοποίησης της εγκατάστασης συστημάτων παραγωγής Ηλεκτρικής Ενέργειας στις στέγες των κτιρίων με στόχο την μεγιστοποίηση της νέας χρήσης εγκαταστάσεων που δεν παράγουν οποιασδήποτε μορφή επιβάρυνσης για το περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, το 2016 ξεκίνησε και βρίσκεται σε εξέλιξη η διαδικασία τοποθέτησης φωτοβολταϊκού συστήματος παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας με συμψηφισμό στο κατάστημα IKEA Κύπρου.

Μέτρα με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας:

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΦΩΤΟΒΟΛΤΑΪΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Από τον Μάρτιο του 2013, η εταιρεία έχει προχωρήσει στην εγκατάσταση και τη λειτουργία φωτοβολταϊκού συστήματος παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στη στέγη της αποθήκης, συνολικής ισχύος 1 MW. Η συνολική παραγωγή ενέργειας, το 2016, ανήλθε σε 1.428.112 kWh. Επίσης, τους 1.298 CO₂e μετρικούς τόνους έφτασε η ποσότητα του διοξειδίου του άνθρακα που δεν ελευθερώθηκε στην ατμόσφαιρα το ίδιο διάστημα, λόγω του ότι η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από το φωτοβολταϊκό πάρκο γίνεται από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΝΘΡΑΚΑ

Η TRADE LOGISTICS υπολόγισε, και το 2016, τις εκπομπές άνθρακα για το σύνολο των δραστηριοτήτων της, με στόχο την εφαρμογή λύσεων για τον περιορισμό τους. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων, για την εκτίμηση των οποίων θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι αυξανόμενες ανά έτος δραστηριότητες της εταιρείας, φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

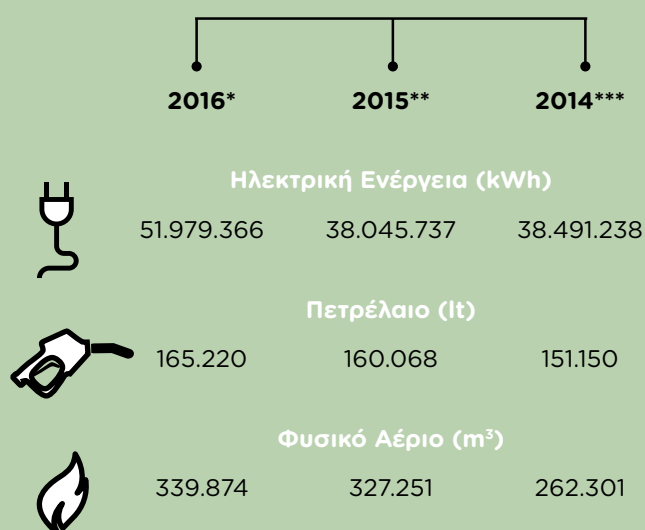


	2016	2015	2014
Άμεσες Εκπομπές (τόνοι CO ₂ e)	60	53	42
Έμμεσες Εκπομπές (τόνοι CO ₂ e)	721	599	416
Προαιρετικές ή άλλες εκπομπές (τόνοι CO ₂ e)	4.765	3.978	3.343
Σύνολο Εκπομπών (τόνοι CO ₂ e)	5.546	4.630	3.801



Αρχής γενομένης από την ανακαίνιση του καταστήματος INTERSPORT της Ν. Ερυθραίας, τον Σεπτέμβριο του 2014, σε όλα τα νέα καταστήματα INTERSPORT & The Athlete's Foot τοποθετούμε λαμπτήρες τεχνολογίας LED, ενώ υλοποιούμε και πρόγραμμα σταδιακής αντικατάστασης λαμπτήρων με λαμπτήρες LED στα υπόλοιπα καταστήματά μας. Περισσότερα από το 1/3 των καταστημάτων μας έχουν πλέον λαμπτήρες LED ενώ στόχος μας είναι, εντός του 2017, να ολοκληρωθεί η διαδικασία αντικατάστασης σε όλα τα καταστήματά μας.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΟΜΙΛΟΥ



* Τα στοιχεία αφορούν τις εταιρείες: FOURLIS A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ, TRADE LOGISTICS, INTERSPORT & The Athlete's Foot ΕΛΛΑΔΑΣ, IKEA ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟΥ.

