

**ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ  
2020  
INFORM CSR Report 2020**



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μήνυμα από την Ανώτατη Διοίκηση

## 1. Εταιρικό προφίλ

- 1.1 Η δραστηριοποίηση της INFORM
- 1.2 Ο Όμιλος AUSTRIACARD
- 1.3 Σύντομη ιστορική αναδρομή
- 1.4 Αποστολή και αξίες
- 1.5 Προϊόντα και υπηρεσίες
- 1.6 Έρευνα και Ανάπτυξη
- 1.7 Πολιτικές και συστήματα
- 1.8 Πιστοποιήσεις υπηρεσιών
- 1.9 Προμηθευτική αλυσίδα

## 2. Η προσέγγιση για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

- 2.1 Η επικοινωνία με τους συμμετόχους
- 2.2 Τα σημαντικότερα θέματα

## 3. Εταιρική Διακυβέρνηση και οικονομική επίδοση

- 3.1 Οργανωτική δομή
- 3.2 Οικονομική επίδοση

## 4. Ανθρώπινο Δυναμικό και κοινωνική μέριμνα

- 4.1 Οι άνθρωποί μας σε αριθμούς
- 4.2 Αξιολόγηση εργαζομένων
- 4.3 Ίσες ευκαιρίες και σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα
- 4.4 Επαγγελματική ανάπτυξη και εκπαίδευση
- 4.5 Πλαίσιο αμοιβών και παροχών
- 4.6 Εσωτερική Επικοινωνία
- 4.7 Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών
- 4.8 Η Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία
- 4.9 Οι επενδύσεις μας στην Υγεία και Ασφάλεια
- 4.10 Εκπαίδευση στην Υγεία και Ασφάλεια

## 5. Φροντίζουμε για το Περιβάλλον

- 5.1 Η προσέγγισή μας
- 5.2 Οι δράσεις μας για το περιβάλλον
- 5.3 Κατανάλωση ενέργειας και χρήση νερού
- 5.4 Διαχείριση αποβλήτων
- 5.5 Η περιβαλλοντική μας επίδοση με μια ματιά  
Μεθοδολογικές πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2020

# Μήνυμα από την Διοίκηση

## Αγαπητοί συνεργάτες,

Με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του 2020, μοιραζόμαστε μαζί σας την πορεία και τα αποτελέσματα της INFORM στον τομέα της Αειφόρου Ανάπτυξης. Αν και η Αειφόρος Ανάπτυξη υπήρξε πάντα αναπόσπαστο κομμάτι της αναπτυξιακής μας στρατηγικής και λειτουργίας, μέσα από την έκδοση των Απολογισμών μας, έχουμε την ευκαιρία να παρουσιάσουμε με ολοκληρωμένο τρόπο, και να επικοινωνήσουμε με τους συμμετόχους μας, τη δυναμική μας προσέγγιση και τα αποτελέσματά της.

Οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των συμμετόχων του Ομίλου μας έχουν διαφοροποιηθεί, το κοινωνικο-οικονομικό περιβάλλον έχει γίνει πολύ πιο απαιτητικό και οι προκλήσεις της νέας εποχής μας οδηγούν σε αναθεώρηση της στρατηγικής και των προγραμματισμένων δράσεων μας.

Προκειμένου να είμαστε σε θέση να ανταποκριθούμε στις ανάγκες των εργαζομένων μας, των πελατών μας, των συνεργατών μας και της κοινωνίας μέσα στην οποία «αναπνέουμε» και αναπτυσσόμαστε, προχωρήσαμε το 2020 σε περαιτέρω ενδυνάμωση του Ομίλου δίνοντας έμφαση στις ψηφιακές τεχνολογίες, τόσο στις εσωτερικές μας διεργασίες, όσο και στις προσφερόμενες λύσεις προς τους πελάτες μας. Επενδύσαμε στην δημιουργία νέων προϊόντων, καθώς και στην ισχυροποίηση της παρουσίας μας, μέσω εξαγορών ή ανάπτυξης νέων τεχνολογιών εντός των κόλπων της εταιρείας. Στο πλαίσιο των αλλαγών αυτών, έχουμε θέσει ως βασική προτεραιότητά μας την υλοποίηση απλών και ξεκάθαρων σχεδίων δράσης, με άξονα αναφοράς την καινοτομία και πάντοτε λειτουργώντας υπεύθυνα απέναντι στον άνθρωπο, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Διαρκής και αδιαπραγμάτευτος είναι ο στόχος της ανάπτυξης μας προκειμένου να είμαστε σε θέση να πληρούμε την αποστολή και να πραγματώνουμε το όραμά μας, να συνεχίζουμε δηλαδή, να κάνουμε όλο και περισσότερους ανθρώπους να ζουν και να νιώθουν καλύτερα. Επιπλέον, η ανταπόκρισή μας στα κοινωνικά ζητήματα παραμένει αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρησιακής μας δράσης.

Είναι στην φιλοσοφία μας να αναζητούμε συνεχώς νέους τρόπους για να προσφέρουμε στους εργαζομένους μας, τους πελάτες μας, την κοινωνία και το περιβάλλον. Κατά την τελευταία διετία και παρά τις εν γένει αντιξοότητες που συναντήσαμε, καταγράψαμε σημαντικές επιτυχίες.

Στην παρούσα έκδοση του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης παρουσιάζουμε το συνολικό πλαίσιο δράσεων μας και την προσφορά του Ομίλου μας στην Αγορά, τους Εργαζόμενους, το Περιβάλλον και την Κοινωνία μας. Η προσπάθεια αυτή αποτελεί μέρος των επιδιώξεων και ενεργειών, η οποία και εξ αρχής μας χαρακτηρίζει. Συνεχίζουμε με συνέπεια να ενημερώσουμε όλους τους συμμετόχους μας σχετικά με τις δράσεις που αναλαμβάνουμε.

Η επιλογή των θεμάτων που καλύπτονται στον παρόντα Απολογισμό βασίστηκε στα αποτελέσματα του materiality workshop που πραγματοποιήθηκε από την Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου μας και πάντα με γνώμονα τις κατευθυντήριες γραμμές του διεθνούς πλαισίου G4 της Διεθνούς Πρωτοβουλίας για την έκδοση Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών Απολογισμών (Global Reporting Initiative -GRI).

Η υπεύνη επιχειρηματική συμπεριφορά αποτελεί μέρος της κουλτούρας μας και η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη διατρέχει την στρατηγική μας. Παρά τις δυσκολίες της εποχής μας, δεσμευόμαστε ότι θα συνεχίσουμε να διευρύνουμε και να συστηματοποιούμε τις δράσεις του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζουμε. Είμαστε σε εγρήγορση έτσι ώστε να εκμεταλλευτούμε κάθε ευκαιρία που μπορεί να ανακύψει παρά το δύσκολο πολιτικο-οικονομικό περιβάλλον.

Έχουμε σχεδιάσει τα επόμενα βήματά μας με βάση τις αρχές και τις αξίες μας και πάντοτε λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των πελατών, των συνεργατών και φυσικά των ανθρώπων μας, οι οποίοι αποτελούν τον πυλώνα ανάπτυξης του Ομίλου μας.

Κλείνοντας, θα ήθελα να επισημάνω ότι η INFORM θα παραμείνει προσηλωμένη στο να αποτελεί ένας ενεργός οργανισμός, κοινωνικά υπεύθυνος πολίτης, που συμβάλλει τα μέγιστα στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στις τοπικές κοινωνίες και με στοχευμένες δράσεις συνεισφέρει σε μια καλύτερη ποιότητα ζωής.

**Μανώλης Κόντος**  
Γενικός Διευθυντής

## 1. Εταιρικό προφίλ

### 1.1 Η δραστηριοποίηση της INFORM

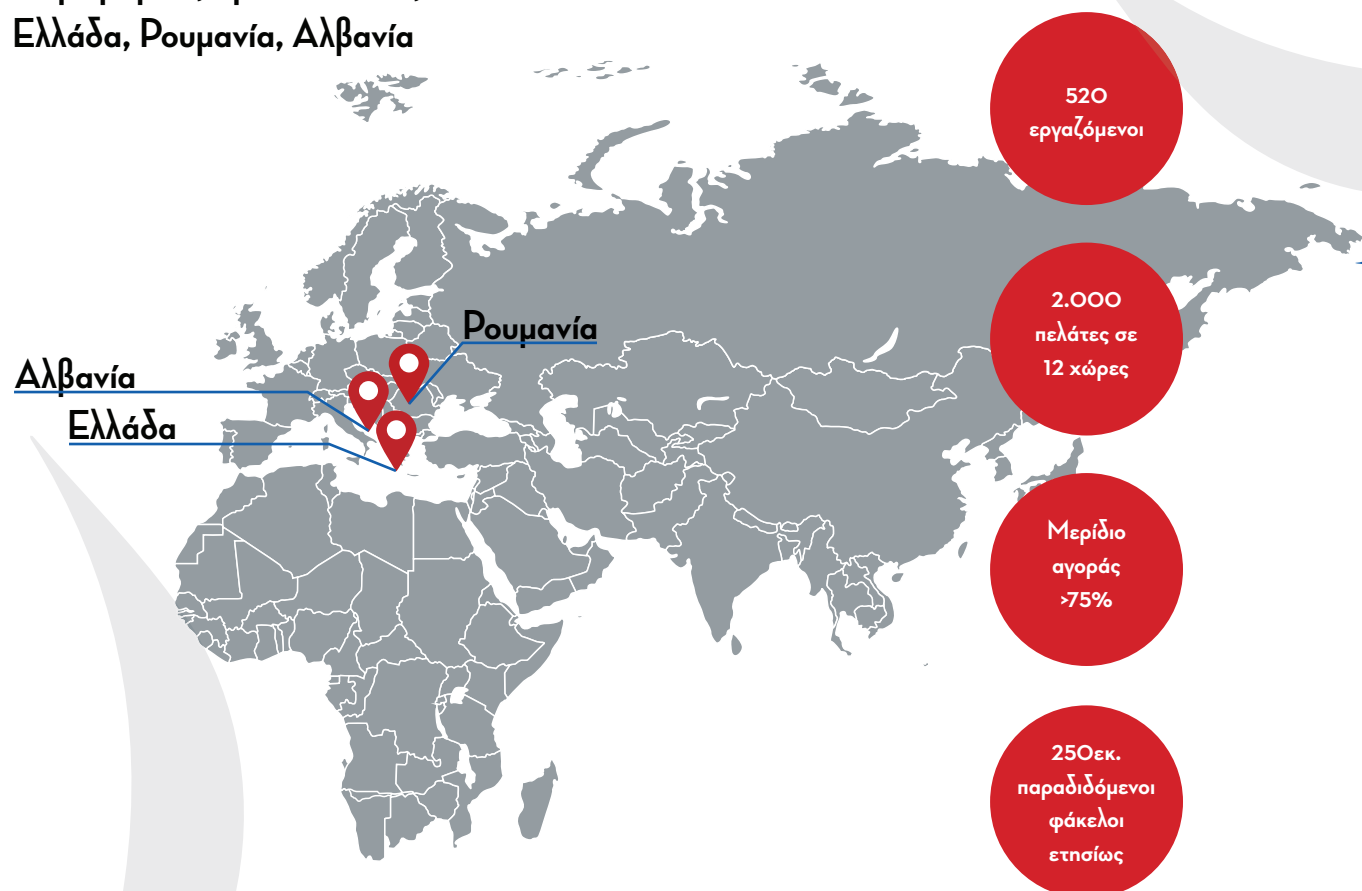
Η Εταιρεία INFORM, πρωταγωνιστεί στο χώρο της διαχείρισης εντύπων και ειδικότερα στην κατασκευή εντύπων ασφαλείας και στην εκτέλεση επιχειρησιακών διαδικασιών τρίτων (Business Process Outsourcing) παρέχοντας υπηρεσίες εκτύπωσης και εμφακέλωσης λογαριασμών, ηλεκτρονικής παρουσίασης λογαριασμών και διαχείρισης εκτυπώσεων για Τράπεζες, Τηλεπικοινωνίες, Δημόσιο Τομέα και Βιομηχανικές/Εμπορικές εταιρείες. Στην Ελλάδα, η INFORM συμβάλει ουσιαστικά στη διαμόρφωση της αγοράς εκτύπωσης, στους τρόπους με τους οποίους οι εταιρείες διαχειρίζονται τα αρχεία τους, καθώς και στις σχέσεις του Ελληνικού Κράτους με τους πολίτες.

### Η INFORM με μια ματιά

Η INFORM πρωτοστατεί στην εισαγωγή τεχνολογικών καινοτομιών, με στόχο τη βελτιστοποίηση της γκάμας λύσεων και υπηρεσιών που υποστηρίζουν την ανταγωνιστικότητα και την ανάπτυξη των πελατών της. Η Εταιρεία ενσωματώνει επιτυχώς αυτές τις νέες και τεχνολογικά αναβαθμισμένες μεθόδους, μέσα και υλικά στην παραγωγική της διαδικασία, διαμορφώνοντας ενεργά την αγορά διαχείρισης δεδομένων.

### Παραγωγικές εγκαταστάσεις:

Ελλάδα, Ρουμανία, Αλβανία



### Λοιπές χώρες δραστηριοποίησης:

Γαλλία, Αυστρία, Γερμανία, Ισπανία, Κύπρος,  
Μάλτα, Μαρόκο, Κόσοβο

## 1.2 Ο Όμιλος AUSTRIACARD HOLDINGS

Η INFORM είναι μέλος του Ομίλου AUSTRIACARD HOLDINGS (πρώην LYKOS AG) με έδρα την Αυστρία. Η AUSTRIACARD HOLDINGS είναι η μητρική Εταιρεία του Ομίλου, ο οποίος δραστηριοποιείται με μεγάλη επιτυχία στον τομέα του Digital Security, υπό το εμπορικό σήμα AUSTRIACARD. Διαθέτει υψίστης ασφαλείας δεδομένων παραγωγικές μονάδες παραγωγής έξυπνων καρτών, ταυτοτήτων και συναφών προϊόντων σε 6 χώρες (Ελλάδα, Αυστρία, Ρουμανία, Αλβανία, Ανδόρρα και Τουρκία). Οι εν λόγω παραγωγικές εγκαταστάσεις είναι πιστοποιημένες από διεθνείς οργανισμούς όπως η Visa, η MasterCard, η Diners κλπ.

Επιπλέον, ο Όμιλος λειτουργεί 7 κέντρα προσωποποίησης έξυπνων καρτών στην Ευρώπη (Ελλάδα, Αυστρία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ισπανία, Πολωνία, Ρουμανία και Τουρκία) και 2 εκτός Ευρώπης (Η.Π.Α. Λατινική Αμερική), επίσης υψίστης ασφαλείας δεδομένων και πιστοποιημένα από διεθνείς οργανισμούς.

### Δομή Ομίλου

Το πάθος για την καινοτομία και τη συνεχή ανάπτυξη, που έχει ως στόχο τόσο την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών, όσο και την ανταπόκριση στις αυξανόμενες απαιτήσεις τους, οδηγείται από την οικογένεια Λύκος για πάνω από τέσσερις γενιές.

Την Εταιρεία εμπιστεύονται για περισσότερα από 120 χρόνια μεγάλες επιχειρήσεις, σε όλο τον κόσμο, για την υψηλή ποιότητα των προϊόντων της, τις προσφερόμενες υπηρεσίες, καθώς και την ακεραιότητα και χρηστή διακυβέρνησή της.

