

# 21

## ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



21

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ





## ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2021

**Το 2021 ήταν μια Επετειακή χρονιά για τον Όμιλο Quest - Εδώ και 40 χρόνια, ο Όμιλος Quest δημιουργεί το μέλλον της τεχνολογίας στην Ελλάδα, κάθε μέρα. Αναπτύσσουμε την Ελληνική αγορά και συμβάλλουμε στην ψηφιακή επανάσταση και την πρόοδο της χώρας, συμμετέχοντας παράλληλα και στην Ευρωπαϊκή εξέλιξη, με όραμα την καινοτόμο δημιουργία αξίας και γνώμονα τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης.**

## Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56, Δείκτης ESG A-G5]

Η παρούσα Έκθεση αποτελεί την 8η ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης (εφεξής «Έκθεση») του Ομίλου Quest. Μέσω αυτής της έκθεσης, αποσκοπούμε να ενημερώσουμε με διαφάνεια τα ενδιαφερόμενά μας μέρη σχετικά με τη στρατηγική, τους στόχους και την επίδοσή μας στα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου και των εταιρειών του, για την περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021. Η προηγούμενη έκθεση του Ομίλου Quest, εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 2021 και αφορούσε την περίοδο 1.1.2020 - 31.12.2020. Στην παρούσα Έκθεση δεν υπάρχει κάποια βασική αναδιατύπωση ή αλλαγή στη διαδικασία έκδοσης σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.

Η Έκθεση συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option), το πρότυπο AA1000AP (2018), ενώ παράλληλα, περιλαμβάνει επιλεγμένους, βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών. Επιπλέον έχει διενεργηθεί έλεγχος εξωτερικής επαλήθευσης των περιεχομένων, επιλεγμένων δεικτών GRI και ATHEX της Έκθεσης από ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα [ΤΥV HELLAS (ΤΥV NORD)], αναφορικά με την συμμόρφωση στα ανωτέρω πρότυπα και πληροφορίες δημοσιοποίησης. Συγκεκριμένα για την επαλήθευση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του AA1000AP (2018), ακολουθήθηκαν τα οριζόμενα στον οδηγό AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3).

Η παρούσα Έκθεση περιλαμβάνει πληροφορίες και στοιχεία για τον Όμιλο Quest και τις εταιρίες του Quest Holdings, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, iStorm, FoQus, Team Candi, Intelli Solutions, Quest on Line, Clima Quest, Quest Energy. Για τις τέσσερις μεγαλύτερες θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, (τζίρο >€100 εκ.), Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems και ACS έχει πραγματοποιηθεί ξεχωριστή Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για το 2021.

Για οποιεσδήποτε διευκρινίσεις, σχόλια ή πληροφορίες σχετικά με την Έκθεση, μπορείτε να επικοινωνείτε με το Γραφείο Τύπου του Ομίλου Quest στο τηλέφωνο 211 999 4597 ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση [pr@quest.gr](mailto:pr@quest.gr).

# Περιεχόμενα

<b>ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ</b>	<b>8</b>
Τα Highlights του 2021	13
<b>Ο ΟΜΙΛΟΣ QUEST</b>	<b>14</b>
Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη <IR>	24
Οικονομική επίδοση	28
<b>ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΝΕΑΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ ESG</b>	<b>32</b>
<b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΤΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>	<b>36</b>
<b>ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</b>	<b>44</b>
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	48
Οι πολιτικές και τα συστήματά μας	49
Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	50
<b>ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ</b>	<b>52</b>
Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες	54
Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη	59
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	61
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	64
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>66</b>
Ικανοποίηση πελατών	67
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	67

<b>ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>	<b>68</b>
<b>ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ</b>	<b>70</b>
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	<b>74</b>
Κλιματική αλλαγή	75
Κυκλική οικονομία	79
<b>ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	<b>80</b>
<b>ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ESG ΣΤΟΧΟΙ</b>	<b>86</b>
<b>ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ INFO QUEST TECHNOLOGIES</b>	<b>90</b>
<b>ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ UNI SYSTEMS</b>	<b>144</b>
<b>ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ iSquare</b>	<b>190</b>
<b>ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ACS</b>	<b>232</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</b>	<b>282</b>
Παράρτημα 1 - Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου Quest	285
Παράρτημα 2 - Πίνακας Περιεχομένων GRI - Όμιλος Quest	294
Πίνακας Περιεχομένων GRI - Info Quest Technologies	300
Πίνακας Περιεχομένων GRI - Uni Systems	308
Πίνακας Περιεχομένων GRI - iSquare	314
Πίνακας Περιεχομένων GRI - ACS	320
Παράρτημα 3 - Πίνακας ESG Δεικτών ATHEX	326
Παράρτημα 4 - Εφαρμογή Προτύπου AccountAbility AA1000	328
Παράρτημα 5 - Συμμόρφωση με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας	328
<b>Έκθεση Ανεξάρτητου Εξωτερικού Ελέγχου</b>	<b>330</b>

## Μηνύματα από το Διοικητικό Συμβούλιο

## Μήνυμα του Προέδρου

[GRI 102-14]



Το 2021 ήταν μία ακόμη εξαιρετική χρονιά για τις εταιρείες του Ομίλου μας, που βασίσθηκε, όπως πάντα, στη συλλογική και συστηματική προσπάθεια των ανθρώπων μας. Τους ευχαριστώ όλους για το ήθος, την αφοσίωση και το υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού τους. Με κέφι και μεράκι, όλοι γινόμαστε καλύτεροι χρόνο με το χρόνο, βαδίζοντας γρήγορα και σταθερά σε νέες επιτυχίες.

Το 2021, η Quest Συμμετοχών, που γιόρτασε τα 40 χρόνια από την ίδρυσή της, κατατάχθηκε - και επίσημα πλέον - στις σημαντικότερες εταιρείες του Ελληνικού Χρηματιστηρίου, με την είσοδο των μετοχών της στον δείκτη υψηλής κεφαλαιοποίησης, FTSE 25. Ξεκινά έτσι μία νέα πορεία ανάπτυξης, με αυξημένη την παρακολούθηση και το ενδιαφέρον των επενδυτών.

Επιπλέον, ο Όμιλος σημείωσε μεγάλες επενδυτικές επιτυχίες, όπως την πώληση της Cardlink, με επίτευξη υπέρ-δεκαπλασιασμού της αρχικής επένδυσης σε διάστημα έξι ετών. Ολοκλήρωσε, επίσης, εμβληματικά έργα, όπως το υπερσύγχρονο κέντρο διανομής της ACS, μια επένδυση άνω των € 40εκατ., παράλληλα με αρκετές ακόμη επενδύσεις σε πράσινη ενέργεια, εταιρείες τεχνολογίας, κα, υλοποιώντας επενδύσεις συνολικού ύψους € 24 εκατομμύρια.

Οι ενοποιημένες πωλήσεις, από τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες του Ομίλου, το 2021 ανήλθαν σε € 916 εκατ. περίπου, αυξημένες κατά 33% έναντι του 2020, τα κέρδη προ φόρων σε € 51,3 εκατ. με αύξηση 60%, ενώ το EBITDA ανέρχεται σε € 64 εκατ., αυξημένο κατά 34% περίπου.

Συνεχίσαμε να είμαστε ένας από τους κορυφαίους εργοδότες στη χώρα, τόσο σε αριθμό εργαζομένων όσο και σε ποιότητα εργασιακού περιβάλλοντος. Οι εργαζόμενοί μας, αυξήθηκαν κατά 73 άτομα (3,2%), φθάνοντας τους 2.329.

Παράλληλα, εντείναμε τις δράσεις και πρωτοβουλίες μας σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ολοκληρώσαμε τον σχεδιασμό και την υιοθέτηση ενός σύγχρονου Συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης με βάση βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και συνεχίζουμε να επενδύουμε σημαντικούς πόρους και προσπάθεια στην εσωτερική διάχυση και αποτελεσματική εφαρμογή του σε όλον τον Όμιλο. Αναπτύξαμε τη στρατηγική μας σε θέματα ESG, η οποία βασίζεται σε συγκεκριμένους στόχους και δεσμεύσεις για το ενεργειακό αποτύπωμα, τη διαφορετικότητα (Diversity), την ίση μεταχείριση, κα, ενώ σχεδιάζουμε και υλοποιούμε πολλές ακόμη δράσεις που σχετίζονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί τον πυρήνα της επιχειρηματικής μας φιλοσοφίας και προσέγγισης και καθορίζει το ποιοι είμαστε, το πώς αντιλαμβανόμαστε το υπεύθυνο επιχειρείν στις σύγχρονες κοινωνίες, τις σχέσεις μας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και τη συνολική στρατηγική μας τοποθέτηση στο ευρύτερο επιχειρηματικό και κοινωνικό περιβάλλον.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας στηρίξαμε την κοινωνία και τους ανθρώπους μας με συγκεκριμένα και υπεύθυνα μέτρα θέτοντας την ασφάλειά τους πάνω απ' όλα. Δυστυχώς, ενώ διαφαινόταν ομαλοποίηση του εξωτερικού περιβάλλοντος, μία νέα γεωπολιτική και ενεργειακή κρίση ξεκίνησε ήδη από τα τέλη του 2021 και κλιμακώνεται μέσα στο 2022.

Αντιμετωπίζουμε την κρίση αυτή με προσήλωση στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, με εξειδίκευση σε συγκεκριμένες δράσεις και μέτρα και με βεβαιότητα ότι θα την ξεπεράσουμε όλοι μαζί με επιτυχία. Έτσι, θέτοντας τους εργαζομένους μας και τις ανάγκες τους στην κορυφή των δράσεων μας, ανακοινώσαμε έκτακτη οικονομική ενίσχυση ύψους € 1,4 εκατ. περίπου προς τους χαμηλότερα αμειβομένους, που πλήττονται περισσότερο από την ακρίβεια.

Ο ανθεκτικός οργανισμός που σφυρηλατούμε συστηματικά τόσα χρόνια, οι χιλιάδες των αξίων ανθρώπων μας, η προσεκτικά σχεδιασμένη στρατηγική μας και το μεγάλο αξιακό μας κεφάλαιο, εγγυώνται ότι το όραμα και η πορεία μας για να χτίσουμε ένα σπουδαίο Όμιλο συνεχίζεται.

**Θεόδωρος Φέσσας**  
Πρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών

# Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης

[Δείκτης ESG A-G3]



Το 2021 ήταν μια κρίσιμη χρονιά που έφερε στην επιφάνεια έντονα τα στοιχεία της αλλαγής και του μετασχηματισμού που επιχειρούνται σε παγκόσμιο επίπεδο. Παράλληλα οι εξελίξεις έβαλαν την χώρα μας σε διαφορετική τροχιά και με νέες προκλήσεις. Η σκιά της πανδημίας συνέχισε να καθορίζει τις κινήσεις μας, ενώ την ίδια ώρα έγιναν απτά τα αποτελέσματα της κλιματικής κρίσης με τις τεράστιες καταστροφές που προκλήθηκαν σε όλον τον πλανήτη. Το μέλλον όπως το προδιαγράψαμε ως πιθανότητα πριν την πανδημία είναι πλέον εδώ διαμορφώνοντας τη νέα πραγματικότητα που οφείλουμε να αντιμετωπίσουμε με σύνεση και υπευθυνότητα.

Για τον Όμιλο Quest το 2021 ήταν μία σημαντική χρονιά με εξαιρετικά αποτελέσματα, αλλά συγχρόνως με έντονη συναισθηματική φόρτιση λόγω της επετείου των 40 μας χρόνων από την ίδρυσή του. Οι αλλαγές που σηματοδοτήθηκαν από την πανδημία διαμόρφωσαν τα νέα πεδία στόχευσης του Ομίλου για την εξυπηρέτηση των καινούργιων αναγκών, τόσο στο φάσμα του ψηφιακού μετασχηματισμού όσο και στο φάσμα των νέων τεχνολογιών, που προσφέρουν εντυπωσιακές δυνατότητες και ευκαιρίες. Φιλοδοξία του Ομίλου είναι να διαδραματίσει έναν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της νέας ψηφιακής πραγματικότητας στην χώρα μας.

Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest αναδεικνύει για μία ακόμη φορά τη φιλοσοφία της διαρκούς ανάπτυξης και την προσήλωσή μας στη συνεχή εξέλιξη, την αφοσίωσή μας στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, τη δέσμευσή μας και την υπευθυνότητα απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία.

Ο Όμιλος Quest μετασχηματίζεται και στρατηγικά συμβαδίζει με τις εξελίξεις σε όλους τους τομείς που καθορίζουν την βιωσιμότητά του: Στη λειτουργία του, στις δραστηριότητες, στις υπηρεσίες, στις δράσεις και τέλος στους στόχους, βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους, προκειμένου να ανταποκριθεί στις συνεχώς αυξανόμενες οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανάγκες.

Ο Όμιλος Quest μέσα στο 2021 ολοκλήρωσε το πενταετές στρατηγικό επιχειρηματικό πλάνο των εταιρειών του, ενώ καθόρισε τους στόχους που είχε θέσει από τον προηγούμενο χρόνο:

- Διαμόρφωση νέου μοντέλου Εταιρικής Διακυβέρνησης με βάση τον νέο νομοθετικό πλαίσιο.
- Διαμόρφωση μακροπρόθεσμης ESG στρατηγικής που ενισχύει τον μετασχηματισμό, την ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα των εταιρειών του Ομίλου.
- Περαιτέρω διερεύνηση των κινδύνων και των ευκαιριών έτσι όπως προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή.

Ο Όμιλος εστιάζεται στα θέματα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στην ισότητα και διαφορετικότητα, στη σταθερή μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης, στη σταδιακή μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος, ενώ παράλληλα αποβλέπει στην ενίσχυση των παρεχόμενων λύσεων τεχνολογίας που συνεισφέρουν στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών προκλήσεων. Παράλληλα ο Όμιλος ασχολήθηκε συστηματικά και συνεχίζει με θέματα που αφορούν στην Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού και στην προσέλκυση νέων ταλέντων, ενώ έμφαση δόθηκε για την υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων εν μέσω πανδημίας.

Συνεχίζοντας την πορεία μας και το έργο μας στοχεύουμε στη συνεισφορά μας για τη δημιουργία μίας δίκαιης και ανθεκτικής κοινωνίας, μίας ευημερούσας οικονομίας και μίας κλιματικά ουδέτερης Ευρώπης.

**Ευτυχία Κουτσουρέλη**  
Αντιπρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών  
Πρόεδρος της Επιτροπής Δ.Σ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

# Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου



Το 2021 λόγω της πανδημίας covid ήταν άλλο ένα ιδιαίτερο έτος για την εταιρεία, την κοινωνία και την χώρα αλλά και όλο τον κόσμο. Η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής διαφόρων αλλαγών αλλά και ανάπτυξης στη χρήση της τεχνολογίας ευνοώντας πολλές από τις δραστηριότητες του Ομίλου Quest.

Κατά το 2021 ο Όμιλος βασιζόμενος στις αρχές και αξίες του, με προσεκτικό σχεδιασμό και συστηματική εργασία των στελεχών του πέτυχε σημαντική (διψήφια) ανάπτυξη των εσόδων και των καθαρών κερδών από συνεχιζόμενες δραστηριότητες. Ταυτόχρονα, αύξησε τις θέσεις εργασίας στις συνεχιζόμενες δραστηριότητες κατά περίπου 8% συνεχίζοντας και την καλή πρακτική επιβράβευσης των στελεχών για την επίτευξη των θετικών αποτελεσμάτων.

Παράλληλα κατά το ίδιο διάστημα ο Όμιλος:

- Κατάφερε να έχει 3 εταιρείες με πωλήσεις άνω των €150 εκ., αύξησε τις πωλήσεις του εκτός Ελλάδος άνω των €170 εκ, έχοντας και 5 εταιρείες με κέρδη προ φόρων μεγαλύτερα των €4 εκ. ενισχύοντας έτσι τις βάσεις του.
- Υλοποίησε σημαντικές επενδύσεις σχετιζόμενες κυρίως με υποδομές στον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών, αλλά και υπηρεσιών πληροφορικής σχετικές τον ψηφιακό μετασχηματισμό οι οποίες θα συνεισφέρουν στην μελλοντική ανάπτυξη.
- Διένειμε στους μετόχους του κέρδη περίπου €11 εκ. και αποφάσισε την περαιτέρω διανομή κερδών περίπου €45 εκ., η οποία ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2022.
- Συνέχισε τις δράσεις διαχείρισης/μείωσης του αποτυπώματος CO<sub>2</sub>, με αποτέλεσμα αυτών τη βελτίωση των άμεσων και έμμεσων εκπομπών (score 1 & score 2) του κατά 12% το 2021.

Το 2022, δεδομένων των συνθηκών με την ενεργειακή κρίση αλλά και τον πόλεμο στην Ουκρανία, διαφαίνεται ότι θα είναι άλλο ένα έτος με προκλήσεις. Ο Όμιλός μας διαθέτει καλή χρηματοοικονομική κατάσταση και επαρκή ρευστότητα που του επιτρέπουν τη συνέχιση των αναπτυξιακών επενδύσεών του με ελεγχόμενο ρίσκο, ενώ η διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων του έχει έως τώρα αποδειχτεί, ότι του προσδίδει μεγαλύτερη αντοχή σε περιόδους κρίσεων.

Ο Νέος 5ετής στρατηγικός σχεδιασμό του Ομίλου προβλέπει ανάπτυξη, με βασική προτεραιότητα για το 2022 τη διατήρηση και περαιτέρω ανάπτυξη των οργανικών μεγεθών των συνεχιζόμενων δραστηριοτήτων του παράλληλα με τη συνέχιση σχεδιασμένων αναπτυξιακών επενδύσεων, αλλά την προσέλκυση ταλέντου.

Βασικό στοιχείο της Στρατηγικής του Ομίλου αποτελεί και η Βιώσιμη Ανάπτυξη. Στο 2021 συνεχίστηκε η κοινωνική συνεισφορά του Ομίλου με δράσεις προς την κοινωνία που ξεπέρασαν το €1,3 εκατ. Παράλληλα, ολοκληρώθηκε η Στρατηγική ESG του Ομίλου, θέτοντας ως βασικότερο στόχο την μείωση των άμεσων εκπομπών κατά 40% έως το 2030 την κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 (Climate Neutral by 2050).

Στην Έκθεση αυτή παρουσιάζονται οι προσπάθειες του Ομίλου Quest για βελτίωση σε όλα τα ουσιαστικά θέματα στο 2021 και οι βασικοί σχεδιασμοί ανάπτυξης για το 2022, έχοντας ως κύριο μέλημά τη βιώσιμη ανάπτυξη της αξίας του Ομίλου για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

**Απόστολος Γεωργαντζής**  
Διευθύνων Σύμβουλος Quest Συμμετοχών



## TA HIGHLIGHTS TOY 2021



### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ



**€948 εκατ.**  
Κύκλος Εργασιών Ομίλου

**31,4%**  
αύξηση κύκλου εργασιών (YoY)

**21%**  
κύκλου εργασιών του Ομίλου  
από το εξωτερικό

**30** χώρες δραστηριοποίησης

**€76,9 εκατ.**  
Καταβολή Φόρων και Εισφορών

**€136 εκατ.**  
Έσοδα προ φόρων (EBT)

**€24 εκατ.**  
CAPEX και νέες επενδύσεις

Ενταξη στο  
**FTSE-25**  
Συμμετοχή στο **ATHEX ESG Index**

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (E)



**29%** μείωση της ενεργειακής έντασης του Ομίλου ανά € εκατ. Κύκλου εργασιών

**12%** μείωση των εκπομπών του θερμοκηπίου (Scope 1 και Scope 2) συγκριτικά με το 2020

**190 KW** δυναμικότητα εγκατεστημένων φωτοβολταϊκών σε οροφές κτηρίων του Ομίλου καλύπτοντας το 19% των αναγκών των κτηρίων σε ενέργεια

### ΚΟΙΝΩΝΙΑ (S)



**2.329** εργαζόμενοι

**3,2 %** αύξηση του εργατικού δυναμικού

**10,7%** αύξηση του απόλυτου αριθμού των γυναικών στον Όμιλο

**13%** αύξηση των προσλήψεων

**25%** αύξηση του μέσου όρου ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

**57%** αύξηση των δαπανών για εκπαιδεύσεις, πιστοποιήσεις, online σεμινάρια

**0** (μηδενικός) αριθμός των εργατικών ατυχημάτων

**€1,37 εκατ.** δαπάνη για την συνεισφορά στη Κοινωνία \*\*

### ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (G)



Επικαιροποίηση Συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης

**0** (μηδενικός) αριθμός σχετικών υποθέσεων σε εκκρεμοδικία για τις εταιρείες και καμία επιβολή προστίμου ή άλλων κυρώσεων για παραβάσεις της νομοθεσίας σε ζητήματα κανονιστικής συμμόρφωσης.

**0** (μηδενικά) πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας για τα προσωπικά δεδομένα.

\* Οι συγκρίσεις έγιναν σε σχέση με το έτος 2020.  
\*\* Το σύνολο της Κοινωνικής Συνεισφοράς του Ομίλου Quest αφορά σε εμπορική αξία προϊόντων υπηρεσιών  
Περισσότερες πληροφορίες στο [www.quest.gr](http://www.quest.gr)

# Ο ΟΜΙΛΟΣ QUEST

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

Ο Όμιλος Quest (ή/και «ο Όμιλος») είναι από τους μεγαλύτερους Ελληνικούς Ομίλους, δυναμικά αναπτυσσόμενος με υγιή οικονομική βάση. Ο Όμιλος είναι πρωτοπόρος στον τομέα της Τεχνολογίας επί 40 έτη και το όνομά του είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την εισαγωγή και την ανάπτυξη των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στη χώρα και τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελληνικής αγοράς. Με ενεργή παρουσία στην Ελλάδα, τη Νοτιοανατολική Μεσόγειο και την Ευρώπη, οι δραστηριότητες του Ομίλου επεκτείνονται στους τομείς του εμπορίου (λιανική και χονδρική πώληση) προϊόντων πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών, ηλεκτρικών συσκευών και κλιματισμού, του ηλεκτρονικού εμπορίου, των ολοκληρωμένων λύσεων και υπηρεσιών πληροφορικής, των ταχυμεταφορών και ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και πράσινης ενέργειας.

Οι σημαντικότεροι ιστορικοί σταθμοί του Ομίλου Quest περιγράφονται στον ιστότοπο [www.quest.gr](http://www.quest.gr).

Η Quest Συμμετοχών (ή/και «η Εταιρεία»), μητρική εταιρεία του Ομίλου, είναι ανώνυμη εταιρεία, ιδρύθηκε το 1981 και εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76, Καλλιθέα. Η εταιρεία είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.) από το 1998. Από το Νοέμβριο του 2021 η μετοχή της συμπεριλαμβάνεται στον δείκτη FTSE-25, με τις 25 μεγαλύτερες εταιρείες του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Παράλληλα, η εταιρεία συμπεριλαμβάνεται στις Ελληνικές εισηγμένες εταιρείες του νέου δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών ATHEX ESG INDEX.

## ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ

Ο Όμιλος και οι εταιρείες του να είναι ηγέτες στην καινοτόμο δημιουργία αξίας, μέσω της επιχειρηματικής αριστείας.

## Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΑΣ

Ο Όμιλος και οι εταιρείες του να πρωταγωνιστούν στις αγορές που δραστηριοποιούνται, με βάση τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και κινητήρια δύναμη τους ανθρώπους και τις αξίες του Ομίλου.

## ΟΙ ΚΙΝΗΤΗΡΙΟΙ ΜΟΧΛΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΜΑΣ

- Παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πελάτες.
- Συνεχής αναζήτηση επιχειρηματικών ευκαιριών.
- Συνεχής βελτίωση σε όλους τους τομείς, με αποτελεσματική διοίκηση, ορθή εταιρική διακυβέρνηση και υπευθυνότητα.
- Προσήλωση σε ισχυρό αξιακό σύστημα.
- Προσέλκυση, ανάπτυξη και αξιοποίηση ταλέντων.
- Εφαρμογή βέλτιστων τεχνολογικών και αξιοκρατικών πρακτικών.
- Παροχή κινήτρων στους εργαζόμενους και επιβράβευσης τους.

# ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

[GRI 102-16]

Αναπτυσσόμαστε συνεχώς με γνώμονα τις αρχές βιώσιμης ανάπτυξης έχοντας προσήλωση σε ένα ισχυρό αξιακό σύστημα:



### As you reQUEST it Ικανοποίηση του Πελάτη

Όλες οι ενέργειες του Ομίλου Quest αποσκοπούν στην ικανοποίηση και στην παροχή προστιθέμενης αξίας στους πελάτες μας. Συνεχής επιδίωξη μας αποτελεί η δημιουργία, η διατήρηση και η συνεχής ενδυνάμωση σχέσεων εμπιστοσύνης και πίστης με τον πελάτη.



### Fair QUEST Έθος και Ακεραιότητα

Όλες οι ενέργειες στον Όμιλο Quest αποπνέουν σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια, διακρίνονται από εντιμότητα σταθερότητα και υψηλό κώδικα ηθικής δεοντολογίας.



### QUEST it together Ομαδικότητα

Οι συνάδελφοι, οι ομάδες, τα τμήματα και οι εταιρείες συνεργάζονται στενά, με στόχο τη διάχυση της γνώσης, της πληροφορίας και της προαγωγής μέγιστων αποτελεσμάτων παραγωγικότητας και ανάπτυξης.



### QUESTioning the ordinary Γνώση - Συνεχής Βελτίωση - Καινοτομία

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



### ConQUEST for the future Επιχειρηματικότητα

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



### QUESTioning and Accountability Τεκμηρίωση και Αξιολόγηση

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

# ΟΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΜΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

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

**Quest**  
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

## ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

### ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Info Quest TECHNOLOGIES | iSquare | Apple Authorised Distributor | iStorm | Apple Premium Reseller | FOQUS

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Quest ONLINE | you.gr

### ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ

Clima Quest

### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

uni.systems | CANDI | intellisolutions TRUSTED ADVISOR

### ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ACS

### ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Quest ENERGY



Info Quest  
TECHNOLOGIES

Προϊόντα και  
Υπηρεσίες  
Πληροφορικής

iSquare | Apple Authorised Distributor

Επίσημος Διανομέας  
Προϊόντων Apple

iStorm | Apple Premium Reseller

Αλυσίδα  
καταστημάτων Apple  
Premium Reseller

FOQUS

Επίσημος διανομέας  
των Smartphones  
POCO στην Ελλάδα

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Η **Info Quest Technologies**, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, ιδρύθηκε το 1981 και δραστηριοποιείται στη διάθεση προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνιών, αποτελώντας για περισσότερα από 40 χρόνια τη μεγαλύτερη πύλη διάχυσης των νέων τεχνολογιών ICT στην ελληνική αγορά. Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο [www.infoquest.gr](http://www.infoquest.gr).

Η **iSquare**, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, είναι ο επίσημος διανομέας των προϊόντων Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο από το 2009, ενώ δραστηριοποιείται και στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων που στηρίζονται στα πρωτοποριακά προϊόντα και στις τεχνολογίες της Apple, συμπληρώνοντας το οικοσύστημα Apple με λογισμικό και περιφερειακά καταξιωμένων οίκων του εξωτερικού. Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο [www.isquare.gr](http://www.isquare.gr).

Η **iStorm**, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη και τη λειτουργία εμπορικών πρότυπων καταστημάτων αποκλειστικά για προϊόντα Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο, αποτελώντας το μοναδικό Apple Premium Reseller-APR δίκτυο καταστημάτων για τις δύο χώρες. Σήμερα λειτουργούν 10 συνολικά καταστήματα iStorm, 4 στην Αθήνα, 2 στη Θεσσαλονίκη, 1 στη Ρόδο και 3 στην Κύπρο. Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο [www.istorm.gr](http://www.istorm.gr).

Η **FoQus**, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, ιδρύθηκε τον Ιούνιο του 2021 και δραστηριοποιείται στη διάθεση των Smartphones POCO στην Ελληνική αγορά. Η μάρκα POCO δημιουργήθηκε από την Xiaomi. Τα POCO Smartphones είναι ιδιαίτερα δημοφιλή, με παρουσία τα τελευταία τρία χρόνια σε περισσότερες από 35 χώρες. Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο [www.foqus.gr](http://www.foqus.gr).

\* Για τις τέσσερις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου (τζίρο >€100 εκ.), Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems και ACS έχει πραγματοποιηθεί ξεχωριστή Εκθέση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021.



**uni.systems**  
Ολοκληρωμένες  
Λύσεις Πληροφορικής

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η **Uni Systems**, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, είναι εταιρεία παροχής λύσεων και υπηρεσιών πληροφορικής που πρωταγωνιστεί στην ελληνική αγορά μέσω του σχεδιασμού, των υλοποιήσεων, της υποστήριξης ολοκληρωμένων λύσεων και της παροχής υπηρεσιών για περισσότερα από 57 χρόνια, ενώ από το 2008 δραστηριοποιείται συστηματικά και στο εξωτερικό. Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο [www.unisystems.com](http://www.unisystems.com).



**CANDI**  
Λύσεις και υπηρεσίες  
Modern Workplace  
και Robotic Process  
Automation

Η **TeamCandi**, είναι 100% θυγατρική της Info Quest Technologies, εξειδικεύεται στη σχεδίαση και υλοποίηση λύσεων Modern Workplace και Robotic Process Automation. Συγκαταλέγεται στους κορυφαίους συνεργάτες της Microsoft στην Ελλάδα, με πολυετή εμπειρία σε έργα αυτοματισμού και ψηφιοποίησης διαδικασιών και εγκρίσεων, που αξιοποιούν την πλατφόρμα Power της Microsoft. Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο [www.candi.gr](http://www.candi.gr).

**intellisolutions**  
TRUSTED ADVISOR  
Κορυφαίες Λύσεις  
Ψηφιακού  
Μετασχηματισμού  
Reseller

Η **Intelli Solutions**, είναι 60% θυγατρική της Uni Systems και δραστηριοποιείται στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών ψηφιακού μετασχηματισμού, προσφέροντας προϊόντα και λύσεις Business Software, κυρίως για μεγάλες επιχειρήσεις. Η εταιρεία έχει σημαντική πολυεθνική παρουσία σε Ευρώπη, Αφρική και Μέση Ανατολή, με ενεργές θυγατρικές και περισσότερους από 500 εταιρικούς πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των μεγαλύτερων εταιρειών και οργανισμών στην Ελλάδα και των μεγάλων πολυεθνικών ομίλων. Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο [www.intelli-corp.com](http://www.intelli-corp.com).



**Quest  
ONLINE**  
Ηλεκτρονικό  
Εμπόριο  
**you.gr**

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Η **Quest on Line**, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, αναπτύσσει και υποστηρίζει το ηλεκτρονικό κατάστημα [www.you.gr](http://www.you.gr). Το **You.gr** διαθέτει περισσότερα από 20.000 προϊόντα από 700 μάρκες (brands), σε 500 διαφορετικές κατηγορίες, με προϊόντα για το σπίτι, το γραφείο, την επιχείρηση και την οικογένεια. Περισσότερες πληροφορίες στον [www.you.gr](http://www.you.gr).



**Clima Quest**  
Αντιπρόσωπος της  
Gree στην Ελλάδα

## ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ

Η **Clima Quest**, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, ιδρύθηκε τον Νοέμβριο του 2020 με αντικείμενο την αποκλειστική διάθεση και υποστήριξη όλων των προϊόντων κλιματισμού - οικιακά και επαγγελματικά- της Gree στην Ελλάδα, του μεγαλύτερου κατασκευαστή κλιματιστικών στον κόσμο. Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο [www.climaquest.gr](http://www.climaquest.gr).



**ACS**  
Ταχυμεταφορές και  
Ταχυδρομικές  
Υπηρεσίες

## ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η **ACS**, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, λειτουργεί στην ελληνική αγορά από το 1981 και αποτελεί τη μεγαλύτερη και πλέον σύγχρονη ελληνική εταιρεία στον τομέα των ταχυμεταφορών, ενώ τα τελευταία έτη έχει κάνει και δυναμική είσοδο στις ταχυδρομικές υπηρεσίες. Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο [www.acscourier.net](http://www.acscourier.net).



