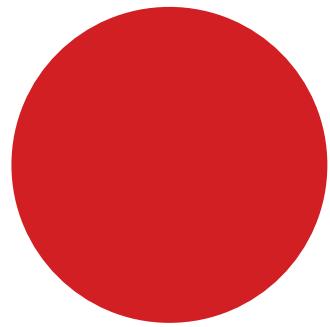


ΕΚΘΕΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2018



πλαισιο



Περιεχόμενα

01.	Δήλωση Διευθύνοντος Συμβούλου	4
02.	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας	6
03.	Σχετικά με την Πλαίσιο – Η Εταιρεία μας	7
04.	Εταιρική Διακυβέρνηση	22
05.	Ενδιαφερόμενα Μέρη	28
06.	Μέριμνα για τους Ανθρώπους μας	35
07.	Υπεύθυνη πολιτική για την Κοινωνία	45

08.	Υπεύθυνη πολιτική για το Περιβάλλον	51
09.	Υπεύθυνη πολιτική για την Αγορά	57
10.	Ενέργειες και μελλοντικοί στόχοι	62
11.	Η Δέσμευσή μας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	64
12.	Πίνακας Ορίων και περιορισμών Ουσιαστικών Θεμάτων	66
13.	Πίνακας GRI "In accordance - Core"	68
14.	Τι καταφέραμε	74

01

Δήλωση

Διευθύνοντος Συμβούλου



Κωνσταντίνος Γεράρδος

Αντιπρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Αν δει κάποιος τη δουλειά μας κάπως από ψηλά, θα θεωρήσει ότι κάνουμε εμπόριο προϊόντων τεχνολογίας και ειδών γραφείου.

Δεν είναι όμως τόσο απλό, πίσω από το προφανές, κρύβεται μια μεγαλύτερη αλήθεια.

Όταν απασχολείς μια ομάδα 1.400 ατόμων, συνεργάζεσαι με 3.000 προμηθευτές, και δαπανάς ένα καθόλου ευκαταφρόνητο ποσό χρημάτων σε φόρους και εισφορές, έχεις ένα πολύ πιο ουσιαστικό ρόλο από το να προσφέρεις ένα σωστό προϊοντικό πορτφόλιο, ανταγωνιστικές τιμές και αξιόπιστη υποστήριξη.

Η ευθύνη που έχουμε είναι μεγάλη. Αυτή η συνειδητοποίηση δεν ήρθε τώρα που η Πλαίσιο είναι ένα μεγάλος οργανισμός, αλλά ξεκίνησε ακριβώς 50 χρόνια πριν, το 1969, σε ένα μαγαζί 12 τετραγωνικών μέτρων που άνοιξε ο Γιώργος Γεράρδος.

Το κύρος που έχει αποκτήσει η Πλαίσιο όλα αυτά τα χρόνια πηγάζει από τη σχέση που χτίστηκε από την πρώτη μέρα με κάθε πελάτη ξεχωριστά. Ενισχύεται από τη σχέση εμπιστοσύνης που έχει αναπτύξει με τους εργαζόμενούς του, την φερεγγυότητα στις συναλλαγές με τους προμηθευτές του και την αξιοπιστία που του αναγνωρίζουν οι πελάτες του, όπως και μετέπειτα οι μέτοχοί του.

Το στοίχημά μας τώρα είναι το πώς θα αξιοποιήσουμε το κύρος και την αξιοπιστία που κερδίσαμε τα προηγούμενα 50 χρόνια ώστε να βελτιώσουμε τη ζωή των ανθρώπων τόσο μέσα από τις νέες δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία, όσο και από το τι δίνουμε πίσω στους θεσμούς και στους ανθρώπους που έχουν ανάγκη.

Στον απολογισμό που έχετε στα χέρια σας αποτυπώνονται οι ενέργειες και οι στόχοι για το πώς μπορούμε να είμαστε ουσιαστικά συμμέτοχοι και να συνεισφέρουμε στο κοινωνικό σύνολο.





02

Έκθεση

Εταιρικής Υπευθυνότητας

Σκοπός

Σκοπός της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι η πλήρης και ολοκληρωμένη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών μας σχετικά με τις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας το 2018.

Πεδίο και χρονική περίοδο που καλύπτει η έκθεση

Η **παρούσα έκθεση** είναι η δεύτερη προσπάθεια της Εταιρείας να αποτυπώσει τη στρατηγική και τις ετήσιες δραστηριότητές της σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (Περίοδος αναφοράς 01.01.2018-31.12.2018).

Η Πλαίσιο Computers A.E.B.E. είναι Ανώνυμη Εμπορική και Βιομηχανική Εταιρεία Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και ειδών Βιβλιοχαρτοπωλείου, εισηγμένη στο Χρηματι-

στήριο Αξιών Αθηνών από το 1999.

Ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και στη Βουλγαρία.

Στην Έκθεση του 2018, επιλέχθηκε να συμμετέχουν εταιρείες του Ομίλου με συνολικό τζίρο πάνω από το 5% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών κατά τα τελευταία δύο χρόνια.

Εφαρμογή του Global Reporting Initiative (GRI)

Η **παρούσα Έκθεση** Εταιρικής Υπευθυνότητας βασίζεται στα πρότυπα για την έκδοση εκθέσεων εταιρικής υπευθυνότητας του Global Reporting Initiative (GRI) και

πιο συγκεκριμένα στην έκδοση Standards (In Accordance – Core), που αποτελούν τις πιο αναγνωρισμένες και απαιτητικές διεθνώς οδηγίες στο είδος τους.

Επικοινωνία σχετικά με την Έκθεση

Για οποιεσδήποτε διευκρινίσεις σχετικά με την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας για το έτος 2018, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Sustainability Reporting Desk.

E-mail: sustainability@plaisio.gr

Τηλέφωνο: 2105587323

03

Σχετικά με την Πλαίσιο Η Εταιρεία μας

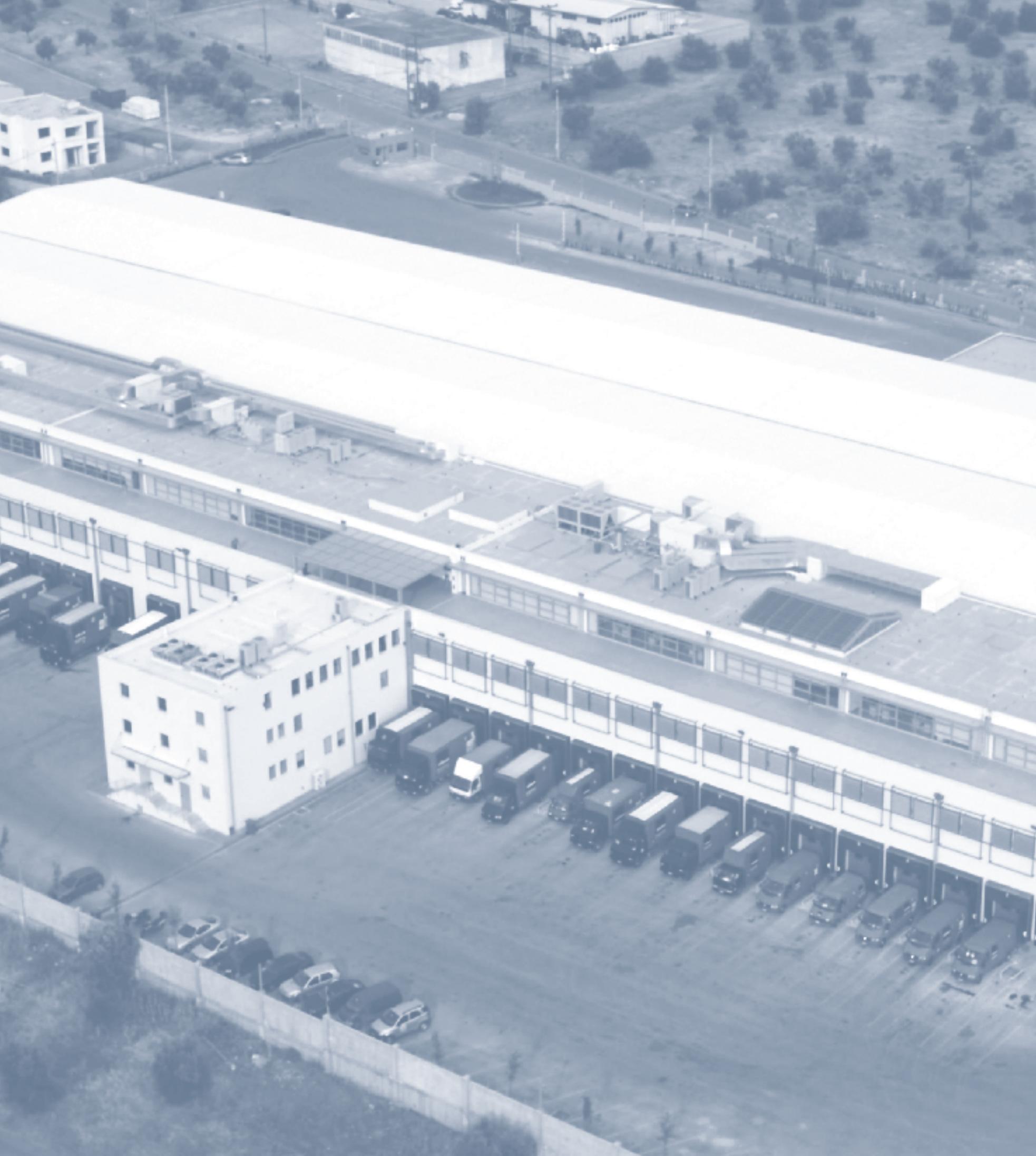
Η Πλαίσιο ιδρύθηκε το 1969 από τον Γεώργιο Γεράρδο και συστήθηκε με τη σημερινή της νομική μορφή το 1988, με όραμα τη δημιουργία μιας πελατοκεντρικής επιχείρησης και χαράσσοντας τη μοναδική στρατηγική της πάνω στα προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας, με στόχο να δημιουργήσει ένα χώρο στον οποίο οι πελάτες μπορούν να βρουν και να προμηθευτούν τα πάντα σε σχέση με την πληροφορική, την τηλεφωνία και τα είδη γραφείου.

Η Εταιρεία εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αθηνών (XA) το 1999 και έχει την έδρα της στη Θέση Σκληρή στη Μαγούλα Αττικής.

Οι κυριότερες δραστηριότητες του Ομίλου είναι η συ-

ναρμολόγηση και η εμπορία ηλεκτρονικών υπολογιστών, η εμπορία τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, καθώς και η εμπορία ειδών βιβλιοχαρτοπωλείου και ειδών εξοπλισμού γραφείου.





Ιστορική αναδρομή της Πλαίσιο

Οι σημαντικότερες χρονιές-σταθμοί για την Πλαίσιο παρουσιάζονται παρακάτω.

Οι αρχές που εδραίωσαν την Πλαίσιο στην κορυφή ως ηγέτη είναι η υψηλή ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών, η αξιοπιστία που εμπνέει, η τεχνογνωσία και η αφοσίωση των ανθρώπων της, αλλά και η διορατικότητα να επενδύει συνεχώς σε νέες τεχνολογίες και πρακτικές, που όχι μόνο οδηγούν αλλά διαμορφώνουν την αγορά.



Το πρώτο κατάστημα Πλαίσιο άνοιξε τις πόρτες του, στην οδό Στουρνάρη, από τον ιδρυτή της Εταιρείας και σημερινό Διευθύνοντα Σύμβουλο κ. Γεώργιο Γεράρδο. Η είσοδος της εταιρείας στην αγορά της πληροφορικής συνοδεύτηκε από αυξημένη ζήτηση με αποτέλεσμα την επέκταση σε περισσότερα σημεία παρουσίας στα κυριότερα προάστια της Αθήνας και τις μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας, όπως η Θεσσαλονίκη, το Ηράκλειο, τα Χανιά, η Πάτρα και η Λάρισα.



Η Πλαίσιο συναρμολογεί τον πρώτο στην ελληνική αγορά πλεκτρονικό υπολογιστή στα μέτρα του πελάτη με το κατοχυρωμένο brand name Turbo-X.



1995

Η Εταιρεία συγκροτεί τμήμα απευθείας πωλήσεων - αποστολών (Direct Sales) σε πελάτες μέσω τηλεφώνου, fax και καταλόγων.

Η Πλαίσιο εισάγει το πρωτοποριακό εμπορικό κανάλι παρουσίασης των προϊόντων της μέσω καταλόγων.

1996



1999

Μετά από δημόσια εγγραφή, οι μετοκές της Εταιρείας εισήχθησαν για διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Την ίδια χρονιά δημιουργείται το πρώτο πλεκτρονικό κατάστημα στην Ελλάδα, το www.plaisio.gr.

Ιδρύεται το πρώτο κατάστημα Πλαίσιο στη Βουλγαρία σηματοδοτώντας μια νέα εποχή πολυεθνικής δράσης για την Εταιρεία.

2005



2009



Το πλέον σύγχρονο κέντρο logistics και διανομής ξεκινάει τη λειτουργία του σε 22.500 τ.μ. στη Μαγούλα Αττικής.



Το Turbo-X έκλεισε τα 30 χρόνια παρουσίας στην ελληνική αγορά.

Η Πλαίσιο διακρίνεται ως ένα από τα δέκα Best Workplace in Greece από τον φορέα Great Place to Work.

Επίσης, στοχεύοντας στην ακόμη καλύτερη εξυπηρέτηση των εταιρικών πελατών η Πλαίσιο δημιουργεί ένα νέο site, που απευθύνεται μόνο σε αυτή τη κατηγορία πελατών το www.plaisiopro.gr.



2017



2018

Επαναπροσδιορισμός της ταυτότητας του καταστήματος Πλαίσιο.

Η Πλαίσιο ανοίγει νέο υπερκατάστημα (μετεγκατάσταση) στην Αγ. Παρασκευή έκτασης 2.260 τ.μ. και επεκτείνει το δίκτυό της με το 23ο κατάστημα στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στα Χανιά έκτασης 1.400 τ.μ.



Το Όραμά μας

Το όραμα και η αποστολή της Πλαίσιο είναι να είμαστε μια πηγή αναβάθμισης για τον αγοραστή μας. Συγκεκριμένα, να προσφέρουμε στους αγοραστές μας υπηρεσίες και προϊόντα που τους πάνε μπροστά σε πέντε τομείς: Δημιουργικότητα, Παραγωγικότητα, Εκπαίδευση, Επικοινωνία και Ψυχαγωγία.

Δημιουργικότητα

Εξοπλίζουμε δημιουργούς από το 1969. Διαθέτουμε προϊόντα για ζωγράφους, για αρχιτέκτονες, για γλύπτες και αγιογράφους, για πολιτικούς μηχανικούς και φωτογράφους καθώς η ενίσχυση της δημιουργικότητας είναι ένα συστατικό ριζωμένο στο DNA μας. Σήμερα πλέον, εξοπλίζουμε και μοντέρνους δημιουργούς, όπως 3D animators, graphic & web designers, programmers και digital artists.

Παραγωγικότητα

Η υποστήριξη της επιχειρηματικότητας είναι αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας μας από το 1995. Εξυπηρετώντας 300.000 επιχειρήσεις-πελάτες το χρόνο και εξοπλίζοντας 8 στις 10 μεγαλύτερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, υποστηρίζουμε τον επιχειρηματία και τον βοηθάμε να εξοικονομήσει χρόνο και κόστος και παράλληλα να ενισχύσει την επιχείρησή του με καλύτερες υποδομές και οργάνωση. Το πώς μπορεί να αυξηθεί η παραγωγικότητα (πετυχαίνοντας περισσότερα με λιγότερα) είναι βασική επιδίωξη της Πλαίσιο.

Εκπαίδευση

Η τεχνολογία, η τέχνη, η επιχείρηση, απαιτεί να βάζεις πάνω από όλα την ποιότητα και ό,τι απαιτεί ποιότητα,

επιβάλλει έμφαση στην εκπαίδευση. Οι εργαζόμενοι της Πλαίσιο, για να μπορούν να συμβουλεύουν εκατοντάδες χιλιάδες πελάτες πάνω σε προϊόντα και χρήσεις τεχνολογίας, έχουν συμπληρώσει κοντά στις 57.000 ανθρωπώρες εκπαίδευσης το χρόνο. Παράλληλα, η γνώση στην ομάδα μας αποτελεί αντικείμενο αξιολόγησης και επιβράβευσης.

Επικοινωνία

Η κινητή τηλεφωνία, το διαδίκτυο, τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης ανοίγουν κάθε μέρα ακόμη περισσότερο τα σύνορα της επικοινωνίας. Η δική μας δουλειά είναι να είμαστε άγρυπνοι, προσφέροντας νέες δυνατότητες στους αγοραστές μας.

Ψυχαγωγία

Το παιχνίδι είναι τόσο για τα παιδιά όσο και για τους μεγάλους μια απαραίτητη ψυχοθεραπεία, καθώς και μια διαδικασία ευχάριστης εξέλιξης. Είμαστε εκεί για να προτείνουμε με υπευθυνότητα, είδη που καλλιεργούν το μυαλό, ψυχαγωγούν, «ταξιδεύουν» αλλά ... και χαλαρώνουν τους συνανθρώπους μας.



Οι Αρχές μας

Στην Πλαίσιο, είμαστε 1400 συνεργάτες που εργαζόμαστε καθημερινά λαμβάνοντας υπόψη επτά αρχές. Είναι οι αρχές που καθορίζουν εδώ και 50 χρόνια την ταυτότητά μας, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν θεμέλιο λίθο για τη μελλοντική μας επιτυχία.

Είναι οι αρχές που εδραίωσαν την Πλαίσιο στην κορυφή ως ηγέτη, κι αυτό, γιατί δεν τις βλέπουμε ως αρχές, αλλά ως το πάθος μας που θέλουμε να εξελίσσουμε διαρκώς.



Γνώση

Η τεχνολογία μπορεί να είναι κομμάτι του DNA μας, δεν παύουμε όμως να εκπαιδευόμαστε συνέχεια αλλά και να εκπαιδεύουμε. Η επαφή με την Πλαίσιο πρέπει να είναι μια μοναδική εμπειρία επαφής με την τεχνολογία.



Καινοτομία

Επενδύουμε συνεχώς σε νέες τεχνολογίες και πρακτικές που όχι μόνο οδηγούν, αλλά διαμορφώνουν την αγορά.



Προσανατολισμός στον Πελάτη

Τα καλύτερα προϊόντα, στις καλύτερες τιμές με την εξυπηρέτηση και το after sales που μόνο η Πλαίσιο ξέρει να προσφέρει. Γνωρίζουμε σε βάθος τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ώστε να μπορούμε να προτείνουμε τις καλύτερες συνολικές λύσεις που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του πελάτη.



Ποιότητα

Τα προϊόντα μας, σε συνεργασία με την αξιοπιστία που εμπνέει η πολυετής τεχνογνωσία μας, κάνουν τους πελάτες να μας εμπιστεύονται εδώ και 50 χρόνια.



Ομαδικότητα

Ως οικογενειακή επιχειρηση, δεν θα μπορούσαμε να λειτουργούμε με διαφορετικό τρόπο. Έχουμε οριζόντια οργανωτική δομή και επικοινωνούμε με ευκολία στις σχετικές μας επαγγελματικές υποχρεώσεις. Η επιτυχία, άλλωστε, είναι αποτέλεσμα των προσπαθειών όλων μας.



Προτεραιότητα, οι Άνθρωποι μας

Τους ακούμε, τους εμπιστεύομαστε, επενδύουμε σε αυτούς και τους στηρίζουμε.