**AUSTRIACARD**  
(HOLDINGS)

**AUSTRIACARD HOLDINGS AG**  
(Vienna)

**INFORM P. LYKOS HOLDINGS SA**  
(Greece) 70,8%

**Austria Card GmbH**  
(Vienna) 73,4%

**INFORM LYKOS  
(HELLAS)  
SINGLE MEMBER SA**  
(Greece) 100%

**INFORM ALBANIA  
Sh.pk**  
(Albania) 75,5%

**Lykos Paperless  
Solutions A.E.**  
(Greece) 99,91%

**Austria Card SRL**  
(Romania) 0,01%

**TERRANE LTD**  
(Cyprus Holdings) 100%

**S.C. INFORM LYKOS S.A.** **COMPAPER CONVERTING**  
(Romania) 99,9% (Romania) 97,44%

**SISTEC NEXT  
DOCS SRL**  
(Romania) 65,075%

**SISTEC CONFIDENTIAL  
SRL**  
(Romania) 65,45%

**TAG Systems  
Smart Solutions SLU**  
(Spain) 100%

**TAG Cadena SAS**  
(Colombia) 24,17%

**TAG Systems  
SpZoo**  
(Poland) 100%

**TSG Norway AS**  
(Norway) 100%

**SEGLAN SL**  
(Spain) 25%

**TAG Nitcrest Ltd**  
(UK) 50%

**Tag Systems SA**  
(Andorra) 100%

**Tag Systems NV**  
(Netherlands) 100%

**Tag Systems  
International BV**  
(Netherlands) 100%

**Austria Card SRL**  
(Romania) 99,99%

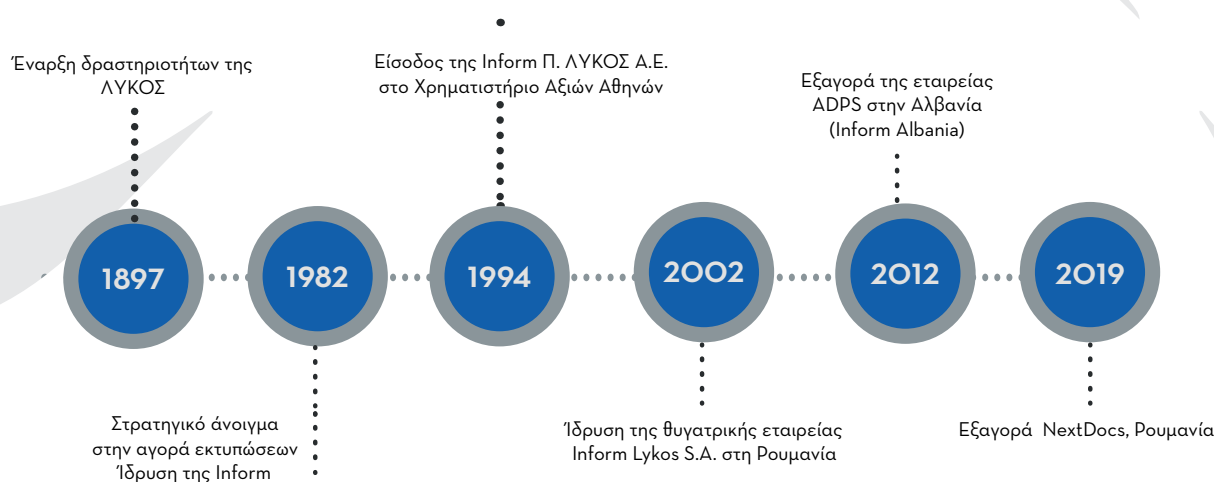
**Austria Card  
Turkey AS**  
(Turkey) 97,735%

**Austria Card Polska  
SpZoo**  
(Poland) 100%

### 1.3 Σύντομη ιστορική αναδρομή

Η πρώτη εταιρεία της οικογένειας Λύκος ιδρύθηκε το 1897 και η INFORM Π. Λύκος Α.Ε. πέτυχε την εισαγωγή της στο Χρηματιστήριο Αθηνών το 1994. Μέσα από μία επιτυχημένη πορεία δεκαετιών, η Εταιρεία σήμερα κατέχει ηγετική παρουσία στην Κεντρική και Ανατολική Ευρώπη στο χώρο του INFORMATION Management, με παραγωγικές εγκαταστάσεις σε Ελλάδα, Ρουμανία και Αλβανία.

Η μακρόχρονη ιστορία της INFORM αποδεικνύει τη δέσμευσή της στην πρόοδο και την καινοτομία, καθώς και την αίσθηση ευθύνης απέναντι, όχι μόνο στους πελάτες της, αλλά και στο σύνολο των εργαζομένων και των συνεργατών της. Παρακάτω αποτυπώνονται τα πιο σημαντικά σημεία – σταθμοί στην ιστορία της Εταιρείας, τα οποία ορίζουν και τη δυναμική, μελλοντική της πορεία:



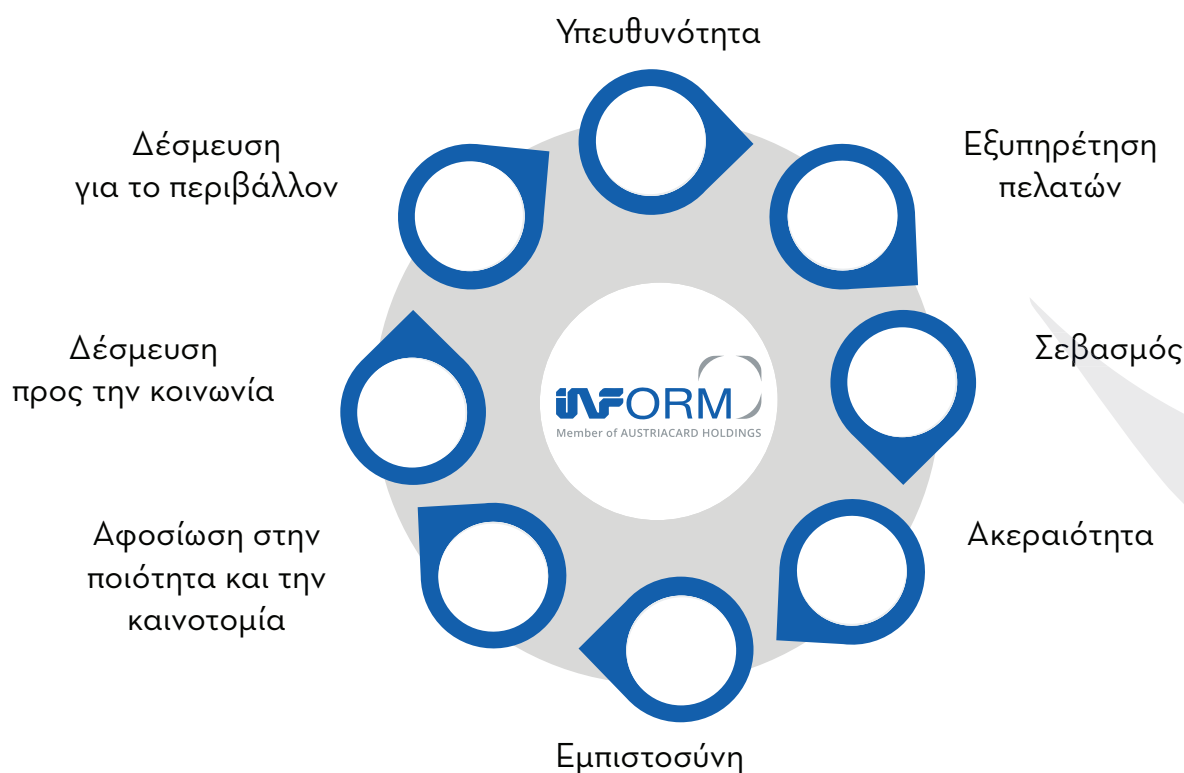
### 1.4 Αποστολή και αξίες

Η επιχειρηματική δράση της INFORM είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την υπεύθυνη λειτουργία σε όλους τους τομείς της δραστηριότητας της Εταιρείας. Η Εταιρεία επιδιώκει συνεχώς να λειτουργεί με υπευθυνότητα απέναντι στους εργαζόμενους, τους πελάτες, τους συνεργάτες καθώς και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η κάθε πτυχή της δραστηριοποίησης της INFORM βασίζεται στην καινοτομία και την ανάπτυξη, ώστε κάθε μορφή επικοινωνίας να μετατρέπεται σε στρατηγική πηγή πληροφορίας. Σε συνδυασμό με το μέλημά της για τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για το ευρύτερο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται, η Εταιρεία αναπτύσσεται συνεχώς υπεύθυνα και καινοτομεί.

Οι αξίες της Εταιρείας αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της συνολικής επιχειρηματικής δράσης και εκφράζονται μέσω των καθημερινών πρωτοβουλιών όλων, σε κάθε τομέα δραστηριοποίησής της.

Η αποστολή μας να μετατρέπουμε κάθε μορφή επικοινωνίας σε στρατηγική πηγή πληροφορίας.



## 1.5 Προϊόντα και υπηρεσίες

Η Εταιρεία είναι καταξιωμένη στην αγορά των προϊόντων εκτύπωσης, όπως τα επιχειρηματικά έντυπα, τα ρολά χαρτιού, τα έντυπα ασφαλείας και η εμπορική εκτύπωση (από το πρότυπο μελάνι σε χαρτί, σε δομές με σύνθετα δεδομένα, όταν το έγγραφο έχει σχεδιαστεί ως μια στρατηγική μονάδα πληροφοριών) και υποστηρίζει τους πελάτες της καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής του εγγράφου. Αυτό περιλαμβάνει τη συλλογή δεδομένων και την ταξινόμηση, την επαλήθευση, την κωδικοποίηση, την αποθήκευση καθώς και τη φυσική ή ψηφιακή εξαγωγή των μορφοποιημένων δεδομένων χρησιμοποιώντας λύσεις επικοινωνίας Omnichannel.

Η INFORM, δραστηριοποιείται επίσης και στην αγορά της εκτέλεσης επιχειρησιακών διαδικασιών τρίτων (Business Process Outsourcing), προσφέροντας έγχαρτο και ψηφιακό λογαριασμό, εκτύπωση και ηλεκτρονική παρουσίαση του λογαριασμού αντίστοιχα, προσωποποίηση καρτών, εφαρμογές λογισμικού πιστότητας (loyalty), ρομποτικές λειτουργίες αυτοματοποίησης διαδικασιών, εφαρμογές συστημάτων ανθρωπίνου δυναμικού, λύσεις επαυξημένης πραγματικότητας για το φυσικό / ηλεκτρονικό εμπόριο, και υπηρεσίες διαχείρισης εκτυπώσεων.



## Τομείς δραστηριοποίησης της INFORM



## Κατηγορίες πελατών

Η INFORM οδηγεί την αγορά στις επαγγελματικές λύσεις (B2B) στην Ανατολική και Νοτιοανατολική Ευρώπη, προσφέροντας υπηρεσίες σε οργανισμούς, οι οποίοι διαχειρίζονται ευαίσθητα δεδομένα και πληροφορίες, όπως τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οι κυβερνήσεις, οι δημόσιες υπηρεσίες, οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών, καθώς και η βιομηχανία και το λιανικό εμπόριο.

Οι βασικότερες κατηγορίες πελατών της INFORM, είναι:

**Τραπεζικοί οργανισμοί**

**Εταιρείες τηλεπικοινωνιών**

**Λιανικό εμπόριο**

**Δημόσιες υπηρεσίες**

**Κυβερνητικοί φορείς**

## Υπεύθυνο marketing και επικοινωνία

Η Εταιρεία εφαρμόζει όλους τους σχετικούς κανονισμούς που ισχύουν για την υπεύθυνη επικοινωνία και διαφήμιση. Το Τμήμα Marketing ελέγχει όλο το υλικό προώθησης, πριν από τη δημοσιοποίησή του, ώστε να είναι ειλικρινές και σύμφωνο με τους ισχύοντες νόμους. Η Εταιρεία ακολουθεί τον Κώδικα Διαφημιζομένων για τη διαφήμιση και την επικοινωνία.

Μέσω του Τμήματος Marketing, η Εταιρεία, παρακολουθεί και καταγράφει τις εξελίξεις στην αγορά, θέτει στόχους και τέλος επιλέγει τις αποτελεσματικότερες και καταλληλότερες στρατηγικές επικοινωνίας που θα ακολουθηθούν.

## 1.6 Έρευνα και Ανάπτυξη

Για τον τομέα των ψηφιακών εκτυπώσεων (digital printing), η αποτελεσματική έρευνα και ανάπτυξη είναι σημαντική για τις εταιρείες όπως η INFORM, καθώς ο κλάδος στον οποίο δραστηριοποιείται είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστικός, ο κύκλος ζωής των προϊόντων αρκετά μικρός, και οι απαιτήσεις των συνεργατών και των τελικών πελατών συνεχώς εξελίσσονται. Η Εταιρεία βασίζεται στους ειδικούς της έρευνας και ανάπτυξης, ώστε να είναι σε θέση να προτείνει νέες λύσεις στους πελάτες και συνεργάτες της, καθώς και να αναπτύσσει νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

Η στρατηγική έρευνας και ανάπτυξης της INFORM επικεντρώνεται στους ακόλουθους στόχους:

- **Ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και λύσεων, με γνώμονα τις συνεχώς εξελισσόμενες απαιτήσεις της αγοράς**
- **Βελτιστοποίηση της χρήσης των πόρων και των διαδικασιών παραγωγής**

## 1.7 Πολιτικές και συστήματα

Η INFORM με γνώμονα τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, έχει θεσπίσει συγκεκριμένες πολιτικές και εφαρμόζει κατάλληλα συστήματα διαχείρισης και διαδικασίες που υποστηρίζουν την υπεύθυνη λειτουργία της και καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο η Εταιρεία δραστηριοποιείται.

Στην Εταιρεία έχουν θεσπιστεί και εφαρμόζονται οι παρακάτω πολιτικές και κώδικες:

- **Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας**
- **Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία**
- **Πολιτική Περιβάλλοντος**
- **Πολιτική Ποιότητας**

Η INFORM αναπτύσσει και εφαρμόζει σε όλες τις εγκαταστάσεις της πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης με απώτερο σκοπό την επίτευξη υψηλών επιδόσεων σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησής της.

Ειδικότερα, η Εταιρεία κατέχει τις κάτωθι πιστοποιήσεις:

- ISO 9001
- ISO 14001
- OHSAS 18001
- ISO 45001
- ISO 27001
- ISO 22301
- ISO 30301
- Σύστημα Παραγωγής και Διαχείρισης Εκτυπώσεων FSC (Forest Stewardship Council), σύμφωνα με το πρότυπο FSC Chain of Custody (FSC-STD-40-004)
- ISO 14298/ IN TERGRAF



## 1.8 Πιστοποιήσεις υπηρεσιών

Η Εταιρεία διενεργεί συστηματικούς και αποτελεσματικούς ελέγχους ποιότητας σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας, και συνδυάζοντας τα κατάλληλα μέσα με το άρτια καταρτισμένο προσωπικό που διαθέτει, ανταποκρίνεται επιτυχώς στις απαιτήσεις των πελατών της.

Οι ίδιοι οι πελάτες της Εταιρείας είναι σε θέση, λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που διαχειρίζονται, να πιστοποιούν τις υπηρεσίες της. Με αυτόν τον τρόπο, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της Εταιρείας συνοδεύονται από τις εν λόγω πιστοποιήσεις σχετικά με την ασφάλεια των πληροφοριών και την ποιότητα, η οποία έχει επέλθει μετά από ελέγχους που πραγματοποιούνται από τους ίδιους τους πελάτες ή ανεξάρτητους φορείς. Μερικές από αυτές τις πιστοποιήσεις είναι των Εταιρειών:



Η INFORM, είναι επίσης πιστοποιημένη κατά FSC, όπως καταγράφεται και από τον οργανισμό FSC στη βάση των πιστοποιημένων μελών της «FSC αλυσίδας επιτήρησης» καθώς πληροί τις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούν οι επιχειρήσεις που επιθυμούν να επιδείξουν σεβασμό προς το περιβάλλον και να δεσμευθούν για τη συμμετοχή τους στην υπεύθυνη διαχείριση των δασών.

Τι είναι η πιστοποίηση FSC; Το Συμβούλιο Διαχείρισης Δασών (Forest Stewardship Council-FSC) αποτελεί μια διεθνή Μη Κυβερνητική Οργάνωση, που ως σκοπό του έχει την υποστήριξη και βιωσιμότητα των δασών του πλανήτη, μέσω της ορθής διαχείρισης των πόρων τους. Το Συμβούλιο, έχει ως αποστολή του ότι η διαχείριση των δασών πραγματοποιείται με υπεύθυνο και ορθό τρόπο, οι φυσικοί βιότοποι προστατεύονται, καθώς και τα δικαιώματα των κοινοτήτων σε αυτά κοινοτήτων. Από τον εν λόγω οργανισμό, έχουν επίσης θεσπιστεί αρχές και τα κριτήρια διαχείρισης των δασών, σύμφωνα με τα οποία η διαχείρισή τους οφείλει να ανταποκρίνεται στις κοινωνικές, οικονομικές και πολιτισμικές ανάγκες τόσο της τρέχουσας γενιάς, όσο και των μελλοντικών.