**Quest  
ENERGY**  
Ανανεώσιμες Πηγές  
Ενέργειας (ΑΠΕ)

## ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

[GRI 102-10]

Η **Quest Ενεργειακή**, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, δραστηριοποιείται στον κλάδο των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και ειδικότερα στην ανάπτυξη, κατασκευή και λειτουργία σταθμών παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ. Η εταιρεία έχει, μετά από σημαντικές νέες επενδύσεις που υλοποιήθηκαν την τελευταία διετία, στη διάθεσή της είκοσι (20) φωτοβολταϊκούς σταθμούς παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας συνολικής ισχύος 30MW. Περισσότερες πληροφορίες στον [www.QuestEnergy.gr](http://www.QuestEnergy.gr).

## Διεθνείς πρωτοβουλίες

[GRI 102-12]

Η Quest Συμμετοχών ενστερνίζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. για τα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς και συμμετέχει ως μέλος στο «Οικουμενικό Σύμφωνο» (UN Global Compact) από το Μάρτιο του 2022. Παράλληλα, η διοίκηση του Ομίλου χρησιμοποιεί ως πλαίσιο αναφοράς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Ο.Η.Ε., ενώ ακολουθεί τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας.

## Φορείς και Ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος Quest

[GRI 102-13]

Ο παρακάτω πίνακας συνοφίζει τους φορείς και τις ενώσεις που συμμετείχε ο Όμιλος το 2021.

### ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΕΝΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ Ο ΟΜΙΛΟΣ

ΦΟΡΕΑΣ – ΕΝΩΣΗ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
<b>ΣΕΒ</b> (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών)	Quest Holdings Uni Systems ACS, Cardlink*
<b>ΣΕΠΕ</b> (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας)	Uni Systems
<b>ΕΒΕΑ</b> (Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)	Uni Systems iSquare iStorm Cardlink* ACS
<b>Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο</b>	Quest Holdings
<b>Ελληνο-Γερμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο</b>	Quest Holdings
<b>ΕΑΣΕ</b> (Εταιρεία Ανώτατων Στελεχών Επιχειρήσεων)	Info Quest Technologies /CEO Uni Systems / CFO iSquare / CEO
<b>CEO CLUB</b> (The Chief Executive Officers Club)	iSquare /CEO
<b>CSR Hellas</b>	Quest Holdings
<b>Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιριών &amp; ΕΠΕ</b>	Quest Holdings

ΦΟΡΕΑΣ – ΕΝΩΣΗ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
<b>Ελληνική Ένωση Επιχειρηματιών &amp; ΕΠΕ</b>	ACS
<b>Ελληνο-Κινεζικό Οικονομικό Συμβούλιο</b>	ACS
<b>Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GRECA)</b>	Cardlink*, Quest on Line, ACS
<b>ΙΟΒΕ</b>	Cardlink*
<b>Δελτίο Διοίκησης Επιχειρήσεων</b>	Cardlink*
<b>Σύνδεσμος Διαφημιζόμενων Ελλάδος</b>	Cardlink*
<b>Ελληνική Ένωση Βιοτεχνολογίας</b>	Uni Systems
<b>ΕΣΠΥ (Ελληνικός Σύνδεσμος Πληροφορικής Υγείας)</b>	Uni Systems
<b>HI7 HELLAS</b>	Uni Systems
<b>ΑΙΟΤΙ (Alliance for Internet of Things)</b>	Uni Systems

\*Έως 30.09.2021

## ESG Ratings που συμμετέχει η Quest Συμμετοχών



Η Quest Συμμετοχών το Σεπτέμβριο του 2021 βαθμολογήθηκε από τον οίκο Sustainalytics σχετικά με τους κινδύνους αναφορικά με θέματα ESG. Συγκεκριμένα αξιολογήθηκε ως μετρίου ρίσκου (Medium risk).



Από τον Αύγουστο του 2021 η Quest Συμμετοχών συμπεριλαμβάνεται στις Ελληνικές εισηγμένες εταιρείες του νέου δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Χ.Α.) ATHEX ESG INDEX, ο οποίος παρακολουθεί τη χρηματιστηριακή απόδοση των εισηγμένων εταιρειών του Χ.Α. που υιοθετούν και προβάλλουν τις πρακτικές τους σε θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG).

# Διακρίσεις και βραβεία

Το 2021 η Quest Συμμετοχών, απέσπασε τις παρακάτω διακρίσεις:

## FORBES & FORTUNE #22 LARGEST COMPANIES IN GREECE

#22 λίστα με τους 100 μεγαλύτερους Ομίλους/Επιχειρήσεις.



## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΧΡΗΜΑ 2021

Ο Πρόεδρος του Ομίλου Θεόδωρος Φέσσας αναδείχθηκε εμβληματική προσωπικότητα του ΧΑ.



## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΧΡΗΜΑ 2021

Η Αντιπρόεδρος του Ομίλου Ευτυχία Κουτσουρέλη αναδείχθηκε εμβληματική προσωπικότητα του ΧΑ.



## TRUE LEADERS BY ICAP

Ο Όμιλος Quest συγκαταλέγεται ανάμεσα στους Ομίλους True Leaders 2020.



## BITE AWARD

GOLD- CSR Πανδημία / Κοινωνική Προσφορά / ΕΚΕ.



## HELLENIC RESPONSIBLE BUSINESS AWARDS 2021

Bronze Award στις κατηγορίες "Ανταπόκριση σε έκτακτη ανάγκη", για τη συνεισφορά στην αντιμετώπιση των προκλήσεων της πανδημίας και "Ψηφιακή εκπαίδευση και δεξιότητες", για το πρόγραμμα της θυγατρικής του εταιρείας iSquare «Καινοτομία στην Εκπαίδευση».



## 2021 BRAVO AWARDS

Υποστηρίζοντας την Κοινωνία για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19.



## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΧΡΗΜΑ 2021

3ο ΒΡΑΒΕΙΟ. Εταιρική κοινωνική ευθύνη.



# ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ <IR>

## Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

[Δείκτης ESG A-G1]

INPUT / ΕΙΣΡΟΕΣ	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές
<p><b>Financial capital</b> Ίδια κεφάλαια Δανεισμός</p> <p><b>Manufactured capital</b> • Κτήρια • Εξοπλισμός • Υποδομές</p> <p><b>Intellectual capital</b> • Πνευματική ιδιοκτησία • Λογισμικό και συστήματα • Διαδικασίες, πρωτόκολλα • Φήμη/Εμπιστοσύνη</p> <p><b>Human capital</b> • Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού • Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες • Ηθικές αξίες • Εμπιστοσύνη/πιστότητα</p> <p><b>Social and relationship capital</b> • Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες • Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη</p> <p><b>Natural capital</b> • Ενέργεια</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ορισμός στρατηγικής κατεύθυνσης και ανάπτυξης των θυγατρικών</li> <li>• Επενδύσεις</li> <li>• Διαχείριση κεφαλαίων</li> <li>• Εταιρική Διακυβέρνηση: Αρχές, Αξίες, Εγχειρίδια, Κώδικες, Πολιτικές και Διαδικασίες</li> <li>• Κανονιστική συμμόρφωση</li> <li>• Πολιτική/Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>• Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη</li> <li>• Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός</li> <li>• Περιβαλλοντική πολιτική</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας με υπευθυνότητα</li> <li>• Ενίσχυση της απασχόλησης</li> <li>• Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας κρίσιμων υποδομών και συστημάτων, και της επιχειρησιακής συνέχειας</li> <li>• Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και ιδιωτικότητας</li> <li>• Ανάπτυξη συστημάτων και υπηρεσιών για τη Υποστήριξη και του ψηφιακού μετασχηματισμού</li> <li>• Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους</li> <li>• Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων</li> <li>• Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων</li> <li>• Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία</li> <li>• Διασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που υποστηρίζει την ισότητα και τη συμπεριληψη</li> <li>• Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης</li> <li>• Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου</li> <li>• Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας</li> </ul>

OUTCOMES	OUTCOMES	OUTCOMES
<p>Επιδράσεις για την εταιρεία</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αύξηση μεριδίου αγοράς και τοποθέτηση σε νέες αγορές</li> <li>• Επέκταση δραστηριοτήτων στο εξωτερικό</li> <li>• Ανάπτυξη καινοτομίας</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος</li> <li>• Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων</li> <li>• Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση</li> <li>• Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου</li> <li>• Επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice / best workplace</li> <li>• Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη</li> <li>• Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας</li> </ul>	<p>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της</p> <p><b>Μέτοχοι Ομίλου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Χρηματοοικονομικοί φορείς/ Επενδυτική κοινότητα</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Πελάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και ενίσχυση της καινοτομίας</li> <li>• Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Προμηθευτές/Συνεργάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας</li> <li>• Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και ενίσχυση της καινοτομίας</li> <li>• Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Εργαζόμενοι</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων</li> <li>• Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου</li> <li>• Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης</li> <li>• Βελτίωση του ηθικού</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Φορείς (κανονιστικοί και επιχειρηματικοί)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul>	<p>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον</p> 

# Σημαντικές Δραστηριότητες του 2021

Το 2021 ήταν σημαντική χρονιά για τον Όμιλο όπου αναδείχτηκε η σημαντική επίδοση στη δημιουργία αξίας μέσα από τα αυξανόμενα οικονομικά του μεγέθη όπως και η θετική απόδοσή του στα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.



## Νοέμβριος 2021

η μετοχή της εταιρείας συμπεριλαμβάνεται στον δείκτη FTSE-25, με τις 25 μεγαλύτερες εταιρείες του Χρηματιστηρίου Αθηνών.



## Αύγουστος 2021

η εταιρεία συμπεριλαμβάνεται στις Ελληνικές εισηγμένες εταιρείες του νέου δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών ATHEX ESG INDEX.

Κατά τη διάρκεια του έτους ο Όμιλος και οι Εταιρείες του επεξεργάστηκαν και ολοκλήρωσαν το νέο 5ετές επιχειρησιακό πλάνο 2022 – 2026, προσδιορίζοντας τις κατευθύνσεις που θα οδηγήσουν τη βιώσιμη ανάπτυξή τους τα επόμενα χρόνια.

Παράλληλα μέσα στο 2021 έγιναν σημαντικές επενδύσεις από τον Όμιλο που ενίσχυσαν τις εμπορικές του δραστηριότητες και τη δυναμικά αναπτυσσόμενη παρουσία του στην Ελλάδα αλλά και το Εξωτερικό.



## Ψηφιακός Μετασχηματισμός μέσα από Ολοκληρωμένες Λύσεις και την Καινοτομία

- Ο Όμιλος προχώρησε σε στρατηγικές τοποθετήσεις/συμμετοχές μέσα από τη θυγατρική του εταιρεία Uni Systems σε δυναμικές εταιρείες που έχουν ιδιοπαγώμενο λογισμικό με ευρύτερες προοπτικές: Στην **Intelli Solutions**, που δραστηριοποιείται σε λύσεις Digital On-Boarding και Customer Experience, στην **OpteChain**, που δραστηριοποιείται σε λύσεις Digital Signage και Electronic Vehicle Charging, στην **Probotech**, που προσφέρει ολοκληρωμένες πλατφόρμες πλοήγησης για Unmanned Aircraft Systems (UAS) και, τέλος, στην εταιρεία **Museotek**, που προσφέρει λύσεις για ψηφιακές περιηγήσεις σε μουσεία και συλλογές.
- Με στόχο την καλύτερη υποστήριξη επιχειρήσεων και οργανισμών στην υλοποίηση του ψηφιακού τους μετασχηματισμού, μέσα από την εταιρεία Info Quest Technologies προχώρησε στην εξαγορά της εταιρείας **TEAM CANDI** στρατηγικού συνεργάτη της Microsoft στο περιβάλλον Modern Workplace.
- Ο Όμιλος ξεκίνησε τη λειτουργία του **IQnovus**, του νέου Innovation Center του Ομίλου με στόχο να ενισχύσει την ανάπτυξη μέσα από καινοτόμες λύσεις, καθώς και μέσα από την εφαρμογή πρακτικών βιώσιμης ανάπτυξης.



## Ενδυνάμωση Παρουσίας σε Φυσικά και Ηλεκτρονικά Κανάλια Διανομής

- Υπήρξε σημαντική ανάπτυξη του You.gr, του ηλεκτρονικού καταστήματος του Ομίλου
- Η αλυσίδα Apple Premium Reseller iStorm άνοιξε 3ο κατάστημα στην Κύπρο, στη Λάρνακα (μετά τη Λευκωσία και τη Λεμεσό).
- Η Info Quest Technologies άνοιξε το πρώτο κατάστημα Χίαομι στην Κύπρο.



## Μεγάλες Επενδύσεις σε σύγχρονες υποδομές

- Η ACS συνέχισε τις επενδύσεις για την ολοκλήρωση της νέας σύγχρονης εγκατάστασής της στην Αττική, η οποία αναμένεται να είναι σε πλήρη λειτουργία το καλοκαίρι του 2022.
- Η Info Quest Technologies συνέχισε την υλοποίηση των επενδύσεων στο νέο Logistics Center στον Ασπρόπυργο Αττικής, που αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2022.



## Νέες Αγορές και Επέκταση σε νέα προϊόντα

- Πρώτη χρονιά λειτουργίας για την Clima Quest αποκλειστικό αντιπρόσωπο των ειδών ψύξης θέρμανσης Gree στην Ελλάδα.
- Τα Smartphones POCO (sub-brand της Χίαομι) στην Ελληνική αγορά από τη νέα θυγατρική FoQus.



## Διεθνής Παρουσία

- Η Uni Systems επεκτάθηκε περισσότερο στην Ευρώπη και ίδρυσε μια νέα θυγατρική στην Ισπανία.



## Πώληση Cardlink

- Συμφωνία για την πώληση της συμμετοχής της Quest Συμμετοχών στις εταιρείες Cardlink A.E. & Cardlink One A.E λαμβάνοντας υπεραξία €78 εκατ. περίπου σε επίπεδο Ομίλου, επί του ποσού της αρχικής επένδυσης, σε διάστημα μικρότερο των 7 ετών.

# Οικονομική επίδοση

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-7, GRI 201-1, GRI 102-48, Δείκτης ESG A-S1]



## Ουσιαστικό θέμα:

» Δημιουργία οικονομικής αξίας, επίδοση εταιρείας με εταιρική υπευθυνότητα

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021, η οποία είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της μητρικής εταιρείας ([www.quest.gr](http://www.quest.gr)), υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη, καθώς και αναλυτικοί πίνακες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους.

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

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης του Ομίλου			
Quest Συμμετοχών (Ενοποιημένα Στοιχεία)(€ x 1000)	2019	2020	2021
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	50.425	86.627	78.470
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	30.052	24.157	24.157
Μείον: Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(75.195)	(96.873)	(163.036)
Καθαρό ποσό δανεισμού, Υποχρεώσεων από μισθώσεις (ταμειακών διαθεσίμων, ισοδυνάμων και δεσμευμένων τραπεζικών καταθέσεων)	5.282	13.911	84.566
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	143.204	142.648	258.898
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	148.486	156.559	197.006
Συντελεστής μόχλευσης	3,56%	8,89%	-31,42%

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει την οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται από τον Όμιλο.

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται <sup>7</sup>				
Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1000) <sup>1</sup>		2019	2020	2021
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα <sup>2</sup>	603.899	724.629	952.699
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη <sup>3</sup>	498.412	623.593	911.179
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων <sup>4</sup>	75.217	83.069	94.472
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	11.030	22.662	17.339
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς <sup>5</sup>	5.526	10.327	17.116
	Κοινωνικές επενδύσεις <sup>6</sup>	750	930	618

1. Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα προέρχονται από τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις της χρήσης 2021 του Ομίλου Quest και περιλαμβάνουν το σύνολο των εταιρειών. Επίσης, τα ποσά έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της δημοσιοποίησης GRI 201-1.
2. Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα.
3. Συμπεριλαμβάνει έξοδα πωλήσεων, διοικητικά έξοδα, κόστος πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες. Δεν περιλαμβάνεται το κόστος μισθοδοσίας.
4. Δεν συμπεριλαμβάνεται στα λειτουργικά κόστη.
5. Δεν συμπεριλαμβάνει ΦΠΑ, παρακρατούμενους φόρους και ΕΝΦΙΑ.
6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές, χορηγίες και έξοδα ανάπτυξης νεοφυών επιχειρήσεων (δραστηριότητα IQbility).
7. Δεν περιλαμβάνονται κονδύλια για απομειώσεις επενδύσεων ή εξαγορές θυγατρικών / συνδεδεμένων εταιρειών.

Καταβολή Φόρων και Εισφορών Ομίλου Quest (€ x 1000)			
	2019	2020	2021
Καταβολή ΦΠΑ	29.271	28.036	28.781
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	20.076	29.433	27.903
Καταβολή ΦΜΥ	8.045	8.629	8.933
Καταβολή λοιπών φόρων	6.887	10.568	13.996
<b>Σύνολο</b>	<b>64.279</b>	<b>76.666</b>	<b>79.613</b>

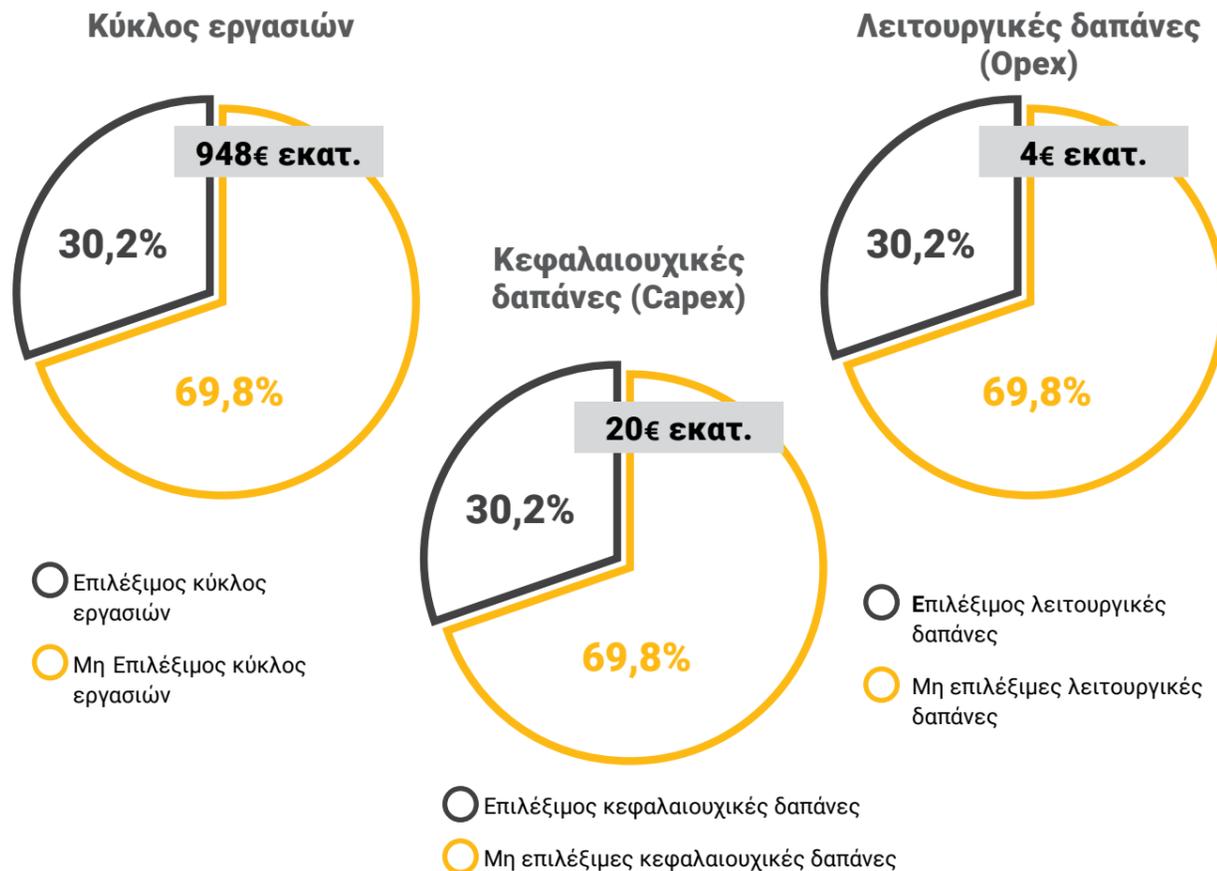
Η κοινωνική προσφορά του Ομίλου ως προς την εμπορική αξία των προϊόντων, των υπηρεσιών και τη χρηματική συνεισφορά παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

Κοινωνική Συνεισφορά Ομίλου Quest (Εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών και χρηματική συνεισφορά)	
2019	€ 1.138.517
2020	€ 1.403.885
2021	€ 1.371.231

# Οι Οικονομικές μας δραστηριότητες με βάση την Ταξινόμια

[Δείκτης ESG A-S1]

Σχετικά με τις δραστηριότητες του Ομίλου, όπως ορίζονται από την Ταξινόμια (EU Taxonomy), παρακάτω παρουσιάζεται το ποσοστό του κύκλου εργασιών του Ομίλου, των κεφαλαιουχικών δαπανών (Capex) και των λειτουργικών δαπανών (Opex) για την περίοδο αναφοράς 2021\*. Οι οικονομικές δραστηριότητες σχετίζονται με τους δύο πρώτους περιβαλλοντικούς στόχους (μετριασμός της κλιματικής αλλαγής και προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή) σύμφωνα με το άρθρο. 8 του κανονισμού Ταξινόμιας και άρθρ. 10 (2) του άρθρου. 8 του κατ' εξουσιοδότηση πράξης.



Σημειώνεται ότι ευθυγραμμισμένη με την Ταξινόμια είναι μία οικονομική δραστηριότητα που συμμορφώνεται με τις παρακάτω απαιτήσεις:

- » α) συμβάλλει σημαντικά στην επίτευξη ενός ή περισσότερων από τους περιβαλλοντικούς στόχους.
- » β) δεν επιβαρύνει σημαντικά κανένα από τους περιβαλλοντικούς στόχους.
- » γ) ασκείται σύμφωνα με τις ελάχιστες διασφαλίσεις που προβλέπονται.
- » δ) συμμορφώνεται προς τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου που θεσπίζει η Επιτροπή.

\* Επιλέξιμη για την Ταξινόμια είναι η οικονομική δραστηριότητα που περιγράφεται στις κατ' εξουσιοδότηση πράξεις του κανονισμού της Ταξινόμιας, ανεξαρτήτως του εάν η εν λόγω οικονομική δραστηριότητα πληροί όλα τα τεχνικά κριτήρια ελέγχου που θεσπίζονται στις εν λόγω κατ' εξουσιοδότηση πράξεις.

Μη επιλέξιμη για την Ταξινόμια είναι οποιαδήποτε οικονομική δραστηριότητα που δεν περιγράφεται στις κατ' εξουσιοδότηση πράξεις του κανονισμού της Ταξινόμιας.

Οι δραστηριότητες του Ομίλου με βάση την Ταξινόμια αφορούν στην παραγωγή τεχνολογιών με δυνατότητα χρήσης φιλικών προς το περιβάλλον υλικών και λύσεων που αποσκοπούν στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Επίσης αφορούν στη λειτουργία εγκαταστάσεων ηλεκτροπαραγωγής οι οποίες παράγουν ηλεκτρική ενέργεια με τη χρήση φωτοβολταϊκής ηλιακής τεχνολογίας (PV), ενισχύοντας την μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Ακόμη οι δραστηριότητες επικεντρώνονται στην αγορά, χρηματοδότηση, χρηματοδοτική μίσθωση, ενοικίαση και λειτουργία οχημάτων με τεχνολογία φιλική προς το περιβάλλον. Τέλος οι δραστηριότητες αφορούν στην ανάπτυξη ή χρήση λύσεων και υπηρεσιών πληροφορικής που αποσκοπούν κυρίως στην παροχή δεδομένων και αναλύσεων που καθιστούν δυνατή τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες τους Ομίλου μπορείτε να ανατρέξετε στην "Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση 2021" του Ομίλου στο [www.quest.gr](http://www.quest.gr).

## Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

Ουσιαστικό θέμα: Δημιουργία οικονομικής αξίας, επίδοση εταιρίας με εταιρική υπευθυνότητα

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022 *
Αύξηση τουλάχιστον 5% στον τζίρο και στην οργανική κερδοφορία EBT σε σχέση με το 2020.	Επίτευξη 33,3 % στον τζίρο και 59,6 % στην κερδοφορία (σε συνεχιζόμενες δραστηριότητες).	Επίτευξη ίδιου ή υψηλότερου τζίρου και ίδιας ή ελαφρά χαμηλότερης κερδοφορίας σε σχέση με το 2021 από συνεχιζόμενες δραστηριότητες.
Διασφάλιση επαρκούς ταμειακής ρευστότητας και διατήρηση θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών.	Επιτεύχθηκε.	Διασφάλιση επαρκούς ταμειακής ρευστότητας και διατήρηση θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών.
Αύξηση των πωλήσεων εξωτερικού κατά τουλάχιστον 5% σε σχέση με το 2020.	Αύξηση πάνω από 10 %.	Διατήρηση/Αύξηση των μεγεθών του 2021 στις Πωλήσεις Εξωτερικού.
Υλοποίηση αναπτυξιακών επενδύσεων για επέκταση των δραστηριοτήτων και υποδομές > €25 εκ.	Υλοποίηση αναπτυξιακών επενδύσεων της τάξης των €24,2 εκ.	Αξιολόγηση αναπτυξιακών επενδύσεων για την επέκταση των δραστηριοτήτων και τις υποδομές του Ομίλου.
Επέκταση των δραστηριοτήτων με ανόργανη ανάπτυξη / εξαγορά πλειοψηφικού πακέτου μετοχών μιας εταιρείας (2021-2022).	Επέκταση στην αγορά των ολοκληρωμένων λύσεων. Εξαγορά πλειοψηφικού πακέτου μετοχών Intelli Solutions και εξαγορά Team Candi.	Επέκταση των δραστηριοτήτων με ανόργανη ανάπτυξη /εξαγορά πλειοψηφικού πακέτου μετοχών μιας εταιρείας (2022-2023).
		<b>ΝΕΟΣ ESG ΣΤΟΧΟΣ</b> Σύνδεση του 15% της μεταβλητής αμοιβής (ετήσιο μόνου) των CEO του Ομίλου και των κύριων θυγατρικών με στόχους ESG μέχρι το 2025.

\* Οι στόχοι του 2022 έχουν γίνει με την παραδοχή θετικής πορείας της Ελληνικής Οικονομίας και κατανάλωσης. Ενδέχεται να υπάρξει επίδραση από την κατάσταση με τον Πόλεμο στην Ουκρανία και την ενεργειακή κρίση.

## Συνοπτική παρουσίαση νέας στρατηγικής και στόχων ESG

## Συνοπτική παρουσίαση νέας στρατηγικής και στόχων ESG

[Δείκτης ESG A-G3]

Ο Όμιλος Quest κατά τη διάρκεια του 2021 επικαιροποίησε τη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης έχοντας στο επίκεντρο τα θέματα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της διακυβέρνησης (ESG). Μέσω της στρατηγικής ο Όμιλος επιδιώκει τη σύνδεση της βιώσιμης ανάπτυξης με το μοντέλο δημιουργίας αξίας, την κατανομή της παραγόμενης αξίας σε βιώσιμα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες και τη δημιουργία ενός βιώσιμου μέλλοντος για τα ενδιαφερόμενα μέρη και την ευρύτερη κοινωνία.

Η στρατηγική ESG θεμελιώθηκε σε τέσσερις (4) στρατηγικούς πυλώνες και αποτελείται από 10 στόχους που θα προσδώσουν περαιτέρω αξία και διαφοροποίηση στον Όμιλο Quest. Οι ESG στόχοι παρουσιάζονται ανά πυλώνα δράσης και έχουν τεθεί με σκοπό να ενσωματώσουν κύρια θέματα βιωσιμότητας στην κουλτούρα του Ομίλου. Οι στόχοι ανά πυλώνα, περιβάλλον, οι άνθρωποί μας, υπεύθυνη επιχείρηση και βιώσιμα προϊόντα, παρουσιάζονται παρακάτω.



### Περιβάλλον

1. Μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1, 2 κατά 40% έως το 2030 και κλιματική ουδετερότητα μέχρι το 2050\*
2. Προώθηση της κυκλικής οικονομίας και εξάλειψη των αποβλήτων που μπορούν να αποφευχθούν μέχρι το 2025



### Οι άνθρωποί μας

3. Διατήρηση LTIFF κάτω από 2,3 και TRIR κάτω από 1,2 για τους εργαζόμενους του Ομίλου μέχρι το 2030
4. Αύξηση κατά 10% στις ώρες εκπαίδευσης των εργαζομένων μέχρι το 2025
5. Δημιουργία κουλτούρας συμπερίληψης, διαφορετικότητας και ισότητας με σκοπό την ενδυνάμωση των ανθρώπων μας μέχρι το 2025



### Υπεύθυνη Επιχείρηση

6. Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για την διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων μέχρι το 2025
7. Σύνδεση του 15% της μεταβλητής αμοιβής (ετήσιο μπόνους) των CEO του Ομίλου και των κυρίων θυγατρικών με στόχους ESG μέχρι το 2025
8. Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια μέχρι το 2025\*\*



### Βιώσιμα Προϊόντα

9. >6% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες μέχρι 2025
10. 50% αύξηση της εγκατεστημένης πράσινης ενέργειας MW μέχρι το 2025

\*Έτος αναφοράς το 2021 (σενάριο 1.5°C). Η κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 αναφέρεται στις εκπομπές Scope 1 & 2, λαμβάνοντας υπόψη την ωριμότητα της τεχνολογίας. Ο στόχος θα αναθεωρηθεί το 2030.

\*\* Για ίσης απόδοσης προμηθευτές θα προτιμηθούν αυτοί που έχουν υψηλότερες ESG βαθμολογίες.



## Περιβάλλον:

**Ενσωμάτωση δράσεων και πρωτοβουλιών που προστατεύουν το περιβάλλον και ελαχιστοποιούν τις αρνητικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες του Ομίλου.**

Αντιλαμβανόμενοι του κινδύνου που έγκεινται στην κλιματική αλλαγή θεσπίσαμε ως πρώτο στρατηγικό στόχο στον πυλώνα του περιβάλλοντος τη μείωση των απόλυτων εκπομπών Score 1, 2 κατά 40% έως το 2030 με σκοπό την κλιματική ουδετερότητα μέχρι το 2050. Οι δύο κύριες περιοχές εστίασης για την επίτευξη του στόχου είναι η αντικατάσταση ποσοστού των υφιστάμενων μισθωμένων (leased) αυτοκινήτων του Ομίλου\*, μηχανών και οχημάτων τύπου βαν με ηλεκτρικά/υβριδικά και η προμήθεια ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.

Ο επόμενος στόχος στον πυλώνα αφορά την προώθηση του μοντέλου της κυκλικής οικονομίας και την εξάλειψη των αποβλήτων που μπορούν να αποφευχθούν. Ο στόχος καλύπτει τις περιοχές των ηλεκτρονικών αποβλήτων, των πλαστικών μίας χρήσης, του χαρτιού και των συσκευασιών.



## Οι άνθρωποι μας:

**Ευθυγράμμιση των δραστηριοτήτων με κορυφαία πρότυπα και πρακτικές υγιεινής και ασφάλειας, προώθηση του σεβασμού των ανθρώπινων δικαιωμάτων, των ίσων ευκαιριών και ενίσχυση της απασχόλησης του Ομίλου.**

Αναγνωρίζουμε πως οι άνθρωποί μας είναι η κινητήριος δύναμη του Ομίλου και θέτουμε δεσμεύσεις σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό στον πυρήνα της στρατηγικής μας.

