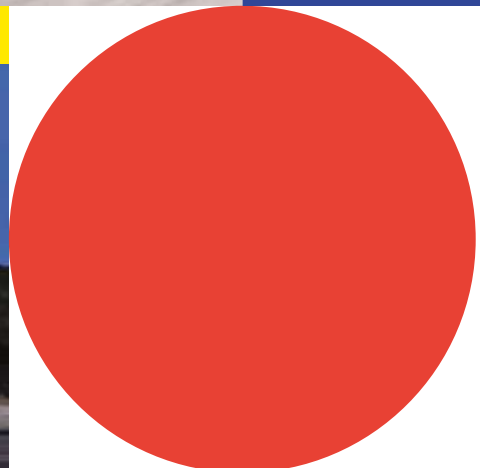


# πλαίσιο

## Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας



2  
0  
2  
0





# Περιεχόμενα



Δήλωση Διευθύνοντος Συμβούλου	4
Σχετικά με την ΠΛΑΙΣΙΟ - Η Εταιρεία μας	6
Ενδιαφερόμενα Μέρη	28
Ουσιαστικά Θέματα	30
Η Δέσμευσή μας στους Στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης	34
Εταιρική Διακυβέρνηση	38
Κίνδυνοι και Ευκαιρίες	40
Οι Οικονομικές μας Επιδόσεις	42
Μέριμνα για τους Ανθρώπους μας	44
Υπεύθυνη Πολιτική για την Κοινωνία	54
Υπεύθυνη Πολιτική για την Αγορά	62
Υπεύθυνη Πολιτική για το Περιβάλλον	72
Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας	78
Μελλοντικοί Στόχοι	80
ESG Data Scorecard	82
Πίνακας GRI "In accordance-Core"	86



Κώστας Γεράρδος

## Δήλωση Διευθύνοντος Συμβούλου

2020: Η χρονιά που κάποτε θα διδάσκεται στα σχολεία ως η χρονιά που τα άλλαξε όλα ανατρέποντας το status quo. Ήταν όμως και η χρονιά που συνειδητοποιήσαμε, οικουμενικά, πως οι εταιρικές πυξίδες πρέπει να δείχνουν προς το «εμείς» κι όχι προς το «εγώ». Γι' αυτό, στόχος μας στο Πλαίσιο έγινε η διατήρηση της κανονικότητας στη ζωή των εργαζομένων μας, των πελατών μας και του κοινωνικού συνόλου, γι' αυτό και έχουμε επιλέξει να ενσωματώσουμε κριτήρια ESG στη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης.

Σε εμάς στο Πλαίσιο, μπορεί το 2020 να μας κράτησε πολλές μέρες στο σπίτι, δεν σταμάτησε ποτέ το έργο μας: «γράψαμε» συνολικά 46.832 ώρες ψηφιακής εκπαίδευσης, 60 συνεργάτες μας ανέλαβαν υψηλότερη θέση, ενώ παράλληλα αυξήσαμε τις θέσεις εργασίας. Με τις ίδιες αξίες, διατηρήσαμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας με μέσο χρόνο παράδοσης τις 2 ημέρες. Και, με όλες μας τις δυνάμεις, στραφήκαμε στη στήριξη της κοινωνίας και των παιδιών όπου παρέστη ανάγκη, προμηθεύοντας 87 σχολεία ακριτικών περιοχών με tablets, δημιουργώντας την πρώτη STEM Library σε δημόσιο σχολείο, στηρίζοντας έμπρακτα τρεις οργανισμούς και δημιουργώντας την ομάδα αγωνιστικής ρομποτικής Plaisiobots.

Αισθάνομαι, διπλά περήφανος για την μικρή κοινωνία της Πλαίσιο που κατάφερε να ξεπεράσει κάθε προσδοκία σε οικονομικά αποτελέσματα και που παρέμεινε βράχος δίπλα στα μέλη της αλλά και την ευρύτερη κοινωνία.

# Σχετικά με την Πλαίσιο

## Η Εταιρεία μας



Η Πλαίσιο ιδρύθηκε το 1969 από τον Γεώργιο Γεράρδο και συστήθηκε με τη σημερινή της νομική μορφή το 1988, με όραμα τη δημιουργία μιας πελατοκεντρικής επιχείρησης και χαράσσοντας τη μοναδική στρατηγική της πάνω στα προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας, με στόχο να δημιουργήσει έναν χώρο στον οποίο οι πελάτες μπορούν να βρουν και να προμηθευτούν τα πάντα σε σχέση με τη πληροφορική, την τηλεφωνία, τα είδη γραφείου και τις λευκές συσκευές από το 2019.

Η Εταιρεία εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αθηνών (ΧΑ) το 1999 και έχει την έδρα της στη Θέση Σκληρή στη Μαγούλα Αττικής. Οι κυριότερες δραστηριότητες του Ομίλου είναι η συναρμολόγηση και η εμπορία ηλεκτρονικών υπολογιστών, η εμπορία τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, η εμπορία ειδών βιβλιοχαρτοπωλείου και ειδών εξοπλισμού γραφείου, καθώς και η εμπορία λευκών συσκευών.

# Ιστορική Αναδρομή της Πλαίσιο

Με κατευθυντήριες αρχές μας την υψηλή ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών μας, την αξιοπιστία που εμπνέουμε, την τεχνογνωσία και την αφοσίωση των ανθρώπων μας, αλλά και τη διορατικότητα για διαρκή επένδυση σε νέες τεχνολογίες και πρακτικές που όχι μόνο οδηγούν αλλά διαμορφώνουν την αγορά, η Πλαίσιο τα τελευταία 52 χρόνια έχει καταφέρει να εδραιωθεί ως ηγετική Εταιρεία στην κορυφή του εμπορικού ελληνικού κόσμου. Έχουμε διαγράψει μία μακρά και αξιόλογη ιστορία με τα σημαντικότερα έτη-σταθμούς να παρουσιάζονται παρακάτω:



1969

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

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



1986



1986

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



1995

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



1996

Μετά από δημόσια εγγραφή, οι μετοχές της Εταιρείας εισήχθησαν για διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Την ίδια χρονιά δημιουργείται το πρώτο ηλεκτρονικό κατάστημα στην Ελλάδα, το [www.plaisio.gr](http://www.plaisio.gr).



1999

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



2005

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



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

2017

2018

Το Turbo-X έκλεισε τα 30 χρόνια παρουσίας στην ελληνική αγορά. Η Πλαίσιο διακρίνεται ως ένα από τα δέκα Best Workplace in Greece από τον φορέα Great Place to Work. Επίσης, στοχεύοντας στην ακόμη καλύτερη εξυπηρέτηση των εταιρικών πελατών η Πλαίσιο δημιουργεί ένα νέο site που απευθύνεται μόνο σε αυτή την κατηγορία πελατών, το [www.plaisiopro.gr](http://www.plaisiopro.gr).



2019

Η Πλαίσιο γιόρτασε τα 50 χρόνια παρουσίας της στην ελληνική αγορά. Επίσης, υλοποίησε ένα πλάνο επενδύσεων με το άνοιγμα του 24ου καταστήματος στην Ελλάδα στην Π. Ράλλη έκτασης 3.000 τ.μ. και την είσοδο στην αγορά των Λευκών Συσκευών.





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

## Δημιουργικότητα

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

## Παραγωγικότητα

Η υποστήριξη της επιχειρηματικότητας είναι αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας μας από το 1995. Εξυπηρετώντας 360.000 επιχειρήσεις-πελάτες τον χρόνο και εξοπλίζοντας 8 στις 10 μεγαλύτερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, υποστηρίζουμε τον επιχειρηματία και τον βοηθάμε να εξοικονομήσει χρόνο και κόστος και παράλληλα να ενισχύσει την επιχείρησή του με καλύτερες υποδομές και οργάνωση. Στο πλαίσιο αυτό, παρέχουμε τα εργαλεία για την αύξηση της παραγωγικότητας (πετυχαίνοντας περισσότερα με λιγότερα), είναι βασική επιδίωξη της Πλαίσιο.

## Εκπαίδευση

Η τεχνολογία, η τέχνη, η επιχείρηση, απαιτούν να βάζεις πάνω από όλα την ποιότητα και ό,τι απαιτεί ποιότητα, επιβάλλει έμφαση στην εκπαίδευση. Οι εργαζόμενοι της Πλαίσιο, για να μπορούν να συμβουλευούν εκατοντάδες χιλιάδες πελάτες πάνω σε προϊόντα και χρήσεις τεχνολογίας, έχουν συμπληρώσει κοντά στις 47.000 ανθρωπώρες εκπαίδευσης τον χρόνο. Παράλληλα, η γνώση στην ομάδα μας αποτελεί αντικείμενο αξιολόγησης και επιβράβευσης.

## Ψυχαγωγία

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

## Επικοινωνία

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





Στην Πλαίσιο, είμαστε 1.400 συνεργάτες που εργαζόμαστε καθημερινά λαμβάνοντας υπόψη επτά αρχές. Είναι οι αρχές που καθορίζουν εδώ και 52 χρόνια την ταυτότητά μας, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν θεμέλιο λίθο για τη μελλοντική μας επιτυχία.

Είναι οι αρχές που εδραίωσαν την Πλαίσιο στην κορυφή ως ηγέτη, κι αυτό, γιατί δεν τις βλέπουμε ως αρχές, αλλά ως το πάθος μας για διαρκή εξέλιξη.



## Καινοτομία

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

## Γνώση

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

## Ομαδικότητα

Ως οικογενειακή επιχείρηση, δεν θα μπορούσαμε να λειτουργούμε με διαφορετικό τρόπο. Έχουμε οριζόντια οργανωτική δομή και επικοινωνούμε με ευκολία στις σχετικές μας επαγγελματικές υποχρεώσεις.

Η επιτυχία, άλλωστε, είναι αποτέλεσμα των προσπαθειών όλων μας.



## Προτεραιότητα Οι Άνθρωποί μας

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

## Ποιότητα

Τα προϊόντα μας, σε συνδυασμό με την αξιοπιστία που εμπνέει η πολυετής τεχνογνωσία μας, κάνουν τους πελάτες να μας εμπιστεύονται εδώ και 52 χρόνια.



## Προσανατολισμός στον Πελάτη

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



## Κοινωνική Προσφορά

Η επιθυμία μας να προσφέρουμε έγινε αναπόσπαστο κομμάτι της φιλοσοφίας μας. Θέλουμε και προσπαθούμε να συνεισφέρουμε όσο περισσότερο μπορούμε στην κοινωνία και είμαστε περήφανοι που η ομάδα #plai\_sou αριθμεί 300 μέλη.

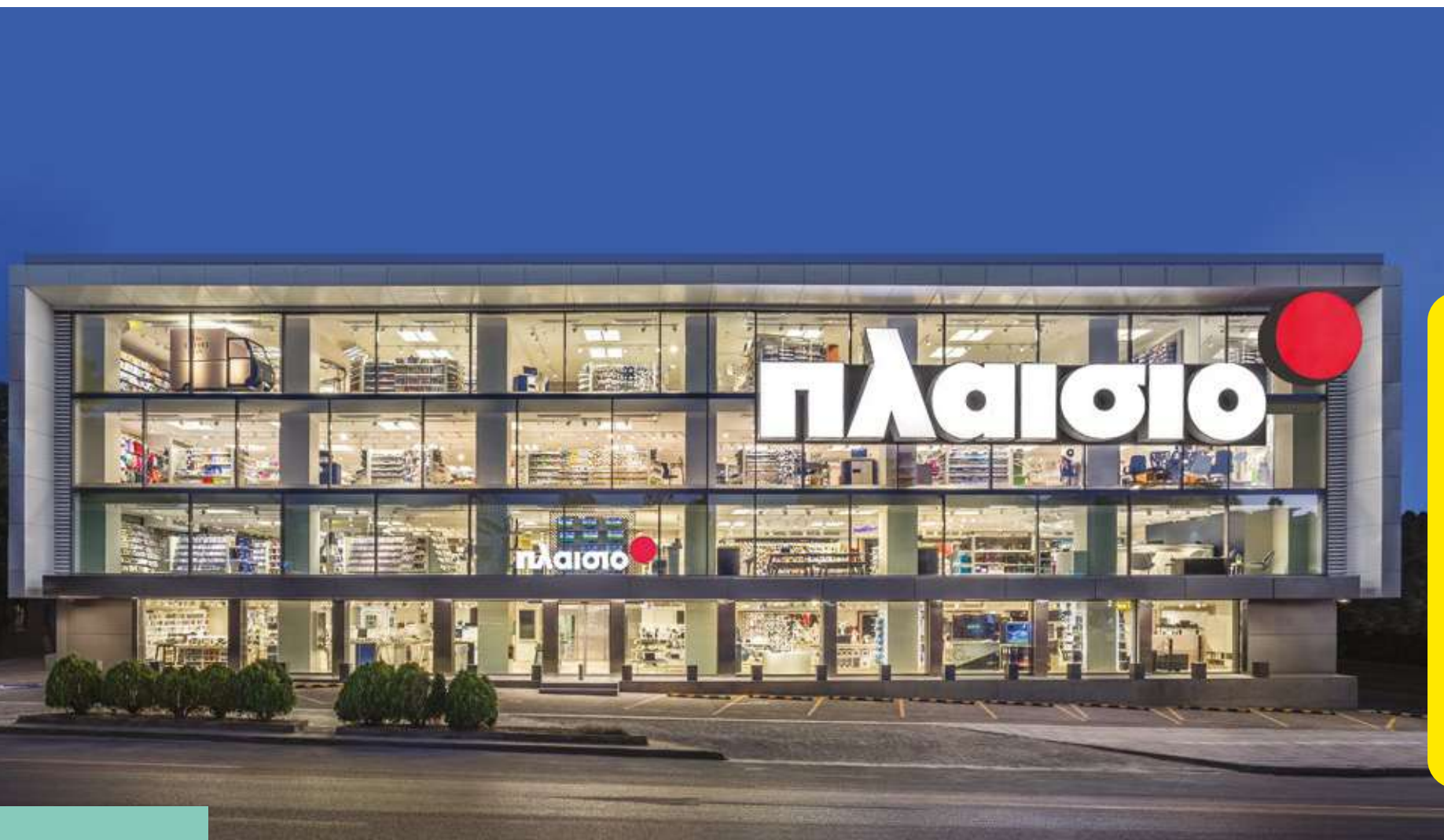


# Το Πρωτοποριακό Επιχειρηματικό μας Μοντέλο



Η Πλαίσιο εκφράζει την πλέον σύγχρονη εμπορική προσέγγιση στην Ελλάδα.

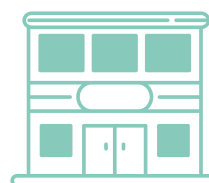
Προκειμένου να αντιμετωπίσει κάθε μορφή ανταγωνισμού στην ελληνική αγορά, η Πλαίσιο δεν περιορίστηκε στο απλό μοντέλο μίας απλής αλυσίδας λιανικής πώλησης. Αντιθέτως ανέπτυξε ένα πρωτοποριακό επιχειρηματικό μοντέλο το οποίο καθίσταται πολύ-καναλικό, πολύ-πελατειακό και πολύ-προϊοντικό. Η διαρκής προώθηση καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, η διατήρηση ανταγωνιστικών τιμών, η ταχύτητα στις συναλλαγές, η θεμελίωση μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης, η αξιοπιστία και η δημιουργία αισθήματος οικειότητας στον πελάτη-τελικό αποδέκτη των προϊόντων και υπηρεσιών υπήρξαν καθοριστικοί παράγοντες για τη δημιουργία και την εδραίωση ενός ισχυρού και αναγνωρίσιμου εμπορικού σήματος.



## ΠΟΛΥ-ΚΑΝΑΛΙΚΟ (MULTI CHANNEL)

πλαίσιο

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



### Καταστήματα

Με 24 σημεία πώλησης πανελλαδικά και 1 κατάστημα στη Βουλγαρία, περισσότεροι από 30.000 καταναλωτές επισκέπτονται καθημερινά τα καταστήματα της Εταιρείας και εξυπηρετούνται από το έμπειρο και άρτια εξειδικευμένο προσωπικό κατά βέλτιστο τρόπο.



### Ειδικό τμήμα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων B2B

Περισσότερες από 360.000 επιχειρήσεις εμπιστεύονται το Πλαίσιο για τις αγορές τους, λαμβάνοντας προσωποποιημένη εξυπηρέτηση. Μέσα από μηχανογραφικά συστήματα τελευταίας τεχνολογίας, μία ομάδα 260 συνεργατών καταγράφει και διερευνά τις ανάγκες των επιχειρήσεων-πελατών και παρουσιάζει τις λύσεις που ανταποκρίνονται στις επιθυμίες αυτών, προσφέροντας άριστη και άμεση εξυπηρέτηση με τους ανταγωνιστικότερους όρους συνεργασίας. Επίσης, από το 2017, λειτουργεί το [plaisiopro.gr](http://plaisiopro.gr) που αποτελεί το ηλεκτρονικό κατάστημα των επιχειρήσεων. Το [plaisiopro.gr](http://plaisiopro.gr) είναι σχεδιασμένο με τη νέα φιλοσοφία εξυπηρέτησης της Πλαίσιο που σημαίνει ότι προσφέρει εξατομικευμένες υπηρεσίες στην κάθε εταιρεία ξεχωριστά και προσαρμόζεται στις δομές και τα τμήματα της κάθε εταιρείας.



### Κατάλογοι προϊόντων

Με πολλές διαφορετικές εκδόσεις καταλόγων κάθε μήνα, χιλιάδες άνθρωποι εντοπίζουν καθημερινά λύσεις στις ανάγκες τους μέσα από το καλά ενημερωμένο περιεχόμενο. Για το 2020 ο αριθμός των καταλόγων έφτασε τα 1,13 εκ. αντίτυπα.



### Ηλεκτρονικό κατάστημα

Καθημερινά πάνω από 220.000 μοναδικοί χρήστες επιλέγουν το ηλεκτρονικό κατάστημα της Πλαίσιο για να ενημερωθούν για προϊόντα τεχνολογίας, είδη γραφείου, σχολικά είδη, παιχνίδια και τις λευκές συσκευές και να πραγματοποιήσουν μέσα σε ένα εύχρηστο και φιλικό περιβάλλον τις αγορές τους.

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

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

## ΠΟΛΥ-ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΟ (MULTI CUSTOMER)

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

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

- Ελεύθεροι επαγγελματίες
- Μικρομεσαίες επιχειρήσεις
- Μεγάλες επιχειρήσεις
- Δημόσιο



## ΠΟΛΥ-ΠΡΟΪΟΝΤΙΚΟ (MULTI PRODUCT)

Η Πλαίσιο διαθέτει εξαιρετικά ευρεία γκάμα προϊόντων, κατέχοντας επάξια τον χαρακτηρισμό ενός πολύ-προϊοντικού επιχειρηματικού μοντέλου. Ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να περιηγηθεί και να επιλέξει μέσα από 25.000 προϊόντα τεχνολογίας, αναλώσιμα, είδη γραφείου, τηλεπικοινωνιών και λευκών συσκευών, τα οποία συγκαταλέγονται μεταξύ των πλέον αναγνωρίσιμων οίκων του εξωτερικού, καθώς και άλλων προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας (Turbo-X, Q-Connect, Sentio, @work, Goomby, KENDRIX, Nuvelle κλπ) που συνδυάζουν υψηλή ποιότητα και ανταγωνιστικές τιμές. Κάθε υπολογιστής Turbo-X έχει ολοκληρωμένη τεχνική υποστήριξη σε 24 σημεία πανελλαδικά με ανταπόκριση σε τέσσερις ώρες και δωδεκάωρη τηλεφωνική υποστήριξη, ενώ η Εταιρεία προσφέρει και on-site τεχνική εξυπηρέτηση.



## Τα Προϊόντα κι οι Υπηρεσίες μας

Η ευρεία γκάμα των εμπορευόμενων προϊόντων μας και των παρεχόμενων υπηρεσιών μας εντάσσεται σε ποικίλους τομείς, με πιο πρόσφατο αυτόν των λευκών συσκευών. Οι τομείς αυτοί, αλλά και τα είδη που συμπεριλαμβάνουν παρουσιάζονται παρακάτω:

### Τομέας Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Ψηφιακών Εφαρμογών

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



### Τομέας Τηλεφωνίας

- Κινητά τηλέφωνα
- Αξεσουάρ κινητών τηλεφώνων
- Σταθερά τηλέφωνα



### Τομέας Ειδών Γραφείου

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



### Τομέας Λευκών Συσκευών

- Είδη Κουζίνας
- Φροντίδα Σπιτιού
- Κλίμα Σπιτιού
- Προσωπική Περιποίηση



# Οι Διακρίσεις μας

Η Πλαίσιο και για αυτό το έτος έλαβε μία σειρά από διακρίσεις, οι οποίες αποδεικνύουν και επιβραβεύουν με επίσημο τρόπο τις προσπάθειές μας που καρποφόρησαν, οδηγώντας μας στην κορυφή της καινοτομίας και της εξέλιξης.

## Επιχειρηματικά βραβεία ΧΡΗΜΑ

Τα Επιχειρηματικά Βραβεία «ΧΡΗΜΑ» ανέδειξαν για 17η χρονιά τους Άριστους του Ελληνικού Χρηματιστηρίου. Η Πλαίσιο έλαβε το βραβείο Υψηλών Ρυθμών Ανάπτυξης για το έτος 2019. Παράλληλα, για το έτος 2020 έλαβε το 3ο βραβείο στην κατηγορία «Καλύτερη εταιρεία MID & SMALL CAP»



## Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης (CR Index):

Αποσπάσαμε το βραβείο Silver για τις επιδόσεις μας στην εφαρμογή υπεύθυνων εταιρικών πρακτικών, βάσει του Εθνικού Δείκτη Εταιρικής Ευθύνης (CR Index) καθώς και διάκριση στην κατηγορία «Αγορά» από το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης. Σημειώνεται ότι ο CR Index αποτελείται από 100 ιδιαίτερα αυστηρά διεθνή κριτήρια που προέρχονται από τον Βρετανικό μη κερδοσκοπικό οργανισμό Business in the Community (BITC).



## Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών- MBA International:

Στο πλαίσιο του εορτασμού των 20 χρόνων λειτουργίας του προγράμματος MBA International του ΟΠΑ απονεμήθηκε τιμητικό βραβείο στην Πλαίσιο για τις δράσεις εθελοντισμού της.



## Fortune's Most Admired Companies

Το Πλαίσιο βρέθηκε για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά στη λίστα Most Admired Companies, και μάλιστα στη 10η θέση, ενώ είναι η τρίτη φορά που μπαίνει στη λίστα στην εξαετή ιστορία του θεσμού. Αξίζει να αναφερθεί ότι για το 2020 είναι και η μόνη εταιρεία στον κλάδο των tech retailers που αποσπά τη συγκεκριμένη διάκριση.



## Διαμάντια της Ελληνικής Οικονομίας

Η Πλαίσιο διακρίθηκε ως ένα από τα «Διαμάντια της Ελληνικής Οικονομίας» για ακόμα μια χρονιά, σε μία εξαιρετικά επιτυχημένη εκδήλωση. Τα βραβεία μετρούν ήδη 17 χρόνια επιχειρηματικής αριστείας, από την εταιρεία New Times Publishing.



## Retail Business Awards

Η Πλαίσιο έλαβε τέσσερα βραβεία στο θεσμό αυτό. Πιο συγκεκριμένα, απέσπασε το μοναδικό βραβείο που δόθηκε στην κατηγορία "Retail Store Ηλεκτρικά και Ηλεκτρονικά" για το νέο κατάστημα ΠΛΑΙΣΙΟ στην Πέτρου Ράλλη. Διακρίθηκε στην κατηγορία "Retail Logistics" για τις πρωτοβουλίες και το έργο στα δύο κέντρα logistics στη Μαγούλα και Μάνδρα Αττικής. Έλαβε Gold βραβείο στην κατηγορία Retail Campaign για την καμπάνια «Λευκές Συσκευές στο Πλαίσιο» και ο CEO της εταιρείας, Κώστας Γεράρδος, έλαβε το βραβείο του «Retail Manager of the year».



## e-Bizz Awards 2020

Στην Πλαίσιο απονεμήθηκε το βραβείο e-Tailer of the Year στα e-bizz Awards 2020 στο πλαίσιο του 9ου συνεδρίου E-Business and Social Media World.



## Evolution Awards

Ένας θεσμός που επιβραβεύει τις βέλτιστες πρακτικές στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Επιχειρείν. Τα βραβεία διοργάνωσαν για 10η χρονιά το Marketing Week, η Boussias Communications και το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Η Πλαίσιο βραβεύτηκε με Gold βραβείο στην κατηγορία Καινοτομία Ηλεκτρονικού Επιχειρείν για το πρόγραμμα «Πρόγραμμα Χρηματοδότησης "ΜΗΝΑ - ΜΗΝΑ" Online».



## HR Awards

Η Πλαίσιο έλαβε δυο διακρίσεις στα HR Awards 2020 της Boussias Communications. Πιο συγκεκριμένα έλαβε βραβείο GOLD στην κατηγορία «Resourcing & Diversity - Excellence in Employer Branding» και βραβείο Silver στην κατηγορία «Technology, e-learning & Integrated HR - Most Innovative use of Technology in HR».



## Ermis Award

Στο μοναδικό θεσμό στην Ελλάδα που βραβεύει τη δημιουργικότητα στην επικοινωνία, τα Ermis Awards, η Πλαίσιο είχε την τιμή να αποσπάσει το Silver βραβείο. Το βραβείο λαμβάνει η διαφημιστική εταιρεία Frank & Frame για λογαριασμό της Πλαίσιο και την καμπάνια λανσαρίσματος των Λευκών Συσκευών: «Δικαιωματικά». Παράλληλα, η Πλαίσιο απέσπασε και δεύτερο Silver βραβείο, το οποίο έλαβε η Beetroot για τον επανασχεδιασμό του λογοτύπου και της εταιρικής ταυτότητας της Πλαίσιο.



### PEAK Performance Awards

Η Πλαίσιο κατάφερε να βρισκεται για ακόμα μια χρονιά ανάμεσα στους μεγάλους νικητές των PEAK Performance Marketing Awards 2020 supported by Google, τον θεσμό που αναδεικνύει και επιβραβεύει τις πιο αποτελεσματικές και πρωτοπόρες πρακτικές στον συνεχώς εξελισσόμενο κλάδο του Performance Marketing. Συγκεκριμένα απέσπασε 8 βραβεύσεις:

- GOLD βραβείο στην κατηγορία Growth & Innovation in Performance Marketing: Best Use of Data / Margin Power Tool
- GOLD βραβείο μαζί με την MEDIACUBE στην κατηγορία Best Performance per Industry: Best Performance in Consumer Electronics
- SILVER βραβείο στην κατηγορία Best Campaigns in Performance Marketing: Best Digital Multi-Channel Campaign / για την καμπάνια Black Friday 2019 «Μόνο αυτή μπορεί»
- SILVER βραβείο στην κατηγορία Best Campaigns in Performance Marketing: Best Online to Offline Sales Campaign για την καμπάνια "Back to School 2019"
- SILVER βραβείο στην κατηγορία Best Campaigns in Performance Marketing: Best Google Shopping Ad Campaign για την καμπάνια «Πάσχα στο Σπίτι, Μένουμε Ασφαλείς, Περνάμε Καλά»
- SILVER βραβείο στην κατηγορία Best Campaigns in Performance Marketing: Best Content / Influencer Marketing Campaign / "Influencers, The Performing Way"
- BRONZE βραβείο στην κατηγορία Best Campaigns in Performance Marketing: Best Paid Social Campaign για την καμπάνια «Plaisio Xmas 2019 - Δώρα που σε προκαλούν να τα ανοίξεις»
- BRONZE βραβείο στην κατηγορία Best Campaigns in Performance Marketing: Best Audience Targeting Campaign για την καμπάνια «Plaisio Tribing Campaign Μήνα Μήνα»



### Social Media Awards 2020

Η Πλαίσιο διακρίθηκε με 8 βραβεία στα Social Media Awards 2020 που διοργάνωσαν για 8η χρονιά το Marketing Week και η Boussias Communications, με την υποστήριξη του Facebook. Πιο συγκεκριμένα έλαβε:

- GOLD βραβείο στην κατηγορία Best of YouTube - Innovation : Best Use of Bumper Ads για το TURBO-X Android TV X Σπύρος Μαργαρίτης
- Silver βραβείο στην κατηγορία Best of YouTube - Communication : Best in Retail / Ecommerce για το Πλαίσιο YouTube Channel
- Silver βραβείο στην κατηγορία Best of YouTube - Innovation : Most Innovative Use of YouTube Creators & Influencers για το Σχολική 2019
- Bronze βραβείο στην κατηγορία Best of LinkedIn: Best Implementation of LinkedIn as a Marketing Solution Tool / LinkedIn as a Marketing Solution Tool
- Bronze βραβείο στην κατηγορία Best of LinkedIn: Best B2B Thought Leadership Content / Best B2B thought Leadership Content
- Bronze βραβείο στην κατηγορία Social Best of Facebook Family of Apps - Communication: Best in Retail/ eCommerce / 1.000.000+ pagelikes!
- Bronze βραβείο στην κατηγορία - Best of Facebook Family of Apps - Communication: Best in Retail / eCommerce / 1.000.000+ pagelikes!
- Bronze βραβείο στην κατηγορία Best of Facebook Family of Apps - Innovation : Best Dynamic Ads / Best DPA για την καμπάνια Plaisio's XMAS Campaign



# Συμμετοχή σε Δίκτυα

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

Οι φορείς με τους οποίους συνεργαζόμαστε είναι οι παρακάτω:

- **Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Λιανικών Πωλήσεων Ελλάδος (ΣΕΛΠΕ)**
- **Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ)**
- **Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)**
- **Ένωση Εισηγμένων Εταιριών**
- **Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)**
- **Ελληνο-Αμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο**
- **Ελληνο-Βουλγάρικο Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο**
- **Ελληνο-Βρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο**
- **Ελληνο-Γερμανικό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο**
- **Ελληνο-Τουρκικό Εμπορικό Επιμελητήριο**
- **Ελληνο-Γαλλικό Εμπορικό Επιμελητήριο**
- **Ελληνο-Κινέζικο Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο**
- **Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Πειραιώς (ΕΒΕΠ)**
- **Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ)**
- **Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ)**
- **Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GRECA)**
- **Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (ΣΕΝ)**
- **CEO CLUB Greece**
- **Ελληνο-Ολλανδικό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο**
- **Οργανισμός Διαδραστικής Επικοινωνίας (iab.hellas)**
- **Ελληνική Ένωση Επιχειρηματιών**
- **Λέσχη Επιχειρηματικότητας**





Η συνεισφορά μας σε φορείς είναι ένας βασικός άξονας της εταιρικής μας κουλτούρας και προσπαθούμε να αναπτύξουμε δεσμούς και μακροχρόνιες σχέσεις με τους συνεργαζόμενους φορείς. Ενδεικτικά για το 2020 συνεργαστήκαμε με τους παρακάτω φορείς:

- **Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών**
- **Prolepsis**
- **ΜΑΖΙ για το ΠΑΙΔΙ**
- **ΟΙ ΦΙΛΟΙ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ**
- **Make A Wish**

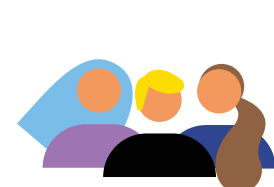


# Ενδιαφερόμενα Μέρη



Είμαστε ένας επιχειρηματικός οργανισμός που επικοινωνεί και αλληλεπιδρά συστηματικά με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του, τα οποία ανήκουν τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας (Μέτοχοι, Εργαζόμενοι) όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον (Προμηθευτές, Πελάτες, Συνεργάτες, Τοπική Κοινωνία). Μέσω συχνής επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, βελτιώνουμε τους εταιρικούς μας στόχους, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη μας συμπεριλαμβάνουν, μεταξύ άλλων εργαζόμενους, μέτοχους, προμηθευτές, πελάτες, καταναλωτές, τράπεζες/ χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τοπική κοινωνία και ΜΜΕ.

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



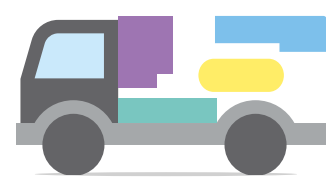
Εργαζόμενοι



Πελάτες



Μέτοχοι



Προμηθευτές



Καταναλωτές



Τράπεζες/  
Χρηματοπιστωτικά  
Ιδρύματα



Τοπική Κοινωνία



ΜΜΕ

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

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Εργαζόμενοι	Οι εργαζόμενοι επιθυμούν να εργάζονται σε ένα ασφαλές περιβάλλον, να αμείβονται με ανταγωνιστικό μισθό και να έχουν ευκαιρίες για ανάπτυξη μέσα στην Εταιρεία. Κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19, η ασφάλεια και η υγεία αποτέλεσαν προτεραιότητα για όλους τους ανθρώπους, και, κυρίως, στους εργασιακούς χώρους.	Συναντήσεις Εκδηλώσεις	Καθημερινά & όποτε παραστεί ανάγκη
Πελάτες	Οι πελάτες επιθυμούν να έχουν μια άψογη συνεργασία με την Εταιρεία σε όλους τους τομείς και να προμηθεύονται ποιοτικά και σύμφωνα με εγκεκριμένες προδιαγραφές προϊόντα. Κατά την περίοδο της πανδημίας οι πελάτες βασίζονταν στην άμεση και ασφαλή παράδοση των παραγγελιών τους για την κάλυψη βασικών αναγκών τους, σε ένα περιβάλλον εκτεταμένου περιορισμού μετακινήσεων.	Κέντρο Εξυπηρέτησης Ποιοτικές Έρευνες Έρευνα Ικανοποίησης Πελάτη	Καθημερινά & όποτε παραστεί ανάγκη
Προμηθευτές	Οι προμηθευτές επιθυμούν να έχουν μια συνεπή, επικερδή και μακροχρόνια συνεργασία με την Εταιρεία σε όλους τους τομείς.	Συναντήσεις	Καθημερινά & όποτε παραστεί ανάγκη
Καταναλωτές	Οι καταναλωτές επιθυμούν να προμηθεύονται πάντα ποιοτικά και ασφαλή προϊόντα στις ανταγωνιστικότερες τιμές και να ενημερώνονται για τις ενέργειες Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας ώστε να συμμετέχουν όποτε είναι εφικτό. Κατά την περίοδο της πανδημίας οι καταναλωτές βασίζονταν στην άμεση και ασφαλή παράδοση των παραγγελιών τους για την κάλυψη βασικών αναγκών τους, σε ένα περιβάλλον εκτεταμένου περιορισμού μετακινήσεων.	Κέντρο Εξυπηρέτησης Ενημέρωση μέσω ΜΜΕ	Καθημερινά & όποτε παραστεί ανάγκη
Τράπεζες/ Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα	Οι τράπεζες με τις οποίες συνεργάζεται η Εταιρεία επιθυμούν να έχουν έγκαιρη πληροφόρηση αναφορικά με τα οικονομικά αποτελέσματα και επιθυμούν τη διαφύλαξη της βιωσιμότητας της Εταιρείας.	Συναντήσεις με την Ανώτατη Διοίκηση Ετήσια Οικονομική Έκθεση Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας Δελτία Τύπου	Περιοδικά ανάλογα με τις ανάγκες Ετησίως Ετησίως Περιοδικά ανάλογα με τις ανάγκες
Τοπική Κοινωνία	Τα μέλη των τοπικών κοινωνιών στις περιοχές που δραστηριοποιούμαστε επιθυμούν την παροχή ευκαιριών απασχόλησης, καθώς και την υποστήριξη της Εταιρείας σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος όπως η προστασία του περιβάλλοντος, οι δράσεις κοινωνικής αλληλεγγύης και η προσφορά εργασίας.	Συναντήσεις με τοπικούς φορείς Δελτία τύπου Newsletters Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας	Περιοδικά ανάλογα με τις μεταβολές ή τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες Ετησίως
ΜΜΕ	Τα ΜΜΕ επιθυμούν να ενημερώνονται για τις ενέργειες Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας, τις μεταβολές και τα οικονομικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά στοιχεία.	Συναντήσεις με εκπροσώπους ΜΜΕ Δελτία Τύπου Εκδηλώσεις Συζητήσεις Emails	Περιοδικά ανάλογα με τις μεταβολές ή τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες
Μέτοχοι	Οι Μέτοχοι της Εταιρείας μας ενδιαφέρονται για την κερδοφορία της επιχείρησης καθώς και για την επίδοση αναφορικά με κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα. Τέλος, οι Μέτοχοι στην πρωτόγνωρη περίοδο που διανύουμε ενδιαφέρονται για τις επιπτώσεις της πανδημίας στα οικονομικά δεδομένα της Εταιρείας.	Γενική Συνέλευση Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετοχών Ετήσια Οικονομική Έκθεση Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας Ανακοινώσεις & Δελτία Τύπου	Ετησίως Σε συνεχή βάση Ετησίως Ετησίως Περιοδικά ανάλογα με τις ανάγκες

# Ουσιαστικά Θέματα



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

Στην παρούσα τέταρτη προσπάθεια καταγραφής των ουσιαστικών θεμάτων, αυξήσαμε τα άτομα από τις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν στη διαδικασία.

## Η Μεθοδολογία για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων



Βήμα 1

Εντοπισμός και ιεράρχηση των βασικών ενδιαφερόμενων μερών που θα συμπεριληφθούν στη διαδικασία εντοπισμού των ουσιαστικών θεμάτων



Βήμα 2

Εντοπισμός και ιεράρχηση των βασικών θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας με τη χρήση των κατευθυντήριων οδηγιών του Global Reporting Initiative (GRI)



Βήμα 3

Διεξαγωγή έρευνας μέσω ερωτηματολογίου στα βασικά εξωτερικά και εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη της Εταιρείας



Βήμα 4

Δημιουργία γραφήματος (matrix) προσδιορισμού των ουσιαστικών θεμάτων

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

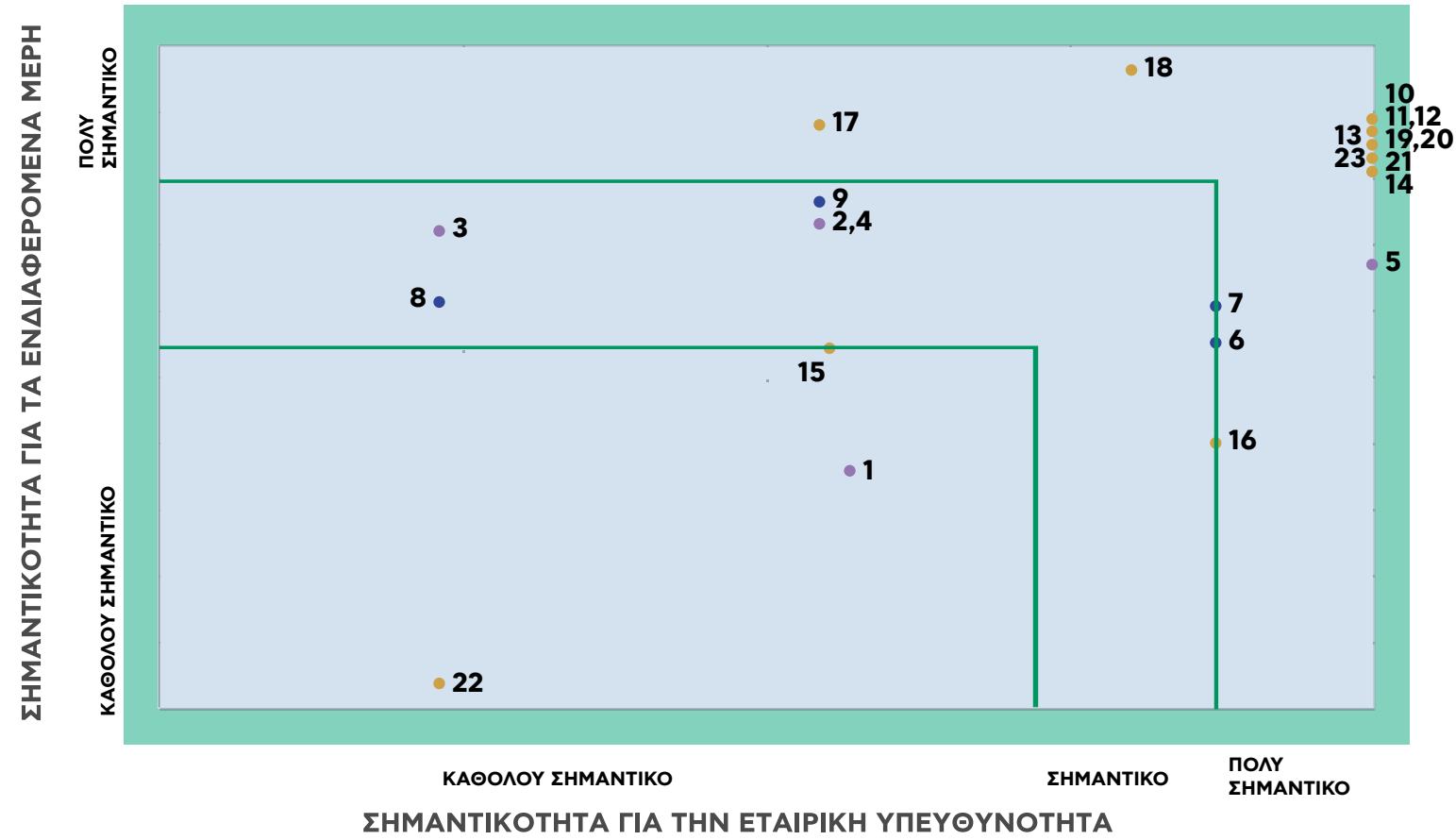
- Προστασία προσωπικών δεδομένων
- Κοινωνικές παροχές εργαζομένων
- Υγεία και ασφάλεια
- Εκπαίδευση και επιμόρφωση
- Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες
- Διασφάλιση ποιότητας προϊόντων
- Εξυπηρέτηση πελατών
- After sales support
- Εξυπηρέτηση κατά τη περίοδο του lockdown
- Άμεση παράδοση προϊόντων
- Αποφυγή διακρίσεων
- Οικονομική επίδοση (Κερδοφορία)



Συγκριτικά με την προηγούμενη Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Πλαίσιο για το 2019, τα νέα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από τη διαδικασία είναι η άμεση παράδοση προϊόντων και η εξυπηρέτηση πελατών κατά τη περίοδο του lockdown. Παράλληλα, ένα θέμα που είχε προκύψει ως ουσιαστικό για το έτος 2019 και δεν παραμένει για το 2020 είναι οι έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις από την λειτουργία της Εταιρείας.



