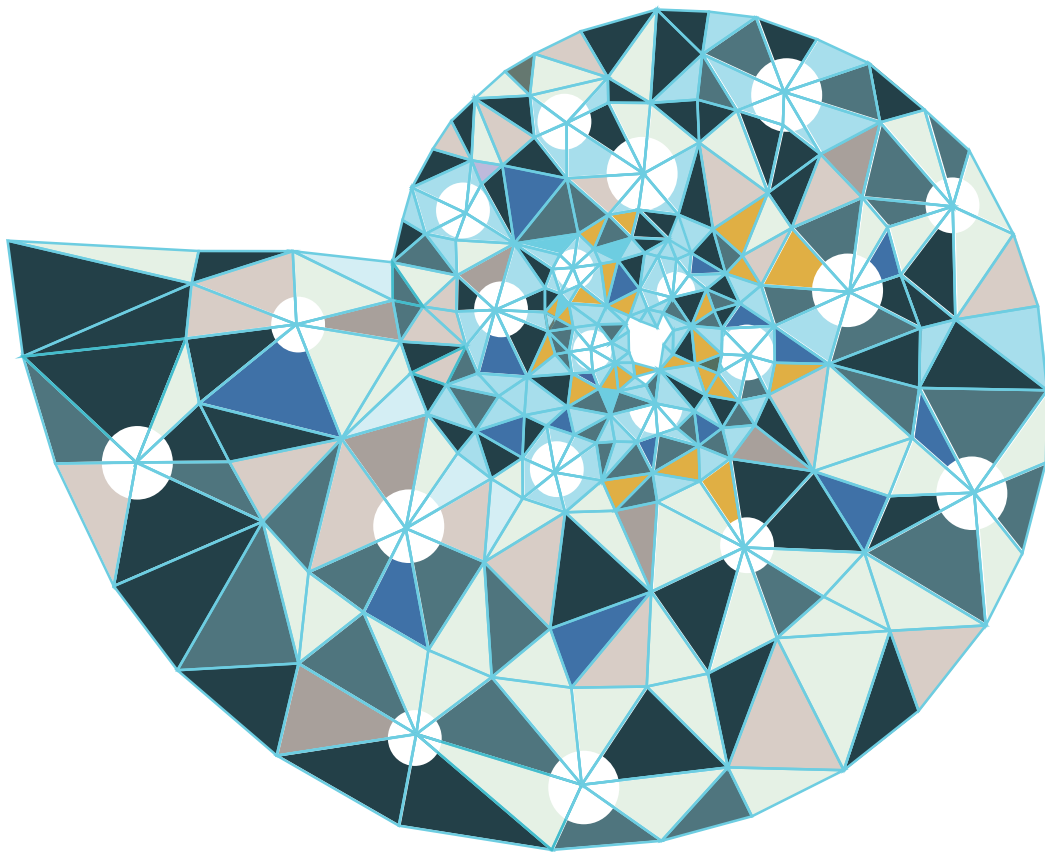
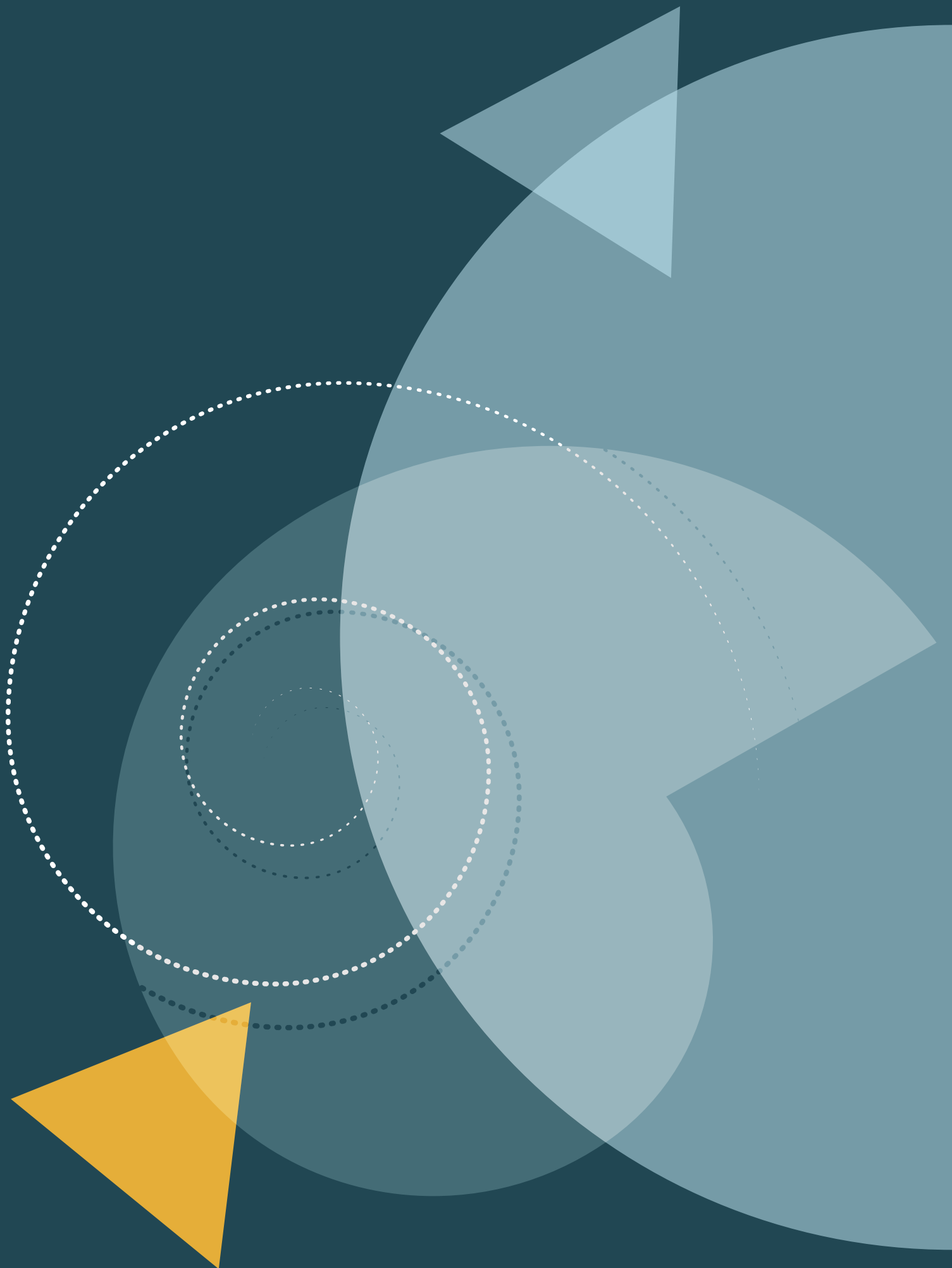


QUEST FOR EXCELLENCE

**ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2020**







Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020

Η ανάπτυξη και η εξέλιξη του Ομίλου έχουν ως κινητήριο δύναμη τις αξίες και τους ανθρώπους του, με εφαλτήριο τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Η δημιουργία αξίας μέσω της επιχειρηματικής αριστείας, αποτελεί τον κεντρικό πυρήνα του οράματος και της στρατηγικής του Ομίλου Quest και διέπει συνολικά τον τρόπο που οι εταιρείες του Ομίλου δραστηριοποιούνται και αναπτύσσονται.

Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56, Δείκτης ESG A-G5]

Η παρούσα Έκθεση αποτελεί την 7η ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης (εφεξής «η Έκθεση») του Ομίλου Quest. Με τη δημοσίευσή της, στοχεύουμε να ενημερώσουμε με διαφανή τρόπο τα ενδιαφερόμενά μας μέρη σχετικά με τη στρατηγική, τους στόχους και την επίδοσή μας στα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου και των εταιρειών του, για την περίοδο 1.1.2020 - 31.12.2020. Η προηγούμενη έκθεση του Ομίλου Quest, εκδόθηκε τον Νοέμβριο του 2020 και αφορούσε στην περίοδο 1.1.2019 - 31.12.2019. Δεν υπάρχει στην παρούσα Έκθεση κάποια βασική αναδιατύπωση σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.

Η Έκθεση καταρτίστηκε σε συμφωνία με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option)*, το πρότυπο AA1000AP (2018), ενώ περιλαμβάνει επιλεγμένους, βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών.

Διενεργήθηκε έλεγχος εξωτερικής διασφάλισης των περιεχομένων του απολογισμού από ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα [TÜV HELLAS (TÜV NORD)], αναφορικά με την συμμόρφωση στα ανωτέρω πρότυπα. Ειδικότερα για τον έλεγχο της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του AA1000AP (2018), ακολουθήθηκαν τα οριζόμενα στον οδηγό AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3). (βλ. Παράρτημα 7).

Στην παρούσα Έκθεση επιλέχθηκε να δημοσιοποιηθούν στοιχεία για τον Όμιλο Quest και τις 4 μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου, με κύκλο εργασιών πάνω από το 95% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών. Ως αποτέλεσμα αυτής της προσέγγισης, στην Έκθεση συμπεριλαμβάνονται οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS, ενώ εξαιρούνται οι εταιρείες Quest on Line, iStorm, Cardlink, Clima Quest και Quest Energy, για τις οποίες περιλαμβάνονται σχετικά στοιχεία σε επίπεδο Ομίλου, μόνο όσον αφορά στους δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χρηματιστηρίου Αθηνών και επιλεγμένες GRI δημοσιοποιήσεις.

Για οποιοσδήποτε διευκρινίσεις, σχόλια ή πληροφορίες σχετικά με την Έκθεση, μπορείτε να επικοινωνείτε με το Γραφείο Τύπου του Ομίλου Quest στο τηλέφωνο 211 999 1494 ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση pr@quest.gr.

Ευχαριστούμε θερμά το Τμήμα Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της ΕΥ Ελλάδος, για τη συνεργασία και τη συμβουλευτική υποστήριξη που μας παρέιχε στο πλαίσιο κατάρτισης της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020.

* This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

8	Μηνύματα Διοίκησης
---	--------------------

ΟΜΙΛΟΣ QUEST

14	Ο Όμιλος Quest
20	Δημιουργία αξίας <IR>
22	Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης
28	Εταιρική Διακυβέρνηση [CORPORATE GOVERNANCE]
36	Κοινωνικά Θέματα [SOCIAL]
60	Προστασία του Περιβάλλοντος [ENVIRONMENT]

INFO QUEST TECHNOLOGIES

64	We connect people to technology
68	Δημιουργία αξίας <IR>
70	Ανάλυση Ουσιαστικότητας
74	Ουσιαστικά Θέματα

UNI SYSTEMS

- 98 IT Landscape Transformation. Accomplished
- 102 Δημιουργία αξίας <IR>
- 104 Ανάλυση Ουσιαστικότητας
- 108 Ουσιαστικά Θέματα

ISQUARE

- 138 Επίσημος Διανομέας Προϊόντων Apple
- 142 Δημιουργία αξίας <IR>
- 144 Ανάλυση Ουσιαστικότητας
- 148 Ουσιαστικά Θέματα

ACS

- 166 Αποστολή μας ο Άνθρωπος
- 170 Δημιουργία αξίας <IR>
- 172 Ανάλυση Ουσιαστικότητας
- 176 Ουσιαστικά Θέματα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

- 202** Παράρτημα 1 - Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης
- 206** Παράρτημα 2 - Μελλοντικοί Στόχοι
- 214** Παράρτημα 3 - Συμμόρφωση με Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας
- 215** Παράρτημα 4 - Εφαρμογή Προτύπου AccountAbility AA1000
- 216** Παράρτημα 5 - Πίνακας Περιεχομένων GRI
- 230** Παράρτημα 6 - Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019
- 232** Παράρτημα 7 - Έκθεση Ανεξάρτητου Εξωτερικού Ελέγχου

Μηνύματα Διοίκησης

[GRI 102-14]



Μήνυμα του Προέδρου

Στη φετινή Έκθεση έχουμε πολλούς λόγους να εκφράσουμε την υπερηφάνεια, αλλά και την ευγνωμοσύνη μας προς όλους τους μετέχοντες στο οικοσύστημα του Ομίλου Quest:

- Υπερηφάνεια και ευγνωμοσύνη για τα 40 χρόνια μιας συναρπαστικής επιχειρηματικής διαδρομής, από τον Απρίλιο του 1981, όταν ξεκίνησε η Info-Quest ΕΠΕ με 4 εργαζόμενους (τους ιδρυτές μετόχους) και 200.000 δρχ. μετοχικό κεφάλαιο.
- Υπερηφάνεια και ευγνωμοσύνη για τις εξαιρετικές οικονομικές επιδόσεις του 2020.
- Υπερηφάνεια και ευγνωμοσύνη για την υπευθυνότητα και αποτελεσματικότητα με την οποία αντιμετωπίστηκαν οι τεράστιες αναταράξεις που προκάλεσε η πανδημία.

Για τον Όμιλό μας, τα πρώτα 40 χρόνια της ύπαρξής του ήταν γεμάτα από προκλήσεις και ευκαιρίες εν μέσω κοσμογονικών αλλαγών στο παγκόσμιο, αλλά και στο εθνικό, πολιτικό, οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον. Έγιναν σημαντικές γεωπολιτικές ανακατατάξεις, αναδείχθηκαν νέοι παγκόσμιοι εθνικοί (BRICS) και οικονομικοί πρωταγωνιστές (FAANG) και βιώσαμε δύο βιομηχανικές επαναστάσεις (την τρίτη – πληροφορική και την τέταρτη – AI, IoT, κ.λπ.). Παγκοσμιοποίηση, διαδίκτυο, τεχνολογία και μέσα κοινωνικής δικτύωσης διαμόρφωσαν ένα εντελώς διαφορετικό περιβάλλον, ενώ η χώρα μας βίωνε έντονες πολιτικές, οικονομικές και κοινωνικές κρίσεις, αλλά και επιτυχίες.

Ο Όμιλος Quest, δεν κατάφερε απλώς να επιβιώσει στο ρευστό και ανταγωνιστικό αυτό περιβάλλον, αλλά διεύρυνε τις δραστηριότητές του, εξελίχθηκε και μετασχηματίστηκε, με αποτέλεσμα να είναι σήμερα ένας από τους σημαντικότερους και δυναμικότερα αναπτυσσόμενους επιχειρηματικούς Ομίλους στην Ελλάδα.

Το 2020 ήταν μία από τις καλύτερες χρονιές στην ιστορία μας, τόσο ως προς τα οικονομικά αποτελέσματα όσο και ως προς το κοινωνικό μας αποτύπωμα.

Οι ενοποιημένες πωλήσεις του Ομίλου ξεπέρασαν τα €720 εκ., με αύξηση 20% έναντι του 2019, τα κέρδη προ φόρων τα €36 εκ. με αύξηση 17%, ενώ το EBITDA ήταν €60 εκ. περίπου, αυξημένο κατά 12%. Όπως είχαμε δεσμευθεί στην περυσινή έκθεση, το 2020 δεν ανακόψαμε τα επενδυτικά μας σχέδια λόγω της πανδημίας. Οι επενδύσεις μας ανήλθαν σε €26 εκ. δείχνοντας την εμπιστοσύνη μας στην Ελληνική οικονομία, ενώ ταυτόχρονα διευρύνουμε τις δραστηριότητές μας σε νέους τομείς.

Οι εργαζόμενοί μας, η κινητήρια δύναμη του Ομίλου, αυξήθηκαν κατά 18% (351 νέες θέσεις εργασίας - η δεύτερη μεγαλύτερη αύξηση εργαζομένων μεταξύ όλων των εισηγμένων στο ΧΑ εταιρειών), φθάνοντας τα 2.256 άτομα. Συνεχίσαμε να είμαστε ένας από τους κορυφαίους εργοδότες προσφέροντας υποδειγματικό εργασιακό περιβάλλον.

Ανταποκριθήκαμε στην πρωτοφανή πρόκληση της πανδημίας θέτοντας την ασφάλεια των ανθρώπων μας και των συνεργατών μας πάνω απ' όλα. Στη διάρκεια των lockdown και για όσους το επέτρεπαν οι συνθήκες, μεριμνήσαμε να εργάζονται αποτελεσματικά εξ αποστάσεως. Καταφέραμε έτσι το 61% των εργαζομένων να τηλε-εργάζεται. Επιπλέον, σε όλες τις δραστηριότητες, όπου δεν ήταν εφικτή η τηλεργασία, αναπτύξαμε εκτεταμένο πρόγραμμα αποφυγής της μετάδοσης του ιού, με συνεχή tests, συστηματικές απολυμάνσεις των χώρων και χορήγηση υλικών ατομικής υγιεινής και προφύλαξης.

Επίσης, με χαμηλούς τόνους και χωρίς διάθεση προβολής, προσφέραμε δωρεάν προϊόντα και υπηρεσίες συνολικής αξίας άνω των €700.000 στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, την τηλεεκπαίδευση των μαθητών και το «Ελλάδα 2021».

Πιστεύουμε ειλικρινά πως κάναμε, και συνεχίζουμε να κάνουμε, το καθήκον μας. Με προσοχή, υπευθυνότητα, αυτοπεποίθηση και δέσμευση να τα καταφέρουμε, κρατήσαμε τους ανθρώπους μας ασφαλείς, αυξήσαμε τις δραστηριότητές μας και τους εργαζομένους μας και στηρίξαμε κοινωνικές ομάδες που είχαν ανάγκη. Επιδείξαμε έτσι προσαρμοστικότητα και αντοχή στις προκλήσεις της πανδημίας, με αποτελέσματα που υπερέβησαν τις προσδοκίες μας.

Βασίζόμενοι στη γνώση και τις επιτυχίες του 2020, συνεχίζουμε την πορεία μας σε μία ακόμη αντίξοη χρονιά. Προσβλέπουμε στη σταδιακή επαναφορά της οικονομικής και κοινωνικής κανονικότητας, καθώς και στην έναρξη αξιοποίησης όλων των εθνικών και ευρωπαϊκών πόρων, που θα στηρίξουν την ανάκαμψη της οικονομίας μας.

Ο Όμιλός μας, λειτουργώντας με όραμα, σύνεση και αποφασιστικότητα, θα εστιάσει φέτος στον στρατηγικό σχεδιασμό της ανάπτυξής του, με επίκεντρο τους ανθρώπους του και έμφαση στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, την Εταιρική Διακυβέρνηση και γενικότερα τη στρατηγική και τους στόχους ESG.

Μπορούμε να κάνουμε πολλά περισσότερα και προσπαθούμε να τα κάνουμε συνεχώς καλύτερα, προσηλωμένοι στο στόχο μας να γίνουμε ένας **σπουδαίος Οργανισμός**.

Θεόδωρος Φέσσας
Πρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών



Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ και Βιώσιμης Ανάπτυξης

[Δείκτης ESG A-G3]

Το 2020 αποτέλεσε χρονιά σταθμό για τη μετάβαση της παγκόσμιας αγοράς στη νέα εποχή. Η πανδημία άλλαξε ξαφνικά κάθε πτυχή της ζωής μας και προκάλεσε τόσες μεταβολές σε σύντομο χρονικό διάστημα, όσες θα απαιτούσε μία πενταετία, με αμφίβολα αποτελέσματα στις επιδιωκόμενες αλλαγές. Η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής του ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς η ICT τεχνολογία αναδείχθηκε σε βασικό παράγοντα που κατέστησε εφικτή τη συνέχιση κρίσιμων λειτουργιών της κοινωνίας και των αγορών, εντός και εκτός συνόρων, αναδεικνύοντας την εξαιρετική αντοχή μας στην πίεση για μετασχηματισμό και προσαρμοστικότητα εν μέσω κρίσεως.

Για τον Όμιλο Quest το 2020 ήταν μία σημαντική χρονιά με εξαιρετικά αποτελέσματα σε όλους τους τομείς, η οποία σηματοδοτήθηκε από την πανδημία και διαμόρφωσε νέες ανάγκες στόχευσης και προσανατολισμού για τις εταιρείες του. Η πανδημία ανέδειξε καινούργιους κινδύνους αλλά και ευκαιρίες μέσα στην αγορά, που δίνουν το έναυσμα και οδηγούν τον δρόμο προς μια νέα, βιώσιμη οικονομία.

Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης που εκδίδεται για 7η συνεχή χρονιά, παρουσιάζει τις κύριες δραστηριότητες μέσα από τον κύκλο της πορείας των 40 χρόνων που έκλεισε ο Όμιλος Quest το 2021 αναδεικνύοντας τη φιλοσοφία της διαρκούς ανάπτυξης, τη στρατηγική και τις δραστηριότητες, παράλληλα με τους στόχους και την επίδοσή του Ομίλου στα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, επιβεβαιώνοντας έτσι τη δέσμευσή μας και την υπευθυνότητά μας απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία ευρύτερα.

Η ανάδειξη των θεμάτων ESG σε όλο το εύρος της λειτουργίας και της στρατηγικής για βιώσιμη ανάπτυξη, είναι από τα θέματα που απασχολούν και καθορίζουν τους βραχυπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους των εταιρειών του Ομίλου, προκειμένου να ανταποκριθούν στις συνεχώς αυξανόμενες οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες.

Ο Όμιλος Quest έχει θέσει τους εξής βραχυπρόθεσμους στόχους για τα επόμενα 2 έτη:

- Διαμόρφωση του μοντέλου Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου με βάση το «Νέο νομοθετικό πλαίσιο για την εταιρική διακυβέρνηση των εισηγμένων στο ΧΑ εταιρειών και των σημαντικών θυγατρικών τους».
- Περαιτέρω διερεύνηση των κινδύνων και των ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή.
- Διαμόρφωση μακροπρόθεσμης ESG στρατηγικής που θα ενισχύσει τον μετασχηματισμό για την ανάπτυξη και βιωσιμότητα του επιχειρηματικού μοντέλου των εταιρειών του Ομίλου.

Εστιάζουμε σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στην σταθερή αύξηση του αριθμού των παρεχόμενων λύσεων τεχνολογίας που συνεισφέρουν στην αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών προκλήσεων, στα μηδενικά περιστατικά σοβαρών εργατικών ατυχημάτων για τους ανθρώπους μας, στη σταθερή μείωση της ενεργειακής μας κατανάλωσης καθώς και στην αύξηση χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας/παραγωγής πράσινης ενέργειας. Γενικότερα στοχεύουμε στην συνεισφορά μας για τη δημιουργία μίας δίκαιης και ανθεκτικής κοινωνίας, μίας ευημερούσας οικονομίας και μίας κλιματικά ουδέτερης Ευρώπης.

Στρατηγικά για τον Όμιλο Quest η ανάπτυξη πρωτοπόρων υπηρεσιών και λύσεων τεχνολογίας αιχμής, καθώς και η καινοτόμος δημιουργία αξίας σε καινούργια πρόσφορα πεδία ενδιαφέροντος, υπό το πρίσμα της e-εποχής πλέον, αποτελούν το κύριο συστατικό στην αναζήτηση για τον μετασχηματισμό του επιχειρηματικού μοντέλου των εταιρειών του, που θα τον οδηγήσουν προς την ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα.

Μέσα στην χρονιά που πέρασε ο Όμιλος ασχολήθηκε συστηματικά με τα εξής στρατηγικά θέματα που θα τον βοηθήσουν να πετύχει τους στόχους του: Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, με εκπαιδευτικά διαδικτυακά σεμινάρια, προσέλκυση νέων ταλέντων, εμπάθυνση για την ισότητα και την ενσωμάτωση της διαφορετικότητας, έμφαση στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, ψυχολογική υποστήριξη εν μέσω πανδημίας.

Παράλληλα, ο Όμιλος Quest με τις εταιρείες του, έδωσε ένα ισχυρό παρόν στο κοινωνικό κάλεσμα για βοήθεια και υποστήριξη προς το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, για την ενίσχυση της εκπαιδευτικής διδασκαλίας εξ' αποστάσεως, ενώ η ACS διανύοντας την πιο δύσκολη περίοδο λειτουργίας από την ίδρυσή της, διέθεσε -εκτός των άλλων- ειδικό κλιμάκιο ανθρώπων και μέσων, για την εξυπηρέτηση περισσοτέρων των 6.000 ατόμων, με τη μεταφορά φαρμάκων και υλικού υψηλής ανάγκης.

Σε μια δύσκολη και μεταβατική περίοδο για όλη την ανθρωπότητα, δηλώνουμε ότι παραμένουμε με υψηλό ηθικό προσηλωμένοι στις Αρχές μας και στις Εταιρικές Υποχρεώσεις μας βασιζόμενοι στους ανθρώπους μας. Ατενίζουμε με αισιοδοξία το μέλλον, προσβλέποντας στη μετα-COVID εποχή.

Ευτυχία Κουτσουρέλη

Αντιπρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών

Πρόεδρος της Επιτροπής Δ.Σ. για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη



Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

Το 2020 λόγω της πανδημίας COVID-19 ήταν ένα ιδιαίτερο έτος για την εταιρεία, την κοινωνία, την χώρα, αλλά και όλο τον κόσμο. Παρά τις όποιες δυσκολίες αντιμετωπίσαμε λόγω της πανδημίας, στο 2020 πετύχαμε, για ένα ακόμα έτος, θετικά αποτελέσματα συνεχίζοντας την καλή πορεία των προηγούμενων ετών. Βασίζομενοι στις αρχές και αξίες μας, με καλό σχεδιασμό και συστηματική εργασία πετύχαμε διψήφια ανάπτυξη τόσο των εσόδων μας όσο και των καθαρών κερδών βελτιώνοντας και τα περιθώρια καθαρού κέρδους. Παράλληλα, παραμείναμε προσηλωμένοι στη στρατηγική μας για βιώσιμη ανάπτυξη τόσο δια μέσω οργανικής, αλλά και ανόργανης ανάπτυξης όπου υλοποιήσαμε σημαντικές νέες αναπτυξιακές επενδύσεις δημιουργώντας και τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξή μας στο μέλλον. Ταυτόχρονα, αυξήσαμε τις θέσεις εργασίας κατά 18% και συνεχίσαμε την καλή πρακτική διανομής κερδών στους μετόχους μας.

Ειδικότερα κατά το 2020 ο Όμιλος είχε τις ακόλουθες δράσεις/επιτεύγματα σε σχέση με τους στόχους και τις προτεραιότητες που είχε θέσει:

- Πέτυχε αύξηση +20% στις πωλήσεις και +17% στα κέρδη προ φόρων.
- Υλοποίησε σημαντικές επενδύσεις ύψους €26 εκ. (συμπεριλαμβανομένου του καθαρού δανεισμού που αναλήφθηκε) σχετιζόμενες κυρίως με την ανάπτυξη υποδομών στον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών, αλλά και στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.
- Διατήρησε την καλή χρηματοοικονομική του κατάσταση ολοκληρώνοντας το έτος με Καθαρά Ταμειακά Διαθέσιμα ύψους €10 εκ., κάτι που διευκολύνει την περαιτέρω υλοποίηση νέων επενδύσεων με ελεγχόμενο ρίσκο.
- Διένειμε κέρδη στους μετόχους του περίπου €16 εκ. (σε μετρητά ή €0,45/μετοχή) τριπλάσια από ότι στο 2019.
- Πέτυχε να έχει 6 εταιρείες με κέρδη προ φόρων μεγαλύτερα των €3 εκ. (οι εταιρείες Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS, Cardlink και Quest Energy) ενισχύοντας έτσι το μοντέλο της διαφοροποίησης των δραστηριοτήτων και της διάσπασης του ρίσκου.
- Πέτυχε να έχει πωλήσεις εκτός Ελλάδος > €135 εκ. (~ 19% επί του συνόλου των πωλήσεων).
- Διατήρησε -στο βαθμό του εφικτού λόγω της πανδημίας- τις δράσεις του σχετικά με την εκπαίδευση, την ανάπτυξη των εργαζομένων, ενισχύοντας την τηλε-εκπαίδευση.
- Επέκτεινε τις δράσεις για καλύτερη διαχείριση και μείωση του αποτυπώματος CO₂, με αποτέλεσμα αυτών κατά το 2020 τη βελτίωση κατά 16% των δεικτών που παρακολουθεί.
- Συνέχισε τις δράσεις του συνεισφέροντας στην κοινωνία άνω των €1,4 εκ. σημαντικό μέρος των οποίων αφορούσε στην αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας.

Οι αρχικές εκτιμήσεις μας λόγω της έλευσης της πανδημίας περιλάμβαναν αρνητικά σενάρια για το 2020. Στρατηγική προτεραιότητά μας ήταν η αποτελεσματική διαχείριση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19, τόσο ως προς την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων όσο και ως προς τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας των εταιρειών μας, καθώς και η διατήρηση κατά το δυνατόν των μεγεθών του προηγούμενου έτους. Τελικά η πανδημία είχε περιορισμένη επίδραση στον Όμιλό μας, ενώ σε αρκετές δραστηριότητες είχε και θετική επίδραση καθώς αυξήθηκε η χρήση της τεχνολογίας. Ο Όμιλός μας βρίσκεται σε καλή χρηματοοικονομική κατάσταση και διαθέτει επαρκή ρευστότητα και τραπεζικές γραμμές χρηματοδότησης (συνολικά άνω των €170 εκ.) ενώ η διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων του έχει έως τώρα αποδειχθεί, ότι του προσδίδει μεγαλύτερη αντοχή σε περιόδους κρίσεων.

Βασική προτεραιότητα για τον Όμιλο κατά το 2021 αποτελεί η διατήρηση και περαιτέρω ανάπτυξη των μεγεθών των δραστηριοτήτων του και της οργανικής επαναλαμβανόμενης κερδοφορίας του, αλλά και ο σχεδιασμός ανάπτυξής του τα επόμενα χρόνια. Έτσι δίδεται βαρύτητα στην αύξηση των εσόδων, στον έλεγχο του λειτουργικού κόστους, τη διαχείριση-περιορισμό των κινδύνων και την επίτευξη θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών. Μέρος της στρατηγικής μας είναι η περαιτέρω ανάπτυξη των δραστηριοτήτων μας μέσω νέων επενδύσεων, συνεχίζοντας τις δρομολογημένες αναπτυξιακές επενδύσεις του Ομίλου στις ταχυμεταφορές, την ενέργεια, αλλά και την επέκταση του εμπορικού κλάδου προϊόντων σε νέες κατηγορίες με υψηλότερα περιθώρια κέρδους. Φέτος εκτιμάται ότι οι επενδύσεις θα κυμανθούν σε επίπεδα ενδεχομένως και διπλάσια ή τριπλάσια από αυτά του 2020. Παράλληλα κατά το 2021 θα υλοποιηθεί και ο σχεδιασμός του νέου στρατηγικού πλάνου ανάπτυξης του Ομίλου για την πενταετία 2022-2026.

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα του Ομίλου, οπότε σκοπεύουμε να συνεχίσουμε τις ενέργειες και δράσεις που έχουμε ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια σχετικά με την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, την υλοποίηση προγραμμάτων για την προσέλκυση και ανάπτυξη ταλέντου, τον συνεχή ψηφιακό μετασχηματισμό και τη βελτίωση της οργάνωσης των διαδικασιών και των λειτουργιών μας, καθώς και τις δράσεις για την καλύτερη διαχείριση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

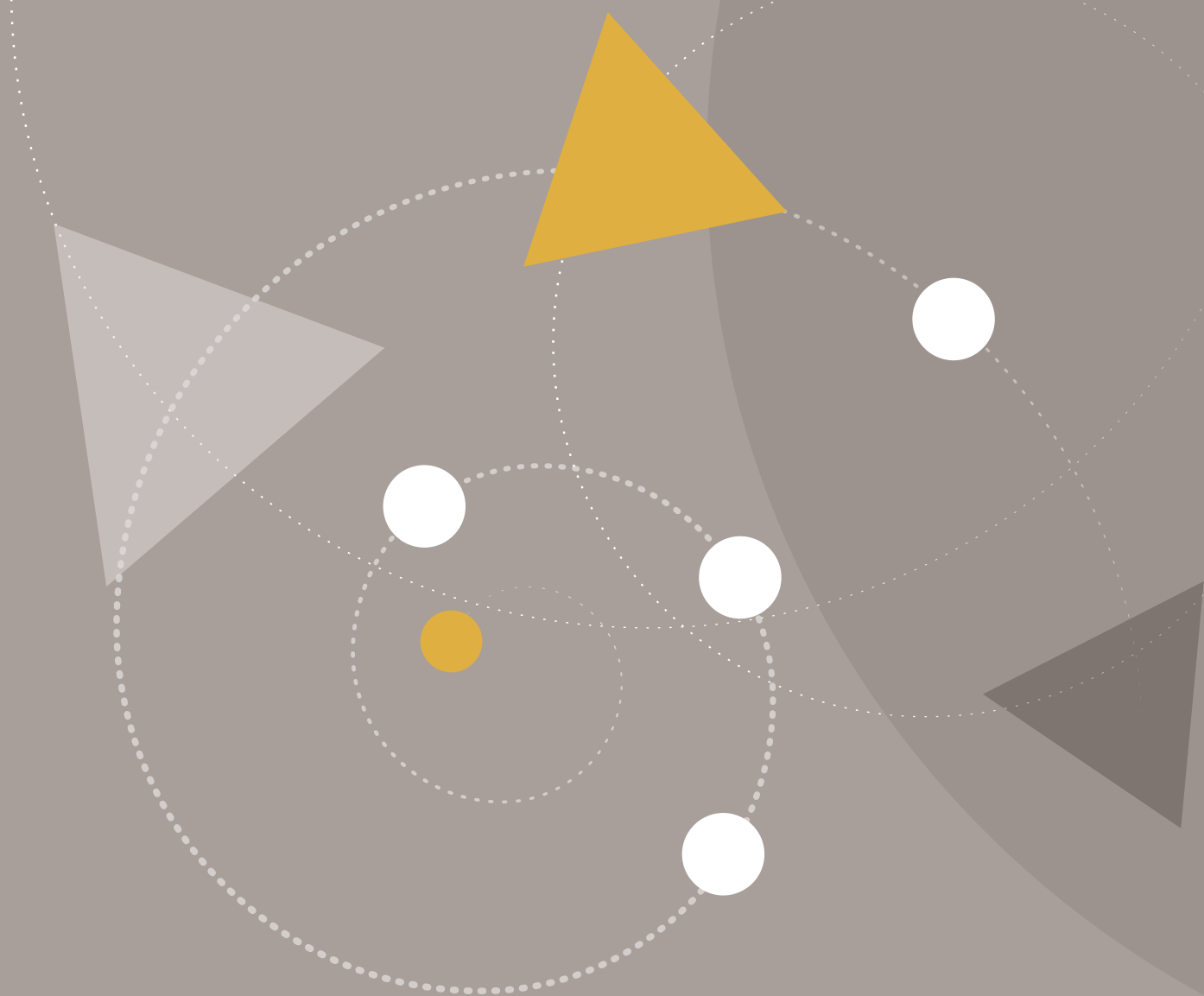
Τέλος, διαρκής στόχος μας είναι η διατήρηση και ενίσχυση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου μας. Κατά το 2020 συνεισφέραμε με δράσεις και δωρεές μας ιατρικό εξοπλισμό αλλά και εξοπλισμό πληροφορικής για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας άνω του €0,7εκ. ενώ η συνολική συνεισφορά προς την κοινωνία ξεπέρασε τα €1,4 εκ.

Στην Έκθεση αυτή παρουσιάζουμε τις προσπάθειές μας για βελτίωση σε όλα τα ουσιαστικά θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης για το 2020 και τους βασικούς σχεδιασμούς ανάπτυξης για το 2021. Κύριο μέλημά μας αποτελεί η βιώσιμη ανάπτυξη της αξίας του Ομίλου για τους μετόχους μας, η παροχή ασφαλούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος για τους εργαζόμενους μας, αλλά και το να αποτελούμε σταθερή αξία για την κοινωνία σε όλα τα σημαντικά θέματα.

Όμιλος Quest

40 Χρόνια

Τεχνολογία • Καινοτομία • Επιχειρηματικότητα





ΟΡΑΜΑ ΓΙΑ ΕΝΑ ΠΡΟΗΓΜΕΝΟ ΚΟΣΜΟ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

€721 εκατ.

Κύκλος εργασιών Ομίλου

20%

Αύξηση κύκλου εργασιών

19%

Πωλήσεις από το εξωτερικό

€76,6 εκατ.

Καταβολή Φόρων και Εισφορών

€35,3 εκατ.

Προ φόρων κερδοφορία (+ 17%)

€10,2 εκατ.

Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα

ΑΓΟΡΕΣ

- Προϊόντα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
- Υπηρεσίες Πληροφορικής
- Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
- Ηλεκτρονικές Πληρωμές
- Πράσινη Ενέργεια

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Εργαζόμενοι **2.256** – αύξηση **18%**

351 Νέες Θέσεις Εργασίας

>2.500 Έμμεσες θέσεις εργασίας (αφορούν στην ACS)

17.708 Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης

€183.000 Επένδυση σε εκπαίδευση

>€83 εκ. Αμοιβές και ασφαλιστικές εισφορές εργαζομένων



ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ

ΝΕΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

€26 εκατ.



ΝΕΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΕΣ

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

~€21 εκατ.

(Κεφάλαιο ανάπτυξης και νέες επενδύσεις)

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

> 1,4* εκατ.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

16%

Μείωση της ενεργειακής έντασης του Ομίλου ανά € εκατ. κύκλου εργασιών



* Το σύνολο της Κοινωνικής Συνεισφοράς του Ομίλου Quest αφορά σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά.

Ο Όμιλος Quest

[GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-10]

Ο Όμιλος Quest είναι ένας από τους μεγαλύτερους Ελληνικούς Ομίλους Εταιρειών, δυναμικά αναπτυσσόμενος και με υγιή οικονομική βάση. Η Quest Συμμετοχών, μητρική εταιρεία του Ομίλου, είναι ανώνυμη εταιρεία, ιδρύθηκε το 1981, εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76, Καλλιθέα και είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1998. Πρωτοπόρος στον τομέα της Πληροφορικής επί 40 έτη, ο Όμιλος έχει συνδέσει το όνομά του με την ανάπτυξη της αγοράς αυτής, αλλά και με την εισαγωγή και ανάπτυξη των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στην Ελλάδα. Οι σημαντικότεροι ιστορικοί σταθμοί του Ομίλου Quest περιγράφονται στον δικτυακό τόπο <https://www.quest.gr/el/the-group/timeline>.

40 χρόνια δημιουργία αξίας

Στην 40ετή του πορεία ο Όμιλος Quest έχει συμβάλλει στην εξέλιξη και πρόοδο, με τις εταιρείες του να συμμετέχουν από ηγετική θέση στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό του της χώρας. Θέτοντας πάντα υψηλούς ποιοτικούς στόχους, επιδίωξη αποτελεί η συνεχής δημιουργία αξίας για την κοινωνία και τη χώρα μας, με όραμα έναν προηγμένο κόσμο προόδου και ευημερίας για όλους.

Σήμερα ο Όμιλος δραστηριοποιείται σε δυναμικά αναπτυσσόμενους τομείς της οικονομίας, με εξειδικευμένες εταιρείες που συγκαταλέγονται μεταξύ των κορυφαίων, κάθε μία στον τομέα της. Πιο συγκεκριμένα, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στους εξής 5 τομείς:

- Στη διάθεση προϊόντων τεχνολογίας (πληροφορικής και επικοινωνιών).
- Στις ολοκληρωμένες λύσεις και υπηρεσίες πληροφορικής.
- Στην παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών και ταχυδρομείου.
- Στη διαχείριση ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ).

Ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στο Βέλγιο, στο Λουξεμβούργο, στην Ιταλία, στη Ρουμανία και στη Ισπανία με τοπική παρουσία, ενώ οι υπηρεσίες του Ομίλου παρέχονται σε περισσότερες από 30 χώρες κυρίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το Όραμά μας

Να είμαστε ηγέτες στην καινοτόμο δημιουργία αξίας, μέσω της επιχειρηματικής αριστείας.

Η Αποστολή μας

Να πρωταγωνιστούμε στις αγορές όπου δραστηριοποιούμαστε με βάση τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και κινητήριο δύναμη τους ανθρώπους και τις αξίες μας.

Η αποστολή μας επιτυγχάνεται μέσω της:

- Παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πελάτες.
- Συνεχούς αναζήτησης επιχειρηματικών ευκαιριών.
- Συνεχούς βελτίωσης σε όλους τους τομείς, με αποτελεσματική διοίκηση, χρηστή εταιρική διακυβέρνηση και υπευθυνότητα.
- Προσέλκυσης, ανάπτυξης και αξιοποίησης ανθρώπων με ταλέντο.
- Εφαρμογής βέλτιστων τεχνοκρατικών και αξιοκρατικών πρακτικών.
- Παροχής κινήτρων στους εργαζόμενους και επιβράβευσής τους.
- Προσήλωσης σε ισχυρό αξιακό σύστημα.

Οι Αξίες μας

[GRI 102-16]



As you
reQUEST it

Ικανοποίηση του Πελάτη

Όλες οι ενέργειες του Ομίλου Quest αποσκοπούν στην απόλυτη ικανοποίηση και στην παροχή προστιθέμενης αξίας στους εξωτερικούς και εσωτερικούς Πελάτες. Συνεχής επιδίωξη αποτελεί η δημιουργία, η διατήρηση και η συνεχής ενδυνάμωση σχέσεων εμπιστοσύνης και καλλιέργειας της πίστης του πελάτη.



Fair QUEST

Ήθος και Ακεραιότητα

Ήθος είναι το πλέγμα συμπεριφορών, με το οποίο ο καθένας μας συνδιαλέγεται στην καθημερινότητά του. Όλες οι ενέργειες στον Όμιλο Quest, αποπνέουν σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια, διακρίνονται από εντιμότητα, σταθερότητα και υψηλό κώδικα ηθικής δεοντολογίας.



QUEST
it together

Ομαδικότητα

Η συνέργεια μεταξύ συναδέλφων, ομάδων, τμημάτων και εταιρειών, με στόχο τη διάχυση της γνώσης και της πληροφορίας και της προαγωγής μέγιστων αποτελεσμάτων παραγωγικότητας και ανάπτυξης - προσωπικής και επαγγελματικής.



QUESTioning
the ordinary

Γνώση - Συνεχής Βελτίωση - Καινοτομία

Η προώθηση νέων ιδεών και η υλοποίηση μεταρρυθμίσεων, καινοτομιών, νεωτερισμών που οδηγούν στη βελτίωση των υπηρεσιών, προϊόντων και λειτουργίας, με στόχο τη μετρήσιμη αύξηση της παραγωγικότητας. Υποστηρίζεται η διαρκής ανάπτυξη γνώσης που βοηθά στην εξέλιξη, την ανάπτυξη των ικανοτήτων και τη συνεχή βελτίωση.



ConQUEST
of the future

Επιχειρηματικότητα

Υποστήριξη και προώθηση της αξίας της επιχειρηματικότητας και του υπεύθυνου επιχειρείν και η σύνδεσή της με την τεχνολογία και την καινοτομία, ενθαρρύνοντας την ανάληψη πρωτοβουλιών.



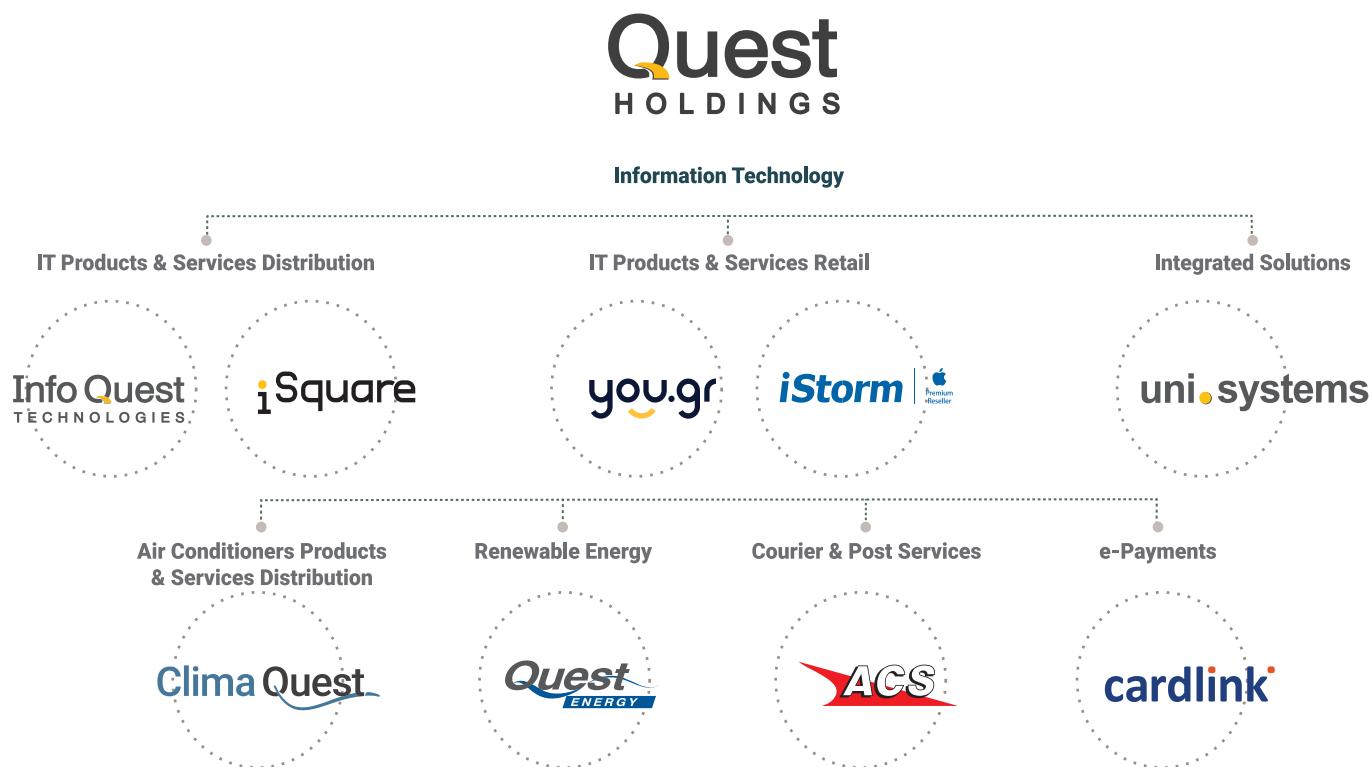
QUESTioning
& Accountability

Τεκμηρίωση και Αξιολόγηση

Τεκμηρίωση των αποφάσεων με δεδομένα, τοποθέτηση μετρήσιμων στόχων και αξιολόγηση με βάση το αποτέλεσμα.

Οι θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

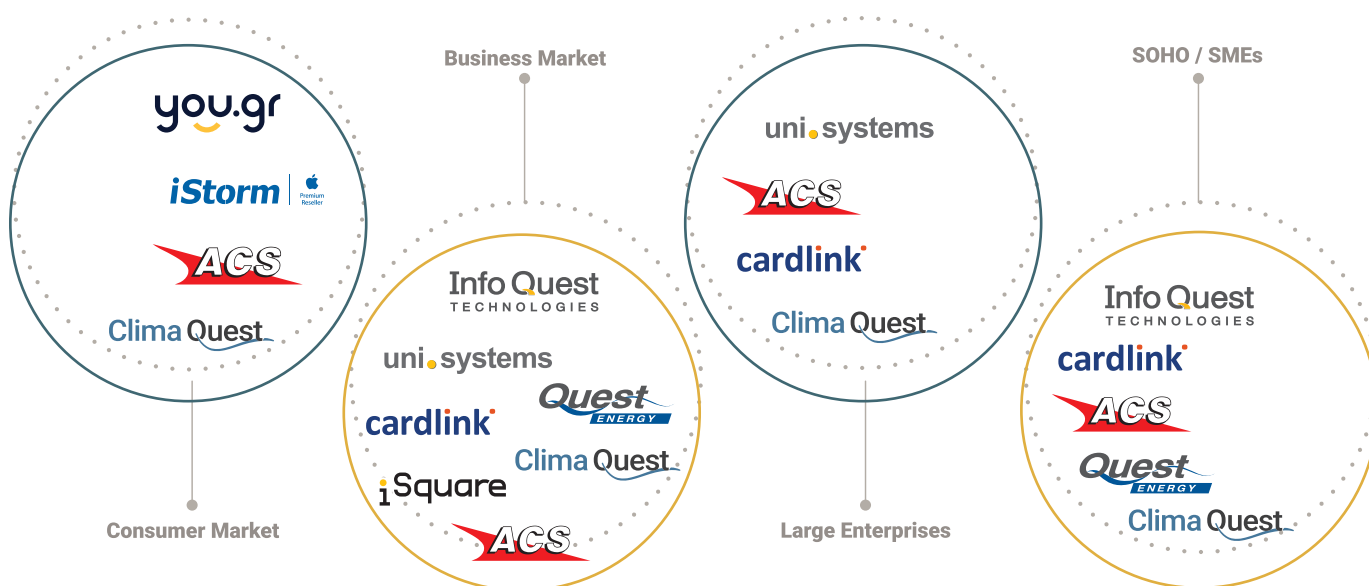
[GRI 102-2, GRI 102-6, GRI 102-7]



Σημείωση:

Για τις τέσσερις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου, (τζίρο >€100 εκ.), έχει πραγματοποιηθεί ξεχωριστή αναλυτική μελέτη αναφορικά με τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης εκάστης, που ακολουθεί σε ξεχωριστό κεφάλαιο ανά εταιρεία.

Τομείς της αγοράς



Consumer Market:

Υπηρεσίες προς Καταναλωτές

Business Market:

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

Large Enterprises:

Μεγάλες Επιχειρήσεις

SMEs:

Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

SOHO:

Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις/
Αυτοαπασχολούμενοι



Info Quest Technologies, Προϊόντα και Υπηρεσίες Πληροφορικής

Η Info Quest Technologies, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, ιδρύθηκε το 1981 και δραστηριοποιείται στη διάθεση προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αποτελώντας επί 40 χρόνια τη μεγαλύτερη πύλη διάχυσης

των νέων τεχνολογιών ICT στην Ελληνική αγορά (περισσότερες πληροφορίες για την εταιρεία και τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης αυτής βλ. σελ. 64).



Uni Systems, Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής

Η Uni Systems, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, εταιρεία παροχής λύσεων και υπηρεσιών Πληροφορικής, πρωταγωνιστεί στην ελληνική αγορά μέσω σχεδιασμού, υλοποιήσεων, υποστήριξης ολοκληρωμένων λύσεων και παροχής υπηρεσιών για

περισσότερα από 57 χρόνια, ενώ από το 2008 δραστηριοποιείται συστηματικά και στο εξωτερικό (περισσότερες πληροφορίες για την εταιρεία και τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης αυτής, βλ. σελ. 98).



iSquare, Επίσημος Διανομέας Προϊόντων Apple

Η iSquare, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, είναι ο επίσημος διανομέας των προϊόντων Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο από το 2009, ενώ δραστηριοποιείται και στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων που στηρίζονται στα πρωτοποριακά προϊόντα και στις τεχνολογίες

της Apple και συμπληρώνει το οικοσύστημα Apple με λογισμικό και περιφερειακά καταξιωμένων οίκων του εξωτερικού (περισσότερες πληροφορίες για την εταιρεία και τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης αυτής, βλ. σελ. 138).



ACS, Ταχυμεταφορές και Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Η ACS, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, λειτουργεί στην Ελληνική αγορά από το 1981 και αποτελεί τη μεγαλύτερη και πλέον σύγχρονη ελληνική εταιρεία στον τομέα των Ταχυμεταφορών, ενώ τα τελευταία έτη έχει κάνει και δυναμική

είσοδο στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες (περισσότερες πληροφορίες για την εταιρεία και τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης αυτής, βλ. σελ. 166).



Cardlink, Το μεγαλύτερο δίκτυο πληρωμών στην Ελλάδα

Η Cardlink, 85% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, λειτουργεί το μεγαλύτερο δίκτυο πληρωμών με πάνω από 290.000 POS, 19.000 ecommerce καταστήματα και 400 εκατομμύρια συναλλαγές ετησίως, εξυπηρετώντας με ποιότητα, ασφάλεια και ταχύτητα τις επιχειρήσεις για την πραγματοποίηση των καθημερινών τους

συναλλαγών. Τον Μάιο του 2021 ο Όμιλος Quest ανακοίνωσε την αποεπένδυση από την εταιρεία.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.cardlink.gr



Quest on Line, Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Η Quest on Line, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, αναπτύσσει και υποστηρίζει το ηλεκτρονικό κατάστημα www.you.gr. Το You.gr διαθέτει περισσότερα από 20.000 προϊόντα από 700

brands, σε 500 διαφορετικές κατηγορίες, με προϊόντα για το σπίτι, το γραφείο, την επιχείρηση, την οικογένεια.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.you.gr.



iStorm, Αλυσίδα καταστημάτων Apple Premium Reseller

Η iStorm, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη και λειτουργία εμπορικών προτύπων καταστημάτων αποκλειστικά για προϊόντα Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο, αποτελώντας το μοναδικό Apple Premium Reseller-APR δίκτυο καταστημάτων για τις δύο χώρες. Σήμερα

λειτουργούν 9 συνολικά καταστήματα iStorm, 4 στην Αθήνα, 2 στη Θεσσαλονίκη, 1 στη Ρόδο και 2 στη Λευκωσία και στη Λεμεσό, στην Κύπρο.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.istorm.gr.



Clima Quest

Η Clima Quest MAE 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, ιδρύθηκε τον Νοέμβριο του 2020 με αντικείμενο την αποκλειστική διάθεση και υποστήριξη όλων των προϊόντων

κλιματισμού - οικιακά και επαγγελματικά- της Gree στην Ελλάδα, του μεγαλύτερου κατασκευαστή air condition στον κόσμο.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.climaqest.gr.



Quest Ενεργειακή, Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

[GRI 102-10]

Η Quest Ενεργειακή, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, δραστηριοποιείται στον κλάδο των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και ειδικότερα στην ανάπτυξη, κατασκευή και λειτουργία σταθμών παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ.

Τον Δεκέμβριο 2020 η εταιρεία είχε εγκατεστημένη ισχύ 28MW.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.QuestEnergy.gr.

Διεθνείς πρωτοβουλίες

[GRI 102-12]

Η Quest Συμμετοχών ενστερνίζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, την Εργασία, το Περιβάλλον και την Καταπολέμηση της Διαφθοράς, χωρίς να είναι μέλος του Οργανισμού. Παράλληλα,

η Διοίκηση του Ομίλου χρησιμοποιεί ως πλαίσιο αναφοράς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Ο.Η.Ε., ενώ ακολουθεί τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας.

Φορείς και Ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος

[GRI 102-13]

ΦΟΡΕΑΣ - ΕΝΩΣΗ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών)	Όλες οι εταιρείες του Ομίλου
ΣΕΠΕ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας)	Uni Systems
ΕΒΕΑ (Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)	Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare, iStorm, Cardlink, ACS, Quest Energy
Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιρειών & ΕΠΕ	Quest Συμμετοχών
ΕΕΔΕ (Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων)	Uni Systems, Cardlink
Ελληνο – Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	Quest Συμμετοχών
Ελληνο – Γερμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	Quest Συμμετοχών
ΕΑΣΕ (Εταιρεία Ανώτατων Στελεχών Επιχειρήσεων)	Quest Συμμετοχών / CFO, Info Quest Technologies / CEO, Uni Systems / CFO, iSquare / CEO
Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος	Uni Systems
CEO CLUB (The Chief Executive Officers Club)	iSquare /CEO
CSR Hellas	Quest Συμμετοχών
Global Sustain	Quest Συμμετοχών
Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιρειών & ΕΠΕ	Quest Συμμετοχών
Ελληνική Ένωση Επιχειρηματιών & ΕΠΕ	ACS
Ελληνο – Κινεζικό Οικονομικό Συμβούλιο	ACS
Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GRECA)	Cardlink, Quest on Line, ACS
IOBE	Cardlink
Σύνδεσμος Διαφημιζόμενων Ελλάδος	Cardlink
Ελληνική Ένωση Βιοτεχνολογίας	Uni Systems
FFPI (Free & fair Post Initiative) (https://www.freefairpost.com/)	ACS

Διακρίσεις Quest Συμμετοχών

Το 2020 η Quest Συμμετοχών, απέσπασε τις παρακάτω διακρίσεις:

- Ethos Events και περιοδικό ΧΡΗΜΑ, Επιχειρηματικά βραβεία Χρήμα, 2ο βραβείο στην κατηγορία Καλύτερη εταιρεία MID & SMALL CAP - 2020.
- Περιοδικό Forbes: η Quest Συμμετοχών #29 στη λίστα με τις 100 μεγαλύτερες εταιρείες στην Ελλάδα το 2019 (Ανακοίνωση Ιούνιος 2020).
- Περιοδικό Fortune: η Quest Συμμετοχών #32 στη λίστα με τις 100 μεγαλύτερες εταιρείες στην Ελλάδα το 2019 (Ανακοίνωση Ιούνιος 2020).
- Responsible Business Awards - Αργυρό βραβείο στην κατηγορία "Ανταπόκριση σε έκτακτη ανάγκη".
- "The Most Sustainable Companies in Greece 2020" - QualityNet Foundation.

Δημιουργία αξίας <IR> [ΔΕΙΚΤΗΣ ESG A-G1]

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

INPUTS

FINANCIAL CAPITAL

- Ίδια κεφάλαια
- Δανεισμός

MANUFACTURED CAPITAL

- Κτήρια
- Εξοπλισμός
- Υποδομές

INTELLECTUAL CAPITAL

- Πνευματική ιδιοκτησία
- Λογισμικό και συστήματα
- Διαδικασίες, πρωτόκολλα
- Φήμη/Εμπιστοσύνη

HUMAN CAPITAL

- Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού
- Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες
- Ηθικές αξίες
- Εμπιστοσύνη/πιστότητα

SOCIAL AND RELATIONSHIP CAPITAL

- Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες
- Σχέσεις με ενδιαφερόμενα μέρη

NATURAL CAPITAL

- Ενέργεια

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

- Ορισμός στρατηγικής κατεύθυνσης και ανάπτυξης των θυγατρικών
- Επενδύσεις
- Διαχείριση κεφαλαίων
- Εταιρική Διακυβέρνηση: Αρχές, Αξίες, Εγχειρίδια, Κώδικες, Πολιτικές και Διαδικασίες
- Κανονιστική συμμόρφωση
- Πολιτική/Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός
- Περιβαλλοντική πολιτική

OUTPUTS (ΕΚΡΟΕΣ)

- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
- Ενίσχυση της απασχόλησης
- Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
- Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
- Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία
- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
- Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

OUTCOMES

Επιδράσεις για την εταιρεία

- Αύξηση μεριδίου αγοράς και τοποθέτηση σε νέες αγορές
- Επέκταση δραστηριοτήτων στο εξωτερικό
- Ανάπτυξη καινοτομίας
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων
- Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση
- Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου
- Επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice / best workplace
- Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη
- Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της

ΜΕΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΕΛΑΤΕΣ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και ενίσχυση της καινοτομίας
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και ενίσχυση της καινοτομίας
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΦΟΡΕΙΣ (ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ)

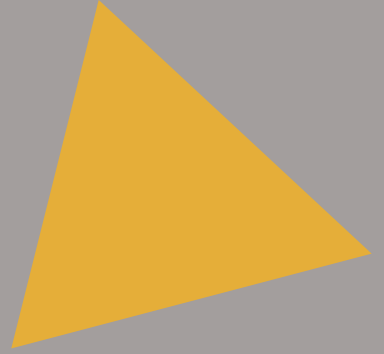
- Ανάπτυξη της καινοτομίας
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον



Όμιλος Quest



Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

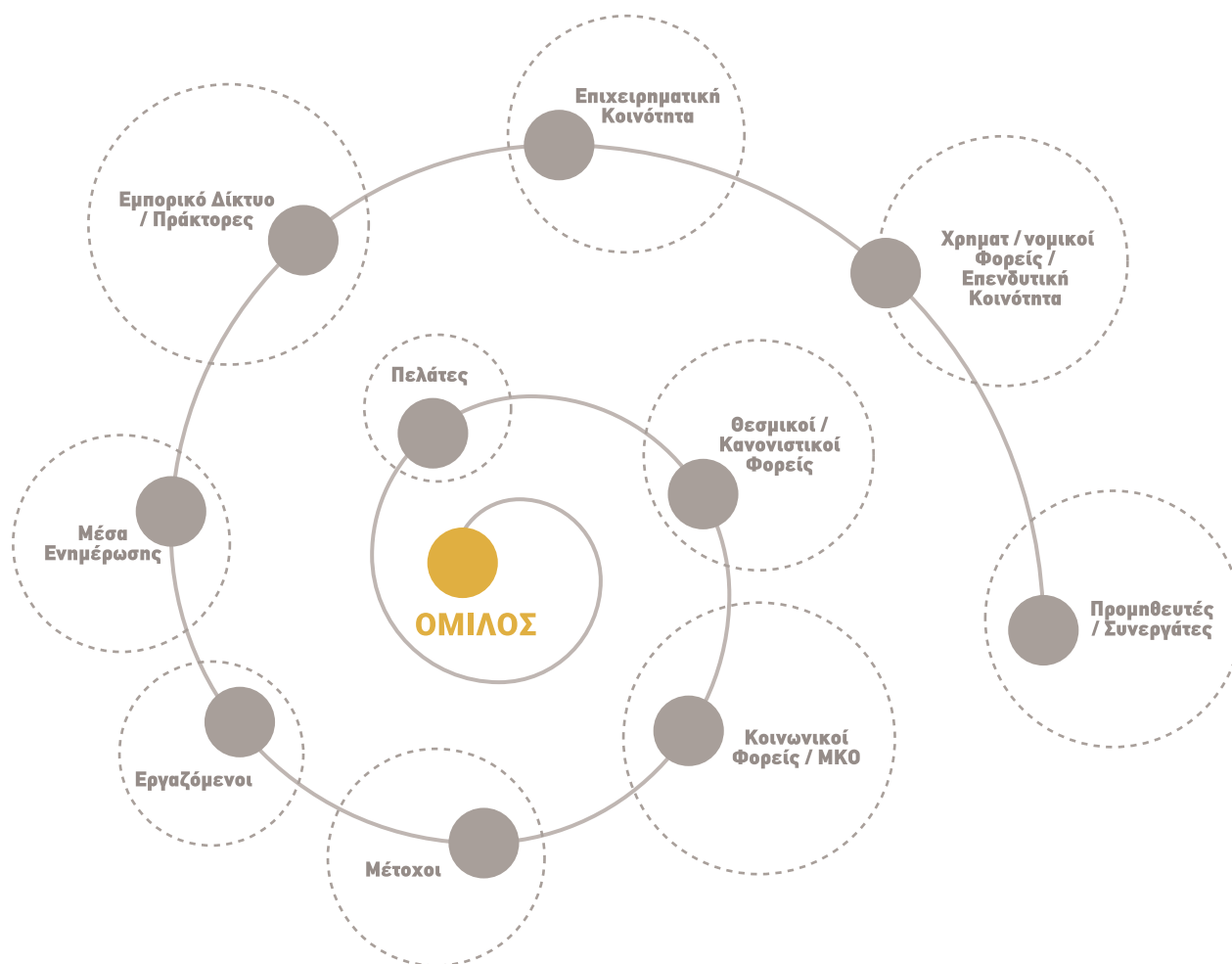


Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, Δείκτης ESG A-S1]

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του Ομίλου, επικοινωνούμε, συνεργαζόμαστε και αλληλοεπιδρούμε με πολλές και διαφορετικές ομάδες, που αποτελούν τα ενδιαφερόμενα μέρη μας.



Οι κύριες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών τόσο του Ομίλου όσο και των θυγατρικών εταιρειών του, αναγνωρίζονται ως αυτές που μας επηρεάζουν ή/και επηρεάζουμε μέσα από την επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Ο τρόπος απόκρισης στα θέματα ενδιαφέροντος, περιγράφεται αναλυτικά στην ανάπτυξη των ουσιαστικών θεμάτων.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος	Δίαυλοι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΜΕΤΟΧΟΙ	- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας - Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης - Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών - Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων - Ετήσια Γενική Συνέλευση - Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετήσια
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
		- Ανακοινώσεις ΧΑ - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και εταιρειών	Διαρκής

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος	Δίαυλοι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας - Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης - Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας - Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain) - Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/ παροχών στους εργαζόμενους - Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων - Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων - Προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.) - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών και εταιρείες	Διευθύνων
		Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού	Κάθε 2-3 έτη
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Εβδομαδιαία, Μηνιαία, Τριμηνιαία, Εξαμηνιαία, Ετήσια
		- Εσωτερικές συναντήσεις Διευθυντών, Managers, Προϊσταμένων - Ενημερωτικές εκδηλώσεις	Μηνιαία
		- Συνάντηση των Διευθυντών Συμβούλων - Διευθυντικές συναντήσεις	Διαρκής
ΠΕΛΑΤΕΣ	- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης - Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας - Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain) - Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/ παροχών στους εργαζόμενους - Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων - Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες	Διαρκής
		- Διαδικτυακοί τόποι - Δελτία Τύπου - Διαφήμιση - Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών/Call Centers - Help Desk Τεχνικής Εξυπηρέτησης - Τμήμα παραπόνων - Ηλεκτρονική Επικοινωνία/Newsletter	Ετήσια
		- Έρευνες εικόνας - Έρευνες Ικανοποίησης/Εξυπηρέτησης Πελατών	Κάθε 2-3 έτη
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Ανά περίπτωση
		- Συναντήσεις - Εκπαιδεύσεις/Εκδηλώσεις	
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας - Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης - Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας - Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain) - Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/ παροχών στους εργαζόμενους - Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων - Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων - Προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.) - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		- Συναντήσεις/Εκδηλώσεις - Ηλεκτρονική επικοινωνία - Δελτία Τύπου - Προβολή, Εκπαιδεύσεις	Κάθε 2-3 έτη
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος	Δίαυλοι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ / ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ	- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας - Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης - Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας - Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain) - Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/ παροχών στους εργαζόμενους - Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων - Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων - Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.) - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες - Συναντήσεις με Εκπροσώπους της εταιρείας - Εκδηλώσεις/Παρουσιάσεις - Εκπαιδεύσεις - Δελτία Τύπου - Intranet εμπορικού δικτύου - Ηλεκτρονική Επικοινωνία - Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών/Πρακτόρων	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
ΜΜΕ	Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών & Εταιρείες - Γραφείο Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων - Συνεντεύξεις Τύπου - Ανακοινώσεις/Δελτία Τύπου/Διαφήμιση - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου και Εταιρειών	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών & Εταιρείες - Συμμετοχή σε όργανα Φορέων και Οργανώσεων - Συμμετοχή σε συνέδρια και Δημόσιες Διαβουλεύσεις - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας - Παραγωγή καινοτόμου αξίας και προοπτικές ανάπτυξης - Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών - Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων - Ετήσια Γενική Συνέλευση - Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετήσια
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
		Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών Ανακοινώσεις Οικονομικών Αποτελεσμάτων - Ανακοινώσεις ΧΑ - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών - Παρουσιάσεις σε Επενδυτικό Κοινό - Σύστημα διαχείρισης κινδύνων	Τριμηνιαία, Διαρκής/Ανά περίπτωση
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας - Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης - Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/ παροχών στους εργαζόμενους - Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων - Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.) - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών & Εταιρείες - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και εταιρειών - Ενεργή συμμετοχή σε Επαγγελματικούς φορείς - Επιτροπές και δράσεις, Συμμετοχή σε Συνέδρια	Διαρκής
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ΜΚΟ	- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες με τον Συντονισμό του Ομίλου Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49, Δείκτης ESG A-G2]

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, πραγματοποιήθηκε για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 και περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα 1. Τα ουσιαστικά θέματα

που προέκυψαν από τη διαδικασία και ισχύουν και για το 2020, παρουσιάζονται στον ακόλουθο χάρτη (Materiality Matrix).

Όμιλος Quest - Ανάλυση Ουσιαστικότητας



Ουσιαστικά θέματα

[GRI 102-46, GRI 103-1]

Η πληροφορία που αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα, βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI, παρουσιάζει για τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν:

1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:

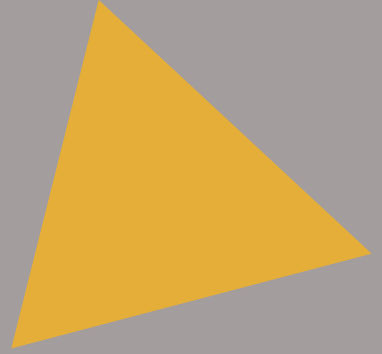
- Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης).
- Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει/δημιουργεί επίδραση ο Όμιλος (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις).

2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:

Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας του Ομίλου. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από τον Όμιλο και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με τον Όμιλο (downstream ή upstream).

Ουσιαστικό Θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από τον Όμιλο	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Ομίλου που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας		- Μέτοχοι - Εργαζόμενοι - Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης		- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Μέτοχοι - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	 	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Μέτοχοι	✓	Προμηθευτές/Συνεργάτες
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)		- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	Πελάτες
Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους	 	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	Πελάτες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	 	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	  	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	Πελάτες
Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)	  	- Εργαζόμενοι - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου		- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Μέτοχοι	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς

Όμιλος Quest



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Corporate Governance



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

CORPORATE GOVERNANCE

Η βιώσιμη ανάπτυξη και η διαρκής επιδίωξη του «καλώς επιχειρείν» αποτελούν στρατηγικό προσανατολισμό και δέσμευση του Ομίλου και αποτυπώνονται εύγλωττα στο όραμα, την αποστολή και τη στρατηγική του. Ο Όμιλος εφαρμόζει την νομοθεσία περί Εταιρικής Διακυβέρνησης, έχοντας δημιουργήσει εσωτερικές δομές και ενσωματώνοντας στη λειτουργία του εγχειρίδια, κώδικες, πολιτικές και διαδικασίες, που στοχεύουν στην ενίσχυση της διαφάνειας, την υπεύθυνη λειτουργία και τη λήψη αποφάσεων με συλλογικό τρόπο, σε όλους τους τομείς που στοχεύουν στη βιώσιμη ανάπτυξη των εταιρειών και στη διασφάλιση των συμφερόντων των Μετόχων και των Ενδιαφερομένων Μερών. Η Quest Συμμετοχών και οι θυγατρικές της συμμορφώνονται και εφαρμόζουν την κείμενη νομοθεσία,

σε κάθε χώρα όπου δραστηριοποιούνται, περιλαμβανομένης της νομοθεσίας της Κεφαλαιαγοράς και τον Κανονισμό του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

Ο Όμιλος είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τις διατάξεις των άρ. 1-24 ν. 4706/2020 και του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ελληνικού Συμβουλίου Εταιρικής Διακυβέρνησης που μπήκε σε εφαρμογή τον Ιούνιο 2021.

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να ανατρέξετε στον ιστότοπο της εταιρείας www.quest.gr στην ενότητα Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020.



Διοικητικό Συμβούλιο

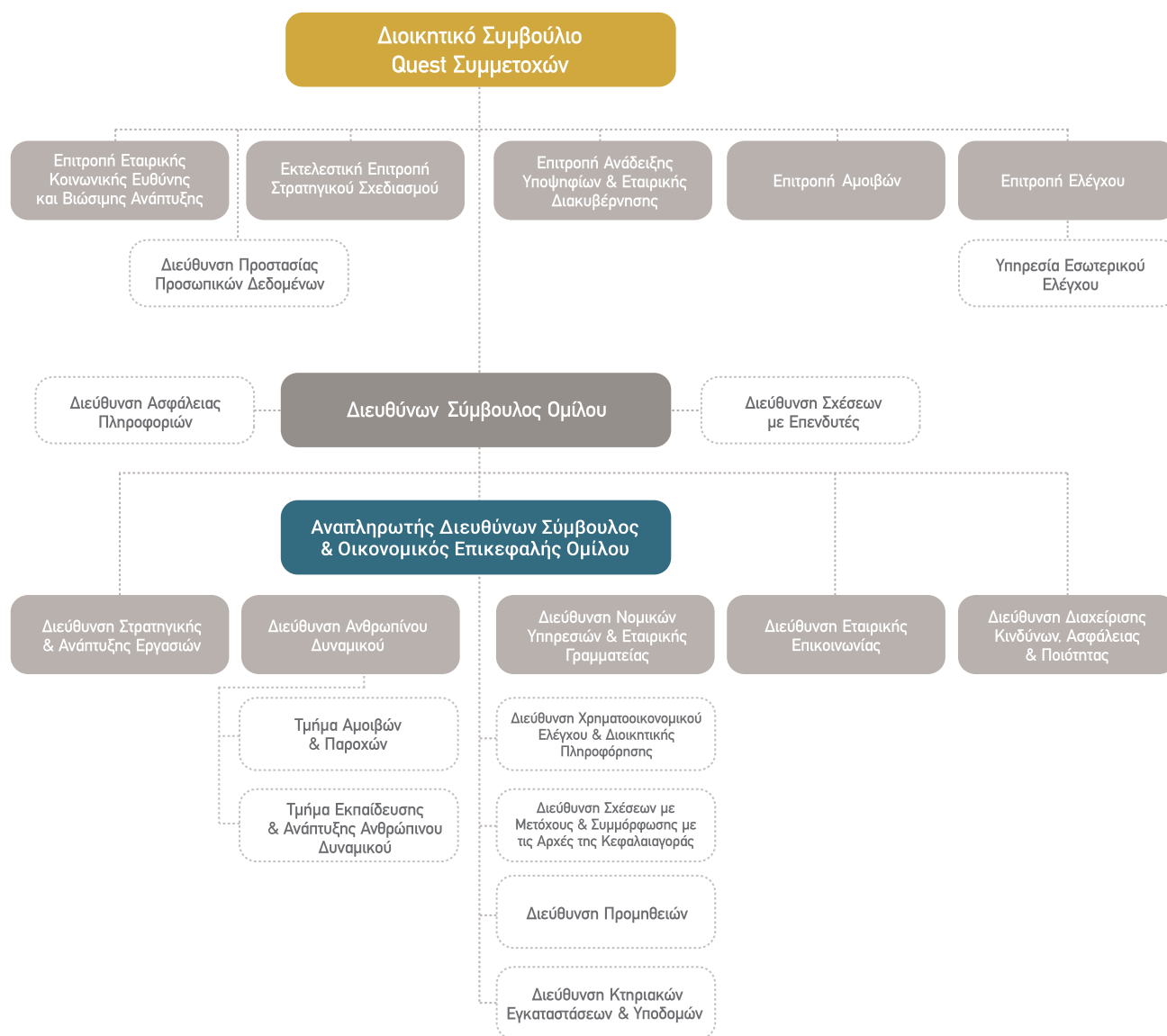
[GRI 102-18]

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης του Ομίλου της Quest Συμμετοχών. Έχει την ευθύνη της διοίκησης της εταιρείας, της διαχείρισης των περιουσιακών της στοιχείων και της πραγμάτωσης του σκοπού της. Αποτελείται, σύμφωνα με το Καταστατικό της εταιρείας, από επτά (7) κατ' ελάχιστο έως δεκατρία (13) μέλη, η πλειοψηφία των οποίων θα πρέπει να είναι

μη εκτελεστικά εκ των οποίων τουλάχιστον δύο ανεξάρτητα μη εκτελεστικά. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Quest Συμμετοχών υποστηρίζεται στο έργο του από Επιτροπές, που διαχειρίζονται καίρια θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Ο ρόλος τους είναι συντονιστικός και συμβουλευτικός σε σχέση με τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου.

Διοικητικό Συμβούλιο Quest Συμμετοχών 31/12/2020

Εκτελεστικά Μέλη		Μη Εκτελεστικά & Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	
Θεόδωρος Φέσσας	Πρόεδρος Δ.Σ., Εκτελεστικό Μέλος	Ευτυχία Κουτσουρέλη	Αντιπρόεδρος Δ.Σ., Μη Εκτελεστικό Μέλος
Απόστολος Γεωργαντζής	Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος	Μαρία Δαμανάκη	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Μάρκος Μπιτσάκος	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος	Νικόλαος Καραμούζης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Νικόλαος Σωκράτης Λαμπρούκος	Εκτελεστικό Μέλος	Απόστολος Παπαδόπουλος	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
		Απόστολος Ταμβακάκης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
		Φαίδων Ταμβακάκης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
		Παντελής Τζωρτζάκης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος



Επιτροπές

[GRI 102-18, Δείκτης ESG C-61]

Η Quest Συμμετοχών διαθέτει τις ακόλουθες Επιτροπές Δ.Σ (για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να ανατρέξετε στον ιστότοπο της εταιρείας www.quest.gr στην ενότητα Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020).

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης

- Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης
- Επιτροπή Αμοιβών
- Εκτελεστική Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού

Πολιτικές

Βάση για τη διακυβέρνηση του Ομίλου και των θυγατρικών του, είναι οι Ομιλικές Πολιτικές και οι Πρότυπες / Ενιαίες Διαδικασίες, που αποτελούν την επίσημη διατύπωση από το Δ.Σ. των κατευθυντήριων γραμμών. Οι Πολιτικές, διασφαλίζουν τη συμμόρφωση του Ομίλου με το θεσμικό πλαίσιο, την ενσωμάτωση καλών πρακτικών στη λειτουργία του και εξειδικεύονται σε επίπεδο εφαρμογής με τις αντίστοιχες Πρότυπες Διαδικασίες.

Καλύπτουν όλους τους κρίσιμους τομείς λειτουργίας και ανάπτυξης των εταιρειών, στις περιοχές Διακυβέρνησης και Συμμόρφωσης, Βιώσιμης Ανάπτυξης, Διαχείρισης Κινδύνων, Λειτουργιών, Ανθρώπινου Δυναμικού, Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, Διαχείρισης Υποδομών και Φυσικής Ασφάλειας.

Διαχείριση Κινδύνων

Ο Όμιλος και οι θυγατρικές του διαχειρίζονται συστηματικά τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν, ακολουθώντας την Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων και εφαρμόζοντας διαδικασίες αποτίμησης και διαχείρισης, σύμφωνα με τις οδηγίες του προτύπου ISO 31000 Risk Management. Τη μεθοδολογία υλοποίησης του Risk Management συντονίζει η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων της Quest Συμμετοχών, ενώ εποπτεύει η Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. Οι 5 σημαντικότεροι σε εκτιμώμενη

ποσοτική επίδραση κίνδυνοι που αναδείχθηκαν σε επίπεδο Ομίλου στην τελευταία διαθέσιμη αναθεώρηση του Enterprise Risk Management system του Ομίλου (31/12/2020) είναι κατά σειρά οι ακόλουθοι: (1) Ασφάλεια πληροφοριών, (2) Απώλεια σημαντικού πελατολογίου, (3) Αστοχία στη υλοποίηση μεγάλων έργων, (4) Μη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και 5) Κίνδυνος πιστώσεων.

Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα

[GRI 102-9]

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest αποτελούν μέρος μιας εκτενούς εφοδιαστικής αλυσίδας προϊόντων και υπηρεσιών που συνδέει τον κατασκευαστή με τον πελάτη. Ως αποτέλεσμα, η ποιότητα, η αξιοπιστία και η υποστήριξη αυτών των προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και οι κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις τους, επηρεάζονται από την ικανότητα των προμηθευτών ή/και των συνεργατών να ανταποκριθούν με επιτυχία στις όποιες προδιαγραφές έχει αρχικά θέσει ο Όμιλος. Οι εταιρείες του Ομίλου, με δεδομένη την ηγετική θέση που κατέχουν στην αγορά επιλέγουν καταξιωμένους προμηθευτές προϊόντων, με καλή φήμη παγκοσμίως και ισχυρή προσηλωση στις καλές εργασιακές πρακτικές. Ο Όμιλος Quest διαθέτει Πολιτική Προμηθειών, η οποία εφαρμόζεται από όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Παράλληλα,

διαθέτει Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, ο οποίος έχει αναρτηθεί σε όλους τους δικτυακούς τόπους των εταιρειών.

Για την καλύτερη διασφάλιση των εταιρειών έχουν αναπτυχθεί ειδικές διαδικασίες για την επιλογή και την ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015. Ο Όμιλος παρακολουθεί από το 2017 κατά την αξιολόγηση των προμηθευτών, θέματα σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη και τις εργασιακές πρακτικές, σύμφωνα με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact) και του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του χωρίς να τους αξιολογεί ωστόσο με βάση αυτά τα κριτήρια. Εντός του 2021, ο Όμιλος θα προχωρήσει σε διερεύνηση της δυνατότητας αξιολόγησης.



Εξυπηρέτηση Πελατών και Μηχανισμός Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών

[Δείκτες ESG SS-S8, ESG SS-S9]

Η βέλτιστη ικανοποίηση κάθε πελάτη αποτελεί μέρος της φιλοσοφίας και της κουλτούρας του Ομίλου, διατρέχει κάθε εργαζόμενο και κάθε λειτουργία και αποτελεί μία από τις διατυπωμένες αξίες του. Όλες οι εταιρείες, βάσει των Πολιτικών και του συστήματος Ολικής Ποιότητας που εφαρμόζουν, θέτουν και παρακολουθούν πλήθος δεικτών που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών και προβαίνουν συστηματικά σε βελτίωση των επιδόσεών τους. Παράλληλα πραγματοποιούν συστηματικά έρευνες ικανοποίησης πελατών, εξετάζοντας επί μέρους παραμέτρους. Οι εταιρείες διαθέτουν, επίσης, μηχανισμό

διαχείρισης παραπόνων, σύμφωνα με τις διαδικασίες του συστήματος ποιότητας ISO 9001. Τα παράπονα συλλέγονται από ηλεκτρονικές φόρμες που υπάρχουν στους δικτυακούς τόπους ή τηλεφωνικά και καταγράφονται από τον αποδέκτη, ενώ επικοινωνούνται στον επικεφαλής του τμήματος ποιότητας. Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών αναλαμβάνει την επικοινωνία με τον πελάτη για την επίλυση του όποιου προβλήματος και εφόσον απαιτείται, την και την γραπτή απάντηση σε αυτόν. Στα επόμενα κεφάλαια το θέμα περιγράφεται αναλυτικότερα από την κάθε εταιρεία.

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Για τον Όμιλο Quest, το υπεύθυνο επιχειρείν, η απόλυτη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, καθώς και τις εφαρμοστέες, βάσει σχετικών αποφάσεων των αρμόδιων εταιρικών οργάνων, Πολιτικές και Διαδικασίες, αποτελούν απόλυτες αξίες, άρρηκτα συνυφασμένες με το επιχειρηματικό μοντέλο, την ιστορία, τη φήμη και την ικανότητά του να επιτυγχάνει τους στόχους του. Η κανονιστική συμμόρφωση δημιουργεί, επίσης, και ευρύτερες

επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη των αγορών και των χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, ειδικότερα ως προς τη συνεισφορά σε ένα ισχυρό και ευνομούμενο επιχειρηματικό περιβάλλον και στην υποστήριξη ισχυρών θεσμών, που προάγουν την πρόοδο και την ανάπτυξη. Οποιαδήποτε παρέκκλιση από τις αρχές και τις ηθικές πρακτικές των εταιρειών του Ομίλου είναι μη αποδεκτή, καθώς θέτει σε κίνδυνο την καλή φήμη, την αξιοπιστία



και κατ' επέκταση τα αποτελέσματα τόσο των εταιρειών όσο και της μητρικής.

Η μητρική εταιρεία Quest Συμμετοχών ως εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών εφαρμόζει την κείμενη νομοθεσία που διέπει τις εισηγμένες επιχειρήσεις και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της, καθώς και την κείμενη νομοθεσία περί εταιρικής διακυβέρνησης και τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Παράλληλα, στελέχη του Ομίλου, με τον συντονισμό της Νομικής Διεύθυνσης, συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις, θεσμικά όργανα και φορείς, συμβάλλοντας στην τήρηση και εξέλιξη της αξίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία της Ελλάδας, της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος, είναι δεδομένη και αδιαπραγμάτευτη. Με την ίδια φιλοσοφία και προσέγγιση, υλοποιείται σε όλες τις δραστηριότητες η μεθοδική εφαρμογή πρακτικών υπεύθυνου και υγιούς ανταγωνισμού και καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας, βασισμένων στη διαφάνεια, την ακεραιότητα και την αξιοπιστία.

Οι βασικές αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης εφαρμόζονται για το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου και βάσει αυτών ο Όμιλος Quest έχει θέσει τις προτεραιότητές του.

Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και η Πολιτική Αντιμετώπισης Απάτης δίνουν τις κατευθύνσεις για τον ορθό χειρισμό των δωρεών και χορηγιών και την πρόληψη θεμάτων χρηματισμού και διαφθοράς. Η Πολιτική Αντιμετώπισης Απάτης δίνει τον ορισμό της απάτης, ορίζει τις υπευθυνότητες ανά εταιρεία και παρέχει τις κατευθύνσεις για τον σχεδιασμό των μέτρων πρόληψης. Επίσης καθορίζει τον τρόπο διαχείρισης και διερεύνησης περιστατικών απάτης, καθώς και τη διαχείριση καταγγελιών και την προστασία του καταγγέλλοντος.

Παράλληλα, οι διατυπωμένες αρχές και αξίες μας διέπονται από τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Επίσης, στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Κινδύνων, στη διαδικασία Risk Assessment, εντοπίζονται και καταγράφονται κίνδυνοι, καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τους, για τυχόν περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία αναφορικά με τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό. Σε όλες τις εταιρείες τηρούνται πλήρη αρχεία τεκμηρίωσης και διαχείρισης των παραπάνω θεμάτων, ενώ η κάθε εταιρεία λειτουργεί με βάση συγκεκριμένη διαδικασία εγκρίσεων, διασφαλίζοντας έτσι τη διαφάνεια, την ενημέρωση και την ορθή διαχείριση.

[Δείκτης ESG C-62]

Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας είναι εγκεκριμένη από τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών του Ομίλου. Αφορά στους κανόνες συμπεριφοράς, βάσει των οποίων σχεδιάζονται και λειτουργούν όλες οι δραστηριότητες των εταιρειών και ακολουθούνται από τα στελέχη και το προσωπικό αυτών, προς αποφυγή της διαφθοράς και της δωροδοκίας. Η Πολιτική, προωθείται σε όλο το προσωπικό και ενσωματώνεται στην καθημερινή εργασία και κουλτούρα των εργαζομένων. Περαιτέρω, επιδιώκεται η εφαρμογή της από όλες τις συνεργαζόμενες εταιρείες και συνεργαζόμενους επαγγελματίες.

Χρηματισμός και διαφθορά είναι έννοιες ασύμβατες με τις αρχές του Ομίλου και υπάρχει μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε καταβολή σε είδος ή χρήμα, σε πρόσωπο ή φορέα για τη διευκόλυνση ή διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων των εταιρειών, όπως αντίστοιχα και στη δημιουργία εντυπώσεων σε παράγοντες του δημοσίου που θα μπορούσαν να υπονοήσουν υπόσχεση χρηματισμού με οποιοδήποτε τρόπο. Επιπρόσθετα δεν επιτρέπεται οι εργαζόμενοι να χρησιμοποιούν άλλους αθέμιτους τρόπους για να εξασφαλίσουν οποιοδήποτε μη αποδεκτό επιχειρηματικό πλεονέκτημα.

Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας δίνει με σαφήνεια κατευθύνσεις για την:

- Προσφορά και αποδοχή δώρων οικονομικής αξίας στο προσωπικό.
- Αποδοχή προσκλήσεων σε κοινωνικές εκδηλώσεις ή σε οποιαδήποτε μορφής ψυχαγωγία, εκδρομές, αθλητικές ή πολιτιστικές εκδηλώσεις, ταξίδια κ.λπ. από πρόσωπα με τα οποία συναλλάσσεται η εταιρεία.
- Σχέση με την Πολιτική.
- Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές.
- Χορηγίες και Δωρεές.
- Τήρηση αρχείων οικονομικών πράξεων.
- Σύγκρουση συμφερόντων.

Συμπληρωματικά, βάσει της Πολιτικής Διαχείρισης Κινδύνων εντοπίζονται και καταγράφονται οι κίνδυνοι, καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τους, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των τυχόν περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία (όπως με τη νομοθεσία περί προστασίας κατά της διαφθοράς και του αθέμιτου ανταγωνισμού).

Αξίζει να υπογραμμιστεί ότι έχει δημιουργηθεί μηχανισμός ελέγχου, με βάση τον οποίο οι εργαζόμενοι οφείλουν να καταγγέλλουν οποιοδήποτε περιστατικό, το οποίο πιστεύουν ότι αντίκειται στην Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και ενδεχομένως να αφορά σε περίπτωση διαφθοράς. Όλες οι καταγγελίες καταγράφονται και τηρείται σχετικό αρχείο. Ο καταγγέλλων, προστατεύεται έναντι οποιουδήποτε αρνητικού μέτρου σε βάρος του συνεπείας της καταγγελίας. Ωστόσο, οι εταιρείες του Ομίλου διατηρούν το δικαίωμα να λάβουν οποιοδήποτε μέτρο κρίνουν πρόσφορο εναντίον στελέχους, εργαζόμενου ή συνεργάτη τους όταν αποδειχθεί πως συνειδητά και εσκεμμένα δυσφήμιση ή παρείχε ψευδείς πληροφορίες στην εταιρεία ή σε τρίτους, για την παραβίαση των παραπάνω.

Όλες οι καταγγελίες διερευνώνται από επιτροπή εξουσιοδοτημένων Διευθυντών. Η Διοίκηση κάθε εταιρείας έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στις αρμόδιες αρχές για περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης ή για την αναφορά ποινικά αξιόποινων πράξεων.

Παράλληλα, με την υποστήριξη και παροχή των κατάλληλων εργαλείων από τις Διοικήσεις των εταιρειών και με τη βιωματική εκπαίδευση στο πλαίσιο σχετικών προγραμμάτων από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, προωθούνται σε όλο το προσωπικό και ενσωματώνονται στην καθημερινή εργασία και την κουλτούρα των εργαζομένων.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 419-1, Δείκτης ESG SS-G1]

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας από τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.	Δεν υπήρξε ενημέρωση ή καταγγελία για την οποία να ενημερώθηκε η Διοίκηση του Ομίλου ή εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας που να αφορά σε περιστατικά διαφθοράς ή δωροδοκίας, αθέμιτου ανταγωνισμού, μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο. Κατ' επέκταση δεν υπήρξε και σχετική χρηματική ζημία.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας από τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο.		Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο.

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Διασφάλιση της Ποιότητας

Η Ποιότητα στον Όμιλο Quest είναι μέρος της κουλτούρας μας και αποτελεί καθημερινή προτεραιότητα, διαποτίζοντας όλες τις δραστηριότητες, από τη δημιουργία και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών και τις προμήθειες, έως τις σχέσεις με τους πελάτες και συνεργάτες, τον τρόπο λειτουργίας, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση. Οι Διοικήσεις των μεγαλύτερων σε πωλήσεις εταιρειών του Ομίλου υιοθετούν την προσέγγιση της διασφάλισης της ποιότητας και την πορεία προς την Ολική Ποιότητα (Total Quality Management). Βασικό εργαλείο στην πορεία προς την

Ολική Ποιότητα αποτελεί η Διαχείριση Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015, που ρυθμίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες Πιστοποίησης Ποιότητας των εταιρειών και το πρότυπο ISO9004:2009 που είναι οδηγός για τη βιώσιμη επίτευξη των εταιρικών στόχων (Guidance to achieve sustained success). Παράλληλα, οι εταιρείες μας πιστοποιούνται και λειτουργούν συμμορφούμενες με επιπλέον πρότυπα και πιστοποιητικά ανάλογα με τη δραστηριότητά τους και με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών τους και τη συνεχή βελτίωση.



[Δείκτης ESG C-G3]

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Σε όλες τις εταιρείες, η προστασία των προσωπικών δεδομένων κατοχυρώνεται μέσω της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών, που εφαρμόζεται με επιτυχία για περισσότερα από 10 χρόνια, πρότυπα και υποδομές, όπως αναφέρονται στην ενότητα «Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια».

Οι εταιρείες συμμορφώνονται με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, και την εθνική Νομοθεσία και αναθεωρούν και βελτιώνουν

συνεχώς τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζονται, να προστατεύονται ολοκληρωμένα, η επεξεργασία τους να γίνεται μόνο για το σκοπό για τον οποίο συλλέγονται και να πληρούν τις προδιαγραφές της σχετικής νομοθεσίας. Παράλληλα, σε όλες τις εταιρείες υλοποιούνται προγράμματα εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού στο συγκεκριμένο θέμα. Το 2020 μεταξύ άλλων πραγματοποιήθηκε και online έρευνα προκειμένου να αποτυπωθεί το επίπεδο κατανόησης του προσωπικού γύρω από το θέμα, με στόχο τη διενέργεια περαιτέρω εστιασμένων εκπαιδευτικών σεμιναρίων.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η ανάπτυξη ασφαλών ICT υποδομών περιλαμβάνεται στο στρατηγικό σχέδιο των εταιρειών του Ομίλου. Λόγω των αυξανόμενων κινδύνων στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον λειτουργίας των ICT συστημάτων, καθιερώθηκε η συνεχής, συστηματική και μεθοδική ανάλυση επικινδυνότητας και η λήψη των κατάλληλων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων.

Η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, περιγράφει τις προδιαγραφές προστασίας όλων των ICT υποδομών. Αναθεωρήθηκε το 2018 και επικυρώθηκε από το Δ.Σ. το 2020, ενσωματώνοντας τις απαιτήσεις του ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και τους νέους κινδύνους που προέκυψαν από τη σχετική ανάλυση επικινδυνότητας και ακολουθεί το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013. Από την Πολιτική καλύπτεται το σύνολο των μέτρων προστασίας που λαμβάνονται, μεταξύ των οποίων η προστασία εξοπλισμού, λογισμικού, δεδομένων, τηλεπικοινωνιών, η ενημέρωση και εκπαίδευση προσωπικού, η θεμιτή χρήση εξοπλισμού και εμπιστευτικών πληροφοριών από τους χρήστες κ.λπ.