Κοινωνική Προσφορά

Η επιθυμία μας να προσφέρουμε έγινε αναπόσπαστο κομμάτι της φιλοσοφίας μας. Θέλουμε και προσπαθούμε να συνεισφέρουμε όσο περισσότερο μπορούμε στην κοινωνία και είμαστε περήφανοι που η ομάδα #plai_sou αριθμεί 266 μέλη.



Το πρωτοποριακό επιχειρηματικό μας μοντέλο

Η Πλαίσιο εκφράζει την πλέον σύγχρονη εμπορική προσέγγιση στην Ελλάδα.

Προκειμένου να αντιμετωπίσει κάθε μορφή ανταγωνισμού στην ελληνική αγορά, η Πλαίσιο δεν περιορίστηκε στο απλό μοντέλο μίας απλής αλυσίδας λιανικής πώλησης. Αντιθέτως ανέπτυξε ένα πρωτοποριακό επιχειρηματικό μοντέλο το οποίο καθίσταται πολύ-καναλικό, πολύ-πελατειακό και πολύ-προϊοντικό. Η διαρκής προώθηση καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών,

η διατήρηση ανταγωνιστικών τιμών, η ταχύτητα στις συναλλαγές, η θεμελίωση μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης, η αξιοπιστία και η δημιουργία αισθήματος οικειότητας στον πελάτη-τελικό αποδέκτη των προϊόντων και υπηρεσιών υπήρξαν καθοριστικοί παράγοντες για τη δημιουργία και την εδραίωση ενός ισχυρού και αναγνωρίσιμου εμπορικού σήματος.

Πολύ-καναλικό (Multi Channel)

Σε αντίθεση με τις λοιπές αλυσίδες λιανικού εμπορίου, η Πλαίσιο εξυπηρετεί τον καταναλωτή μέσα από τα παρακάτω κανάλια πωλήσεων:

Καταστήματα

Με 23 σημεία πωλησης πανελλαδικά και 1 κατάστημα στη Βουλγαρία, περισσότεροι από 30.000 καταναλωτές

επισκέπτονται καθημερινά τα καταστήματα της Εταιρείας και εξυπηρετούνται από το έμπειρο και άρτια εξειδικευμένο προσωπικό με άριστο επίπεδο εξυπηρέτησης.



Ειδικό τμήμα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων B2B

Περισσότερες από 300.000 επιχειρήσεις εμπιστεύονται την Πλαίσιο για τις αγορές τους λαμβάνοντας προσωποποιημένη εξυπηρέτηση.

Μέσα από μηχανογραφικά συστήματα τελευταίας τεχνολογίας, μία ομάδα 210 συνεργατών καταγράφει και διερευνά τις ανάγκες των επιχειρήσεων-πελατών και παρουσιάζει τις λύσεις που ανταποκρίνονται στις επιθυμίες αυτών, προσφέροντας άριστη και άμεση εξυπηρέτηση με τους ανταγωνιστικότερους όρους συνεργασίας.

Κατάλογοι

Με πολλές διαφορετικές εκδόσεις καταλόγων κάθε μήνα που φτάνουν τα 6,5 εκατομμύρια αντίτυπα το χρόνο, χιλιάδες άνθρωποι εντοπίζουν καθημερινά λύσεις στις ανάγκες τους μέσα από ένα κατάλογο της Πλαίσιο.

Διαδίκτυο-ηλεκτρονικό κατάστημα

Το ηλεκτρονικό κατάστημα της Πλαίσιο θεωρείται από τα πλέον επιτυχημένα και από τα μεγαλύτερα σε επισκεψιμότητα διαδικτυακά καταστήματα. Καθημερινά περισσότεροι από 100.000 χρήστες επιλέγουν το ηλεκτρονικό κατάστημα της Πλαίσιο για να ενημερωθούν για προϊόντα τεχνολογίας, είδη γραφείου, σχολικά είδη και παιχνίδια και να πραγματοποιήσουν μέσα σε ένα εύχρηστο και φιλικό περιβάλλον τις αγορές τους.

Το ως άνω πολύ-καναλικό μοντέλο παρέχει καίρια πλεονεκτήματα για τη βιωσιμότητα, την κερδοφορία και τη σταθερότητα της Επιχείρησης:

- παρέχει δικλείδες ασφαλείας και υψηλή αντοχή σε ανταγωνιστικό περιβάλλον,
- παρέχει μηχανισμούς που εξυπηρετούν διαφορετικά κομμάτια της αγοράς και κατά συνέπεια την ικανότητα εκμετάλλευσης ευκαιριών σε πολλά μέτωπα και τέλος
- προσφέρει συνέργεια μεταξύ των καναλιών και άρα δυνατότητες σημαντικής ανάπτυξης.

Πολύ-πελατειακό (Multi Customer)

Σε αντίθεση με τις απλές αλυσίδες λιανικού εμπορίου, η Πλαίσιο διαθέτει ένα πολυμορφικό πελατολόγιο και δεν απευθύνεται μόνο στον απλό οικιακό χρήστη.

Η Εταιρεία προσαρμόζεται διαρκώς στις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού και εξυπηρετεί κατηγορίες πελατών με διαφορετικά χαρακτηριστικά, τόσο πελάτες λιανικής όσο και επιχειρήσεις, στις οποίες συγκαταλέγονται:

- ελεύθεροι επαγγελματίες
- μικρομεσαίες επιχειρήσεις
- μεγάλες επιχειρήσεις
- δημόσιο

Πολύ-προϊοντικό (Multi Product)

Η Πλαίσιο διαθέτει εξαιρετικά ευρεία γκάμα προϊόντων, κατέχοντας επάξια τον χαρακτηρισμό ενός πολύ-προϊοντικού επιχειρηματικού μοντέλου.

Ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να περιηγηθεί και να επιλέξει μέσα από 22.000 προϊόντα τεχνολογίας, αναλώσιμα, είδη γραφείου και τηλεπικοινωνιών, τα οποία συγκαταλέγονται μεταξύ των πλέον αναγνωρίσιμων οίκων του εξωτερικού καθώς και άλλων προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας (Turbo-X, Q-Connect, Sentio,

@work, goombby κλπ.) που συνδυάζουν υψηλή ποιότητα και ανταγωνιστικές τιμές. Κάθε υπολογιστής Turbo-X έχει ολοκληρωμένη τεχνική υποστήριξη σε 23 σημεία πανελλαδικά με ανταπόκριση σε τέσσερις ώρες και δωδεκάωρη τηλεφωνική υποστήριξη, ενώ η Εταιρεία προσφέρει και on-site τεχνική εξυπηρέτηση.

Τα Προϊόντα - Οι Υπηρεσίες μας

Τα εμπορευόμενα προϊόντα και οι παρεχόμενες υπηρεσίες που παρέχει η Πλαίσιο εντάσσονται στους ακόλουθους τομείς:

Τομέας Ηλεκτρονικών

Υπολογιστών & Ψηφιακών Εφαρμογών:

- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές
- Τηλεόραση, συστήματα ήχου και εικόνας
- Φωτογραφία και ηλεκτρονικά παιχνίδια

Τομέας Τηλεφωνίας

- Κινητά τηλέφωνα
- Αξεσουάρ κινητών τηλεφώνων
- Σταθερά τηλέφωνα

Τομέας Ειδών Γραφείου

- Είδη χαρτοπωλείου και γραφική ύλη
- Είδη Εκτύπωσης
- Έπιπλα και εξοπλισμός γραφείου
- Παιχνίδια



Στην Πλαίσιο εξυπηρετούμε

- 300.000 επιχειρήσεις το χρόνο
- 30.000 καταναλωτές καθημερινά στα καταστήματα μας
- 100.000 χρήστες μέσα από το eShop μας

Σημεία Διαφοροποίησης

Private Label & After Sales Service

Ένα από τα θεμελιώδη σημεία διαφοροποίησης της Πλαίσιο είναι ότι ένα σημαντικό μέρος των πωλήσεών της πραγματοποιείται από δικά της brands, στα πλαίσια μιας στρατηγικής που χτίζεται από το 1986. Η λογική των προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας είναι η εξάλειψη ενδιαμέσων, πράγμα που εξασφαλίζει καλύτερη τιμή προς τον καταναλωτή και καλύτερο περιθώριο κέρδους για την Εταιρεία. Τα κύρια brands της Πλαίσιο είναι το Turbo-X, @work, Sentio, Goomby και το Q-Connect. Σημαντικό ποσοστό του συνόλου των πωλήσεων της Πλαίσιο αφορά τα brands ιδιωτικής ετικέτας που διαθέτει, τα οποία βρίσκονται ψηλά σε αναγνωρισμότητα και έχουν κερδίσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών. Επίσης, είμαστε δίπλα στον καταναλωτή και μετά την πραγματοποίηση της αγοράς τους. Στηρίζουμε τους πελάτες έμπρακτα, με κάθε τρόπο, προσφέροντας after sales support, μέσω δι-

αδικτύου, τηλεφωνικά, αλλά και με φυσική παρουσία στα 23 καταστήματα μας, στο χώρο του πελάτη, 6 ημέρες την εβδομάδα. Επιλέγοντας προϊόντα Turbo-X, οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε αποκλειστικά προνόμια και ολοκληρωμένες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης.

Cross Channel CRM

Το μέλλον του λιανεμπορίου, βάσει της στρατηγικής της Πλαίσιο, δεν περιορίζεται στο διαδίκτυο, αλλά εκτείνεται στη δυνατότητα αναγνώρισης του κάθε πελάτη και των αγοραστικών του συνηθειών από διαφορετικά κανάλια πώλησης, με σόχο την κορυφαία εμπειρία εξυπηρέτησης και την πιο αποτελεσματική προώθηση προϊόντων. Η υλοποίηση μιας τέτοιας αγοραστικής εμπειρίας δεν έχει αξιοποιηθεί στο μέγιστο βαθμό από κανένα γνωστό retailer στον κόσμο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η διαδικασία αυτή απαιτεί τη σύν-



Ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μέσα από 22.000 προϊόντα τεχνολογίας, τηλεφωνίας, αναλωσίμων και ειδών βιβλιοχαρτοπωλείου.

Θεση διαφορετικών εκσυγχρονισμένων τεχνολογιών και τη σύνδεσή τους με την υπάρχουσα μηχανογραφική υποδομή της εκάστοτε εταιρείας.

Η Πλαίσιο είναι μια από τις εταιρίες στην Ευρώπη που έχει εγκαταστήσει το Cross Channel CRM της SAP που δίνει τη δυνατότητα αναγνώρισης κάθε πελάτη, είτε αυτός επισκέπτεται το κατάστημα, είτε την ιστοσελίδα, είτε είναι πελάτης B2B και οργανώνει την πληροφορία με τρόπο που να μπορεί να αξιοποιηθεί εύκολα. Η παραπάνω στρατηγική της Εταιρείας επισφραγίστηκε το 2014, μια χρονιά που θεωρείται ως η καλύτερη ιστορικά χρονιά για τη Πλαίσιο σε επίπεδο κερδοφορίας.

Υποδομή Εκπαίδευσης

Κεντρικό σημείο της φιλοσοφίας της Πλαίσιο είναι η εξέλιξη των ανθρώπων και η ανάδειξη διοικητικών στελεχών από την υπάρχουσα ομάδα. Για να επιτευχθεί το παραπάνω δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη διαρκή και δια βίου εκπαίδευση των ανθρώπων. Το 2018 επενδύσαμε σε 57.000 ανθρωπώρες εκπαίδευσης στοχεύοντας τόσο στην ανάπτυξη των τεχνικών ικανοτήτων (γνώση προϊόντος, τεχνικές πώλησης)

όσο και την καλλιέργεια των διοικητικών ικανοτήτων και της ομαδικότητας. Η φιλοσοφία του φυτωρίου έχει εξασφαλίσει ότι το 82% των διοικητικών ικανοτήτων και της ομαδικότητας στελεχών έχουν ξεκινήσει από την Πλαίσιο. Επιστέγασμα του παραπάνω αποτελεί το γεγονός ότι μόνο το 2018, 54 άνθρωποι μας, προάχθηκαν σε διοικητικές θέσεις.

Multichannel

Η Πλαίσιο έχει πετύχει να ενοποιήσει πολλά κανάλια κάτω από μια ομπρέλα και να παρέχει στον πελάτη μια ενιαία εμπειρία όπου και αν τον συναντά. Τα καταστήματα, οι απευθείας πωλήσεις, το plaisiro.gr συνεργάζονται αρμονικά προσφέροντας στον πελάτη μας αμέτρητες επιλογές σύγκρισης, έρευνας αγοράς, ενημέρωσης και παράδοσης στο χώρο του. Όλα τα παραπάνω, σε συνδυασμό με τη φιλοσοφία της νέας ταυτότητας του retail που βασίζεται στο ταξίδι του επισκέπτη στο κατάστημα και στην συναισθηματική αξία που κερδίζει μέσω της δυνατότητας που έχει να δοκιμάσει τα προϊόντα στα πρωτοποριακά "Experience Points" που έχουν διαμορφωθεί στα καταστήματα της Πλαίσιο, συνθέτουν ένα ισχυρό σημείο διαφοροποίησης.

Διακρίσεις



Best Workplace 2019

Η Πλαίσιο αναδεικνύεται για 2η φορά την τελευταία τριετία ως ένας από τους δέκα καλύτερους χώρους εργασίας στην Ελλάδα για επιχειρήσεις άνω των 250 εργαζομένων. Η αξιολόγηση βασίζεται πρωτίστως στην αξιολόγηση που πραγματοποιούν οι ίδιοι οι άνθρωποι της Πλαίσιο.



Retail Business Awards

Τα Retail Business Awards έχουν στόχο να αναδείξουν και να επιβραβεύσουν τις υγείες δυνάμεις του Ελληνικού Λιανικού Εμπορίου και της Βιομηχανίας. Το 2018, η Πλαίσιο απέσπασε δύο σημαντικά βραβεία στην κατηγορία της. Το βραβείο Social Media Retail Strategy κατακτήθηκε για τη σχολική καμπάνια 2017, η οποία και αναδείχθηκε ως η καλύτερη εκστρατεία στον κλάδο, βάσει των αποτελεσμάτων και των εντυπώσεων που άφησε στο κοινό. Επιπλέον, απέσπασε και το βραβείο Retail Store Ηλεκτρικά και Ηλεκτρονικά Είδη για το κατάστημα Πλαίσιο στο The Mall Athens. Η συγκεκριμένη βράβευση κατακτήθηκε χάρη στην κορυφαία εξυπηρέτηση, την απόδοση, τις καινοτομίες και τη συνολική εικόνα του καταστήματος, αφού ο τρόπος λειτουργίας του αναβαθμίζει σημαντικά το επίπεδο της εγχώριας αγοράς του λιανικού εμπορίου.



Growth Awards 2019

Η Πλαίσιο αναδείχτηκε νικήτρια σε σύνολο 8.000 επιχειρήσεων στην κατηγορία «Λειτουργική/Επιχειρησιακή Βελτίωση» των Growth Awards.

Τα Growth Awards αναδεικνύουν τις επιχειρήσεις που ξεχώρισαν για την ανάπτυξη, την αριστεία και τη δυναμική τους, ύστερα από αναλύσεις βασικών χρηματοοικονομικών μεγεθών και δεικτών καθώς και συγκεκριμένων ποιοτικών χαρακτηριστικών από ανθρώπους των επιχειρήσεων και της πραγματικής οικονομίας

Εμβληματική Προσωπικότητα του Χ.Α. (Γεώργιος Γεράρδος)

Ο κ. Γεώργιος Γεράρδος, Ιδρυτής & Πρόεδρος της Πλαίσιο διακρίθηκε ως «Εμβληματική Προσωπικότητα του Χ.Α.», την χρονιά μάλιστα που η Πλαίσιο έκλεισε τα 20 χρόνια από την είσοδό της στο Χρηματιστήριο Αθηνών.



Media Awards

Τα βραβεία Digital Media Awards επιβραβεύουν τις βέλτιστες πρακτικές στις Ψηφιακές εκδόσεις και τα Μέσα και στόχος τους είναι η ανάδειξη της καινοτομίας. Η Πλαίσιο απέσπασε δύο βραβεία το 2018, σε δυο ξεχωριστές ενότητες. Στην ενότητα "Ψηφιακή Επικοινωνία και Μάρκετινγκ" κατέκτησε το χρυσό βραβείο για Best e-newsletter (ηλεκτρονικά newsletters για την επικοινωνία ψηφιακής έκδοσης), και στην ενότητα "Έμπειρια του Αναγνώστη" κατέκτησε το χάλκινο βραβείο για Best Personalized Service, που αφορά υπηρεσίες ή εφαρμογές που αποτελούν μέρος των λειτουργιών του web ή mobile site περιεχομένου.



HR Awards

Τα HR Awards έχουν στόχο να αναδείξουν τις πρωτοβουλίες, τις πρακτικές και τις πολιτικές εκείνες που θέτουν στο επίκεντρο τον ίδιο τον άνθρωπο, μέσα από τις ενέργειες της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού. Το 2018 η Πλαίσιο ήταν ανάμεσα στους νικητές των βραβείων στην ενότητα "Talent & Performance Management", κατακτώντας τη χάλκινη διάκριση Best Talent Management Strategy & Initiative στην υποκατηγορία Excellence in Performance Management Strategy/Initiative, "ΠΙΑΛΙΣΙΟ COMPUTERS: We empower people to grow". Σε αυτή την κατηγορία επιβραβεύονται οι πρακτικές εκείνες και τα προγράμματα που αφορούν στη Διαχείριση Ταλέντου.



Social Media Awards

Τα βραβεία Social Media Awards έχουν στόχο να αξιολογήσουν, να αναδείξουν και να επιβραβεύσουν τις πιο καινοτόμες και αποτελεσματικές ενέργειες στα Social Media των εταιρειών/brands και των διαφημιστικών εταιρειών ή και εταιρειών επικοινωνίας που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Η Πλαίσιο, αναδείχθηκε σε έναν από τους νικητές το 2018 και απέσπασε δύο βραβεία σε δυο διαφορετικές κατηγορίες: στην πρώτη κατηγορία "Campaigns & Projects", η Fan page της Πλαίσιο κατέκτησε το χάλκινο βραβείο Best on Facebook & Messenger: best overall presence on Facebook, και στη δεύτερη κατηγορία "In House Client Social Media Team", το χάλκινο βραβείο.

04

Εταιρική Διακυβέρνηση

Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

Τον Οκτώβριο του 2013 δημοσιοποιήθηκε ο νέος Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης που ακολουθεί η Πλαίσιο, ο οποίος συντάχθηκε με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και του Χρηματιστηρίου Αθηνών, και κατόπιν τροποποιήθηκε στο πλαίσιο της πρώτης αναθεώρησής του από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΣΕΔ).

Σύμφωνα με το Καταστατικό της Εταιρείας και ειδικότερα το άρθρο 10, η Εταιρεία διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, που αποτελείται από τρία έως επτά μέλη τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων

με απόλυτη πλειοψηφία των ψήφων, που εκπροσωπούνται στη Συνέλευση.