Πίνακας σημαντικότητας θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας (Materiality Matrix)



■ Οικονομία  
■ Περιβάλλον  
■ Κοινωνία - Εργαζόμενοι  
 Προϊόντα - Καταναλωτές

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις</li> <li>2. Πρακτικές Προμηθειών</li> <li>3. Καταπολέμηση της Διαφθοράς</li> <li>4. Αντί-ανταγωνιστική Συμπεριφορά</li> <li>5. Οικονομική Επίδοση (Κερδοφορία)</li> <li>6. Κατανάλωση Ενέργειας</li> <li>7. Εκπομπές</li> <li>8. Διαχείριση Αποβλήτων</li> <li>9. Περιβαλλοντική Νομοθεσία</li> <li>10. Κοινωνικές Παροχές Εργαζομένων</li> <li>11. Υγεία και Ασφάλεια</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Εκπαίδευση και Επιμόρφωση</li> <li>13. Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>14. Αποφυγή Διακρίσεων</li> <li>15. Στήριξη Τοπικών Κοινωνιών</li> <li>16. Στήριξη Κοινωνικών Ομάδων</li> <li>17. Διασφάλιση Ποιότητας Προϊόντων</li> <li>18. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων</li> <li>19. Εξυπηρέτηση Πελατών</li> <li>20. After Sales Support</li> <li>21. Άμεση Παράδοση Προϊόντων</li> <li>22. Προϊόντα Ιδιωτικής Ετικέτας</li> <li>23. Εξυπηρέτηση κατά τη Περίοδο του Lockdown</li> </ol> |
|--|--|

Πίνακας Ορίων και Περιορισμών Ουσιαστικών Θεμάτων

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

Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2020 και τα στοιχεία που περιγράφουν την επίδοσή μας στα ουσιαστικά θέματα καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες της Εταιρείας «Πλαίσιο Computers Α.Ε.Β.Ε.».

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΟΡΙΟ ΕΝΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΟΡΙΟ ΕΚΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
Προστασία προσωπικών δεδομένων	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Πελάτες Καταναλωτές
Κοινωνικές παροχές εργαζομένων	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	-
Υγεία και ασφάλεια	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Τοπική Κοινωνία Πελάτες Καταναλωτές ΜΜΕ
Εκπαίδευση και επιμόρφωση	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Προμηθευτές
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	-
Διασφάλιση ποιότητας προϊόντων	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Πελάτες Καταναλωτές Προμηθευτές Μέτοχοι
Εξυπηρέτηση πελατών	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Πελάτες Καταναλωτές Προμηθευτές
After Sales Support	Πλαίσιο	Πελάτες Καταναλωτές
Εξυπηρέτηση κατά τη περίοδο του lockdown	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Πελάτες Καταναλωτές Προμηθευτές Τοπική Κοινωνία
Άμεση παράδοση προϊόντων	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Πελάτες Καταναλωτές Προμηθευτές
Αποφυγή διακρίσεων	Πλαίσιο Εργαζόμενοι	Πελάτες Καταναλωτές ΜΜΕ
Οικονομική επίδοση (Κερδοφορία)	Πλαίσιο	Προμηθευτές Τράπεζες Μέτοχοι

# Η Δέσμευσή μας στους Στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης

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

Προτεραιότητά μας αποτελεί η εκπλήρωση των Στόχων που συνδέονται άμεσα με τις δραστηριότητες και προκλήσεις του κλάδου μας, καθώς και με τα ουσιαστικά θέματα που προκύπτουν από την παρούσα Έκθεση. Παρακάτω παρατίθεται αναλυτικά η σύνδεση των προγραμμάτων και των δράσεων μας με τους Στόχους της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

ΣΤΟΧΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ GRI STANDARDS	Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΜΑΣ - ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ
	Υγεία και Ασφάλεια	GRI 403	Αναγνωρίζοντας την πρωταρχική σημασία ενός υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, φροντίζουμε να εξασφαλίζουμε άριστες συνθήκες εργασίας και να λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας και πρόληψης.  Το 2020 πραγματοποιήθηκε το πρώτο Corporate Wellness session στη Πλαίσιο.
	Εκπαίδευση και Επιμόρφωση Atraktos – Challenging the Status Quo:	GRI 416	Η συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων μας αποτελεί θεμέλιο λίθο της φιλοσοφίας μας.  Η Άτρακτος είναι μια μη κερδοσκοπική πρωτοβουλία που έχει ως στόχο την Προώθηση της Εκπαίδευσης και των Θετικών Προτύπων. Ιδρυτικός Υποστηρικτής της Άτρακτου είναι το Πλαίσιο.
	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες Αποφυγή Διακρίσεων	GRI 404 GRI 406	Μια από τις βασικές εταιρικές αξίες της Πλαίσιο είναι η αξιοκρατία και το αίσθημα δικαιοσύνης. Αυτό εκφράζεται σε όλες τις μεθόδους και πρακτικές που εφαρμόζουμε, καθώς κάθε συνεργάτης αναπτύσσεται και εξελίσσεται επαγγελματικά με αντικειμενικά και αξιοκρατικά κριτήρια βασισμένα στην υψηλή του απόδοση, την προσπάθεια και τις ικανότητές του.

ΣΤΟΧΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ GRI STANDARDS	Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΜΑΣ - ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ
	Κοινωνικές Παροχές προς Εργαζόμενους Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων	GRI 401 GRI 403	Φροντίζουμε να εξασφαλίζουμε ανταγωνιστικές παροχές στους εργαζόμενους μας, με στόχο να ανταμείψουμε την απόδοσή και τις προσπάθειές τους, αλλά και να συμβάλλουμε σε ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον που τους σέβεται και τους στηρίζει.  Η προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων σε όλους τους τομείς δραστηριότητας της εταιρείας αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα μας.
	Διασφάλιση Ποιότητας Προϊόντων Άμεση παράδοση προϊόντων Εξυπηρέτηση κατά τη περίοδο του lockdown	Non GRI	Η σήμανση των προϊόντων για την Πλαίσιο είναι ένα από τα πιο ουσιαστικά θέματα. Φροντίζουμε ώστε όλες οι συσκευασίες μας να αναγράφουν τις οδηγίες και πληροφορίες που απαιτούνται από την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία.  Η άμεση παράδοση προϊόντων είναι ένα βασικό μέλημα της Πλαίσιο και ιδιαίτερα κατά το 2020 όπου για μεγάλο χρονικό διάστημα λόγω της πανδημίας είχαμε τη δυνατότητα να εξυπηρετούμε τους πελάτες μας μόνο μέσω online παραγγελιών.  Από την εμφάνιση της πανδημίας και στην Ελλάδα, υλοποιήθηκε άμεσα η αναπροσαρμογή του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity plan) της Εταιρείας.
	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες Αποφυγή Διακρίσεων	GRI 404 GRI 406	Η Εταιρεία διακρίνεται για την αξιοκρατία και το αίσθημα δικαιοσύνης. Αυτό διαφαίνεται απ' όλες τις μεθόδους και πρακτικές που εφαρμόζουμε, καθώς κάθε συνεργάτης αναπτύσσεται και εξελίσσεται επαγγελματικά με αντικειμενικά και αξιοκρατικά κριτήρια βασισμένα στην υψηλή του απόδοση, την προσπάθεια και τις ικανότητές του. Σημαντικό στοιχείο αξιοκρατίας και ίσης μεταχείρισης είναι οι ίδιες ευκαιρίες εξέλιξης.
	Σταθμοί φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων		Η Πλαίσιο ευαισθητοποιημένη στον τομέα της πράσινης ανάπτυξης, εγκαινίασε 4 σταθμούς φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων σε κεντρικούς άξονες της Αττικής, με ατομική ισχύ 22kW ανά φορτιστή.

ΣΤΟΧΟΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ GRI STANDARDS	Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΜΑΣ - ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ
 <p>12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ</p>	<p>Διασφάλιση Ποιότητας Προϊόντων</p> <p>Εξυπηρέτηση κατά τη περίοδο του lockdown</p> <p>Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας</p>	<p>Non GRI</p> <p>Non GRI</p> <p>Πίνακας GRI</p>	<p>Οι ενδείξεις που προβλέπονται σε όλα μας τα προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας (είδη γραφείου, παιχνίδια και είδη τεχνολογίας) είναι εύκολα κατανοητές και αναγράφονται σε εμφανή θέση και με τρόπο ευδιάκριτο και ευανάγνωστο.</p> <p>Τόσο στη διάρκεια του lockdown όσο και μετά την επαναλειτουργία των καταστημάτων δίδεται σαφής προτεραιότητα στην ασφάλεια και την υγεία τόσο των εργαζομένων όσο και των πελατών.</p> <p>Στο πλαίσιο της διαφάνειας και της επικοινωνίας των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας δημιουργήσαμε την τέταρτη Έκθεση στην οποία αποτυπώνονται οι ενέργειες αυτές.</p>
 <p>13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ</p>	<p>Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου</p>	<p>GRI 305</p>	<p>Στρατηγική προτεραιότητα και θεμελιώδης στόχος μας είναι η προστασία του περιβάλλοντος, ο περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος και η αποτελεσματική διαχείριση της επίδρασης της λειτουργίας μας στο περιβάλλον.</p>
 <p>16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ</p>	<p>Προστασία προσωπικών δεδομένων</p>	<p>GRI 418</p>	<p>Στην Πλαίσιο θεωρούμε την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας εξαιρετικής σημασίας. Για το λόγο αυτό, χρησιμοποιούμε όλα τα σύγχρονα μέσα για την αποφυγή διαρροής προσωπικών δεδομένων.</p>
 <p>17 Συνεργασίες για τους στόχους</p>	<p>Atraktos – Challenging the Status Quo:</p>		<p>Ο σκοπός της Ατράκτου είναι να ενώσει και να διαμορφώσει μία κοινότητα ανθρώπων, επιχειρήσεων και οργανισμών με κοινούς στόχους και αξίες. Φιλοδοχεί να συνεισφέρει στο δημόσιο διάλογο και στην κοινωνία, φωτίζοντας τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το κοινωνικό σύνολο. Προσπαθεί να εντοπίσει, να χαρτογραφήσει και να αναδείξει τα προβλήματα της κοινωνίας και στη συνέχεια να βρει λύσεις για αυτά.</p>



# Εταιρική Διακυβέρνηση



Για τη διασφάλιση της βέλτιστης απόδοσής της, των συμφερόντων της και της ομαλής λειτουργίας της, μια εταιρεία υιοθετεί ένα σύνολο αρχών, πρακτικών και οργάνων που αποτελούν την Εταιρική της Διακυβέρνηση.

## Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης

Τον Οκτώβριο του 2013 δημοσιοποιήθηκε ο νέος Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης που ακολουθεί η Πλαίσιο, ο οποίος συντάχθηκε με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και του Χρηματιστηρίου Αθηνών, και κατόπιν τροποποιήθηκε στο πλαίσιο της πρώτης αναθεώρησής του από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΣΕΔ). Σύμφωνα με το Καταστατικό της Εταιρείας και ειδικότερα το άρθρο 10, η Εταιρεία διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο, που αποτελείται από τρία έως επτά μέλη τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων με απόλυτη πλειοψηφία των ψήφων που εκπροσωπούνται στη Συνέλευση. Το ισχύον Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας είναι εξαμελές και αποτελείται από τα ακόλουθα μέλη:

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



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

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

## Εσωτερικός Κανονισμός

Ο Εσωτερικός Κανονισμός της Εταιρείας θεσπίζει εσωτερικές διαδικασίες, καθήκοντα και αρχές συμπεριφοράς, που καθορίζουν το πλαίσιο των ελαχίστων κανόνων που πρέπει να τηρούνται. Στόχος του Κανονισμού αυτού είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, ούτως ώστε να υπηρετείται και να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας και η συνεχόμενη ανάπτυξή της, καθώς και το αποκλειστικό συμφέρον των επενδυτών/ μετόχων.

# Κίνδυνοι και Ευκαιρίες



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

## Κίνδυνοι

### Πιστωτικός Κίνδυνος

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

### Κίνδυνος Επιτοκίου

Η διαμόρφωση του ύψους των επιτοκίων δανεισμού διατηρείται σε ικανοποιητικά επίπεδα λόγω της άριστης κεφαλαιακής διάρθρωσης της Εταιρείας, της διαχρονικής συνέπειας στην αποπληρωμή των χρηματοοικονομικών υποχρεώσεών της, και των σχέσεων συνεργασίας που διατηρεί με το τραπεζικό σύστημα.

### Κίνδυνος Αποθεμάτων

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

### Συναλλαγματικός Κίνδυνος

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

### Εποχικότητα των Πωλήσεων

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



## Ένταση του ανταγωνισμού

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

## Κίνδυνος Ρευστότητας

Η Εταιρεία διατηρεί υψηλά ταμειακά διαθέσιμα, τα οποία υπερβαίνουν το σύνολο της έκθεσής της σε δανεισμό ενώ παράλληλα διαθέτει εγκεκριμένα πιστωτικά όρια από συνεργαζόμενα πιστωτικά ιδρύματα, ώστε να θωρακίζεται ακόμα περισσότερο απέναντι στον κίνδυνο ρευστότητας. Η Εταιρεία χαίρει υψηλής αξιοπιστίας τόσο έναντι των Τραπεζών, όσο και έναντι των προμηθευτών της, λόγω της δυναμικής πορείας της 52 ετών στην ελληνική αγορά.

## Ευκαιρίες

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

## Awareness Τεχνολογίας

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

## Σωστά Στημένοι για το μέλλον

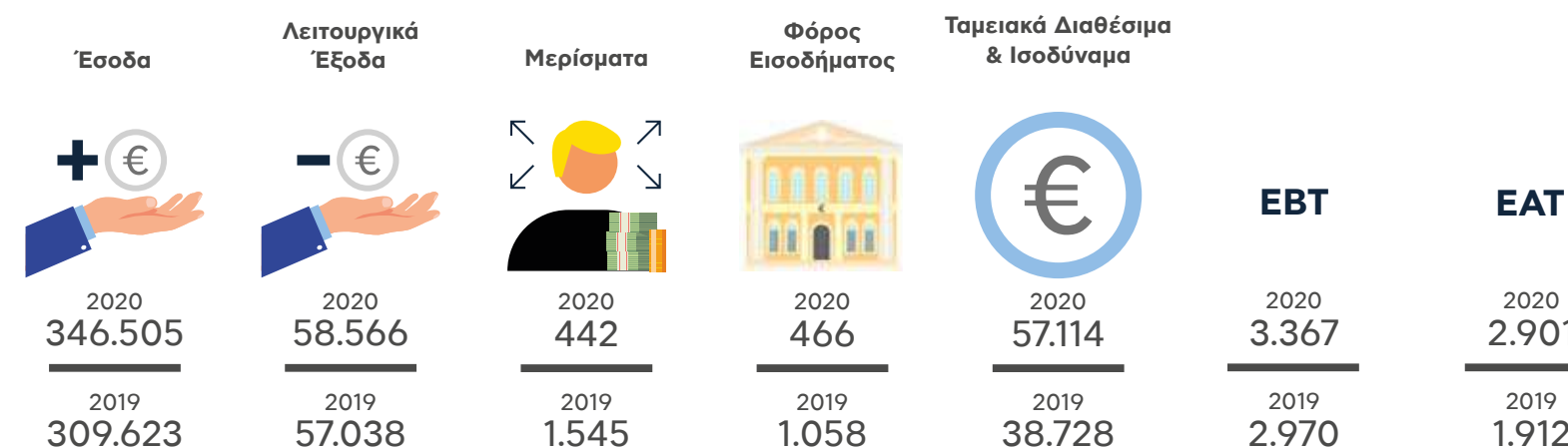
Η Πλαίσιο βασίζεται σε πολλούς πυλώνες καθώς είναι ένα πολύ-καναλικό, πολύ-πελατειακό και πολύ-προϊοντικό μοντέλο. Το γεγονός αυτό μας δίνει τη δυνατότητα να αντιμετωπίζουμε με ευελιξία και σιγουριά το μέλλον. Οι υποδομές των logistics και της μηχανογράφησης μας δίνουν υπερβάλλουσα παραγωγική δυναμικότητα ώστε να μπορούμε να ικανοποιήσουμε τόσο τη μελλοντική αύξηση της ζήτησης, όσο και τις αλλαγές στην καταναλωτική ζήτηση. Ένας άλλος παράγοντας που μας καθιστά έτοιμους να αξιοποιήσουμε στο έπακρο κάθε ευκαιρία είναι η γνώση του κάθε πελάτη. Χάρη στις προηγμένες μας υποδομές μπορούμε να αναγνωρίζουμε τον πελάτη μας και να του προσφέρουμε την ίδια εμπειρία σε όλα τα κανάλια. Η υιοθέτηση του νέου Retail Identity στα καταστήματά μας, προσανατολίζεται στο ταξίδι του επισκέπτη μέσα σε αυτά. Η προσέγγιση αυτή είναι η πλέον σύγχρονη και εκπληρώνει τη νέα αποστολή των φυσικών καταστημάτων του λιανεμπορίου.

# Οι Οικονομικές μας Επιδόσεις



## Ουσιαστικό Θέμα: Οικονομική Επίδοση (Κερδοφορία)

### Οικονομικά Στοιχεία 2019-2020



### Οι Εταιρείες του Ομίλου

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΕΔΡΑ - ΧΩΡΑ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ
Πλαίσιο Computers Α.Ε.Β.Ε.	Εμπόριο Η/Υ και Ειδών Βιβλιοκαρτοπωλείου	Ελλάδα	Μητρική
Plaisio Computers JSC	Εμπόριο Η/Υ και Ειδών Βιβλιοκαρτοπωλείου	Βουλγαρία	100%
Πλαίσιο Ακινήτων Α.Ε.	Ανάπτυξη και Διαχείριση Ακινήτων	Ελλάδα	20%
Plaisio Estate JSC	Ανάπτυξη και Διαχείριση Ακινήτων	Βουλγαρία	20%

# Μέριμνα για τους Ανθρώπους μας

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

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

Στην Πλαίσιο πιστεύουμε ότι ένα θετικό και ευχάριστο περιβάλλον εργασίας το οποίο δίνει ευκαιρίες ανάπτυξης, καλλιεργεί νέες γνώσεις, αναγνωρίζει τα ξεχωριστά talenta των ανθρώπων, αποτελεί προϋπόθεση για την ευημερία των ανθρώπων και την ανάπτυξη μιας υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Η Εταιρεία στηρίζεται στο καλό εργασιακό περιβάλλον και για το λόγο αυτό επιδιώκει να προσφέρει στους εργαζόμενούς της τη σιγουριά ότι λειτουργούν σε ένα ασφαλές, φιλικό και οικογενειακό περιβάλλον εργασίας, ότι αμείβονται σωστά και ότι αναγνωρίζονται οι προσπάθειες, στηρίζονται οι πρωτοβουλίες και αξιοποιούνται οι δυνατότητές τους.

## Εταιρικές Αξίες

Φροντίζουμε για την ανάπτυξη και εξέλιξη των ανθρώπων μας ενώ παράλληλα τους κάνουμε κοινωνούς των προγραμμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και εθελοντικής δράσης της Εταιρείας. Με τη συμμετοχή τους στα προγράμματα αυτά, όχι μόνο αισθάνονται υπερήφανοι για την Εταιρεία που εργάζονται αλλά συμβάλλουν στην ουσιαστική ανάπτυξη της εταιρείας στον τομέα αυτό. Από την αρχή της λειτουργίας μας έως και σήμερα, η κουλτούρα της Πλαίσιο στηρίζεται στους παρακάτω πυλώνες:

### Αμεσότητα

Ένα από τα κύρια και ξεχωριστά χαρακτηριστικά της Εταιρικής μας κουλτούρας είναι η αμεσότητα και η ευκολία της επικοινωνίας, χωρίς ενδιάμεσους, πόρτες και τυπικές διαδικασίες. Οι ανοικτοί χώροι μας είναι ένας παραστατικός τρόπος οπτικοποίησης αυτής της ανοικτόμυαλης φιλοσοφίας για ευελιξία κινήσεων, άμεση πρόσβαση και ευχέρεια επικοινωνίας μεταξύ των συνεργατών αλλά και της Διοίκησης. Τα ανακλύπτοντα θέματα προς συζήτηση είναι ποικίλα, από τρέχοντα επαγγελματικά θέματα μέχρι έκτακτα προσωπικά ζητήματα. Καίριας σημασίας είναι η Διοίκηση να μην είναι αποκομμένη από το υπόλοιπο προσωπικό. Ιδιαίτερα σημαντικές είναι οι συχνές επισκέψεις της Διοίκησης στα καταστήματα της Εταιρείας και φυσικά στις ενδομημητικές συσκέψεις.



### Καινοτομία / Πρωτοπορία

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

### Έμφαση στο αποτέλεσμα

Η Result Oriented (προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα) λογική της Πλαίσιο είναι αυτή που επικρατεί σε αντίθεση με τα τυπικά προσόντα ή την ηλικία. Η λογική αυτή απεικονίζεται στο μέσο όρο ηλικίας των μεσάιων στελεχών που είναι τα 38 έτη.

### Διαφάνεια

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

### Αξιοκρατία

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



## Εξέλιξη / Ανάπτυξη

Στην Πλαίσιο επενδύουμε στην εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού μας, καθώς αποτελεί παράγοντα στρατηγικής σημασίας για την επίτευξη των στόχων μας. Πιο συγκεκριμένα, επειδή αναπτυσσόμαστε σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον απαιτητικών ρυθμών, οι προσδοκίες από τους ανθρώπους μας είναι υψηλές. Όταν ένας νέος συνεργάτης εντάσσεται στην οικογένεια Πλαίσιο αναλαμβάνει εργασία και σημαντικές ευθύνες από την πρώτη κιόλας μέρα, γεγονός που αποδεικνύει την εμπιστοσύνη της Εταιρείας στο πρόσωπό του. Η αμεσότητα ανάληψης σημαντικών καθηκόντων ακολουθεί το συνεργάτη και στην πορεία της καριέρας του, καθώς προσφέρεται η προοπτική γρήγορης εξέλιξης βάσει ενός δίκαιου συστήματος αξιολόγησης. Αισιόδοξο στοιχείο που αφορά την εξέλιξη των συνεργατών είναι ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων μας που βρίσκεται στα 31 έτη, την πλειονότητα αυτών να κατέχει ήδη διοικητικές θέσεις νευραλγικής σημασίας μέσα στην Εταιρεία. Η εσωτερική ανέλιξη στη δομή της Πλαίσιο αποτελεί θεμέλιο λίθο της λειτουργίας της, καθώς το 86% των ανώτερων στελεχών και το 95% των μεσαίων στελεχών προέρχεται από εσωτερική ανέλιξη.