Σημαντικός παράγοντας απόδοσης, αλλά και αυξημένης προστασίας των ICT υποδομών του Ομίλου είναι το τεχνολογικό εξελιγμένο, ένα από τα μεγαλύτερα στην Ελλάδα, ιδιόκτητο όσον αφορά στον εξοπλισμό Data Center της Uni Systems, στο οποίο συσχετίζονται οι βασικότερες πληροφοριακές υποδομές όλων των εταιρειών του ομίλου είτε υπό την μορφή βασικής (primary) υποδομής είτε ως Disaster Recovery. Η επιχειρησιακή συνέχεια των εταιρειών διασφαλίζεται μέσω των υπηρεσιών Cloud που προσφέρει η Uni Systems, επιτυγχάνοντας ταχύτητα, πλήρη προσβασιμότητα για τους εξουσιοδοτημένους εργαζόμενους, αξιοπιστία και πλήρως ελεγχόμενο και προστατευμένο περιβάλλον. Η Uni Systems είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το ISO 27001:2013 για την Ασφάλεια Πληροφοριών, ενώ αντίστοιχα οι

εταιρείες Info Quest Technologies, iSquare και ACS, το ακολουθούν. Οι εταιρείες κάθε χρόνο υλοποιούν πλήθος ενεργειών για τη διασφάλισή τους. Επιπλέον προς περαιτέρω ενίσχυση του επιπέδου ασφαλείας των Πληροφοριακών Συστημάτων, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες εντός του 2020:

- Δημιουργία και στελέχωση θέσης Υπεύθυνου Ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων σε επίπεδο Ομίλου (Group Information Security Officer).
- Σχεδιασμός διορθωτικών ενεργειών αναφορικά με περιορισμό IT κινδύνων που αναδείχτηκαν από εξωτερικό σύμβουλο στο πλαίσιο διενέργειας έργου IT Risk Assessment κατά το 2019.
- Συχνή επικοινωνία και ενημέρωση χρηστών για θέματα Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων.
- Πλάνο εκτέλεσης Δοκιμών Παρέισδυσης (Penetration Tests) που θα πραγματοποιηθεί το 2021 σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες και θα προσομοιώνει σενάρια επίθεσης από κακόβουλους χρήστες.

Για το 2021 προγραμματίζονται οι ακόλουθες ενέργειες:

- Επισκόπηση και αναθεώρηση όπου χρειάζεται του Πλαισίου Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων (Information Security Framework).
- Περαιτέρω ενίσχυση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας στα πληροφοριακά συστήματα με βάση τις ανάγκες που προκύπτουν από το Risk Assessment.
- Διενέργεια δοκιμών παρέισδυσης (Penetration Tests) σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες.
- Εκπαίδευση των χρηστών πάνω σε θέματα Information Security.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης ESG SS-S5, Δείκτης Quest]

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Διαθεσιμότητα Συστημάτων > 99,9%.	Επίτευξη 100%. Η συνολική διαθεσιμότητα παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2019, φθάνοντας στο ποσοστό 99,995%.	Διαθεσιμότητα Συστημάτων > 99,9%.
Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών και αντίστοιχα μηδενικές χρηματικές ζημιές.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών και αντίστοιχα μηδενικές χρηματικές ζημιές.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας.
Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων σχετικά με το εν λόγω θέμα.	Επίτευξη 100%.	Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων σχετικά με το εν λόγω θέμα, ειδικότερα στα τμήματα όπου υπάρχει μεγάλη αλληλεπίδραση με προσωπικά δεδομένα.



Όμιλος Quest



ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Social



ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

SOCIAL

Δημιουργία οικονομικής αξίας / οικονομική επίδοση

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, GRI 102-7]

Η συνεχής ανάπτυξη με βάση τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης έχει σημαντικές επιδράσεις στο επιχειρηματικό μοντέλο, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου να επιτύχει τους στόχους του, αποτελώντας ουσιαστικό θέμα και για τα ενδιαφερόμενα μέρη του.

Ο Όμιλος Quest στρατηγικά επιδιώκει την ενίσχυση της παρουσίας του εκτός Ελλάδος. Στο πλαίσιο αυτό, όλες οι εταιρείες και ιδιαίτερα η Uni Systems, επιδιώκουν να διευρύνουν τις δραστηριότητές τους στο εξωτερικό. Η υλοποίηση σημαντικών ευρωπαϊκών κυρίως έργων και η συνεργασία με άλλους μεγάλους οργανισμούς, προάγουν συνολικά την τεχνογνωσία του Ομίλου και εξασφαλίζουν τη μεταφορά προστιθέμενης αξίας στην εγχώρια αγορά. Αντίστοιχα, η επιδιωκόμενη στον τομέα του εμπορίου διεύρυνση στο εξωτερικό - όπου το επιτρέπουν τα αντίστοιχα συμβόλαια με τους προμηθευτές - ισχυροποιεί σημαντικά τη θέση των εταιρειών απέναντι στους προμηθευτές και τους πελάτες τους. Η εξωστρέφεια είναι ιδιαίτερα σημαντική και για τη χώρα, καθώς αναδεικνύεται και εξαγεται Ελληνική τεχνογνωσία, ενώ λειτουργεί ανασταλτικά στο φαινόμενο διαρροής ανθρωπίνου κεφαλαίου (brain drain).

Ο Όμιλος Quest εξακολουθεί να υλοποιεί τα επιχειρηματικά του σχέδια με βασική προτεραιότητα την αύξηση των εσόδων, τη μείωση/συγκράτηση του λειτουργικού κόστους, τον περιορισμό των κινδύνων με ελεγχόμενη δανειακή έκθεση και περιορισμό του πιστωτικού κινδύνου και την παραγωγή και σταδιακή βελτίωση θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών.

Επίδραση της πανδημίας COVID 19 στην οικονομική επίδοση του Ομίλου

Όλες οι εταιρείες του Ομίλου κατά το 2020 παρουσίασαν βελτίωση στα οικονομικά τους μεγέθη. Όλες οι θυγατρικές ήταν κερδοφόρες, όλοι οι τομείς δραστηριότητας είχαν σημαντική συνεισφορά στην κερδοφορία EBT και 6 των θυγατρικών παρουσίασαν EBT πάνω από €3 εκ. Στον τομέα της διάθεσης προϊόντων Πληροφορικής και Επικοινωνιών, τομέα που ενισχύθηκε λόγω της μεγάλης ζήτησης σε προϊόντα και της ανάπτυξης του eCommerce (lockdown, τηλεργασία, τηλε-εκπαίδευση, επιτάχυνση ψηφιοποίησης), οι εταιρείες του Ομίλου διατήρησαν την ηγετική τους θέση, διευρύνοντας το μερίδιο αγοράς τους που αθροιστικά ξεπερνά το 40%. Στον τομέα των Ολοκληρωμένων Λύσεων και Υπηρεσιών Πληροφορικής, το μερίδιο ανέρχεται σε περίπου 20%. Αντίστοιχα, στον τομέα των ταχυμεταφορών, ο Όμιλος διατήρησε την ηγετική θέση με μερίδιο αγοράς που προσεγγίζει το 24% και στον τομέα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, διατήρησε τη θέση του κορυφαίου παρόχου διαχείρισης δικτύου POS, με μερίδιο άνω του 35% επί των συναλλαγών.

Ο Όμιλος εξετάζει διαρκώς την πιθανότητα να αντιμετωπίσει στο μέλλον επιπτώσεις σε κάποιες από τις αγορές

δραστηριοποίησής του, που δύναται να προκύψουν από την επιβολή μέτρων καραντίνας, τα φαινόμενα κάμψης των αγορών, τις αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών, καθώς και τον αντίκτυπο στο εργατικό δυναμικό του. Η πανδημία ενδέχεται να εξακολουθήσει να επιφέρει περαιτέρω αρνητικές συνέπειες στην παγκόσμια οικονομία και το 2021, ενώ στο μέλλον είναι πιθανό να επηρεάσει αρνητικά τις δραστηριότητες του Ομίλου ή να μειώσει τη ζήτηση για τα προϊόντα του. Δεδομένου του δυναμικού χαρακτήρα της πανδημίας, ο βαθμός στον οποίο θα επηρεάσει τα αποτελέσματα του Ομίλου θα εξαρτηθεί από τις μελλοντικές εξελίξεις, οι οποίες παραμένουν εξαιρετικά αβέβαιες.

Ανάπτυξη σε νέες αγορές

Πρωταρχικό στοιχείο για την ανάπτυξη του Ομίλου, αποτελεί η δυναμική επιχειρηματική δραστηριοποίηση και ο μετασχηματισμός του επιχειρηματικού μοντέλου των εταιρειών με βάση νέες καινοτόμες και πρωτοποριακές δραστηριότητες και υπηρεσίες, επενδύοντας σε ανθρώπους, συστήματα και τεχνολογίες που θα του επιτρέψουν την πρωτοπορία και τη διατήρηση της ηγετικής θέσης του στην νέα εποχή.

Καινοτομία

Στον Όμιλο, εφαρμόζεται η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και ένας από τους αντικειμενικούς στόχους της αφορά στην αύξηση της ικανότητας του οργανισμού για καινοτομία και ευελιξία, με τις αναγκαίες προσαρμογές, προάγοντας την κουλτούρα της συνεχούς βελτίωσης. Η εφαρμογή Διοίκησης Ολικής Ποιότητας παρέχει τη φιλοσοφία και το όχημα για τη διευκόλυνση του μετασχηματισμού των νέων ιδεών σε προηγμένα προϊόντα, υπηρεσίες, οργάνωση και φήμη των εταιρειών και χρησιμοποιείται ως πηγή για τη δημιουργία προγραμμάτων καινοτομίας.

Στον Όμιλο συνεχίστηκε η αξιολόγηση ενός πλάνου δράσεων για την ενίσχυση της καινοτομίας, με έμφαση στη βιώσιμη ανάπτυξη, αν και υπήρξαν καθυστερήσεις στον αρχικό σχεδιασμό λόγω της πανδημίας. Αναμένεται επιτάχυνση της σχετικής διαδικασίας και του σχετικού πλάνου δράσεων εντός του 2021 υπό το πρίσμα και των νέων συνθηκών που δημιουργήθηκαν εξαιτίας της πανδημίας COVID-19.

Σημαντική είναι και η συμβολή του Ομίλου στην ανάπτυξη της καινοτομίας σε εγχώριο και ευρωπαϊκό επίπεδο. Ο Όμιλος μέσω του incubation center IQbility στηρίζει το ελληνικό οικοσύστημα των start ups. Επιπλέον, η Uni Systems, τα τελευταία 2 χρόνια επενδύει στην καινοτομία μέσω της συμμετοχής της σε ερευνητικά προγράμματα και πρωτοβουλίες με βασικό άξονα το οικοσύστημα συνεργατών της στο οποίο περιλαμβάνονται μέλη της ακαδημαϊκής και ερευνητικής κοινότητας, start-ups και εταιρείες με εξειδικευμένη τεχνογνωσία.



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020

8 χρόνια IQbility και υποστήριξη της Start up Κοινότητας.

- Συμμετοχή σε 30 Προγράμματα Καινοτομίας στην Ελλάδα και την Ευρώπη το 2020 (17 Ελληνικά & 13 Ευρωπαϊκά)
- Τεχνολογίες: Analytics, AI, Blockchain, 5G, IoT, AR, Edge Computing, Drones
- Περιοχές: Smart Cities, IoT, e-Health, Culture, Energy, Security, Sustainability, Manufacturing

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί συνεχή επιδίωξη των εταιρειών του Ομίλου και συνδέεται άμεσα με τη βιώσιμη ανάπτυξή τους. Το 2020 λόγω της πανδημίας και των νέων συνθηκών που διαμορφώθηκαν, όπως για παράδειγμα η ενίσχυση της τηλεργασίας, οι εταιρείες επιτάχυναν τα πλάνα και τις δράσεις ψηφιακού μετασχηματισμού που είχαν προγραμματιστεί.

Το 2020, σημαντικά έργα ψηφιοποίησης λειτουργιών/διαδικασιών και εξυπηρέτησης του πελάτη ολοκληρώθηκαν και επέτρεψαν

στις εταιρείες να λειτουργήσουν κάτω από ένα νέο πλαίσιο εξ αποστάσεως επικοινωνίας και συνεργασίας. Η πλειοψηφία των εταιρειών σε συνέχεια του συντονισμού από τις ομάδες εργασίας Ψηφιακού Μετασχηματισμού ολοκλήρωσαν εντός του 2020 το έργο της ψηφιοποίησης της ροής εγκρίσεων των βασικότερων δαπανών και της διαχείρισης συμβάσεων και υπογραφών.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 102-7, GRI 201-1, GRI 102-48, Δείκτης ESG A-S5, Δείκτης Quest]

Ο Όμιλος Quest κατά το 2020 είχε θετική πορεία και βελτίωση στα οικονομικά του μεγέθη, συγκριτικά με το προηγούμενο έτος. Ενδεικτικά:

- Ενοποιημένες πωλήσεις: €721 εκ. έναντι €600 εκ. + (20%).
- Ενοποιημένα κέρδη προ φόρων, τόκων, αποσβέσεων και επενδυτικών δραστηριοτήτων (EBITDA): €59,9 εκ. έναντι €53,4 εκ. + (12,2%).
- Ενοποιημένα κέρδη προ φόρων €35,3 εκ. έναντι €30,2 εκ. + (16,8%).

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020, η οποία είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της μητρικής εταιρείας (www.quest.gr), υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη, καθώς και αναλυτικοί πίνακες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους.

Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου και ο Συντελεστής μόχλευσης τα τρία τελευταία έτη, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης του Ομίλου			
Quest Συμμετοχών (Ενοποιημένα Στοιχεία) (€ x 1000)	2018	2019	2020
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	37.441	50.425	86.627
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	-	30.052	24.157
Μείον:			
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(63.164)	(75.195)	(96.873)
Καθαρό ποσό δανεισμού, Υποχρεώσεων από μισθώσεις (ταμειακών διαθεσίμων, ισοδυνάμων και δεσμευμένων τραπεζικών καταθέσεων)	(25.722)	5.282	13.911
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	140.173	143.204	142.648
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	114.450	148.486	156.559
Συντελεστής μόχλευσης	-22,47%	3,56%	8,89%

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται⁷

Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1000) ¹		2018	2019	2020
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα ²	501.703	603.899	724.629
	Λειτουργικά κόστη ³	360.727	498.412	623.593
Οικονομική αξία που διανέμεται	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων ⁴	67.506	75.217	83.069
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης ⁸	9.453	11.030	22.662
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς ⁵	7.734	5.526	10.327
	Κοινωνικές επενδύσεις ⁶	630	750	930

1. Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα προέρχονται από τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις της χρήσης 2020 του Ομίλου Quest και περιλαμβάνουν το σύνολο των εταιρειών. Επίσης, τα ποσά έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της δημοσιοποίησης GRI 201-1.
2. Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα.
3. Συμπεριλαμβάνει έξοδα πωλήσεων, διοικητικά έξοδα, κόστος πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες. Δεν περιλαμβάνεται το κόστος μισθοδοσίας.
4. Δεν συμπεριλαμβάνεται στα λειτουργικά κόστη.
5. Δεν συμπεριλαμβάνει ΦΠΑ, παρακρατούμενους φόρους και ΕΝΦΙΑ.
6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές, χορηγίες και έξοδα ανάπτυξης νεοφυών επιχειρήσεων (δραστηριότητα IQbility).
7. Δεν περιλαμβάνονται κονδύλια για απομειώσεις επενδύσεων ή εξαγορές θυγατρικών / συνδεδεμένων εταιρειών.
8. Τα στοιχεία του έτους 2018 αναφορικά με τις «Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης» αναπροσαρμόστηκαν σε σχέση με αυτά που είχαν δημοσιοποιηθεί στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018, ώστε να συμπεριληφθεί η επιστροφή κεφαλαίου.

Κοινωνική Συνεισφορά Ομίλου Quest (Εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών και χρηματική συνεισφορά)

€1.062.575

2018

€1.138.517

2019

€1.403.885

2020

[Δείκτης ESG A-S5]

Παράλληλα ο Όμιλος Quest έχει επενδύσει στην παραγωγή ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές, συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων της χώρας και στη συνολική προσπάθεια προστασίας του περιβάλλοντος. Μέσω της 100% θυγατρικής Quest Ενεργειακής, με συστηματικές επενδύσεις, στο τέλος του 2020, διαθέτει 16 φωτοβολταϊκούς σταθμούς παραγωγής ενέργειας συνολικής ισχύος 28MW, έναντι 15 φωτοβολταϊκών σταθμών και 26,2MW το 2019. Η συγκεκριμένη παραγωγή ενέργειας διοχετεύεται στο δημόσιο δίκτυο και τα έσοδα από την πώληση αυτής ανήλθαν σε €9,4 εκ. το 2020 έναντι €6,8 εκ. το 2019. Φωτοβολταϊκά δυναμικότητας 190kW έχει εγκαταστήσει ο Όμιλος στις οροφές δύο κτηρίων του, τα οποία κατά το 2020 παρήγαγαν,

277.000kWh ηλεκτρικής ενέργειας, παραγωγή που αναλογεί στο 21% της ενέργειας που κατανάλωσαν τα δύο κτήρια.

Σημειώνεται επίσης ότι οι εταιρείες τεχνολογίας του Ομίλου σχεδιάζουν και υλοποιούν λύσεις και υπηρεσίες αξιοποιώντας τεχνολογίες Cloud (Infrastructure as a Service, Platform as a Service, Software as a Service) που βοηθούν τους πελάτες τους να έχουν περισσότερο υπεύθυνη (sustainable) λειτουργία. Βάσει του EU Taxonomy, μόλις δημοσιοποιηθεί, θα προσδιοριστούν με ακρίβεια τα βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες του Ομίλου και των εταιρειών του και κατά συνέπεια τα αντίστοιχα έσοδα.

Καταβολή Φόρων και Εισφορών

(€ x 1000)	2018	2019	2020
Καταβολή ΦΠΑ	24.825	29.271	28.036
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	18.585	20.076	29.433
Καταβολή ΦΜΥ	7.333	8.045	8.629
Καταβολή λοιπών φόρων	9.813	6.887	10.568
Σύνολο	60.556	64.279	76.666

Ποσοστό εξαγωγών και πωλήσεων στο δημόσιο επί του κύκλου εργασιών ανά εταιρεία και στο σύνολο του Ομίλου

(€ x 1000)	Info Quest Technologies			Uni Systems			ACS			iSquare			Όμιλος Quest Σύνολο		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Σύνολο πωλήσεων	155.781	188.855	235.415	90.205	116.235	134.150	102.591	110.079	127.404	106.545	140.224	173.780	497.680	600.319	721.359
Πωλήσεις στο εξωτερικό	6.666	9.663	10.163	37.436	51.153	61.236	4.636	4.252	9.383	28.597	29.789	43.441	82.751	102.094	136.690
Πωλήσεις στο εξωτερικό ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων	4,28%	5,12%	4,32%	41,50%	44,01%	45,65%	4,52%	3,86%	7,37%	26,84%	21,24%	25,00%	16,63%	17,01%	18,95%
Πωλήσεις στο δημόσιο	17	12	5	8.452	11.324	15.249	1.917	1.722	1.843	0	0	0	10.386	13.129	26.618
Πωλήσεις στο δημόσιο ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων	0,01%	0,01%	0,00%	9,37%	9,74%	11,37%	1,87%	1,56%	1,45%	0,00%	0,00%	0,00%	2,09%	2,19%	3,69%

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Διατήρηση τουλάχιστον του 80% του τζίρου και του 70% της κερδοφορίας EBT του Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες σε σχέση με τα αντίστοιχα μεγέθη του 2019 (excl. Capital gains & impairments).	Επίτευξη 120% στον τζίρο και 116% στην κερδοφορία.	Αύξηση τουλάχιστον 5% στον τζίρο και στην οργανική κερδοφορία EBT σε σχέση με το 2020.
Διατήρηση των πωλήσεων του Ομίλου από το εξωτερικό.	Αύξηση πάνω από 33%.	Αύξηση των πωλήσεων εξωτερικού κατά τουλάχιστον 5% σε σχέση με το 2020.
Υλοποίηση αναπτυξιακών επενδύσεων για επέκταση των δραστηριοτήτων και υποδομές > €15 εκ.	Υλοποίηση αναπτυξιακών επενδύσεων της τάξης των €21 εκ.	Υλοποίηση αναπτυξιακών επενδύσεων για επέκταση των δραστηριοτήτων και υποδομές > €25 εκ.
Επέκταση των δραστηριοτήτων του σε 1-2 νέες αγορές (2020-2021).	Επέκταση στην αγορά του κλιματισμού με την Clima Quest.	Επέκταση των δραστηριοτήτων με ανόργανη ανάπτυξη /εξαγορά πλειοψηφικού πακέτου μετοχών μιας εταιρείας (2021-2022).
Κατά τη διετία 2019 - 2020 ο Όμιλος υλοποιεί σημαντικές πρωτοβουλίες με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας και παραγωγής καινοτομίας εντός των εταιρειών. Το 2020-2021 ο Όμιλος θα προχωρήσει στον σχεδιασμό νέων δράσεων και στην κατάρτιση εστιασμένου πλάνου ενεργειών.	Υλοποίηση κέντρου ανάπτυξης και καινοτομίας στην εταιρεία Uni Systems και συμμετοχή σε σειρά καινοτόμων ερευνητικών προγραμμάτων.	Υλοποίηση κέντρου ανάπτυξης καινοτομίας και αριστείας για τις εταιρείες του Ομίλου Quest (2021-2022).

Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Το Ανθρώπινο Δυναμικό έχει αναγνωρισθεί ως βασικό κεφάλαιο δημιουργίας αξίας για τον Όμιλο Quest. Μέρος της στρατηγικής και της κουλτούρας του Ομίλου αποτελεί η δημιουργία ενός σύγχρονου περιβάλλοντος εργασίας, που δίνει εφόδια σε κάθε εργαζόμενο να δημιουργήσει και να αναπτυχθεί. Έχουμε θεσπίσει πολιτικές Διαχείρισης Ανθρώπινου Κεφαλαίου, Εργασιακών Σχέσεων, Προσλήψεων, Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης και Διαχείρισης Απόδοσης και Ταλέντων, Διαδοχής, Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Ποικιλομορφίας, καθώς και Πολιτική Αμοιβών και Παροχών, δημιουργώντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού, που προάγει την ανάπτυξη, την αξιοκρατία και τη διαφάνεια.

Οι εταιρείες του Ομίλου, δίνουν ευκαιρίες σε νέους ανθρώπους, συμβάλλουν στον περιορισμό της διαρροής πνευματικού κεφαλαίου, στη μείωση της ανεργίας και στη διάδοση τεχνογνωσίας στην εγχώρια αγορά.

Υποστηρίζεται πλήρως και με απόλυτη συνέπεια η αρχή του σεβασμού και της ίσης μεταχείρισης όλων των εργαζομένων, ανεξαρτήτως φύλου και θέσης στο οργανόγραμμα και ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη των γυναικών, με την παροχή ίσων ευκαιριών σε θέματα αμοιβής και επαγγελματικής ανέλιξης. Οι ατομικές συμβάσεις υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις των αντίστοιχων συλλογικών συμβάσεων, ενώ σε καμία περίπτωση δεν υφίσταται οποιαδήποτε διάκριση σχετικά με τις δυνατότητες των υποψηφίων ή την απόδοση των εργαζομένων.

Σημαντικό ρόλο στην εύρυθμη πορεία του Ομίλου, αποτελεί η δημιουργία ενός ουσιαστικού διαύλου επικοινωνίας Διοίκησης

- Εργαζομένων, ο οποίος διασφαλίζει ένα κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και κατανόησης. Η Διοίκηση του Ομίλου επιδιώκει τη συστηματική πληροφόρηση των Εργαζομένων, καθώς και την έγκαιρη προειδοποίηση σε θέματα σημαντικών αλλαγών, σε τομείς όπως η υγεία και ασφάλεια, οι οργανωτικές και οι επιχειρηματικές αλλαγές και σε γενικότερης φύσεως αλλαγές μεγάλης κλίμακος. Ακολουθείται η προσέγγιση «Ανοικτές Πόρτες», που εξασφαλίζει την αμεσότητα και δίνει την ευκαιρία στους εργαζομένους να συζητούν με τη Διοίκηση και να μοιράζονται προβληματισμούς και απόψεις για θέματα που αφορούν στην εργασία τους.

Η διαχείριση του θέματος γίνεται μέσω των παρακάτω μηχανισμών, πρακτικών και δράσεων:

- Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας και ενημέρωσης (Intranet).
- Πλατφόρμα επικοινωνίας Microsoft Teams, για τη διαρκή αλληλεπίδραση και επικοινωνία με το προσωπικό.
- Web Εφαρμογή «HereWeAre», που εστιάζει στις δράσεις ανάπτυξης του προσωπικού.
- Ετήσια Αξιολόγηση προσωπικού για το σύνολο των εργαζομένων, αξιολόγηση των προϊσταμένων από τους εργαζομένους, καθώς και αξιολόγηση 360° για τους Διευθυντές.
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Οργάνωσης και Εξυπηρέτησης Ανθρώπινου Δυναμικού «Orion».
- Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων (κάθε 2 έτη).
- Πρόγραμμα «Living our Values», για τη βιωματική ανάδειξη και κατανόηση των αρχών και αξιών του Ομίλου και τη δημιουργία ενιαίας κουλτούρας.
- Συστηματικές θεσμοθετημένες συναντήσεις της Διοίκησης με το προσωπικό.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 401-1, Δείκτης ESG C-S3]

Το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου Quest ανήλθε σε 2.256 εργαζόμενους την 31/12/20, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 18% σε σύγκριση με το 2019 (1.905). Το ποσοστό ανδρών - γυναικών έχει μεταβληθεί λόγω της πρόσληψης κυρίως έκτακτου προσωπικού στην ACS για να καλυφθούν οι αυξημένες ανάγκες για τη διαχείριση των αποστολών λόγω της πανδημίας. Σημειώνεται ότι το επιπλέον προσωπικό στην ACS αφορά κατά κύριο λόγο ανδρικό πληθυσμό λόγω της φύσης της εργασίας. Το αναφερόμενο πιο πάνω σύνολο, αφορά σε απασχολούμενους

με εξαρτημένη σχέση εργασίας (αορίστου ή ορισμένου) με τις εταιρείες, καθώς και 261 εποπτευόμενους εργαζόμενους που δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό για λογαριασμό της εταιρείας Uni Systems, καθώς και 6 εποπτευόμενους εργαζόμενους σε εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα. Σημειώνεται επίσης η έμμεση απασχόληση περισσότερων από 2.500 εργαζομένων στον χώρο των ταχυμεταφορών, που απασχολούνται στο ταχυδρομικό δίκτυο των πρακτόρων ACS, με διασπορά σε όλη την Ελλάδα.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	2019		2020	
	Αριθμός	Ποσοστό (%)	Αριθμός	Ποσοστό (%)
ΑΝΔΡΕΣ	1.352	71%	1.685	75%
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	553	29%	571	25%
ΣΥΝΟΛΟ	1.905	100%	2.256	100%

Στους πίνακες που ακολουθούν τα στοιχεία αφορούν **μόνο στις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση, οι οποίες απασχολούν 2.053 εργαζόμενους**. Σημειώνεται ότι οι 1.788 εργαζόμενοι έχουν εξαρτημένη σχέση εργασίας με τις εταιρείες, ενώ 261

εποπτευόμενοι εργαζόμενοι δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό, για λογαριασμό της εταιρείας Uni Systems και 2 στην Ελλάδα καθώς επίσης 2 εποπτευόμενοι για λογαριασμό της ACS.

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		2019			2020		
		ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Αττική	Αορίστου	863	402	1.265	906	410	1.316
	Ορισμένου	64	7	71	247	11	258
	Εποπτευόμενοι	4	1	5	3	1	4
	Ασκούμενοι	2	0	2	0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ	933	410	1.343	1.156	422	1.578
Περιφέρεια	Αορίστου	65	14	79	65	13	78
	Ορισμένου	3	0	3	60	1	61
	Εποπτευόμενοι	0	0	0	0	0	0
	Ασκούμενοι	0	0	0	0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ	68	14	82	125	14	139
Εξωτερικό	Αορίστου	39	22	61	50	25	75
	Ορισμένου	0	0	0	0	0	0
	Εποπτευόμενοι	195	36	231	229	32	261
	Ασκούμενοι	0	0	0	0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ	234	58	292	279	57	336
ΣΥΝΟΛΟ	Αορίστου	967	438	1.405	1.021	448	1.469
	Ορισμένου	67	7	74	307	12	319
	Εποπτευόμενοι	199	37	236	232	33	265
	Ασκούμενοι	2	0	2	0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ	1.235	482	1.717	1.560	493	2.053

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		2019			2020		
		ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Πλήρους Απασχόλησης		949	427	1.376	1.105	441	1.546
Μερικής Απασχόλησης		87	18	105	223	19	242
Εποπτευόμενοι		199	37	236	232	33	265
ΣΥΝΟΛΟ		1.235	482	1.717	1.560	493	2.053

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΑΝΑ ΦΥΛΟ/ ΕΤΑΙΡΕΙΑ		2019			2020		
		ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Quest Συμμετοχών		-	-	-	-	-	-
Info Quest Technologies		35	20	55	39	20	59
iSquare		14	16	30	6	4	10
Uni Systems		88	25	113	65	17	82
ACS		110	15	125	335	8	343
ΣΥΝΟΛΟ		247	76	323	445	49	494
ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ		271	96	367	476	63	539

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΑΝΑ ΠΕΡΙΟΧΗ/ΗΛΙΚΙΑ 2020					
	ΠΕΡΙΟΧΗ	ΚΑΤΩ ΤΩΝ 30 ΕΤΩΝ	30 ΕΩΣ 50 ΕΤΩΝ	ΑΝΩ ΤΩΝ 50 ΕΤΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ
Quest Συμμετοχών	-	-	-	-	-
Info Quest Technologies	Αττική	38	20	-	58
Info Quest Technologies	Περιφέρεια	-	1	-	1
iSquare	Αττική	9	1	-	10
Uni Systems Ελλάδα	Αττική	20	37	5	62
Uni Systems_Belgium	Βέλγιο	-	2	-	2
Uni Systems Luxembourg	Λουξεμβούργο	-	9	2	11
Uni Systems Italy	Ιταλία	2	4	-	6
Uni Systems Romania	Ρουμανία	-	1	-	1
ACS	Αττική	140	114	20	274
ACS	Περιφέρεια	34	30	5	69
ΣΥΝΟΛΟ		243	219	32	494
ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ		268	237	34	539

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΧΕΣΗ/ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	2019			2020		
	ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	ΣΥΝΟΛΟ
Quest Συμμετοχών	-	-	-	-	-	-
Info Quest Technologies	51	4	55	47	12	59
iSquare	28	2	30	8	2	10
Uni Systems	110	3	113	64	18	82
ACS	9	116	125	16	327	343
ΣΥΝΟΛΟ	198	125	323	135	359	494
ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	236	131	367	168	371	539

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ, ΟΙΚΕΙΟΘΕΛΗΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗ)		
	2019	2020
Quest Συμμετοχών	-	-
Info Quest Technologies	26	26
iSquare	6	9
Uni Systems	64	43
ACS	21	34
ΣΥΝΟΛΟ	117	112
EMPLOYEE TURNOVER	8,5%	7,1%

ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
	2019		2020	
	Εθελούσια	Μη εθελούσια	Εθελούσια	Μη εθελούσια
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	9%	1,5%	7,3%	0,9%

Σημείωση: Έχουν ληφθεί υπόψη αορίστου και ορισμένου χρόνου για τις οικειοθελείς αποχωρήσεις.

Κατάρτιση

Ο Όμιλος απασχολεί υψηλής κατάρτισης Ανθρώπινο Δυναμικό, δίνοντας ευκαιρίες σε πολλούς νέους επιστήμονες.



Σημείωση: Συμπεριλαμβάνονται εργαζόμενοι με εξαρτημένη σχέση εργασίας δηλαδή 1.788 εργαζόμενοι για τις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση. Η αύξηση του ποσοστού σε εργαζόμενους Μέσης/Μεταλυκειακής εκπαίδευσης οφείλεται στις προσλήψεις υπαλληλικού προσωπικού συγκεκριμένων ειδικοτήτων στην ACS, που δεν απαιτούν υψηλή εξειδίκευση, για την αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών λόγω της πανδημίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare που συμμετέχουν στην Έκθεση, απασχολούν το 60% των εργαζομένων. Το 41% των εργαζομένων τους είναι

απόφοιτοι ανώτερης/ανώτατης εκπαίδευσης, ενώ το 27% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού και διδακτορικού τίτλου σπουδών.

Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Για τη μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, πραγματοποιείται κάθε 2 χρόνια Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού. Η τελευταία έρευνα διεξήχθη τον Μάιο του 2019 με υψηλή συμμετοχή εργαζομένων (78%). Η έρευνα κατέδειξε πολύ υψηλό ποσοστό ικανοποίησης στην Εργασιακή Ασφάλεια (89,06%)

και την Εργασία (87,03%). Τα μεγέθη είναι αντίστοιχα με την προηγούμενη έρευνα με υψηλότερο το ποσοστό συμμετοχής (78% από 71%). Το 2021 έχει προγραμματιστεί να διεξαχθεί εκ νέου η έρευνα ικανοποίησης των εργαζομένων του Ομίλου.

Ουσιαστικό
θέμα

Προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]



Η ισότητα των φύλων, η εξάλειψη οποιασδήποτε μορφής ανισότητας, διάκρισης ή διαφθοράς, η απόλυτη διαφάνεια και δικαιοσύνη και η δημιουργία ποιοτικών θέσεων εργασίας - με δυνατότητα εξέλιξης, ανάπτυξης γνώσεων και δεξιοτήτων και λειτουργία σε ένα άριστο εργασιακό περιβάλλον – αποτελούν προτεραιότητα και συνεχή επιδίωξη για τον Όμιλο. Για τον σκοπό αυτό, θεωρεί πολύ σημαντικό να προάγει την κουλτούρα σεβασμού των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.

[Δείκτης ESG C-S5]

Η Quest Συμμετοχών έχει θεσπίσει Πολιτική Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Ποικιλομορφίας και ασπάζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.

Όλες οι εταιρείες του Ομίλου, διερευνούν συστηματικά τις ανάγκες του Ανθρώπινου Δυναμικού, μέσω καθημερινής επικοινωνίας, συστημάτων διαχείρισης και ανάπτυξης, που διασφαλίζουν την ισότητα και τη δικαιοσύνη στην εργασία. Οι Διοικήσεις όλων των εταιρειών δεσμεύονται για την τήρηση των Αρχών για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Εργασία και προς την κατεύθυνση αυτή έμφαση δίδεται:

- Στην επικοινωνία των σχετικών Πολιτικών και Διαδικασιών σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Στην αναβάθμιση των εργασιακών χώρων, βάσει υψηλών προδιαγραφών.

- Στη συστηματική εκπόνηση Ερευνών Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Στη βιωματική εκπαίδευση των εργαζομένων στις Αρχές και στις Αξίες του Ομίλου.

Σε καμία περίπτωση στον Όμιλο Quest δεν υφίσταται οποιαδήποτε διάκριση σε οποιοδήποτε θέμα, συμπεριλαμβανομένων ζητημάτων διαφορετικότητας, ή μη ίσης μεταχείρισης στην απασχόληση και στην εργασία, συμπεριλαμβανομένης της ηλικίας, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, θρησκείας κ.ά., υποστηρίζεται πλήρως η αρχή του σεβασμού, ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη γυναικών, παρέχονται ίσες ευκαιρίες σε θέματα αμοιβής και επαγγελματικής ανέλιξης. Επιπρόσθετα, διασφαλίζεται η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή, καθώς και οι ισότιμες ευκαιρίες ανάληψης ηγετικού ρόλου των γυναικών σε όλα τα επίπεδα διαδικασιών λήψης αποφάσεων.

Από το 2017, ο Όμιλος έχει συντάξει Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, ο οποίος συμπεριλαμβάνει τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., επιδιώκοντας να κάνει ακόμη πιο σαφείς τις θέσεις του, σχετικά με το σεβασμό και την εφαρμογή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στη σφαίρα επιρροής του και ειδικότερα στους επιχειρηματικούς συνεργάτες και προμηθευτές του. Ο Κώδικας είναι αναρτημένος σε όλες τις ιστοσελίδες των εταιρειών του Ομίλου.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 102-41, GRI 405-1, GRI 406-1, Δείκτες ESG C-S1, C-S2, A-S3, A-S4, C-S6, SS-S4]

Ίσες ευκαιρίες και αποφυγή διακρίσεων

Ο Όμιλος, βάσει των Πολιτικών του, παρέχει ίσες ευκαιρίες σε όλους, εργαζομένους και υποψηφίους εργαζομένους. Δεν υφίσταται οποιαδήποτε διάκριση σε οποιοδήποτε θέμα. Ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη των γυναικών,

παρέχοντας ίσες ευκαιρίες σε θέματα αμοιβής και προαγωγής. Κατά τη διάρκεια του έτους δεν υπήρχαν χρηματικές ζημιές οι οποίες προκλήθηκαν ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με παραβιάσεις εργατικού δικαίου.

Γυναίκες Εργαζόμενες*

ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	Γυναίκες Εργαζόμενες	Γυναίκες Εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις
2019	31%	19%
2020	31%	21%

*Τα στοιχεία του δείκτη έχουν υπολογιστεί με βάση τη μεθοδολογία του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών (2019).

Μισθολογική διαφορά φύλων

ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	Μισθολογική Διαφορά (%)
2019	€36.667	€28.870	-27%
2020	€30.814	€26.696	-15%

Αναλογία Αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου / Εργαζομένων

ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	Αναλογία Αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου / Εργαζομένων
2019	[52:1]
2020	[69:1]

Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι

Σύμφωνα με τις Αρχές, τις Αξίες, τις Πολιτικές και τον Κανονισμό Λειτουργίας μας, δεν παρεμποδίζεται με οποιονδήποτε τρόπο το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι.

Καταναγκαστική Εργασία

Στις εταιρείες μας υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας, που υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις των συλλογικών συμβάσεων. Δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων εργαζομένων του Ομίλου κανένα παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε θέμα καταναγκαστικής εργασίας.

ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας
2019	71%
2020	76%

Στις εταιρείες του Ομίλου υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας, που υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις των συλλογικών συμβάσεων, ενώ στην ACS ισχύει και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (αφορά περίπου στο 32% του συνόλου των εργαζομένων του Ομίλου). Εκτός από της ACS, που εφαρμόζεται Επιχειρησιακή σύμβαση, οι λοιπές εταιρείες δεσμεύονται από τον κατώτατο νόμιμο μισθό, ενώ οι εταιρείες Quest Συμμετοχών, Uni Systems Greece, Cardlink είναι μέλη του ΣΕΒ και δεσμεύονται από την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση

Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) και τις αντίστοιχες συλλογικές συμβάσεις οι οποίες βρίσκονται σε ισχύ.

Παιδική Εργασία

Δεν υπάρχει ανοχή σε καμία μορφή παιδικής εργασίας στον Όμιλο, καθώς και στο ευρύτερο περιβάλλον των συνεργατών – προμηθευτών του, ενώ δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα του Ομίλου καμία καταγγελία για παιδική εργασία.

Ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

Ο Όμιλος προτρέπει συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή και προκειμένου να συνδράμει ενεργά προς αυτή την κατεύθυνση οργανώνει διάφορες δράσεις, παρέχει δυνατότητα ευέλικτου ωραρίου, δυνατότητα νωρίτερης αποχώρησης (όπου είναι εφικτό) την Παρασκευή (από 15 Ιουλίου έως 31 Αυγούστου) κ.ά.

Δεν έχουν καταγραφεί στα αρχεία του Ομίλου και δεν έχουν γίνει αντιληπτά περιστατικά επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα που να απορρέουν από τις δραστηριότητες ή τις αποφάσεις του Ομίλου ή των κυριότερων προμηθευτών του.

Διαχειριστικά Συστήματα

Δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων (Intranet, HR) εργαζομένων του Ομίλου κάποιο παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε από τα παραπάνω θέματα. Δεν έχουν γίνει αντιληπτά περιστατικά επιπτώσεων στα

ανθρώπινα δικαιώματα, που απορρέουν από τις δραστηριότητες ή τις αποφάσεις του Ομίλου ή των κυριότερων προμηθευτών του, οι οποίοι στην πλειονότητά τους είναι οργανισμοί, κορυφαίοι στον τομέα τους και διεθνούς εμβέλειας. Κατά την περίοδο αναφοράς δεν καταγράφηκε κάποιο περιστατικό διάκρισης.

Ο Όμιλος παρακολουθεί και αντλεί συστηματικά στοιχεία σχετικά με τους εργαζομένους που συμμετέχουν στα Όργανα, τις Επιτροπές, καθώς και τη Διοίκηση των εταιρειών, συμπεριλαμβάνοντας το ποσοστό των εργαζομένων που συμμετέχουν στη Διακυβέρνηση του Ομίλου, ανά φύλο, ηλικιακή ομάδα και βαθμίδα διοίκησης.

Ο Όμιλος, στο πλαίσιο της συνεχούς εξέλιξης και βελτίωσής του, στοχεύει μελλοντικά στην πιο συστηματική αξιολόγηση, αναφορικά με τη συμμετοχή και σύνθεση των εργαζομένων ανά φύλο και ηλικία, στα όργανα Διακυβέρνησης, καθώς και στις βαθμίδες διοίκησης και οργάνωσης των εταιρειών.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΚΑΙ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ	2019		Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών	2020		Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ				ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ			
Quest Συμμετοχών	90%	10%	-	-	100%	81,8%	18,2%	-	-	100%
Info Quest Technologies	100%	-	-	-	100%	83,3%	16,7%	-	-	100%
Uni Systems	80%	20%	-	-	100%	80%	20%	-	-	100%
ACS	83%	17%	-	-	100%	83,3%	16,7%	-	-	100%
iSquare	100%	-	-	20%	80%	83,3%	16,6%	-	20%	80%
ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ Δ.Σ. QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ			Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών			Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ				ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ			
Επιτροπή Ελέγχου	100%	-	-	-	100%	100%	-	-	-	100%
Επιτροπή Υποψηφιοτήτων	100%	-	-	-	100%	100%	-	-	-	100%
Επιτροπή Αμοιβών	100%	-	-	-	100%	67%	33%	-	-	100%
Επιτροπή ΕΚΕ & Βιώσιμης Ανάπτυξης	33%	67%	-	-	100%	33%	67%	-	-	100%
Εκτελεστική Επιτροπή	80%	20%	-	-	100%	100%	-	-	-	100%

ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΒΑΘΜΙΔΩΝ

Εταιρείες	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Quest Συμμετοχών Α.Ε.	60%	40%	-	100%	-
BOD	81,8%	18,2%	-	-	100%
Manager	67%	33%	-	100%	-
Staff	50%	50%	-	100%	-

ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΒΑΘΜΙΔΩΝ (συνέχεια)

Εταιρείες	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Info Quest Technologies MAEBE	68%	32%	23%	64%	13%
BOD	83,33%	16,67%	-	-	100%
CEO	100%	-	-	-	100%
COO	100%	-	-	100%	-
Director	83%	13%	-	50%	50%
Manager	82%	18%	-	76%	24%
Supervisor	76%	24%	-	76%	24%
Specialist	61%	39%	2%	85%	12%
Team Leader	-	100%	-	100%	-
Staff	66%	34%	32%	58%	10%
iSquare MAE	50%	50%	35%	47%	18%
BOD	83,33%	16,67%	-	20%	80%
CEO	100%	-	-	100%	-
COO	-	100%	-	-	100%
Director	100%	-	-	50%	50%
Manager	50%	50%	-	50%	50%
Supervisor	100%	-	-	-	100%
Specialist	50%	50%	-	75%	25%
Team Leader	-	-	-	-	-
Staff	47%	53%	45%	45%	10%
UNI SYSTEMS MAE Greece	71%	29%	8%	66%	26%
BOD	80%	20%	-	-	100%
CEO	100%	-	-	-	100%
Director	91%	9%	-	36%	64%
Head	100%	-	-	67%	33%
Manager	85%	15%	-	38%	62%
Supervisor	68%	33%	-	65%	35%
Specialist	80%	20%	1%	71%	28%
Team Leader	100%	-	-	100%	-
Staff	62%	38%	16%	70%	14%
UNI SYSTEMS MAE Belgium	33%	67%	10%	76%	14%
Manager	-	-	-	-	-
Specialist	44%	56%	-	78%	22%
Staff	25%	75%	17%	75%	8%
UNI SYSTEMS MAE Luxembourg	91%	9%	-	78%	22%
Manager	100%	-	-	50%	50%
Specialist	86%	14%	-	79%	21%
Staff	100%	-	-	86%	14%
UNI SYSTEMS MAE Romania	40%	60%	-	100%	-
Specialist	67%	33%	-	100%	-
Staff	-	100%	-	100%	-

ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΒΑΘΜΙΔΩΝ (συνέχεια)					
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΚΑΤΩ ΤΩΝ 30 ΕΤΩΝ	ΜΕΤΑΞΥ 30 ΚΑΙ 50 ΕΤΩΝ	ΑΝΩ ΤΩΝ 50 ΕΤΩΝ
UNI SYSTEMS MAE Italy	78%	22%	13%	78%	9%
Manager	-	100%	100%	-	-
Specialist	88%	13%	13%	63%	25%
Staff	79%	21%	7%	93%	-
UNI SYSTEMS MAE France	67%	33%	-	100%	-
Spesialist	100%	-	-	100%	-
Staff	50%	50%	-	100%	-
ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΕΕ	83%	17%	29%	43%	28%
BOD	83%	17%	-	-	100%
Consultant	100%	-	-	-	100%
CEO	100%	-	-	-	100%
GD	100%	-	-	-	100%
Director	71%	29%	-	14%	86%
Manager	64%	36%	-	50%	50%
Supervisor	73%	27%	-	60%	40%
Specialist	96%	4%	-	60%	40%
Team Leader	100%	-	-	-	100%
Staff	84%	16%	32%	43%	25%
ΣΥΝΟΛΑ	74%	26%	20%	57%	24%

*Σημείωση: Στους ανωτέρω Πίνακες δε συμπεριλαμβάνονται τα 10 μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.

Ουσιαστικό θέμα **Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους**

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]



Ο Όμιλος, αξιολογεί συνεχώς τις συνθήκες της αγοράς και προσφέρει στους εργαζόμενους του ανταγωνιστικές αμοιβές. Όλες οι θέσεις εργασίας έχουν αξιολογηθεί και βαθμολογηθεί με βάση τη σχετική βαρύτητα που προκύπτει από τους παράγοντες αξιολόγησής τους, ώστε να εξασφαλίζεται η εσωτερική ισοτιμία. Παράλληλα, συγκρίνονται με την αγορά, ώστε το εύρος των αμοιβών τους να είναι ανταγωνιστικό και να δίνει τη δυνατότητα προσέλκυσης ικανών και ταλαντούχων υποψηφίων. Ένα μεγάλο εύρος παροχών συνοδεύει την κάθε θέση και πλαισιώνει το συνολικό πακέτο αποδοχών της, ώστε οι εταιρείες να αποτελούν εργοδότη επιλογής για υποψήφιους, καθώς και τους ίδιους τους εργαζόμενους.

Όλες οι εταιρείες του Ομίλου φροντίζουν να είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους απέναντι στους εργαζόμενους και οι πληρωμές της μισθοδοσίας πραγματοποιούνται σε συγκεκριμένες ημερομηνίες χωρίς καθυστερήσεις.

Εφαρμόζονται συστήματα αμοιβών τα οποία είναι συνδεδεμένα με τις πρακτικές που εφαρμόζονται στην αγορά, ώστε να επιτυγχάνεται αφενός η εσωτερική ισορροπία σε σχέση με τις αμοιβές και αφετέρου η ανταγωνιστικότητα σε σχέση με την αγορά.

Για τον σχεδιασμό του συστήματος αμοιβών έχουν ληφθεί υπόψη τα παρακάτω:

Α. Σχεδιασμός & Αξιολόγηση Θέσεων Εργασίας

Περιλαμβάνει τον καθορισμό και την περιγραφή των θέσεων εργασίας καθώς και την αξιολόγηση της βαρύτητας που έχουν για τον οργανισμό. Αναλυτικότερα, στο σύστημα καταγράφονται και αξιολογούνται οι απαιτήσεις των ρόλων, με σκοπό την υποστήριξη και καθοδήγηση των εργαζομένων ανά grade/βαθμίδα, καθώς και η ισότιμη αντιμετώπιση και αμοιβή των εργαζομένων σύμφωνα με τα επίπεδα διαβάθμισης. Για την αξιολόγηση των θέσεων εργασίας ακολουθείται το μοντέλο της Willis Tower Watson. Όλες οι θέσεις βαθμολογούνται (Grading System) βάσει του μοντέλου και κατηγοριοποιούνται με βάση το Level και το Job Family.

Β. Σταθερές Αμοιβές (Fixed)

- Καθορίζεται η Πολιτική Αμοιβών ώστε να είναι ανταγωνιστική με την αγορά.
- Δημιουργούνται τα Salary Ranges για κάθε grade σε

συνδυασμό και με τα job Family με βάση στοιχεία της αγοράς και οριοθετημένα μισθολογικά όρια.

- Ελέγχονται οι μισθοί βάσει των Salary Ranges (Compa - Ratio).

Γ. Παροχές (Benefits)

[GRI 401-2]

Στον Όμιλο Quest η διαφοροποίηση στις παροχές αφορά μόνο στον τύπο σύμβασης (ορισμένου - αορίστου) και δίνονται με βάση τη θέση και το επίπεδο (Level & Grade).

Δ. Μεταβλητές Αμοιβές (Variable)

Εφαρμόζεται σύστημα μεταβλητών αμοιβών, το οποίο συνδέεται με την απόδοση της εταιρείας και την ατομική απόδοση. Οι μεταβλητές αμοιβές δίνουν επιπλέον κίνητρο στους εργαζόμενους για την επίτευξη των εταιρικών και ατομικών στόχων και λειτουργούν ανταγωνιστικά με την αγορά για την διακράτηση των εργαζομένων στον Όμιλο.

Κατά το 2021 ο Όμιλος θα προχωρήσει σε συνεργασία με Σύμβουλο σε αξιολόγηση του Σχήματος Bonus, καθώς και Benchmarking των αμοιβών των Executives.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 401-2, Δείκτης ESG A-G4]

Οι παροχές που λαμβάνουν οι αορίστου χρόνου εργαζόμενοι και δεν λαμβάνουν οι ορισμένου είναι οι ακόλουθες:

- Ιατροφαρμακευτικό Πρόγραμμα (προσωπικού και προστατευόμενων Μελών).
- Ομαδικό Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα (εθελοντικό πρόγραμμα για Grade >13, δηλαδή τους Manager).
- Παροχή Εταιρικού Αυτοκινήτου & καυσίμων (βάσει επιπέδου και θέσης).
- Στάθμευση (βάσει επιπέδου και διαθεσιμότητας κτηριακών εγκαταστάσεων).
- Σύνδεση Εταιρικού Κινητού (ανάλογα με τη θέση εργασίας).
- Δάνεια προς το Προσωπικό.

- Διατακτικές σίτισης (βάσει θέσης).
- Πρόγραμμα Check Up (για το επίπεδο από Manager και άνω).
- Δώρο γάμου, Δώρο γέννησης παιδιού και Δώρο εισαγωγής παιδιού σε ΑΕΙ, ΤΕΙ.

Εργαζόμενοι αορίστου και ορισμένου λαμβάνουν τις ακόλουθες παροχές:

- Δωρεάν Ροφήματα.
- Εκπτώσεις σε Προϊόντα και Υπηρεσίες του Ομίλου.
- Προγράμματα ευεξίας.
- Πρόγραμμα Συμβουλευτικής Ψυχολογικής Υποστήριξης, Γυμναστήριο και Προγράμματα Γυμναστικής.

ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	Μεταβλητές Αμοιβές
2019	31%
2020	23%

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΟΥ	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Βελτίωση κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες (5% αύξηση) του ποσοστού ικανοποίησης στην αξιοκρατία μέσω της έρευνας ικανοποίησης.	Η έρευνα πραγματοποιείται ανά 2 έτη (επανάληψη 2021).	Βελτίωση κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες (5% αύξηση) του ποσοστού ικανοποίησης στην αξιοκρατία μέσω της έρευνας ικανοποίησης.



Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7]



Στον Όμιλο Quest, εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, το οποίο βασίζεται στις πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας, Φυσικής Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.



Βασικό συστατικό του συστήματος είναι η αξιολόγηση, πρόβλεψη και πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Ο εντοπισμός και η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου γίνεται από τους τεχνικούς συμβούλους υγείας (Ιατρος Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφάλειας) της κάθε εγκατάστασης της εταιρείας ξεχωριστά, σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας. Καταγράφεται στην γραπτή Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (MEEK), η οποία περιλαμβάνει, εκτός της καταγραφής των κινδύνων, οδηγίες διαχείρισης ατυχημάτων καθώς και εκπαιδευτικό υλικό για την πρόληψη του κινδύνου. Η MEEK επικαιροποιείται όταν προκύπτει κάποια αλλαγή στις εγκαταστάσεις ή σε διαδικασίες εργασίας.

Στο πλαίσιο του συστήματος, πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις σε θέματα ασφαλείας, γίνονται συστηματικοί περιοδικοί έλεγχοι των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας, σε συχνότητα που εξαρτάται από το πλήθος των εργαζομένων κάθε εγκατάστασης και προτείνονται ενδεχόμενες αλλαγές ή οδηγίες για την ορθή πραγματοποίηση της εργασίας ή τροποποίηση/βελτίωση εξοπλισμού. Τα εργατικά ατυχήματα, αν προκύψουν, καταγράφονται σε ειδικό έντυπο, που περιλαμβάνει πληροφορίες για την διερεύνηση, αξιολόγηση και αποφυγή τους στο μέλλον.

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου Quest κατόπιν εκπαίδευσης, είναι σε θέση να γνωρίζουν πιθανούς κινδύνους και να τους αναφέρουν στα αρμόδια όργανα της εταιρείας, είτε απευθείας είτε μέσω των εκπροσώπων τους (στις εταιρείες που υφίσταται σωματείο εργαζομένων), ενώ οφείλουν να παύσουν την ροή της εργασίας τους αν υπάρχει κίνδυνος για την υγεία και την ασφάλειά τους.

Για κάθε αναγνωρισμένο κίνδυνο, ακολουθούνται όλες οι ενέργειες που προβλέπονται από το νόμο ή/και τις πολιτικές και διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί.

Όλοι οι εργαζόμενοι καλύπτονται για ενδεχόμενες ανάγκες ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου. Πλέον των καλύψεων του συμβολαίου, παρέχεται δωρεάν εθελοντικός αντιγριπικός εμβολιασμός για όλους τους εργαζόμενους.

Επίσης, παρέχεται πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής – τηλεφωνική επικοινωνία και ατομικές συνεδρίες – για τους εργαζόμενους και τα μέλη της οικογένειάς τους, για θέματα που είτε αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον, είτε εκτός αυτού, οικογενειακά ζητήματα, θέματα εθισμού κ.λπ.

Ειδικά για το 2020, για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19, εφαρμόσαμε μια πλεάδα από ενέργειες και μέτρα, τα οποία

ακολουθούν συνοπτικά:

- Διάρκη ενημέρωση για την εξέλιξη της πανδημίας μέσω intranet, εταιρικών social media, online συναντήσεων με κάθε τμήμα χωριστά, αφισών και emails.
- Συστηματική επισήμανση στους εργαζόμενους των μέτρων και διαδικασιών υγιεινής.
- Τηλεργασία για περίπου 1.000 εργαζόμενους – το 99% εργαζομένων που δεν ήταν αναγκαία η φυσική παρουσία. Ο Όμιλος διαθέτει σύγχρονες και ασφαλείς υποδομές ICT, που έκαναν εφικτή από την πρώτη ημέρα την τηλεργασία, χωρίς κανένα πρόβλημα.
- Παροχή επιπλέον laptops στους εργαζόμενους για ενίσχυση της τηλεργασίας.
- Διάρκη υποστήριξη από τα τμήματα Ανθρωπίνου Δυναμικού και IT.
- Αξιοποίηση υποδομών και λειτουργία κέντρων εξυπηρέτησης πελατών απομακρυσμένα, ώστε να περιοριστεί η μετακίνηση των εργαζομένων.
- Προμήθεια υλικών – μάσκες, γάντια, αντισηπτικά–στους εργαζόμενους, με ιδιαίτερη μέριμνα για τους εργαζόμενους στα κέντρα διαλογής, logistics και στις παραδόσεις.
- Συνέχιση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης και προσαρμογή αυτών σε μορφή e-learning και ενίσχυση της εκπαίδευσης μέσω LinkedIn Learning.
- Επισταμένη καθαριότητα, απολύμανση και διάθεση αντισηπτικών σε όλα τα κτήρια. Γενική απολύμανση από εξειδικευμένα συνεργεία τα σαββατοκύριακα εναλλάξ στα κτήρια.
- Υποχρεωτική θερμομέτρηση για όλους και τοποθέτηση ειδικών χαλιών στις εισόδους.
- Διαμόρφωση κοινόχρηστων χώρων και ειδική σήμανση, ώστε να αποφεύγεται η στενή επαφή.
- Διάρκη ψυχολογική υποστήριξη των εργαζομένων και των οικογενειών τους, από την εξειδικευμένη υπηρεσία EAP HELLAS.
- Δημιουργία πλάνων επιστροφής στην εργασία, σύμφωνα με τις οδηγίες της πολιτείας.
- Διεξαγωγή προληπτικών tests στους εργαζόμενους, τόσο με οργάνωση αυτών στα κτήρια των εταιρειών, όσο και σε συνεργασία με περισσότερα από 15 διαγνωστικά κέντρα.
- Διεξαγωγή έρευνας σε σχέση με την τηλεργασία και την ικανοποίηση από το μοντέλο λειτουργίας (το 98% των εργαζομένων δήλωσαν ικανοποιημένοι).
- Παροχή ευέλικτου ωραρίου για όσους έπρεπε να βρίσκονται με φυσική παρουσία στο χώρο εργασίας, για την προστασία των εργαζομένων και τον περιορισμό της μετακίνησης σε ώρες αιχμής.
- Παροχή ευέλικτου ωραρίου σε γονείς με παιδιά σε τηλε-εκπαίδευση.
- Αλλαγή / ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών, ώστε να επιτυγχάνεται η απρόσκοπτη λειτουργία, χωρίς φυσική παρουσία. Παράδειγμα αποτελεί η υλοποίηση εφαρμογής ψηφιακών υπογραφών και η ηλεκτρονική διαχείριση βεβαιώσεων κυκλοφορίας και εγκρίσεων.
- Παροχή bonus σε εξειδικευμένες ομάδες εργαζομένων που εργάστηκαν σε ειδικές συνθήκες.
- Ενίσχυση ανθρωπίνου δυναμικού, μηδενική μείωση εισοδήματος και μηδενικές καταγγελίες σύμβασης εργασίας.

- Οργάνωση και παρακίνηση εργαζομένων για συμμετοχή σε εθελοντική αιμοδοσία.
- Αναδιαμόρφωση χώρων επίσκεψης πελατών (καταστήματα, reception service) με προστατευτικά plexi glass και σήμανση των χώρων.

QUEST EUZHN / Ευεξία και ποιότητα ζωής

Ο Όμιλος οργανώνει διάφορες δράσεις για την ευεξία των εργαζομένων και παρότρυνσης προς έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής, όπως για παράδειγμα γιορτές για την οικογένεια των εργαζομένων, γνωριμία των παιδιών με το εργασιακό περιβάλλον

(«Με τα παιδιά στη δουλειά»), μαθήματα γυμναστικής & Pilates, παρουσιάσεις επίκαιρων θεμάτων για την υγεία, ασφάλεια και ευεξία, κ.ά.

Το 2020, λόγω των συνθηκών της πανδημίας, πολλές δράσεις δεν υλοποιήθηκαν. Οι δράσεις θα εκκινήσουν πάλι, μόλις είναι εφικτό.

Πρόγραμμα Ψυχολογικής Υποστήριξης

Από το 2019, σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS, εφαρμόζεται στον Όμιλο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης – τηλεφωνική επικοινωνία και ατομικές συνεδρίες – για τους εργαζομένους των εταιρειών και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

Εργαζόμενοι που υπάγονται στο σύστημα διαχείρισης υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία

Στο σύστημα διαχείρισης επαγγελματικής υγιεινής και ασφάλειας συμμετέχει το 100% των εργαζομένων στις εταιρείες, του ομίλου που απασχολούνται με σύμβαση αορίστου είτε ορισμένου χρόνου, είτε μερικής είτε πλήρους απασχόλησης.

που αφορούν στη φύση της εργασιακής σχέσης και στη διαχείριση προσωπικών δεδομένων, καθώς και οι εποπτευόμενοι με συμβάσεις ανεξαρτήτων υπηρεσιών στις εταιρείες του Ομίλου.

Δεν συμμετέχουν σε αυτό οι εργαζόμενοι στα καταστήματα των αποκλειστικών αντιπροσώπων που αφορούν στην ACS, για λόγους

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων/επαγγελματικών ασθενειών.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων/επαγγελματικών ασθενειών.
Μ.Ο 10% του προσωπικού σε απασχόληση με τηλεργασία (βάσει απαιτήσεων νομοθεσίας λόγω πανδημίας και αντικείμενο εργασίας).	Επίτευξη 100%.	Μ.Ο του προσωπικού σε απασχόληση με τηλεργασία 50%-60% για τις θέσεις που δύναται να απασχοληθούν με τηλεργασία (ανάλογα με το αντικείμενο της εταιρείας) και για όσο χρόνο απαιτείται.

Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των εργαζομένων αποτελεί κύρια προτεραιότητα για τον Όμιλο Quest και μέρος της κουλτούρας του. Διαθέτουμε εξειδικευμένο τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Προσωπικού, που σχεδιάζει και υλοποιεί ένα ευρύ πρόγραμμα

επιμόρφωσης για όλες τις βαθμίδες των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι παροτρύνονται να συμμετέχουν στα προγράμματα αυτά, βελτιώνοντας τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εργασιακή τους συμπεριφορά.



Η ολοκληρωμένη προσέγγιση στην ανάπτυξη των εργαζομένων - και με δεδομένη τη φύση των δραστηριοτήτων μας, που σε πολύ μεγάλο βαθμό είναι εντάσεως εργασίας και ποιότητας Ανθρώπινου Δυναμικού - συμβάλλει ουσιαστικά στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας και της επίτευξης των στόχων μας. Επιπλέον, εξασφαλίζει την καλύτερη εξυπηρέτηση και μεταφορά τεχνογνωσίας στους πελάτες και τη διατήρηση ατόμων υψηλού επιπέδου στον Όμιλο. Ταυτόχρονα εφοδιάζει τους εργαζομένους με γνώσεις και δεξιότητες, που τους βοηθούν να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και προκλήσεις εργασίας στο σύγχρονο ψηφιακό κόσμο και να εφοδιαστούν με εργαλεία για τη μελλοντική τους εξέλιξη.

Πολιτική Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης

Η Πολιτική Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης, διασφαλίζει τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζεται η διαδικασία εκπαίδευσης, από όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Το πλάνο Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού υλοποιείται σε όλο το εύρος του Ομίλου, καλύπτοντας τομείς, όπως η Ανάπτυξη Διοικητικών Δεξιοτήτων, η δημιουργία Ομιλικής Κουλτούρας και η εκπαίδευση σε εξειδικευμένες Τεχνικές και Επαγγελματικές περιοχές. Επιμέρους στόχοι του τμήματος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης του Οργανισμού αποτελούν η ανάπτυξη και ενδυνάμωση των εργαζομένων του Ομίλου με τις αξίες, τις συμπεριφορές και τις ικανότητες που απαιτούνται για την επιτυχή ανταπόκριση των τελευταίων στους στρατηγικούς στόχους του Οργανισμού, καθώς και η αξιοποίηση συστημάτων και διαδικασιών Ανθρώπινου Δυναμικού για τη διαρκή ενίσχυση μίας κουλτούρας υψηλής απόδοσης, με έμφαση στην αξιοκρατία και τη συνεργασία.

Το πρόγραμμα εκπαίδευσης και ανάπτυξης εργαζομένων του Ομίλου περιλαμβάνει ανάπτυξη διοικητικών δεξιοτήτων, τεχνικές και επαγγελματικές εκπαιδεύσεις, εξειδικευμένα προγράμματα εκπαίδευσης και πιστοποίησης, βάσει αναγνωρισμένων αναγκών και εξειδικευμένο πρόγραμμα για τους High Potential (ταλέντα) εργαζομένους στον Όμιλο. Το πρόγραμμα αποτελεί μια σύνθεση δράσεων που αποσκοπούν στην ανάπτυξη ή /και περαιτέρω ενίσχυση ιδιοτήτων ηγεσίας, στρατηγικής σκέψης και οργανωτικής ευαισθησίας. Το 2020 λόγω της πανδημίας πολλές δράσεις δεν υλοποιήθηκαν και προγραμματίζονται να διεξαχθούν, όταν το επιτρέψουν οι συνθήκες.

Διαχείριση Ταλέντων

Στρατηγική προτεραιότητα για τον Όμιλο Quest αποτελεί η υλοποίηση του προγράμματος Talent Management με κύριους άξονες το Talent Development, για τη διατήρηση στον Οργανισμό των ταλέντων και το Talent Attraction, για τον εντοπισμό και την πρόσληψη νέων ταλέντων. Το 2020 ολοκληρώθηκε η υλοποίηση των δράσεων που είχαν σχεδιαστεί για την πρώτη ομάδα ταλέντων του Ομίλου. Στο πρόγραμμα συμμετείχαν οι 97 εργαζόμενοι που το 2018 εντοπίστηκαν μέσα από συγκεκριμένη διαδικασία και χαρακτηρίστηκαν ως High Performers και High Potentials και αποτελούν το talent pool του Ομίλου Quest. Το Talent Management αποτελεί πλέον μια σταθερή διαδικασία του οργανισμού η οποία αναθεωρείται κάθε 2 χρόνια περίπου όταν ολοκληρώνεται η υλοποίηση προγραμματισμένων δράσεων.

MIND THE CODE / πρόγραμμα talent attraction

Τον Σεπτέμβριο 2019 υλοποιήθηκε για πρώτη φορά το πρόγραμμα υποτροφιών Mind the <Code> για τον Όμιλο, με στόχο να παρέχει

σε νέους ανθρώπους επίκαιρη και ουσιαστική γνώση γύρω από τις τεχνολογίες προγραμματισμού java&.NET και ταυτόχρονα να τους δώσει τη δυνατότητα να εργασθούν στις εταιρείες του Ομίλου Info Quest Technologies, Uni Systems, Cardlink και ACS. Παρόμοια δράση, εάν το επιτρέψουν οι συνθήκες λόγω της πανδημίας, θα πραγματοποιηθεί το 2021.

Διαρκής Εκπαίδευση

Mini MBA

Το πρόγραμμα Quest Mini MBA, υλοποιείται κάθε 2 έτη. Έχει σχεδιαστεί από το ALBA, αποκλειστικά για τις ανάγκες του Ομίλου. Κάθε διετία επιλεγμένοι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται σε ενότητες, όπως διαχείριση της αλλαγής, καινοτομία, διαμόρφωση στρατηγικής, οικονομικά, management, marketing, κ.λπ. και εξοπλίζονται με γνώσεις που προσδίδουν αξία στους ίδιους και στον Όμιλο.

Προγράμματα e-Learning

Λόγω της πανδημίας COVID-19, κατά τη διάρκεια του 2020 ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στα online trainings. Πραγματοποιήθηκαν πλήθος τεχνικών και επαγγελματικών εκπαιδεύσεων online, ενώ εργαζόμενοι του Ομίλου παρακολούθησαν εξειδικευμένα online προγράμματα εκπαίδευσης, αξιοποιώντας διεθνείς πλατφόρμες e-Learning, όπως το LinkedIn Learning & Pluralsight.

Εκπαιδευτικό σεμινάριο Storytelling & Presentation Skills

Το 2020 σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ένα πρόγραμμα storytelling για τις ανάγκες των Directors και Managers του Ομίλου, το οποίο ξεκίνησε να υλοποιείται το 2019 και ολοκληρώθηκε το 2020.

Τεχνικές και Επαγγελματικές Εκπαιδεύσεις

Οι τεχνικές εκπαιδεύσεις πραγματοποιούνται σε κάθε εταιρεία σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες τους. Την ευθύνη σχεδιασμού και συντονισμού των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης σε soft skills, leadership και mini MBA, έχει το τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Προσωπικού (Training & Development department). Για τη διεκπεραίωση των προγραμμάτων, απαιτείται η συνεργασία με τους υπεύθυνους Ανθρώπινου Δυναμικού των εταιρειών. Την ευθύνη για την ανάπτυξη τεχνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων έχουν οι Διευθυντές των τμημάτων σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της εκάστοτε εταιρείας.

Κουλτούρα Ομίλου / Ενίσχυση Ομαδικότητας

- **Team Building Event:** Η καθιερωμένη ετήσια δράση δεν μπόρεσε να πραγματοποιηθεί το 2020 λόγω των συνθηκών πανδημίας.
- **Ομιλικό portal TMHereWeAre:** Με στόχο την επικοινωνία των Αξιών και των Αρχών του Ομίλου σε συνεχή βάση, αλλά και την ανάδειξη πρωτοβουλιών ατομικών ή εταιρικών, τη σύσφιξη σχέσεων και τη δημιουργία ενιαίας κουλτούρας, ο Όμιλος διαθέτει το εξειδικευμένο Portal "HereWeAre".
- **Πρόγραμμα TMLiving our Values:** Ο Όμιλος Quest δίνει ιδιαίτερη σημασία στη διάδοση και στην καλλιέργεια των Αρχών και των Αξιών του. Σε αυτό το πλαίσιο, υλοποιείται το πρόγραμμα "Living Our Values", ώστε να αναδεικνύονται οι κοινές αξίες των εργαζομένων στις διαφορετικές εταιρείες του Ομίλου και, με βιωματικό τρόπο, να αποτελούν γνώμονα δράσης στην καθημερινή εργασία. Το 2021 θα δοθεί έμφαση στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης, και της ευαισθητοποίησης σε θέματα ηθικής και σεξουαλικής παρενόχλησης.

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρώπινου Δυναμικού, αποτελεί θεμελιώδη διαδικασία ανάπτυξης των εργαζομένων. Πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο, μέσω συμπλήρωσης σχετικού εντύπου και υποβολής σχολίων από τον εργαζόμενο και τον προϊστάμενό του και με προσωπική συνέντευξη, όπου γίνεται η ανασκόπηση του έτους και συμφωνούνται οι ατομικοί στόχοι κάθε εργαζομένου για το επόμενο έτος, καθώς και οι περιοχές προσωπικής βελτίωσης. Σημειώνεται ότι η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιείται για το 100% των εργαζομένων του Ομίλου, οι οποίοι εν συνεχεία ενημερώνονται από τους προϊστάμενούς τους για την επίδοση και την εξέλιξή τους.

Αξιολόγηση Διοικητικού / Bottom up Αξιολόγηση και 360° Αξιολόγηση

Η έρευνα Bottom up αφορά στην αξιολόγηση των Managers και Προϊσταμένων από τους υφισταμένους τους, ενώ η σφαιρική

αξιολόγηση 360° αφορά σε Directors & CEOs. Η έρευνα Bottom up ξεκίνησε το 2020 και θα ολοκληρωθεί το 2021. Η αξιολόγηση 360° της Ανώτατης Διοίκησης θα πραγματοποιηθεί το 2021.

Συστήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η υποστήριξη του έργου του τμήματος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης, υλοποιείται με συστήματα που συνδυάζουν υπηρεσιακά δεδομένα των εργαζομένων με οργανωτικές δομές και βοηθούν στην προαγωγή υψηλής απόδοσης και στη βέλτιστη διαχείριση της ανάπτυξης των εργαζομένων. Το 2019 πραγματοποιήθηκε περαιτέρω παραμετροποίηση του συστήματος Ανθρωπίνων Πόρων "Orion" σχετικά με την υλοποίηση περισσότερων self service δυνατοτήτων για βασικές λειτουργίες του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-3, Δείκτες ESG C-S4, A-S2]

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	2018	2019	2020
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης (σύνολο Ομίλου)	13.711	28.303	17.708
M.O. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (σύνολο Ομίλου)	8,57	16,99	8,9
Δαπάνη Εκπαίδευσης (σύνολο Ομίλου)	€350.000	€495.659 (+ 42%)	€182.796 (-63%)
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης (εταιρείες που απολογίζονται)	9.775	24.911	16.292
M.O. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (εταιρείες που απολογίζονται)	6,88	16,82	9,1
Δαπάνη Εκπαίδευσης (εταιρείες που απολογίζονται)	€294.641	€423.982 (+ 44%)	€161.093 (- 62%)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ (ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ, 2020)						
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλλο	A	11.909	Γ	5.799		
Πλήθος εργαζομένων κατά φύλλο που εκπαιδεύτηκαν	A	516	Γ	258		
M.O. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλλο (Σύνολο ωρών κατάρτισης ανά φύλλο/ πλήθος εργαζομένων ανά φύλλο)	A	8,2	Γ	10,8		
M.O. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων (σύνολο ωρών κατάρτισης ανά κατηγορία εργαζομένων / συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά κατηγορία)	Διοίκηση	Υποστηρικτικές Υπηρεσίες	Εμπορικό	Τεχνικό	Operations	Σύνολο
	916	3.359	4.361	1.845	7.227	17.708
	20,8	10,3	13,9	9,7	6,5	8,9

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΟΜΙΛΟΥ ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ (ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ, 2020)
 (συνέχεια)

Πλήθος Τεχνικών Πιστοποιήσεων	138			
% εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν	774 συμμετοχές (39%)			
Σύνολο ανθρωποωρών τεχνικής εκπαίδευσης	1.793			
Σύνολο ανθρωποωρών τεχνικής εκπαίδευσης κατά φύλλο	A	838	Γ	955
Πλήθος εργαζομένων κατά φύλο που εκπαιδεύτηκαν τεχνικά	A	28	Γ	11

Κατάρτιση Εργαζομένων ως προς τις αποδοχές

ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	Μ.Ο. ωρών κατάρτισης για το 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες συνολικές αποδοχές	Μ.Ο. ωρών κατάρτισης για το 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές αποδοχές
2019	31	14
2020	17	7

Η μείωση στις ανθρωποώρες και αντίστοιχα στις δαπάνες εκπαίδευσης οφείλεται στη μη διεξαγωγή -λόγω της πανδημίας COVID-19- σημαντικών προγραμμάτων, όπως το Quest Mini MBA, ο άξονας του προγράμματος talent που αφορούσε εκπαίδευση στελεχών στο εξωτερικό, η υλοποίηση εκπαιδεύσεων σε On line μορφή κ.ά.

- **Τακτική Αξιολόγηση:** Το 100% των εργαζομένων ανεξαρτήτως θέσης ή φύλου λαμβάνουν κάθε έτος τακτική αξιολόγηση.

- **e-Learning:** Το 2020 πραγματοποιήθηκαν 5.803 ώρες linkedin e-learning και 2.714 ώρες technical e-learning (Plural sight και Udemyl).
- **Quest Mini MBA:** Ο 5ος κύκλος Quest Mini MBA θα πραγματοποιηθεί το 2021 εφόσον οι συνθήκες της πανδημίας το επιτρέψουν.
- **Talent Development Program:** Το 2020 πραγματοποιήθηκαν 320 ώρες εκπαίδευσης για τους High Potentials.
- **Storytelling & Presentation Skills:** Το Πρόγραμμα παρακολούθησαν 114 στελέχη.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
15% αύξηση των ατόμων που αξιοποιούν ηλεκτρονικές πλατφόρμες.	68% αύξηση.	Διατήρηση ή/και μικρή περαιτέρω αύξηση του ποσοστού.
15% αύξηση των ολοκληρωμένων courses – ολοκληρωμένων videos μέσα από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες.	• 98% αύξηση ολοκληρωμένων courses. • 134% ολοκλήρωση videos.	
15% αύξηση του Μ.Ο των ωρών εκπαίδευσης ανά άτομο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες.	• 110% αύξηση ωρών. • Η συμμετοχή ήταν πολύ μεγαλύτερη δεδομένου ότι προσφέρθηκαν ανοιχτά courses σε όλους τους εργαζόμενους για την τηλεργασία, ανεξάρτητα εάν είχαν άδεια ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Τα στοιχεία της συνολικής συμμετοχής δεν δύναται να καταγραφούν από το σύστημα.	
100% των εργαζομένων να συνεχίσουν να λαμβάνουν συστηματική αξιολόγηση.	Επίτευξη 100%.	100% των εργαζομένων να συνεχίσουν να λαμβάνουν συστηματική αξιολόγηση.
Επιλογή των εργαζομένων που θα συμμετάσχουν στον 5ο κύκλο του Quest Mini MBA που θα πραγματοποιηθεί το 2021.	Δεν επιλέχθηκε η επιλογή της online εκπαίδευσης για αυτό και όλη η διαδικασία έχει μεταφερθεί για το 2021.	Επιλογή συμμετεχόντων στον MiniMBA .

Συνεισφορά στην Κοινωνία

Κοινωνία / Quest for a Better Society

Ο Όμιλος Quest και οι εταιρείες του, έχοντας ως αρχή, ότι μία επιχείρηση ευημερεί, όταν η κοινωνία όπου δραστηριοποιείται ευημερεί, υλοποιούν εστιασμένες κοινωνικές δράσεις, εντός της Ελλάδος, που στοχεύουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής και τη μετάβαση της χώρας στην ψηφιακή εποχή. Οι δράσεις επικεντρώνονται:

- Στην ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας, με τη χρήση των νέων τεχνολογιών που οδηγούν στην καινοτομία.
- Στην ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης, με τη χρήση σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων.
- Στην καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των κοινωνικών ανισοτήτων, σε συνεργασία με έγκυρους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

Υποστηρίζοντας την κοινωνία για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19

Το 2020 ο Όμιλος Quest, ως ενεργό μέλος της κοινωνίας μας και με μεγάλη ενσυναίσθηση, στάθηκε αρωγός στη συλλογική προσπάθεια της χώρας μας να ανταποκριθεί στις επιπτώσεις της πανδημίας. Οι πρωτοβουλίες του Ομίλου εστίασαν κυρίως στον τομέα της εκπαίδευσης και τη θεμελιώδη προτεραιότητα να συνεχιστεί η εκπαιδευτική διαδικασία, στη διάθεση τεχνολογικού εξοπλισμού σε κρίσιμους φορείς, ενώ η ACS, πιστή στις αρχές της να βοηθά την κοινωνία όποτε υπάρχει ανάγκη μεγάλης εμβέλειας, συνέβαλε στην υποστήριξη ευπαθών ομάδων.

ο Τηλε-εκπαίδευση / Δωρεά άνω των €400.000

Δωρεά προς το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, με προσφορά 1.018 iPad 4G για την κάλυψη των αναγκών δημοτικών σχολείων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, μαζί με υπηρεσίες εκπαίδευσης και υποστήριξης του εκπαιδευτικού προσωπικού, που κλήθηκε να χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη τεχνολογία, φέρνοντας τη Δημόσια Εκπαίδευση σε επαφή με το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα ψηφιακής διδασκαλίας της Apple.

ο Μονάδες Υγείας - Δωρεές άνω των €100.000

- Διάθεση 120 φορητών και σταθερών υπολογιστών και 15 πολυμηχανημάτων τελευταίας τεχνολογίας στον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ)- προκειμένου να ανταποκριθεί στο απαιτητικό έργο του.
- Διάθεση 2 συσκευών υψηλής ροής οξυγόνου (αναπνευστήρες) στο νοσοκομείο «Αττικόν».
- Διάθεση 5 ειδικών οθονών στο νοσοκομείο «Η Παμμακάριστος», προκειμένου για την παρακολούθηση της ανάρρωσης των ασθενών.

ο Κοινωνία / Ευπαθείς Ομάδες

Η ACS, δίνοντας προτεραιότητα στις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, μετέφερε πολύτιμο υγειονομικό υλικό προς γηριατρικές μονάδες και κοινωφελείς φορείς σε όλη την Ελλάδα, με περισσότερους από 6.000 ωφελούμενους, στήριξε το έργο ΜΚΟ, μεταφέροντας δωρεάν μεγάλες ποσότητες άλλων αναγκαίων ειδών, ενώ αντίστοιχα έπραξαν και οι κατά τόπους αντιπρόσωποι της.

Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Χορηγία στην Επιτροπή «Ελλάδα 2021»

Το 2020 ο Όμιλος ανταποκρίθηκε στο αίτημα της Επιτροπής «Ελλάδα 2021», υποστηρίζοντας με δωρεάν διάθεση εξοπλισμού πληροφορικής αξίας άνω των €100.000 το έργο της Επιτροπής.

Ενίσχυση της νεανικής επιχειρηματικότητας

IQbility / Εκκολαπτήριο Νεανικής Επιχειρηματικότητας

Από το 2013 δημιουργήσαμε το εκκολαπτήριο νέων επιχειρηματικών δράσεων, IQbility, με στόχο:

- την ανάπτυξη της νεανικής επιχειρηματικότητας,
- τη διοχέτευση της Ελληνικής Προστιθέμενης Αξίας στις διεθνείς αγορές,
- την ανάδειξη νέων ταλαντούχων ανθρώπων,
- την προώθηση της ελληνικής καινοτομίας και ανταγωνιστικότητας,
- την αξιοποίηση της εμπειρίας και των δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου,
- την εταιρική συνεισφορά προς την κοινωνία και την αγορά εργασίας,
- την προσπάθεια μείωσης της διαρροής πνευματικού κεφαλαίου.

Το IQbility ξεκίνησε ως incubator και στην εξέλιξή του συνέχισε με επένδυση απευθείας σε εταιρείες, καθώς με την εξέλιξη του οικοσυστήματος νεοφυών επιχειρήσεων η στρατηγική αυτή προσέδιδε ακόμα μεγαλύτερη αξία στην αγορά. Το IQbility σήμερα έχει εξελιχθεί σε ένα corporate angel fund το οποίο επενδύει (συνήθως μαζί με άλλους επαγγελματίες ή μη επενδυτές) επιλεκτικά σε 1-3 startups ετησίως, από €100.000 έως €300.000.

Ο ιδιαίτερος χαρακτήρας του έγκειται στο γεγονός ότι αποτελεί πιθανότατα τη μοναδική θυγατρική ελληνικού επιχειρηματικού Ομίλου, η οποία αποκτά συστηματικά μετοχικές συμμετοχές σε νεοφυείς επιχειρήσεις, με προσανατολισμό σε startups που έχουν συνέργειες με τις εταιρείες του Ομίλου σε τομείς, όπως tech, fintech services, last mile delivery κλπ. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι, το έργο που επιτελεί το IQbility ως συνδετικός κρίκος των εταιρειών του Ομίλου με την κοινότητα των start ups, συμβάλλοντας στην αλληλεπίδραση με καινοτόμους ανθρώπους, ιδέες και εφαρμογές.

Στα διάρκεια της ζωής του IQbility έχουμε συνδράμει δεκάδες startups και έχουμε συνολικά επενδύσει σε 12 από αυτές. Το συνολικό ποσό της επένδυσης είναι περί τα €2εκ. με ήδη 3 exits.

2 εταιρείες από τις 12 σταμάτησαν τη λειτουργία τους ανεπιτυχώς. Οι υπόλοιπες πραγματοποιούν τζίρους από μερικές εκατοντάδες χιλιάδες έως μερικά εκατομμύρια ευρώ, σε ορισμένες περιπτώσεις σε συνεργασία με εταιρείες του Ομίλου. Παράλληλα, στελέχη και εξωτερικοί συνεργάτες διαθέτουν, ανά έτος, άνω των 2.200 ωρών για mentoring, ενώ δημιουργήθηκαν άνω των 200 εξειδικευμένων θέσεων εργασίας στην ευρύτερη ελληνική αγορά.





8 χρόνια λειτουργία
12 ομάδες επένδυση
10 εταιρείες με επιχειρηματική δραστηριότητα
€2.000.000 συνολική επένδυση Ομίλου
> 200 θέσεις εργασίας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Info Quest Technologies: Πρόγραμμα «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest»

Το μοναδικό για τα ελληνικά δεδομένα, πρόγραμμα φιλοξενίας μαθητών δημόσιων και ιδιωτικών σχολείων στις εγκαταστάσεις παραγωγής και διακίνησης του επιτραπέζιου ηλεκτρονικού υπολογιστή Quest υλοποιείται συστηματικά από την Info Quest Technologies τα τελευταία 17 χρόνια. Στόχος του προγράμματος είναι να προσφερθεί στους μαθητές, μια ουσιαστική εμπειρία εξοικείωσης με την κατασκευή των ηλεκτρονικών υπολογιστών, μία παρουσίαση των σύγχρονων τάσεων στον χώρο της τεχνολογίας, αλλά και μια πρώτη γνωριμία με ένα δομημένο εταιρικό περιβάλλον και στελέχη με εμπειρία να μεταδώσουν τη γνώση τους και να ενθαρρύνουν την καινοτομία. Η δράση «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest» πραγματοποιήθηκε μόνο τους 2 πρώτους μήνες του 2020 και θα επαναληφθεί όταν οι συνθήκες το επιτρέψουν.

iSquare: Πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση»

Η σημασία του **ψηφιακού μετασχηματισμού** της ελληνικής εκπαίδευσης είναι περισσότερο επιτακτική από ποτέ. Η άμεση πρόσβαση στην παγκόσμια γνώση, η δημιουργικότητα, η συνεργασία, η αλληλεπίδραση, αλλά και οι νέες ψηφιακές δεξιότητες, αποτελούν απαραίτητα στοιχεία ενός σύγχρονου εκπαιδευτικού προγράμματος που προετοιμάζει τους αυριανούς πολίτες.

Το πρόγραμμα «**Καινοτομία στην Εκπαίδευση**» αποσκοπεί στην εισαγωγή των κορυφαίων προγραμμάτων και μεθοδολογίας της Apple στην εκπαιδευτική διαδικασία και στοχεύει, μεταξύ άλλων, στην εισαγωγή της Ψηφιακής Τεχνολογίας στη διδασκαλία, τη δημιουργία και τον εμπλουτισμό εκπαιδευτικού περιεχομένου, καθώς και τη διδασκαλία κώδικα προγραμματισμού στα σχολεία, επιδιώκοντας συνεργασία με όλους τους εκπαιδευτικούς φορείς που επιζητούν την **αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό της εκπαιδευτικής διαδικασίας**. Η δράση λαμβάνει υπόψη την οδηγία της UNESCO, σύμφωνα με την οποία η χρήση κινητών υπολογιστικών συσκευών πρέπει να ενθαρρύνεται και να προωθείται σε όλο και περισσότερες δομές της εκπαίδευσης, με απώτερο σκοπό να κατοχυρωθεί επίσημα η χρήση τους σε όλο και περισσότερα μέρη του κόσμου.

iPad 1-1 / UNESCO- ψηφιακή τεχνολογία στην εκπαίδευση

Η iSquare, τα τελευταία 10 χρόνια υλοποιεί το πρόγραμμα "Pad 1-1", με απώτερο στόχο ο κάθε μαθητής να χρησιμοποιεί ένα iPad. Όσα εκπαιδευτικά ιδρύματα είχαν υιοθετήσει αυτό το μοντέλο,

ήταν έτοιμα αμέσως μετά το κλείσιμο των σχολείων λόγω της πανδημίας να εφαρμόσουν αποτελεσματικές διαδικασίες εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Το iPad προσφέρει ασυναγώνιστες δυνατότητες παραγωγικότητας και δημιουργικότητας, αφενός στους μαθητές και αφετέρου στους εκπαιδευτικούς. Η διαδραστική διδασκαλία, οι χιλιάδες εφαρμογές και οι λειτουργίες προσβασιμότητας αναδεικνύουν με τον καλύτερο τρόπο πώς η τεχνολογία μπορεί να συνδράμει καθοριστικά στη διαδικασία της μάθησης. Ήδη, πριν την ένταξη των 1.018 iPad στην εκπαιδευτική διαδικασία περισσότερα από 47 σχολεία και 7.000 μαθητές χρησιμοποιούν ήδη στη χώρα μας το οικοσύστημα της Apple και τα iPads, στην καθημερινή τους διδασκαλία.

Ψηφιοποίηση Σχολικών Βιβλίων (2015 - 2020)

Προκειμένου το διεθνές πρόγραμμα να προσαρμοστεί στις ανάγκες της ελληνικής εκπαιδευτικής κοινότητας, η iSquare συνεργάστηκε με το ΙΤΥΕ Διόφαντος του Υπουργείου Παιδείας και από το 2014 προχώρησε στην ψηφιοποίηση και τον εμπλουτισμό των βιβλίων με διαδραστικό περιεχόμενο, ώστε η πλοήγηση στην εκπαιδευτική ύλη να είναι πιο ευχάριστη και η διαδικασία της διδασκαλίας και της μάθησης πιο φιλική και διαδραστική. Οι μαθητές, οι εκπαιδευτικοί και οι γονείς μπορούν να κατεβάσουν δωρεάν σε συσκευή iPad το ψηφιοποιημένο και εγκεκριμένο από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων εκπαιδευτικό υλικό (25 βιβλία του Δημοτικού και 17 βιβλία του Γυμνασίου), από τον ιστότοπο ebooks.edu.gr. Το υλικό εμπλουτίζεται διαρκώς και προσαρμόζεται στις εκάστοτε αλλαγές του προγράμματος του Υπουργείου.

EduPad / Χρήση Ψηφιακών Εργαλείων στο Σχολικό Περιβάλλον

Ως ένα επιπλέον όχημα ενίσχυσης της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, έχει αναπτυχθεί και διατίθεται δωρεάν η εκπαιδευτική πλατφόρμα «**edupad.gr**». Ο δικτυακός τόπος είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας της iSquare και μιας ομάδας επίλεκτων εκπαιδευτικών. Πρόκειται για ένα σύνολο εκπαιδευτικών εφαρμογών και ψηφιοποιημένων βιβλίων, ταξινομημένων ανά είδος, εκπαιδευτική βαθμίδα και γνωστικό πεδίο, οι οποίες είναι εύκολα προσβάσιμες από μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς κάθε βαθμίδας, από το Νηπιαγωγείο έως και το Λύκειο. Στόχος είναι να βοηθήσει κάθε εμπλεκόμενο στην εκπαιδευτική διαδικασία να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά και να αξιοποιεί τις εκπαιδευτικές εφαρμογές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Mind the <Code> - Πρόγραμμα Υποτροφιών για την εκμάθηση Κώδικα

Το πρόγραμμα υποτροφιών "Mind the <Code>", που εστιάζει στην ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων και στην εκμάθηση διαδεδομένων γλωσσών κώδικα προγραμματισμού σε νέους ανθρώπους δεν πραγματοποιήθηκε όπως ήταν προγραμματισμένο, καθώς η online εκπαίδευση θα στερούσε σημαντικά από την αξία του. Θα πραγματοποιηθεί εκ νέου όταν οι συνθήκες το επιτρέψουν.

Υποστήριξη Εθνικής Ομάδας Κυβερνοασφάλειας & Υποστήριξη Εθνικής Ομάδας

Οι δράσεις των εθνικών Ομάδων δεν πραγματοποιήθηκαν το 2020. Οι εταιρείες του Ομίλου θα συνεχίσουν τη διαχρονική υποστήριξή τους, όταν πραγματοποιηθούν τα προγράμματα.

Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας

Οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, Cardlink και iSquare χορήγησαν τη διοργάνωση του ψηφιακού «10ου Πανοράματος Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας», συμβάλλοντας στην πρωτοβουλία διασύνδεσης της επιχειρηματικής με την εκπαιδευτική κοινότητα.

Υποστήριξη IT Pro | Dev Connections 2020

Το 2020 η Info Quest Technologies υποστήριξε το IT Pro | Dev Connections 2020, ένα από τα μεγαλύτερα events τεχνολογίας με πάνω από 2.000 προγραμματιστές, που πραγματοποιήθηκε ψηφιακά, συμμετέχοντας με ομιλίες στελεχών της.

Φοιτητικός Διαγωνισμός economia / Υποτροφίες

Με στόχο την ενθάρρυνση των φοιτητών στην προσπάθειά τους για μάθηση και κριτική σκέψη, η Info Quest Technologies υποστήριξε ως δωροθέτης το Φοιτητικό Διαγωνισμό economia και το 2020.

Υποστήριξη εκπαιδευτικών δράσεων οργάνωσης «ΠΥΡΝΑ»-

Από το 2013, η ACS παράλληλα στηρίζει το βραβευμένο πρόγραμμα παιδικής φιλαναγνωσίας BIBΛΙΑ ΣΕ ΡΟΔΕΣ®, το οποίο υλοποιεί η μη κερδοσκοπική πολιτιστική εταιρεία ΠΥΡΝΑ. Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Δωρεές εξοπλισμού πληροφορικής

Ανταποκρινόμενες σε αιτήματα σχολικών μονάδων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας δημόσιας εκπαίδευσης για ενίσχυση των υποδομών Πληροφορικής, οι Info Quest Technologies και Uni Systems πρόσφεραν εξοπλισμό πληροφορικής.

Υποστήριξη Cisco Innovation Center

Το 2020 η Info Quest technologies, υποστήριξε τη λειτουργία του Κέντρου Καινοτομίας που δημιούργησε η Cisco στην Θεσσαλονίκη, διαθέτοντας 17 σταθμούς εργασίας για τη λειτουργία του training room. Όταν οι συνθήκες το επιτρέψουν, το Cisco Innovation Center θα λειτουργήσει ως φορέας διάδοσης καινοτόμων ιδεών και πρωτοβουλιών.

Πρακτική Άσκηση Φοιτητών

Συνδέοντας την ποιοτική εκπαίδευση με την προσπάθεια για πλήρη απασχόληση, οι εταιρείες του Ομίλου συνεργάζονται

σταθερά με τα Ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, και προσφέρουν τη δυνατότητα στους φοιτητές να κάνουν πρακτική άσκηση σε αυτές. Κατά τη διάρκεια του 2020, 2 φοιτητές εκπόνησαν πρακτική άσκηση στην Info Quest Technologies. Επίσης στην Unisystems ξεκίνησαν την πρακτική τους 6 φοιτητές εκ των οποίων ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα για 2 φοιτητές, ενώ για 4 αναστάλη λόγω της πανδημίας.