Στρέφουμε την προσοχή μας στην εξασφάλιση ενός υγιούς και ασφαλούς περιβάλλοντος που ενισχύει την ευεξία. Στον πυλώνα έχει ενταχθεί ο στόχος της διατήρησης του δείκτη συχνότητας των ατυχημάτων: Lost Time Injury Frequency Rate (LTIF), κάτω από το 2,3 και του δείκτη εγγράψιμων ατυχημάτων: Total Recordable Incident Rate (TRIR), κάτω από το 1,2 για τους εργαζόμενους του Ομίλου μέχρι το 2030. Ως κύριες δράσεις υλοποίησης, ο στόχος περιλαμβάνει την παρακολούθηση των δεικτών και της ετησίας προόδου, καθώς επίσης και την πραγματοποίηση εκπαιδεύσεων σε θέματα διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας.

Επιπλέον, στον πυλώνα συμπεριλαμβάνεται η αύξηση κατά 10% των ωρών εκπαίδευσης των εργαζομένων μέχρι το 2025. Ο στόχος θα επιτευχθεί μέσω της πραγματοποίησης των εκπαιδεύσεων που ήδη διατίθενται στους εργαζομένους αλλά και της ανάπτυξης νέων εκπαιδεύσεων με βάση τις ανάγκες κάθε θυγατρικής.

Η δημιουργία κουλτούρας συμπερίληψης, διαφορετικότητας και ισότητας αποτελεί θεμέλιο λίθο του Ομίλου που συνάδει με τις αρχές και τις αξίες μας. Η θέσπιση αντίστοιχου στόχου ενισχύει τη δέσμευσή μας για συνεχή βελτίωση με σκοπό την ενδυνάμωση των ανθρώπων μας. Ο Όμιλος δεσμεύεται να δημιουργήσει πολιτικής ισότητας και συμπερίληψης, να σχεδιάσει προγράμματα που προωθούν τη συμπερίληψη, τις ίσες ευκαιρίες και τα ίσα δικαιώματα και να αναπτύξει περαιτέρω τις πρωτοβουλίες για τους εργαζόμενους γονείς και κηδεμόνες μέχρι το 2025.

\* Κριτήριο για την αντικατάσταση είναι η διαθεσιμότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας



## Υπεύθυνη Επιχείρηση:

**Προώθηση των μακροπρόθεσμων συμφερόντων των τοπικών κοινωνιών, και διασφάλιση του ηθικού και υπεύθυνου τρόπου λειτουργίας απέναντι στους πελάτες και τους προμηθευτές.**

Ο πρώτος στόχος του πυλώνα αναφέρεται στην πραγματοποίηση στοχευμένων δράσεων για τη διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων μέχρι το 2025. Ο στόχος θα επιτευχθεί μέσω της διατήρησης της επιχειρησιακής συνέχειας και της συμμετοχής του προσωπικού σε προγράμματα κατάρτισης και ευαισθητοποίησης σε θέματα ασφάλειας στον κυβερνοχώρο και προστασίας της ιδιωτικότητας των δεδομένων.

Στόχο του συγκεκριμένου πυλώνα επίσης αποτελεί η σύνδεση του 15% της μεταβλητής αμοιβής (ετήσιο μπόνους) των CEO του Ομίλου και των κύριων θυγατρικών με την επίδοση σε θέματα που αφορούν στο περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση. Ο στόχος αυτός αναδεικνύει τη σημασία που αποδίδει ο Όμιλος στα θέματα αειφορίας και βιωσιμότητας, αποτελώντας παράλληλα δέσμευση για την ετήσια παρακολούθηση της επίδοσης των υπολοίπων στόχων της στρατηγικής.

Επιπλέον στόχο αποτελεί η αξιολόγηση προμηθευτών με βάση ESG κριτήρια μέχρι το 2025. Για την υλοποίηση του στόχου, θα δημιουργηθεί μηχανισμός αξιολόγησης, θα αναπτυχθεί σύστημα βαθμολόγησης και προόδου και θα διεξαχθούν εκπαιδεύσεις στους προμηθευτές.

Ο τελευταίος στόχος, που αποτελεί και άμεση δράση για τον Όμιλο είναι η δέσμευση στις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact (UNGC)) εντός του 2022. Η εθελοντική συμμετοχή στο σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών δηλώνει τη δέσμευσή μας στην εφαρμογή βιώσιμων και κοινωνικά υπεύθυνων πολιτικών.



## Βιώσιμα Προϊόντα:

**Διασφάλιση της ανάπτυξης με μια μακροπρόθεσμη βιώσιμη προσέγγιση, παρέχοντας καινοτόμα και βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες.**

Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου πυλώνα δεσμευόμαστε πως περισσότερο από 6% των εσόδων του Ομίλου θα προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες μέχρι το 2025. Ο στόχος θα επιτευχθεί μέσω της αύξησης του αριθμού των βιώσιμων προϊόντων και υπηρεσιών που σχεδιάζουν και διαθέτουν οι θυγατρικές του Ομίλου. Τέλος, ένας ακόμη στόχος έχει ενταχθεί στον πυλώνα και αναφέρεται στην αύξηση σε ποσοστό μεγαλύτερο του 50% της εγκατεστημένης πράσινης ενέργειας (σε MW), μέχρι το 2025. Ο στόχος θα υλοποιηθεί με την αύξηση της εγκατεστημένης ισχύος της Quest Energy.

Με βάση τους παραπάνω ESG πυλώνες και στόχους που έχουμε αναπτύξει, στοχεύουμε να υλοποιήσουμε με επιτυχία:

**Τον μετασχηματισμό, την οργάνωση και τη βελτίωση του Ομίλου** και των εταιρειών με σκοπό τη μετάβαση σε ένα πιο βιώσιμο μέλλον. Ο μετασχηματισμός θα θέσει καινούριες βάσεις επηρεάζοντας θετικά τις εργασιακές συνθήκες, τα ενδιαφερόμενα μέρη και γενικότερα την κοινωνία και την προστασία του περιβάλλοντος.

**Την ανάπτυξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων που με την σειρά τους θα οδηγούν στην ενίσχυση της καινοτομίας** αναφορικά με τις υπηρεσίες και τις λύσεις που παρέχουμε, έχοντας ως γνώμονα τις ανάγκες και τις απαιτήσεις που αναπτύσσονται στην αγορά.

**Την ευθυγράμμιση μας με τις νομοθετικές απαιτήσεις και κανονισμούς** σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη και την επιτυχή μετάβαση στις καινούριες ανταγωνιστικές συνθήκες.

**Την ανάπτυξη ισχυρής ενδο-ομιλικής κουλτούρας που να συμβαδίζει με τους στόχους και τις απαιτήσεις της αγοράς**, ώστε να ενισχύσουμε την ανταγωνιστικότητά μας, να προσελκυσουμε ανθρώπινο δυναμικό και να δημιουργήσουμε ένα περιβάλλον με αρχή τη συνεκτικότητα, τη διαφορετικότητα, τη συμπερίληψη και τις ίσες ευκαιρίες.

**Την ενίσχυση της φήμης και της εικόνας του Ομίλου και των εταιρειών του** ώστε να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών αλλά και των νέων ανθρώπων, που αποζητούν ένα ανοικτό εργασιακό περιβάλλον που να τους δίνει τις ευκαιρίες ώστε να συμβάλλουν με το έργο τους στην πρόοδο της καινοτομίας.

## Διαβούλευση με Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα

## Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

Η διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελεί για τον Όμιλο σημαντική πηγή επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με διαφορετικές ομάδες με άμεση και έμμεση επιρροή. Οι ανάγκες καθώς και οι απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών στα θέματα που αφορούν στο περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση, διαμορφώνουν τη στρατηγική και τη λειτουργία του Ομίλου. Με σκοπό την προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων, διεξάχθηκε έρευνα σε μορφή ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε από την Quest Συμμετοχών, και τις τέσσερις μεγαλύτερες θυγατρικές του Ομίλου: Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS. Ο συνδυασμός των απαντήσεων των ερωτηματολογίων των εταιρειών Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS συνθέτουν την ανάλυση ουσιαστικότητας ολόκληρου του Ομίλου Quest.

Η διαβούλευση πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά και τα ενδιαφερόμενα μέρη της κάθε εταιρείας κλήθηκαν να αναγνωρίσουν τα ουσιαστικά θέματα για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την επιτυχία της εταιρείας. Οι βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που έλαβαν μέρος στην διαβούλευση για τον Όμιλο, διαχωρίστηκαν σε εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη. Τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη περιλαμβάνουν τα Διευθυντικά Στελέχη, ενώ τα εξωτερικά μέρη αποτελούνται από τους εργαζόμενους, τους μετόχους, τους κανονιστικούς ή επαγγελματικούς φορείς, τους κοινωνικούς Φορείς ή Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), τα μέσα ενημέρωσης, τους επιχειρηματικούς συνεργάτες, την επιχειρηματική κοινότητα, τους χρηματοοικονομικούς Φορείς / την επενδυτική κοινότητα, τους πράκτορες ACS και τους πελάτες.

Οι παραπάνω ομάδες ενδιαφερόμενων μερών για τον Όμιλο επιλέχθηκαν με βάση το κριτήριο της επιρροής τόσο των μερών ως προς τον Όμιλο αλλά και αντίστροφα, δηλαδή την επιρροή του Ομίλου στα ενδιαφερόμενα μέρη μέσα από την επιχειρηματική του δραστηριότητα.

## Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος



- Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.
- Δημιουργία οικονομικής αξίας, επίδοση εταιρίας με εταιρική υπευθυνότητα.
- Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας.
- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών.
- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.
- Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους.
- Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.
- Ανάπτυξη και εκπαίδευση των εργαζομένων (Παροχή εκπαίδευσης).
- Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Ανάπτυξη συστημάτων, τεχνολογιών και υπηρεσιών με σκοπό τον μετασχηματισμό.
- Ενίσχυση της απασχόλησης, παροχή αξιοπρεπών αμοιβών και ανάσχεση της μετανάστευσης εξειδικευμένων επαγγελματιών.
- Διαφάνεια σχετικά με την απόδοση σε θέματα ESG μέσω δημοσιοποιήσεων και συμμετοχή σε ESG αξιολογήσεις.
- Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη.
- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.
- Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.
- Παροχή τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, με περιβαλλοντικό ή/και κοινωνικό θετικό αποτύπωμα.
- Υπεύθυνη διαχείριση των ηλεκτρονικών αποβλήτων και πρακτικές κυκλικής οικονομίας.
- Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
- Στήριξη των τοπικών κοινοτήτων και συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις.
- Επενδύσεις σε πράσινα κέντρα δεδομένων που λειτουργούν με ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.
- Υπηρεσίες για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
- Διαχείριση νερού και λυμάτων.
- Ενίσχυση της βιοποικιλότητας.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
<b>Μέτοχοι</b>	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών • Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων • Ετήσια Γενική Συνέλευση • Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετήσια
	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
	• Ανακοινώσεις ΧΑ • Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και εταιρειών	Διαρκής
<b>Εργαζόμενοι</b>	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών και εταιρείες • Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού • Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας • Εσωτερικές συναντήσεις Διευθυντών, Managers, Προϊσταμένων • Ενημερωτικές εκδηλώσεις	Εβδομαδιαία, Μηνιαία, Τριμηνιαία, Εξαμηνιαία, Ετήσια
	• Συνάντηση των Διευθυνόντων Συμβούλων • Διεταιρικές συναντήσεις	Μηνιαία
	• Here we are - Διαδικτυακός τόπος για το ανθρώπινο δυναμικό • Kyros (ηλεκτρονικό Bulletin Board) • Emails τμήματος ανθρώπινου δυναμικού • Ηλεκτρονικό Πρόγραμμα Ορίων Ανάπτυξης και Αξιολόγησης Ανθρώπινου Δυναμικού • Ηλεκτρονική διαδικασία υποβολής ιδεών και προτάσεων	Διαρκής
	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
<b>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</b>	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών & Εταιρείες • Συμμετοχή σε όργανα Φορέων και Οργανώσεων • Συμμετοχή σε συνέδρια και Δημόσιες Διαβουλεύσεις Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest	Διαρκής/Ανά περίπτωση
<b>Κοινωνικοί Φορείς/ ΜΚΟ</b>	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες με τον Συντονισμό του Ομίλου Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων	Διαρκής/Ανά περίπτωση
<b>Διευθυντικά στελέχη</b>	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
<b>Μέσα ενημέρωσης</b>	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών και εταιρείες • Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού • Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας • Εσωτερικές συναντήσεις Διευθυντών, Managers, Προϊσταμένων • Ενημερωτικές εκδηλώσεις	Διαρκής /Ανά περίπτωση
	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
<b>Επιχειρηματική συνεργάτες</b>	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
<b>Επιχειρηματική Κοινότητα</b>	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών & Εταιρείες • Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και εταιρειών • Ενεργή συμμετοχή σε Επαγγελματικούς φορείς Επιτροπές και δράσεις. Συμμετοχή σε Συνέδρια	Διαρκής
<b>Χρηματοοικονομικοί φορείς / Επενδυτική κοινότητα</b>	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών • Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων • Ετήσια Γενική Συνέλευση • Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετήσια
	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
<b>Χρηματοοικονομικοί φορείς / Επενδυτική κοινότητα</b>	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Συμμετοχών Ανακοινώσεις Οικονομικών Αποτελεσμάτων • Ανακοινώσεις ΧΑ • Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών • Παρουσιάσεις σε Επενδυτικό Κοινό • Σύστημα διαχείρισης κινδύνων	Τριμηνιαία, Διαρκής/Ανά περίπτωση
<b>Αντιπρόσωποι ACS</b>	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
<b>Πελάτες</b>	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες • Διαδικτυακοί τόποι • Δελτία Τύπου • Διαφήμιση • Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών/Call Centers • Help Desk Τεχνικής Εξυπηρέτησης • Τμήμα παραπόνων • Ηλεκτρονική Επικοινωνία/Newsletter	Διαρκής
	• Έρευνες εικόνας • Έρευνες Ικανοποίησης/ Εξυπηρέτησης Πελατών	Ετήσια
	• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
	• Συναντήσεις • Εκπαιδεύσεις/Εκδηλώσεις	Ανά περίπτωση

# Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων για την βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49, Δείκτης ESG C-G3]

Η διαδικασία με βάση της οποίας πραγματοποιήθηκε η ανάλυση ουσιαστικότητας περιγράφεται συνοπτικά παρακάτω:

## » Α. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων για τον Όμιλο

Η αναγνώριση των θεμάτων πραγματοποιήθηκε βάσει της Αρχής Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών.

Η ανάλυση ουσιαστικότητας βασίστηκε στα Πρότυπα Βιώσιμης Ανάπτυξης GRI και τις Αρχές Καθορισμού του Περιεχομένου:

- Συμμετοχικότητα
- Πλαίσιο Βιωσιμότητας
- Ουσιαστικότητα
- Πληρότητα

Τα θέματα που προτάθηκαν είχαν άμεση σχέση με τα θέματα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της διακυβέρνησης καθώς και με το επιχειρηματικό μοντέλο και την οικονομική βιωσιμότητα του Ομίλου. Επιπλέον αναγνωρίστηκαν και αξιολογήθηκαν οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

Για τους σκοπούς της διαβούλευσης στάλθηκε ηλεκτρονικό ανώνυμο ερωτηματολόγιο στα εξωτερικά και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη (όπως αυτά έχουν οριστεί παραπάνω) ώστε να ιεραρχήσουν μία λίστα με ουσιαστικά θέματα στο βαθμό που τα θεωρούν σημαντικά (η επιλογή που τους δόθηκε ήταν από το 1-Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5 - Ζωτικής σημασίας).

## » Β. Ιεράρχηση των θεμάτων

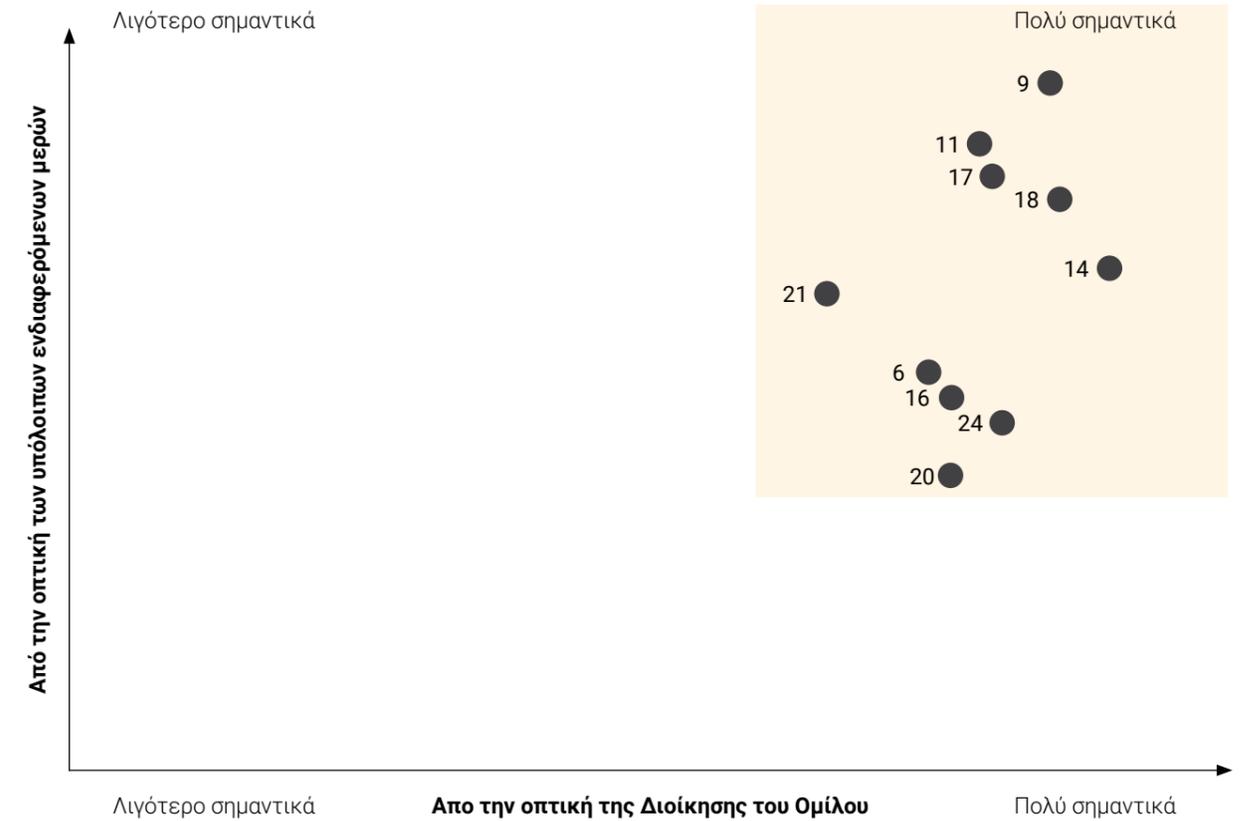
Για την ιεράρχηση των θεμάτων λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI.

## » Γ. Επικύρωση

Στο τρίτο στάδιο της ανάλυσης, λάβαμε υπόψη την Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI, για την επικύρωση των αποτελεσμάτων του δεύτερου σταδίου από τη Διοίκηση του Ομίλου και της Quest Holdings.

Σε σχέση με την 2020 δημοσιευμένη Έκθεση, δεν έλαβαν χώρα αξιοσημείωτες αλλαγές.

Το διάγραμμα ουσιαστικών θεμάτων παρουσιάζεται παρακάτω και συνοψίζει τα ουσιαστικά θέματα για τον Όμιλο Quest.



- 9. Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων
- 11. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών
- 17. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
- 18. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
- 14. Δημιουργία οικονομικής αξίας, επίδοση εταιρείας με εταιρική υπευθυνότητα
- 21. Ανάπτυξη συστημάτων, τεχνολογιών και υπηρεσιών με σκοπό τον μετασχηματισμό
- 6. Ανάπτυξη και εκπαίδευση των εργαζομένων (Παροχή εκπαίδευσης πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων)
- 16. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές
- 24. Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους
- 20. Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών



## Ουσιαστικά θέματα

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 103-1]

Η πληροφορία που αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα, βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI, παρουσιάζει για τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν, γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό, ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται (βάσει των αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας), ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει/δημιουργεί επίδραση ο Όμιλος Quest (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις) και ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΘΕΜΑ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ		ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	
	Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται	Επίδραση στον Όμιλο	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Ομίλου που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας, επίδοση εταιρείας με εταιρική υπευθυνότητα		<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτοχοι</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Αντιπρόσωποι</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Πελάτες</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> <li>Χρηματοοικονομικοί Φορείς / Επενδυτική κοινότητα</li> <li>Πελάτες</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> </ul>
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές /Συνεργάτες</li> <li>Επιχειρηματική Κοινότητα</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές /Συνεργάτες</li> </ul>
Ανάπτυξη και εκπαίδευση των εργαζομένων (Παροχή εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων)	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Πελάτες</li> </ul>
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτοχοι</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές /Συνεργάτες</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Προμηθευτές</li> </ul>
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Πελάτες</li> <li>Αντιπρόσωποι ACS</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Αντιπρόσωποι</li> </ul>

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΘΕΜΑ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ		ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	
	Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται	Επίδραση στον Όμιλο	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Ομίλου που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς		<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτοχοι</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Διευθυντικά στελέχη</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αντιπρόσωποι</li> <li>Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ</li> <li>Μέσα ενημέρωσης</li> <li>Πελάτες</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> </ul>
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές		<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτοχοι</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Πελάτες</li> <li>Αντιπρόσωποι</li> <li>Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ</li> <li>Μέσα ενημέρωσης</li> </ul>
Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους		<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτοχοι</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Μέσα ενημέρωσης</li> <li>Πελάτες</li> </ul>
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών		<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτοχοι</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Πελάτες</li> </ul>
Ανάπτυξη συστημάτων, τεχνολογιών και υπηρεσιών με σκοπό τον μετασχηματισμό		<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτοχοι</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Πελάτες</li> </ul>

## Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης

## Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η διοίκηση και η λειτουργία του Ομίλου Quest βασίζονται στη σύγχρονη, δυναμική και ευέλικτη Εταιρική Διακυβέρνηση. Η Εταιρική Διακυβέρνηση της Quest Συμμετοχών και του Ομίλου Quest, είναι σύμφωνη με την ελληνική νομοθεσία και συμμορφώνεται με τις ειδικές πρακτικές για εισηγμένες εταιρείες, που προβλέπει ο Ελληνικός Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ).

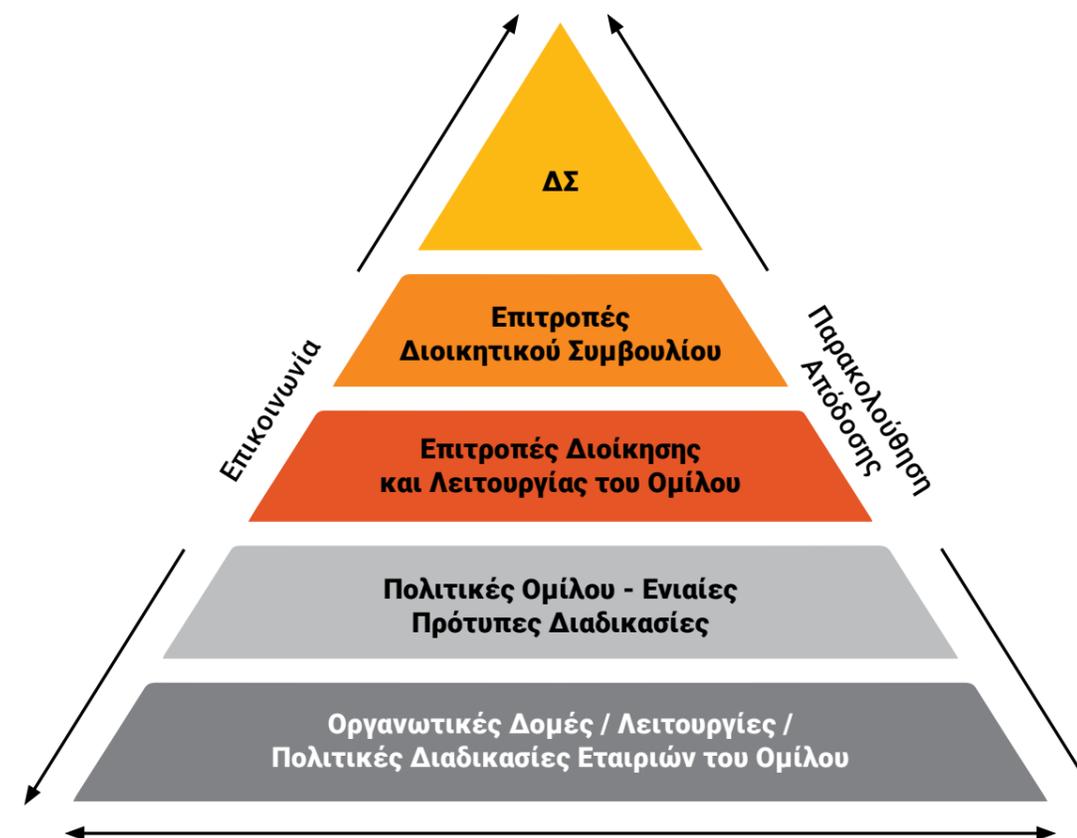
Η Εταιρική Διακυβέρνηση στοχεύει στην υπεύθυνη λειτουργία του Ομίλου, στη βιωσιμότητα των εταιρειών του και στη διασφάλιση των συμφερόντων των Μετόχων και των Ενδιαφερομένων Μερών.

Η Quest Συμμετοχών, χαράσσει τη στρατηγική και αναπτύσσει τις γενικές κατευθύνσεις, τις πολιτικές και τις αρχές που διέπουν τη λειτουργία όλων των θυγατρικών εταιρειών. Η εταιρεία είναι δομημένη με τρόπο που διευκολύνει τη λήψη και την υλοποίηση αποφάσεων στο πλαίσιο της εφαρμογής της στρατηγικής του Ομίλου Quest, λειτουργώντας ως συντονιστικό κέντρο.

Η εταιρεία εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης έχει θέσει τους εξής στόχους:

- » διαφάνεια στη διοίκηση και την εταιρική ευθύνη,
- » ενημέρωση και συμμετοχή των μετόχων στις σημαντικές αποφάσεις,
- » ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων και την αποτελεσματική διοίκηση,
- » εντοπισμός, αναγνώριση και ελαχιστοποίηση κινδύνων,
- » εξασφάλιση ποιοτικού εργασιακού πλαισίου,
- » ανεξαρτησία στην άσκηση ελέγχου,
- » ευαισθητοποίηση της εταιρείας και του προσωπικού της σε θέματα που αφορούν τη σχέση με το φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον.

Ο νέος νόμος 4706/2020 αποτέλεσε για την Εταιρεία αφορμή συνολικής επανεξέτασης και αναβάθμισης του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης σε επίπεδο Ομίλου.



Περισσότερες λεπτομερείς για τη συμμόρφωση με το ν.4706/2020 και τον νέο ΕΚΕΔ περιγράφεται μέσα στην Οικονομική Εκθέση 2021 της εταιρείας.

# Διοικητικό Συμβούλιο

[GRI 102-18, Δείκτης ESG C-G1]

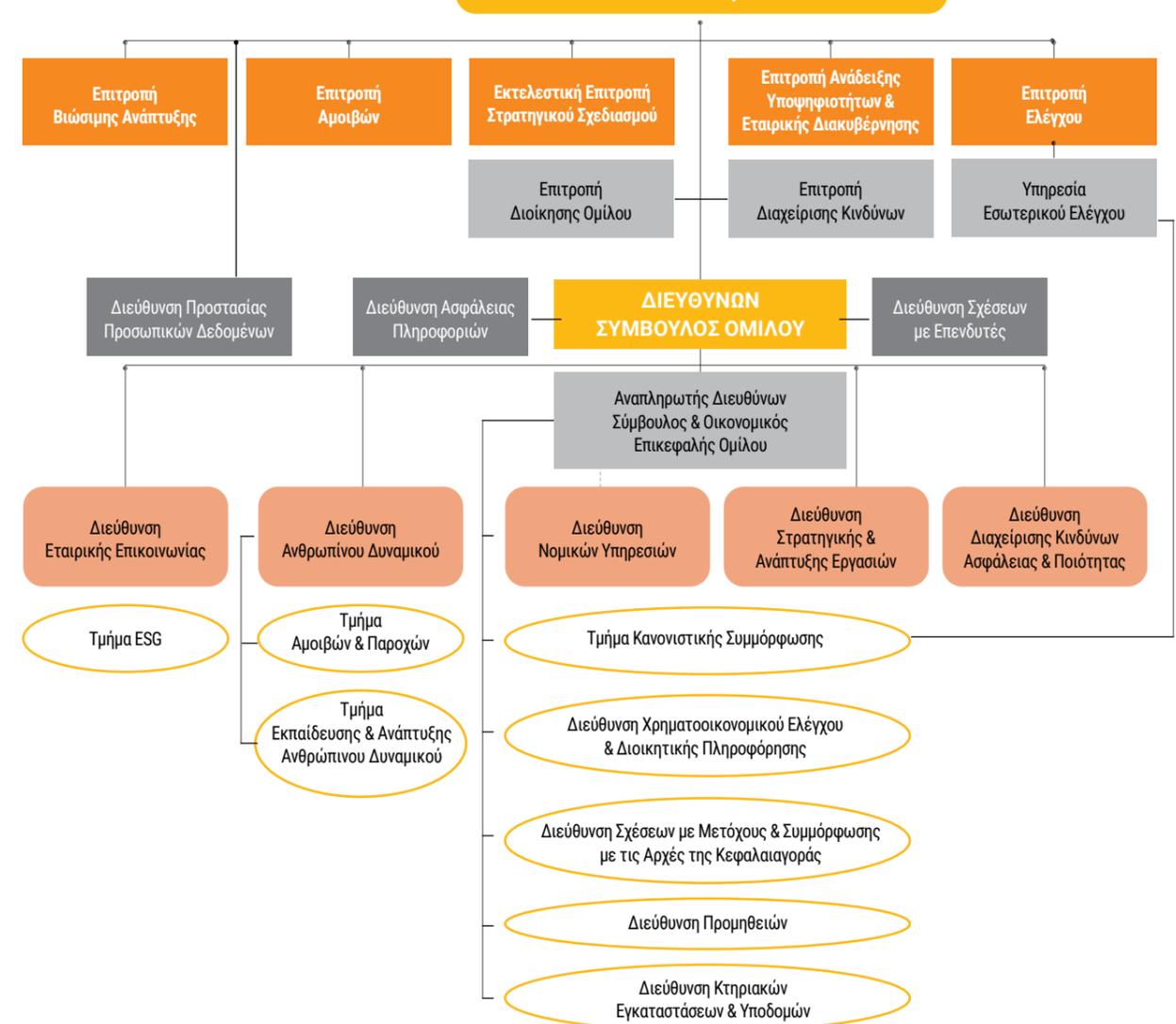
Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης του Ομίλου της Quest Συμμετοχών και έχει την ευθύνη της διοίκησης της εταιρείας, της διαχείρισης των περιουσιακών της στοιχείων και της πραγμάτωσης του σκοπού της. Επιπλέον, και σε συνεργασία με τη Διοίκηση των θυγατρικών εταιρειών, έχει την τελική ευθύνη για τη στρατηγική του Ομίλου, τη θέσπιση των προτεραιοτήτων, τις γενικές αρχές και τις πολιτικές του Ομίλου. Αποτελείται, σύμφωνα με το Καταστατικό της εταιρείας, από επτά (7) έως δεκατρία (13) μέλη, τα οποία διακρίνονται σε εκτελεστικά, μη εκτελεστικά και ανεξάρτητα.