## Συνεχής Εκπαίδευση

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

## Ομαδικότητα

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



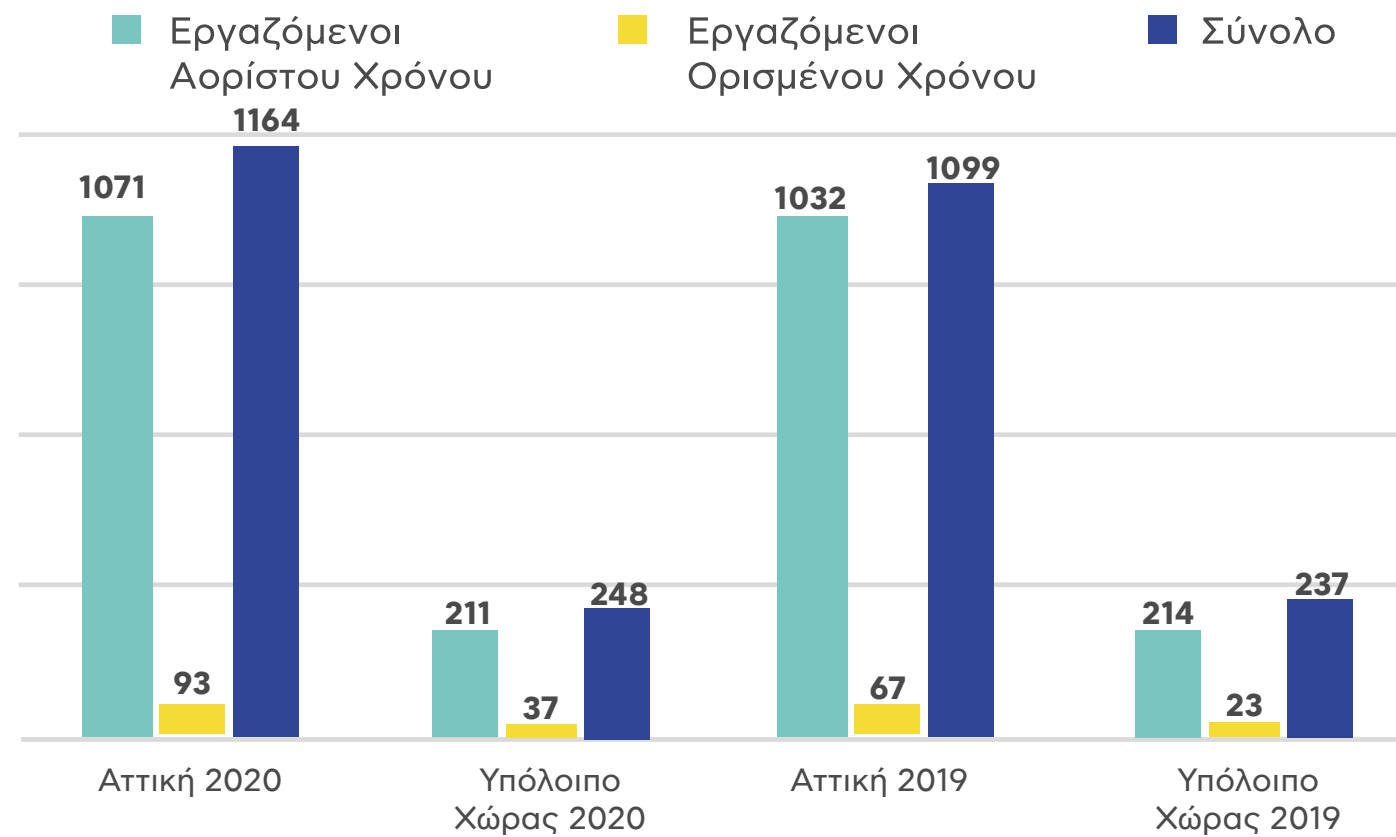


# Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

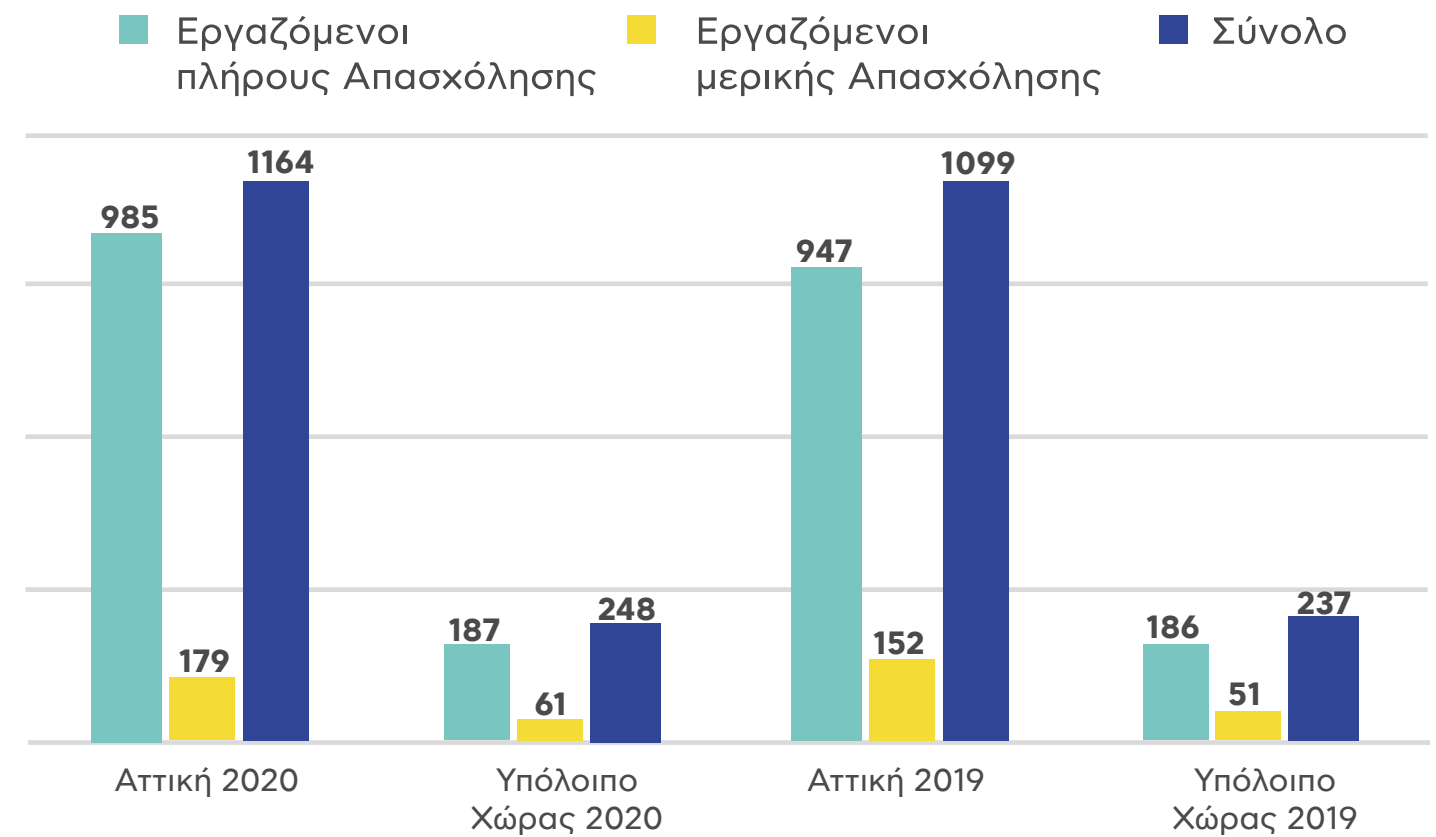
Ο συνολικός αριθμός εργαζομένων για το 2020 ήταν 1.412, ενώ το μόνιμο προσωπικό ήταν 1.282 άτομα.

Το 91% των εργαζομένων για το 2020 απασχολήθηκε με σύμβαση αορίστου χρόνου και μόλις το 9% με σύμβαση ορισμένου χρόνου, ενώ το 100% αυτών καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις.

Αριθμός εργαζομένων αορίστου και ορισμένου χρόνου 2019-2020 ανά περιοχή.



Αριθμός εργαζομένων πλήρους απασχόλησης 2019-2020 ανά περιοχή



## Ουσιαστικό Θέμα: Κοινωνικές Παροχές Εργαζομένων

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

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

- **Ομαδική ασφάλιση υγείας για εργαζόμενους και για μέλη των οικογενειών τους**
- **Check-up και διάφορες διαγνωστικές εξετάσεις**
- **Ασφάλεια ζωής, αναπηρίας και ατυχήματος**
- **Χρηματοδότηση επαγγελματικής εκπαίδευσης / πιστοποίησης**
- **Εταιρικά προγράμματα e-learning**
- **Αναχώρηση κάποιες ώρες νωρίτερα την Παρασκευή (early Fridays)**
- **Αιμοδοσία και εταιρική τράπεζα αίματος (για κάλυψη αναγκών εργαζομένων και συγγενών)**
- **Χώροι άθλησης, γυμναστήριο ή κάλυψη εξόδων**
- **Έκτακτη οικονομική υποστήριξη /βοήθεια για προσωπικά ζητήματα**
- **Επιπλέον ημέρες άδειας για ασθένεια ανά έτος χωρίς προσκόμιση δικαιολογητικών**
- **Αποζημίωση υπαλλήλων για φυσικές καταστροφές**
- **Βραβεία / αναγνώριση**
- **Σχολικά είδη στα παιδιά των εργαζομένων**
- **Εταιρικές εκπώσεις-εκπρωτικές κάρτες- εταιρικά προϊόντα**
- **Δώρο γάμου και βάφτισης**
- **Δώρα στα παιδιά των εργαζομένων για την εισαγωγή τους στο Πανεπιστήμιο**



## Ουσιαστικό Θέμα: Υγεία και Ασφάλεια

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

Η προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων σε όλους τους τομείς δραστηριότητας της εταιρείας θεωρείται ύψιστη προτεραιότητα. Η Διοίκηση της εταιρείας μεριμνά για τη διασφάλιση της τήρησης των κανόνων πυρασφάλειας και την αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών, καθώς και για την εκπαίδευση του προσωπικού. Κάθε χρόνο πραγματοποιούνται ασκήσεις πυρασφάλειας και πυροπροστασίας από εξειδικευμένους φορείς, με σκοπό την ετοιμότητα των εργαζομένων και την ορθή αντιμετώπιση περιπτώσεων έκτακτης ανάγκης.

Διαρκής στόχος μας είναι τα μηδενικά ατυχήματα και ο μηδενικός αριθμός ημερολογιακών ημερών απουσίας από την εργασία λόγω εργατικού ατυχήματος. Κατά την διάρκεια του 2020, δεν είχαμε κάποιο ατύχημα στο χώρο εργασίας ούτε απουσία συναδέλφου λόγω εργατικού ατυχήματος.



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



### Corporate Wellness

Το 2020 πραγματοποιήθηκε το πρώτο Corporate Wellness session στην Πλαίσιο. Σε ένα έτος που λόγω της πανδημίας, εργαζόμασταν για μεγάλο χρονικό διάστημα από το σπίτι κι έχοντας περιορίσει σημαντικά τις μετακινήσεις μας πραγματοποιήθηκε η πρώτη συνεδρία με σκοπό οι άνθρωποι της Πλαίσιο να ξεκινήσουν γεμάτοι όρεξη και ενέργεια την ημέρα τους, να μάθουν τρόπους για την καταπολέμηση του άγχους και την αποσυμφόρηση της έντασης από σημεία του σώματός τους.

Η corporate wellness/yoga instructor, Στέλλα

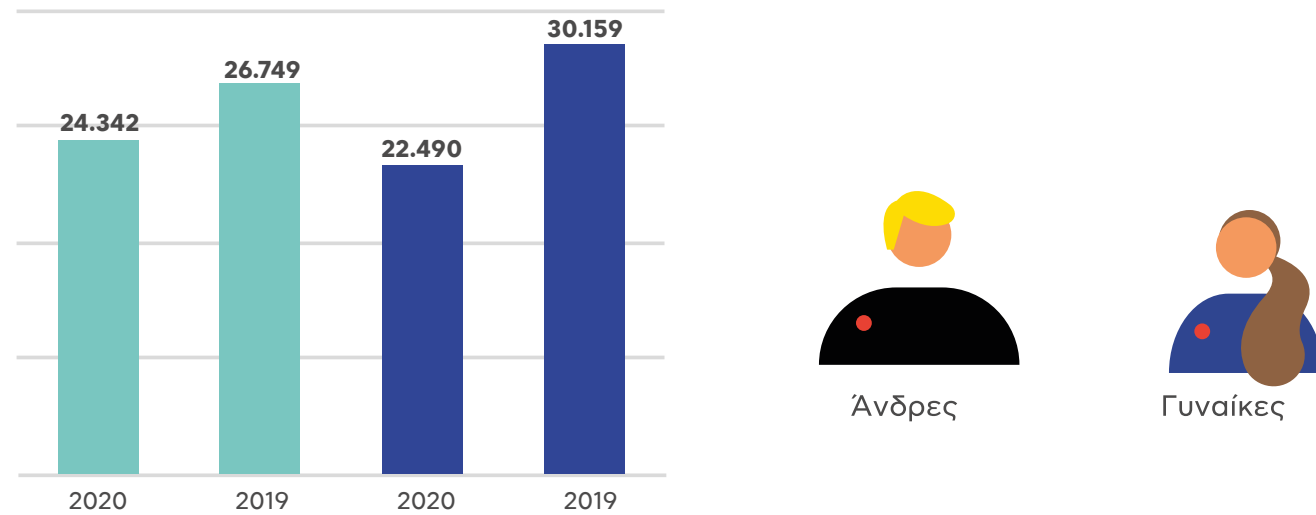
Σαμαρτζή, επίσης, μοιράστηκε στοιχεία και μεθόδους τα οποία μπορούν να αποτελέσουν την πρωινή μας ρουτίνα.

Κατά τη διάρκεια του session, οι άνθρωποι της Πλαίσιο τόσο από το γραφείο τους όσο και από το σπίτι τους είχαν τη δυνατότητα να κάνουν ασκήσεις αναπνοών που βοηθούν την καταπολέμηση του άγχους και την ισορροπία της αναπνευστικής μας λειτουργίας και ελευθερώνουν εντάσεις από το πάνω μέρος του κορμού μας, ασκήσεις για αποσυμφόρηση κυρίως αυχένα και ισχίων, ασκήσεις ψυχολογικής υποστήριξης και δημιουργία κινήτρων για επίτευξη στόχων και καθημερινής ευχάριστης ρουτίνας.

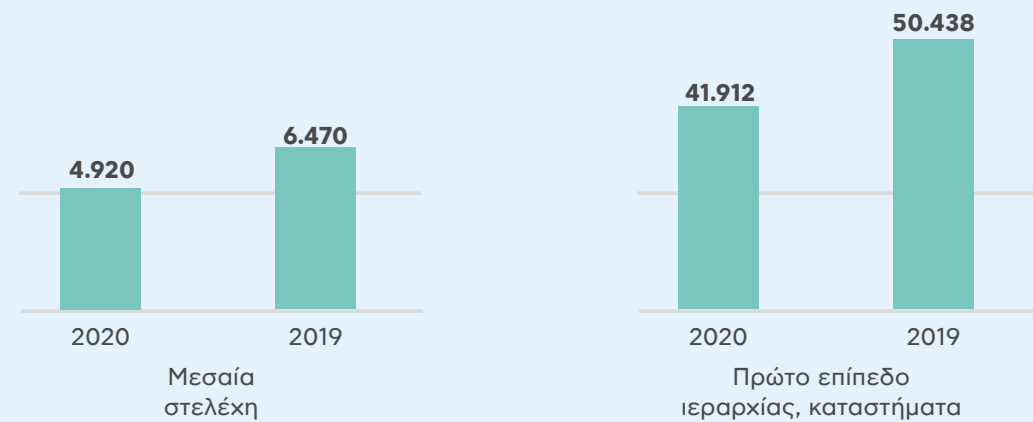
**Ουσιαστικό Θέμα:**  
**Εκπαίδευση και Επιμόρφωση**

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

**Συνολικές ανθρωπόωρες εκπαίδευσης εργαζομένων 2019-2020**



**Ανθρωπόωρες εκπαίδευσης μεσαίων στελεχών και πρώτου επιπέδου ιεραρχίας, καταστημάτων 2019-2020**



**Ουσιαστικό Θέμα:**  
**Διαφορετικότητα και Αποφυγή Διακρίσεων**

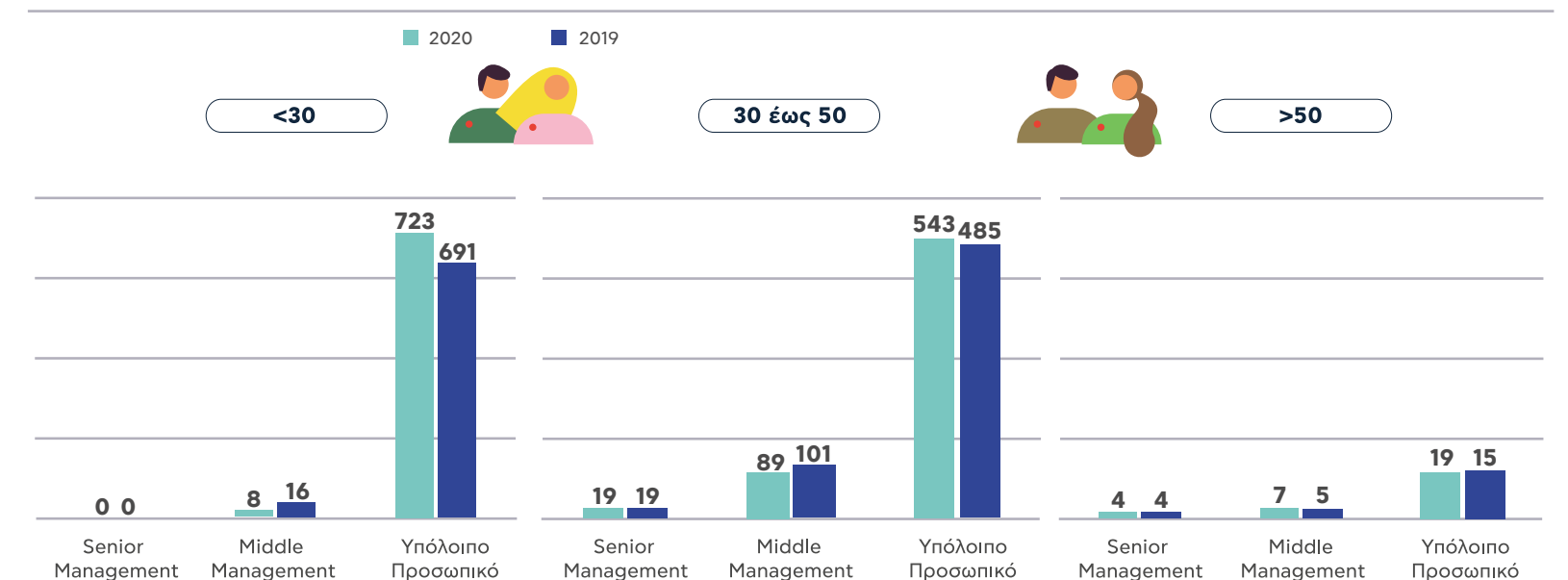
Μια από τις βασικές εταιρικές αξίες της Πλαίσιο είναι η αξιοκρατία και το αίσθημα δικαιοσύνης. Αυτό εκφράζεται σε όλες τις μεθόδους και πρακτικές που εφαρμόζουμε, καθώς κάθε συνεργάτης αναπτύσσεται και εξελίσσεται επαγγελματικά με αντικειμενικά και αξιοκρατικά κριτήρια βασισμένα στην υψηλή του απόδοση, την προσπάθεια και τις ικανότητές του. Σημαντικό στοιχείο αξιοκρατίας και ίσης μεταχείρισης είναι οι ίδιες ευκαιρίες εξέλιξης.



**Αριθμός εργαζομένων ανά φύλο**



**Αριθμός εργαζομένων ανά ηλικιακή ομάδα**



Για το 2020 δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό διάκρισης από εργαζόμενους ή συνεργάτες μας.

# Υπεύθυνη πολιτική για την Κοινωνία



Στρατηγική μας προτεραιότητα και θεμελιώδης στόχος μας είναι να επιχειρούμε υπεύθυνα απέναντι στην κοινωνία, μέσα στην οποία λειτουργούμε. Βασική μας προτεραιότητα διαρκώς είναι να αυξάνουμε τη θετική μας επίδραση στην τοπική κοινωνία, αλλά και να επιστρέφουμε αξία σε αυτήν επιχειρώντας υπεύθυνα.

## Πρωτοβουλίες για την κοινωνία για το 2020

### Tablets σε 87 σχολεία

Η Πλαίσιο και η εθελοντική ομάδα #plai\_sou ανέλαβαν δράση κατά τη διάρκεια του πρώτου lockdown, την άνοιξη του 2020, με σκοπό να στηρίξουν τους μαθητές των ακριτικών και δύσκολα προσβάσιμων περιοχών. Μαθητές από τον Άη Στράτη, τα Κουφονήσια τις Οινούσες, τη Νίσυρο, τους Λειψούς, τους Φούρνους, τη Χρυσοβίτσα αλλά και από άλλα μέρη της Ελλάδας έχουν το δικό τους tablet ώστε να μπορούν να παρακολουθούν κανονικά τα μαθήματα με τη μέθοδο της τηλεδιδασκαλίας. Τα tablets αυτά – δωρεά της Εταιρείας στο Υπουργείο Παιδείας – κάλυψαν τις ανάγκες 87 σχολείων σε ακριτικές, και όχι μόνο, περιοχές.