Πρωτόληψη Οδικής Ασφάλειας

Η ACS προσέφερε στο Ελληνικό Ινστιτούτο Έρευνας και Εκπαίδευσης για την Οδική Ασφάλεια και την Πρόληψη και Μείωση των τροχαίων ατυχημάτων «Πάνος Μυλωνάς» υπηρεσίες αποστολών έντυπου προωθητικού υλικού για την πανελλαδικής εμβέλειας ενέργεια «Ευρωπαϊκή Νύχτα χωρίς ατυχήματα». Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Προστασία Πολιτιστικής Κληρονομιάς

Συνεισφέροντας στο έργο του σωματείου «Διάζωμα», οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems και iSquare στήριξαν οικονομικά τον οργανισμό. Συμπληρωματικά, αξίζει να αναφερθεί η συνεργασία της Διεύθυνσης Πολιτισμού και Καινοτομίας της Uni Systems με τον Οργανισμό για την ανάπτυξη σημαντικών έργων στον τομέα. Επιπλέον, η ACS στήριξε οικονομικά την Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού συνεισφέροντας στο πολύ σημαντικό έργο της. Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Οργανισμός "Το Χαμόγελο του Παιδιού"

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest στηρίζουν διαχρονικά το έργο του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού», αναγνωρίζοντας τα οφέλη του στην κοινωνία και τις συντονισμένες προσπάθειές του για ευημερία των παιδιών με επίλυση των προβλημάτων που απειλούν τη διαβίωσή τους.

Το 2020, στο έργο του Οργανισμού συνεισέφεραν όλες σχεδόν οι εταιρείες του Ομίλου Quest με παροχή εξοπλισμού, υπηρεσιών και αγορά προϊόντων. Συμπληρωματικά το ηλεκτρονικό κατάστημα www.you.gr έδινε τη δυνατότητα στους πελάτες του κατά την ολοκλήρωση της αγοράς τους να προσφέρουν δωρεά στον Οργανισμό, χρησιμοποιώντας αυτοματοποιημένα τον PayPal λογαριασμό τους.

Χορηγική προσφορά στον οργανισμό TMΤο Χαμόγελο του Παιδιού

- Platinum χορηγία στον 24ωρο Fund Raising Μαραθώνιο Gaming 2019 του οργανισμού.
- Παροχή αυτοματοποιημένης δυνατότητας χρηματικής δωρεάς για τους πελάτες του you.gr
- Χορηγία δώρου (MI VACUUM σκούπα) για τη λαχειοφόρο αγορά.
- Όπως συστηματικά κάνει κάθε χρόνο η ACS, το 2020 προσέφερε στον Οργανισμό 8.184 αποστολές βάρους μεγαλύτερου των 14,5 τόνων με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική. Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.)

Λόγω των συνθηκών και της τηλεργασίας στο μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων, το πρόγραμμα δεν υλοποιήθηκε το 2020. Θα προγραμματιστεί εκ νέου όταν οι συνθήκες το επιτρέψουν.

Δωρεές εξοπλισμού πληροφορικής

Κάθε χρόνο η Info Quest Technologies υποστηρίζει το Ελληνικό Παιδικό Μουσείο. Αντίστοιχα η Uni Systems διέθεσε περισσότερα από 16 υπολογιστικά συστήματα και εξοπλισμό ICT σε διάφορους φορείς (π.χ. Σ.Ο.Ζ.Ο για τα παιδιά, Μονάδα Κοινωνικής Φροντίδας

Παιδόπολη «Αγ. Βαρβάρα», Κέντρο Βρεφών «Η Μητέρα», ΕΜΠ, 2ο Δημοτικό Σχολείο Γέρακα, Κιβωτός του Κόσμου κ.ά.).

Ενίσχυση δομών υγείας**Εθελοντική Αιμοδοσία**

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest διοργάνωσαν εθελοντική αιμοδοσία σε κεντρικά κτήρια εργασίας, διευκολύνοντας εργαζόμενους που επιθυμούν να προσφέρουν αίμα, αλλά και να επωφεληθούν σε περίπτωση ανάγκης από την Τράπεζα Αίματος, σε συνεργασία με το νοσοκομείο Αμαλία Φλέμινγκ.

	Φιάλες αίμα που συγκεντρώθηκαν (σύνολο Ομίλου Quest)	Φιάλες αίμα που αξιοποιήθηκαν (σύνολο Ομίλου Quest)
2018	73	39
2019	105	37
2020	76	41

Κέντρο Προστασίας του παιδιού Αττικής “Η Μητέρα”

Με αφετηρία την πρωτοβουλία εργαζομένων της Uni Systems και την εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων και της iSquare, διοργανώνεται ένα Charity Bazaar, οι εργαζόμενοι παρασκευάζουν αλμυρά και γλυκά εδέσματα και διαθέτουν τα έσοδα στη δημιουργική απασχόληση παιδιών σε Ιδρύματα. Το 2020 το Charity Bazaar δεν πραγματοποιήθηκε λόγω των συνθηκών.

η Info Quest Technologies δώρισε ένα πολύ ισχυρό workstation και πρόσφερε ένα κινητό τηλέφωνο Xiaomi ικανοποιώντας την ευχή ενός παιδιού.

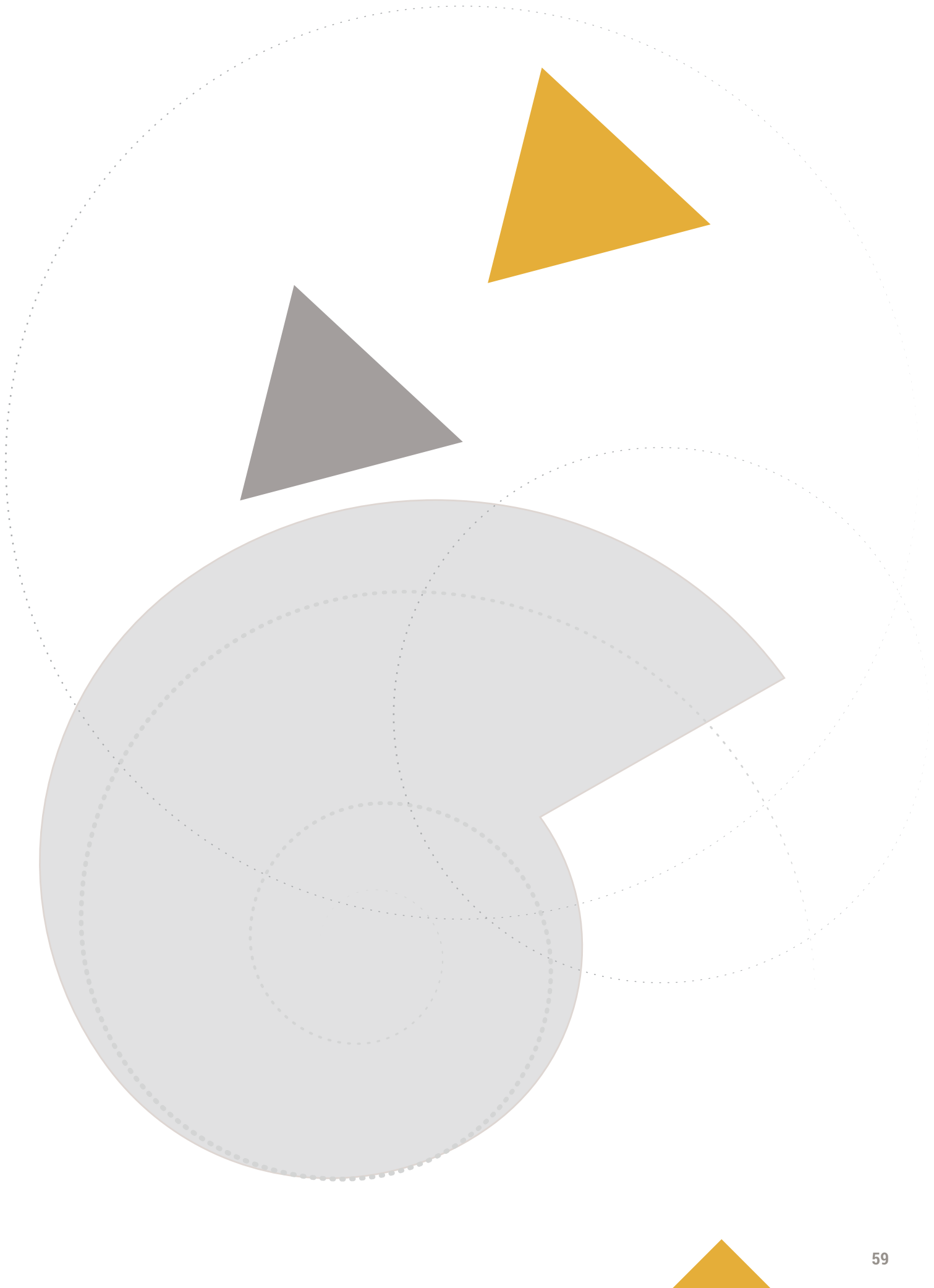
Givmed

Αναλυτικές πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

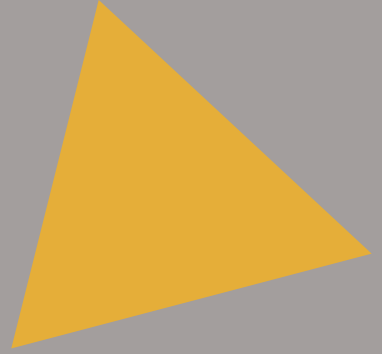
Ίδρυμα “Κάνε μια ευχή - Make a Wish”

Η ACS στηρίζει το έργο του με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική και με χορηγία αποστολών στο πρόγραμμα «Το Αστέρι της Ευχής», ενώ

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Συνέχιση των επιτυχημένων δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς.	Συνεχίστηκαν οι επιτυχημένες δράσεις που επέτρεψαν οι συνθήκες να πραγματοποιηθούν.	Συνέχιση του ίδιου αριθμού δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς.
Συμμετοχή σε δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας του COVID-19 στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.	Υλοποιήθηκαν δράσεις πανελλαδικής εμβέλειας.	Συμμετοχή σε δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19.

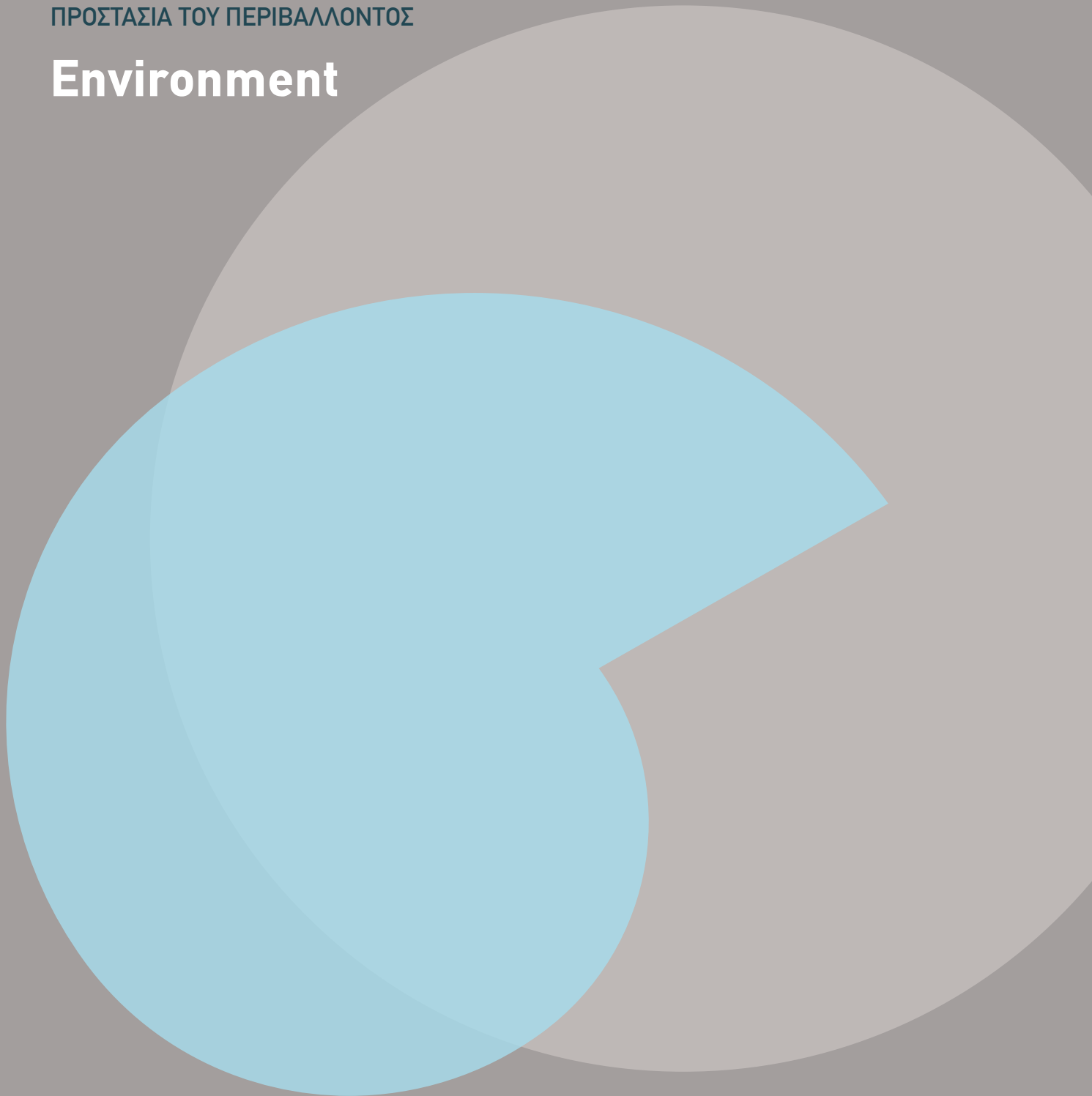


Όμιλος Quest



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Environment



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

ENVIRONMENT

[GRI 102-11, Δείκτης ESG SS-E1]

Ο Όμιλος Quest λειτουργεί με συνείδηση της περιβαλλοντικής του ευθύνης και προσαρμόζει συστηματικά την επιχειρηματική πρακτική στις ανάγκες προστασίας του περιβάλλοντος και της εξοικονόμησης πόρων. Παράλληλα, σχεδιάζει και υλοποιεί πρακτικές -οι οποίες υιοθετούνται από το σύνολο των εταιρειών του- και στοχεύουν στην βραχυπρόθεσμη αλλά και μακροπρόθεσμη ορθή διαχείριση του περιβαλλοντικού τους αποτυπώματος και κατ' επέκταση στο μετριασμό των εκπομπών από τη λειτουργία τους.

Ο Όμιλος διαθέτει Πολιτική Περιβάλλοντος, η οποία αποτελεί και τη βάση της στρατηγικής του γύρω από το Περιβάλλον, και η οποία ξεπερνά τα όρια της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, καθώς βασίζεται στις αρχές της Συμφωνίας των Παρισίων για την Κλιματική Αλλαγή και δίνει ακριβείς κατευθύνσεις στις εταιρείες

για τους παραπάνω αναφερόμενους τομείς/δράσεις. Παράλληλα, οι εταιρείες Info Quest Technologies, η Uni Systems και η ACS, εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, το οποίο είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015, μέσω του οποίου επιτυγχάνονται μετρήσιμα αποτελέσματα που αφορούν στην υπεύθυνη κατανάλωση, την προστασία του κλίματος και τη βελτίωση της υγείας. Συμπληρωματικά, στοχεύουν σε βιώσιμη παραγωγή και κατανάλωση των προϊόντων τους, έτσι ώστε να μην απειλείται η δημόσια υγεία και το περιβάλλον.

Το 2021 ο Όμιλος σκοπεύει να υιοθετήσει νέα Πολιτική αυτοκινήτων, σχετική με τη χρήση οχημάτων νέων οικολογικών τεχνολογιών (υβριδικά ή ηλεκτρικά).



[Δείκτης ESG A-E2]

Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή

Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και της σχετικής Πολιτικής, οι εταιρείες του Ομίλου εξετάζουν και παρακολουθούν κινδύνους και ευκαιρίες, μεταξύ των οποίων και αυτές που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή και μπορεί να επηρεάσουν τις δραστηριότητές τους. Επιπλέον οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems και ACS, ακολουθώντας τις απαιτήσεις του προτύπου περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14001 με το οποίο είναι πιστοποιημένες, παρακολουθούν διεξοδικότερα το θέμα.

Συνοπτικά αναφέροντας, οι εταιρείες τεχνολογίας έχουν αναγνωρίσει ως σημαντικότερους κινδύνους την πιθανή έλλειψη πόρων και πρώτων υλών σε προϊόντα τεχνολογίας, την αύξηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τη λειτουργία και κυρίως από τη χρήση του data center για τη Uni Systems, τυχόν προβλήματα στις μεταφορές των προϊόντων λόγω φυσικών φαινομένων και κλιματικής αλλαγής και τους πολιτικούς ή/και νομικούς κινδύνους, όπως π.χ. τυχόν νέοι νόμοι και κανονισμοί σχετικά με την κλιματική αλλαγή.

Ως ευκαιρίες έχουν αναγνωρισθεί η ανάπτυξη λύσεων που βοηθούν τους πελάτες να μειώσουν το αποτύπωμά τους και οι ευκαιρίες που προκύπτουν από την κυκλική οικονομία.

Η ACS αντίστοιχα παρακολουθεί κινδύνους που αφορούν στη μόλυνση του περιβάλλοντος από τυχόν μη εξουσιοδοτημένη απόρριψη υλικών, την αύξηση εκπομπών ρύπων και θορύβων και τη μείωση φυσικών αποθεμάτων. Ο Όμιλος παρακολουθεί συστηματικά και αναλαμβάνει δράσεις για τη βελτίωση συνολικά του περιβαλλοντικού του αποτυπώματος, με ιδιαίτερη έμφαση στη μείωση της ηλεκτρικής ενέργειας, τη συστηματική ανακύκλωση υλικών και τη μείωση των ρύπων από τις μεταφορές για την ACS. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

[Δείκτης ESG SS-E8]

Ο Όμιλος συμμορφώνεται με τις νομικές απαιτήσεις για τη διαχείριση, τη χρήση και την αποθήκευση χημικών και άλλων επικίνδυνων ουσιών και δεν εμπορεύεται ή χρησιμοποιεί, χημικές ή άλλες επικίνδυνες ουσίες, που υπόκεινται σε εθνικές ή διεθνείς απαγορεύσεις.

Επιπλέον, οι εταιρείες του Ομίλου συμμετέχουν στα επίσημα συστήματα ανακύκλωσης, όπως αυτά ορίζονται από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

[GRI 103-2]

Η δέσμευσή μας για μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος εκτείνεται πέρα από οποιαδήποτε ρυθμιστική συμμόρφωση. Υλοποιούμε συστηματικά ενέργειες για την αναβάθμιση και βελτίωση των κτηριακών και τεχνολογικών υποδομών. Ενδεικτικά αναφέρεται η συνέχιση του προγράμματος αντικατάστασης των λαμπτήρων με νέους, τεχνολογίας LED και η αντικατάσταση παλαιών ενεργοβόρων συσκευών.

Έχουμε θέσει στόχους συνεχούς μείωσης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, στο σύνολο των κτηριακών εγκαταστάσεών μας. Με δεδομένη τη σημαντική αύξηση του κύκλου εργασιών και με στόχο την καλύτερη δυνατή απεικόνιση των δεδομένων και την παρακολούθηση, από το 2018 παρακολουθούνται ετήσια στον Όμιλο Quest οι δείκτες ενεργειακής έντασης (kWh/m²) / € εκ. κύκλου εργασιών και το ισοδύναμο κιλάδων τόνων CO₂ (kt CO₂) / € εκ. κύκλου εργασιών.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 305-2, Δείκτες ESG C-E1, C-E2, C-E3, Δείκτης Quest]

Κατανάλωση ενέργειας ³	2018	2019	2020
Κύκλος Εργασιών Ομίλου (€ εκ.)	497,7	600,3	721,4
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m ²)	148	150	154 ¹
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ (kt CO ₂)	7,59	7,70	4,39 ²
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m ²) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,30	0,25	0,21
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ ανά έτος (kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,015	0,013	0,006 ²

Σημειώσεις:

1. Η αύξηση που παρατηρείται στην Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m²) / € εκ. κύκλου εργασιών» οφείλεται στην αύξηση κατανάλωσης του Data Center (Λ. Κηφισού 119), λόγω αύξησης των εξυπηρετούμενων servers, καθώς και στην αύξηση της δραστηριότητας της ACS.
2. Η διαφοροποίηση του «Ισοδύναμου χιλιάδων τόνων CO₂ ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO₂)», άρα και του ανάλογου δείκτη «Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO₂ ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO₂) / € εκ. κύκλου εργασιών», οφείλεται στη χρήση διαφορετικού συντελεστή μετατροπής. Για πρώτη φορά φέτος η ΔΑΠΕΕΠ δημοσιοποίησε συντελεστή μετατροπής για κάθε πάροχο, λαμβάνοντας υπόψη και την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ. Τα στοιχεία μεταξύ των ετών δεν είναι συγκρίσιμα.
3. Στα παραπάνω στοιχεία δεν συμπεριλαμβάνονται δεδομένα από τα καταστήματα λιανικής iStorm & Mi Store.

Ο Όμιλος έχει επιπλέον εγκαταστήσει **φωτοβολταϊκά δυναμικότητας 190kW** στις οροφές δύο κτηρίων του, για την παραγωγή αντισταθμιστικά πράσινης ενέργειας, τα οποία κατά το 2020 παράγαν, **277.000kWh** ηλεκτρικής ενέργειας, παραγωγή

που αντιστοιχεί στο 21% της ενέργειας που κατανάλωσαν τα δύο κτήρια. Για τον υπολογισμό έχουν ληφθεί υπόψη τα σχετικά παραστατικά των εταιρειών, καθώς και οι δείκτες μετατροπής σε CO₂ της διεθνούς βιβλιογραφίας.

Οι ακόλουθες πίνακες έχουν υπολογιστεί βάσει την μεθοδολογία του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του ATHEX (2019).

Άμεσες εκπομπές	Τόνοι CO ₂
Εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) από: Παραγωγή θέρμανσης / ψύξης και μεταφοράς προϊόντων και εργαζομένων	867,43

Σημείωση: Δεν περιλαμβάνεται η ηλεκτρική ενέργεια καταστημάτων Λιανικής iStorm & Mi-Store. Για τη μετατροπή καυσίμων σε CO₂ χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές μετατροπής της DEFRA 2020 (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2020>). Η εταιρεία καταναλώνει καύσιμα μόνο για μεταφορά προϊόντων και εργαζομένων.

Έμμεσες εκπομπές	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ: kWh	ΙΣΟΔΥΝΑΜΟ CO ₂ (Τόνοι)
Κατανάλωση αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας, συνολικά για όλη την εταιρεία	7.468.127,17	4.386,40

Σημείωση: Δεν περιλαμβάνεται η ηλεκτρική ενέργεια καταστημάτων Λιανικής iStorm & Mi-Store. Για τη μετατροπή σε CO₂ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροκό μας που είναι η NRG (0,587 kgr Co₂ / KW, πηγή <https://www.dapeep.gr/wp-content/uploads/2020/09/ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ-ΜΕΙΓΜΑ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ-2019.pdf>).

Κατανάλωση ενέργειας εντός της εταιρείας	
Συνολική ποσότητα ενέργειας που καταναλώθηκε (MWh)	11.187,97
Ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	66,8%
Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	16,5%

Σημείωση: Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροκό μας που είναι η NRG (πηγή <https://www.dapeep.gr/wp-content/uploads/2020/09/ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ-ΜΕΙΓΜΑ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ-2019.pdf>).

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m ²) / € εκ. κύκλου εργασιών & το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ ανά έτος (kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά στο επίπεδο του 2019, ήτοι 0,25 και 0,013 αντίστοιχα.	Επίτευξη και για τους δύο στόχους (120%).	Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m ²) / € εκ. κύκλου εργασιών & το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ ανά έτος (kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά στο επίπεδο του 2020, ήτοι 0,21 και 0,006 αντίστοιχα.
Συγκέντρωση και παρακολούθηση περαιτέρω στοιχείων σύμφωνα με τους σχετικούς δείκτες GRI & ESG.	Επίτευξη 100%.	Ο Όμιλος βρίσκεται σε διαδικασία αναθεώρησης της στρατηγικής του γύρω από την περιβαλλοντική του πολιτική.

Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης

Στον Όμιλο προωθείται η συστηματική καλλιέργεια στο ανθρώπινο δυναμικό της ιδέας του σεβασμού στο περιβάλλον και της ανακύκλωσης. Ένας από τους στόχους για την προστασία του περιβάλλοντος είναι η ανακύκλωση των υλικών που παράγονται από τη δραστηριότητα των εταιρειών. Εφαρμόζει προγράμματα συλλογής και ανακύκλωσης χαρτιού, μπαταριών, ελαστικών, λιπαντικών και λαμπτήρων, φροντίζοντας να ενημερώνει και να ενθαρρύνει το ανθρώπινο δυναμικό του για ενεργό συμμετοχή. Η διαδικασία της ανακύκλωσης περιλαμβάνει τη συλλογή και διάθεση των συσκευών σε αδειοδοτημένες εταιρείες ανακύκλωσης.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του Ομίλου, έχει αναπτυχθεί η **Πρότυπη Διαδικασία Ανακύκλωσης**, με στόχο τον συντονισμό των εταιρειών στον τρόπο συλλογής και διάθεσης των ανακυκλώσιμων υλικών, τη βελτίωση της απόδοσής τους και την καθιέρωση συστήματος τεκμηρίωσης και μέτρησης της απόδοσης. Σύμφωνα με τη διαδικασία, τα υλικά συλλέγονται ανά εταιρεία και μεταφέρονται σε κεντρικά σημεία συλλογής, απ' όπου τα παραλαμβάνουν αδειοδοτημένες εταιρείες αξιοποίησης.

Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν

	ΧΑΡΤΙ (kg)	ΣΥΣΚΕΥΕΣ (kg)	ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ (kg)	ΛΑΜΠΤΗΡΕΣ (τμχ.)	ΣΥΣΣΩΡΕΥΤΕΣ (τμχ.)	ΛΙΠΑΝΤΙΚΑ ΕΛΑΙΑ (lt)	ΑΧΡΗΣΤΑ ΕΛΑΣΤΙΚΑ (τμχ.)
2018	48.852	6.513	137	580	1.305	1.994,5	684
2019	120.477	9.003	178	325	175	1.248,0	1.200
2020	252.637	7.200	77	0	0	1.100,0	82

Σημειώσεις:

1. Η αύξηση στην ανακύκλωση χαρτιού οφείλεται στη σημαντική αύξηση υλικών συσκευασίας στο logistics center.
2. Ο Όμιλος διερευνά τρόπους ανακύκλωσης των toners που χρησιμοποιεί, καθώς δεν υπάρχουν πλέον εταιρείες στην Ελλάδα που παρέχουν την υπηρεσία αυτή.

Σύστημα Συγκέντρωσης Ομβρίων

Συνεχίστηκε με επιτυχία η λειτουργία συστήματος συγκέντρωσης των ομβρίων υδάτων σε ένα από τα κτήρια του Ομίλου και η αξιοποίησή τους για πότισμα, μειώνοντας έτσι τις ανάγκες

κατανάλωσης ύδατος από το δίκτυο πόλεως. Σημειώνεται ότι καμία από τις εταιρείες του Ομίλου δεν χρησιμοποιεί εντατικά υδάτινους πόρους για τη λειτουργία της.

Μείωση του πλαστικού

Αναγνωρίζοντας την επιτακτική ανάγκη για λήψη πρωτοβουλιών σε όλα τα επίπεδα, οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems και iSquare, ήδη από το 2018 έχουν αντικαταστήσει τα πλαστικά είδη μιας χρήσης όπως ποτήρια, καλαμάκια, αναδευτήρες, με βιοδιασπώμενα / eco friendly προϊόντα.

Παράλληλα, με καμπάνιες εγρήγορσης και κινητοποίησης των εργαζομένων έχει αναπτυχθεί ένας πιο οικολογικά φιλικός τρόπος ζωής, υποδεικνύοντας απλούς τρόπους και ιδέες που μπορεί να εφαρμόσει ο καθένας στην καθημερινότητά του.

Δίκτυο «Μεσόγειος SOS»

Αναλυτικές πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Info Quest Technologies

**We connect people
to technology**



Η INFO QUEST TECHNOLOGIES ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

40

 Χρόνια ηγετική θέση
στην αγορά ICT

€235,4 εκ.

 Κύκλος εργασιών 2020
(+24,6% σε σχέση με το 2019)

+166%

 Αύξηση στον κύκλο
εργασιών σε 5 χρόνια


ICT DISTRIBUTION

>200

Συνεργαζόμενοι οίκοι

>2.800

 Μεταπωλητές
/ Πελάτες B2B

MOBILITY /

INTERNET OF THINGS

- +49% πωλήσεις σε σχέση με το 2019
- Smartphones Xiaomi: #2 στην Ελληνική αγορά
- Ecosystem Xiaomi: #1 στα Wearables/activity trackers, ρομποτικές σκούπες, πατίνια, ακουστικά Bluetooth

CLOUD

SERVICES

- QuestonCloud.com automated platform
- +68% πωλήσεις αδειών λογισμικού, 2,5x χρήση υποδομών
- 183% (CAGR) ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης την τελευταία πενταετία

E-COMMERCE

- you.gr e-shop
- 500 κατηγορίες, 700 brands, 98% ικανοποίηση πελατών
- Υπερδιπλασιασμός πωλήσεων 2016-2020

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ

ΔΥΝΑΜΙΚΟ

331 εργαζόμενοι

- 26 νέες θέσεις εργασίας
- 121 νέοι εργαζόμενοι στην 3ετία | 37% ανανέωση
- 26% των εργαζομένων έως 30 ετών
- 20 ώρες εκπαίδευση ανά εργαζόμενο

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

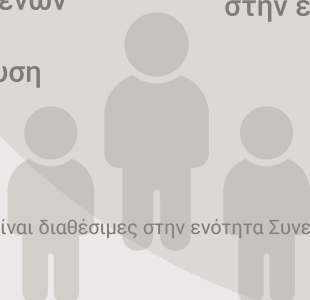
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ*

- Δράσεις για την υποστήριξη της κοινωνίας στην αντιμετώπιση της πανδημίας, δράσεις για τη βέλτιστη αξιοποίηση της τεχνολογίας στην εκπαιδευτική διαδικασία

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ*

- Προγράμματα μείωσης περιβαλλοντικού αποτυπώματος, ανακύκλωσης υλικών και επαναχρησιμοποίησης



*Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα Συνεισφορά στην Κοινωνία του Ομίλου Quest.

Σχετικά με την Info Quest Technologies

Η Info Quest Technologies κατέχει επί 40 χρόνια ηγετική θέση στην Ελληνική αγορά Πληροφορικής, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό και ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και καταναλωτών. Ιδρύθηκε το 1981 και αναπτυσσόμενη συνεχώς με επιτυχημένες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες, αποτέλεσε τον πυρήνα του Ομίλου Quest.

- Είναι ο μεγαλύτερος διανομέας προϊόντων ICT και συνεργάζεται με περισσότερους από 200 κορυφαίους οίκους, όπως οι Microsoft, Cisco, Xiaomi, HP, IBM, Dell, , DocuSign, Red Hat, αναπτύσσεται δε σε νέες αγορές, όπως ο κλιματισμός και οι ηλεκτρικές συσκευές.
- Επενδύει δυναμικά στο Cloud και συγκαταλέγεται στους μεγαλύτερους συνεργάτες της Microsoft στην παροχή λύσεων Modern Workplace, Process Automation, Workflow Management & Secure Infrastructure (M365 & Azure).
- Επενδύει στο e-Commerce μέσω του www.you.gr.
- Διαμορφώνει το νέο περιβάλλον των διασυνδεδεμένων συσκευών, μέσω της συνεργασίας με τη Xiaomi και άλλους πρωτοπόρους κατασκευαστές.

Η εταιρεία εδρεύει στην Ελλάδα, και το 2020 η έδρα της μεταφέρθηκε επί της οδού Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76 Καλλιθέα. Διατηρεί υποκαταστήματα στον Αγ. Ι. Ρέντη (Logistics Center), Μαρούσι Αττικής (κατάστημα λιανικής), Θεσσαλονίκη (κατάστημα λιανικής), καθώς και γραφεία στη Θεσσαλονίκη. Αναπτύσσει, επίσης, δραστηριότητα στην Κύπρο και στη Μάλτα, όπου αυτό είναι δυνατό, από τα συμβόλαια που διατηρεί με τους συνεργαζόμενους οίκους.

Δραστηριότητες

Η Info Quest Technologies, αποτελεί τη μεγαλύτερη πύλη διάχυσης των ψηφιακών τεχνολογιών στην ελληνική αγορά, συνδυάζοντας τη διάθεση μίας μεγάλης γκάμας προϊόντων και υπηρεσιών, μέσω πολλαπλών εναλλακτικών καναλιών πώλησης και εξυπηρέτησης, αποτελώντας την κορυφαία επιλογή κάθε κατασκευαστή που επιθυμεί να αναπτύξει επιτυχώς τη δραστηριότητά του στην εγχώρια αγορά. Παράλληλα διαθέτει προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές Quest, τη σειρά προϊόντων

Bitmore και το Cloud ERP Q-Zone, εξυπηρετώντας εξειδικευμένες ανάγκες. Η εταιρεία επενδύει στην ψηφιακή διανομή και παροχή λύσεων και υπηρεσιών Cloud και παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης και ανάπτυξης λύσεων ψηφιοποίησης και αυτοματισμού, εστιάζοντας σε λύσεις Modern Workplace, Process Automation & Secure Infrastructure (M365/Azure). Τον Μάρτιο 2021 εξαγόρασε την εταιρεία **Team Candi**, έναν από τους κορυφαίους συνεργάτες της Microsoft στον τομέα λύσεων και υπηρεσιών Modern Workplace και Robotic Process Automation. Από τον Νοέμβριο 2020 σύστησε τη θυγατρική του Ομίλου **Clima Quest**, που αποτελεί τον αποκλειστικό διανομέα των καταναλωτικών και επαγγελματικών κλιματιστικών του οίκου Gree στην Ελλάδα. Παράλληλα, λειτουργεί, ως εξουσιοδοτημένο επισκευαστικό κέντρο των μεγαλύτερων κατασκευαστών, όπως η Apple και η Xiaomi.

Στον τομέα του mobility και των έξυπνων-διασυνδεδεμένων συσκευών, κατέχει πρωταγωνιστικό ρόλο στην αγορά, αποτελώντας τον επίσημο διανομέα των προϊόντων Xiaomi στην Ελλάδα και την Κύπρο. Η εταιρεία λειτουργεί επίσης 2 Mi Stores, πρότυπα καταστήματα λιανικής αποκλειστικά με προϊόντα Xiaomi στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.

Στον τομέα του e-Commerce, υποστηρίζει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού καταστήματος you.gr, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της παρουσίας του Ομίλου στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Το you.gr συγκαταλέγεται στα μεγαλύτερα και πλέον αξιόπιστα αμιγώς ηλεκτρονικά καταστήματα της χώρας, με περισσότερα από 20.000 προϊόντα σε 500 κατηγορίες από 600 brands.

Η Info Quest Technologies, προμηθεύει όλη την αγορά με προϊόντα και υπηρεσίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, απευθείας σε επιλεγμένες επιχειρήσεις και μέσω δικτύου μεταπωλητών σε καταναλωτές, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τοπικές αγορές. Το δίκτυο συνεργατών απαρτίζουν σήμερα περισσότεροι από 2.500 μεταπωλητές που καλύπτουν όλη την αγορά – Value Added Resellers, Retailers, Dealers κ.λπ. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2020 διακινήθηκαν περισσότερα από 20.000 διαφορετικά υλικά από τις αποθήκες της εταιρείας.

Το Όραμά μας

Να διατηρήσουμε την **ηγετική μας θέση** στον τομέα ICT και να διαπρέψουμε στο νέο διασυνδεδεμένο κόσμο, **δημιουργώντας αξία**, μέσω της διάθεσης **καινοτόμων** προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Αποστολή μας

Να **επιταχύνουμε** την πορεία προς τον **ψηφιακό μετασχηματισμό**, μέσω των συνεργασιών μας, τη συνεπή στρατηγική μας με έμφαση στην **καινοτομία**, τη συνεχή επένδυσή μας σε **τεχνογνωσία**, τους **ανθρώπους** και την **πελατοκεντρική** μας φιλοσοφία.

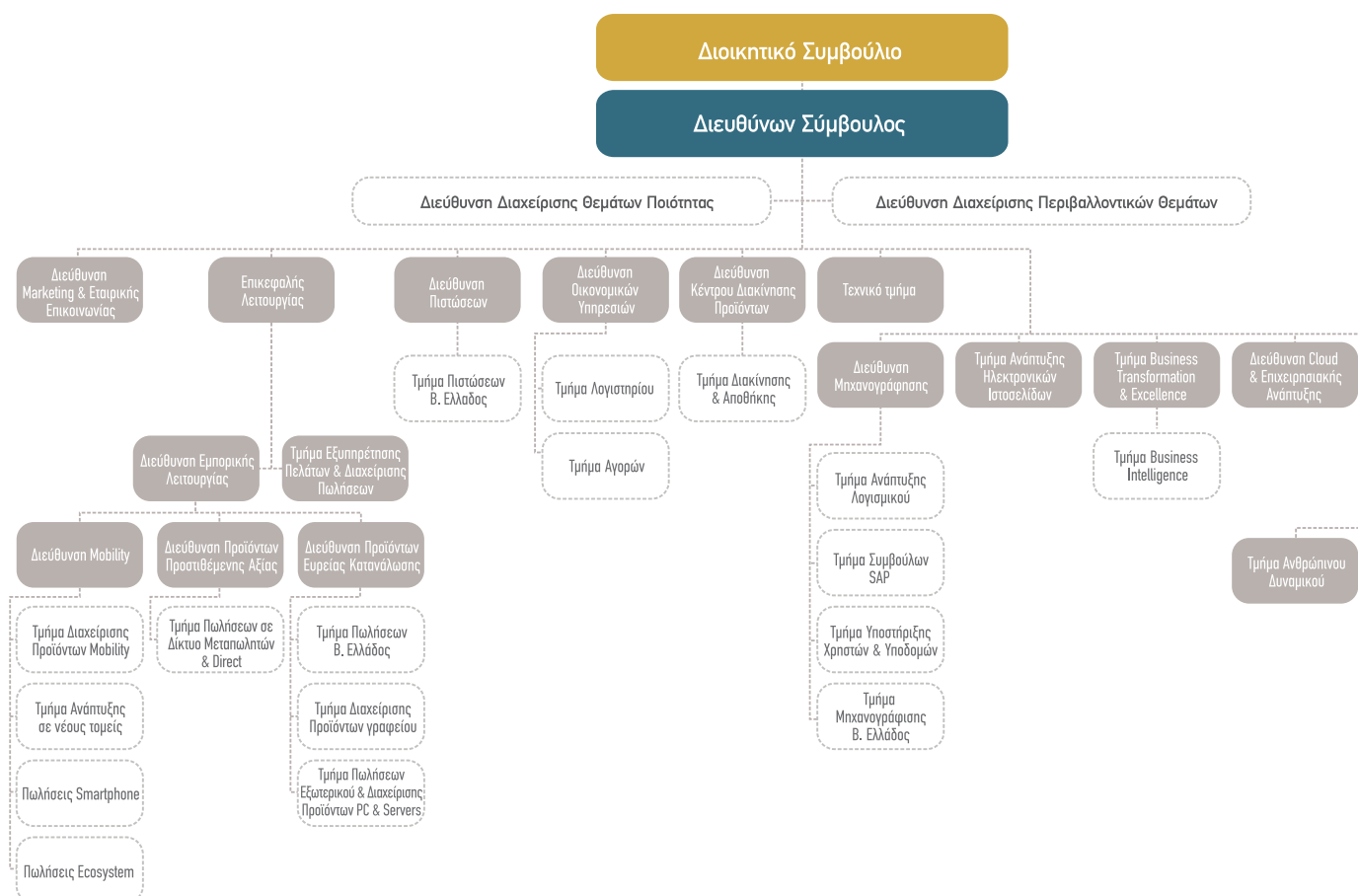
Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Info Quest Technologies διοικείται με βάση το πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει ορίσει η Διοίκηση του Ομίλου Quest, υιοθετώντας πλήρως τις αρχές, τις αξίες, τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες του Ομίλου.

Διοικητικό Συμβούλιο

Δημήτριος Εφορακόπουλος	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος	Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος
Ευτυχία Κουτσουρέλη	Αντιπρόεδρος	Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος
Απόστολος Γεωργαντζής	Μέλος	Θεόδωρος Φράγκος	COO και Μέλος

Οργανόγραμμα



[Δείκτης ESG C-G1]

Τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει στην ευθύνη της η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διακρίσεις Info Quest Technologies

- **Cisco Greece** - Commercial Partner 2020
- **Dell Hellas** - Enterprise Distributor of the Year 2020
- **IT Europa Awards, 2020 finalist** - Supplier- distributor of the year under €500m global sales
- **Business IT Excellence Awards** - Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Σύνδεση Επιχειρηματικής & ICT Στρατηγικής»
- **Infocom Awards**, Δημήτρης Εφορακόπουλος, CEO of the Year
- **Great Place to Work**

Δημιουργία αξίας <IR> [Δείκτης ESG A-G1]

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

INPUTS / ΕΙΣΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ίδια κεφάλαια
- Δανεισμός

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Κτήρια - Υποδομές
- Εξοπλισμός
- Πρώτες ύλες για επισκευή και παραγωγή προϊόντων
- Εμπορεύματα

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Πνευματική ιδιοκτησία
- Λογισμικό και συστήματα
- Διαδικασίες, πρωτόκολλα
- Φήμη/Εμπιστοσύνη

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού
- Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες
- Ηθικές αξίες
- Εμπιστοσύνη/πιστότητα

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με περισσότερες από 200 διεθνείς επιχειρήσεις ICT
- Σχέσεις με ενδιαφερόμενα μέρη

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ενέργεια
- Νερό
- Πρώτες ύλες και υλικά

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ/ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΚΥΡΙΕΣ

- Εμπορία και διανομή ICT προϊόντων (volume and value)
- Mobility/IoT
- Cloud services/Διανομή ψηφιακών υπηρεσιών
- Ηλεκτρονικό εμπόριο
- Παραγωγή, staging και διαμόρφωση τελικού προϊόντος
- Aftersales/τεχνική υποστήριξη

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ

- Οικονομικές υπηρεσίες/IT/Logistics (προς Όμιλο Quest)
- Marketing προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών/Sales intelligence
- Business Development/Sales intelligence (νέα προϊόντα/λύσεις, νέες αγορές, νέες συνεργασίες)
- Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων
- Εφαρμογή διαύλων επικοινωνίας- Sales Department, Call Center Service
- Αξιολόγηση συνεργατών/προμηθευτών/Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών
- Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός
- Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

OUTPUTS / ΕΚΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ & ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνολογίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών
- Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
- Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας

OUTCOMES

Επιδράσεις για την εταιρεία

- Αύξηση μεριδίου αγοράς και τοποθέτηση σε νέες αγορές
- Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών μέσω νέων συνεργασιών με προμηθευτικούς οίκους
- Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος/Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη
- Μακροπρόθεσμη βελτίωση σχέσης OPEX / εσόδων
- Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση
- Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου/δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)
- Διακράτηση ταλέντου
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice / best workplace
- Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της

ΜΕΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΕΛΑΤΕΣ

- Ανάπτυξη της καινοτομίας και ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

- Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΦΟΡΕΙΣ (ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ ΚΑΙ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ)

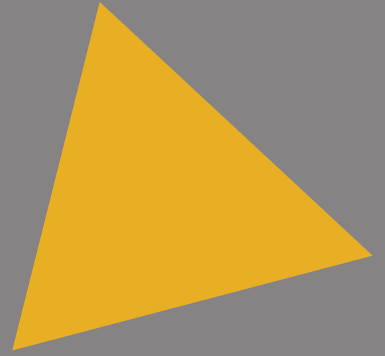
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον



Info Quest Technologies



Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων
Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια



Ανάλυση ουσιαστικότητας

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 103-1, Δείκτες ESG A-S1, A-G2]

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, πραγματοποιήθηκε για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 και περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα 1. Τα ουσιαστικά θέματα

που προέκυψαν από τη διαδικασία και ισχύουν και για το 2020, παρουσιάζονται στον ακόλουθο χάρτη.



Στον ακόλουθο Πίνακα παρουσιάζονται τα ουσιαστικά θέματα βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI σε σχέση με την ουσιαστικότητα και τις επιδράσεις αυτών.

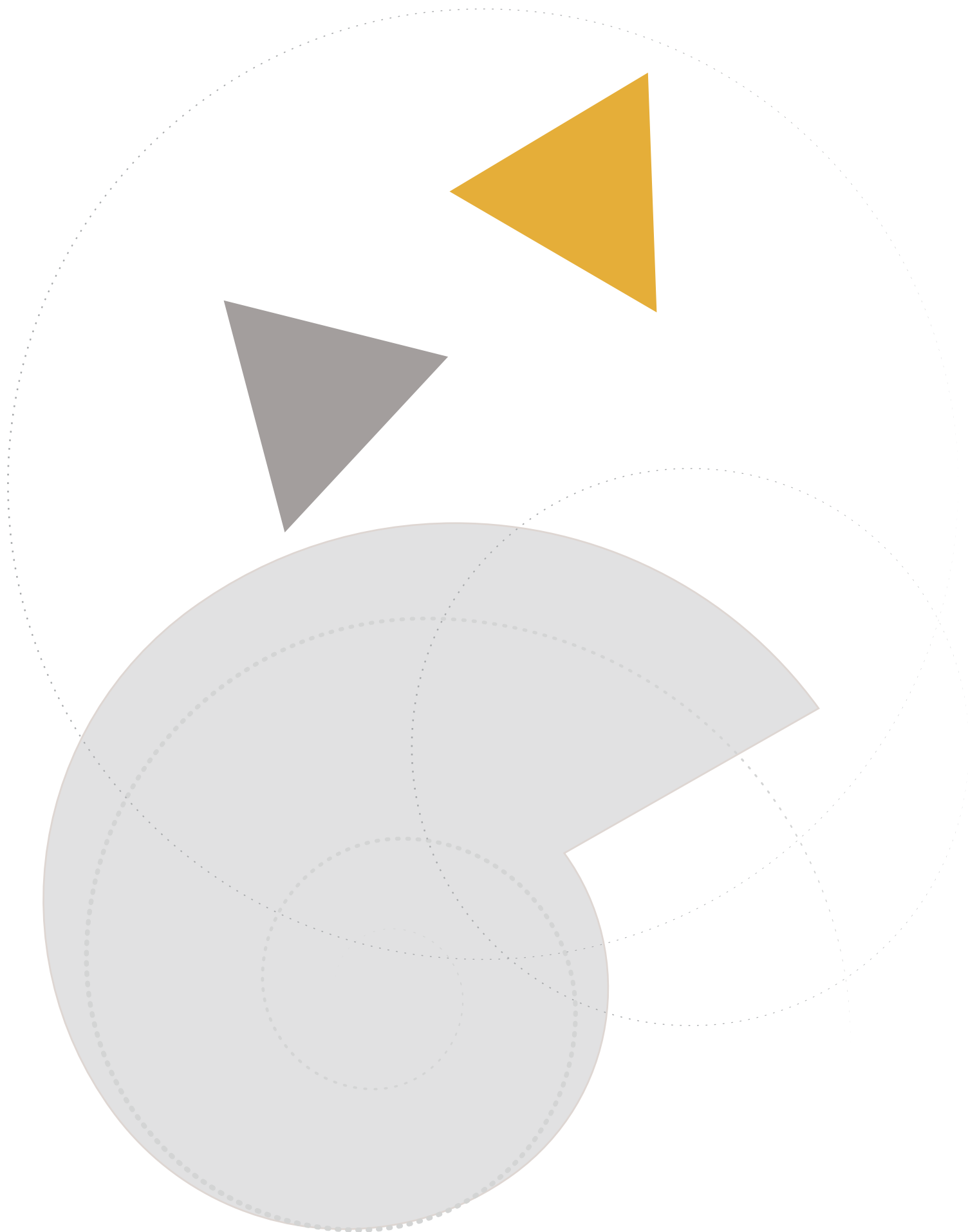
1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:

- Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης).
- Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει/δημιουργεί επίδραση η εταιρεία (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις).

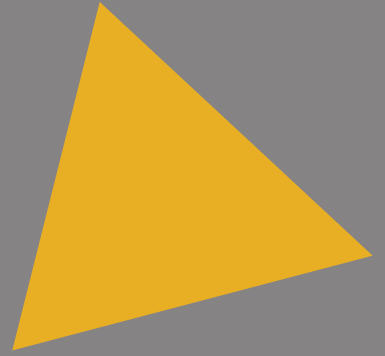
2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:

Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας της εταιρείας. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από την εταιρεία και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με την εταιρεία (downstream ή upstream).

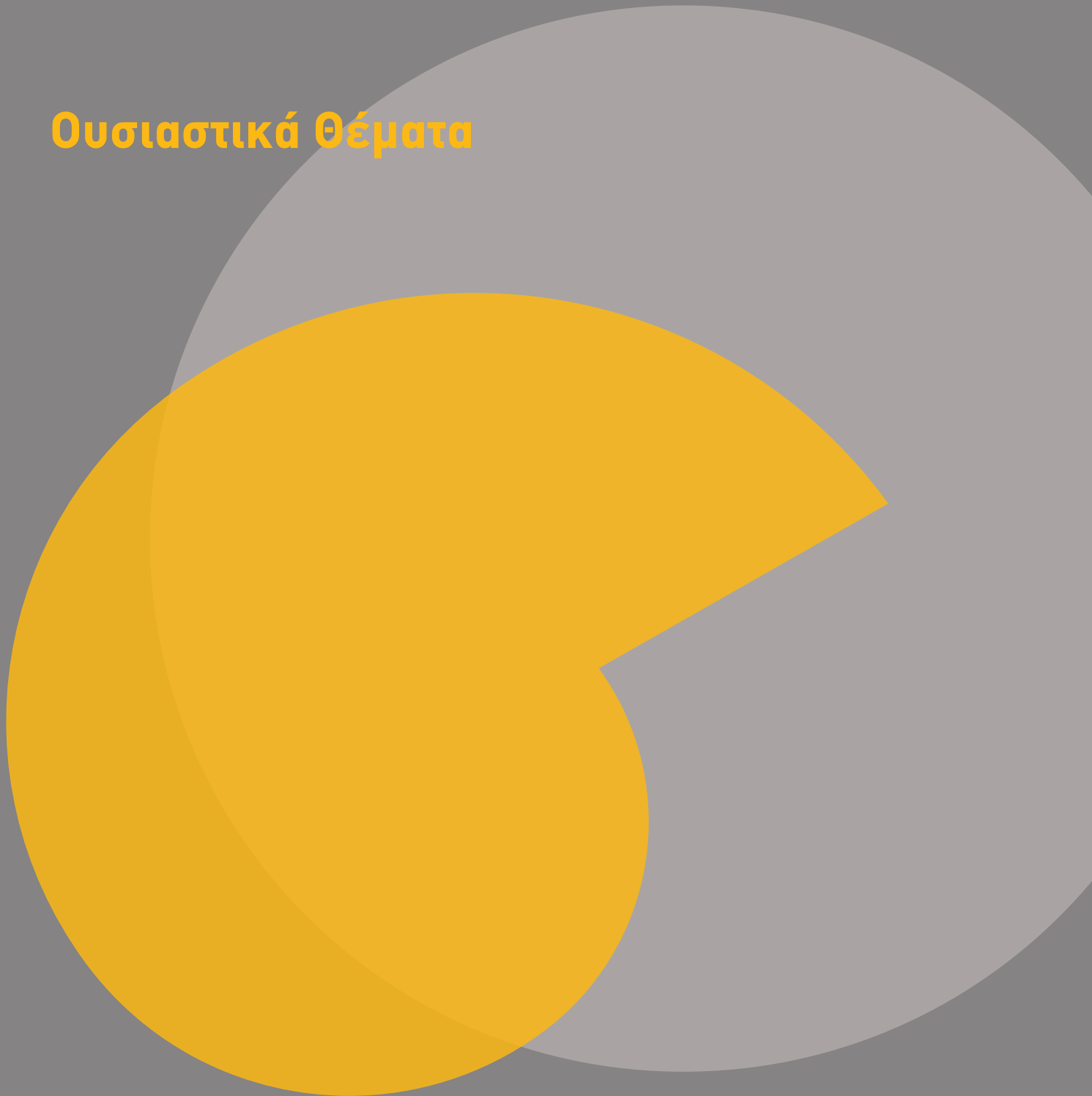
Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας		- Μέτοχοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Εργαζόμενοι	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνολογίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών	 	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Εργαζόμενοι - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας	 	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Εργαζόμενοι - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	 	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Μέτοχοι	✓	Προμηθευτές/Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης		- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Μέτοχοι - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Προμηθευτές/Συνεργάτες - Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	  	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	Πελάτες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	 	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας	 	Μέτοχοι	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς



Info Quest Technologies



Ουσιαστικά Θέματα



Ουσιαστικά Θέματα

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Επίπτωση της πανδημίας στην οικονομική επίδοση της εταιρείας

Η Info Quest Technologies ως μέλος μίας μεγάλης εφοδιαστικής, αξιοποιώντας ένα εξειδικευμένο, πολυπληθές ανθρώπινο δυναμικό, έθεσε ως κύριους στόχους της περιόδου αυτής, την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της και την επιχειρησιακή της συνέχεια. Για την καλύτερη διαχείριση των επιπτώσεων και των κινδύνων, υπήρχε συντονισμός της Διοικητικής ομάδας σε καθημερινή βάση, με συνεχή αξιολόγηση των δεδομένων και λήψη ανάλογων αποφάσεων.

Επιχειρησιακή Συνέχεια

Επιταχύνθηκε σημαντικά ο ψηφιακός μετασχηματισμός, καθώς η ICT τεχνολογία αναδείχθηκε ως ένας βασικός πυλώνας που κατέστησε εφικτή τη συνέχεια βασικών λειτουργιών της κοινωνίας, την επικοινωνία, την ενημέρωση, την εκπαίδευση, το επιχειρείν και την προμήθεια αγαθών. Η Info Quest Technologies, αναγνωρίζοντας τον ρόλο και τις ευθύνες της, συνέβαλε τα μέγιστα, ώστε να επιτευχθεί η βέλτιστη αξιοποίηση της

τεχνολογίας από όλη την αγορά, τους μαθητές για τη συνέχιση της εκπαιδευτικής τους δραστηριότητας, τους εργαζόμενους για τη τηλεργασία, τις επιχειρήσεις και οργανισμούς για αναβάθμιση των υποδομών τους, κάθε πολίτη για τις καθημερινές του δραστηριότητες.

Ιδιαίτερα σημαντική αναδείχθηκε η ορθή διαχείριση των εμπορευμάτων, με δεδομένο τόσο τα διαδοχικά lockdowns στην Κίνα από το Δεκέμβριο του 2019 έως τον Ιανουάριο του 2020, όσο και εν συνεχεία τα lockdowns σε Ευρώπη και Ελλάδα, καθ' όλη τη διάρκεια 2020, αλλά και η ιδιαίτερα αυξημένη ζήτηση σε ολόκληρο τον κόσμο. Αντίστοιχα υψίστης σημασίας αναδείχθηκε η βέλτιστη διαχείριση όλων των χρηματοοικονομικών παραμέτρων με δεδομένες τις νέες συνθήκες της αγοράς. Ο στόχος επετεύχθη και διασφαλίστηκε επάρκεια προϊόντων για την αγορά. Ταυτόχρονα, αναπτύχθηκαν νέες υπηρεσίες και εφαρμογές για την εξυπηρέτηση πελατών, χωρίς να απαιτείται η μετακίνησή τους, ενώ η εταιρεία συνέχισε την προσπάθεια ενίσχυσης της θέσης της στις περιοχές εστίασης, βάσει του επιχειρησιακού στρατηγικού της πλάνου.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 201-1]

Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, κατά το 2020 η Info Quest Technologies παρουσίασε:

- Κύκλο εργασιών €235,4 εκ. (+24,6% vs 2019, +13% vs budget) με επίτευξη του προϋπολογισμού σε όλες τις κύριες περιοχές δραστηριοποίησής της.
- Μικτή κερδοφορία 11,4% έναντι 10,2% το 2019.
- EBT 3,68 Μ€, παρουσιάζοντας +59% έναντι του 2019.
- Σημαντική αύξηση στις πωλήσεις στα προϊόντα που βοηθούν σε τηλεργασία / τηλε-εκπαίδευση και ασφάλεια υποδομών.
- Αύξηση 68% στη στρατηγική φύσεως δραστηριότητα στο Cloud. Ενίσχυση των υπηρεσιών σε τεχνολογίες Microsoft Modern Workplace & Azure, DocuSign, αλλά και ένταξη νέων οίκων στο Portfolio (όπως η Red Hat, ο κορυφαίος κατασκευαστής λογισμικού ανοικτού κώδικα στον κόσμο).
- Αύξηση 49% στον τομέα του Mobility /Προϊόντα Χiaomi. Στον τομέα των smartphones, τον Νοέμβριο του 2020 βρεθήκαμε στην 1η θέση της τοπικής αγοράς με μερίδιο αγοράς 34,3%, το υψηλότερο έως τη δεδομένη χρονική στιγμή. Στη σύνολο του έτους η Χiaomi κατέλαβε:
 - ο τη 2η θέση σε πωλήσεις τεμαχίων smartphone παρουσιάζοντας αύξηση 65% σε σχέση με το 2019,
 - ο την 1η θέση σε πωλήσεις τεμαχίων Wearables/Activity Trackers,
 - ο την 1η θέση σε πωλήσεις σκούπες Robot με μερίδιο >50%,
 - ο την 1η θέση σε πωλήσεις ασύρματων ακουστικών Bluetooth.

- **Ηλεκτρονικό Εμπόριο:** Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί βασικό πυλώνα στρατηγικής ανάπτυξής μας και η υποστήριξη του you.gr, είναι πλήρως ενσωματωμένη στις λειτουργίες μας, παρόλο που αποτελεί διαφορετική εταιρική οντότητα (Quest on Line MAE). Η πανδημία COVID-19, οδήγησε σε μία εκρηκτική αύξηση των ηλεκτρονικών αγορών, επιταχύνοντας τη διεύθυνση του e-Commerce στην ελληνική αγορά. Το you.gr παρουσίασε άνοδο πωλήσεων 40% σε σχέση με το 2019 και σημαντική αύξηση σε όλους τους βασικούς δείκτες απόδοσης. Τα 4 τελευταία χρόνια το you.gr παρουσίασε ανάπτυξη 153% στον κύκλο εργασιών, σημαντικά μεγαλύτερη από την ανάπτυξη της αγοράς.

Το 2021, χρονιά σταθμό για την Info Quest Technologies που κλείνει 40 χρόνια επιτυχημένης πορείας στην Ελληνική αγορά, η εταιρεία θα συνεχίσει σε όλους τους τομείς τον αναπτυξιακό της σχεδιασμό, στοχεύοντας στη διατήρηση της ηγετικής της θέσης στην αγορά και στη νέα εποχή της 4ης βιομηχανικής επανάστασης και της ψηφιακής μετάβασης. Με το βλέμμα στο μέλλον, επεξεργάζεται το νέο 5ετές επιχειρηματικό πλάνο της, με όραμα και υψηλούς στόχους. Θεμελιώδης για την ανάπτυξη της εταιρείας είναι η μεγάλη επένδυση στο νέο υπερσύγχρονο logistics center, που αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2022, προσδίδοντας νέα δυναμική και αποδοτικότητα στη διαχείριση των προϊόντων.

ΚΑΘΑΡΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΜΟΧΛΕΥΣΗΣ

(€ x 1000)	2018	2019	2020
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	5.730	9.554	19.971
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	-	5.001	4.630
Μείον:			
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(3.526)	(5.746)	(15.630)
Καθαρό ποσό δανεισμού / (ταμειακών διαθεσίμων και ισοδυνάμων)	2.205	3.808	4.341
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	23.657	23.832	25.503
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	25.861	27.640	29.844
Συντελεστής μόχλευσης	8,53%	13,78%	14,55%

Σημείωση: Στα στοιχεία του 2018 έχουν διορθωθεί το ποσό του Καθαρού δανεισμού, τα συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια και ο Συντελεστής μόχλευσης, που εκ παραδρομής δεν είχαν αποτυπωθεί ορθά.

ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ

Στοιχεία (€ x 1000) ¹		2018	2019	2020
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα ²	155.781	188.855	235.415
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη ³	145.897	176.925	220.796
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων ⁴	9.004	9.637	10.933
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	934	1.082	1.040
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς ⁵	861	27	17
	Κοινωνικές επενδύσεις ⁶	12	22	61,9

Σημειώσεις:

1. Τα ποσά που αναφέρονται έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της δημοσιοποίησης GRI 201-1.
2. Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα.
3. Συμπεριλαμβάνει έξοδα πωλήσεων, διοικητικά έξοδα, κόστος πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες. Δεν περιλαμβάνεται το κόστος μισθοδοσίας.
4. Δεν συμπεριλαμβάνεται στα λειτουργικά κόστη.
5. Δεν συμπεριλαμβάνει ΦΠΑ, παρακρατούμενους φόρους και ΕΝΦΙΑ.
6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές και χορηγίες.

Η Κοινωνική Συνεισφορά της εταιρείας σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά για το 2020 ανέρχεται στο ποσό των **€96.888**, έναντι του ποσού των €29.862 το 2019. Η σημαντική αύξηση, οφείλεται στη συμμετοχή

της εταιρείας στις Χορηγίες του Ομίλου για την αντιμετώπιση της πανδημίας, την υποστήριξη της Επιτροπής «Ελλάδα 2021» και τη Χορηγία στο Κέντρο Καινοτομίας της Cisco.

ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΙΣΦΟΡΩΝ (€ x 1000)

	2018	2019	2020
Καταβολή ΦΠΑ	3.729	3.218	2.439
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	2.783	2.945	2.725
Καταβολή ΦΜΥ	869	948	1.032
Καταβολή λοιπών φόρων	862	7	17
Σύνολο	8.243	7.118	6.212

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Αύξηση μεριδίου αγοράς. Η άνοδος των πωλήσεων για το σύνολο της δραστηριότητας (Info Quest Technologies & Quest on Line / you.gr) να είναι μεγαλύτερη από 5% από το μέσο όρο ανάπτυξης της αγοράς (βάσει στοιχείων έρευνας ΕΙΤΟ).	Επίτευξη 100% (+25% για την Info Quest Technologies & +40% για την Quest on Line / you.gr με την άνοδο της αγοράς να κυμαίνεται στο +8-10%).	Άνοδος πωλήσεων μεγαλύτερη κατά 2%, από την άνοδο της αγοράς.
Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων (EBT / Κεφάλαια): Λόγω της πανδημίας COVID-19 αναμένεται ο δείκτης να παρουσιάσει πτώση της τάξης του 10%.	+18,8% έναντι στόχου 12%.	16%.
Αύξηση Ποσοστού Μικτής Κερδοφορίας έναντι 2019.	Επίτευξη 11,4% ως προς 10,2% το 2019.	Επίτευξη άνω του 11,4%.

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020, η οποία είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της μητρικής εταιρείας (www.quest.gr), υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη, καθώς και αναλυτικοί πίνακες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους.

Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Με δεδομένο το μέγεθος και την ηγετική μας θέση, συμβάλλουμε ουσιαστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της εγχώριας αγοράς, στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή ανταπόκριση στα νέα δεδομένα της ψηφιακής οικονομίας. Η δημιουργία καινοτόμου αξίας για κάθε πελάτη αποτελεί ένα από τα κύρια συστατικά που εγγυώνται τη μακρόχρονη επιτυχή πορεία της εταιρείας μας. Με στόχο την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των πελατών και ικανοποίηση των τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών, επιδιώκουμε:

- Τη συνεχή επένδυση στην παροχή καινοτομικών λύσεων, προϊόντων και υπηρεσιών.
- Την επιχειρησιακή αριστεία.
- Τον αυστηρό ποιοτικό έλεγχο για την κάλυψη των προδιαγραφών προϊόντων και υπηρεσιών, ως προς την υγεία και ασφάλεια των πελατών.

- Την ολοκληρωμένη και υπεύθυνη ενημέρωση των πελατών, μέσα από ένα σύνολο πολιτικών, αρχών, δεσμεύσεων και διαδικασιών, βάσει του προτύπου ISO 9001 και της σχετικής Πολιτικής Ποιότητας.
- Τη λήψη μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Προϊόντα διεθνών οίκων υψηλών προδιαγραφών

Συνεργαζόμαστε με επώνυμους και καταξιωμένους προμηθευτές, που διαθέτουν υψηλής ποιότητας και διεθνών προδιαγραφών προϊόντα, παρέχοντας ταυτόχρονα όλες τις απαραίτητες πιστοποιήσεις και πρότυπα ποιότητας, σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις της Ε.Ε., συμβάλλοντας στην αυξημένη παραγωγικότητα και ασφάλεια των πελατών. Επιπρόσθετα,



κατά τη σχεδίαση και παραγωγή των προϊόντων (είτε ιδιωτικής ετικέτας είτε όπου απαιτείται για προϊόντα που εισάγουμε), δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στην υπεύθυνη κατανάλωση και την ασφαλή χρήση των προϊόντων από τους καταναλωτές, εστιάζοντας στους παρακάτω άξονες:

- Πλήρης συμμόρφωση με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις ασφάλειας, εργονομίας και χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας.
- Παροχή Ελληνικών οδηγιών χρήσης και σαφών όρων εγγύησης σε κάθε προϊόν.
- Λειτουργία επισκευαστικού κέντρου υψηλών προδιαγραφών.
- Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.

Ως προς το λογισμικό, η παροχή επαγγελματικά ορθών και τεχνικά άρτιων λύσεων προς το δίκτυο συνεργατών και πελατών, διασφαλίζεται από τις ετησίως επαναλαμβανόμενες εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις πωλήσεων, presales και υποστήριξης. Δεδομένου ότι μεγάλος όγκος του λογισμικού διαμορφώνεται βάσει των αναγκών κάθε επιχείρησης, βασικοί άξονες της επιτυχούς διανομής του, είναι η λεπτομερής τήρηση της ροής της παραγγελίας και η δυνατότητα αυτοματοποίησης των μηνιαίων ή ετησίων ανανεώσεων μέσω πλατφόρμας Subscription Management, επένδυση η οποία υλοποιήθηκε και αξιοποιείται από την εταιρεία.

Κανάλια επικοινωνίας

Αξιοποιούμε όλα τα σύγχρονα μέσα και κανάλια επικοινωνίας εξασφαλίζοντας τη συνεχή, ισότιμη και εμπειριστατωμένη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών μας. Κατά την περίοδο της τηλεργασίας ενισχύθηκε σημαντικά η ηλεκτρονική επικοινωνία με τους πελάτες μας, με την αξιοποίηση Collaboration λύσεων, Microsoft Teams και Cisco Webex. Παράλληλα, ενισχύσαμε σημαντικά τις ηλεκτρονικές αγορές B2B μέσω των ηλεκτρονικών καταστημάτων προϊόντων και υπηρεσιών www.Questionline.gr & www.QuestionCloud.com και την ηλεκτρονική επικοινωνία των καταστημάτων Mi Store με τους τελικούς καταναλωτές μέσω του e-shop www.mistore-greece.gr. Τέλος, αναπτύσσουμε και υποστηρίζουμε το ηλεκτρονικό κατάστημα www.you.gr που αποτελεί στρατηγικό πυλώνα ανάπτυξής μας στο ηλεκτρονικό εμπόριο για τους καταναλωτές.

Τεχνική υποστήριξη

Η Τεχνική Υποστήριξη αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα και συστατικό της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στους πελάτες μας. Στις εγκαταστάσεις μας επί της Λεωφ. Κηφισού στον Αγ. Ι. Ρέντη, διαθέτουμε ένα πλήρως Οργανωμένο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης, που λειτουργεί ως Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστικό Κέντρο των μεγαλύτερων κατασκευαστών, μεταξύ των οποίων οι Apple, Xiaomi, HP, Canon, Epson και Lenovo. Το Κέντρο Τεχνικής Εξυπηρέτησης απασχολεί 50 άτομα που κατέχουν πιστοποιήσεις από τους κορυφαίους κατασκευαστές, ενώ απασχολούνται και 10 άτομα για την υποστήριξη της δραστηριότητας POS Production και Warehousing.

Εξέλιξη και Καινοτομία

Προσηλωμένοι στο όραμά μας να συνδέουμε τις καινοτόμες ψηφιακές τεχνολογίες με την ελληνική αγορά με τον πιο εύκολο, οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο και να βοηθάμε τις επιχειρήσεις στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, συστηματικά αναζητούμε, σχεδιάζουμε και εισάγουμε στην αγορά νέες

τεχνολογίες και υπηρεσίες, οι οποίες βοηθούν τους πελάτες μας να επιτύχουν τους στόχους τους.

Ενδεικτικά, τα βασικά έργα καινοτομίας ήταν:

- Η μετοχική συμμετοχή στο Innovation Hub «π-Net», μαζί με ερευνητικά κέντρα, όπως το Ε.ΚΕ.Φ.Ε. «Δημόκριτος», εκπαιδευτικούς φορείς, κορυφαίους System Integrators και Operators. Αντικείμενο του Hub αποτελεί η διερεύνηση του Οικοσυστήματος 5G και των επιχειρηματικών ευκαιριών που αυτό δημιουργεί.
- Η συμμετοχή, μαζί με το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης στο ερευνητικό project “Smartweed”. Αντικείμενό του αποτελεί η ερευνητική αξιολόγηση της χρήσης Drones για την αναγνώριση ζιζανίων σε καλλιέργειες και τη βελτιστοποίηση της διανομής των φωτών, βάσει των αρχών της Γεωργίας Ακριβείας (Precise Agriculture).
- Η συνδρομή στην υλοποίηση του Διεθνούς Κέντρου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Ψηφιακών Δεξιοτήτων της Cisco στη Θεσσαλονίκη, μέσω της χορηγίας σταθμών εργασίας για το εκπαιδευτικό τμήμα του κέντρου. Σκοπός του είναι η ενίσχυση της καινοτομίας, η επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού, η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων καθώς και η προώθηση του ψηφιακού πολιτισμού.

Με γνώμονα την προστασία των εργαζομένων από την πανδημία, στις εισόδους των κτηρίων μας τοποθετήθηκαν θερμικές κάμερες με Περιβάλλον διεπαφής Τεχνητής Νοημοσύνης που διαβάζουν θερμοκρασία, ανιχνεύουν την παρουσία μάσκας και βάσει αυτών εγκρίνουν ή εμποδίζουν την είσοδο στις εγκαταστάσεις της εταιρείας.

Επένδυση σε Τεχνογνωσία

Επενδύουμε συστηματικά σε τεχνογνωσία, νέες λύσεις και υπηρεσίες και διαθέτουμε ένα πλήθος πιστοποιημένων μηχανικών και consultants, που βοηθούν τους συνεργάτες και τους πελάτες μας στην κατανόηση και εφαρμογή των νέων τεχνολογιών. Το 2020 διευρύνθηκε η ομάδα Pre-sales της Εμπορικής Διεύθυνσης, προσθέτοντας στις ήδη ανεπτυγμένες δυνατότητες σχεδιασμού Networking, την ομάδα Cloud Presales, στελεχωμένη από Senior Cloud Architect και Junior Cloud engineer, ενώ αναπτύχθηκε σημαντική τεχνογνωσία στις πλατφόρμες Collaboration και τις εφαρμογές Κεντρικής Διαχείρισης Αρχείων.

Business Development

Cloud Computing

Cloud Distribution: Επενδύουμε συστηματικά στην ταχεία αναπτυσσόμενη αγορά του Cloud, έχοντας υλοποιήσει ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα παροχής λύσεων, το οποίο περιλαμβάνει κορυφαίους διεθνείς παρόχους, εξειδικευμένους συμβούλους, υπηρεσίες και εκπαιδευμένους συνεργάτες. Στόχος μας είναι να πρωταγωνιστήσουμε στη νέα εποχή του digital distribution και να αποτελέσουμε τον μεγαλύτερο κόμβο Cloud λύσεων της αγοράς.

Cloud Solutions: Θέτουμε ως προτεραιότητα την επένδυση στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων ψηφιακής ετοιμότητας, υλοποιώντας λύσεις που διασφαλίζουν ένα πλήρως λειτουργικό, πλήρως ψηφιακό τρόπο λειτουργίας των πελατών μας. Οι παρεχόμενες λύσεις αφορούν σε όλο το φάσμα λειτουργίας μίας

επιχείρησης, καθώς καλύπτουν τόσο τις υποδομές φιλοξενίας των εφαρμογών και συστημάτων ενός οργανισμού (Cloud Infrastructure), όσο και τη δυνατότητα απομακρυσμένης εργασίας και ασφαλούς πρόσβασης των χρηστών σε αυτές (Virtual Desktop, Cloud Applications, Cloud Mail, Cloud Telephony).

Cloud Services: Αξιοποιώντας τις παραπάνω λύσεις ψηφιακής ετοιμότητας, παρέχουμε υπηρεσίες ανάπτυξης και αξιοποίησης των εν λόγω τεχνολογιών, ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη και αποδοτικότερη λειτουργία μέσω των αυτοματισμών και της διαλειτουργικότητας των εφαρμογών και συστημάτων (Integration services & Modern Workplace Consulting services).

Νέες Λύσεις ICT Υποδομών

Επεκτείνουμε διαρκώς τις προσφερόμενες λύσεις και υπηρεσίες μας, με εστίαση στην περιοχή της ασφάλειας (Security), στο Data Center, καθώς και την IP Τηλεφωνία και τις M2M διασυνδεδεμένες συσκευές. Επενδύουμε σε λύσεις απομακρυσμένης πρόσβασης Citrix και Microsoft, απαραίτητες για την τηλεργασία, ενώ ξεκινήσαμε εντός του 2020 τη διάθεση λύσεων Εικονικού Περιβάλλοντος Διεπαφής Windows Virtual Desktop, μαζί με πιστοποιημένα από τη Microsoft Think Clients.

Νέα τεχνολογικά προϊόντα

Περιοχές ενδιαφέροντος αποτελούν, οι έξυπνες λευκές συσκευές και τα προϊόντα robotics/AI. Το 2020 εντάξαμε στο Portfolio λύσεών μας την πλατφόρμα ηλεκτρονικής διαχείρισης συμβάσεων και ηλεκτρονικών υπογραφών DocuSign. Διαρκώς προσθέτουμε νέες κατηγορίες καινοτόμων προϊόντων, όπως Drones, θερμικές κάμερες με AI αλγόριθμους αναγνώρισης που συνδυάζονται με συστήματα ελεγχόμενης πρόσβασης των επιχειρήσεων ή άλλων χώρων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

Mobility & Internet of Things

Πρωταρχικός μας στόχος είναι να φέρουμε στο ευρύ κοινό το σύνολο των διασυνδεδεμένων συσκευών Xiaomi. Η Xiaomi,

συγκαταλέγεται σήμερα στις πλέον καινοτόμες εταιρείες και διαθέτει πέρα από τα δημοφιλή smartphones, μια πληθώρα διασυνδεδεμένων συσκευών για το σπίτι, τη μετακίνηση, το fitness, κ.ά., υλοποιώντας εμπράκτως το όραμά της να γίνει “η καινοτομία προσιτή σε όλους” – “Innovation for Everyone”.

Η εταιρεία σχεδιάζει εντός του 2021 τα επόμενα βήματα στην ηλεκτροκίνηση.

e-Commerce / You.gr

Κατά το 2020, συνεχίστηκε η διεύρυνση του εύρους των προϊόντων σε νέες περιοχές, όπως η μόδα και τα λευκά είδη. Συνεχίστηκαν οι επενδύσεις σε συστήματα και υποδομές, προσφέροντας πολλαπλές επιλογές στους καταναλωτές, σε ένα ασφαλές, σύγχρονο και εύκολο περιβάλλον ηλεκτρονικών αγορών για όλους. Ιδιαίτερα σημαντική το 2020 ήταν η ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υλοποιήσεων, όπως το chat bot για την αυτόματη εξυπηρέτηση των πελατών, η εξατομικευμένη προβολή προϊόντων στην πρώτη σελίδα του site, το You Club, το νέο πρόγραμμα πιστότητας, αλλά και η ενίσχυση της επικοινωνίας, τόσο σε παραδοσιακά όσο και σε digital μέσα.

Ψηφιακός μετασχηματισμός

Η εταιρεία προσεγγίζει το ψηφιακό μετασχηματισμό συνδυάζοντας την υιοθέτηση cloud τεχνολογιών, με τον ανασχεδιασμό και την αυτοματοποίηση, τόσο των διαδικασιών εσωτερικής λειτουργίας όσο και των καναλιών αλληλεπίδρασης με το εξωτερικό περιβάλλον (πελάτες, προμηθευτές).

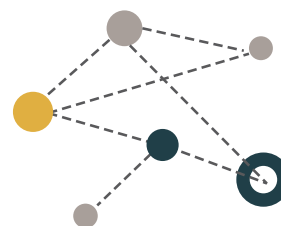
Το 2020 ολοκληρώθηκε ένα αρκετά φιλόδοξο και ολοκληρωμένο πλάνο ανασχεδιασμού και ψηφιοποίησης διαδικασιών, που είχε ως αποτέλεσμα την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών cloud.

How We **Interact**



Digital Transformation Roadmap

How We **Operate**



ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ
Home Office: Δυνατότητα τηλεργασίας με απομακρυσμένη πρόσβαση σε όλα τα συστήματα της εταιρείας	Μείωση φυσικής παρουσίας στις εγκαταστάσεις της εταιρείας διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη λειτουργία • >200 εργαζόμενοι με τηλεργασία • >14.000 ανθρωποημέρες εργασίας από το σπίτι
Mail Migration: Μεταφορά των υποδομών του Mail Exchange server στο Cloud	• Σημαντική επέκταση της δυνατότητας αποθήκευσης των χρηστών (unlimited storage). • Αναβάθμιση εφαρμογών, ώστε να υποστηρίζονται αυτοματισμοί μέσω διαλειτουργικότητας των εφαρμογών.
Paperless Contracts: Υιοθέτηση ηλεκτρονικής υπογραφής - απομακρυσμένης έγκρισης	• Σημαντική μείωση χρόνου εσωτερικών εγκρίσεων χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας. • Μείωση χρόνου υπογραφής και αρχειοθέτησης συμβάσεων.
Unified Communication: Αναβάθμιση τηλεφωνικού κέντρου	• Σταθερό τηλέφωνο παντού. • Εμπλουτισμένες δυνατότητες διαλειτουργικότητας μέσω εφαρμογών.
Disaster Recovery: Σχεδιασμός και υλοποίηση πλάνου αποκατάστασης και επιχειρησιακής ετοιμότητας των υποδομών σε περίπτωση καταστροφής	Σύνδεση του ERP της εταιρείας με Cloud υποδομές και υλοποίηση διασύνδεσης που εξασφαλίζει συγχρονισμό των δεδομένων σε πραγματικό χρόνο.

Επίσης, κατά το 2020:

- Ολοκληρώθηκε από την ομάδα SAP η προσαρμογή του ERP του Ομίλου για την κάλυψη της ψηφιακής διαβίβασης των παραστατικών στην πλατφόρμα των Ηλεκτρονικών Βιβλίων (eBooks) myDATA της Α.Α.Δ.Ε. Η έναρξη της ψηφιακής διαβίβασης θα γίνει εντός του 2021 για όλες τις εταιρείες του Ομίλου.
- Υλοποιήθηκε νέα πρωτοποριακή υπηρεσία αυτοματοποιημένου ελέγχου στοιχείων για αγορές με απαλλαγή ΦΠΑ, από δικαιούχους επαγγελματίες (ΑΑΔΕ 39Α) στο you.gr.
- Υλοποιήθηκε το πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών στο you.gr (YOU Club).
- Εφαρμόστηκε αυτόματος ψηφιακός βοηθός, για την εξυπηρέτηση των πελατών σε 24ωρη βάση με χρήση τεχνολογιών AI και Machine Learning στο you.gr (YouChatBot).
- Υλοποιήθηκε διασύνδεση του you.gr με συστήματα τρίτων (ηλεκτρονικό κατάστημα super market Μασούτη).
- Επεκτάθηκε η συνεργασία με την Cardlink στα ecommerce sites Questonline.gr και Mistore-greece.gr και υλοποιήθηκε σενάριο payment links στο you.gr.
- Αναβαθμίστηκε η πλατφόρμα www.QuestonCloud.com.

Νέα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού

- Επένδυση σε αυτοματισμούς για την βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας και της ακρίβειας στις διαδικασίες περισυλλογής καθώς και σε συστήματα διαχείρισης αποθήκης για την καλύτερη διαχείριση των αποθεμάτων, στα πλαίσια της δημιουργίας του νέου διαμετακομιστικού κέντρου.
- Επένδυση σε Data & Analytics για την καλύτερη κατανόηση της πελατειακής βάσης με σκοπό την καλύτερη και πιο στοχευμένη εξυπηρέτηση.
- Επέκταση της εφαρμογής paperless διαδικασιών στα εισερχόμενα τιμολόγια.
- Περαιτέρω ενίσχυση της ταχύτητας και της ασφάλειας της πλατφόρμας Ecommerce.
- Προσθήκη portfolio πιστωτικών/χρεωστικών καρτών στο you.gr.
- Νέο Mistore-greece.gr: Σημαντική αναβάθμιση του ηλεκτρονικού καταστήματος mistore-greece.gr, σε υποδομές και σε παραμέτρους που συντελούν στην άμεση επικοινωνία και καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και πρόγραμμα επιβράβευσης.
- Αναβάθμιση πλατφόρμας διάθεσης Cloud Services www.QuestonCloud.com.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτες IQT, Δείκτες ESG SS-S8, SS-S9]

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Διαθέτουμε μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων, σύμφωνα με τις διαδικασίες του συστήματος ποιότητας ISO 9001. Τα παράπονα συλλέγονται από ηλεκτρονικές φόρμες που υπάρχουν στους δικτυακούς τόπους ή τηλεφωνικά και καταγράφονται από τον αποδέκτη, επικοινωνούνται στον επικεφαλής του τμήματος

ποιότητας, που αναλαμβάνει μαζί με τους αντίστοιχους αρμόδιους, την επικοινωνία με τον πελάτη και την γραπτή απάντηση σε αυτόν.

Επιπλέον της καθημερινής παρακολούθησης και αξιολόγησης από τα στελέχη και τους Διευθυντές, σύμφωνα με τις Διαδικασίες του

Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ), διενεργούνται:

- Επιθεωρήσεις καθ' όλη τη διάρκεια του έτους από τον Εσωτερικό Έλεγχο.
- Επιθεωρήσεις από συνεργαζόμενους κατασκευαστές στο Τεχνικό Τμήμα, όπως π.χ. η Apple και η HP.

- Εσωτερική επιθεώρηση σε ετήσια βάση.
- Επιθεώρηση από εξωτερικό φορέα σε ετήσια βάση.

Διαθέτουμε πλήθος δεικτών μέτρησης των διεργασιών μας που μας βοηθούν στην παρακολούθηση και βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη.

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στόχος: Ανταπόκριση σε 1 εργάσιμη ημέρα και επίλυση του ζητήματος εντός διαστήματος 10 εργάσιμων ημερών για τουλάχιστον το 90% των παραπόνων

	2018	2019	2020
Αριθμός παραπόνων πελατών βάσει συστήματος διαχείρισης παραπόνων	22	21	25
Ποσοστό απόκρισης	86,38%	90,48%	92%
	Απόκλιση	Επίτευξη	Επίτευξη

Χονδρική Πώληση

CALL CENTER ΠΕΛΑΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ

Στόχος: 92%

	2018	2019	2020
Ποσοστό απόκρισης	86,72%	88,66%	74,65%
	Απόκλιση	Απόκλιση	Απόκλιση

Υπήρξε πολύ μεγάλη αύξηση του συνολικού αριθμού των κλήσεων εν μέσω πανδημίας, που δεν μπορούσε να προβλεφθεί και είχε ως αποτέλεσμα την απόκλιση από τον στόχο. Η εταιρεία προχώρησε σε διορθωτικές ενέργειες με την εγκατάσταση

νέου πιο εξελιγμένου τηλεφωνικού κέντρου, αλλά και με την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού από τον Σεπτέμβριο 2020, που θα βοηθήσουν στη βελτίωση του αποτελέσματος.

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Χονδρικής

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών χονδρικής, πραγματοποιείται ηλεκτρονικά ανά διετία. Η τελευταία έρευνα πραγματοποιήθηκε το τελευταίο τρίμηνο του 2018, δεν πραγματοποιήθηκε λόγω

πανδημίας το 2020 και η επόμενη έχει προγραμματιστεί να υλοποιηθεί το πρώτο 4μηνο του 2021.

Τεχνικό Τμήμα

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στόχος: Μέσος χρόνος επισκευής In House Service <5,0 εργάσιμες μέρες

	2018	2019	2020
Επίδοση	4,66	3,87	4,33
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ CALL CENTER ΤΟΥ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Στόχος : Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων >90%

	2018	2019	2020
Επίδοση	81,25%	86,39% (Τελευταίο 5μηνο: 92, 93%)	92%
	Απόκλιση	Απόκλιση	Επίτευξη

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ APPLE

Στόχος: <3%

	2018	2019	2020
Επίδοση	0,17%	0,43%	0%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ο στόχος, ο οποίος παρακολουθείται από την Apple, αφορά στο ποσοστό επαναεισαγωγής εντός μηνός του ίδιου προϊόντος - με τον ίδιο αριθμό IMEI - σε εντός εγγύησης smartphones και ορίζεται να είναι χαμηλότερο του 3%.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ ΚΙΝΗΤΩΝ ΧΙΑΟΜΙ

Στόχος: ≤4,50%

	2019	2020
Επίδοση	2,94%	3,83%
	Επίτευξη	Επίτευξη

Ο στόχος, ο οποίος παρακολουθείται από την Χίαομι, αφορά στο ποσοστό επαναεισαγωγής εντός μηνός του ίδιου προϊόντος - με τον ίδιο αριθμό IMEI - σε εντός εγγύησης smartphones και ορίζεται να είναι χαμηλότερο του 4,50%.

Τελικοί Πελάτες

Με δεδομένη τη συνεχώς αυξανόμενη επαφή της εταιρείας με τους τελικούς καταναλωτές προϊόντων Χίαομι, παρακολουθούνται πλήθος δεικτών ικανοποίησης των πελατών αυτών, όπως αντίστοιχα και για το ηλεκτρονικό κατάστημα www.you.gr. Ακολουθούν οι βασικότεροι δείκτες:

ΔΕΙΚΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΧΙΑΟΜΙ

Στόχος: >95%

	2018	2019	2020
Επίδοση	98,36%	98,5%	99,1%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ο δείκτης μετρά την ικανοποίηση των πελατών από τα προϊόντα Χίαομι και τις υπηρεσίες υποστήριξης και πραγματοποιείται με έρευνα που υλοποιείται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών Χίαομι και μέσω της καθημερινής επικοινωνίας του με τους τελικούς πελάτες.

ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ CALL CENTER ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΙΑΟΜΙ

Στόχος 2020: >95%

	2018	2019	2020
Επίδοση	95%	95,4%	91,4%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Απόκλιση

Λόγω της πανδημίας COVID-19 και των μέτρων που επέφερε, ένα πολύ μεγάλο μέρος του τηλεφωνικού κέντρου λειτούργησε εξ' αποστάσεως και σε συνδυασμό με τον πολύ αυξημένο όγκο κλήσεων που προκλήθηκε από την μεταστροφή του κοινού σε ηλεκτρονικές αγορές, παρουσιάστηκαν προβλήματα στην

επίτευξη. Η προσαρμογή όλων στα νέα δεδομένα, καθώς και βελτιώσεις στον εξοπλισμό αναμένεται να βελτιώσουν σημαντικά το αποτέλεσμα. Με δεδομένη την αγορά και τη διατήρηση των περιορισμών, ο στόχος για το 2021 διαμορφώνεται σε >93%.

ΔΕΙΚΤΗΣ NPS you.gr

Στόχος: >55

	2018	2019	2020
Επίδοση	58	62	60,89
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ο δείκτης Net Promoter Score (NPS) καταγράφεται από εξωτερικό συνεργάτη (e-satisfaction) ο οποίος έχει αναλάβει τη διαδικασία αξιολόγησης από τους καταναλωτές του ηλεκτρονικού καταστήματος you.gr. Το 2020 ο δείκτης παρουσίασε μία μικρή

υποχώρηση, που οφείλεται κυρίως στα πολλά προβλήματα παραδόσεων από τις μεταφορικές και τις εταιρείες courier που παρουσίασαν, λόγω όγκου αποστολών, μεγάλες καθυστερήσεις στις παραδόσεις.

ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ CALL CENTER ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ you.gr

Στόχος: >94,5% Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων

	2018	2019	2020
Επίδοση	87,94%	92,46%	74,70
	Απόκλιση	Απόκλιση	Απόκλιση

Υπήρξε πολύ μεγάλη αύξηση των ηλεκτρονικών πωλήσεων, αλλά και του συνολικού αριθμού των κλήσεων εν μέσω πανδημίας που δεν μπορούσε να προβλεφθεί και είχε ως αποτέλεσμα την απόκλιση από το στόχο, αλλά και τη σημαντική μείωση του ποσοστού σε σχέση με το 2019. Η εταιρεία μας προχώρησε ήδη σε

διορθωτικές από τον Σεπτέμβριο του 2020 με την εγκατάσταση νέου πιο εξελιγμένου τηλεφωνικού κέντρου, αλλά και την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού που θα βοηθήσουν στη βελτίωση του αποτελέσματος.

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ you.gr

Στόχος: <2%

	2018	2019	2020
Επίδοση	1,82%	1,78%	2,58%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Απόκλιση

Το ποσοστό των επιστροφών σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα είναι ιδιαίτερα σημαντικός δείκτης, καθώς υποδηλώνει την ορθή λειτουργία του καταστήματος και την ικανοποίηση του πελάτη από την παραλαβή του σωστού προϊόντος στον σωστό χρόνο. Εν μέσω πανδημίας, υπήρξε μεγάλη αύξηση παραγγελιών στο

σύνολο του ηλεκτρονικού εμπορίου, με αποτέλεσμα οι μεταφορείς να μην μπορούν να ανταπεξέλθουν στους χρόνους παράδοσης. Ως αποτέλεσμα, παρουσιάστηκαν μεγάλες καθυστερήσεις που επέφεραν αρκετές αρνήσεις (ακύρωση παραγγελιών) κατά την παραλαβή των παραγγελιών.

Business Development

ΣΤΟΧΟΙ 2019-2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Έσοδα από νέες λύσεις που στόχο έχουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των μεσαίων και μικρών εταιρειών - eSignature - Docusign - eShop solutions for SME - Cloud Enablement Services for Resellers - Cloud Migration and Support services for SME.	Επίτευξη στόχου. Πραγματοποιήθηκαν νέες συνεργασίες στον χώρο του Cloud, όπως με τη Vodafone, και την Epsilon Net. Διεύρυνση στο Οικοσύστημα Xiaomi, IoT – Smart Home. Αποκλειστική συνεργασία διανομής των κλιματιστικών GREE (μέσω της Clima Quest).	- Διεύρυνση δραστηριότητας στο E-Mobility. - Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail). - Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών. - Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

ΣΤΟΧΟΙ 2019 - 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Paperless Organization 50% των συμβάσεων που εκκινούν από την εταιρεία να είναι ηλεκτρονικά εγκεκριμένες και υπογεγραμμένες.	Επετεύχθη για το 100% των συμβάσεων.	100% paperless των εξερχόμενων.
Modern Office 100% των εταιρικών εφαρμογών και διαδικασιών να είναι διαθέσιμες για απομακρυσμένη εργασία (SAP, O365, Mail, CRM, Application). - Αύξηση της χρήσης των εργαλείων collaboration & remote access.	100% (μέσω Remote Desktop). - Info Quest Technologies' Productivity Score aligned with global benchmark.*	- Διατήρηση στο 100%. - Productivity Score: > 50%.
eCustomer 100% των προϊόντων & υπηρεσιών να είναι διαθέσιμα για παραγγελίες στα online κανάλια πωλήσεων (QuestonCloud, QuestOnline, you.gr, Mistore, corporate site).	Επίτευξη στόχου για το σύνολο των τυποποιημένων προϊόντων.	Εμπλουτισμός διαθέσιμων κατηγοριών.

*To Productivity Score ορίζεται από την Microsoft ως ο δείκτης που μετράει τον βαθμό Ψηφιακού Μετασχηματισμού ενός οργανισμού, αποτιμώντας τον τρόπο αξιοποίησης των τεχνολογιών M365 και την εμπειρία / εξοικείωση των χρηστών με τις τεχνολογίες αυτές. Το score είναι συγκρινόμενο με το Global Benchmark έχοντας ως σημεία αναφοράς, οργανισμούς παρόμοιου μεγέθους. Το Productivity Score και το Global Benchmark υπολογίζονται από το Microsoft Partner Center ([Microsoft 365 admin center](#)).



Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]



Το υγιές και ηθικό επιχειρείν αποτελεί απαραίτητη προτεραιότητα των μετόχων και επιδίωξη της εταιρείας σε κάθε δραστηριότητά της, απέναντι στην πολιτεία, τους εργαζόμενους, την κοινωνία και το περιβάλλον, αποτελώντας παράδειγμα και σημείο αναφοράς για ολόκληρη την αγορά. Στελέχη της συμμετέχουν ενεργά σε οργανισμούς και φορείς που εκφράζουν απόψεις και επηρεάζουν

τους θεσμούς για τη διαμόρφωση ενός πλαισίου σύγχρονου, υπεύθυνου και βιώσιμου επιχειρείν.

Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα

Επιλέγουμε καταξιωμένους προμηθευτές, με καλή φήμη παγκοσμίως και ισχυρή προσήλωση στις καλές εργασιακές

πρακτικές και στην περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Αντίστοιχα και οι λοιποί, πλέον των εμπορικών προμηθευτών, επιλέγονται και με το κριτήριο της καλής φήμης και της καταξίωσής τους. Εφαρμόζουμε την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου και έχουμε αναπτύξει σχετικές διαδικασίες προσδιορίζοντας με ακρίβεια τη σχέση με τους προμηθευτές και συνεργάτες μας. Στον ιστότοπό μας είναι αναρτημένος ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών (Supplier Code of Contact) του Ομίλου, ενώ σύμφωνα με το πρότυπο ISO9001:2015, προχωρούμε σε ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών και συνεργατών, με κριτήρια ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και φήμης και θέσης του προμηθευτή στην αντίστοιχη αγορά. Έχουμε αναπτύξει και αξιοποιούμε μία εξειδικευμένη εφαρμογή, μέσω της οποίας διενεργείται -σε ετήσια βάση- αξιολόγηση των προμηθευτών του 80% του κύκλου εργασιών (50 κατ' ελάχιστον) με τη χρήση δεικτών αξιολόγησης και κριτηρίων, που αφορούν σε εμπορικά θέματα. Κάθε 3 χρόνια διενεργείται αξιολόγηση για το 100% των προμηθευτών.

Μεταφορά Τεχνογνωσίας

Στη μακρόχρονη πορεία μας, έχουμε αναπτύξει ένα δυναμικό και υγιές πανελλαδικό δίκτυο μεταπωλητών. Στο δίκτυο συγκαταλέγονται οι κορυφαίοι retailers της χώρας, μεταπωλητές προστιθέμενης αξίας, dealers που εξυπηρετούν επιχειρήσεις και καταστήματα (ηλεκτρονικά και φυσικά) που εξυπηρετούν

καταναλωτές. Η Εμπορική Διεύθυνση βρίσκεται σε καθημερινή επαφή με τους συνεργάτες και κάθε χρόνο γίνεται συνολική αξιολόγηση της πορείας τους. Διαθέτουμε, αυτοματοποιημένες εφαρμογές, που εξασφαλίζουν την άμεση και ισότιμη ενημέρωση κάθε συνεργάτη για όλα τα θέματα που σχετίζονται με τη συνεργασία. Πραγματοποιούνται συστηματικά (φυσικά ή online) ενημερωτικά σεμινάρια, σεμινάρια τεχνικών πωλήσεων, τεχνικές εκπαιδεύσεις, εκπαιδεύσεις που οδηγούν σε πιστοποιήσεις οίκων, κ.ά.

Ιδιαίτερη είναι η συμβολή μας τα τελευταία έτη στην υποστήριξη της αγοράς κατά τη μετάβαση στο cloud, με συνεχείς επενδύσεις σε υποδομές, τεχνογνωσία και διεύρυνση του portfolio λύσεων και υπηρεσιών. Αντίστοιχα σημαντικές εκπαιδεύσεις πραγματοποιούνται τόσο στο νέο τομέα του Cyber Security όσο και του Internet of Things.

Το 2020 διεξήχθησαν 8 Live και 35 Virtual Partners Trainings στον τομέα του Networking και του Cloud Software, όπου εκπαιδεύτηκαν πάνω από 500 συνολικά χρήστες από το δίκτυο συνεργατών μας. Ταυτόχρονα ξεκινήσαμε τις online εκπαιδεύσεις συνεργατών και τελικών πελατών στη χρήση της πλατφόρμας DocuSign για την απούλοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών συμβάσεων, μέσω ηλεκτρονικής υπογραφής και αρχειοθέτησης στο Cloud.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 308-1, GRI 414-1, Δείκτης IQT]

Στο πλαίσιο της ετήσιας αξιολόγησης πραγματοποιείται καταγραφή των δημοσιοποιημένων -από τους προμηθευτές - ESG πληροφοριών. Στην τελευταία διευρυμένη αξιολόγηση που πραγματοποιήθηκε το 2020 και αφορούσε στους 145

μεγαλύτερους προμηθευτές, εντοπίσαμε και καταγράψαμε για τους 39 εξ' αυτών την πληροφορία που ήταν διαθέσιμη σχετικά με την πολιτική τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).	Επίτευξη 100%.	Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).
Διεξαγωγή σεμιναρίων προς συνεργάτες / μεταφορά τεχνογνωσίας - 1.200 εκπαιδευτικές ώρες ανά έτος.	Επίτευξη 125%.	1.200 εκπαιδευτικές ώρες.
Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.	Επίτευξη στόχου. Ενεργοποιήθηκαν και τιμολογήθηκαν 46 νέοι συνεργάτες (339 συνολικά).	Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας Queston-Cloud.com. Ενημέρωση εκ νέου βασικών προμηθευτών για τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών.

Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]



Στην Info Quest Technologies κατά το σχεδιασμό της εμπορικής μας στρατηγικής, λαμβάνουμε υπόψη και τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών μας, ώστε να έχουν το βέλτιστο δυνατό αποτύπωμα.

Διαχείριση Υλικών-Διάθεση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων / Green IT

Τα τελευταία χρόνια, λόγω και των εξελίξεων στην τεχνολογία, τα προϊόντα των διεθνών κατασκευαστών, αλλά και τα προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας της Info Quest Technologies τείνουν να είναι λιγότερο ενεργοβόρα, κατασκευάζονται από φιλικότερα προς το περιβάλλον υλικά και διατίθενται σε ανακυκλώσιμες συσκευασίες. Επίσης, μειώνεται ο όγκος και το βάρος των ηλεκτρονικών συσκευών που εισάγονται, ώστε αυτά να είναι πιο φιλικά στο χρήστη και το περιβάλλον, στοχεύοντας μεταξύ άλλων, στη μείωση απαιτήσεων καυσίμων κατά τη μεταφορά τους και συνεπώς στη μείωση των ρύπων. Ειδικότερα, οι τελευταίες τεχνολογίες ηλεκτρονικοί υπολογιστές Quest που σχεδιάζουμε και κατασκευάζουμε, έχουν μικρότερο μέγεθος και βάρος και μειωμένη κατανάλωση ενέργειας. Παράλληλα, τηρούνται απαράκλητα οι υποχρεώσεις ως προς την καταβολή των τελών ανακύκλωσης που απορρέουν από τη δραστηριότητά μας.

Διάθεση Cloud Υπηρεσιών

Η διάθεση Cloud υπηρεσιών αποτελεί τον νέο τρόπο αξιοποίησης της ICT τεχνολογίας, ως υπηρεσία με σημαντικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη. Τα προϊόντα είναι άυλα, χωρίς να απαιτείται η φυσική μεταφορά τους και η απόρριψη συσκευασιών, καθώς ανανεώνονται και αναβαθμίζονται ηλεκτρονικά, χωρίς φυσική μεταφορά υλικού. Το μοντέλο πληρωμής – μηνιαία συνδρομή / OPEX και όχι μεγάλη αρχική επένδυση / CAPEX, επιτρέπει και σε μικρότερες επιχειρήσεις, χωρίς σημαντικό μέγεθος ή προϋπολογισμό να αξιοποιούν τις νέες τεχνολογίες. Επιπλέον, πολλές εφαρμογές συμβάλλουν στη μείωση χρήσης χαρτιού, όπως για παράδειγμα η ηλεκτρονική διαχείριση συμβάσεων και

υπογραφών, μία λειτουργία που επιπλέον του περιβαλλοντικού οφέλους, αυξάνει και την παραγωγικότητα.

Διάθεση IoT / AI / Robotics Process Automation Λύσεις/ Robotics Συσκευών

Η 4η βιομηχανική επανάσταση, το 5G και οι διασυνδεδεμένες συσκευές, καθώς και οι τεχνολογίες AI / Machine Learning και Robotics, εξελίσσονται διαρκώς και αναμένεται αλλάζουν ραγδαία τον τρόπο που θα εκτελούνται πολλές καθημερινές διεργασίες. Στο πλαίσιο αυτό, διαθέτουμε σε επιχειρήσεις και οργανισμούς ένα ευρύ πλαίσιο σχετικών προϊόντων, που συνεχώς εξελίσσεται και εμπλουτίζεται. Ιδιαίτερα επενδύουμε μέσω της θυγατρικής μας CANDI στην παροχή λύσεων Robotics Process Automation, ενώ μέσω της συνεργασίας μας με τη Xiaomi, ενισχύουμε την παρουσία μας στον τομέα του Consumer Internet of Things, βελτιώνοντας σημαντικές πτυχές της καθημερινής κοινωνικής ζωής, για παράδειγμα μέσα από λειτουργίες που κάνουν το σπίτι πιο έξυπνο, μέχρι προτάσεις που προάγουν την υγεία και την ευεξία και την έξυπνη οικολογική μετακίνηση (e-scooters).

e-Commerce

Για περισσότερα από 10 χρόνια, επενδύουμε στο e-Commerce, αναγνωρίζοντας τα πλεονεκτήματα του συγκεκριμένου μοντέλου εξυπηρέτησης της αγοράς. Έχουμε αναπτύξει και υποστηρίζουμε ηλεκτρονικά καταστήματα προϊόντων και υπηρεσιών, τόσο για την επιχειρηματική αγορά (B2B) όσο και για την SOHO αγορά και τους καταναλωτές, που ιδιαίτερα την περίοδο της πανδημίας βοήθησαν επιχειρήσεις και οργανισμούς να συνεχίσουν να έχουν πρόσβαση στα προϊόντα και υπηρεσίες που χρειάζονταν. Επιδίωξή μας αποτελεί η προσφορά στους πελάτες μίας αναβαθμισμένης εμπειρία αγοράς, ώστε να γνωρίσουν και να αξιοποιήσουν προς όφελός τους το νέο μοντέλο, απολαμβάνοντας επαυξημένη ποιότητα, ασφάλεια, αξιοπιστία και υποστήριξη όπου τη χρειαστούν, ανεξαρτήτως πού βρίσκονται.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης IQT]

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		
Mobility & IoT: +20% Πωλήσεων στα προϊόντα του Οικοσυστήματος Xiaomi.	Επίτευξη 150%.	Mobility & IoT: Ανάπτυξη πωλήσεων 20%, 1η θέση στις πωλήσεις smartphone (μερίδιο σε τεμάχια %).
Cloud: Αύξηση των ενεργών θέσεων εργασίας στο QuestonCloud κατά 30%.	Επίτευξη 68%.	Cloud: Αύξηση των ενεργών θέσεων εργασίας στο QuestonCloud κατά 50%.

ΣΤΟΧΟΙ 2020 (συνέχεια)	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
E-Commerce: Αύξηση μεριδίου αγοράς. Η άνοδος των πωλήσεων της Quest on Line / you.gr) να είναι μεγαλύτερη από την άνοδο της αγοράς e-Commerce από τον μέσο όρο ανάπτυξης της αγοράς (βάσει στοιχείων έρευνας GFK).	Στις κατηγορίες που παρακολουθεί η GFK η αγορά είχε αύξηση 21,5% , η QOL 28,6%.	Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.

[Δείκτης ESG A-S5]

Τα έσοδα από Cloud υπηρεσίες & προϊόντα κατά το 2020 ανήλθαν σε €5,3m (ποσοστό 2,26% του κύκλου εργασιών). Για το 2021

εκτιμάται αύξηση + 51% (προϋπολογισμός €8m) και ποσοστό επί του κύκλου εργασιών 3,1%.

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Διασφάλιση της Ποιότητας

Η προσέγγιση στην Ολική Ποιότητα αποτελεί για εμάς στην Info Quest Technologies καθημερινή προτεραιότητα και μέρος της κουλτούρας μας, διαποτίζοντας όλες τις δραστηριότητες, από τη δημιουργία και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, τις προμήθειες, τις σχέσεις με τους πελάτες και συνεργάτες, τον

τρόπο λειτουργίας, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση. Με αυτό τον τρόπο στοχεύουμε στη διασφάλιση καλών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων, σε σταθερή και μόνιμη βάση. Η εταιρεία είναι πιστοποιημένη κατά τα ακόλουθα πιστοποιητικά:



Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN
ISO 9001:
2015, TUV HELLAS (TUV NORD) • Α.Μ.
Πιστοποιητικού: 44 100 084665

Πιστοποιητικό Συστήματος
Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:
2015, TUV HELLAS (TUV NORD) • Α.Μ.
Πιστοποιητικού: 042 17 0017

Πιστοποίηση Διανομής
Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων
TUV HELLAS (TUV NORD) • Α.Μ.
Πιστοποιητικού: 44 100 084665

- Σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και παροχή λύσεων και εφαρμογών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών.
- Παραγωγή – Συναρμολόγηση Η/Υ.
- Διανομή και Τεχνική Υποστήριξη συστημάτων υπολογιστών και δικτύων.
- Υποστήριξη δικτύου συνεργατών συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.
- Εμπορία και διακίνηση ιατροτεχνολογικών προϊόντων (διαγνωστικές συσκευές λιανικής χρήσης).



- Σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και παροχή λύσεων και εφαρμογών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών.
- Συναρμολόγηση και Παραμετροποίηση Η/Υ και Ηλεκτρονικών Συσκευών.
- Διανομή και Τεχνική Υποστήριξη συστημάτων υπολογιστών και δικτύων.
- Υποστήριξη δικτύου συνεργατών συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.



Επίσης, ακολουθούμε το πρότυπο **ISO 27001: 2013** σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών.

[Δείκτης ESG C-G3]**Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

Λαμβάνουμε όλα τα κατάλληλα μέτρα για να προστατέψουμε τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται, από τυχόν απώλεια, διαρροή, αλλοίωση, διαβίβαση ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο αθέμιτη επεξεργασία, ώστε να διασφαλιστεί ότι η επεξεργασία πραγματοποιείται πάντοτε σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που τίθενται από το νομικό πλαίσιο, τόσο από την ίδια την εταιρεία όσο και από τρίτους που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό μας.

Ακολουθούμε αυστηρά την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest, ενώ ο DPO της εταιρείας με συστηματικούς ελέγχους, εκπαίδευση και καθοδήγηση, έχει στην ευθύνη του, την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή των προδιαγραφών που θέτει ο Όμιλος.

Είμαστε σε πλήρη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, και την εθνική νομοθεσία, εφαρμόζοντας συγκεκριμένο πρόγραμμα το οποίο αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς, με δεδομένη τη λειτουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων και τεχνικής υπηρεσίας.

Κατά το 2020 πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις στο μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων, μέσω online πλατφόρμας. Συγκεκριμένα, σε συστηματική βάση και μέσα από ερωτηματολόγια και δειγματοληπτικούς ελέγχους από τον Group DPO, εξετάστηκε η κατανόηση και εφαρμογή της νομοθεσίας από τους εργαζομένους.

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να ανατρέξετε στην ενότητα Προστασία Προσωπικών Δεδομένων του Ομίλου Quest.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Κατά τη διάρκεια του 2020, συνεχίσαμε την προσπάθεια ενίσχυσης των μέτρων που λαμβάνει η Διεύθυνση IT, για την προστασία των υποδομών και των συστημάτων της εταιρείας. Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για την προστασία των Προσωπικών Δεδομένων η εταιρεία πραγματοποίησε τα εξής:

- Εκπόνηση έργου σχεδιασμού και υλοποίησης εναλλακτικών Cloud ICT υποδομών (Microsoft Azure) με στόχο την εξασφάλιση της άμεσης διαθεσιμότητας του ERP του Ομίλου. Εξασφάλιση υψηλής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) με αξιοποίηση Cloud υποδομών Microsoft Office 365.
- Ενίσχυση ασφάλειας απομακρυσμένης πρόσβασης με χρήση two factor authentication. Εγκατάσταση του Cisco Identity Service Engine (ISE) για την αύξηση της προστασίας του εταιρικού δικτύου. Εκπόνησης πλάνου ενίσχυσης προστασίας των μηχανογραφικών υποδομών και των websites από κατανεμημένες επιθέσεις άρνησης εξυπηρέτησης (DDoS) και γενικότερα από διαδικτυακές επιθέσεις.
- Σχεδίαση διορθωτικών ενεργειών αναφορικά με περιορισμό IT κινδύνων που αναδείχθηκαν από εξωτερικό σύμβουλο στο πλαίσιο διενέργειας έργου IT Risk Assessment κατά το 2019.
- Αντικατάσταση του υπάρχοντος Back up Συστήματος με το σύγχρονο EMC Data Domain και αναβάθμιση βασικών υποδομών, με στόχο την αύξηση της λειτουργικότητας και της ασφάλειας (Qlik View σε Qlik Sense, Citrix).
- Υλοποίηση νέων υποδομών, που συνεισφέρουν στην αύξηση της παραγωγικότητας, τον περιορισμό του κόστους λειτουργίας και των κινδύνων (Data Warehouse Management, Unified Communications, Managed Print Services).

Αντίστοιχα το Τμήμα e-Commerce πραγματοποίησε τις ακόλουθες αναβαθμίσεις:

- Αναβάθμιση cloud υποδομών του site www.you.gr από Azure Classic σε Azure Resource Manager (ARM).
- Αναβάθμιση μηχανισμού fraud detection για το you.gr.
- Αναβάθμιση ταχύτητας και ασφάλειας στην πλατφόρμα e-Commerce.
- Επέκταση χρήση πλατφόρμας Cardlink σε όλα τα e-Commerce sites και υλοποίηση νέων σεναρίων.
- Εγκατάσταση Azure Application Proxy στις cloud υποδομές.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας**[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης ESG SS-S5, Δείκτης IQT]****Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια**

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας

ΣΤΟΧΟΙ 2020 (συνέχεια)	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας.
Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.	Επίτευξη στόχου -Διαθεσιμότητα 99,995%.	Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.
Σχεδιασμός και υλοποίηση μέτρων περιορισμού των IT κινδύνων, με διεξαγωγή αναλυτικού IT audit, με τεχνικές εξομοίωσης πραγματικών συμβάντων.	Επίτευξη 100%.	Διενέργεια δοκιμών παρείσδυσης (Penetration Tests) σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες.
		Εκπαίδευση των εργαζομένων πάνω σε θέματα Information Security.

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτης ESG C-G2]

Έχουμε υιοθετήσει πλήρως τις αρχές και αξίες που έχει διατυπώσει ο Όμιλος και εφαρμόζουμε απαρέγκλιτα όλες τις σχετικές Πολιτικές και Διαδικασίες. Εφαρμόζουμε τη φιλοσοφία της μηδενικής ανοχής σε οποιαδήποτε παρέκκλιση από μη συμμόρφωση στην κείμενη νομοθεσία ή οποιαδήποτε απόκλιση από μη ηθικές πρακτικές.

Επιδιώκουμε τη συστηματική ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού μας γύρω από τις αρχές και τις αξίες της εταιρείας, καθώς και σε θέματα επιχειρηματικής ηθικής και κανονιστικής συμμόρφωσης. Στο πρόγραμμα καλωσορίσματος (induction) νέων εργαζομένων, έχει σχεδιαστεί ειδική ενότητα για θέματα

επιχειρηματικής ηθικής και συμμόρφωσης και παράλληλα, οι Πολιτικές και οι Διαδικασίες είναι αναρτημένες στο εταιρικό Intranet για άμεση πρόσβαση από όλους, εργαζόμενοι συμμετέχουν στα βιωματικά σεμινάρια αρχών και αξιών που οργανώνει η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ σχετική αναφορά γίνεται στις εταιρικές συναντήσεις εργαζομένων. Παράλληλα, ως μέλος εφοδιαστικής αλυσίδας δεσμευόμαστε και μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών έναντι των μεγάλων προμηθευτών μας σε μία κοινή προσπάθεια απέναντι σε οποιαδήποτε πρακτική μη τήρησης των νόμων, δωροδοκίας, διαφθοράς ή αθέμιτου ανταγωνισμού.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1, Δείκτης ESG SS-G1]

Κατά το 2020 δεν υπήρξαν χρηματικές ζημιές οι οποίες να προκλήθηκαν ως αποτελέσματα παραβιάσεων της επιχειρηματικής δεοντολογίας.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές. Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο. Ενίσχυση της επικοινωνίας και της εκπαίδευσης σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες κατά της διαφθοράς.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές. Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Παρέχουμε σημαντικές ευκαιρίες σε νέους ανθρώπους να εφαρμόσουν τις γνώσεις τους, να πάρουν πρωτοβουλίες, να συνεργασθούν με αξιόλογους επαγγελματίες και να εξελιχθούν.

- 331 συνάδελφοι (224 άνδρες, 107 γυναίκες) σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη
- 26 νέες θέσεις εργασίας το 2020

- 121 νέοι εργαζόμενοι στην 3ετία | 37% ανανέωση τριετία
- 26% των εργαζομένων μας είναι έως 30 ετών
- 10 έτη είναι ο μέσος όρος προϋπηρεσίας στην εταιρεία
- 38 έτη ο Μ.Ο. ηλικίας
- 52% των εργαζομένων μας έχει Πτυχίο Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης
- 16% των εργαζομένων μας έχει Μεταπτυχιακές Σπουδές

[Δείκτες ESG C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, A-S2, A-S3, A-S4, A-G4, SS-S4]

ID	Ονομασία δείκτη	2020
C-S1	Γυναίκες εργαζόμενες	34%
C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	18%
C-S3	Εθελούσια κινητικότητα	8%
	Μη εθελούσια κινητικότητα	1%
C-S4	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης εργαζομένων στο 10% αυτών με τις υψηλότερες συνολικές αποδοχές	45
	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης στο 90% αυτών με τις χαμηλότερες συνολικές αποδοχές	16
C-S5	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Ακολουθείται η Πολιτική του Ομίλου. 0 σχετικά παράπονα ή καταγγελίες.
C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	0% 0 παράπονα ή καταγγελίες που να αφορούν θέμα καταναγκαστικής εργασίας.
A-S2	Δαπάνες Κατάρτισης Εργαζομένων	€50.356
A-S3	Μισθολογική διαφορά φύλων (%)	-26%
	Άνδρες	€22.790
	Γυναίκες	€18.073
A-S4	Αναλογία Αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου - Εργαζομένων	[29]:1
A-G4	Μεταβλητές Αμοιβές	18%
SS-S4	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	0

Σημείωση: Ενδεχόμενη μικρή διαφορά σε σχέση με τα παραπάνω αναγραφόμενα στοιχεία, έγκειται στο ότι προσωπικό της μητρικής απασχολείται παράλληλα και σε κάποιες θυγατρικές.

Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Στη σημερινή εποχή η συνεχής εκπαίδευση αποτελεί απαραίτητη συνθήκη εξέλιξης και προόδου. Αυτήν την άποψη συμμεριζόμαστε απόλυτα στην Info Quest Technologies, θέτοντας την ανάπτυξη των εργαζομένων μας ως βασική προτεραιότητα, αναγνωρίζοντας πως η επίτευξη των στόχων μας και η δημιουργία αξίας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την αξία και ποιότητα των εργαζομένων μας. Ιδιαίτερα, καθώς δραστηριοποιούμαστε στον τομέα της τεχνολογίας, η συνεχής κατάρτιση γύρω από τις νέες τεχνολογίες

αποτελεί προϋπόθεση για τη σωστή εξυπηρέτηση των πελατών μας, και κατ' επέκταση της οικονομικής μας ευημερίας. Στην εταιρεία υιοθετούμε και εφαρμόζουμε την Πολιτική Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης Εργαζομένων του Ομίλου. Το Τμήμα Ανθρωπίνων Πόρων σε συνεργασία με το εξειδικευμένο Τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης προσωπικού του Ομίλου, προσαρμόζει τα προγράμματα του Ομίλου στις ανάγκες της εταιρείας και σχεδιάζει συμπληρωματικά προγράμματα βάσει συγκεκριμένων αναγκών.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Διαχείριση Ταλέντων

[GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-3]

Talent Development: Στο Πρόγραμμα Talent Management συμμετέχουν 21 εργαζόμενοι της εταιρείας, από διάφορες διευθύνσεις. Το 2020 το πρόγραμμα συνεχίστηκε με online συναντήσεις και εκπαιδεύσεις με θεματολογία Leadership και Design Thinking.

Διαρκής Εκπαίδευση

Mini MBA

Στελέχη της εταιρείας παρακολουθούν συστηματικά το πρόγραμμα Quest Mini MBA. Συνολικά έχουν ολοκληρώσει το πρόγραμμα 31 εργαζόμενοι και στον 4ο κύκλο συμμετείχαν 7 εργαζόμενοι. Ο 5ος κύκλος Quest Mini MBA θα πραγματοποιηθεί το 2021.

Online learning platforms

Το 2020 η εταιρεία έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην online εκπαίδευση. Για 2η συνεχόμενη χρονιά έδωσε τη δυνατότητα σε όλους τους εργαζομένους να αξιοποιήσουν την πλατφόρμα LinkedIn Learning. Ταυτόχρονα για αρκετούς ρόλους δημιουργήσε "learning paths", η οποία αξιοποιήθηκε συστηματικά από 70 εργαζομένους, καθοδηγώντας τους στην εκπαιδευτική διαδικασία. Επιπλέον, δόθηκε σε 8 εξειδικευμένα στελέχη πρόσβαση στην πλατφόρμα Pluralsight.

Τεχνικές και Επαγγελματικές Εκπαιδεύσεις

Οι τεχνικές εκπαιδεύσεις/πιστοποιήσεις πραγματοποιούνται σε συνεργασία με τους συνεργαζόμενους οίκους και με βάση τους μελλοντικούς στόχους της εταιρείας. Τις εκπαιδεύσεις παρακολουθούν, τόσο εργαζόμενοι της Εμπορικής και Τεχνικής Διεύθυνσης όσο και εργαζόμενοι των IT/e-Commerce που υποστηρίζουν τις κρίσιμες υποδομές της εταιρείας. Το 2020 οι μηχανικοί της εταιρείας έλαβαν 15 νέες πιστοποιήσεις από για τους Οίκους Microsoft, HPE, Cisco, IBM.

Story Telling & Presentation Skills

Το πρόγραμμα απευθύνονταν στο Top Management της εταιρείας και το παρακολούθησαν οι 22 διευθυντές της.

Εφαρμογές και Θεσμοθετημένες δράσεις

Ομιλικό portal "HereWeAre" & Εφαρμογή Orion: Το σύνολο των εργαζομένων έχει πρόσβαση στο εξειδικευμένο portal του Ομίλου "HereWeAre" για θέματα ανάπτυξης προσωπικού, καθώς και στην εφαρμογή Orion για τη διαχείριση όλων των παραμέτρων που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνου δυναμικού άδειες, αξιολογήσεις, εκπαιδεύσεις κ.λπ.

Θεσμός «Ξεχωρίζω»: Μία συστηματική διαδικασία ενδυνάμωσης της εταιρικής κουλτούρας, αποτελεί ο θεσμός του Εργαζόμενου του 4μηνου («Ξεχωρίζω») όπου μπορούν να συμμετέχουν και να προτείνουν όλοι οι εργαζόμενοι, συναδέλφους που πιστεύουν ότι αξίζει να διακριθούν, συνδέοντας τις προτάσεις τους με τις αξίες και αρχές του Ομίλου.

Επικοινωνία Διοίκησης - Εργαζομένων: Πραγματοποιήθηκε η ετήσια συνάντηση των εργαζομένων (Kick off), ενώ πραγματοποιήθηκαν online οι συναντήσεις με τα διάφορα τμήματα και τη Διοικητική ομάδα (εβδομαδιαία, μηνιαία και τριμηνιαία βάση). Η εταιρεία διαθέτει εσωτερικό σύστημα online επικοινωνίας (yammer), προτρέποντας τους εργαζομένους να εκφράζουν ελεύθερα γνώμες και ιδέες. Η αμφίδρομη επικοινωνία επιδιώκεται συστηματικά και εξετάζονται με προσοχή οι εισηγήσεις.

Το 2020 μέχρι τον Μάρτιο πραγματοποιήθηκε μία φορά η δράση «Breakfast με τον CEO», όπου εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε μια χαλαρή, εκτός γραφείου συνάντηση για ανταλλαγή απόψεων με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η πρωτοβουλία θα πραγματοποιηθεί εκ νέου, όταν οι συνθήκες το επιτρέψουν.

Εκπαίδευση Εργαζομένων

Εκπαίδευση Εργαζομένων εταιρείας (ώρες)	2018	2019	2020
Σύνολο εργαζομένων	288	305	331
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	2.909	9.386	6.588
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	10,1	30,8	20

Το 2020 εκπαιδεύτηκαν 291 εργαζόμενοι (το 88% του συνόλου). Η μείωση των ανθρωποωρών εκπαίδευσης οφείλεται στην αναβολή αρκετών ομιλικών προγραμμάτων εκπαίδευσης λόγω της πανδημίας (mini MBA, προγράμματα για τα Talent κ.λπ.).

Το σύνολο των δαπανών για την εκπαίδευση των εργαζομένων το 2020 ανήλθε σε €50.356 έναντι €74.848 το 2019, μειωμένο κατά

32,7%. Η μείωση οφείλεται στη μη διεξαγωγή -λόγω της πανδημίας COVID-19- σημαντικών προγραμμάτων, όπως το Quest Mini MBA, ο άξονας του προγράμματος talent που αφορούσε εκπαίδευση στελεχών στο εξωτερικό, η υλοποίηση εκπαιδύσεων σε online μορφή κ.ά.

Εκπαίδευση Εργαζομένων ανά φύλο (ώρες)	2018		2019		2020	
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	2.014	89	7.044	2.342	4.777	1.811
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	10,3	9,7	34,2	23,7	21,3	17

Η διαφορά στον Μ.Ο. εκπαίδευσης ανδρών γυναικών οφείλεται στο μεγαλύτερο αριθμό ανδρών που ανήκουν στις τεχνικές / e-Commerce υπηρεσίες, όπου πραγματοποιήθηκε και ο

μεγαλύτερος όγκος της εκπαίδευσης e-learning. Σημειώνεται ότι στην εκπαίδευση συμμετείχε το 87% των γυναικών και το 89% των ανδρών εργαζομένων.

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων	2018	2019	2020
Διοίκηση	44,3	72,8	53,5
Υποστηρικτικές υπηρεσίες	15,8	42,7	22,5
Εμπορικό	9,2	38,1	27,1
Τεχνικό	6,9	27,2	13,8
Operations	6	10,3	10,5

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Το 100% των εργαζομένων ανεξαρτήτως θέσης ή φύλου λαμβάνουν κάθε έτος τακτική αξιολόγηση. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης πραγματοποιείται αυτοαξιολόγηση του εργαζομένου,

και συζήτηση στην οποία συμφωνούνται ατομικοί στόχοι και τομείς βελτίωσης.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
M.O. κατάρτισης > 20 ώρες / Εργαζόμενο.	Επίτευξη 100%.	M.O. κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο.
Πλατφόρμες e-learning > 20% των εργαζομένων.	Επίτευξη 22%.	Πλατφόρμες e-learning > 20 % των εργαζομένων.
Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων.	Επίτευξη 100%.	Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων.
Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).	Δεν διεξήχθη η έρευνα το 2020.	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).
Έναρξη Project succession plan (Project Ομίλου).	Επίτευξη 100%.	Το πρόγραμμα είναι σε εξέλιξη.

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7]

Στην Info Quest Technologies, σύμφωνα και με τις αρχές του Ομίλου Quest, εφαρμόζεται Σύστημα διαρκούς Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Το σύστημα βασίζεται στις Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας και Φυσικής Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

Βασικό συστατικό του συστήματος είναι η αξιολόγηση, πρόβλεψη και πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Ο εντοπισμός και η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου γίνεται από τους τεχνικούς συμβούλους υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφάλειας) της κάθε εγκατάστασης της εταιρείας ξεχωριστά, σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας. Καταγράφεται στη γραπτή Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (ΜΕΕΚ), η οποία περιλαμβάνει, εκτός της καταγραφής των κινδύνων, οδηγίες διαχείρισης ατυχημάτων καθώς και εκπαιδευτικό υλικό για την πρόληψη του κινδύνου. Η ΜΕΕΚ επικαιροποιείται όταν προκύπτει

κάποια αλλαγή στις εγκαταστάσεις ή σε διαδικασίες εργασίας. Στο πλαίσιο του συστήματος, πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις σε θέματα ασφαλείας, γίνονται συστηματικοί περιοδικοί έλεγχοι των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας, σε συχνότητα που εξαρτάται από το πλήθος των εργαζομένων κάθε εγκατάστασης και προτείνονται ενδεχόμενες αλλαγές ή οδηγίες για την πραγματοποίηση της εργασίας ή τροποποίηση/βελτίωση εξοπλισμού. Τα εργατικά ατυχήματα καταγράφονται σε ειδικό έντυπο, που περιλαμβάνει πληροφορίες που χρειάζονται για την διερεύνηση, αξιολόγηση και αποφυγή τους στο μέλλον.

Οι εργαζόμενοι της Info Quest Technologies κατόπιν εκπαίδευσης, είναι σε θέση να γνωρίζουν πιθανούς κινδύνους και να τους αναφέρουν στα αρμόδια όργανα της εταιρείας ενώ οφείλουν να παύσουν την ροή της εργασίας τους αν υπάρχει κίνδυνος για την υγεία και την ασφάλειά τους.

Για κάθε αναγνωρισμένο κίνδυνο, ακολουθούνται όλες οι ενέργειες που προβλέπονται από τη νομοθεσία και τις πολιτικές και διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί.



Όλοι οι εργαζόμενοι καλύπτονται για ενδεχόμενες ανάγκες ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου. Πλέον των καλύψεων του συμβολαίου, παρέχεται δωρεάν εθελοντικός αντιγριπικός εμβολιασμός για όλους τους εργαζόμενους.

Επίσης, παρέχεται πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής – τηλεφωνική επικοινωνία και ατομικές συνεδρίες – για τους εργαζόμενους και τα μέλη της οικογένειάς τους, για θέματα που είτε αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον, είτε εκτός αυτού, οικογενειακά ζητήματα, θέματα εθισμού κ.λπ.

Υγεία και Ασφάλεια / Αντιμετώπιση Πανδημίας COVID-19

Το 2020 η υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, τέθηκε στον πυρήνα των πρωτοβουλιών της εταιρείας και από την πρώτη στιγμή έλαβε άμεσα μέτρα για την υγεία και ασφάλεια αυτών.

Πάνω από το 80% των εργαζομένων στα γραφεία εργάστηκαν από το σπίτι, ενώ εκπονήθηκε ένα ολοκληρωμένο πλάνο λειτουργίας για τις υπηρεσίες / εργαζόμενους, όπου ήταν απαραίτητη η παρουσία τους για τη συνέχιση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας.

Αναλυτικά οι δράσεις που υλοποιήθηκαν αναφέρονται στην αντίστοιχη ενότητα του ουσιαστικού θέματος του Ομίλου, ενώ από την εταιρεία υλοποιήθηκαν ενδεικτικά οι εξής:

- Καταρτίστηκε ένα λεπτομερές πλάνο οργάνωσης βαρδιών και ομάδων εργασίας στα τμήματα που ήταν απαραίτητη η φυσική παρουσία (logistics center & Service Center).
- Δόθηκαν μάσκες και γάντια στους εργαζόμενους στο logistics center.
- Αναδιαμορφώθηκαν οι χώροι γραφείων για ασφαλή εργασία για όσους έπρεπε να βρίσκονται στο γραφείο (οικονομικές υπηρεσίες, Procurement κ.λπ.).
- Πραγματοποιήθηκαν online εκπαιδεύσεις για τη χρήση των εργαλείων M365, DocuSign και των νέων ψηφιακών διαδικασιών για την κατανόηση και ορθή αξιοποίησή τους.
- Δόθηκε η δυνατότητα ευέλικτου ωραρίου σε εργαζόμενους που χρησιμοποιούν τα μέσα μαζικής μεταφοράς, για να αποφευχθεί ο συνωστισμός.
- Αξιοποιήθηκαν οι δυνατότητες του νέου τηλεφωνικού κέντρου για απομακρυσμένη λειτουργία.
- Συνεχίστηκε η προσπάθεια εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, με online προγράμματα και πλατφόρμες.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

Στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας συμμετέχει το 100% των εργαζομένων της εταιρείας που απασχολείται με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, αορίστου και ορισμένου χρόνου.

QUEST EUZHN / Ευεξία και ποιότητα ζωής

Ψυχολογική υποστήριξη

Το πρόγραμμα παροχής ψυχολογικής υποστήριξης στους εργαζόμενους και τα μέλη της οικογένειάς τους, που παρέχεται σε συνεργασία με την EAP HELLAS, συνεχίστηκε και το 2020.

Γυμναστήριο

Λόγω πανδημίας, το γυμναστήριο που λειτουργούμε σε κεντρικό μας κτήριο επί της οδού Αργυρουπόλεως, λειτούργησε μόνο την περίοδο που επιτρεπόταν.

Pilates

Δύο φορές την εβδομάδα πραγματοποιούνται μαθήματα Pilates σε κτήριο της εταιρείας. Τα μαθήματα από τον Μάρτιο 2020 και έκτοτε πραγματοποιήθηκαν online. Το 2020 πραγματοποιήθηκαν 40 ώρες μαθήματος με 4 συμμετέχοντες κατά μέσο όρο. Στους εργαζόμενους στο τμήμα εξυπηρέτησης της εταιρείας, ως μικρή επιβράβευση για την απόδοσή τους και τη μεγάλη προσπάθεια που κατέβαλαν, δόθηκαν ετήσιες συνδρομές αξιοποίησης online πλατφόρμας ευεξίας και training.

Wellness Days

Στο πλαίσιο της δράσης "wellness days" στο πλαίσιο της παρότρυνσης για μία πιο υγιεινή διατροφή, προσφέρονται φρούτα σε όλους τους εργαζόμενους, μία δράση που λόγω της πανδημίας δεν πραγματοποιήθηκε το 2020.

Special Days

Στο πλαίσιο της δράσης "special days" καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς πραγματοποιήθηκαν πλήθος δράσεων όπως:

- Συμβολικό «μαρτάκι» σε όλους τη 1η Μαρτίου.
- Συμβολικό δώρο στα παιδιά εργαζομένων που ξεκινούν στην πρώτη δημοτικού.
- Δώρα σε ξεχωριστές για τους εργαζόμενους στιγμές, όπως γάμοι, είσοδος παιδιού στο Πανεπιστήμιο κ.ά.
- «Early Friday» - Νωρίτερη αποχώρηση από το γραφείο στα γενέθλια και την Παρασκευή κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.

Οι ακόλουθες δράσεις δεν πραγματοποιήθηκαν λόγω της πανδημίας.

- Δράση «Με το παιδί στη δουλειά» - με επίσκεψη γνωριμίας και απασχόληση των μικρών παιδιών στον χώρο εργασίας των γονέων.
- Ετήσιο πάρτι Ομίλου.
- Οργάνωση και παρακίνηση για συμμετοχή σε εθελοντικές πρωτοβουλίες.
- Μαραθώνιος / Ομάδα Ομίλου.

Κατά το 2020 δεν υπήρχαν εργατικά ατυχήματα, ασθένειες/θάνατοι που να σχετίζονται με την εργασία και κατ' επέκταση δεν προέκυψαν χαμένες ημέρες εργασίας λόγω αυτού.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.	Η διαχείριση της πανδημίας COVID-19 σε επίπεδο διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού κρίνεται επιτυχής. Δεν υπήρχε διασπορά σε μεγάλες ομάδες εργαζομένων, η τηλεργασία λειτούργησε επιτυχώς, πάρθηκαν έγκαιρα όλα τα απαραίτητα μέτρα.	Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19.
Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.	Επίτευξη 100%. Δεν υπήρχε κανένα εργατικό ατύχημα που να ήταν σοβαρό και να οδήγησε σε πολυήμερη αναρρωτική άδεια. Επίσης, δεν έχουν αναφερθεί και δεν έχουν καταγραφεί περιστατικά εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών.	100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.
Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.	Επίτευξη στόχου στο πλαίσιο των συνθηκών πανδημίας.	Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.
		Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS.
		Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή

[Δείκτης ESG A-E2]

Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, της σχετικής Πολιτικής, αλλά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001:2015 για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε και για το οποίο φέρουμε σχετική πιστοποίηση, αναγνωρίζουμε και διαχειριζόμαστε κινδύνους που σχετίζονται με περιβαλλοντικά θέματα και θέτουμε στόχους βελτίωσης. Οι σημαντικότεροι κίνδυνοι που έχουν αναγνωριστεί είναι (α) η πιθανότητα να προκληθούν προβλήματα στις μεταφορές των προϊόντων λόγω φυσικών φαινομένων και κλιματικής

αλλαγής, (β) η πιθανότητα έλλειψης πόρων και πρώτων υλών στον πλανήτη και (γ) η τυχόν επιβολή προστίμου από τις αρχές λόγω μη συμμόρφωσης σε νομοθεσία και κανονισμούς. Παράλληλα εξετάζουμε και ευκαιρίες, όπως η αύξηση ζήτησης για cloud υπηρεσίες και virtualization technologies, αύξηση στο home office / teleworking, paperless projects με στόχο την μείωση ή/και εξάλειψη της χρήσης χαρτιού, προγράμματα απόσυρσης / επαναχρησιμοποίησης.

Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Εξωτερικό περιβάλλον

- Επενδύουμε, αναπτύσσουμε και εφαρμόζουμε νέες ψηφιακές τεχνολογίες - με τη χρήση των οποίων μειώνεται η κατανάλωση πόρων και βελτιώνεται η παραγωγικότητα.
- Διαθέτουμε προϊόντα και υπηρεσίες (π.χ. e-scooter, ηλεκτρονικές υπογραφές), που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των χρηστών.



- Παρέχουμε τεχνικές υπηρεσίες – service, αναβάθμιση συσκευών κ.ά. – που συμβάλλουν στην επέκταση του χρόνου ζωής των συσκευών και στον περιορισμό της απόρριψης αυτών.
- Συμμετέχουμε στα προγράμματα απόσυρσης, αναβάθμισης ή/και επισκευής υλικών των κατασκευαστών, για τους οποίους λειτουργούμε ως εξουσιοδοτημένο Service Center.
- Διευκολύνουμε τους πελάτες και συνεργάτες μας να προωθούν προϊόντα στο επισκευαστικό κέντρο που διαθέτουμε.

Εσωτερικό περιβάλλον

- Τηρούμε απαράκλητα τις υποχρεώσεις μας ως προς την καταβολή των τελών ανακύκλωσης που απορρέουν από τη δραστηριότητά μας.

- Προωθούμε συστηματικά την ανακύκλωση υλικών και διαθέτουμε συλλέκτες για τα βασικά υλικά προς ανακύκλωση (χαρτί, μπαταρίες, λάμπες, κ.λπ.) στις εγκαταστάσεις της εταιρείας.
- Συνεργαζόμαστε με πιστοποιημένους φορείς για την ανακύκλωση των υλικών.
- Χρησιμοποιούμε στα κτήρια μας ηλεκτρικές συσκευές και λαμπτήρες με νέας τεχνολογίας, χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης.
- Αναπτύσσουμε συστηματικά καμπάνιες εγρήγορσης των εργαζομένων και κινητοποίησης προς ένα πιο οικολογικά φιλικό τρόπο ζωής, υποδεικνύοντας απλούς τρόπους και ιδέες που μπορεί να εφαρμόσει ο καθένας μας στην καθημερινότητά του.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 306-2]

Η εταιρεία από το 2020, βάσει των νέων όρων των συμβολαίων της με κατασκευαστές για τους οποίους λειτουργεί ως Authorized Service Center, διαχειρίζεται και απορρίπτει μπαταρίες

smartphones. Για το σύνολο των μη επικίνδυνων υλικών γίνεται σημαντική προσπάθεια να επαναχρησιμοποιούνται, ενώ τα υπόλοιπα ανακυκλώνονται σε πιστοποιημένους συνεργάτες.

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ

Στόχος: Ο λόγος Kg υλικών / αριθμό παραγγελιών <=0,45

	2018	2019	2020
Ανακύκλωση (Kg)	153.220	115.069	194.867
Αριθμός Παραγγελιών	342.215	344.053	403.943
Επίδοση	0,448	0,334	0,482
	Επίτευξη	Επίτευξη	Απόκλιση

Η εταιρεία στους χώρους γραφείων διαθέτει κάδους ανακύκλωσης υλικών. Στο logistics center απορρίπτει σε ειδικούς κάδους υλικά συσκευασίας, όπως χαρτί, νάilon και ξύλο, που δεν μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν. Τα υλικά αυτά προκύπτουν κατά τη μεταφορά των προϊόντων από τους προμηθευτές

στο logistics center είναι ανάλογα της ζήτησης και των παραγγελιών. Αν και γίνεται σημαντική προσπάθεια τα υλικά να επαναχρησιμοποιούνται στην εφοδιαστική αλυσίδα, αυτά ωστόσο δεν καταγράφονται, λόγω της μεγάλης πολυπλοκότητας που συνεπάγεται η πολλαπλή επαναχρησιμοποίηση.

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΥΣΚΕΥΩΝ

Στόχος: Ο λόγος Kg υλικών / κύκλο εργασιών < 42

	2018	2019	2020
Ανακύκλωση (Kg)	6.405	3.095	7.200
Κύκλος εργασιών (€ εκ.)	155,78	188,86	235,42
Επίδοση	41,12	16,39	30,58
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ο δείκτης που παρακολουθείται ως πιο σχετικός με τη φύση της δραστηριότητας και των παραγόμενων προς ανακύκλωση

συσκευών είναι ο λόγος του βάρους των συσκευών προς ανακύκλωση προς τον κύκλο εργασιών της εταιρείας.

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΜΠΑΤΑΡΙΩΝ SERVICE

Στόχος: Ανακύκλωση 100% των μπαταριών που επιτρέπεται απόρριψη από τους κατασκευαστές

	2018	2019	2020
Ανακύκλωση (Kg)	-	-	45

Το 2020 αποτελεί έτος αναφοράς ως προς τον στόχο παρακολούθησης των μπαταριών που απορρίπτονται καθώς κατά τη διάρκεια του 2020 επετράπη από τους κατασκευαστές Apple και Xiaomi η αντικατάσταση και απόρριψη μπαταριών smartphones σε τοπικό επίπεδο.

Μείωση υλικών μίας χρήσης και κατανάλωσης χαρτιού

- Χρησιμοποιούμε για κατανάλωση από εργαζόμενους και επισκέπτες -κατά προσέγγιση- 15.000 βιοδιασπώμενα καλαμάκια και 56.000 βιοδιασπώμενα ποτήρια.
- Τοποθετήσαμε κάδους απόρριψης μασκών σε πολλά σημεία των κτηρίων.
- Διευρύνουμε το πρόγραμμα paperless office.

Κατανάλωση ενέργειας

[Δείκτες ESG C-E1, C-E2, C-E3]

Η εταιρεία υλοποιεί συστηματικά ενέργειες για τη μείωση της ενέργειας που καταναλώνει, προβαίνοντας σε αναβάθμιση των εργασιακών χώρων της και παρακολουθεί τους στόχους που έχει

θέσει ο Όμιλος, δηλαδή την ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m²) / € εκ. κύκλου εργασιών και το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO₂ ανά έτος (kt CO₂) / € εκ. κύκλου εργασιών.

Κατανάλωση ενέργειας	2018	2019	2020
Κύκλος Εργασιών (€ εκ.)	155,78	188,86	235,42
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m ²)	88,30	88,98	72,67
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ (kt CO ₂) ²	1,20	1,21	0,62
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m ²) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,57	0,47	0,31
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ ανά έτος (kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών ^{1,2}	0,008	0,006	0,003

Σημειώσεις:

- Διορθώθηκαν οι δείκτες των δύο προηγούμενων ετών από 0,08 & 0,06 σε 0,008 & 0,006 αντίστοιχα που εκ παραδρομής είχαν συμπληρωθεί λανθασμένα το προηγούμενο έτος.
- Η διαφοροποίηση του «Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO₂ (kt CO₂)» άρα και του ανάλογου δείκτη «Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO₂ ανά έτος (kt CO₂) / € εκ. κύκλου εργασιών», οφείλεται στη χρήση διαφορετικού συντελεστή μετατροπής. Για πρώτη φορά φέτος η ΔΑΠΕΕΠ δημοσιοποίησε συντελεστή μετατροπής για κάθε πάροχο, λαμβάνοντας υπόψη και την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ. Τα στοιχεία μεταξύ των ετών δεν είναι συγκρίσιμα.

Άμεσες εκπομπές	ΙΣΟΔΥΝΑΜΟ CO ₂ (Τόνοι)
Εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) από: Παραγωγή θέρμανσης / ψύξης και μεταφοράς προϊόντων και εργαζομένων	103,95

Σημείωση: Για τη μετατροπή καυσίμων σε CO₂ χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές μετατροπής της DEFRA 2020 (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2020>). Η εταιρεία καταναλώνει καύσιμα μόνο για μεταφορά προϊόντων και εργαζομένων.

Έμμεσες εκπομπές	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ: kWh	ΙΣΟΔΥΝΑΜΟ CO ₂ (Τόνοι)
Κατανάλωση αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας, συνολικά για όλη την εταιρεία	1.050.326,15	616,91

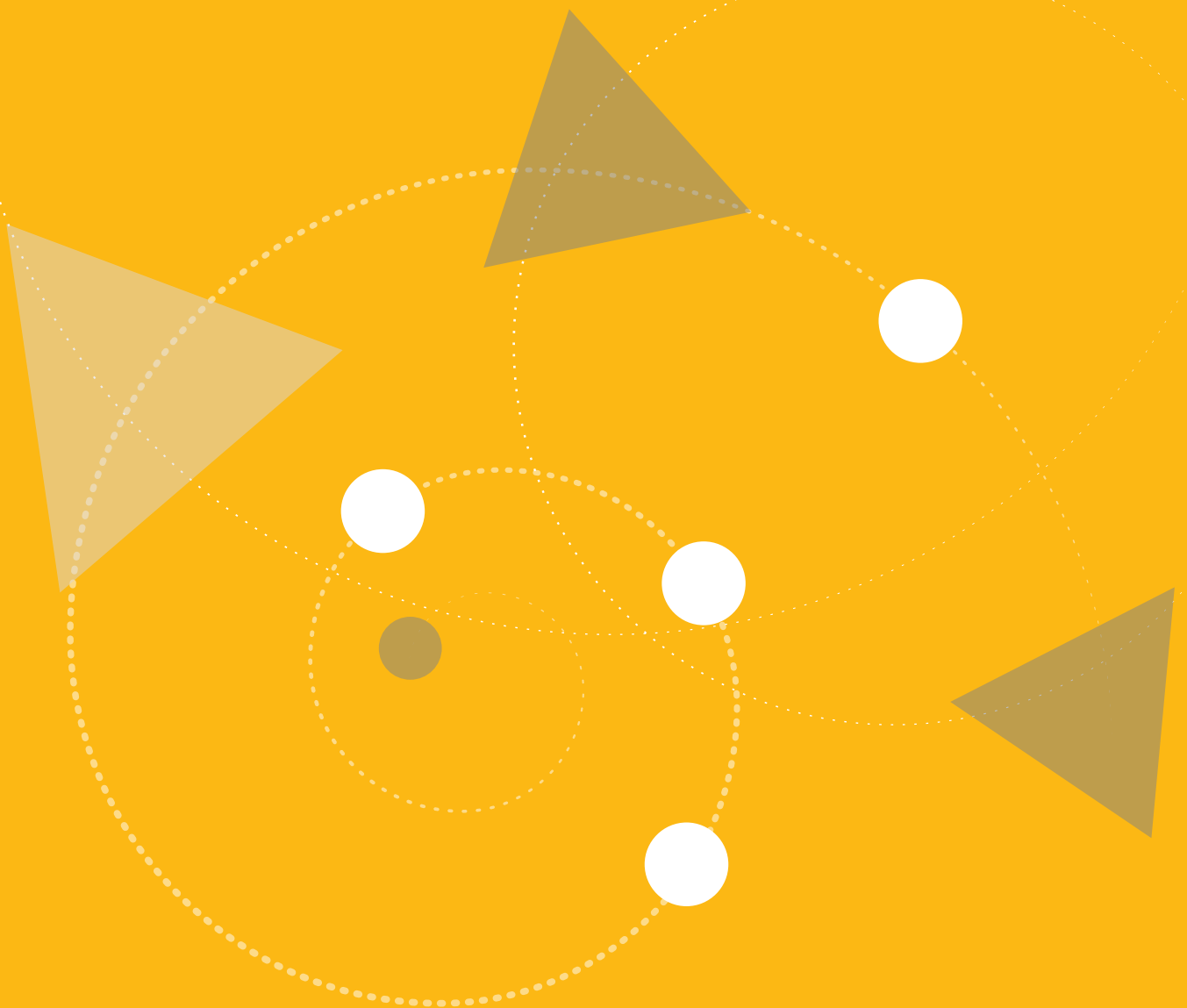
Σημείωση: Για τη μετατροπή σε CO₂ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροκό μας που είναι η NRG (0,587 kgr CO₂ / KW, πηγή <https://www.dapeep.gr/wp-content/uploads/2020/09/ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ-ΜΕΙΓΜΑ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ-2019.pdf>).

Κατανάλωση ενέργειας εντός της εταιρείας	
Συνολική ποσότητα ενέργειας που καταναλώθηκε (MWh)	1.499,48
Ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	70%
Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	17,32%

Σημείωση: Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροκό μας που είναι η NRG (πηγή <https://www.dapeep.gr/wp-content/uploads/2020/09/ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ-ΜΕΙΓΜΑ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ-2019.pdf>).

Uni Systems

**IT Landscape Transformation.
Accomplished.**



Η UNI SYSTEMS ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

€134 εκ.
Έσοδα



89%
των εσόδων
από υπηρεσίες

>25
Χώρες
δραστηριοποίησης

15%
Ανάπτυξη



€61 εκ.
Συνεισφορά διεθνών
δραστηριοτήτων

300+
ενεργοί πελάτες
σε διαφορετικούς κλάδους
της αγοράς και
γεωγραφικές περιοχές

20%
σύνθετος ρυθμός
ανάπτυξης για το Cloud

ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΣΕ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ, ΕΡΕΥΝΑ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ

1.200+
Προμηθευτές
και συνεργάτες



60+
συνεργάτες
στο οικοσύστημα

Συμμετοχή σε 5 clusters
– Φορέας Αρωγός σε 1

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

39
Νέες θέσεις εργασίας

900+
Επαγγελματίες και
σύμβουλοι πληροφορικής

38+
Διαφορετικές
εθνικότητες



Σχετικά με τη Uni Systems

Η Uni Systems ιδρύθηκε το 1964, αποτελώντας την η πρώτη Ελληνική εταιρεία πληροφορικής στην Ελλάδα. Δραστηριοποιείται ως εταιρεία σχεδιασμού, υλοποίησης και υποστήριξης Ολοκληρωμένων Λύσεων και Υπηρεσιών Πληροφορικής, εξυπηρετώντας τους πελάτες της σε κάθετες αγορές σε όλη την Ευρώπη. Συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων εταιρειών του κλάδου στην Ελλάδα*. Απο το 2010 που δραστηριοποιείται στο εξωτερικό, υλοποιεί έργα κρίσιμης σημασίας τόσο για την αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και για τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα χωρών της Κεντρικής και ΝΑ Ευρώπης. Η εταιρεία έχει έδρα στην οδό Αλεξάνδρου Πάντου 19-23 στην Καλλιθέα.

Το χαρτοφυλάκιό της περιλαμβάνει λύσεις που εκτείνονται από την υποδομή ενός οργανισμού μέχρι τις εξειδικευμένες κάθετες επιχειρησιακές εφαρμογές πλαισιωμένες από υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας. Η Uni Systems δεσμεύεται στην παροχή καινοτόμων και ευέλικτων λύσεων και υπηρεσιών που στόχο έχουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των πελατών της και την ενίσχυση της θέσης τους στο ανταγωνιστικό και μεταβαλλόμενο διεθνές περιβάλλον.

Με επιχειρηματικές οντότητες στο Βέλγιο, το Λουξεμβούργο, την Ιταλία, τη Ρουμανία και την Ισπανία, η εταιρεία εξυπηρετεί περισσότερους από 300 ενεργούς πελάτες σε 25 και πλέον χώρες.

Το Όραμά μας

Ως μια από τις ηγέτιδες εταιρείες πληροφορικής στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται, η Uni Systems έχει όραμα να γίνει μια από τις πλέον αξιόπιστες εταιρείες παροχής υπηρεσιών πληροφορικής στην Ευρώπη.

Η Αποστολή μας

Η αποστολή της Uni Systems είναι να ενθαρρύνει τη βιώσιμη ανάπτυξη και να επιταχύνει την πρόοδο, διασυνδέοντας απρόσκοπτα την επιχειρηματικότητα με την τεχνολογία.

Οι Αξίες μας

Η ανάπτυξή της δεν θα ήταν εφικτή εκτός ενός αξιακού πλαισίου, το οποίο ορίζεται από τρεις βασικές αξίες: το Σεβασμό, την Εμπιστοσύνη και την Προσήλωση στην Αριστεία.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Uni Systems διοικείται με βάση το πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει ορίσει η Διοίκηση του Ομίλου Quest, υιοθετώντας πλήρως τις αρχές, τις αξίες, τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες του Ομίλου.

Διοικητικό Συμβούλιο

Ιωάννης Λουμάκης

Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Απόστολος Γεωργαντζής

Αντιπρόεδρος

Θεόδωρος Φέσσας

Μέλος

Ευτυχία Κουτσουρέλη

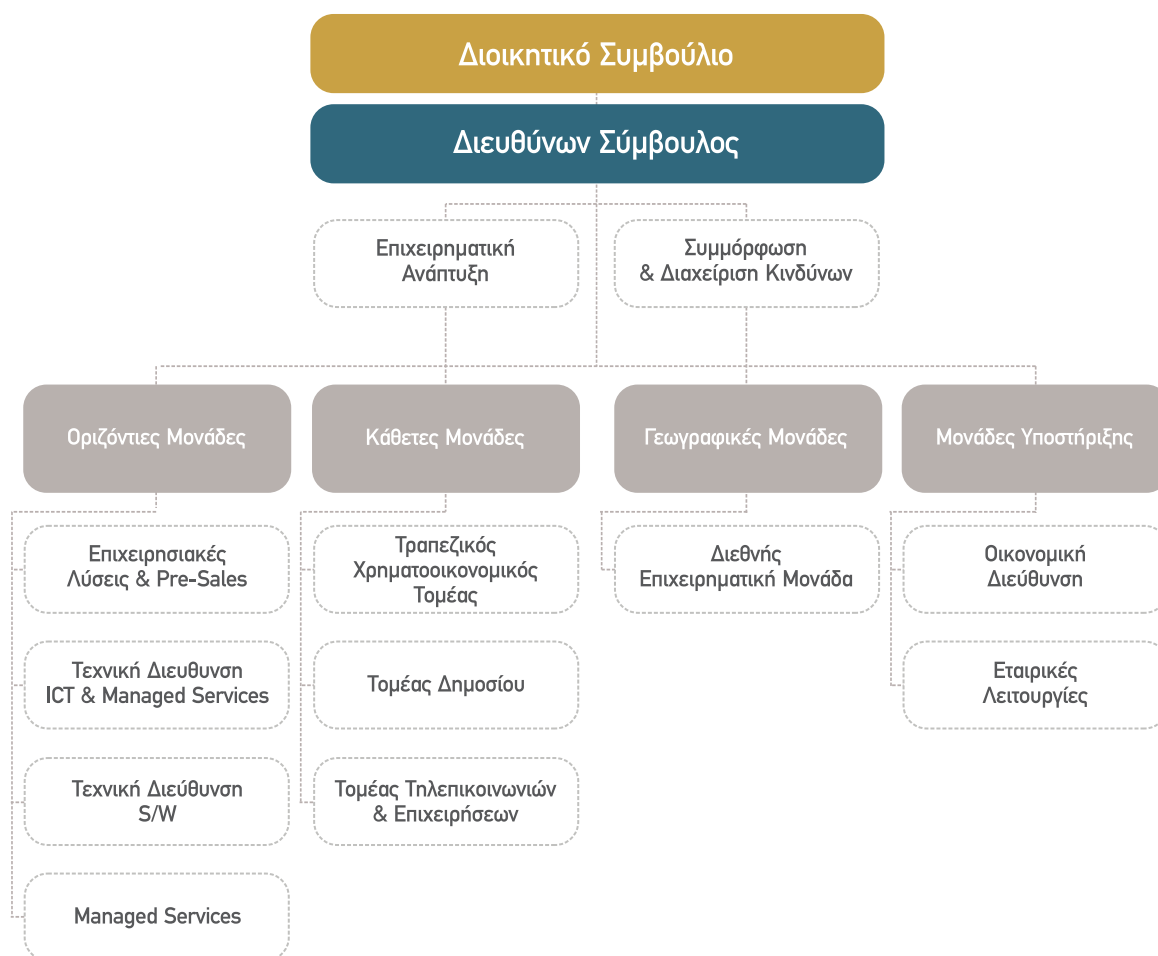
Μέλος

Μάρκος Μπιτσάκος

Μέλος

* IDC Greece IT Services Market 2016–2020 Forecast and 2015 Vendor Shares 1η θέση, IDC Greece IT and Cloud Services Market 2017–2021 Forecast and 2016 Vendor Shares, 2η θέση, ICAP 40 Κορυφαίοι Κλάδοι της Ελληνικής Οικονομίας 2018 (στοιχεία 2016), Κλάδος Λογισμικού Η/Υ, 2η θέση.

Οργανόγραμμα



[Δείκτης ESG C-G1]

Τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει στην ευθύνη της η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διακρίσεις Uni Systems

- Διάκριση ICAP True Leaders Award για τις επιδόσεις της εταιρείας κατά το 2019.
- Συμπεριλαμβάνεται στους 200 πιο κερδοφόρους Ομίλους (2019).
- Συγκαταλέγεται στους 150 Ομίλους με τη μεγαλύτερη αύξηση στο προσωπικό του (από το 2018 στο 2019).
- Βρίσκεται στις κορυφαίες θέσεις του κλάδου της με βάση τον κύκλο εργασιών.
- Έχει υψηλό ICAP Score (Διαβάθμιση Πιστοληπτικής Ικανότητας).
- Gold award in Business IT Excellence Awards 2020 για το πρόγραμμα Mind the Code

Δημιουργία αξίας <IR> [Δείκτης ESG A-G1]

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

INPUTS / ΕΙΣΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ίδια κεφάλαια
- Δανεισμός

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Κτήρια
- Υποδομές IT
- Εξοπλισμός

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Πνευματική ιδιοκτησία, πατέντες, copyright
- Λογισμικό και συστήματα
- Διαδικασίες, πρωτόκολλα
- Φήμη / Εμπιστοσύνη (56 χρόνια λειτουργίας)

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού
- Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες
- Ηθικές αξίες
- Εμπιστοσύνη/αφοσίωση

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με κορυφαίους, στον τομέα τους, οίκους υψηλής τεχνολογίας και με νεοφυείς και ευέλικτες επιχειρήσεις που παράγουν καινοτομία
- Πελάτες (μεγαλύτερες εταιρείες σε Ελλάδα/εξωτερικό)

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ενέργεια
- Νερό
- Πρώτες ύλες και υλικά

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ/ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΚΥΡΙΕΣ

- Σχεδιασμός, υλοποίηση και υποστήριξη ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής και παροχή υπηρεσιών

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ

- Business Development (διερεύνηση και σύναψη συνεργασιών με ακαδημαϊκούς και τεχνολογικούς φορείς)
- Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια
- Marketing υπηρεσιών
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων
- Αξιολόγηση συνεργατών/προμηθευτών/Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών
- Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός
- Περιβαλλοντική διαχείριση

OUTPUTS / ΕΚΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ & ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
- Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
- Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας (για την δημιουργία καινοτομίας)

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

OUTCOMES

Επιδράσεις για την εταιρεία

- Αύξηση μεριδίου αγοράς
- Επέκταση δραστηριοτήτων, εισαγωγή/εξαγωγή τεχνογνωσίας μέσω της σχέσης με τις αγορές του εξωτερικού
- Διείδυση σε ερευνητικά προγράμματα
- Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών μέσω νέων συνεργασιών
- Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων
- Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση
- Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου/δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)
- Διακράτηση ταλέντου
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice/best workplace
- Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη
- Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της

ΜΕΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια και της ικανοποίησης

ΠΕΛΑΤΕΣ

- Ανάπτυξη της καινοτομίας και ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

- Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΦΟΡΕΙΣ (ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ ΚΑΙ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ)

- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον



Uni Systems

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων
Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

Ανάλυση ουσιαστικότητας

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 103-1, Δείκτες ESG A-S1, A-G2]

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, πραγματοποιήθηκε για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 και περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα 1. Τα ουσιαστικά θέματα

που προέκυψαν από τη διαδικασία και ισχύουν και για το 2020, παρουσιάζονται στον ακόλουθο χάρτη.



Στον ακόλουθο Πίνακα παρουσιάζονται τα ουσιαστικά θέματα βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI σε σχέση με την ουσιαστικότητα και τις επιδράσεις αυτών.

1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:

- Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης)
- Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει/δημιουργεί επίδραση η εταιρεία (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις)

2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:

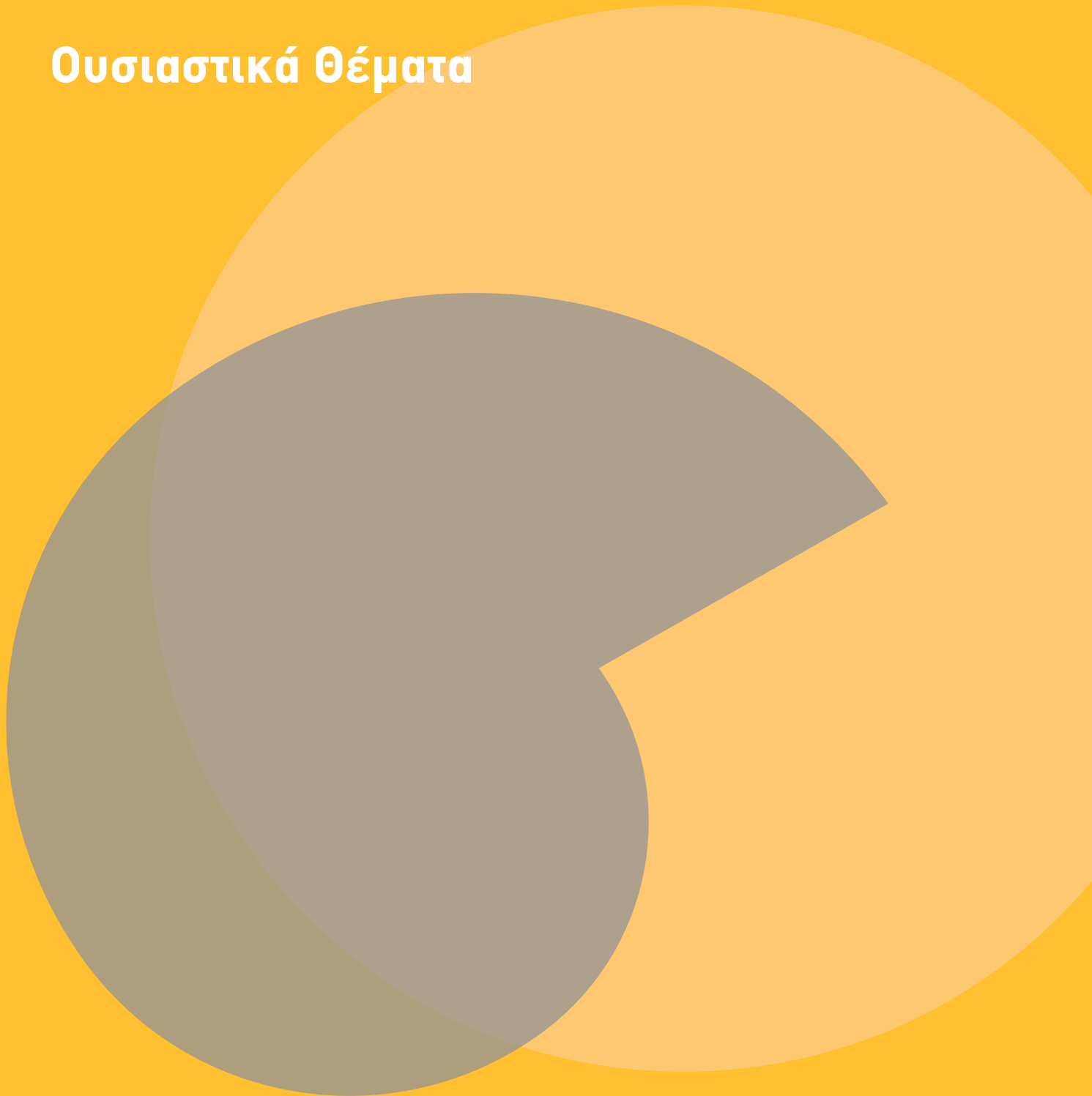
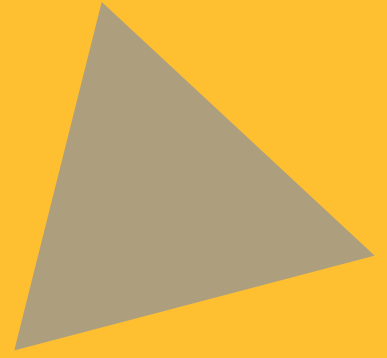
Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας της εταιρείας. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από την εταιρεία και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με την εταιρεία (downstream ή upstream).

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας		• Μέτοχοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού		• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα • Χρηματοοικονομικοί φορείς/Επενδυτική κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας (για τη δημιουργία καινοτομίας)	 	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	 	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης		• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρωπίνου δυναμικού (brain drain)		• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική κοινότητα	✓	• Πελάτες

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	  	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	 	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου		• Μέτοχοι	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς

Uni Systems

Ουσιαστικά Θέματα



Ουσιαστικά Θέματα

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Η οικονομική επίδοση της εταιρείας και η δημιουργία οικονομικής αξίας που παράγεται και διανέμεται επηρεάζει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη εφόσον η οικονομική ανάπτυξη και η σταθερότητα αποτελούν εφελκυστήρα δημιουργίας και τη βάση ενίσχυσης όλων των τομέων, αυξάνουν την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση των μετόχων, των χρηματοοικονομικών φορέων και της επενδυτικής κοινότητας και, παράλληλα, ενισχύουν το αίσθημα ασφάλειας των εργαζομένων, των συνεργατών και των προμηθευτών.

Η δημιουργία οικονομικής αξίας βασίζεται σε ένα 5ετές αναπτυξιακό πλάνο στο οποίο συμμετέχουν όλοι οι παραγωγικοί τομείς της εταιρείας.

Η Uni Systems έχει μέσο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 10,2% τα τελευταία 5 χρόνια ενώ η συνεισφορά των διεθνών

δραστηριοτήτων την αντίστοιχη χρονική περίοδο από €23 εκ. έφθασε τα €61 εκ. με μέσο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης το 21%.

Είναι προφανές ότι οι δύσκολες μακροοικονομικές συνθήκες που διαμορφώνονται στην Ελλάδα και στο εξωτερικό θα επηρεάσουν σημαντικά το σύνολο της οικονομικής δραστηριότητας. Οι ευρύτερες προοπτικές της Uni Systems κρίνονται θετικές, τόσο γιατί η πληροφορική στην Ελλάδα αναμένεται να παρουσιάσει γενικότερα ανάπτυξη όσο και γιατί η Εταιρεία συγκεντρώνει χαρακτηριστικά που την κάνουν να ξεχωρίζει από τις λοιπές εταιρείες του κλάδου. Προς το παρόν, οι μεγάλοι πελάτες της Εταιρείας δεν εντάσσονται στις επιχειρήσεις που έχουν κλείσει ή υπολειπόμενες (π.χ. εστίαση, εκπαίδευση, ξενοδοχεία, τουρισμός) ως εκ τούτου, συνεχίζονται προς το παρόν απρόσκοπτα τα έργα τα οποία υλοποιούνται σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 201-1]

Παρά τις αντίξοες συνθήκες που διαμορφώθηκαν στην αγορά με την πανδημία COVID-19, η εταιρεία μας αναπτύχθηκε σημαντικά σε όλους τους τομείς κατά το 2020 σημειώνοντας συνολικά έσοδα ύψους €134 εκ. και ανάπτυξη 15% σε σχέση με το 2019, όπου το 13% προήλθε από την ελληνική αγορά και το 2% από τη διεθνή. Τα κέρδη EBITDA διαμορφώθηκαν στα €8,1 εκ. (αυξημένα κατά 44% από το 2019), ενώ σημειώθηκε υπερδιπλασιασμός κερδών προ φόρων κατά 113,6% σε σχέση με το 2019.

Ανά αγορά, τα έσοδα προέρχονται:

- 45% από τις αγορές του εξωτερικού, με κύρια αγορά αυτή των Οργανισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- 31% από τον χρηματοοικονομικό τομέα.
- 13% από τους τηλεπικοινωνιακούς φορείς και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.
- 11% από τον Ελληνικό δημόσιο τομέα. Σημαντική ανάπτυξη σημειώθηκε στον τομέα Δημοσίου, ο οποίος αύξησε κατά 35% τον κύκλο εργασιών του και κατά 124% τα καθαρά κέρδη σε σχέση με το 2019.

ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ (2020)		
		2020
Οικονομική αξία που παράγεται: συνολικά έσοδα/πωλήσεις 2020:		€134.650.115
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη	€92.514.235
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	€35.842.109
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	€2.030.000
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	€10.964.075
	Κοινωνικές επενδύσεις	€65.557

ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΙΣΦΟΡΩΝ (2020)

	2020
Καταβολή ΦΠΑ	€11.659.207
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	€10.379.591
Καταβολή ΦΜΥ	€4.380.424
Καταβολή λοιπών φόρων	€497.523
ΣΥΝΟΛΟ	€26.916.745

ΚΑΘΑΡΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΜΟΧΛΕΥΣΗΣ

(€ x 1000)	2020	2019
Συνολικός δανεισμός (Σημείωση 20)	5.000	-
Μισθωτική υποχρέωση IFRS 16	4.893	5.588
Μείον:		
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα (Σημείωση 14)	-19.448	-11.745
Καθαρός δανεισμός	-9.555	-6.157
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	26.349	26.473
Σύνολο απασχολούμενων κεφαλαίων	16.793	20.316
Συντελεστής μόχλευσης	-56,90%	-30,31%

Κοινωνική Συνεισφορά

Η κρίση που συνόδευσε την πανδημία και η επιτακτική ανάγκη αντιμετώπισής της, μας οδήγησε στο να συμβάλλουμε σε αυτή την προσπάθεια μέσω της χορηγίας μας από κοινού με τον Όμιλο Quest στο Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. Συνεχίσαμε να στηρίζουμε και τη χρονιά που πέρασε την ακαδημαϊκή κοινότητα,

το Κέντρο Προστασίας του Παιδιού Αττικής «Η ΜΗΤΕΡΑ» και προχωρήσαμε σε δωρεά τεχνολογικού εξοπλισμού σε σχολεία και λοιπούς φορείς, αποδεικνύοντας ότι η Πληροφορική μπορεί και πρέπει να έχει ανθρώπινο πρόσωπο. Οι συνολικές δαπάνες για δωρεές το 2020 ήταν €67.181.

ΣΤΟΧΟΣ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2020	ΣΤΟΧΟΣ 2021
Διατήρηση εσόδων, αύξηση EBITDA 8%, EBT άνω του 5%.	Συνολική ανάπτυξη και αύξηση εσόδων κατά 15%, αύξηση EBITDA 39%, αύξηση EBT 51%.	Αύξηση εσόδων κατά 5%, αύξηση EBITDA 5%, EBT άνω του 10%.

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020, η οποία είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της εταιρείας (www.unisystems.com), υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη, καθώς και

αναλυτικοί πίνακες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους.

Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτης ESG SS-S9]

Η πανδημία COVID-19 επηρέασε στο μέγιστο βαθμό όλους τους τομείς της αγοράς, καταδεικνύοντας ωστόσο τη δυναμική της πληροφορικής και τις απεριόριστες δυνατότητες σε ένα ευρύτερο οικονομικό, επιχειρησιακό και κοινωνικό πλαίσιο. Η Uni Systems, τόσο μέσω συμβατικών λύσεων όσο και μέσω λύσεων αναδυόμενων τεχνολογιών, ανταποκρίθηκε άμεσα στις ανάγκες των πελατών της και υποστήριξε την προσπάθειά τους να παραμείνουν ανταγωνιστικοί στη δύσκολη συγκυρία που διαμορφώθηκε.

Η διαχείριση του εν λόγω ουσιαστικού θέματος εστιάζεται σε τρεις βασικούς άξονες: α) Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών και παροχή λύσεων που οδηγούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, β) Έρευνα, Ανάπτυξη και Καινοτομία, γ) Ψηφιακός Μετασχηματισμός της εταιρείας.

Α) Παροχή λύσεων που οδηγούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό των πελατών μας και ικανοποίηση πελατών

Απόλυτη προτεραιότητά μας είναι η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών μας και η δημιουργία μιας ολοκληρωμένης πορείας σταδιακής μετάβασής τους σε ένα περιβάλλον ψηφιακό και βιώσιμο. Σε αυτό το πλαίσιο, δημιουργούμε λύσεις και παρέχουμε υπηρεσίες με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, τη μετάβασή τους σε ένα περιβάλλον που επιτρέπει την ανάπτυξη καινοτομίας και τη βιώσιμη ανάπτυξή τους. Παράλληλα, φροντίζουμε να ανιχνεύουμε τον βαθμό ικανοποίησής τους βάσει της Πολιτικής Ποιότητας που εφαρμόζουμε και διεξάγουμε σε ετήσια βάση έρευνα ικανοποίησης πελατών μεταξύ επιλεγμένων ομάδων αυτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Διαδικασία της

«Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών». Η έρευνα ικανοποίησης πελατών διεξάγεται από το Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας το οποίο στη συνέχεια αναλαμβάνει την επεξεργασία των αποτελεσμάτων και τη σύνταξη αναφοράς προς τη Διοίκηση. Σε ό,τι αφορά στη μεθοδολογία διαχείρισης παραπόνων πελατών, υπάρχουν 3 βασικά κανάλια μέσω των οποίων αυτά καταγράφονται: α) μέσω της Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών, β) μέσω των Steering Committees των έργων, και, γ) μέσω επίσημης επικοινωνίας από τον πελάτη. Υπεύθυνο τμήμα για τη διαχείριση παραπόνων είναι το Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο καταγράφει και παρακολουθεί τα παράπονα και κατ' επέκταση τις βελτιωτικές ενέργειες, όπου αυτές απαιτούνται.



Β) Έρευνα, Ανάπτυξη και Καινοτομία

Η επένδυσή μας στην Έρευνα, Ανάπτυξη και Καινοτομία τροφοδοτεί ένα μακροχρόνιο πλάνο ανάπτυξης που επιτρέπει τον εντοπισμό λύσεων και συνεργασιών, την ενασχόληση με νέες τεχνολογίες που εξελίσσουν τον τρόπο προσέγγισής μας στην πληροφορική και την εκπαίδευσή μας σε νέα ανοικτά πρότυπα συνεργασίας που καλύπτουν μεγάλο εύρος τομέων.

Γ) Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Uni Systems

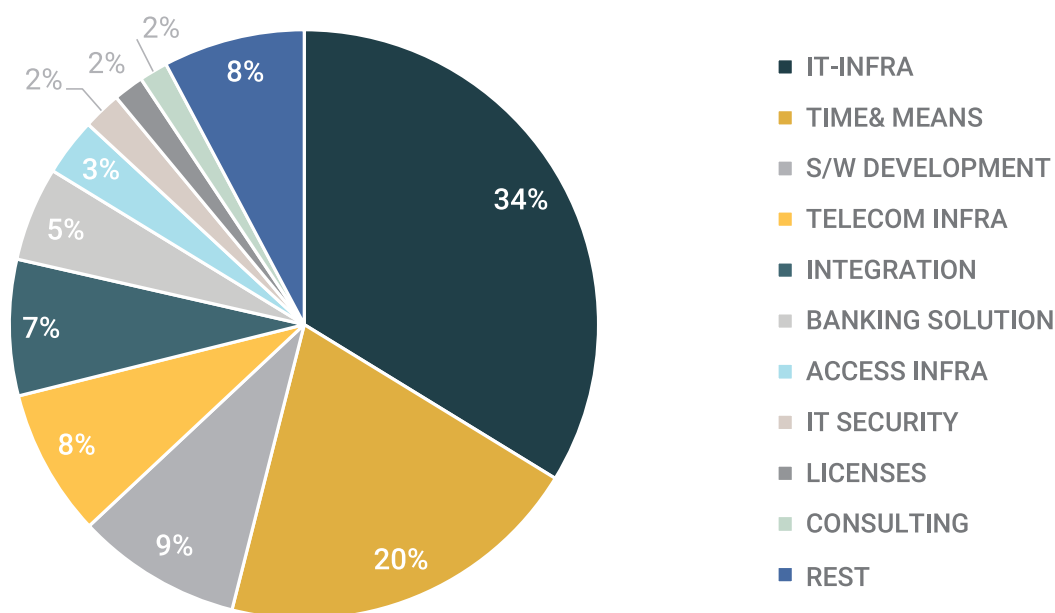
Η υποστήριξη των πελατών μας κατά την απρόσκοπτη μετάβασή τους σε ένα ψηφιακό μέλλον, υποδεικνύει πρωτίστως την ανάγκη να μετασχηματιστούμε οι ίδιοι ως εταιρεία μέσα από την επανεξέταση του τρόπου αξιοποίησης της τεχνολογίας, των διαδικασιών και των ανθρώπων μας, με στόχο την εξέλιξη της επιχειρηματικής μας απόδοσης.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης ESG SS-S8, Δείκτης Uni Systems]

Α) Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών και παροχή λύσεων που οδηγούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους

- Περισσότεροι από 17 νέοι και σημαντικοί πελάτες εντάχθηκαν στην πελατειακή μας βάση.
- Το χαρτοφυλάκιο των έργων μας για το 2020 περιλαμβάνει περισσότερα από 900 μεγάλα έργα μετασχηματισμού, που υλοποιούνται απρόσκοπτα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.



Αποτύπωση έργων ανά λύση

- Επενδύσαμε στην ωρίμανση 30 νέων έργων στην περιοχή του πολιτισμού και αναλάβαμε 3 νέα έργα σε αναδυόμενες τεχνολογίες, συγκεκριμένα Augmented και Virtual reality, gamification, κινητών εφαρμογών.
- Συνεχίσαμε την επένδυση στα δικά μας προϊόντα: το x-Data Retention system που εγκαταστάθηκε σε 2 μεγάλους παρόχους τηλεπικοινωνιών σε Ελλάδα και Ρουμανία και το AtomoPlus συμπεριλήφθηκε σε δημοσιευμένη μελέτη της Gartner που αφορούσε σε λύσεις.

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

Για το 2020 πραγματοποιήθηκε ιδιαίτερα στοχευμένη έρευνα, όπου τα αποτελέσματα ικανοποίησης των πελατών μετρήθηκαν σε 4 διακριτούς τομείς:

- Την πελατειακή βάση εκτός Πελατών Ε.Ε., που περιλάμβανε τους πελάτες του Τηλεπικοινωνιακού Τομέα, του Τραπεζιτικού, του Δημοσίου, του Εξωτερικού και του Ιδιωτικού τομέα.
- Την πελατειακή βάση εκτός Πελατών Ε.Ε., που περιλάμβανε τους πελάτες του Τηλεπικοινωνιακού Τομέα, του Τραπεζιτικού, του Δημοσίου, του Εξωτερικού και του Ιδιωτικού τομέα.
- Τους πελάτες της Ε.Ε. στους οποίους η Uni Systems εκτελεί αποκλειστικά τις υπηρεσίες που προβλέπονται στη Σύμβαση.
- Τους πελάτες της Ε.Ε. στους οποίους η Uni Systems παρέχει υπηρεσίες και συμμετέχει ως μέλος Κοινοπραξίας.

Τα ερωτηματολόγια απεστάλησαν σε εκπροσώπους 79 πελατών:

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	
Ιδιωτικοί οργανισμοί	11
Διεθνείς οργανισμοί	9
Οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης	16
Περιφέρειες	2
Οργανισμοί του ευρύτερου Δημόσιου τομέα	10
Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι	7
Χρηματοοικονομικοί φορείς	24

Τα κριτήρια τα οποία συμπεριλαμβάνονταν στα ερωτηματολόγια ήταν::

- Συνολική Αξιολόγηση του Προφίλ της Uni Systems.
- Ικανότητα και Δεξιότητες Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Ανταπόκριση στις απαιτήσεις / ανάγκες του πελάτη.
- Ποιότητα Παραδοτέων και Υπηρεσιών.
- Συνέπεια στην τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων
- Παροχή Λύσεων Αξίας για τον οργανισμό του πελάτη.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Εξαιρετική / Άνω του ικανοποιητικού αξιολόγηση	55%
Ικανοποιητική αξιολόγηση	15%
Απαιτείται βελτίωση / Μη ικανοποιητικό	8%
ΔΞ/ΔΑ	21%

Ο συνολικός Δείκτης Ικανοποίησης των Πελατών (Customer Satisfaction Index - CSI) της εταιρείας διαμορφώθηκε φέτος στο 75%, ξεπερνώντας το στόχο του 70% που είχε τεθεί από την Ανώτατη Διοίκηση.

Οι κύριες προτάσεις για βελτίωση που τέθηκαν από τους πελάτες αφορούν στις παρακάτω περιοχές:

- Οι ομάδες ανάπτυξης της Uni Systems να κατανοούν καλύτερα το περιβάλλον και τους παράγοντες επιτυχίας του Οργανισμού του πελάτη.
- Οι Τεχνικές Ομάδες να προτείνουν νέες τεχνολογικές λύσεις, που δεν προβλέπονται στα τρέχοντα συμβόλαια αλλά θα έδιναν υψηλή αξία στον πελάτη.
- Η τεκμηρίωση που συνοδεύει κάθε παράδοση του λογισμικού να είναι πιο αναλυτική.
- Η τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων των παραδόσεων, χωρίς παρεκκλίσεις.

Η Διεύθυνση Ποιότητας παρακολουθεί στενά την υλοποίηση των βελτιωτικών μέτρων ως προς την αποτελεσματικότητά τους και ενημερώνει ανά τρίμηνο τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τους Διευθυντές των Μονάδων.

Β) Έρευνα, Ανάπτυξη και Καινοτομία

Η Διεύθυνση Καινοτομίας, Έρευνας και Ανάπτυξης, με βασική δραστηριότητα τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων της εταιρείας στον συγκεκριμένο τομέα, την επέκταση σε νέες αγορές και την περαιτέρω εξειδίκευση σε καινοτόμες τεχνολογίες, έχει δημιουργήσει ένα νέο δυναμικό πλαίσιο ανάπτυξης.

- **Προτάσεις:** Το 2020 κατατέθηκαν συνολικά 68 προτάσεις Έρευνας και Καινοτομίας σε Ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης (π.χ. Horizon, CEF) όσο και σε αντίστοιχα Ελληνικά (π.χ. Ερευνώ-Δημιουργώ-Καινοτομώ, ΣΣΚ-ΕΣΠΑ).
- **Έργα:** Τα νέα έργα συνθέτουν ένα διευρυμένο χαρτοφυλάκιο Έρευνας και Καινοτομίας συμπεριλαμβάνοντας τεχνολογικές περιοχές όπως cybersecurity, blockchain/DLT, 5G, IoT, eHealth, eGovernment, software defined networks, κ.ά., και συνεργασίες με σημαντικές εταιρείες, πανεπιστήμια και ερευνητικά κέντρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελλάδας. Στο σύνολό τους 15 ερευνητικά έργα υλοποιούνται αυτή τη στιγμή και στα 2 είναι επικεφαλής η εταιρεία μας.

- Δημιουργία ομάδων Business Development στα εμπορικά και τεχνικά τμήματα της εταιρείας υποστηρίζοντας τη συνολική προσπάθεια εξέλιξης, εξειδίκευσης και εκπαίδευσης σε νέες τεχνολογίες.
- Ανάπτυξη της πλατφόρμας City2Live για τη χρήση των δεδομένων των πόλεων και την ενοποιημένη διαχείριση αυτών με στόχο βέλτιστες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες προς όφελος των πολιτών.
- Δημιουργία και συμμετοχή της εταιρείας σε 5 Συνεργατικούς Σχηματισμούς Καινοτομίας οι οποίοι έτυχαν έγκρισης από την Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας. Ξεχωρίζει η δημιουργία του Συνεργατικού Σχηματισμού Καινοτομίας (ΣΣΚ) για το Διαδίκτυο των Πραγμάτων – «Πλειάδες» IoT Innovation Cluster όπου η Uni Systems ηγείται ως Φορέας Αρωγός.
- Συμφωνία συμμετοχής με μερίδιο 25% στο μετοχικό κεφάλαιο της νεοφυούς εταιρείας PROBOTEK με ειδίκευση στην τεχνολογία Internet of Drones με στόχο την ανάπτυξη λύσεων Drone-as-a-Service.

Γ) Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Uni Systems

Ως μέρος της επικαιροποίησης του Στρατηγικού Επιχειρησιακού Πλάνου των εταιρειών του Ομίλου Quest, καταγράφηκαν οι προγραμματιζόμενες δράσεις και το ευρύτερο Πλάνο Ψηφιακού Μετασχηματισμού που περιλαμβάνει σημαντικά έργα ψηφιοποίησης λειτουργιών/διαδικασιών, κάποια εκ των οποίων ολοκληρώθηκαν εντός του 2020, ενώ άλλα προγραμματίζονται για το 2021.

Συστήματα και εφαρμογές

- Πλατφόρμα Uni Approvals: Μέσα στο 2020 ξεκίνησε η υλοποίηση μια εφαρμογής μέσω της οποίας θα μηχανογραφηθεί ο εγκριτικός μηχανισμός που προβλέπεται στις εταιρικές διαδικασίες της Uni Systems. Συγκεκριμένα, συντάχθηκε πλάνο και συστάθηκε η δέουσα ομάδα επιχειρησιακής ανάλυσης και ανάπτυξης λογισμικού, προκειμένου να μηχανογραφηθεί ο εγκριτικός μηχανισμός για τις παρακάτω διαδικασίες:

- ο Αίτημα για απόδοση εξόδων
- ο Διαχείριση στόλου εταιρικών αυτοκινήτων
- ο Προέγκριση Δαπανών
- ο Αγορά Εταιρικού Εξοπλισμού
- ο Αγορά Εξοπλισμού και Υπηρεσιών στα πλαίσια έργου
- ο Δημιουργία και απόδοση εταιρικών ταξιδιών

ο Διαχείριση Συμβάσεων Πελατών και Προμηθευτών
ο Δημιουργία on line Στατιστικών Αναφορών

- **Πλατφόρμες συνεργασίας:** Επεκτάθηκε η χρήση τους από όλες τις ομάδες ανάπτυξης, με στόχο να γίνεται η καταγραφή όλων των δραστηριοτήτων και να διαφαίνονται εγκαίρως θέματα που ενδέχεται να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις. Οι εφαρμογές αυτές συνετέλεσαν στην αύξηση της παραγωγικότητας των ομάδων εργασίας.
- **Microsoft Teams:** Τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία η πλατφόρμα εσωτερικής επικοινωνίας και συνεργασίας Microsoft Teams, στην οποία αναρτήθηκαν όλες οι

εγκεκριμένες διαδικασίες της εταιρείας από το τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας και το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, καθώς και όλα τα απαραίτητα έγγραφα για την απρόσκοπτη εργασία των εργαζομένων. Παράλληλα, σε αυτή αναρτώνται όλα τα νέα και οι ανακοινώσεις που αφορούν στην εταιρεία και διατηρείται η ανοικτή επικοινωνία με τους εργαζομένους. Η πλατφόρμα Microsoft Teams διαθέτει εμπλουτισμένες λειτουργίες video conferencing με αποτέλεσμα να αποτελέσει βασικό εργαλείο συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ των ομάδων εργασίας κατά τη συνεχιζόμενη περίοδο της εργασίας από το σπίτι. Πλέον, η πλατφόρμα αποτελεί ενιαίο σημείο επαφής για τους εργαζομένους.

ΧΡΗΣΗ MICROSOFT TEAMS

Ενεργοί χρήστες	Μηνύματα	Χρόνος διαμοιρασμού οθόνης (σε λεπτά)	Διακαναλικά Μηνύματα	Διαδικτυακές Συναντήσεις
>1.000	>3,8 εκ	>5,3 εκ.	>33K	>74K

- **Citrix Remote Access:** Άμεσα μετά την ανακοίνωση για την υποχρεωτική τηλεργασία από το σπίτι στις αρχές της πανδημίας COVID-19 τον Μάρτιο και εντός μιας εβδομάδας, δόθηκε πρόσβαση σε όλους τους εργαζομένους μέσω της λύσης Citrix Remote Access, για απρόσκοπτη εργασία απ' όπου και αν βρίσκονται.
- **Μεταφορά Exchange Server:** Ο εσωτερικός εξυπηρετητής μεταφέρθηκε στο Microsoft Azure Cloud και πραγματοποιήθηκε η μεταφορά των emails όλων των εργαζομένων στο Cloud, με αποτέλεσμα την άμεση και ελεύθερη πρόσβαση χωρίς χρονικούς ή άλλους περιορισμούς σχετικούς με το μέγεθος των αρχείων.
- **Αναβάθμιση υποδομών:** Αναβαθμίστηκαν οι IT υποδομές Cloud Data Center, Αποθήκευσης, Εξυπηρετητών και Δικτύων.
- **Business Continuity – Disaster Recovery:** Υλοποιήθηκε το σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας για όλες τις υποδομές με βάση το Business impact analysis.
- **Διεργασίες ανάπτυξης λογισμικού:** Βελτιστοποιήθηκαν τα συστήματα και οι διαδικασίες υποστήριξης που απαιτούνται στις διεργασίες ανάπτυξης λογισμικού, JIRA Service Desk σε συνεργασία με την Τεχνική Διεύθυνση ICT και το τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας, με στόχο το Security by Design και απρόσκοπτη υλοποίηση και παράδοση (Continuous integration και continuous delivery – CI/CD).

Επιπλέον, υπήρξε μια σημαντική οργανωτική αναδιάρθρωση σε ό,τι αφορά στις τεχνικές ομάδες.