Διοικητικό Συμβούλιο Quest Συμμετοχών 31/12/2021	
Εκτελεστικά Μέλη	Μη Εκτελεστικά Μέλη
Θεόδωρος Φέσσας, Πρόεδρος Δ.Σ.	Ευτυχία Κουτσουρέλη, Αντιπρόεδρος Δ.Σ.
Απόστολος Γεωργαντζής, Διευθύνων Σύμβουλος	Μαρία Δαμανάκη (Ανεξάρτητο Μέλος)
Μάρκος Μπιτσάκος, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Παντελής Τζωρτζάκης, Αντιπρόεδρος Δ.Σ. (Ανεξάρτητο Μέλος)
Νικόλαος Σωκράτης Λαμπρούκος	Νικόλαος Καραμούζης (Ανεξάρτητο Μέλος)
	Απόστολος Ταμβακάκης (Ανεξάρτητο Μέλος)
	Αιμίλιος Γιαννόπουλος (Ανεξάρτητο Μέλος)
	Φιλίππα Μιχάλη (Ανεξάρτητο Μέλος)
	Παναγιώτης Κυριακόπουλος (Ανεξάρτητο Μέλος)

Στο Παράρτημα 1 υπάρχει ο Πίνακας που παρουσιάζει τη Συμμετοχή και τη Σύνθεση των Οργάνων Διοίκησης του Ομίλου ανά φύλο και ηλικία.

Για περισσότερες πληροφορίες για το Διοικητικό Συμβούλιο μπορείτε να ανατρέξετε στον σύνδεσμο: <https://www.quest.gr/el/the-group/board-of-directors>.

## Οργανόγραμμα



### Επιτροπές

[GRI 102-18, Δείκτης ESG C-G2]

Η Quest Συμμετοχών διαθέτει τις ακόλουθες Επιτροπές Δ.Σ.

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφίων και Εταιρικής Διακυβέρνησης
- Εκτελεστική Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού
- Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει την Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainability Committee), η οποία παρέχει υποστήριξη προς το Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοίκηση επί θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ειδικότερα αναφορικά με τον σχεδιασμό της στρατηγικής, τον συντονισμό των εταιρειών, τον καθορισμό των απαραίτητων δεικτών επίδοσης και την παρακολούθηση αυτής.

### Κανονισμοί

Για την ορθή διακυβέρνηση του Ομίλου, ακολουθούνται οι παρακάτω κανονισμοί:

- Κανονισμός λειτουργίας επιτροπής ελέγχου
- Κανονισμός επιτροπής ανάδειξης υποψηφιοτήτων
- Κανονισμός επιτροπής αμοιβών
- Κανονισμός λειτουργίας επιτροπής βιώσιμης ανάπτυξης
- Νέος Κανονισμός Λειτουργίας Εταιρείας
- Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς

Για περισσότερες πληροφορίες για τους κανονισμούς μπορείτε να ανατρέξετε στον σύνδεσμο: <https://www.quest.gr/el/the-group/committees>.

# Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση

[GRI 103-2]



## Ουσιαστικά θέματα:

- » Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
- » Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές

Η κανονιστική συμμόρφωση δημιουργεί ευρύτερες θετικές επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest, ειδικότερα ως προς τη συνεισφορά σε ένα ισχυρό επιχειρηματικό περιβάλλον και στην υποστήριξη ισχυρών θεσμών, που προάγουν την πρόοδο και την ανάπτυξη. Ο Όμιλος δρα με γνώμονα το υπεύθυνο επιχειρείν, την απόλυτη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, καθώς και τις εφαρμοστέες, βάσει σχετικών αποφάσεων των αρμόδιων εταιρικών οργάνων, πολιτικές και διαδικασίες όπως τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς και τη Πολιτική Αντιμετώπιση Απάτης.

Η μητρική εταιρεία Quest Συμμετοχών ως εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών εφαρμόζει την κείμενη νομοθεσία που διέπει τις εισηγμένες επιχειρήσεις και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της, καθώς και την κείμενη νομοθεσία περί εταιρικής διακυβέρνησης και τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Η συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία της Ελλάδας, της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος, είναι δεδομένη και αδιαπραγμάτευτη.

Το 2021, ο Όμιλος Quest αναγνωρίζοντας την ανάγκη για δημιουργία νέας δομής για τη συνεχή εποπτεία της συμμόρφωσης των εταιρειών με την κείμενη νομοθεσία και τους κανονισμούς, δημιούργησε και στελέχωσε τη θέση του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης (Group Compliance Officer). Επιπλέον, ορίστηκαν τα αρμόδια στελέχη των σημαντικών θυγατρικών της Quest Συμμετοχών, που έχουν τον ρόλο των Υπεύθυνων Συμμόρφωσης για κάθε εταιρεία, οι οποίοι συνεργάζονται με τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης του Ομίλου.

[GRI 103-3, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 419-1, Δείκτης ESG A-G2]

Το 2021, ο Όμιλος είχε μηδενικό αριθμό σχετικών υποθέσεων σε εκκρεμοδικία για τις εταιρείες του και καμία επιβολή προστίμου ή άλλων κυρώσεων για παραβάσεις της ως άνω νομοθεσίας. Επίσης δεν υπήρξε καμία καταγγελία ή άλλη σχετική ενέργεια για κανένα από τα ως άνω θέματα ή εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας.

## Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας από τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό	Δεν υπήρξε ενημέρωση ή καταγγελία για την οποία να ενημερώθηκε η Διοίκηση του Ομίλου ή εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας που να αφορά σε περιστατικά διαφθοράς ή δωροδοκίας, αθέμιτου ανταγωνισμού, μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο. Κατ' επέκταση δεν υπήρξε και σχετική χρηματική ζημία.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας από τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο	Σημείωση: η παραπάνω ενημέρωση αφορά την Quest Συμμετοχών και τις 5 σημαντικές θυγατρικές (Uni Systems, Info Quest Technologies, ACS, iSquare, Quest Energy).	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο

# Οι πολιτικές και τα συστήματά μας

[GRI 103-2, Δείκτης ESG C-G2, Δείκτης ESG C-G4, Δείκτης ESG C-G5, Δείκτης ESG SS-G1, Δείκτης ESG SS-G2]

Βάση για τη διακυβέρνηση του Ομίλου Quest και των θυγατρικών του αποτελούν οι Πολιτικές του Ομίλου και οι Πρότυπες Διαδικασίες.

Οι Πολιτικές του Ομίλου εκφράζουν τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου, που ισχύουν για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και το σύνολο των εργαζομένων και συνεργατών του Ομίλου και διέπουν όλο το φάσμα της λειτουργίας τους. Διασφαλίζουν τη συμμόρφωση του Ομίλου με το θεσμικό πλαίσιο, την ενσωμάτωση κατάλληλων καλών πρακτικών στη λειτουργία του και την εσωτερική ομοιογένεια.

Οι Πρότυπες Διαδικασίες, αποτελούν κείμενα που περιγράφουν τον ακριβή τρόπο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών που, μέσω των Πολιτικών, παρέχει το Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου στις θυγατρικές εταιρείες. Επιπρόσθετα των Πολιτικών και Διαδικασιών, ο Όμιλος δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στις υπεύθυνες προμήθειες, έχει αναπτύξει Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, που θέτει τα κριτήρια συνεργασίας και προσδιορίζει τη σχέση των εταιρειών του Ομίλου με τους προμηθευτές και συνεργάτες τους.

## Νέες ή/και επικαιροποιημένες Ομιλικές Πολιτικές κατά το 2021:

- Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς
- Κανονισμός Λειτουργίας Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Πολιτικής κατά της Βίας και Παρενόχλησης με τις οδηγίες του νέου Νομού 4808/2021
- Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης
- Πολιτική καταγγελίας δυσλειτουργιών (Whistle-blowing): Ο Όμιλος διαθέτει Διαδικασία Διαχείρισης Καταγγελιών/ Περιστατικών μη Συμμόρφωσης, η οποία είναι ενταγμένη στην Πολιτική με τίτλο «Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης». Η εν λόγω ισχύουσα Πολιτική εγκρίθηκε από το Δ.Σ. της Quest Holdings την 27.1.2022 και έχει εγκριθεί, επίσης, και από τα Δ.Σ. των 5 σημαντικών θυγατρικών. Επιπλέον, έχει αναρτηθεί σε κοινά προσβάσιμο χώρο για όλους τους εργαζομένους. Αναμένεται νέα νομοθεσία σχετική με το Whistleblowing -σε συμμόρφωση της Ελλάδας με Ευρωπαϊκή Οδηγία- όπου σε αυτή την περίπτωση ενδεχομένως η εν ισχύ Διαδικασία να αλλάξει.

Για περισσότερες πληροφορίες για τις πολιτικές του Ομίλου Quest μπορείτε να ανατρέξετε στον σύνδεσμο <https://www.quest.gr/el/the-group/policies>.

Επιπλέον σχετικά με τα συστήματα του Ομίλου, όλες οι εταιρείες του διαχειρίζονται συστηματικά τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν, ακολουθώντας το Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων και εφαρμόζοντας Διαδικασίες αποτίμησης και διαχείρισης, σύμφωνα με τις οδηγίες του προτύπου ISO 31000 για τη διαχείριση κινδύνου και του πλαισίου "COSO ERM" το οποίο είναι ευρέως αποδεκτό πρότυπο διαχείρισης κινδύνων.

Την υλοποίηση του Risk Management συντονίζει η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων της Quest Συμμετοχών, υπό την εποπτεία της Επιτροπής Ελέγχου. Οι πέντε σημαντικότεροι -σε εκτιμώμενη ποσοτική επίδραση- κίνδυνοι που αναδείχθηκαν σε επίπεδο Ομίλου στην τελευταία αναθεώρηση του Enterprise Risk Management system του Ομίλου (31/12/2021) είναι κατά σειρά οι ακόλουθοι: (1) Βιωσιμότητα συνεργασιών και πωλήσεων, (2) Αλλαγές στο Business Model, (3) Ανατιμήσεις μεταφορικών, (4) IT Security και 5) Ελλείψεις εξειδικευμένου προσωπικού.

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης δεν εντοπιστήκαν από τον Όμιλο κρίσιμοι κίνδυνοι που σχετίζονται με ατυχήματα και επείγοντα περιστατικά που θα μπορούσαν να φέρουν σημαντικές περιβαλλοντικές και εξωτερικές επιδράσεις.

# Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων

[GRI 103-2, Δείκτης ESG C-G6, Δείκτης ESG SS-G3]



## Ουσιαστικά θέματα:

- » Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
- » Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

Ο Όμιλος Quest δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων. Σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες, η προστασία των προσωπικών δεδομένων κατοχυρώνεται μέσω της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών, που εφαρμόζεται με επιτυχία για περισσότερα από 10 χρόνια, καθώς και με ειδικότερες πολιτικές και διαδικασίες σχετικές με τη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Οι εταιρείες του Ομίλου ακολούθησαν πρόγραμμα για τη συμμόρφωση τους με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, και την Εθνική Νομοθεσία, το οποίο αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εταιρείας.

**Κατά το 2021 δεν επιβλήθηκαν στις εταιρείες του Ομίλου πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας. Επιπλέον, βελτιστοποιήθηκαν οι διαδικασίες και πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση στους εργαζομένους σχετικά με το εν λόγω θέμα, ειδικότερα στα τμήματα όπου υπάρχει μεγάλη αλληλεπίδραση με προσωπικά δεδομένα.**

## Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια

Η ανάπτυξη ασφαλών ICT υποδομών καθώς και η εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του στρατηγικού σχεδίου των εταιρειών του Ομίλου. Λόγω των αυξανόμενων κινδύνων στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον λειτουργίας των ICT συστημάτων, έχει καθιερωθεί η συνεχής, συστηματική και μεθοδική ανάλυση επικινδυνότητας και η λήψη των κατάλληλων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων ασφάλειας.

Η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου, περιγράφει τις προδιαγραφές προστασίας των ICT υποδομών προκειμένου να επιτυγχάνεται η διαθεσιμότητα, η ακεραιότητα και η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Αναθεωρήθηκε εκ νέου το 2020, ενσωματώνοντας τις απαιτήσεις του ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και τους νέους κινδύνους που προέκυψαν από τη σχετική ανάλυση επικινδυνότητας και ακολουθεί το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013. Στην Πολιτική καλύπτεται το σύνολο των μέτρων προστασίας που λαμβάνονται, μεταξύ των οποίων η προστασία εξοπλισμού, λογισμικού, δεδομένων, τηλεπικοινωνιών, η ενημέρωση και εκπαίδευση προσωπικού, η θεμιτή χρήση εξοπλισμού και εμπιστευτικών πληροφοριών από τους χρήστες κ.λπ.

Σημαντικός παράγοντας απόδοσης, αλλά και αυξημένης προστασίας των ICT υποδομών του Ομίλου είναι το τεχνολογικά εξελιγμένο, ένα από τα μεγαλύτερα στην Ελλάδα, ιδιόκτητο Data Center της Uni Systems, στο οποίο συστεγάζονται οι βασικές πληροφοριακές υποδομές όλων των εταιρειών του Ομίλου, είτε υπό τη μορφή βασικής (primary) υποδομής είτε ως Disaster Recovery. Η επιχειρησιακή συνέχεια των εταιρειών διασφαλίζεται μέσω των υπηρεσιών Cloud που προσφέρει η Uni Systems, επιτυγχάνοντας ταχύτητα, πλήρη προσβασιμότητα για τους εξουσιοδοτημένους εργαζόμενους, αξιοπιστία και πλήρως ελεγχόμενο και προστατευμένο περιβάλλον. Η Uni Systems είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το ISO 27001: 2013 για την Ασφάλεια Πληροφοριών, ενώ αντίστοιχα το ακολουθούν σε σημαντικό βαθμό και οι εταιρείες Info Quest Technologies, iSquare και ACS. Οι εταιρείες κάθε χρόνο υλοποιούν πλήθος ενεργειών για τη διασφάλισή τους. Ενδεικτικά αναφέροντας, η Uni Systems εργάστηκε εντατικά για τα προγράμματα επιχειρησιακής συνέχειας και αποκατάστασης καταστροφής για όλες τις επιχειρησιακές υποδομές -βάσει του Business Impact Analysis- με αποτέλεσμα στις αρχές του 2021 να πιστοποιηθεί σύμφωνα με το ISO 22301:2019 για την Επιχειρησιακή Συνέχειά της.

Σε ένα ευρύτερο επίπεδο και προς την κατεύθυνση της περαιτέρω ενίσχυσης του επιπέδου ασφαλείας των Πληροφοριακών Συστημάτων, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες εντός του 2021:

- Συνεχής παρακολούθηση και ολοκλήρωση των διορθωτικών ενεργειών αναφορικά με τον περιορισμό IT κινδύνων που

αναδείχθηκαν από εξωτερικό σύμβουλο, στο πλαίσιο διενέργειας έργου IT Risk Assessment κατά το 2019.

- Συχνή επικοινωνία και ενημέρωση χρηστών για θέματα Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων.
- Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό τη βελτίωση της γνώσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού σε θέματα κυβερνοασφάλειας.
- Διενέργεια Δοκιμών Παρέιδσης (Penetration Tests) σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες προσομοιώνοντας σενάρια επίθεσης από κακόβουλους χρήστες.

Ο σχεδιασμός και τα μέτρα που λαμβάνουν ο Όμιλος και οι εταιρείες του έχουν αποδώσει σε μεγάλο βαθμό, παρέχοντας υψηλό ποσοστό διαθεσιμότητας των συστημάτων και προστασίας των δεδομένων. **Κατά τη διάρκεια του 2021 δεν καταγράφηκαν συμβάντα που να προκαλέσουν οποιασδήποτε μορφής διαρροή ή αλλοίωση δεδομένων ή διακοπή των ICT συστημάτων μεγάλης διάρκειας (άνω της μιας ώρας).**

Η συνολική διαθεσιμότητα παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2020, φθάνοντας στο ποσοστό 99,995%.

### Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Καμία εταιρεία δεν βίωσε μη προγραμματισμένη παύση εργασιών (downtime) με αξιοσημείωτη επίπτωση επί των υπηρεσιών της, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- Δεν υπήρχαν περιστατικά με αξιοσημείωτη επίπτωση στην διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, λόγω εξωτερικής επίθεσης (denial of service).
- Δεν υπήρχαν περιστατικά που να επηρέασαν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων των εταιρειών.

## Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

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

Ουσιαστικό θέμα: Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας.

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Διαθεσιμότητα Συστημάτων > 99,9%.	Επίτευξη 100%.	Διαθεσιμότητα Συστημάτων > 99,9%
Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών και αντίστοιχα μηδενικές χρηματικές ζημιές.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών και αντίστοιχα μηδενικές χρηματικές ζημιές.

Ουσιαστικό θέμα: Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας.
Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων σχετικά με το εν λόγω θέμα	Επίτευξη 100%.	Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων σχετικά με το εν λόγω θέμα, ειδικότερα στα τμήματα όπου υπάρχει μεγάλη αλληλεπίδραση με προσωπικά δεδομένα

## Οι άνθρωποί μας



Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί κύριο πυλώνα για τη δημιουργία αξίας στον Όμιλο. Για την ανάπτυξη και την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των εργαζομένων και την ορθή διαχείριση τους ο Όμιλος έχει θεσπίσει μία σειρά από πολιτικές όπως, Εργασιακών Σχέσεων, Προσλήψεων, Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης, Διαχείρισης Απόδοσης και Ταλέντων, Διαδοχής, καθώς και Πολιτική Αμοιβών και Παροχών. Επιπλέον ο Όμιλος φροντίζει για την ευεξία των εργαζομένων προσφέροντάς τους ένα εύρος παροχών το οποίο πλαισιώνει το συνολικό πακέτο αποδοχών τους.

## Οι άνθρωποί μας



**2.329**  
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



**632**  
ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΣΤΟΝ ΟΜΙΛΟ (από 571 το 2020)



**77%**  
ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ



**42%**  
ΤΩΝ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ ΑΦΟΡΟΥΣΕ ΑΤΟΜΑ ΕΩΣ 30 ΕΤΩΝ



**22.093**  
ΑΝΘΡΩΠΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

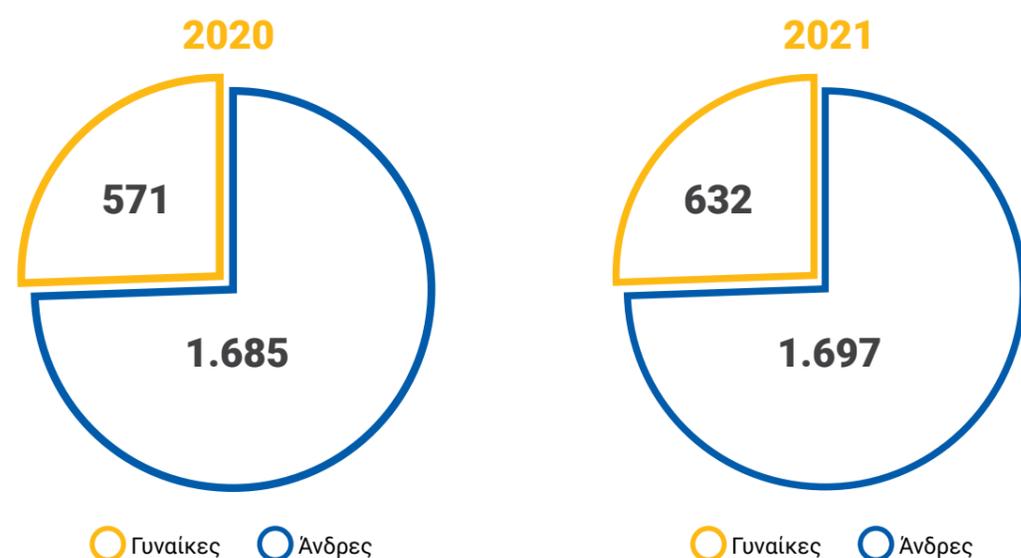
# Προώπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 401-1, GRI 401-2, Δείκτης ESG C-S4, Δείκτης ESG A-G4]

Ο Όμιλος αναγνωρίζει την αξία του ανθρώπινου δυναμικού και γι' αυτό φροντίζει συνεχώς να δημιουργεί ένα περιβάλλον ίσων ευκαιριών, δημιουργώντας μία πολυδιάστατη επιχείρηση στην οποία θα υπάρχει ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων και εταιρική εμπιστοσύνη.

Για το 2021<sup>1</sup>, το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού ήταν 2.329 υπάλληλοι, εκ των οποίων το 27% ήταν γυναίκες, από 25% του προηγούμενου έτους. Επίσης, το 75%<sup>2</sup> των εργαζομένων μας είναι στον κλάδο της πληροφορικής και το 69% των εργαζομένων στην πληροφορική είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

## Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού στον Όμιλο



Συγκριτικά με το 2020 ο αριθμός των υπαλλήλων αυξήθηκε κατά 3,2% (2.256 υπάλληλοι το 2020). Ο συνολικός αριθμός των γυναικών στον Όμιλο το 2021 ήταν 632, παρουσιάζοντας 10,7% αύξηση σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2021 η Εταιρεία Cardlink A.E. εξαγοράστηκε, κατά συνέπεια οι εργαζόμενοι του Ομίλου μειώθηκαν κατά μέσο όρο κατά 112 άτομα. Επίσης στο 2021 εισήλθαν στο Όμιλο εταιρείες όπως η Clima Quest, η Intelli Solutions, η Uni Systems Spain, η IQT Cyprus και η Team Candi οι οποίες αύξησαν τον αριθμό των εργαζομένων κατά 117 εργαζομένους. Οι έμμεσοι εργαζόμενοι της ACS ήταν 3132.

<sup>1</sup> Στα στοιχεία για το 2021 συμπεριλαμβάνονται και 351 εποπτευόμενοι εργαζόμενοι που κατά κύριο λόγο εργάζονται για λογαριασμό της Uni Systems στο εξωτερικό.

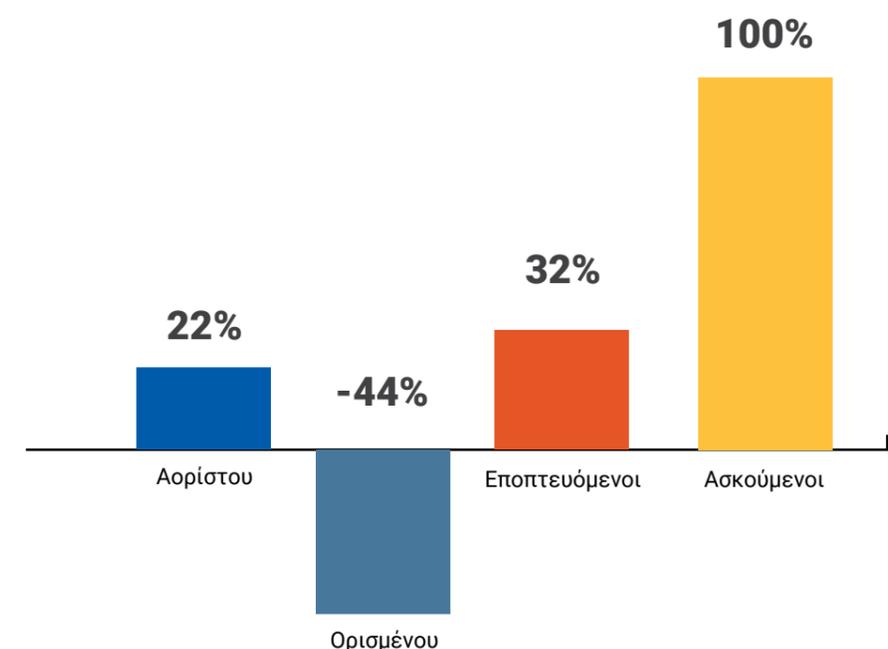
<sup>2</sup> Ως Εταιρίες στο κλάδο της Πληροφορικής έχουν ληφθεί υπόψη: Uni Systems, Intelli Solutions, Info Quest Technologies, Team Candi, iSquare, iStorm & Cardlink One.

Ο Όμιλος καταγράφει τον αριθμό των εργαζομένων ανά σύμβαση εργασίας και ανά τύπο εργασίας στην Αττική, στην περιφέρεια και στο εξωτερικό. Οι συμβάσεις εργασίας των εργαζομένων είναι αορίστου και ορισμένου χρόνου, συμβάσεις εποπτευόμενων και ασκούμενων. Το 2021, ο αριθμός των εργαζομένων με συμβάσεις αορίστου χρόνου ήταν 1.799, με συμβάσεις ορισμένου χρόνου ήταν 178, οι εποπτευόμενοι ήταν 351, και ένας (1) σε αριθμό ο ασκούμενος.

Το παρακάτω διάγραμμα συνοψίζει τη μεταβολή σε σχέση με το 2020.

Για την αναλυτική καταγραφή του αριθμού των εργαζομένων ανά σύμβαση εργασίας, περιοχή και φύλο ανατρέξτε στο Παράρτημα 1.

## Ποσοστό μεταβολής εργαζομένων ανά σύμβαση εργασίας 2020-2021



## Κατάρτιση

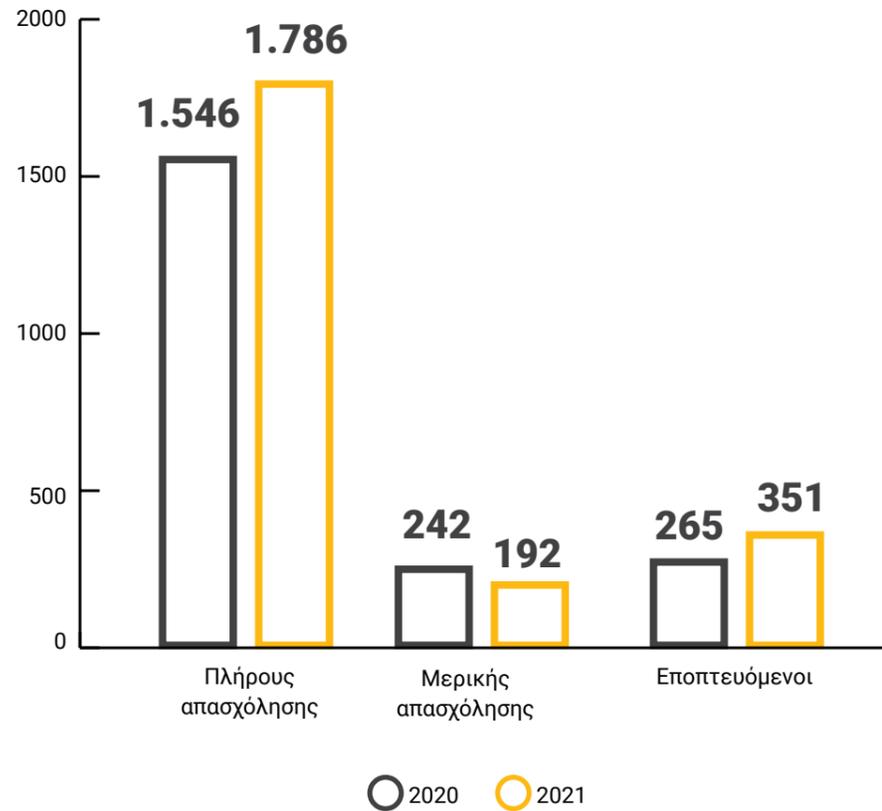
Ο Όμιλος απασχολεί υψηλής κατάρτισης Ανθρώπινο Δυναμικό, δίνοντας ευκαιρίες σε πολλούς νέους επιστήμονες.



Επίσης, το 2021 οι εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης ανήλθαν στους 1.786, 16% περισσότεροι από το 2020, ενώ οι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης μειώθηκαν κατά 21% σε σχέση με το 2020 (192 εργαζόμενοι το 2021). Τέλος, το 2021 οι εποπτευόμενοι ήταν 351, 32% περισσότεροι από το 2020.

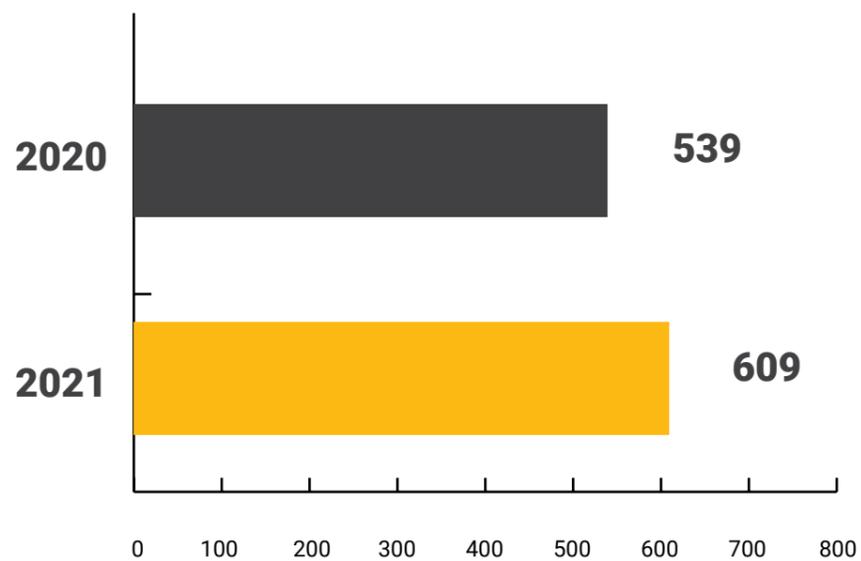
Για την αναλυτική καταγραφή του αριθμού των εργαζομένων ανά τύπο εργασίας, και φύλο ανατρέξτε στο Παράρτημα 1.

### Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά τύπο εργασίας



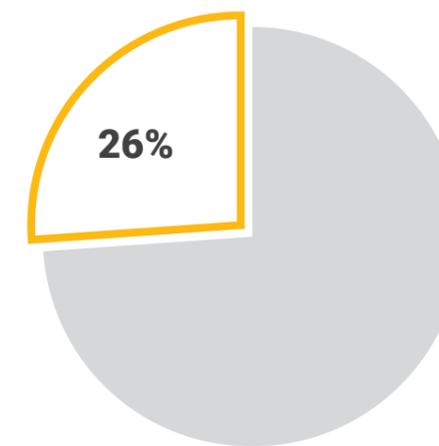
Αναφορικά με τις προσλήψεις, το 2021 προσλάβαμε συνολικά 609 νέους εργαζομένους σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου, εκ των οποίων το 26% ήταν γυναίκες. Συγκριτικά με το 2020, ο συνολικός αριθμός των προσλήψεων αυξήθηκε κατά 13% (539 προσλήψεις το 2020) και το ποσοστό των γυναικών στο σύνολο των προσλήψεων αυξήθηκε κατά 1,2 φορές. Για την αναλυτική καταγραφή του αριθμού των προσλήψεων ανά φύλο/εταιρεία ανατρέξτε στο Παράρτημα 1.

### Συνολικές προσλήψεις στον Όμιλο



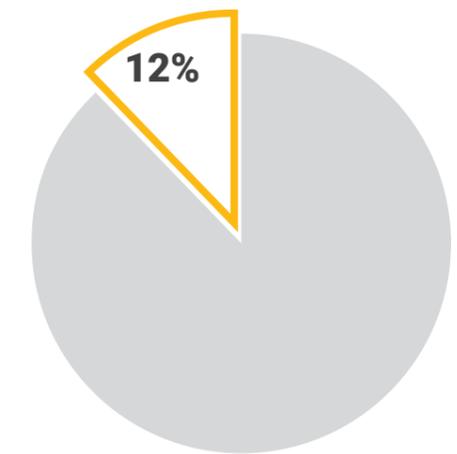
### 2021

Προσλήψεις γυναικών στο σύνολο των προσλήψεων



### 2020

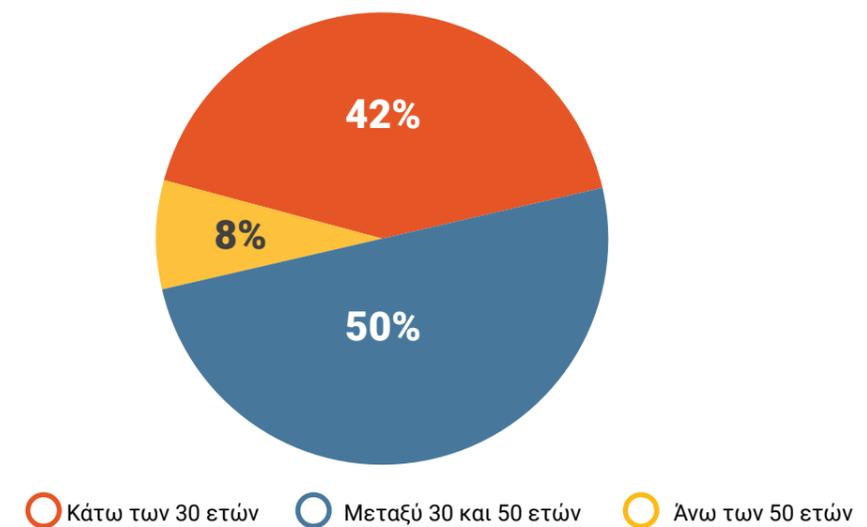
Προσλήψεις γυναικών στο σύνολο των προσλήψεων



Επίσης το 2021, προσλάβαμε 420 εργαζομένους με συμβόλαια αορίστου χρόνου και 189 εργαζομένους με συμβόλαια ορισμένου χρόνου. Για την αναλυτική καταγραφή του αριθμού των προσλήψεων ανά εργασιακή σχέση /εταιρεία ανατρέξτε στο Παράρτημα. Ο Όμιλος, παρακολουθεί, επίσης, τις προσλήψεις ανά περιοχή και ηλικία εργαζομένων για το σύνολο των εταιρειών του. Οι περιοχές καθορίζονται ως "Αττική", "Περιφέρεια" και "Εξωτερικό". Από το σύνολο των εργαζομένων που προσέλαβε το Όμιλος το 2021, 257 άτομα, ήτοι το 42% ήταν κάτω των 30 ετών, 302 άτομα μεταξύ 30 και 50 ετών και 50 άτομα άνω των 50 ετών.