Η Εταιρεία, τοποθετεί το εν λόγω λογότυπο στα προϊόντα εκτύπωσης, κάθε φορά που αυτό ζητείται από τους πελάτες της, για τις ανάγκες ενός συγκεκριμένου έργου. Επιπλέον, η Εταιρεία κατέχει πιστοποιήσεις, κυρίως για τα Συστήματα Διαχείρισης που εφαρμόζει:



Η INFORM είναι επίσης πιστοποιημένη σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14298, σχετικά με τις εκτυπώσεις για έντυπα και έγγραφα υψηλής ασφάλειας. Η πιστοποίηση αφορά στη δυνατότητα εκτυπώσεων αξιολογικών, που αποτελούν ιδιαίτερα εκτυπωτικά προϊόντα, υπό την εποπτεία της INTERGRAF (της Διεθνούς Συνομοσπονδίας Εκτυπωτικών και Συναφών Βιομηχανιών).

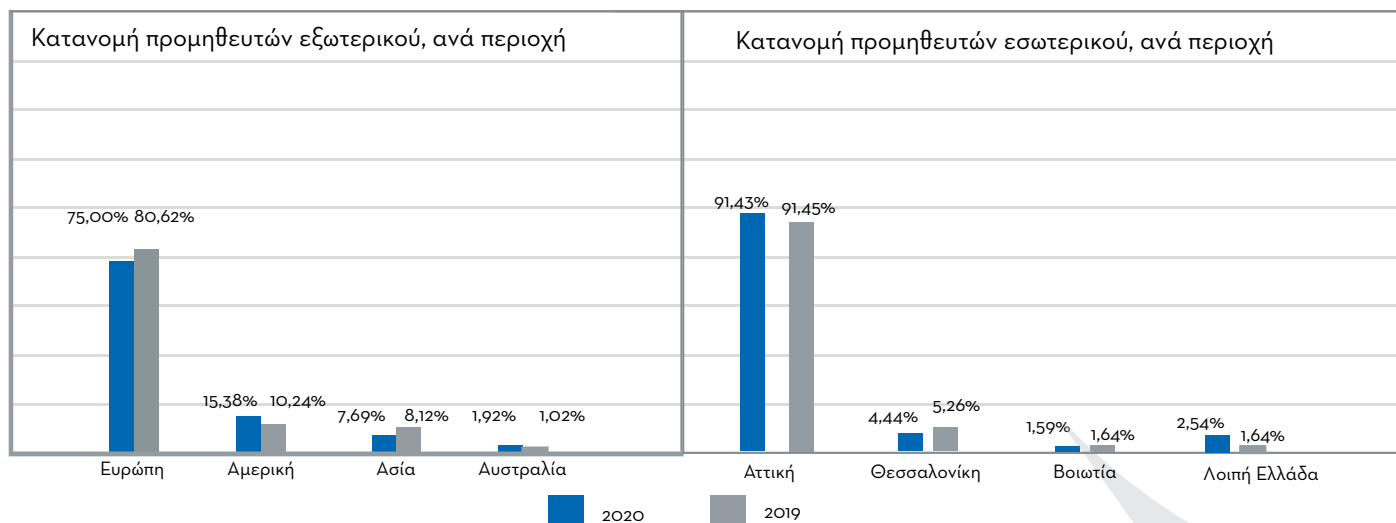


Το διεθνές πρότυπο ISO 14298 καθορίζει τις διαδικασίες τις οποίες οι εταιρείες εκτυπώσεων εντύπων ασφαλείας πρέπει να εφαρμόζουν, μέσω των οποίων διασφαλίζεται πως τα έντυπα είναι με τέτοιο τρόπο σχεδιασμένα προς αποφυγή παραχαράξεων. Επίσης, μέσω των διαδικασιών αυτών διασφαλίζεται ότι η παραγωγική διαδικασία των εντύπων πραγματοποιείται σε ασφαλές και ελεγχόμενο περιβάλλον, υπό συνεχή ποιοτική και ποσοτική παρακολούθηση.



## 1.9 Προμηθευτική αλυσίδα

Η INFORM έχει αναγνωρίσει τους προμηθευτές της ως μία από τις σημαντικότερες ομάδες συμμετόχων της, καθώς τα ποιοτικά προμηθευόμενα υλικά και οι αξιόπιστες υπηρεσίες αποτελούν σημαντικό πλεονέκτημα για την Εταιρεία. Η INFORM φροντίζει για την εδραίωση σχέσεων μακροχρόνιας συνεργασίας και εμπιστοσύνης, μεγιστοποιώντας τα οφέλη τόσο για τους ίδιους όσο και για την ίδια την Εταιρεία.

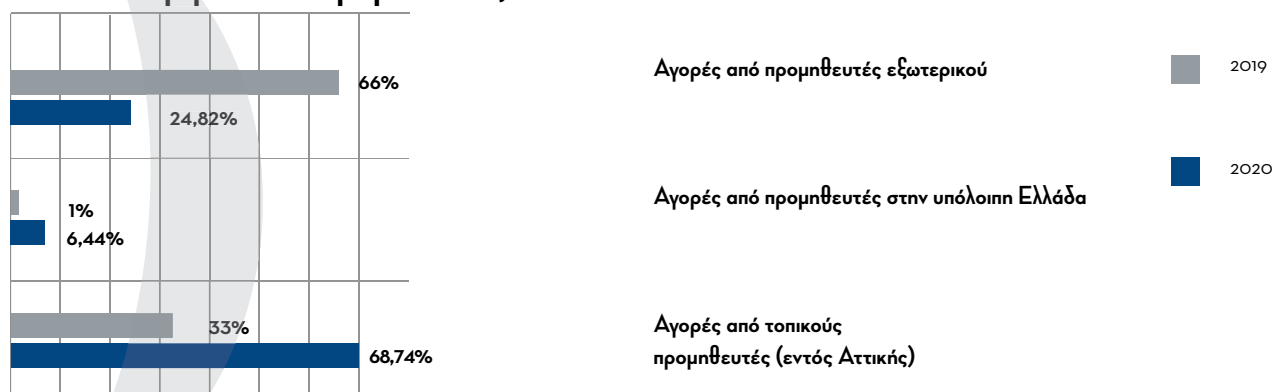


Καθώς η ποιότητα των υλικών και η αξιοπιστία των υπηρεσιών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ποιότητα του τελικού προϊόντος, η Εταιρεία συνεργάζεται με εγκεκριμένους προμηθευτές που πληρούν τα αυστηρά ποιοτικά κριτήρια που έχει θέσει η Εταιρεία. Για να καταχωρηθεί κάποιος νέος προμηθευτής ως εγκεκριμένος, το Τμήμα Προμηθειών ζητά να προσκομιστούν σχετικά έγγραφα και πραγματοποιεί μια δοκιμή υλικών. Η τελική έγκριση για την αγορά και την επιλογή των προμηθευτών πραγματοποιείται από τον Διευθυντή Εφοδιασμού και Διαχείρισης Υλικών, ο οποίος λαμβάνει όλα τα απαραίτητα έγγραφα από το Τμήμα Προμηθειών, καθώς και την αναφορά δοκιμής υλικών.

Το ποσοστό προμηθευτών εσωτερικού με τους οποίους η Εταιρεία συνεργάστηκε εντός του 2020, ανήλθε σε 77%.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία δίνει επίσης μεγάλη προσοχή στην προμήθεια κρίσιμων υλικών, τα οποία επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα των προϊόντων που παρέχει η INFORM στους πελάτες της. Για την προμήθεια τέτοιων υλικών, το Τμήμα Προμηθειών χρησιμοποιεί μόνο εγκεκριμένους προμηθευτές.

### Στοιχεία αγορών από προμηθευτές



Ωστόσο, σε ειδικές περιπτώσεις (όπως αδυναμία ικανοποίησης παραγγελίας κρίσιμου υλικού από εγκεκριμένο προμηθευτή), το τμήμα Προμηθειών μπορεί να παραγγείλει ένα κρίσιμο υλικό από νέο προμηθευτή,

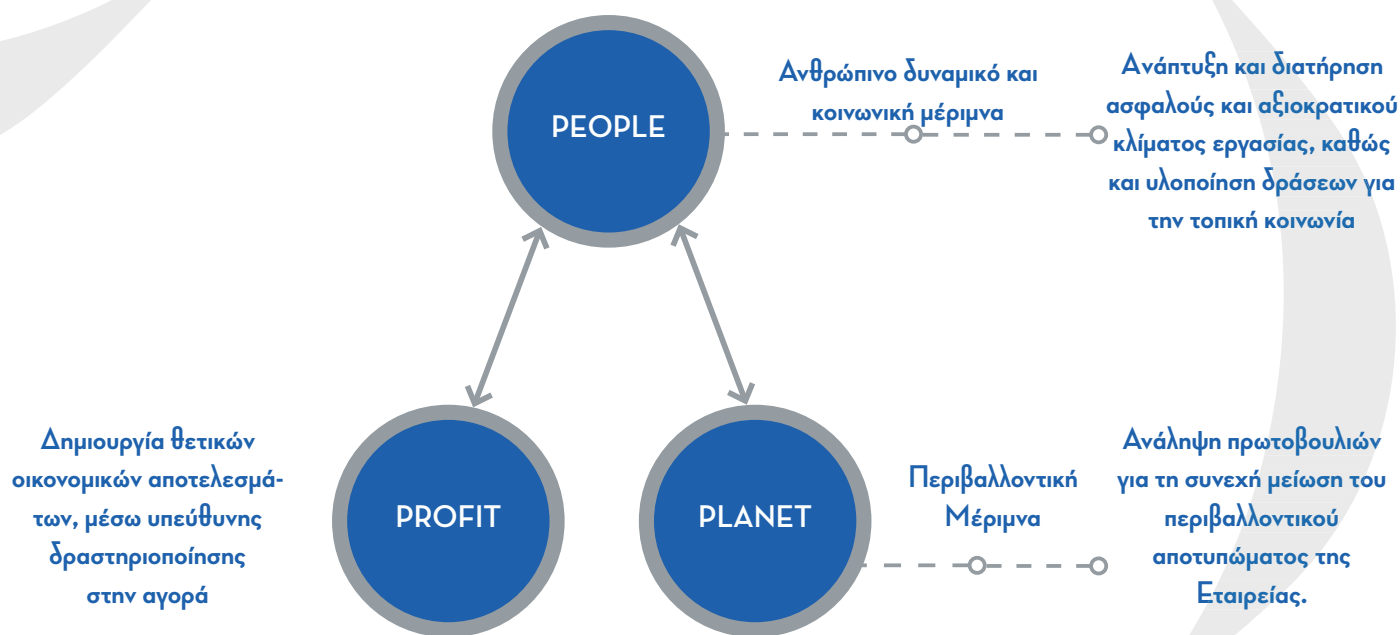
εφόσον δοθεί σχετική έγκριση από το Διευθυντή Εφοδιασμού και Διαχείρισης Υλικών. Στην έγκριση αυτή θα αναφέρονται οι λόγοι για τη συνεργασία με τον μη-εγκεκριμένο προμηθευτή.

## 2. Η προσέγγιση για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Η INFORM αναπτύσσει την επιχειρηματική της δράση με βάση την αποστολή και τις αξίες της, αναγνωρίζοντας ταυτόχρονα πως οι αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελούν συστατικό στοιχείο της υπεύθυνης πορείας και συνεχούς ανάπτυξής της. Στο πλαίσιο αυτό και προκειμένου να εκπληρώνει τις δεσμεύσεις της απέναντι σε όλους τους συμμετόχους της, η Εταιρεία εστιάζει στο τρίπτυχο της επιχειρηματικής υπευθυνότητας: Οικονομία, Περιβάλλον και Κοινωνία.

Βασισμένη σε αυτό το τρίπτυχο, η Εταιρεία σχεδιάζει και υλοποιεί το σύνολο των δράσεων της εστιάζοντας στην υπεύθυνη οικονομική ανάπτυξη και την ικανοποίηση των πελατών, μέσω της υψηλής ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών της. Παράλληλα, φροντίζει για την προστασία του περιβάλλοντος, εφαρμόζει υπεύθυνες εργασιακές πρακτικές, ενώ ταυτόχρονα υλοποιεί δράσεις υποστήριξης για την τοπική κοινωνία.

Ο τρόπος λειτουργίας μέσω της εφαρμογής πιστοποιημένων συστημάτων διαχείρισης συμβάλλει στη διασφάλιση της υπεύθυνης δραστηριοποίησης της Εταιρείας, στη συνεχή βελτίωση καθώς και στην επίτευξη των επιχειρησιακών της στόχων.

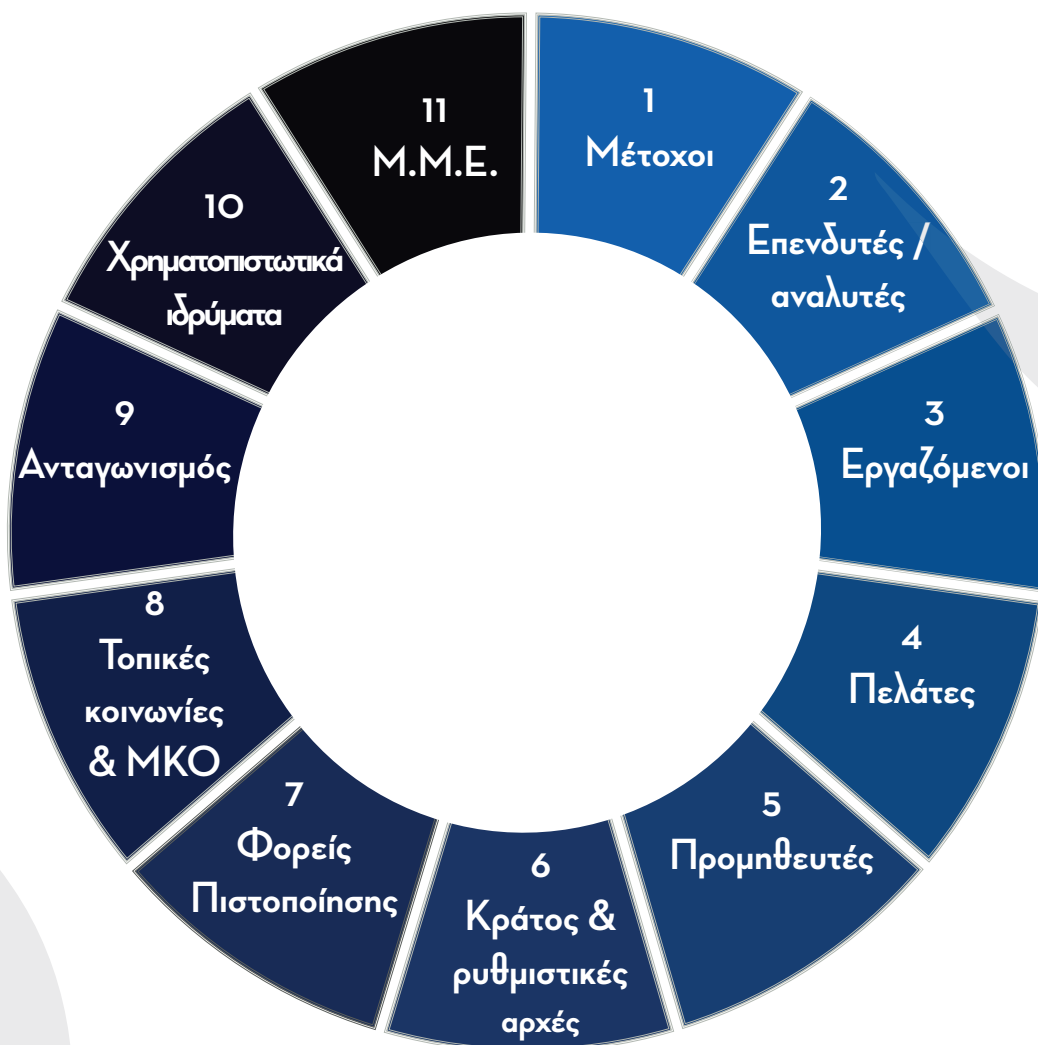


Ο τρόπος λειτουργίας μέσω της εφαρμογής πιστοποιημένων συστημάτων διαχείρισης συμβάλλει στη διασφάλιση της υπεύθυνης δραστηριοποίησης της Εταιρείας, στη συνεχή βελτίωση καθώς και στην επίτευξη των επιχειρησιακών της στόχων.