Το ισχύον Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας είναι εξαμελές και αποτελείται από τα ακόλουθα μέλη:

Γεώργιο Γεράρδο	Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας (εκτελεστικό μέλος)
Κωνσταντίνο Γεράρδο	Αντιπρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας (εκτελεστικό μέλος)
Γεώργιο Λιάσκα	Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου (μη εκτελεστικό μέλος)
Φίλιππο Καραγκούνη	Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου (ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος)
Αντιόπη - Άννα Μαύρου	Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου (μη εκτελεστικό μέλος)
Ηλία Κλη	Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου (ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος)

Η Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee) της Πλαίσιο αποτελείται από τα ακόλουθα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας:

- κ. Φίλιππο Καραγκούνη
- κ. Ηλία Κλη
- κα. Αντιόπη-Άννα Μαύρου

Περισσότερες πληροφορίες για τα όργανα διακυβέρνησης παρατίθενται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018 της Εταιρείας (<http://corporate.plaisio.gr/FilesInvestors/FinancialStatements/2018/notes-full-year-2018-GR.pdf>)

Εσωτερικός Κανονισμός

Ο Εσωτερικός Κανονισμός της Εταιρείας θεσπίζει εσωτερικές διαδικασίες, καθήκοντα και αρχές συμπεριφοράς, που αποτελούν το πλαίσιο των κανόνων που πρέπει κατ' ελάχιστον να τηρούνται.

Στόχος του Κανονισμού αυτού είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, ούτως ώστε να υπηρετείται και να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας και η συνεχόμενη ανάπτυξή της, καθώς και το αποκλειστικό συμφέρον των επενδυτών/ μετόχων.

Οικονομικά Στοιχεία

Οι εταιρείες του Ομίλου, οι οποίες περιλαμβάνονται στις ετήσιες ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις είναι οι κάτωθι:

Οι εταιρείες του Ομίλου

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΕΔΡΑ - ΧΩΡΑ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
Πλαίσιο Computers A.E.B.E.	Εμπόριο H/Y και Ειδών Βιβλιοχαρτοπωλείου	Ελλάδα	Μητρική
Plaisio Computers JSC	Εμπόριο H/Y και Ειδών Βιβλιοχαρτοπωλείου	Βουλγαρία	100%
Πλαίσιο Ακινήτων Α.Ε.	Ανάπτυξη και Διαχείριση Ακινήτων	Ελλάδα	20%
Plaisio Estate JSC	Ανάπτυξη και Διαχείριση Ακινήτων	Βουλγαρία	20%

Οι εταιρείες του Ομίλου, οι οποίες περιλαμβάνονται στις ετήσιες ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις

Οικονομικά στοιχεία 2017-2018

Έσοδα	Λειτουργικά Έξοδα	Μερίσματα	Φόρος Εισοδήματος	Ταμειακά Διαθέσιμα & Ισοδύναμα	EBT	EAT
 2018 302.741	 2018 54.118	 2018 1.545	 2018 2.238	 2018 40.124	2018 6.040	2018 3.802
2017 281.146	2017 51.618	2017 1.545	2017 2.394	2017 48.774	2017 7.320	2017 4.926

Η Εταιρεία για τα έτη 2017 & 2018 είχε δημοσιεύσει Μη Χρηματοοικονομική Έκθεση εντός της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης. Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας δεν περιορίζεται στο περιεχόμενο της Μη Χρηματοοικονομικής Έκθεσης αλλά επεκτείνεται και σε άλλες θεματικές ενότητες με βάση τις κατευθυντήριες γραμμές του Global Reporting Initiative.

Στην Έκθεση του 2018, επιλέχθηκε να συμμετέχουν εταιρείες του Ομίλου με συνολικό τζίρο πάνω από το 5% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών κατά τα τελευταία δύο χρόνια.



Η Πλαίσιο διαχρονικά επιτυγχάνει από τα καλύτερα περιθώρια απόδοσης και εμφανίζει με συνέπεια κερδοφόρες χρήσεις.

Κίνδυνοι και Ευκαιρίες

Η Πλαίσιο αναγνωρίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται περιπτώσεις κινδύνου μέσω διαδικασιών που διασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία της. Παράλληλα, αξιοποιεί τις ευκαιρίες και τάσεις της αγοράς, καθώς και τα ανταγωνιστικά της πλεονεκτήματα για να βελτιώσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Πιστωτικός Κίνδυνος

Η Πλαίσιο χορηγεί πίστωση σε επιλεγμένους εταιρικούς πελάτες, ενώ οι λιανικές πωλήσεις πραγματοποιούνται τοις μετρητοίς ή με χρήση καρτών. Παρότι η παραπάνω εμπορική πολιτική ενέχει πιστωτικό κίνδυνο, η διασπορά του πελατολογίου, η ασφάλιση των υπολοίπων των πελατών, καθώς και η διενέργεια επαρκών προβλέψεων τον καθιστούν ελεγχόμενο.

Κίνδυνος επιτοκίου

Η διαμόρφωση του ύψους των επιτοκίων δανεισμού διατηρείται σε ικανοποιητικά επίπεδα λόγω της άριστης κεφαλαιακής διάρθρωσης της Εταιρείας, της διαχρονικής συνέπειας στην αποπληρωμή των χρηματοοικονομικών

υποχρεώσεών της, και των σχέσεων συνεργασίας που διατηρεί με το τραπεζικό σύστημα.

Κίνδυνος αποθεμάτων

Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για να ελαχιστοποιήσει τον κίνδυνο και τις ενδεχόμενες ζημιές λόγω απώλειας αποθεμάτων. Παράλληλα, και λόγω της δραστηριοποίησης της Εταιρείας στον τομέα της υψηλής τεχνολογίας, όπου η απαξίωση των αποθεμάτων είναι ταχύτερη, η Διοίκηση επανεξετάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα την καθαρή ρευστοποιήσιμη αξία τους και σχηματίζει κατάλληλες προβλέψεις, ώστε στις οικονομικές καταστάσεις να απεικονίζονται τα αποθέματα στην πραγματική τους αξία.

Ευκαιρίες

Συναλλαγματικός κίνδυνος

Ο συναλλαγματικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος διακύμανσης της αξίας των χρηματοοικονομικών μέσων, των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων εξαιτίας των αλλαγών στις συναλλαγματικές ισοτιμίες. Η πλειοψηφία των συναλλαγών και των υπολοίπων της Εταιρείας γίνονται σε Ευρώ. Η εξέλιξη των συναλλαγματικών ισοτιμιών παρακολουθείται διαρκώς και γίνονται διορθωτικές κινήσεις όταν αυτό είναι απαραίτητο.

Εποχικότητα των πωλήσεων

Η εποχικότητα των πωλήσεων απαιτεί ορθολογική διαχείριση του κεφαλαίου κίνησης και ομαλή ανατροφοδότηση των αποθεμάτων ώστε να μην παρουσιάζονται ελλείψεις. Οι πωλήσεις της Εταιρείας παρουσιάζουν περιορισμένη εποχικότητα, αλλά εκτιμάται ότι ο κίνδυνος είναι ιδιαίτερα περιορισμένος αφενός λόγω της εύρωστης ταμειακής κατάστασης της Εταιρείας που επιτρέπει την άμεση αντίδραση σε περίπτωση ανάγκης σημαντικού ύψους προμηθειών, και αφετέρου λόγω της διατήρησης υψηλών αποθεμάτων ικανών να καλύψουν προκύπτουσα ζήτηση.

Ένταση του ανταγωνισμού

Η Εταιρεία δραστηριοποιείται σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, λόγω της ύπαρξης ικανού αριθμού retailers στον τομέα των ηλεκτρονικών. Ωστόσο, η άμεση σύγκριση με τις εταιρίες αυτές δεν είναι απολύτως ορθή, καθώς η Πλαίσιο διαθέτει ένα πολυπροϊοντικό μείγμα προϊόντων σε σχέση με τις λοιπές επιχειρήσεις. Σε κάθε περίπτωση, η Εταιρεία διαχρονικά επιτυγχάνει από τα καλύτερα περιθώρια απόδοσης και εμφανίζει με συνέπεια κερδοφόρες χρήσεις, δεδομένα που αποδεικνύουν την επιτυχή παρουσία της στη σχετική Αγορά.

Κίνδυνος Ρευστότητας

Η Εταιρεία διατηρεί υψηλά ταμειακά διαθέσιμα, τα οποία υπερβαίνουν το σύνολο της έκθεσής του σε δανεισμό ενώ παράλληλα διαθέτει εγκεκριμένα πιστωτικά όρια από συνεργαζόμενα πιστωτικά ιδρύματα, ώστε να διασφαλίζεται ακόμα περισσότερο από τον κίνδυνο ρευστότητας. Η Εταιρεία χαίρει υψηλής αξιοπιστίας τόσο έναντι των Τραπεζών, όσο και έναντι των προμηθευτών της, λόγω της 50ετους δυναμικής πορείας της στην ελληνική αγορά.

Στην Πλαίσιο αναπροσαρμόζουμε συστηματικά την εμπορική μας πολιτική, επιδιώκοντας να προσφέρουμε μεγαλύτερη ικανοποίηση στους πελάτες μας. Επενδύουμε σε υποδομές, νέες τεχνολογίες και ανθρώπινο δυναμικό, ώστε να διασφαλίζουμε και να αναπτύσσουμε το ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα και να είμαστε έτοιμοι να αξιοποιήσουμε κάθε ευκαιρία που παρουσιάζεται. Μέσα σε ένα ιδιαίτερα απαιτητικό και ανταγωνιστικό περιβάλλον, οι άνθρωποι και η Διοίκηση της Πλαίσιο παραμένουμε πάντα σε εγρήγορση και επιδιώκουμε να είμαστε πρωτοπόροι.

Awareness Τεχνολογίας

Η τεχνολογία πλέον έχει φύγει από τα κλασσικά τεχνολογικά προϊόντα και έχει επεκταθεί σε όλα τα ηλεκτρικά/ηλεκτρονικά προϊόντα γύρω μας. Το κινητό, τα ρολόγια, οι ηλεκτρικές οικοσυσκευές είναι μερικά μόνο παραδείγματα. Κάθε νέο προϊόν που εισάγεται στην καθημερινότητα μας εντάσσεται κάτω από την ομπρέλα της τεχνολογίας και επικοινωνεί με τις ήδη υπάρχουσες προσφερόμενες συσκευές μας. Όλα τα παραπάνω δημιουργούν μια τεράστια ευκαιρία για την Πλαίσιο. Ήμασταν και είμαστε πάντα κοινωνοί τεχνολογίας και οι νέες εξελίξεις στον κλάδο μας αυξάνουν την επίγνωση και τη διάχυσή της, δημιουργώντας ένα πλήθος νέων προϊόντων και επιλογών.

Σωστά Στημένοι για το Μέλλον

Η Πλαίσιο βασίζεται σε πολλούς πυλώνες καθώς είναι ένα πολύ-καναλικό, πολύ-πελατειακό και πολύ-προϊόντικό μοντέλο. Το γεγονός αυτό μας δίνει τη δυνατότητα να αντιμετωπίζουμε με ευελιξία και σιγουριά το μέλλον. Οι υποδομές των logistics και της μηχανογράφησης μας δίνουν υπερβάλλουσα παραγωγική δυναμικότητα ώστε να μπορούμε να ικανοποιήσουμε τόσο τη μελλοντική αύξηση της ζήτησης, όσο και τις αλλαγές στην καταναλωτική ζήτηση. Ένας άλλος παράγοντας που μας καθιστά έτοιμους να αξιοποιήσουμε στο έπακρο κάθε ευκαιρία είναι η γνώση του κάθε πελάτη. Χάρη στις προηγμένες μας υποδομές μπορούμε να αναγνωρίζουμε τον πελάτη μας και να του προσφέρουμε την ίδια εμπειρία σε όλα τα κανάλια.

Η υιοθέτηση του νέου Retail Identity στα καταστήματά μας, προσανατολίζεται στο ταξίδι του επισκέπτη μέσα σε αυτά. Η προσέγγιση αυτή είναι η πλέον σύγχρονη και εκπληρώνει τη νέα αποστολή των φυσικών καταστημάτων του λιανεμπορίου.

Συμμετοχή σε δίκτυα

Υποστηρίζουμε και συνεργαζόμαστε με εθνικούς φορείς και συνδέσμους, στους οποίους συμμετέχουμε ως μέλη. Μέσω της συμμετοχής μας συμβάλλουμε στην ανάπτυξη του κλάδου και στοχεύουμε στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρουμε στους πελάτες και τους καταναλωτές μας.

Οι φορείς με τους οποίους συνεργαζόμαστε είναι οι παρακάτω:

- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Λιανικών Πωλήσεων Ελλάδος (ΣΕΛΠΕ)
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ)
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)
- Ένωση Εισηγμένων Εταιριών
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)
- Ελληνο-Κινέζικο Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνο-Αμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνο-Βουλγάρικο Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνο-Γερμανικό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνο-Τουρκικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνο-Γαλλικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνο-Ολλανδικό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Πειραιώς (ΕΒΕΠ)
- Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ)
- Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ)
- Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GRECA)
- Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (ΣΕΝ)
- Επιμελητήριο Λάρισας

Συνεργασία με Θεσμούς και μη-κερδοσκοπικούς Φορείς

Η συνεισφορά μας σε μη-κερδοσκοπικούς φορείς είναι ένας βασικός άξονας της εταιρικής μας κουλτούρας και επιδιώκουμε να αναπτύσσουμε γερούς δεσμούς και μακροχρόνιες σχέσεις μαζί τους. Ενδεικτικά για το 2018 συνεργαστήκαμε με τους παρακάτω φορείς:

- Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Prolepsis
- Άλμα Ζωής
- Make-A-Wish
- Σταγόνα Αγάπης – Ναυτίλος
- Παιδικά Χωριά SOS



ΕΦΟΡΙ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

SUSAN G. KOMEN
race
FOR THE
cure.
Greece

άλμα των

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΣ
ΤΥΜΑΚΩΝ ΜΕ ΚΑΡCΙΝΟ ΝΑΖΟΥ

ΕΛΛΑΣ

05

Ενδιαφερόμενα Μέρη

Είμαστε ένας επιχειρηματικός οργανισμός που επικοινωνεί και αλληλεπιδρά συστηματικά με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του, τα οποία ανήκουν είτε στο εσωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας (Μέτοχοι, Εργαζόμενοι) είτε στο εξωτερικό περιβάλλον (Προμηθευτές, Πελάτες, Συνεργάτες).



πλαισιο

Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας βρίσκονται στο επίκεντρο της λειτουργίας της Πλαίσιο καθώς επηρεάζουν σημαντικά και επηρεάζονται από την επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Προσπαθούμε διαρκώς να βελτιώνουμε τις σχέσεις με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας ώστε να αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες τους και να ανταπο-

κρινόμαστε στα ζητήματα και στις ευκαιρίες που προκύπτουν.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται αφενός ο βαθμός επίδρασης διαφορετικών Ενδιαφερόμενων Μερών στη λειτουργία της Πλαίσιο και αφετέρου ο βαθμός επίδρασης της Πλαίσιο στα επιμέρους Ενδιαφερόμενα Μέρη.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Εργαζόμενοι	Οι εργαζόμενοι επιθυμούν να εργάζονται σε ένα ασφαλές περιβάλλον, να αμείβονται με ανταγωνιστικό μισθό και να έχουν ευκαιρίες για ανάπτυξη μέσα στην Εταιρεία. Επίσης, να ενημερώνονται για τις ενέργειες Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας ώστε να συμμετέχουν όποτε είναι εφικτό.	Συναντήσεις Εκδηλώσεις	Καθημερινά & όποτε παραστεί ανάγκη
Πελάτες	Οι πελάτες επιθυμούν να έχουν μια άψογη συνεργασία με την Εταιρεία σε όλους τους τομείς και να προμηθεύνται ποιοτικά και σύμφωνα με εγκεκριμένες προδιαγραφές προϊόντα	Κέντρο Εξυπηρέτησης Ποιοτικές Έρευνες Έρευνα Ικανοποίησης Πελάτη	Καθημερινά & όποτε παραστεί ανάγκη
Προμηθευτές	Οι προμηθευτές επιθυμούν να έχουν μια συνεπή, επικερδή και μακροχρόνια συνεργασία με την Εταιρεία σε όλους τους τομείς	Συναντήσεις	Καθημερινά & όποτε παραστεί ανάγκη
Καταναλωτές	Οι καταναλωτές επιθυμούν να προμηθεύνται πάντα ποιοτικά και ασφαλή προϊόντα στις ανταγωνιστικότερες τιμές και να ενημερώνονται για τις ενέργειες Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας ώστε να συμμετέχουν όποτε είναι εφικτό.	Κέντρο Εξυπηρέτησης Ενημέρωση μέσω MME	Καθημερινά & όποτε παραστεί ανάγκη
Τράπεζες/ Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα	Οι τράπεζες με τις οποίες συνεργάζεται η Εταιρεία επιθυμούν να έχουν έγκαιρη πληροφόρηση αναφορικά με τα οικονομικά αποτελέσματα και επιθυμούν τη διαφύλαξη της βιωσιμότητας της Εταιρείας	Συναντήσεις Ετήσια Οικονομική Έκθεση Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας Δελτία Τύπου	Περιοδικά ανάλογα με τις ανάγκες Ετησίως Ετησίως Περιοδικά ανάλογα με τια ανάγκες
Τοπική Κοινωνία	Τα μέλη των τοπικών κοινωνιών στις περιοχές που δραστηριοποιείται η Εταιρεία επιθυμούν την παροχή ευκαιριών απασχόλησης, καθώς και την υποστήριξη της Εταιρείας σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος όπως η προστασία του περιβάλλοντος, οι δράσεις κοινωνικής αλληλεγγύης και η προσφορά εργασίας.	Συναντήσεις με τοπικούς φορείς Δελτία Τύπου Newsletters Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας	Περιοδικά ανάλογα με τις μεταβολές ή τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες Ετησίως
MME	Τα MME επιθυμούν να ενημερώνονται για τις ενέργειες Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας, τις μεταβολές και τα οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά στοιχεία.	Συναντήσεις με εκπροσώπους MME Δελτία Τύπου Εκδηλώσεις Συζητήσεις Emails	Περιοδικά ανάλογα με τις μεταβολές ή τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες
Μέτοχοι	Οι Μέτοχοι της Εταιρείας ενδιαφέρονται για την κερδοφορία της επιχείρησης καθώς και την επίδοση αναφορικά με κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα.	Γενική Συνέλευση Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετοχών Σε συνεχή βάση Ετήσια Οικονομική Έκθεση Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανακοινώσεις & Δελτία Τύπου	Ετησίως Ετησίως Ετησίως Περιοδικά ανάλογα με τις ανάγκες



Μέσω ειδικά σχεδιασμένου ερωτηματολογίου εξετάσαμε τα ουσιαστικά θέματα που αφορούν την Πλαίσιο και έχουν την μέγιστη επίδραση στα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Τα ουσιαστικά θέματα για την Πλαίσιο

Για να μπορέσουμε να προσδιορίσουμε και να αναλύσουμε τα ουσιαστικά θέματα που αφορούν την Πλαίσιο και έχουν τη μέγιστη επίδραση στα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας, χρησιμοποιήσαμε συγκεκριμένη μεθοδολογία. Μέσω ειδικά σχεδιασμένου ερωτηματολογίου, ήρθαμε σε επαφή με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας για να διερευνήσουμε την άποψή τους σχετικά με τη σημαντικότητα των ουσιαστικών θεμάτων.