Για την αναλυτική καταγραφή του αριθμού των προσλήψεων ανά περιοχή και ηλικία ανατρέξτε στο Παράρτημα 1.

### Ποσοστό προσλήψεων ανά ηλικία

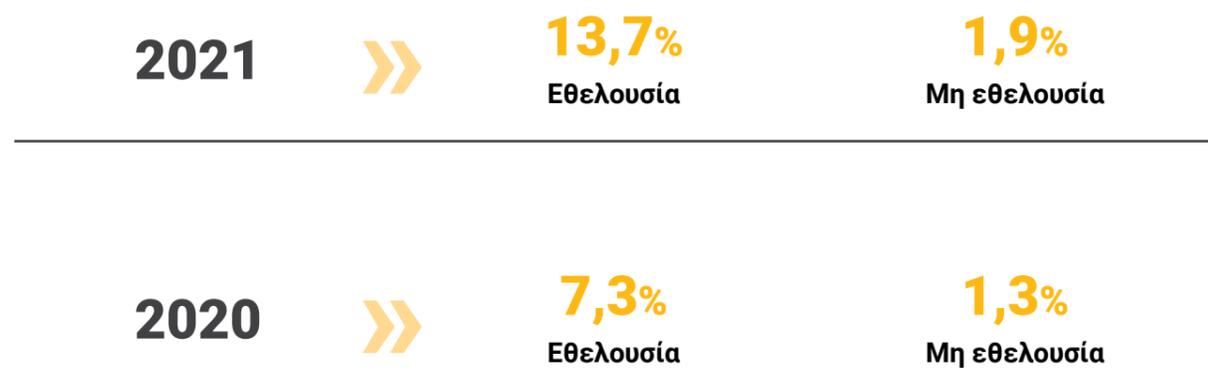


Σχετικά με τις αποχωρήσεις το 2021, από όλες τις εταιρείες του Ομίλου αποχώρησαν συνολικά 265 άτομα με οικειοθελή αποχώρηση τα οποία ήταν είτε σε θέσεις αορίστου είτε σε θέσεις ορισμένου χρόνου.

Η κινητικότητα του προσωπικού για τον Όμιλο το 2021, ήταν 13,7% εθελούσια και 1,9% μη εθελούσια. Αντίστοιχα για το 2020 τα ποσοστά αυτά ήταν 7,3% εθελούσια και 1,3%<sup>1</sup> μη εθελούσια.

Για την αναλυτική καταγραφή του αριθμού των αποχωρήσεων ανά εταιρεία ανατρέξτε στο Παράρτημα 1.

### Κινητικότητα προσωπικού στον Όμιλο



### Αμοιβές προς τους εργαζομένους

[Δείκτης ESG A-G4]

Στον Όμιλο αξιολογούμε συνεχώς τις αμοιβές των εργαζομένων μας σε σχέση με τις συνθήκες της αγοράς και προσπαθούμε να τους προσφέρουμε ανταγωνιστικές αμοιβές ώστε να εξασφαλίσουμε την προσέλκυση και την ικανοποίηση ικανών υπαλλήλων. Όλες οι εταιρείες του Ομίλου στοχεύουν στη συνέπεια σχετικά με την παροχή των αμοιβών και για την επίτευξη της εσωτερικής επιτυχίας έχει σχεδιαστεί ένα σύστημα αμοιβών. Το σύστημα αυτό, συνοπτικά, λαμβάνει υπόψη του τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση των θέσεων εργασία, τις σταθερές αμοιβές, τις παροχές και τις μεταβλητές αμοιβές.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει το ποσοστό των μεταβλητών αμοιβών για τις εταιρείες του Ομίλου. Στην Έκθεση του 2020 τα στοιχεία δεν συμπεριλάμβαναν το ετήσιο bonus και έτσι προκύπτει η διαφορά από την περασμένη έκθεση.

### Μεταβλητές Αμοιβές



<sup>1</sup> Στην περυσινή έκθεση (2020) είχε αποτυπωθεί στην Μη εθελούσια το ποσοστό 0,9% που αντιστοιχούσε στις 5 απολογιζόμενες εταιρείες και όχι το πραγματικό ποσοστό 1,3% που αναφέρεται σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

### Παροχές προς τους εργαζομένους

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-2]

Οι εργαζόμενοι με συμβάσεις αορίστου χρόνου λαμβάνουν τις παρακάτω παροχές, τις οποίες δεν τις λαμβάνουν οι εργαζόμενοι ορισμένου χρόνου:

- » Ιατροφαρμακευτικό Πρόγραμμα (προσωπικού και προστατευόμενων Μελών).
- » Ομαδικό Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα (εθελοντικό πρόγραμμα για Grade >13, δηλαδή τους Manager).
- » Παροχή Εταιρικού Αυτοκινήτου & καυσίμων (βάσει επιπέδου και θέσης).
- » Στάθμευση (βάσει επιπέδου και διαθεσιμότητας κτηριακών εγκαταστάσεων).
- » Σύνδεση Εταιρικού Κινητού (προγράμματα ανάλογα με τη θέση εργασίας).
- » Δάνεια προς το Προσωπικό.
- » Διατακτικές σίτισης (βάσει θέσης).
- » Πρόγραμμα Check Up (για το επίπεδο από Manager και άνω).
- » Δώρο γάμου, Δώρο γέννησης παιδιού και Δώρο εισαγωγής παιδιού σε ΑΕΙ, ΤΕΙ.

Οι εργαζόμενοι αορίστου και ορισμένου χρόνου λαμβάνουν τις ακόλουθες παροχές:

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

### Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη

[GRI 103-2, ESG C-S6, GRI 103-3, GRI 102-41, GRI 405-1, GRI 406-1, Δείκτες ESG A-S3, C-S2, C-S3, C-S7, SS-S4]

Έχουμε θέσει ως βασικό πυλώνα στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες την εξάλειψη των ανισοτήτων, των διακρίσεων και της διαφθοράς, προωθώντας τη διαφάνεια και μία κουλτούρα σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων για όλους τους εργαζομένους μας. Ο Όμιλος διαθέτει Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Ποικιλομορφίας, η οποία βασίζεται στις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.

Στον Όμιλο Quest, δεν γίνονται διακρίσεις στους εργαζόμενους, συμπεριλαμβανομένων ζητημάτων διαφορετικότητας, ή μη ίσης μεταχείρισης στην απασχόληση και στην εργασία, θρησκείας κ.ά.

Προσφέρουμε ίσες ευκαιρίες στο εργατικό δυναμικό μας ανεξαρτήτως φύλου. Σε σύγκριση με το 2020 όπου το ποσοστό των γυναικών σε διευθυντικές θέσεις ήταν 21%, το 2021 το ποσοστό αυτό διατηρήθηκε στο 20%.

Ο Όμιλος, βάσει των Πολιτικών του, παρέχει ίσες ευκαιρίες σε όλους, εργαζομένους και υποψηφίους εργαζομένους. Δεν υφίσταται οποιαδήποτε διάκριση σε οποιοδήποτε θέμα. Ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη των γυναικών, παρέχοντας ίσες ευκαιρίες σε θέματα αμοιβής και προαγωγής. Κατά τη διάρκεια του έτους δεν υπήρχαν χρηματικές ζημιές οι οποίες προκλήθηκαν ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με παραβιάσεις εργατικού δικαίου.

## ΟΜΙΛΟΣ QUEST(όλες οι εταιρείες) » Γυναίκες Εργαζόμενες



Τα στοιχεία του δείκτη Γυναίκες Εργαζόμενες έχουν υπολογιστεί βάσει τη μεθοδολογία του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του ATHEX (2022) ενώ προηγούμενα δεδομένα της έκθεσης για % γυναικών είναι βάσει τα GRI Standards.

Σχετικά με τη μισθολογική διαφορά των δύο φύλων ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τη διακύμανση της διαφοράς συγκριτικά με το 2020 της μισθολογικής διαφοράς φύλων σαν weighted average του % διαφοράς μισθού ανδρών -γυναικών σε κάθε grade level των εργαζομένων πλήρης απασχόλησης του Ομίλου.

ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΑΦΟΡΑ ΦΥΛΩΝ		
	2020	2021
	Διαφορά (%)	Διαφορά (%)
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	-1.6%	-1.1%

### [GRI 102-41]

Στις εταιρείες του Ομίλου υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας, που υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις των συλλογικών συμβάσεων, ενώ στην ACS ισχύει και η Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (αφορά περίπου στο 24% του συνόλου των εργαζομένων του Ομίλου, ενώ το υπόλοιπο περίπου 76% καλύπτεται από Ατομική Σύμβαση Εργασίας). Εκτός από την ACS, που εφαρμόζεται Επιχειρησιακή Σύμβαση, οι λοιπές εταιρείες δεσμεύονται από τον κατώτατο νόμιμο μισθό, ενώ οι εταιρείες Quest Συμμετοχών, Uni Systems Greece, Cardlink (ανήκε στον Όμιλο μέχρι 30/9/2021) είναι μέλη του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και δεσμεύονται από την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) και τις αντίστοιχες συλλογικές συμβάσεις οι οποίες βρίσκονται σε ισχύ.

Το 2021 διατηρήσαμε το ποσοστό των συλλογικών συμβάσεων εργασίας στα επίπεδα του 2020, στο 100%. Η συμμετοχή και σύνθεση των Οργάνων Διοίκησης του Ομίλου ανά φύλο και ηλικία όπως και η σύνθεση των εργασιακών βαθμίδων σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ανά φύλο και ηλικία, παρουσιάζονται αναλυτικά στο Παράρτημα 1.

## Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-3, Δείκτες ESG C-S5, A-S2]



**Ουσιαστικό θέμα:** » Ανάπτυξη και εκπαίδευση των εργαζομένων



**22.093**  
**ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**  
(14 ΩΡΕΣ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ)



**6.233**  
**ΩΡΕΣ E-LEARNING**  
(3.069 ΩΡΕΣ LINKEDIN & 3.164 ΩΡΕΣ TECHNICAL E-LEARNING PLURALSIGHT & UDEMY)



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ LEADERSHIP**  
**ΓΙΑ SUPERVISORS**  
**79 ΣΤΕΛΕΧΗ**

Μέρος της στρατηγικής και της κουλτούρας του Ομίλου αποτελεί η ανάπτυξη και η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων.

Ο Όμιλος υλοποιεί ένα εκτενές πρόγραμμα ανάπτυξης των εργαζομένων, που ενισχύει τις γνώσεις και τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Παράλληλα, υλοποιούνται πλήθος δράσεων που στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της ευημερίας των εργαζομένων, και την παρότρυνση προς έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής, καθώς και δράσεις εθελοντισμού.

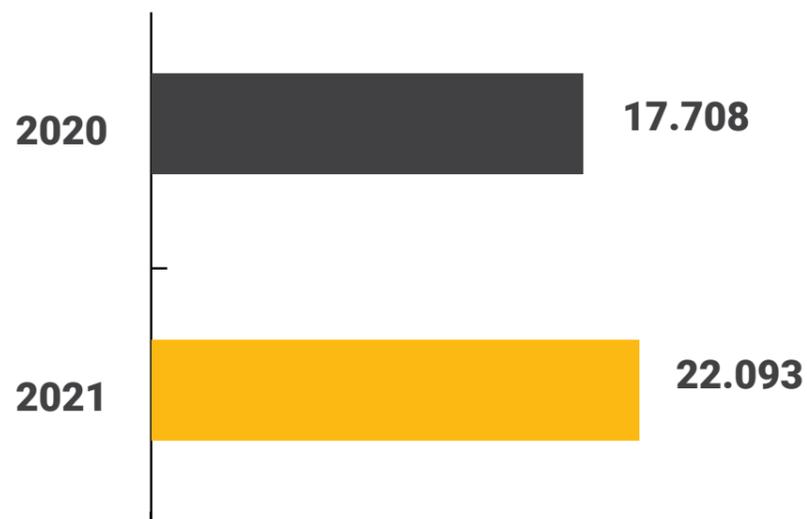
Η ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού που παρέχει ο Όμιλος στους εργαζομένους εστιάζει στην ανάπτυξη διοικητικών δεξιοτήτων, τη δημιουργία Ομιλικής κουλτούρας, την εκπαίδευση σε εξειδικευμένες τεχνικές και επαγγελματικές περιοχές.

**Στα προγράμματα του Ομίλου εντάσσονται επιπλέον τα παρακάτω:**

- Εκπαιδεύσεις για την Υγεία και Ασφάλεια και πρόγραμμα ευαισθητοποίησης για την πανδημία του Covid-19.
- Εκπαίδευση – Mini MBA, συμμετοχή σε συνέδρια και σεμινάρια
- “Living our values program” – Πρόγραμμα ενημέρωσης και εξοικείωσης των εργαζομένων με τις αξίες και τις πολιτικές του Ομίλου.

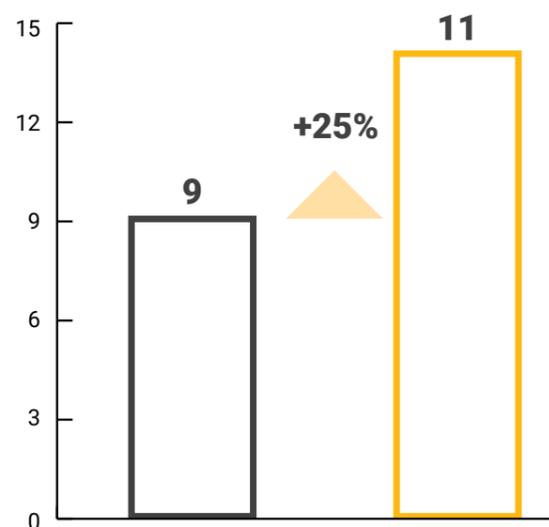
Στον Όμιλο, το 2021, το σύνολο των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ήταν 22.093, κατά 25% περισσότερες συγκριτικά με το 2020.

### Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης στον Όμιλο

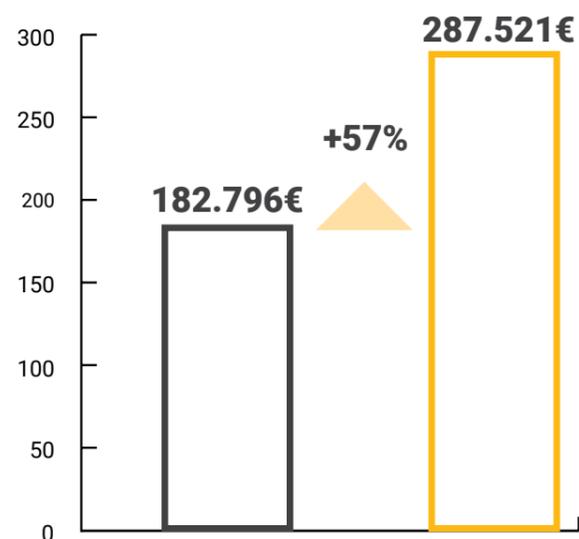


Αντίστοιχα, ο Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο το 2021 ήταν 11,17 ώρες, 25% περισσότερο από το 2020.

#### Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο



#### Συνολική Δαπάνη Εκπαίδευσης (συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδεύσεων, των πιστοποιήσεων, των online σεμιναρίων)



○ 2020 ○ 2021

Επίσης το 2021 ο Όμιλος επένδυσε συνολικά για εκπαιδεύσεις, πιστοποιήσεις, online σεμινάρια κλπ. **€287.521, 57% περισσότερο συγκριτικά με το προηγούμενο έτος.**

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τα στοιχεία εκπαίδευσης των εργαζομένων για το 2021 ανά φύλο και θέση στον Όμιλο.

Στοιχεία Εκπαίδευσης Εργαζομένων Ομίλου ανά φύλο και κατηγορία (Σύνολο Ομίλου, 2021)						
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο	A	13.768	Γ	8.322		
Πλήθος εργαζομένων κατά φύλο που εκπαιδεύτηκαν	A	1.067	Γ	532		
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο (Σύνολο ωρών κατάρτισης ανά φύλο/ πλήθος εργαζομένων ανά φύλο)	A	12,9	Γ	15,6		
- Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων	Διοίκηση	Υποστηρικτικές Υπηρεσίες	Εμπορικό	Τεχνικό	Operations	Σύνολο
- σύνολο ωρών κατάρτισης ανά κατηγορία εργαζομένων	15,7	13,23	20,96	11,20	11,64	13,30
- συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά κατηγορία	1.628	2.852	5.687	2.076	9.698	21.940
% εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν	82%					
Σύνολο ανθρωποωρών τεχνικής εκπαίδευσης	2.085					
Σύνολο ανθρωποωρών τεχνικής εκπαίδευσης κατά φύλο	A	1.877	Γ	208		
Πλήθος εργαζομένων κατά φύλο που εκπαιδεύτηκαν τεχνικά	A	166	Γ	19		

Τέλος, παρουσιάζεται ο Μ.Ο. ωρών κατάρτισης των εργαζομένων σε σχέση με τις αποδοχές τους.

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΑΠΟΔΟΧΕΣ				
	2020		2021	
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	Μ.Ο. ωρών κατάρτισης για το 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες συνολικές αποδοχές	Μ.Ο. ωρών κατάρτισης για το 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές αποδοχές	Μ.Ο. ωρών κατάρτισης για το 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες συνολικές αποδοχές	Μ.Ο. ωρών κατάρτισης για το 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές αποδοχές
	17	7	19	9

## Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης Quest]

Ουσιαστικό θέμα: **Ανάπτυξη και εκπαίδευση των εργαζομένων**

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
15% αύξηση των ατόμων που αξιοποιούν ηλεκτρονικές πλατφόρμες. - Διατήρηση η/και μικρή περαιτέρω αύξηση	Επίτευξη.	<b>ΝΕΟΣ ΣΤΟΧΟΣ ESG</b> Τουλάχιστον 2,5% αύξηση ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο το χρόνο
15% αύξηση των ολοκληρωμένων courses - ολοκληρωμένων videos μέσα από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες - Διατήρηση η/και μικρή περαιτέρω αύξηση	Επίτευξη	
15% αύξηση του Μ.Ο των ωρών εκπαίδευσης ανά άτομο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες. Διατήρηση η/και μικρή περαιτέρω αύξηση	110% αύξηση ωρών. Η συμμετοχή ήταν πολύ μεγαλύτερη δεδομένου ότι προσφέρθηκαν ανοιχτά courses σε όλους τους εργαζόμενους για την τηλεργασία, ανεξάρτητα εάν είχαν άδεια ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Τα στοιχεία της συνολικής συμμετοχής δεν δύνανται να καταγραφούν από το σύστημα.	
100% των εργαζομένων να συνεχίσουν να λαμβάνουν συστηματική αξιολόγηση.	Επίτευξη 100%.	100% των εργαζομένων να συνεχίσουν να λαμβάνουν συστηματική αξιολόγηση.
Επιλογή συμμετεχόντων στον MiniMBA.	Επίτευξη 100%	

## Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων

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



**Ουσιαστικό θέμα:** **» Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων**

Ο Όμιλος έχει δημιουργήσει και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία και έχει θεσπίσει πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας και Φυσικής Ασφάλειας. Επιπλέον έχουν θεσπιστεί τεχνικοί σύμβουλοι υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) οι οποίοι εκτιμούν και αξιολογούν τους επαγγελματικούς κινδύνους.

Πραγματοποιούνται συστηματικά εκπαιδευσεις σε θέματα ασφάλειας, καθώς και έλεγχοι στις εγκαταστάσεις και στις θέσεις εργασίας με σκοπό τη συνεχή βελτίωση. Για κάθε αναγνωρισμένο κίνδυνο, ακολουθούνται όλες οι ενέργειες που προβλέπονται από το νόμο ή/και τις πολιτικές και διαδικασίες που είναι σε ισχύ.

Για την πρόσπιση της υγείας των εργαζομένων ο Όμιλος παρέχει ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου. Πλέον των καλύψεων του συμβολαίου, παρέχεται δωρεάν εθελοντικός αντιγριπικός εμβολιασμός για όλους τους εργαζόμενους. Επίσης, δίνεται δυνατότητα στους εργαζόμενους να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής, ενώ τους δίνεται δυνατότητα για τηλεφωνική επικοινωνία και ατομικές συνεδρίες, για τους ίδιους και τα μέλη της οικογένειάς τους, για ζητήματα σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον αλλά και την προσωπική τους ζωή.

Στο σύστημα διαχείρισης επαγγελματικής υγιεινής και ασφάλειας συμμετέχει το 100% των εργαζομένων στις εταιρείες του Ομίλου ανεξαρτήτως σύμβασης εργασίας ή τύπου απασχόλησης. Οι εργαζόμενοι που δεν συμμετέχουν στο σύστημα είναι αυτοί των καταστημάτων αποκλειστικών αντιπροσώπων που αφορούν στην ACS, για λόγους που αφορούν στη φύση της εργασιακής σχέσης και στη διαχείριση προσωπικών δεδομένων, καθώς και οι εποπτευόμενοι με συμβάσεις ανεξαρτήτων υπηρεσιών στις εταιρείες του Ομίλου.

Το 2021, ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων που δήλωσε ο Όμιλος ήταν 5, από την εταιρεία ACS, ενώ το 2020 ήταν μηδενικός. Επίσης για την ασφάλεια των εργαζομένων ο μέσος όρος (Μ.Ο.) του προσωπικού σε απασχόληση με τηλεργασία ήταν 50%-60% για τις θέσεις που δύνανται να απασχοληθούν με τηλεργασία.

## Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

Ουσιαστικό θέμα: **Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.**

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων/επαγγελματικών ασθενειών.	Η ACS έχει δηλώσει πέντε εργατικά ατυχήματα για το 2021	<b>ΝΕΟΣ ESG Στόχος</b> Διατήρηση LTIFF κάτω από 2,3 και TRIR κάτω από 1,2 για τους εργαζόμενους του Ομίλου μέχρι το 2030
Μ.Ο του προσωπικού σε απασχόληση με τηλεργασία 50%-60% για τις θέσεις που δύνανται να απασχοληθούν με τηλεργασία (ανάλογα με το αντικείμενο της εταιρείας) και για όσο χρόνο απαιτείται.	Επίτευξη 100%.	Μ.Ο του προσωπικού σε απασχόληση με τηλεργασία 50%-60% για τις θέσεις που δύνανται να απασχοληθούν με τηλεργασία (ανάλογα με το αντικείμενο της εταιρείας) και για όσο χρόνο απαιτείται.

### QUEST EUZHN – Ευεξία και ποιότητα ζωής

Ο Όμιλος οργανώνει διάφορες δράσεις για την ευεξία των εργαζομένων και παρότρυνσης προς έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής, όπως για παράδειγμα γιορτές για την οικογένεια των εργαζομένων, γνωριμία των παιδιών με το εργασιακό περιβάλλον («Με τα παιδιά στη δουλειά»), μαθήματα γυμναστικής & Pilates, παρουσιάσεις επίκαιρων θεμάτων για την υγεία, ασφάλεια και ευεξία, κ.ά. Το 2021, λόγω των συνθηκών της πανδημίας, πολλές δράσεις δεν υλοποιήθηκαν. Οι δράσεις θα εκκινήσουν πάλι, μόλις είναι εφικτό.

### Πρόγραμμα Ψυχολογικής Υποστήριξης

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

### Ερευνά Ικανοποίησης

Για τη μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, πραγματοποιείται κάθε 2 χρόνια Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού. Η τελευταία έρευνα διεξήχθη το Νοέμβριο του 2021. Η συμμετοχή των εργαζομένων ανήλθε στο 60%. Η έρευνα κατέδειξε πολύ υψηλό ποσοστό ικανοποίησης στην Εργασιακή Ασφάλεια (93%) και την Εργασία (88%). Υπήρξε αύξηση στα ποσοστά της Αξιοκρατίας (75% έναντι 62%) και της Εκπαίδευσης (61% έναντι 59%) που αποτελούν σημαντικές περιοχές για τον Όμιλο.

## Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

Ερευνά Ικανοποίησης Εργαζομένων

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Βελτίωση κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες (5% αύξηση) του ποσοστού ικανοποίησης στην αξιοκρατία μέσω της έρευνας ικανοποίησης.	Επίτευξη 100%.	Διατήρηση του ποσοστού ικανοποίησης στην αξιοκρατία μέσω της έρευνας ικανοποίησης άνω του 73%. Διατήρηση / βελτίωση του ποσοστού εκπαίδευσης κατά 1% μονάδα.

## Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

## Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα



### Ικανοποίηση πελατών

[Δείκτες ESG SS-S8, ESG SS-S9]

Η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί τον κινητήριο μοχλό της εξέλιξης και της επιτυχίας του Ομίλου Quest. Ο Όμιλος έχει θεσπίσει πολιτικές και σύστημα ποιότητας βάσει των οποίων οι εταιρείες του παρακολουθούν και αξιολογούν βασικούς δείκτες απόδοσης για την ικανοποίηση των πελατών.

Οι εταιρείες του Ομίλου πραγματοποιούν έρευνες ικανοποίησης πελατών και διαθέτουν μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων σύμφωνα με το σύστημα ποιότητας ISO 9001.

Η διαχείριση της διαδικασίας λήψης των παραπόνων πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων, τα οποία βρίσκονται στις ιστοσελίδες των εταιρειών. Οι αρμόδιοι αποδέκτες συλλέγουν τα παράπονα και τα επικοινωνούν στους επικεφαλής των τμημάτων ποιότητας. Τέλος, το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών διαχειρίζεται την επικοινωνία με τον πελάτη για την επίλυση του παραπόνου.

### Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού

[GRI 102-9]

Για τον Όμιλο Quest, η βιωσιμότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιλογή και στη συνεργασία με τους προμηθευτές. Οι κοινωνικές, περιβαλλοντικές, ηθικές διαστάσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρουν οι προμηθευτές ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις που έχει θέσει ο Όμιλος. Όλες οι εταιρείες συνεργάζονται με προμηθευτές οι οποίοι δεσμεύονται για τις καλές τους εργασιακές πρακτικές. Επιπλέον, ο Όμιλος διαθέτει Πολιτική Προμηθευτών καθώς και Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και Κώδικα Δεοντολογίας για να εξασφαλίσει την ορθή διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Ο Όμιλος αξιολογεί τους προμηθευτές του ετησίως σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015, και από το 2017 καταγράφει κατά την αξιολόγηση θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και εργασιακών πρακτικών. Η αξιολόγηση βασίζεται τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact) και στον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών.

### Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Δεν υπήρχε στόχος το 2021	<b>ΝΕΟΣ ESG ΣΤΟΧΟΣ</b> Καταγραφή διαδικασίας για Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια μέχρι το 2025

## Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες

## Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες



**Ουσιαστικό θέμα:**

» Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών



Ο Όμιλος προωθεί την παροχή των βιώσιμων και υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται « υπεύθυνα» με γνώμονα τρία κριτήρια, την προέλευση, την τεκμηρίωση και την υποστήριξη.

Με βάση την ευρωπαϊκή οδηγία ICMA ο Όμιλος και οι εταιρείες του Info Quest Technologies, Uni Systems, Quest Energy και ACS έχουν κατηγοριοποιήσει τις «βιώσιμες» υπηρεσίες και προϊόντα που έχουν θετική επίδραση στο περιβάλλον και την κοινωνία. Με βάση αυτή την ανάλυση, το 2021, τα έσοδα από βιώσιμα προϊόντα για τον Όμιλο ήταν κοντά στα **€40 εκατ. (περίπου 4% του κύκλου εργασιών του Ομίλου το 2021)**.

Στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 του Ομίλου Quest αναφέρεται ότι τα συνολικά έσοδα από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες **το 2020 ήταν €9.400.000 ευρώ και το 2019 €6.800.000 αντίστοιχα**. Ωστόσο, τα στοιχεία αυτά αναφέρονται μόνο στην παραγωγή συστημάτων ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ) από την Quest Energy.

### Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Δεν υπήρχε στόχος το 2021	<b>ΝΕΟΣ ESG ΣΤΟΧΟΣ</b> Τουλάχιστον 4% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες και να φτάσει >6% μέχρι το 2025

## Ψηφιακή καινοτομία

## Ψηφιακή καινοτομία



### Ουσιαστικά θέματα:

- » Ανάπτυξη συστημάτων, τεχνολογιών και υπηρεσιών με σκοπό τον μετασχηματισμό
- » Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους



Πάντα πρωτοπόρος, ο Όμιλος Quest έχει αναγνωρίσει εγκαίρως τη σημασία που έχει η δέσμευση στην καινοτομία, και τι αυτό σημαίνει για το μέλλον των επιχειρήσεων. Μέρος της στρατηγικής και πάγια επιδίωξη του Ομίλου είναι να προάγει την καινοτομία και να την ενσωματώνει στην επιχειρηματική δραστηριότητα.

Ο Όμιλος Quest, έχοντας στο DNA του την τεχνολογία, εστιάζει στην ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας, τόσο εξωτερικά όσο και εσωτερικά, μέσω των δύο κέντρων του iQnovus και IQbility.



### iQnovus: Το Κέντρο Καινοτομίας του Ομίλου Quest

Καινοτομία για τον Όμιλο Quest είναι η ανάπτυξη καινοτόμων ιδεών με στόχο τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τον Όμιλο και τους πελάτες του.

Με απόλυτη επίγνωση των κινδύνων, επιχειρούμε και πειραματιζόμαστε με αισιοδοξία, καλλιεργώντας μία νέα κουλτούρα καινοτομίας και αλλαγής στις εταιρείες του Ομίλου. Σε αυτή την κατεύθυνση, δημιουργήσαμε το Κέντρο Καινοτομίας του Ομίλου Quest, το οποίο έχει στόχο τη διασύνδεση της επιχειρηματικότητας με το οικοσύστημα της Έρευνας & Καινοτομίας και την ωρίμανση δράσεων και πρωτοβουλιών που θα γεφυρώσουν το χάσμα της βιομηχανίας με την έρευνα που παράγεται στα Πανεπιστήμια και τα Ερευνητικά Κέντρα. Έτσι δημιουργούμε για τις εταιρείες του Ομίλου ένα «φιλικό» περιβάλλον ανάπτυξης καινοτόμων πρωτοβουλιών, όπου δοκιμάζονται νέες τεχνολογίες, νέες μοντέλα επιχειρηματικότητας, νέοι άνθρωποι και νέες συνεργασίες.