### Στήριξη ευάλωτων ομάδων

Η εθελοντική ομάδα #plai\_sou ανέλαβε να στηρίξει ευάλωτες κοινωνικές ομάδες όπως είναι αυτή των αστέγων και των ανθρώπων στο Γηροκομείο Αθηνών κατά τη περίοδο του πρώτου lockdown. Οι άνθρωποι χωρίς στέγη τη στιγμή που όλοι «μέναμε σπίτι» δεν είχαν εστία για να προστατευθούν. Η Πλαίσιο προχώρησε στην αγορά συνδρομών του περιοδικού «Σχεδία», ώστε να στηρίξει οικονομικά τους πωλητές δρόμου. Επίσης, η Πλαίσιο ανταποκρίθηκε στο γενικό κάλεσμα του Γηροκομείου Αθηνών, παρέχοντας προϊόντα καθαρισμού για να πραγματοποιείται απολύμανση του χώρου και να αισθάνονται πιο ασφαλείς οι φιλοξενούμενοί του.

### Hugtag: Η αγκαλιά αλλιώς...

Αυτή η χρονιά μας έμαθε πως η αγκαλιά μπορεί να πάρει πολλές μορφές. Τη μορφή ενός τηλεφωνήματος, μιας βίντεο κλήσης, αλλά και μιας κουβέντας από απόσταση ασφαλείας. Η ομάδα εθελοντών της Πλαίσιο, #plai\_sou, βρήκε και αυτή το δικό της μοναδικό τρόπο να μοιράσει και φέτος αγκαλιές κατά τη σχολική περίοδο σε παιδιά που το έχουν ανάγκη, δημιουργώντας τη limited σειρά προϊόντων hugtag. Όλα τα προϊόντα της σειράς ήταν εμπνευσμένα και σχεδιασμένα από την ομάδα της Πλαίσιο και είχαν τόσο χρηστική, όσο και εικαστική αξία. Κάθε προϊόν της σειράς αντιστοιχούσε σε αγκαλιές και κάθε αγκαλιά μεταφραζόταν σε ένα χρηματικό ποσό. Έτσι, οι 300 εθελοντές της ομάδας #plai\_sou μαζί με όποιον επέλεξε προϊόντα από τη σειρά Hugtag, στήριξαν το έργο του «Μαζί για το Παιδί» και του Ινστιτούτου Prolepsis.



## 1η STEM Βιβλιοθήκη – Adopt-a-School

Το Adopt-a-School αποτελεί μία πρωτοβουλία που ανέλαβε η ομάδα εθελοντών της Πλαίσιο, #plai\_sou, ώστε να δώσει χρώμα στην επιστροφή στα θρανία που ομολογουμένως αποτέλεσε πρόκληση για πολλούς το 2020. Η ενέργεια αυτή περιλαμβάνει την υιοθέτηση ενός σχολείου και την αξιοποίηση ανεκμετάλλευτων χώρων αυτού προς όφελος των μαθητών. Τη μετουσίωση του Adopt-a-School αποτέλεσε η πρώτη καθολική ανακαίνιση μιας άδειας αίθουσας στο 52ο ΓΕΛ Αθηνών, η οποία μεταμορφώθηκε σε STEM Βιβλιοθήκη που σκοπό έχει να φιλοξενήσει τη φαντασία και τις ιδέες των μελλοντικών επιSTEMόνων μας. Μια αίθουσα εσωτερικώς σχεδιασμένη με έμφαση στη λειτουργικότητα και την προώθηση της περιβαλλοντικής συνείδησης, πλήρως αναδιαμορφωμένη στα πρότυπα της μεθοδολογίας STEM (Φυσικές Επιστήμες – Τεχνολογία – Μηχανική – Μαθηματικά) και εξοπλισμένη με 3D εκτυπωτή, διαδραστικό πίνακα και προτζέκτορα, VR γυαλιά εικονικής πραγματικότητας, laptops, STEM εκπαιδευτικά παιχνίδια, οπτικοακουστικό και DIY (Do It Yourself) -για χειροτεχνίες και κατασκευές- υλικό. Η ενέργεια πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος του Δήμου Αθηναίων «Υιοθέτησε την πόλη σου», με το όραμα ενός σύγχρονου εκπαιδευτικού χώρου που θα υποστηρίξει την εκπαιδευτική διαδικασία σε όλες τις τάξεις του Λυκείου, προτρέποντας στη δημιουργική χρήση σύγχρονων εργαλείων και νέων τεχνολογικών εφαρμογών από μαθητές και εκπαιδευτικούς.

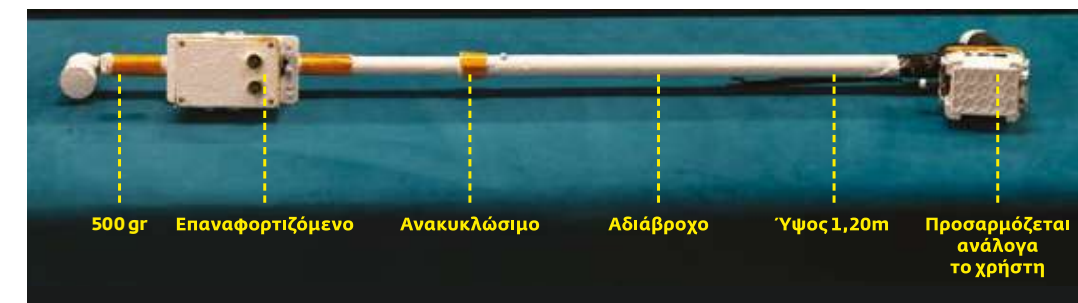


## Ενίσχυση του φιλανθρωπικού σωματείου «Οι Φίλοι του Παιδιού»

Κατά τη διάρκεια του Δεκεμβρίου η Εταιρεία δεσμεύθηκε απέναντι στους καταναλωτές της στο πλαίσιο μίας προωθητικής ενέργειας με τη Mastercard, ότι για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιούνταν σύμφωνα με τους όρους της ενέργειας θα συνεισέφερε 1€, για την ενίσχυση του έργου και των δράσεων του σωματείου «Οι Φίλοι του Παιδιού». Σημειώνεται ότι το σωματείο «Οι Φίλοι του Παιδιού» έχει ως σκοπό την προστασία και την υποστήριξη των παιδιών που γεννήθηκαν σε άπορες οικογένειες ή που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα υγείας, δίνοντάς τους την ευκαιρία και τα εφόδια για ένα καλύτερο μέλλον.

## Χρυσό μετάλλιο στη Διεθνή Ολυμπιάδα Ρομποτικής για πρώτη φορά η Ελλάδα

Τον περασμένο Δεκέμβρη η ομάδα Plaisiobots, που δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία της Πλαίσιο και του Διευθύνοντος Συμβούλου Κώστα Γεράρδου αποκλειστικά από παιδιά συνεργατών της εταιρείας, πήρε μέρος στην Παγκόσμια Ολυμπιάδα Ρομποτικής στο Daegu της Νότιας Κορέας. Στο διαγωνισμό συμμετείχαν συνολικά 60 ομάδες από όλο τον κόσμο, με την Ελλάδα να κατακτά την πρωτιά χάρη στη δημιουργικότητα και το ταλέντο των παιδιών, που κατασκεύασαν το "Buddy the Cane". Πρόκειται για ένα ρομποτικό μπαστούνι, που απευθύνεται σε άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης. Το μπαστούνι αναγνωρίζει εμπόδια και τη θέση τους, προσπαθεί να επικοινωνήσει με τα φανάρια των πεζών για να ενημερώνει τον χρήστη αν είναι πράσινα ή κόκκινα και διαθέτει εφαρμογή εντοπισμού μέσω Bluetooth. Η ομάδα Plaisiobots απαρτίζεται από την Ίριδα Αγγελοπούλου, τη Βασιλική Ηλιάδη, τον Αλκιβιάδη Κωτσικόπουλο και τον Χρίστο Ρεντζή. Οι Plaisiobots, κόντρα στις δυσκολίες της εποχής, προπονούνταν κάθε σαββατοκύριακο για έναν ολόκληρο χρόνο, υπό την καθοδήγηση της προπονήτριας και παγκόσμιας πρωταθλήτριας Ρομποτικής, Διάνας Βουτυράκου και του βοηθού της, Ιάσονα Σδόμογλου.



## Atraktos – Challenging the Status Quo

Η Άτρακτος είναι μια μη κερδοσκοπική πρωτοβουλία που έχει ως στόχο την Προώθηση της Εκπαίδευσης και των Θετικών Προτύπων. Ιδρυτικός Υποστηρικτής της Ατράκτου είναι η Πλαίσιο. Ο σκοπός της Ατράκτου είναι να ενώσει και να διαμορφώσει μία κοινότητα ανθρώπων, επιχειρήσεων και οργανισμών με κοινούς στόχους και αξίες. Φιλοδοξεί να συνεισφέρει στο δημόσιο διάλογο και στην κοινωνία, φωτίζοντας τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το κοινωνικό σύνολο. Προσπαθεί να εντοπίσει, να χαρτογραφήσει και να αναδείξει τα προβλήματα της κοινωνίας και στη συνέχεια να βρει λύσεις για αυτά.

### Το όραμα

Να προσφέρουμε «καταφύγιο» στις πνευματικές ανησυχίες ατόμων όλων των ηλικιών και να καλλιεργήσουμε ερεθίσματα που τους εμπνέουν να εξερευνήσουν τα ενδιαφέροντα και τα ταλέντα τους, τόσο σε ατομικό, όσο και σε συλλογικό επίπεδο. Για να το πετύχουμε αυτό, αναμειγνύουμε την εμπειρία με τη γνώση & την κριτική σκέψη και δημιουργούμε ένα εκρηκτικό cocktail διά βίου μάθησης, που απευθύνεται σε όσους συνειδητά επιλέγουν το δρόμο του leader και όχι του follower.



### Σε ποια στοιχεία επενδύουμε;

- Στη δημιουργικότητα, που αποτελεί τη «σπίθα» της καινοτομίας.
- Στις ανθρώπινες σχέσεις, που αναπτύσσονται μέσα από τον εποικοδομητικό διάλογο και την ανταλλαγή απόψεων, ιδεών και βιωμάτων.
- Στην επιχειρηματικότητα και στην πρωτοβουλία των ανθρώπων που ρισκάρουν, δημιουργούν και ζουν τη ζωή τους με πάθος.

Μερικά από τα βασικά projects της Ατράκτου μεταξύ άλλων είναι τα παρακάτω:

### Η συζήτηση

Στην Άτρακτο φιλοδοξούμε να γνωρίσουμε την «ιστορία» που κουβαλούν σημαντικά πρόσωπα, την ιστορία που διαμόρφωσε το παρόν τους και σκιαγραφεί το μέλλον τους. Θέλουμε να γνωρίσουμε πρόσωπα που ρισκάρουν, δημιουργούν και ζουν τη ζωή τους με πάθος. Πρόσωπα που δεν δίστασαν να κυνηγούν τα όνειρά τους παρά τις δυσκολίες που συνάντησαν. Που πείσμωνσαν και έκαναν την αποτυχία τους success story. Πρόσωπα που έχουν ως στάση ζωής την προσφορά στο κοινωνικό σύνολο. Θέλουμε να εμπνευστούμε από τις ιστορίες τους, να «ακολουθήσουμε» βήμα – βήμα το δύσκολο δρόμο τους προς την επιτυχία.

### Οι δύσκολες ερωτήσεις

Πως μοιάζει άραγε μια ζωή με νόημα; Τι φοβάσαι; Τι συμβουλή θα έδινες στον 8χρονο εαυτό σου; Τι είναι αγάπη; Για τον καθένα μας αυτές οι ερωτήσεις έχουν διαφορετική απάντηση. Αν το σκεφτείς όμως εσύ τι θα απαντούσες; Μια πρωτότυπη σειρά με τις πιο δύσκολες ερωτήσεις που έχει ως στόχο να μας κάνει να σκεφτούμε τι τελικά είναι σημαντικό και πως τελικά είμαστε τόσο διαφορετικοί όσο και οι εμπειρίες μας.

### Μεγάλες κουβέντες by Atraktos Kids

«Πώς να κρυφτείς από τα παιδιά; Έτσι και αλλιώς τα ξέρουν όλα» τραγούδησε πριν αρκετά χρόνια ο Διονύσης Σαββόπουλος και στην Άτρακτο, δίνουμε την ευκαιρία στους... εαυτούς μας να μάθουμε, έστω λίγο, από τη γνώση που κρύβουν τα παιδιά μέσα τους. Στις «Μεγάλες Κουβέντες by Atraktos Kids» τα παιδιά έχουν τον πρώτο λόγο, το μικρόφωνο και τη δυνατότητα να ρωτήσουν ό,τι τους προβληματίζει και τους κεντρίζει το ενδιαφέρον, υποβάλλοντας «σκληρές» ερωτήσεις σε αγαπητά στο ευρύ κοινό πρόσωπα.

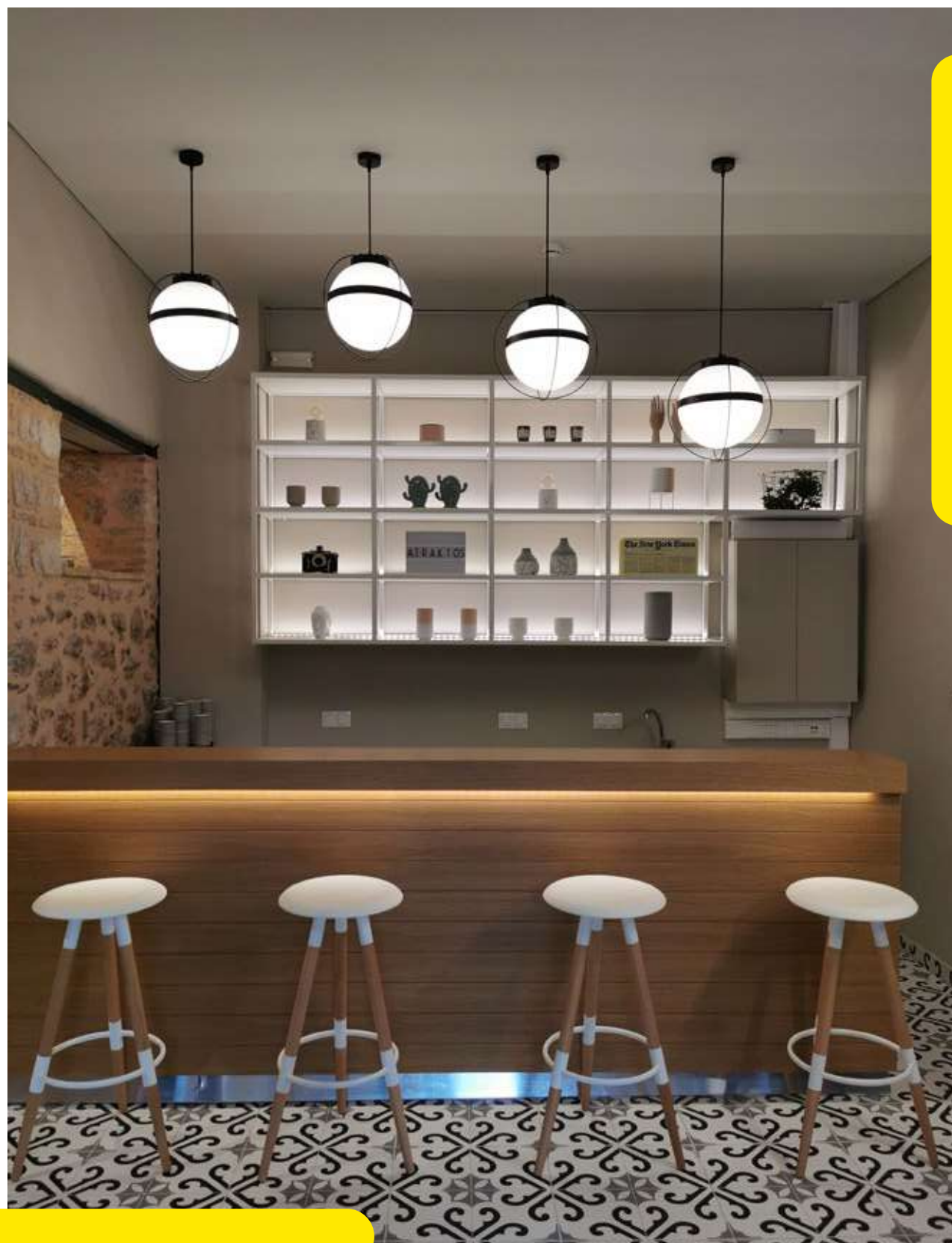
### Ένα διαφορετικό σχολείο για μικρούς και μεγάλους

Το event School of Life είναι ένα project που έχει ως στόχο την ενδυνάμωση παιδιών μέσω διαφόρων εναλλακτικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων, προσφέροντάς τους γνώσεις που δεν θα τις πάρουν από το σχολείο ή θα τις πάρουν επιδερμικά. Το School of Life καταφέρνει να συνδυάζει την μάθηση, την εξερεύνηση και τη δημιουργικότητα με τον πιο διασκεδαστικό τρόπο. Η συμμετοχή είναι εντελώς δωρεάν και αφορά όλους μας.

### Μαθήματα ρομποτικής

Ένα αντικείμενο που δεν διδάσκεται στα σχολεία αλλά έχει άμεσες εφαρμογές σε όλα τα επαγγέλματα. Η Παγκόσμια Πρωταθλήτρια Ρομποτικής Διάνα Βουτυράκου μας βοηθάει να ανακαλύψουμε ότι η ρομποτική είναι πολύ περισσότερα απ' όσα φανταζόμαστε!





### Διαλέξεις ευζωίας

Οι Διαλέξεις Ευζωίας δεν είναι ακριβώς διαλέξεις. Είναι πειραματισμός, είναι χρόνος για τον εαυτό μας, είναι γυμναστική, είναι χαλάρωση, είναι ταξίδι, είναι διαλογισμός, είναι ευεξία. Με λίγα λόγια Ευζωία. Θα συζητήσουμε θέματα που αφορούν την κίνηση, την αναπνοή και την σκέψη καθώς και τον τρόπο που μπορούμε να ισορροπήσουμε αυτά τα τρία σημεία με σκοπό να νιώθουμε καλύτερα.

### Η λέξη της ημέρας

Ένα project που έχει σκοπό να μας βοηθήσει να θυμηθούμε την εθνική μας κληρονομία και να μάθουμε παίζοντας μια νέα λέξη κάθε μέρα. Πραγματοποιείται στο instagram και γίνεται σε μορφή Story.

### StandUp Science Comedy Night

Στην Άτρακτο εμφανίζονται για πρώτη φορά και απαντούν σε ερωτήσεις όπως Αν οι θετικές επιστήμες μπορούσαν να μιλήσουν, πώς θα έβγαζαν τα άπλυτά τους στη φόρα; Πώς βιώνει την καθημερινότητά του ένας τρελός Πληροφορικός και πώς ένας Homo sapiens σε ενεργειακή κρίση; Γιατί κάποιος υποστηρίζει ότι η ανακύκλωση είναι μητριαρχικό φαινόμενο; Το go vegan? Or not to go? Τι είναι τελικά το νέο trend που ήρθε να ταράξει τη μακάρια κερνοβική ζωή μας; Πώς ένας γιατρός χρησιμοποιεί τη μαγεία της επιστήμης του για να σε 'κεντρίσει' και τέλος πώς το λαχάνιασμα καίει το αγαπημένο σου φαγητό; Η Άτρακτος στηρίζει με το έργο της και άλλους οργανισμούς με παρόμοιο όραμα.



# Υπεύθυνη Πολιτική για την Αγορά



Στρατηγική μας προτεραιότητα και θεμελιώδης στόχος μας παραμένει η υπεύθυνη άσκηση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας, με άμεση και αποτελεσματική προσαρμογή στις ανάγκες των καταναλωτών μας και στις προκλήσεις της αγοράς.

Από το 1969, το όνομα μας έχει ταυτιστεί με την τεχνολογία, την πρωτοπορία και την εξέλιξη. Μέχρι σήμερα, το πάθος μας για τη γνώση και την τεχνολογία και το ενδιαφέρον μας για τον άνθρωπο και τις πραγματικές του ανάγκες, είναι το στοιχείο που καθόρισε και καθορίζει ακόμα την εξέλιξη και την πορεία μας, αναδεικνύοντάς μας σε πηγή έμπνευσης, πρότυπο και σημείο αναφοράς στο χώρο των ελληνικών επιχειρήσεων.



## Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα

Εκτός από εξαιρετικά δημοφιλή προϊόντα κορυφαίας ποιότητας, διαθέτουμε και ένα εκτεταμένο δίκτυο σημείων πώλησης. Έχοντας δώσει έμφαση στην προσεκτική επιλογή και τον ορθό καταμερισμό των διανομένων, τα προϊόντα μας φτάνουν σε κάθε γωνιά της χώρας. Παράλληλα, εξυπηρετούμε πολλούς δημόσιους οργανισμούς καθώς και μεγάλο αριθμό εταιρειών που δραστηριοποιούνται σε όλους τους κλάδους της οικονομίας.

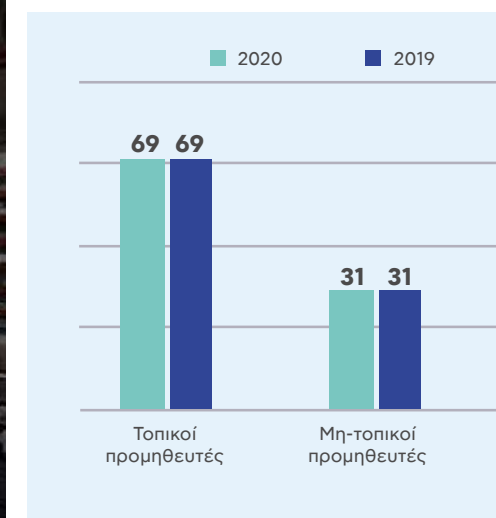
Για την επιτυχή παρακολούθηση όλου του εύρους της εφοδιαστικής μας αλυσίδας έχουμε αναπτύξει ένα σύστημα με συνεχείς και αυστηρούς ελέγχους, από την αγορά των πρώτων υλών και όλο το φάσμα της παραγωγικής διαδικασίας, έως τα τελικά προς πώληση προϊόντα. Με διαρκή θέληση για βελτίωση και καινοτομία, επιδιώκουμε πάντα να αναπτύσσουμε το δίκτυό μας ώστε να διευκολύνουμε την πρόσβαση στα προϊόντα μας και την αποτελεσματικότερη διακίνησή τους.