Στην παρούσα δεύτερη προσπάθεια καταγραφής των ουσιαστικών θεμάτων, διευρύναμε τη διαδικασία για να συμπεριλάβουμε περισσότερα ενδιαφερόμενα μέρη,

όπως για παράδειγμα, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (τράπεζες), τους μετόχους και τους εκπροσώπους των ΜΜΕ.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας συλλογής απόψεων από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της Εταιρείας, καθώς και από τη Διοίκηση, τα πιο σημαντικά (ουσιαστικά) θέματα που προέκυψαν είναι τα παρακάτω:

- Εκπαίδευση και Επιμόρφωση των Εργαζομένων
- Υγεία και Ασφάλεια των Εργαζομένων
- Άμεση Παράδοση Προϊόντων
- After Sales Support
- Διασφάλιση Ποιότητας Προϊόντων
- Στήριξη Τοπικών Κοινωνιών
- Καταπολέμηση της Διαφθοράς
- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών
- Αποφυγή Διακρίσεων
- Άμεση Εξυπηρέτηση
- Διαφορετικότητα εργαζομένων
- Κερδοφορία
- Αντί-ανταγωνιστική Συμπεριφορά

● Πρακτικές Προμηθειών

● Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

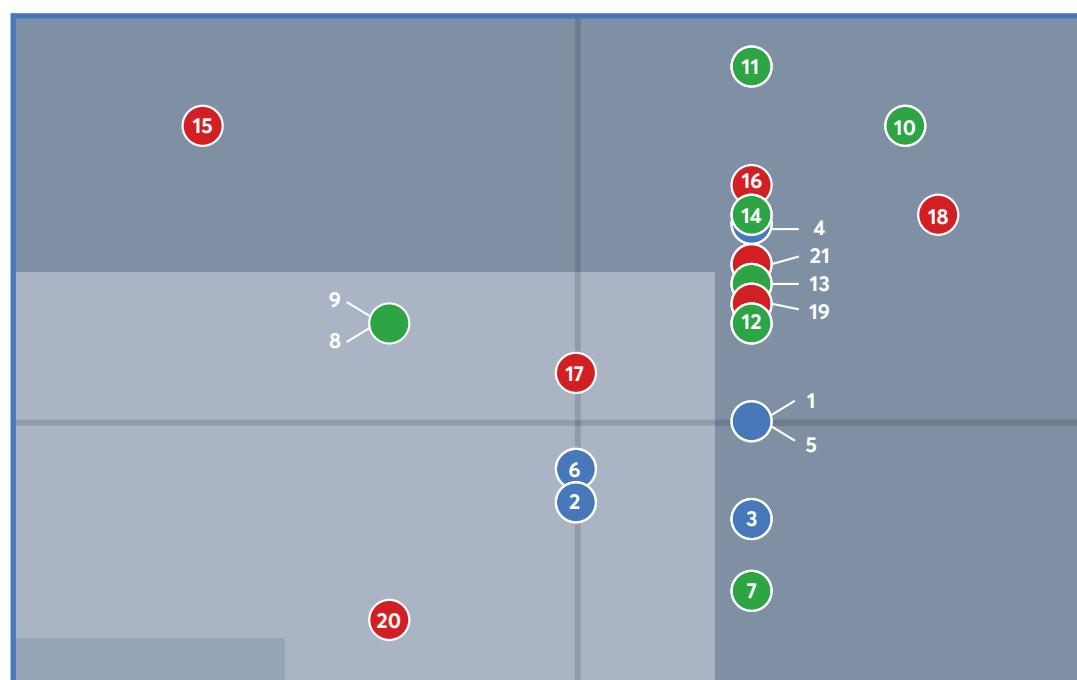
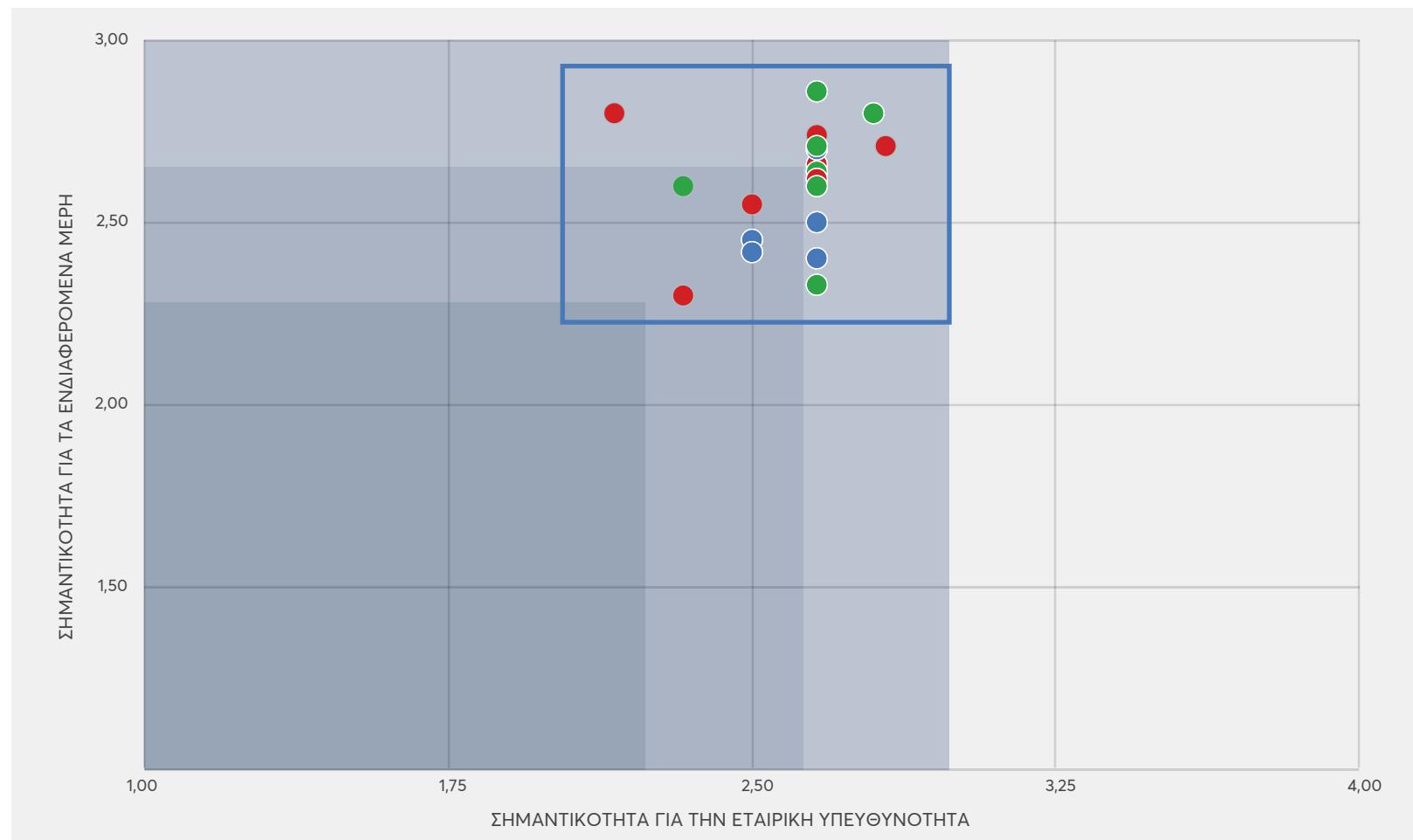
Συγκριτικά με την προηγούμενη Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Πλαίσιο για το 2017, τα νέα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από τη διαδικασία είναι η καταπολέμηση της διαφθοράς καθώς και οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου. Παράλληλα, τα θέματα που είχαν προκύψει ως ουσιαστικά για το έτος 2017 και δεν παραμένουν για το 2018 είναι οι κοινωνικές παροχές προς τους εργαζόμενους, η στήριξη τοπικών κοινωνιών, η περιβαλλοντική νομοθεσία, τα προϊόντα ιδιωτικής επικέτας και η διαχείριση αποβλήτων, τα οποία αναφέρονται στην Έκθεση.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα ουσιαστικά θέματα που έχουν σημαντική επίδραση στην Πλαίσιο και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της.

Η Μεθοδολογία για την αναγνώριση των ουσιαστικών θέματων



Πίνακας σημαντικότητας θεμάτων εταιρικής γηπευθυνότητας



Φωτούραφία

Έχος

Accessories





DECKER
CE
CB
GS

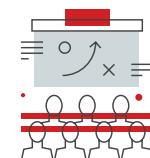
06

Μέριμνα για τους Ανθρώπους μας

Βασικός στόχος και στρατηγική μας προτεραιότητα είναι να σεβόμαστε, να ακούμε, να φροντίζουμε και να υποστηρίζουμε τους ανθρώπους μας. Οι εργαζόμενοί μας αποτελούν την κινητήριο δύναμή μας και βρίσκονται στο επίκεντρο της λειτουργίας μας.

Επιδίωξή μας είναι οι εργαζόμενοί μας να νιώθουν ότι εργάζονται σε ένα ασφαλές, φιλικό και αξιοκρατικό περιβάλλον, ότι αμείβονται σωστά και ότι αναγνωρίζονται οι προσπάθειές τους, στηρίζονται οι πρωτοβουλίες και αξιοποιούνται οι δυνατότητές τους. Αυτή είναι η κουλτούρα της Πλαίσιο απέναντι στους ανθρώπους της.

56% αύξηση στις ώρες
εκπαίδευσης εργαζομένων



31 έτη είναι ο μέσος όρος ηλικίας
των εργαζομένων μας



82% των ανώτερων στελεχών
και **90%** των μεσαίων στελεχών
προέρχονται από εσωτερική ανέλιξη





Το 2018
πραγματοποιήθηκαν
συνολικά 57.000 ώρες
εκπαίδευσης
των εργαζομένων μας.

Εταιρικές Αξίες

Φροντίζουμε για την ανάπτυξη και εξέλιξη των ανθρώπων μας, ενώ παράλληλα τους κάνουμε κοινωνούς των προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης και εθελοντικής δράσης της Εταιρείας. Με τη συμμετοχή τους στα προγράμματα αυτά, όχι μόνο αισθάνονται υπερήφανοι για την Εταιρεία τους, αλλά συμβάλλουν στην ουσιαστική ανάπτυξη της Εταιρείας στον τομέα αυτό.

Από την αρχή της λειτουργίας της έως και σήμερα, η κουλτούρα της Πλαίσιο στηρίζεται στους παρακάτω πυλώνες:

Αμεσότητα

Ένα από τα κύρια και ξεχωριστά χαρακτηριστικά της εταιρική μας κουλτούρας είναι η αμεσότητα και η ευκολία της επικοινωνίας, χωρίς τυπικές διαδικασίες. Οι ανοιχτοί χώροι μας είναι ένας παραστατικός τρόπος οπτικοποίησης αυτής της ανοιχτόμυαλης φιλοσοφίας για ευελιξία

κινήσεων, άμεση πρόσβαση και ευχέρεια επικοινωνίας μεταξύ των συνεργατών αλλά και της Διοίκησης. Τα ανακύπτοντα θέματα προς συζήτηση είναι ποικίλα, από τρέχοντα επαγγελματικά θέματα μέχρι έκτακτα προσωπικά ζητήματα. Καίριας σημασίας είναι η Διοίκηση να μην είναι αποκομμένη από το υπόλοιπο προσωπικό. Ιδιαίτερα σημαντικές είναι οι συχνές επισκέψεις της διοίκησης στα καταστήματα της Εταιρείας και φυσικά στις ενδο-τμηματικές συσκέψεις.

Καινοτομία / Πρωτοπορία

Η πρωτοπορία είναι εγγενές χαρακτηριστικό του DNA της Πλαίσιο. Γι' αυτό και το πηγαίο πάθος μας για την πληρέστερη κατανόηση και ικανοποίηση των πελατών μας αποτυπώνεται στο πρωτοποριακό πολύ-καναλικό δίκτυο πωλήσεων και εξυπηρέτησης, στο οποίο έχει χαρτογραφηθεί το ξεχωριστό customer journey. Για το σκοπό αυτό αναζητούμε ξεχωριστούς ανθρώπους για να είναι οι πολύτιμοι αρωγοί στη δημιουργία και εδραίωση των νέων τεχνολογιών. Η Διοίκηση προάγει την καινοτομία, την πρωτοπορία και τις φρέσκιες ιδέες, γι' αυτό και φροντίζει οι εργαζόμενοί της να ενημερώνονται διαρκώς για νέες εξελίξεις και προϊόντα στην αγορά. Παράλληλα, προωθείται το κλίμα συνεργασίας και ενθάρρυνσης, ώστε οι νέες ιδέες να δοκιμάζονται και να υλοποιούνται, προωθώντας το όραμα της Εταιρείας.

Διαφάνεια

Πρώτη μέριμνά μας είναι, όλοι οι συνεργάτες να έχουν πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες, να μην αποκόβονται από τις διαδικασίες και να έχουν σφαιρική εικόνα της Εταιρείας, κάτιοποιό επιτυγχάνεται μόνο μέσω της διαφάνειας.

Εξέλιξη / Ανάπτυξη

Στην Πλαίσιο επενδύουμε στην εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού μας, καθώς αποτελεί παράγοντα στρατηγικής σημασίας για την επίτευξη των στόχων μας. Πιο συγκεκριμένα, επειδή αναπτυσσόμαστε σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον απαιτητικών ρυθμών, οι προσδοκίες από τους ανθρώπους μας είναι υψηλές. Όταν ένας νέος συνεργάτης εντάσσεται στην οικογένεια Πλαίσιο αναλαμβάνει σημαντικές ευθύνες και έργα από την πρώτη κιόλας μέρα, γεγονός που αποδεικνύει την εμπιστοσύνη της Εταιρείας στο πρόσωπό του. Η αμεσότητα ανάληψης σημαντικών καθηκόντων ακολουθεί το συνεργάτη και στην πορεία της καριέρας του, καθώς προσφέρεται η προοπτική γρήγορης εξέλιξης βάσει ενός δίκαιου συστήματος αξιολόγησης. Αισιόδοξο στοιχείο που αφορά την εξέλιξη των συνεργατών είναι ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων μας, που βρίσκεται στα 31 έτη, με την πλειονότητα αυτών να κατέχει ήδη διοικητικές θέσεις, νευραλγικής σημασίας, μέσα στην Εταιρεία. Η εσωτερική ανέλιξη στη δομή της Πλαίσιο αποτελεί θεμέλιο λίθο της λειτουργίας της, καθώς το 82% των ανώτερων στελεχών και το 90% των μεσαίων στελεχών προέρχονται από εσωτερική ανέλιξη.

Συνεχής Εκπαίδευση

Οι εκπαιδεύσεις μας ξεχωρίζουν, καθώς δεν μένουν στα

στεγανά της τυποποιημένης θεωρίας, αλλά εφαρμόζουν πρωτοποριακές «out of the box» μεθόδους με μελέτες περιπτώσεων (case studies) και role playing (παιχνίδια ρόλων). Επιπλέον, όλοι οι συνεργάτες μας εκπαιδεύονται με τον ίδιο τρόπο, ακολουθώντας μια συγκεκριμένη φιλοσοφία, κοινές μεθόδους και πρακτικές αφομοίωσης. Αυτό σημαίνει ότι όλοι οι συνεργάτες λαμβάνουν την ίδια πληροφορία, γεγονός το οποίο δημιουργεί συνέπεια και συνοχή. Οι εκπαιδεύσεις έχουν ως στόχο να εφοδιάσουν τους εργαζόμενους με τα απαραίτητα εργαλεία, ώστε να δρουν σύμφωνα με τις αξίες της Εταιρείας, συμβάλλοντας στην αποστολή της. Τέλος, οι υπεύθυνοι τμημάτων αναγνωρίζουν τις ανάγκες ανάπτυξης των ατόμων της ομάδας τους και φροντίζουν να διαμορφώσουν ένα πλάνο προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης αυτών.

Αξιοκρατία

Η Εταιρεία διακρίνεται για την αξιοκρατία και το αίσθημα δικαιοσύνης. Αυτό διαφαίνεται μέσα από όλες τις μεθόδους και πρακτικές που εφαρμόζουμε, καθώς κάθε συνεργάτης αναπτύσσεται και εξελίσσεται επαγγελματικά με αντικειμενικά και αξιοκρατικά κριτήρια βασισμένα στην υψηλή του απόδοση, την προσπάθεια και τις ικανότητές του. Σημαντικό στοιχείο αξιοκρατίας και ίσης μεταχείρισης είναι οι ίδιες ευκαιρίες εξέλιξης.

Ομαδικότητα

Η συλλογικότητα είναι κυρίαρχη αξία μας, η οποία ενθαρρύνει την ανταλλαγή απόψεων και την ελεύθερη έκφραση ιδεών, την ανατροφοδότηση από συναδέλφους και, τελικά, τη διαμόρφωση αποτελεσματικών λύσεων και προτάσεων. Οι ομαδικές εργασίες κάνουν τους συνεργάτες μας να νιώθουν περήφανοι για τα επιτεύγματά τους σε σχέση με τον εταιρικό στόχο, γεγονός που ενισχύει την κουλτούρα της οργανωσιακής δέσμευσης που σχετίζεται με την αποστολή της Εταιρείας. Το δέσιμο των συνεργάτων τόσο μεταξύ τους, όσο και με τη διοίκηση ενισχύεται μέσα από την πραγματοποίηση ομαδικών δραστηριοτήτων ανά τμήμα μαζί με τους υπεύθυνους τους, αποδεικνύοντας τις άριστες διαπροσωπικές σχέσεις και τους στενούς δεσμούς μεταξύ των μελών της Εταιρείας.

Έμφαση στο αποτέλεσμα

Η **result-oriented** (προσανατολισμένη στα αποτελέσματα) λογική της Πλαίσιο είναι αυτή που επικρατεί σε αντίθεση με τα τυπικά προσόντα ή την ηλικία. Η λογική αυτή απεικονίζεται στο μέσο όρο ηλικίας των μεσαίων στελεχών, που είναι τα 37 έτη.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων για το 2018 ήταν 1.351, ενώ το μόνιμο προσωπικό ήταν 1.251 άτομα.

Το 93% των εργαζομένων για το 2018 απασχολείται με σύμβαση αορίστου χρόνου και μόλις το 7% με σύμβαση ορισμένου χρόνου, ενώ το 100% αυτών καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις.

Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων

Αναγνωρίζοντας την πρωταρχική σημασία ενός υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, φροντίζουμε να εξασφαλίζουμε άριστες συνθήκες εργασίας και να λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας και πρόληψης.

Διαρκής στόχος μας είναι τα μηδενικά ατυχήματα και ο μηδενικός αριθμός ημερολογιακών ημερών απουσίας από την εργασία λόγω εργατικού ατυχήματος. Η πιστή δέσμευσή μας στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων

μας έχει ως αποτέλεσμα να μην έχει συμβεί κανένα εργατικό ατύχημα σε εργαζόμενο της Εταιρείας τα τελευταία δύο χρόνια, ενώ οι απουσίες λόγω ασθενειών είναι περιορισμένες ετησίως.