Για την επίτευξη αυτών των στόχων και την προετοιμασία για το μέλλον, αποφασίστηκε ότι το Κέντρο Καινοτομίας χρειαζόταν μια διαφορετική στρατηγική. Αυτή της δημιουργίας ενός ανοιχτού οικοσυστήματος καινοτομίας, αποτελούμενο από ένα ευρύ φάσμα εταίρων με συγκεκριμένη τεχνογνωσία, φέρνοντας έτσι τα ερευνητικά αποτελέσματα πιο κοντά στην αγορά και επιδεικνύοντας την καινοτόμο ικανότητα του Ομίλου Quest να συνεισφέρει σε προσπάθειες καινοτομίας που αντιμετωπίζουν σημαντικές νέες προκλήσεις. Το ανοιχτό οικοσύστημα που δημιουργήθηκε περιλαμβάνει εταίρους όπως:

- ακαδημαϊκούς και ερευνητικούς οργανισμούς, που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή νέων ιδεών και αποτελούν πηγή νέων ταλέντων
- καινοτόμες μικρές επιχειρήσεις, start-ups ή spin-offs, που διαθέτουν λύσεις, προϊόντα και υπηρεσίες τελευταίας τεχνολογίας
- εμπειρογνώμονες σε θεματικές περιοχές και τεχνολογίες, οι οποίοι διαθέτουν άρτια γνώση για τις τελευταίες εξελίξεις στους αντίστοιχους τομείς τους
- οργανισμούς παροχής συμβουλών και υποστήριξης/εκπαίδευσης, οι οποίοι μπορούν να παρέχουν τους μηχανισμούς για τον εντοπισμό στρατηγικών αναγκών και τη διευκόλυνση της εφαρμογής καινοτομίας και της μεταφοράς γνώσης
- δημόσιους οργανισμούς, επιμελητήρια, βιομηχανικές ενώσεις και ρυθμιστικές αρχές, οι οποίες παρέχουν το πλαίσιο και τις πολιτικές κατευθύνσεις για το μέλλον κάθε τομέα στρατηγικής μας προτεραιότητας.

Αναμενόμενα αποτελέσματα για τον Όμιλο Quest με τη δημιουργία του Κέντρου Καινοτομίας είναι να εξερευνήσουμε νέα πεδία επιχειρηματικής δραστηριότητας, να εφαρμόσουμε καινοτόμα μοντέλα διαχείρισης αλλαγών εντός των επιχειρήσεων του Ομίλου και να ενισχύσουμε ευκαιρίες για καινοτομία ενσωματώνοντας τες σε καθιερωμένα και υγιή επιχειρηματικά μοντέλα.

Παραδείγματα καινοτόμων δράσεων που προέκυψαν από το Κέντρο Καινοτομίας και δημιουργούν αξία για τον Όμιλο, ενώ παράλληλα διευρύνουν το πεδίο συνεργασίας με τους φορείς Καινοτομίας, αποτελούν:

• Η ψηφιακή διαδραστική πλατφόρμα Museotek, που διασυνδέει σχολεία από την Ελλάδα ή το εξωτερικό (π.χ. σχολεία της ομογένειας), με χώρους πολιτισμού όπως τα Μουσεία, επιτρέποντας την εξ αποστάσεως και σε πραγματικό χρόνο ξενάγηση των μαθητών στους χώρους και τα εκθέματα του Μουσείου, με τη βοήθεια εξειδικευμένων επιμελητών και μουσειοπαιδαγωγών, ενώ ταυτόχρονα δημιουργείται ροή επισκεπτών και έσοδα σε μικρά μουσεία ακόμα και ακριτικών περιοχών, που δεν θα είχαν τη δυνατότητα να επιβιώσουν.

• Το Pleiades IoT Innovation Cluster, με το οποίο δημιουργείται ένα οικοσύστημα καινοτόμων εταιριών γύρω από τον Όμιλο, με εξειδίκευση και επιχειρηματικό ενδιαφέρον στην εφαρμογή τεχνολογιών Internet of Things (IoT), το οποίο αξιοποιεί χρηματοδοτικά προγράμματα της Ελλάδας και της Ευρώπης για να υλοποιήσει καινοτόμες δράσεις και έργα.

• Το Κέντρο Ικανοτήτων I4byDesign στο οποίο έχει επενδύσει ο Όμιλος και το οποίο δραστηριοποιείται στον τομέα της Βιομηχανίας 4.0 (Industry 4.0), με συντονιστή έναν ερευνητικό οργανισμό διεθνούς κύρους, το Εθνικό Κέντρο Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης. Το Κέντρο αυτό, μέσα από τις δράσεις και τις υπηρεσίες που προσφέρει, παρέχει στρατηγική και επιχειρησιακή υποστήριξη στις ελληνικές μεταποιητικές επιχειρήσεις, και ιδιαίτερα τις μικρομεσαίες, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό των βιομηχανικών διεργασιών (από την έρευνα ως την ανάπτυξη, από το σχεδιασμό έως την υλοποίηση). Ο απώτερος σκοπός του Κέντρου είναι να προσδώσει στις συμμετέχουσες επιχειρήσεις ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τη ζήτηση της αγοράς και την εγχώρια επιχειρηματικότητα.

• Το Κέντρο Ικανοτήτων π-NET, που αποτελεί το πρώτο Κέντρο Ικανοτήτων για Δίκτυα Επικοινωνιών 5ης γενιάς και επόμενων γενιών στην Ελλάδα, με συντονιστή το Πανεπιστήμιο Πατρών. Το Κέντρο στοχεύει στον προσανατολισμό των φορέων μελών του σε τεχνολογικές λύσεις που θα επιτρέψουν καινοτομικές παρεμβάσεις στις διαδικασίες της παραγωγής και των υπηρεσιών, στον προσανατολισμό τους σε εξαγωγή προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας, στην δικτύωσή τους και στην αξιοποίηση των συγκριτικών πλεονεκτημάτων του ελληνικού οικοσυστήματος επικοινωνιών 5ης γενιάς. Ο απώτερος σκοπός του Κέντρου είναι να υποστηρίξει και να προωθήσει την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα και να παρέχει τεχνική συνδρομή στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των επικοινωνιών 5ης γενιάς με έμφαση στην ενίσχυση των κάθετων αλυσίδων αξίας (verticals) και της βιωσιμότητας.

## Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

**Ουσιαστικό θέμα: Ανάπτυξη συστημάτων, τεχνολογιών και υπηρεσιών με σκοπό τον μετασχηματισμό**

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Υλοποίηση κέντρου ανάπτυξης καινοτομίας και αριστείας για τις εταιρείες του Ομίλου Quest (2021-2022).	Επίτευξη 100%.	Συνέχιση της μακροχρόνιας Στρατηγικής για την Καινοτομία
Ανάπτυξη Στρατηγικής για την Καινοτομία 2021-2022		Συνέχιση και ανάπτυξη κέντρου ανάπτυξης καινοτομίας και αριστείας για τις εταιρείες του Ομίλου Quest
		Στρατηγική τοποθέτηση του Ομίλου Quest στα θέματα Καινοτομίας.
		Διατήρηση/Ανάπτυξη των δαπανών και των επενδύσεων που σχετίζονται με ανάπτυξη μέσα από Research and Development (R&D) και Innovation



**IQbility: Υποστήριξη Start up Εταιρειών**

Το 2013 ο Όμιλος Quest δημιούργησε το εκκολλητήριο νέων επιχειρηματικών δράσεων IQbility, με στόχο να συμβάλει στην ενίσχυση της αξίας της καινοτομίας στην ελληνική κοινωνία, ως θεμελιώδη αξία για τη βιώσιμη ανάπτυξη της χώρας μας.

Το IQbility ξεκίνησε ως incubator και στην εξέλιξή του συνέχισε με επένδυση απευθείας σε εταιρείες. Το IQbility σήμερα έχει εξελιχθεί σε ένα corporate angel fund το οποίο επενδύει επιλεκτικά σε **1-3 startups ετησίως, ποσά της τάξεως των 100.000 έως 300.000 ευρώ.**

**Οι επιδιώξεις του IQbility είναι:**

- » η ανάπτυξη της νεανικής επιχειρηματικότητας
- » η διοχέτευση της Ελληνικής Προστιθέμενης Αξίας στις διεθνείς αγορές
- » η ανάδειξη νέων ταλαντούχων ανθρώπων
- » η προώθηση της ελληνικής καινοτομίας και ανταγωνιστικότητας
- » η αξιοποίηση της εμπειρίας και των δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου
- » η εταιρική συνεισφορά προς την κοινωνία και την αγορά εργασίας
- » η προσπάθεια μείωσης της διαρροής πνευματικού κεφαλαίου
- » η ανάπτυξη του οικοσυστήματος των start up μέσω συμμετοχής σε εκδηλώσεις, και διοργάνωσης δράσεων που προάγουν τη νεανική επιχειρηματικότητα και την καινοτομία.

Ο ιδιαίτερος χαρακτήρας του IQbility έγκειται στο γεγονός ότι αποτελεί πιθανότατα τη μοναδική θυγατρική ελληνικού επιχειρηματικού Ομίλου, η οποία αποκτά συστηματικά μετοχικές συμμετοχές σε νεοφυείς επιχειρήσεις, με προσανατολισμό σε startups που έχουν συνέργειες με τις εταιρείες του Ομίλου σε τομείς, όπως tech, fintech services, last mile delivery κλπ.

Στη διάρκεια της ζωής του, το IQbility έχει στηρίξει δεκάδες startups και έχει συνολικά επενδύσει με μετοχική συμμετοχή σε 15 από αυτές. Το συνολικό ποσό της επένδυσης του ομίλου στο IQbility είναι περί τα €2εκ., ενώ αρκετές εταιρείες στις οποίες μετέχει το IQbility έχουν αναπτυχθεί και πραγματοποιούν τζίρους από μερικές εκατοντάδες χιλιάδες έως μερικά εκατομμύρια ευρώ.

Οι εταιρείες στις οποίες μετέχει το IQbility έχουν δημιουργήσει πάνω από 200 θέσεις εργασίας δίνοντας τη δυνατότητα ένταξης των μελών του οικοσυστήματος σε προγράμματα επιχορήγησης και ευκαιρίες χρηματοδότησης. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η συμβολή του Ομίλου στην ανάπτυξη της καινοτομίας σε εγχώριο και ευρωπαϊκό επίπεδο. Ο Όμιλος μέσω του incubation center IQbility στηρίζει το ελληνικό οικοσύστημα των start-ups.

- » 9 χρόνια IQbility και υποστήριξη της Start up Κοινότητας
- » Επενδύσεις άνω του 1 εκ σε startup εταιρείες
- » Δημιουργία άνω των 200 θέσεων εργασίας μεγάλης εξειδίκευσης από τις εταιρείες τις οποίες έχει υποστηρίξει το IQbility
- » Συμμετοχή σε 30 Προγράμματα Καινοτομίας στην Ελλάδα και την Ευρώπη
- » Εφαρμοσμένες Τεχνολογίες: Analytics, AI, Blockchain, 5G, IoT, AR, Edge Computing, Drones
- » Περιοχές εστίασης: Industry 4.0, Smart Cities, IoT & Big Data, e-Health, Culture & Education, Energy & Mobility, Security, Sustainability, Environment & Agriculture

## Περιβάλλον

### Περιβάλλον

[GRI 102-11, Δείκτης ESG SS-E1]



Ο Όμιλος Quest αναγνωρίζει την ευθύνη του απέναντι στις περιβαλλοντικές προκλήσεις και προσαρμόζει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ώστε να μειώνει το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα, εξοικονομώντας παράλληλα φυσικούς πόρους. Διαθέτει Πολιτική Περιβάλλοντος καθώς και Πρότυπη Διαδικασία Ανακύκλωσης, η οποία ξεπερνά τα όρια της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, καθώς βασίζεται στις αρχές της Συμφωνίας του Παρισιού για την Κλιματική Αλλαγή και δίνει ακριβείς κατευθύνσεις στις εταιρείες για τη διαχείριση σχετικών θεμάτων.

Το 2021 ο Όμιλος υιοθέτησε νέα Πολιτική Αυτοκινήτων, σχετική με τη χρήση οχημάτων με νέες οικολογικές τεχνολογίες (υβριδικά ή ηλεκτρικά) παρέχοντας κίνητρα για την ταχύτερη μετάβαση στην ηλεκτροκίνηση των εταιρικών οχημάτων.

### Κλιματική αλλαγή

[GRI 103-2, Δείκτης ESG A-E2]

Ο Όμιλος πραγματοποιεί μία σειρά από δράσεις με σκοπό την αντιμετώπιση των κλιματικών κινδύνων. Στον Όμιλο υλοποιούνται ενέργειες με σκοπό την αναβάθμιση και τη βελτίωση του κτηριακού αποθέματος και των τεχνολογικών υποδομών. Τέτοιες ενέργειες αποτελούν η εγκατάσταση συστήματος μέτρησης της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, η αντικατάσταση λαμπτήρων με νέους τεχνολογίας LED και η εγκατάσταση συστήματος αυτόματης λειτουργίας φώτων σε κοινόχρηστους χώρους.

Οι εταιρείες του Ομίλου, Info Quest Technologies, Uni Systems και ACS είναι πιστοποιημένες κατά ISO 14001:2015 για το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης. Επίσης, με τη Διαδικασία Διαχείρισης Κινδύνων, διενεργείται αναλυτική μελέτη κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή.

Οι εταιρείες του Ομίλου, εστιάζουν στη μείωση της καταναλισκόμενης ενέργειας καθώς και στην κυκλική οικονομία μέσα από προγράμματα ανακύκλωσης. Πιο συγκεκριμένα, η ACS λόγω του αντικειμένου των υπηρεσιών της, δίνει έμφαση στον περιορισμό των ατμοσφαιρικών ρύπων που προκαλούνται από τις μεταφορές. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εταιρείες τεχνολογίας του Ομίλου παρέχουν υπηρεσίες και προϊόντα, που βοηθούν ευρύτερα τους πελάτες τους να μειώσουν το δικό τους περιβαλλοντικό αποτύπωμα (λύσεις ψηφιοποίησης, αυτοματισμού, ψηφιακή διανομή κ.λπ.).

### [Δείκτης ESG SS-E7]

Ο Όμιλος συμμορφώνεται με τις νομικές απαιτήσεις για τη διαχείριση, τη χρήση και την αποθήκευση χημικών και άλλων επικίνδυνων ουσιών. Επιπρόσθετα, δεν εμπορεύεται ή χρησιμοποιεί, χημικές ή άλλες επικίνδυνες ουσίες, που υπόκεινται σε εθνικές ή διεθνείς απαγορεύσεις. Η ανακύκλωση υλικών αποτελεί σημαντική διαδικασία και οι εταιρείες του Ομίλου συμμετέχουν στα επίσημα συστήματα ανακύκλωσης, όπως αυτά ορίζονται από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.

### Κατανάλωση ενέργειας

Το 2021 στον Όμιλο καταναλώθηκαν 12.931 MWh, ενέργειας. Από τη συνολική ενέργεια που καταναλώθηκε, το 64,9% ήταν ηλεκτρική ενέργεια, ποσοστό 5% χαμηλότερο από το αντίστοιχο του 2020.

### Συνολική ποσότητα ενέργειας που καταναλώθηκε (MWh)

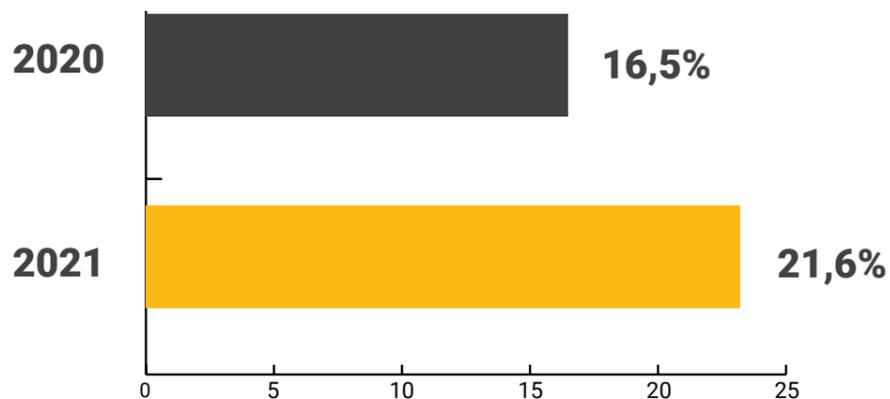
2020 >>> 11.398

2021 >>> 12.931

Το 2021 το ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) ήταν 21,6%, το οποίο αυξήθηκε κατά 31% σε σχέση με το 2020.

**Σημείωση:** Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροχό μας που είναι η NRG.

### Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε



Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει την ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest σε σύγκριση με τα τρία έτη 2019, 2020 και 2021. Όπως παρατηρείται και στον πίνακα, η ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο το 2021 μειώθηκε κατά 8% σε σχέση με το 2020 και κατά 6% σε σχέση με το 2019.

[ GRI 103-3, GRI 305-2, Δείκτες ESG CE-1, ESG CE-2, ESG CE-3, A-E1, Δείκτης Quest]

ΕΝΕΡΓΙΑΚΗ ΕΝΤΑΣΗ ΟΜΙΛΟΥ QUEST			
	2019	2020	2021
Κύκλος Εργασιών (€ εκ.)	600,3	721,4	947,8
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m <sup>2</sup> )	150	154	141
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO <sub>2</sub> (kt CO <sub>2</sub> )	7,7	4,4	3,6
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m <sup>2</sup> ) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,25	0,21	0,15
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO <sub>2</sub> ανά έτος (kt CO <sub>2</sub> ) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,013	0,006	0,004

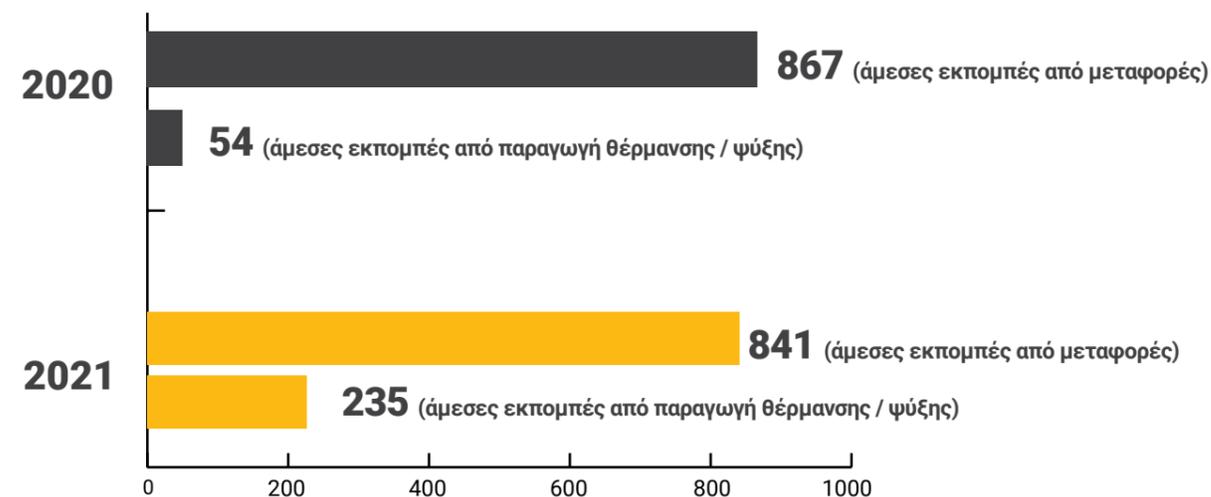
Ο Όμιλος έχει επιπλέον εγκαταστήσει **φωτοβολταϊκά δυναμικότητας 190 kW** στις οροφές δύο κτηρίων του, για την παραγωγή αντισταθμιστικά πράσινης ενέργειας, τα οποία, κατά το 2021, παρήγαγαν, **259.370KWh** ηλεκτρικής ενέργειας, παραγωγή που αντιστοιχεί στο **19%** της ενέργειας που κατανάλωσαν τα δύο κτήρια.

- Στα στοιχεία του 2021 συμπεριλαμβάνονται δεδομένα χρήσης από τα καταστήματα λιανικής iStorm Ελλάδας και Mi Store Π. Μελά. Δεν συμπεριλαμβάνονται καταστήματα λιανικής iStorm Κύπρου, και Mi Store Κύπρου και Golden Hall, Intelli Solutions, Uni Systems εξωτερικού.
- Η μείωση που παρατηρείται το 2021 στην «Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m<sup>2</sup>) / € εκ. κύκλου εργασιών» οφείλεται στην αλλαγή των εταιρειών που συμπεριλαμβάνονται (μειωμένη συμμετοχή της Cardlink, προσθήκη καταστημάτων με αύξηση του εμβαδόν χωρίς ανάλογη αύξηση της κατανάλωσης).
- Η μείωση που παρατηρείται το 2021 στο «Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO<sub>2</sub> ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO<sub>2</sub>)», οφείλεται στην μείωση του συντελεστή μετατροπής kWh σε τόνους CO<sub>2</sub> (0,431 από 0,587), που, με τη σειρά της, οφείλεται στην αυξημένη συμμετοχή ΑΠΕ στην παραγωγή ενέργειας (συντελεστής ΔΑΠΕΕΠ 2020).
- Η διαφοροποίηση του «Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO<sub>2</sub> ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO<sub>2</sub>)», άρα και του ανάλογου δείκτη «Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO<sub>2</sub> ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO<sub>2</sub>) / € εκ. κύκλου εργασιών», οφείλεται στη χρήση διαφορετικού συντελεστή μετατροπής από το 2020 και μετά. Για πρώτη φορά το 2020 η ΔΑΠΕΕΠ δημοσιοποίησε συντελεστή μετατροπής για κάθε πάροχο, λαμβάνοντας υπόψη και την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ. Τα στοιχεία μεταξύ των ετών δεν είναι συγκρίσιμα.
- Για τον υπολογισμό του «Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO<sub>2</sub> ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO<sub>2</sub>) / € εκ. κύκλου εργασιών» έχουν ληφθεί υπόψη τα σχετικά παραστατικά των εταιρειών, καθώς και οι δείκτες μετατροπής σε CO<sub>2</sub> της διεθνούς βιβλιογραφίας DEFRA - <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021>
- Στο Score 1, συμπεριλαμβάνονται οι εταιρείες: Quest Holdings, Uni Systems, Info Quest Technologies, Quest onLine, Quest Energy, Cardlink (έως Q3/2021), ACS, iSquare, iStorm, TeamCandi, και η Clima Quest. έχουν ληφθεί υπόψη τα σχετικά παραστατικά των εταιρειών, καθώς και οι δείκτες μετατροπής σε CO<sub>2</sub> της διεθνούς βιβλιογραφίας DEFRA - <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021>

### Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Score 1,2,3)

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω στο πλαίσιο της μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, ο Όμιλος στοχεύει στη μείωση των εκπομπών του θερμοκηπίου. Ο Όμιλος υπολογίζει και αξιολογεί της εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου κάθε χρόνο, με στόχο τον περιορισμό τους και μελλοντικά την εξάλειψή τους. Το 2021, οι άμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (ΑΦΘ) (εκπομπές Score 1) οι οποίες προήλθαν από παραγωγή θέρμανσης / ψύξης και μεταφοράς προϊόντων και εργαζομένων ήταν 1076 Τόνοι CO<sub>2</sub>, το οποίο ήταν 16% περισσότερο από το 2020 (3% χαμηλότερο για το ποσό που αναλογεί στις μεταφορές).

### Άμεσες εκπομπές Score 1 - Ισοδύναμο CO<sub>2</sub> (τόνοι)



**Σημείωση:** Το 2021 αυξήθηκαν η ανάγκες της εταιρίας ACS για κατανάλωση πετρελαιοίου για χρήση παραγωγή θέρμανσης / ψύξης λόγω νέων εγκαταστάσεων. Η μικρότερη χρήση του 2020 δεν είχε συμπεριληφθεί στην έκθεση του 2020 αλλά έχει προστεθεί για το 2020 σε αυτή την έκθεση.

Σχετικά με τις έμμεσες εκπομπές (εκπομπές Score 2), οι οποίες προέρχονται από την κατανάλωση της αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας, συνολικά για όλο τον Όμιλο, το 2021 ήταν 3.620 Ισοδύναμο CO<sub>2</sub> (τόνοι). Συγκριτικά με το 2020, όπως οι άμεσες έτσι και οι έμμεσες εκπομπές μειώθηκαν σημαντικά, και συγκεκριμένα μειώθηκαν κατά 17% σε σχέση με το 2020.

ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ: kWh		ΙΣΟΔΥΝΑΜΟ CO <sub>2</sub> (ΤΟΝΟΙ)	
	2020	2021	2020	2021
Κατανάλωση αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας, συνολικά για όλη την εταιρεία	7.468.127	8.398.263	4.386	3.620

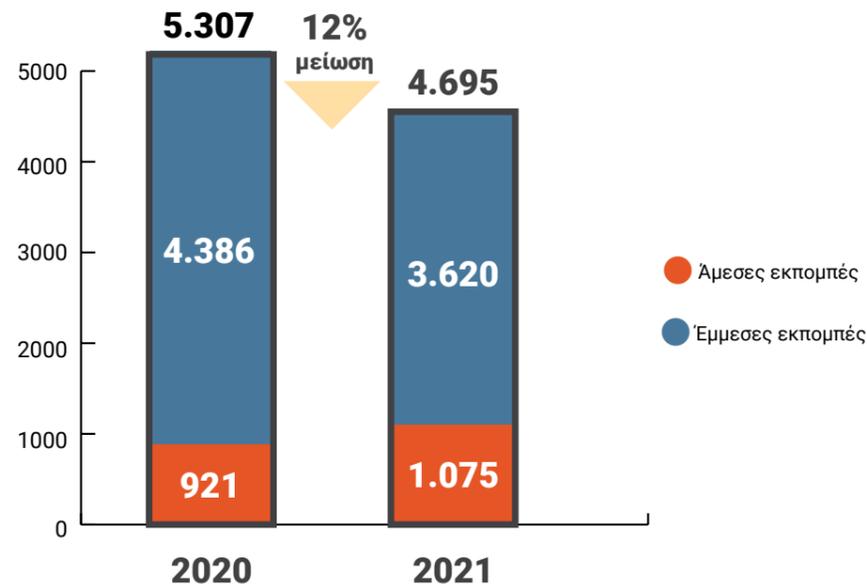
### Έμμεσες εκπομπές Score 2 - Ισοδύναμο CO<sub>2</sub> (τόνοι)

**2020** >>> **4.386** | **2021** >>> **3.620**

Στο πλαίσιο της συνολικής μείωσης των εκπομπών το παρακάτω διάγραμμα αναπαριστά ότι σε σχέση με το 2020, ο Όμιλος μείωσε τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Score 1 και Score 2) κατά 12% σε σχέση με το 2020.

Τα στοιχεία CO<sub>2</sub> έχουν υπολογιστεί βάση την μεθοδολογία του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του ATHEX (2019)

## Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου στον Όμιλο (τόνοι CO<sub>2</sub>)



Σχετικά με τις Άλλες Έμμεσες Εκπομπές (Score 3), η εταιρεία ACS τις παρακολουθεί για το σύνολο των δραστηριοτήτων της. Για το 2021, οι εκπομπές Score 3 για την ACS ήταν 21.116,1 tn CO<sub>2</sub>e, κοντά στα επίπεδα του 2020, με μία αύξηση της τάξης του 4,7%. Για περισσότερες πληροφορίες δείτε την ενότητα της Έκθεσης για την εταιρεία ACS.

## Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

### Περιβάλλον

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m <sup>2</sup> ) / € εκατ. κύκλου εργασιών & το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO <sub>2</sub> ανά έτος (kt CO <sub>2</sub> ) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά στο επίπεδο του 2020, ήτοι 0,21 και 0,006 αντίστοιχα.	Επίτευξη	Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m <sup>2</sup> ) / € εκατ. κύκλου εργασιών & το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO <sub>2</sub> ανά έτος (kt CO <sub>2</sub> ) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά στο επίπεδο του 2021
		<b>ΝΕΟΣ ΣΤΟΧΟΣ -ESG</b> Αντικατάσταση/Παραγγελία 6% του εταιρικού στόλου με ηλεκτρικά και υβριδικά οχήματα.  4% της αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται από ΑΠΕ
		<b>ΝΕΟΣ ΣΤΟΧΟΣ - ESG</b> Συνολικά 35MW εγκατεστημένης πράσινης ενέργειας από την Quest Energy.

## Κυκλική οικονομία

[GRI 103-2, Δείκτης ESG A-E3]

Ο σεβασμός στο περιβάλλον και στο μοντέλο της κυκλικής οικονομίας αποτελεί βασικό πυλώνα των δραστηριοτήτων μας. Ο Όμιλος Quest είναι συμβεβλημένος - σύμφωνα και με τη σχετική νομοθεσία- με τα αδειοδοτημένα συστήματα ανακύκλωσης συσκευών και συσκευασιών, που λειτουργούν στην Ελλάδα. Οι δραστηριότητες του Ομίλου για την ενίσχυση του μοντέλου της κυκλικής οικονομίας αφορούν προγράμματα συλλογής και ανακύκλωσης χαρτιού/πλαστικού, μπαταριών και λαμπτήρων, φροντίζοντας να ενημερώνει και να ενθαρρύνει το ανθρώπινο δυναμικό του για ενεργή συμμετοχή.

Η iStorm, μέλος του Ομίλου Quest και η Green Panda, η πρώτη ελληνική recommerce start-up για την ασφαλή πώληση και ανακύκλωση ενός smartphone, προσφέρουν στους χρήστες iPhone τη δυνατότητα επιστροφής και άμεσης ανταμοιβής για τη συσκευή τους, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην ενίσχυση της κυκλικής οικονομίας.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Περιβάλλοντος, έχει αναπτυχθεί η Πρότυπη Διαδικασία Ανακύκλωσης, με σκοπό τη συλλογή υλικών σε επίπεδο εταιρειών ώστε να διανεμηθούν σε πιστοποιημένες εταιρείες αξιοποίησης.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν το 2021 σε σχέση με τα δύο προηγούμενη έτη.

### Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν

	Συσκευές (kg)	Μπαταρίες (kg)	Λαμπτήρες (τμχ.)	Συσσωρευτές (τμχ.)	Χαρτί και Υλικά συσκευασίας (kg)	Λιπαντικά Ελαία (Lt)	Άχρηστα Ελαστικά (Τεμ)
2019	9.003	178	325	175	162.670	1.248	1200
2020	7.200	77	0	0	277.490	1.100	82
2021	6.682	442	0	396	470.725	850	458

## Σύστημα Συγκέντρωσης Ομβρίων

Ο Όμιλος συνέχισε τη λειτουργία συστήματος συγκέντρωσης των υδάτων σε ένα από τα κτηριά του. Με τη δράση αυτή επιτεύχθηκε η μείωση των αναγκών κατανάλωσης ύδατος από το δίκτυο πόλεως. Σημειώνεται ότι λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων του Ομίλου και των εταιρειών του δεν χρησιμοποιούνται εντατικά υδάτινοι πόροι.

## Μείωση του πλαστικού μιας χρήσης

Οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems και iSquare, ήδη από το 2018 έχουν θεσπίσει πρωτοβουλίες για εντατική μείωση του πλαστικού μίας χρήσης, υιοθετώντας την αντικατάσταση των πλαστικών μιας χρήσης όπως ποτήρια, καλαμάκια, αναδευτήρες, με βιοδιασπώμενα/φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα. Επιπλέον πραγματοποιούνται καμπάνιες για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε οικολογικά ζητήματα.

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Δεν υπήρχε στόχος το 2021	<b>ΝΕΟΣ ESG ΣΤΟΧΟΣ</b> Προώθηση της κυκλικής οικονομίας και εξάλειψη των αποβλήτων που μπορούν να αποφευχθούν μέχρι 2025.

## Συνεισφορά στην Κοινωνία

## Συνεισφορά στην Κοινωνία



Ο Όμιλος Quest και οι θυγατρικές του εταιρείες υλοποιούν εστιασμένες κοινωνικές δράσεις, που δημιουργούν μακροπρόθεσμη αξία, στοχεύοντας στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής και τη μετάβαση της χώρας στην ψηφιακή εποχή.