## Επιλογή και Αξιολόγηση Προμηθευτών

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

- Αναζήτηση προμηθευτή για την κάλυψη της συγκεκριμένης ανάγκης
  - Συζήτηση με προμηθευτή για τεχνικές και οικονομικές προδιαγραφές, ακολουθώντας το σύστημα διασφάλισης ποιότητας και ασφάλειας
  - Επιβεβαίωση ικανοποίησης όλων των υποχρεωτικών νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων για τα προς αγορά προϊόντα
  - Αξιολόγηση αντιπροσωπευτικών δειγμάτων και εξέταση των χαρακτηριστικών τους
  - Μελέτη της διαμορφωμένης προσφοράς του προμηθευτή σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Εταιρείας
- Εφόσον τα αποτελέσματα αυτά κριθούν ικανοποιητικά, ο προμηθευτής εγκρίνεται. Οι επιδόσεις των εγκεκριμένων προμηθευτών κρίνονται από την ικανοποίηση των απαιτήσεων των παραγγελιών αγοράς και αξιολογούνται ετησίως βάσει αυστηρών κριτηρίων, τα οποία αφορούν κυρίως την ποιότητα των προϊόντων, την πληρότητα των συνοδευτικών εγγράφων, την αξιοπιστία ως προς τους χρόνους παράδοσης, και τη γενικότερη συμπεριφορά του προμηθευτή.

Θέλοντας να στηρίζουμε έμπρακτα τις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε, επιδιώκουμε την επιλογή ενός αξιόλογου ποσοστού τοπικών προμηθευτών. Στο διάγραμμα που ακολουθεί εμφανίζεται το ποσοστό αυτό για τη διετία 2019-2020.





**Ουσιαστικό Θέμα:**  
**Διασφάλιση Ποιότητας Προϊόντων**

Η σήμανση των προϊόντων για την Πλαίσιο είναι ένα από τα πιο ουσιώδη θέματα. Φροντίζουμε ώστε όλες οι συσκευασίες μας να αναγράφουν τις οδηγίες και πληροφορίες που απαιτούνται από την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία. Οι ενδείξεις που προβλέπονται σε όλα μας τα προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας (είδη γραφείου, παιχνίδια και είδη τεχνολογίας) είναι εύκολα κατανοητές και αναγράφονται σε εμφανή θέση και με τρόπο ευδιάκριτο και ευανάγνωστο.

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

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



**Ουσιαστικό Θέμα:**  
**Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

Στην Πλαίσιο θεωρούμε την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας εξαιρετικής σημασίας. Για το λόγο αυτό, χρησιμοποιούμε όλα τα σύγχρονα μέσα για την αποφυγή διαρροής προσωπικών δεδομένων.

Λειτουργούμε σύμφωνα με όσα ορίζει το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Παράλληλα, λαμβάνουμε σοβαρά οποιαδήποτε παράπονα ή σχόλια τυχόν λάβουμε, σχετικά με τέτοια ζητήματα και στη συνέχεια τα διαχειριζόμαστε βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας.

Κατά τη διάρκεια του 2020, η Εταιρεία έλαβε και απάντησε σε 8 παράπονα/ σχόλια που σχετίζονται με προσωπικά δεδομένα.



## Ουσιαστικό Θέμα: Εξυπηρέτηση Πελατών και After Sales Support

### Private Label & After Sales Service

Ένα από τα θεμελιώδη σημεία διαφοροποίησης της Πλαίσιο είναι ότι ένα σημαντικό μέρος των πωλήσεών της πραγματοποιείται από δικά της brands, στο πλαίσιο μιας στρατηγικής που χτίζεται από το 1986. Η λογική των προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας είναι η εξάλειψη ενδιάμεσων, πράγμα που εξασφαλίζει καλύτερη τιμή προς τον καταναλωτή και μεγαλύτερο περιθώριο κέρδους για την Εταιρεία. Τα κύρια brands της Πλαίσιο είναι το Turbo-X, @work, Sentio, Goomby, Q-Connect, KENDRIX και Nuvelle. Σημαντικό ποσοστό του συνόλου των πωλήσεων της Πλαίσιο προέρχεται από τα brands ιδιωτικής ετικέτας που διαθέτει, τα οποία βρίσκονται ψηλά σε αναγνωρισιμότητα και έχουν κερδίσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών. Επίσης, η Εταιρεία βρίσκεται στο πλευρό του καταναλωτή και μετά την πραγματοποίηση της αγοράς του. Στηρίζουμε τους πελάτες μας έμπρακτα, με κάθε τρόπο, προσφέροντας after sales support, μέσω διαδικτύου, τηλεφωνικά, αλλά και με φυσική παρουσία στα 24 καταστήματά μας, ή στο χώρο του πελάτη, 6 ημέρες την εβδομάδα. Επιλέγοντας προϊόντα Turbo-X, οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση επιπλέον σε αποκλειστικά προνόμια και ολοκληρωμένες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης.



### Στρατηγική Cross Channel CRM

Το μέλλον του λιανεμπορίου, βάσει της στρατηγικής της Πλαίσιο, δεν περιορίζεται στο διαδίκτυο, αλλά εκτείνεται στη δυνατότητα αναγνώρισης του κάθε πελάτη και των αγοραστικών του συνηθειών από διαφορετικά κανάλια πώλησης, με στόχο την κορυφαία εμπειρία εξυπηρέτησης και την πιο αποτελεσματική προώθηση προϊόντων. Η υλοποίηση μιας τέτοιας αγοραστικής εμπειρίας δεν έχει αξιοποιηθεί ακόμα στο μέγιστο βαθμό από κανένα γνωστό retailer στον κόσμο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η διαδικασία αυτή απαιτεί τη σύνθεση διαφορετικών εκσυγχρονισμένων τεχνολογιών και τη σύνδεσή τους με την υπάρχουσα μηχανογραφική υποδομή της εκάστοτε εταιρείας. Κινούμενη προς αυτή την κατεύθυνση, η Πλαίσιο είναι μια από τις εταιρίες στην Ευρώπη που έχει εγκαταστήσει το Cross Channel CRM της SAP που δίνει τη δυνατότητα αναγνώρισης κάθε πελάτη, είτε αυτός επισκέπτεται το κατάστημα, είτε την ιστοσελίδα, είτε είναι πελάτης B2B και οργανώνει την πληροφορία με τρόπο που να μπορεί να αξιοποιηθεί εύκολα.

### Κουλτούρα Εκπαίδευσης

Κεντρικό σημείο της φιλοσοφίας της Πλαίσιο είναι η εξέλιξη των ανθρώπων μας και η ανάδειξη διοικητικών στελεχών από την υπάρχουσα ομάδα. Για να επιτευχθεί το παραπάνω δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη διαρκή και δια βίου εκπαίδευση των εργαζομένων μας. Το 2020 επενδύσαμε σε σχεδόν 47.000 ανθρωποώρες εκπαίδευσης, στοχεύοντας τόσο στην ανάπτυξη των τεχνικών ικανοτήτων τους (γνώση προϊόντος, τεχνικές πώλησης) όσο και στην καλλιέργεια των διοικητικών ικανοτήτων και της ομαδικότητας. Η φιλοσοφία του φυτωρίου έχει εξασφαλίσει ότι το 86% των διοικητικών στελεχών έχουν ξεκινήσει από την Πλαίσιο.

### Προσέγγιση Multichannel

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





Από την εμφάνιση της πανδημίας και στην Ελλάδα, υλοποιήθηκε άμεσα η αναπροσαρμογή του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity plan) της Εταιρείας. Το σύνολο σχεδόν του διοικητικού προσωπικού και μεγάλο μέρος του contact center εργάστηκε με τηλε-εργασία σε όλη τη διάρκεια της περιόδου όπου τα καταστήματα παρέμειναν κλειστά βάσει νομοθεσίας ενώ το μέτρο της τηλε-εργασίας συνέχισε να εφαρμόζεται και μετά το άνοιγμα των καταστημάτων. Η συμμόρφωση με τα έκτακτα μέτρα και τις συστάσεις της Πολιτείας ήταν και παραμένει πλήρης. Τόσο στη διάρκεια του lockdown όσο και μετά την επαναλειτουργία των καταστημάτων δίδεται σαφής προτεραιότητα στην ασφάλεια και την υγεία τόσο των εργαζομένων όσο και των πελατών.

Ειδικότερα, κατά την επιβολή του μέτρου της προσωρινής αναστολής λειτουργίας των επιχειρήσεων λιανικής πώλησης, η Εταιρεία μερίμνησε για την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας της μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος αυτής (e-shop), των πωλήσεων μέσω του contact center και του άρτιου δικτύου διανομής και παράδοσης των προϊόντων της. Σε κάθε ηλεκτρονική παραγγελία παρέχεται η δυνατότητα ανέπαφης παράδοσης, υπό την προϋπόθεση εξόφλησης με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής, ενώ η προετοιμασία κάθε παραγγελίας πραγματοποιείται από συνεργάτη εφοδιασμένο με μέσα ατομικής προστασίας σε χώρο που απολυμαίνεται σε τακτή και συστηματική βάση με χρήση ισχυρών αντισηπτικών-καθαριστικών.

Την περίοδο που επαναλειτούργουσαν τα καταστήματα της Πλαίσιο δόθηκε έμφαση στο λεπτομερή επανασχεδιασμό των διαδικασιών και των ροών μέσα στα καταστήματα. Όλοι οι εργαζόμενοι στα καταστήματα εξυπηρετούν με μάσκα. Στα ταμεία και στα service points έχουν τοποθετηθεί προστατευτικά plexiglass για την προστασία προσωπικού και πελατών. Υφίστανται και τηρούνται πιστά οδηγίες για τους κανόνες υγιεινής, την υποχρεωτική ώρα έναρξης λειτουργίας, το μέγιστο επιτρεπόμενο αριθμό πελατών ανάλογα με την επιφάνεια του καταστήματος και τις υποχρεωτικές αποστάσεις μεταξύ των πελατών, ενώ έχουν τοποθετηθεί διαγραμμίσεις για να τηρείται η απόσταση στην αναμονή για το ταμείο και σε όλους τους χώρους παρέχεται αντισηπτικό. Παράλληλα παρέχεται στους πελάτες η υπηρεσία pick-up-in-store, η δυνατότητα δηλαδή ο πελάτης να παραγγείλει τα προϊόντα που επιθυμεί και να τα παραλάβει από κατάστημα της επιλογής του μέσα σε λίγες μόνο ώρες, ελαχιστοποιώντας με τον τρόπο αυτό τόσο τις επαφές του όσο και την παραμονή εντός του καταστήματος και πάντα όποτε αυτό είναι επιτρεπτό από τα μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας.

#### **Νέα πλατφόρμα Site**

Η ανταπόκριση της Πλαίσιο κατά την περίοδο της πανδημίας οφείλεται στις ισχυρές υποδομές που έχει αναπτύξει και προσδιορίζονται στο τρίπτυχο logistics-διανομή-in-house call center. Μία από τις σημαντικές επενδύσεις σε υποδομές της Πλαίσιο ήταν εκείνη του που πραγματοποιήθηκε για τη πλατφόρμα του site plaisio.gr. Τον Σεπτέμβριο του 2019 η Πλαίσιο επένδυσε 2.000.000 ευρώ για την αναβάθμιση της πλατφόρμας για να μπορεί να φιλοξενεί χιλιάδες επισκέπτες παράλληλα χωρίς πρόβλημα. Η επένδυση αυτή, επέτρεψε στη Πλαίσιο το 2020 να ανταποκριθεί στη ραγδαία αύξηση επισκεπτών στο site χωρίς κανένα πρόβλημα. Χαρακτηριστικό είναι ότι σε μία μέρα καταγράφηκαν περισσότερες από 780.000 επισκέψεις.

#### **In house Call Center**

Η Πλαίσιο έχοντας ελέγκτη δομή, έχει τη δυνατότητα να παίρνει αποφάσεις στη στιγμή και να τις υλοποιεί. Τον Μάρτιο του 2020 που έφτασε η πανδημία στη χώρα μας, με τα έφλεκτα αντανακλαστικά της, η Πλαίσιο προσαρμόστηκε γρήγορα για να μπορεί να παραμείνει στο πλευρό των καταναλωτών και των επιχειρήσεων. Με το κλείσιμο των καταστημάτων ο κόσμος στράφηκε στις τηλεφωνικές και ηλεκτρονικές παραγγελίες. Για να μπορέσει η Πλαίσιο να προσφέρει ποιοτική εξυπηρέτηση, στελέχωσε το ήδη υπάρχον in-house call center & customer service, το οποίο έφτασε να απαρτίζεται από 350 συνεργάτες.

#### **Νέα Προϊόντα / Υπηρεσίες**

Στην Πλαίσιο προσαρμοστήκαμε γρήγορα και στο νέο τρόπο ζωής που έφερε η νέα πραγματικότητα μετά την πανδημία COVID-19, εισάγοντας μεταξύ άλλων νέα προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονταν στις ανάγκες των καταναλωτών, όπως είναι η ηλεκτρονική δωροκάρτα και τα είδη ατομικής προστασίας.



### Ηλεκτρονική Δωροκάρτα (e-giftcard)

Ένα από τα νέα προϊόντα που προσέφερε η Πλαίσιο ήταν η ηλεκτρονική δωροκάρτα (e-giftcard) η οποία ξεκίνησε τη διάθεσή της την περίοδο πριν το Πάσχα του 2020. Η ηλεκτρονική δωροκάρτα ήταν μία επιλογή δώρου τόσο για την κάλυψη των αναγκών της εορταστικής περιόδου του Πάσχα όσο και των εν γένει αναγκών κατά την περίοδο που τα καταστήματα λιανικής πώλησης ήταν κλειστά. Επίσης, η ηλεκτρονική δωροκάρτα αποτελεί μία φιλική προς το περιβάλλον επιλογή καθώς οι καταναλωτές μπορούν να την επιλέξουν αντί της φυσικής, μειώνοντας έτσι το αποτύπωμά τους.



### Προϊόντα Ατομικής Προστασίας

Ακόμη, η Πλαίσιο εισήγαγε μία νέα σειρά προϊόντων για να έχουν την δυνατότητα τόσο οι καταναλωτές όσο και οι επιχειρήσεις να προστατευθούν και να οργανώσουν το σπίτι τους, τον ιδιωτικό τους χώρο ή τους χώρους εργασίας. Τα προϊόντα ατομικής προστασίας, όπως μάσκες, αντισηπτικά, συσκευές απολύμανσης και θερμομέτρα, έγιναν μέρος της καθημερινότητας μας και η άμεση απόκτησή τους προτεραιότητα για όλους.

### Παρακολούθηση εξέλιξης παραγγελίας (Order Tracking)

Αντιλαμβανόμενοι και αφουγκραζόμενοι τις ανάγκες των καταναλωτών η Πλαίσιο έδωσε τη δυνατότητα στους καταναλωτές να παρακολουθούν την εξέλιξη της παραγγελίας τους ανεξάρτητα από το κανάλι που χρησιμοποίησαν, για να μπορούν να γνωρίζουν τον χρόνο παραλαβής αντικειμένων που ήταν τόσο χρήσιμα για την εργασία, την τηλεδιδασκαλία και την ψυχαγωγία τους.

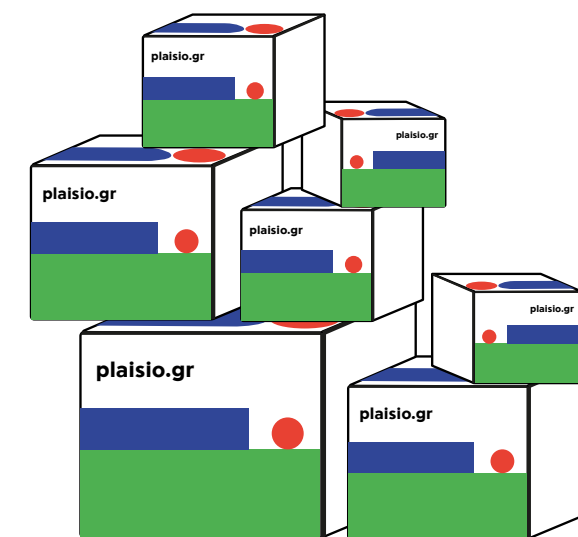
### ΜΗΝΑ-ΜΗΝΑ Online

Στην Πλαίσιο με κατευθυντήριες αρχές την υψηλή ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών, την αξιοπιστία, την τεκνονγνωσία αλλά και τη διορατικότητα για διαρκή επένδυση σε νέες τεχνολογίες και πρακτικές που όχι μόνο οδηγούν αλλά διαμορφώνουν την αγορά, προχωρήσαμε σε επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες, ειδικά μέσα στην περίοδο της πανδημίας. Η δυνατότητα των καταναλωτών να κάνουν αίτηση για χρηματοδότηση των αγορών τους μέσω υπολογιστή ή κινητής συσκευής (laptop, tablet, smartphone) από την άνεση του σπιτιού τους, χωρίς να χρειάζονται πρόσβαση σε φυσικό κατάστημα εμπόρου ή τράπεζας και έχοντας στη διάθεσή τους τον απαραίτητο χρόνο να μελετήσουν τους όρους χρηματοδότησης ήταν μία από τις πρωτοπόρες λύσεις στους τρόπους πληρωμής που προσέφερε η Πλαίσιο για την κάλυψη των αναγκών τους. Το εξίσου σημαντικό είναι ότι η διαδικασία της αίτησης γίνεται σε εξαιρετικά μικρό χρονικό διάστημα εκμεταλλευόμενοι τις νέες τεχνολογίες και το πιο εντυπωσιακό είναι ότι η επεξεργασία του αιτήματος διαρκεί μερικά μόνο λεπτά, που έχει ως συνέπεια την απρόσκοπτη ολοκλήρωση των αγορών εκ μέρους των καταναλωτών.



### Ουσιαστικό Θέμα: Άμεση παράδοση προϊόντων

Η άμεση παράδοση προϊόντων είναι ένα βασικό μέλημα της Πλαίσιο και ιδιαίτερα κατά το 2020 όπου για μεγάλο χρονικό διάστημα λόγω της πανδημίας είχαμε τη δυνατότητα να εξυπηρετούμε τους πελάτες μας μόνο μέσω online παραγγελιών. Λάβαμε όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε όλες οι παραγγελίες να παραδοθούν μέσα σε λίγες ημέρες. Με σύμμαχο τις σημαντικές επενδύσεις σε υποδομές αποθηκευτικού χώρου στη Μαγούλα (επένδυση 30 εκ. €) και στη Μάνδρα (επένδυση 8 εκ. €) και του άρτιου δικτύου διανομής, επιτεύχθηκε ταχύτατη διανομή των προϊόντων (περίπου 2-3 ημέρες κατά μέσο όρο) στους Έλληνες καταναλωτές και μάλιστα σε πολλαπλάσιο αριθμό παραγγελιών.



# Υπεύθυνη πολιτική για το περιβάλλον



Στρατηγική προτεραιότητα και θεμελιώδης στόχος μας είναι η προστασία του περιβάλλοντος, ο περιορισμός του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος και η αποτελεσματική διαχείριση της επίδρασης της λειτουργίας μας στο περιβάλλον. Τόσο για την αποφυγή της επιβάρυνσης του οικοσυστήματος μας, όσο και για την προώθηση της σημασίας των περιβαλλοντικών ζητημάτων, αναλαμβάνουμε σημαντικές πρωτοβουλίες για την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων και της ενέργειας. Επιπλέον, αναγνωρίζοντας την τεράστια ευθύνη που έχουμε απέναντι στους ανθρώπους μας, θέλουμε να αποτελέσουμε πηγή έμπνευσης για αυτούς και κίνητρο ευαισθητοποίησής τους.



### Σταθμοί φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων

Η Πλαίσιο ευαισθητοποιημένη στον τομέα της πράσινης ανάπτυξης, εγκαινίασε 4 σταθμούς φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων σε κεντρικούς άξονες της Αττικής, με ατομική ισχύ 22kW ανά φορτιστή. Πρόκειται για δύο σταθμούς στο κατάστημα της Αγίας Παρασκευής, επί της λεωφόρου Μεσογείων, και δύο στο κατάστημα του Αλίμου, επί της λεωφόρου Βουλιαγμένης. Στους σταθμούς αυτούς, οι πελάτες μπορούν να φορτίζουν δωρεάν τα αυτοκίνητά τους κατά τις ώρες λειτουργίας αυτών. Αξίζει να σημειωθεί πως η Πλαίσιο αποτελεί τον πρώτο non-food retailer που υποδέχτηκε αυτή την τεχνολογία στα καταστήματά της.

Η Πλαίσιο, ως Νο1 προορισμός τεχνολογίας, προχωράει σε μία τέτοια επένδυση, με στόχο αφενός να έχουν οι κάτοχοι ηλεκτρικών αυτοκινήτων την ευκαιρία να τροφοδοτούν τα οχήματά τους με ενέργεια, αφετέρου να αποτελέσει και κίνηση που πέραν της εξυπηρέτησης των πελατών, αποβλέπει και στην περαιτέρω διάδοση αυτής της οικολογικής μεθόδου μετακίνησης, μειώνοντας μακροπρόθεσμα τις εκπομπές αερίων ρύπων.