## 2.1 Η επικοινωνία με τους συμμετόχους

Η INFORM έχει αναγνωρίσει ως συμμετόχους τις ομάδες εκείνες που συνδέονται άμεσα με τις δραστηριότητές της και επηρεάζουν ή επηρεάζονται σε σημαντικό βαθμό από τη λειτουργία της. Η διαδικασία αναγνώρισης και στη συνέχεια προτεραιοποίησης των συμμετόχων, πραγματοποιήθηκε με βάση τη μεθοδολογία του διεθνούς οργανισμού GRI-Global Reporting Initiative και έχει ληφθεί υπόψη τόσο η επίδραση που ασκεί η κάθε ομάδα συμμετόχων στην Εταιρεία, όσο και η επίδραση που ασκεί η Εταιρεία στην κάθε ομάδα συμμετόχων.

Οι ομάδες συμμετόχων που έχει αναγνωρίσει η Εταιρεία είναι έντεκα και αφορούν τους εξής:



Η επικοινωνία με τους συμμετόχους περιλαμβάνει ένα ευρύ πλαίσιο αμφίδρομων δράσεων επικοινωνίας, με στόχο την καταγραφή των απόψεων και τυχόν αναγκών τους σε σχέση με τη δραστηριότητα της Εταιρείας. Μέσω της καταγραφής αυτής, η INFORM αξιοποιεί τα σημαντικότερα θέματα που προκύπτουν από το διάλογο με τους συμμετόχους, ώστε να σχεδιάζει αποτελεσματικά τις δράσεις της και να θέτει στόχους συνεχούς βελτίωσης.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται αναλυτικά τόσο τα κανάλια επικοινωνίας με την κάθε ομάδα συμμετόχων, όσο και τα κύρια θέματα που έχουν καταγραφεί έως σήμερα:

| ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΜΕΤΟΧΟΙ                                                                                                                           | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  <p>Συχνότητα επικοινωνίας:<br/>Μηνιαία</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση</li> <li>Έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις</li> <li>Ενημερώσεις και ad hoc παρουσιάσεις αποτελεσμάτων</li> </ul>                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Κερδοφορία</li> <li>Επέκταση σε νέες αγορές</li> <li>Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας</li> <li>Συγκράτηση του κόστους λειτουργίας</li> <li>Χρηστή Εταιρική Διακυβέρνηση και Βιώσιμη Ανάπτυξη</li> </ul>                                                                                                       |
| ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ / ΑΝΑΛΥΤΕΣ                                                                                                              | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  <p>Συχνότητα επικοινωνίας:<br/>Μηνιαία</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Γενική συνέλευση</li> <li>Ανακοινώσεις Εταιρείας στην εταιρική ιστοσελίδα</li> <li>Τμήμα Επενδυτικών Σχέσεων</li> <li>Εσωτερικές συναντήσεις</li> </ul>                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη, κερδοφορία και μελλοντική απόδοση της Εταιρείας</li> <li>Ορθή εταιρική διακυβέρνηση</li> <li>Ορθή διαχείριση κινδύνων</li> <li>Εξορθολογισμός δαπανών</li> <li>Προσφορά εξειδικευμένων υπηρεσιών προς τους πελάτες</li> </ul>                                                                      |
| ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ                                                                                                                       | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  <p>Συχνότητα επικοινωνίας:<br/>Καθημερινή</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Εσωτερικό δίκτυο (intranet)</li> <li>Ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και ενημερωτικών δελτίων σε πίνακες ανακοινώσεων</li> <li>Εταιρικές εκδηλώσεις</li> </ul>                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη και εξέλιξη</li> <li>Εκπαιδευτικά προγράμματα</li> <li>Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία</li> <li>Σύστημα αξιολόγησης</li> <li>Επιπρόσθετες παροχές</li> </ul>                                                                                                                                        |
| ΠΕΛΑΤΕΣ                                                                                                                           | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  <p>Συχνότητα επικοινωνίας:<br/>Καθημερινή</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>Συνεχής επικοινωνία μέσω του εμπορικού τμήματος</li> <li>Διαχείριση παραπόνων</li> <li>Επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας</li> <li>Συναντήσεις</li> <li>Εταιρικό newsletter (ανά τρίμηνο)</li> <li>Δελτία τύπου</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης</li> <li>Ποιότητα και αξιοπιστία προϊόντων και υπηρεσιών</li> <li>Χρόνοι παράδοσης</li> <li>Εμπλουτισμός του προϊοντικού χαρτοφυλακίου με νέα πρωτοπόρα και υψηλής τεχνολογίας προϊόντα</li> <li>Υποστήριξη</li> <li>Ανταγωνιστικές τιμές</li> <li>Θέματα βιωσιμότητας</li> </ul> |
| ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ                                                                                                                       | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  <p>Συχνότητα επικοινωνίας:<br/>Καθημερινή</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ηλεκτρονική αλληλογραφία</li> <li>Τηλεφωνική επικοινωνία</li> <li>Συναντήσεις</li> <li>Επικοινωνία μέσω του τμήματος προμηθειών</li> </ul>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Όροι συμβάσεων και πληρωμών</li> <li>Ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών</li> <li>Διατήρηση και διεύρυνση συνεργασίας</li> <li>Αντικειμενική αξιολόγηση</li> <li>Τιμολογιακή και πιστωτική πολιτική</li> <li>Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών</li> </ul>                                                     |

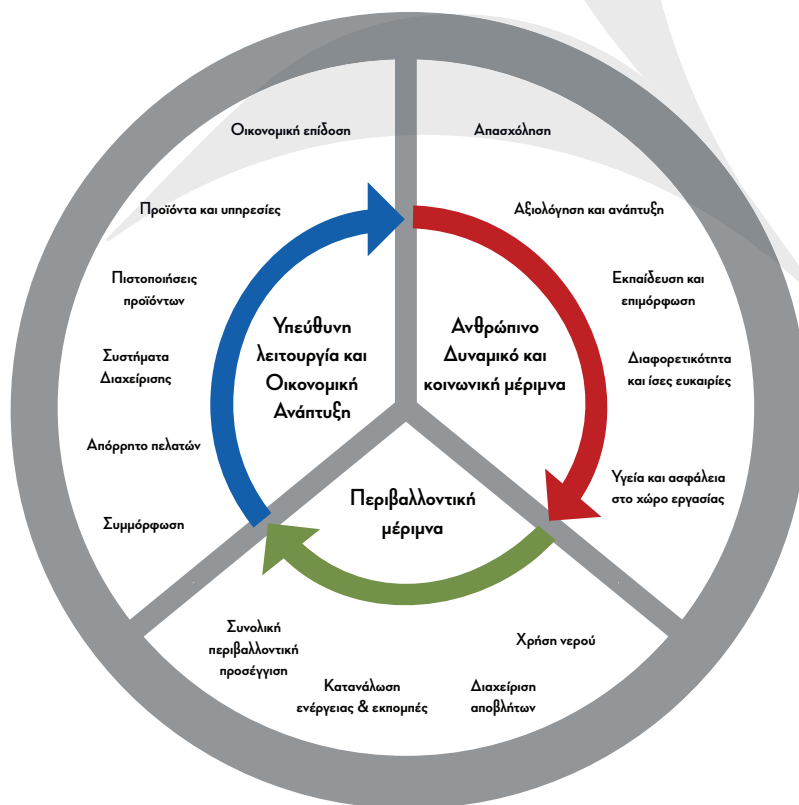
| ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ                                                                                                                | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                             | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Συχνότητα επικοινωνίας:<br>Μηνιαία                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή σε συνέδρια και εκδηλώσεις</li> <li>• Διαβούλευση με εκπροσώπους της πολιτείας και των θεσμικών αρχών σε εθνικό επίπεδο ή/και περιφερειακό επίπεδο</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή σε συνέδρια και εκδηλώσεις</li> <li>• Διαβούλευση με εκπροσώπους της πολιτείας και των θεσμικών αρχών σε εθνικό επίπεδο ή/και περιφερειακό επίπεδο</li> </ul>                                     |
| ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ                                                                                                                         | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                             | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                         |
| <br>Συχνότητα επικοινωνίας:<br>Κατά περίπτωση              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ηλεκτρονική αλληλογραφία</li> <li>• Τηλεφωνική επικοινωνία</li> <li>• Συναντήσεις</li> </ul>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανονισμούς</li> <li>• Διαφάνεια και ακεραιότητα</li> <li>• Ορθή διαχείριση κινδύνων</li> </ul>                                                         |
| ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ & ΜΚΟ                                                                                                                     | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                             | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                         |
| <br>Συχνότητα επικοινωνίας:<br>Καθημερινή                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικοινωνία με φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης</li> <li>• Συμμετοχή σε εκδηλώσεις των τοπικών κοινωνιών</li> <li>• Προσφορά σε ΜΚΟ</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στήριξη της απασχόλησης μέσω προσλήψεων εργαζομένων από τις τοπικές κοινότητες</li> <li>• Ενίσχυση προμηθευτών από τις τοπικές κοινωνίες</li> <li>• Υποστήριξη δράσεων τοπικής κοινωνίας από ΜΚΟ</li> </ul> |
| ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ                                                                                                                                | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                             | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                         |
| <br>Συχνότητα επικοινωνίας:<br>Όποτε κρίνεται απαραίτητο | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ιστοσελίδα της Εταιρείας</li> <li>• Δελτία τύπου</li> </ul>                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαφάνεια και ακεραιότητα</li> <li>• Συμμόρφωση με τους νόμους και κανονισμούς της αγοράς</li> </ul>                                                                                                        |
| ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ                                                                                                                   | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                             | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                         |
| <br>Συχνότητα επικοινωνίας:<br>Μηνιαία                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ηλεκτρονική αλληλογραφία</li> <li>• Περιοδικές συναντήσεις</li> </ul>                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομική επίδοση της Εταιρείας</li> <li>• Επιχειρηματικό σχέδιο και στόχοι</li> <li>• Βιωσιμότητα της Εταιρείας</li> <li>• Ρευστότητα</li> </ul>                                                          |
| ΜΜΕ                                                                                                                                         | ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ                                                                                                                                                                                             | ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ                                                                                                                                                                                                                                         |
| <br>Συχνότητα επικοινωνίας:<br>Καθημερινή                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ιστοσελίδα της Εταιρείας</li> <li>• Δελτία τύπου</li> </ul>                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Νέα προϊόντα και υπηρεσίες</li> <li>• Στήριξη της απασχόλησης</li> <li>• Ενίσχυση προμηθευτών και τοπικές κοινωνίες</li> <li>• Υποστήριξη δράσεων τοπικής κοινωνίας και ΜΚΟ</li> </ul>                      |

Ο συστηματικός διάλογος με όλες τις ομάδες συμμετόχων βοηθά την INFORM να διαχειριστεί αποτελεσματικά και να ανταποκριθεί άμεσα σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα, καθώς επίσης να βρεθεί μπροστά σε νέες προκλήσεις και ευκαιρίες ή ακόμη και νέα πεδία δραστηριοποίησης.



## 2.2 Τα σημαντικότερα θέματα

Η αξιολόγηση των σημαντικότερων θεμάτων της Εταιρείας αποτελεί βασικό στοιχείο για τον προσδιορισμό της ετήσιας στοχοθεσίας, καθώς και για την ανάπτυξη του ετήσιου πλάνου δράσεών της. Κατά τη σύνταξη της παρούσας έκδοσης του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε μια πρώτη καταγραφή και αξιολόγηση των σημαντικότερων θεματικών της λειτουργίας της INFORM, από τη Διοικητική Ομάδα της Εταιρείας. Η Διοικητική Ομάδα έλαβε υπόψη της ως σημαντικά θέματα εκείνα τα οποία θα μπορούσαν να προκαλέσουν μεγάλου εύρους μεταβολές στην επίδοση της Εταιρείας.



## 3. Εταιρική Διακυβέρνηση και οικονομική επίδοση

Η INFORM δραστηριοποιείται υπεύθυνα βάσει του πλαισίου Εταιρικής Διακυβέρνησης, όπως καθορίζεται από την ελληνική νομοθεσία, την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και τις διεθνείς πρακτικές, βάσει του πλαισίου εταιρικής συμπεριφοράς των εισηγμένων εταιρειών στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία φροντίζει για την εφαρμογή ορθών κανόνων λειτουργίας και την υιοθέτηση αρχών χρηστής εταιρικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με τις επιταγές της αποφ. 5 204/2000 της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Ν.3016/2002.

Επιπλέον, το σύστημα διακυβέρνησης της INFORM βασίζεται στον σαφή καθορισμό των δικαιωμάτων των μετόχων, τη διαφάνεια και εγκυρότητα της πληροφόρησης, την επικοινωνία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και την ανεξαρτησία στη διοίκηση, εντός των πλαισίων αυτορρυθμιζόμενου ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων.

Επίσης, η Εταιρεία έχει υιοθετήσει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ) για τις Εισηγμένες Εταιρείες που εκδόθηκε από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΣΕΔ) τον Οκτώβριο του 2013.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης βρίσκεται στην ιστοσελίδα του ΣΕΒ <http://www.sev.org.gr>  
Βασικά χαρακτηριστικά εύρυθμης λειτουργίας της Εταιρείας



Εξειδικευμένο  
ανώτατο  
management



Ενισχυμένο δίκτυο  
μηχανισμών διοικητικής  
πληροφόρησης



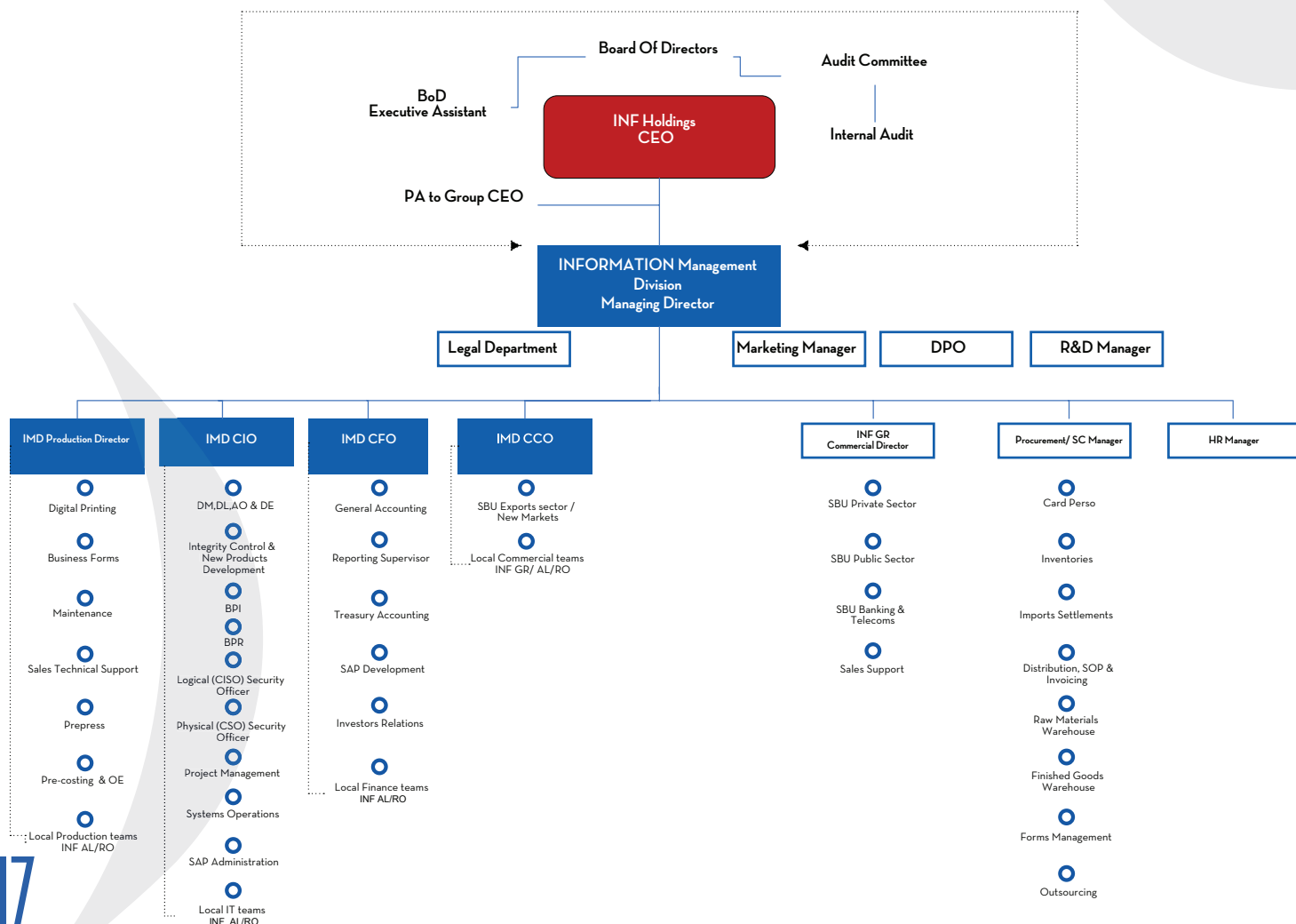
Εταιρικές διαδικασίες  
και Εσωτερικός Κανονισμός  
Λειτουργίας



Αμφίδρομη επικοινωνία με όλα  
τα ενδιαφερόμενα μέρη

### 3.1 Οργανωτική δομή

Η οργανωτική δομή της Εταιρείας χαρακτηρίζεται από τον σαφή καθορισμό των ρόλων των διοικητικών οργάνων, όπως απεικονίζεται παρακάτω στο οργανόγραμμα της Εταιρείας.



## Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο διοικεί την Εταιρεία ως συλλογικό όργανο, λαμβάνοντας τις αποφάσεις του σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4548/2018, όπως ισχύει σήμερα. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας είναι ουσιαστικά υπεύθυνο για τη χάραξη της εταιρικής στρατηγικής, τη μεγιστοποίηση της αξίας της INFORM και την προάσπιση των δικαιωμάτων των μετόχων της, ενώ εποπτεύει και ελέγχει τη διαχείριση.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αναφέρεται στη Γενική Συνέλευση της Εταιρείας και, μεταξύ άλλων, οι αρμοδιότητές του περιλαμβάνουν:

- Το στρατηγικό σχεδιασμό της επιχειρηματικής πολιτικής της Εταιρείας, καθώς και των λειτουργικών της στόχων.
- Τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης ανάπτυξης και κερδοφορίας της Εταιρείας.
- Την ενίσχυση της οικονομικής αξίας και αποδοτικότητας της Εταιρείας και των μετόχων.
- Την έγκριση του ισολογισμού και των αποτελεσμάτων χρήσης.
- Την έγκριση ειδικών εκθέσεων των εξαμηνιαίων και των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας.
- Την τήρηση των απόρρητων και εμπιστευτικών πληροφοριών που αφορούν την Εταιρεία.
- Την έγκριση εσωτερικού κανονισμού και τυχόν τροποποιήσεων αυτού.
- Τη λήψη περιοδικών αναφορών του εσωτερικού ελέγχου.
- Τη λήψη αποφάσεων για σημαντικές εξαγορές και εκποιήσεις.

Η INFORM διοικείται από όμελές Διοικητικό Συμβούλιο, όπως αυτό παρουσιάζεται παρακάτω κατά τη λήξη της χρήσης 2020:

### Διοικητικό Συμβούλιο

Παναγιώτης Λύκος

Πρόεδρος Δ.Σ. – Μη Εκτελεστικό Μέλος

Παναγιώτης Σπυρόπουλος Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος - Εκτελεστικό Μέλος

Ηλίας Κράντζαλης

Μέλος Δ.Σ. – Μη Εκτελεστικό μέλος

Γεώργιος Τριανταφυλλίδης Μέλος Δ.Σ. – Μη Εκτελεστικό μέλος

Εμμανουήλ – Ευάγγελος Λεκάκης

Μέλος Δ.Σ. – Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό μέλος

Ιωάννης Μενάγιας

Μέλος Δ.Σ. – Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό μέλος

### Επιτροπή Ελέγχου

Η Εταιρεία έχει συστήσει Επιτροπή Ελέγχου, η οποία ορίζεται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων και είναι επιφορτισμένη με την παρακολούθηση του τμήματος εσωτερικού ελέγχου. Η Επιτροπή βρίσκεται σε συνεχή επαφή με την Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου και φροντίζει, ώστε να τηρούνται όλες οι δικλείδες ασφαλείας και προϋποθέσεις για την απρόσκοπτη λειτουργία του εσωτερικού ελέγχου.

Η Επιτροπή Ελέγχου της INFORM, αποτελείται από τρία (3) μη εκτελεστικά μέλη:

## Επιτροπή Ελέγχου

**Εμμανουήλ – Ευάγγελος Λεκάκης**

Πρόεδρος Επιτροπής Ελέγχου, Μέλος Δ.Σ. - Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό μέλος

**Ηλίας Καραντζαλής**

Μέλος Επιτροπής Ελέγχου, Μέλος Δ.Σ. - Μη Εκτελεστικό μέλος

**Ιωάννης Μενάγιας**

Μέλος Επιτροπής Ελέγχου, Μέλος Δ.Σ. - Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό μέλος

Εκτός από την παρακολούθηση του τμήματος εσωτερικού ελέγχου, η Επιτροπή, μεταξύ άλλων, παρακολουθεί τη διαδικασία χρηματοοικονομικής πληροφόρησης και υποβάλλει συστάσεις ή προτάσεις για τη βελτίωση του περιεχομένου της, ενώ ενημερώνει το Δ.Σ. για το αποτέλεσμα του τακτικού ελέγχου και για τη διαδικασία. Σε αυτό το πλαίσιο, η Επιτροπή παρακολουθεί και διασφαλίζει επίσης την ανεξαρτησία των ορκωτών ελεγκτών λογιστών ή των ελεγκτικών εταιρειών και ιδίως την καταλληλότητα της παροχής μη ελεγκτικών υπηρεσιών την Εταιρεία.

## Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου

Η Εταιρεία διαθέτει ανεξάρτητο Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου το οποίο αξιολογεί την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, καθώς και την ποιότητα και αξιοπιστία της παρεχόμενης πληροφόρησης από τη Διοίκηση προς το Δ.Σ. αναφορικά με το σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Επίσης, διασφαλίζει πως οι διαδικασίες αναγνώρισης και διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζονται από τη Διοίκηση είναι επαρκείς.



Η πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τις πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας.



Η επιτευξη όλων των επιχειρησιακών στόχων.



Η αξιοπιστία του συστήματος διοικητικής πληροφόρησης.



Η διαφύλαξη των επιχειρησιακών πόρων

Η επάρκεια του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου παρακολουθείται σε συστηματική βάση από την Επιτροπή Ελέγχου, μέσω τριμηνιαίων αναφορών που υποβάλλονται σε αυτήν από το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, με την υποστήριξη της Επιτροπής Ελέγχου, θεσπίζει κατάλληλες πολιτικές όσον αφορά στον εσωτερικό έλεγχο, και διασφαλίζει την αποτελεσματικότητα του συστήματος. Επίσης, ορίζει τη διαδικασία που υιοθετείται για την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, η οποία περιλαμβάνει το πεδίο εφαρμογής και τη συχνότητα των εκθέσεων της υπηρεσίας εσωτερικού ελέγχου που λαμβάνει και εξετάζει το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τη διάρκεια του έτους, καθώς και τη διαδικασία της ετήσιας αξιολόγησης του συστήματος εσωτερικού ελέγχου.

### **Διαχείριση κινδύνων**

Η INFORM έχει αναπτύξει και εφαρμόζει πολιτικές και διαδικασίες, οι οποίες διασφαλίζουν την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με τη δραστηριότητά της, υποστηρίζοντας συνολικά το σύστημα εσωτερικού ελέγχου και τη χρηματοοικονομική πληροφόρηση.

Στο πλαίσιο της αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων οι περιοχές οι οποίες θεωρούνται υψηλού κινδύνου παρακολουθούνται μέσω των κατάλληλων συστημάτων ελέγχου δικλείδων ασφαλείας. Ενδεικτικά, αναφέρεται η ύπαρξη του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας, οργανογραμμάτων με σαφή καθορισμό αρμοδιοτήτων, καθώς και λεπτομερών διαδικασιών και εγκριτικών ορίων. Επίσης, επιπλέον των ελεγκτικών μηχανισμών που εφαρμόζει κάθε διεύθυνση, όλες οι δραστηριότητες της Εταιρείας επιβλέπονται από την Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου, ενώ τα αποτελέσματα αυτών των ελέγχων παρουσιάζονται, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, στο Δ.Σ.

### **Δικλείδες ασφαλείας στα πληροφοριακά συστήματα και στην προστασία προσωπικών δεδομένων:**

Λαμβάνοντας υπόψη τη δραστηριότητα της Εταιρείας, η οποία προσφέρει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της σε μεγάλους οργανισμούς για τη διαχείριση ευαίσθητων και προσωπικών δεδομένων, έχουν αναπτυχθεί συγκεκριμένες δικλείδες ασφαλείας. Πιο συγκεκριμένα, η INFORM έχει αναπτύξει ένα επαρκές πλαίσιο παρακολούθησης και ελέγχου των πληροφοριακών συστημάτων της, με επιμέρους ελεγκτικούς μηχανισμούς, πολιτικές και διαδικασίες και το οποίο προσδιορίζεται επαρκώς τόσο από τον εγκεκριμένο Κανονισμό Λειτουργίας, όσο και στο Εγχειρίδιο Εσωτερικού Ελέγχου.

Επίσης, στην Εταιρεία προβλέπεται συγκεκριμένη διαδικασία για τη διασφάλιση από τυχόν προβλήματα στα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας, μέσω του πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity). Τέλος, η Εταιρεία έχει πλήρως συμμορφωθεί με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) της Ευρωπαϊκής Ένωσης ο οποίος έχει τεθεί σε ισχύ από το Μάιο του 2018.

Περισσότερα στοιχεία σχετικά με την οργανωτική δομή της Εταιρείας και τη διαχείριση κινδύνων, περιλαμβάνονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020, η οποία είναι διαθέσιμη στην εταιρική ιστοσελίδα <http://www.lykos.gr> στην ενότητα Investors/Financial Reporting.



### 3.2 Οικονομική επίδοση

Κατά τη χρήση του 2020, οι πωλήσεις του Ομίλου μειώθηκαν μόλις κατά € 2,7 εκατ. ή 3,7% σε σύγκριση με το 2019 και ανήλθαν σε € 69,8 εκατ. ευρώ. Σε σύγκριση με τη προηγούμενη χρήση οι σημαντικότερες μεταβολές στο επίπεδο των πωλήσεων είναι οι ακόλουθες:

α) η απώλεια εσόδων της τάξης των € 6 εκατ. από τις επιπτώσεις που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19 λόγω αναστολής λειτουργίας πελατών μας σε κλάδους όπως το Λιανεμπόριο και η Εστίαση οι οποίες οδήγησαν σε μείωση των παραγγελιών των πελατών τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ρουμανία, καθώς και β) το εφάπαξ έργο της παραγωγής των ψηφοδελτίων ασφαλείας για τις προεδρικές εκλογές στη Νιγηρία που υλοποιήθηκε το Α' τρίμηνο του 2019 σε Ελλάδα και Ρουμανία αξίας € 4,6 εκατ.

Οι παραπάνω αρνητικές μη ελεγχόμενες μεταβολές αντισταθμίστηκαν σε μεγάλο βαθμό από:

α) την πλήρη ενσωμάτωση του κύκλου εργασιών των δύο εξαγορών των εταιρειών NEXT DOCS στη Ρουμανία κατά € 3,2 εκατ., β) την ανάληψη μεγαλύτερου μεριδίου στην ταχυδρομική υπηρεσία σε Ελλάδα και Ρουμανία κατά € 3,2 εκατ., γ) την ανανέωση τραπεζικών καρτών στην Ελλάδα κατά € 1,1 εκατ. και τέλος δ) την παροχή λύσεων ψηφιακού μετασχηματισμού που ήταν αυξημένες κατά € 0,4 εκατ., σε σχέση με το 2019.

Τα προσαρμοσμένα κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και αποσβέσεων (adjusted EBITDA) του Ομίλου, αυξήθηκαν κατά 6,6% ή € 0,4 εκατ. από € 6,2 εκατ. το 2019 σε € 6,6 εκατ. το 2020, ως αποτέλεσμα του καλύτερου προϊόντικού μίγματος, με αυξημένη συμμετοχή στην κερδοφορία των υπηρεσιών των εταιρειών NEXT DOCS στη Ρουμανία καθώς και των λύσεων ψηφιακού μετασχηματισμού σε επίπεδο Ομίλου και επομένως της βελτίωσης του περιθωρίου μικτού κέρδους κατά 1,3 ποσοστιαίες μονάδες από 16,1% το 2019 σε 17,4% το 2020.

Παρά τις μεγάλες προκλήσεις που αντιμετώπισε ο Όμιλος στο 2020 εξαιτίας της πανδημίας COVID-19 κατάφερε να διατηρήσει σε συγκρίσιμη βάση τα προσαρμοσμένα κέρδη προ φόρων (adjusted EBT) στο ύψος των € 0,9 εκατ. στην οποία επέστρεψε το 2019 μετά από ζημιολόγα αποτελέσματα συναπτών ετών, επιβραβεύοντας τις προσπάθειες της Διοίκησης και την εμπιστοσύνη των μετόχων της.

Ειδικότερα, όσον αφορά την πορεία των εργασιών στους κύριους γεωγραφικούς τομείς, εξαιρουμένων των ενδοεταιρικών συναλλαγών, οι πωλήσεις στην Ελλάδα ανήλθαν σε € 28,1 εκατ. έναντι € 32,1 εκατ. το 2019, μειωμένες κατά € 4 εκατ. ή -12,4%, κυρίως από την απώλεια εσόδων της τάξης των € 4 εκατ. από τις επιπτώσεις που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19 και το εφάπαξ έργο της παραγωγής των ψηφοδελτίων ασφαλείας για τις προεδρικές εκλογές στη Νιγηρία στο 2019 αξίας € 2,8 εκατ.. Οι επιπτώσεις αυτές αντισταθμίστηκαν σε μεγάλο βαθμό από την ανάληψη μεγαλύτερου μεριδίου στην ταχυδρομική υπηρεσία κατά € 1,5 εκατ., την ανανέωση τραπεζικών καρτών στην Ελλάδα κατά € 1,1 εκατ. και την αύξηση συμμετοχής των λύσεων ψηφιακού μετασχηματισμού κατά € 0,2 εκατ., σε σχέση με το 2019. Τα προσαρμοσμένα κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και αποσβέσεων (adjusted EBITDA) του 2020 ανήλθαν για την Ελλάδα σε € 1,7 εκατ. έναντι € 2,4 εκατ. το 2019, μειωμένα κατά € 0,6 εκατ. ή -27%, ως αποτέλεσμα κυρίως των απωλειών στις πωλήσεις λόγω της πανδημίας COVID-19.

Στη Ρουμανία, οι πωλήσεις αυξήθηκαν κατά 3,5% σε σύγκριση με το 2019 και ανήλθαν σε € 40,9 εκατ., έναντι € 39,5 εκατ. το 2019. Η αύξηση αυτή των € 1,4 εκατ. απορρέει από την πλήρη ενσωμάτωση στο 2020 του κύκλου εργασιών των δύο εξαγορών των εταιρειών NEXT DOCS στη Ρουμανία κατά € 3,2 εκατ., την ανάληψη μεγαλύτερου μεριδίου στην ταχυδρομική υπηρεσία κατά € 1,7 εκατ. και την παροχή λύσεων ψηφιακού μετασχηματισμού κατά € 0,2 εκατ., πάνω από το 2019. Οι αυξήσεις αυτές αντισταθμίσαν πλήρως την απώλεια εσόδων της τάξης των € 1,8 εκατ. από τις επιπτώσεις που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19 και οι οποίες οδήγησαν σε καθυστέρηση έργων ή μείωση των παραγγελιών των πελατών και το εφάπαξ έργο της παραγωγής των ψηφοδελτίων ασφαλείας των προεδρικών εκλογών στη Νιγηρία στο 2019 αξίας € 1,9 εκατ.. Τα προσαρμοσμένα κέρδη προ φόρων, χρηματοδοτικών, επενδυτικών αποτελεσμάτων και αποσβέσεων (adjusted EBITDA) του 2020, ανήλθαν σε € 4,8 εκατ. έναντι € 3,7 εκατ. το 2019, σημαντικά αυξημένα κατά € 1,1 εκατ. ή +29%, ως αποτέλεσμα των υψηλότερων πωλήσεων και ειδικότερα της ενσωμάτωσης του κύκλου εργασιών των εταιρειών NEXT DOCS.