Στοιχεία απουσιών εργαζομένων 2017- 2018

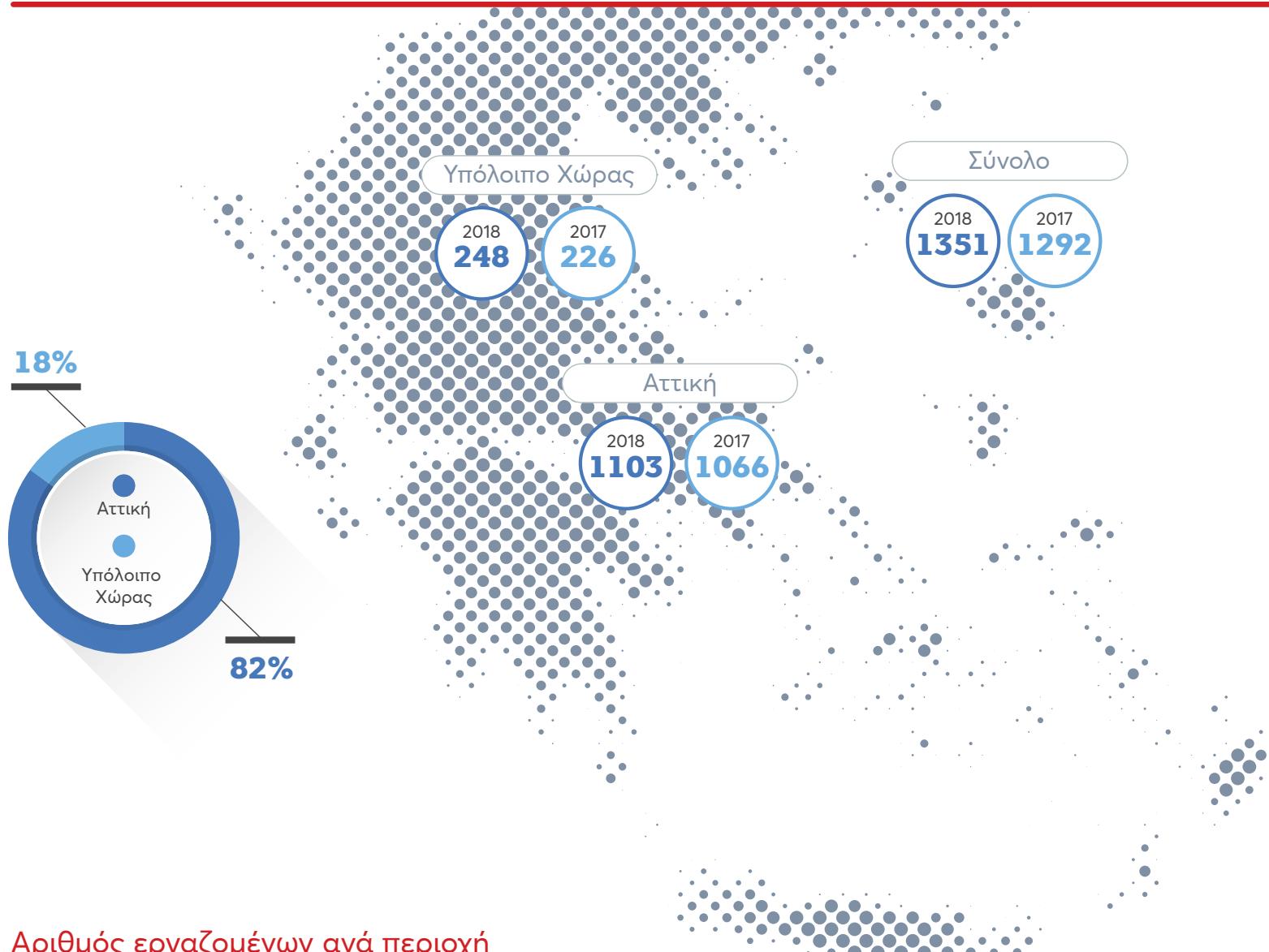


Ο ρυθμός απουσιών δείχνει τη συχνότητα των ημερών εργασίας που χάθηκαν σε σχέση με τις συνολικές ημέρες εργασίας από το σύνολο των εργαζομένων.

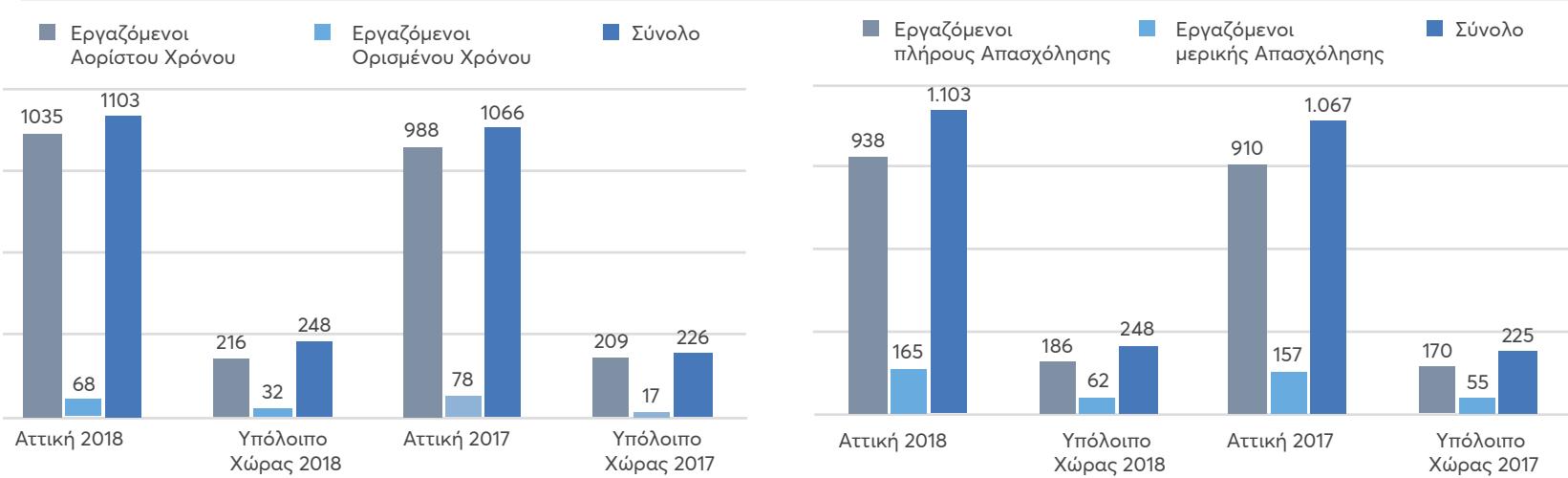
Η προστασία της υγείας και της ασφάλειας της εργασίας σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησης της Εταιρείας θεωρείται ύψιστη προτεραιότητα. Η Διοίκηση της Εταιρείας μεριμνά επίσης για την τήρηση των κανόνων πυρασφάλειας και την αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών,

καθώς και για την εκπαίδευση του προσωπικού. Κάθε χρόνο πραγματοποιούνται ασκήσεις πυρασφάλειας και πυροπροστασίας από εξειδικευμένους φορείς, με σκοπό την ετοιμότητα των εργαζομένων και την ορθή αντιμετώπιση περιπτώσεων έκτακτης ανάγκης.

Σύνολο εργαζομένων



Αριθμός εργαζομένων ανά περιοχή





Φροντίζουμε για την
παροχή ενός υγιούς και
ασφαλούς εργασιακού
περιβάλλοντος και
εξασφαλίζουμε
ανταγωνιστικές παροχές
στου εργαζομένους μας.

Παροχές προς τους εργαζομένους μας

Φροντίζουμε να εξασφαλίζουμε ανταγωνιστικές παροχές στου εργαζομένους μας, με στόχο να ανταμείψουμε την απόδοση και τις προσπάθειές τους, αλλά και να συμβάλλουμε σε ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον που σέβεται και στηρίζει τον εργαζόμενο.

Για το λόγο αυτό, εφαρμόζουμε μια σειρά από παροχές προς τους εργαζομένους, όπως για παράδειγμα:

- Παροχή ιατροφαρμακευτικής και νοσηλευτικής κάλυψης, μέσω ιδιωτικής ασφάλισης των υπαλλήλων της και των μελών της οικογενείας τους.
- Check-up και διάφορες διαγνωστικές εξετάσεις
- Ασφάλεια ζωής, αναπηρίας και ατυχήματος
- Χρηματοδότηση επαγγελματικής εκπαίδευσης / πιστοποίησης
- Εταιρικά προγράμματα e-learning
- Αναχώρηση κάποιες ώρες νωρίτερα την Παρασκευή (early Fridays)
- Αιμοδοσία και εταιρική τράπεζα αίματος (για κάλυψη αναγκών εργαζομένων και συγγενών)
- Ύπαρξη εγκαταστάσεων γυμναστηρίου στα γραφεία

της Εταιρείας στη Μεταμόρφωση και στις κεντρικές εγκαταστάσεις στη Μαγούλα για την υγεία και ευεξία των εργαζομένων μας.

- Έκτακτη οικονομική υποστήριξη / Βοήθεια για προσωπικά ζητήματα
- Επιπλέον ημέρες άδειας για ασθένεια ανά έτος χωρίς προσκόμιση δικαιολογητικών
- Αποζημίωση υπαλλήλων για φυσικές καταστροφές
- Δίνεται έμφαση στην αναγνώριση και επιβράβευση για τις επιτυχίες των συνεργατών και στη διοργάνωση εκδηλώσεων που καλλιεργούν το ομαδικό πνεύμα.
- Παροχή σχολικών ειδών στα παιδιά των εργαζομένων και χριστουγεννιάτικων δώρων για τους ίδιους και τα παιδιά τους
- Εταιρικές εκπτώσεις- Εκπτωτικές κάρτες- Εταιρικά προϊόντα

Εκπαίδευση των εργαζομένων μας

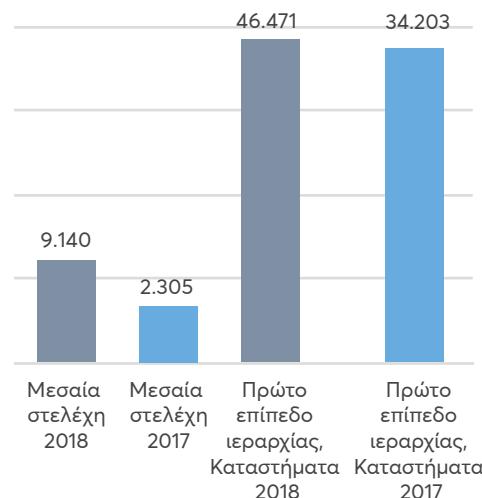
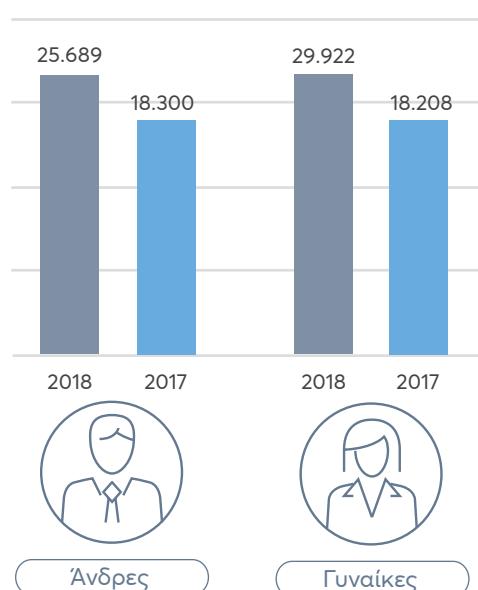
Η συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων μας αποτελεί θεμέλιο λίθο της φιλοσοφίας μας, ώστε να ενδυναμώσουν τις γνώσεις και δεξιότητές τους, να αναπτύξουν τα ταλέντα και τις ικανότητές τους, να αποδέχονται και να αντιμετωπίζουν τις επαγγελματικές προκλήσεις, να διαχειρίζονται την καριέρα τους και να εξελίσσονται.

Η **Εταιρεία** καλύπτει τα έξοδα συμμετοχής των εργαζομένων σε σεμινάρια της ειδικότητάς τους, μέσω των οποίων ενημερώνονται για τις εξελίξεις της τεχνολογίας και τις καινοτομίες της αγοράς, διευρύνουν τις γνώσεις τους και αναπτύσσουν πρόσθετες δεξιότητες στο αντικείμενο εργασίας τους.

Η εκπαίδευση που παρέχει ο Όμιλος διακρίνεται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Tailor-made σεμινάρια
- Life Long Learning
- Leadership
- Plaisio Business School

Όρες Εκπαίδευσης



Ανθρωπούρες εκπαίδευσης Plaisio Business School 2017-2018



Plaisio Business School

Η εξέλιξη του κάθε συνεργάτη ξεχωριστά, αλλά και όλου του ανθρώπινου δυναμικού ως σύνολο, βασίζεται στη διαρκή μάθηση (life long learning).

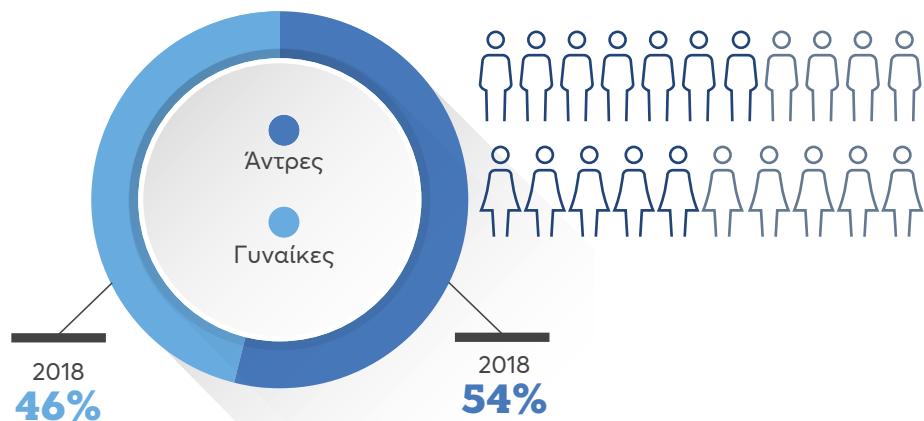
Με αυτό τον τρόπο, τα στελέχη αναπτύσσονται, κινητοποιούνται και οδηγούν τους εαυτούς τους και την Εταιρεία σε μεγαλύτερες επιτυχίες. Στο πλαίσιο αυτής της ιδεολογίας δημιουργήθηκε, το 2017 το Plaisio Business School, μια πρωτοβουλία εκπαίδευσης των στελεχών της Πλαίσιο από ειδικούς σε διαφορετικούς τομείς, ώστε να αποκτήσουν γνώσεις και εργαλεία για να ξεπεράσουν τις προκλήσεις του παρόντος και του μέλλοντος.

Οι Τομείς που καλύπτει το Plaisio Business School:

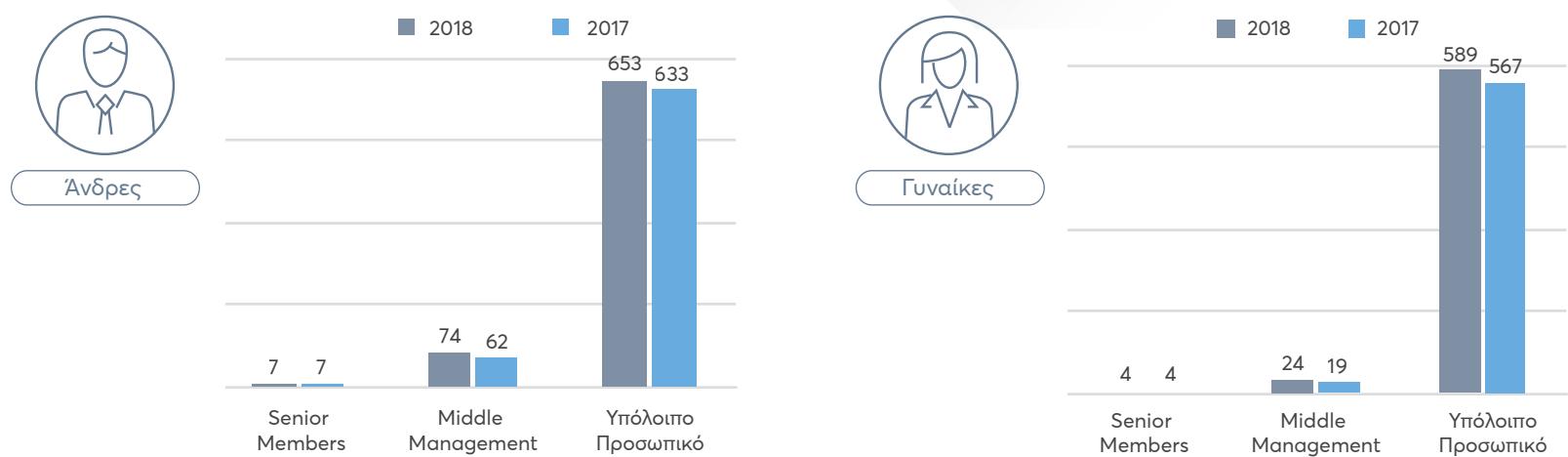
- Media
- Digital Marketing
- Catalogue Marketing
- Leadership
- Team Management
- Έρευνα Αγοράς
- TV Basics

Ίσες ευκαιρίες

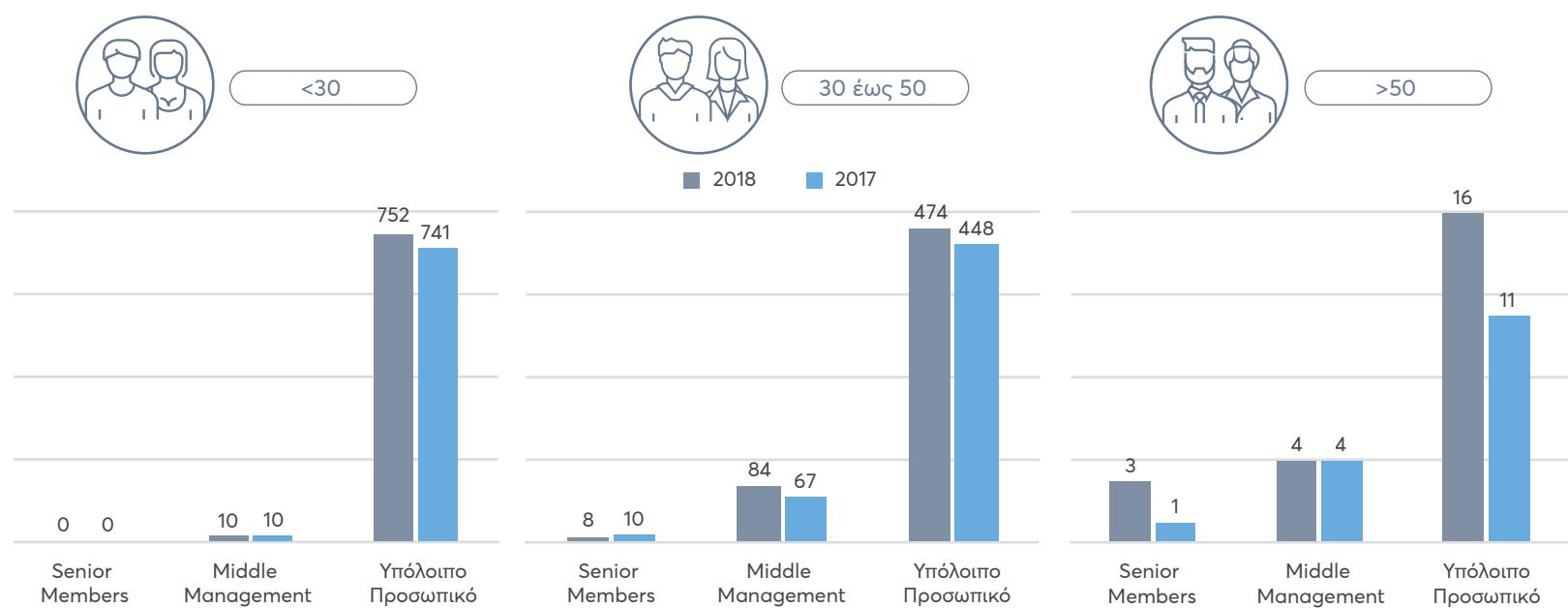
Κάθε συνεργάτης αναπτύσσεται και εξελίσσεται επαγγελματικά με αντικειμενικά και αξιοκρατικά κριτήρια βασισμένα στην υψηλή του απόδοση, την προσπάθεια και τις ικανότητές του. Σημαντικό στοιχείο αξιοκρατίας και ίσης μεταχείρισης είναι οι ίδιες οι ευκαιρίες εξέλιξης.