Οι πυλώνες στους οποίους αναπτύσσονται οι δράσεις του Ομίλου για την Κοινωνία είναι:



Η ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΝΕΑΝΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Η ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ



Η ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ



Η ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ, ΤΗΣ ΠΕΙΝΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΝΙΣΟΤΗΤΩΝ, ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΓΚΥΡΟΥΣ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ



Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΜΕΓΑΛΗΣ ΚΛΙΜΑΚΟΣ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

## Highlights 2021

### Κοινωνική Συνεισφορά του Ομίλου Quest

Πανελλαδική κινητοποίηση του δικτύου της ACS για την υποστήριξη ευπαθών ομάδων και τη διακίνηση φαρμακευτικού υλικού και ειδών πρώτης ανάγκης, ιδιαίτερα στις πυρόπληκτες περιοχές στην Αττική και την Εύβοια.

**Ρεκόρ για το πρόγραμμα ΕΚΕ της ACS: 97 τόνοι ειδών πρώτης ανάγκης σε πυρόπληκτους σε όλη την Ελλάδα.**

**Στα 9 χρόνια λειτουργίας του, το IQbility έχει συνδράμει δεκάδες startups και έχει συνολικά επενδύσει σε 15 από αυτές, με συνολικό ποσό επένδυσης πάνω από €2.000.000.**



Driving ideas ahead

- » 9 χρόνια λειτουργίας
- » 15 ομάδες επένδυση
- » 4 exits
- » 10 εταιρείες με επιχειρηματική δραστηριότητα
- » >€2.000.000 συνολική επένδυση Ομίλου
- » >200 θέσεις εργασίας

Ολοκληρώθηκε ο 2ος κύκλος του προγράμματος υποτροφιών του Ομίλου Quest **Mind the<code>**, μέσω του οποίου δόθηκαν 50 υποτροφίες σε νέους για εκμάθηση κώδικα προγραμματισμού java και .NET, καθώς και η δυνατότητα μετέπειτα εργασίας στις εταιρείες του Ομίλου. Μετά την ολοκλήρωση του 2ου κύκλου 17 από τους συμμετέχοντες προσλήφθηκαν σε εταιρείες του Ομίλου.

## Ενίσχυση της Καινοτομίας και της Νεανικής Επιχειρηματικότητας

Πάγια επιδίωξη και μέρος της στρατηγικής του Ομίλου είναι να προάγει την καινοτομία και να την ενσωματώνει στην επιχειρηματική δραστηριότητα. Μέσω του IQbility, εδώ και 9 χρόνια, ο Όμιλος αποσκοπεί στην ανάπτυξη της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, την ανάδειξη νέων ταλαντούχων ανθρώπων, την επαναφορά πνευματικού κεφαλαίου, τη διοχέτευση της Ελληνικής προστιθέμενης αξίας στις διεθνείς αγορές και την καλλιέργεια μιας «startup» κουλτούρας στους νέους. Παράλληλα, το Κέντρο Καινοτομίας του Ομίλου IQbionus αποσκοπεί στην ανάπτυξη και προώθηση τεχνολογικής καινοτομίας μέσα από συνέργειες που φέρνουν κοντά ερευνητικά κέντρα και πανεπιστημιακά ιδρύματα με μεγάλες και μικρομεσαίες εταιρείες καθώς και startups. (βλ. κεφάλαιο «Ψηφιακή Καινοτομία», σελ. 71).

## Ενίσχυση της Ποιοτικής Εκπαίδευσης με τη Χρήση Ψηφιακών Εργαλείων και των Ψηφιακών Δεξιοτήτων

### Πρόγραμμα Mind the <code>

Αποσκοπώντας στην ενδυνάμωση και την ανάδειξη ταλαντούχων ατόμων, ο Όμιλος δημιουργεί συστηματικά προγράμματα εκπαίδευσης που προάγουν τη διαρκή μάθηση και την εξέλιξη των γνώσεων, ενώ γεφυρώνουν την εκπαιδευτική γνώση με τις επαγγελματικές ανάγκες. Λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη υλοποίησης σημαντικών έργων ψηφιακού μετασχηματισμού σε όλο το εύρος της αγοράς, ο Όμιλος σχεδίασε και υλοποιεί από το 2019 το πρόγραμμα υποτροφιών Mind the <code>, το οποίο έχει ήδη ολοκληρώσει δύο κύκλους και διεξάγεται σε ετήσια βάση. Το Mind the <code> προσφέρει σε νέους υποτροφίες για εκμάθηση κώδικα προγραμματισμού java & .NET και ταυτόχρονα τους δίνει τη δυνατότητα να εργασθούν στις εταιρείες του Ομίλου.

Κατά το 2021 ολοκληρώθηκε ο 2ος κύκλος του προγράμματος, στο οποίο συμμετείχαν 50 άτομα εκ των οποίων τα 17 εργάζονται ήδη για εταιρείες του Ομίλου.

## Πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση»

Κατά το 2021 συνεχίστηκε το πρόγραμμα του Ομίλου «Καινοτομία στην Εκπαίδευση». Το Πρόγραμμα υλοποιείται για περισσότερα από 10 χρόνια από την iSquare, τον επίσημο συνεργάτη της Apple σε Ελλάδα και Κύπρο. Το πρόγραμμα αποσκοπεί στην εισαγωγή των κορυφαίων προγραμμάτων και μεθοδολογίας της Apple στην εκπαιδευτική διαδικασία και στοχεύει, μεταξύ άλλων, στην εισαγωγή της ψηφιακής τεχνολογίας στη διδασκαλία, τη δημιουργία και τον εμπλουτισμό εκπαιδευτικού περιεχομένου, καθώς και τη διδασκαλία κώδικα προγραμματισμού στα σχολεία.

Η σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής εκπαίδευσης είναι περισσότερο επιτακτική από ποτέ, καθιστώντας τη συνδρομή των εταιρειών τεχνολογίας αναγκαία για την επίτευξη αυτού του οράματος. Η άμεση πρόσβαση στην παγκόσμια γνώση, η δημιουργικότητα, η συνεργασία, η αλληλεπίδραση, αλλά και οι νέες ψηφιακές δεξιότητες, αποτελούν απαραίτητα στοιχεία ενός σύγχρονου εκπαιδευτικού προγράμματος που προετοιμάζει τους αυριανούς πολίτες. Το Πρόγραμμα προσφέρει σύγχρονες λύσεις στο πλαίσιο της εκπαιδευτικής διαδικασίας, εμπλουτίζοντας συνεχώς το υλικό και τις δυνατότητες που διατίθενται προς παιδαγωγούς, γονείς και μαθητές. Ενδεικτικά, αναφέρουμε ξανά τις δωρεάν πλατφόρμες που αναπτύσσονται και είναι στη διάθεση του κοινού, ώστε να τεθούν πιο γερά θεμέλια στον τεχνολογικό γραμματισμό των μαθητών: edurpad.gr, learnipad.gr, iBooks διαθέσιμο στο ebooks.edu.gr. Παράλληλα, διοργανώνονται δωρεάν σεμινάρια και ημερίδες για εκπαιδευτικούς και γονείς προς την επίτευξη του ίδιου στόχου.

**Τα αποτελέσματα του προγράμματος στα 10 χρόνια υλοποίησης του είναι τα εξής:**

- » Δωρεά χιλίων δέκα οκτώ (1.018) iPad στο Υπουργείο Παιδείας για άμεση αξιοποίηση από δημόσια δημοτικά σχολεία
- » Περισσότεροι από επτά χιλιάδες (7.000) μαθητές επωφελούνται από τη χρήση του iPad στην τάξη
- » Εξειδικευμένη, διαδικτυακή πλατφόρμα, learnipad.gr, η οποία δίνει δωρεάν πρόσβαση σε όλους και προσφέρει σε γονείς, μαθητές και εκπαιδευτικούς, εργαλεία που στόχο έχουν να αναμορφώσουν την εμπειρία μάθησης
- » Σαράντα επτά (47) σχολεία αξιοποιούν το iPad στην εκπαιδευτική τους διαδικασία.

## Δράσεις των εταιρειών του Ομίλου για την εκπαίδευση

### » Υποστήριξη Εθνικής Ομάδας Κυβερνοασφάλειας & Εθνικής Ομάδας Πληροφορικής Νέων:

Οι εταιρείες του Ομίλου διαχρονικά βρίσκονται δίπλα στις προσπάθειες των Εθνικών Ομάδων, υποστηρίζοντας Χορηγικά τις δράσεις και την συμμετοχή τους σε Ευρωπαϊκούς Διαγωνισμούς.

### » Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας:

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

### » Φοιτητικός Διαγωνισμός economia / Υποτροφίες:

Με στόχο την ενθάρρυνση των φοιτητών στην προσπάθειά τους για μάθηση και κριτική σκέψη, η Info Quest Technologies υποστήριξε ως δωροθέτης το φοιτητικό διαγωνισμό economia και το 2021.

### » Δωρεές Εξοπλισμού Πληροφορικής:

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

### » Υποστήριξη Εκπαιδευτικών Δράσεων Οργάνωσης «ΠΥΡΝΑ»:

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

» **Πρακτική Άσκηση Φοιτητών:** Συνδέοντας την ποιοτική εκπαίδευση με την προσπάθεια για πλήρη απασχόληση, οι εταιρείες του Ομίλου συνεργάζονται σταθερά με τα ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, και προσφέρουν τη δυνατότητα στους φοιτητές να κάνουν πρακτική άσκηση σε αυτές. Κατά τη διάρκεια του 2021, 5 φοιτητές εκπόνησαν πρακτική άσκηση στην Info Quest Technologies και 8 στην Uni Systems.

## » Προώθηση Οδικής Ασφάλειας:

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

## Στήριξη του Πολιτισμού

Μέσα από την παροχή ολοένα πιο ολοκληρωμένων λύσεων τεχνολογίας που συμβάλλουν στην ψηφιακή μετάβαση των οργανισμών, ο Όμιλος συμβάλλει στην ανάδειξη της ελληνικής πολιτιστικής κληρονομιάς, βοηθώντας φορείς προστασίας και διάθεσής της στη διαδικασία ψηφιακής τους μετάβασης. Συγκεκριμένα, η εξειδικευμένη διεύθυνση λύσεων ψηφιακού μετασχηματισμού χώρων πολιτισμού της εταιρείας του Ομίλου Uni Systems, διαθέτοντας υψηλή τεχνογνωσία και μεγάλη εμπειρία στον τομέα του πολιτισμού, υποστηρίζει συστηματικά πολιτιστικά σωματεία και οργανισμούς στην ανάπτυξη ψηφιακών εργαλείων για την ορθολογιστική διαχείριση, παρακολούθηση και προβολή των πολιτιστικών προϊόντων.

Επιπλέον, ο Όμιλος Quest και οι εταιρείες του Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS, υποστηρίζουν το σωματείο «ΔΙΑΖΩΜΑ» και το ιδιαίτερα αξιόλογο έργο που επιτελεί για την προστασία της Ελληνικής πολιτιστικής κληρονομιάς.

## Καταπολέμηση της Φτώχειας, της Πείνας και των Κοινωνικών Ανισοτήτων, σε Συνεργασία με Έγκυρους Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς

Ο Όμιλος και οι εταιρείες του συνεργάζονται με πλήθος ΜΚΟ και Κοινωνικούς φορείς συμβάλλοντας ενεργά στο έργο τους. Αξίζει να αναφερθεί η συστηματική υποστήριξη του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και του φορέα «Make a Wish», με δωρεά εξοπλισμού και υπηρεσιών ταχυμεταφορών, του Κέντρου Υποδοχής Αστέρων του Δήμου Αθηναίων (ΚΥΑΔΑ), με παροχή δωρεάν ρουχισμού και παιχνιδιών που προσφέρονται από τους εργαζόμενους.

✓ Ο Όμιλος Quest και οι εταιρείες του βρίσκεται διαχρονικά δίπλα στον Οργανισμό «Το Χαμόγελο του Παιδιού», ενισχύοντας δράσεις του fundraising και προσφέροντας προϊόντα και υπηρεσίες για την υποστήριξη του έργου του. Καθ' όλη τη διάρκεια του 2021 και σε στενή συνεργασία με τον Οργανισμό οι εταιρείες του Ομίλου:

- Προσέφεραν τεχνολογικό εξοπλισμό για την αναβάθμιση των υποδομών
- Υποστήριξαν με χορηγίες και δωρεές σημαντικές δράσεις συγκέντρωσης χρηματικών πόρων
- Προσέφεραν προϊόντα και υπηρεσίες για την εύρυθμη καθημερινή λειτουργία και κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών
- Αξιοποίησαν τις πλατφόρμες και τα εργαλεία τους, συνεπικουρώντας συγκεκριμένες πρωτοβουλίες

✓ Ο Όμιλος Quest με ενσυναίσθηση και πνεύμα αλληλεγγύης οργανώνει εστιασμένες κοινωνικές δράσεις που στοχεύουν στη στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Για μια ακόμη χρονιά, οι εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου Quest συγκέντρωσαν και προσέφεραν τρόφιμα, ρούχα, παιχνίδια και είδη προσωπικής υγιεινής στο Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (ΚΥΑΔΑ), ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες του Κέντρου για τη στήριξη των συμπολιτών μας που βρίσκονται σε ανάγκη.

Η συνολική ποσότητα τροφίμων που συγκεντρώθηκε και παραδόθηκε στο Κέντρο από τον Όμιλο κάλυψε 40 περίπου οικογένειες για 1 μήνα, ενώ το σύνολο της δωρεάς ξεπέρασε τον 1,5 τόνο: 363 συσκευασίες τροφίμων μακράς διάρκειας, 131 συσκευασίες προϊόντων προσωπικής υγιεινής, 36 κούτες ρούχα, 192 ζευγάρια παπούτσια και 8 κούτες παιχνίδια.

Η δράση υλοποιείται για 10η χρονιά με τη στήριξη της Διοίκησης του Ομίλου Quest και την παροχή των μέσων και των πόρων για τη συγκέντρωση, συσκευασία και μεταφορά των δωρεών.

## Εθελοντική Αιμοδοσία

Ο Όμιλος διεξάγει σε ετήσια βάση εθελοντική αιμοδοσία σε κεντρικά κτήρια του Ομίλου, ενθαρρύνοντας τους εργαζόμενους να συμμετέχουν, αλλά και δίνοντας τη δυνατότητα στους αιμοδότες να επωφεληθούν και οι ίδιοι σε περίπτωση ανάγκης από την Τράπεζα Αίματος, σε συνεργασία με το νοσοκομείο Αμαλία Φλέμιγκ.

Έτος	Φιάλες αίμα που συγκεντρώθηκαν (σύνολο Ομίλου Quest)	Φιάλες αίμα που αξιοποιήθηκαν (σύνολο Ομίλου Quest)
2019	105	37
2020	76	41
2021	80	43

## Ανταπόκριση στην Αντιμετώπιση Μεγάλης Κλίμακος Έκτακτων Αναγκών

Η ACS αποτελεί τον βραχίονα του Ομίλου που συμβάλλει στην υποστήριξη ευπαθών ομάδων και συνανθρώπων μας που έρχονται αντιμέτωποι με μεγάλης κλίμακος πρωτοφανή γεγονότα. Σε συνεργασία με φορείς, ΜΚΟ και οργανισμούς, η ACS διαθέτει τις υπηρεσίες, τους πόρους και την προηγμένη ψηφιακή υποδομή της, προσφέροντας άμεσα και οργανωμένα λύσεις όπου απαιτείται.

Η άμεση ανταπόκριση, η κινητοποίηση όλων των συνανθρώπων μας με εκκλήσεις για συμμετοχή, ο συντονισμός των διαφόρων φορέων και ΜΚΟ, ώστε να επιτευχθεί το βέλτιστο αποτέλεσμα, το πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων που λειτουργούν ως κέντρα συλλογής υλικών, η συγκέντρωση σε ένα κεντρικό σημείο, η καταμέτρηση, οργάνωση, παλετοποίηση και μεταφορά του υλικού σε άριστη κατάσταση στα σημεία που έχουν υποδειχθεί, αποτελούν τους άξονες δράσης, που καθιστούν κάθε ανάλογη πρωτοβουλία αποτελεσματική και ιδιαίτερα κρίσιμη για την αντιμετώπιση έκτακτων γεγονότων.

### Συγκεκριμένα κατά το 2021:

- Η ACS εξασφάλισε την ασφαλή και δωρεάν μεταφορά ειδών πρώτης ανάγκης και την παράδοσή τους στον χώρο των Κ.Ε.Π. του Δήμου Ελασσόνας, με σκοπό τη διάθεσή τους από τον Δήμο σε πάνω από 5.000 σεισμόπληκτους κατοίκους
- Πάνω από 97 τόνοι ειδών πρώτης ανάγκης μεταφέρθηκαν δωρεάν σε πυρόπληκτους σε όλη την Ελλάδα. Συγκεκριμένα, από την 6η Αυγούστου 2021 έως την 25η Σεπτεμβρίου 2021 παραδόθηκαν στο Πανελλαδικό Δίκτυο Καταστημάτων της ACS είδη πρώτης ανάγκης, συνολικού βάρους 97.447,4 kg, τα οποία και εστάλησαν μέσω 4.357 δωρεάν αποστολών σε πυρόπληκτους σε όλη την Ελλάδα.

### Δαπάνη για τις κοινωφελείς δράσεις

Για το 2021, το κόστος κοινωνικών επενδύσεων ανήλθε στα €618.369, και το σύνολο κοινωνικής συνεισφοράς σε εμπορική αξία των εταιριών του Ομίλου ήταν €1.371.231.

## Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Συνέχιση των επιτυχημένων δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς.	Συνεχίστηκαν οι επιτυχημένες δράσεις που επέτρεψαν οι συνθήκες να πραγματοποιηθούν. Υλοποιήθηκαν δράσεις πανελλαδικής εμβέλειας.	Συνέχιση του ίδιου αριθμού δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς.

# Μελλοντικοί ESG Στόχοι

## Μελλοντικοί ESG Στόχοι

[Δείκτης ESG A-G3]

### ΟΜΙΛΟΣ QUEST

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022	ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΟΙ ESG ΣΤΟΧΟΙ
<p><b>8</b> ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</p>	<p><b>Οικονομική Επίδοση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργία οικονομικής αξίας, επίδοση εταιρείας με εταιρική υπευθυνότητα</li> </ul>	<p>Επίτευξη ίδιου ή υψηλότερου τζίρου και ίδιας ή ελαφρά χαμηλότερης κερδοφορίας σε σχέση με το 2021 από συνεχιζόμενες δραστηριότητες.</p> <p>Διασφάλιση επαρκούς ταμειακής ρευστότητας και διατήρηση θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών.</p> <p>Διατήρηση/Αύξηση των μεγεθών του 2021 στις Πωλήσεις Εξωτερικού.</p> <p>Αξιολόγηση αναπτυξιακών επενδύσεων για επέκταση των δραστηριοτήτων και τις υποδομές του Ομίλου.</p> <p>Επέκταση των δραστηριοτήτων με ανόργανη ανάπτυξη /εξαγορά πλειοψηφικού πακέτου μετοχών μιας εταιρείας (2022-2023).</p>	<p><b>Υπεύθυνη Επιχείρηση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σύνδεση του 15% της μεταβλητής αμοιβής (ετήσιο μόνους) των CEO του Ομίλου και των κύριων θυγατρικών με στόχους ESG μέχρι το 2025</li> <li>Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια μέχρι το 2025</li> </ul>
<p><b>9</b> ΒΙΟΗΧΑΛΜΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ</p>	<p><b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς</li> <li>Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές</li> <li>Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας</li> <li>Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών</li> </ul>	<p>Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας από τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.</p> <p>Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο.</p> <p>Διαθεσιμότητα Συστημάτων &gt; 99,9%.</p> <p>Τριμηνιαία παρακολούθηση της ασφάλειας των συστημάτων του Ομίλου.</p> <p>Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών και αντίστοιχα μηδενικές χρηματικές ζημιές.</p> <p>Μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας (GDPR).</p> <p>Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα, ειδικότερα στα τμήματα όπου υπάρχει μεγάλη αλληλεπίδραση με προσωπικά δεδομένα</p>	<p><b>Υπεύθυνη Επιχείρηση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων μέχρι το 2025 μέσα από: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Πλήρη Συμμόρφωση με τις Κανονιστικές Αρχές</li> <li>✓ Αξιολόγηση των λειτουργιών και συστημάτων των εταιρειών του Ομίλου για την πιστοποίηση τους με το ISO 27001: 2013.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>16</b> ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΣΙΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ</p>			

## ΟΜΙΛΟΣ QUEST

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022	ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΟΙ ESG ΣΤΟΧΟΙ
  	<b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων</li> <li>Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων</li> </ul>	<p><b>Οι Άνθρωποι μας</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Αύξηση κατά 10% στις ώρες εκπαίδευσης των εργαζομένων μέχρι το 2025</li> <li>Για την Υγεία και Ασφάλεια διατήρηση δεικτών LTIF κάτω από 2,3 και TRIR κάτω από 1,2 για τους εργαζόμενους του Ομίλου μέχρι το 2030</li> <li>Δημιουργία κουλτούρας συμπερίληψης, διαφορετικότητας και ισότητας με σκοπό την ενδυνάμωση των ανθρώπων μας μέχρι το 2025</li> </ul>
  	<b>Περιβάλλον</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου</li> </ul>	<p><b>Κλιματική Αλλαγή</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Μείωση των απόλυτων εκπομπών Score 1, 2 κατά 40% έως το 2030 και κλιματική ουδετερότητα μέχρι το 2050</li> <li>Πρώθηση της κυκλικής οικονομίας και εξάλειψη των αποβλήτων που μπορούν να αποφευχθούν μέχρι το 2025</li> <li>&gt;50% αύξηση της εγκατεστημένης πράσινης ενέργειας MW μέχρι το 2025</li> </ul>
		<p>Τουλάχιστον 2,5% αύξηση ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο το χρόνο.</p> <p>100% των εργαζομένων να συνεχίσουν να λαμβάνουν συστηματική αξιολόγηση.</p> <p>M.O του προσωπικού σε απασχόληση με τηλεργασία 50%-60% για τις θέσεις που δύνανται να απασχοληθούν με τηλεργασία (ανάλογα με το αντικείμενο της εταιρείας) και για όσο χρόνο απαιτείται.</p> <p>Διατήρηση LTIF κάτω από 2,3 και TRIR κάτω από 1,2 για τους εργαζόμενους του Ομίλου μέχρι το 2030.</p> <p>Διατήρηση του ποσοστού ικανοποίησης στην αξιοκρατία μέσω της έρευνας ικανοποίησης άνω του 73%.</p> <p>Διατήρηση / βελτίωση του ποσοστού εκπαίδευσης κατά 1% μονάδα.</p> <p>Διαμόρφωση Νέας Πολιτικής Συμπερίληψης και Διαφορετικότητας (Diversity).</p> <p>Ανανέωση υφιστάμενης Πολιτικής Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Ποικιλομορφίας.</p>	
		<p>Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m<sup>2</sup>) / € εκατ. κύκλου εργασιών &amp; το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO<sub>2</sub> ανά έτος (kt CO<sub>2</sub>) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά στο επίπεδο του 2021.</p> <p>Αντικατάσταση/Παραγγελία 6% του εταιρικού στόλου με ηλεκτρικά και υβριδικά οχήματα.</p> <p>4% της αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται από ΑΠΕ</p> <p>Συνολικά 35 MW εγκατεστημένης πράσινης ενέργειας από την Quest Energy.</p>	

## ΟΜΙΛΟΣ QUEST

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022	ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΟΙ ESG ΣΤΟΧΟΙ
	<b>Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από τη παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών</li> <li>Ανάπτυξη συστημάτων, τεχνολογιών με σκοπό τον μετασχηματισμό</li> <li>Ψηφιακός μετασχηματισμός του Κράτους</li> </ul>	<p><b>Υπεύθυνη Επιχείρηση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;6% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες μέχρι το 2025</li> </ul>
        	<b>Κοινωνία</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συμμετοχή σε δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς</li> </ul>	<p>Στρατηγική τοποθέτηση του Ομίλου Quest στα θέματα Καινοτομίας.</p> <p>Συνέχιση και ανάπτυξη κέντρου ανάπτυξης καινοτομίας και αριστείας για τις εταιρείες του Ομίλου Quest.</p> <p>Διατήρηση/Ανάπτυξη των δαπανών και των επενδύσεων που σχετίζονται με ανάπτυξη μέσα από Research and Development (R&amp;D) και Innovation.</p> <p>Τουλάχιστον 4% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες.</p> <p>Συνέχιση του ίδιου αριθμού δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς.</p>



# INFO QUEST TECHNOLOGIES

We connect people to technology

## TA HIGHLIGHTS TOY 2021

Info Quest  
TECHNOLOGIES

### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



**€335 εκ** έσοδα

**42%** αύξηση στα έσοδα

**3X** αύξηση του κύκλου εργασιών σε 5 χρόνια

**Ανάπτυξη** σε όλες τις δραστηριότητες και τομείς

### ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ



**Επένδυση** στην εξειδικευμένη εταιρεία Cloud υπηρεσιών Team Candi

Έναρξη υλοποίησης μεγάλης επένδυσης σε **νέο Logistics Center**

**Επενδύσεις** για την υλοποίηση του νέου 5ετούς Στρατηγικού Επιχειρηματικού Πλάνου

**Επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό** για την τοποθέτηση σε νέες περιοχές

### ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (G)



**0 (μηδέν)** περιστατικά και καταγγελίες σε θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.

**Πλήρης συμμόρφωση** με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο

### ΚΟΙΝΩΝΙΑ (S)



**376** εργαζόμενοι

**> 6.500** ώρες εκπαίδευσης

**31%** των εργαζομένων μας είναι γυναίκες

**75%** των σημαντικότερων προμηθευτών μας ελέγχθηκε με περιβαλλοντικά κριτήρια

**74%** των σημαντικότερων προμηθευτών μας ελέγχθηκε κοινωνικά κριτήρια

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (E)



**23% μείωση** έμμεσων εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 2)

**42% αύξηση** της ενέργειας που καταναλώθηκε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

## Περιεχόμενα

## Περιεχόμενα

Σχετικά με την Έκθεση	95
<b>INFO QUEST TECHNOLOGIES</b>	<b>96</b>
Ποιοι είμαστε	97
Οικονομική επίδοση	100
Δημιουργία αξίας <IR> -Το επιχειρηματικό μας μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	102
<b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>	<b>104</b>
<b>ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</b>	<b>108</b>
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	111
Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	112
<b>ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ</b>	<b>114</b>
Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	115
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	117
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	118
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>120</b>
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	121
Προϊόντα υψηλής ποιότητας	122
Υποστήριξη της κοινωνίας	123
<b>ΒΙΩΣΙΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ &amp; ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ</b>	<b>124</b>
Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	125
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού	127
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	<b>136</b>
Κλιματική αλλαγή	137
Κυκλική οικονομία	138
<b>ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ</b>	<b>140</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI</b>	<b>304</b>

## Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 102-1, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54]

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της Info Quest Technologies αποτελεί την 8η δημοσιοποιημένη ετήσια έκθεση. Η Έκθεση συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option) και το πρότυπο AA1000AP (2018) και αναφέρεται στην περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021. Η προηγούμενη έκθεση εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 2021 και αφορούσε την περίοδο 1.1.2020 - 31.12.2020.

Αυτή η έκθεση της Info Quest Technologies αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021, όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI καθώς και επιλεγμένων, βασικών, προηγμένων και κλαδικών δεικτών του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022, που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (<https://www.quest.gr/el/corporate-social-responsibility/our-progress>).

Παράλληλα στην έκθεση του Ομίλου Quest παρουσιάζεται η νέα ESG στρατηγική του Ομίλου και των εταιρειών του, από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στο επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας.

## Info Quest Technologies

## Ποιοι είμαστε

[GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

Από το 1981, για περισσότερα από 40 χρόνια, η Info Quest Technologies κατέχει ηγετική θέση στην Ελληνική αγορά Πληροφορικής, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό και ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και καταναλωτών.

### Σήμερα η εταιρεία:

- Αποτελεί τον μεγαλύτερο διανομέα προϊόντων Information and Communications Technology (ICT) και συνεργάζεται με περισσότερες από 250 κορυφαίες εταιρείες, όπως Microsoft, Cisco, Χίαομι, HP, IBM, Dell, DocuSign, Red Hat, αναπτύσσεται δε σε νέες αγορές, όπως ο κλιματισμός και οι ηλεκτρικές συσκευές.
- Επενδύει δυναμικά στο Cloud και συγκαταλέγεται στους μεγαλύτερους συνεργάτες της Microsoft στην παροχή λύσεων Modern Workplace, Process Automation, Workflow Management & Secure Infrastructure (M365 & Azure).
- Επεκτείνεται στο e-Commerce υποστηρίζοντας την ανάπτυξη του www.you.gr, του ηλεκτρονικού καταστήματος του Ομίλου Quest.
- Καινοτομεί στο νέο περιβάλλον των διασυνδεδεμένων συσκευών, μέσω της συνεργασίας με τη Χίαομι και άλλους πρωτοπόρους κατασκευαστές.

Η Info Quest Technologies, αποτελεί ταυτόχρονα μία πλατφόρμα ανάπτυξης, συντονισμού και παροχής υπηρεσιών σε άλλες εταιρείες του Ομίλου. Συντονίζει την επιχειρηματική ανάπτυξη των εταιρειών Quest on Line (you.gr), Clima Quest (αποκλειστικός αντιπρόσωπος των ειδών ψύξης θέρμανσης GREE), FoQus (αποκλειστικός αντιπρόσωπος του brand POCO), υποστηρίζει την ERP πλατφόρμα που εξυπηρετεί όλο τον Όμιλο και παρέχει υπηρεσίες Logistics και ICT υποδομών σε επιλεγμένες εταιρείες του Ομίλου.

Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στην Ελλάδα, στην οδό Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76 στην Καλλιθέα. Η Info Quest Technologies έχει υποκαταστήματα στον Αγ. Ι. Ρέντη (Logistics Center), Μαρούσι Αττικής (κατάστημα λιανικής), Θεσσαλονίκη (κατάστημα λιανικής), καθώς και γραφεία στη Θεσσαλονίκη. Οι δραστηριότητες της εταιρείας έχουν επεκταθεί στην Κύπρο και στη Μάλτα.

Το 2021 η εταιρεία ξεκίνησε μία εμβληματική επένδυση της τάξης των €5 εκ. για την υλοποίηση ενός υπερσύγχρονου, αυτοματοποιημένου logistics center στον Ασπρόπυργο Αττικής (Περιοχή Ήμερος Τόπος), που θα αναβαθμίσει σημαντικά τη λειτουργία της.

## Το όραμα και η αποστολή μας

**We connect people to technology**

Η Info Quest Technologies επιδιώκει να συνεχίσει να πρωταγωνιστεί στην πρόοδο της κοινωνίας, αξιοποιώντας τη δύναμη της τεχνολογίας.

Αποστολή μας είναι να συμβάλλουμε στην εξέλιξη και την ευημερία ανθρώπων, επιχειρήσεων και οργανισμών, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της τεχνολογίας, με συνεπή **στρατηγική**, έμφαση στην **καινοτομία**, προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών και συνεχή επένδυση σε **τεχνογνωσία**, βασιζόμενοι στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Σκοπός μας να συνδέουμε τους ανθρώπους με την τεχνολογία για να τους βοηθήσουμε να επιτύχουν τους στόχους τους.

# Διακρίσεις και βραβεία 2021

## DIRECTION

Οι χρυσοί Πρωταγωνιστές της 10 ετίας 2010 - 2020: Βραβείο στην Κατηγορία GREEK BUSINESS CHAMPIONS



## TRUE LEADERS ICAP



## CISCO DISTRIBUTOR OF THE YEAR 2021



## INFOCOM AWARDS 2021

Company of the year



## CISCO MARKETING PARTNER OF THE YEAR 2021



## RED HAT APPRECIATION 2021



## CLOUD AWARDS

1ο ΒΡΑΒΕΙΟ: Quest on Cloud - Ολοκληρωμένο οικοσύστημα λύσεων και υπηρεσιών για την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της Ελληνικής αγοράς.