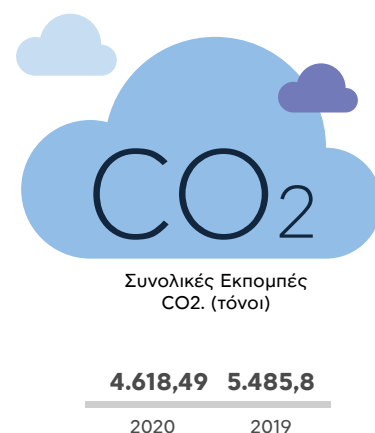
### Κατανάλωση Ενέργειας και Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου (Scope 1 & Scope 2)

Στο σύνολό τους οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις δραστηριότητες της Εταιρείας για το 2020 ανήλθαν στους 4.618,49 τόνους CO<sub>2</sub>.

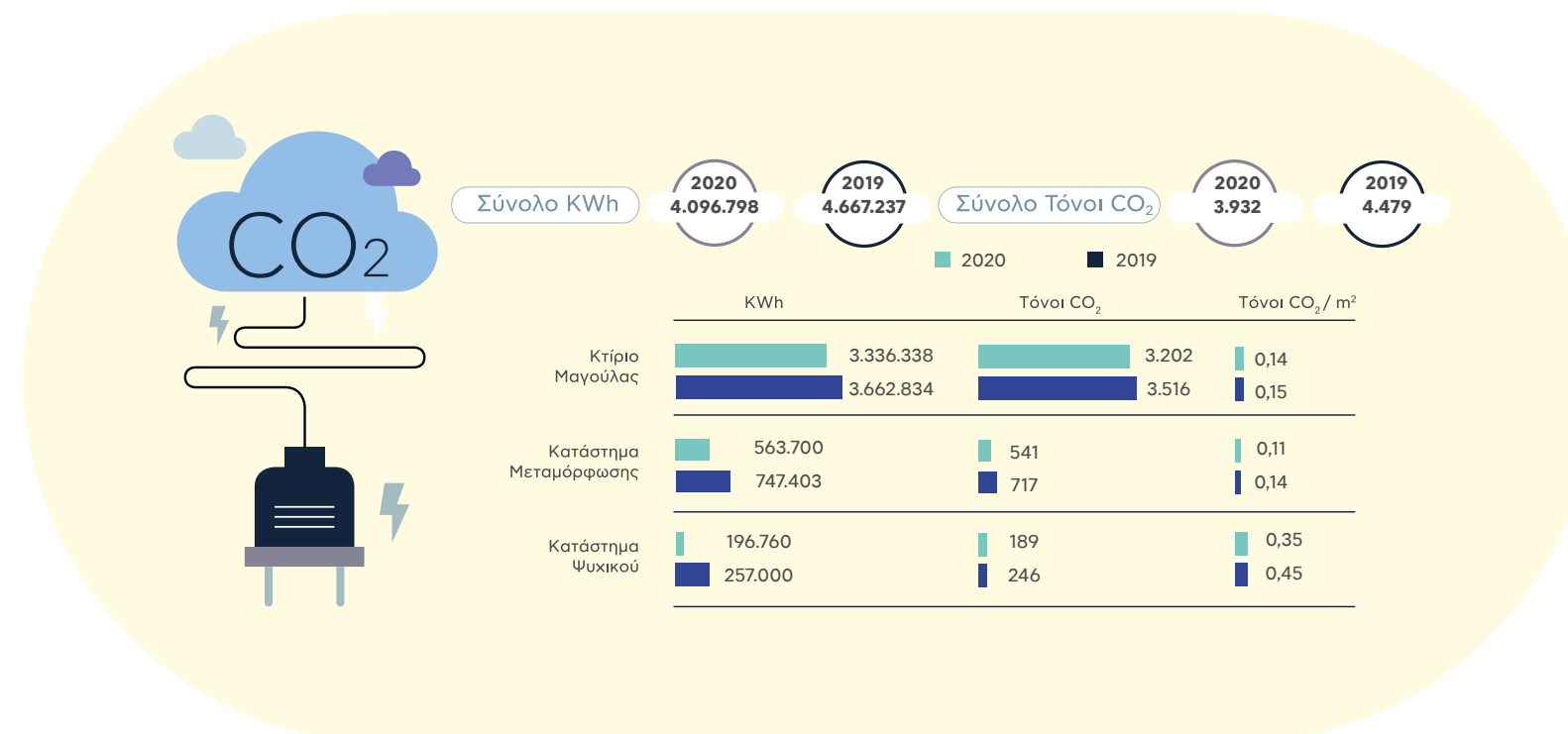
Η μείωση που παρατηρείται σε σύγκριση με το περασμένο έτος (16%) οφείλεται κυρίως στη μειωμένη λειτουργία των καταστημάτων και στη μείωση των εταιρικών ταξιδιών λόγω της πανδημίας COVID-19 και των μέτρων που έλαβε η Εταιρεία για την προστασία των πελατών και των εργαζομένων, σύμφωνα με τις οδηγίες του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ).

Για τον υπολογισμό της ενεργειακής κατανάλωσης προσμετράται τόσο η ηλεκτρική, όσο και η θερμική ενέργεια και στη συνέχεια μπορούν να προσδιοριστούν οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που προκύπτουν από τα ιδιόκτητα ακίνητα της Εταιρείας. Σημειώνεται πως στις παρακάτω μετρήσεις συμπεριλαμβάνονται αποκλειστικά τα κτήρια αυτά για τα οποία μπορούν να ληφθούν ουσιαστικά μέτρα για τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος.

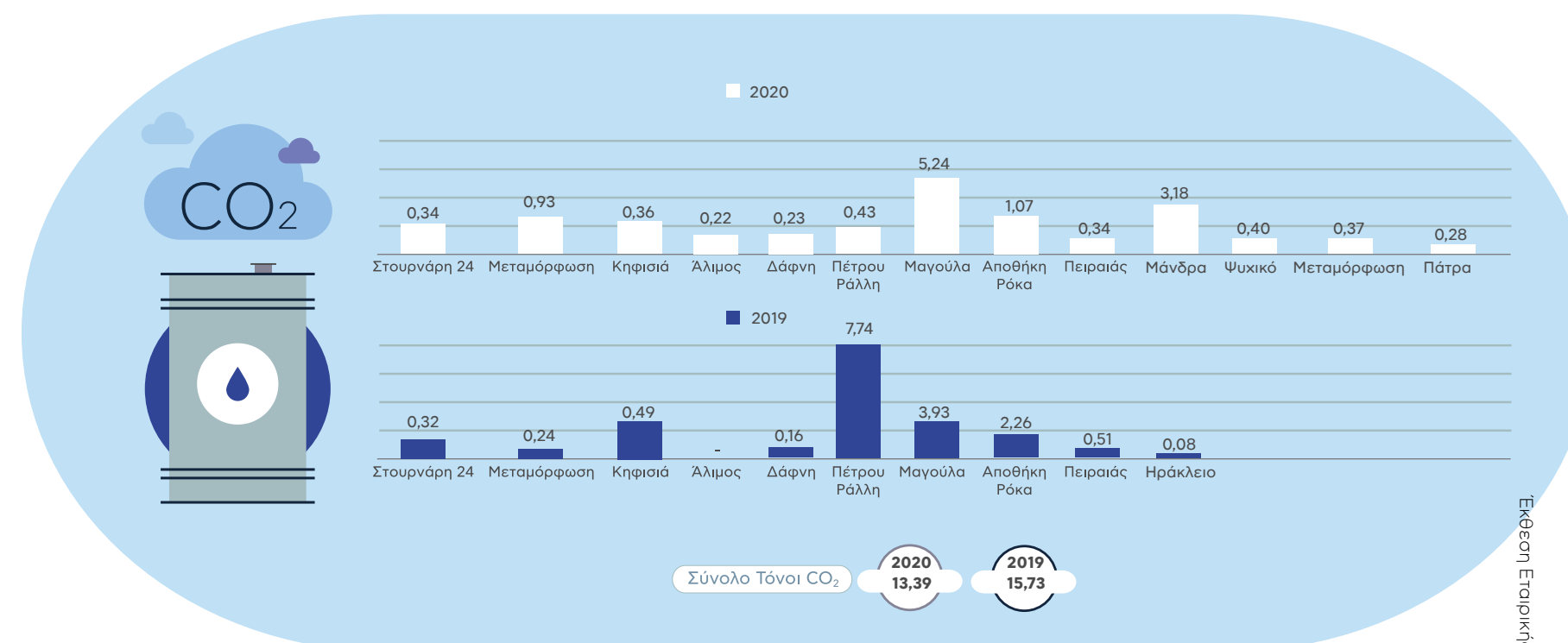
Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε τόνους CO<sub>2</sub> από την κατανάλωση ρεύματος σε kWh (Scope 2) και πετρελαίου θέρμανσης (Scope 1). Συνολικά οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για τα Scope 1 και 2 για το 2020 ήταν 3.945,39 τόνους CO<sub>2</sub>.



### Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (CO<sub>2</sub>) από την κατανάλωση ρεύματος ανά εγκατάσταση 2019-2020



### Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (CO<sub>2</sub>) από την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης ανά εγκατάσταση 2019-2020



\*Κατά την διάρκεια του 2019 οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου στο κατάστημα στην Πέτρου Ράλλη ήταν αυξημένες καθώς το κατάστημα ήταν σε φάση κατασκευής και οι ανάγκες σε πετρέλαιο ήταν αυξημένες λόγω της μη παροχής ηλεκτρικής ενέργειας. Για τα καταστήματα στις περιοχές Άλιμος, Μάνδρα, Ψυχικό, Μεταμόρφωση και Πάτρα δεν υπήρχαν σχετικές καταναλώσεις το 2019.

**Το Ανθρακικό Αποτύπωμα από τα Επαγγελματικά Ταξίδια (Scope 3)**

Για την εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος από τα επαγγελματικά μας ταξίδια (Scope 3) συυπολογίζονται τα αεροπορικά επαγγελματικά ταξίδια αλλά και οι μετακινήσεις με τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς και τα εταιρικά οχήματα. Για το έτος 2020, τα εταιρικά ταξίδια ήταν περιορισμένα λόγω της πανδημίας COVID-19. Το σύνολο των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από τα επαγγελματικά ταξίδια ανήλθε στους 673,10 τόνους CO<sub>2</sub>.

**Αεροπορικά Ταξίδια**

Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τα αεροπορικά επαγγελματικά ταξίδια που υλοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2020 ήταν 352,6 τόννοι CO<sub>2</sub>.

Το 2020 λόγω της πανδημίας COVID-19 υλοποιήθηκαν ελάχιστα αεροπορικά ταξίδια από την Εταιρεία. Το 94% των συνολικών εκπομπών από τα αεροπορικά ταξίδια προήρθε από τα ταξίδια στο εσωτερικό και μόνο το 6% από τα αεροπορικά ταξίδια στο εξωτερικό.

**Μετακινήσεις με Μέσα Μαζικής Μεταφοράς**

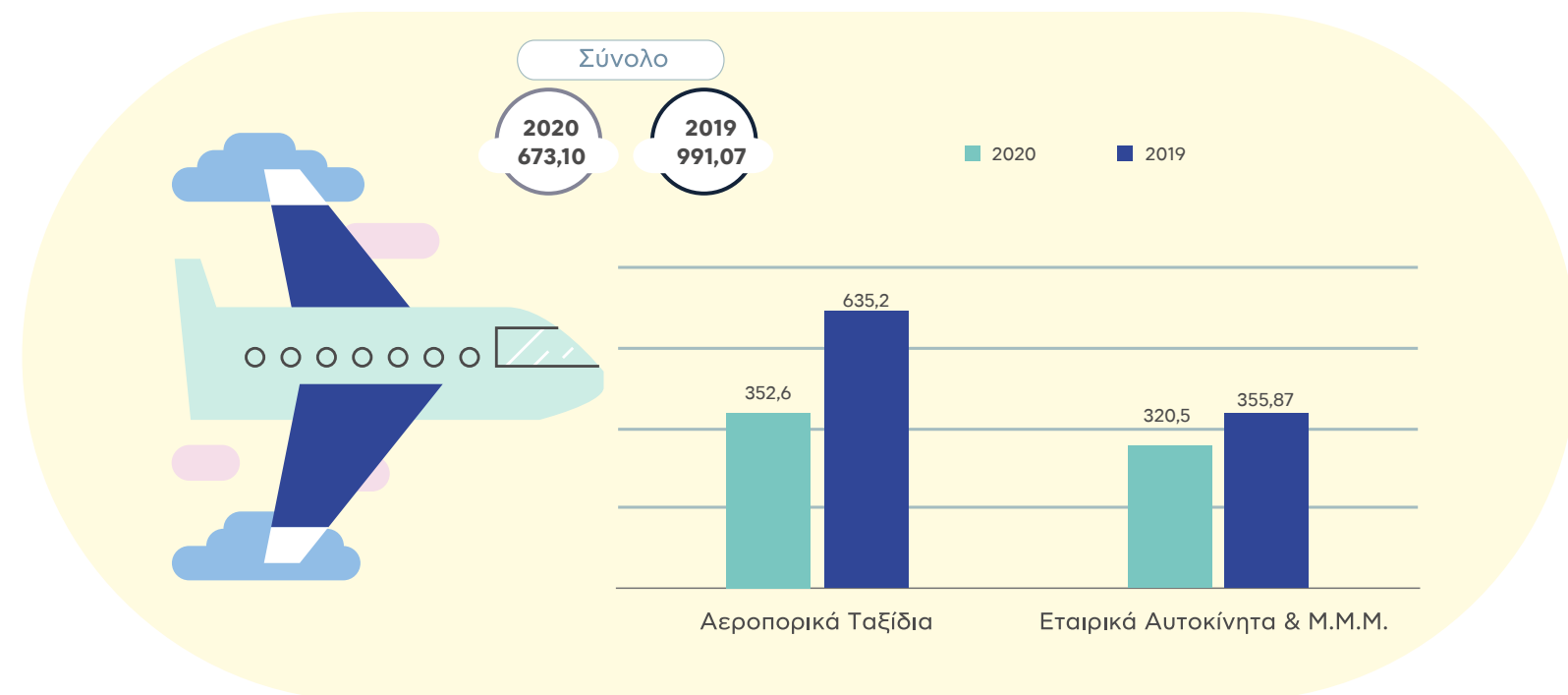
Η Εταιρεία υλοποιεί αρκετά επαγγελματικά ταξίδια μέσα στο έτος χρησιμοποιώντας Μέσα Μαζικής Μεταφοράς (τρένα, πλοία, λεωφορεία). Συνολικά οι εκπομπές από τις μεταφορές με αυτά τα μέσα για το 2020 ήταν 5,95 τόννοι CO<sub>2</sub>.

**Εταιρικά Αυτοκίνητα**

Για το 2020, οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που προέκυψαν από τα εταιρικά αυτοκίνητα, τόσο ιδιόκτητα όσο και μισθωμένα, ήταν 314,55 τόννοι CO<sub>2</sub>.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι συνολικά εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από της επαγγελματικές μετακινήσεις της Πλάισιο για τη διετία 2019-2020 σε τόνους CO<sub>2</sub>.

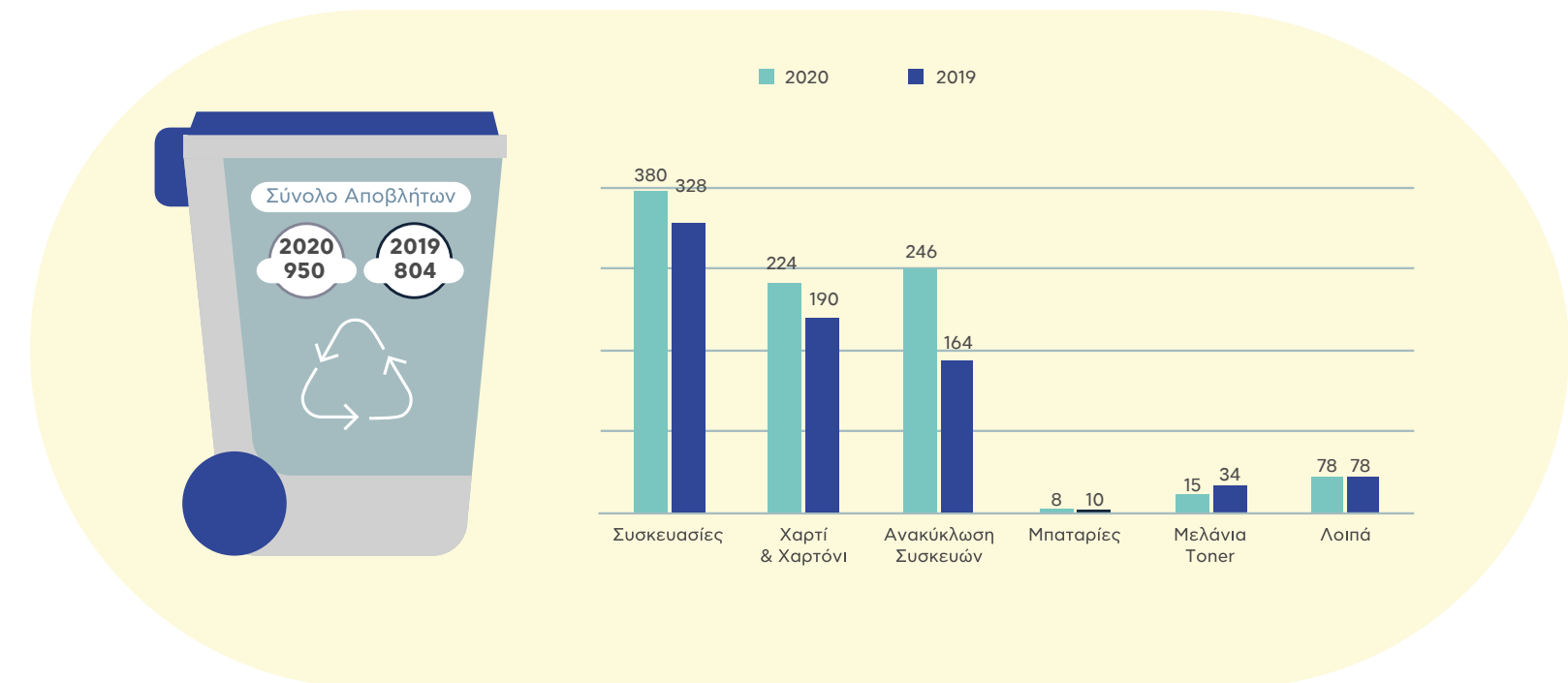
Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από της επαγγελματικές μετακινήσεις για την διετία 2019-2020 σε τόνους CO<sub>2</sub>.



**Υπεύθυνη Διαχείριση Αποβλήτων**

Στην Πλάισιο δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στα απόβλητα που προκύπτουν από τη λειτουργία των γραφείων και των καταστημάτων μας, με στόχο την εύρεση του βέλτιστου τρόπου διαχείρισής τους. Οι κυριότερες κατηγορίες αποβλήτων που απορρέουν από την λειτουργία μας είναι: στερεά απόβλητα συσκευασιών (χαρτί, πλαστικό), απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, μπαταρίες, μελάνια και toner καθώς και μεικτά (αστικού τύπου) απόβλητα.

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται το είδος και η ποσότητα των αποβλήτων που διαχειριστήκαμε για την διετία 2019-2020.



Για τη μεταφορά και ορθή διαχείριση όλων των παραπάνω κατηγοριών αποβλήτων συνεργαζόμαστε με εξειδικευμένους και αδειοδοτημένους φορείς.





Σκοπός της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι η αποτύπωση των ετήσιων δράσεων και ενεργειών μας πάνω στην Εταιρική Υπευθυνότητα για το 2020 και στη συνέχεια η επικοινωνία της στα ενδιαφερόμενα μέρη μας, στο γενικότερο πλαίσιο διαφάνειας.

Η παρούσα Έκθεση είναι η τέταρτη προσπάθεια της Εταιρείας να αποτυπώσει τη στρατηγική και τις ετήσιες δραστηριότητές της σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας (Περίοδος αναφοράς 01.01.2020-31.12.2020).

Η Πλαίσιο Computers A.E.B.E. είναι Ανώνυμη Εμπορική και Βιομηχανική Εταιρεία Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και ειδών Βιβλιοχαρτοπωλείου, εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από το 1999. Ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και στη Βουλγαρία. Στην Έκθεση του 2020, επιλέχθηκε να συμμετέχουν εταιρείες του Ομίλου με συνολικό τζίρο πάνω από το 5% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών κατά τα τελευταία δύο χρόνια.

Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας βασίζεται στα Πρότυπα για την Έκδοση Εκθέσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας του Global Reporting Initiative (GRI) και πιο συγκεκριμένα στην έκδοση Standards (Core Option), που αποτελούν τις πιο απαιτητικές και αναγνωρισμένες διεθνώς οδηγίες στο είδος τους.

Για οποιοδήποτε διευκρινίσεις σχετικά με την Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας για το έτος 2020, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Sustainability Reporting Desk.

E-mail: [sustainability@plaisio.gr](mailto:sustainability@plaisio.gr)

Τηλέφωνο: 2105587323



# Μελλοντικοί Στόχοι



Η Πλαίσιο έχει δεσμευτεί για την υλοποίηση ορισμένων κομβικών στόχων για το επόμενο έτος πάνω στους τέσσερις βασικούς πυλώνες της Εταιρικής Υπευθυνότητας (εργαζόμενοι, κοινωνία, περιβάλλον και αγορά).

Οι συγκυρίες του έτους 2020, με το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19 και τη διαφορετική λειτουργία των καταστημάτων και των υπηρεσιών μας, δεν μας επέτρεψαν να πετύχουμε μόνο έναν από τους στόχους που είχαμε θέσει. Προχωράμε στις νέες μας δεσμεύσεις για το 2021 λαμβάνοντας υπόψη μας τους στόχους που είχαμε θέσει πριν την πανδημία στο πλαίσιο της στρατηγικής της Εταιρείας για τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.