- Δημιουργήθηκε νέα Τεχνική μονάδα κάτω από την Επιχειρησιακή Δομή των Διεθνών Δραστηριοτήτων στην οποία μετακινήθηκαν τα τμήματα International Software Projects και Office Automation - Custom Development, καθώς και το Business Support & Testing Management από τη Τεχνική Διεύθυνση Software ώστε οι Αναλυτές και Μηχανικοί να εστιάζουν την προσοχή τους σε συγκεκριμένους πελάτες και να διευρύνουν την επιχειρησιακή τους γνώση σε αυτούς. Σκοπός της ενέργειας αυτής είναι οι εργαζόμενοι μας να λειτουργούν ως σύμβουλοι και συνεργάτες του πελάτη και όχι απλά ως υλοποιητές λύσεων.
- Δημιουργήθηκε αυτόνομη μονάδα Managed Services που ενσωμάτωσε το τμήμα του Application Management & Software Support Services για την αξιολόγηση νέων ευκαιριών και την περαιτέρω ανάπτυξη της εταιρείας σε αυτή την περιοχή.
- Επένδυση της Τεχνικής Διεύθυνσης Software σε τεχνολογίες Blockchain και IoT μέσω POCs/Προτάσεων/Εργων και απασχόληση σε ερευνητικά έργα.
- Ενδυνάμωση ομάδας Big Data Analytics με την πρόσληψη εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού.
- Δημιουργία νέας ομάδας R&D στις Τεχνικές Διευθύνσεις. Αξίζει να αναφερθεί η έμφαση στην επώαση λύσεων Internet of Things, όπου δημιουργήθηκε η αντίστοιχη ομάδα αποτελούμενη από μηχανικούς υποδομών, μηχανικούς δικτύων, εξειδικευμένους μηχανικούς λογισμικού στις πλατφόρμες υποδοχής και επεξεργασίας των δεδομένων (π.χ. Fiware) και μηχανικούς υλοποίησης των εφαρμογών. Η ομάδα επικουρείται από εξειδικευμένους συνεργάτες στο πεδίο (π.χ. Yodiwo). Παράλληλα, ενισχύθηκαν οι ομάδες ανάπτυξης υπηρεσιών και λύσεων με αντικείμενα δραστηριότητας τα Big Data analytics και την τεχνική διαχείριση και υλοποίηση Ερευνητικών έργων.
- Δημιουργία ομάδων εργασίας για την υλοποίηση νέας πλατφόρμας αναφοράς (template platform) για τα έργα του Δημόσιου τομέα και ενίσχυση διαδικασιών ελέγχου ποιότητας στα ενδιάμεσα στάδια της παραγωγής λογισμικού.

Οργανωτική Αναδιάρθρωση / Ανάπτυξη τεχνογνωσίας

Προκειμένου να ανταποκριθούμε στις ανάγκες των πελατών μας και να κατανοήσουμε καλύτερα τις επιχειρησιακές τους ανάγκες προβήκαμε σε αναδιοργάνωση των Τεχνικών μας Διευθύνσεων. Κεντρικός άξονας της αναδιοργάνωσης είναι η Διεύθυνση Διαχείρισης Ποιότητας που συμμετέχει στα μεγαλύτερα έργα της εταιρείας, με σκοπό να αναδεικνύει πιθανές εστίες προβλημάτων, να παρέχει συμβουλές και οδηγίες στις ομάδες, να βελτιώνει προοδευτικά τη λειτουργία των έργων, αλλά και τις διαδικασίες διάδοσης της γνώσης και των βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των ομάδων της εταιρείας.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - Ποσοστό ικανοποίησης άνω του 70%. - Να ληφθούν υπόψη περαιτέρω προτάσεις βελτίωσης/διορθωτικές κινήσεις όπου απαιτείται. - Ευρύτερη αναδιοργάνωση τμημάτων υλοποίησης για μεγαλύτερη ευελιξία και ανταπόκριση στις απαιτήσεις έργων.	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - Ποσοστό ικανοποίησης 75%. - Αναφέρονται αναλυτικά οι διορθωτικές κινήσεις κάτωθι.	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - Συνολικό ποσοστό ικανοποίησης άνω του 70%. - Αύξηση ποσοστού ικανοποίησης πελατών από τις διεθνείς αγορές κατά 10%.
ΝΕΕΣ ΛΥΣΕΙΣ & ΕΡΓΑ - Προώθηση νέων λύσεων σε πελάτες. - Νέες συνεργασίες και περαιτέρω διεύρυνση του χαρτοφυλακίου λύσεων με καινοτόμες ψηφιακές λύσεις. - Ανάληψη περισσότερων έργων στον τομέα των αναδυόμενων τεχνολογιών. - Λύσεις e-Ticketing και Πράσινων Μουσείων για τον πολιτιστικό τομέα.	ΝΕΕΣ ΛΥΣΕΙΣ & ΕΡΓΑ - Προώθηση νέων λύσεων. - Διακρίσεις για τα προϊόντα AtomoPlus και xDR. - Ένταξη νέων σημαντικών πελατών. - Συμμετοχή σε άνω των 100 δημόσιων διαγωνισμών και προτάσεων με προϋπολογισμό άνω των 2 δις. - Ανάληψη νέων έργων στον τομέα των αναδυόμενων τεχνολογιών, Big Data, Cloud, Augmented & Virtual Reality, Gamification, κινητών εφαρμογών.	ΝΕΕΣ ΛΥΣΕΙΣ & ΕΡΓΑ - Ποσοστό νέων έργων - αύξηση 20%. - Προώθηση νέων καινοτόμων λύσεων σε πελάτες - αύξηση 20%.
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ Συνέχιση της επένδυσης σε καινοτομία, αναλυτικά: 1) νέες συνεργασίες, 2) υποβολή μεγαλύτερου αριθμού προτάσεων / άνω των 40.	ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ - Συμμετοχή σε 48 συνολικά προτάσεις. - Προώθηση νέων λύσεων σε πελάτες με έμφαση σε Smart Cities, IoT και Open Data. - Υλοποίηση 13 ερευνητικών έργων σε Ελλάδα & εξωτερικό.	ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ - Συνέχιση της επένδυσης σε καινοτομία, αναλυτικά: 1) νέες συνεργασίες, 2) υποβολή μεγαλύτερου αριθμού προτάσεων / άνω των 40. - Αύξηση χρηματοδότησης δράσεων καινοτομίας κατά 20%. - POC Smart City Πλατφόρμας Snap4City.
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ - Πλήρης υιοθέτηση πλατφόρμας εσωτερικής επικοινωνίας Microsoft Teams. - Υλοποίηση Exchange Online, μεταφορά στο Microsoft Azure: κεντροποίηση email για απρόσκοπτη πρόσβαση στην πληροφορία. - Μεταφορά κεντρικού εξυπηρετητή και κεντρικών εφαρμογών στο cloud για απρόσκοπτη πρόσβαση στην πληροφορία. - Υιοθέτηση πλατφόρμας διαχείρισης γνώσης και ενημέρωσης και από άλλα τμήματα.	ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ - Πλήρης υιοθέτηση πλατφόρμας εσωτερικής επικοινωνίας Microsoft Teams. - Υλοποίηση λύσης Απομακρυσμένης Πρόσβασης για όλους τους εργαζομένους. - Μεταφορά του Exchange Server στο Microsoft Azure. - Αναβάθμιση IT υποδομών σε όλες τις εγκαταστάσεις. - Υλοποίηση σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας. - Βελτιστοποίηση συστημάτων και διαδικασιών υποστήριξης ανάπτυξης λογισμικού. - Ενδυνάμωση ομάδας Big Data Analytics με την πρόσληψη εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού. - Δημιουργία ομάδων R&D στις Τεχνικές Διευθύνσεις και ενίσχυση έργων του RDI BU με ανθρώπινους πόρους και τεχνικό συντονισμό. - Σχεδιασμός πλατφόρμας αναφοράς για την κάλυψη αναγκών έργων του Δημόσιου τομέα. - Εφαρμογή διαδικασίας auditing στα υπουλοποίηση έργα και πλάνα αντιμετώπισης ευρημάτων μη συμμόρφωσης στα πρότυπα.	ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ - Χρήση και προσαρμογή της πλατφόρμας JIRA Service Desk/ Insight για 4 από τις 18 υπηρεσίες που αναγράφονται στο services catalogue της εταιρείας. - Επέκταση της πλατφόρμας Orion ώστε να καλύπτει τις ανάγκες των υποκαταστημάτων και θυγατρικών εταιρειών του εξωτερικού (5 οντότητες). - Οι εγκριτικές ροές Uni Approvals θα καλύψουν 80% του συνόλου των εσωτερικών εγκρίσεων.

Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]



Μια από τις βασικές μας αρχές στη Uni Systems είναι να τιμούμε τις μακροχρόνιες εμπορικές σχέσεις και τις συνεργασίες μας, κάποιες από τις οποίες αποτελούν σημείο αναφοράς στην εξέλιξή μας και έχουν καθορίσει την πορεία μας. Οι εμπορικές σχέσεις μας με συνεργάτες και προμηθευτές υποστηρίζουν την προσπάθειά μας να καλύπτουμε με επιτυχία την πρωταρχική ανάγκη παροχής λύσεων και γι' αυτό το λόγο καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να ενισχύσουμε το οικοσύστημα προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων μερών μας.

Σε αυτό το πλαίσιο, φροντίζουμε ώστε το οικοσύστημα συνεργατών μας να είναι υγιές, αξιόπιστο και να ενισχύει την καινοτομία.

Καινοτομία

Το οικοσύστημα καινοτομίας που έχουμε δημιουργήσει βασίζεται σε 3 κύριους πυλώνες: στην επώαση νεοφυών επιχειρήσεων και τεχνολογικών περιοχών, στην εκπαίδευση των εσωτερικών ομάδων εργασίας μας και στην ανάπτυξη λύσεων καινοτομίας.

Στο πλαίσιο αυτό:

- Εντοπίζουμε και αναπτύσσουμε νέες συνεργασίες με μικρότερες και νεοφυείς εταιρείες που έχουν αναπτύξει εξειδικευμένη τεχνογνωσία.
- Δημιουργούμε ένα ευρύ οικοσύστημα συνεργατών με ακαδημαϊκό και τεχνολογικά προηγμένο προφίλ και αξιοποιούμε τη γνώση που παράγεται σε πρωτοβουλίες και έργα.
- Γεφυρώνουμε, μέσα από τις εν λόγω συνεργασίες, την εξειδίκευση με τις ανάγκες της αγοράς και καλλιεργούμε σχέσεις που προάγουν την υγιή επιχειρηματικότητα σε μακροπρόθεσμο πλαίσιο.

Δίκτυο συνεργατών και προμηθευτών

Στη βάση δεδομένων μας περιλαμβάνονται περισσότεροι από 1.200 προμηθευτές και συνεργάτες.

- Διατηρούμε μακροχρόνιες εμπορικές συνεργασίες που διέπονται από πνεύμα εμπιστοσύνης και ασφάλειας.
- Εφαρμόζουμε την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου Quest και επιλέγουμε τους συνεργάτες και προμηθευτές μας βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου.
- Προχωράμε σε ενδελεχή έρευνα όσον αφορά στις συνεργασίες μας σχετικά με το ιστορικό της υποψήφιας συνεργατίας εταιρείας, ελέγχοντας πιθανές παραβάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών. Παράλληλα, εξετάζουμε σε βάθος την αξιοπιστία, την τεχνογνωσία, και τις επιδόσεις του υποψήφιου συνεργάτη.
- Αξιολογούμε, σε ετήσια βάση τις υφιστάμενες συνεργασίες βάσει συγκεκριμένων διαδικασιών, βάσει της ποιότητας της εργασίας τους, αλλά και το επίπεδο συνεργασίας.
- Αντίστοιχα, σε ό,τι αφορά στην ένταξη νέων προμηθευτών ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία που περιλαμβάνει έλεγχο και καταγραφή των εταιρικών και οικονομικών τους στοιχείων (ΦΕΚ, ισολογισμοί κ.λπ.).

Πελάτες

- Το τμήμα Ελέγχου Πιστώσεων ελέγχει και αξιολογεί εκ των προτέρων τους νέους πελάτες με συγκεκριμένη διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει κυρίως έλεγχο των οικονομικών δεδομένων μέσω εταιρειών παροχής υπηρεσιών Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου. Παράλληλα, αντίστοιχος έλεγχος διενεργείται σε τακτά χρονικά διαστήματα και για υφιστάμενους πελάτες. Σε περίπτωση ευρημάτων που μπορεί να διακυβεύσουν τη θέση και τη ρευστότητα της εταιρείας και των συνεργατών μας, γίνονται ενέργειες αντιμετώπισης και προάσπισης των συμφερόντων της εταιρείας. Επί παραδείγματι, σε πελάτες που τα οικονομικά τους στοιχεία θεωρήθηκαν αδύναμα, ζητήθηκε να εξοφλήσουν σε μετρητά πριν την παροχή υπηρεσίας, είτε να προκαταβάλουν μεγάλο μέρος του οφειλόμενου ποσού.
- Σε ό,τι αφορά στους διεθνείς προμηθευτές και συνεργάτες μας, ιδιαίτερης σημασίας είναι οι αξιολογήσεις που λαμβάνουν από τους οίκους αναλύσεων, όπως η Gartner, η Forrester κ.ά.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 308-1, GRI 414-1, Δείκτης Uni Systems]

Δίκτυο συνεργατών και προμηθευτών

Ανανεώσαμε και επεκτείνουμε το δίκτυο συνεργατών και προμηθευτών μας, ενδεικτικά συμπεριλήφθηκαν σε αυτό οι οργανισμοί: Fiware Foundation, Thales, TecEx, Featurespace, Moven, ETFmatic, Colibra κ.ά.

Αξιολόγηση Προμηθευτών

Βάσει της Πολιτικής Ποιότητας της Uni Systems και τη διαδικασία Αξιολόγησης Προμηθευτών και Υπεργολάβων που εφαρμόζεται,

η εταιρεία προβαίνει σε αξιολόγηση απόδοσης των συνεργατών της σε ετήσια βάση. Η εν λόγω διαδικασία επικαιροποιήθηκε και σχεδιάστηκε σύστημα παρακολούθησης δεικτών απόδοσης του κάθε συνεργάτη. Η αξιολόγηση των προμηθευτών μας δεν περιλαμβάνει κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά κριτήρια. Ωστόσο, δεσμευόμαστε να αξιολογήσουμε εφόσον υπάρχουν και μπορούν να ενσωματωθούν στα ήδη υπάρχοντα κριτήρια.

Το δείγμα των συνεργατών που θα αξιολογηθούν ορίζεται από τη

Διοίκηση της εταιρείας με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

- Το μέγεθος της συνεισφοράς τους στην παραγωγή αξίας για τους τελικούς πελάτες της Uni Systems.
- Την τρέχουσα εμπλοκή τους στην υλοποίηση των έργων της εταιρείας.
- Τη βαθμολογία τους κατά την προηγούμενη αξιολόγηση.
- Τη συμμετοχή τους στην υλοποίηση των νέων στρατηγικών στόχων της εταιρείας.

Τεχνική Διεύθυνση Software

Τον Φεβρουάριο του 2020 έγινε αξιολόγηση των συνεργατών της Τεχνικής Διεύθυνσης Software με ταυτόχρονη αξιολόγηση της συνεργασίας από τους συνεργάτες. Τα αποτελέσματα φαίνονται συνοπτικά παρακάτω για την αξιολόγηση των συνεργατών από την Τεχνική Διεύθυνση του Software:

Βαθμολόγηση γνώσης του αντικειμένου/ τεχνικής κατάρτισης / της επάρκειας	75%
Βαθμολόγηση επικοινωνίας/επιπέδου συνεργασίας/ δέσμευσης του υπεργολάβου	73%
Βαθμολόγηση της υποστήριξης μετά την παράδοση	73%
Βαθμολόγηση έγκαιρης παράδοσης παραδοτέου προϊόντος ή υπηρεσίας	70%
Βαθμολόγηση ποιότητας παραδοτέου προϊόντος ή υπηρεσίας	68%
Βαθμολόγηση της συνολικής απόδοσης του υπεργολάβου	68%
Βαθμολόγηση της ποιότητας των συνοδευτικών παραδοτέων	66%
Βαθμολόγηση της αξιοπιστίας του υπεργολάβου	66%
Βαθμολόγηση της σχέσης ποιότητας / τιμής	66%
Βαθμολόγηση της ικανότητας του υπεργολάβου να ανταποκριθεί σε μη προγραμματισμένες εργασίες /	66%

Συνολικά το CSI από την αξιολόγηση αυτή είναι 69%.

Παρατηρούμε ότι χαμηλότερη βαθμολόγηση λαμβάνουν οι ερωτήσεις που σχετίζονται με:

- Την ευελιξία του υπεργολάβου να υλοποιήσει μη αναμενόμενη ζήτηση.
- Τη σχέση ποιότητας – τιμής.
- Την ποιότητα των παραδοτέων.
- Την αξιοπιστία του υπεργολάβου.
- Την συνολική αξιοπιστία του υπεργολάβου.

Έχει αναπτυχθεί διαδικασία για τον τρόπο που πραγματοποιείται η διαχείριση του υπεργολάβου, ώστε κατά τη διαχείριση του έργου να υπάρχουν ασφαλιστικές δικλίδες οπότε και τυχόν αστοχίες των υπεργολάβων να μην έχουν επίπτωση στις παραδόσεις της Uni Systems προς τους πελάτες της.

Τον Οκτώβριο του 2020 συγκλήθηκε η αρμόδια Επιτροπή με θέμα την αξιολόγηση των προμηθευτών και συνεργατών της εταιρείας. Αξιολογήθηκαν οι Προμηθευτές εξοπλισμού, λογισμικού και υπηρεσιών με βάση τα παραπάνω κριτήρια. Η Επιτροπή έπειτα

από την εξέταση των στοιχείων τα οποία τέθηκαν υπόψη της αποφάσισε ότι δεν συντρέχει λόγος για τροποποίηση της λίστας με τους εγκεκριμένους προμηθευτές της εταιρείας.

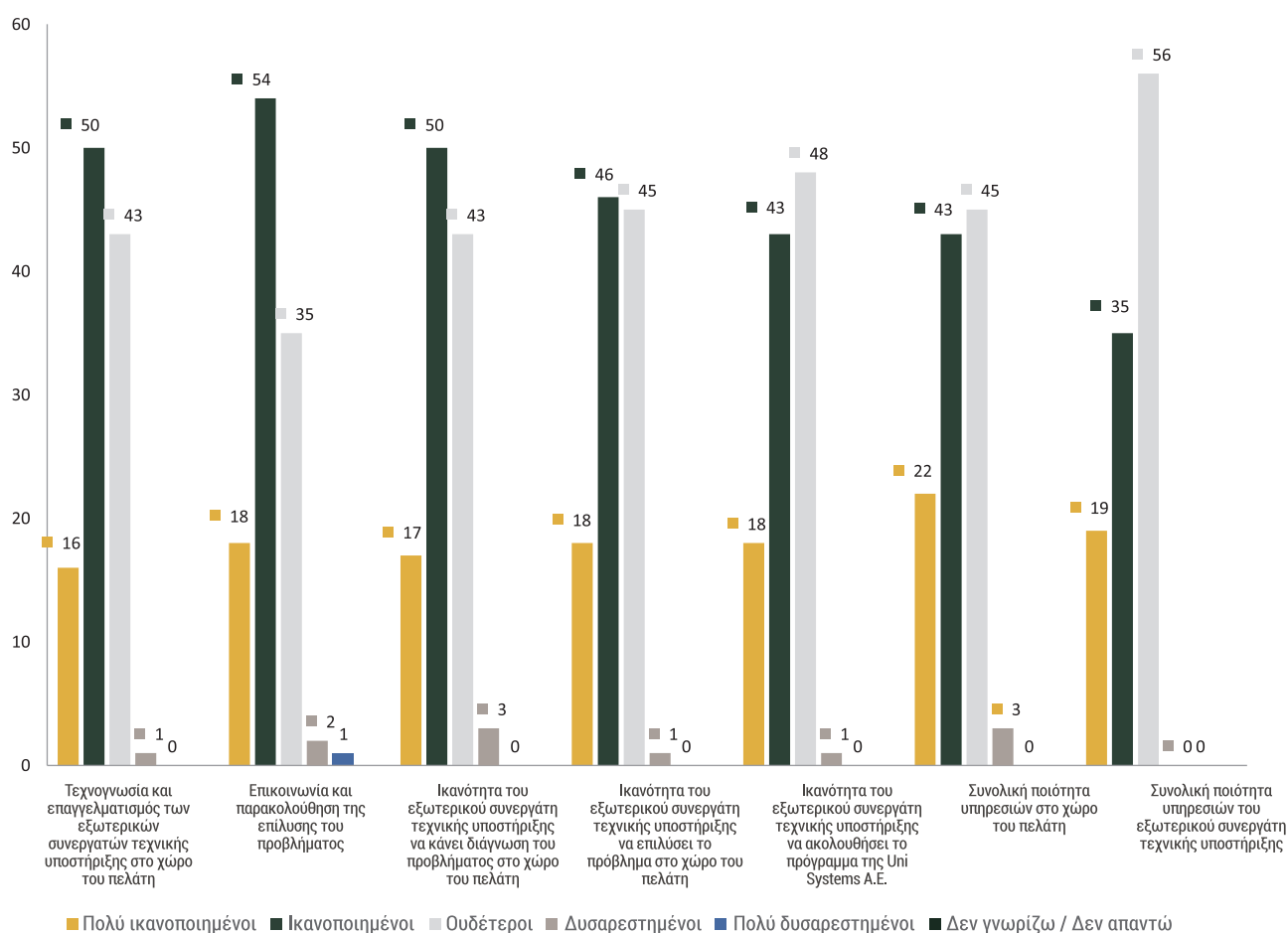
Τεχνική Διεύθυνση IT & Managed Services

Τον Ιούνιο του 2020 πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση του Πανελλαδικού Δικτύου Εξωτερικών Συνεργατών (USC) που είχε ως αποτέλεσμα την κατάταξή τους (ranking), βάσει βαθμολόγησης που έκανε ειδική επιτροπή του Help Desk κάνοντας χρήση ειδικού ερωτηματολογίου.

Η παραπάνω διαδικασία ολοκληρώθηκε με την σύνταξη σχετικού πρακτικού και των παρατηρημάτων «Εγκεκριμένων» και «Ανεπαρκών» τεχνικών συνεργατών. Με την ολοκλήρωση αυτής της διαδικασίας προέκυψαν οι 5 πολυτιμότεροι συνεργάτες, καθώς και ανάγκη διακοπής συνεργασίας με 2 εξωτερικούς συνεργάτες.

Οι παρακάτω πίνακες παρουσιάζουν την αξιολόγηση ανά κριτήριο και την συγκεντρωτική απεικόνιση της κατάταξης των 110 τεχνικών του Δικτύου USC με βαθμολογία από 3-5.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (USC)



Στοιχεία Αξιολόγησης Συνεργατών USC

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Διατήρηση και επέκταση του δικτύου συνεργασιών.	Διατήρηση και επέκταση του δικτύου συνεργασιών σε όλους τους τομείς.	Συνέχιση πραγματοποίησης αξιολογήσεων για το δίκτυο συνεργατών.
Στρατηγική ανάπτυξης και δημιουργίας περισσότερων innovation clusters.	Φορέας Αρωγός σε 1 Innovation Cluster και ενεργός συμμετοχή σε 5 άλλα.	Επέκταση συνεργασιών στις περιοχές banking, big data analytics, cloud, digital signage.
Συνέχιση της διερεύνησης του δικτύου Έρευνας και Καινοτομίας με έμφαση στους φορείς του εξωτερικού.	Συνέχιση της διερεύνησης του δικτύου Έρευνας και Καινοτομίας με έμφαση στους φορείς του εξωτερικού.	Διερεύνηση συμμετοχών ή εξαγορών σε περιοχές digital onboarding, SAP services.
Διερεύνηση νέων συνεργασιών με ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς.	Συνεργασία με Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας και συμμετοχή στις Συμβουλευτικές Ομάδες Εργασίας.	Ευρύτερη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας διαμόρφωσης πολιτικής σε τεχνολογικές περιοχές στην Ελλάδα & στο εξωτερικό.
Επέκταση σε νέες αγορές.	Επέκταση σε νέες αγορές.	Διεύρυνση θυγατρικών εταιρειών στο εξωτερικό (2 χώρες), ένταξη τουλάχιστον 10 νέων πελατών εξωτερικού.
Ανάπτυξη ομάδων επώασης νέων τεχνολογιών.	Ανάπτυξη ομάδων επώασης νέων τεχνολογιών.	Διεύρυνση των συνεργατών με near/offshore development centers.

Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Η πανδημία COVID-19 ανέδειξε το εύθραυστο της ανθρώπινης φύσης και την ανάγκη να αντιμετωπιστούν οι επείγουσες καταστάσεις με άμεσες και αποτελεσματικές λύσεις. Οι προκλήσεις που καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε είναι πρωτόγνωρες. Σε αυτό το πολύπλευρο κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο, η πληροφορική παρέχει τα εργαλεία που θα επαναπροσδιορίσουν τις επιχειρήσεις σε ένα κόσμο που αλλάζει καθημερινά και με ταχύτητα, μέσα από μια ψηφιακή προσέγγιση. Ως εκ τούτου, το κοινωνικό και περιβαλλοντικό αποτύπωμα των εταιρειών είναι ένα πολύ σημαντικό θέμα και ως τέτοιο πρέπει να αντιμετωπίζεται από όλους τους κλάδους.

Σε ό,τι αφορά στη Uni Systems και την επίδρασή των δραστηριοτήτων της στην κοινωνία και στο περιβάλλον, ο στόχος μας είναι οι λύσεις και τα έργα μας να ενισχύουν τις κοινωνίες για τις οποίες υλοποιούνται, να διευκολύνουν την καθημερινότητα των πολιτών, να προτείνουν και να παρέχουν έξυπνες και αποτελεσματικές λύσεις σε πολυσιδη κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα. Οι ανωτέρω κατευθύνσεις υπογραμμίζονται από τα πρότυπα ISO με τα οποία είναι πιστοποιημένη η εταιρεία μας, όπως το ISO 14001:2015 που αφορά στην περιβαλλοντική διαχείριση.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης A-S5, Δείκτης Uni Systems]

Καινοτομία, Έρευνα και Ανάπτυξη

Με άξονα λύσεις για τη Βιομηχανία 4.0, το Cognitive Computing και τα Data Analytics, το Internet of Things, τις υποδομές και εφαρμογές νέας γενιάς, τους συνεργατικούς χώρους και τρόπους εργασίας, το Blockchain, το Smart Mobility, τα Smart City eSolutions, e-Health, τις λύσεις Cybersecurity και Cloud, καθώς και άλλες λύσεις που εξυπηρετούν κάθετους τομείς, για το 2020 καταγράφηκαν τα εξής:

- Συμμετοχή από κοινού με το οικοσύστημα συνεργατών μας στην πρωτοβουλία #GreeceVsVirus για την αναζήτηση λύσεων που αφορούν στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19. Διακριθήκαμε για 4 λύσεις:

ο Medi-Drone, μεταφορά ιατρικών δειγμάτων, φαρμάκων και δειγμάτων βιολογικού υλικού σε απομακρυσμένα σημεία μέσω μη επανδρωμένων τηλεκατευθυνόμενων αεροσκαφών (drones). Η λύση επελέγη για άμεση υλοποίηση.

ο Σύστημα Παρακολούθησης Υγιεινής των Χεριών (2H).

ο Σύστημα Ελέγχου Πλήθους CCC (Citizen Crowd Control).

ο Πλατφόρμα λογισμικού CovidPass μαζί με την εταιρεία Ubitech

- Ιδρύσαμε το Uni FIWARE iHub με στόχο την υποστήριξη εταιρειών, φορέων και προγραμματιστών ως προς την παραγωγή καινοτομίας και ψηφιοποίησης προσφέροντας εύκολη πρόσβαση σε τεχνολογίες Ανοικτού Κώδικα.
- Δημιουργήσαμε, μέσω της συνεργασίας μας με τη FIWARE, την Αστική Πλατφόρμα City2Live παρέχοντας ολοκληρωμένες λύσεις στα σύνθετα θέματα των σύγχρονων πόλεων πάνω σε ανοικτά πρότυπα.

Λύσεις με περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις

- Επιλέγουμε και προωθούμε τις λύσεις Cloud, οι οποίες διαθέτουν μικρότερο ενεργειακό αποτύπωμα. Η αποδοχή των εν λόγω λύσεων από τους πελάτες μας αποδεικνύεται από το γεγονός της σταθερής αύξησης του σύνθετου ρυθμού ετήσιας ανάπτυξης των λύσεων data center και cloud που τα τελευταία 5 χρόνια έχει σύνθετο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 20%. Ειδικά για το 2020, τα σχετικά έσοδα από το cloud αυξήθηκαν κατά 27% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι τα έσοδα από την κατανάλωση του Azure Cloud αυξήθηκαν κατά 191% για την ίδια χρονική περίοδο.
- Δημιουργήσαμε περισσότερες από 15 νέες υπηρεσίες Cloud.
- Δημιουργήσαμε τη λύση «Πράσινο Μουσείο» με ευφυείς και βιώσιμες υποδομές πολιτισμού για την ανάπτυξη, παρακολούθηση και ευφυή αυτό-διαχείριση υποδομών σε επίπεδο ενέργειας και ποιότητας εσωτερικού περιβάλλοντος του Μουσείου.
- Στον τομέα του Πολιτισμού ξεκίνησε πιλοτικά η νέα διαδικτυακή υπηρεσία Museotek με τη συνεργασία των εταιρειών Uni Systems, Mobix και Tetragon «Το Μουσείο στο Σχολείο» προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα σε μαθητές όλων των σχολικών βαθμίδων, από οποιαδήποτε περιοχή της Ελλάδας αλλά και σχολείων της διασποράς να επισκεφθούν διαδικτυακά σημαντικά Μουσεία που βρίσκονται στην Αθήνα.
- Υλοποιήθηκε στη Uni Systems το πιλοτικό έργο IoT – Environmental & Space Occupancy Project με στόχο τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος μέσω της αξιοποίησης πολλαπλών περιβαλλοντικών δεικτών και τον έλεγχο περιοχών συγχρωτισμού των εργαζομένων. Η εφαρμογή αξιοποιεί:

ο Εξειδικευμένους αισθητήρες τοποθετημένους στο σύνολο της εταιρείας για τη μέτρηση της τοπικής θερμοκρασίας, τα επίπεδα θορύβου, την ποιότητα του αέρα και τα επίπεδα διοξειδίου, την ένταση του φωτός, την υγρασία κ.α..

ο Εξειδικευμένες κάμερες που ανιχνεύουν την ανθρώπινη κίνηση – χωρίς να καταγράφουν τα φυσικά πρόσωπα – και μετρούν τον συγχρωτισμό ανά όροφο και αίθουσα.

ο Τα δεδομένα που αποθηκεύονται σε αποθήκες δεδομένων στο cloud και υπόκεινται σε επεξεργασία από συγκεκριμένη εφαρμογή η οποία δίνει με άμεσο και γραφικό τρόπο τις ανωτέρω μετρικές σε πραγματικό χρόνο στις κατόψεις των ορόφων.

Έργα με περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις

- Υποστηρίξαμε πελάτες μας να «περάσουν» άμεσα και με επιτυχία περισσότερους από 10.000 χρήστες σε καθεστώς τηλεργασίας.
- Υλοποιήσαμε την πρώτη Covid-Free Βιβλιοθήκη στο ΕΚΠΑ με περισσότερα από 400.000 βιβλία και ανέπαφες συναλλαγές.
- Υποστηρίζουμε 2 μεγάλους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων (ECDC) και

τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Φαρμάκων (EMA) να ανταποκριθούν στις αυξημένες επιχειρησιακές απαιτήσεις κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

- Υποστηρίζουμε το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας συνεισφέροντας στην προσπάθειά της να ανταπεξέλθει στις εξαιρετικά αυξημένες ανάγκες που δημιουργήθηκαν λόγω των περιοριστικών συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία COVID-19.
- Ολοκληρώσαμε τη μεταφορά του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας (ΟΠΣΥ) «ΔΗΛΟΣ», που εξυπηρετεί το Γενικό Νοσοκομείο Σύρου και το Γενικό Νοσοκομείο – Κέντρο Υγείας Νάξου, στο G-Cloud, το οποίο αποτελεί το πρώτο Περιφερειακό Ηλεκτρονικό Σύστημα Υγείας που έχει μεταφερθεί στο Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η Uni Systems, με στόχο να μπορέσει να εξειδικεύσει ακόμη περισσότερο τις υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες της, έχει διαχωρίσει τις δραστηριότητές της σε διακριτούς τομείς. Από αυτούς ξεχωρίζουν ο τομέας Δικαιοσύνης, Εσωτερικών Υποθέσεων και Θεσμικών Οργάνων και ο τομέας της Υγείας.

Πελάτες στους οποίους υλοποιούνται έργα με θετική επίδραση σε συγκεκριμένους τομείς

Τομέας Υγείας	Τομέας Ενέργειας	Τομέας Δικαιοσύνης, Θεσμικών και Εσωτερικών υποθέσεων
Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων	Οργανισμός Συνεργασίας των Ρυθμιστικών Αρχών Ενέργειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης	Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την κατάρτιση στον τομέα της επιβολής του νόμου
Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών Προϊόντων	Γενική Διεύθυνση Δράσης για το Κλίμα	Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο
Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων	Department for Business, Energy and Industrial Strategy, Government UK	Ευρωπαϊκός Οργανισμός για τη Λειτουργική
Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας	Ελληνικά Πετρέλαια Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ)	Διαχείριση Συστημάτων Τεχνολογίας Πληροφοριών Μεγάλης Κλίμακας στον Χώρο Ελευθερίας, Ασφάλειας και Δικαιοσύνης
Υγειονομική Περιφέρεια, Περιφερειακή Διεύθυνση Υγείας Κρήτης	Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΑΔΜΗΕ)	Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Γενικό Νοσοκομείο Σύρου	Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ)	Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Εσωτερικών
Γενικό Νοσοκομείο Νάξου		Ελληνική Δημοκρατία, Συμβούλιο της Επικρατείας
		Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Δικαιοσύνης
		Νομικό Συμβούλιο του Κράτους

ΣΤΟΧΟΙ 2020

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020

ΣΤΟΧΟΙ 2021

Πρωώθηση λύσεων που αναπτύχθηκαν και προάγουν τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις.

Δημιουργία λύσης «Πράσινο Μουσείο» και προγράμματος «Το Μουσείο στο Σχολείο».

- Αύξηση εσόδων από λύσεις με θετικό περιβαλλοντικό και κοινωνικό αποτύπωμα κατά 20%.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Έμφαση στις λύσεις cloud.	- Αύξηση 20% στα έσοδα από το Cloud – αύξηση στα έσοδα από το Azure Cloud 191%. - Δημιουργία περισσότερων από 15 νέων υπηρεσιών Cloud.	Αύξηση εσόδων από λύσεις cloud 15%.
Περαιτέρω επενδύσεις στον τομέα Έρευνας και Ανάπτυξης.	- Συμμετοχή σε πρωτοβουλία αντιμετώπισης της πανδημίας, διάκριση σε 4 λύσεις. - Ίδρυση Uni FIWARE iHub - Δημιουργία Αστικής Πλατφόρμας City2Live. - Επένδυση στην PROBOTEK.	
Ουσιαστική συμβολή στην βιώσιμη ανάπτυξη, μέσω της εισαγωγής νέων ιδεών στην αγορά, καινοτόμων λύσεων, δημιουργίας θέσεων εργασίας, παραγωγικότητα και αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων.	- Υποστήριξη 10.000+ εργαζομένων να περάσουν σε καθεστώς τηλεργασίας. - Υλοποίηση πρώτης COVID-free βιβλιοθήκης. - Υποστήριξη μεγάλων πελατών σε Ελλάδα & εξωτερικό να αντιμετωπίσουν την υγειονομική και κοινωνική κρίση.	

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Για τη Uni Systems, η διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών και η επιχειρησιακή συνέχεια είναι αδιαπραγμάτευτη και θεμελιώδης αρχή στην οποία βασίζει τη λειτουργία της. Η δέσμευσή μας να διατηρούμε την Επιχειρησιακή Συνέχεια

των συστημάτων της εταιρείας μας και των πελατών μας υπογραμμίστηκε περαιτέρω εντός του 2020 καθώς λάβαμε την πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301: 2019 Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας.



Πιστοποιήσεις

Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
EN ISO 9001: 2015, TUV HELLAS
(TUV NORD)
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού
041 12 0100

- Σχεδιασμός και Παροχή Υπηρεσιών Ολοκλήρωσης Συστημάτων
- Πωλήσεις και Υποστήριξη Πληροφορικών Συστημάτων και Δικτύων
- Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Υποστήριξη Λογισμικού
- Παροχή Υπηρεσιών Κέντρου Δεδομένων
- Παροχή Υπηρεσιών Εκπαίδευσης και επί τω έργω Υποστήριξης
- Παροχή Υπηρεσιών Ψηφιοποίησης, Επεξεργασίας και Τεκμηρίωσης Υλικού



Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
ISO 9001: 2015
(υποκατάστημα Ρουμανίας)
/ IQ Net 23009/11/R
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού IT-74881

- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, υπηρεσιών υλοποίησης και συντήρησης ολοκληρωμένων συστημάτων Πληροφορικής



Πιστοποιητικό Ασφαλείας ISO/IEC
27001: 2013,
TUV HELLAS (TUV NORD) /
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού
048 13 0008

- Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους παροχής Υποδομών, Πλατφόρμας και Λογισμικού ως Υπηρεσία (IaaS-PaaS-SaaS)
- Φιλοξενία Πληροφορικών και Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων και παροχή υπηρεσιών στο Κέντρο Δεδομένων
- Σχεδιασμός, εγκατάσταση, διαχείριση και υποστήριξη συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών



Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών
Πληροφορικής ISO/IEC 20000-1: 2011,
TUV HELLAS (TUV NORD) /
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού
043 18 0002

- Παροχή Υπηρεσιών Διαχείρισης, Συντήρησης και Υποστήριξης Εφαρμογών



Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Συστήματος Περιβαλλοντικής
Διαχείρισης ISO/IEC 14001: 2015, TUV
HELLAS (TUV NORD) /
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού
042 17 0051

- Σχεδιασμός και Παροχή Υπηρεσιών Ολοκλήρωσης Συστημάτων
- Πωλήσεις και Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Δικτύων Μεταφοράς Δεδομένων και Φωνής
- Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Υποστήριξη Λογισμικού
- Παροχή Υπηρεσιών Κέντρων Δεδομένων
- Παροχή Υπηρεσιών Εκπαίδευσης και επί τω έργω Υποστήριξης
- Παροχή Υπηρεσιών Ψηφιοποίησης, Επεξεργασίας και Τεκμηρίωσης Υλικού



Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης
Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας
ISO 22301:2019, TUV HELLAS
(TUV/NORD)
Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού
054210001

- Σχεδιασμός και Παροχή Υπηρεσιών Ολοκλήρωσης Συστημάτων
- Πωλήσεις και Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Δικτύων Μεταφοράς Δεδομένων και Φωνής
- Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Υποστήριξη Λογισμικού
- Παροχή Υπηρεσιών Εκπαίδευσης και επί τω έργω Υποστήριξης
- Παροχή Υπηρεσιών Ψηφιοποίησης, Επεξεργασίας και Τεκμηρίωσης Υλικού



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτες ESG C-G3, SS-S5, Δείκτης Uni SYSTEMS]

Σχέδιο Αντιμετώπισης Κρίσης COVID-19

Η εταιρεία κατάρτησε και έθεσε σε εφαρμογή από το Μάρτιο του 2020 σχέδιο αντιμετώπισης της σχετιζόμενης με την πανδημία COVID-19 κρίσης. Οι βασικοί άξονες του σχεδίου είναι:

- Προστασία εργαζομένων και πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας.
- Επικοινωνιακή πολιτική και πολιτική ταξιδιών.
- Πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας και τηλεργασία.

- Προσωπικό και εργατική νομοθεσία.
- Οικονομικά θέματα και επιχειρηματικές ευκαιρίες.

Στο πλαίσιο αυτό, παρουσιάστηκαν ελάχιστα περιστατικά κρουσμάτων ενώ συνεχίστηκαν απρόσκοπτα και επιτυχώς όλες οι δραστηριότητες της εταιρείας.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Σε εφαρμογή του επενδυτικού σχεδίου της εταιρείας μας και με αφορμή την υγειονομική κρίση, ενισχύθηκαν σημαντικά τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ανάκαμψης από καταστροφή και ασφαλείας δεδομένων και σε αυτό το πλαίσιο οι τεχνικές ομάδες της εταιρείας μας εργάστηκαν συστηματικά, ώστε να πιστοποιηθεί αντιστοίχως η εταιρεία σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2019 Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Disaster Recovery Data Center

Μέσα στο 2020 έγιναν σημαντικές επενδύσεις για την προετοιμασία της υποδομής του Disaster Recovery Data Center (Καλλιθέα Αττικής) με στόχο την υλοποίηση του πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας της εταιρείας που προβλέπει την παροχή υπηρεσιών από την εγκατάσταση αυτή, στην περίπτωση που υπάρχει διακοπή στις υπηρεσίες του Data Center.

Τα 2 αυτά Data Center καλύπτονται από αυστηρές προδιαγραφές ποιότητας σύμφωνα με ανωτέρω διεθνή πρότυπα και βάσει αυτών διασφαλίζεται η εύρυθμη και συνεχής λειτουργία του υπολογιστικού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, η αδιάλειπτη παροχή ρεύματος και ψύξης, η ασφάλεια του χώρου και

συνεχής αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται. Επίσης, συσχετίζονται οι βασικές πληροφοριακές υποδομές όλων των εταιρειών του Ομίλου Quest και πελατών.

Κατά τη διάρκεια του 2020 δεν καταγράφηκαν συμβάντα που να προκαλέσουν οποιασδήποτε μορφής διαρροή ή αλλοίωση δεδομένων. Προέκυψε μόνο ένα συμβάν όπου υπήρξε διακοπή των ICT συστημάτων πελάτη για μικρή διάρκεια που αποκαταστάθηκε στους χρόνους που προβλέπει το σχετικό SLA. Η συνολική διαθεσιμότητα παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2020, φθάνοντας στο ποσοστό 99,999%.

Δεν ανιχνεύθηκαν περιστατικά μη διαθεσιμότητας ή περιορισμένης διαθεσιμότητας λόγω εξωτερικής επίθεσης (denial of service κ.λπ.).

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Από την ημερομηνία εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (25/5/2018) διενεργείται συστηματική διερεύνηση και καταγραφή των θεμάτων που αφορούν στα προσωπικά δεδομένα, καθώς και τήρηση των προβλεπόμενων μητρώων (Αρχείο Δραστηριοτήτων, Παραβίασης Δεδομένων Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια, Αιτημάτων Υποκειμένων κ.λπ.). Το πλαίσιο εφαρμογής επικαιροποιείται σε τακτά διαστήματα αναλόγως με τις οδηγίες που προκύπτουν από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Επιπλέον, δεν υπήρξαν χρηματικές ζημιές οι οποίες να προκλήθηκαν ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με παραβιάσεις ασφαλείας δεδομένων και του απορρήτου.

ΣΤΟΧΟΙ 2020		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%.		Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%.	Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%.
• Μεταφορά κεντρικών εφαρμογών και συστημάτων σε δεύτερη υποδομή ώστε να ενισχυθεί το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας και άμεσης αποκατάστασης σε ενδεχόμενο καταστροφής. • Μεταφορά κεντρικών εφαρμογών και συστημάτων στο Microsoft Azure Cloud.		Υλοποίηση λύσης back up-restore και business continuity για τα περιβάλλοντα ανάπτυξης με Εγκατάσταση Ανάκαμψης από Επιχειρησιακή Καταστροφή στο Κέντρο Δεδομένων του Ρέντη.	Περαιτέρω βελτίωση των υποδομών του Data Center: α) farms isolation architecture για αποτελεσματικό έλεγχο προσβάσεων εξειδικευμένων ομάδων έργων στα συστήματα της εταιρείας, β) ολοκλήρωση των disaster recovery sites.
• Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων. • Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων		Επίτευξη 100%.	Ασφάλεια: Sofos antivirus systems στο σύνολο των υποδομών της εταιρείας • Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων. • Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Αναβάθμιση υπηρεσιών Cloud του Κέντρου Δεδομένων με έμφαση στις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του AtomoPlus, του HC-MaaS, Cloud Mail και Cloud IaaS.	Επίτευξη 100%.	Αντικατάσταση του citrix cloud portal
Αναβάθμιση file services, exchange, των εφαρμογών time-sheet και budget, καθώς και των Citrix Access Services.	Επίτευξη 100%.	
Αναβάθμιση υποστηρικτικών συστημάτων, απαραίτητων για τον τομέα Software Development, συγκεκριμένα του Jira και λοιπών συστημάτων που σχετίζονται άμεσα με το περιβάλλον ανάπτυξης, όπως των Backup-Restore.	Επίτευξη 100%. • Δόθηκε απομακρυσμένη πρόσβαση για το σύνολο της εταιρείας.	
	Πιστοποίηση Συμμόρφωσης Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας ISO 22301:2019	

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτης ESG C-62]



Η μακροχρόνια πορεία της Uni Systems στην Πληροφορική δεν θα ήταν εφικτή χωρίς ένα πλαίσιο, το οποίο διέπεται από κανόνες επιχειρηματικής ηθικής και απαγόρευσης ενεργειών και συμπεριφορών που συνιστούν πράξεις διαφθοράς.

Έχουμε υιοθετήσει πλήρως τις αρχές και αξίες που έχει διατυπώσει ο Όμιλος και εφαρμόζουμε απαρέγκλιτα όλες τις σχετικές Πολιτικές και Διαδικασίες. Εφαρμόζουμε μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε παρέκκλιση από μη συμμόρφωση στη κείμενη νομοθεσία ή οποιαδήποτε απόκλιση από μη ηθικές

πρακτικές. Η λειτουργία μας βασίζεται στην πλήρη συμμόρφωση μας σε μια σειρά προτύπων και κανονισμών που διασφαλίζουν την επιχειρηματική ηθική και κανονιστική συμμόρφωση, όπως για παράδειγμα τον Κανονισμό περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, σε ό,τι αφορά στα οικονομικά στοιχεία υιοθετούμε τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς κ.ά. Πραγματοποιείται εκπαίδευση για τους νέους εργαζόμενους της εταιρείας, ώστε αυτοί να γίνουν κοινωνοί των αρχών, αξιών και πολιτικών που διέπουν τη λειτουργία της εταιρείας με τους πελάτες και τους προμηθευτές της.

Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Διαχείρισης Κινδύνων

Υπεύθυνο για την Κανονιστική Συμμόρφωση και Διαχείριση Κινδύνων είναι το αντίστοιχο Γραφείο, οι δραστηριότητες του οποίου περιλαμβάνουν τη διασφάλιση κανονιστικής συμμόρφωσης της εταιρείας και τη συστηματοποίηση των διεργασιών διαχείρισης εταιρικών κινδύνων (Enterprise Risk Management). Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων ακολουθεί το πρότυπο ISO

31000:2018 και εντάσσεται σε ευρύτερη σχετική δράση του Ομίλου Quest.

Παράλληλα, σε όλους τους τομείς στους οποίους δραστηριοποιούμαστε, ενισχύουμε την προσπάθεια των πελατών μας να συμμορφώνονται στα κανονιστικά πλαίσια της αγοράς τους μέσω της υλοποίησης καινοτόμων λύσεων που αφορούν στην κανονιστική συμμόρφωση.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1, Δείκτης ESG SS-G1]

Κατά το 2020 δεν υπήρξαν χρηματικές ζημιές οι οποίες να προκλήθηκαν ως αποτελέσματα παραβιάσεων της επιχειρηματικής δεοντολογίας.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.
Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.
Αναθεώρηση της εταιρικής διαδικασίας για θέματα επιχειρηματικής ηθικής και δεοντολογίας.	Ορισμός βασικών αξόνων για την αναθεώρηση της εταιρικής διαδικασίας για θέματα επιχειρηματικής ηθικής και δεοντολογίας.	Προσαρμογή στο νέο νόμο περί Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ν. 4706/2020).

Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Η διαρροή ανθρώπινου κεφαλαίου (brain drain) έχει φέρει σημαντικές αλλαγές στο εργασιακό καθεστώς των εταιρειών, ιδιαιτέρως στον κλάδο της Πληροφορικής όπου οι ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό αυξάνονται τα τελευταία χρόνια. Τα ετήσια

ποσοστά στον αριθμό των ατόμων που απασχολούνται στον κλάδο της Πληροφορικής αυξάνονται σταθερά σε σχέση με τα συνολικά ποσοστά απασχόλησης στο σύνολο της οικονομικής δραστηριότητας της Ε.Ε. (πηγή Eurostat). Σε αυτό το πλαίσιο, η

ανάγκη εξεύρεσης και διατήρησης του ανθρώπινου δυναμικού αυξάνει το επίπεδο ανταγωνισμού και δημιουργεί προκλήσεις στην ομαλή εκτέλεση των έργων. Βασικός στόχος μας είναι να προσφέρουμε στους ανθρώπους μας ασφάλεια, ανταγωνιστικές συνθήκες εργασίας, να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες τους και να δημιουργούμε τις κατάλληλες συνθήκες για την προσέλκυση των πλέον ταλαντούχων. Βασικοί άξονες του προγράμματος προσέλκυσης ανθρώπινου δυναμικού:

- Αύξηση αναγνωρισιμότητας της εταιρείας και συμμετοχή σε σχετικές εκδηλώσεις προσέλκυσης ανθρώπινου δυναμικού σε Ελλάδα και εξωτερικό.

- Δυνατότητα εξέλιξης σε ένα δυναμικό περιβάλλον που ενισχύει την μάθηση και την απόκτηση εμπειριών.
- Πολιτικές και διαδικασίες για την αξιολόγηση της απόδοσης και την ανάδειξη ταλέντων.
- Αξιολόγηση των θέσεων εργασίας και σύνδεση τους με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και δεξιότητες.
- Σύνδεση των αμοιβών & παροχών με κάθε θέση ξεχωριστά.
- Σύνδεση τους συστήματος αξιολόγησης με το σύστημα αμοιβών και την ανάπτυξη των εργαζομένων.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 401-2, Δείκτες ESG C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, A-S2, A-S3, A-S4, A-G4, SS-S4]

Στις 31 Δεκεμβρίου 2020 το ανθρώπινο δυναμικό της Uni Systems έφθασε συνολικά τα 942 άτομα σε Ελλάδα, Βέλγιο, Ρουμανία, Λουξεμβούργο και Ιταλία (συμπεριλαμβάνονται οι συμβάσεις αορίστου και ορισμένου χρόνου, καθώς και εποπτευόμενοι εργαζόμενοι).

	ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ 2020	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ 2019	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ 2018	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ 2017
Ελλάδα	599	5	604	2	606	593	571	521
Ρουμανία	5	0	5	1	6	4	4	3
Ιταλία	23	0	23	1	24	19	5	0
Βέλγιο	21	0	21	191	212	20	20	18
Λουξεμβούργο	26	0	26	68	94	18	13	14
ΣΥΝΟΛΟ	674	5	679	263	942	654	613	556

Οι θέσεις εξαρτημένης εργασίας (αορίστου και ορισμένου χρόνου) που δημιουργήθηκαν κατά το 2020 ήταν 25 και οι συνολικές θέσεις ανήλθαν σε 52 (συμπεριλαμβανομένων των εποπτευόμενων εργαζομένων).

Παράλληλα, οι οικειοθελείς αποχωρήσεις έφθασαν τα 43 άτομα σημειώνοντας turnover 6,2%, χαμηλότερο κατά 3,8% σε σχέση με το

2019 (10%). Ένας σημαντικός δείκτης που θα πρέπει να σημειωθεί είναι ότι ο μέσος όρος παραμονής στην εταιρεία είναι 11,1 χρόνια.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι μέσω των έργων που υλοποιεί η Uni Systems στη διεθνή αγορά, δίνεται η ευκαιρία σε εργαζομένους που το επιθυμούν να εργαστούν στο εξωτερικό μέσω συμφωνιών που είναι επωφελείς για τους εργαζομένους και για την εταιρεία ταυτόχρονα.

	2020			2019		
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Ελλάδα	432	174	606	66	20	86
Βέλγιο	174	38	212	1	2	3
Λουξεμβούργο	84	10	94	7	2	9
Ιταλία	18	6	24	14	1	15
Ρουμανία	3	3	6	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ	711	231	942	88	25	113

Σε διετή βάση διενεργείται έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων. Βάσει αυτής αλλά και των exit interviews, τέθηκαν οι άξονες του προγράμματος διατήρησης ανθρώπινου δυναμικού:

- Ενίσχυση προγραμμάτων εκπαίδευσης.
- Πρόγραμμα διαχείρισης ταλέντου: Το 2020 ολοκληρώθηκε η υλοποίηση των δράσεων του είχαν σχεδιαστεί για την πρώτη ομάδα ταλέντων του Οργανισμού. Στο πρόγραμμα συμμετείχαν οι 41 εργαζόμενοι της Uni Systems που το 2018 εντοπίστηκαν μέσα από συγκεκριμένη διαδικασία και χαρακτηρίστηκαν ως High Performers και High Potentials και αποτελούν το talent pool του Ομίλου Quest. Το Talent Management αποτελεί πλέον μια σταθερή διαδικασία του οργανισμού η οποία αναθεωρείται κάθε 2 χρόνια περίπου, όταν ολοκληρώνεται η υλοποίηση προγραμματισμένων και στοχευμένων δράσεων.
- Αξιολόγηση Διοικητικού / Bottom up Αξιολόγηση και 360° Αξιολόγηση: Η έρευνα Bottom up αφορά στην αξιολόγηση των Managers και Προϊσταμένων από τους υφισταμένους τους, ενώ η σφαιρική αξιολόγηση 360° αφορά σε Directors και CEOs. Η έρευνα Bottom up ξεκίνησε το 2020 και ολοκληρώθηκε 2021. Η αξιολόγηση 360° για τον CEO θα πραγματοποιηθεί το 2021.
- Έρευνα για την τηλεργασία: Συμμετείχαν 340 άτομα εκ των οποίων το 95% εργαζόταν αποκλειστικά από το σπίτι. Το 90% εξέφρασε ικανοποίηση για τις υποδομές και τα εργαλεία που παρείχε η εταιρεία για να εργαστεί αποτελεσματικά και το 97% δήλωσε το ίδιο παραγωγικό με την εργασία εντός της εταιρείας.
- Προσφέρουμε προγράμματα παροχών³ ιατροφαρμακευτικής/ νοσοκομειακής περίθαλψης και ασφάλειας ζωής, συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και check-up για στελέχη επιπέδου manager και άνω, προγράμματα γυμναστικής και χρήση γυμναστηρίου στις εγκαταστάσεις του Ομίλου Quest (διακόπηκε λόγω της πανδημίας), πρόγραμμα κινητής τηλεφωνίας, κουπονιών γευμάτων.

Επιπλέον, διατηρήθηκαν και ενισχύθηκαν νέα προγράμματα παροχών, όπως:

- Πρόγραμμα ψυχολογικής και συμβουλευτικής υποστήριξης. Το 2020 συνεχίστηκε η ψυχολογική υποστήριξη μέσω της EAP Hellas.
- Αναχώρηση από την εργασία νωρίτερα κάθε Παρασκευή κατά

τη διάρκεια του καλοκαιριού. Το μέτρο αυτό ισχύει και κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας.

- Αναχώρηση από την εργασία νωρίτερα τις ημέρες γενεθλίων.
- Δώρο γάμου, γέννησης, και κατά την επιτυχή είσοδο των τέκνων σε Πανεπιστημιακές σχολές.

Breakfast with the CEO

Το πρόγραμμα Breakfast with the CEO κατά το οποίο μηνιαίως ο Διευθύνων Σύμβουλος της Uni Systems συναντιέται με ομάδα μέχρι 10 εργαζομένων χωρίς συγκεκριμένο πρόγραμμα, μέσω χαλαρής πρωινής κουβέντας και εκτός των χώρων της εταιρείας και συζητούν θέματα που τους απασχολούν, διακόπηκε λόγω της πανδημίας και θα συνεχιστεί όταν οι συνθήκες το επιτρέψουν.

Η Uni Systems προτρέπει συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή και οργανώνει διάφορες δράσεις για την ευεξία, την ανάδειξη της σημασίας στην ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής (Lifetime balance), αλλά και παρότρυνσης προς έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Για τον σκοπό αυτό, προσφέρονται παροχές, όπως μαθήματα γυμναστικής και Pilates, παρουσιάσεις επίκαιρων θεμάτων για την υγεία, ασφάλεια και ευζωία, κ.ά.

Το 2020, λόγω των συνθηκών, πολλές δράσεις δεν υλοποιήθηκαν. Οι δράσεις θα ξεκινήσουν, όταν οι συνθήκες το επιτρέψουν.

Bring Your Own Friend

Με στόχο την προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού με υψηλό επαγγελματικό και ακαδημαϊκό επίπεδο και τη διατήρηση του υγιούς εργασιακού κλίματος, δημιουργήθηκε το πρόγραμμα Bring Your Own Friend το οποίο προσκαλεί τους εργαζόμενους να προτείνουν γνωστούς τους που θεωρούν ότι θα ταίριαζε το προφίλ τους στις ανοικτές θέσεις εργασίας της Uni Systems. Για κάθε επιτυχημένη πρόσληψη, ο εργαζόμενος λαμβάνει ως επιβράβευση συγκεκριμένο ποσό ή κουπόνια ειδών τεχνολογίας. Το πρόγραμμα καλύπτει την Ελλάδα, το Βέλγιο και το Λουξεμβούργο, ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2019 και κατά το 2020 προσλήφθηκαν μέσω του συγκεκριμένου προγράμματος 6 άτομα.

[Δείκτες ESG C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, A-S2, A-S3, A-S4, A-G4, SS-S4]

ID	Ονομασία Δείκτη	2020
C-S1	Γυναίκες εργαζόμενες	25%
C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	13%
C-S3	Εθελούσια κινητικότητα	6,20%
	Μη εθελούσια κινητικότητα	1%
C-S4	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης εργαζομένων στο 10% αυτών με τις υψηλότερες συνολικές αποδοχές	19
	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης στο 90% αυτών με τις χαμηλότερες συνολικές αποδοχές	10
C-S5	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Ακολουθείται η Πολιτική του Ομίλου. Ο σχετικά παράπονα ή καταγγελίες.

³ Οι παροχές εργαζομένων διαφοροποιούνται αναλόγως της επιχειρηματικής οντότητας βάσει της εργατικής νομοθεσίας της εκάστοτε χώρας. Τα προγράμματα ιατροφαρμακευτικής/νοσοκομειακής περίθαλψης, το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και check up καθώς και τα κουπόνια γευμάτων αφορούν σε όλους τους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης.

ID	Ονομασία Δείκτη (συνέχεια)	2020
C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	100%
		0 παράπονα ή καταγγελίες που να αφορούν θέμα καταναγκαστικής εργασίας.
A-S2	Δαπάνες Κατάρτισης Εργαζομένων	€80.500
A-S3	Μισθολογική διαφορά φύλων (%)	-30%
	Ανδρες	Γυναίκες
	€40.150	€30.930
A-S4	Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	[18]:1
A-G4	Μεταβλητές Αμοιβές	17%
SS-S4	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	0

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Δημιουργία 60 νέων θέσεων εργασίας	Δημιουργία 25 νέων θέσεων εργασίας	Δημιουργία 40 νέων θέσεων εργασίας.
Ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας	Πλήρης υιοθέτηση πλατφόρμας επικοινωνίας και συνεργασίας Microsoft Teams.	Διατήρηση του turnover στα επίπεδα του 2020.
Διενέργεια μεγαλύτερου αριθμού εσωτερικών ερευνών σε ό,τι αφορά τα θέματα ανθρώπινου δυναμικού και ικανοποίησής του.	Bottom-up, έρευνα για την τηλεργασία, onboarding survey.	Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλευσης προσωπικού.
Μείωση του turnover από 10% σε 8%.	Turnover 6,2% (εθελούσιες αποχωρήσεις). Υπερεπίτευξη στόχου- άνω του 100%.	Δημιουργία προγράμματος προσέλευσης γυναικών σε συνεργασία με Women on Top.
Προσέλκυση περισσότερων γυναικών στον τομέα Πληροφορικής.	Αύξηση των γυναικών στον τομέα της πληροφορικής κατά 9%.	Onboarding survey.
Διατήρηση των προγραμμάτων προσέλευσης προσωπικού.	Επίτευξη 100%.	Έρευνα ικανοποίησης προσωπικού.

Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Η πολύ μεγάλη εξέλιξη των τεχνολογιών και ο ψηφιακός μετασχηματισμός της κοινωνίας και της οικονομίας επιφέρει μεγάλες αλλαγές στο περιεχόμενο και την οργάνωση της

εργασίας, δημιουργεί νέους ρόλους, και φέρνει αντιμέτωπες τις εταιρείες με νέες προκλήσεις ως προς τον τρόπο με τον οποίο οι σημερινοί και οι αυριανοί εργαζόμενοι θα αποκτήσουν τις

δεξιότητες που χρειάζονται για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις νέες αυτές συνθήκες.

Στη Uni Systems, αναγνωρίζουμε ότι η βέλτιστη ποιότητα υπηρεσιών και η βιώσιμη ανάπτυξή μας υποστηρίζονται αποτελεσματικά μόνο από ένα σύνολο ανθρώπινου δυναμικού, καλά καταρτισμένου, που γνωρίζει σε βάθος την αγορά και διαθέτει σημαντική εξειδίκευση.

Με βάση την ετήσια αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού στοχεύουμε στην ενίσχυση της εκπαίδευσης και την προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων μας, μέσω συγκεκριμένου προγράμματος που καταρτίζεται από το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού. Σε κάθε περίπτωση, παρέχεται η δυνατότητα στους εργαζομένους να παρακολουθήσουν με δική τους πρωτοβουλία κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης της επιλογής τους. Παράλληλα,

το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού υποστηρίζεται από το οριζόντιο τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Προσωπικού του Ομίλου Quest, το οποίο σχεδιάζει και υλοποιεί σε όλες τις εταιρείες προγράμματα για το στελεχιακό δυναμικό, καθώς και για τη διαχείριση ταλέντου.

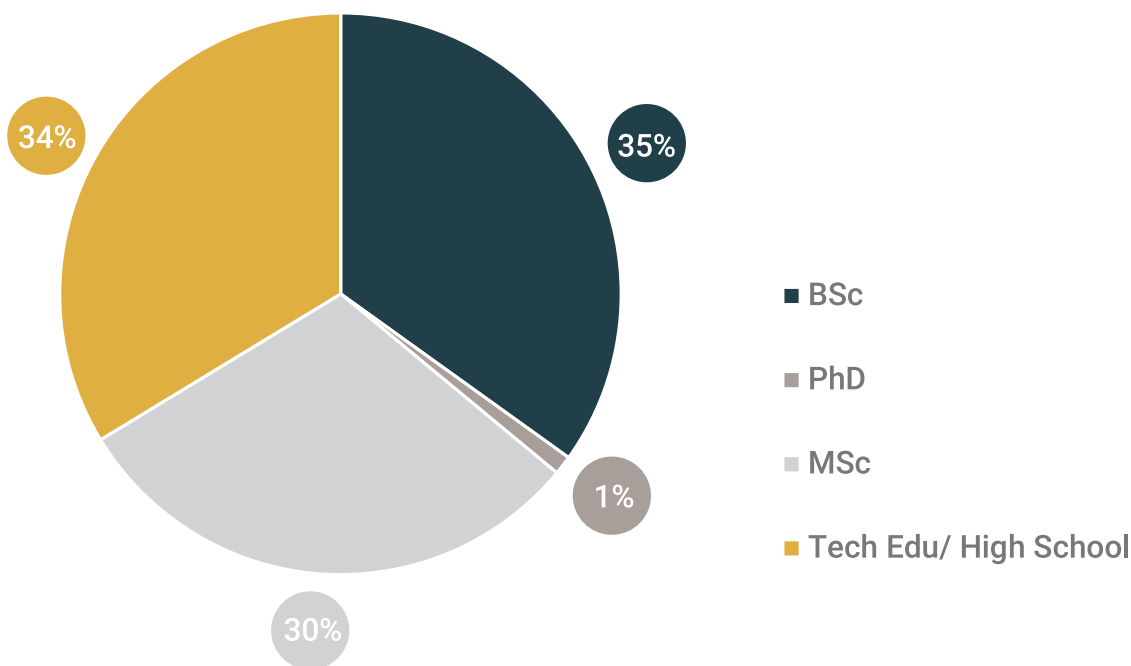
Η διαδικασία εκπαίδευσης και κατάρτισης καλύπτει εύρος εκπαιδευτικών προγραμμάτων για όλες τις βαθμίδες εργαζομένων.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα περιλαμβάνουν:

- Τεχνικές και εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις.
- Πιστοποιήσεις βάσει αναγνωρισμένων αναγκών.
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων (soft skills).



ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-3]

Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού

Ετησίως, διενεργείται αξιολόγηση για το 100% του ανθρώπινου δυναμικού* μας. Τόσο οι αξιολογούμενοι, όσο και οι αξιολογητές, καλούνται να συμπληρώσουν το σχετικό έντυπο και να συζητήσουν τις επιδόσεις τους κατά τον προηγούμενο χρόνο, ενώ παράλληλα τίθενται από κοινού οι στόχοι για το επόμενο έτος. Παράλληλα,

σε διετή βάση, υφίσταται Bottom up αξιολόγηση, ώστε ο αξιολογούμενος να έχει τη δυνατότητα να αξιολογήσει αντίστοιχα και τον προϊστάμενό του. Η διαδικασία επιτρέπει την εσωτερική, ενδοτμηματική επικοινωνία και τη μείωση των ανισοτήτων.

* Στη διαδικασία αξιολόγησης συμμετέχει το ανθρώπινο δυναμικό με αορίστου χρόνου σχέση εργασίας που έχει συμπληρώσει έξι μήνες στην εταιρεία.

Ελλάδα	Συνολικός αριθμός αξιολ/νων	Ολοκληρωμένη αξιολόγηση **	Ποσοστό
	592	492	83%

Digital Knowledge Database

Κατά το 2020 δημιουργήθηκε online βάση δεδομένων (Digital Knowledge Database) προκειμένου να υπάρχει η δυνατότητα αξιοποίησης των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών γνώσεων των εργαζομένων. Για τη διαδικασία δόθηκε πρόσβαση σε όλους τους εργαζομένους, ώστε να αναρτήσουν οι ίδιοι (self-service) τα απαιτούμενα δικαιολογητικά στην εσωτερική πλατφόρμα.

Προγράμματα εκπαίδευσης

Το 2020 ολοκληρώθηκαν οι δράσεις όπως είχαν σχεδιαστεί τα προηγούμενα δύο χρόνια με εξαίρεση τις δράσεις που δεν

πραγματοποιήθηκαν λόγω της πανδημίας και ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός των δράσεων για την επόμενη τριετία. Σημειώθηκε σημαντική μείωση δαπανών σε σχέση με το 2019 σε ό,τι αφορά τα προγράμματα εκπαίδευσης ύψους €174.547, οι δαπάνες εκπαίδευσης για το 2020 ήταν €137.839. Οι εκπαιδεύσεις που δεν πραγματοποιήθηκαν περιελάμβαναν σημαντικά προγράμματα όπως το Quest Mini MBA, ο άξονας του προγράμματος talent που αφορούσε εκπαίδευση στελεχών στο εξωτερικό, συμμετοχή σε σεμινάρια, κ.ά.

	Εκπαιδεύσεις (€)	Πιστοποιήσεις (€)	Online Σεμινάρια (€)	ΣΥΝΟΛΟ (€)
2019	218.982	20.460	15.605	255.047
2020	20.430	15.814	44.491	137.839

Το 2020 σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ένα πρόγραμμα presentation skills/storytelling για τις ανάγκες των Directors και Managers του Ομίλου το οποίο ξεκίνησε να υλοποιείται το 2019 και ολοκληρώθηκε το 2020. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στα online trainings κατά τα οποία πραγματοποιήθηκαν πλήθος τεχνικών

και επαγγελματικών εκπαιδεύσεων online, ενώ εργαζόμενοι του Ομίλου παρακολούθησαν εξειδικευμένα online προγράμματα εκπαίδευσης, αξιοποιώντας διεθνείς πλατφόρμες e-Learning, όπως το LinkedIn Learning & Pluralsight.

E-training	Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	Σύνολο εργαζομένων
Online Σεμινάρια		
Udemy	1.363	63
LinkedIn	2.223	128
Pluralsight	1.348	47

Τεχνική Εκπαίδευση

Σε 108 εκπαιδευτικά προγράμματα υπήρξαν 195 συμμετοχές από το προσωπικό της Uni Systems κατά το έτος 2020. Οι πιστοποιήσεις κάλυψαν κατά κύριο λόγο τεχνολογίες Red Hat, Cisco, HP, Microsoft, Genesys και μεθοδολογίες ISTQB, ITIL, Prince.

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Σύνολο	Αριθμός Εργαζομένων
Συνέδριο	6	9
Online Σεμινάρια	8	31
Σεμινάριο σε τάξη	10	21
Online Σεμινάριο	29	54
Μεταπτυχιακό	2	2
Πιστοποίηση	53	78 (επιτυχείς 73)
	108	195

** Λόγω των υγειονομικών συνθηκών δεν πραγματοποιήθηκαν αξιολογήσεις το 2020 στα παραρτήματα της εταιρείας στο εξωτερικό.

ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΟΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ		7.522				
M.O. ανθρωπωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	11,08					
Σύνολο ανθρωπωρών εκπαίδευσης κατά φύλο	A	5.563	Γ	1.959		
Πλήθος εργαζομένων κατά φύλο που εκπαιδεύτηκαν στο έτος	A	190	Γ	82		
M.O. ανθρωπωρών εκπαίδευσης κατά φύλο (Συνολικός αριθμός ωρών κατάρτισης ανά φύλο/ πλήθος εργαζομένων ανά φύλο)	A	11,6	Γ	9,8		
M.O. ανθρωπωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων (συνολικός αριθμός ωρών κατάρτισης ανά κατηγορία εργαζομένων / συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά κατηγορία)	Διοίκηση	Υποστηρικτικές Υπηρεσίες	Εμπορικό	Τεχνικό	Operations	Σύνολο
	235	336	267	1.274	5.410	7.522
	14,7	5,2	6,7	12,1	11,9	11,1
Πλήθος Τεχνικών Πιστοποιήσεων	124					
% εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν στο έτος	272 συμμετοχές (40%)					

Mini MBA

Το πρόγραμμα Quest Mini MBA που έχει σχεδιαστεί από το ALBA αποκλειστικά για τις ανάγκες του Ομίλου παρέχει στοχευμένη εκπαίδευση σε επιλεγμένα στελέχη σε θέματα διαχείρισης της αλλαγής, καινοτομία, διαμόρφωση στρατηγικής,

οικονομικά. Το 2020 λόγω της πανδημίας δεν πραγματοποιήθηκε, προγραμματίζεται ωστόσο για να λάβει χώρα το 2021 εφόσον οι συνθήκες το επιτρέψουν.

ΣΤΟΧΟΙ 2020		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
- Διατήρηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης. - Περαιτέρω επενδύσεις και ενίσχυση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης. - Καταγραφή των εκπαιδύσεων από τους ίδιους τους εργαζόμενους στο κεντρικό σύστημα διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού. - Νέες διαδικασίες υποδοχής νέων εργαζομένων, της πορείας σταδιοδρομίας και εκπαίδευσης.		- Διατήρηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης, όπου αυτό ήταν εφικτό. Η μείωση στις ανθρωποώρες εκπαίδευσης οφείλεται στην πανδημία COVID-19. 48% συμπλήρωση του Digital Knowledge Database εντός του 2020. - Onboarding and career development, όλη η διαδικασία πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά.	- Διατήρηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης, αύξηση των αδειών σε διαδικτυακές πλατφόρμες εκπαίδευσης, διπλασιασμός αριθμού αδειών εκπαίδευσης στο LinkedIn Learning (περισσότερες από 400 άδειες), αύξηση 50% στο Pluralsight (περισσότερες από 70 άδειες). 70% συμπλήρωση του Digital Knowledge Database.

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7]



Τα θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας τέθηκαν σε προτεραιότητα λόγω των αυξημένων αναγκών που δημιουργήθηκαν από την πανδημία COVID-19. Η διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας του ανθρώπινου δυναμικού για τη Uni Systems είναι ιδιαιτέρως σημαντική και αποτελεί μέρος της ορθής επιχειρηματικής διαχείρισης.

Στην Uni Systems, σύμφωνα και με τις αρχές του Ομίλου Quest, εφαρμόζεται Σύστημα διαρκούς Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Το σύστημα βασίζεται στις Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας και Φυσικής Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Νομού.

Βασικό συστατικό του, είναι η αξιολόγηση, η πρόβλεψη και η πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Ο εντοπισμός και η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου γίνεται από τους τεχνικούς συμβούλους υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) της κάθε εγκατάστασης της εταιρείας ξεχωριστά, σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας. Καταγράφεται στη γραπτή Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (ΜΕΕΚ), η οποία περιλαμβάνει, εκτός της καταγραφής των κινδύνων, οδηγίες διαχείρισης ατυχημάτων καθώς και εκπαιδευτικό υλικό για την πρόληψη του κινδύνου. Η ΜΕΕΚ επικαιροποιείται όταν προκύπτει κάποια αλλαγή στις εγκαταστάσεις ή σε διαδικασίες εργασίας.

Επίσης, στο πλαίσιο του συστήματος, πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις σε θέματα ασφαλείας, γίνονται συστηματικοί περιοδικοί έλεγχοι των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας σε συχνότητα που εξαρτάται από το πλήθος των εργαζομένων κάθε εγκατάστασης και προτείνονται ενδεχόμενες αλλαγές ή οδηγίες για την ορθή πραγματοποίηση της εργασίας ή τροποποίηση/βελτίωση εξοπλισμού. Τα εργατικά ατυχήματα, αν προκύψουν, καταγράφονται σε ειδικό έντυπο, που περιλαμβάνει πληροφορίες που χρειάζονται για την διερεύνηση, αξιολόγηση και αποφυγή τους στο μέλλον.

Οι εργαζόμενοι της Uni Systems κατόπιν εκπαίδευσης, είναι σε θέση να γνωρίζουν πιθανούς κινδύνους και να τους αναφέρουν στα αρμόδια όργανα της εταιρείας ενώ οφείλουν να παύσουν την ροή της εργασίας τους αν υπάρχει κίνδυνος για την υγεία και την ασφάλειά τους. Για κάθε αναγνωρισμένο κίνδυνο, ακολουθούνται όλες οι ενέργειες που προβλέπονται από το νόμο και τις πολιτικές και διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί.

Η εταιρεία τηρεί όλες τις υποχρεώσεις της αναφορικά με τον θεσμό του Ιατρού Εργασίας και είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας. Επιπρόσθετα έχει συμβληθεί με ειδική Παθολόγο, η οποία επισκέπτεται τις εγκαταστάσεις της εταιρείας στην Αθήνα για 2 ώρες την εβδομάδα και παρέχει τις υπηρεσίες της με φυσική παρουσία ή με τηλεφωνικές συμβουλές για τους εργαζόμενους που απασχολούνται με τηλεργασία.

Όλοι οι εργαζόμενοι καλύπτονται για ενδεχόμενες ανάγκες ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού

ομαδικού συμβολαίου. Πλέον των καλύψεων του συμβολαίου, παρέχεται δωρεάν check up για στελέχη επιπέδου manager και άνω και εθελοντικός αντιγριπικός εμβολιασμός για όλους τους εργαζόμενους.

Η εταιρεία πραγματοποιεί σε ετήσια βάση εθελοντική αιμοδοσία και διατηρεί τράπεζα αίματος στην οποία έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι και τα συγγενικά τους πρόσωπα.

Επίσης, παρέχεται πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής – μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ατομικών συνεδριών – για τους εργαζόμενους και τα μέλη της οικογένειάς τους, για θέματα που είτε αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον, είτε εκτός αυτού, οικογενειακά ζητήματα, θέματα εθισμού κλπ.

QUEST EUZHN / Ευεξία και ποιότητα ζωής

Ψυχολογική υποστήριξη

Το πρόγραμμα παροχής ψυχολογικής υποστήριξης στους εργαζόμενους και τα μέλη της οικογένειάς τους, που παρέχεται σε συνεργασία με την EAP HELLAS, συνεχίστηκε και το 2020.

Γυμναστήριο

Λόγω πανδημίας, το γυμναστήριο που λειτουργούμε σε κεντρικό μας κτήριο επί της οδού Αργυρουπόλεως, λειτούργησε μόνο την περίοδο που επιτρεπόταν.

Κυκλική Γυμναστική και Pilates

Δύο φορές την εβδομάδα πραγματοποιούνται μαθήματα κυκλικής γυμναστικής και Pilates στο κτήριο της εταιρείας. Το 2020 πραγματοποιήθηκαν 14 ώρες, όπου συμμετείχαν 10 άτομα σε διάρκεια δύο μηνών. Στο υπόλοιπο διάστημα δεν πραγματοποιήθηκαν μαθήματα λόγω της πανδημίας.

Wellness Days

Στο πλαίσιο της δράσης "wellness days" για ένα πιο υγιεινό τρόπο ζωής διοργανώνονται εκδηλώσεις με διατροφολόγους, γυμναστές και συμβούλους υγείας & ευεξίας, μία δράση που λόγω της πανδημίας δεν πραγματοποιήθηκε το 2020.

Special Days

Στο πλαίσιο της δράσης "special days" καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς πραγματοποιήθηκε πλήθος δράσεων όπως:

- Δώρα σε ξεχωριστές για τους εργαζόμενους στιγμές, όπως γάμοι, γεννήσεις, είσοδος παιδιού στο Πανεπιστήμιο κ.ά.
- Εκδήλωση για την κοπή της πίτας.
- «Early Friday» - Νωρίτερη αποχώρηση από το γραφείο στα γενέθλια και την Παρασκευή κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.

Οι ακόλουθες δράσεις δεν πραγματοποιήθηκαν λόγω της πανδημίας

- Ημέρα της γυναίκας
- Οργάνωση και παρακίνηση για συμμετοχή σε εθελοντικές πρωτοβουλίες, όπως το Charity Bazaar (μαγειρική) για τη συγκέντρωση χρημάτων για το Ίδρυμα ΜΗΤΕΡΑ.
- Μαραθώνιος / Ομάδα Ομίλου

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

Κατά το 2020, λόγω των έκτακτων συνθηκών πολλές δράσεις δεν υλοποιήθηκαν, οι περισσότερες ανεστάλησαν από το 2ο τρίμηνο του 2020 και για το υπόλοιπο χρονικό διάστημα και θα εκκινήσουν πάλι όταν αυτό καταστεί εφικτό.

Διαχείριση Υγείας και Ασφάλειας Εργαζομένων κατά την πανδημία COVID-19

Το 2020 αντιμετωπίσαμε την πανδημία με πλήρη συμμόρφωση στις οδηγίες των αρμόδιων αρχών. Σε συνεργασία με τους αντίστοιχους Ιατρούς εργασίας λάβαμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των εργαζομένων.

Συγκεκριμένα, τα μέτρα που τέθηκαν σε εφαρμογή ήταν τα εξής:

- Διάρκης ενημέρωση για την εξέλιξη της πανδημίας μέσω intranet, εταιρικών social media, online συναντήσεων με κάθε τμήμα χωριστά, αφισών και emails.
- Συστηματική επισήμανση στους εργαζόμενους των μέτρων και διαδικασιών υγιεινής.
- Τηλεργασία για περισσότερους από 700 εργαζόμενους: αφορά σε ποσοστό 80% του συνόλου των εργαζομένων.
- Παροχή επιπλέον laptops στους εργαζόμενους για ενίσχυση της τηλεργασίας.
- Διάρκης υποστήριξη από τα τμήματα Ανθρώπινου Δυναμικού και IT.
- Απομακρυσμένη αξιοποίηση υποδομών και ώστε να περιοριστεί η μετακίνηση των εργαζομένων.
- Στη μελέτη επαγγελματικού κινδύνου συμπεριλήφθηκαν οδηγίες πρόληψης και αντιμετώπισης του ιού.
- Προμήθεια υλικών – μάσκες, γάντια, αντισηπτικά– για τους εργαζόμενους.
- Επισταμένη καθαριότητα, απολύμανση και διάθεση αντισηπτικών σε όλα τα κτήρια. Γενική απολύμανση από εξειδικευμένα συνεργεία κατά το Σαββατοκύριακο εναλλάξ στα κτήρια. Τοποθέτηση κάδων απόρριψης масκών και γαντιών σε όλους τους ορόφους.

- Υποχρεωτική θερμομέτρηση για όλους και τοποθέτηση ειδικών χαλιών στις εισόδους.
- Διαμόρφωση κοινόχρηστων χώρων με ειδική σήμανση για την αποφυγή στενής επαφής.
- Διάρκης ψυχολογική υποστήριξη των εργαζομένων και των οικογενειών τους, από την εξειδικευμένη υπηρεσία EAP HELLAS.
- Δημιουργία πλάνων επιστροφής στην εργασία, σύμφωνα με τις κρατικές οδηγίες της εκάστοτε χώρας.
- Διεξαγωγή προληπτικών tests των εργαζομένων στα κτήρια των εταιρειών και σε συνεργασία με περισσότερα από 15 διαγνωστικά κέντρα.
- Παροχή ευέλικτου ωραρίου για όσους έπρεπε να βρίσκονται με φυσική παρουσία στο χώρο εργασίας για την προστασία των εργαζομένων και τον περιορισμό της μετακίνησης σε ώρες αιχμής.
- Παροχή ευέλικτου ωραρίου σε γονείς με παιδιά σε τηλε-εκπαίδευση.
- Ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών, ώστε να επιτυγχάνεται η απρόσκοπτη λειτουργία, χωρίς φυσική παρουσία.
- Παροχή bonus εργασίας ειδικών συνθηκών σε εξειδικευμένες ομάδες εργαζομένων.
- Ενίσχυση ανθρώπινου δυναμικού, μηδενική μείωση εισοδήματος και μηδενικές καταγγελίες σύμβασης εργασίας.
- Οργάνωση και παρακίνηση εργαζομένων για συμμετοχή σε εθελοντική αιμοδοσία.

Στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας συμμετέχει το 100% των εργαζομένων της εταιρείας που απασχολείται με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας (αορίστου και ορισμένου χρόνου). Εξαιρούνται οι εποπτευόμενοι με σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών.

Κατά το 2020 δεν υπήρχαν εργατικά ατυχήματα, ασθένειες/ θάνατοι που να σχετίζονται με την εργασία και κατ' επέκταση δεν προέκυψαν χαμένες ημέρες εργασίας λόγω αυτού.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων/ επαγγελματικών ασθενειών.
Ενίσχυση του προγράμματος τηλεργασίας.	Επίτευξη 100%.	Τηλεργασία σε ποσοστό 60% (για τις θέσεις που δύναται να απασχοληθούν με τηλεργασία).
Εφαρμογή προγράμματος συχνής απολύμανσης των χώρων γραφείων.	Επίτευξη 100%.	

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτης A-E2]



Στη Uni Systems αναγνωρίζουμε την κλιματική αλλαγή ως ζήτημα υψηλής προτεραιότητας και σε αυτό το πλαίσιο καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια να μειώσουμε την κατανάλωση ενέργειας, πόρων και πλαστικού, υιοθετώντας πιο «πράσινες» μεθόδους εμπορικής λειτουργίας και πάντα σε συμφωνία με την εκάστοτε περιβαλλοντική νομοθεσία.

Όλα αυτά επιτυγχάνονται και μέσα από το ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης το οποίο είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το ISO/IEC 14001:2015. Παράλληλα, οι πολυεθνικοί οίκοι τεχνολογίας που αποτελούν τους σημαντικότερους προμηθευτές της εταιρείας μας, δημιουργούν προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον, με «πράσινο» σχεδιασμό, και αρχιτεκτονική. Επιλέγουμε τεχνολογίες που βελτιστοποιούν τη κατανάλωση και την παροχή ενέργειας, εξοικονομούν κόστος και ενέργεια και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου αναγνωρίζουμε κινδύνους και ευκαιρίες, μεταξύ των οποίων και αυτές που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή και που ενδέχεται να επηρεάσουν τις δραστηριότητές μας. Ως εκ τούτου, αναγνωρίζουμε τις επιπτώσεις του Data Center στο περιβαλλοντικό αποτύπωμα, ωστόσο, δεσμευόμαστε ότι οποιαδήποτε νέα επένδυση σε αυτό θα υλοποιείται βάσει νέων και ενεργειακά ουδέτερων τεχνολογιών. Ευκαιρίες για εμάς αποτελούν η διατήρηση της επιχειρησιακής συνέχειας στα περιβάλλοντα πληροφορικής των πελατών μας και των εταιρειών του Ομίλου Quest που αξιοποιούν τις υποδομές του Data Center και η ανάπτυξη λύσεων που μειώνουν το ενεργειακό αποτύπωμα των πελατών μας.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 302-1, Δείκτες ESG C-E1, C-E2, C-E3]

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	2019	2020
Κύκλος Εργασιών Ομίλου (€ εκατ.)	116,20	134,10
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m ²)	412,4496885	292,2335639
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ (kt CO ₂)	2,9	2,08
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m ²) / € εκατ. κύκλου εργασιών	0,000411245	0,000292234
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ ανά έτος (kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,00294575	0,002087156

* Διαθέσιμα στοιχεία υπάρχουν για τα κτήρια που βρίσκονται στην Ελλάδα.

** Η μείωση του «Ισοδύναμου χιλιάδων τόνων CO₂ ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO₂)», άρα και του ανάλογου δείκτη «Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO₂ ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO₂) / € εκ. κύκλου εργασιών», οφείλεται στη χρήση διαφορετικού συντελεστή μετατροπής. Για πρώτη φορά φέτος η ΔΑΠΕΕΠ δημοσιοποίησε συντελεστή μετατροπής για κάθε πάροχο, λαμβάνοντας υπόψη και την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ. Τα στοιχεία μεταξύ των ετών δεν είναι συγκρίσιμα.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ - ΔΕΙΚΤΗΣ 302-1*	2020	2019
Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας (Mjoules)	12.792.648,17	12.438.063,58
Κατανάλωση Ενέργειας από ΑΠΕ (Mjoules)	3.163.621,89	—
Κατανάλωση Καυσίμων εταιρικών οχημάτων (Diesel)	1.359.496,62	—
Κατανάλωση Καυσίμων εταιρικών οχημάτων (Πετρέλαιο)	1.138.091,14	—
Κατανάλωση Καυσίμων εταιρικών οχημάτων (LPG)	2.783,81	—
Συνολική κατανάλωση ενέργειας	18.456.641,63	12.438.063,58

*Η εταιρεία δεν χρησιμοποιεί άλλες μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας εκτός από ηλεκτρική, τα καύσιμα αφορούν μόνο στα εταιρικά οχήματα. Δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία για τα προηγούμενα έτη.

ΑΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ	Τόνοι CO ₂
Εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) από: Παραγωγή θέρμανσης / ψύξης και μεταφοράς προϊόντων και εργαζομένων	163,45

Σημείωση: Για τη μετατροπή καυσίμων σε CO₂ χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές μετατροπής της DEFRA 2020 (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2020>). Η εταιρεία καταναλώνει καύσιμα μόνο για μεταφορά προϊόντων και εργαζομένων.

ΕΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ: kWh	ΙΣΟΔΥΝΑΜΟ CO ₂ (Τόνοι)
Κατανάλωση αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας, συνολικά για όλη την εταιρεία	3.553.513,38	2.087,16

Σημείωση: Για τη μετατροπή σε CO₂ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροκό μας που είναι η NRG (0,587 kg CO₂ / KW, πηγή <https://www.dapeep.gr/wp-content/uploads/2020/09/ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ-ΜΕΙΓΜΑ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ-2019.pdf>).

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ		
Συνολική ποσότητα ενέργειας που καταναλώθηκε (MWh)	4.248,06	
Ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	83,7%	
Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	20,69%	

Σημείωση: Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροκό μας που είναι η NRG (πηγή <https://www.dapeep.gr/wp-content/uploads/2020/09/ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ-ΜΕΙΓΜΑ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ-2019.pdf>).

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ			
Είδος κατανάλωσης	Μονάδα Μέτρησης: MWh	Μονάδα Μέτρησης: Mjoules	Μονάδα Μέτρησης: Mjoules
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (καύσιμα και ηλεκτρική ενέργεια)	4.248,06	15.293.019,74	
Ηλεκτρική ενέργεια που παρήγαγε η εταιρεία			
Κατανάλωση ενέργειας από ΑΠΕ	878,78	Ποσοστό Ηλεκτρικής Ενέργειας από ΑΠΕ, παρόχου NRG	24,73% 3.163.621,89

Η συνολική ενέργεια που καταναλώθηκε στα κτήρια της Uni Systems και σε σύνολο 12.160 τ.μ. ήταν 3.553.513 kWh, εκ των οποίων τα 2.605.652 kWh αφορούσαν σε χρήση του Data Center. Το ποσοστό κατανάλωσης ήταν μειωμένο κατά 29%, κυρίως λόγω της παρατεταμένης περιόδου της τηλεργασίας που οδήγησαν σε μειωμένη χρήση ενέργειας.

Σύμφωνα με στόχο που είχε τεθεί κατά την προηγούμενη χρονιά, εκπονήθηκε μελέτη για τη την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε τοποθεσία κοντά στο Data Center με στόχο την αξιοποίηση ΑΠΕ ώστε να εξισορροπηθεί το περιβαλλοντικό κόστος που προκύπτει από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στο Data Center. Η μελέτη κατέδειξε ότι η επένδυση θα ήταν κοστοβόρα, ενώ ταυτόχρονα, η ποσότητα ενέργειας που

θα παραγόταν από ΑΠΕ θα κάλυπτε πολύ μικρό ποσοστό της απαιτούμενης ενέργειας που είναι απαραίτητη για τις αυξημένες ανάγκες λειτουργίας του Κέντρου Δεδομένων. Σε αυτό το πλαίσιο η εταιρεία αποφάσισε να μην προχωρήσει στην εν λόγω επένδυση.

Υπηρεσίες Διαχειριζόμενων Εκτυπώσεων (Managed Print Services)

Η διαχείριση μεγάλου όγκου εκτυπώσεων έχει ανατεθεί σε εξωτερική εταιρεία και τα τελευταία χρόνια παρέχεται στη Uni Systems ως υπηρεσία. Με αυτό τον τρόπο, έχει τεθεί σε εφαρμογή ολοκληρωμένο σύστημα κεντρικοποιημένης διαχείρισης εκτυπώσεων και σάρωσης εγγράφων που εξοικονομεί χρόνο, κόστος, ενέργεια και χαρτί.

	Κατανάλωση	Εξοικονόμηση εργασιών & πόρων	Εξοικονόμηση διπλών εκτυπώσεων	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ
Χαρτί (σε φύλλα)	342.108	12.951	153.364	166.315
Χαρτί (kg)	1.711	65	766	831
Δέντρα	45,27	1,7	20,2	22
Νερό (l)	8.512	324	3.813	4.137
Ενέργεια (KWh)	19.405	739	8.691	9.431
CO ₂ (kg)	4.964	189	2.223	2.412

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Εκπόνηση μελέτης για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε τοποθεσία κοντά στο Data Center.	Εκπόνηση μελέτης για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων.	Οποιαδήποτε νέα επένδυση στο Data Center θα υλοποιείται βάσει νέων και ενεργειακά ουδέτερων τεχνολογιών.

Εφαρμογή πρακτικών ανακύκλωσης:

Όλα οι ποσότητες υλικών που χρησιμοποιήθηκαν το 2020 ήταν αισθητά μειωμένες λόγω της παρατεταμένης περιόδου τηλεργασίας των εργαζομένων.

Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

Το 2020 αποδόθηκαν στην Εταιρεία «Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.» 2.220 κιλά ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Συσσωρευτές

Το 2020 συλλέχθηκαν 32 κιλά χρησιμοποιημένων μπαταριών από την εταιρεία ΑΦΗΣ Ανακύκλωση Μπαταριών. Όσον αφορά στους μεγάλους συσσωρευτές η εταιρεία δεν προχώρησε σε αποστολή τους στην εταιρεία ανακύκλωσης καθώς η ποσότητα ήταν μικρή.

Αναλώσιμα εκτυπωτών

Το σύνολο των χρησιμοποιημένων αναλωσίμων εκτυπωτών που απεστάλη για ανακύκλωση από την Εταιρεία που παρέχει την Υπηρεσία Διαχειριζόμενων Εκτυπώσεων για λογαριασμό της Uni Systems ήταν 40 τεμάχια για το 2020.

Χαρτί και Πλαστικό

Σε όλα τα κτήρια υπάρχουν πράσινοι κάδοι στους οποίους απορρίπτονται χάρτινες συσκευασίες, χαρτί, πλαστικό και αλουμίνιο. Για το πλαστικό, εφαρμόζεται πρόγραμμα αντικατάστασης των πλαστικών αναλωσίμων σκευών με οικολογικά ή και βιοδιασπώμενα σκεύη. Το 2020, από τους εργαζομένους και επισκέπτες των κτηρίων, καταναλώθηκαν 108.000 χάρτινα ποτήρια, 26.000 ξύλινοι αναδευτήρες και 7.200 βιοδιασπώμενα καλαμάκια.