Αριθμός εργαζομένων ανά φύλο



Αριθμός εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα



#plai_sou



πλαισιο

#plai_sou



πλαισιο



Υπεύθυνη πολιτική για την **Κοινωνία**

Βασικός στόχος και στρατηγική μας προτεραιότητα είναι να επιχειρούμε υπεύθυνα απέναντι στην Κοινωνία, μέσα στην οποία υπάρχουμε και δραστηριοποιούμαστε, ώστε να αυξήσουμε τη θετική μας επίδραση.

Επιδιώκουμε να συνεισφέρουμε και να υποστηρίξουμε με κάθε μέσο τους συνανθρώπους μας που έχουν ανάγκη, παρέχοντας στήριξη σε κοινωνικούς φορείς και ΜΚΟ και ενισχύοντας τις εθελοντικές δράσεις της Εταιρείας και των εργαζομένων της.

7.000 τσάντες
σε 54 σχολεία.

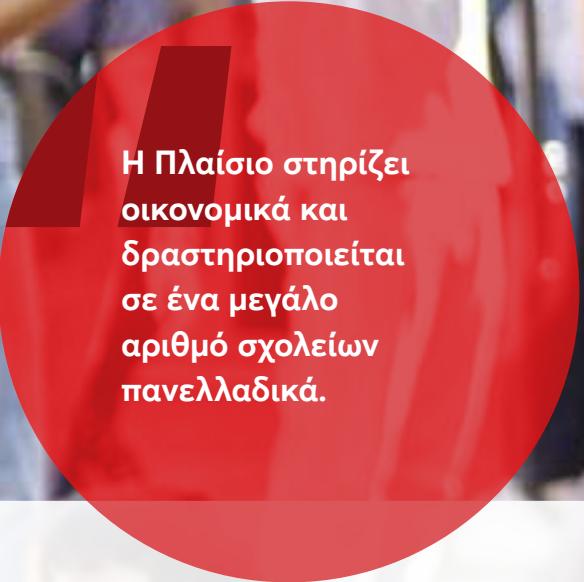


266 μέλη στην ομάδα
εργαζομένων-εθελοντών #plai_sou



444 συνάδελφοι συμμετείχαν
στον αγώνα δρόμου Greece-Race for the Cure





**Η Πλαίσιο στηρίζει
οικονομικά και
δραστηριοποιείται
σε ένα μεγάλο
αριθμό σχολείων
πανελλαδικά.**

Εθελοντικές Δράσεις 2018

Πιστεύουμε στην αξία και τη δύναμη της αλληλεγγύης, βοηθάμε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες και ευαισθητοποιούμε τους εργαζομένους μας ως προς τη σπουδαιότητα της εθελοντικής κοινωνικής προσφοράς.

Στο πλαίσιο αυτό, οι άνθρωποί μας συμμετέχουν σε μια σειρά αξιόλογων πρωτοβουλιών και δράσεων, οι οποίες παρουσιάζονται παρακάτω.

7.000 τσάντες σε μαθητές σε 54 σχολεία

Για 3η συνεχή χρονιά, η Πλαίσιο βρέθηκε δίπλα σε μαθητές που έχουν ανάγκη, με μία δράση που φανερώνει την κοινωνική ευαισθησία της Εταιρείας, αλλά και τη δυνατότητά της να ανταποκρίνεται άμεσα και έμπρακτα στις κοινωνικές ανάγκες. Με κεντρικό μήνυμα «Βοήθησέ μας να μοιράσουμε 7.000 τσάντες και άλλα τόσα χαμόγελα στους μικρούς μας φίλους», η Εταιρεία πραγματοποίησε την ενέργεια αυτή και πάλι με την υποστήριξη του Ινστιτούτου PROLEPSIS, το οποίο μέσω του Προγράμματος ΔΙΑΤΡΟΦΗ ένα πρόγραμμα το οποίο η Πλαίσιο στηρίζει οικονομικά, δραστηριοποιείται σε ένα μεγάλο αριθμό σχολείων πανελλαδικά.

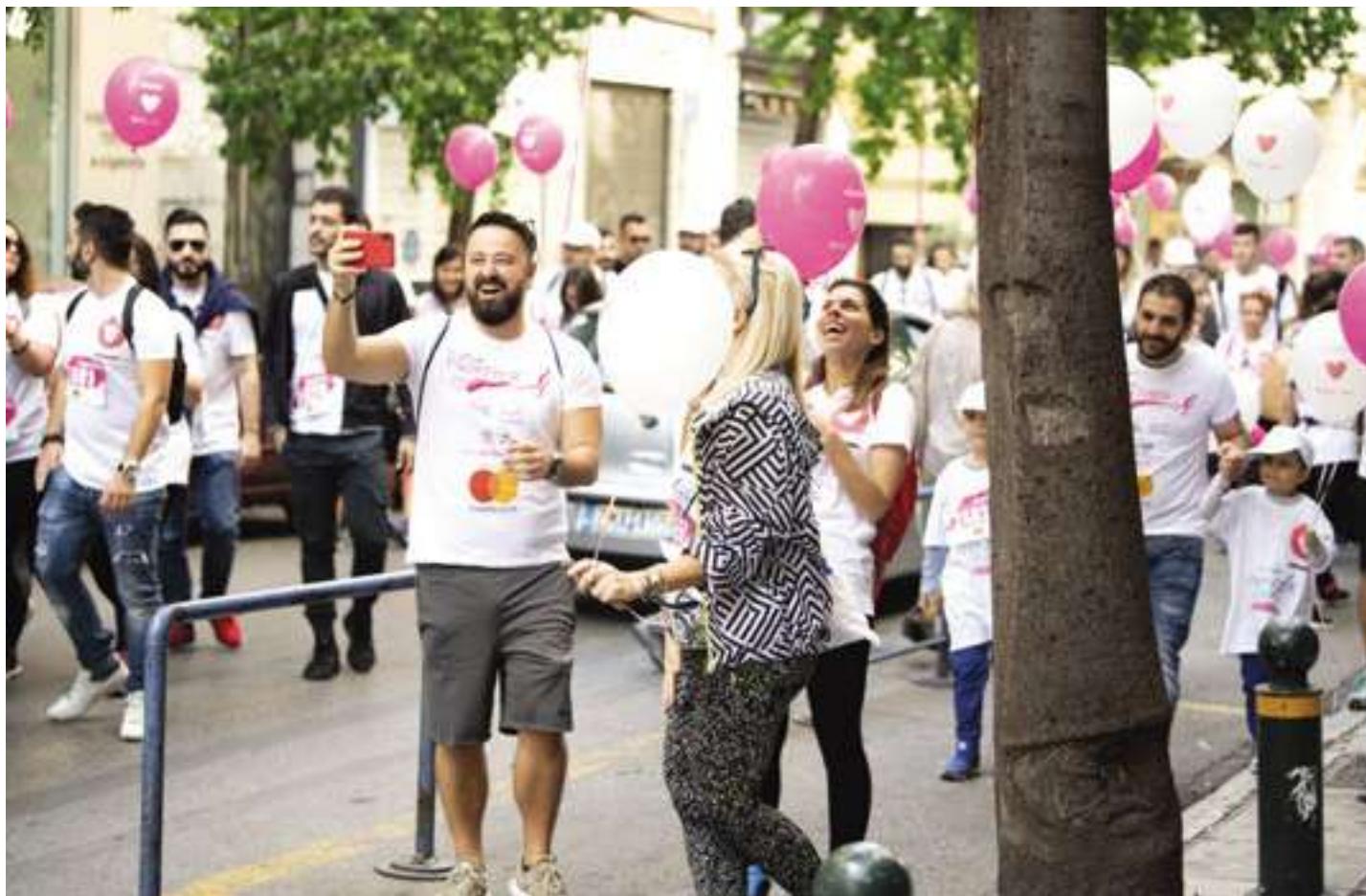
Συνολικά το 2018 στα πλαίσια της ενέργειας, η Πλαίσιο προσέγγισε 54 σχολεία (συμπεριλαμβανομένων και σχολείων

στις πληγείσες περιοχές στο Μάτι-Νέα Μάκρη), μοίρασε περίπου 7.000 τσάντες με τη συμμετοχή εργαζομένων-εθελοντών της ομάδας #plai_sou που αριθμεί 266 μέλη. Φέτος στο πρόγραμμα προστέθηκαν επιπλέον 19 σχολεία σε περιοχές της Αθήνας, Θεσσαλονίκης, Πάτρας, Λάρισας, Χανίων και στις πυρόπληκτες περιοχές στο Μάτι και μοιράστηκαν 2.500 περίπου περισσότερες τσάντες από το 2017.

Race for the Cure 2018

Για 3η συνεχόμενη χρονιά συμμετείχε η ομάδα μας #plai_sou, στον αγώνα δρόμου Greece – Race for the Cure, στο κέντρο της Αθήνας. Με τη συμμετοχή 444 συναδέλφων αλλά και στελεχών της Διοίκησης, όπως του Διευθύνοντος Συμβούλου μας, Κώστα Γεράρδου, δώσαμε το δυναμικό παρόν σε αυτή τη διοργάνωση – σταθμό για τον αγώνα κατά του καρκίνου του μαστού. Η ομάδα #plai_sou ήταν εκεί όπως και σε όλες τις ενέργειες που έχουν στόχο την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων μας και την υποστήριξη των συνθηρώπων μας για μια καλύτερη ζωή.





Η ομάδα #plai_sou στη Δονούσα

Θέλοντας να υποστηρίξουμε τους κατοίκους του μικρού αυτού νησιού και να βελτιώσουμε τη διαβίωσή τους, πραγματοποιήσαμε στο νησί της Δονούσας την 3η «Σταγόνα Αγάπης». Η ομάδα απαρτιζόταν από 7 σκάφη, στα οποία επέβαιναν 45 μέλη και φίλοι του «ΝΑΥΤΙΛΟΥ» ενώ ανάμεσά τους βρίσκονταν και 6 άτομα της εθελοντικής ομάδας #plai_sou.

Οι δράσεις εξελίχθηκαν σε 3 επίπεδα:

- Δωρεά ηλεκτρονικού εξοπλισμού και αναλώσιμων στα σχολεία και σε άλλες δομές του νησιού.
- Εθελοντική υποστήριξη και εργασία από την ομάδα #plai_sou ώστε να εγκατασταθούν προσωρινά ιατρεία στο νησί με γιατρούς από 11 ειδικότητες.
- Διοργάνωση δραστηριοτήτων για τα παιδιά και όμιλοι παιχνιδιού στο Πνευματικό Κέντρο της Δονούσας.

Η ανταπόκριση από τους κατοίκους ήταν εξαιρετική και συγκινητική, κάτι που χάρισε μεγάλη ικανοποίηση στα μέλη της ομάδας.

Στα ιατρεία που στήθηκαν, κατέφτασαν περισσότεροι από 250 κάτοικοι του νησιού για να δεχτούν τη φροντίδα των γιατρών της ομάδας, οι οποίοι, πραγματοποίησαν check-ups, ιατρικές διαγνώσεις και έδωσαν χρήσιμες συμβουλές.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στο εκπαιδευτικό-Ψυχαγωγικό κομμάτι, με πρωταγωνιστές τα παιδιά. Τα 3 τραπέζια δραστηριοτήτων που στήθηκαν ήταν γεμάτα επιτραπέζια παιχνίδια καθώς και παιχνίδια STEM και τα παιδιά συμμετείχαν με ενδιαφέρον, υπό την καθοδήγηση των μελών της ομάδας #plai_sou.

Διοργανώθηκε επίσης βραδιά παιδικού κινηματογράφου, κατά την οποία τα παιδιά της Δονούσας είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν μία πρόσφατη ταινία κινουμένων σχεδίων, μαζί με τους γονείς τους.



Η ομάδα #plai_sou στο πλευρό των πυρόπληκτων στο Μάτι Αττικής

Η ομάδα #plai_sou θέλησε να συμβάλλει έμπρακτα στην έκτακτη κατάσταση που προέκυψε μετά τις εκτεταμένες πυρκαγιές στο Μάτι Αττικής.

Οι εργαζόμενοι-εθελοντές συνεργάστηκαν με τους αρμόδιους φορείς και βοήθησαν στην οργάνωση και καταγραφή των ειδών που είχαν συγκεντρωθεί προς ανακούφιση των πυρόπληκτων.

Αιμοδοσία

Τον Οκτώβριο του 2018 πραγματοποιήθηκε στο κατάστημα Πλαίσιο Μαγούλας εθελοντική αιμοδοσία με σκοπό την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος της Εταιρείας. Εθελοντές εργαζόμενοι αγκάλιασαν αυτή την προσπάθεια, αφιερώνοντας λίγο από το χρόνο τους και προσφέροντας λίγα γραμμάρια αίμα, τα οποία μπορούν να χαρίσουν ζωή σε κάποιον συνάδελφό τους.

Η εθελοντική ομάδα εργαζομένων της Πλαίσιο #plai_sou αριθμεί 266 μέλη.

Πανόραμα Επιχειρηματικότητας

Η συμμετοχή στο συνέδριο «Πανόραμα Επιχειρηματικότητας» που αποτελεί το μεγαλύτερο συνέδριο με θεματικούς άξονες την επιχειρηματικότητα και τον επαγγελματικό προσανατολισμό των νέων. Το 2018, που αποτέλεσε την 7η συνεχή παρουσία της Πλαίσιο στο συγκεκριμένο συνέδριο, η Εταιρεία υποδέχτηκε στις εγκαταστάσεις της τους φοιτητές. Σκοπός της συμμετοχής της Πλαίσιο είναι να δώσει την ευκαιρία σε νέους ανθρώπους να γνωρίσουν εκ των ίσω την Εταιρία, ενώ παράλληλα να συνομιλήσουν με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και να ξεναγηθούν στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας.



08

Υπεύθυνη πολιτική για το **Περιβάλλον**

Βασικός στόχος μας και στρατηγική μας προτεραιότητα είναι να διαχειριζόμαστε αποτελεσματικά τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο από τη λειτουργία μας και να επιδιώκουμε συστηματικά την όσο το δυνατόν μικρότερη επίδραση στο περιβάλλον.

Για την Πλαίσιο, η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αειφόρο ανάπτυξη και βασικό πυλώνα της λειτουργίας της.

Για αυτό, αναγνωρίζουμε την τεράστια ευθύνη που έχουμε να λειτουργούμε με οικολογική συνείδηση.

0.16 τόνοι CO₂ ανά m²
οι εκπομπές αερίων παρέμειναν
σταθερές παρά την αύξηση
του αριθμού των καταστημάτων



666 τόνοι αποβλήτων
ανακυκλώθηκαν



Στόχος μας είναι όχι μόνο να μην επιβαρύνουμε το εύθραυστο οικοσύστημα του πλανήτη, αλλά και να αναλαμβάνουμε σημαντικές πρωτοβουλίες για την προστασία του περιβάλ-

λοντος και την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων, εμπνέοντας με τη δράση μας και ευαισθητοποιώντας τους ανθρώπους μας.

Κατανάλωση ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου (Scope 1 & Scope 2)

Η Πλαίσιο προχώρησε στη μέτρηση του ανθρακικού αποτυπώματος των εγκαταστάσεων της στις οποίες συμπεριέλαβε την κατανάλωση ενέργειας στα ιδιόκτητα κτήρια της Εταιρείας, τον εταιρικό στόλο, τις μετακινήσεις με ΜΜΜ, και τα αεροπορικά εταιρικά ταξίδια.

Συνολικά οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις δραστηριότητες της Πλαίσιο για το 2018 ήταν 5.683 τόνοι.

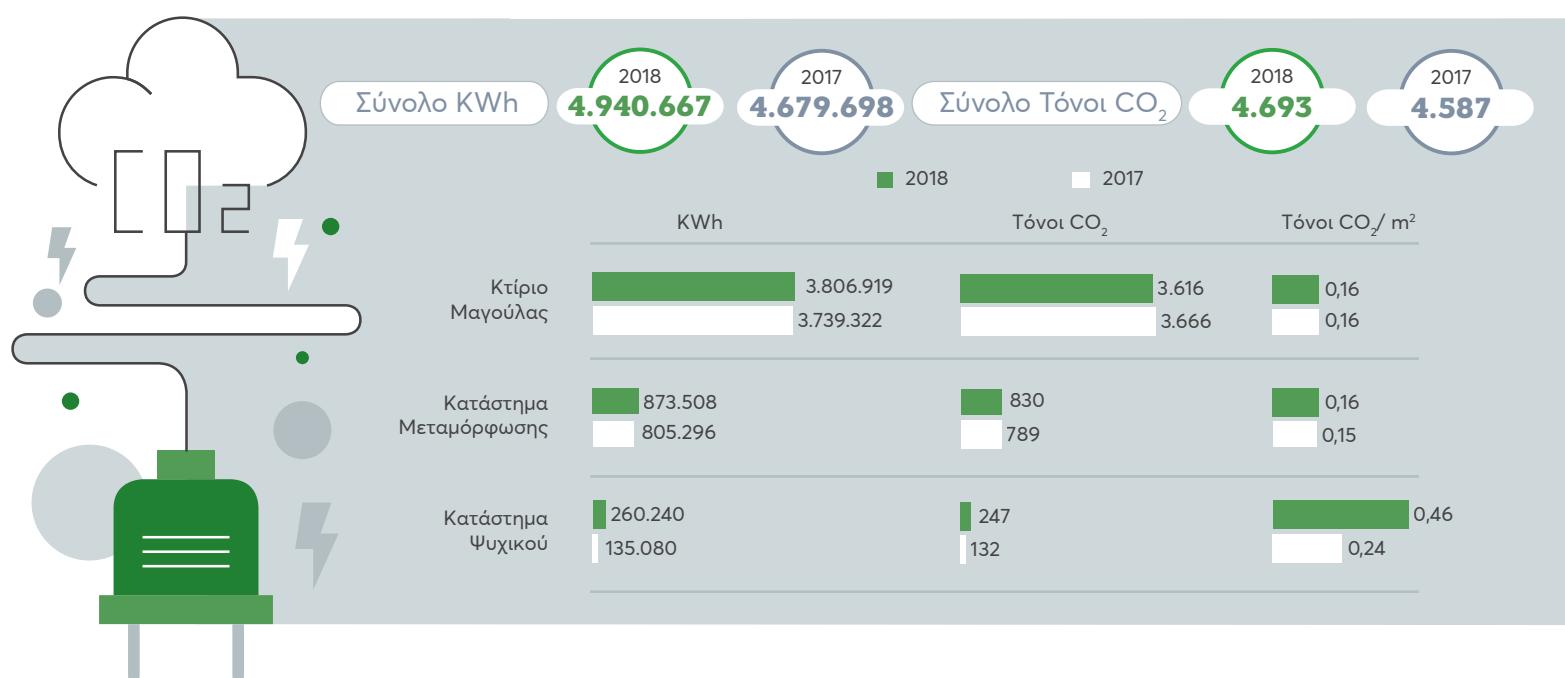
Θεωρούμε ότι η παγκόσμια κλιματική αλλαγή αποτελεί τη μεγαλύτερη πρόκληση για τις επόμενες δεκαετίες. Για το λόγο αυτό, καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώσουμε την κατανάλωση ενέργειας και καυσίμων (βενζίνης και πετρελαίου από τα ιδιόκτητα και μισθωμένα οχήματα), συμβάλλοντας έτσι στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και τη συγκράτηση

της κλιματικής αλλαγής.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (τόνοι CO₂) από την κατανάλωση ρεύματος (KWh) (Scope 2) και πετρελαίου θέρμανσης (Scope 1).