** Περιλαμβάνει στοιχεία και για την εταιρεία SERVICE ONE.

*** Περιλαμβάνει στοιχεία και για τις εταιρείες FOURLIS TRADE & SERVICE ONE.

ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

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



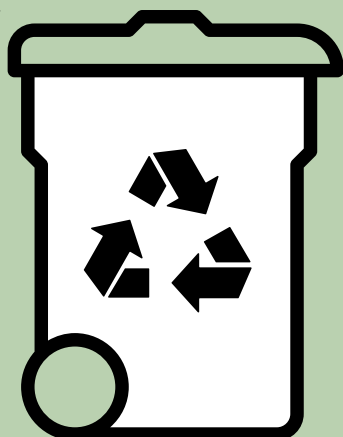
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Προγράμματα ανακύκλωσης πραγματοποιούνται σε όλες τις εγκαταστάσεις των εταιρειών του Ομίλου FOURLIS με τη συμμετοχή και των εργαζομένων και τη χρήση ειδικών κάδων ανακύκλωσης που έχουν τοποθετηθεί στους χώρους εργασίας για το σκοπό αυτό. Παράλληλα πραγματοποιούνται δράσεις και ενημερωτικές εκστρατείες για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Κάδοι ανακύκλωσης για πλαστικό, χαρτί, γυαλί, λαμπτήρες, μπαταρίες και μικρές ηλεκτρικές συσκευές είναι διαθέσιμοι και για το κοινό στα καταστήματα IKEA.

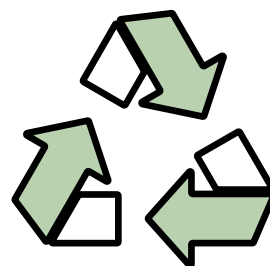
Επίσης, οι εταιρείες του Ομίλου, μέσω των χρηματικών τους εισφορών στην Ελληνική Εταιρεία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης, έχουν στηρίξει ενεργά την προσπάθεια για δημιουργία υποδομής ανακύκλωσης στη χώρα μας. Το συνολικό ύψος των χρηματικών εισφορών τους από την 1/1/2016 έως τις 31/12/2016 μπορεί να αντιστοιχισθεί και κατ' επέκταση να θεωρηθεί ότι έχει χρηματοδοτήσει την αγορά:

**Από την εταιρεία
HOUSEMARKET
(Καταστήματα IKEA)**
753 μπλε κάδων
ή 1 απορριμματοφόρου
ανακύκλωσης

**Από την εταιρεία INTERSPORT
(Καταστήματα INTERSPORT
& The Athlete's Foot)**
100 μπλε κάδων



ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΥΛΙΚΩΝ (εντός Ομίλου FOURLIS)



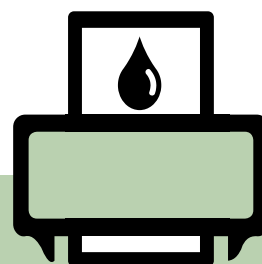
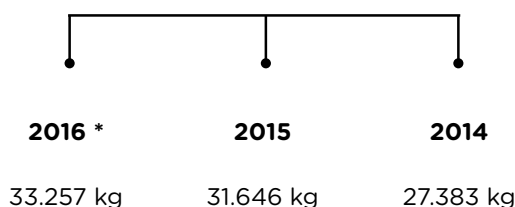
2016 *	2015**	2014***
Χαρτί (kg)		
1.477.363	1.351.788	1.340.655
Μπαταρίες (kg)		
17.184	1.596	6.601
Μαγειρικό λίπος (lt)		
19.897	20.130	18.507
Λαμπτήρες (kg)		
2.087	2.552	3.615
Αλουμίνιο (kg)		
520	720	0
Γυαλί (kg)		
0	10	0
Πλαστικό (kg)		
93.090	100.014	87.390
Μέταλλα (kg)		
54.510	34.900	15.380
Ξυλεία (kg)		
11.082	188.500	4.962
* Τα στοιχεία αφορούν στις εταιρείες: FOURLIS ΑΕ, ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ, TRADE LOGISTICS, INTERSPORT & The Athlete's Foot ΕΛΛΑΔΑΣ (Έδρα), IKEA ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΚΥΠΡΟΥ. ** Περιλαμβάνει στοιχεία και για την εταιρεία SERVICE ONE. *** Περιλαμβάνει στοιχεία και για τις εταιρείες FOURLIS TRADE & SERVICE ONE.		

ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ

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

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

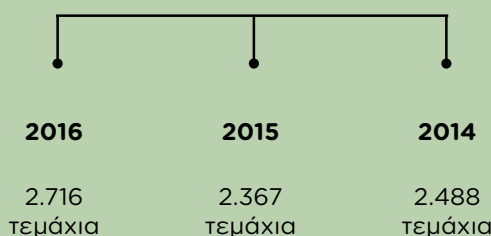
Ποσότητα χαρτιού που αγοράστηκε για γραφειακή χρήση*



ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΜΕΛΑΝΗΣ

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

Τεμάχια μελάνης που καταναλώθηκαν*



Η αύξηση στην κατανάλωση μελάνης μεταξύ των ετών 2015-2016 οφείλεται κυρίως σε άνοιγμα νέων καταστημάτων.

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



ΝΕΡΟ

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

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

Κατανάλωση νερού σε λίτρα

	2016	2015	2014
ΙΚΕΑ εκτός Αττικής			
	19.000.00 *	21.964.198 *, **	31.176.000
ΙΚΕΑ Αττικής			
	34.557.000	35.641.000	38.290.000
TRADE LOGISTICS			
	2.630.911	960.612	700.270

* Εξαιρείται το Κέντρο Παραγγελιών και Παραλαβών ΙΚΕΑ στο Ηράκλειο.

** Περιλαμβάνει διόρθωση σε σχέση με τα στοιχεία του απολογισμού για το έτος 2015

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΦΙΛΙΚΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



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

- Όλοι οι μείκτες νιπτήρα ΙΚΕΑ οι οποίοι διαθέτουν ένα εξάρτημα εξοικονόμησης νερού, ώστε να καταναλώνεται 50% λιγότερο νερό, ενώ η ροή παραμένει ίδια. Αντίστοιχα οι μείκτες κουζίνας εξοικονομούν έως και 40% νερό.
- Το σκαμπό με σκαλοπάτια MÄSTERBY που είναι φτιαγμένο από 100% ανακυκλωμένο πλαστικό, ενισχυμένο με ίνες γυαλιού για σταθερότητα και αντοχή.
- Το σκαμπό MARIUS, που είναι φτιαγμένο από 40% ανακυκλωμένο ατσάλι.
- Η κουρτίνα μπάνιου BJÖRNÅN που έχει φτιαχτεί από 100% ανακυκλωμένο πολυεστέρα που προέρχεται από πλαστικά μπουκάλια PET.
- Οι ηλεκτρικές συσκευές ΙΚΕΑ που έχουν αξιολογηθεί ως ενεργειακής κλάσης A, A+ ή A++
- Οι καθρέφτες ΙΚΕΑ που είναι 100% χωρίς μόλυβδο
- Οι λαμπτήρες LED και τα φωτιστικά με ενσωματωμένους λαμπτήρες LED. Στα καταστήματα ΙΚΕΑ διαθέτουμε μόνο προϊόντα φωτισμού LED. Ένας λαμπτήρας LED εξοικονομεί έως και 85% ενέργεια, ενώ η διάρκεια ζωής του φτάνει έως και τις 25.000 ώρες.



ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΡΟΟΔΟΥ - ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ Ο.Η.Ε.

ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ		ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ)
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ		
Αρχή 1η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία 4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων
Αρχή 2η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία 4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
Αρχή 3η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη
Αρχή 4η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη
Αρχή 5η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη
Αρχή 6η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων σε σχέση με τις προσλήψεις και την απασχόληση.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κώδικας Δεοντολογίας 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη Κατάρτιση και Εκπαίδευση
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Αρχή 7η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μια προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	5. ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ Ενέργεια και Εκπομπές Υλικά και Διαχείριση Απορριμμάτων Νερό Προϊόντα Φιλικά στο Περιβάλλον
Αρχή 8η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	5. ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ Ενέργεια και Εκπομπές Υλικά και Διαχείριση Απορριμμάτων Νερό Προϊόντα Φιλικά στο Περιβάλλον
Αρχή 9η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και τη διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.	5. ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ Ενέργεια και Εκπομπές Υλικά και Διαχείριση Απορριμμάτων Νερό Προϊόντα Φιλικά στο Περιβάλλον
ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ		
Αρχή 10η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ Κανονιστική Συμμόρφωση