Πλατφόρμα ψηφιακής και ηλεκτρονικής υπογραφής

Η πλατφόρμα ψηφιακής και ηλεκτρονικής υπογραφής της DocuSign που χρησιμοποιείται από δύο τμήματα της εταιρείας για την ηλεκτρονική διαχείριση των συμβάσεων, έχει μειώσει το περιβαλλοντικό αποτύπωμα ως προς το χαρτί εφόσον συνολικά έχουν καταγραφεί τα εξής:

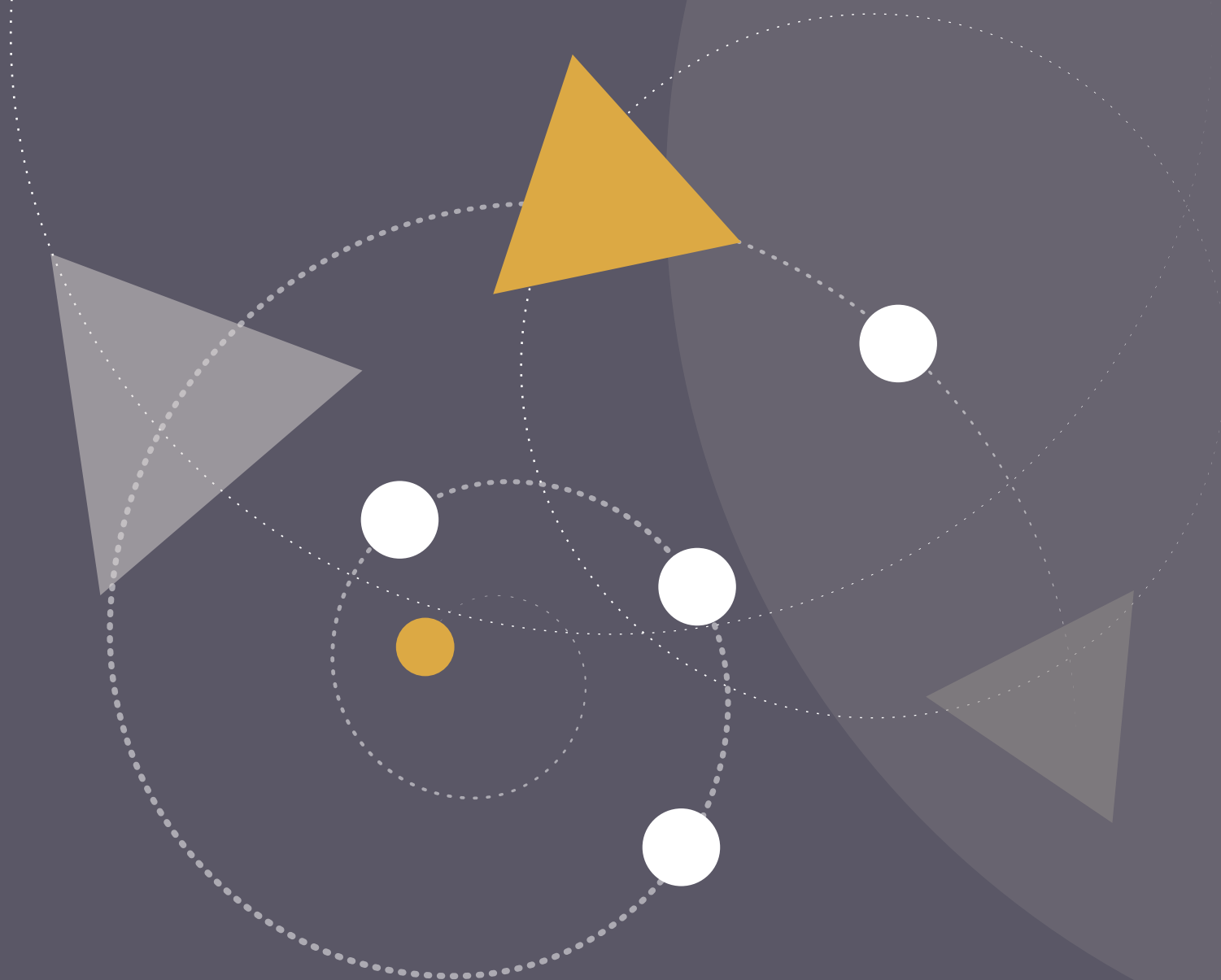
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ	Kg ξύλου	Lt νερού	Kg CO ₂	Kg απορριμμάτων
	>2.300	>47.500	>5200	360

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
• Περαιτέρω μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. • Διεύρυνση χρήσης ψηφιακής υπογραφής.	Μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.	Αύξηση των ποσοτήτων υλικών προς ανακύκλωση κατά 5%.



iSquare

Επίσημος Διανομέας Προϊόντων Apple



Η iSQUARE ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

€174 εκ.

Κύκλος Εργασιών



62

Εργαζόμενοι

23,9%

Αύξηση κύκλου εργασιών

50% - 50%

Άντρες Γυναίκες

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ

ΔΥΝΑΜΙΚΟ

1.360

Σύνολο Ανθρωποωρών
Εκπαίδευσης

€13 χιλ.

Επένδυση σε εκπαίδευση

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΜΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ

Πρόγραμμα "iPad.

Καινοτομία στην Εκπαίδευση"

10.000

Μαθητές

>47

Σχολεία αξιοποιούν το iPad
στην εκπαίδευση

35

σχολεία σε Ελλάδα
και Κύπρο συμμετέχουν
στο πρόγραμμα iPad 1:1

25

Βιβλία Δημοτικού
&

17

Βιβλία Γυμνασίου
με ψηφιοποιημένο
εκπαιδευτικό υλικό

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΔΙΚΤΥΟΥ

ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

400

- Ώρες εκπαίδευσης πωλητών
Δικτύου
- Συνεχής αναβάθμιση σημείων
λιανικής πώλησης με ειδικές
περιοχές Apple - 32
Apple Program
και 26 Multibrand Program



* Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα Συνεισφορά στην Κοινωνία του Ομίλου Quest.

Σχετικά με την iSquare

Η iSquare είναι ο επίσημος διανομέας όλων των προϊόντων Apple σε Ελλάδα και Κύπρο από το 2009, εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αλεξάνδρου Πάντου 27, 176 71, Καλλιθέα. Δραστηριοποιείται στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων που στηρίζονται στα πρωτοποριακά προϊόντα, αλλά και στις τεχνολογίες της Apple. Στα προϊόντα Apple συγκαταλέγονται τα άκρως δημοφιλή iPhone, iPad, Mac, Apple Watch, Apple TV, iPod, Beats, καθώς και αξεσουάρ και περιφερειακά. Συνολικά ετησίως

από την εταιρεία διακινούνται περίπου 1.300 διαφορετικοί κωδικοί.

Το Φεβρουάριο του 2020 άλλαξε η επωνυμία σε iSquare μονοπρόσωπη ανώνυμη εταιρεία πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών και ο διακριτικός τίτλος σε iSquare Μ.Α.Ε. βάσει προηγούμενης απόφασης της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης

Το Όραμά μας και η Αποστολή μας

Να δίνουμε στους Έλληνες και Κύπριους καταναλωτές την απόλυτη εμπειρία Apple, μέσα από προϊόντα και υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και προστιθέμενης αξίας. Να είμαστε δίπλα στους πελάτες μας, με κάθε τρόπο, κάθε στιγμή μέσα από το Εξουσιοδοτημένο δίκτυο μεταπωλητών μας.

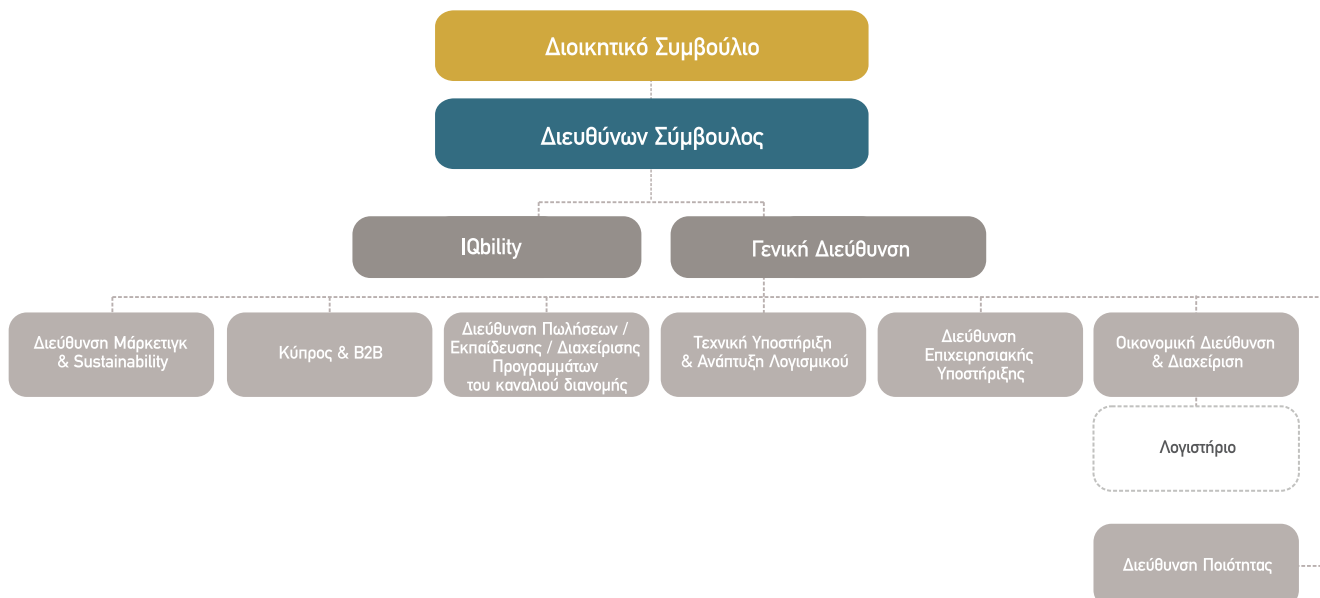
Εταιρική Διακυβέρνηση

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης της iSquare και έχει την ευθύνη της επίβλεψης και διαχείρισης της εταιρείας, τη χάραξη πολιτικής και στρατηγικής και της διαρκούς

αποδοτικότητας της εταιρείας. Αποτελείται, σύμφωνα με το καταστατικό της εταιρείας από 6 μέλη.

Διοικητικό Συμβούλιο			
Κωνσταντίνος Σταυρόπουλος	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος	Δημήτριος Εφορακόπουλος	Μέλος
Ευτυχία Κουτσουρέλη	Αντιπρόεδρος	Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος
Απόστολος Γεωργαντζής	Μέλος	Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος

Οργανόγραμμα



[Δείκτης ESG C-G1]

Τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει στην ευθύνη της η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και

λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διακρίσεις iSquare

Το 2020, η iSquare απέσπασε τις ακόλουθες διακρίσεις:

- 12η θέση στο Fortune "Most Admired Companies in Greece".
- 10η θέση βάση ΜΕΠΜ Πωλήσεων 2016-2019 στις 30 Fortune Fastest Growing Companies.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.iSquare.gr.

Δημιουργία αξίας <IR> [Δείκτης ESG A-G1]

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

INPUTS / ΕΙΣΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ίδια κεφάλαια
- Δανεισμός

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Κτήρια
- Εξοπλισμός
- Καταστήματα
- Εμπορεύματα

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Λογισμικό και συστήματα
- Διαδικασίες, πρωτόκολλα
- Copyright
- Φήμη/Εμπιστοσύνη

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού
- Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες
- Ηθικές αξίες
- Εμπιστοσύνη/πιστότητα

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Σχέση/συνεργασία με την Apple
- Σχέσεις με ενδιαφερόμενα μέρη

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ενέργεια
- Νερό
- Πρώτες ύλες και υλικά

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ/ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΚΥΡΙΕΣ

- Διανομή και εμπορία προϊόντων Apple
- Marketing προϊόντων
 - ο Apple retail program
 - ο Apple premium reseller
 - ο iPad 1-1 εκπαιδευτικό πρόγραμμα (social)
- IT/Quality
- Logistics/ERP (IQT outsourced)

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ

- Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων
- Αξιολόγηση συνεργατών/προμηθευτών/Κώδικας Δεοντολογίας
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός
- Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

OUTPUTS / ΕΚΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ & ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά
- Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
- Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών

OUTCOMES

Επιδράσεις για την εταιρεία

- Αύξηση μεριδίου αγοράς
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων
- Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση
- Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου / δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης
- Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Διακράτηση ταλέντου
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice/best workplace
- Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη
- Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της

ΜΕΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΕΛΑΤΕΣ

- Ανάπτυξη της καινοτομίας
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Αύξηση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Ενίσχυση της φήμης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

- Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Ενίσχυση της φήμης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

OUTCOMES

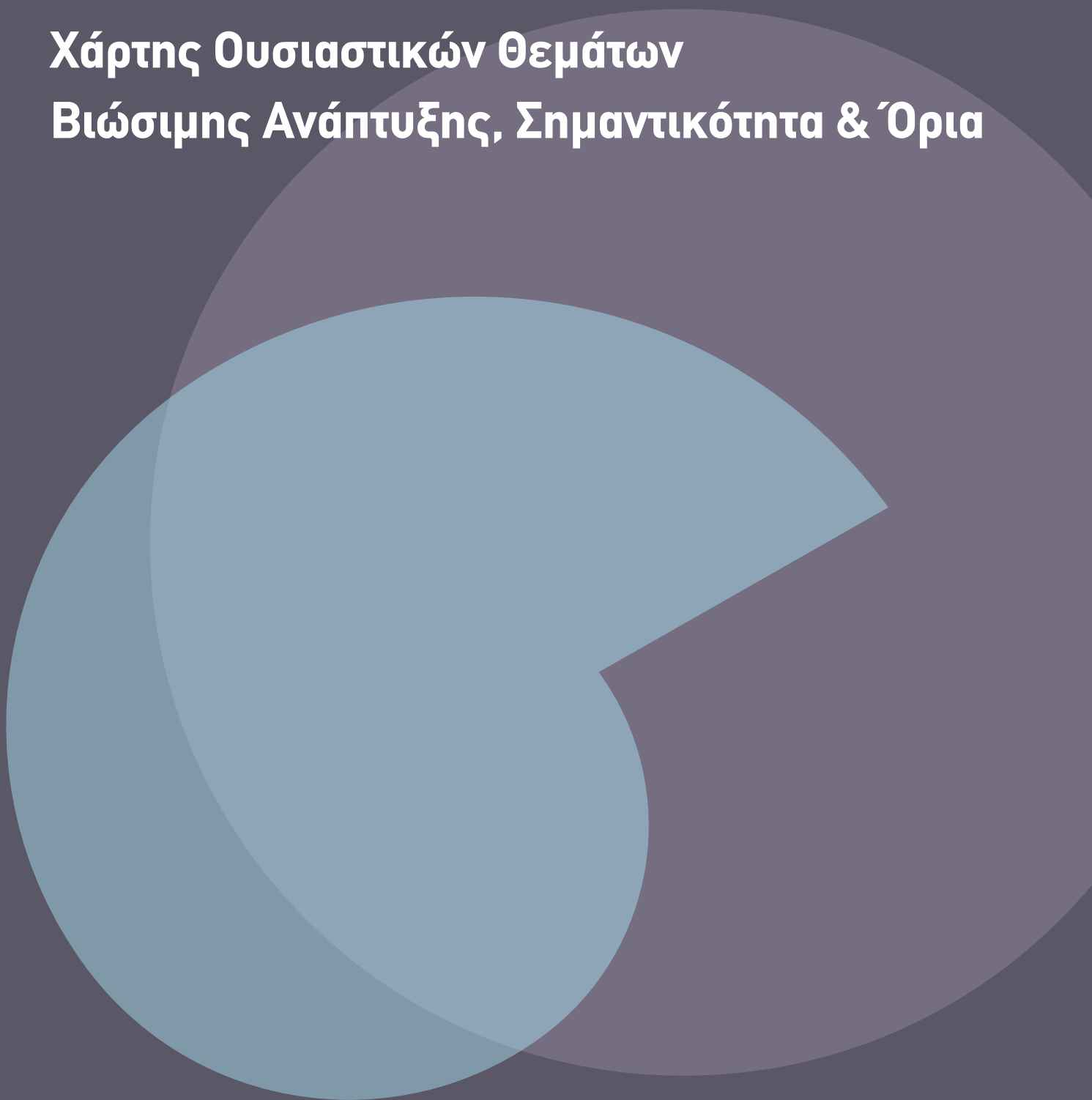
Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον



iSquare



**Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων
Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια**



Ανάλυση ουσιαστικότητας

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 103-1, Δείκτες ESG A-S1, A-G2]

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, πραγματοποιήθηκε για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 και περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα 1. Τα ουσιαστικά θέματα

που προέκυψαν από τη διαδικασία και ισχύουν και για το 2020, παρουσιάζονται στον ακόλουθο χάρτη.



Στον ακόλουθο Πίνακα παρουσιάζονται τα ουσιαστικά θέματα βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI σε σχέση με την ουσιαστικότητα και τις επιδράσεις αυτών.

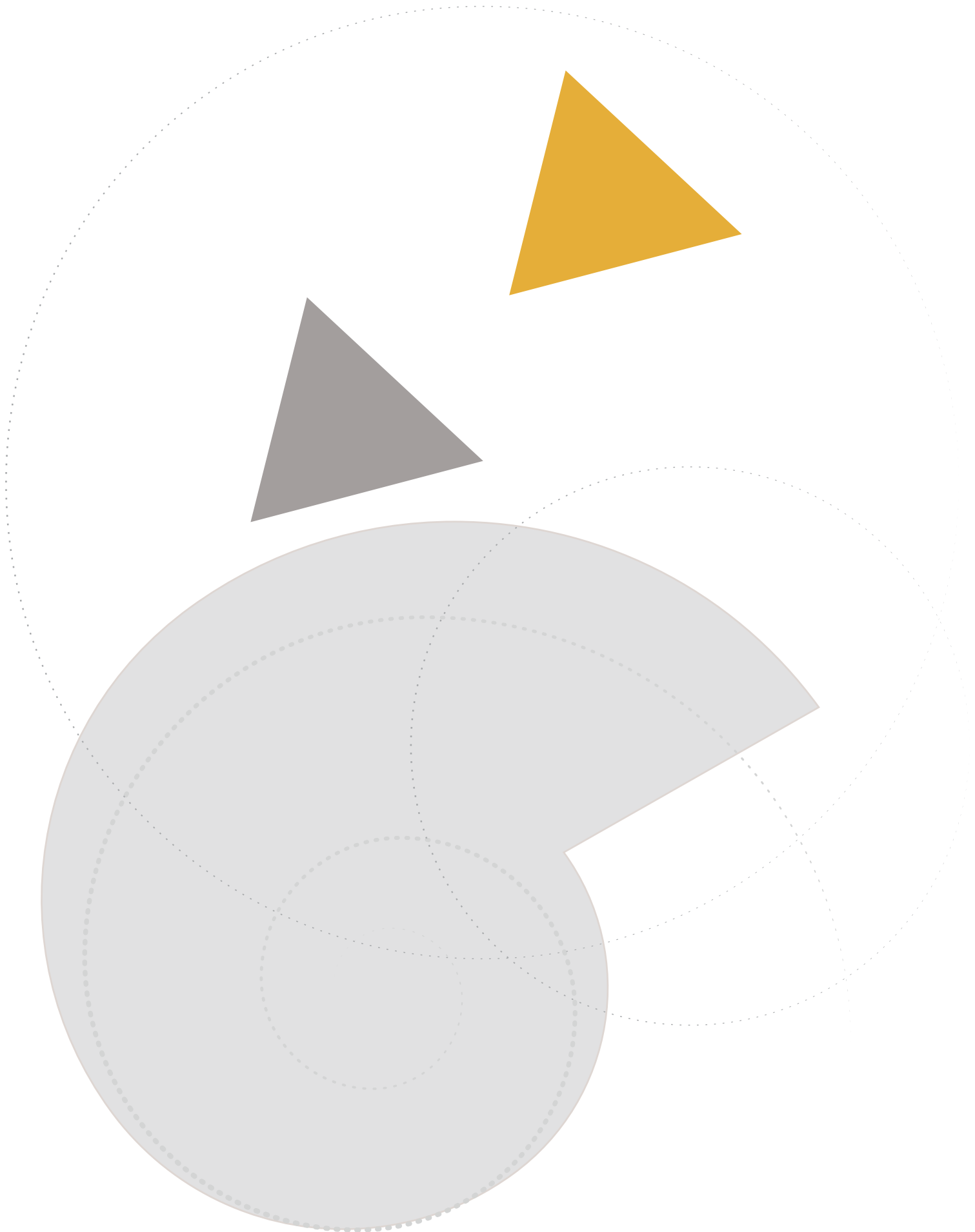
1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:

- Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης)
- Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει/δημιουργεί επίδραση η εταιρεία (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις)

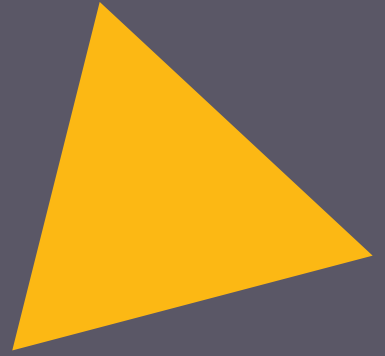
2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:

Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας της εταιρείας. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από την εταιρεία και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με την εταιρεία (downstream ή upstream).

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας		- Μέτοχοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Εργαζόμενοι	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες
Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά		- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Εργαζόμενοι - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών	 	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Εργαζόμενοι - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	 	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Μέτοχοι	✓	Προμηθευτές/Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης		- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Μέτοχοι - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Προμηθευτές/Συνεργάτες - Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)	  	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Εργαζόμενοι - Επιχειρηματική κοινότητα - Μέτοχοι	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική κοινότητα - Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)		- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	Πελάτες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	 	- Εργαζόμενοι - Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες - Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	- Πελάτες - Προμηθευτές/Συνεργάτες



iSquare



Ουσιαστικά Θέματα



Ουσιαστικά Θέματα

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Αγορά

Στην αγορά IT της Ελλάδας, το 2020 παρατηρήθηκε μια σχετική στασιμότητα σε όλες τις κατηγορίες εκτός αυτή των tablets και των υπολογιστών, όπου σημειώθηκε διψήφια ανάπτυξη λόγω της τηλεργασίας και τηλε-εκπαίδευσης. Ειδικότερα σημειώθηκε σταθερότητα στα smartphones, ενώ ανοδική ήταν και η αγορά των wearables. Παρόμοια ήταν η εικόνα και για την αγορά της Κύπρου, στην οποία δραστηριοποιείται η εταιρεία.

Παρά την εξαιρετικά δύσκολη κατάσταση της αγοράς και παρά τους ενδιασμούς και τον φόβο που κυριάρχησε, η εταιρεία σταθμίζοντας τα όποια δεδομένα, τη θέση της στην αγορά και ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των συνεργατών και των πελατών της, υλοποίησε όπως κάθε χρόνο ένα επιχειρηματικό πλάνο που στόχο έχει να βελτιώσει τις υπηρεσίες και να φέρει πιο κοντά τους τελικούς καταναλωτές στο οικοσύστημα της Apple.

Στρατηγική Business Development

Σύμφωνα με τις οδηγίες του Ομίλου Quest έχουμε δημιουργήσει εσωτερικά μια ομάδα Στρατηγικής και Business Development,

που στόχο έχει να μελετά, να αναλύει και να εκπονεί το στρατηγικό πλάνο της εταιρείας. Κάθε χρόνο επικαιροποιεί το ετήσιο Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Πλάνο (ΣΕΠ) το οποίο θα αναπροσαρμοστεί και ανασχεδιαστεί συνολικά μέσα στο 2021 ώστε να συνταχθεί το νέο 5ετές πλάνο ανάπτυξης για το διάστημα 2021-2025.

Εξετάζουμε διάφορες πιθανές προοπτικές νέων δραστηριοτήτων για την iSquare και αναλύουμε διαφορετικά επενδυτικά σχέδια και ιδέες τις οποίες και θα παρουσιάσουμε εσωτερικά στην Διοίκηση της εταιρείας, αλλά και στην αντίστοιχη Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού της Quest Συμμετοχών.

Πάντα σύμφωνα με τις οδηγίες του Ομίλου, ανανεώνουμε το Στρατηγικό μας Σχέδιο σε ετήσια βάση και αποφασίζουμε ανάλογα για τα επόμενα βήματα.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 201-1]

Ο κύκλος εργασιών της iSquare ανήλθε σε €174 εκ. έναντι €140 εκ. αυξημένος κατά 23,9%.

Τα κέρδη προ φόρων, τόκων, αποσβέσεων και επενδυτικών δραστηριοτήτων (EBITDA) ανήλθαν σε €5,477 εκ. έναντι €5,174 εκ. την προηγούμενη χρήση, κυρίως λόγω της αύξησης των πωλήσεων.

Τα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε €5,15 εκ. έναντι €4,76 εκ. το έτος 2019.

Τα κέρδη μετά από φόρους ανήλθαν σε €3,84 εκ. έναντι €3,49 εκ. τη χρήση 2019.

Για το 2020, είχαμε ως κύριους στόχους την αύξηση της λειτουργικής κερδοφορίας και πωλήσεων, την αύξηση του μεριδίου αγοράς των iPhone καθώς και την αύξηση των πωλήσεων των Mac και των iPad, στόχοι που επιτεύχθηκαν με επιτυχία παρά το ασταθές οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον.

Ο καθαρός δανεισμός της iSquare και ο Συντελεστής μόχλευσης τα δυο τελευταία έτη, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης της iSquare

	2018	2019	2020
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	0	0	5.000.000
Μείον: Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(5.032.376)	(8.728.119)	(13.717.978)
Καθαρό ποσό δανεισμού	(5.032.376)	(8.728.119)	(8.717.978)
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	8.423.549	10.924.173	13.270.361
Συντελεστής μόχλευσης	-148%	-397%	-192%

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται ⁷				
		2018	2019	2020
Ενοποιημένα Στοιχεία ¹	Έσοδα ²	106.788.056	140.356.531	174.079.338
Οικονομική αξία που παράγεται				
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη ³	101.678.799	132.450.773	165.057.440
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων ⁴	2.140.295	2.854.974	3.354.659
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	250.762	265.379	340.188
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς ⁵	850.803	1.108.672	827.400
	Κοινωνικές επενδύσεις ⁶	30.622	15.909	25.108

Η κοινωνική συνεισφορά της iSquare σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά για το 2020 ανέρχεται στο ποσό των €25.349 έναντι του ποσού €15.909 για το 2019. Η αυξημένη δαπάνη προέρχεται από τη συμμετοχή της iSquare, ως μέλος του ομίλου Quest, στην υποστήριξη του «Ελλάδα 2021» για την προετοιμασία της χώρας ενόψει της συμπλήρωσης διακοσίων ετών από την Παλιγγενεσία.

1. Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της δημοσιοποίησης GRI 201-1.

2. Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα.

3. Συμπεριλαμβάνει έσοδα πωλήσεων, διοικητικά έξοδα, κόστος πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες. Δεν περιλαμβάνεται το κόστος μισθοδοσίας.

4. Δεν συμπεριλαμβάνεται στα λειτουργικά κόστη.

5. Δεν συμπεριλαμβάνει ΦΠΑ, παρακρατούμενους φόρους και ΕΝΦΙΑ.

6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές, χορηγίες.

7. Δεν περιλαμβάνονται κινδύνια για απομειώσεις.

Καταβολή Φόρων και Εισφορών

	2018	2019	2020
Καταβολή ΦΠΑ	543.713	3.405.458	3.879.841
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	339.358	655.112	708.885
Καταβολή ΦΜΥ	6.937	375.597	369.635
Καταβολή λοιπών φόρων	3.068.189	8.982	12.536
Σύνολο	2.178.181	4.445.131	4.970.897

ΣΤΟΧΟΣ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
- Αύξηση των πωλήσεων κατά τουλάχιστον 5%. - Αύξηση του μεριδίου αγοράς των iPhone κατά τουλάχιστον 0,5 (βάση στοιχείων GFK). - Αύξηση των πωλήσεων των υπολογιστών Mac κατά 5%. - Αύξηση των πωλήσεων των iPad κατά 5%.	- Επίτευξη στόχου (23,9%). - Επίτευξη του στόχου σύμφωνα με τα στοιχεία της GFK 2021. - Επίτευξη στόχου (20%). - Επίτευξη στόχου (38,4%).	Αύξηση πωλήσεων κατά τουλάχιστον 10%.

Σε μια περίοδο που η υγειονομική κρίση προκάλεσε ισχυρή υποχώρηση στα μακροοικονομικά δεδομένα και αβεβαιότητα, η iSquare πέτυχε καθαρή μεγέθυνση των εργασιών της. Η καλή αυτή απόδοση ήταν αποτέλεσμα μιας ικανής και δεμένης ομάδας, η οποία ακόμα και μακριά από το γραφείο είχε άψογο συντονισμό και εύφλεκτα αντανάκλαστικά, καθώς και μιας στρατηγικής που απαντούσε άμεσα στη διαφορετική κάθε φορά ανάγκη που γεννιόταν εν μέσω του lockdown. Για το 2021 στοχεύαμε σε περαιτέρω αύξηση των μεγεθών μας και διεύρυνση των μεριδίων

μας στην αγορά. Ωστόσο, οι ραγδαίες εξελίξεις και επιπτώσεις στην παγκόσμια υγεία, αλλά και στην οικονομία που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19, θα συνεχίσουν να έχουν επιδράσεις και ενδέχεται αντίστοιχα να επηρεάσουν την εταιρεία και την πορεία της εντός του 2021.

Τα αναλυτικά οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας είναι διαθέσιμα στην Οικονομική Κατάσταση 2020, που είναι αναρτημένη στον ιστότοπο του Ομίλου www.quest.gr.

Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτες ESG SS-S8, SS-S9]

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Στην iSquare λειτουργούμε με βάση τις Πολιτικές και κατευθύνσεις του Ομίλου Quest, που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πελατών και παρακολουθούμε συστηματικά πλήθος στοιχείων, επιδιώκοντας να προσφέρουμε στους πελάτες μας την καλύτερη δυνατή εμπειρία και μέγιστη ικανοποίηση, αντάξιας της φήμης και της ποιότητας που χαρακτηρίζει τα προϊόντα της Apple.

Η εξυπηρέτηση των πελατών διενεργείται από εξειδικευμένους εργαζομένους με προύπηρεσία και εκπαίδευση στον συγκεκριμένο τομέα. Επίσης, υπάρχουν συγκεκριμένες διαδικασίες στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας (π.χ. διαχείριση παραπόνων) που αφορούν στην εξυπηρέτηση πελατών, ενώ επιπλέον έχουν τεθεί στόχοι και συγκεκριμένοι δείκτες για την καλύτερη διαχείριση του θέματος.

Ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει μέσω email ή τηλεφωνικά με το Κέντρο Πληροφοριών και Εξυπηρέτησης Πελατών (ΚΠΕΠ) προκειμένου να γνωστοποιήσει το παράπονο του. Το ΚΠΕΠ έχει την ευχέρεια να επιλύει το πρόβλημα άμεσα (τηλεφωνικά ή με email). Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις όπου θα χρειαστεί να γίνουν επικοινωνίες (email ή τηλεφωνική επικοινωνία) με άλλους εμπλεκόμενους στην υπόθεση (συνεργάτες, service Apple κ.ά.) προκειμένου να συγκεντρωθούν όλες οι πληροφορίες και να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες για να ολοκληρωθεί η επικοινωνία με τον πελάτη και να ενημερωθεί για την επίλυση του προβλήματος που είχε προκύψει. Σε κάθε περίπτωση,

καταγράφεται σε βάση δεδομένων όλο το ιστορικό και αναλυτικά όλες οι επικοινωνίες που αφορούν στο θέμα αυτό από την έναρξη του μέχρι τη λήξη του.

Οι επενδύσεις και οι δράσεις που πραγματοποιούνται σε σταθερή και συστηματική βάση στον τομέα της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών, πηγάζουν από την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου Quest, έχοντας καλλιεργήσει την ανάλογη κουλτούρα και συνείδηση στο ανθρώπινο δυναμικό του συνόλου των εταιρειών του Ομίλου, το οποίο δρα πάντοτε με γνώμονα την καλύτερη δυνατή εμπειρία του πελάτη. Αυτό αποδεικνύεται από τον περιορισμένο αριθμό παραπόνων, τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης πελατών που προκύπτουν από τις σχετικές έρευνες, καθώς και από δράσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2020 για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σε αυτό το πλαίσιο, όπως κάθε χρόνο διενεργήθηκε έρευνα ικανοποίησης πελατών τα αποτελέσματα της οποίας βοηθούν την εταιρεία να βελτιώνεται και να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες της. Η μέτρηση ικανοποίησης πελατών προσφέρει αντικειμενική πληροφόρηση όχι μόνο για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση αλλά και για τη συνολική εικόνα της, τη δομή της, τη λειτουργία της, συντελώντας έτσι στον προσδιορισμό των μειονεκτημάτων και των πλεονεκτημάτων των πολιτικών που εφαρμόζει η εκάστοτε επιχείρηση.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης ESG SS-S8, Δείκτης iSquare]

Το 2020 το ερωτηματολόγιο της έρευνας τροποποιήθηκε, ώστε να αντανάκλα τις ειδικές συνθήκες που βιώσαμε παγκοσμίως. Ήταν σύντομο και εύληπτο για τον χρήστη, ενώ αξιοποιήθηκε η

κλίμακα likert, όπου οι ερωτώμενοι δήλωσαν το βαθμό στον οποίο συμφωνούσαν ή διαφωνούσαν με μία σειρά προτάσεων σχετικά με το αντικείμενο ενδιαφέροντος.



Οι ερωτήσεις ήταν 10 στο σύνολό τους και αφορούσαν στον βαθμό ικανοποίησης των πελατών από την εταιρεία συνολικά, αλλά και ως προς το service των προϊόντων Apple που εμπορεύεται. Ειδικότερα, οι ερωτήσεις είχαν ως στόχο να εξετάσουν κατά πόσο οι καταναλωτές ήταν ευχαριστημένοι κατά τη διάρκεια της πανδημίας με τη σχετική διαχείριση και τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε όλα τα στάδια της αγοράς των προϊόντων της Apple. Με τον τρόπο αυτό η εταιρεία έχει μετρήσιμα δεδομένα για τα πόσο γρήγορα ήταν τα αντανακλαστικά της, τόσο στους δικούς τους χειρισμούς όσο και στον συντονισμό των συνεργατών της με σκοπό να διασφαλίσει στους Έλληνες.

Επιπρόσθετα, η σχετική επικοινωνία πραγματοποιήθηκε μέσω των social media της εταιρείας, σε στοχευμένο κοινό που γνωρίζει την εταιρεία και τα προϊόντα της και αποτελείται από ενεργούς χρήστες στις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης της εταιρείας.

Τα αποτελέσματα συνολικής ικανοποίησης για το 2020 στο κοινό που αγόρασε Apple προϊόν ή ήρθε σε επαφή με υπηρεσία service/εξυπηρέτησης έφτασαν στο 97%, μολονότι η πίεση ήταν τεράστια κάτω από πρωτόγνωρες συνθήκες. Παράλληλα, αξίζει να σημειωθεί πως οι ερωτηθέντες μέσω social media τείνουν να είναι πιο αυστηροί στις απαντήσεις τους.

Το 2020 οι αποδέκτες της έρευνας, μέσω social media έφτασαν στους 100.000 χρήστες. Το ποσοστό απόκρισης κυμάνθηκε σε περίπου 4%, ποσοστό εξαιρετικά ικανοποιητικό για έρευνα που διεξάγεται σε πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και σε τόσο μεγάλο δείγμα, γεγονός που σε συνδυασμό με την υψηλή ικανοποίηση σε όλα τα επίπεδα, καταδεικνύει την ποιότητα και συνεχή βελτίωση της εταιρείας.

Όσον αφορά στο τμήμα B2B, στο απρόβλεπτο περιβάλλον του 2020, δεν μπόρεσε να προσεγγίσει τον αριθμό των εταιρειών που είχε θέσει στόχο το 2019. Παρόλα αυτά, κατάφερε να διπλασιάσει τον τζίρο σε σχέση με το 2019.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός (Digital Transformation)

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί συνεχή επιδίωξη των εταιρειών του Ομίλου και συνδέεται άμεσα με τη βιώσιμη ανάπτυξή τους. Το 2020 λόγω της πανδημίας και των νέων συνθηκών που διαμορφώθηκαν, όπως για παράδειγμα η ενίσχυση της τηλεργασίας, οι εταιρείες επιτάχυναν τα πλάνα και τις δράσεις ψηφιακού μετασχηματισμού που είχαν προγραμματιστεί.

Στην iSquare σύμφωνα με τις οδηγίες του Ομίλου δημιουργήσαμε εσωτερικά μια ομάδα ανάλυσης και σχεδιασμού του Ψηφιακού Μετασχηματισμού, η οποία σχεδιάζει, προγραμματίζει, υλοποιεί και επιβλέπει όλες τις ενέργειες ψηφιακού μετασχηματισμού της εταιρείας. Έτσι έχουν υλοποιηθεί μια σειρά έργων προς αυτή την κατεύθυνση η οποία συνοψίζεται πιο κάτω:

- Βελτίωση της εμπειρίας πελάτη στα σημεία Apple μέσα στα καταστήματα λιανικής, με μια πλήρως ψηφιακή και αυτοματοποιημένη λύση (DCOTA) όπου γίνεται εξ αποστάσεως παρακολούθηση και ανανέωση κεντρικά και μέσω Cloud το περιεχόμενο των προς επίδειξη συσκευών στα σημεία πώλησης, ώστε να έχει ο τελικός πελάτης την καλύτερη εμπειρία χρήσης των προϊόντων Apple.
- Ανάλυση των εσωτερικών διαδικασιών και εντοπισμός των σημείων στα οποία μπορεί η iSquare να προβεί σε πλήρη ψηφιοποίηση της διαδικασίας, ώστε να επιτευχθεί η καλύτερη λειτουργία, ταχύτερη διεκπεραίωση εργασιών, διαφάνεια και πλήρης ψηφιοποίηση, άρα αποφυγή εκτυπώσεων, χαρτιού, κ.λπ. Είναι σε εξέλιξη το έργο της ψηφιοποίησης για τη διαδικασία εγκρίσεως δαπανών και ηλεκτρονική αποθήκευση τους και η διαδικασία ηλεκτρονικής υπογραφής συμβάσεων και ηλεκτρονική αποθήκευση και αρχειοθέτησή τους.
- Δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής promotion και merchandising, ώστε με πλήρως ψηφιακή μορφή να μπορεί να γίνει παρακολούθηση, αλλά και καταγραφή των εργασιών που εκτελούν οι εργαζόμενοι της iSquare κατά την επίσκεψή τους στα σημεία λιανικής πώλησης των συνεργατών της και περαιτέρω ανάλυσή τους από την κεντρική ομάδα. Με αυτό τον τρόπο αλλάζει το μοντέλο που γίνεται η παρακολούθηση των καταστημάτων των συνεργατών μας, με ανθρώπους της iSquare (merchandisers και promoters) και με ψηφιακό τρόπο γίνεται καταγραφή, παρακολούθηση, αρχειοθέτηση και ανάλυση όλων των στοιχείων για να υπάρχει καλύτερη εικόνα, ταχύτερη πρόσβαση και αποδοτικότερο αποτέλεσμα.
- Ψηφιακή καταγραφή και παρακολούθηση των ενεργειών marketing για καλύτερη αποτύπωση της απόδοσής τους, αλλά κυρίως για καλύτερο μελλοντικό σχεδιασμό με βάση συγκεκριμένους δείκτες, ώστε να αυξάνουμε συνεχώς την απόδοση και το αποτέλεσμα.
- Ψηφιακή παρακολούθηση και καταγραφή του έργου εκπαίδευσης της εταιρείας. Δημιουργία μητρώου συμμετεχόντων πωλητών ανά συνεργάτη, ώρες παρακολούθησης, σεμινάρια, εκπαιδευτές, αποτελέσματα, κ.λπ.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
• Η ικανοποίηση των πελατών να διατηρηθεί στα ίδια υψηλά επίπεδα του 2019 με ελάχιστη αύξηση στο 98%. • Η βελτίωση των υπηρεσιών και της προστιθέμενης αξίας που παρέχει στην ελληνική αγορά για την διατήρηση του ίδιου, ελάχιστου αριθμού παραπόνων με το 2019 (έως 3). Το τμήμα B2B θα προσεγγίσει 500 εταιρείες με στόχο οι 200 να ενσωματώσουν στο δυναμικό τους κάποιο προϊόν Apple.	• Η ικανοποίηση των πελατών διατηρήθηκε στο 97%. • Ο αριθμός των παραπόνων παρέμεινε σταθερός σε σχέση με το 2019 (3 παράπονα). Δεν μπόρεσε το B2B να προσεγγίσει 500 νέες εταιρείες λόγω της πανδημίας COVID-19.	• 98% ικανοποίηση πελάτη. • Μείωση παραπόνων (έως 2). Προσέγγιση άνω των 200 εταιρειών για ενσωμάτωση προϊόντος Apple.

Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Το χαρτοφυλάκιο πελατών της εταιρείας μας περιλαμβάνει τα μεγαλύτερα δίκτυα καταστημάτων ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών ειδών στην ελληνική αγορά όπως Kotsonoulos, Public, Media Markt, Plaisio, iStorm και στην κυπριακή αγορά αντίστοιχα Public και iStorm.

Αναβαθμίζουμε διαρκώς τα σημεία λιανικής πώλησης εγκαθιστώντας ειδικές περιοχές Apple (Apple Retail Programs) με τη συνεργασία της ίδιας της Apple, αναπτύσσουμε το δίκτυο καταστημάτων iStorm και διευρύνουμε τις υπηρεσίες, αυξάνοντας σημαντικά τα μερίδια αγοράς μας. Το 2020, σε συνεργασία με την Apple δημιουργήθηκαν σε 26 καταστήματα του Κωτσόβολου εξειδικευμένοι χώροι με προϊόντα Apple δίνοντας με αυτό τον τρόπο την δυνατότητα στους πελάτες της Κωτσόβολος να ζήσουν μια ολοκληρωμένη αγοραστική εμπειρία Apple. Επίσης, το 2021 η Κωτσόβολος δρομολογεί άνοιγμα 2 νέων καταστημάτων στην Κυπριακή αγορά (Λευκωσία και Λεμεσός). Συνολικά, το 2021, στόχος μας είναι η αναβάθμιση τουλάχιστον 50 αποκλειστικών χώρων Apple στα καταστήματα λιανικής.

Η διασφάλιση της ποιότητας και η ικανοποίηση του τελικού πελάτη αποτελούν παράγοντες ζωτικής σημασίας για την επιτυχία της iSquare σε μία άκρως απαιτητική αγορά. Η εταιρεία λειτουργεί με βάση το πρότυπο ISO 9001 (Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, TÜV HELLAS (TUV NORD) με αριθμό πιστοποιητικού 041 10 0172).

Παράλληλα, η εκπαίδευση των πωλητών παίζει έναν ζωτικής σημασίας ρόλο για την iSquare και χωρίζονται σε 4 πυλώνες:

1. Εκπαίδευση σε hardware.
2. Εκπαίδευση σε software.
3. Εκπαίδευση στον τρόπο διαχείρισης πελατών.
4. Εκπαίδευση οικοσυστήματος.

Λόγω της πανδημίας COVID-19 το 80% των εκπαιδεύσεων έγινε απομακρυσμένα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να αλλάξει η δομή των εκπαιδεύσεων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι να μπορούν να αφομοιώσουν την πληροφορία. Έτσι, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες εκπαιδεύσεις με μικρότερη όμως διάρκεια σε αντίθεση με τις φυσικές εκπαιδεύσεις, όπου έχουν διάρκεια 6 με 8 ώρες.

Τον Ιούνιο πραγματοποιήθηκε η διάθεση του προγράμματος Apple Excellence Program, ένα global πρόγραμμα της Apple στο οποίο αυτή τη στιγμή συμμετέχουν 75.000 πωλητές από όλον τον κόσμο. Το πρόγραμμα ξεκίνησε σε συνεργασία με την Κωτσόβολος, από το δίκτυο του οποίου επιλέχθηκαν 24 καταστήματα. Μετά από πολύωρες εκπαιδεύσεις δόθηκε ο τίτλος του Apple Master σε 37 συμβούλους πωλήσεων (έλαβαν συνολικά 36 ώρες εκπαίδευσης), οι οποίοι μέσα από τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα απολαμβάνουν μοναδικά προνόμια και συμμετοχή σε αποκλειστικές εκδηλώσεις και εκπαιδεύσεις. Μέσα από το πρόγραμμα αυτό στόχος μας είναι οι πωλητές να διατηρούν στενή επαφή με το

brand και τα προϊόντα, να γνωρίζουν το οικοσύστημα σε βάθος και να μπορούν να προσφέρουν υψηλών προδιαγραφών εξυπηρέτηση στον πελάτη της Apple.

Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα

Ο μοναδικός βασικός προμηθευτής της iSquare είναι η Apple. Η Apple Inc. σχεδιάζει και κατασκευάζει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, που ενσωματώνουν τεχνολογίες αιχμής ενώ έχει ως επίκεντρο τον άνθρωπο, προσφέροντας απaráμιλλη ευκολία στη χρήση και την εμπειρία ενός ολοκληρωμένου οικοσυστήματος. Η Apple διαθέτει τα προϊόντα της παγκοσμίως μέσω διαδικτυακών καταστημάτων, καταστημάτων λιανικής, άμεσων πωλήσεων, διανομών και μεταπωλητών.

Η Apple είναι μια εταιρεία που δίνει μεγάλη βαρύτητα στο περιβάλλον και βασικός της στόχος είναι να ελαχιστοποιεί τις περιβαλλοντικές επιδράσεις των δραστηριοτήτων και των προϊόντων της. Η Apple δεσμεύεται πως μέχρι το 2030 το αποτύπωμα της σε άνθρακα θα είναι ουδέτερο. Με γνώμονα αυτό, δεσμεύεται μια μέρα τα προϊόντα της να είναι πλήρως ανακυκλώσιμα, να χρησιμοποιείται καθαρή ενέργεια για την παραγωγή τους και να χρησιμοποιεί πρώτες ύλες που δεν είναι επιβλαβείς για τους ανθρώπους και το περιβάλλον. Αναλυτικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο www.apple.com.

Καινοτομία

Κάθε χρόνο δημιουργούμε μικρές και ευέλικτες ομάδες εργασίας όπου τους δίνεται μια πρόκληση που έχουμε να αντιμετωπίσουμε ή ένα πρόβλημα που θέλουμε να λύσουμε με στόχο να σκεφτούν, να αναλύσουν, να αξιολογήσουν και να παρουσιάσουν προτάσεις για το θέμα που έχει επιλεγεί κάθε φορά. Αυτές οι ομάδες φέρνουν καινοτόμες ιδέες, οι οποίες μάλιστα αρκετές φορές προχωρούν σε υλοποίηση και σε διάθεση στην αγορά υπό τη μορφή προϊόντων ή λύσεων.

Τέτοια παραδείγματα είναι:

- Το προϊόν ολοκληρωμένης ασφάλισης iPlus & iSupport για συσκευές iPhone, iPad & Mac που πωλείται μέσα από το δίκτυο καταστημάτων της iStorm.
- Η ανοιχτή πλατφόρμα μάθησης και εκπαίδευσης edurad.gr, όπου δάσκαλοι, μαθητές και γονείς μπορούν να επισκέπτονται και να βρίσκουν το περιεχόμενο που θέλουν με κριτήρια αναζήτησης, όπως γνωστικό αντικείμενο, ηλικία παιδιού, τάξη στο σχολείο, τύπο περιεχομένου (βιβλίο ή app). Το περιεχόμενο αυτό αξιολογείται και βαθμολογείται από εκπαιδευτικούς ώστε η άποψη που δίνεται να είναι από τους ειδικούς και μόνο.
- Το ολοκληρωμένο πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση», όπου περισσότερα από 35 σχολεία και 5.000 μαθητές πάνε στο σχολείο τους με ένα iPad και με εργαλεία Apple.
- Εσωτερικές εφαρμογές στα λειτουργικά συστήματα της εταιρείας που έχουν αυξήσει κατακόρυφα την απόδοση της εταιρείας και των ανθρώπων μας.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης iSquare]

Πέραν της Apple που αποτελεί και τον μοναδικό βασικό προμηθευτή μας, η εταιρεία προμηθεύεται διάφορα προϊόντα για την καθημερινή της λειτουργία όπως χαρτιά εκτύπωσης, εκτυπωτές, διάφορα αναλώσιμα, προϊόντα καθαρισμού κ.λπ..

Προμηθευτές μας στα παραπάνω είναι οι εταιρείες:

- Πλαίσιο
- Info Quest Technologies

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Πραγματοποίηση τουλάχιστον 400 ωρών εκπαίδευσης.	Το 2020 πραγματοποιήθηκαν 400 ώρες εκπαίδευσης, είτε απομακρυσμένα είτε με φυσική παρουσία σε ειδικούς χώρους. Apple Excellence Program, εκπαίδευση 37 συμβούλων πωλήσεων.	Πραγματοποίηση τουλάχιστον 440 ωρών εκπαίδευσης. Αύξηση του αριθμού των Apple Masters κατά 10.

Ουσιαστικό
θέμα

Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]



Στην iSquare επιδιώκουμε να προσφέρουμε προϊόντα τεχνολογίας που μπορούν να έχουν θετική επίδραση στην ευρύτερη κοινωνία όπου δραστηριοποιούμαστε. Στο πλαίσιο αυτό και σε συνεργασία με έγκριτους φορείς, αξιοποιούμε τα προϊόντα της Apple συνεισφέροντας στον τομέα της εκπαίδευσης.

Πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση»

Η iSquare υλοποιεί τη δράση “Καινοτομία στην Εκπαίδευση”, στοχεύοντας, μεταξύ άλλων, στην εισαγωγή της Ψηφιακής Τεχνολογίας στη διδασκαλία, στη δημιουργία και τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού περιεχομένου, καθώς και στη διδασκαλία κώδικα προγραμματισμού στα σχολεία, επιδιώκοντας συνεργασία με όλους τους εκπαιδευτικούς φορείς που επιζητούν την αναβάθμιση και τον εμπλουτισμό της εκπαίδευσης. Η δράση λαμβάνει υπόψη την οδηγία της UNESCO, σύμφωνα με την οποία η χρήση κινητών υπολογιστικών συσκευών πρέπει να ενθαρρύνεται και να προωθείται σε όλο και περισσότερες δομές της εκπαίδευσης, με απώτερο στόχο να κατοχυρωθεί επίσημα η χρήση τους σε όλο και περισσότερα μέρη του κόσμου.

EduPad / Χρήση Ψηφιακών Εργαλείων στο Σχολικό Περιβάλλον

Το www.edupad.gr είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας της iSquare και μιας ομάδας επίλεκτων εκπαιδευτικών με ιδιαίτερη γνώση και

εμπειρία στη χρήση ψηφιακών εργαλείων στο σχολικό περιβάλλον. Πρόκειται για ένα σύνολο εκπαιδευτικών εφαρμογών και ψηφιοποιημένων βιβλίων, ταξινομημένων ανά είδος, εκπαιδευτική βαθμίδα και γνωστικό πεδίο, οι οποίες είναι εύκολα προσβάσιμες από μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς κάθε βαθμίδας, από το Νηπιαγωγείο έως και το Λύκειο. Σκοπός του www.edupad.gr είναι να βοηθήσει κάθε εμπλεκόμενο στην εκπαιδευτική διαδικασία να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά και να αξιοποιεί τις εκπαιδευτικές εφαρμογές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η ομάδα των εκπαιδευτικών έχει επιλέξει και αξιολογήσει τις καλύτερες και πλέον κατάλληλες για το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα εφαρμογές. Με το edupad, η αφομοίωση της γνώσης είναι ένα ευχάριστο παιχνίδι, η εκπαιδευτική διδασκαλία ενισχύεται και το εκπαιδευτικό έργο διευκολύνεται ενώ το περιεχόμενο ανανεώνεται συνέχεια ώστε να είναι ενημερωμένο πάντα.

Ψηφιοποίηση Σχολικών Βιβλίων (2015 - 2020)

Στο πλαίσιο του προγράμματος Καινοτομία στην Εκπαίδευση, η iSquare συνεργάστηκε με ομάδα εκπαιδευτικών και από το 2014 ψηφιοποίησε, ειδικά για το λειτουργικό σύστημα iOS της Apple, την εκπαιδευτική ύλη βασικών σχολικών μαθημάτων του Δημοτικού και του Γυμνασίου, έτσι ώστε να είναι προσβάσιμη εντός και εκτός του περιβάλλοντος της σχολικής τάξης. Πλέον, σε ετήσια βάση ανανεώνει το περιεχόμενο, σύμφωνα με τις βελτιώσεις και αλλαγές του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων. Με

την Ψηφιοποίηση των Σχολικών Βιβλίων, η πλοήγηση στην εκπαιδευτική ύλη είναι ευχάριστη, καθώς συνδυάζει κείμενο, εικόνες, ήχους, βίντεο και εφαρμογές και η διαδικασία της διδασκαλίας και της μάθησης γίνεται φιλική και διαδραστική. Οι μαθητές, οι εκπαιδευτικοί και οι γονείς μπορούν να κατεβάσουν δωρεάν σε συσκευή iPad το ψηφιοποιημένο και εγκεκριμένο από το Υπουργείο εκπαιδευτικό υλικό, από τον ιστότοπο ebooks.edu.gr της υπηρεσίας ΙΤΥΕ Διόφαντος του Υπουργείου και από το www.edupad.gr. Το ψηφιοποιημένο εκπαιδευτικό υλικό, με περισσότερα από 25 βιβλία του Δημοτικού και 17 βιβλία του Γυμνασίου, αξιοποιούν καθημερινά στη διδασκαλία τους, μέσα από το οικοσύστημα της Apple, περισσότερα από 35 σχολεία σε όλη την Ελλάδα.

Η πανδημία είχε επιπτώσεις και στον τρόπο εκπαίδευσης. Το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων με γνώμονα την ασφάλεια των μαθητών/φοιτητών αντέδρασε αstraπταίκα και δημιούργησε ηλεκτρονικές πλατφόρμες σύγχρονης και ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Με αυτό τον τρόπο όλοι οι μαθητές που είχαν την απαραίτητη τεχνολογία θα είχαν την δυνατότητα να συνεχίσουν με ασφάλεια την εκπαίδευσή τους. Η iSquare, ως μέλος του Ομίλου Quest συμμετείχε στη δωρεά iPad στο Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, καθώς και στην παροχή εκπαίδευσης και υποστήριξης για την εφαρμογή ενός πρωτοπόρου προγράμματος διδασκαλίας με το σύστημα και τα εργαλεία της Apple. Η δωρεά των iPad σε 1.000 μαθητές και τους δασκάλους τους, αφορά ουσιαστικά 48 τμήματα δημοτικού σχολείου σε 17 σχολεία. Οι δάσκαλοι των τμημάτων αυτών έπρεπε να προετοιμαστούν κατάλληλα, ώστε να μπουν στην τάξη και να διδάξουν με ένα νέο εργαλείο και να ανακαλύψουν τις πολλαπλές νέες επιλογές που ανοίγονται με την χρήση του. Η iSquare και συνεργαζόμενοι εκπαιδευτικοί σε συντονισμό με το ΙΕΠ (Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής) παρείχαν επιμόρφωση στους 50+ εκπαιδευτικούς που ενεπλάκησαν για τη βέλτιστη χρήση του iPad στην διδασκαλία. Συγκεντρώθηκε υλικό εκπαίδευσης που αφορά στην εκπαιδευτική αξιοποίηση του iPad και τις εκπαιδευτικές εφαρμογές που διαθέτει. Επιπλέον, επιλεγμένοι εκπαιδευτικοί παρήγαγαν πολύτιμα σενάρια μαθημάτων, τα οποία αξιοποιήθηκαν από όλη την

ομάδα των εκπαιδευτικών προσαρμόζοντας το εκάστοτε σενάριο με βάση τις ανάγκες του.

[Δείκτης ESG A-S5]

Η Apple παραμένει δεσμευμένη στην αποστολή της να δημιουργεί προϊόντα που βελτιώνουν τη ζωή των πελατών της. Δεσμεύεται, όμως εξίσου, να το κάνει με τέτοιο τρόπο που δεν καταστρέφει τους πόρους της γης. Στόχος της είναι η ουδετερότητα άνθρακα έως το 2030, στόχος φιλόδοξος όσο και απαραίτητος. Αυτές οι προσπάθειες χρειάζονται καινοτομίες σε επίπεδο - όπως ο σχεδιασμός και η εφαρμογή νέων τεχνολογιών, η κινητοποίηση δομών χρηματοδότησης και η ταχύτατη ανάπτυξη ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Όλα όσα κάνει καθοδηγούνται από την επιστήμη και τον επείγοντα χαρακτήρα της αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής.

Η Apple στοχεύει η παραγωγή των προϊόντων της και η συσκευασία τους να γίνεται μόνο με ανακυκλωμένα ή ανανεώσιμα υλικά. Για παράδειγμα το 40% όλων των υλικών που συμπεριλαμβάνονται στο MacBook Air με οθόνη Retina προέρχονται από ανακυκλώσιμες πηγές. Ενώ το 99% του βολφαρμίου που περιέχεται στο iPhone 12 και το Apple Watch Series 6 είναι ανακυκλωμένο. Παράλληλα, σχεδιάζει προϊόντα υψηλής ενεργειακής κλάσης καθώς η βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης αποτελεί έναν άλλο βασικό πυλώνα για την επίτευξη της ουδετερότητας του άνθρακα. Για παράδειγμα το iPad (8ης γενιάς) καταναλώνει 66% λιγότερη ενέργεια από ότι ορίζει το ENERGY STAR όπου εν μέρει οφείλεται σε έναν πιο αποδοτικό φορτιστή.

Αναλυτικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ετήσια αναφορά της Apple: https://www.apple.com/environment/pdf/Apple_Environmental_Progress_Report_2021.pdf

Σημειώνεται ότι σχεδόν το 100% του κύκλου εργασιών της iSquare προέρχεται από την μεταπώληση των προϊόντων Apple.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης iSquare]

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Δημιουργία επιπρόσθετου ψηφιακού περιεχομένου εκπαίδευσης για τα δημοτικά σχολεία τόσο για την υποστήριξη των δασκάλων όσο και των μαθητών το οποίο να μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε σε εκπαίδευση μέσα στην τάξη είτε απομακρυσμένα.	Δημιουργία επιπρόσθετου ψηφιακού περιεχομένου εκπαίδευσης για τα δημοτικά σχολεία τόσο για την υποστήριξη των δασκάλων όσο και των μαθητών το οποίο να μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε σε εκπαίδευση μέσα στην τάξη είτε απομακρυσμένα.	Δημιουργία νέας πλατφόρμας για το iPad στην Εκπαίδευση που θα αφορά εκπαιδευτικούς, γονείς και μαθητές/σπουδαστές κάθε ηλικίας.
Ενίσχυση του edupad.gr με ανανέωση με του περιεχομένου και προσθήκη τουλάχιστον 50 νέων εφαρμογών.	Επίτευξη 100%.	

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]



Στην iSquare, λειτουργούμε αυστηρά, σύμφωνα με την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest. Τα τελευταία 3 χρόνια η εταιρεία υλοποιεί και εφαρμόζει πρόγραμμα συμμόρφωσης με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, με την υποστήριξη εξειδικευμένου συμβούλου και την καθοδήγηση του Data Protection Officer (DPO) του Ομίλου, προχωρώντας σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις του Κανονισμού (βλ. ενότητα Προστασία Προσωπικών Δεδομένων στην ενότητα του Ομίλου Quest).

Ταυτόχρονα έχουμε αναρτήσει στον εσωτερικό ενημερωτικό ιστότοπο του Ομίλου και της εταιρείας όλες τις πολιτικές και τις διαδικασίες που αφορούν στην προστασία των προσωπικών δεδομένων. Έχουμε προσαρμόσει και αναβαθμίσει και την υποδομή IT της εταιρείας, ώστε να είναι απόλυτα σύμφωνη με τις αρχές και τις διατάξεις περί συμμόρφωσης των προσωπικών δεδομένων.

Το 2020, ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση του software, ώστε να μπορεί να επικοινωνεί με το "Cisco Identity Service Engine" (ISE), καθώς και η αναβάθμιση των επιτραπέζιων και φορητών υπολογιστών. Το 2021 η ασφάλεια των υποδομών συνεχίζει να παίζει καθοριστικό ρόλο και ως εκ τούτου έχουν προγραμματιστεί μια σειρά ενεργειών για την περαιτέρω ενίσχυσή της, όπως:

- Διεξαγωγή penetration tests, από ανεξάρτητο εξειδικευμένο φορέα, ώστε να ελεγχθούν αντικειμενικά οι συνθήκες ασφαλείας των sites με τη μεγαλύτερη κίνηση/έκθεση.
- Μεταφορά των βάσεων δεδομένων στο εσωτερικό δίκτυο με ισχυρό firewall σε level 3 και εξασφάλιση level 7 με πλήρη ανάθεση για ότι αφορά στο web στην Cloudflare.
- Υπαγωγή όλων των σημείων πρόσβασης για τους εξωτερικούς συνεργάτες της εταιρείας σε μηχανισμό ελέγχου πιστοποιητικού.
- Μελέτη χρήσεως 2-factor authentication ή πιστοποιητικού για τους χρήστες του VPN, όπου αφορά απομακρυσμένη πρόσβαση όπως είναι η τηλεργασία.
- Υλοποίηση διαχωρισμού δικτύων development - testing από το corporate δίκτυο με αυστηρό έλεγχο πρόσβασης.
- Αναβάθμιση σε TLS 1.2 όλων των υπηρεσιών. Απαραίτητη αλλαγή αφού σύντομα κάθε άλλη πρόσβαση δεν θα είναι επιτρεπτή.

Το 2020, ολοκληρώθηκε ο επανασχεδιασμός του ηλεκτρονικού καταστήματος της εταιρείας. Αφαιρέθηκε το άχρηστο περιεχόμενο, αντικαταστάθηκε με νέο, όπου χρειαζόταν, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις δημιουργήθηκε νέο. Απέκτησε μια εξελιγμένη και απλή εμφάνιση, ενώ απλοποιήθηκε η διαδικασία περιήγησης του επισκέπτη στο site και ενισχύθηκε η εμπειρία χρήσης.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτες ESG C-G3, SS-S5, Δείκτης iSquare]

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για προσωπικά δεδομένα.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.
Μηδενικός αριθμός συμβάντων διαρροής, αλλοίωσης δεδομένων ή διακοπής των ICT συστημάτων μικρής / μεγάλης διάρκειας.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.
Μηδενικός αριθμός συμβάντων διαρροής, αλλοίωσης δεδομένων ή διακοπής των ICT συστημάτων μικρής / μεγάλης διάρκειας.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικός αριθμός συμβάντων διαρροής ή αλλοίωσης δεδομένων ή διακοπής των ICT συστημάτων μικρής ή μεγάλης διάρκειας.
Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων.	Έγινε αναβάθμιση του software ώστε να επικοινωνεί με το ISE. Έγινε αναβάθμιση των επιτραπέζιων φορητών υπολογιστών.	Πλήρης θωράκιση του εσωτερικού δικτύου με προτεραιότητα στην ασφάλεια των δεδομένων. Διαβάθμιση προσβάσεων σε πόρους και συστήματα με ταυτόχρονη επέκταση της τηλεργασίας.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Διαθεσιμότητα συστημάτων >99,9%.	Δεν παρατηρήθηκε καμία παύση εργασιών (downtime) κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.	Διαθεσιμότητα συστημάτων >99,9%.
Μηδενικά περιστατικά data breach.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά περιστατικά data breach.
Επανασχεδίαση του ηλεκτρονικού καταστήματος με σκοπό την ενίσχυση της ασφάλειας του χρήστη και των στοιχείων του, και της ευκολότερης πλοήγησής του σε αυτό.	Επίτευξη 100%.	Συνεχής έλεγχος του site ώστε να είναι πάντα ενημερωμένο και λειτουργικό.

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτες ESG C-G2, SS-G1]

Οι έννοιες της επιχειρηματικής ηθικής και της εταιρικής διακυβέρνησης είναι ιδιαίτερα σημαντικές για τις σύγχρονες επιχειρήσεις, καθώς σχετίζονται άμεσα με τη διασφάλιση της βιώσιμης ανάπτυξης της εκάστοτε εταιρείας. Στην εταιρεία μας, η κανονιστική συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μια ξεκάθαρη δέσμευση σύμφωνα με τις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος, οι οποίες και διέπουν τη λειτουργία μας.

Για το σκοπό αυτό εφαρμόζουμε όλες τις θεμελιώδεις αρχές και αξίες που περιλαμβάνονται στην ενιαία Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου Quest, που η εφαρμογή της είναι υποχρεωτική τόσο για τη Διοίκηση και το προσωπικό μας όσο και για τους εξωτερικούς συνεργάτες ή προμηθευτές μας (για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στο ουσιαστικό θέμα «Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης»).



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1]

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.	- Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα: - ο Διαφθοράς - ο Αθέμιτου ανταγωνισμού - ο Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

Ουσιαστικό θέμα Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτες ESG C-S5, SS-S4]



Η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και το δικαίωμα στη διαφορετικότητα είναι από τα πιο σημαντικά ζητήματα που απασχολούν την παγκόσμια κοινή γνώμη. Για την iSquare, ο σεβασμός τους αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο για τη βιώσιμη ανάπτυξη, τόσο της ίδιας, όσο και των κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται.



Στο πλαίσιο αυτό, προωθούμε ένα εργασιακό περιβάλλον που σέβεται και προστατεύει τα ανθρώπινα δικαιώματα, την ισότιμη μεταχείριση ανεξαρτήτως φύλου, εθνικότητας, θρησκείας, πολιτικών ή άλλων φρονημάτων, καθώς και σε θέματα όπως η αναπηρία, ο σεξουαλικός προσανατολισμός κ.λπ., αναγνωρίζοντας ότι οι άνθρωποι αποτελούν τον σημαντικότερο παράγοντα για τη λειτουργία και τη βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας. Για το σκοπό αυτό, έχουμε υιοθετήσει και την Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Ομίλου.

Η πολιτική περιλαμβάνει τις σχετικές δεσμεύσεις όσον αφορά:

- Τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Την αποδοχή της διαφορετικότητας

- Την ελευθερία συμμετοχής σε συνδικαλιστικά όργανα και όργανα συλλογικής διαπραγμάτευσης
- Τη δημιουργία ενός υγιούς και ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας
- Την απαγόρευση οποιαδήποτε φυσικής ή άλλης παρενόχλησης στο περιβάλλον εργασίας
- Την απαγόρευση όλων των μορφών καταναγκαστικής εργασίας
- Την απαγόρευση της παιδικής εργασίας
- Την ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία με τους εργαζόμενους

Παράλληλα, η iSquare εφαρμόζει σύστημα αξιολόγησης θέσεων και έχει συνδέσει τις θέσεις με μισθολογικά κλιμάκια και παροχές, ανάλογα και με τα στοιχεία αμοιβών και πρακτικών που προκύπτουν από έρευνες αγοράς.

Η iSquare ακολουθεί την πολιτική του Ομίλου για τον καθορισμό των αμοιβών, ώστε να διατηρείται η εσωτερική ισορροπία και ταυτόχρονα να αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστικών αμοιβών. Ο μισθός αποτελείται από τις σταθερές αμοιβές, τις παροχές, καθώς και τις μεταβλητές αμοιβές.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 406-1]

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικές καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται ή για περιστατικά διακρίσεων.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικές καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται ή για περιστατικά διακρίσεων.

Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Στην iSquare βασική μας επιδίωξη είναι η παροχή ενός υγιούς και ασφαλούς περιβάλλοντος, το οποίο στηρίζει την παραγωγικότητα των εργαζομένων μας, τους βοηθά να εξελιχθούν μέσα από προγράμματα εκπαίδευσης και μετεκπαίδευσης, ειδικά project που τα αναλαμβάνουν διατμηματικές ομάδες μέσα στην εταιρεία, συμμετοχή σε συνέδρια και σεμινάρια ειδικού ενδιαφέροντος κ.ά.

Παράλληλα, ως διανομέας της Apple, μίας από τις μεγαλύτερες εταιρείες διεθνώς, η οποία ηγείται από την ίδρυσή της μέχρι και σήμερα την αγορά της τεχνολογίας, παρέχει ένα περιβάλλον που αλλάζει διαρκώς, σε ωθεί μέσα από τα προϊόντα και τις καινοτομίες που αυτά διαθέτουν να ενημερώνεσαι για όλες τις εξελίξεις, σε βάζει αναπόφευκτα σε έναν διαφορετικό τρόπο σκέψης και σε κρατά πάντα σε εγρήγορση. Όλο αυτό έχουν ως αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι στην iSquare να παραμένουν στην εταιρεία χρόνια, ενώ ταυτόχρονα να νιώθουν ότι η δουλειά τους αλλάζει και εξελίσσεται.

Επιπλέον, αποτελούν πόλο έλξης για νέα ταλέντα από την αγορά που θέλουν να εργαστούν στον τομέα της τεχνολογίας.

Διερευνούμε συστηματικά τις ανάγκες των εργαζομένων μέσω καθημερινής επικοινωνίας, συστημάτων διαχείρισης και ανάπτυξης, που διασφαλίζουν την ισότητα και τη δικαιοσύνη στην εργασία. Προς την κατεύθυνση αυτή έμφαση δίδεται στην επικοινωνία των σχετικών με την απασχόληση Πολιτικών και Διαδικασιών σε όλους τους εργαζόμενους, στην αναβάθμιση των εργασιακών χώρων, βάσει υψηλών προδιαγραφών, στη συστηματική εκπόνηση Ερευνών Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού και στη βιωματική εκπαίδευση των εργαζομένων στις Αρχές και στις Αξίες της iSquare. Σημαντική πρωτοβουλία αποτελεί και η διασύνδεση της εταιρείας με επιλεγμένα εκπαιδευτικά Ιδρύματα, όπως για παράδειγμα το Αμερικανικό Κολέγιο Ελλάδος (Deree), όπου παρέχονται ευκαιρίες σε σπουδαστές για Πρακτική άσκηση.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 401-1, Δείκτες ESG C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, A-S2, A-S3, A-S4, A-G4, SS-S4]

Το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού της iSquare ανήλθε σε 62 εργαζόμενους την 31/12/2020, παρουσιάζοντας μείωση κατά 3% σε σύγκριση με το 2019 (σύνολο 64). Αναλυτικότερα, η iSquare μείωσε συνολικά 2 θέσεις εργασίας στη διάρκεια της περιόδου αναφοράς όλες στον νομό Αττικής και το employee turnover ήταν 15% (το employee turnover υπολογίζεται ως ο λόγος των οικειοθελών αποχωρήσεων προς τον μέσο όρο του αριθμού

των εργαζομένων). Στις οικειοθελείς αποχωρήσεις οι 3 ήταν άντρες και οι 6 γυναίκες. Το σύνολο των αποχωρήσεων αφορά εργαζόμενους μερικής απασχόλησης που έχουν ως αντικείμενο απασχόλησης την προώθηση των προϊόντων της εταιρείας στα καταστήματα λιανικής των πελατών της. Στο σύνολο της εταιρείας το 50% είναι άνδρες (31 εργαζόμενοι) και το 50% γυναίκες (31 εργαζόμενες).

ID	Ονομασία δείκτη	2020
C-S1	Γυναίκες Εργαζόμενες	47%
C-S2	Γυναίκες Εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	20%
C-S3	Εθελούσια κινητικότητα	17%
	Μη εθελούσια κινητικότητα	0 %
C-S4	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης εργαζομένων στο 10% αυτών με τις υψηλότερες συνολικές αποδοχές	18
	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης στο 90% αυτών με τις χαμηλότερες συνολικές αποδοχές	23
C-S5	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Ακολουθείται η Πολιτική του Ομίλου 0 σχετικά παράπονα ή καταγγελίες.
C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	0% 0 παράπονα ή καταγγελίες που να αφορούν θέμα καταναγκαστικής εργασίας.

ID	Ονομασία δείκτη	2020
A-S2	Δαπάνες Κατάρτισης Εργαζομένων	€13.127
A-S3	Μισθολογική διαφορά φύλων (%)	-22%
	Άνδρες	Γυναίκες
	38.904	31.765
A-S4	Αναλογία Αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου – Εργαζομένων	[35]:1
A-G4	Μεταβλητές Αμοιβές	37%
SS-S4	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	0

Σημείωση: Ενδεχόμενη μικρή διαφορά σε σχέση με τα παραπάνω αναγραφόμενα στοιχεία, έγκειται στο ότι προσωπικό της μητρικής απασχολείται παράλληλα και σε κάποιες θυγατρικές.

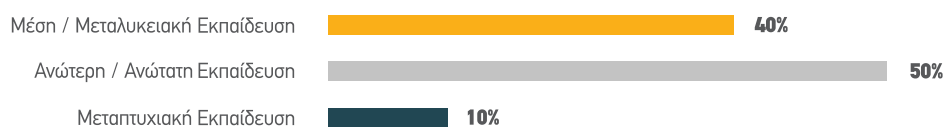
Προσλήψεις 2019					Προσλήψεις 2020		
Περιοχή	Ηλικία	18-25	26-35	36+	18-25	26-35	36+
Αττική	Άνδρες	9	3	2	5	0	1
Αττική	Γυναίκες	7	4	5	4	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ	16	7	7	9	0	1

Αποχωρήσεις 2019					Αποχωρήσεις 2020		
Περιοχή	Ηλικία	18-25	26-35	36+	18-25	26-35	36+
Αττική	Άνδρες	3	2	0	5	0	0
Αττική	Γυναίκες	1	0	0	4	2	0
	ΣΥΝΟΛΟ	4	2	0	9	2	0

Ανθρώπινο Δυναμικό ανά φύλο	Αριθμός			Ποσοστό (%)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Άνδρες	31	31	24	50%	48%	55%
Γυναίκες	31	33	20	50%	52%	45%
ΣΥΝΟΛΟ	62	64	44	100%	100%	100%

Επίπεδο Σπουδών

Η iSquare απασχολεί υψηλής κατάρτισης Ανθρώπινο Δυναμικό, δίνοντας ευκαιρίες σε πολλούς νέους επιστήμονες.



Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Για τη μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού. Η τελευταία έρευνα διεξήχθη τον Μάιο του 2019 με υψηλή συμμετοχή εργαζομένων (82,8%). Η έρευνα κατέδειξε πολύ υψηλό ποσοστό ικανοποίησης στην Εργασιακή

Ασφάλεια (95%), το Αντικείμενο Εργασίας (90%) και την Εσωτερική Επικοινωνία (90%). Τα σημεία που εμφανίζουν το υψηλότερο ποσοστό δυσαρέσκειας αφορούν στις αμοιβές/παροχές (15%) και στην εκπαίδευση (3%). Η επόμενη έρευνα ικανοποίησης των εργαζομένων έχει προγραμματιστεί το 2021.

Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων

Γίνεται συστηματική επένδυση στην ανάπτυξη των εργαζομένων της iSquare εφαρμόζοντας εκπαιδευτικά προγράμματα που βελτιώνουν τόσο τις τεχνικές όσο και τις διοικητικές ικανότητές

τους. Ο σχεδιασμός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων πραγματοποιείται σε επίπεδο Ομίλου και ακολουθείται στη συνέχεια και από την iSquare.

Διαχείριση Ταλέντων

Στο πλαίσιο υλοποίησης του προγράμματος Talent Management, από την iSquare συμμετείχαν 3 εργαζόμενοι που το 2018 εντοπίστηκαν μέσα από συγκεκριμένη διαδικασία και χαρακτηρίστηκαν ως High Performers και High Potentials και

αποτελούν το talent pool της iSquare. Παράλληλα, ο Όμιλος Quest έχει σχεδιάσει για τα talέντα ένα πρόγραμμα ανάπτυξης όπου στόχος είναι να επαναλαμβάνεται κάθε 2 έτη περίπου και στο οποίο συμμετέχει και η iSquare.

Διαρκής Εκπαίδευση

Mini MBA

Η προγραμματισμένη για το 2020 διαδικασία επιλογής των εργαζομένων που θα συμμετάσχουν στον 5ο κύκλο του Προγράμματος μετατέθηκε για το 2021 εξαιτίας της πανδημίας COVID-19.

PRESENTATION SKILLS

Το 2019 σχεδιάστηκε το πρόγραμμα "Presentation Skills" για τους Directors, το οποίο ξεκίνησε να υλοποιείται το 2019 και ολοκληρώθηκε το 2020 με συμμετοχή 5 ατόμων από την iSquare.

Κουλτούρα Ομίλου / Ενίσχυση Ομαδικότητας

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρώπινου Δυναμικού, αποτελεί θεμελιώδη διαδικασία ανάπτυξης των εργαζομένων. Πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο, μέσω συμπλήρωσης ερωτηματολογίου και υποβολής σχολίων από τον εργαζόμενο και τον προϊστάμενό του και με προσωπική συνέντευξη, όπου συμφωνούνται οι ατομικοί στόχοι κάθε εργαζόμενου για το επόμενο έτος, καθώς και οι περιοχές προσωπικής βελτίωσης. Η διαδικασία πραγματοποιείται για το 100% των εργαζομένων οι οποίοι ενημερώνονται από τους προϊστάμενούς τους για την επίδοση και την εξέλιξή τους.

Η έρευνα Bottom up αφορά στην αξιολόγηση των Managers και Προϊσταμένων από τους υφισταμένους τους, ενώ η έρευνα 360° αφορά στους Directors και συμβάλλει στη συλλογή ενός ευρέως φάσματος σχολίων και πληροφοριών σχετικά με τη συμπεριφορά και την απόδοσή τους, ταυτόχρονα, από τον εκάστοτε προϊστάμενο, τους συναδέλφους στο ίδιο επίπεδο, τους ίδιους και τους υφισταμένους τους. Έχει αναπτυξιακό χαρακτήρα, καθώς επιτρέπει στους προϊσταμένους να αντιληφθούν τον αντίκτυπο της συμπεριφοράς τους στους υφισταμένους τους. Οι έρευνες Bottom Up & 360° διεξάγονται σε διετή βάση και θα διενεργηθούν πάλι το 2021.

Συστήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η υποστήριξη του έργου του τμήματος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης, υλοποιείται με συστήματα που συνδυάζουν υπηρεσιακά δεδομένα των εργαζομένων με οργανωτικές δομές και βοηθούν στην προαγωγή υψηλής απόδοσης και στη βέλτιστη διαχείριση της ανάπτυξης των εργαζομένων.

Η έρευνα εργαζομένων κατέδειξε ότι στον τομέα Εκπαίδευση η iSquare πρέπει να δώσει μεγαλύτερη έμφαση. Κατ' επέκταση το 2020 αυξήθηκαν οι ώρες εκπαίδευσης, και η εταιρεία στοχεύει και το 2021 να διατηρήσει τα ίδια περίπου επίπεδα.

- Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης: 1.360 (vs 1.160 το 2019)
- Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο: 22 ώρες / εργαζόμενο το 2020
- Talent Development Program – 3 συμμετέχοντες
- Σύνολο δαπάνης εκπαίδευσης: € 13 χιλ. έναντι €41 χιλ. το 2019.

Σημείωση: Ενδεχόμενη μικρή διαφορά σε σχέση με τα παραπάνω αναγραφόμενα στοιχεία, έγκειται στο ότι προσωπικό της μητρικής απασχολείται παράλληλα και σε κάποιες θυγατρικές.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
1.000 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.	1.360 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.	1.400 ανθρωποώρες εκπαίδευσης (λόγω COVID-19 ενδέχεται να μειωθούν).

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7]



Στην iSquare οι άνθρωποι είναι ένα από τα σημαντικότερα κεφάλαια που διαθέτουμε ως εταιρεία, η κινητήριος δύναμη πίσω από την επιτυχημένη πορεία της εταιρείας και ως εκ τούτου, η υγεία και η ασφάλεια αυτών αποτελούν για εμάς βασική προτεραιότητα. Οι εργαζόμενοι, είναι περισσότερο ικανοποιημένοι και αποδίδουν το μέγιστο των δυνατοτήτων τους όταν εργάζονται σε ένα αξιοπρεπές, φιλικό, ευχάριστο και προστατευμένο από κινδύνους περιβάλλον, μέσα στο οποίο αναγνωρίζεται η συνεισφορά και υποστηρίζεται η συνεχή εξέλιξη κάθε εργαζομένου.

Σύμφωνα και με τις αρχές του ομίλου QUEST, εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, το οποίο βασίζεται στις Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας, Φυσικής Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

Βασικό συστατικό του συστήματος είναι η αξιολόγηση, πρόβλεψη και πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Ο εντοπισμός και η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου γίνεται από τους τεχνικούς συμβούλους υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφάλειας) σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας. Καταγράφεται στην γραπτή Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (ΜΕΕΚ), η οποία περιλαμβάνει, εκτός της καταγραφής των κινδύνων, οδηγίες διαχείρισης ατυχημάτων καθώς και εκπαιδευτικό υλικό για την πρόληψη του κινδύνου. Η ΜΕΕΚ επικαιροποιείται όταν προκύπτει κάποια αλλαγή στις εγκαταστάσεις της εταιρείας ή σε διαδικασίες εργασίας.

Πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις σε θέματα ασφαλείας, γίνονται συστηματικοί περιοδικοί έλεγχοι των εγκαταστάσεων της εταιρείας και των θέσεων εργασίας, σε συχνότητα που εξαρτάται από το πλήθος των εργαζομένων και προτείνονται ενδεχόμενες αλλαγές ή οδηγίες για την ορθή πραγματοποίηση της εργασίας ή τροποποίηση/βελτίωση εξοπλισμού. Τα εργατικά ατυχήματα, καταγράφονται σε ειδικό έντυπο, που περιλαμβάνει πληροφορίες που χρειάζονται για την διερεύνηση, αξιολόγηση και αποφυγή τους στο μέλλον.

Οι εργαζόμενοι της iSquare κατόπιν εκπαίδευσης, είναι σε θέση να γνωρίζουν πιθανούς κινδύνους και να τους αναφέρουν στα αρμόδια όργανα της εταιρείας, ενώ οφείλουν να παύσουν την ροή της εργασίας τους αν υπάρχει κίνδυνος για την υγεία και την ασφάλειά τους.

Για κάθε αναγνωρισμένο κίνδυνο, ακολουθούνται όλες οι ενέργειες που προβλέπονται από το νόμο ή/και τις πολιτικές και διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί.

Όλοι οι εργαζόμενοι καλύπτονται για ενδεχόμενες ανάγκες ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου. Πλέον των καλύψεων του συμβολαίου, παρέχεται δωρεάν εθελοντικός αντιγριπικός εμβολιασμός για όλους τους εργαζόμενους.

Επίσης, παρέχεται πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής – τηλεφωνική επικοινωνία και ατομικές συνεδρίες – για τους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους, για θέματα που είτε αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον, είτε εκτός αυτού, οικογενειακά ζητήματα, θέματα εθισμού κλπ.

Υγεία και Ασφάλεια / Αντιμετώπιση Πανδημίας COVID-19

Το 2020 η υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, τέθηκε στον πυρήνα των πρωτοβουλιών της εταιρείας και από την πρώτη στιγμή έλαβε άμεσα μέτρα για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων της. Μέχρι και το 100% των εργαζομένων στα γραφεία εργάστηκαν από το σπίτι, ενώ εκπονήθηκε ένα ολοκληρωμένο πλάνο λειτουργίας για τις υπηρεσίες / εργαζόμενους, όπου ήταν απαραίτητη η παρουσία τους για τη συνέχιση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Αναλυτικά οι δράσεις που υλοποιήθηκαν αναφέρονται στην αντίστοιχη ενότητα του ουσιαστικού θέματος του Ομίλου, ενώ από την εταιρεία υλοποιήθηκαν ενδεικτικά οι εξής:

- Καταρτίστηκε ένα λεπτομερές πλάνο οργάνωσης διαχωρίζοντας τους εργαζόμενους που ήταν στα γραφεία ανά εβδομάδα σε συγκεκριμένες ομάδες για αποφυγή της περίπτωσης να νοσήσουν πολλά άτομα ταυτόχρονα σε περίπτωση κρούσματος.
- Δόθηκαν μάσκες και γάντια στους εργαζόμενους στα καταστήματα των πελατών μας.
- Αναδιαμορφώθηκαν οι χώροι γραφείων αξιοποιώντας νέους χώρους για ασφαλή εργασία για όσους έπρεπε να βρίσκονται στο γραφείο (Business Support, Sales, Accounting κλπ).
- Διεξάγονταν εβδομαδιαία test COVID κάθε Παρασκευή για όλους τους εργαζόμενους που ήταν στην εταιρεία την τρέχουσα εβδομάδα και αυτούς που θα έρχονταν την επόμενη.
- Εφαρμόζονταν ειδική διαχείριση για την επιστροφή στην εργασία -ύστερα από άδεια- η οποία περιελάμβανε απαραίτητα μια εβδομάδα τηλεργασίας και μετά διεξαγωγή τεστ.
- Συνεχίστηκε η προσπάθεια εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, με online προγράμματα και πλατφόρμες.

Ευεξία και ποιότητα ζωής

Υλοποιούμε δράσεις που ενισχύουν τη συνεργασία, όπως με την ετήσια εκδρομή των εργαζομένων. Το 2020, σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS, συνεχίστηκε η εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης – τηλεφωνικής επικοινωνίας και

ατομικές συνεδρίες – για τους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Υλοποιούνται δράσεις με σκοπό να ενισχύουν τον εθελοντισμό και τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών ομάδων μέσα στις ίδιες τις εταιρείες, καθώς και στις εταιρείες του Ομίλου. Το 2020 λόγω της πανδημίας δεν υλοποιήθηκαν σχετικές δράσεις.

Προσπαθούμε να ενισχύουμε την ευεξία των εργαζομένων μας και οργανώνουμε διάφορες δράσεις για τον σκοπό αυτό, όπως γιορτές για την οικογένεια των εργαζομένων, μαθήματα

γυμναστικής κ.ά. Το 2020 λόγω της πανδημίας δεν υλοποιήθηκαν αυτές οι δράσεις.

Ακολουθούνται οι οδηγίες του Τεχνικού Ασφαλείας των Εταιρειών και λαμβάνονται προληπτικά μέτρα, ενώ ανανεώθηκε το πρόγραμμα ομαδικής ασφάλειας για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους.

Πραγματοποιήθηκε εθελοντική αιμοδοσία για την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου, αλλά και την ευρύτερη ενίσχυση της σημασίας της εθελοντικής αιμοδοσίας.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

Στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας συμμετέχει το 100% των εργαζομένων της εταιρείας που απασχολείται με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας. αορίστου και ορισμένου χρόνου.

Κατά το 2020 δεν υπήρχαν εργατικά ατυχήματα, ασθένειες/ θάνατοι που να σχετίζονται με την εργασία και κατ' επέκταση δεν προέκυψαν χαμένες ημέρες εργασίας λόγω αυτού.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.	Η διαχείριση της πανδημίας COVID-19 σε επίπεδο διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού κρίνεται επιτυχής. Δεν υπήρχε διασπορά σε μεγάλες ομάδες εργαζομένων, η τηλεργασία λειτούργησε επιτυχώς, πάρθηκαν έγκαιρα όλα τα απαραίτητα μέτρα.	Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19.
Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.	Επίτευξη 100%. Δεν υπήρχε κανένα εργατικό ατύχημα που να ήταν σοβαρό και να οδήγησε σε πολυήμερη αναρρωτική άδεια. Επίσης, δεν έχουν αναφερθεί και δεν έχουν καταγραφεί περιστατικά εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών.	100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.
Εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.	Επίτευξη 100%.	Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.
		Εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS.
		Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή

[Δείκτες ESG A-E2, C-E1, C-E2, C-E3]

Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και της σχετικής Πολιτικής Περιβάλλοντος, η iSquare, όπως και όλες οι εταιρείες του Ομίλου εξετάζουν και παρακολουθούν κινδύνους και ευκαιρίες, μεταξύ των οποίων και αυτές που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή και μπορεί να επηρεάσουν τις δραστηριότητές τους.

Καθώς η διαχείριση της ενέργειας και των αερίων θερμοκηπίου αποτελεί ουσιαστικό θέμα για τον Όμιλο και η iSquare επηρεάζει την επίδοσή του, παρουσιάζονται ακολούθως τα αποτελέσματα επιλεγμένων δεικτών για τη δραστηριότητα της εταιρείας.

Άμεσες εκπομπές	ΙΣΟΔΥΝΑΜΟ CO ₂ (Τόνοι)
-----------------	-----------------------------------

Εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) από:
Παραγωγή θέρμανσης / ψύξης και μεταφοράς προϊόντων και εργαζομένων

19,11

Σημείωση: Για τη μετατροπή καυσίμων σε CO₂ χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές μετατροπής της DEFRA 2020 (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2020>).
Η εταιρεία καταναλώνει καύσιμα μόνο για μεταφορά προϊόντων και εργαζομένων.

Έμμεσες εκπομπές	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ: kWh	ΙΣΟΔΥΝΑΜΟ CO ₂ (Τόνοι)
------------------	----------------------	-----------------------------------

Κατανάλωση αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας για όλη την εταιρεία

286.836,11

168,47

Σημείωση: Για τη μετατροπή σε CO₂ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροκό μας που είναι η NRG (0,587 kg CO₂ / kWh, <https://www.dapeep.gr/wp-content/uploads/2020/09/ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ-ΜΕΙΓΜΑ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ-2019.pdf>)

Κατανάλωση ενέργειας εντός της εταιρείας	
--	--

Συνολική ποσότητα ενέργειας που καταναλώθηκε (MWh)

368,13

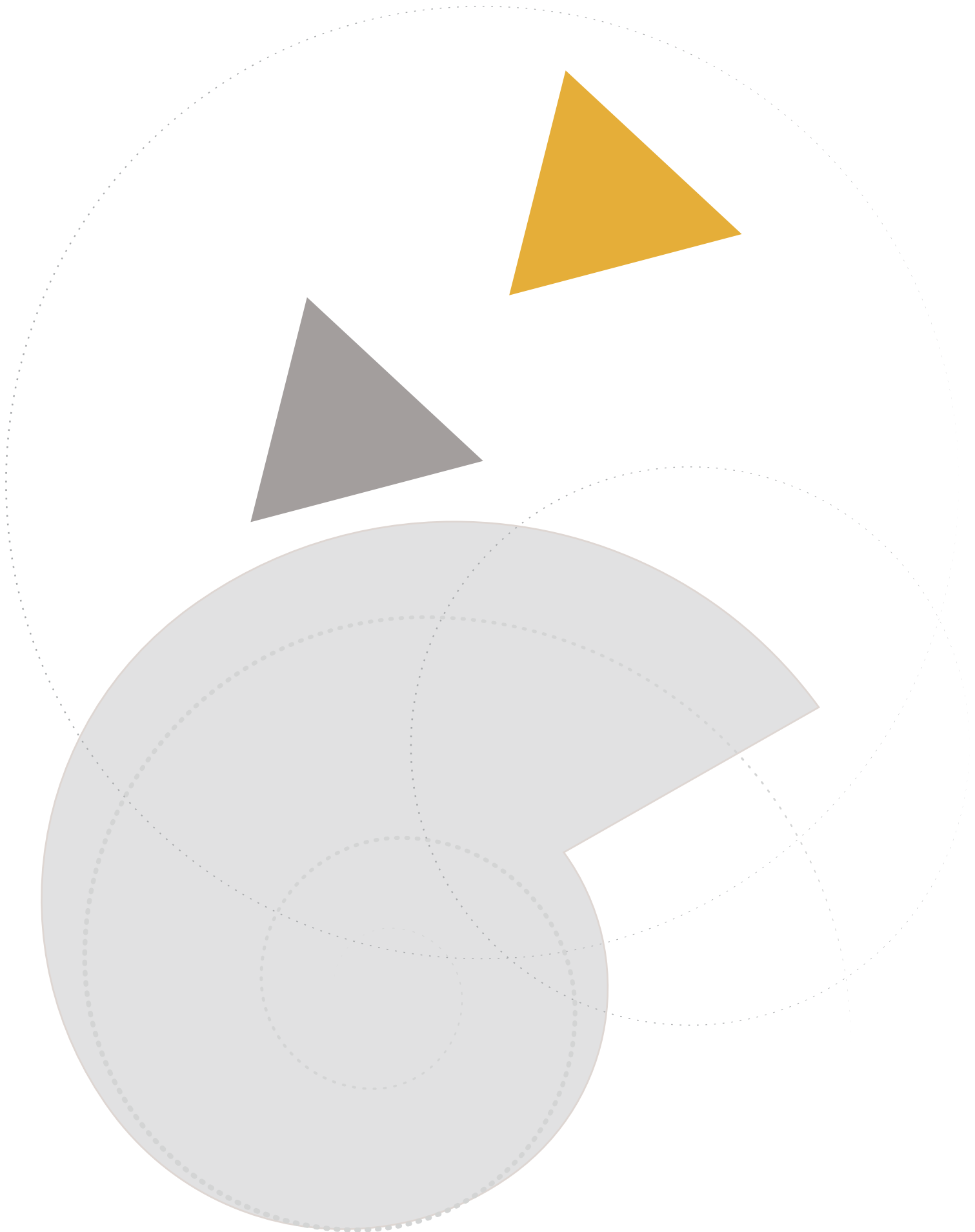
Ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε

77,9%

Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε

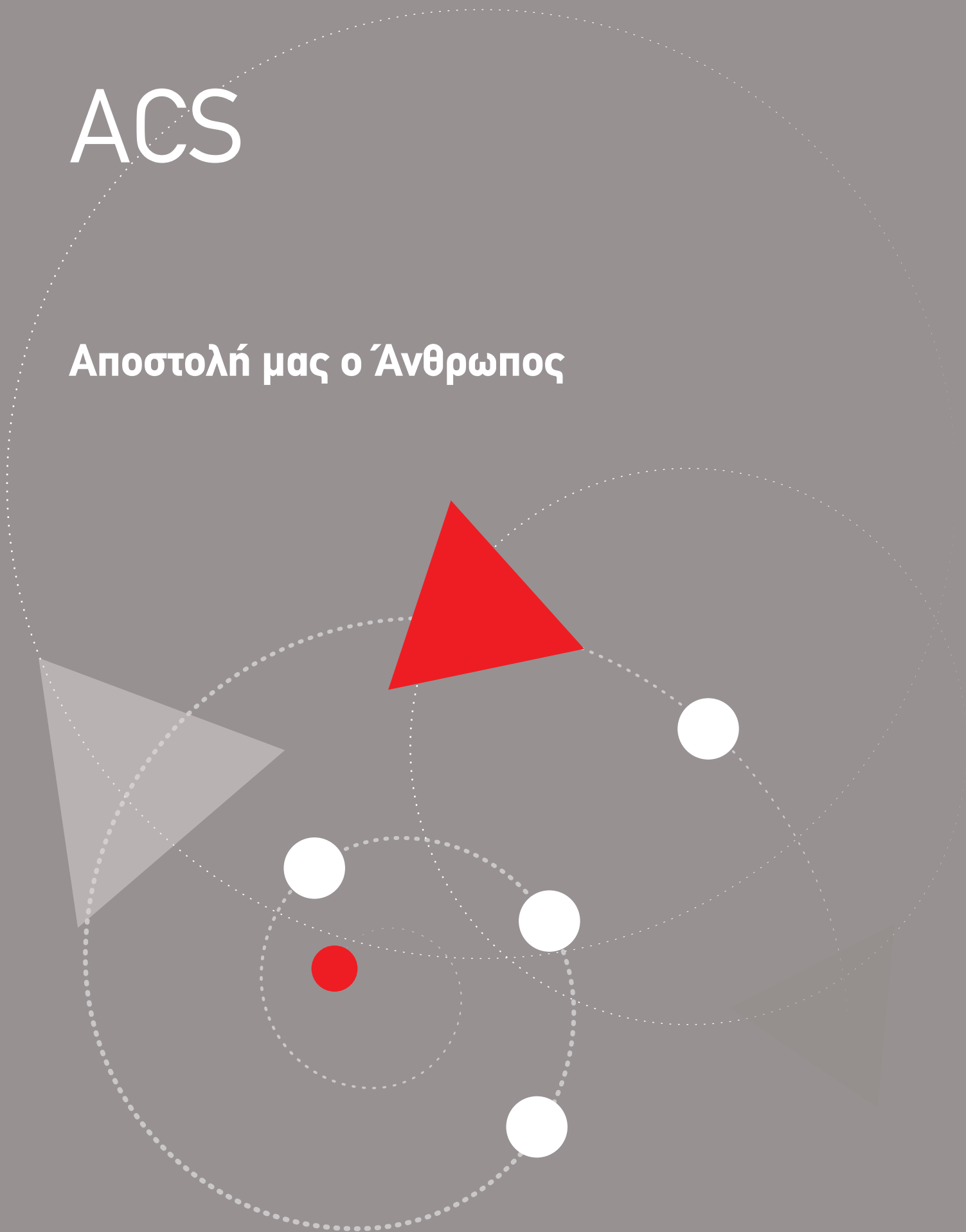
19,27%

Σημείωση: Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροκό μας που είναι η NRG (πηγή <https://www.dapeep.gr/wp-content/uploads/2020/09/ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ-ΜΕΙΓΜΑ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ-2019.pdf>).