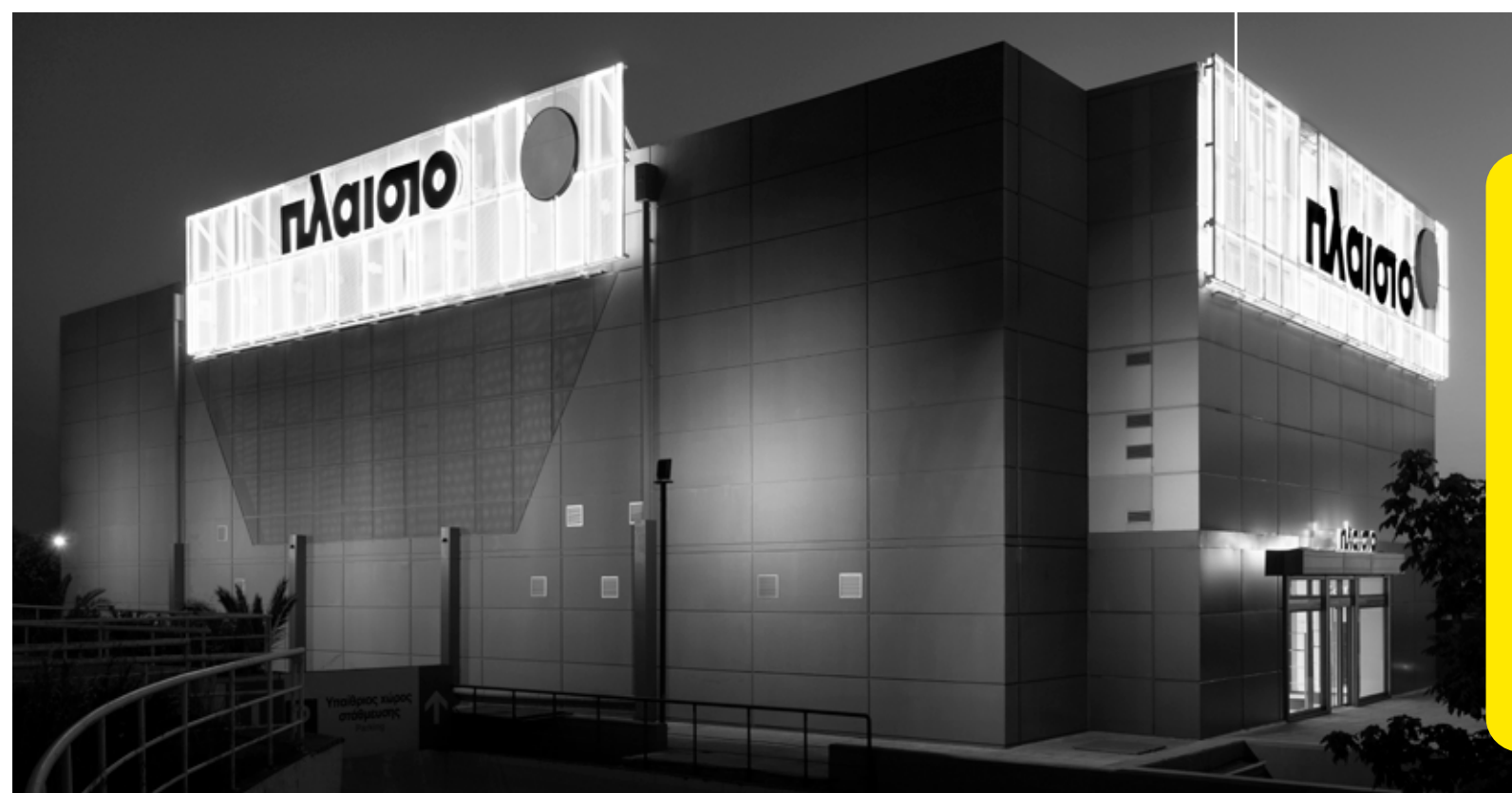
ΕΝΟΤΗΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ 2020	ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ 2021
Εργαζόμενοι	Κοινωνικές δράσεις: Αύξηση κοινωνικών δράσεων με υποστήριξη κοινωνικών ομάδων	Έχει επιτευχθεί	Διατήρηση
	Επιμόρφωση εργαζομένων: Εμπλουτισμός θεματολογίας προγραμμάτων εκπαίδευσης για την Ετ. Κοινωνική Υπευθ. και την σημασία της	Έχει επιτευχθεί	Εμπλουτισμός Θεματολογίας
	Εκπαίδευση Εργαζομένων: Εμπλουτισμός θεματολογίας Δημιουργία δυνατότητας εκπαίδευσης από απόσταση	Έχει επιτευχθεί	Εμπλουτισμός Θεματολογίας
Κοινωνία	Δημιουργία προτύπων: Υλοποίηση προγραμμάτων & workshops μέσω της Άτρακτος	Έχει επιτευχθεί	Διατήρηση
	Θέσεις Εργασίας: Διατήρηση ποσοστού αύξησης θέσεων εργασίας στην ευαίσθητη ηλικιακή ομάδα που έχει το μεγαλύτερο ποσοστό ανεργίας	Έχει επιτευχθεί	Διατήρηση
Περιβάλλον	Εκπαιδευτικά προγράμματα εργαζομένων: εκπαίδευση περισσότερων ανθρώπων στην Πλαίσιο	Λόγω των ιδιαίτερων καταστάσεων που πρόέκυψαν από την πανδημία ο στόχος δεν έχει επιτευχθεί.	Στόχος σε εξέλιξη
	Διατήρηση μείωσης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου(CO2/m2)	Έχει επιτευχθεί	Διατήρηση μείωσης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε συνθήκες πλήρους λειτουργίας των καταστημάτων
Αγορά	Συνέχιση ενίσχυσης τοπικής οικονομίας	Έχει επιτευχθεί	Συνέχιση ενίσχυσης τοπικής κοινωνίας

# ESG Data Scorecard



## Δείκτες Εταιρικής Διακυβέρνησης

ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	2019	2020
<b>Άνδρες</b>	Senior Management: 16 Middle Management: 90 Υπόλοιπο Προσωπικό: 605	Senior Management: 17 Middle Management: 76 Υπόλοιπο Προσωπικό: 644
<b>Γυναίκες</b>	Senior Management: 7 Middle Management: 32 Υπόλοιπο Προσωπικό: 586	Senior Management: 6 Middle Management: 28 Υπόλοιπο Προσωπικό: 641
<b>Όργανα Εταιρικής Διακυβέρνησης</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης</li> <li>Επιτροπή Ελέγχου</li> <li>Εσωτερικός Κανονισμός</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης</li> <li>Επιτροπή Ελέγχου</li> <li>Εσωτερικός Κανονισμός</li> </ul>



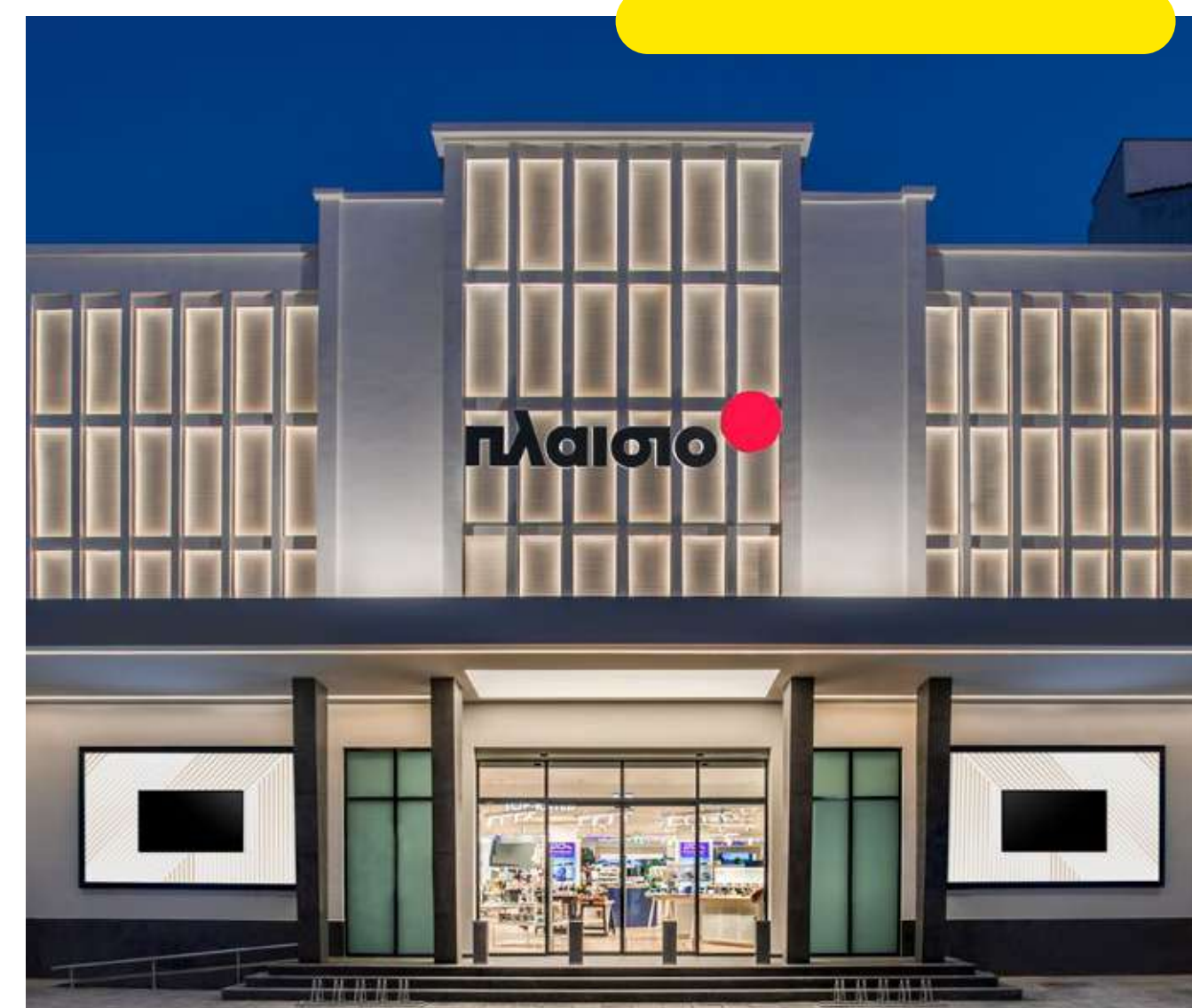
## Κοινωνικοί Δείκτες

πλαίσιο

ΘΕΜΑ	2019	2020
<b>Μέσος όρος ηλικίας μεσαίων στελεκών</b>	37	38
<b>Συνολικός αριθμός εργαζομένων</b>	1.336	1.412
<b>Συνολικός αριθμός μονίμων εργαζομένων</b>	1.246	1.282
<b>Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας</b> Ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων	100%	100%
<b>Αριθμός εργαζομένων αορίστου χρόνου ανά περιοχή</b>		
Αττική	1.032	1.071
Υπόλοιπο Χώρας	214	211
<b>Αριθμός εργαζομένων ορισμένου χρόνου ανά περιοχή</b>		
Αττική	67	93
Υπόλοιπο Χώρας	23	37
<b>Αριθμός εργαζομένων μερικής απασχόλησης ανά περιοχή</b>		
Αττική	152	179
Υπόλοιπο Χώρας	51	61
<b>Αριθμός εργαζομένων ανά ηλικιακή ομάδα</b>		
<30 ετών	Senior Management: 0 Middle Management: 16 Υπόλοιπο Προσωπικό: 691	Senior Management: 0 Middle Management: 8 Υπόλοιπο Προσωπικό: 723
30-50 ετών	Senior Management: 19 Middle Management: 101 Υπόλοιπο Προσωπικό: 485	Senior Management: 19 Middle Management: 89 Υπόλοιπο Προσωπικό: 543
>50 ετών	Senior Management: 4 Middle Management: 5 Υπόλοιπο Προσωπικό: 15	Senior Management: 4 Middle Management: 7 Υπόλοιπο Προσωπικό: 19
<b>Υγεία και Ασφάλεια – Ημέρες Απουσίας</b>		
Αττική	6.291	8.178
Υπόλοιπο Χώρας	1.046	1.360
<b>Υγεία και Ασφάλεια – Ρυθμός Απουσιών</b>		
Αττική	0,020	0,027
Υπόλοιπο Χώρας	0,018	0,023
<b>Εκπαίδευση και επιμόρφωση - Ανθρωποώρες εκπαίδευσης εργαζομένων</b>		
Άνδρες	26.749	24.342
Γυναίκες	30.159	22.490
Σύνολο	56.908	46.832
Μεσαία στελέχη	6.470	4.920
Πρώτο επίπεδο ιεραρχίας, καταστήματα	50.438	41.912
<b>Ποσοστό τοπικών και μη-τοπικών προμηθευτών</b>		
Τοπικοί προμηθευτές	69%	69%
Μη-τοπικοί προμηθευτές	31%	31%
<b>Αριθμός παραπόνων που σχετίζονται με την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων</b>	7	8

ΘΕΜΑ	2019			2020		
Εκπομπές Αερίων του θερμοκηπίου τόνοι CO2		5.485,8			4.618,49	
Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (t CO2) από την κατανάλωση ρεύματος ανά εγκατάσταση	kWh	tCO <sup>2</sup>	t CO <sup>2</sup> /m <sup>2</sup>	kWh	tCO <sup>2</sup>	t CO <sup>2</sup> /m <sup>2</sup>
Κτίριο Μαγούλας	3.662.834	3.516	0,15	3.336.338	3.202	0,14
Κατάστημα Μεταμόρφωσης	747.403	717	0,14	563.700	541	0,11
Κατάστημα Ψυχικού	257.000	246	0,45	196.760	189	0,35
Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (t CO <sup>2</sup> ) από την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης ανά εγκατάσταση						
Στουρνάρη 24		0,32			0,34	
Μεταμόρφωση Γραφεία		0,24			0,93	
Κηφισιά		0,49			0,36	
Άλιμος		-			0,22	
Δάφνη		0,16			0,23	
Πέτρου Ράλλη		7,74			0,43	
Μαγούλα		3,93			5,24	
Αποθήκη Ρόκα		2,26			1,07	
Πειραιάς		0,51			0,34	
Μάνδρα		-			3,18	
Ψυχικό		-			0,40	
Μεταμόρφωση		-			0,37	
Ηράκλειο		0,08			-	
Πάτρα		-			0,28	
Σύνολο		15,73			13,39	
Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (t CO2) από τα Επαγγελματικά Ταξίδια (Score 3)						
Αεροπορικά ταξίδια		635,2			352,6	
Εταιρικά Αυτοκίνητα και Μέσα Μαζικής μεταφοράς		355,87			320,5	
Σύνολο		991,07			673,10	

ΘΕΜΑ	2019	2020
Απόβλητα (σε τόνους)		
Συσκευασίες	328	380
Χαρτί & Χαρτόνι	190	224
Ανακύκλωση Συσκευών	164	246
Μπαταρίες	10	8
Μελάνια- Toner	34	15
Λοιπά	78	78
Σύνολο Αποβλήτων	804	950



# Πίνακας GRI

## "In accordance – Core"



ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
<b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ</b>		
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ</b>		
GRI 102-1	Επωνυμία της Εταιρείας	Πλαίσιο Computers Α.Ε.Β.Ε.
GRI 102-2	Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και υπηρεσίες	Σελίδα 19
GRI 102-3	Τοποθεσία έδρας της Εταιρείας	Θέση Σκληρή, Μαγούλα Αττικής
GRI 102-4	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται η Εταιρεία	Σελίδα 79
GRI 102-5	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Ανώνυμη Εμπορική και Βιομηχανική Εταιρεία Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και ειδών Βιβλιοχαρτοπωλείου
GRI 102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Σελίδες 16-19
GRI 102-7	Μεγέθη της Εταιρείας που εκδίδει την Έκθεση	Σελίδες 17-19, 43,48
GRI 102-8	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	Σελίδες 48-49
GRI 102-9	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας της Εταιρείας	Σελίδα 62
GRI 102-10	Σημαντικές μεταβολές στην Εταιρεία και στην εφοδιαστική αλυσίδα	Σελίδες 68-71
GRI 102-11	Εξηγήσεις για την εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	Σελίδες 38-39
GRI 102-12	Εξωτερικές εθελοντικές πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη στις οποίες συμμετέχει η Εταιρεία	Σελίδες 26-27
GRI 102-13	Συμμετοχή σε σωματεία/οργανώσεις	Σελίδα 24

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ</b>		
GRI 102-14	Μήνυμα Διοίκησης	Σελίδα 5
GRI 102-15	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	Σελίδες 40-41
<b>ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ</b>		
GRI 102-16	Δηλώσεις αποστολής και αξιών και εταιρικές πολιτικές σχετικά με την στρατηγική για βιώσιμη ανάπτυξη	Σελίδες 14-15
<b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>		
GRI 102-18	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης	Σελίδες 38-39
<b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ</b>		
GRI 102-40	Λίστα ενδιαφερόμενων μερών	Σελίδα 28
GRI 102-41	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Σελίδα 48
GRI 102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Σελίδα 28
GRI 102-43	Αντιμετώπιση του θέματος της συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών	Σελίδα 29
GRI 102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που τέθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη	Σελίδα 29

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
<b>ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΚΘΕΣΗΣ</b>		
GRI 102-45	Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές εκθέσεις της Εταιρείας	Σελίδα 43
GRI 102-46	Καθορισμός του περιεχομένου της Έκθεσης	Σελίδες 30-31
GRI 102-47	Ουσιαστικά θέματα	Σελίδα 31
GRI 102-48	Εξηγήσεις για τις επιπτώσεις αναθεώρησης πληροφοριών	Δεν υπάρχουν αναθεωρημένες πληροφορίες.
GRI 102-49	Σημαντικές αλλαγές σε σχέση με προγενέστερες Εκθέσεις	Δεν υπάρχουν αλλαγές
GRI 102-50	Περίοδος Έκθεσης	01.01.2020-31.12.2020
GRI 102-51	Προγενέστερη Έκθεση	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2019
GRI 102-52	Κύκλος Έκθεσης	Ετήσιος
GRI 102-53	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων	Σελίδα 79
GRI 102-54	Δήλωση για την επιλογή επιπέδου in accordance της Έκθεσης	Σελίδα 79 This Report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core Option
GRI 102-55	Πίνακας GRI	Σελίδες 87-93
GRI 102-56	Εξωτερική πιστοποίηση	Η παρούσα Έκθεση δεν έχει πιστοποιηθεί εξωτερικά

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
<b>SPECIFIC DISCLOSURES</b>		
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>		
GRI 201	Οικονομική Επίδοση (Κερδοφορία)	Σελίδα 43
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 43
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδες 74
GRI 305-1	Άμεσες (score 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Σελίδες 74 -75
GRI 305-2	Ενεργειακές έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (κατηγορία 2)	Σελίδες 74 -75
GRI 305-3	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (κατηγορία 3)	Σελίδα 76
<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 77
GRI 306-2	Απόβλητα ανά κατηγορία και μέθοδο διαχείρισης	Σελίδα 77
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ- ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>		
GRI 401	Κοινωνικές παροχές εργαζομένων	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 50
GRI 401-2	Παροχές που παρέχονται σε πλήρως απασχολούμενους εργαζόμενους	Σελίδα 50



ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
<b>ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 51
GRI 403-1	Σύστημα διαχείρισης για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων	Σελίδα 51
GRI 403-2	Αναγνώριση κινδύνου, αξιολόγηση ρίσκων, έρευνα περιστατικών	Σελίδα 51
GRI 403-3	Επαγγελματικές υπηρεσίες υγείας	Σελίδα 51
GRI 403-4	Συμμετοχή, διαβούλευση και επικοινωνία των εργαζομένων σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	Σελίδα 51
GRI 403-5	Επιμόρφωση των εργαζομένων για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	Σελίδα 51
GRI 403-6	Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	Σελίδα 51
GRI 403-7	Πρόληψη και περιορισμός των επιπτώσεων, που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, και που είναι άμεσα συνδεδεμένες με τις επιχειρηματικές σχέσεις	Σελίδα 51
GRI 403-9	Τύπος και ρυθμός εργατικών ατυχημάτων, ασθενειών, απουσιών, χαμένων ημερών, θανάτων	Σελίδα 51
<b>ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 52
GRI 404-2	Προγράμματα διαχείρισης δεξιοτήτων και δια βίου μάθησης	Σελίδα 52

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
<b>ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 53
GRI 405-1	Διαφορετικότητα των οργάνων διακυβέρνησης και των εργαζομένων	Σελίδα 53
<b>ΑΠΟΦΥΓΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 53
GRI 406-1	Περιστατικά μη συμμόρφωσης	Σελίδα 53
<b>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 65
GRI 418-1	Περιστατικά μη συμμόρφωσης	Σελίδα 65
<b>ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 64
<b>ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 66-67
<b>AFTER SALES SUPPORT</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 66-67

ΔΕΙΚΤΗΣ GRI STANDARDS	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ
<b>ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΟΥ LOCKDOWN</b>		
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδες 68-70
<b>Non-GRI</b>	<b>Άμεση παράδοση προϊόντων</b>	
GRI 103	Διοικητική Προσέγγιση	Σελίδα 71



Η παρούσα έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι η τέταρτη έκδοση της Πλαίσιο και καλύπτει τις ενέργειες και τις δράσεις που υλοποίησε η Εταιρία κατά το έτος 2020. Το Κέντρο Αειφορίας (Center for Sustainability and Excellence), ύστερα από αξιολόγησή της σύμφωνα με τις πιο έγκυρες και αυστηρές διεθνώς οδηγίες GRI STANDARDS, βεβαιώνει ότι είναι σε επίπεδο συμμόρφωσης "In accordance - Core".