Οι ενοποιημένες λειτουργικές ταμειακές ροές που δημιουργήθηκαν στο 2020 ανήλθαν σε € 5,5 εκατ. έναντι € 4,7 εκατ. το 2019. Η αύξηση τους κατά € 0,8 εκατ. οφείλεται κυρίως στη μείωση των αναγκών κεφαλαίου κίνησης, ειδικότερα από την καλύτερη διαχείριση του ύψους κάλυψης των αποθεμάτων. Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου ανήλθε σε € 18,6 εκατ. το 2020 από € 20 εκατ. το 2019, μειώθηκε κατά € 1,4 εκατ. Οι νέες επενδύσεις του Ομίλου σε μηχανολογικό και λοιπό εξοπλισμό και λογισμικά προγράμματα ανήλθαν σε € 2 εκατ.

Παρά την τρέχουσα δύσκολη συγκυρία και αβεβαιότητα που σχετίζεται με την πανδημία COVID-19, προχωράμε με σταθερά βήματα και εργαζόμαστε μεθοδικά για την παροχή λύσεων υψηλής τεχνολογίας στο πεδίο της ασφαλούς διαχείρισης εγγράφων και πληροφοριών, επενδύοντας συνεχώς σε εξειδικευμένο προσωπικό για τη δημιουργία νέων καινοτόμων υπηρεσιών.

Ο Όμιλος έχοντας αποδείξει την δυνατότητα προσαρμογής στις ταχύτατα μεταβαλλόμενες και απρόβλεπτες συνθήκες της Ευρωπαϊκής αγοράς που δραστηριοποιείται αντιμετώπισε τις προκλήσεις και συνέχισε με προσήλωση στο στόχο ανάπτυξης υπηρεσιών υψηλότερης προστιθέμενης αξίας, όπως οι υπηρεσίες CCM (Customer Communication Management) ή οι υπηρεσίες Enterprise Document Management, Scanning & Archiving, καθώς και η παροχή εξαιρετικά εξειδικευμένων και τεχνολογικά προηγμένων λύσεων ψηφιοποίησης όπως η λύση Digital Onboarding (DoB), OCR/Data Capture Solutions αυτόματης αναγνώρισης παραστατικών και καταχώρησης (Process Automation) με χρήση Machine Learning (ML), Robotic Process Automation, Natural Language Understanding και Cognitive Analytics Solutions, προκειμένου να υποστηρίξει τους υφιστάμενους και νέους πελάτες στον δικό τους ψηφιακό μετασχηματισμό.

### ΠΙΝΑΚΑΣ 1. Οικονομικά στοιχεία Ελλάδα (σε χιλ. ευρώ)

| ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ                                     | 2020              | 2019              |
|------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Συνολικά έσοδα (κύκλος εργασιών)</b>        | <b>28.822,91</b>  | <b>33.172,59</b>  |
| <b>Λειτουργικό κόστος</b>                      | <b>-29.460,76</b> | <b>-33.171,24</b> |
| <b>Κέρδη / (ζημιές) προ φόρων</b>              | <b>1.065,91</b>   | <b>337,57</b>     |
| <b>Καθαρά κέρδη / (ζημιές) μετά από φόρους</b> | <b>1.156,57</b>   | <b>-477,85</b>    |
| <b>Πληρωμές για φόρους - έμμεσοι (ΦΠΑ)</b>     | <b>3.640,64</b>   | <b>3.402,07</b>   |
| <b>Πληρωμές για φόρους - άμεσοι</b>            | <b>1.036,38</b>   | <b>1.025,03</b>   |
| <b>Καταβεβλημένοι φόροι</b>                    | <b>4.677,01</b>   | <b>4.427,10</b>   |
| <b>Σύνολο επενδύσεων</b>                       | <b>1.122,35</b>   | <b>1.441,46</b>   |
| <b>Σύνολο περιουσιακών στοιχείων</b>           | <b>57.644,72</b>  | <b>72.785,68</b>  |



## 4. Ανθρώπινο Δυναμικό και κοινωνική μέριμνα

Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί βασική δέσμευση από την πρώτη ημέρα ίδρυσης της Εταιρείας. Στο πλαίσιο αυτό και μέσα από την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων επιλογής, εκπαίδευσης, αξιολόγησης και ανταμοιβής δίνεται ιδιαίτερη έμφαση:

- Στη στελέχωση μέσα από αξιοκρατικά συστήματα επιλογής και αξιολόγησης, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις κάθε εργασιακού πεδίου.
- Στην παροχή ίσων ευκαιριών στην εκπαίδευση και την εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας του κάθε εργαζομένου.
- Στην ενίσχυση ενός πλαισίου διαρκούς αναγνώρισης και επιβράβευσης, σύμφωνα με τις αξίες που διέπουν την INFORM.

### 4.1 Οι άνθρωποί μας σε αριθμούς

Σύνολο εργαζομένων 2020: 175 -> 113 άντρες + 62 γυναίκες

Προσλήψεις 7 εργ

#### Άνδρες



18-29 ετών : 1

30-50 ετών: 5

50 ετών και άνω: 1

#### Γυναίκες



30-50 ετών: 1

50 ετών και άνω: 1

Αποχωρήσεις: 3 εργ

#### Άνδρες



18-29 ετών : 0

30-50 ετών: 1

50 ετών και άνω: 0

#### Γυναίκες



18-29 ετών : 0

30-50 ετών: 2

50 ετών και άνω: 0

Το 2020, το ποσοστό συμμετοχής των γυναικών σε θέσεις ευθύνης ανήλθε στο 33%.

Η Εταιρεία, για να καλύψει την κάθε θέση που προκύπτει με τον κατάλληλο άνθρωπο, πριν αναζητήσει στην αγορά ικανά στελέχη, εξετάζει την ανακατανομή καθηκόντων, την ανάθεση νέων καθηκόντων σε υπαλλήλους που αξιολογούνται ικανοί να ανταποκριθούν και αναβαθμίζει ρόλους όταν και όπου απαιτείται. Εφόσον εξαντλήσει όλα τα περιθώρια εσωτερικής κάλυψης μιας θέσης, εξετάζει το ενδεχόμενο πρόσληψης από την αγορά.



## 4.2 Αξιολόγηση εργαζομένων

Για την INFORM είναι ιδιαίτερα σημαντική η αντικειμενική καταγραφή και αποτίμηση της απόδοσης κάθε εργαζόμενου, μέσα από ένα σύστημα αξιολόγησης, το οποίο ως στόχο έχει την επιβράβευση, την ενδυνάμωση και την περαιτέρω ανάπτυξη ικανοτήτων και ιδιοτήτων.

Η ολοκληρωμένη διαχείριση της απόδοσης στην INFORM επιτυγχάνεται μέσα από το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης, βάσει του οποίου αξιολογείται το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων σε ετήσια βάση.

Σκοπός του Συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης είναι η αποτελεσματική καθοδήγηση και υποστήριξη του έργου των εργαζομένων της Εταιρείας. Παράλληλα, συντελεί ώστε οι εργαζόμενοι όχι μόνο να επιτυγχάνουν τους στόχους τους αλλά και να αναπτύσσονται επαγγελματικά. Κάθε εργαζόμενος μπορεί να αποκτήσει επίγνωση των ισχυρών στοιχείων της απόδοσής του ενώ, παράλληλα, με την κατάλληλη επικοινωνία, παρακολούθηση και ενημέρωση, βρίσκεται σε θέση να αναγνωρίζει και τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση, ώστε με τις κατάλληλες ενέργειες να βελτιώνεται συνεχώς. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται και η επιτυχημένη πορεία της INFORM, εφόσον η συνολική απόδοση της Εταιρείας είναι άμεσα συνδεδεμένη με την απόδοση καθενός από τους εργαζομένους της.

## 4.3 Ίσες ευκαιρίες και σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα

Η Εταιρεία εφαρμόζει Πολιτική Διοίκησης του Ανθρώπινου Δυναμικού με γνώμονα την παροχή ίσων ευκαιριών χωρίς διακρίσεις λόγω φύλου, εθνικότητας, θρησκείας, ηλικίας και μορφωτικού επιπέδου.

Κατά το 2020 το ποσοστό συμμετοχής των γυναικών σε θέσεις ευθύνης ανήλθε σε 33%.

| Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού ανά θέση        |           |           |
|-----------------------------------------------|-----------|-----------|
| Θέσεις εργασίας 2020                          | Άνδρες    | Γυναίκες  |
| <b>Ανώτατα στελέχη (Διοικητικό Συμβούλιο)</b> | <b>5</b>  | <b>1</b>  |
| <b>Ανώτερα Στελέχη</b>                        | <b>3</b>  | <b>1</b>  |
| <b>Διευθυντές</b>                             | <b>8</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Προϊστάμενοι</b>                           | <b>6</b>  | <b>6</b>  |
| <b>Διοικητικοί</b>                            | <b>42</b> | <b>26</b> |
| <b>Παραγωγή</b>                               | <b>49</b> | <b>24</b> |

Η Εταιρεία, συμμορφώνεται πλήρως με την κείμενη νομοθεσία (Π.Δ. 62/1998), βάσει της οποίας απαγορεύεται η παιδική εργασία (δηλ. εργασία ανηλίκων κάτω των 15 ετών) και απασχολεί εργαζόμενους άνω των 18 ετών. Μέχρι και σήμερα, στο πλαίσιο λειτουργιών της Εταιρείας, δεν έχει εντοπιστεί ή αναφερθεί κάποιο περιστατικό διάκρισης στο σύνολο του προσωπικού της, όπως επίσης δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό παιδικής ή εξαναγκαστικής εργασίας.

#### 4.4 Επαγγελματική ανάπτυξη και εκπαίδευση

Στην INFORM, η επαγγελματική ανάπτυξη είναι διαρκής και ενσωματώνεται στις καθημερινές εργασιακές δραστηριότητες. Η Εταιρεία ενισχύει κάθε προσπάθεια προσανατολισμού των ανθρώπων της σε λειτουργικούς τομείς που τους ταιριάζουν και τους παρέχουν νέα κίνητρα για την υλοποίηση των προσωπικών και επαγγελματικών τους επιδιώξεων.

Αποσκοπώντας στην παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης, έχουν αναπτυχθεί πλάνα εκπαίδευσης ανά θέση εργασίας. Πρόκειται για μια λεπτομερή χαρτογράφηση των διαθέσιμων εκπαιδευτικών προγραμμάτων σύμφωνα με το χρόνο ενασχόλησης, το αντικείμενο, τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για κάθε ρόλο συγκεκριμένα.

#### Δείκτες Εκπαίδευσης 2020

- Εκπαιδεύσεις:
  - 8 συνολικές εκπαιδεύσεις
  - 2 ενδοεπιχειρησιακές
  - 6 εξωτερικές
- Ώρες εκπαίδευσης : 112
- Συμμετοχές: 4

#### 4.5 Πλαίσιο αμοιβών και παροχών

Το πλαίσιο αμοιβών και παροχών που εφαρμόζεται στην Εταιρεία, έχει αναπτυχθεί με στόχο την προσέλκυση, απασχόληση και διατήρηση έμπειρου προσωπικού που διαθέτει τις αναγκαίες ικανότητες. Το πλαίσιο αμοιβών και παροχών είναι εναρμονισμένο με τις τάσεις της αγοράς και της εκάστοτε οικονομικής συγκυρίας, καθώς και το πλαίσιο ελέγχου του κόστους της Εταιρείας. Ο μισθός κάθε εργαζόμενου αντανακλά το μορφωτικό υπόβαθρο, την εμπειρία, την ευθύνη, αλλά και την αξία / βαρύτητα της θέσης στην αγορά εργασίας.

Η Εταιρεία προσφέρει επίσης μία σειρά από πρόσθετες παροχές τόσο για τον ίδιο τον εργαζόμενο, όσο και για την οικογένειά του. Στο πλαίσιο αυτής της πολιτικής έχει εφαρμοσθεί και συνεχώς βελτιώνεται μια σειρά προγραμμάτων κοινωνικής ασφάλισης και παροχών στον τομέα της υγείας, ενώ ταυτόχρονα διατίθενται ετησίως σημαντικοί πρόσθετοι πόροι που σκοπό έχουν την ενίσχυση της γενικότερης κοινωνικής πρόληψης και τη συνεχή βελτίωση της υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Επιπλέον, η Εταιρεία καλύπτει τη μεταφορά του προσωπικού της από και προς κεντρικά σημεία, για όλες τις βάρδιες εργασίας.

#### 4.6 Εσωτερική επικοινωνία

Για την INFORM, η εσωτερική επικοινωνία αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα. Μέσω αυτής, οι εργαζόμενοι ενημερώνονται για τη στρατηγική, τις πρωτοβουλίες, τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της Εταιρείας. Μέσω των καναλιών εσωτερικής επικοινωνίας, ενθαρρύνεται η αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και της Διοίκησης, ισχυροποιείται ο διάλογος και η συνεργασία μεταξύ των μονάδων, ενώ παράλληλα ενισχύεται η εταιρική φιλοσοφία και οι δεσμοί των εργαζομένων και των οικογενειών τους με την Εταιρεία. Το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας αναπτύσσεται σε τρεις άξονες:

- I. Την επικοινωνία επιχειρηματικής φύσης (δελτία ενημέρωσης, συναντήσεις με τη Διοίκηση κ.ά.).
- II. Τις αναγνωρίσεις και επιβραβεύσεις εργαζομένων.
- III. Τις εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους.

## 4.7 Υποστήριξη τοπικών κοινωνιών

Η INFORM και το σύνολο των εργαζομένων της φροντίζουν να δημιουργούν μακρόχρονες σχέσεις με τις τοπικές κοινωνίες στις τοποθεσίες δραστηριοποίησης της Εταιρείας. Η δέσμευση της Διοίκησης, αποτυπώνεται μέσω της οικονομικής στήριξης Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων και άλλων φορέων, σχετικά με εκπαιδευτικές, κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές δράσεις. Επιπλέον, μέσω της υπεύθυνης λειτουργίας και δραστηριότητάς της, η INFORM συμβάλλει στην οικονομική και κοινωνική ευημερία, όχι μόνο των τοπικών κοινωνιών, αλλά και των λοιπών ομάδων συμμετόχων, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων και των προμηθευτών. Ειδικότερα, οι φορείς τους οποίους η Εταιρεία έχει υποστηρίξει χορηγικά είναι, μεταξύ άλλων, οι παρακάτω:

## 4.8 Η Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία

Για την INFORM, η υγεία και ασφάλεια στην εργασία αποτελεί σημαντικό ζήτημα υπεύθυνης λειτουργίας το οποίο συμβάλλει καθοριστικά στην εξασφάλιση της βιώσιμης ανάπτυξής της. Σε αυτό το πλαίσιο, έχει αναπτύξει και υιοθετήσει πολιτική για την υγεία και ασφάλεια σύμφωνα με την οποία θέτει συγκεκριμένες προδιαγραφές για ένα καθαρό και ασφαλές περιβάλλον εργασίας.

Η Εταιρεία, εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας, πιστοποιημένο κατά το πρότυπο OHSAS 18001, προκειμένου:

- Να εντοπίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται συστηματικά και αποτελεσματικά τους κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια που δημιουργούνται στους χώρους εργασίας, ούτως ώστε να προλαμβάνεται η εκδήλωση εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών.
- Να βελτιώνει τις συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους και στις θέσεις εργασίας, βάσει της βιομηχανικής πρακτικής και των τεχνικοοικονομικών της δυνατοτήτων.
- Να ευαισθητοποιεί το προσωπικό της Εταιρείας για τη σημασία των θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας και να ενθαρρύνει τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων στην προσπάθεια βελτίωσής της.