ACS

Αποστολή μας ο Άνθρωπος





Η ACS ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

€127,5 εκ.
Κύκλος εργασιών



15,8%
Αύξηση κύκλου εργασιών

5,4%
Αύξηση κερδών προ φόρων

€13,9 εκ.
Κέρδη προ φόρων (EBT)



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

613
Εργαζόμενοι

748
Σύνολο ανθρωποωρών
εκπαίδευσης

6.063
Σύνολο e-learning courses
στο δίκτυο αντιπροσώπων

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

€845.435
Κοινωνική Συνεισφορά

15.264
Δωρεάν αποστολές
στήριξης ευπαθών ομάδων

142.695
Πλήθος ωφελοούμενων
εν μέσω πανδημίας



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

25%
Μείωση εκπομπών
καυσαερίων
(ανά τόνο αποστολών)



Η ACS

Η ACS αποτελεί τη μεγαλύτερη και πλέον σύγχρονη ελληνική εταιρεία στον τομέα των ταχυμεταφορών στην Ελλάδα. Η ACS ιδρύθηκε το 1981 και εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Ασκληπιού 25, 145 68, Κρυονέρι Αττικής. Πρωτοπόρος στον τομέα της Ελληνικής αγοράς ταχυμεταφορών, στην 40ετή της πορεία, η ACS έχει συνδέσει το όνομά της με την ανάπτυξη της αγοράς αυτής, ενώ από το 2013 έχει εισέλθει δυναμικά και στην αγορά του απλού ταχυδρομείου. Σήμερα, η ACS αναπτύσσει δραστηριότητα στους τομείς υπηρεσιών ταχυμεταφοράς εσωτερικού και εξωτερικού, απλού ταχυδρομείου εσωτερικού και σε πρόσθετες υπηρεσίες όπως η αποστολή εμβασμάτων, η εξόφληση λογαριασμών και η προμήθεια ειδικών τυποποιημένων προστατευτικών συσκευασιών για έγγραφα και δέματα.

Η ACS δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στην Αλβανία και στη Βουλγαρία με τοπικούς αντιπροσώπους. Η εταιρεία διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφορών στην Ελλάδα, με περισσότερα από 600 σημεία εξυπηρέτησης (καταστήματα ACS ή ACS Smart Points σε πρατήρια Shell), 3.000 εξειδικευμένους εργαζομένους, περισσότερα από 30.000 m² λειτουργικών και αποθηκευτικών χώρων και πιστοποιήσεις ISO 9001:2015 και ISO 14001:2015. Η ACS διαχειρίζεται κάθε χρόνο περισσότερες από 60 εκ. διακινούμενες αποστολές, παρέχοντας 100% κάλυψη της Ελλάδας με το δικό της οργανωμένο Πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων, ενώ για το εξωτερικό έχει αναπτύξει συνεργασίες με τις μεγαλύτερες διεθνείς εταιρείες.

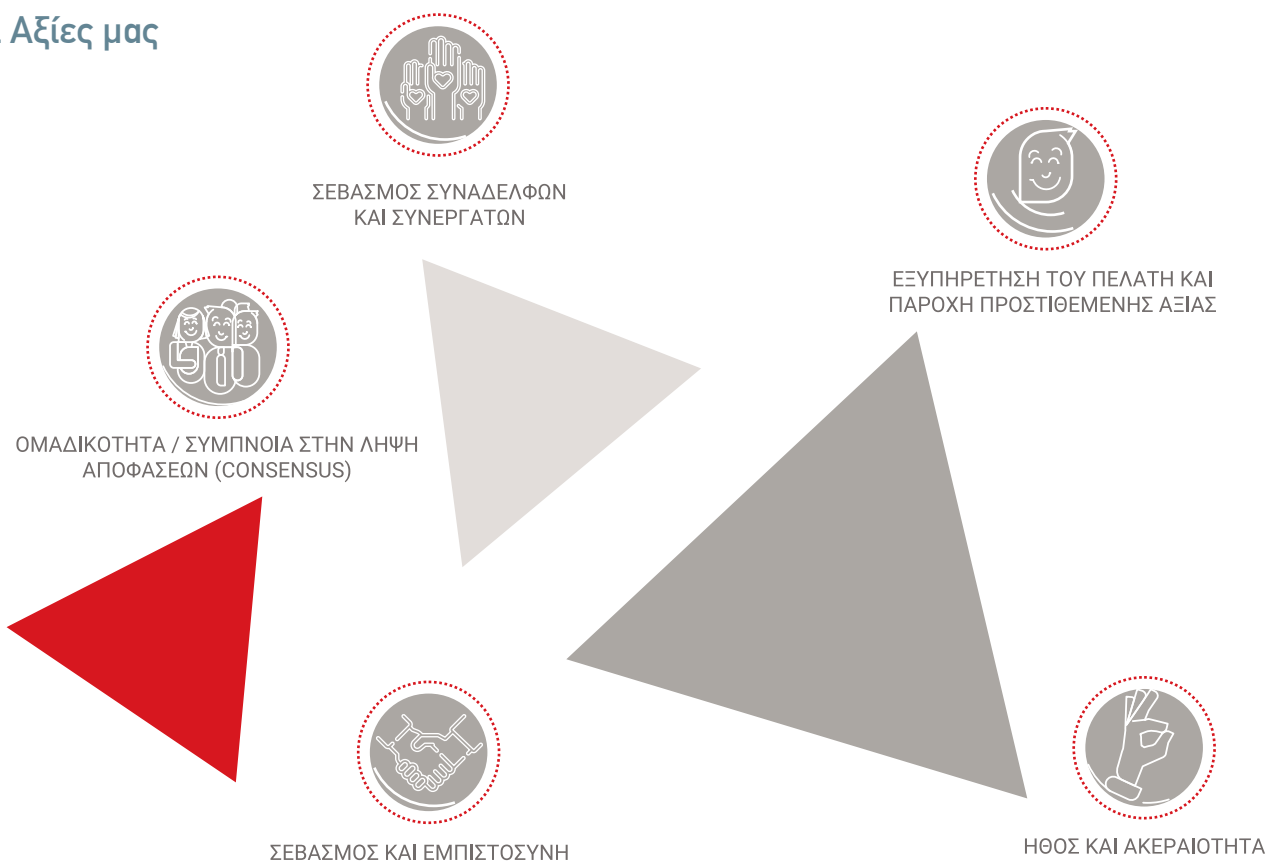
Το Όραμά μας

Να είμαστε η κορυφαία εταιρεία ταχυμεταφορών στην Ελλάδα και την Κύπρο, καθώς και ο πιο αξιόπιστος νέος πάροχος υπηρεσιών ταχυδρομείου, ενισχύοντας συνεχώς το μερίδιο αγοράς, και αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις της εποχής και του ανταγωνισμού με μακροπρόθεσμο σχεδιασμό, τόλμη και δημιουργικότητα.

Η Αποστολή μας

Η διαρκής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η συνεχής αύξηση της αξίας της εταιρείας για τους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες και τους πελάτες μας.

Οι Αξίες μας



Εταιρική Διακυβέρνηση

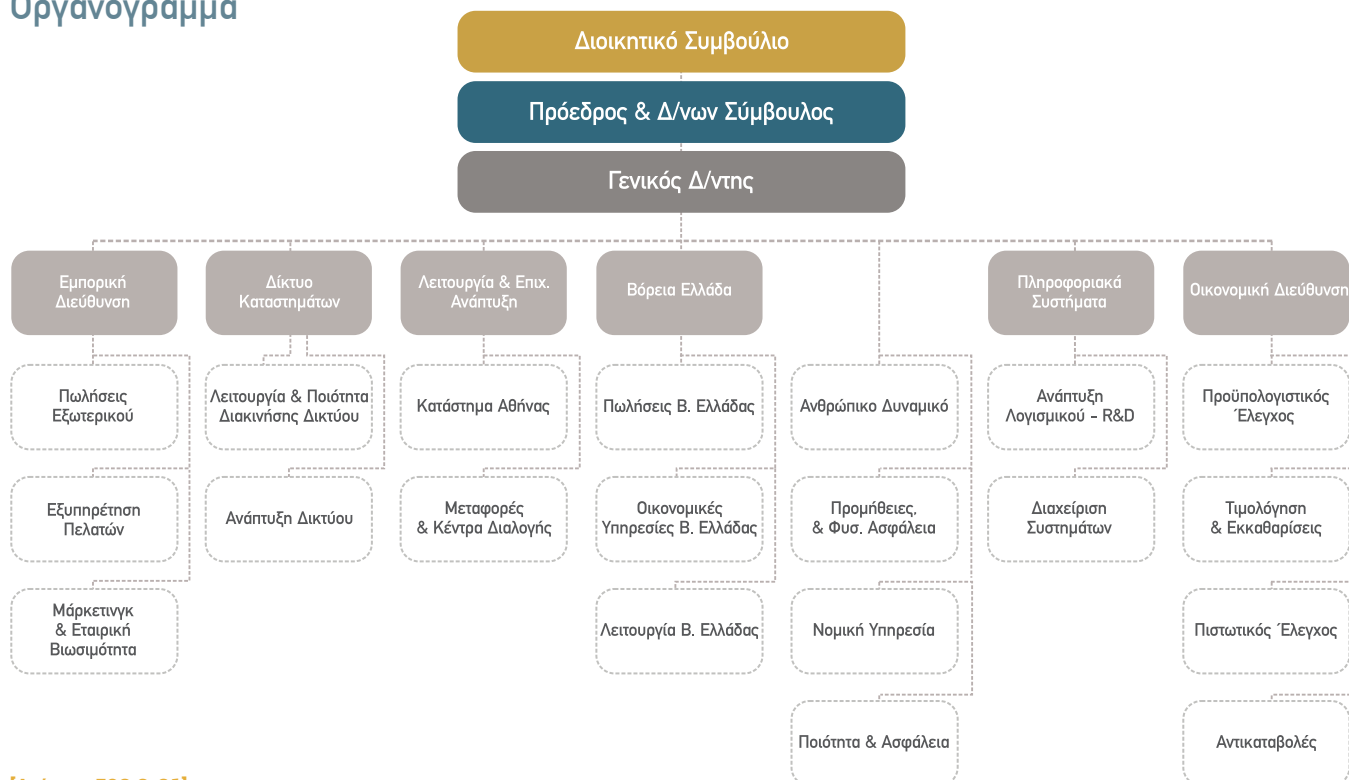
Η ACS διοικείται και λειτουργεί εντός ενός συνεκτικού, ευέλικτου και άρτια δομημένου πλαισίου Εταιρικής Διακυβέρνησης, που είναι σύμφωνο με την ελληνική νομοθεσία. Η Εταιρική Διακυβέρνηση της εταιρείας ενισχύει τη διαφάνεια, την υπεύθυνη λειτουργία και τη λήψη σημαντικών αποφάσεων με συλλογικό

τρόπο, διασφαλίζοντας έτσι τη βιώσιμη ανάπτυξή της και προστατεύοντας τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών της.

Η ACS τηρεί Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου, όπως επίσης και Κανονισμό Εσωτερικού Ελέγχου.

Διοικητικό Συμβούλιο			
Απόστολος Γεωργαντζής	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος	Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος
Ευτυχία Κουτσουρέλη	Αντιπρόεδρος	Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος
Κωνσταντίνος Μενεγάκης	Γενικός Διευθυντής, Μέλος	Κωνσταντίνος Ρήγας	Μέλος

Οργανόγραμμα



[Δείκτης ESG C-G1]

Τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει στην ευθύνη της η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διακρίσεις ACS

- **Diamonds of the Greek Economy** - Βραβείο "Diamond of the Greek Economy 2020" για την ACS ως η οικονομικά υγιέστερη και ταχύτερα αναπτυσσόμενη εταιρεία στην αγορά ταχυμεταφορών και απλού ταχυδρομείου από την **New Time Publishing**, υπό την αιγίδα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και του ΕΟΤ.
- **True Leaders of the Greek Economy** - Διάκριση "True Leader" της Ελληνικής Οικονομίας για την ACS, ως η κορυφαία εταιρεία του κλάδου της, με βάση την ανάπτυξη των βασικών οικονομικών της μεγεθών από την **ICAP Group**, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ).
- **Fortune Greece - Most Admired Companies in Greece** - η ACS έλαβε την 18η θέση ανάμεσα στις 20 πιο αξιοθαύμαστες εταιρείες στην Ελλάδα, κατόπιν online ψηφοφορίας από στελέχη της αγοράς.

Δημιουργία αξίας <IR> [Δείκτης ESG A-G1]

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

INPUTS / ΕΙΣΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ίδια κεφάλαια

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Κτήρια
- Υποδομές (κέντρα διαλογής)
- Στόλος (μεταφορές)
- Μηχανογραφικός εξοπλισμός

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Λογισμικό και συστήματα
 - ο Αυτόματα συστήματα διαλογής
 - ο Συστήματα παρακολούθησης της πορείας και εντοπισμού των αποστολών
- Διαδικασίες/εκπαιδευτικά προγράμματα, πρωτόκολλα
- Φήμη / Εμπιστοσύνη

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού
- Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες
- Ηθικές αξίες
- Εμπιστοσύνη/πιστότητα

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Συνεργασία με διεθνή courier και δίκτυα μεταφορών για την διαχείριση των αποστολών
- Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Ενέργεια
- Νερό
- Πρώτες ύλες και υλικά

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ/ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΚΥΡΙΕΣ

- Ανάπτυξη και παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ

- Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια
- Marketing υπηρεσιών
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση των αιτημάτων εξυπηρέτησης πελατών
- Παρακολούθηση δεικτών ποιότητας
- Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων
- Αξιολόγηση πρακτόρων/συνεργατών/Κώδικας Δεοντολογίας
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός
- Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
 - ο Δράσεις για τη βελτίωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος
 - ο Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (φωτοβολταϊκά)
 - ο Δράσεις για τη μείωση των εκπομπών του θερμοκηπίου και της δημιουργίας ρύπων κατά τη μεταφορά

OUTPUTS / ΕΚΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ & ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
- Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων
- Συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις με εμβέλεια

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

- Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

OUTCOMES

Επιδράσεις για την εταιρεία

- Αύξηση μεριδίου αγοράς
- Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών και τοποθέτηση σε νέες αγορές
- Εξαγωγή τεχνογνωσίας
- Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Συνεχής βελτίωση των λειτουργιών της εταιρείας και της εσωτερικής οργάνωσης (operational excellence)
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων
- Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση
- Αύξηση παραγωγικότητας/ βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών
- Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)
- Διακράτηση ταλέντου
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice/best workplace
- Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη
- Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της

ΜΕΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΕΛΑΤΕΣ

- Ανάπτυξη της καινοτομίας
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

- Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ

- Αύξηση του τζίρου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση της απασχόλησης
- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

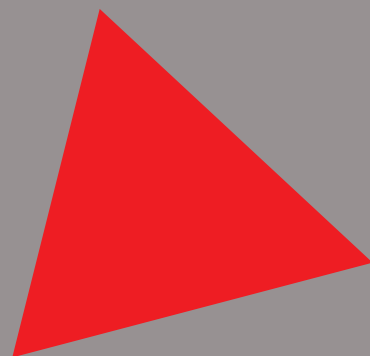
- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον



ACS



Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια



Ανάλυση ουσιαστικότητας

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 103-1, Δείκτες ESG A-S1, A-G2]

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, πραγματοποιήθηκε για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 και περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα 1. Τα ουσιαστικά θέματα

που προέκυψαν από τη διαδικασία και ισχύουν και για το 2020, παρουσιάζονται στον ακόλουθο χάρτη.



Στον ακόλουθο Πίνακα παρουσιάζονται τα ουσιαστικά θέματα βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI σε σχέση με την ουσιαστικότητα και τις επιδράσεις αυτών:

1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:

- Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης).
- Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει/δημιουργεί επίδραση η εταιρεία (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις).

2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:

Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας της εταιρείας. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από την εταιρεία και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με την εταιρεία (downstream ή upstream).

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας		• Μέτοχοι • Πελάτες • Πράκτορες • Εργαζόμενοι	✓	• Πελάτες • Πράκτορες
Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό		• Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Πράκτορες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων	 	• Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πράκτορες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης		• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πράκτορες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	 	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι	✓	• Πράκτορες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	 	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Πράκτορες
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	  	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου		• Μέτοχοι	✓	• Πελάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος

Συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις με εμβέλεια

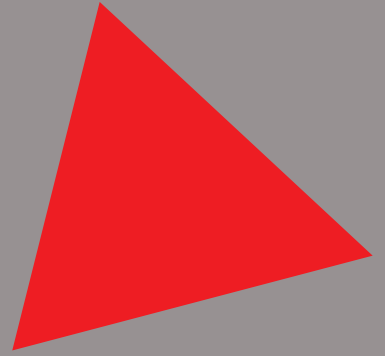


- Εργαζόμενοι
- Κοινωνικοί φορείς



- Πελάτες
- Πράκτορες
- Κοινωνικοί φορείς

ACS



Ουσιαστικά Θέματα



Ουσιαστικά Θέματα

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας



Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Για τη δημιουργία οικονομικής αξίας, σε όλη την 40ετή πορεία μας, ακολουθούμε με συνέπεια τη στρατηγική μας, τα βασικά χαρακτηριστικά της οποίας είναι:

- Η διαφοροποίηση και πρωτοπορία σε σχέση με τον ανταγωνισμό.
- Η παροχή αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές, αλλά και καινοτόμων λύσεων με επίκεντρο την αναπτυσσόμενη αγορά του e-Commerce.
- Η συνεχής βελτίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών, της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η επέκταση σε νέα προϊόντα, υπηρεσίες και αγορές με υψηλότερο περιθώριο κέρδους.
- Η ενίσχυση του δικτύου των καταστημάτων μας εντός και εκτός Ελλάδος.
- Η συνεχής βελτίωση σε όλους τους τομείς, με αποτελεσματική διοίκηση, χρηστή εταιρική διακυβέρνηση και υπευθυνότητα.
- Η εφαρμογή βέλτιστων τεχνοκρατικών και αξιοκρατικών πρακτικών.
- Η παροχή κινήτρων στους εργαζόμενους και η επιβράβευσή τους.

Με προσήλωση στο ισχυρό αξιακό μας σύστημα, το 2020, εν μέσω της πιο δύσκολης περιόδου που βίωσε η εταιρεία τα τελευταία χρόνια, λόγω της πανδημίας COVID-19:

- Προκειμένου να ανταποκριθούμε στην υπέρμετρα αυξημένη ζήτηση του ηλεκτρονικού εμπορίου και των κατ' οίκον παραδόσεων, προχωρήσαμε σε αναγκαίες ενέργειες και δαπάνες, που αφορούσαν μέτρα ασφαλείας για την αποφυγή συγχρωτισμού, πρόσθετο προσωπικό, λειτουργία νέων επιπλέον χώρων αποθήκευσης και ταξινόμησης των προς παράδοση αποστολών, αύξηση των διαθέσιμων μεταφορικών

μέσων, πρόσθετες έκτακτες προμήθειες πρακτόρων, ώστε το δίκτυο των καταστημάτων μας να διαχειριστεί τον υπερβολικό όγκο των διακινούμενων αποστολών και τις ασφυκτικές συνθήκες πίεσης που δημιουργήθηκαν.

- Δώσαμε έμφαση στην αποτελεσματική διαχείριση του ρίσκου (που λόγω των αυξημένων εξόδων της πανδημίας είχε ιδιαίτερα βαρύνουσα σημασία).
- Παραμείναμε ηγέτης στην αγορά των ταχυμεταφορών, διατηρώντας τη διαφορά μας από τους ανταγωνιστές, ενώ διατηρήσαμε το μερίδιό μας στην αγορά των απλών ταχυδρομικών υπηρεσιών, η οποία παραμένει μια φθίνουσα αγορά λόγω της σταδιακής υποκατάστασης της αλληλογραφίας από τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όπου αναμένεται διψήφια μείωση όγκων λόγω της επιτάχυνσης της χρήσης ηλεκτρονικών λογαριασμών (e-bill). Το μερίδιο της ACS στην αγορά αυτή είναι ακόμα πολύ μικρό (περίπου 7%) και η στρατηγική της εταιρείας λόγω της φθίνουσας αγοράς είναι κυρίως αμυντική.
- Συνεχίσαμε το πρόγραμμα αναβάθμισης των σημαντικότερων σημείων λιανικής στα καταστήματα των συνεργατών της εταιρείας, τόσο σε υποδομές όσο και σε εκπαίδευση και πιστοποίηση ανθρώπινου δυναμικού στην πλατφόρμα e-learning της εταιρείας, με στόχο την καλύτερη και πιο ολοκληρωμένη εμπειρία πώλησης, καθώς και την αύξηση των πωλήσεων στην αγορά.
- Συνεχίσαμε την υλοποίηση της αναβάθμισης των εγκαταστάσεων διαλογής στην Αττική, με τη δημιουργία ενός σύγχρονου κέντρου διαλογής υψηλότερης χωρητικότητας και πενταπλάσιας δυνατότητας διαλογής, το οποίο προβλέπεται να έχει ολοκληρωθεί το 2021. Το ύψος της υπολειπόμενης επένδυσης που εκτιμάται ότι θα ανέλθει το 2021 είναι €18 εκ. (από τα περίπου €40 εκ. της συνολικής επένδυσης) και θα επιτρέψει σε συνδυασμό με άλλες επενδύσεις την ανάληψη των συνεχόμενα αυξανόμενων όγκων του e-Commerce.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 201-1]

- Τα έσοδα διαμορφώθηκαν σε €127,5 εκ. σημειώνοντας αύξηση 15,8% σε σχέση με το 2019. Τα έσοδα από τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών 2020 αυξήθηκαν κατά 21,6% σε σχέση με το 2019, ενώ τα έσοδα από τις υπηρεσίες ταχυδρομείου παρουσίασαν μείωση κατά 21,2% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.
- Τα κέρδη προ τόκων, φόρων, αποσβέσεων και επενδυτικών αποτελεσμάτων EBITDA διαμορφώθηκαν σε €16.887 εκ. (σημειώνοντας αύξηση 7,2% από το 2019).
- Τα κέρδη προ φόρων (EBT) ανήλθαν σε €13,9 εκ. (υψηλότερα κατά 5,4% από το 2019), ενώ τα κέρδη μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας (EAT after NCI) ανήλθαν σε €10.637 εκ. (έναντι €9.709 εκ. το 2019).
- Τα καθαρά ταμειακά διαθέσιμα στο τέλος του 2020 διαμορφώθηκαν σε €24.371 εκ.
- Οι καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες ανήλθαν σε €39.279 εκ.

Αυτό το αποτέλεσμα επετεύχθη κυρίως λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και της υπέρογκης αύξησης αποστολών του λόγω της πανδημίας, ενώ εκτιμάται ότι

τα έσοδα της εταιρείας από τις ταχυμεταφορές θα αυξάνονται στα επόμενα έτη.

ΑΜΕΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΑΙ ΔΙΑΝΕΜΕΤΑΙ			
		2020	2019
(€ x 1000)			
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα	127.515	110.156
	Λειτουργικά κόστη	105.361	78.545
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	23.815	21.350
	Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	1.004	780
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	2.643	3.365
	Κοινωνικές επενδύσεις	436	173

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ACS *		
	2020	2019
	€845.435	€512.874

*σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών και χρηματική συνεισφορά.

Κύριος στόχος για το 2021 αποτελεί η διατήρηση των μεγεθών κερδοφορίας και η περαιτέρω βελτίωση των δεικτών, σε συμφωνία και με το Επικαιροποιημένο Στρατηγικό 5ετές πλάνο της εταιρείας (2018-2022). Για το 2021, η ACS βασίζει την ανάπτυξη των εσόδων της κυρίως στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών. Η αγορά των υπηρεσιών ταχυμεταφορών εκτιμάται ότι λόγω της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου

(e-Commerce) θα κινηθεί θετικά. Παράλληλα, η εταιρεία θα συνεχίσει να προχωράει και σε σημαντική αναβάθμιση των μηχανογραφικών της υποδομών και νέων λύσεων για τους πελάτες της, καθώς και σε ανάπτυξη του δικτύου των σημείων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce), με στόχο την αύξηση του μεριδίου της στην αγορά αυτή.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10%	Ποσοστό περιθωρίου κέρδους 2020: 10,92%.	Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10%.
Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10%	Αύξηση πωλήσεων από e-Commerce (αντικαταβολές) 2020: 31%.	Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10%.
Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 5%	Αύξηση πωλήσεων: 15,8%.	Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 10%.
Διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου στις αγορές που δραστηριοποιείται η εταιρεία (Post και Courier).	Διατήρηση των μεριδίων αγοράς (Courier και Post).	Διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου στις αγορές που δραστηριοποιείται η εταιρεία (Post και Courier).

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020, η οποία είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της μητρικής εταιρείας (www.quest.gr), υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη, καθώς και

αναλυτικοί πίνακες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους.

Παροχή υπηρεσιών και λύσεων που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και λύσεων

Στην ACS υλοποιούμε σημαντικές ενέργειες για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και τη βελτίωση των υφισταμένων. Από το 2011 έχουμε δημιουργήσει Διεύθυνση Επιχειρησιακής Ανάπτυξης, η οποία αναλαμβάνει την έρευνα και ανάπτυξη λειτουργιών, υπηρεσιών και εφαρμογών που συμβάλλουν στην βελτίωση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της εταιρείας (κεντρικών και δικτύου), στην παροχή νέων διαφοροποιημένων και ανταγωνιστικών υπηρεσιών αλλά και στην περιγραφή νέων προς υλοποίηση εφαρμογών.

Θέματα που εξετάζονται και αποτελούν τον στόχο της εταιρείας μας ως προς την εξέλιξη και την καινοτομία για κάθε νέα ιδέα είναι η εξέλιξη των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών, η δημιουργία ή η αναβάθμιση νέων προϊόντων, διαδικασιών, υπηρεσιών, λύσεων και εφαρμογών και η επέκταση και το άνοιγμα σε νέες αγορές.

Με δεδομένη τη δυναμική ανάπτυξη του e-Commerce στην Ελλάδα, από το 2016 προχωρήσαμε σε καινοτομίες, που βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη και προσδίδουν και στα συνεργαζόμενα με εμάς e-shops ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, σε μια ιδιαίτερα απαιτητική αγορά. Το 2020 ενισχύσαμε το δίκτυο των ενεργών ACS Smart Point, φτάνοντας τα 320 σημεία πανελλαδικά, ενώ προχωρήσαμε σε συμφωνία με την Mobile Technology για την αγορά 5 νέων Automated Postal Lockers, που θα εγκατασταθούν το δεύτερο τρίμηνο του 2021 σε κεντρικές οδικές αρτηρίες της Αττικής. Παράλληλα, συνεχίσαμε την ανάπτυξη του νέου σύγχρονου Call Center, μέσω του πλήρους ανασχεδιασμού των επικοινωνιακών συστημάτων της εταιρείας σε όλο το Πανελλαδικό της Δίκτυο Εξυπηρέτησης, το οποίο προβλέπεται να ολοκληρωθεί το 2022, και το οποίο περιλαμβάνει πολλαπλές δυνατότητες επικοινωνίας και αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησης, με τη χρήση εξελιγμένων συστημάτων IVR, CTI, NLU και ενοποιημένων καναλιών επικοινωνίας (Omni channel).

Οι σημαντικότερες ενέργειες της Διεύθυνσης Επιχειρησιακής Ανάπτυξης, **εναρμονίστηκαν με τις ιδιαίτερες συνθήκες (COVID-19) που επικράτησαν το 2020** και αφορούσαν κυρίως στην ενίσχυση των λειτουργιών των καταστημάτων του δικτύου της εταιρείας.

Σε αυτό το πλαίσιο, **το 2020 ολοκληρώθηκαν οι ακόλουθες εφαρμογές** – λύσεις:

1. Εφαρμογή real time ελέγχου των προς διακίνηση αποστολών
2. Εφαρμογή και διαδικασία διαχείρισης αποστολών προς παράδοση από το κατάστημα

3. Εφαρμογή ελέγχου και κεντρικής επίβλεψης των **Απών Σημειωμάτων**
4. Ηλεκτρονική εφαρμογή **απεικόνισης των αξόνων της εταιρείας**
5. Οθόνη **διαχείρισης των εκκρεμοτήτων** των καταστημάτων του δικτύου
6. Εγκατάσταση **νέου συστήματος CRM**.



Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών

Η εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί σημαντικό παράγοντα στον τομέα των ταχυμεταφορών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, τόσο για την ικανοποίηση των αναγκών των ήδη υπαρχόντων πελατών όσο και για την προσέλκυση νέων. Παρακολουθούμε συγκεκριμένους δείκτες ποιότητας που αφορούν στους χρόνους παράδοσης των αποστολών, την καταμέτρηση και καταγραφή των αιτημάτων εξυπηρέτησης των πελατών και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων (μετά τη διαχείριση). Βάσει των ευρημάτων προχωράμε σε διορθωτικές ενέργειες που εστιάζουν κυρίως σε:

- Άμεση και πλήρη ενημέρωση του πελάτη για την πορεία της αποστολής του.
- Βελτίωση της εμπειρίας του (Customer Experience) μέσα από προσφερόμενες συνδυαστικές υπηρεσίες.
- Βελτίωση των χρόνων παράδοσης.
- Δυνατότητα ανέπαφης παράδοσης, μέσω μοναδικού κωδικού PIN που θα λαμβάνει ο παραλήπτης στο κινητό του.
- Βελτίωση των χρόνων άφιξης των μεταφερόμενων αποστολών στα κατά τόπους καταστήματα παράδοσης.
- Βελτίωση των συστημάτων επικοινωνίας με τον πελάτη μέσω νέου τηλεφωνικού κέντρου που υποστηρίζει εξελιγμένο σύστημα IVR, CTI, NLU και ενοποιημένων καναλιών επικοινωνίας (Omni channel).
- Εγκατάσταση νέου website, με εστίαση στην εύκολη και αναλυτική ενημέρωση του πελάτη, καθώς και στη δυνατότητα ηλεκτρονικής παραγγελίας / κλήσης διανομέα.
- Συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων και του δικτύου συνεργατών.

Κατά το 2020, εργαστήκαμε για την καταγραφή των προδιαγραφών και για τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό που αφορά τη δημιουργία νέου συστήματος ticketing για τα αιτήματα εξυπηρέτησης των πελατών. Εκτιμούμε ότι το έργο θα ολοκληρωθεί (σε πιλοτικό στάδιο) τον Σεπτέμβριο του 2021, ώστε να είμαστε έτοιμοι το Νοέμβριο του 2021 με την πρώτη δυνατή πρόκληση των ηλεκτρονικών προσφορών του Black Friday, που επιφέρει πάντα μεγάλο όγκο αποστολών και αύξηση αιτημάτων εξυπηρέτησης πελατών.

Εκπαίδευση προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών

Το 2017 ξεκινήσαμε την υλοποίηση ενός εκτενούς εκπαιδευτικού προγράμματος σε όλο το δίκτυο των καταστημάτων με θέμα «Εμπειρία Πελάτη ACS», δημιουργώντας τον «10λογο εξυπηρέτησης ACS». Στόχος του προγράμματος είναι να επιτευχθεί ένα ενιαίο επίπεδο συμπεριφοράς, επικεντρωμένο στον Πελάτη της ACS, με βάση συγκεκριμένες αξίες εξυπηρέτησης, που πρέπει να ενστερνίζονται και να «υπερασπίζονται» συνολικά όλα τα καταστήματα του Δικτύου. Κατά το 2020, προβάλλονταν σε συνεχή βάση προωθητικές καμπάνιες προς όλους τους εργαζόμενους εξυπηρέτησης (στο σύστημα ACS Online των εργαζομένων γραφείου και στα τερματικά PDA των διανομέων), που αφορούσαν θέματα σωστής διαχείρισης διαδικασιών και εξυπηρέτησης πελατών, λόγω των έκτακτων συνθηκών που είχε προκαλέσει η πανδημία.

Έρευνες αγοράς

i) **Mystery Shopping**: Η ACS έχει διενεργήσει ήδη 4 έρευνες με «μυστικούς» επισκέπτες (**Mystery Shopping**) σε επιλεγμένο δείγμα καταστημάτων της (κατά τα έτη 2015, 2017, 2018 και 2019), αλλά και αντίστοιχου δείγματος καταστημάτων του κύριου ανταγωνιστή της, με σκοπό την αξιολόγηση της εξυπηρέτησης του δικτύου της σε διάφορους τομείς (Εξυπηρέτηση στο κατάστημα, Τηλεφωνική εξυπηρέτηση, Εξυπηρέτηση διανομέα).

ii) **Τηλεφωνική έρευνα e-Commerce**: Το 2019 έγινε για πρώτη χρονιά τηλεφωνική έρευνα σε στοχευμένα ηλεκτρονικά καταστήματα (από το πελατολόγιο της εταιρείας), στο πλαίσιο της στρατηγικής επικέντρωσης στην αγορά του e-Commerce, η οποία έρευνα είχαμε στόχο να επαναλαμβάνεται κάθε χρόνο.

iii) **Συνεχής ηλεκτρονική έρευνα καταναλωτών (Net Promoter Score)**: Έχουμε δημιουργήσει από το 2016 ένα εργαλείο αξιολόγησης μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου όπου μπορεί εύκολα (μέσω e-mail ή μήνυμα Viber στο κινητό) να στέλνει στον χρήστη των υπηρεσιών της (παραλήπτη ή αποστολέα) σύντομες ερωτήσεις, προκειμένου να λαμβάνει την εμπειρία του πελάτη με ηλεκτρονικό τρόπο. Το 2019 υλοποιήθηκε η επέκτασή του

σχετικού ερωτηματολογίου, έτσι ώστε οι πελάτες να αξιολογούν και ποιοτικά χαρακτηριστικά της εξυπηρέτησής τους, δίνοντας περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους λόγους της θετικής ή αρνητικής βαθμολογίας τους.

Κατά το 2020, εργαστήκαμε για **2 νέα έργα που αφορούν αυτήν τη βαθμολογία (NPS)** που λαμβάνουμε από τους πελάτες μας:

- Το έργο **«Prediction & Priority»**, όπου μέσα από αλγόριθμους και machine learning έχει δημιουργηθεί ένα μοντέλο που θα προτείνει (μέσω του DASHBOARD Διακίνησης) στο κατάστημα προορισμού πώς να διαχειριστεί μία αποστολή. Το μοντέλο έχει ολοκληρωθεί και αναμένεται από την μηχανογράφηση μας να μπει στο DASHBOARD Διακίνησης, ώστε να το βλέπει το δίκτυο καταστημάτων.
- Το έργο **«Communication»**, με στόχο είτε την αναδιτύπωση των μηνυμάτων που λαμβάνουν οι πελάτες (sms/viber), είτε (κάποιες φορές) την κατάργησή τους, για να μην δημιουργούνται εσφαλμένες προσδοκίες για την παράδοση ή παραλαβή της αποστολής.

Και τα δύο έργα λόγω της πανδημίας δεν ολοκληρώθηκαν εντός του 2020, λόγω των έργων crisis management που έπρεπε να υλοποιηθούν κατά προτεραιότητα από τη μηχανογράφηση. Στόχος μας είναι η ολοκλήρωσή τους την επόμενη διετία 2021-2022.

iv) **Τηλεφωνική έρευνα πιστοποίησης των αιτιών μη παράδοσης**: Στο πλαίσιο ελέγχων της ποιότητας των υπηρεσιών της, **το 2020** προχωρήσαμε σε **νέα τηλεφωνική έρευνα** πιστοποίησης των αιτιών μη παράδοσης αποστολών, **στις περιπτώσεις απουσίας του παραλήπτη**. Με αφορμή τα αποτελέσματα της έρευνας, αναπτύχθηκε μηχανογραφική λύση αυτόματης επικοινωνίας του κεντρικού τηλεφωνικού κέντρου με τον παραλήπτη για τη διαχείριση της εκκρεμούς παράδοσης (απουσία παραλήπτη ή μη δυνατότητα εντοπισμού του) με σκοπό την επίλυσή της, όσο η αποστολή βρίσκεται στη διαδικασία διακίνησης. Αναμένεται η λύση αυτή να αυξήσει τα ποσοστά επιτυχούς παράδοσης στην πρώτη προσπάθεια παράδοσης της αποστολής και να βελτιώσει το experience του παραλήπτη.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και λύσεων

[GRI 103-3, Δείκτες ESG SS-S8, SS-S9, Δείκτες ACS]

Η εκτιμώμενη επίδραση των νέων υπηρεσιών και λύσεων σε βάθος τριετίας, αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Στόχος Εξυπηρέτησης	Αποτέλεσμα 2019	Αποτέλεσμα 2020	Στόχος Ζετίας (%)	Οικονομική Επίδραση	Περιγραφή
Smart Points	Παραλήπτης e-Commerce / Βελτίωση εμπειρίας Πελάτη	0,85% των αποστολών e-Commerce (αποστολές αντικαταβολών που εξυπηρετούνται μέσω Smart Point)	0,83% των αποστολών e-Commerce (αποστολές αντικαταβολών που εξυπηρετούνται μέσω Smart Point)	1%-3%	Κόστος διανομής – Δίκτυο ACS	Μακροπρόθεσμη Μείωση Κόστους Διακίνησης

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Στόχος Εξυπηρέτησης	Αποτέλεσμα 2019	Αποτέλεσμα 2020	Στόχος Ζετίας (%)	Οικονομική Επίδραση	Περιγραφή
Rescheduling / Redirect	Παραλήπτης e-Commerce / Βελτίωση εμπειρίας πελάτη	1,92% (αποστολές Redirect που εξυπηρετούνται μέσω Smart Point)	2,90% (αποστολές Redirect που εξυπηρετούνται μέσω Smart Point)	2%-3%	Κόστος διανομής – Δίκτυο ACS	Μακροπρόθεσμη Μείωση Κόστους Διακίνησης
Web Reporting ABP Post	Πελάτης	97% διαθεσιμότητα από την ACS σε πελάτες ABP (Post)	97% διαθεσιμότητα από την ACS σε πελάτες ABP (Post)	>95%	ACS (new business)	Διατήρηση / Προσέλκυση νέων πελατών
Σχεδιασμός Λύσεων για Είσπραξη μέσω τραπεζικών καρτών	Παραλήπτης & Πελάτης e-Commerce	15,6% των αποστολών με αντικαταβολή (που εισπράττονται με τραπεζικές κάρτες)	16,9% των αποστολών με αντικαταβολή (που εισπράττονται με τραπεζικές κάρτες)	20%	ACS – Διαφοροποίηση από ανταγωνισμό	Προσέλκυση νέων πελατών

Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών

Παρακολουθούμε σε μηνιαία ή/και ετήσια βάση ποιοτικούς δείκτες ικανοποίησης πελατών και αναλόγως των αποτελεσμάτων προβαίνουμε σε έκτακτες ενέργειες διεξαγωγής τηλεφωνικών

ερευνών με τους παραλήπτες, για να αξιολογήσουμε την ποιότητα των υπηρεσιών που παρείχαμε, καθώς και την εμπειρία των πελατών.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Ποσοστό παραπόνων σε σύνολο αποστολών Απλού Ταχυδρομείου (με ευθύνη της ACS): Βελτίωση του δείκτη <0,3%.	0,034%	Διατήρηση του δείκτη <0,3%.
Ποσοστό παραπόνων σε σύνολο αποστολών Courier (με ευθύνη της ACS): Βελτίωση του δείκτη κατά 0,005%.	0,0006%	Βελτίωση του δείκτη κατά 0,005%.
Ποσοστό επιστροφών για το σύνολο των αποστολών ταχυμεταφοράς: Βελτίωση του δείκτη σε <4,3%*.	4,08%	Διατήρηση του δείκτη σε <4,3%*.
Μέσος χρόνος παράδοσης αποστολών για το σύνολο των αποστολών ταχυμεταφοράς: Διατήρηση του δείκτη σε < 1,8 ημέρες*.	1,87 μέρες	Βελτίωση του δείκτη σε < 1,8 ημέρες*.
Μέσος χρόνος παράδοσης αποστολών για το σύνολο των αποστολών Post: Βελτίωση του δείκτη κατά 3,0%*.	3,72 μέρες	Βελτίωση του δείκτη κατά 10,0%*.

ΣΤΟΧΟΙ 2020 (συνέχεια)	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Ποσοστό αποστολών με δήλωση ζημιάς ή απώλειας/κλοπής: Βελτίωση του δείκτη κατά 3%* (μέσος όρος).	Ποσοστό δήλωσης ζημιών = 0,003% και απώλειας/κλοπής = 0,002%	Βελτίωση του δείκτη κατά 3%* (μέσος όρος).
Μέτρηση χρήσης νέων καινοτόμων υπηρεσιών/λύσεων από πελάτες:		
1. Παραδόσεις από ACS Smart Point που έχουν δηλωθεί από τα e-shops (ως τρόπος παράδοσης από την πηγή δημιουργίας του voucher): Αύξηση 10%.	1. 111.862	1. Αύξηση 10%
2. Ποσοστό συνολικής χρήσης ReDirect: Αύξηση 10%.	2. 61,02%	2. Αύξηση 10%
3. Ποσοστό vouchers από Web Business Tools & Connect: Αύξηση 4%.	3. 55,40%	3. Αύξηση 4%
4. Ετήσια downloads Mobile App: 135.000.	4. 144.429 (116.639 Android και 27.790 iOS)	4. 100.000
Πλήθος συναλλαγών εξυπηρέτησης στο χώρο του πελάτη από Mobile POS: Βελτίωση του δείκτη/πλήθους άνω του 10%.	249.889 συναλλαγές	Βελτίωση του δείκτη/πλήθους άνω του 10%.

* **Σημαντική Σημείωση:** η πανδημία COVID-19 έχει τροποποιήσει σημαντικά τον τρόπο διαχείρισης και διακίνησης των αποστολών. Η διάρκεια των συνθηκών αυτών θα επηρεάσει αντίστοιχα τον δείκτη για το 2021. Οι εν λόγω στόχοι στο 2021 αφορούν στις κανονικές περιόδους και θα υπολογιστούν εκτός των περιόδων που υπάρχει lockdown ή σημαντική επίδραση στην λειτουργία λόγω της πανδημίας COVID-19, όπως έγινε και το 2020.

ΣΤΟΧΟΙ 2021 - 2022	- Βελτίωση ή διατήρηση του δείκτη ικανοποίησης πελατών NPS, μέσω της ολοκλήρωσης των έργων Prediction & Priority και Communication. - Ανάπτυξη 2 νέων τεχνολογικών λύσεων / καινοτομικών υπηρεσιών κάθε χρόνο με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη-παραλήπτη, καθώς και τη βελτίωση συνολικά των υπηρεσιών που παρέχουμε στην ελληνική αγορά. - Δημιουργία νέας Διεύθυνσης Customer Experience, με στόχο τη συστηματική παρακολούθηση και βελτίωση της εμπειρίας πελάτη.
--------------------	---

Έρευνες αγοράς

i) **Mystery Shopping:** ΚΤο 2020 δεν διενεργήθηκε η σχετική έρευνα, λόγω των έκτακτων συνθηκών που επικρατούσαν στα καταστήματα της ACS εν μέσω πανδημίας, ενώ ενδέχεται και το 2021 να υπάρξει αντίστοιχη δυσκολία για τη διενέργειά της.

ii) **Τηλεφωνική έρευνα e-Commerce:** Το 2020 δεν διενεργήθηκε η σχετική έρευνα, λόγω των έκτακτων συνθηκών που επικρατούσαν στην αγορά του ηλεκτρονικού εμπορίου εν μέσω πανδημίας, ενώ ενδέχεται και το 2021 να υπάρξει αντίστοιχη δυσκολία για τη διενέργειά της.

iii) **Συνεχής ηλεκτρονική έρευνα καταναλωτών (Net Promoter Score):** Η ACS το 2020 συγκέντρωσε ένα ποσοστό ικανοποιημένων πελατών 36,35% (παρουσιάζοντας επιδείνωση σε σχέση με το 61,6% του 2019 και το 57,5% του 2018), βάσει της εμπειρίας εξυπηρέτησης που έλαβαν. Το εν λόγω ποσοστό δεν είναι άμεσα συγκρίσιμο με τα προηγούμενα έτη, καθώς τον Απρίλιο, τον Μάιο και τον Ιούνιο είχε σταματήσει η αποστολή του ερωτηματολογίου σε πελάτες, ενώ τους μήνες που ήταν ενεργή η αποστολή του, υπήρχαν δυσμενείς συνθήκες στην αγορά λόγω της πανδημίας, που προκαλούσε καθυστερήσεις και αρνητικές

αξιολογήσεις από τους πελάτες. Στόχος για το 2021 είναι η βελτίωση του δείκτη σε σχέση με το 2020.

iv) **Τηλεφωνική έρευνα πιστοποίησης των αιτιών μη παράδοσης:** Το 2020 πραγματοποιήσαμε **23.685 κλήσεις σε παραλήπτες για να επιβεβαιώσουμε την ορθή χρήση αιτίας από τον διανομέα** (αφορά τις περιπτώσεις απουσίας του παραλήπτη). Σε δείγμα 16% επί συνόλου χρήσης της συγκεκριμένης αιτίας (απουσία παραλήπτη) εντοπίστηκαν **369** περιπτώσεις που οι παραλήπτες αμφισβήτησαν την απουσία τους την συγκεκριμένη ημερομηνία/ώρα.

Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]

Η ACS στηρίζει το μοντέλο λειτουργίας της στο σύστημα αντιπροσώπων (πρακτόρων) της, έχοντας δημιουργήσει τα τελευταία 40 χρόνια το μεγαλύτερο αυτόνομο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφοράς στην Ελλάδα, την Κύπρο, την Αλβανία και τη Βουλγαρία. Το συγκεκριμένο οικοσύστημα, που αποτελείται από ένα σύνολο συνεργατών, ανθρώπων, υποδομών και λειτουργιών, είναι άρρηκτα δεμένο με την ACS, με αποτέλεσμα οποιεσδήποτε μεταβολές του οικοσυστήματος αυτού να επηρεάζουν ποικιλοτρόπως τη λειτουργία και τη φήμη της ACS.

Διαδικασίες και παρακολούθηση

Παρέχουμε στους συνεργάτες μας εκείνες τις διαδικασίες που θα τους οδηγήσουν σε μία βιώσιμη λειτουργία, διατηρώντας συνεχή επικοινωνία για την άμεση επίλυση των διακινητικών, εμπορικών και οικονομικών θεμάτων, δίνοντας την κατάλληλη καθοδήγηση μέσω των αρμοδίων διευθύνσεων και του τμήματος Περιφερειακού Ελέγχου Δικτύου.

Για την επιλογή των πρακτόρων που εντάσσονται στο δίκτυό μας ο υπεύθυνος ανάπτυξης δικτύου συμπληρώνει δελτίο αξιολόγησης για κάθε υποψήφιο, συλλέγοντας στοιχεία και διενεργώντας μία πρώτη αξιολόγησή τους, ώστε να καταλήξει στους επικρατέστερους. Η τελική επιλογή του νέου συνεργάτη γίνεται βάσει των κριτηρίων: γνώση της αγοράς, εντοπιότητα, πρόθεση για προσωπική εργασία στο κατάστημα, ευμενής ή δυσμενής οικονομικά στοιχεία που τον/την αφορούν, προϋπηρεσία σε μεταφορές, ακαδημαϊκή μόρφωση, δυνατότητα καλής επικοινωνίας, επαγγελματική συμπεριφορά και συστάσεις.

Οργάνωση και λειτουργία καταστημάτων

Έχουμε θέσει ένα πλαίσιο προδιαγραφών για τα νέα καταστήματα του δικτύου μας, με σκοπό τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας τους. Από το 2019, καθορίστηκαν 4 κατηγορίες

καταστημάτων βάσει του όγκου των αποστολών που καθόρισε τους απαιτούμενους χώρους (τ.μ.) ανά κατάστημα, προκειμένου να ανταπεξέλθουν στην αύξηση του πλήθους και του όγκου των αποστολών ηλεκτρονικού εμπορίου.

Παράλληλα, προχωράμε σε χρηματοδοτήσεις των πρακτόρων, όπου κριθεί αναγκαίο, για την κατασκευή νέων καταστημάτων (το ποσό της χρηματοδότησης εξαρτάται από το μέγεθος, την περιοχή και τις ειδικότερες ανάγκες του καταστήματος), προκειμένου ο συνεργάτης (πράκτορας) να μπορέσει να ανταποκριθεί στο υψηλό κόστος κατασκευής, βάσει των προδιαγραφών της εταιρείας.

Το 2019, επετεύχθη κεντρική συμφωνία με την εταιρεία Autohel-las Hertz, εξασφαλίζοντας οικονομικότερους της αγοράς όρους για τους συνεργάτες μας, δίνοντάς τους την δυνατότητα ανανέωσης του μεταφορικού τους στόλου.

Κατάρτιση εργαζομένων Δικτύου ACS

Προσφέρουμε εξειδικευμένα μαθήματα e-learning στο προσωπικό των πρακτόρων, με στόχο να ενισχύσουν την επάνδρωση των καταστημάτων με σωστά καταρτισμένους εργαζόμενους, που θα εξασφαλίσουν την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την αύξηση της παραγωγικότητας. Η τηλε-εκπαίδευση γίνεται αναπτύσσοντας **τεχνικά e-courses «ειδικότητας»** που αφορούν αποκλειστικά στην επιχειρησιακή λειτουργία της εταιρείας.

Αλλαγή προμηθευτικού καθεστώτος

Λόγω της συνεχούς αύξησης του e-Commerce στην Ελλάδα και της αντίστοιχης αύξησης που αναγκαστικά επιφέρει στις παραδόσεις προς τους παραλήπτες των ηλεκτρονικών αγορών, έχουμε αρχίσει την επεξεργασία σχεδίου τροποποίησης του καθεστώτος προμηθειών προς τους πράκτορες, με στόχο τη σταδιακή βελτίωση της οικονομικής τους βιωσιμότητας.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτες ACS]

Η ACS θέτει στόχους αναφορικά με τη βελτίωση των υποδομών και της οργάνωσης / λειτουργίας των καταστημάτων, έτσι ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν μακροπρόθεσμα στις διαρκώς

αυξανόμενες ανάγκες διαχείρισης των αποστολών από τους πελάτες e-Commerce.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
Ποσό προμηθειών παράδοσης δια ποσό προμηθειών παραλαβής καταστημάτων: Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 έως +5% ετησίως.	0,60%	Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 έως +5% ετησίως.
Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων		
1. Επιφάνεια χώρων: αύξηση >5%	1. Σύνολο επιφάνειας καταστημάτων: 31.636 m ² .	1. Αύξηση >5%
2. Μεταφορικά μέσα: αύξηση 5% σε δίκυκλα και 8% σε αυτοκίνητα	2. Σύνολο μεταφορικών μέσων καταστημάτων: 1.111 δίκυκλα και 933 αυτοκίνητα.	2. Αύξηση 5% σε δίκυκλα και 8% σε αυτοκίνητα
3. Απασχολούμενο προσωπικό (reception και διακίνηση καταστήματος): αύξηση 3%	3. Σύνολο απασχολούμενων σε reception καταστήματος: 490 άτομα.	3. Αύξηση 3%
4. Ώρες εκπαίδευσης εργαζομένων καταστημάτων: αύξηση 5%.	4. Σύνολο απασχολούμενων σε διακίνηση καταστήματος: 2.231 άτομα.	4. Αύξηση 3%
	5. Αριθμός μαθημάτων κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: 6.063 άτομα.	5. Αύξηση 5%

Στην επόμενη 3ετία προγραμματίζεται εκπόνηση μελέτης για τη λήψη πρόσθετων μέτρων σχετικά με τη βιωσιμότητα των καταστημάτων του δικτύου ACS, με βάση τις μελλοντικές ανάγκες που προκύπτουν από την αύξηση του e-Commerce.

Ουσιαστικό Θέμα Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτης ESG C-G2]



Η συμμόρφωση με τη νομοθεσία, καθώς και τις εφαρμοστέες, πολιτικές και διαδικασίες, αποτελούν απόλυτες αξίες, άρρηκτα συνυφασμένες με το επιχειρηματικό μοντέλο, την ιστορία, τη φήμη και την ικανότητά μας να επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Κινδύνων εντοπίζονται και καταγράφονται κίνδυνοι, και τα μέτρα αντιμετώπισής τους, για τυχόν περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία αναφορικά με τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.

Επιπλέον, τηρούμε πλήρη αρχεία τεκμηρίωσης και διαχείρισης των παραπάνω θεμάτων, ενώ λειτουργούμε με βάση συγκεκριμένη διαδικασία εγκρίσεων, διασφαλίζοντας έτσι τη διαφάνεια, την ενημέρωση και την ορθή διαχείριση.

Από το 2017 έχουμε εγκρίνει και υιοθετούμε την Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου, με στόχο την ενσωμάτωση στην καθημερινή εργασία και κουλτούρα των εργαζομένων μας. Αντίστοιχα από την ίδια χρονιά ακολουθούμε την Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, ενώ το 2018 επικαιροποιήθηκε και ολοκληρώθηκε η διαδικασία Risk Assessment, βάσει της οποίας εντοπίστηκαν και καταγράφηκαν οι κίνδυνοι, καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τους, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των τυχόν περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία (όπως με τη νομοθεσία περί προστασίας κατά της διαφθοράς και του αθέμιτου ανταγωνισμού).

Αξίζει να υπογραμμιστεί ότι έχει δημιουργηθεί μηχανισμός ελέγχου, με βάση τον οποίο οι εργαζόμενοι οφείλουν να καταγγέλλουν οποιοδήποτε περιστατικό, το οποίο πιστεύουν ότι αντίκειται στην Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και ενδεχομένως να αφορά σε περίπτωση διαφθοράς. Όλες οι καταγγελίες καταγράφονται και τηρείται σχετικό αρχείο. Ο καταγγέλλων, προστατεύεται έναντι οποιουδήποτε αρνητικού μέτρου σε βάρος του ως συνεπεία της καταγγελίας. Ωστόσο, η ACS διατηρεί το

δικαίωμα να λάβει οποιοδήποτε μέτρο κρίνει πρόσφορο εναντίον στελεχών, εργαζομένων ή συνεργάτη της όταν αποδειχθεί πως συνειδητά και εσκεμμένα δυσφήμισε ή παρείχε ψευδείς πληροφορίες στην εταιρεία ή σε τρίτους.

Όλες οι καταγγελίες διερευνώνται από επιτροπή εξουσιοδοτημένων Διευθυντών. Η Διοίκηση της εταιρείας έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στις αρμόδιες αρχές για περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης ή για την αναφορά ποινικά αξιόπινων πράξεων.

Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα

Η ACS επιλέγει καταξιωμένους και αξιόπιστους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών σε εξοπλισμό και τεχνικές υποδομές με τα κριτήρια της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, του ανταγωνιστικού κόστους, αλλά και της καλής φήμης και της καταξίωσής τους στην αντίστοιχη αγορά, οι οποίοι συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτιστοποίηση, αυτοματοποίηση και εξοικονόμηση κόστους, για την καλύτερη λειτουργία της εταιρείας. Η Εταιρεία εφαρμόζει την κοινή Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου Quest, ενώ έχει αναρτήσει στον δικτυακό της τόπο τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου, στον παρακάτω σύνδεσμο: <https://www.acscourier.net/el/pliories/sxetika-me-tin-acsetairiki-diakyvernisi/>.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1, Δείκτης ESG SS-G1]

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2020	ΣΤΟΧΟΙ 2021
1. Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα: • Διαφθοράς • Αθέμιτου ανταγωνισμού • Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές 2. Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	1. Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα: • Διαφθοράς • Αθέμιτου ανταγωνισμού • Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές 2. Η εταιρεία έχει θέσει ως στόχο μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία. Μέσα στο 2019 θεραπεύθηκαν όλες οι ελλείψεις εκ του ΠΔ16/1996 και του Ν3850/2010 στην ACS, σε συνέχεια σχετικού ελέγχου του τμήματος Ειδικών Επιθεωρητών του ΣΕΠΕ κατά το πρώτο τρίμηνο του έτους, ενώ σήμερα δεν υπάρχει καμία υπόθεση σε εκκρεμοδικία για την ACS.	1. Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές 2. Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτες ESG C-G3, SS-S2]



Διασφάλιση της Ποιότητας

Η ποιότητα στην εταιρεία μας είναι μέρος της κουλτούρας μας και αποτελεί καθημερινή προτεραιότητα, διαποτίζοντας όλες τις δραστηριότητες, από τη δημιουργία και την παροχή υπηρεσιών, έως τις σχέσεις με τους πελάτες και συνεργάτες, τον τρόπο λειτουργίας, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση. Πιστοποιούμε και λειτουργούμε σε πλήρη συμμόρφωση με τα πιστοποιητικά EN ISO 9001 και EN 14001.



Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Στην ACS, λειτουργούμε αυστηρά, σύμφωνα με την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest. Λόγω της φύσης των εργασιών μας, εφαρμόζουμε επιπλέον ειδικές πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν στην ασφάλεια μεταφορών, διασφάλιση και προστασία του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ασφάλεια των ταχυδρομικών υπηρεσιών και διασφάλιση της εχεμύθειας, άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και αποτίμηση πληροφοριακού κινδύνου και ασφάλεια διαχείρισης εικόνων.

Ακολουθήσαμε πρόγραμμα για τη συμμόρφωσή μας με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, και την εθνική Νομοθεσία, το οποίο αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς ανάλογα με τις ανάγκες μας. Παράλληλα, υλοποιούνται προγράμματα εκπαίδευσης των εργαζομένων στο συγκεκριμένο θέμα.

Στο 2020 στάλθηκαν σε χρήστες viber 3.033.380 μηνύματα για αξιολόγηση των υπηρεσιών μας και στάλθηκαν 5.684 newsletters σε χρήστες που έχουν δώσει την συναίνεσή τους.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η ανάπτυξη ασφαλών ICT υποδομών περιλαμβάνεται στο στρατηγικό μας σχέδιο. Λόγω των αυξανόμενων κινδύνων

στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον λειτουργίας των ICT συστημάτων, καθιερώθηκε η συνεχής, συστηματική και μεθοδική ανάλυση επικινδυνότητας και η λήψη των κατάλληλων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων. Στόχος της ACS κατά τα έτη 2020-2021 είναι να αναπτύξει δομή /οργάνωση IT Security, καθώς και υποδομή Disaster Recovery (DR) για τα πιο κρίσιμα συστήματα IT.

Διαχείριση Κινδύνων

Βάσει της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου, αναλύουμε ευκαιρίες και κινδύνους που σχετίζονται με τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις μας και τοποθετούμαστε στρατηγικά για τη διαχείρισή τους, μέσα από συγκεκριμένες ενέργειες και συγκεκριμένους μετρήσιμους στόχους που παρακολουθούμε σε ετήσια βάση, προκειμένου να αξιολογήσουμε την επίδοσή μας και να προβούμε σε διορθωτικές ενέργειες.

Το σύνολο των ενεργών καταγεγραμμένων κινδύνων το 2020 ήταν 6. Οι 2 σημαντικότεροι σε εκτιμώμενη ποσοτική επίδραση κίνδυνοι σε επίπεδο ACS είναι:

- (1) Πιθανή απώλεια μεγάλου πελάτη.
- (2) Μείωση αποστολών ταχυδρομείου από ενέργειες παρόχων (e-bill).

Τη συνολική ευθύνη έχει ο Group Risk Officer σε επίπεδο Ομίλου, ενώ στην ACS έχει οριστεί Risk Manager, που συντονίζει τη διαδικασία του Risk Management, με τη συμμετοχή των Διευθυντών και της Διοίκησης της Εταιρείας. Τη μεθοδολογία υλοποίησης του Risk Management, εποπτεύει η Επιτροπή Κινδύνων της Quest Συμμετοχών.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης ESG SS-S5, Δείκτης ACS]

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης αποστολών κατά τη διακίνηση				
		2018	2019	2020
Σύνολο Αποστολών		54, 9 εκατ.	62,5 εκατ.	64,3 εκατ.
Καταγγελίες		0	1	0

Σημειώνεται ότι για τα προηγούμενα χρόνια περιλαμβάνεται το σύνολο των καταγγελιών (από ρυθμιστικές αρχές, κ.λπ.) όπου ως παραβίαση απορρήτου θεωρήθηκε ο ανοικτός φάκελος. Ο αριθμός των καταγγελιών είναι όλα τα χρόνια αμελητέος σε σύγκριση με το σύνολο των αποστολών, χωρίς επίσης να πιστοποιείται ευθύνη στην ACS.

Το 2020 δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες αναφορές που να αφορούσαν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών, ούτε πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας.

ΣΤΟΧΟΙ 2020 - 2021

- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.
- Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων, που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών.
- Διατήρηση ή βελτίωση ποσοστού διαθεσιμότητας συστημάτων άνω του 99,9% (Δείκτης ACS).
- Μηδενικές παραβιάσεις δικτύων / συστημάτων (Δείκτης ACS).
- Πιστοποίηση κατά ISO 27001 (IT Security).
- Υλοποίηση Disaster Recovery Site για τα πιο κρίσιμα συστήματα IT και πρόθεση πιστοποίησης του κατά ISO 22301.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Κατά τη διάρκεια του 2020 συνεχίστηκε η ενίσχυση των μέτρων προστασίας, λόγω του πολύπλευρου κινδύνου διαδικτυακών επιθέσεων (ransomware, phishing, viruses κ.λπ.), αλλά και λόγω των αυξημένων αναγκών προστασίας των προσωπικών δεδομένων, στο πλαίσιο της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων του Ομίλου.

Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν:

1. Εκπόνηση έργου μελέτης και σχεδιασμού εναλλακτικών Cloud ICT υποδομών (Microsoft Azure) των οποίων η υλοποίηση αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2021.
2. Σημαντικές ενισχύσεις των συστημάτων στο Data Center για να καλύψουν το συνεχές αυξανόμενο φορτίο λόγω των πολλών νέων πρόσθετων λειτουργιών και projects, αλλά και την προβλεπόμενη συνεχή αύξηση της παραγωγής.
3. Περαιτέρω βελτίωση της ασφάλειας περιμέτρου με χρήση πιο ισχυρών firewalls.
4. Ενίσχυση προστασίας των μηχανογραφικών υποδομών και website από καταγεγραμμένες επιθέσεις άρνησης εξυπηρέτησης (DDoS) και γενικότερα διαδικτυακές επιθέσεις (AKAMAI Protection).
5. Ενίσχυση προστασίας από απάτες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
6. Εγκατάσταση βελτιωμένων συστημάτων antivirus με επιπλέον λειτουργίες που αφορούν μεταξύ άλλων και προστασία από ransomware σε προσωπικούς υπολογιστές και laptops τα οποία λειτουργούν και εκτός εταιρικού δικτύου, με υποχρεωτική εγκατάσταση στα καταστήματα.
7. Ενημέρωση του domain policy (strict policy) και ομοίως στα περιμετρικά συστήματα ασφαλείας όπου ισχύουν νέες αυστηρότερες πολιτικές ασφαλείας.
8. Σημαντική ενίσχυση των υποδομών και εξοπλισμού απομακρυσμένης πρόσβασης για την παροχή δυνατότητας τηλεργασίας σε όλο το προσωπικό γραφείων με ασφάλεια και

ταχύτητα (μεταξύ άλλων VPN και two factor authentication).

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω ενεργειών:

- Δεν υπήρχαν περιστατικά με αξιοσημείωτη επίπτωση στη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών λόγω εξωτερικής επίθεσης (denial of service).
- Δεν υπήρχαν περιστατικά που να επηρέασαν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων της (data breach).
- Ο σχεδιασμός και τα μέτρα που λαμβάνουν η ACS έχουν αποδώσει σε μεγάλο βαθμό, παρέχοντας υψηλό ποσοστό διαθεσιμότητας των συστημάτων και προστασίας των δεδομένων (99,86%).

Παράλληλα προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Πρόσληψη εξειδικευμένου Group Security Officer με ευθύνη εποπτείας και της ACS, ενέργεια που βελτιώνει σημαντικά την διαχείριση και οργάνωση των εσωτερικών ελέγχων όπως και βελτίωση μεθόδων, υπηρεσιών και διαδικασιών αναγνώρισης και μείωσης κινδύνων. Σχεδιασμός διορθωτικών ενεργειών αναφορικά με περιορισμό IT κινδύνων που αναδείχθηκαν από εξωτερικό σύμβουλο στα πλαίσια διενέργειας έργου IT Risk Assessment κατά το 2019.
- Συχνή επικοινωνία και ενημέρωση χρηστών για θέματα Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων.
- Πλάνο εκτέλεσης Δοκιμών Παρείσδυσης (Penetration Tests) που θα πραγματοποιηθεί εντός του 2021 σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες και θα προσομοιώνει σενάρια επίθεσης από κακόβουλους χρήστες.

Εντός του 2021 η ACS θα:

- Προχωρήσει σε επισκόπηση και ενημέρωση όπου χρειάζεται των Πολιτικών και Διαδικασιών του Information Security.

- Υλοποιήσει περαιτέρω μέτρα περιορισμού των IT κινδύνων που αναδείχθηκαν από το τελευταίο IT Risk Assessment.
- Προχωρήσει στην περαιτέρω ενίσχυση της προστασίας των τερματικών των χρηστών αναφορικά με κινδύνους διαρροής δεδομένων.
- Προχωρήσει, σε συνεργασία με εξωτερικό συνεργάτη, σε δοκιμές παρείσδυσης των κρίσιμότερων υποδομών της.
- Προχωρήσει στην περαιτέρω βελτίωση ενός διαρκούς προγράμματος εκπαίδευσης προσωπικού, κεντρικών και καταστημάτων, με αντικείμενο το Cybersecurity awareness.

Οι βασικοί στόχοι του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) της ACS παραμένουν:

1. Αποκλεισμός συμβάντος διάσπασης της ασφάλειας των συστημάτων της εταιρείας και απώλειας δεδομένων.
2. Αποκλεισμός (ή ελαχιστοποίηση) συμβάντος υπερφόρτωσης

δικτύων και συστημάτων από διάσπαση ασφάλειας (DoS) με αποτέλεσμα τη διακοπή λειτουργίας.

3. Ελαχιστοποίηση διακοπής λειτουργίας από συμβάντα ανωτέρας βίας, όπως φυσικές καταστροφές και απεργίες ή διακοπής παροχών.

4. Προστασία προσωπικού και χώρου εργασίας, όπως και παροχή εναλλακτικών χώρων εξοπλισμού και μεθόδων ασφάλειας τηλεργασίας για τη συνέχιση της λειτουργίας κάτω από συνθήκες πανδημίας.

Διαχείριση Κινδύνων

Από το 2019 ο Όμιλος Quest έχει αναπτύξει, σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία, εφαρμογή Enterprise Risk Management (ERM), η οποία παρέχει πολλές δυνατότητες αξιολόγησης και ανάλυσης κινδύνων, καθώς και οργάνωσης των ενεργειών περιορισμού τους. Η εφαρμογή αυτή αξιοποιήθηκε και από την εταιρεία μας.

Ανθρώπινο δυναμικό

[Δείκτες ESG C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, A-S2, A-S3, A-S4, A-G4, SS-S4]

Μέρος της στρατηγικής και της κουλτούρας της εταιρείας μας αποτελεί η ανάπτυξη και η εκπαίδευση των εργαζομένων, η προσέλκυση και διατήρηση ικανών στελεχών, η εξασφάλιση ίσων

ευκαιριών και της διαφορετικότητας, καθώς και η εξάλειψη πιθανών κινδύνων που μπορεί να συνδέονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία.

Δείκτης ESG	Περιγραφή Δείκτη	Στοιχεία 2020
C-S1	Γυναίκες εργαζόμενες	23%
C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	25%
C-S3	Εθελούσια κινητικότητα	7%
	Μη εθελούσια κινητικότητα	1%
C-S4	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης εργαζομένων στο 10% αυτών με τις υψηλότερες συνολικές αποδοχές	7
	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης στο 90% αυτών με τις χαμηλότερες συνολικές αποδοχές	0,4
C-S5	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Ακολουθείται η Πολιτική του Ομίλου. 0 σχετικά παράπονα ή καταγγελίες.
C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	100% (Υπογράφεται Επιχειρησιακή Σύμβαση με τους εκπρόσωπους των εργαζομένων) 0 παράπονα ή καταγγελίες που να αφορούν θέμα καταναγκαστικής εργασίας.
A-S2	Δαπάνες Κατάρτισης Εργαζομένων	€16.270
A-S3	Μισθολογική διαφορά φύλων (%)	7%
	Άνδρες	Γυναίκες
	€21.226	€22.941
A-G4	Μεταβλητές Αμοιβές	20%
SS-S4	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	0

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7]

Στην ACS, σύμφωνα και με τις αρχές του ομίλου QUEST, εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, το οποίο βασίζεται στις Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας, Φυσικής Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Νομού. Βασικό συστατικό του συστήματος είναι η αξιολόγηση, πρόβλεψη και πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Ο εντοπισμός και η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου γίνεται από τους τεχνικούς συμβούλους υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) της κάθε εγκατάστασης της εταιρείας ξεχωριστά, σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας. Καταγράφεται στην γραπτή Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (MEEK), η οποία περιλαμβάνει, εκτός της καταγραφής των κινδύνων, οδηγίες διαχείρισης ατυχημάτων, καθώς και εκπαιδευτικό υλικό για την πρόληψη του κινδύνου. Η MEEK επικαιροποιείται όταν προκύπτει κάποια αλλαγή στις εγκαταστάσεις ή σε διαδικασίες εργασίας.

Στο πλαίσιο του συστήματος, πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις σε θέματα ασφαλείας, γίνονται συστηματικοί περιοδικοί έλεγχοι των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας, σε συχνότητα που εξαρτάται από το πλήθος των εργαζομένων κάθε εγκατάστασης και προτείνονται ενδεχόμενες αλλαγές ή οδηγίες για την ορθή πραγματοποίηση της εργασίας ή τροποποίηση/βελτίωση εξοπλισμού. Τα εργατικά ατυχήματα καταγράφονται σε ειδικό έντυπο, που περιλαμβάνει πληροφορίες που χρειάζονται για την διερεύνηση, αξιολόγηση και αποφυγή τους στο μέλλον.

Οι εργαζόμενοι της ACS κατόπιν εκπαίδευσης, είναι σε θέση να γνωρίζουν πιθανούς κινδύνους και να τους αναφέρουν στα αρμόδια όργανα της εταιρείας, είτε απευθείας είτε μέσω των εκπροσώπων τους (σωματείο εργαζομένων), ενώ οφείλουν να παύσουν την ροή της εργασίας τους αν υπάρχει κίνδυνος για την υγεία και την ασφάλειά τους.

Για κάθε αναγνωρισμένο κίνδυνο, ακολουθούνται όλες οι ενέργειες που προβλέπονται από το νόμο και τις πολιτικές και διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί.

Όλοι οι εργαζόμενοι καλύπτονται για ενδεχόμενες ανάγκες ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού

ομαδικού συμβολαίου. Πλέον των καλύψεων του συμβολαίου, παρέχεται δωρεάν εθελοντικός αντιγριπικός εμβολιασμός για όλους τους εργαζόμενους. Επίσης, παρέχεται πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής – τηλεφωνική επικοινωνία και ατομικές συνεδρίες – για τους εργαζόμενους και τα μέλη της οικογένειάς τους, για θέματα που είτε αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον, είτε εκτός αυτού, οικογενειακά ζητήματα, θέματα εθισμού κλπ. Ειδικά για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19, εφαρμόσαμε μια πλειάδα από ενέργειες και μέτρα, τα οποία συνοπτικά καταγράφονται ως εξής:

- Ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού, αύξηση του εισοδήματος και των θέσεων εργασίας, καμία αποχώρηση εργαζόμενου δίχως τη θέλησή του.
- Διάρκη ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων για την COVID-19, διαδικασίες υγιεινής και μέτρα αντιμετώπισης.
- Αναδιαμόρφωση κοινόχρηστων χώρων και διαδικασιών επίσκεψης πελατών και συνεργατών, ώστε να αποφεύγεται η στενή επαφή. Ενίσχυση εφαρμογής των αναγκαίων διαδικασιών με σημάνσεις παντού.
- Υποχρεωτική θερμομέτρηση κατά την είσοδο στην εταιρεία.
- Διεξαγωγή προληπτικών εξετάσεων COVID-19 εντός των εγκαταστάσεων της εταιρείας αλλά και εκτός, σε συνεργασία με περισσότερα από 15 διαγνωστικά κέντρα ανά την Ελλάδα.
- Εφαρμογή συστήματος τηλεργασίας σε ποσοστό μεγαλύτερο του 60% για όλες τις θέσεις που ήταν εφικτό να λειτουργούν παραγωγικά εξ αποστάσεως, με αξιοποίηση των συστημάτων e-διασύνδεσης και προμήθεια laptops για την κάλυψη όλων των αναγκών που προέκυψαν.
- Παροχή ευελιξίας στο ημερήσιο και εβδομαδιαίο πρόγραμμα των γονέων λόγω τηλεεκπαίδευσης ή ανάγκης για φροντίδα τέκνων (κλειστά σχολεία κ.λπ.).
- Προμήθεια υλικών – μάσκες, γάντια, αντισηπτικά – στους εργαζόμενους, με ιδιαίτερη μέριμνα στους εργαζόμενους στα κέντρα διαλογής και στην καθημερινή διακίνηση/διανομή των αποστολών.
- Συστηματική καθημερινή απολύμανση όλων των εγκαταστάσεων παραγωγής της εταιρείας (κέντρα διαλογής, διακίνηση αποστολών κ.λπ.) και συστηματική απολύμανση (τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα) των χώρων γραφείων.
- Διάρκη ψυχολογική υποστήριξη των εργαζομένων και των οικογενειών τους από εξειδικευμένη υπηρεσία EAP Hellas.
- Αναστολή δια ζώσης συναντήσεων.



Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

Στο σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία συμμετέχει το 100% των εργαζομένων μας εταιρείας, είτε απασχολούνται με σύμβαση αορίστου είτε ορισμένου χρόνου, είτε μερικής είτε πλήρους απασχόλησης. Δεν συμμετέχουν σε αυτό οι

εργαζόμενοι στα καταστήματα των αποκλειστικών αντιπροσώπων, για λόγους που αφορούν στη φύση της εργασιακής σχέσης και στη διαχείριση προσωπικών δεδομένων.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2020	ΣΤΟΧΟΣ 2021
Μηδενικά σοβαρά ατυχήματα ή θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.	Μηδενικά σοβαρά ατυχήματα ή θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.	1. Πιστοποίηση κατά ISO 45001:2018. 2. Διατήρηση συμμετοχής του 100% των εργαζομένων μας στο σύστημα διαχείρισης επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας της εταιρείας.

Ουσιαστικό θέμα Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]



Μέσα από την αξιοποίηση της σχέση μας με τον Όμιλο Quest, μπορούμε να προσεγγίσουμε ολοκληρωμένα το θέμα της εκπαίδευσης και ανάπτυξης των εργαζομένων μας, χρησιμοποιώντας παράλληλα τόσο τα δικά μας όσο και συστήματα και διαδικασίες του Ομίλου που καλύπτουν τις ανάγκες και τις στρατηγικές επιδιώξεις μας.



Προγράμματα e-Learning στο ταχυδρομικό δίκτυο

Αξιοποιώντας την πληθώρα των διαθέσιμων online προγραμμάτων εκπαίδευσης, προσφέρουμε εξειδικευμένα μαθήματα e-learning και στους εργαζομένους των πρακτόρων που συνθέτουν το αποκλειστικό ταχυδρομικό δίκτυό μας. Παρακολουθούμε το σύνολο των courses που ολοκληρώνονται ετησίως, καθώς και την αναλογία αυτών με τους ενεργούς χρήστες των e-συστημάτων διακίνησης και λειτουργίας της ACS.

Αξιολόγηση και ανατροφοδότηση

Η ετήσια διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρωπίνου Δυναμικού, αποτελεί θεμελιώδη διαδικασία ανάπτυξης των εργαζομένων. Μέσω προσωπικής συνέντευξης τίθενται οι ατομικοί στόχοι κάθε εργαζόμενου για το επόμενο έτος, καθώς και οι περιοχές βελτίωσης.

Παράλληλη διεξάγονται ανά διετία η έρευνα Bottom up (αξιολόγηση των Managers και Προϊσταμένων από τους υφισταμένους τους) και η έρευνα 360° που αφορά στους Directors (αξιολόγηση από προϊστάμενο, τους συνάδελφους στο ίδιο οργανωτικό επίπεδο και από υφιστάμενους).

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-3, Δείκτης A-S2]

Εκπαίδευση εργαζομένων	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ
Συνολικές ώρες	547		201		748
M.O.	1,1		1,7		1,22

Εκπαίδευση εργαζομένων	Μέλη Δ.Σ.	Directors	Managers	Προϊστάμενοι και επικεφαλής ομάδων	Λοιποί εργαζόμενοι
Συνολικές ώρες	1	50	61	95	340
M.O.	<1	10	2,65	5,94	0,60

Σημείωση: Στα ανωτέρω στοιχεία δεν περιλαμβάνονται οι ώρες on the job εκπαίδευσης που αφορούν στους πολυπληθείς εργαζόμενους διαλογής και συσκευασίας και στις υπηρεσίες διανομής. Οι ώρες αυτές δεν παρακολουθούνται με συστηματικό τρόπο.

Κατά το 2020:

- Η εταιρεία επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό από την πανδημία COVID-19, με αποτέλεσμα να μην είναι εφικτό να πραγματοποιηθούν δια ζώσης μαθήματα και εκπαιδευτικά σεμινάρια, και έτσι να έχουμε μια δραστική μείωση στις δαπάνες εκπαίδευσης (€16.270 από €51.971 το 2019).
- Στο 2020 ολοκληρώθηκαν **6.063 e-learning courses, σχεδόν διπλάσια** από το 2019 (3.145).
- Εισαγωγή **4 νέων μαθημάτων στο σύστημα e-learning της ACS.**
- Ο δείκτης αναλογίας πλήθους e-learning courses ανά ενεργό χρήστη ήταν 1,31.

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διαχείριση Ταλέντων**Κατά το 2020:**

- Συμμετείχε το 100% των εργαζομένων της ACS στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρώπινου Δυναμικού της εταιρείας.
- Οι έκτακτες ανάγκες της πανδημίας δεν επέτρεψαν την διεξαγωγή των ερευνών bottom up και 360°, ωστόσο αποτελεί δέσμευση της ACS να διεξαχθούν μέσα στο 2021.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2020	ΣΤΟΧΟΣ 2021
Διατήρηση ή η αύξηση του δείκτη M.O. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.	1,22 το 2020 σε σχέση με 5,81 το 2019 (μείωση λόγω των έκτακτων συνθηκών της πανδημίας).	Διατήρηση ή αύξηση των μαθημάτων e-learning.
Τουλάχιστον 2 νέα μαθήματα στο σύστημα e-learning της ACS	4 νέα μαθήματα στο σύστημα e-learning της ACS.	Τουλάχιστον 2 νέα μαθήματα στο σύστημα e-learning της ACS.
Διατήρηση του ποσοστού (100%) που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης σταδιοδρομίας.	Διατήρηση του ποσοστού (100%) που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης σταδιοδρομίας.	Διατήρηση του ποσοστού (100%) που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης σταδιοδρομίας.
-	-	Αναβάθμιση της πλατφόρμας παροχής εκπαίδευσης e-learning.

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2, Δείκτες ESG C-E3, A-E2, SS-E1]

Στην ACS λειτουργούμε με συναίσθηση της περιβαλλοντικής μας ευθύνης, διασφαλίζοντας ότι η εμπορική λειτουργία μας επιβαρύνει στο μικρότερο δυνατό βαθμό το φυσικό περιβάλλον και είναι σύμφωνη με την ελληνική περιβαλλοντική νομοθεσία.

Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, της σχετικής Πολιτικής, αλλά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO14001, αναγνωρίζουμε και διαχειριζόμαστε κινδύνους που σχετίζονται με περιβαλλοντικά θέματα και θέτουμε στόχους βελτίωσης, ενώ αναγνωρίζουμε και σχετικές ευκαιρίες. Εφαρμόζουμε ένα ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, το οποίο έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015. Μέσω αυτού του συστήματος, επιτυγχάνονται μετρήσιμα αποτελέσματα στους τομείς της βιώσιμης ανάπτυξης για την υπεύθυνη κατανάλωση, την προστασία του κλίματος και τη βελτίωση της υγείας.

Παρακολουθούμε συστηματικά και αναλαμβάνουμε δράσεις για τη βελτίωση συνολικά του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, με ιδιαίτερη έμφαση στη μείωση της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, τη συστηματική ανακύκλωση υλικών και τη μείωση των ρύπων από τις μεταφορές. Παράλληλα, για την ορθότερη διαχείριση και μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της, προχωράμε σε ετήσια βάση από το 2017 στην ακριβέστερη καταμέτρησή του, ακολουθώντας τις οδηγίες του Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) αναφορικά με τις άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων (Scope 1, Scope 2, Scope 3).

Επιπλέον, ενισχύουμε σε σταθερή βάση φορείς και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (όπως η Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού) που σκοπό έχουν την προστασία του περιβάλλοντος. Με όλες τις ανωτέρω δράσεις, στηρίζουμε



ενεργά την περιβαλλοντική μας πολιτική για τη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου και Μείωση ρύπων από Μεταφορές για την ACS

Λόγω του αντικειμένου εργασίας μας, δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στον περιορισμό των ατμοσφαιρικών ρύπων που εκλύονται κατά τις μεταφορές ανά μεταφερόμενο αντικείμενο. Αξιολογούμε συνεχώς τον στόλο των οχημάτων μας και εφαρμόζουμε προγράμματα βελτιστοποίησης της χρήσης τους, με στόχο τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός μας και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση του στόλου μας. Στο πλαίσιο αυτό, επιλέγουμε στα φορτηγά τον πλέον κατάλληλο συνδυασμό τεχνολογίας, χωρητικότητας και τύπου καυσίμου, ενώ εξετάζουμε τη χρήση καινοτόμων προϊόντων που προστίθενται στα καύσιμα, με σκοπό τη μείωση των ρύπων και της κατανάλωσης. Επιπλέον, αντικαταστήσαμε τα δίκυκλα με νέα, χαμηλών εκπομπών ρύπων και στα καταστήματα του δικτύου μας, τα οποία αντικατέστησαν μέρος των φορτηγών για μετακινήσεις εντός μεγάλων πόλεων. Τέλος, προς το τέλος του 2021 έως τις αρχές του 2022

αναμένεται να ολοκληρωθούν οι νέες εγκαταστάσεις της κεντρικής εταιρείας (κέντρο διαλογής και γραφεία προσωπικού), όπου στο υπόγειο χώρο έχουν προβλεφθεί θέσεις parking για 100 ηλεκτρικά αυτοκίνητα, ενώ στο δώμα θα τοποθετηθεί φωτοβολταϊκή εγκατάσταση δυναμικότητας έως 1MW.

Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Παρά την αύξηση του όγκου εργασιών ειδικά το 2020, με φυσικό επακόλουθο την αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, συνεχίζουμε τις προσπάθειες μας για τη μείωσή της. Ενδεικτικά αναφέρονται ως πρωτοβουλίες η αντικατάσταση των λαμπτήρων με νέους, τεχνολογίας LED, η αντικατάσταση παλαιών ενεργοβόρων συσκευών, η εγκατάσταση συστήματος αυτόματης λειτουργίας και σβήσιματος φωτών σε κοινόχρηστους χώρους, κ.ά.

Έχουν τεθεί στόχοι συνεχούς μείωσης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, με κυριότερο τη μείωση της κατανάλωσης ρεύματος (σε kWh) κατά 3% μέσα στο 2021 - με δεδομένη τη σημαντική αύξηση του κύκλου εργασιών.

Κατανάλωση Ενέργειας Κτηρίων ACS

ΕΤΗΣΙΟ ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΑ ΚΤΗΡΙΟ 2020					
Κτήρια ACS	Εμβαδόν	Κατανάλωση Ενέργειας ανά m ² σε kWh	Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας σε kWh	% κατανάλωσης στο σύνολο της ACS	Συνολική Δαπάνη σε €
Π. Ράλλη 45, Ταύρος	3.259	229,21	746.988,11	53%	100.287,77 €
Ασκληπιοίου 25, Κρυονέρι	4.000	67,20	268.800,00	19%	52.279,82 €
Θεσσαλονίκη ACS	1.200	322,27	386.720,00	28%	59.127,54 €
ΣΥΝΟΛΟ	8.459	618,67	1.402.508,11	100%	211.695,13 €

ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ: MWh
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (καύσιμα και ηλεκτρική ενέργεια)	3.747,83
Ηλεκτρική ενέργεια που παρήγαγε η εταιρεία	
Κατανάλωση ενέργειας από ΑΠΕ	346,84
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΕΙΚΤΗ	
Συνολική ποσότητα ενέργειας που καταναλώθηκε	3.747,83
Ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	37,4%
Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	9,25%

Σημείωση: Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροχό μας που είναι η NRG (πηγή <https://www.dapeep.gr/wp-content/uploads/2020/09/ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ-ΜΕΙΓΜΑ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ-2019.pdf>).

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ανακύκλωση

Στην ACS προωθείται η συστηματική καλλιέργεια στο ανθρώπινο δυναμικό της ιδέας του σεβασμού στο περιβάλλον και της ανακύκλωσης. Ένας από τους στόχους για την προστασία του περιβάλλοντος είναι η ανακύκλωση των υλικών που παράγονται από τη δραστηριότητα της.

Η εταιρεία εφαρμόζει προγράμματα **συλλογής και ανακύκλωσης λαδιών, μπαταριών και λάστιχων**. Η διαδικασία της ανακύκλωσης περιλαμβάνει τη συλλογή και διάθεση των παραπάνω σε αδειοδοτημένες εταιρείες ανακύκλωσης. Οι εταιρείες αυτές επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια και θα πρέπει:

- Να διαθέτουν σχετική άδεια από το κράτος ως εταιρείες μεταφοράς ή ανακύκλωσης υλικών, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης αξιοποίηση των υλικών και η προστασία του περιβάλλοντος.
- Να είναι αξιόπιστες στην αγορά, με οικονομικά στοιχεία που αποδεικνύουν τη βιωσιμότητά τους. Προς τούτο γίνεται σχετική έρευνα από το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας.

Η ACS συνεργάζεται απευθείας με τις παρακάτω εταιρείες ανακύκλωσης:

1. Ανακύκλωση Ηλεκτρικών και Ηλεκτρονικών Συσκευών Α.Ε.
2. ΠΕΡΜΕ HELLAS Α.Ε. Εταιρεία Ανακύκλωσης.

Σε ότι αφορά στη συλλογή και ανακύκλωση λαδιών – μπαταριών και ελαστικών, τα συνεργαζόμενα συνεργεία επισκευής (συνεργεία αυτοκινήτων - ηλεκτρολογία – βουλκανιζατέρ) συλλέγουν και διαθέτουν στις παρακάτω εταιρείες ανακύκλωσης και διαχείρισης αποβλήτων τα σχετικά υλικά, προσκομίζοντας ανάλογη βεβαίωση παραλαβής και προώθησης.

1. ECO elastika Α.Ε. - Οικολογικής Διαχείρισης ελαστικών.
2. Cytos ΕΛΤΕΠΕ - Περιβαλλοντική Διαχείριση αποβλήτων – λιπαντικών - ελαίων.
3. S & S Limited - Εφαρμογές συνεχούς Ρεύματος Μ.Ε.Π.Ε. Συλλογή & μεταφορά Ηλεκτρικών στηλών και Συσσωρευτών.

ΑΠΟΡΡΙΦΘΕΝΤΑ ΥΛΙΚΑ - 2020	
0	H / Y
1.100	Λιπαντικά
35	Μπαταρίες
82	Ελαστικά
0	Έπιπλα & λοιπά

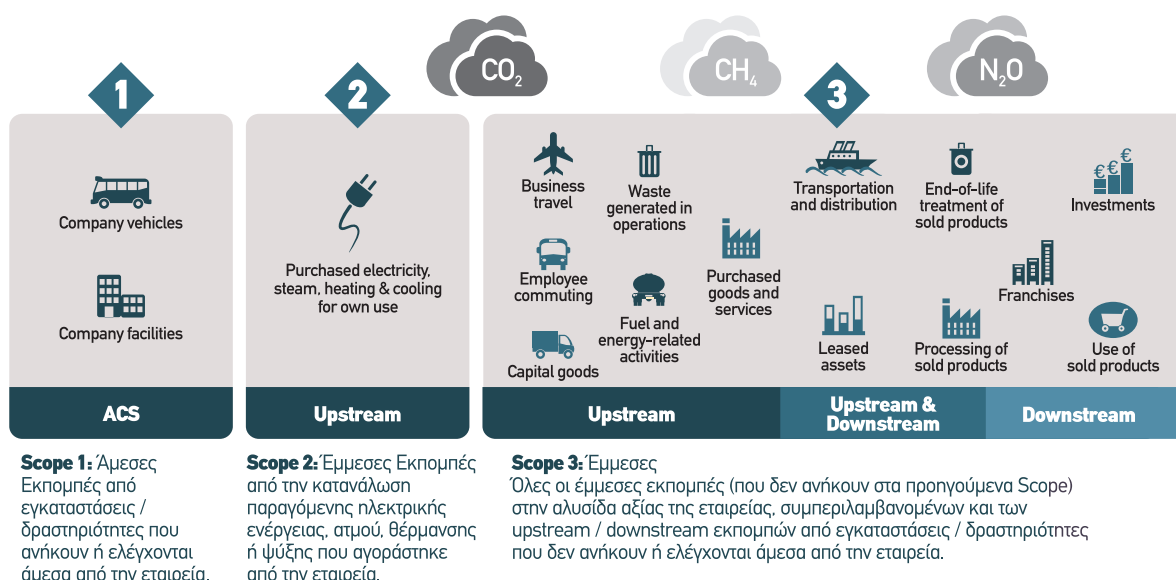
Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 303-1, GRI 306-2, Δείκτες ESG C-E1, C-E2, C-E3, A-E1]

2020 Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS

Η ACS, συνεχίζοντας για 4η συνεχόμενη χρονιά την παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματός της, ανέθεσε στο Τμήμα

Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της ΕΥ Ελλάδος τη μελέτη βάσει των οδηγιών του GHG Protocol.



Εκπομπές CO₂e στην αλυσίδα αξίας της ACS (οι κατηγορίες με γκρι χρώμα είναι εκτός πεδίου εφαρμογής της εκτίμησης για το 2019).

Πηγές εκπομπών ανά Scope

Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου της ACS για το 2020 υπολογίστηκαν στους **21.659 τόνους CO₂e**. Οι εκπομπές ανά κατηγορία έχουν ως εξής:

Κατηγορίες GHG Protocol	Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS 2020 (σε t CO ₂ e)	Ποσοστιαία μεταβολή συγκριτικά με το 2019
Scope 1 – Άμεσες εκπομπές	681	-10,4% ↓
Scope 2 – Έμμεσες εκπομπές	852	- 42,8% ↓
Scope 3 – Άλλες έμμεσες εκπομπές	20.126	+ 7,1% ↑
ΣΥΝΟΛΟ	21.659	+ 2,9% ↑

*Η μείωση που παρατηρείται οφείλεται κυρίως στην αλλαγή του συντελεστή εκπομπών που χρησιμοποιήθηκε στο μοντέλο υπολογισμού του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS. Η αλλαγή πραγματοποιήθηκε για να ληφθεί υπόψη ο πιο πρόσφατος συντελεστής, όπως αυτός δημοσιεύεται στο site της ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροχο ενέργειας της ACS. Με τη χρήση του προηγούμενου συντελεστή εκπομπών, θα υπήρχε αύξηση της τάξης του 11,9%.

**Ο υπολογισμός Scope 2 λαμβάνει υπόψη του τις καταναλώσεις που προέκυψαν από το κέντρο διαλογής στην Π. Ράλλη 45, μια αποθήκη για ένα διάστημα λόγω μεγάλου όγκου αποστολών εξαιτίας του lockdown στην Π. Ράλλη 35, το εργοτάξιο στην Π. Ράλλη 36-38 που χτίζεται το ιδιόκτητο κτήριο της εταιρείας το οποίο περιλαμβάνει το κεντρικό κέντρο διαλογής, τα γραφεία καθώς επίσης και τους αποθηκευτικούς χώρους.