Στις παρακάτω μετρήσεις έχουν συμπεριληφθεί μόνο τα ιδιόκτητα ακίνητα, στα οποία μπορούν να ληφθούν ουσιαστικά μέτρα για τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος.

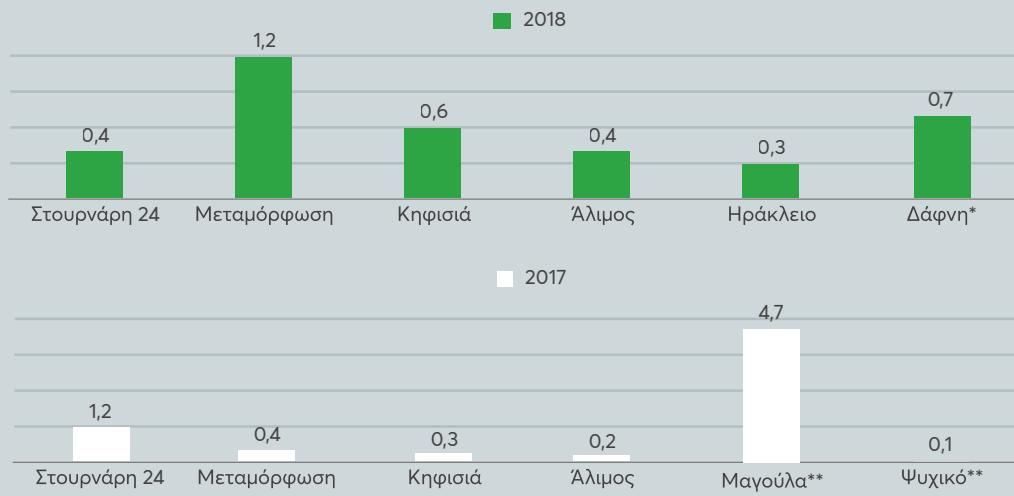
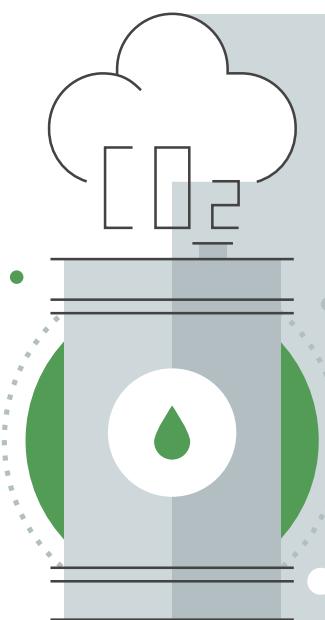
Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (CO₂) από την κατανάλωση ρεύματος ανά εγκατάσταση





Αναλαμβάνουμε
σημαντικές
πρωτοβουλίες
για την προστασία
του περιβάλλοντος
και την εξοικονόμηση
των φυσικών πόρων.

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (CO₂) από την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης ανά εγκατάσταση αποτυπώματος



*Στο κατάστημα μας στην Δάφνη δεν χρησιμοποιήθηκε πετρέλαιο θέρμανσης το 2017

**Στα καταστήματά μας στην Μαγούλα και το Ψυχικό δεν χρησιμοποιήθηκε πετρέλαιο θέρμανσης το 2018



Το ανθρακικό αποτύπωμα από τα Επαγγελματικά Ταξίδια (Scope 3)

Αεροπορικά Ταξίδια

Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τα αεροπορικά επαγγελματικά ταξίδια που υλοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2018 ήταν 602,8 τόνοι CO₂.

Η Πλαίσιο υλοποιεί ταξίδια εντός και εκτός Ελλάδας, με τα ταξίδια του εσωτερικού να αντιπροσωπεύουν το 62% αυτών των εκπομπών ενώ τα ταξίδια του εσωτερικού 38%.

Μετακινήσεις με Μέσα Μαζικής Μεταφοράς

Η Εταιρεία υλοποιεί αρκετά επαγγελματικά ταξίδια μέσα στο έτος χρησιμοποιώντας Μέσα Μαζικής Μεταφοράς (τρένα, πλοία, λεωφορεία). Συνολικά οι εκπομπές από τις μεταφορές με αυτά τα μέσα για το 2018 ήταν 11.9 τόνοι CO₂.

Εταιρικά Αυτοκίνητα

Για το 2018, οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που προέκυψαν από τα εταιρικά αυτοκίνητα, τόσο ιδιόκτητα όσο και μισθωμένα, ήταν 371,84 τόνοι CO₂.

Διαχείριση αποβλήτων

Στην Πλαίσιο διαχειρίζομαστε με τον κατάλληλο τρόπο όλων των ειδών τα απόβλητα που παράγονται από τη λειτουργία των γραφείων και των καταστημάτων μας.

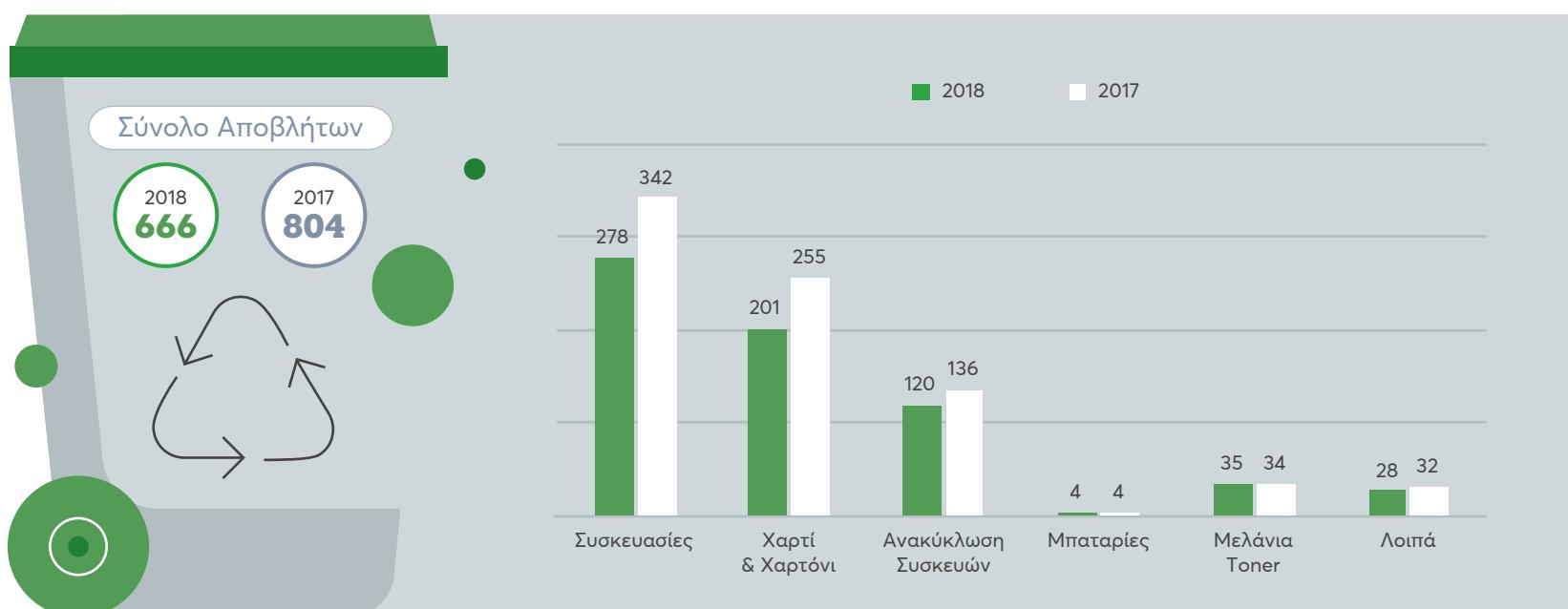
Οι κυριότερες κατηγορίες αποβλήτων που παράγονται είναι στερεά απόβλητα συσκευασιών (χαρτί, πλαστικό), απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, μπαταρίες, μελάνια

και toner, καθώς και μικτά (αστικού τύπου) απόβλητα. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται το είδος και η ποσότητα των αποβλήτων που διαχειριστήκαμε για τα έτη 2018 και 2017.

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις μετακινήσεις για επαγγελματικούς λόγους
της Εταιρείας για το 2018 και το 2017



Διαχείριση αποβλήτων για τα έτη 2018 και 2017





09

Υπεύθυνη πολιτική για την **Αγορά**

Βασικός στόχος μας και στρατηγική μας προτεραιότητα είναι να ασκούμε υπεύθυνα την επιχειρηματική μας δραστηριότητα και να προσαρμοζόμαστε γρήγορα και αποτελεσματικά στις ανάγκες των καταναλωτών και στις προκλήσεις της αγοράς.

Από το 1969, η Πλαίσιο έχει ταυτιστεί με την τεχνολογία, την πρωτοπορία και την εξέλιξη. Σήμερα, μετά από 50 χρόνια παρουσίας, συνεχίζει να βρίσκεται στην κορυφή, ως η πιο υγιής επιχείρηση του κλάδου.

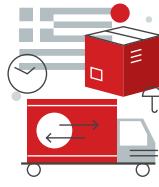
50 χρόνια παρουσίας
στην ελληνική αγορά



23 καταστήματα
σε όλη την Ελλάδα



71% τοπικοί προμηθευτές



50% αύξηση στην Black Friday





Βασική μας προτεραιότητα να δημιουργούμε αξία, να προσφέρουμε γνώση και να υποστηρίζουμε την εξέλιξη στον κλάδο της τεχνολογίας για τους πελάτες.

Από τα 12τ.μ. της Στουρνάρη στα 22.500 τ.μ. του υπερσύγχρονου κέντρου logistics στη Μαγούλα, έχουμε διανύσει μισό αιώνα λειτουργίας, με ηγετικό ρόλο στην ελληνική αγορά, με 23 καταστήματα και service points σε όλη την Ελλάδα, με 1.351 εργαζομένους και τζίρο που ξεπερνά τα 300 εκ. Ευρώ.

Το πάθος μας για τη γνώση και την τεχνολογία και το ενδιαφέρον μας για τον άνθρωπο και τις πραγματικές

του ανάγκες καθόρισε και καθορίζει ακόμα και σήμερα την ανάπτυξη και την πορεία μας, αναδεικνύοντάς μας σε πηγή έμπνευσης, πρότυπο και σημείο αναφοράς στο χώρο των ελληνικών επιχειρήσεων.

Βασική μας προτεραιότητα να δημιουργούμε αξία, να προσφέρουμε γνώση και να υποστηρίζουμε την εξέλιξη στον κλάδο της τεχνολογίας, θέτοντας πάντα τον άνθρωπο στο επίκεντρο της δραστηριότητάς μας.

Εφοδιαστική αλυσίδα

Εκτός από εξαιρετικά δημοφιλή προϊόντα κορυφαίας ποιότητας, διαθέτουμε και ένα εκτεταμένο δίκτυο σημείων πώλησης.

Έχοντας δώσει έμφαση στην προσεκτική επιλογή και τον ορθό καταμερισμό των διανομέων, τα προϊόντα μας φτάνουν σε κάθε γωνιά της χώρας. Παράλληλα, εξυπηρετούμε πολλούς δημόσιους οργανισμούς καθώς και μεγάλο αριθμό εταιρειών που δραστηριοποιούνται σε όλους τους κλάδους της οικονομίας. Έχουμε αναπτύξει ένα αποτελεσματικό σύστημα παρακολούθησης της ποιότητας και διενεργούμε συνεχείς και αυστηρούς ελέγχους σε όλο το φάσμα της εφοδιαστικής μας αλυσίδας, από την αγορά των πρώτων υλών και την

παραγωγική διαδικασία έως την παρακολούθηση των προς πώληση προϊόντων. Επιδιώκουμε πάντα να αναπτύσσουμε το δίκτυο μας ώστε να διευκολύνουμε την εύκολη πρόσβαση στα προϊόντα μας και την αποτελεσματικότερη διακίνησή τους. Στα πλαίσια αυτά, ή εγκαινιάσαμε τη λειτουργία του νέου υπερκαταστήματος της Πλαίσιο στην Αγ. Παρασκευή (μετεγκατάσταση), έκτασης 2.260 τ.μ. και επεκτείναμε το δίκτυο μας με το 23ο κατάστημα στην Ελλάδα και 24ο του Ομίλου στην πόλη των Χανίων, έκτασης 1.400 τ.μ.

Επιλογή και αξιολόγηση προμηθευτών

Οι προμήθειες υλικών πραγματοποιούνται με ευθύνη των προϊστάμενων των τμημάτων και με την έγκριση της αντίστοιχης Διεύθυνσης ή της Γενικής Διεύθυνσης, ενώ για τους προμηθευτές ακολουθείται μια απαιτητική και διεξοδική διαδικασία επιλογής, βάσει των αποτελεσμάτων των εξής ενεργειών:



Εφόσον τα αποτελέσματα αυτά κριθούν ικανοποιητικά, ο προμηθευτής εγκρίνεται. Οι επιδόσεις των εγκεκριμένων προμηθευτών κρίνονται από την ικανοποίηση των απαιτήσεων των παραγγελιών αγοράς και αξιολογούνται επησίως βάσει αυστηρών κριτηρίων, τα οποία αφορούν κυρίως την ποιότητα των προϊόντων, την πληρότητα των συνοδευτικών εγγράφων, την αξιοπιστία ως προς τους χρόνους παράδοσης και τη γενικότερη συμπεριφορά του προμηθευτή.

Τοπικοί Προμηθευτές

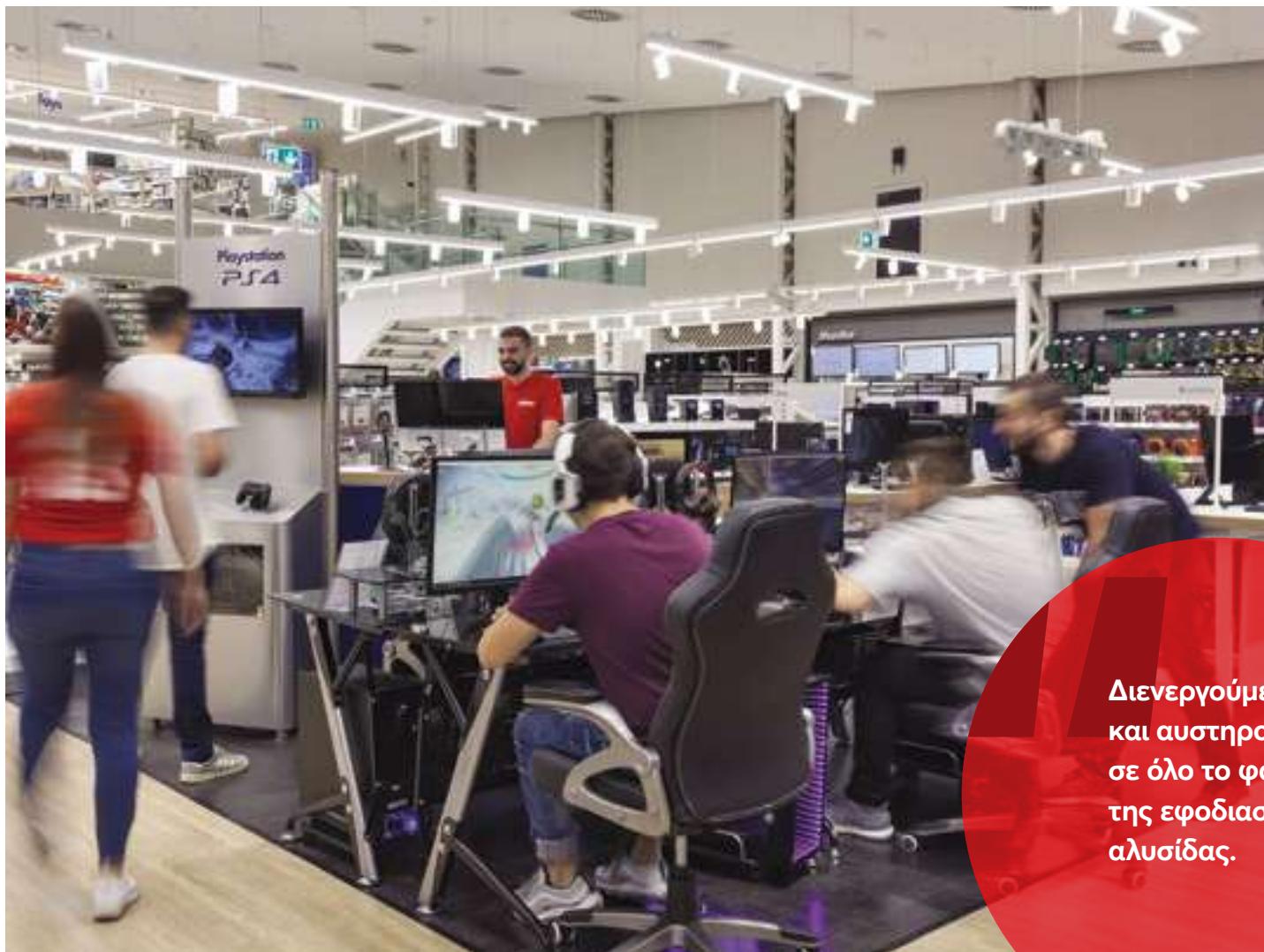
2018
71%

2017
70%

Μη-Τοπικοί Προμηθευτές

2018
29%

2017
30%



Διενεργούμε συνεχείς
και αυστηρούς ελέγχους
σε όλο το φάσμα
της εφοδιαστικής μας
αλυσίδας.

Καταπολέμηση της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς

Κατά τη διάρκεια του 2018 δεν υπήρξαν περιστατικά νομικών ενεργειών που εικρεμούν ή ολοκληρώθηκαν και αφορούν σε αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά και παραβιάσεις της αντιμονοπωλιακής και της μονοπωλιακής νομοθεσίας.

Σήμανση Προϊόντων

Η σήμανση των προϊόντων για την Πλαίσιο είναι ένα από τα πιο ουσιώδη θέματα. Φροντίζουμε ώστε όλες οι συσκευασίες μας να αναγράφουν τις οδηγίες και πληροφορίες που απαιτούνται από την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία.

Οι ενδείξεις που προβλέπονται σε όλα μας τα προϊόντα ιδιω-

τικής ετικέτας (είδη γραφείου, παιχνίδια και είδη τεχνολογίας) είναι εύκολα κατανοητές και αναγράφονται σε εμφανή θέση και με τρόπο ευδιάκριτο και ευανάγνωστο.

Επίσης, στις συσκευασίες όλων των προϊόντων τεχνολογίας υπάρχουν αναλυτικά βιβλία οδηγιών στα οποία αναφέρονται:



- Οδηγίες Ασφάλειας και Συντήρησης
- Οδηγίες Εγκατάστασης και Σύνδεσης
- Οδηγίες για πιθανούς κινδύνους
- Δήλωση Συμμόρφωσης με τις Οδηγίες της Ε.Ε.
- Πληροφορίες για το Περιβάλλον
- Οδηγίες για Αποκομιδή προϊόντων
- Γενικοί όροι Εγγύησης
- Πληροφορίες Τεχνικής Υποστήριξης

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Πελατών

Η Πλαίσιο θεωρεί την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών της εξαιρετικής σημασίας. Για το λόγο αυτό, χρησιμοποιεί όλα τα σύγχρονα μέσα για την αποφυγή διαρροής προσωπικών δεδομένων. Η Εταιρεία λειτουργεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στο εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, ενώ πα-

ράλληλα λαμβάνει σοβαρά οποιαδήποτε παράπονα ή σχόλια τυχόν λάβει σχετικά με ζητήματα προσωπικών δεδομένων και τα διαχειρίζεται βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας.