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

II GRI 102-55 II

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ή ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ	ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ
GRI 101: FOUNDATION 2016				
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ (ΕΠΙΛΟΓΗ “CORE”)				
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-1 Επωνυμία του οργανισμού	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	13	-
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	13	-
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	13	-
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	13	-
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	13	-
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	13, 16	-
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ» 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού»	13, 16, 23, 40	-
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Προφίλ Ανθρώπινου Δυναμικού»	40	-
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Προφίλ»	19, 21	-
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	6-7	-
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	05. ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	92	-
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Συμμετοχές και Διακρίσεις»	36	-
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Συμμετοχές και Διακρίσεις»	36-37	-
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου Μήνυμα Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας	6-7, 8	-
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Οι αξίες μας Το Όραμα & η Αποστολή μας 1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Κανονιστική Συμμόρφωση» 1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Συμμετοχές και Διακρίσεις»	10, 11, 26, 36	-
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Κανονιστική Συμμόρφωση»	24-30	-
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ : «Εταιρική Υπευθυνότητα – Πίνακας Ενδιαφερόμενων Μερών»	33	-
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	Ο Όμιλος FOURLIS εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία για τις συμβάσεις εργασίας για το 100% των εργαζομένων του		-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ή ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ	ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ
GRI 101: FOUNDATION 2016				
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ (ΕΠΙΛΟΓΗ “CORE”)				
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ : «Εταιρική Υπευθυνότητα - Συμμέτοχοι»	32	-
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ : «Εταιρική Υπευθυνότητα - Πίνακας Ενδιαφερόμενων Μερών»	33	-
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ : «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας»	34-35	-
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Ετήσια Οικονομική Έκθεση Ομίλου FOURLIS 2016, σελ. 54-55 http://www.fourlis.gr/Files/IR/Financial%20Reports/Fourlis_Holdings/el/2016/Fourlis_Notes_FY16_el.pdf	-	-
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ : «Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας» Πίνακας Ορίων Επίδρασης	34-35, 110	-
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Πίνακας Ορίων Επίδρασης	110	-
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Δεν υπήρξαν αναδιατυπώσεις πληροφοριών	-	-
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Πίνακας Ορίων Επίδρασης	110	-
	102-50 Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση	9	-
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	9	-
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	9	-
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Μήνυμα Διεύθυνσης Κοινωνικής Υπευθυνότητας	8	-
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση	9	-
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI	105-109	-
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την Έκθεση	9	-

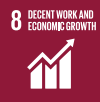
GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ή ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ	ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ
Οικονομική Επίδοση (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Πίνακας ορίων επίδρασης 1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Οικονομική Επίδοση»	110, 22	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Οικονομική Επίδοση»	22-23	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Οικονομική Επίδοση»	22-23	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Οικονομική Επίδοση»	23	
Κανονιστική Συμμόρφωση (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Πίνακας ορίων επίδρασης 1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Κανονιστική Συμμόρφωση»	110, 24	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Κανονιστική Συμμόρφωση»	24-29	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Κανονιστική Συμμόρφωση»	30	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ: «Κανονιστική Συμμόρφωση»	30	
Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Πίνακας ορίων επίδρασης 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία»	110, 41	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία»	42	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία»	43	
GRI 406: Non - Discrimination 2016	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία»	43	

Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη				
GRI 401: Employment 2016	401-1 Συνολικός αριθμός νέων εργαζομένων και ρυθμός αποχώρησης εργαζομένων	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: “Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη”	46	
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: “Αξιοκρατική Πρόσληψη και Ανάπτυξη”	47	
Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Πίνακας ορίων επίδρασης 4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών»	110, 78-82	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών»	78	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών»	78-81	
	Έρευνες ικανοποίησης πελατών	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών»	82	Δε δημοσιοποιούνται τα αποτελέσματα των ερευνών ικανοποίησης πελατών Λόγος παράλειψης: Περιορισμοί Εμπιστευτικότητας
Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Πίνακας ορίων επίδρασης 4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων»	110, 83	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων»	84	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων»	84	
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1 Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς στον κοινωνικό και οικονομικό τομέα	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων»	84	
Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Πίνακας ορίων επίδρασης 4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων»	110, 85	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων»	86-87	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων»	88	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν την επικοινωνία μάρκετινγκ	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων»	88	
Υποστήριξη Κοινωνίας / Τοπικών Κοινωνιών (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Πίνακας ορίων επίδρασης 3. ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ: «Υποστήριξη Κοινωνίας / Τοπικών Κοινωνιών»	110, 61	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3. ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ: «Υποστήριξη Κοινωνίας / Τοπικών Κοινωνιών»	61-73	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3. ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ: «Υποστήριξη Κοινωνίας / Τοπικών Κοινωνιών»	61-73	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Δραστηριότητες στις οποίες πραγματοποιούνται διαβουλεύσεις με την τοπική κοινωνία, αξιολογήσεις επιδράσεων και προγράμματα ανάπτυξης	3. ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ: «Υποστήριξη Κοινωνίας / Τοπικών Κοινωνιών»	61-73	