Τα αποτελέσματα του 2020 έχουν εκτιμηθεί βάσει υπολογισμών των εκπομπών που προκύπτουν από τις ακόλουθες κατηγορίες (οι κατηγορίες παρουσιάζονται βάσει διεθνής ορολογίας του GHG Protocol):

Scope 1

- **Company facilities**
Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμου (diesel) και τις εκπομπές που προκύπτουν από την κατανάλωση ψυκτικών (refrigerant gases) των συστημάτων A/C των εγκαταστάσεων της ACS. Σε σχέση με το 2019, παρατηρήθηκε μείωση της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης ενώ η κατανάλωση ψυκτικών παρέμεινε σταθερή.
- **Company vehicles**
Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων (βενζίνη και LPG) των van και των μοτοσυκλετών του ιδιόκτητου στόλου της ACS, καθώς και από την κατανάλωση βενζίνης που δόθηκε ως παροχή σε υπαλλήλους της εταιρείας. Το 2020 η κατανάλωση βενζίνης των οχημάτων (ιδιόκτητα και leased) του στόλου της εταιρείας μειώθηκε ενώ αυξήθηκε σημαντικά η κατανάλωση LPG.

Scope 2

Purchased electricity

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την ηλεκτρική ενέργεια που προμηθεύτηκε η ACS από τον πάροχο της και η οποία καταναλώθηκε στα κεντρικά γραφεία της. Συγκριτικά με το 2019, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αυξήθηκε κατά περίπου 12%. Ιδιαίτερα σημαντικό σημείο για τον υπολογισμό του ανθρακικού αποτυπώματος της εταιρείας, είναι η αλλαγή του συντελεστή εκπομπών που χρησιμοποιήθηκε. Καθώς ο νέος συντελεστής είναι κατά περίπου 49% μειωμένος σε σχέση με τον αντίστοιχο που χρησιμοποιήθηκε στην Έκθεση του 2019, παρατηρήθηκε αντίστοιχου μεγέθους μείωση στις εκπομπές κατηγορίας Scope 2 της ACS. Με τη χρήση του προηγούμενου συντελεστή, θα υπήρχε αύξηση της τάξης του 11,9%.

Scope 3

- **Fuel- and energy-related activities**
Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) των καυσίμων που καταναλώθηκαν από τον ιδιόκτητο στόλο, των καυσίμων που δόθηκαν ως παροχή στους εργαζομένους και τις απώλειες μεταφοράς και διανομής (transmission & distribution losses) της ηλεκτρικής ενέργειας που κατανάλωσε η εταιρεία. Λόγω της σημαντικής διαφοροποίησης στην κατανάλωση καυσίμων στόλου και των κτηρίων της εταιρείας μειώθηκαν και οι εκπομπές της κατηγορίας αυτής.
- **Upstream transportation & distribution**
Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) και κατανάλωση καυσίμων του δικτύου της ACS. Το 2020 παρατηρήθηκε αύξηση των χιλιομέτρων του δικτύου τρίτων της ACS σχεδόν κατά ένα τρίτο, αυξάνοντας αντίστοιχα τα καταναλισκόμενα καύσιμα.
- **Waste generated in operations**
Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων των εγκαταστάσεων της ACS. Το 2020 παρατηρήθηκε σημαντική μείωση των απορριμμάτων της ACS συγκριτικά με την προηγούμενη χρονιά λόγω μη αποπαγιοποίησης συγκεκριμένων κατηγοριών απορριμμάτων λόγω της πανδημίας COVID-19.
- **Business travel**
Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τις οδικές, ακτοπλοϊκές και αεροπορικές μετακινήσεις που πραγματοποίησε το σύνολο των εργαζομένων της ACS για επαγγελματικούς λόγους καθώς και από τη διαμονή αυτών στον εκάστοτε προορισμό τους. Για το 2020 οι εκπομπές από αυτή την κατηγορία μειώθηκαν σημαντικά σε σχέση με το 2019 λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία COVID-19.
- **End-of-life treatment of sold products**
Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που πούλησε

η ACS το 2020 στο τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life). Συγκριτικά με το 2019 παρατηρείται μικρή μείωση πωληθέντων τεμαχίων (πλαστικοί φάκελοι και κουτιά από χαρτόνι).

- **Franchises**

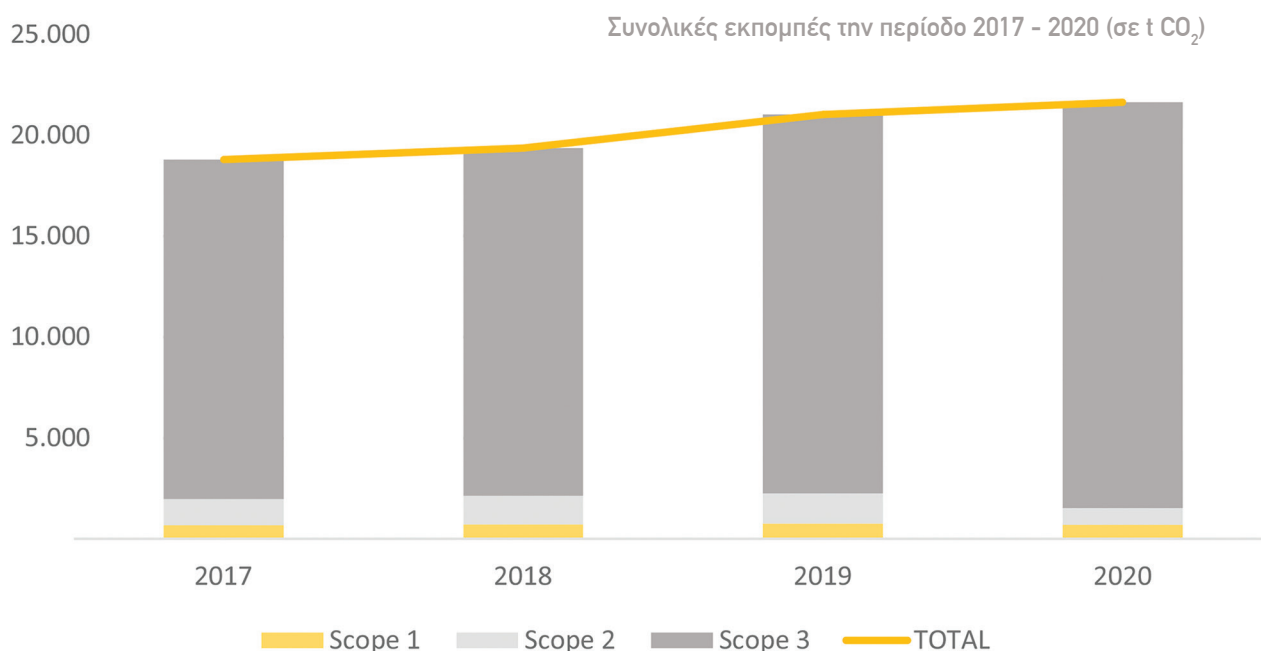
Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS. Η μείωση στις εκπομπές για το

2020 οφείλεται στην αλλαγή του συντελεστή εκπομπών. Για τον υπολογισμό χρησιμοποιείται ο συντελεστής του υπολειπόμενου ενεργειακού μείγματος⁴ της χώρας από τον ΔΑΠΕΕΠ.

Συνολικές εκπομπές την περίοδο 2017 - 2020

Παρατηρείται αυξητική τάση όσον αφορά στις συνολικές εκπομπές της ACS την περίοδο 2017 - 2020. Ωστόσο οι αυξήσεις των εκπομπών κατ' έτος πρέπει να εξετάζονται κάτω από το πρίσμα της ραγδαίας ανάπτυξης του έργου της εταιρείας. Οι συνολικές εκπομπές της ACS αυξήθηκαν στην τετραετία 2017 - 2020 κατά περίπου 15% ενώ για το ίδιο χρονικό διάστημα το βάρος

διακινούμενων αποστολών (courier & post) αυξήθηκε κατά περίπου 64% και οι συνολικές αποστάσεις των αποστολών αυξήθηκαν κατά περίπου 39%. Τα παραπάνω, μαζί με την ανάλυση της έντασης των εκπομπών που ακολουθεί αποτελούν απόδειξη της συνεχόμενης βελτίωσης της περιβαλλοντικής απόδοσης της ACS.



Ένταση εκπομπών

Συγκριτικά με το 2019, οι εκπομπές ανά τόνο αποστολών το 2020 μειώθηκαν σημαντικά. Πιο συγκεκριμένα, για κάθε τόνο αποστολών (Courier και Post) εκπέμψαμε 0,30 t CO₂e λαμβάνοντας υπόψη τη συνολική αλυσίδα αξίας της εταιρείας. Συγκεκριμένα, παρατηρείται **μείωση κατά περίπου 25%** η οποία είναι αποτέλεσμα της αλλαγής του μείγματος καυσίμων των οχημάτων της ACS με την επιμέρους αντικατάσταση της βενζίνης από LPG, των λιγότερων επαγγελματικών ταξιδιών και τις βελτιωμένες εκπομπές από την αγορά ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται τόσο στον πάροχο της ACS όσο και στη συνολική βελτίωση του υπολειπόμενου ενεργειακού μείγματος της χώρας για τους franchisees.

Κατανάλωση νερού και διάθεση απορριμμάτων

Κατανάλωση νερού

Πέραν της χρησιμοποίησης των δεδομένων για την κατανάλωση νερού στις εγκαταστάσεις της ACS για τον υπολογισμό εκπομπών GHG από την επεξεργασία του νερού (κατηγορία 5 των Scope 3 εκπομπών), καλύφθηκαν και οι απαιτήσεις της δημοσιοποίησης **GRI 303-1: Water withdrawal by source**.

Η ποσότητα των απορριμμάτων που παρήγαγε η ACS το 2020 χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό εκπομπών από την επεξεργασία και διάθεσή τους (κατηγορία 5 των Scope 3 εκπομπών) αλλά και για την κάλυψη των απαιτήσεων της δημοσιοποίησης **GRI 306-2: Waste by type and disposal method**.

Σύμφωνα με τα πρότυπα GRI οι απαιτήσεις της δημοσιοποίησης για τους παραπάνω δείκτες είναι οι παρακάτω:

Συνολικός όγκος νερού που καταναλώθηκε, κατανεμημένος σύμφωνα με τις παρακάτω πηγές άντλησης:

Πηγή	Συνολικός όγκος που αντλήθηκε*
Επιφανειακά ύδατα	0 m ³
Υπόγεια ύδατα	0 m ³
Βρόχινο νερό που συλλέγεται από τον οργανισμό	0 m ³
Υγρές εκροές άλλου οργανισμού	0 m ³
Παροχή νερού από επιχειρήσεις ύδρευσης	4.223 m ³

* Ο υπολογισμός του όγκου νερού που καταναλώθηκε έγινε βάσει πληροφοριών που παρουσιάζονται στα τιμολόγια της εταιρείας. Η διαφορά σε σχέση με το 2019 οφείλεται στην εκτενέστερη χρήση των υποδομών λόγω της κατασκευής του νέου logistics center.

Συνολικό βάρος επικίνδυνων και μη επικίνδυνων αποβλήτων, κατανεμημένο σύμφωνα με τις παρακάτω μεθόδους απόρριψης, κατά περίπτωση:

Μέθοδος απόρριψης	Επικίνδυνα (kg)**	Μη επικίνδυνα (kg)**
Ανακύκλωση	1.370	820
Υγειονομική ταφή	-	75.775

** Ο υπολογισμός του όγκου των απορριμμάτων που διατέθηκαν προς επεξεργασία έγινε βάσει πληροφοριών στα τιμολόγια της εταιρείας.

Συνολική επισκόπηση του πεδίου εφαρμογής του GHG Protocol

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι δραστηριότητες εντός και εκτός πεδίου εφαρμογής στην εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS για το 2020.

Κατηγορίες του GHG Protocol που συμπεριλήφθηκαν στην εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS

Κατηγορίες GHG Protocol	Εντός πεδίου εφαρμογής	Σχόλια
Scope 1 • Άμεσες εκπομπές		
Company facilities	✓	• Περιλαμβάνει εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων και τη διαρροή ψυκτικών αερίων συστημάτων A/C των εγκαταστάσεων της ACS.
Company vehicles	✓	• Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων των οχημάτων του (ιδιόκτητου) στόλου της ACS, καθώς και από την κατανάλωση βενζίνης που δόθηκε ως παροχή σε υπαλλήλους της ACS.
Scope 2 • Έμμεσες εκπομπές		
Purchased electricity	✓	• Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των γραφείων της ACS.
Scope 3 • Έμμεσες εκπομπές		
Purchased goods and services	—	• Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.
Capital goods	—	• Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.

Κατηγορίες GHG Protocol	Εντός πεδίου εφαρμογής	Σχόλια
Scope 3 • Έμμεσες εκπομπές		
Fuel- and energy-related activities	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) των καυσίμων που καταναλώθηκαν από τον ιδιόκτητο στόλο, των καυσίμων που δόθηκαν ως παροχή στους εργαζομένους και τις απώλειες μεταφοράς και διανομής (transmission & distribution losses) της ηλεκτρικής ενέργειας που κατανάλωσε η εταιρεία. - Εξαιρούνται οι εκπομπές που προκύπτουν στην παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται. Η συμβολή τους στο τελικό αποτέλεσμα δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίδραση.
Upstream transportation and distribution	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) και κατανάλωση καυσίμων του δικτύου της ACS. - Εξαιρούνται οι εκπομπές αποθήκευσης (distribution) λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων, π.χ. όγκος αποθηκευτικών χώρων. Η συμβολή τους στο τελικό αποτέλεσμα δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίδραση.
Waste generated in operations	✓	Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων (νερό, Η/Υ, έπιπλα και λοιπά απορρίμματα) της ACS.
Business travel	✓	Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τις οδικές, ακτοπλοϊκές και αεροπορικές μετακινήσεις που έκανε το σύνολο των εργαζομένων της ACS για επαγγελματικούς λόγους καθώς και από τη διαμονή αυτών στον εκάστοτε προορισμό τους.
Employee commuting	—	Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.
Upstream leased assets	—	Εκπομπές από τη λειτουργία μισθωμένων περιουσιακών στοιχείων περιλαμβάνονται ήδη στα Scope 1 και 2.
Downstream transportation and distribution	—	Όλες οι υπηρεσίες μεταφορών που αγοράζει η εταιρεία περιλαμβάνονται στην κατηγορία 4.
Processing of sold products	—	Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας που δεν προσφέρει ενδιάμεσα προϊόντα για περαιτέρω επεξεργασία.
Use of sold products	—	Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας ως πάροχος υπηρεσιών.
End-of-life treatment of sold products	✓	Περιλαμβάνονται οι εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που πούλησε η ACS το 2019 στο τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life).
Downstream leased assets	—	Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας.
Franchises	✓	Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS.
Investments	—	Εξαιρούνται οι εκπομπές της ACS Κύπρου λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων.

Μεθοδολογία ποσοτικοποίησης εκπομπών CO₂e της ACS

Για την εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του υπολογισμού όπως ορίζεται από

το GHG Protocol ανά κατηγορία εκπομπών:

GHG = Δεδομένα δραστηριοτήτων x Συντελεστές εκπομπών

Επόμενα Βήματα

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω ευρήματα, η Διοίκηση της ACS προγραμματίσει για το 2021 να προχωρήσει σε εκπόνηση μελέτης για τη στοχοθέτηση, τον προσδιορισμό των ευκαιριών και την ιεράρχηση στόχων για τη μείωση των εκπομπών της Εταιρείας.

Ενδεικτικά οι τομείς εστίασης θα είναι:

- Η μελέτη βελτίωσης της αποδοτικότητας της κατανάλωσης ενέργειας των εταιρικών εγκαταστάσεων, με δεδομένη

και την επικείμενη μετεγκατάσταση της εταιρείας σε νέες εγκαταστάσεις.

- Η μελέτη αντικατάστασης μέρους του στόλου της Εταιρείας και του στόλου των συνεργατών της με οχήματα νεότερης λιγότερο ρυπογόνου τεχνολογίας. Η αντικατάσταση των οχημάτων του δικτύου θα γίνει προοδευτικά μέσα στην

πενταετία, καθώς το 2020 κινήθηκε με ιδιαίτερα αργούς ρυθμούς λόγω της πανδημίας.

- Η συνεχιζόμενη παρακίνηση των συνεργατών της αλυσίδας αξίας της Εταιρείας στη διαχείριση των εκπομπών που σχετίζονται με τη λειτουργία τους και στην εκπόνηση προγραμμάτων μείωσής τους.

Ουσιαστικό θέμα Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις με εμβέλεια

Πώς το διαχειριζόμαστε

[GRI 103-2]



Στην ACS, έχοντας ως αρχή ότι μία επιχείρηση ευημερεί, όταν η κοινωνία όπου δραστηριοποιείται ευημερεί, και λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες της χώρας την τελευταία δεκαετία, υλοποιούμε εστιασμένες κοινωνικές δράσεις, αξιοποιώντας και την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, εντός της Ελλάδος, που στοχεύουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των ευπαθών ομάδων αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.



Οι δράσεις της εταιρείας το 2020 επικεντρώθηκαν σε 4 πυλώνες, οι οποίες αναλύονται ακολούθως.



Ιδιαίτερης αναφοράς αξίζει η **σημαντική ανταπόκριση της ACS την περίοδο της πανδημίας**, η οποία χάρη στις προηγμένες υποδομές και σύστημα λειτουργίας της, κατέστησε εφικτό τον άμεσο συντονισμό του δικτύου συνεργατών της σε όλη την επικράτεια, προκειμένου να πραγματοποιηθούν **οι μεταφορές του απαραίτητου υγειονομικού υλικού στους έχοντες ανάγκη** – και αυτό σε μία περίοδο ιδιαίτερα επιβαρυνμένη για την εταιρεία από πλευράς όγκου διανομών.



1. Ανταπόκριση σε έκτακτη ανάγκη ή φυσική καταστροφή και δράσεις πανελλαδικής εμβέλειας

- Συνεργαστήκαμε με το **Κοινωνικό Παντοπωλείο Δήμου Καρδίτσας** για τη συγκέντρωση τροφίμων μακράς διαρκείας και δωρεάν αποστολή τους προς τους πληγέντες της καταστροφικής κακοκαιρίας «ΙΑΝΟΣ» από τα καταστήματα ACS όλης της χώρας.
- Υποστηρίξαμε την **Πανελλήνια Ομοσπονδία Συνοριοφυλάκων (ΠΟΣΥΦΥ)** με τη δωρεάν μεταφορά υλικοτεχνικού εξοπλισμού (νυκτερινές και θερμικές κάμερες, φακοί, γάζες, ειδικά γάντια κ.ά.) από εταιρείες/ιδιώτες που τα παρέδιδαν στα καταστήματα ACS, για τη στήριξη των αστυνομικών δυνάμεων στα σύνορα εν μέσω της συνοριακής κρίσης.
- Προσφέραμε και το 2020 υπηρεσίες ταχυμεταφοράς με ιδιαίτερα ευνοϊκές τιμές στην **Ελληνική Ομάδα Διάσωσης**, για 155 αποστολές βάρους 268kg, βοηθώντας συνανθρώπους μας που αντιμετωπίζουν κινδύνους για τη ζωή τους, κάτω από οποιοσδήποτε συνθήκες.

- Χορηγήσαμε και το 2020 το **Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας (Ι.Ο.ΑΣ.) “Πάνος Μυλωνάς”** με δωρεάν αποστολές για την πανελλαδική εμβέλεια ενέργεια «Ευρωπαϊκή Νύχτα Χωρίς Ατυχήματα», με στόχο την Οδική Ασφάλεια.

2. Προστασία της φύσης

- Υποστηρίξαμε και το 2020 την **Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού** μέσω ετήσιας οικονομικής στήριξης του φορέα (3.000€), με στόχο την προστασία της φύσης και της αρχιτεκτονικής κληρονομιάς της Ελλάδας.
- Ξεκινήσαμε **πρόγραμμα τοποθέτησης σταθμών φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων** (22kw τύπου 2) σταδιακά στα καταστήματα της ACS, με στόχο τη μείωση των ρύπων, αλλά και την οικονομία, λόγω της δωρεάν διάθεσης προς τους πολίτες.

3. Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης και ανάδειξη της πολιτιστικής μας κληρονομιάς

- Υποστηρίξαμε για άλλη μια χρονιά την **ΠΥΡΝΑ** και το πρόγραμμα «ΒΙΒΛΙΑ ΣΕ ΡΟΔΕΣ®» με 310 αποστολές (βάρους 4.206 kg) εξωσχολικών βιβλίων σε σχολεία όλης της Ελλάδας σε συμβολικές τιμές ταχυμεταφοράς, αλλά και με δωρεάν μεταφορά ειδών πρώτης ανάγκης στα νηπιαγωγεία που διαμορφώνει και εξοπλίζει σε Κέντρα Φιλοξενίας Προσφύγων ή ΜΚΟ.
- Συνεργαστήκαμε με την **Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδος** (Κ.Ε.Δ.Ε.) και το **Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων** για τη δωρεάν διανομή υγειονομικού υλικού (μάσκες, αντισηπτικό υγρό) στους Δήμους σε όλη την Ελλάδα και μέσω αυτών στα σχολεία (για μαθητές και εκπαιδευτικούς).
- Συνεργαστήκαμε με τη **Δημόσια Βιβλιοθήκη Βέροιας** για τη δωρεάν παράδοση βιβλίων κατ’ οίκον για τα μέλη της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας, καλύπτοντας την ιδιαίτερα σημαντική ανάγκη του κόσμου για διάβασμα εν μέσω lockdown.
- Υποστηρίξαμε και το 2020 τις σημαντικές δράσεις μη κερδοσκοπικής εταιρείας «**ΣΥΜΜΑΧΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**» με στόχο τη στήριξη και ανάδειξη του Πολιτισμού, του Τουρισμού,

του Αθλητισμού, του Περιβάλλοντος και του Εθελοντισμού, προσφέροντας δωρεάν υπηρεσίες ταχυμεταφοράς.

- Στήριξαμε και το 2020 την παιδική έκθεση ζωγραφικής που διοργάνωσε η **Παιδική Πινακοθήκη Ελλάδας**, αφιερωμένη στις αξίες και τα ιδεώδη του Ολυμπισμού, σε συνεργασία με την Ελληνική Ολυμπιακή Επιτροπή και την Εθνική Ολυμπιακή Ακαδημία, με τη δωρεάν μεταφορά των διακριθέντων παιδικών έργων τέχνης από και προς την Αθήνα.
- Στήριξαμε το **Διεθνές Καλλιτεχνικό Φεστιβάλ «Paint The Lyric»** που διοργάνωσε η **Σχολή Καλών Τεχνών Φλώρινας** του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας υπό την αιγίδα του Υπουργείου Τουρισμού, παρέχοντας δωρεάν μεταφορά των εικαστικών έργων, τα οποία ήταν εμπνευσμένα από την Οδύσσεια.

4. Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων

- Προσφέραμε με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική 14.708 αποστολές βάρους μεγαλύτερου των 32 τόνων συνεχίζοντας τη συστηματική ετήσια στήριξη μας στον οργανισμό **“Το Χαμόγελο του Παιδιού”**.
- Ενισχύσαμε τον οργανισμό **Παιδικά χωριά SOS Ελλάδος** και το 2020, προσφέροντας ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική για 4.237 αποστολές βάρους 5.879 kg.
- Υποστηρίξαμε και το 2020 το Ίδρυμα **“Κάνε μια ευχή - Make a Wish”** Ελλάδος μέσω της χορηγίας των αποστολών του προγράμματος “Το Αστέρι της Ευχής”, με σκοπό τη συγκέντρωση χρημάτων από όλη την Ελλάδα και την εκπλήρωση των ευχών παιδιών με απειλητικές για τη ζωή τους ασθένειες.
- Συνεργαστήκαμε με το **GIVMED** για τη συγκέντρωση φαρμάκων από πολίτες στα καταστήματα ACS Αττικής, αλλά και από εργαζόμενους της εταιρείας, με σκοπό τη διάθεσή

τους σε ευπαθείς ομάδες μέσω των κοινωνικών φαρμακείων, ενώ προσφέραμε παράλληλα δωρεάν μεταφορά φαρμάκων προς γηριατρικές μονάδες σε όλη την Ελλάδα.

- Υποστηρίξαμε το μη κερδοσκοπικό σωματείο **ΔΕΣΜΟΣ** με δωρεάν μεταφορές όλων των αποστολών του, στηρίζοντας -εν μέσω πανδημίας- χιλιάδες επωφελούμενους που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες (όπως Γηροκομεία, Φορείς Παιδικής Προστασίας, Φορείς Υπηρεσιών Υγείας, Φορείς Υποστήριξης Απόρων, Αστέγων, Προσφύγων, Χρονίως Πασχόντων, Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες και Βαριές Αναπηρίες).
- Προσφέραμε στην **Ομάδα Αλληλεγγύης Διαβήτη** δωρεάν μεταφορές αναλώσιμου διαβητολογικού υλικού σε όσους ανασφάλιστους ασθενείς το έχουν ανάγκη σε όλη την Ελλάδα.
- Στήριξαμε, εν μέσω πανδημίας, τη **World Pharmacists / Φαρμακοποιοί Του Κόσμου** με τη δωρεάν διακίνηση αλληλογραφίας, φαρμάκων και υγειονομικού υλικού (χειρουργικές μάσκες, φόρμες νοσοκομειακής προστασίας, αντισηπτικά υγρά, φάρμακα κ.λπ.), υποστηρίζοντας Φορείς, Κέντρα Φιλοξενίας Προσφύγων, Δομές Κοινωνικής υποστήριξης σε όλη την Ελλάδα.
- Προσφέραμε στο σωματείο **AURORA** δωρεάν αποστολές προς τους εθελοντές δοτών μυελού των οστών, με στόχο τη στήριξη ασθενών με αιματολογικούς καρκίνους.
- Ενισχύσαμε με δωρεάν αποστολές την αστική μη κερδοσκοπική οργάνωση **ΑΕΛΙΑ**, με στόχο τη συμβολή στην εκστρατεία κατά του καρκίνου του μαστού και τη βοήθεια στους νοσούντες στη ζωή μετά τη νόσο.
- Αναλάβαμε, εν μέσω πανδημίας, τη δωρεάν διανομή δωροεπιταγών (voucher για αγορές από σούπερ μάρκετ) σε άπορες οικογένειες που τις είχαν ανάγκη, σε συνεργασία με την **Ομάδα εθελοντισμού «ΣΤΗΡΙΞΗ»**.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης ACS]

Συνολικά η κοινωνική συνεισφορά της ACS για το 2020, σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών και χρηματική συνεισφορά, ήταν **€845.435. Για το 2020** και για τις παραπάνω δράσεις, προσφέραμε τις παρακάτω **δωρεάν αποστολές προς συνεργαζόμενους κοινωνικούς φορείς**:

Κοινωνικός Φορέας - Έργο	Πλήθος δωρεάν αποστολών	Βάρος αποστολών (kg)	Αρχική αξία αποστολών (€ με ΦΠΑ 24%)
Συμμαχία για την Ελλάδα	208	177	1.820
Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας	89	1.666	6.742
Ολυμπιάδα Παιδικής Ζωγραφικής	2	39	203
ΠΥΡΝΑ (Κέντρα Προσφύγων)	8	414	1.447
ΑΕΛΙΑ	6	13	71
Aurora	1.068	535	12.225
ΔΕΣΜΟΣ	1.507	9.768	42.188
Χορηγία ΠΟΣΥΦΥ	37	1.210	3.995
Ομάδα Εθελοντισμού Στήριξη	29	15	204

Κοινωνικός Φορέας - Έργο (συνέχεια)	Πλήθος δωρεάν αποστολών	Βάρος αποστολών (kg)	Αρχική αξία αποστολών (€ με ΦΠΑ 24%)
Δημόσια Βιβλιοθήκη της Βέροιας	234	255	1.987
Αντισηπτικά προς Ειδικά Σχολεία μέσω Δήμων	329	2.961	11.836
Ομάδα Αλληλεγγύης Διαβήτη	190	262	2.296
World Pharmacists / Φαρμακοποιοί Του Κόσμου	14	229	972
Κοινωνικό Παντοπωλείο Καρδίτσας / πλημμυροπαθείς ΙΑΝΟΥ	535	10.711	40.629
Σχολή Καλών Τεχνών Φλώρινας – Διεθνές Καλλιτεχνικό Φεστιβάλ	15	203	587
Φαρμακευτικός Σύλλογος Θεσ/κης – Φαρμακευτικό υλικό	2	1.000	3.453
Διανομή масκών σε σχολεία νησιών μέσω Δήμων	158	2.202	11.081
Givmed	2.909	10.456	50.870
Κάνε μια Ευχή / Make a Wish	7.752	7.234	99.757
Άλλες κοινωνικές αποστολές	172	316	2.904
ΣΥΝΟΛΟ	15.264	49.666	295.267

Από τις παραπάνω δωρεάν αποστολές, περίπου 5.000 αποστολές, εμπορικής αξίας περίπου €115.000 έγιναν στο πλαίσιο των δράσεων αντιμετώπισης της πανδημίας το 2020, με ένα σύνολο περίπου 140.000 επωφελούμενων:

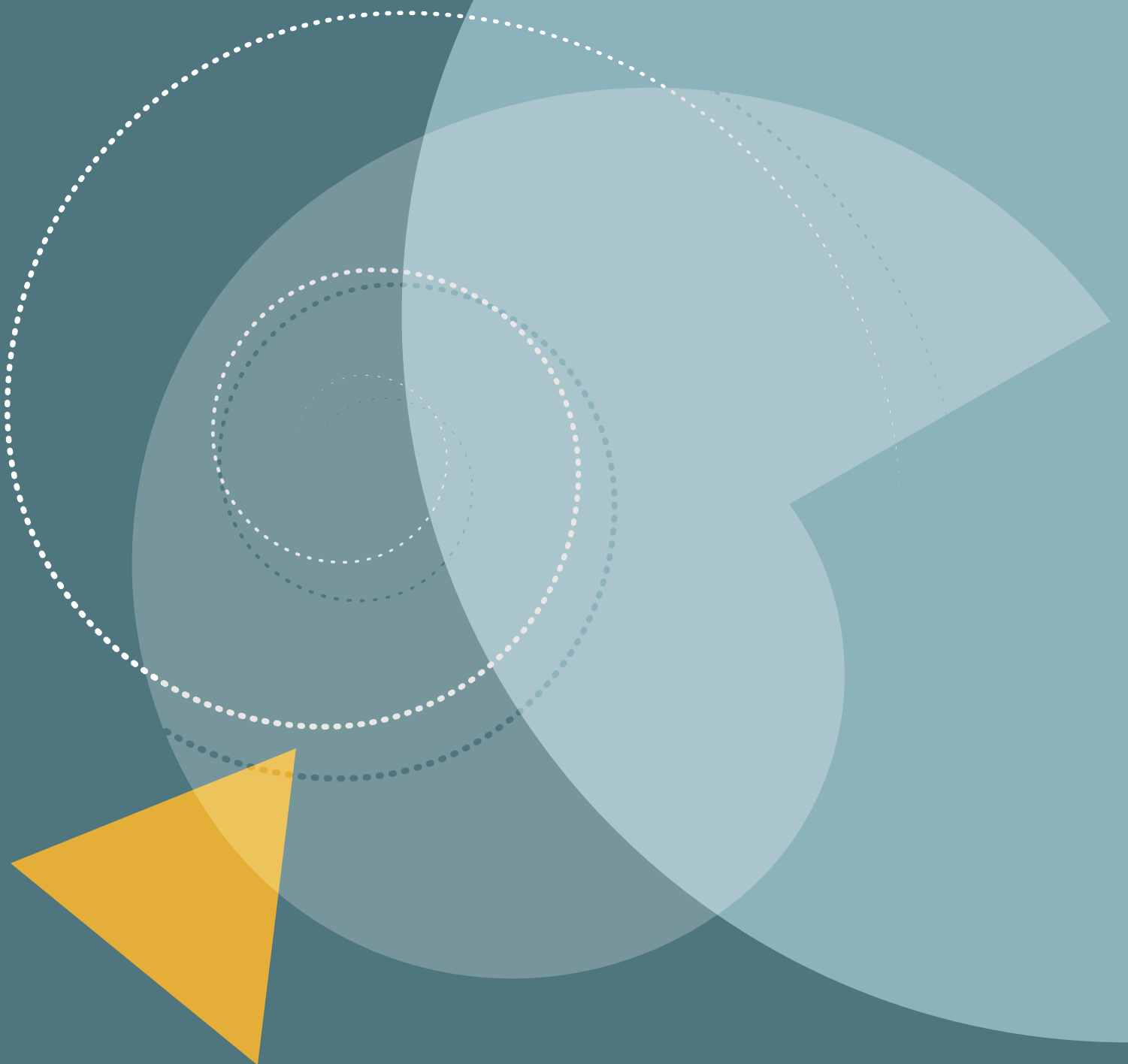
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΓΙΑ COVID-19 ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ (2020)	Πλήθος δωρεάν αποστολών	Αρχική αξία (€) αποστολών με ΦΠΑ 24%	Περιγραφή	Αριθμός επωφελούμενων
Givmed	2.555	46.731	Διανομή υγειονομικού υλικού σε 97 κοινωνικές φορείς σε όλη την Ελλάδα (γηροκομεία, κοινωνικά φαρμακεία, ΜΚΟ).	47.217
ΔΕΣΜΟΣ	1.506	42.181	Διανομή 2.000.000 πιστοποιημένων χειρουργικών масκών σε συνολικά 193 φορείς σε όλη την Ελλάδα, δωρεά της εταιρείας Πλαστικά Θράκης, δωρεάν επιταγών προς το Γηροκομείο Αθηνών και άλλου υγειονομικού υλικού σε κοινωνικές δομές και ευπαθείς ομάδες.	16.500
Ομάδα Εθελοντισμού «Στήριξη»	29	204	Διανομή 29 δωρεάν επιταγών σε άπορες οικογένειες.	116
Δημόσια Βιβλιοθήκη της Βέροιας	234	1.987	Διανομή 934 βιβλίων σε αναγνώστες λόγω κλειστών βιβλιοθηκών εν μέσω lockdown.	236
Διανομή αντισηπτικών μέσω ΚΕΔΕ	329	11.836	3.960 αντισηπτικά, δωρεά της εταιρείας Παπουτσάνης, προς τους Δήμους για διανομή στα ειδικά νηπιαγωγεία και δημοτικά της χώρας.	3.960
Διανομή масκών μέσω ΚΕΔΕ	158	11.081	141.331 μάσκες προστασίας προς τους Δήμους για διανομή σε σχολεία νησιών.	70.666
World Pharmacists / Φαρμακοποιοί Του Κόσμου	14	972	Διανομή περίπου 10.000 τεμαχίων υγειονομικού υλικού σε ακριτικά νησιά.	4.000
ΣΥΝΟΛΟ	4.825	114.992		142.695

Παράλληλα, και το 2020 συμμετείχαμε σε δράσεις που σχεδίασε και υλοποίησε ο Όμιλος Quest μαζί και με άλλες εταιρείες του Ομίλου, όπως η συμμετοχή μας στη **δωρεά 1.018 iPad 4G αξίας άνω των €400.000 προς το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων**, καθώς και στη **δωρεά αξίας €100.000 στον**

Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας με την παράδοση 120 φορητών και σταθερών υπολογιστών και 15 πολυμηχανημάτων, στο πλαίσιο αντιμετώπισης της πανδημίας. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα Κοινωνική Συνεισφορά του Ομίλου Quest.

ΣΤΟΧΟΙ 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2020	ΣΤΟΧΟΣ 2021
Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%).	15.264 δωρεάν αποστολές το 2020, σε σχέση με 5.630 το 2019 (αύξηση 271,12%, λόγω των έκτακτων αναγκών).	Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%).
Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους κοινωνικούς πυλώνες που έχουν επιλεγεί.	€845.435 συνολική κοινωνική συνεισφορά το 2020, σε σχέση με €512.874 το 2019 (αύξηση 164,84 %, λόγω των έκτακτων αναγκών).	Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.

Παραρτήματα



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στον Όμιλο Quest εστιάζουμε την προσοχή μας σε θέματα που συνδέονται με τη δημιουργία οικονομικού, κοινωνικού και περιβαλλοντικού οφέλους σε όλη την αλυσίδα αξίας μας και προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2019, και λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα και τη διαφορετικότητα των εταιρειών του Ομίλου, προχωρήσαμε σε καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης για τις θυγατρικές εταιρείες, Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS.

Η μεθοδολογία που ακολουθήσαμε για την ανάλυση ουσιαστικότητας βασίζεται:

- Στα Πρότυπα Βιώσιμης Ανάπτυξης GRI και τις Αρχές Καθορισμού του Περιεχομένου:
 - Συμμετοχικότητα
 - Πλαίσιο Βιωσιμότητας
 - Ουσιαστικότητα
 - Πληρότητα
- Στο Integrated Reporting (<IR>) και συγκεκριμένα στην προσέγγιση των 6 κεφαλαίων αυτού:
 - Οικονομικό κεφάλαιο: Περιλαμβάνει τα κεφάλαια που αποκτήθηκαν μέσω χρηματοδότησης ή δημιουργούνται με άλλα παραγωγικά μέσα και αποτελεί το παραδοσιακό κριτήριο μέτρησης της επίδοσης μιας εταιρείας.
 - Βιομηχανικό κεφάλαιο: Περιλαμβάνει τις φυσικές υποδομές ή τεχνολογίες που σχετίζονται με αυτές, όπως κτήρια και υποδομές, εξοπλισμός κ.ά.
 - Πνευματικό κεφάλαιο: Περιλαμβάνει τα άυλα αγαθά που σχετίζονται με τη φήμη και εμπιστοσύνη μιας εταιρείας, καθώς και πιστοποιήσεις ευρεσιτεχνίας, πνευματική ιδιοκτησία, λογισμικό και συστήματα και συναφείς διαδικασίες.
 - Ανθρώπινο κεφάλαιο: Περιλαμβάνει τις γνώσεις, ικανότητες και δυνατότητες του ανθρώπινου δυναμικού μιας εταιρείας, σε συνδυασμό με τη δέσμευση και τα κίνητρά τους – που επηρεάζουν την ικανότητά τους να εκπληρώνουν το ρόλο τους.
 - Κοινωνικό κεφάλαιο: Περιλαμβάνει τις σχέσεις μεταξύ μιας εταιρείας και όλων των ενδιαφερόμενων μερών της, όπως για παράδειγμα οι πελάτες και προμηθευτές της.
 - Φυσικό κεφάλαιο: Περιλαμβάνει όλους τους ανανεώσιμους και μη, περιβαλλοντικούς πόρους όπως νερό, ορυκτά καύσιμα, ηλιακή ενέργεια, κ.ά. που παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες που υποστηρίζουν την τρέχουσα και μελλοντική ευημερία μιας εταιρείας.

Πιο συγκεκριμένα, η ανάλυση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε μέσα από τις ακόλουθες τρεις φάσεις:

A. Αναγνώριση Θεμάτων

Στο πρώτο στάδιο της ανάλυσης, λάβαμε υπόψη την Αρχή της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών και του Πλαισίου Βιωσιμότητας των Προτύπων GRI και αναγνωρίσαμε θέματα που σχετίζονται με το επιχειρηματικό μοντέλο και τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις που δημιουργεί η κάθε εταιρεία, καθώς και με τις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων τους μερών. Τα θέματα προέκυψαν μέσω επισκόπησης:

- των εσωτερικών εγγράφων, όπως πολιτικές, διαδικασίες, action plans κ.ά. με σκοπό την κατανόηση του πλαισίου βιώσιμης ανάπτυξης και στρατηγικής στο οποίο λειτουργούν τόσο ο Όμιλος όσο και η κάθε θυγατρική εταιρεία,
- των πρακτικών ομοειδών εταιρειών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο για την αναγνώριση κλαδικών θεμάτων,
- των διεθνών προτύπων και οδηγιών για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, όπως για παράδειγμα τα Πρότυπα GRI, τις ειδικές εκδόσεις του GRI για τους κλάδους των εταιρειών του Ομίλου,
- των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.,
- των σχετικών - με τις δραστηριότητές του Ομίλου και των εταιρειών - δημοσιευμάτων στον Τύπο,
- των ουσιαστικών θεμάτων που αναδείχθηκαν κατά την προηγούμενη ανάλυση ουσιαστικότητας, τα οποία ωστόσο αφορούσαν συνολικά στον Όμιλο,
- των επιδράσεων που δημιουργεί ο Όμιλος και οι εταιρείες του στο σύνολο των ενδιαφερομένων τους μερών, χρησιμοποιώντας την προσέγγιση των 6 κεφαλαίων του <IR>.

Η προσέγγιση των 6 κεφαλαίων του <IR>, πέραν της αναγνώρισης θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, αποτέλεσε ξεχωριστή διαδικασία με σκοπό την κατανόηση των αποτελεσμάτων (outputs), καθώς και των επιδράσεων (outcomes) που η κάθε θυγατρική εταιρεία δημιουργεί, τόσο στο πλαίσιο της δημιουργίας διαμοιραζόμενης αξίας με τα ενδιαφερόμενά της μέρη, όσο και ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής είναι διαθέσιμα στην αντίστοιχη ενότητα της κάθε εταιρείας.

B. Ιεράρχηση των Θεμάτων

Στο δεύτερο στάδιο της ανάλυσης, λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI για την ιεράρχηση των θεμάτων που

αναγνωρίστηκαν στο πρώτο στάδιο βάσει των ακόλουθων δύο κριτηρίων:

1ο κριτήριο: Ιεράρχηση των αναγνωρισμένων αναγκών και προσδοκιών ενδιαφερόμενων μερών της κάθε εταιρείας σχετικά με την επίδοση της σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Μέθοδος διαβούλευσης: Αποστολή ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου σε δείγμα ευκολίας ενδιαφερόμενων μερών ξεχωριστά για κάθε εταιρεία.

2ο κριτήριο: Ιεράρχηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) λαμβάνοντας υπόψη την επίδραση που έχει η κάθε εταιρεία βάσει του επιχειρηματικού της μοντέλου.

Μέθοδος διαβούλευσης: Αποστολή ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου σε ανώτερα στελέχη του Ομίλου και των τσεσάρων εταιρειών.

Γ. Επικύρωση

Στο τρίτο στάδιο της ανάλυσης, λάβαμε υπόψη την Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI, για την επικύρωση των αποτελεσμάτων του δεύτερου σταδίου από τη Διοίκηση του Ομίλου και τις Διοικήσεις των εταιρειών Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS.

Σε σχέση με την 2018 δημοσιευμένη Έκθεση, οι αλλαγές που έλαβαν χώρα αφορούν στο ότι πλέον κάθε εταιρεία έχει τα δικά της ουσιαστικά θέματα, τα οποία συνδέονται με την επιχειρηματική της δραστηριότητα.

Ειδικότερα **για τον Όμιλο το σύνολο των αναγνωρισμένων θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης** που προέκυψε από την παραπάνω διαδικασία είναι το εξής:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
2. Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στη σύνδεση των ανθρώπων με την τεχνολογία και στον εκσυγχρονισμό και ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και καταναλωτών
3. Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
4. Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνολογίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
5. Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά
6. Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό
7. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
8. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
9. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
10. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας
11. Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων

θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)

12. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
13. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
14. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
15. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
16. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
17. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
18. Μείωση της κατανάλωσης νερού
19. Μείωση του θορύβου και της επίπτωσης στο κυκλοφοριακό πρόβλημα των αστικών κέντρων
20. Συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις και διοργάνωση εθελοντικών δράσεων για τους εργαζομένους

Για την Info Quest Technologies τα ακόλουθα:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
2. Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνολογίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών
3. Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
4. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
5. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
6. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
7. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας
8. Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
9. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
10. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
11. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
12. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
13. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
14. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
15. Μείωση της κατανάλωσης νερού
16. Συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις και διοργάνωση εθελοντικών δράσεων για τους εργαζομένους

Για την Uni Systems τα ακόλουθα:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση Εταιρείας
2. Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνολογίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
3. Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
4. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
5. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
6. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
7. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας
8. Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
9. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
10. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
11. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
12. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
13. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
14. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
15. Μείωση της κατανάλωσης νερού
16. Συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις και διοργάνωση εθελοντικών δράσεων για τους εργαζομένους

Για την ACS τα ακόλουθα:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
2. Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό
3. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
4. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
5. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
6. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων και προμηθευτών/συνεργατών
7. Ενίσχυση της απασχόλησης μέσω της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας
8. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
9. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
10. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
11. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
12. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
13. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
14. Μείωση της κατανάλωσης νερού
15. Μείωση του θορύβου και της επίπτωσης στο κυκλοφοριακό πρόβλημα των αστικών κέντρων
16. Συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις με εμβέλεια.

Για την iSquare τα ακόλουθα:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
2. Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά
3. Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
4. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
5. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
6. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
7. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών
8. Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
9. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
10. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
11. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
12. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
13. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
14. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
15. Μείωση της κατανάλωσης νερού
16. Μείωση του θορύβου και της επίπτωσης στο κυκλοφοριακό πρόβλημα των αστικών κέντρων
17. Συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις με εμβέλεια.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Μελλοντικοί Στόχοι

[Δείκτης ESG A-G3]

QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

SDGs

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

ΣΕΛΙΔΕΣ

ΣΤΟΙΧΟΙ (2021 - 2022)

CORPORATE GOVERNANCE

9

INDUSTRIAL INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

12

RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

16

PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας.

31-33

33-35

- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στη νομοθεσία (π.χ. περί προστασίας από τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό).
- Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών.
- Διαθεσιμότητα Συστημάτων > 99,9%.

SOCIAL

Οικονομική Επίδοση

1

NO POVERTY

2

ZERO HUNGER

- Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας.

37-40

Ανθρώπινο Δυναμικό / Κοινωνία

3

BETTER HEALTH AND WELL-BEING

4

QUALITY EDUCATION

5

GENDER EQUALITY

8

DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

9

INDUSTRIAL INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

10

REDUCED INEQUALITIES

17

PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

- Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού.
- Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.).
- Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/ παροχών στους εργαζόμενους.
- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων.
- Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων.

41-44

44-48

48-49

50-51

51-54

- Αύξηση τουλάχιστον 5% στον τζίρο και στην οργανική κερδοφορία EBT σε σχέση με το 2020 (excl. Capital gains & impairments).
- Διασφάλιση επαρκούς ταμειακής ρευστότητας και διατήρηση θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών.
- Αύξηση των πωλήσεων εξωτερικού κατά τουλάχιστον 5% σε σχέση με του 2020.
- Υλοποίηση αναπτυξιακών επενδύσεων για επέκταση των δραστηριοτήτων και υποδομές > €25 εκατ.
- Επέκταση των δραστηριοτήτων με ανόργανη ανάπτυξη / εξαγορά πλειοψηφικού πακέτου μετοχών μιας εταιρείας κατά το 2021-2022.
- Υλοποίηση κέντρου ανάπτυξης καινοτομίας και αριστείας για τις εταιρείες του Ομίλου Quest (2021-2022).
- Διατήρηση ή/και μικρή περαιτέρω αύξηση του ποσοστού 15% των εργαζομένων που αξιοποιούν ηλεκτρονικές πλατφόρμες.
- Διατήρηση ή/και μικρή περαιτέρω αύξηση του ποσοστού 15% των ολοκληρωμένων courses – ολοκληρωμένων videos μέσα από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες.
- Διατήρηση ή/και μικρή περαιτέρω αύξηση του ποσοστού 15 % του Μ.Ο των ωρών εκπαίδευσης ανά άτομο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες.
- Μ.Ο 10% του προσωπικού σε απασχόληση με τηλεργασία μετά την κρίση λόγω πανδημίας.
- Βελτίωση κατά 3εις ποσοστιαίες μονάδες (5% αύξηση) του ποσοστού ικανοποίησης στην αξιοκρατία μέσω της έρευνας ικανοποίησης.
- Συνέχιση του ίδιου αριθμού δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς.
- Συμμετοχή σε δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας του COVID-19.

ENVIRONMENT

13

CLIMATE ACTION

- Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

61-63

- Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m²) / € εκατ. κύκλου εργασιών & το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO₂ ανά έτος (kt CO₂) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά στο επίπεδο του 2020, ήτοι 0,21 και 0,006 αντίστοιχα.

Σημείωση: Για το σύνολο των στόχων του Ομίλου, παρακαλούμε ανατρέξτε στις σχετικές ενότητες της παρούσας έκθεσης.

INFO QUEST TECHNOLOGIES				
SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ	ΣΤΟΧΟΙ (2021 - 2022)	
	Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας	75-77	- Άνοδος πωλήσεων (+2% ως προς άνοδο αγοράς). - Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων (EBT / Κεφάλαια) : 16%. - Βελτίωση Ποσοστού Μικτής Κερδοφορίας (> 11,4%).	
 	Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών	77-84	Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών - Διατήρηση / Βελτίωση δεικτών που περιγράφονται στο αντίστοιχο κεφάλαιο. Εξέλιξη και Καινοτομία Υπηρεσιών και Προϊόντων - Περαιτέρω διεύρυνση των παρεχομένων υπηρεσιών, με έμφαση στον τομέα του Collaboration / Modern Office, της ψηφιοποίησης διαδικασιών / Cybersecurity. - Ενίσχυση portfolio εξειδικευμένων λύσεων και υπηρεσιών. - Αύξηση του μεριδίου αγοράς στα smartphones, διεύρυνση των προϊόντων του οικοσυστήματος και δημιουργία νέων καταστημάτων. - you.gr: Περαιτέρω βελτιώσεις για την βέλτιστη εξυπηρέτηση. Ψηφιακός Μετασχηματισμός Paperless Organization: 100% των συμβάσεων να είναι ηλεκτρονικά εγκεκριμένες και υπογεγραμμένες. Modern Office: 100% των εταιρικών εφαρμογών και διαδικασιών να είναι διαθέσιμες για απομακρυσμένη εργασία. - Αύξηση της χρήσης των εργαλείων collaboration & remote access. eCustomer - Εμπλουτισμός των προϊόντων & υπηρεσιών διαθέσιμα στα online κανάλια πωλήσεων.	
 	Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας	84-85	- Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές). - Διεξαγωγή σεμιναρίων προς συνεργάτες μεταφορά τεχνογνωσίας / 1.200 ώρες. - Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.	
	Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή / και κοινωνικές επιδράσεις	86-87	- Mobility & IoT: Ανάπτυξη πωλήσεων 20%, 1η θέση στις πωλήσεις Smartphone (μερίδιο σε τεμάχια %). - Cloud: Αύξηση των ενεργών θέσεων εργασίας στο QuestonCloud κατά 50%. - Άνοδος +2% ως προς την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.	
 	Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	87-89	- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας που αφορά στα προσωπικά δεδομένα συγκεκριμένης νομοθεσίας. - Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας. - Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%. - Διενέργεια δοκιμών παρείσδυσης (Penetration Tests) σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες. - Εκπαίδευση των χρηστών πάνω σε θέματα Information Security.	

SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ	ΣΤΟΧΟΙ (2021 - 2022)
	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	89-90	- Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές. - Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο. - Ενημέρωση εκ νέου βασικών προμηθευτών για τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών.
  	Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	91-93	- ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο. - Πλατφόρμες e-learning > 20 % των εργαζομένων. - Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων. - Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται η εταιρεία (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία). - Εξέλιξη Project succession plan (Project Ομίλου).
 	Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	93-95	- Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19. 100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας. - Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων. - Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών. - Εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS. - Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.
 	Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας	95-97	- Ενίσχυση χρήσης βιοδιασπώμενων υλικών, όπου είναι εφικτό. - Συνέχιση καλών πρακτικών για μείωση χρήσης και επαναχρησιμοποίηση υλικών.

UNI SYSTEMS				
SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ	ΣΤΟΧΟΙ (2021 - 2022)	
	Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	109-110	Αύξηση εσόδων κατά 5%, αύξηση EBITDA 5%, EBT άνω του 10%.	
 	Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού	111-115	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - Συνολικό ποσοστό ικανοποίησης άνω του 70%. - Αύξηση ποσοστού ικανοποίησης πελατών από τις διεθνείς αγορές κατά 10%. ΝΕΕΣ ΛΥΣΕΙΣ & ΕΡΓΑ - Ποσοστό νέων έργων - αύξηση 20%. - Πρωώθηση νέων καινοτόμων λύσεων σε πελάτες - αύξηση 20%. ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ - Συνέχιση της επένδυσης σε καινοτομία, αναλυτικά: 1) νέες συνεργασίες, 2) υποβολή μεγαλύτερου αριθμού προτάσεων / άνω των 40. - Αύξηση χρηματοδότησης δράσεων καινοτομίας κατά 20%. - POC Smart City Πλατφόρμας Snap4City. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ - Χρήση και προσαρμογή της πλατφόρμας JIRA Service Desk/Insight για 4 από τις 18 υπηρεσίες που αναγράφονται στο services catalogue της εταιρείας. - Επέκταση της πλατφόρμας Orion ώστε να καλύπτει τις ανάγκες των υποκαταστημάτων και θυγατρικών εταιρειών του εξωτερικού (5 οντότητες). - Οι εγκριτικές ροές Uni Approvals θα καλύψουν 80% του συνόλου των εσωτερικών εγκρίσεων.	
 	Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας	116-118	- Συνέχιση πραγματοποίησης αξιολογήσεων για το δίκτυο συνεργατών. - Επέκταση συνεργασιών στις περιοχές banking, big data analytics, cloud, digital signage. - Διερεύνηση συμμετοχών ή εξαγορών σε περιοχές digital onboarding, SAP services. - Ευρύτερη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας διαμόρφωσης πολιτικής σε τεχνολογικές περιοχές στην Ελλάδα & στο εξωτερικό. - Διεύρυνση θυγατρικών εταιρειών στο εξωτερικό (2 χώρες), ένταξη τουλάχιστον 10 νέων πελατών εξωτερικού. - Διεύρυνση των συνεργατών με near/offshore development centers.	
	Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	119-121	- Αύξηση εσόδων από λύσεις με θετικό περιβαλλοντικό και κοινωνικό αποτύπωμα κατά 20%. - Αύξηση εσόδων από λύσεις cloud 15%.	

SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ	ΣΤΟΧΟΙ (2021 - 2022)
 	Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	121-124	- Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%. - Περαιτέρω βελτίωση των υποδομών του Data Center: α) farms isolation architecture για αποτελεσματικό έλεγχο προσβάσεων εξειδικευμένων ομάδων έργων στα συστήματα της εταιρείας, β) ολοκλήρωση των disaster recovery sites. - Ασφάλεια: Sofos antivirus systems στο σύνολο των υποδομών της εταιρείας. - Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων. - Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων. - Αντικατάσταση του citrix cloud portal.
	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	124-125	- Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές. - Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο. - Προσαρμογή στο νέο νόμο περί «Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ν. 4706/2020)».
	Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού	125-128	- Δημιουργία 40 νέων θέσεων εργασίας. - Διατήρηση του turnover στα επίπεδα του 2020. - Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού. - Δημιουργία προγράμματος προσέλκυσης γυναικών σε συνεργασία με Women on Top. - Onboarding survey. - Έρευνα ικανοποίησης προσωπικού.
  	Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	128-131	- Διατήρηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης, αύξηση των αδειών σε διαδικτυακές πλατφόρμες εκπαίδευσης, διπλασιασμός αριθμού αδειών εκπαίδευσης στο LinkedIn Learning (περισσότερες από 400 άδειες), αύξηση 50% στο Pluralsight (περισσότερες από 70 άδειες). 70% συμπλήρωση του Digital Knowledge Database.
 	Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	132-133	- Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων/ επαγγελματικών ασθενειών. - Τηλεργασία σε ποσοστό 60% για τις θέσεις που δύνανται να απασχοληθούν με τηλεργασία.
	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	134-137	Οποιαδήποτε νέα επένδυση στο Data Center θα υλοποιείται βάσει νέων και ενεργειακά ουδέτερων τεχνολογιών.

iSQUARE			
SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ	ΣΤΟΧΟΙ (2021 - 2022)
	Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	149-151	Αύξηση των πωλήσεων κατά τουλάχιστον 10%.
	Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγοράς	151-152	98% ικανοποίηση πελάτη. - Μείωση παραπόνων (έως 2). - Προσέγγιση άνω των 200 εταιρειών για ενσωμάτωση προϊόντος Apple.
 	Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών	153-154	- Προγραμματισμός τουλάχιστον 440 ωρών εκπαίδευσης. - Αύξηση του αριθμού των Apple Masters κατά 10.
	Παροχή προϊόντων τεχνολογίας με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	154-155	Δημιουργία πλατφόρμας για το iPad στην Εκπαίδευση που θα αφορά εκπαιδευτικούς, γονείς και μαθητές/σπουδαστές κάθε ηλικίας.
 	Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας, δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	156-157	- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. - Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων. - Μηδενικός αριθμός συμβάντων διαρροής ή αλλοίωσης δεδομένων ή διακοπής των ICT συστημάτων μικρές ή μεγάλης διάρκειας. - Πλήρης θωράκιση του εσωτερικού δικτύου με προτεραιότητα στην ασφάλεια των δεδομένων. - Διαβάθμιση προσβάσεων σε πόρους και συστήματα με ταυτόχρονη επέκταση της τηλεργασίας. - Μηδενικά περιστατικά data breach. - Συνεχής έλεγχος του site ώστε να είναι πάντα ενημερωμένο και λειτουργικό.
	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	157-158	- Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές. - Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.
  	Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία	158	Μηδενικές καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται ή για περιστατικά διακρίσεων.
	Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού	159-161	1.400 ανθρωποώρες εκπαίδευσης (λόγω COVID-19 ενδέχεται να μειωθούν).
 	Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	162-164	- Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19. 100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας. - Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων. - Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών. - Εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS. - Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

ACS				
SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ	ΣΤΟΧΟΙ (2021 - 2022)	
	Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας	177-178	- Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους >10. - Ανάπτυξη πωλήσεων από e-commerce άνω του 10%. - Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά >10%. - Διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου στις αγορές που δραστηριοποιείται η εταιρεία (Post και Courier).	
	Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό	179-183	- Βελτίωση ή διατήρηση των δεικτών ικανοποίησης και εξυπηρέτησης πελατών. - Βελτίωση ή διατήρηση του δείκτη ικανοποίησης πελατών NPS, μέσω της ολοκλήρωσης των έργων Prediction & Priority και Communication. - Ανάπτυξη 2 νέων τεχνολογικών λύσεων / καινοτομικών υπηρεσιών κάθε χρόνο με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη-παραλήπτη, καθώς και τη βελτίωση συνολικά των υπηρεσιών που παρέχουμε στην ελληνική αγορά. - Δημιουργία νέας Διεύθυνσης Customer Experience, με στόχο τη συστηματική παρακολούθηση και βελτίωση της εμπειρίας πελάτη.	
 	Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων	183-184	- Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 - 5% ετησίως. - Σύνολο επιφάνειας καταστημάτων: Αύξηση >5%. - Σύνολο μεταφορικών μέσων καταστημάτων: Αύξηση 5% σε δίκυκλα και 8% σε αυτοκίνητα. - Σύνολο απασχολούμενων σε reception καταστήματος: Αύξηση 3%. - Σύνολο απασχολούμενων σε διακίνηση καταστήματος: Αύξηση 3%. - Σύνολο ωρών εκπαίδευσης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: Αύξηση 5%.	
	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	184-185	- Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές. - Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	
 	Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	186-188	<u>Στόχοι Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων:</u> - Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. - Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων, που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών. - Διατήρηση ή βελτίωση ποσοστού διαθεσιμότητας συστημάτων άνω του 99,9% (Δείκτης ACS). - Μηδενικές παραβιάσεις δικτύων / συστημάτων (Δείκτης ACS). - Πιστοποίηση με ISO 27001 (IT Security). - Υλοποίηση Disaster Recovery Site για τα πιο κρίσιμα συστήματα IT και πρόθεση πιστοποίησης του κατά ISO 22301. <u>Οι βασικοί στόχοι του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) της ACS παραμένουν:</u> - Αποκλεισμός συμβάντος διάσπασης της ασφάλειας των συστημάτων της εταιρείας και απώλειας δεδομένων. - Αποκλεισμός (ή ελαχιστοποίηση) συμβάντος υπερφόρτωσης δικτύων και συστημάτων από διάσπαση ασφάλειας (DoS) με αποτέλεσμα τη διακοπή λειτουργίας. - Ελαχιστοποίηση διακοπής λειτουργίας από συμβάντα ανωτέρας βίας, όπως φυσικές καταστροφές και απεργίες ή διακοπής παροχών.	

SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ	ΣΤΟΧΟΙ (2021 - 2022)
			Προστασία προσωπικού και χώρου εργασίας, όπως και παροχή εναλλακτικών χώρων εξοπλισμού και μεθόδων ασφάλειας τηλεργασίας για τη συνέχιση της λειτουργίας κάτω από συνθήκες πανδημίας.
 	Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	189-190	- Πιστοποίηση κατά ISO 45001:2018. - Διατήρηση συμμετοχής του 100% των εργαζομένων μας στο σύστημα διαχείρισης επαγγελματικής υγιεινής και ασφάλειας της εταιρείας.
  	Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	190-191	- Διατήρηση ή αύξηση των μαθημάτων e-learning. - Τουλάχιστον 2 νέα μαθήματα στο σύστημα e-learning της ACS. - Διατήρηση του ποσοστού (100%) που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης σταδιοδρομίας. - Αναβάθμιση της πλατφόρμας παροχής εκπαίδευσης e-learning.
	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	191-198	- Μελέτη βελτίωσης της αποδοτικότητας της κατανάλωσης ενέργειας των εταιρικών εγκαταστάσεων, με δεδομένη και την επικείμενη μετεγκατάσταση της εταιρείας σε νέες εγκαταστάσεις. - Μελέτη αντικατάστασης μέρους του στόλου της Εταιρείας και του στόλου των συνεργατών της με οχήματα νεότερης λιγότερο ρυπογόνου τεχνολογίας (η αντικατάσταση των οχημάτων του δικτύου θα γίνει προοδευτικά μέσα στην πενταετία, καθώς το 2020 κινήθηκε με ιδιαίτερα αργούς ρυθμούς λόγω της πανδημίας). - Συνεχιζόμενη παρακίνηση των συνεργατών της αλυσίδας αξίας της Εταιρείας στη διαχείριση των εκπομπών που σχετίζονται με τη λειτουργία τους και στην εκπόνηση προγραμμάτων μείωσής τους.
      	Συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις με εμβέλεια	198-201	- Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%). - Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3



Συμμόρφωση με Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

ΠΥΛΩΝΑΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ (ΕΝΟΤΗΤΑ ΕΚΘΕΣΗΣ/ΟΜΙΛΟΣ QUEST)
Στρατηγική	Στρατηγική ανάλυση και δράση	Μηνύματα Διοίκησης, Ο Όμιλος Quest, Εταιρική Διακυβέρνηση
	Ουσιαστικότητα	Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης
	Στοχοθέτηση	Σύνολο ουσιαστικών θεμάτων, Μελλοντικοί Στόχοι Ομίλου Quest
	Διαχείριση της αλυσίδας αξίας	Εταιρική Διακυβέρνηση, Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης
Διαδικασία διαχείρισης	Υπευθυνότητα	Μηνύματα Διοίκησης, Ο Όμιλος Quest, Εταιρική Διακυβέρνηση
	Κανόνες και διαδικασίες	Μηνύματα Διοίκησης, Ο Όμιλος Quest, Εταιρική Διακυβέρνηση
	Καταγραφή και παρακολούθηση	Μηνύματα Διοίκησης, Ο Όμιλος Quest, Εταιρική Διακυβέρνηση, Σύνολο ουσιαστικών θεμάτων, Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων TUV HELLAS (TUV NORD)
	Πολιτικές Αμοιβών και κίνητρα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	Εταιρική Διακυβέρνηση, Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/ παροχών στους εργαζόμενους
	Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Ουσιαστικά θέματα
	Προϊοντική Υπευθυνότητα και Καινοτομία	Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
	Χρήση φυσικών πόρων	
Περιβάλλον	Διαχείριση φυσικών πόρων	Προστασία του Περιβάλλοντος
	Εκπομπές Αερίων και Κλιματική Αλλαγή	
Κοινωνία	Εργασιακά δικαιώματα	Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού, Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία
	Ίσες ευκαιρίες	
	Απασχόληση	
	Ανθρώπινα δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα	Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα, Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία
	Ενίσχυση Τοπικών Κοινωνιών	Συνεισφορά στην Κοινωνία
	Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες και Πολιτική επιρροή	Διεθνείς πρωτοβουλίες, Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις
	Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

Εφαρμογή Προτύπου AccountAbility AA1000

Ο Όμιλος Quest και αντίστοιχα οι εταιρείες του ακολουθούν τις αρχές του προτύπου AccountAbility AA1000AP (2018) για τον προσδιορισμό, την προτεραιοποίηση και την ανταπόκρισή τους στα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Πιο συγκεκριμένα:

- **Συμμετοχικότητα:** Ο Όμιλος και αντίστοιχα οι εταιρείες του αναγνωρίζουν τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία επηρεάζονται από τη λειτουργία τους ή δύναται να επηρεάσουν με τις αποφάσεις τους τη δυνατότητά τους να εφαρμόσουν τη στρατηγική τους και να πετύχουν τους στόχους τους. Στη συνέχεια διαβουλεύονται μαζί τους, για να αναγνωρίσουν τις ανάγκες και προσδοκίες τους και μαζί τους να προχωρήσουν στην ιεράρχηση των ουσιαστικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- **Ουσιαστικότητα:** Ο Όμιλος και αντίστοιχα οι εταιρείες αναγνωρίζουν και ιεραρχούν (μέσω της ανάλυσης ουσιαστικότητας σύμφωνα με τα πρότυπα GRI) τα ουσιαστικά θέματα που σχετίζονται με το επιχειρηματικό τους μοντέλο.
- **Ανταπόκριση:** Ο Όμιλος και αντίστοιχα οι εταιρείες διαχειρίζονται και ανταποκρίνονται στα ουσιαστικά θέματα και τις προκλήσεις με τη συμμετοχή όλων των Διευθύνσεων/Τμημάτων.
- **Επίδραση:** Ο Όμιλος και αντίστοιχα οι εταιρείες παρακολουθούν και μετρούν τις επιδράσεις που προκαλούνται από τη δραστηριότητά τους, ώστε να μετριάσουν τις αρνητικές και να αυξήσουν αντίστοιχα τις θετικές.

ΑΡΧΕΣ AccountAbility AA1000AP	ΑΝΑΦΟΡΑ (ΕΝΟΤΗΤΑ ΕΚΘΕΣΗΣ)
ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ	Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Καθορισμός Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/Ανάλυση ουσιαστικότητας (Όμιλος και εταιρείες)
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	Όμιλος Quest/Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης, Εταιρική Διακυβέρνηση, Κοινωνικά Θέματα, Προστασία του Περιβάλλοντος Ουσιαστικά θέματα (Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare, ACS)
ΕΠΙΔΡΑΣΗ	Καθορισμός Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης/Ανάλυση ουσιαστικότητας/Δημιουργία αξίας <IR> (Όμιλος και εταιρείες)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

Πίνακας Περιεχομένων GRI

[GRI 102-55]

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ (επιλογή "Core")				
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-1	Όνομα του οργανισμού	Ο Όμιλος Quest (σελ. 14)	- ●
	102-2	Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Ο Όμιλος Quest (σελ. 14), Οι θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest (σελ. 16-18)	- ●
	102-3	Τοποθεσία της έδρας	Ο Όμιλος Quest (σελ. 14)	- ●
	102-4	Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Ο Όμιλος Quest (σελ. 14)	- ●
	102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ο Όμιλος Quest (σελ. 14)	- ●
	102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Ο Όμιλος Quest (σελ. 14), Οι θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest (σελ. 16-18)	- ●
	102-7	Μέγεθος του οργανισμού	Οι θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest (σελ. 16), Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας (σελ. 37-38), Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (σελ. 41-44)	- ●
	102-8	Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (σελ. 41-44)	- ●
	102-9	Εφοδιαστική Αλυσίδα	Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα (σελ. 31)	- ●
	102-10	Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Ο Όμιλος Quest (σελ. 14)	- ●
	102-11	Αρχή της προφύλαξης	Προστασία του Περιβάλλοντος (σελ. 61)	- ●
	102-12	Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Διεθνείς πρωτοβουλίες (σελ. 18)	- ●
	102-13	Συμμετοχή σε οργανώσεις	Φορείς και ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος, Διακρίσεις Quest Συμμετοχών (σελ. 18)	- ●
	102-14	Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Μηνύματα Διοίκησης (σελ. 8-11)	- ●
	102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Οι Αξίες μας (σελ. 15)	- ●
	102-18	Δομή διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 29-31)	- ●
	102-40	Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 23-25)	- ●
	102-41	Συλλογικές συμβάσεις	Πρόσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων Η επίδοσή μας/οι στόχοι μας (σελ. 48)	- ●
	102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 23-25)	- ●
	102-43	Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 23-25)	- ●
	102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 23-25)	- ●
	102-45	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	- ●

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
102-46	Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ. 26). Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-	●
102-47	Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26, 71, 105, 145, 173) (Όμιλος Quest και εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare, ACS)	-	●
102-48	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4), Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας (σελ. 38)	-	●
102-49	Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ. 26)	-	●
102-50	Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
102-51	Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
102-52	Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
102-53	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
102-54	Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
102-55	Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI (σελ. 216)	-	●
102-56	Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4), Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων TUV HELLAS (TUV NORD) (σελ. 232-234)	-	●

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ - ΟΜΙΛΟΣ QUEST

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 31-32)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 33)	-
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 33)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 34-35)	-
Δείκτης Quest		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 37-38)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 38-39)	-
Δείκτης Quest		Ποσοστό εξαγωγών και πωλήσεων στο δημόσιο επί του κύκλου εργασιών		-
Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 41)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 401: Employment 2016	401-1	Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 41-44)	Δεν περιλαμβάνεται η πληροφορία που αφορά στο διαχωρισμό των αποχωρήσεων ανά φύλο, ηλικιακή ομάδα και ανά περιοχή, καθώς δεν ήταν διαθέσιμη την περίοδο έκδοσης της έκθεσης.
Προσέπιση των ανθρώπινων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 41)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 45-48)	-
GRI 406: Non-Discrimination 2016	406-1	Περισσότερα διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν		-
Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 48-49)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 401: Employment 2016	401-2	Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 49)	-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων				
GRI 103: Management Approach 2016 - 2018	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-
	403-2	Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-
	403-3	Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας		-
	403-4	Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 50-51)	-
	403-5	Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία		-
	403-6	Πρωτόκολλο της υγείας των εργαζομένων		-
	403-7	Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις		-
	403-8	Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας (σελ. 51)	-
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 51-53)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 53-58)	-
	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους		-
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα (σελ. 26-27)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 61)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 305: Emissions 2016	305-2	Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 62-63)	-
Δείκτης Quest	Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m²)/€ εκατ. κύκλου εργασιών			-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ - INFO QUEST TECHNOLOGIES				
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 75)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 75-77)	-
Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνολογίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 77-80)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
Δείκτης IQT		Έρευνες ικανοποίησης/παράπονα πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 80-84)	-
Δείκτης IQT		Μετρήσεις αποτελεσματικότητας Ψηφιακού Μετασχηματισμού		-
Δείκτης IQT		Νέα έργα που συμβάλλουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό		-
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 84-85)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	Ποσοστό νέων προμηθευτών που αξιολογήθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων		-
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	Νέοι προμηθευτές που αξιολογήθηκαν βάσει κοινωνικών κριτηρίων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 85)	-
Δείκτης IQT		Ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% του τζίρου		-
Δείκτης IQT		Μεταφορά τεχνολογίας προς συνεργάτες		-
Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 86)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
Δείκτης Quest		Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 86-87)	-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 87)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 88-89)	-
Δείκτης IQT		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 89)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 89-90)	-
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 91-93)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 91-93)	-
	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους		-
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων				
GRI 103: Management Approach 2016 - 2018	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 93-94)	-
	403-2	Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων (συνέχεια)				
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-3	Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας	-	
	403-4	Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	-	
	403-5	Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία	-	
	403-6	Πρωτόκολλο της υγείας των εργαζομένων	-	
	403-7	Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις	-	
	403-8	Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας (σελ. 94-95)	-

Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 95-96)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 96-97)	-	
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2	Απόβλητα ανά τύπο και μέθοδο απόρριψης			Δεν περιλαμβάνεται πληροφορία όσον αφορά στην επαναχρησιμοποίηση, καθώς λόγω πολυπλοκότητας της διαδικασίας, δεν κρατούνται τα kg που επαναχρησιμοποιούνται

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ - UNI SYSTEMS

Δημιουργία οικονομικής αξίας / οικονομική επίδοση εταιρείας

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 105-107)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 109)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 109-110)	-	

Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνολογίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 71-72)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 111)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
Δείκτης UniSystems		Έρευνες ικανοποίησης/παράπονα πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 111-115)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 105-107)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 116)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	Ποσοστό νέων προμηθευτών που αξιολογήθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 116-118)	-
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	Νέοι προμηθευτές που αξιολογήθηκαν βάσει κοινωνικών κριτηρίων		-
Δείκτης UniSystems		Ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών βάσει της Πολιτικής Ποιότητας		-
Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 105-107)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 119)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
Δείκτης UniSystems		Έργα με περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 119-121)	-
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 105-107)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 121-122)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 122-124)	-
Δείκτης UniSystems		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 105-107)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 124-125)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 125)	-
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)				

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 105-107)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 125-126)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 401: Employment 2016	401-2	Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 126-128)	-

Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 105-107)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 128-129)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 129-131)	-
	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους		-

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

GRI 103: Management Approach 2016 - 2018	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 105-107)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-
	403-2	Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-
	403-3	Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 132)	-
	403-4	Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-
	403-5	Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία		-
	403-6	Πρωτόκολλο της υγείας των εργαζομένων		-
	403-7	Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις		-
	403-8	Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας (σελ. 133)	-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 105-107)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 134)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 302: Energy 2016	302-1	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 134-137)	Η εταιρεία δεν διαθέτει το σύνολο της πληροφορίας που απαιτείται, ωστόσο για το 2020 είναι σε διαδικασία συγκέντρωσης όλων των απαιτούμενων στοιχείων για την πλήρη κάλυψη της δημοσιοποίησης.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ - iSquare

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 145-146)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 149)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 149-151)	-

Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 145-146)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 151)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
Δείκτης iSquare		Έρευνες ικανοποίησης/παράπονα πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 151-152)	-

Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 145-146)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 153)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
Δείκτης iSquare		Εκπαίδευση Apple Masters	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 154)	-

Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 145-146)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 154-155)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
Δείκτης iSquare		Παροχή καινοτόμων προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 155)	-

GR1 ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 145-146)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 156)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 156-157)	-
Δείκτης iSquare		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 145-146)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 157)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 157-158)	-
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-
Πρόσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 145-146)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 158)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 406: Non-Discrimination 2016	406-1	Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 158)	-
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 145-146)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 159)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 401: Employment 2016	401-1	Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 159-161)	Παρατίθενται οι ηλικιακές ομάδες που χρησιμοποιεί η εταιρεία εσωτερικά για την παρακολούθηση της εν λόγω πληροφορίας.

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων				
GRI 103: Management Approach 2016 - 2018	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 145-146)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-
	403-2	Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-
	403-3	Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας		-
	403-4	Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 162-163)	-
	403-5	Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία		-
	403-6	Πρωτόκολλο της υγείας των εργαζομένων		-
	403-7	Πρόληψη και μετρισμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις		-
	403-8	Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας (σελ. 163)	-

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ - ACS

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 173-175)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 177)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 177-178)	-

Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό

GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 173-175)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 179-180)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
Δείκτης ACS		Εκτιμώμενη επίδραση νέων υπηρεσιών για την ACS σε βάθος τριετίας	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 180-183)	-
Δείκτης ACS		Έρευνες ικανοποίησης/παράπονα πελατών		-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 173-175)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 183)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
Δείκτης ACS		Ποσό προμηθειών παράδοσης δια ποσό προμηθειών παραλαβής καταστημάτων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 184)	-
Δείκτης ACS		Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων		-
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 173-175)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 184-185)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 185)	-
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 173-175)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 186)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 186-188)	-
Δείκτης ACS		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων				
GRI 103: Management Approach 2016 - 2018	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 173-175)	-
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 189)	-
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας (σελ. 189-190)	-
	403-2	Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ/ΣΕΛ. ΕΚΘΕΣΗΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων (συνέχεια)				
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-3	Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας	-	
	403-4	Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	-	
	403-5	Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία	-	
	403-6	Πρωώθηση της υγείας των εργαζομένων	-	Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας (σελ. 189-190)
	403-7	Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σκέψεις	-	
	403-8	Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	-	
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	-	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 173-175)
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	-	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 190)
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	-	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	-	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 190-191)
	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	-	
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	-	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 173-175)
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	-	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 191-193)
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	-	
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 1)	-	
	305-2	Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)	-	
	305-3	Άλλες έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 3)	-	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 193-198)
	305-4	Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	-	
GRI 303: Water 2016	303-1	Πηγές άντλησης νερού	-	
GRI 306: Effluents and waste 2016	306-2	Απόβλητα ανά τύπο και μέθοδο απόρριψης	-	
Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις με εμβέλεια				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	-	Ανάλυση ουσιαστικότητας (σελ. 173-175)
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	-	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 198-199)
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	-	
Δείκτης ACS		Αριθμός αποστολών προς κοινωνικούς φορείς	-	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 199-201)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6

Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 Χρηματιστηρίου Αθηνών

Πίνακας Δεικτών ESG

Κατηγοριοποίηση ESG	ID	Ονομασία Δείκτη	Σελ. Έκθεσης				
			Όμιλος	Info Quest Technologies	Uni Systems	iSquare	ACS
ΒΑΣΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (CORE METRICS)							
Περιβάλλον	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	62	97	134	164	193
	C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	62	97	134	164	193
	C-E3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	62	97	134	164	193
Κοινωνία	C-S1	Γυναίκες εργαζόμενες	45	90	126	159	188
	C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	45	90	126	159	188
	C-S3	Δείκτες κινητικότητας προσωπικού	41	90	126	159	188
	C-S4	Κατάρτιση εργαζομένων	53	90	126	159	188
	C-S5	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	44	90	126	158-159	188
	C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	45	90	126	159	188
Εταιρική Διακυβέρνηση	C-G1	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	30	67	101	141	169
	C-G2	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	32	89	124	157	184
	C-G3	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	33	88	122	156	186
ΠΡΟΗΓΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (ADVANCED METRICS)							
Περιβάλλον	A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	n/a	n/a	n/a	n/a	193
	A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή	61	95	134	164	191
Κοινωνία	A-S1	Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών	23	71	105	145	173
	A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	53	90	126	159	190
	A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	45	90	126	159	188
	A-S4	Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	45	90	126	159	188
	A-S5	Έσοδα από βιώσιμα προϊόντα	39	87	119	155	n/a
	A-S6	Επενδύσεις σε βιώσιμα προϊόντα	39	87	119	155	n/a
Εταιρική Διακυβέρνηση	A-G1	Επιχειρηματικό μοντέλο	20	68	102	142	170
	A-G2	Ουσιαστικά θέματα	26	71	105	145	173
	A-G3	Στόχοι ESG	10, 206	10, 206	10, 206	10, 206	10, 206
	A-G4	Μεταβλητές αμοιβές	49	90	126	159	188
	A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	4, 232	4, 232	4, 232	4, 232	4, 232

Κατηγοριοποίηση ESG	ID	Ονομασία Δείκτη	Σελ. Έκθεσης				
			Όμιλος	Info Quest Technologies	Uni Systems	iSquare	ACS
ΚΛΑΔΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (SECTOR SPECIFIC METRICS)							
Περιβάλλον	SS-E1	Στρατηγική διαχείρισης εκπομπών	61	61	61	61	61, 191
	SS-E2	Κρίσιμες πρώτες ύλες	64	n/a	n/a	n/a	n/a
Κοινωνία	SS-S2	Απόρρητο πελατών	n/a	n/a	n/a	n/a	186
	SS-S4	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	45	90	126	158-159	188
	SS-S5	Πρόστιμα παραβίασης ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου	34	88	122	156	186
	SS-S8	Ικανοποίηση πελατών	31	80	111	151	180
	SS-S9	Μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων πελατών	31	80	111	151	180
	SS-G1	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	33	89	125	157	185
Εταιρική Διακυβέρνηση							
Data Coverage			>95%				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 7

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ



Προς: Διοίκηση της QUEST Συμμετοχών Α.Ε.

1. Αντικείμενο του Έργου Εξωτερικού Ελέγχου του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η εταιρεία **QUEST Συμμετοχών Α.Ε.** (καλούμενη εφ' εξής **QUEST Συμμετοχών**) ανέθεσε στην **TÜV HELLAS (TÜV NORD) Α.Ε.** (καλούμενη εφ' εξής **TÜV HELLAS**) τον εξωτερικό έλεγχο περιορισμένου εύρους των στοιχείων του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο οποίος καλύπτει την περίοδο **1/1/2020-31/12/2020**. Η **QUEST Συμμετοχών**, μητρική εταιρεία του Ομίλου QUEST, εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76, Καλλιθέα και είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1998.

Στην παρούσα Έκθεση επιλέχθηκε να δημοσιοποιηθούν στοιχεία για τις ακόλουθες εταιρείες του Ομίλου QUEST: **Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare** και **ACS**.

Το αντικείμενο του έργου συνίσταται στα κάτωθι:

Α. Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Βιώσιμότητας των GRI Sustainability Reporting Standards (**GRI Standards**), αναφορικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών** για το έτος 2020, με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής «**ΒΑΣΙΚΟ**» των GRI Standards, καθώς και ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση».

Β. Ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών αναφορικά με τον δείκτη «Ικανοποίηση Πελατών» για τις εταιρίες **Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare** και **ACS**.

Γ. Ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη συγκεκριμένων βασικών, προηγμένων και κλαδικών δεικτών του **Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χ.Α.**, ως ακολούθως:

Γ1. Για την **QUEST Συμμετοχών** ελέγχθηκε η ακρίβεια των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη των δεικτών C-E1, C-E2, C-E3, C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, C-G1, C-G2, C-G3, A-E2, A-S1,

A-S2, A-S3, A-S4, A-S5, A-G1, A-G2, A-G3, A-G4, A-G5, SS-E8, SS-S4, SS-S5, SS-S8, SS-S9, SS-G1, SS-E1

Γ2. Για την **Info Quest Technologies** ελέγχθηκε η ακρίβεια των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη των δεικτών C-E1, C-E2, C-E3, C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, C-G1, C-G2, C-G3, A-E2, A-S1, A-S2, A-S3, A-S4, A-S5, A-G1, A-G2, A-G3, A-G4, A-G5, SS-E8, SS-S4, SS-S5, SS-S8, SS-S9, SS-G1, SS-E1

Γ3. Για την **Uni Systems** ελέγχθηκε η ακρίβεια των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη των δεικτών C-E1, C-E2, C-E3, C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, C-G1, C-G2, C-G3, A-E2, A-S1, A-S2, A-S3, A-S4, A-S5, A-G1, A-G2, A-G3, A-G4, A-G5, SS-E8, SS-S4, SS-S5, SS-S8, SS-S9, SS-G1, SS-E1

Γ4. Για την **iSquare** ελέγχθηκε η ακρίβεια των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη των δεικτών C-E1, C-E2, C-E3, C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, C-G1, C-G2, C-G3, A-E2, A-S1, A-S2, A-S3, A-S4, A-S5, A-G1, A-G2, A-G3, A-G4, A-G5, SS-E8, SS-S4, SS-S5, SS-S8, SS-S9, SS-G1, SS-E1

Γ5. Για την **ACS** ελέγχθηκε η ακρίβεια των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη των δεικτών C-E1, C-E2, C-E3, C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, C-G1, C-G2, C-G3, A-E1, A-E2, A-S1, A-S2, A-S3, A-S4, A-G1, A-G2, A-G3, A-G4, A-G5, SS-E8, SS-S2, SS-S4, SS-S5, SS-S8, SS-S9, SS-G1, SS-E1

Δ. Τον έλεγχο του επιπέδου κάλυψης των απαιτήσεων του οδηγού **AA1000AP (2018)**, σχετικά με τις Αρχές Υπευθυνότητας όπως αυτές ορίζονται και αναλύονται στον εν λόγω οδηγό (Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα, Ανταπόκριση & Επίδραση). Ο έλεγχος διενεργήθηκε με βάση τα οριζόμενα στον Οδηγό **AA1000AS v3** (Έλεγχος Τύπου 2-Μέτριο Επίπεδο).

Ο εξωτερικός έλεγχος περιορισμένου εύρους όπως ορίζεται από το ως άνω αντικείμενο του έργου, αφορά στον Απολογισμό

Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών** για το έτος 2020 και πραγματοποιήθηκε βάσει του πίνακα αντιστοίχισης Δεικτών GRI Standards που κατάρτισε η **QUEST Συμμετοχών** στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής «**Βασικό Επίπεδο (Core Level)**» των **GRI Standards** και των απαιτήσεων του **AA1000AP (2018)**.

2. Κριτήρια Υλοποίησης του Έργου

Ο εξωτερικός έλεγχος που διενεργήθηκε βασίστηκε στον έλεγχο της συμμόρφωσης με τα οριζόμενα στα πρότυπα οδηγίων:

A. GRI Standards (Core Level)

B. AA1000AP (2018)

Γ. Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χ.Α.

Για τον έλεγχο της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του **AA1000AP (2018)**, ακολουθήθηκαν τα οριζόμενα στον οδηγό **AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3)**. Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόστηκαν οι απαιτήσεις για τον εξωτερικό έλεγχο «μετρίου» επιπέδου Τύπου 2, σύμφωνα με το οποίο ελέγχθηκε το επίπεδο τήρησης των Αρχών Υπευθυνότητας, με βάση τα οριζόμενα στο **AA1000AP (2018)**, ενώ παράλληλα ελέγχθηκε η αξιοπιστία και η ποιότητα των πληροφοριών επίδοσης σχετικά με την βιώσιμη ανάπτυξη, με βάση βασική δειγματοληψία περιορισμένου εύρους.

3. Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου

Στην βάση της συμμόρφωσης με τα κριτήρια της παραγράφου 2 και προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα, η ομάδα εξωτερικού ελέγχου της **TÜV HELLAS** ακολούθησε (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω διαδικασίες:

- Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες που ακολούθησε η **QUEST Συμμετοχών** για να εντοπίσει και να καθορίσει τα σημαντικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης προκειμένου αυτά να συμπεριληφθούν στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της **QUEST Συμμετοχών** που έχουν την λειτουργική ευθύνη σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης με στόχο την κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης των δραστηριοτήτων Βιώσιμης Ανάπτυξης και της προόδου που σημειώθηκε κατά τη διάρκεια της υπό αναφοράς περιόδου.
- Επισκοπήθηκε η προσέγγιση σύνδεσης της **QUEST Συμμετοχών** με τους συμμετόχους (ενδιαφερόμενα μέρη) της, μέσω συνεντεύξεων με στελέχη που είναι υπεύθυνα για την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε επίπεδο εταιρίας και επισκόπησης επιλεγμένων εγγράφων.
- Επισκοπήθηκαν τα δεδομένα που διατυπώνονται στο σύνολο των δεικτών του απολογισμού (που αναφέρονται στην παρ. 1), σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα. Επιπρόσθετα, επισκοπήθηκαν οι μεθοδολογίες και οι πρακτικές για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων και διενεργήθηκαν διασταυρωτικοί έλεγχοι σχετικά με την αξιοπιστία και την ποιότητα των δεικτών που αναφέρονται στον απολογισμό. Οι εν λόγω έλεγχοι συνίστανται (όχι περιοριστικά) στα ακόλουθα:
 - Κατανόηση της διαχείρισης ποιότητας και των διεργασιών συλλογής αποτελεσμάτων σχετικά με τους υπό εξέταση δείκτες
 - Ανασκόπηση του σχεδιασμού των διεργασιών, συστημάτων και ελέγχου σχετικά με την διαχείριση της αξιοπιστίας και ποιότητας των πληροφοριών
 - Δειγματοληπτικός έλεγχος των διοικητικών πρακτικών

και του ελέγχου λειτουργίας, καθώς και του τρόπου συλλογής δεδομένων για την διασφάλιση της πληρότητας και ακρίβειας των ισχυρισμών.

- Τήρηση της δέουσας τεκμηρίωσης για το σύνολο των προαναφερόμενων ελέγχων.

Σημείωση: οι συνεντεύξεις με τα στελέχη της **QUEST Συμμετοχών** διενεργήθηκαν με την μέθοδο της τηλε-διάσκεψης, λόγω των μέτρων περιορισμού της ασθένειας COVID-19.

4. Περιορισμοί

Το εύρος της επισκόπησης περιορίστηκε αποκλειστικά στις δραστηριότητες των μονάδων της **QUEST Συμμετοχών** στην Ελλάδα. Δεν πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις και συνεντεύξεις σε συμμετόχους της **QUEST Συμμετοχών**. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στην μετάφραση μεταξύ της ελληνικής και αγγλικής έκδοσης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης υπερικύχει η έκδοση όσον αφορά το ελληνικό κείμενο.

5. Ευθύνες Εταιρίας & Φορέα Εξωτερικού Ελέγχου

Η ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών** είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης. Οι διενεργηθέντες έλεγχοι στα πλαίσια του αντικείμενου του έργου (παράγραφος 1), δεν αντιπροσωπεύουν την άποψη της **TÜV HELLAS** αναφορικά με την ποιότητα του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης και των περιεχομένων του.

Ευθύνη της **TÜV HELLAS** είναι να εκφράσει τα ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα θέματα όπως αυτά ορίζονται στο αντικείμενο του έργου και σύμφωνα με την σχετική σύμβαση έργου. Το έργο διενεργήθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε η **TÜV HELLAS** να παραθέσει στην Διοίκηση της **QUEST Συμμετοχών** εκείνα τα θέματα που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό.

6. Συμπεράσματα-Προτάσεις

Με βάση το αντικείμενο του έργου (παράγραφος 1) και στο πλαίσιο των διαδικασιών εξωτερικού ελέγχου που ακολούθησε η **TÜV HELLAS** τα συμπεράσματα είναι τα ακόλουθα:

A. Ακρίβεια και πληρότητα των δεδομένων (ποιοτικών και ποσοτικών) που σχετίζονται με την επαλήθευση επιπέδου εφαρμογής και ακρίβειας των ισχυρισμών του συνόλου των δεικτών του Απολογισμού που σχετίζονται με τα GRI Standards.

- Κατά την επισκόπηση που διενεργήθηκε, τίποτα δεν περιήλθε στην αντίληψή της **TÜV HELLAS** το οποίο θα οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός δεν πληροί τις απαιτήσεις των GRI Standards επιλογής «**ΒΑΣΙΚΟ**» (In accordance „Core“), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Περιεχομένων GRI Standards του Απολογισμού.
- Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», για την **QUEST Συμμετοχών**
- Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα

οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στον δείκτη «Ικανοποίηση Πελατών» για τις εταιρίες **Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS**.

- Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στους δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του X.A., οι οποίοι αναφέρονται στην παράγραφο 1, σημεία Γ.1, Γ.2, Γ.3, Γ.4, της παρούσας έκθεσης.

B. Τήρηση των Αρχών Υπευθυνότητας («Συμμετοχικότητα», «Ουσιαστικότητα», «Ανταπόκριση» & «Επίδραση») έναντι των κριτηρίων που βρίσκονται στο AA1000AP (2018).

Συμμετοχικότητα: Διάλογος για την Βιωσιμότητα με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Συμμέτοχοι)

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι σημαντικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών εξαιρέθηκαν από διαδικασίες διαβούλευσης, ή ότι η **QUEST Συμμετοχών** δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Συμμετοχικότητας κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Ουσιαστικότητα: Έμφαση στα ουσιώδη θέματα σχετικά με την Βιωσιμότητα

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η προσέγγιση καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων της **QUEST Συμμετοχών** δεν παρέχει μια περιεκτική και ισορροπημένη αντίληψη των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης.

Ανταπόκριση: Ανταπόκριση στις ανάγκες και προσδοκίες των συμμετόχων

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η **QUEST Συμμετοχών** δεν έχει ανταποκριθεί έγκαιρα και κατάλληλα, μέσω αποφάσεων και ενεργειών, στις ανάγκες και προσδοκίες που προέκυψαν από τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

Επίδραση: Επίδραση των δραστηριοτήτων της εταιρίας στα ευρύτερα οικοσυστήματα

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η **QUEST Συμμετοχών** δεν έχει κατανοήσει και διαχειριστεί τις άμεσες και έμμεσες επιδράσεις στα ευρύτερα οικοσυστήματα που προκύπτουν από τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων (ποιοτικών & ποσοτικών) σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται αναφορικά με την κάλυψη των απαιτήσεων των Αρχών Υπευθυνότητας, όπως αυτές τίθενται στο **AA1000AP (2018)**. Επίσης, δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στην αμφισβήτηση της αξιοπιστίας και της ποιότητας των δεικτών επίδοσης που σχετίζονται με τις Αρχές Υπευθυνότητας.

Κατά τον έλεγχο, δεν προέκυψαν θέματα που θα οδηγούσαν σε προτάσεις βελτίωσης

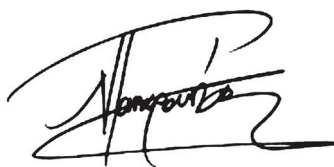
7. Δήλωση αμεροληψίας και ανεξαρτησίας της ομάδας εξωτερικού ελέγχου

Η **TÜV HELLAS** δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της, σε σχέση με το έργο εξωτερικού ελέγχου του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών**. Η **TÜV HELLAS** δεν έχει αναλάβει έργο με την **QUEST Συμμετοχών** και δεν έχει οποιοδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεων της.

Η **TÜV HELLAS** δεν συμμετείχε στην προετοιμασία του κειμένου και των στοιχείων που παρουσιάζονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών**.

Αθήνα, 2 Ιουνίου 2021

Για την **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE**



Νέστωρ Παπαρούπας

Sustainability/Corporate Social Responsibility
Product Manager



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-209