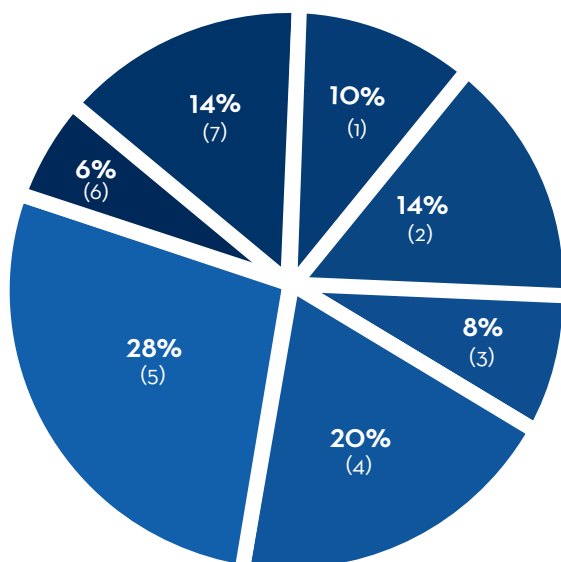
Εντοπίζουμε και εξαλείφουμε τους κινδύνους που απειλούν την υγεία και ασφάλεια των εργαζόμενων μέσω της στενής παρακολούθησης και της εξειδικευμένης εκπαίδευσης των εργαζόμενων μας.

- Ευαισθητοποίηση των εργαζομένων για τη σημασία των θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας.
- Βελτίωση των συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους και στις θέσεις εργασίας.
- Πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών.

Η INFORM αξιολογεί συνεχώς την επίδοσή της στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας μέσω του Συμβουλίου για την Υγεία και Ασφάλεια. Το Συμβούλιο απαρτίζεται από 9 μέλη και συγκεκριμένα από τους προϊσταμένους διευθυντές, τους προϊσταμένους τμημάτων παραγωγής, τον τεχνικό ασφαλείας και τον ιατρό εργασίας της Εταιρείας. Βασικό έργο του Συμβουλίου είναι η βελτίωση των συστημάτων και των διαδικασιών αξιολόγησης με στόχο την εξάλειψη των ατυχημάτων και συμβάντων στην εργασία.

#### 4.9 Οι επενδύσεις μας στην Υγεία και Ασφάλεια και δείκτες επίδοσης

Στο πλαίσιο της βελτίωσης των επιδόσεων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, το 2020 η Εταιρεία επένδυσε 30.000€ για βελτιώσεις υγείας και ασφάλειας για τους εργαζόμενους και τις εγκαταστάσεις της.



1. Μέσα ατομικής προστασίας
2. Πυρασφάλεια (συντήρηση/αναβάθμιση εξοπλισμού πυροπροστασίας)
3. Ιατρική υπηρεσία και παρακολούθηση υγείας
4. Λειτουργία Τμήματος Υγείας και Ασφάλειας
5. Συμβουλευτικές υπηρεσίες
6. Έργα αναβάθμισης ασφάλειας
7. Έλεγχοι και πιστοποιήσεις ασφαλών λειτουργιών εξοπλισμού (παλετοφόρα, γερανογέφυρες, αναλκυστήρες, αεροφυλάκια κλπ.)



**30.000€**

για βελτιώσεις υγείας και ασφάλειας



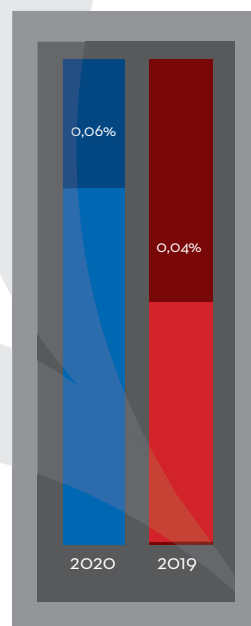
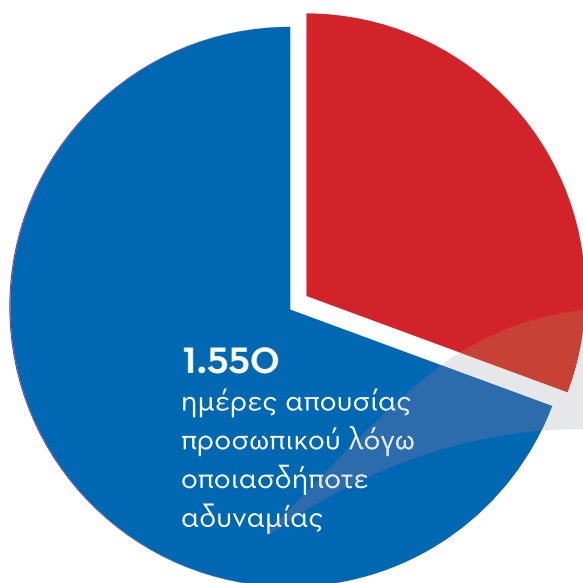
**2/3**

επενδύεται σε ιατρικές υπηρεσίες και παρακολούθηση υγείας



**15%**

αυξημένες συνολικές δαπάνες σε σύγκριση με το 2019



Δείκτης απουσιών (AR)



**2 άνδρες & 3 γυναίκες**  
ανά 6 μήνες  
απουσιάζουν λόγω  
αδυναμίας



**8%**  
λιγότερες ημέρες  
απουσίας συγκριτικά  
με το 2019



**0 ατυχήματα**  
κατά το έτος 2020

Σύμφωνα με την ετήσια επιθεώρηση συμμόρφωσης των τμημάτων, η Inform άγγιξε το 91% στον τομέα της Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων.

#### 4.10 Εκπαίδευση στην Υγεία και Ασφάλεια

Στόχος της Εταιρείας είναι η απόκτηση κοινής κουλτούρας στον τομέα της υγείας και ασφάλειας στις εγκαταστάσεις παραγωγής αλλά και διεύθυνσης. Στο πλαίσιο αυτό εφαρμόζεται διαδικασία εκπαίδευσης (εισαγωγική εκπαίδευση Υ&Α, πυρασφάλεια, εκπαίδευση Α' βοηθειών) και σεμιναρίων από την ομάδα που ηγείται του Συμβουλίου Υγείας και Ασφάλειας με σκοπό την εξάλειψη των ατυχημάτων.

| Σεμινάρια για την υγεία και ασφάλεια/ώρες/<br>αριθμός εργαζομένων | 2020 |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| Αριθμός σεμιναρίων                                                | 4    |
| Συμμετοχές εργαζομένων                                            | 6    |
| Συνολικές ώρες εκπαίδευσης                                        | 52   |



**2 μέλη**  
συμμετέχουν στο  
Συμβούλιο Υγείας και  
Ασφάλειας



**52 ώρες**  
σε εκπαιδευτικά  
σεμινάρια το 2020



- Εισαγωγικές εκπαίδευσης
- Πυρασφάλεια
- Α' Βοήθειες

#### Στόχοι 2021 για το Ανθρώπινο Δυναμικό:

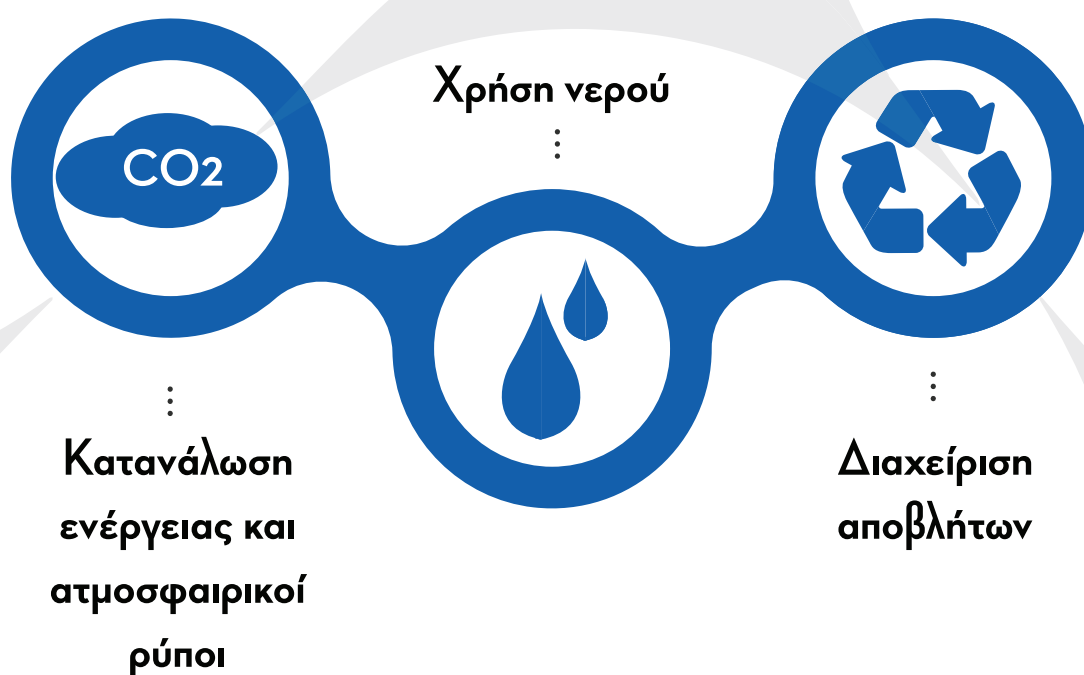
- Εκπαίδευση στελεχών σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης



## 5. Φροντίζουμε για το Περιβάλλον

Η κατασκευή, η παράδοση και η χρήση προϊόντων και υπηρεσιών της INFORM απαιτεί σημαντική εκμετάλλευση φυσικών πόρων. Στο πλαίσιο της δέσμευσης της Εταιρείας για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, πραγματοποιείται αναλυτική καταγραφή του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος προκειμένου να δώσει προτεραιότητα σε τομείς που χρειάζονται βελτίωση.

Οι βασικές κατηγορίες που εστιάζουμε είναι:



### 5.1 Η προσέγγισή μας

Το όραμα και η πολιτική της INFORM βασίζονται πάνω στην εταιρική προσέγγιση για την προώθηση της περιβαλλοντικής ευθύνης σε ολόκληρη την Εταιρεία. Η INFORM είναι σε θέση να εντοπίσει τους τωρινούς αλλά και τους μελλοντικούς περιβαλλοντικούς κινδύνους, μέσα από το συνεχή έλεγχο των συστημάτων παρακολούθησης και αξιολόγησης των περιβαλλοντικών δεικτών. Αυτό της επιτρέπει να διαχειριστεί και να αναπτύξει γρήγορα νέα προγράμματα εκπαίδευσης και να επενδύσει σε πόρους για τη διαχείριση ή τη μείωση αυτών των κινδύνων.

Για να επιτύχει τους στόχους και το όραμά της, η Εταιρεία INFORM, έχει σχεδιάσει πλάνο Περιβαλλοντικής Πολιτικής και σύμφωνα με αυτό δεσμεύεται:

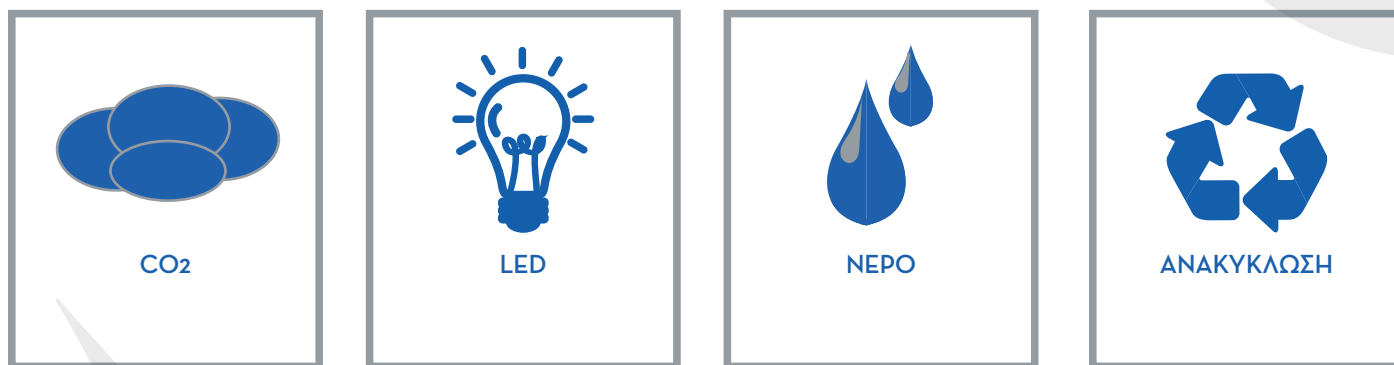
- Να ελέγχει, μετριάξει ή εξαλείφει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.
- Να υιοθετεί φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές από τις οποίες θα μπορεί να επιτύχει μείωση του κόστους λειτουργίας από την εξοικονόμηση πόρων.

Περισσότερα στοιχεία σχετικά με την Περιβαλλοντική Πολιτική της Εταιρείας περιλαμβάνονται στην εταιρική ιστοσελίδα <https://www.austriacard.com/INFORM/investors/sustainability/> 

Στόχος μας είναι να παρακολουθούμε το ανθρακικό μας αποτύπωμα και να περιορίσουμε τις κλιματικές επιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας, των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Μέσα από τη βιώσιμη διαχείριση των πρώτων υλών, οραματιζόμαστε να συμβάλλουμε στην οικονομικά και κοινωνικά βιώσιμη διαχείριση των δασών.

## 5.2 Οι δράσεις μας για το περιβάλλον

Η INFORM αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για να μειώσει το αντίκτυπό της στο περιβάλλον και να βελτιώσει την ενεργειακή απόδοση στις εγκαταστάσεις της εξασφαλίζοντας την ορθολογική χρήση των ενεργειακών και φυσικών πόρων. Επίσης, στο πλαίσιο της ουσιαστικής προστασίας του περιβάλλοντος, η Εταιρεία εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το πρότυπο ISO 14001.



Οι δράσεις που πραγματοποιούνται περιλαμβάνουν:

- Τον περιορισμό των εκπομπών ρύπων CO<sub>2</sub> μέσω περιβαλλοντικής διαχείρισης, που παράγονται από τις μεταφορές προϊόντων, πρώτων και βοηθητικών υλών.
- Την αποφυγή περιττής χρήσης οχημάτων για τις μετακινήσεις ανθρώπινου δυναμικού. Πιο συγκεκριμένα η Εταιρεία διαθέτει σύγχρονα λεωφορεία για να εξυπηρετήσει τις μετακινήσεις των εργαζομένων και για τις δύο εγκαταστάσεις της.
- Τη μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας μέσω αντικατάστασης των συμβατικών λαμπτήρων με λάμπες τεχνολογίας LED υψηλής ενεργειακής απόδοσης.
- Τη μείωση της θερμικής ενέργειας με συνεχείς ελέγχους συντήρησης για την αποδοτική λειτουργία των καυστήρων στην κεντρική παραγωγική μονάδα.
- Τον περιορισμό της χρήσης νερού, την ανακύκλωση και επεξεργασία του για διαφορετικές χρήσεις, όπως πότισμα.
- Τη διαχείριση αποβλήτων που περιλαμβάνει την ανακύκλωση και το διαχωρισμό σε επικίνδυνα και μη επικίνδυνα απόβλητα. Επίσης μεγάλες ποσότητες χαρτιού συλλέγονται από εξωτερικούς συνεργάτες που αναλαμβάνουν τη βιώσιμη διαχείρισή τους.



## Στόχοι 2021 για το περιβάλλον:

Τουλάχιστον το 95% του συνολικού βάρους αποβλήτων παραγωγής που παραδίδονται σε εξωτερικούς συνεργάτες για περαιτέρω διαχείριση/ ανακύκλωση να είναι μη επικίνδυνα απόβλητα.

### 5.3 Κατανάλωση ενέργειας και χρήση νερού

#### ■ Ηλεκτρισμός 95%

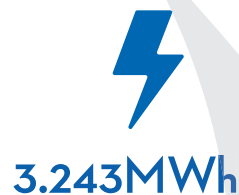
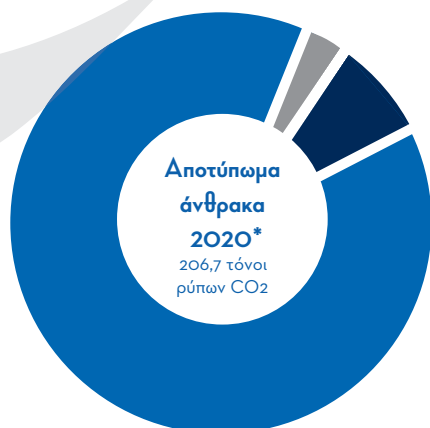
Η συνολική κατανάλωση έμμεσης ενέργειας αφορά σε ενέργεια από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και συγκεκριμένα αφορά στο ηλεκτρικό ρεύμα που αγοράζεται από αδειοδοτημένους παρόχους.