Κατάρτιση και Εκπαίδευση				
GRI 404: Training and Education 2016	404-2 Προγράμματα για αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων και προγράμματα που βοηθούν τη μετάβασή τους	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: “Κατάρτιση και Εκπαίδευση”	51	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: “Κατάρτιση και Εκπαίδευση”	50	
Υγεία και Ασφάλεια Πελατών (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1. Ο ΟΜΙΛΟΣ ΜΑΣ : «Εταιρική Υπευθυνότητα – Ανάλυση Ουσιαστικότητας» Πίνακας ορίων επίδρασης 4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών»	110, 75	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών»	76	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών»	77	
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν τις επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια.	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Υγεία και Ασφάλεια Πελατών»	77	
Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Πίνακας ορίων επίδρασης 2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία»	110, 52	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία»	53-54	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία»	55	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2 Τύποι τραυματισμών και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, χαμένων ημερών εργασίας και αδικαιολόγητων απουσιών από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία»	55	Δε δημοσιοποιούνται τα αποτελέσματα για το ΙΚΕΑ Βουλγαρίας, λόγω μη διαθεσιμότητας για την περίοδο αναφοράς. Δε δημοσιοποιούνται τα αποτελέσματα για τις υπόλοιπες εταιρείες του Ομίλου λόγω μη διαθεσιμότητας για την περίοδο αναφοράς.
	403-3 Εργαζόμενοι με υψηλή συχνότητα ή υψηλό κίνδυνο ασθενειών που σχετίζονται με το επάγγελμά τους.	2. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ: «Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία»	55	
Ιδιωτικότητα Πελατών (Ουσιαστικό Θέμα)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Πίνακας ορίων επίδρασης 4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Ιδιωτικότητα Πελατών»	110, 89	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Ιδιωτικότητα Πελατών»	90	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Ιδιωτικότητα Πελατών»	91	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	4. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ: «Ιδιωτικότητα Πελατών»	91	

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΡΙΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ

|| GRI 102-46 || GRI 102-47 || GRI 102-49 ||

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	Σημαντικότερες επιδράσεις ως προς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.	Όρια Επιδράσης Οντότητες εντός ή εκτός του Ομίλου που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
Οικονομική Επίδοση		* Όμιλος FOURLIS
Κανονιστική Συμμόρφωση		* Όμιλος FOURLIS * Επίσημες και Εποπτικές Αρχές / Πολιτεία
Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία		* Όμιλος FOURLIS
Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών		* Όμιλος FOURLIS
Συμμόρφωση και Σήμανση Προϊόντων		* Όμιλος FOURLIS * Προμηθευτές / Συνεργάτες
		* Όμιλος FOURLIS * Προμηθευτές / Συνεργάτες * Επίσημες και Εποπτικές Αρχές / Πολιτεία
Υπεύθυνη Επικοινωνία και Προώθηση Προϊόντων		* Όμιλος FOURLIS * Επίσημες και Εποπτικές Αρχές / Πολιτεία
Υγεία και Ασφάλεια Πελατών		* Όμιλος FOURLIS * Επίσημες και Εποπτικές Αρχές / Πολιτεία * Προμηθευτές / Συνεργάτες
Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία Εργαζομένων στην Εργασία		* Όμιλος FOURLIS * Επίσημες και Εποπτικές Αρχές / Πολιτεία
Ιδιωτικότητα Πελατών		* Όμιλος FOURLIS * Επίσημες και Εποπτικές Αρχές / Πολιτεία
Υποστήριξη Κοινωνίας / Τοπικών Κοινωνιών		* Όμιλος FOURLIS