Κατά την διάρκεια του 2018 η Εταιρεία έλαβε και απάντησε σε 10 παράπονα/σχόλια που σχετίζονταν με προσωπικά δεδομένα.

10

Ενέργειες και μελλοντικοί στόχοι

Η Εταιρεία στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας έχει δεσμευτεί στους παρακάτω στόχους. Οι στόχοι βασίζονται στη στρατηγική της Πλαίσιο σε θέματα που αφορούν τους εργαζομένους της, την κοινωνία όπου δραστηριοποιείται, το περιβάλλον και την αγορά.

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2018	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ	ΣΤΟΧΟΙ 2019
Εργαζόμενοι	Κοινωνικές Δράσεις: Αύξηση κοινωνικών δράσεων εργαζομένων της ομάδας #plai_sou.	Επίτευξη	Ενίσχυση υφιστάμενων προγραμμάτων με αύξηση "εμπλοκής" μελών και κοινωνικών ομάδων.
	Επιμόρφωση Εργαζομένων: Πρόγραμμα εκπαίδευσης των εργαζομένων για την Εταιρική Υπευθυνότητα και τη σημασία της.	Ολοκληρώθηκε το στάδιο του σχεδιασμού των προγραμμάτων εκπαίδευσης.	Υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης.
	Εκπαίδευση εργαζομένων: Αύξηση ωρών εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα επαγγελματικής ανάπτυξής τους.	Επίτευξη.	Εμπλουτισμός θαματολογίας.
Κοινωνία	Δημιουργία Προτύπων: Δημιουργία προτύπων και ενίσχυση κοινωνικών δεξιοτήτων με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των συνανθρώπων μας.	Σε εξέλιξη.	Υλοποίηση προγραμμάτων & workshops με θέματα την τεχνολογία, την ρομποτική και τις τέχνες.
	Συνεργασία: Ανάπτυξη σχέσεων με περισσότερες ΜΚΟ για την υποστήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων.	Επίτευξη.	Διατήρηση και αύξηση σχέσεων με περισσότερες ΜΚΟ.



ΕΝΟΤΗΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2018	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ	ΣΤΟΧΟΙ 2019
	Θέσεις Εργασίας: Αύξηση θέσεων εργασίας στην ευαίσθητη ηλικιακή ομάδα που έχει το μεγαλύτερο ποσοστό ανεργίας.	Επίτευξη.	Διατήρηση ίδιου ποσοστού αύξησης.
Περιβάλλον	Χρήση φιλικών προς το περιβάλλον συσκευασιών	Σε εξέλιξη.	Επίτευξη του στόχου.
	Εκπαιδευτικά προγράμματα εργαζομένων: Εκπαιδευτικά προγράμματα (e-learning) για την ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με περιβαλλοντικά θέματα.	Ολοκλήρωθηκε το στάδιο σχεδιασμού των προγραμμάτων εκπαίδευσης.	Υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης.
	Μείωση Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου (CO₂/m²)	Επίτευξη.	Διατήρηση της μειωμένης κατανάλωσης.
Αγορά	Ευρύτερη συνεχιζόμενη συνεργασία με προμηθευτές για την προώθηση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων.	Σε εξέλιξη.	Διατήρηση της εδραιωμένης στενής σχέσης με τους προμηθευτές.
	Διατήρηση και εδραιώση συνεργασίας με καινοτόμους και τοπικούς προμηθευτές και ενίσχυση της τοπικής οικονομίας.	Επίτευξη.	Διατήρηση σε υψηλά επίπεδα.



11

Η Δέσμευσή μας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στην Πλαίσιο έχουμε υιοθετήσει την ατζέντα των Ηνωμένων Εθνών για το 2030, όπως αυτή εκφράζεται από τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης για το 2030 (Sustainable Development Goals). Απόφαση της Διοίκησης είναι να συμβάλλουμε ενεργά στην επίτευξή τους, μέσω της προώθησης της ευημερίας και της ασφάλειας του πληθυσμού, της προστασίας του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της φτώχιας.



Προτεραιότητά μας είναι η επίτευξη των στόχων που συνδέονται άμεσα με τις δραστηριότητες και προκλήσεις του κλάδου μας, καθώς και με τα ουσιαστικά θέματα, που προκύπτουν από την παρούσα έκθεση. Παρακάτω μπορείτε να δείτε αναλυτικά τη σύνδεση των προγραμμάτων και των δράσεών μας με τους Στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

ΣΤΟΧΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ GRI STANDARDS	Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΜΑΣ - ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ
---------------------------	--	--------------------------------	---



Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων

GRI 403

Φροντίζουμε την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων μας καθώς και των καταναλωτών μας



Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων
Ανάπτυξη και εξέλιξη εργαζομένων

GRI 416

Στην Πλαίσιο έχουμε θέσει ως στόχο την αύξηση του αριθμού των νέων οι οποίοι έχουν τις κατάλληλες δεξιότητες για απασχόληση, αξιοπρεπή εργασία και επιχειρηματικότητα.

Παράλληλα, εκπαιδεύουμε όλους τους εργαζόμενους μας ώστε να αποκτήσουν τη γνώση και να καλλιεργήσουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη.



Διαφορετικότητα Εργαζομένων
Αποφυγή Διακρίσεων

GRI 404

Η Εταιρεία διακρίνεται για την αξιοκρατία και το αίσθημα δικαιοσύνης.

Η Πλαίσιο διασφαλίζει την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή καθώς και τις ισότιμες ευκαιρίες ανάληψης ηγετικού ρόλου των γυναικών σε όλα τα επίπεδα λήψης εταιρικών αποφάσεων.

ΣΤΟΧΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ GRI STANDARDS	Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΜΑΣ - ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ
8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 	Kατανομή εργαζομένων Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων	GRI 405	Στην Πλαίσιο προστατεύουμε τα εργασιακά δικαιώματα και προάγουμε ασφαλές συνθήκες εργασίας για όλους τους εργαζόμενους μας
9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ 	Επένδυση στην ανάπτυξη Προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης Άμεση Εξυπηρέτηση	GRI 406	Στην Πλαίσιο ενθαρρύνουμε την καινοτομία και επενδύουμε στην ανάπτυξη νέων τεχνολογιών.
10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ 	Πρακτικές Προμηθειών Αποφυγή Διακρίσεων	GRI 204 GRI 406	Στην Πλαίσιο προάγουμε την κοινωνική ένταξη όλων, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, αναπηρίας, φυλής, εθνικότητας, καταγωγής, θρησκείας ή οικονομικής ή άλλης κατάστασης μέσω μεθόδων και πρακτικών που εφαρμόζουμε για την επιλογή των συνεργατών μας η οποία βασίζεται στην υψηλή τους απόδοση, την προσπάθεια και τις ικανότητες τους.
11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΔΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ 	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	GRI 305	Στις περιοχές που δραστηριοποιούμαστε προσπαθούμε να μετριάσουμε το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στην ποιότητα του αέρα και τη διαχείριση των αποβλήτων μας.
12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας	Πίνακας GRI	Η Πλαίσιο για δεύτερη χρονιά εκδίδει Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας στην οποία ενσωματώσουν πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις της στην Εταιρική Υπευθυνότητα.
13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ 	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	GRI 305	Θεωρούμε ότι η παγκόσμια κλιματική αλλαγή αποτελεί τη μεγαλύτερη πρόκληση για τις επόμενες δεκαετίες. Για το λόγο αυτό, στην Πλαίσιο καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώσουμε την κατανάλωση ενέργειας και καυσίμων συμβάλλοντας έτσι στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και την συγκράτηση της κλιματικής αλλαγής.
16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ 	Αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά Καταπολέμηση της Διαφθοράς Πρακτικές Προμηθειών	GRI 204 GRI 205 GRI 206	Η Πλαίσιο έχει λάβει μέτρα για την μείωση κάθε μορφής διαφθοράς και δωροδοκίας.

12

Πίνακας Ορίων και περιορισμών Ουσιαστικών Θεμάτων

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΟΡΙΟ ΕΝΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΟΡΙΟ ΕΚΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΝΤΟΣ/ΕΚΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
Εκπαίδευση και επιμόρφωση	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Προμηθευτές	
Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων	Πλαίσιο	Καταναλωτές Τοπική Κοινωνία	
Άμεση παράδοση προϊόντων	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Καταναλωτές Πελάτες Προμηθευτές	
After Sale Support	Πλαίσιο	Καταναλωτές Πελάτες	
Διασφάλιση ποιότητας προϊόντων	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Καταναλωτές Πελάτες Προμηθευτές Μέτοχοι	Η παρούσα Έκθεση και τα στοιχεία που περιγράφουν την επίδοσή μας στα ουσιαστικά θέματα καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες των εταιρειών: Πλαίσιο Computers A.E.B.E.
Τοπικές κοινωνίες	Πλαίσιο	Τοπική Κοινωνία	
Καταπολέμηση της διαφθοράς	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Καταναλωτές Πελάτες Προμηθευτές ΜΜΕ	

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΟΡΙΟ ΕΝΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΟΡΙΟ ΕΚΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΝΤΟΣ/ΕΚΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Καταναλωτές Πελάτες	
Αποφυγή διακρίσεων	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Πελάτες ΜΜΕ	
Άμεση Εξυπηρέτηση	Πλαίσιο	Καταναλωτές Πελάτες Προμηθευτές Μέτοχοι	
Διαφορετικότητα εργαζομένων	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	-	Η παρούσα Έκθεση και τα στοιχεία που περιγράφουν την επίδοσή μας στα ουσιαστικά θέματα καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες των εταιρειών: Πλαίσιο Computers A.E.B.E.
Κερδοφορία	Πλαίσιο	Προμηθευτές Τράπεζας Μέτοχοι	
Αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά	Πλαίσιο	Καταναλωτές Πελάτες Προμηθευτές	
Πρακτικές προμηθειών	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Προμηθευτές	
Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Πλαίσιο	Καταναλωτές Πελάτες Προμηθευτές Τοπική Κοινωνία	

13

Πίνακας GRI “In accordance - Core”

Η παρούσα είναι η δεύτερη Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας και καλύπτει τις ενέργειες που υλοποίησε η Εταιρεία το 2018. Το Κέντρο Αειφορίας (CSE) αξιολόγησε την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας, σύμφωνα με τις οδηγίες GRI STANDARDS, και βεβαιώνει ότι είναι σε επίπεδο συμμόρφωσης “in accordance Core”.

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ		
ΠΡΟΦΙΛ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ		
GRI 102-1	Επωνυμία του οργανισμού.	Πλαίσιο Computers A.E.B.E.
GRI 102-2	Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και υπηρεσίες.	Σελ. 7 , 18
GRI 102-3	Τοποθεσία έδρας του οργανισμού.	Θέση Σκληρή, Μαγούλα Αττικής
GRI 102-4	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός.	Σελ. 6
GRI 102-5	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	Ανώνυμη Εμπορική και Βιομηχανική Εταιρεία Ηλεκτρονικών Υπόλογιστών και ειδών Βιβλιοχαρτοπωλείου
GRI 102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται.	Σελ. 6 , 18
GRI 102-7	Μεγέθη του οργανισμού που εκδίδει την έκθεση.	Σελ. 17, 23, 39
GRI 102-8	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλους δείκτες διαφοροποίησης.	Σελ. 39
GRI 102-9	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας της Εταιρείας.	Σελ. 59
GRI 102-10	Σημαντικές μεταβολές στον οργανισμό και στην εφοδιαστική αλυσίδα.	Δεν υπάρχει καμία σημαντικά μεταβολή.

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
GRI 102-11	Εξηγήσεις για την εφαρμογή της αρχής της πρόληψης.	Σελ. 24-25
GRI 102-12	Εξωτερικές εθελοντικές πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη στις οποίες συμμετέχει η Εταιρεία.	Σελ. 26
GRI 102-13	Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις.	Σελ. 26
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ		
GRI 102-14	Μήνυμα Διοίκησης	Σελ. 4
GRI 102-15	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.	Σελ. 24-25
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		
GRI 102-16	Δηλώσεις αποστολής και αξιών και εταιρικές πολιτικές σχετικά με την στρατηγική για βιώσιμη ανάπτυξη.	Σελ. 14-15
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
GRI 102-18	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης.	Σελ. 22
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ		
GRI 102-40	Λίστα ενδιαφερόμενων μερών.	Σελ. 28-29
GRI 102-41	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.	Σελ. 38
GRI 102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Σελ. 28-29
GRI 102-43	Αντιμετώπιση του θέματος της συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών.	Σελ. 28-29
GRI 102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	Σελ. 28-29
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ		
GRI 102-45	Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές εκθέσεις της Εταιρείας.	Σελ. 23

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
GRI 102-46	Καθορισμός του περιεχομένου της έκθεσης.	Σελ. 30-31
GRI 102-47	Ουσιαστικά θέματα.	Σελ. 31
GRI 102-48	Εξηγήσεις για τις επιπτώσεις αναθεώρησης πληροφοριών.	Δεν υπάρχουν αναθεωρημένες πληροφορίες
GRI 102-49	Σημαντικές αλλαγές σε σχέση με προγενέστερες έκθεσεις.	Δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές
GRI 102-50	Περίοδος έκθεσης.	01.01.2018-31.12.2018
GRI 102-51	Προγενέστερη έκθεση.	2017
GRI 102-52	Κύκλος έκθεσης.	Ετήσιος
GRI 102-53	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων.	Σελ. 6
GRI 102-54	Δήλωση για την επιλογή επιπέδου in-accordance της έκθεσης	Σελ. 6
GRI 102-55	Πίνακας GRI.	Σελ. 68-73
GRI 102-56	Εξωτερική πιστοποίηση.	Η παρούσα Έκθεση δεν έχει πιστοποιηθεί εξωτερικά

SPECIFIC DISCLOSURES

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
-----------------------	-----------	---------

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

GRI 201	Οικονομική Επίδοση (Κερδοφορία)	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 23
GRI 201-1	Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται	Σελ. 23
GRI 204	Πρακτικές Προμηθειών	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 59
GRI 204-1	Ποσοστό δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές	Σελ. 59
GRI 205	Καταπολέμηση της Διαφθοράς	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 60
GRI 205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς	Σελ. 60
GRI 206	Αντί-ανταγωνιστική Συμπεριφορά	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 60
GRI 206-1	Συνολικός αριθμός νομικών ενεργειών για αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.	Σελ. 60

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

GRI 305	Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 52
GRI 305-1	Άμεσες (scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 53
GRI 305-2	Έμμεσες (scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 52
GRI 305-3	Άλλες έμμεσες (scope 3) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 54
GRI 305-4	Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 52

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ- ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
GRI 403	Υγεία και ασφάλεια των Εργαζομένων	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 38
GRI 403-2	Τύπος και ποσοστά τραυματισμού, ασθένειες, χαμένες ημέρες, απουσίες και θάνατοι	Σελ. 38
GRI 404	Εκπαίδευση και Επιμόρφωση των Εργαζομένων	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 41
GRI 404-1	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Σελ. 42
GRI 404-2	Προγράμματα διαχείρισης δεξιοτήτων και δια βίου μάθησης	Σελ. 42
GRI 405	Διαφορετικότητα	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 37, 43
GRI 405-1	Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	Σελ. 43
GRI 406	Αποφυγή Διακρίσεων	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 37, 43
GRI 406-1	Περιστατικά διάκρισης	Κατά την διάρκεια του 2018 δεν υπήρξε κανένα καταγεγραμμένο περιστατικό διάκρισης
GRI 413	Στήριξη Τοπικών Κοινωνιών	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 46
GRI 413-1	Διαδικασίες με εμπλοκή της τοπικής κοινωνίας, μελέτη επιπτώσεων, και αναπτυξιακά προγράμματα	Σελ. 46-49
GRI 416	Υγεία και ασφάλεια καταναλωτών (Διασφάλιση Ποιότητας Προϊόντων)	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 60
GRI 416-1	Αξιολόγηση της υγείας και ασφάλειας σε σχέση με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες	Σελ. 60-61
GRI 418	Προσωπικά Δεδομένα	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 60

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ- ΚΟΙΝΩΝΙΑ

GRI 418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλεια δεδομένων πελατών	Σελ. 61
Non-GRI	Άμεση Παράδοση Προϊόντων	Σελ. 20
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 20, 59
Non-GRI	After Sales Support	Σελ. 15, 19
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 19
Non-GRI	Εξυπηρέτηση Πελατών	Σελ. 17, 19
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελ. 15-16, 19

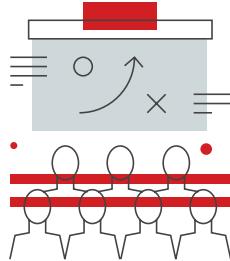
Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας υλοποιήθηκε σε συνεργασία με το Κέντρο Αειφορίας (CSE).

CENTER for
SUSTAINABILITY and
EXCELLENCE

14

Τι καταφέραμε

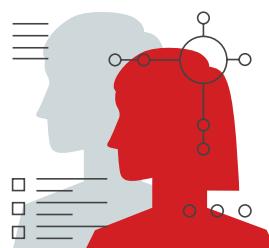
Μέριμνα για τους
ανθρώπους μας



56% αύξηση στις
ώρες εκπαίδευσης
εργαζομένων



Μέσος όρος ηλικίας των
εργαζομένων μας είναι τα
31 έτη

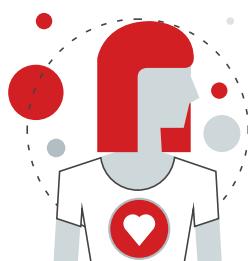


Το **82%** των ανώτερων στελεχών
και το **90%** των μεσαίων στελεχών
προέρχονται από εσωτερική ανέλιξη

Υπεύθυνη πολιτική για την
ΚΟΙΝΩΝΙΑ



7.000 τσάντες
σε **54** σχολεία

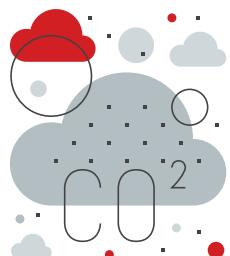


266 μέλη στην ομάδα
εργαζομένων-εθελοντών
#plai_sou



Συμμετοχή **444** συναδέλφων
στον αγώνα δρόμου
Greece – Race for the Cure

Υπεύθυνη πολιτική για το περιβάλλον

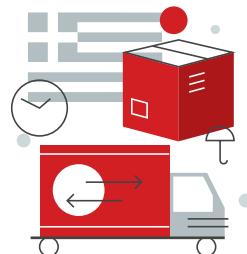
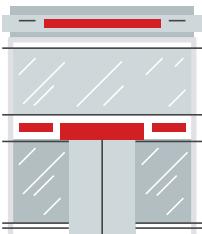
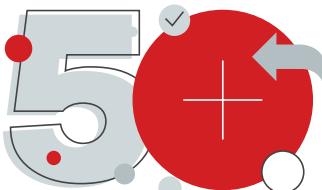


0.16 τόνοι CO₂ ανά m²

οι εκπομπές αερίων παρέμειναν σταθερές παρά
την αύξηση του αριθμού των καταστημάτων

Ανακυκλώσαμε **666**
τόνους αποβλήτων

Υπεύθυνη πολιτική για την αγορά



50 χρόνια
παρουσίας στην
ελληνική αγορά

23 καταστήματα σε όλη
την Ελλάδα

71% τοπικοί προμηθευτές



MIX

Paper from
responsible sources

FSC® C101658