#### ■ Οχήματα 4%

Αφορά τη βενζίνη που καταναλώνουν τα εταιρικά οχήματα για μεταφορά προϊόντων και μετακίνηση στελεχών.

#### ■ Πετρέλαιο 1%

Η Εταιρεία χρησιμοποιεί το πετρέλαιο ως καύσιμο για τις λειτουργικές της ανάγκες για παράδειγμα τη χρήση γεννητριών.

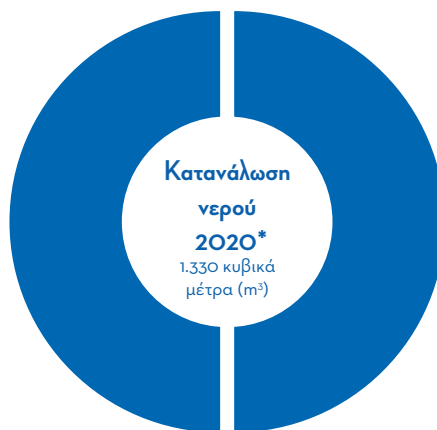


Η Εταιρεία παρακολουθεί και υπολογίζει τη χρήση νερού στο μεγαλύτερο μέρος των δραστηριοτήτων της. Το 2020, η κατανάλωση νερού ανήλθε σε 1.330 κυβικά μέτρα.

Η ποσότητα νερού που καταγράφηκε περιλαμβάνει τις ποσότητες νερού που καταναλώνονται οι οποίες προέρχονται από αδειοδοτημένες γεωτρήσεις και από το δίκτυο ύδρευσης του Δήμου.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του νερού καθαρίζεται βιολογικά και αφού επεξεργαστεί, χρησιμοποιείται για πότισμα.

Ο όγκος του νερού που χρησιμοποιείται για τον καθαρισμό μηχανών, συλλέγεται ως επικίνδυνα υγρά απόβλητα.



\*Ο υπολογισμός των άμεσων και έμμεσων εκπομπών CO<sub>2</sub> (Κατηγορίες 1,2 και 3) έχει πραγματοποιηθεί με βάση το συντελεστή άνθρακα της χώρας για κάθε μία κατηγορία ξεχωριστά και σύμφωνα με τον τύπο  $E = A \times EF \times (1-ER/100)$  όπου: E = emissions A = activity rate EF = emission factor ER =overall emission reduction efficiency, %

## 5.4 Διαχείριση αποβλήτων



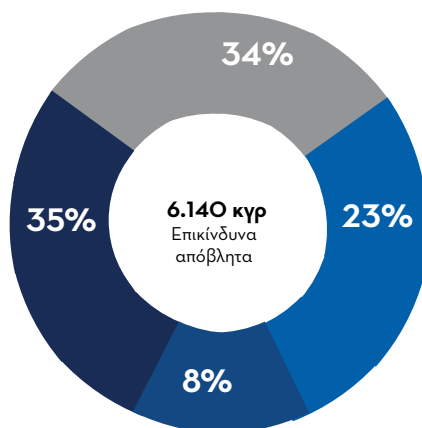
### Ανακύκλωση

των αποβλήτων από μελάνια που περιέχουν επικίνδυνες ουσίες



**205,31**

Τόνοι απορριφθέντος χαρτιού



### Τα επικίνδυνα απόβλητα

περισυλλέγονται από εξωτερικούς συνεργάτες εξασφαλίζοντας τη βιώσιμη διαχείρισή τους.

■ Απόβλητα μελανών που περιέχουν επικίνδυνες ουσίες

■ Απόβλητα λιπαντικά/ έλαια

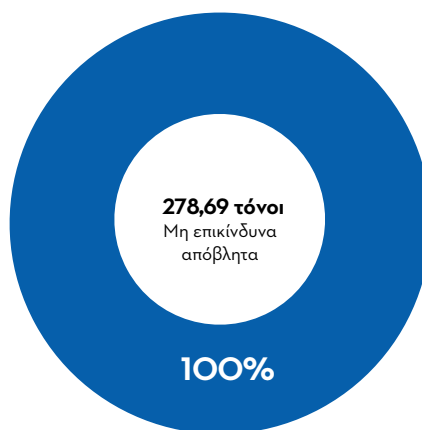
■ Συσκευασίες που περιέχουν κατάλοιπα επικινδύνων ουσιών ή έχουν μολυνθεί από αυτές

■ Πανιά καθαρισμού μηχανών



**-74%**

Μείωση απορριμάτων χαρτιού από το 2019 στο 2020.

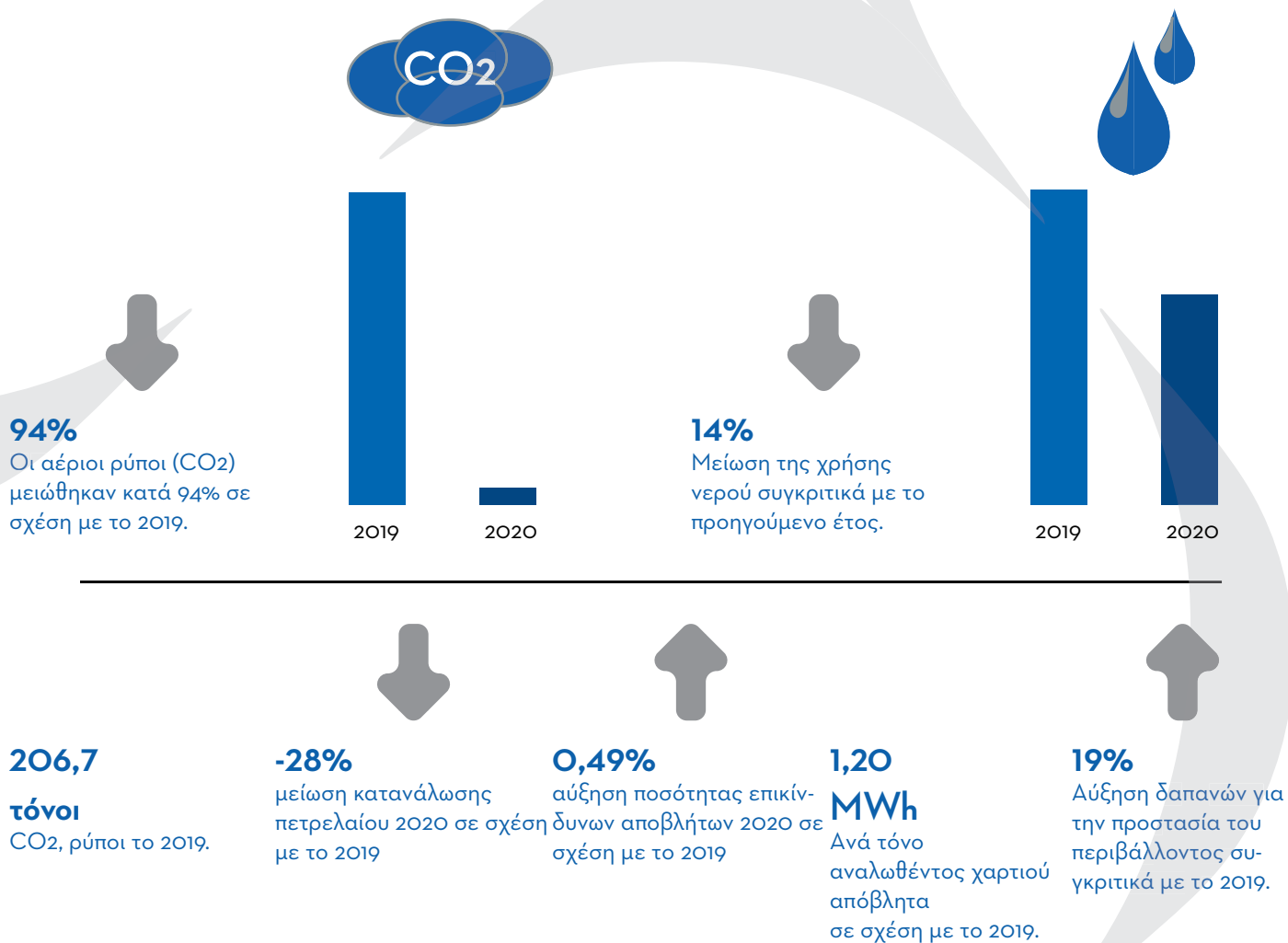


### Τα χαρτιά, τα αλουμίνια και άλλα μη επικίνδυνα απόβλητα

συγκεντρώνονται στις παραγωγικές εγκαταστάσεις και σε κάδους του Δήμου.

- Μείωση απορριμάτων χαρτιού (το οποίο δίνεται για ανακύκλωση) από το 2019 στο 2020.
- Μη-επικίνδυνα απόβλητα 2020: 278,69 tn (100% χαρτί)
- 14 % μείωση κατανάλωσης νερού 2020 σε σχέση με το 2019
- Mwh ανά tn αναλωθέντος χαρτιού: 1,20 Mwh/ tn (Σημείωση: οι αναλωθέντες τόνοι χαρτιού υπάρχουν στα εισερχόμενα δεδομένα για το Austrian Eco Label report)

## 5.5 Η περιβαλλοντική μας επίδοση με μια ματιά



## Συνολικές καταναλώσεις της Εταιρείας

Οι ετήσιοι αέριοι ρύποι (CO<sub>2</sub>) που προέρχονται από τις δραστηριότητες και τα κτήρια της INFORM ανέρχονται σε 206,7 τόνους, οι περισσότεροι από τους οποίους προέρχονται από την ηλεκτρική ενέργεια και τα οχήματα σε ποσοστό 95% και 4% αντίστοιχα.

Στα παρακάτω διαγράμματα αναλύονται η συνολική παραγωγή διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) σε ποσοστό (%) ανά είδος ενέργειας και οι συνολικές καταναλώσεις της Εταιρείας σε συνδυασμό με τους ετήσιους συνολικούς αέριους ρύπους (CO<sub>2</sub>).

| Ετήσιοι ρύποι (τόνοι CO <sub>2</sub> /έτος) |                   |           |           |           |                  |                               |
|---------------------------------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|------------------|-------------------------------|
| Πηγή ρύπων                                  | Κατανάλωση        | Κατηγορία | Κατηγορία | Κατηγορία | Εκτός κατηγοριών | Συνολικοί ρύποι               |
|                                             |                   | 1         | 2         | 3         |                  | (τόνοι CO <sub>2</sub> /έτος) |
| Ηλεκτρική ενέργεια                          | 3.243.808 kWh     | -         | 1078      | 322       | -                | 1,4                           |
| Πτήσεις                                     | Διεθνείς πτήσεις  | -         | -         | -         | 41,388           | 41,388                        |
| Απόβλητα                                    | 211,445 tons/year | -         | -         | -         | 211,445          | 4,5                           |
| Οχήματα                                     | 715000,0 km       | 95,58     | -         | 26,97     | -                | 122,551                       |
| Πετρέλαιο                                   | 14502,0 kWh       | 24,76     | -         | 6,01      | 5,65             | 36,415                        |
| Νερό*                                       | 1330m3            | -         | -         | 0,458     | -                | 0,458                         |
| Σύνολο                                      |                   | 120,34    | 1078      | 355,438   | 5,65             | 206,7                         |

\*Ο υπολογισμός των εκπομπών CO<sub>2</sub> που σχετίζεται με την κατανάλωση νερού αφορά μόνο στις έμμεσες εκπομπές ρύπων (Κατηγορία 3) και έχει πραγματοποιηθεί με βάση το συντελεστή άνθρακα 0,344 (kgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>) για ύδρευση και 0,708 (kgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>) για αποχέτευση και επεξεργασία λυμάτων.

## Μεθοδολογικές πληροφορίες σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2020

### Πεδίο και όριο

Ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INFORM αποτελεί την αναλυτική έκθεση Μη Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης για το έτος 2020 (περίοδος 1/1/2020 - 31/12/2020) η οποία περιλαμβάνει το σύνολο των πολιτικών, διαδικασιών και δράσεων που σχεδιάζει και υλοποιεί αναφορικά με την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση της. Ο Απολογισμός καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας INFORM στην Ελλάδα.



Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020, είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα <https://www.informlykos.com>

Οι όροι «Εταιρεία» και «INFORM» αναφέρονται στην Ανώνυμη Εταιρεία INFORM Π. Λύκος Α.Ε. Συμμετοχών.

### Μεθοδολογία συγγραφής Απολογισμού

Η ανάπτυξη του Απολογισμού βασίστηκε στις Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI Standards (2016) για τη Σύνταξη Εκθέσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας. Παρακάτω παρουσιάζονται οι Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις, καθώς και οι δείκτες των GRI Standards που χρησιμοποιήθηκαν για την καταγραφή της επίδοσης της Εταιρείας (GRI referenced). Κατά την ανάπτυξη του παρόντος Απολογισμού εφαρμόστηκαν επίσης οι αρχές για τον καθορισμό του περιεχομένου του, καθώς και το σύνολο των αρχών για την ποιότητά του, όπως αυτές ορίζονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI.

#### Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις

| Δείκτης | Σελίδα/ Παραπομπή | Δείκτης | Σελίδα/ Παραπομπή | Δείκτης | Σελίδα/ Παραπομπή          |
|---------|-------------------|---------|-------------------|---------|----------------------------|
| 102-1   | 3                 | 102-8   | 23                | 102-44  | 14-15                      |
| 102-2   | 3,4,7,8           | 102-9   | 11                | 102-47  | 16                         |
| 102-3   | 3                 | 102-14  | 2                 | 102-50  | 01.01.2020-31.12.2020      |
| 102-4   | 3,4,5             | 102-18  | 4-5,17            | 102-52  | Ετήσιος κύκλος Απολογισμού |
| 102-5   | 3,7,8             | 102-40  | 13                | 102-53  | 37                         |
| 102-6   | 3-5               | 102-42  | 14-15             | 102-54  | 37                         |
| 102-7   | 3-5,22,23         | 102-43  | 14-15             |         |                            |

#### Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις-Δείκτες επίδοσης

| Οικονομική απόδοση |                   | Περιβαλλοντική απόδοση |                   | Κοινωνική απόδοση |                   |
|--------------------|-------------------|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Δείκτης            | Σελίδα/ Παραπομπή | Δείκτης                | Σελίδα/ Παραπομπή | Δείκτης           | Σελίδα/ Παραπομπή |
| 201-1              | 22                | 302-1                  | 32                | 401-1             | 23-24             |
| 204-1              | 11                | 303-1                  | 32                | 403-2             | 28                |
|                    |                   | 305-1                  | 32,34             | 404-1             | 25                |
|                    |                   | 305-2                  | 32,34             | 417-1             | 9-11              |
|                    |                   | 306-2                  | 33                |                   |                   |

## Πηγές πληροφόρησης

Τα δεδομένα και οι πληροφορίες που δημοσιεύονται στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχουν συλλεχθεί βάσει διαδικασιών καταγραφής, που εφαρμόζει η Εταιρεία, καθώς και από τις βάσεις δεδομένων που τηρούνται στο πλαίσιο εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης. Σε σημεία όπου παρατίθενται δεδομένα, τα οποία έχουν προκύψει μετά από επεξεργασία ή βασίζονται σε παραδοχές, αναφέρεται, πάντα, ο τρόπος ή η μέθοδος υπολογισμού σύμφωνα με τις οδηγίες του Global Reporting Initiative.

## Στοιχεία επικοινωνίας

Οποιαδήποτε παρατήρηση ή σχόλιο σχετικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μπορούν να υποβληθούν είτε ηλεκτρονικά στο ακόλουθο e-mail, είτε στην ακόλουθη διεύθυνση. INFORM - ΛΥΚΟΣ Π. ΑΕ. Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ. Παναγιώτης Βιρβιλιός Marketing Manager 5ο χλμ Βάρης - Κορωπίου, Κορωπί Τηλ.: 210 6697500 E-mail: inf.greece@austriacard.com

Ενημερώσεις ή πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την INFORM, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.



[www.informlykos.com](http://www.informlykos.com)

INFORM - ΛΥΚΟΣ Π. ΑΕ. Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ, 5ο χλμ. Λεωφ. Βάρης  
- Κορωπίου, Κορωπί, 194 00.  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ, 210-6697500