## CLOUD AWARDS

Η DocuSign, η Νο1 πλατφόρμα ψηφιακών υπογραφών παγκοσμίως, διαθέσιμη στις ελληνικές επιχειρήσεις από την Info Quest Technologies.



## BITE AWARD BRONZE

Εισαγωγή Νέου Καινοτόμου Προϊόντος / Υπηρεσίας” στην αγορά. Η λύση για απομακρυσμένη εργασία “NComputing Thin Clients & WVD”



## Πιστοποιήσεις 2021

Πιστοποιήσεις Cloud & Security Consultants

■ Info Quest Technologies: > 120 Πιστοποιήσεις

■ Team Candi: > 58 Microsoft Competencies / Skills

- Τεχνολογίες: Microsoft Cloud, Azure, Modern Workplace, Power Platform, Security, DocuSign Consultants, DocuSign Integrations
- Νέες Πιστοποιήσεις: DocuSign
- Πιστοποιήσεις Τεχνικών: 27 πιστοποιήσεις

## Οικονομική επίδοση

[GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1]



Η Info Quest Technologies σημείωσε μεγάλη άνοδο (+42%) στα έσοδά της το 2021. Ο καθαρός δανεισμός και ο συντελεστής μόχλευσης της εταιρείας τα τρία τελευταία έτη, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης (€ x 1000)			
	2019	2020	2021
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	9.554	19.971	26.749
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	5.001	4.630	5.065
Μείον:			
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(5.746)	(15.630)	(10.323)
Καθαρό ποσό δανεισμού / (ταμειακών διαθεσίμων και ισοδυνάμων)	3.808	4.341	16.426
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	23.832	25.503	29.500
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	27.640	29.844	45.926
Συντελεστής μόχλευσης	13,78%	14,55%	35,55%

Η άμεση οικονομική αξία που παράγει και διανέμει η Info Quest Technologies τα τρία τελευταία έτη, αναγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (€ x 1000) <sup>1</sup>				
Οικονομική αξία που παράγεται		2019	2020	2021
		Έσοδα <sup>2</sup>	188.855	235.415
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη <sup>3</sup>	176.925	220.796	314.048
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων <sup>4</sup>	9.637	10.933	13.703
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	1.082	1.040	1.653
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς <sup>5</sup>	27	17	0
	Κοινωνικές επενδύσεις <sup>6</sup>	22	61,9	45

Σημειώσεις:

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

Η Κοινωνική Συνεισφορά της εταιρείας σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά για το 2021 ανήλθε στο ποσό των **€65.329**, έναντι του ποσού των €96.888 το 2020, χρονιά που συμπεριλάμβανε συμμετοχή της εταιρείας σε μεγάλες Χορηγίες του Ομίλου για την αντιμετώπιση της πανδημίας και την υποστήριξη της Επιτροπής «Ελλάδα 2021».

Η συνολική καταβολή φόρων και εισφορών της Info Quest Technologies αναγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Καταβολή Φόρων και Εισφορών (€ x 1000)			
	2019	2020	2021
Καταβολή ΦΠΑ	3.218	2.439	184
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	2.945	2.725	3.181
Καταβολή ΦΜΥ	948	1.032	1.117
Καταβολή λοιπών φόρων	7	17	1.098
Σύνολο	7.118	6.212	5.580

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Άνοδος πωλήσεων μεγαλύτερη κατά 2%, από την άνοδο της αγοράς.	Υπερεπίτευξη με αύξηση πωλήσεων (42%), σε αγορά με μονοψήφια αύξηση	Διατήρηση υψηλότερης απόδοσης από την αγορά (+2%)
Αύξηση 16% του Δείκτη Απόδοσης Κεφαλαίων (EBT / Κεφάλαια)	Υπερεπίτευξη με απόδοση 24%.	Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων >16%
Αύξηση Ποσοστού Μικτής Κερδοφορίας άνω του 11,4%.	Μικτής κερδοφορία 11% απόρροια της σημαντικής αύξησης πωλήσεων	Διατήρηση της Μ.Κ. σε ποσοστό > 10%

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε τον ιστότοπο της εταιρείας ([www.infoquest.gr](http://www.infoquest.gr)) και της μητρικής Quest Holdings ([www.quest.gr](http://www.quest.gr)).

# ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ <IR>

## Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

INPUT / ΕΙΣΡΟΕΣ	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές
<p><b>Οικονομικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ίδια κεφάλαια</li> <li>• Δανεισμός</li> </ul> <p><b>Βιομηχανικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κτήρια - Υποδομές</li> <li>• Εξοπλισμός</li> <li>• Πρώτες ύλες για επισκευή και παραγωγή προϊόντων</li> <li>• Εμπορεύματα</li> </ul> <p><b>Πνευματικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πνευματική ιδιοκτησία</li> <li>• Λογισμικό και συστήματα</li> <li>• Διαδικασίες, πρωτόκολλα</li> <li>• Φήμη / Εμπιστοσύνη</li> </ul> <p><b>Ανθρώπινο κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>• Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες</li> <li>• Ηθικές αξίες</li> <li>• Εμπιστοσύνη/πιστότητα</li> </ul> <p><b>Κοινωνικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με περισσότερες από 200 διεθνείς επιχειρήσεις ICT</li> <li>• Σχέσεις με ενδιαφερόμενα μέρη</li> </ul> <p><b>Φυσικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενέργεια</li> <li>• Νερό</li> <li>• Πρώτες ύλες και υλικά</li> </ul>	<p><b>ΚΥΡΙΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εμπορία και διανομή ICT προϊόντων (volume and value)</li> <li>• Mobility/IoT</li> <li>• Cloud services/Διανομή ψηφιακών υπηρεσιών</li> <li>• Ηλεκτρονικό εμπόριο</li> <li>• Παραγωγή, staging και διαμόρφωση τελικού προϊόντος</li> <li>• Aftersales/τεχνική υποστήριξη</li> </ul> <p><b>ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομικές υπηρεσίες/IT/Logistics (προς Όμιλο Quest)</li> <li>• Marketing προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών/Sales intelligence</li> <li>• Business Development/Sales intelligence (νέα προϊόντα/λύσεις, νέες αγορές, νέες συνεργασίες)</li> <li>• Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια</li> <li>• Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>• Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη</li> <li>• Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)</li> <li>• Διαχείριση προσωπικών δεδομένων</li> <li>• Εφαρμογή διαύλων επικοινωνίας-Sales Department, Call Center Service</li> <li>• Αξιολόγηση συνεργατών/προμηθευτών/ Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών</li> <li>• Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός</li> <li>• Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης</li> </ul>	<p><b>Οικονομικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας</li> </ul> <p><b>Βιομηχανικό &amp; Πνευματικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών</li> <li>• Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις</li> <li>• Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας</li> </ul> <p><b>Ανθρώπινο κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που υποστηρίζει την ισότητα και τη συμπερίληψη</li> <li>• Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων</li> <li>• Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων</li> </ul> <p><b>Κοινωνικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης</li> <li>• Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας</li> </ul> <p><b>Φυσικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου</li> <li>• Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας</li> </ul>

OUTCOMES	OUTCOMES	OUTCOMES
<p><i>Επιδράσεις για την εταιρεία</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αύξηση μεριδίου αγοράς και τοποθέτηση σε νέες αγορές</li> <li>• Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών μέσω νέων συνεργασιών με προμηθευτικούς οίκους</li> <li>• Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος/Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη</li> <li>• Μακροπρόθεσμη βελτίωση σχέσης OPEX / εσόδων</li> <li>• Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση</li> <li>• Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου/ δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης</li> <li>• Αύξηση παραγωγικότητας</li> <li>• Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)</li> <li>• Διακράτηση ταλέντου</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice / best workplace</li> <li>• Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας</li> </ul>	<p><i>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της</i></p> <p><b>Μέτοχοι Ομίλου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Χρηματοοικονομικοί φορείς/ Επενδυτική κοινότητα</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Πελάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας και ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού</li> <li>• Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών</li> <li>• Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Προμηθευτές/Συνεργάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας</li> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Εργαζόμενοι</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων</li> <li>• Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης</li> <li>• Βελτίωση του ηθικού</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Φορείς (κανονιστικοί και επιχειρηματικοί)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul>	<p><i>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον</i></p>

## Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

## Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, 102-44]

Οι σχέσεις και η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελεί σημαντικό παράγοντα της λειτουργίας της Info Quest Technologies.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζουν ή/και επηρεάζονται σημαντικά από τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες είναι τα εξής:



- Εργαζόμενοι
- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες / Προμηθευτές
- Πελάτες
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
- Κοινωνικοί Φορείς ή Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)

- Μέσα ενημέρωσης
- Χρηματοοικονομικοί Φορείς / Επενδυτική κοινότητα
- Τοπική κοινότητα
- Ακαδημαϊκή κοινότητα

## Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49]

Ο καθορισμός των ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιήθηκε με βάση τα τρία ακόλουθα στάδια:

### » Α. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων της Info Quest Technologies

Η αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιήθηκε με διαβούλευση με τα εξωτερικά και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, μέσω ενός ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου. Στο πλαίσιο του ερωτηματολογίου, πραγματοποιήθηκε ιεράρχηση της σημαντικότητας των ουσιαστικών θεμάτων (η κλίμακα αξιολόγησης ήταν από το 1-Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5 - Ζωτικής σημασίας) ενώ ταυτόχρονα εντοπίστηκαν και αξιολογήθηκαν οι προσδοκίες και απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

### » Β. Ιεράρχηση των θεμάτων

Για την ιεράρχηση των θεμάτων, λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών, βάσει της μεθοδολογίας των Προτύπων GRI.

### » Γ. Επικύρωση

Στο πλαίσιο της επικύρωσης των αποτελεσμάτων του σταδίου Β, λάβαμε υπόψη την Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών βάσει της μεθοδολογίας των Προτύπων GRI.

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα για την Info Quest Technologies:



1. Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων
2. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές
3. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων
4. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
5. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
6. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών
7. Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη
8. Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών Ανάπτυξη συστημάτων, τεχνολογιών και υπηρεσιών με σκοπό τον



## Ουσιαστικά θέματα [GRI 102-46, GRI 103-1]

Ο παραπάνω πίνακας παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την διαβούλευση των ενδιαφερόμενων μερών και η σύνδεσή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΘΕΜΑ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ	ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ INFO QUEST TECHNOLOGIES	ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ INFO QUEST TECHNOLOGIES	ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΕΚΤΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΠΟΥ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΠΡΟΚΑΛΟΥΝ Ή ΝΑ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΙΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ
	<b>Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ</b> 	<b>Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από το θέμα</b>	<b>Επίδραση στην Info Quest Technologies</b>	<b>Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος</b>
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> </ul>
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών		<ul style="list-style-type: none"> <li>Διοίκηση Εταιρείας</li> <li>Πελάτες</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> </ul>
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> <li>Διοίκηση Εταιρείας</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ</li> <li>Μέσα ενημέρωσης</li> <li>Πελάτες</li> </ul>
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Διοίκηση Εταιρείας</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> </ul>
Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Διοίκηση Εταιρείας</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> </ul>
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Διοίκηση Εταιρείας</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματική αγορά</li> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Πελάτες</li> <li>Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ</li> <li>Μέσα ενημέρωσης</li> </ul>
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Διοίκηση Εταιρείας</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> <li>Πελάτες</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> </ul>
Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Διοίκηση Εταιρείας</li> </ul>	ναι	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> <li>Πελάτες</li> <li>Τοπική κοινότητα</li> <li>Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς</li> </ul>

## Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησης

## Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησης



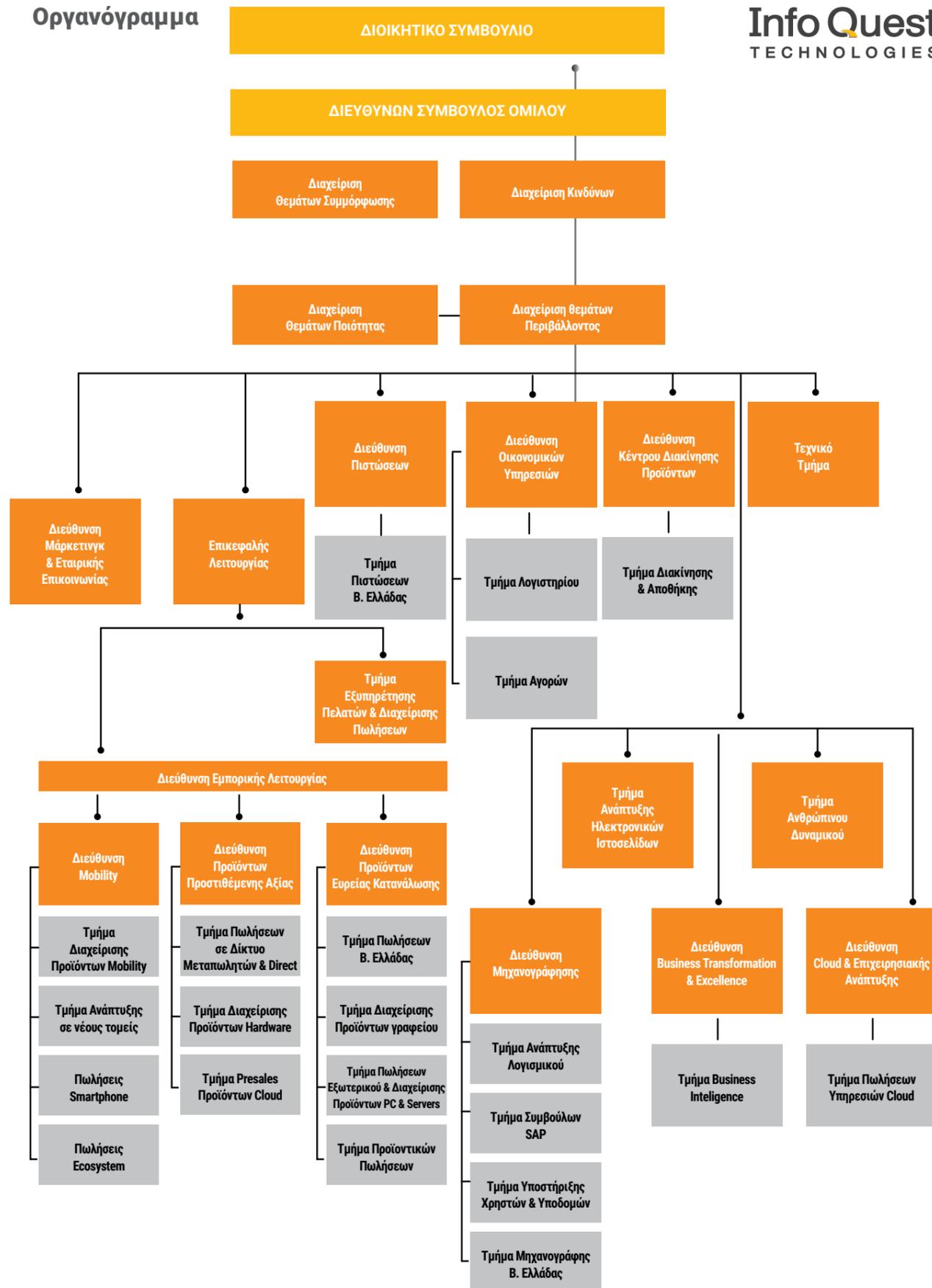
[GRI 102-18, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1]

### Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Info Quest Technologies έχει υιοθετήσει τις αρχές, τις αξίες, τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει ορίσει ο Όμιλος Quest.

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

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, διαχειρίζεται τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η επιτροπή λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.



## Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση

[GRI 102-16, GRI 103-2]



**Ουσιαστικά Θέματα:** » Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.  
» Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

Στην Info Quest Technologies εφαρμόζουμε τη φιλοσοφία της μηδενικής ανοχής σε οποιαδήποτε παρέκκλιση από μη συμμόρφωση στην κείμενη νομοθεσία ή οποιαδήποτε απόκλιση από μη ηθικές πρακτικές.

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί κινητήριο άξονα στην προσπάθειά μας. Ενημερώνουμε συστηματικά για τις αρχές και τις αξίες της εταιρείας, καθώς και τα θέματα επιχειρηματικής ηθικής και κανονιστικής συμμόρφωσης. Στη διαδικασία ένταξης των νέων εργαζομένων, συμπεριλαμβάνεται η ενημέρωση σε θέματα επιχειρηματικής ηθικής και συμμόρφωσης. Παράλληλα, οι πολιτικές και οι διαδικασίες είναι εύκολα προσβάσιμες στο εταιρικό Intranet. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι συμμετέχουν στα βιωματικά σεμινάρια αρχών και αξιών που οργανώνει η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Τέλος, η σχετική αναφορά των Πολιτικών και Διαδικασιών γίνεται στις εταιρικές συναντήσεις εργαζομένων.

Δεσμευόμαστε, μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, έναντι των μεγάλων προμηθευτών μας σε μία κοινή προσπάθεια απέναντι σε οποιαδήποτε πρακτική μη τήρησης των νόμων, δωροδοκίας, διαφθοράς ή αθέμιτου ανταγωνισμού.

### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1]

Κατά το έτος 2021 δεν υπήρξε περιστατικό ή καταγγελία για την οποία ενημερώθηκε η Διοίκηση της Εταιρείας, που να αφορά περιστατικό διαφθοράς ή δωροδοκίας, αθέμιτου ανταγωνισμού, μη συμμόρφωσης με τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο. Επίσης δεν υπάρχει εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας για τα ως άνω θέματα από προηγούμενα έτη. Πραγματοποιείται πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

Η εταιρεία τόσο στον ιστότοπό της όσο και στο εσωτερικό Intranet (Uranus) έχει αναρτήσει τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών και τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς. Σκοπός η ενημέρωση των εργαζομένων και του συνόλου των ενδιαφερόμενων μερών ως προς τις αρχές και τους κανόνες που διέπουν τη λειτουργία μας.

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
1. Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές  2. Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	Επίτευξη 100%.	1. Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές  2. Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

# Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων

[GRI 103-2]



**Ουσιαστικά Θέματα:** » Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας  
 » Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων βρίσκεται στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Ακολουθούμε αυστηρά την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest, και ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων (Data Protection Officer) με συστηματικούς ελέγχους, εκπαίδευση και καθοδήγηση, παρακολουθεί την ορθή εφαρμογή των προδιαγραφών του Ομίλου.

Η Info Quest Technologies, συμμορφώνεται πλήρως με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, και την εθνική νομοθεσία, με την εφαρμογή ειδικού προγράμματος που αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς, με δεδομένη τη λειτουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων και τεχνικής υπηρεσίας.

Το 2021, η Info Quest Technologies κατέγραψε:

- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικό αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.
- Μηδενικά περιστατικά απώλειας δεδομένων.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης IQT]

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
1. Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας	1. Επίτευξη 100%.	1. Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας
2. Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας.	2. Επίτευξη 100%.	2. Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας.
3. Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.	3. Επίτευξη στόχου Διαθεσιμότητα 99,995%.	3. Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.
4. Διενέργεια δοκιμών τρωτότητας (Penetration Tests) σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες.	4. Επίτευξη 100%.	<b>Στόχοι ESG στρατηγικής</b> 4. Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013.
5. Εκπαίδευση των εργαζομένων πάνω σε θέματα Information Security.	5. Επίτευξη 100%.	5. Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές. 6. Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων

## Οι άνθρωποί μας

## Οι άνθρωποί μας



[GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1]

Οι άνθρωποί μας αποτελούν το σημαντικότερο πυλώνα της εταιρείας μας. Ενισχύουμε την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, προσφέρουμε ίσες ευκαιρίες εδραιώνοντας ένα περιβάλλον συμπερίληψης και επενδύουμε στην ευημερία και την ασφάλεια των εργαζομένων μας.

## Διαφορετικότητα και συμπερίληψη

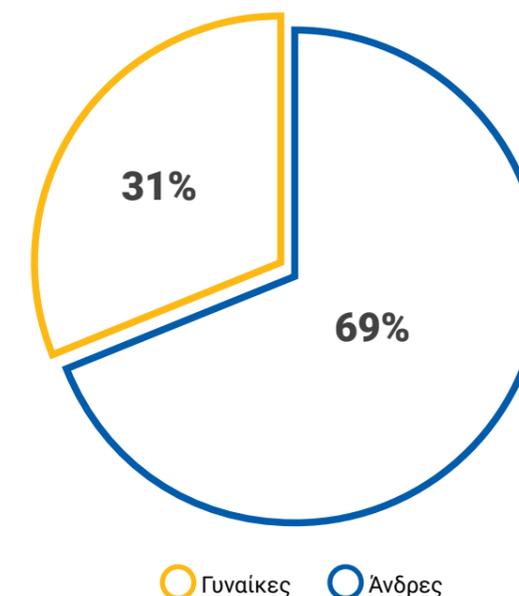
[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1]



**Ουσιαστικό θέμα:** » Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη

Η Info Quest Technologies απασχολεί συνολικά 376 υπαλλήλους, εκ των οποίων το 98% έχει σύμβαση αορίστου χρόνου (5 άντρες και 1 γυναίκα στην Αττική έχουν σύμβαση ορισμένου χρόνου). Το 31% του ανθρώπινου δυναμικού μας αποτελείται από γυναίκες, ενώ οι εργαζόμενες γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις κατέχουν το 17% των συνολικών θέσεων.

Ποσοστό ανθρώπινου δυναμικού ανά φύλο 2021



Στην Info Quest Technologies δημιουργούμε συνεχώς νέες ποιοτικές θέσεις εργασίας. Η κινητικότητα του προσωπικού μας ανήλθε στο 8,98%. Το 2021, προσλάβαμε συνολικά 90 εργαζόμενους, ενώ ταυτόχρονα σημειώθηκαν 42 αποχωρήσεις.

Πιο αναλυτικά οι συνολικές προσλήψεις και αποχωρήσεις ανά περιοχή και ηλικία εμφανίζονται στο παρακάτω πίνακα.

	Περιοχή	Ηλικία	2021
Σύνολο προσλήψεων	Αττική	<30 ΕΤΩΝ	57
	Αττική	>30 και <50 ΕΤΩΝ	27
	Αττική	>50 ΕΤΩΝ	4
	Περιφέρεια	<30 ΕΤΩΝ	1
	Περιφέρεια	>30 και <50 ΕΤΩΝ	1
	Περιφέρεια	>50 ΕΤΩΝ	0
Σύνολο αποχωρήσεων	Αττική	<30 ΕΤΩΝ	27
	Αττική	>30 και <50 ΕΤΩΝ	14
	Αττική	>50 ΕΤΩΝ	0
	Περιφέρεια	<30 ΕΤΩΝ	0
	Περιφέρεια	>30 και <50 ΕΤΩΝ	0
	Περιφέρεια	>50 ΕΤΩΝ	1

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

### ΣΤΟΧΟΙ 2022

Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).

## Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

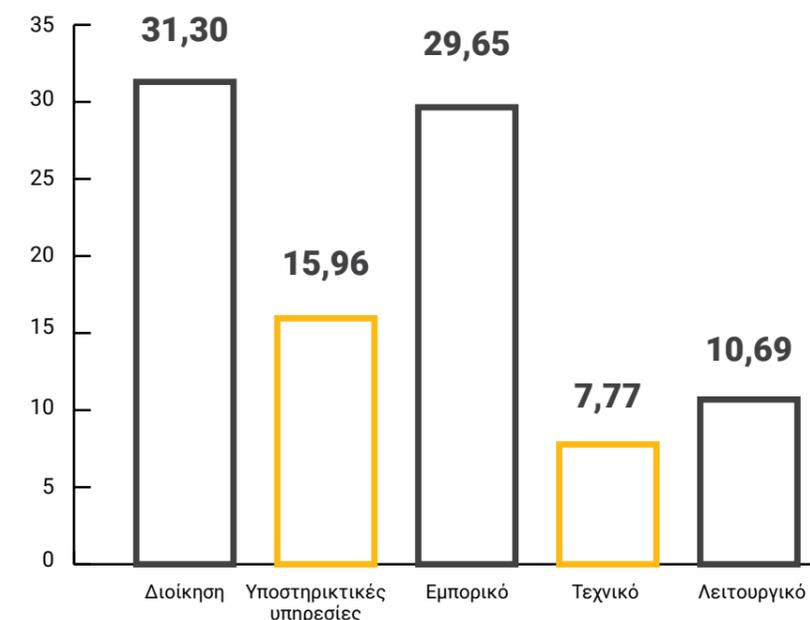
[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-3]



**Ουσιαστικό θέμα: » Παροχή εκπαίδευσης πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων**

### Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά ειδικότητα

Η ανάπτυξη και η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων είναι στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Το 2021, επενδύσαμε €49.105 στην εκπαίδευση 316 εργαζομένων μας. Προσφέραμε στο ανθρώπινο προσωπικό μας 122 άδειες για τηλεεκπαίδευση μέσω του διαδικτυακού ιστότοπου LinkedIn. Το σύνολο των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανήλθε στις 6.506 με μέσο όρο **17,3 ανθρωποώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο**.



### Στο πλαίσιο της διαρκούς εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού μας:

- » **Quest Mini MBA:** 10 Εργαζόμενοι μας συμμετέχουν στον τρέχοντα κύκλο του Quest Mini MBA που διοργανώνεται από τον Όμιλο
- » **Talent Development Program:** 33 Εργαζόμενοι μας συμμετέχουν στο πρόγραμμα ανάπτυξης ταλέντων (talent development) που βρίσκεται σε εξέλιξη στον Όμιλο
- » **Digital & Soft Skills:** Υλοποιούμε εκτενές πρόγραμμα ψηφιακών δεξιοτήτων, τεχνικών εκπαιδεύσεων, πιστοποιήσεων και εκπαιδεύσεων σε ήπιες δεξιότητες.
- » **Ομιλικό portal "HereWeAre" & Εφαρμογή Orion:** Αξιοποιούμε την εξειδικευμένη πλατφόρμα του Ομίλου για θέματα ανάπτυξης προσωπικού και τη διαχείριση όλων των παραμέτρων που αφορούν θέματα ανθρώπινου δυναμικού άδειες, αξιολογήσεις, εκπαιδεύσεις κ.λπ.
- » **Θεσμός «Ξεχωρίζω»:** Μία διαδικασία ενδυνάμωσης της εταιρικής κουλτούρας, όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να συμμετέχουν και να προτείνουν συναδέλφους που πιστεύουν ότι αξίζει να διακριθούν, συνδέοντας τις προτάσεις τους με τις αξίες και αρχές του Ομίλου.
- » **Επικοινωνία Διοίκησης - Εργαζομένων:** Πραγματοποιούμε ετήσια συνάντηση των εργαζομένων (Kick off) και συναντήσεις με τα διάφορα τμήματα και τη Διοικητική ομάδα (εβδομαδιαία, μηνιαία και τριμηνιαία βάση). Λειτουργία εσωτερικού συστήματος διαδικτυακής επικοινωνίας, προτρέποντας τους εργαζομένους να εκφράζουν ελεύθερα γνώμες και ιδέες. Η αμφίδρομη επικοινωνία επιδιώκεται συστηματικά και εξετάζονται με προσοχή οι εισηγήσεις.
- » **Αξιολόγηση:** 100% των εργαζομένων ανεξαρτήτως θέσης ή φύλου λαμβάνουν κάθε έτος τακτική αξιολόγηση. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης πραγματοποιείται αυτό-αξιολόγηση του εργαζομένου, και συζήτηση στην οποία συμφωνούνται ατομικοί στόχοι και τομείς βελτίωσης.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο.	ΜΟ 17,3 ώρες. Δεν πραγματοποιήθηκαν κάποια προγράμματα του Ομίλου το 2021 λόγω πανδημίας.	ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο. <b>Στόχος ESG στρατηγικής</b> Ετήσια αύξηση κατά 2.5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο
Πλατφόρμες e-learning > 20 % των εργαζομένων.	35%.	Πλατφόρμες e-learning > 30 % των εργαζομένων.
Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων.	Επίτευξη 100%.	Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων.
Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).	61 % από 51% που ήταν στην προηγούμενη έρευνα.	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).

## Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων

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



### Ουσιαστικό θέμα: » Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.

Στην Info Quest Technologies, ακολουθούμε τις αρχές του Ομίλου Quest, και εφαρμόζουμε το σύστημα διαρκούς διαχείρισης θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Άξονας του συστήματος είναι η αξιολόγηση, η πρόβλεψη και η πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Για τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις, γίνονται συστηματικοί περιοδικοί έλεγχοι των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας και προτείνονται ενδεχόμενες αλλαγές, οδηγίες τροποποιήσεις και βελτιώσεις εξοπλισμού.

Οι τεχνικοί σύμβουλοι υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) είναι υπεύθυνοι για τον εντοπισμό και την εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου. Τα εργατικά ατυχήματα καταγράφονται σε ειδικό έντυπο και ακολουθούνται όλες οι ενέργειες που προβλέπονται από τη νομοθεσία και τις πολιτικές και διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί.

Παράλληλα πραγματοποιούμε μία σειρά από δράσεις για την ευημερία των εργαζομένων μας. Προσφέρουμε στους εργαζομένους και στα μέλη της οικογένειάς τους πρόγραμμα συμβουλευτικής και ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ατομικών συνεδριάσεων τόσο για θέματα που αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον όσο και για οικογενειακά θέματα, θέματα εξαρτήσεων κλπ. Επιπλέον, για να ενισχύσουμε τη φυσική κατάσταση των εργαζομένων και να προωθήσουμε τον αθλητισμό, τους δίνουμε τη δυνατότητα να επισκεπτόνται το γυμναστήριο σε κτήριο της εταιρείας και τους προσφέρουμε διαδικτυακά μαθήματα Pilates.

Επίσης, έχουμε δημιουργήσει τη δράση «Wellness Days» όπου παροτρύνουμε τους εργαζομένους σε έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Τέλος, έχουμε θεσπίσει τη δράση «Special Days» όπου πραγματοποιούμε δράσεις καθ'όλη τη διάρκεια

της χρονιάς για να κάνουμε κάποιες μέρες των εργαζομένων μας ξεχωριστές. Ενδεικτικές δράσεις μας είναι, η παροχή συμβολικού δώρου στα παιδιά εργαζομένων που ξεκινούν στην πρώτη δημοτικού, η παροχή δώρων σε ξεχωριστές στιγμές όπως γάμοι, είσοδος παιδιού στο Πανεπιστήμιο κλπ. και η θέσπιση της πρωτοβουλίας «Early Friday» για την αποχώρηση από το γραφείο, στα γενέθλια και την Παρασκευή κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, νωρίτερα από την ολοκλήρωση του ωραρίου.

### Παρέχουμε στους εργαζομένους μας:

- » Ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου.
- » Εθελοντικό αντιγριπικό εμβολιασμό
- » Εξειδικευμένα προγράμματα συμβουλευτικής και ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS για τους εργαζομένους και για τα μέλη της οικογένειάς τους.
- » Πρόσβαση στην Τράπεζα Αίματος του Ομίλου
- » Υποστήριξη δρομέων εταιρείας που συμμετέχουν στην Quest Running Team (συμμετοχή, ρουχισμός).
- » Γυμναστήριο σε κτήριο της εταιρείας και διαδικτυακά μαθήματα Pilates
- » Δωρεάν τεστ αντιγόνου (Rapid test) για τον εντοπισμό του ιού Covid - 19.
- » Δυνατότητα συμμετοχής σε δράσεις που σχεδιάζουμε, όπως ενημερώσεις από ειδικούς (διατροφή, stretching στο γραφείο κλπ.), εξόδους χαλάρωσης, δωρεάν εισιτήρια για πολιτιστικά γεγονότα, συμμετοχή σε εθελοντικές αμοδοσίες κ.α.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19	Η διαχείριση της πανδημίας COVID-19 σε επίπεδο διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού κρίνεται επιτυχής. Δεν υπήρχε διασπορά σε μεγάλες ομάδες εργαζομένων, η τηλεργασία λειτούργησε επιτυχώς, πάρθηκαν έγκαιρα όλα τα απαραίτητα μέτρα	
100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.	Επίτευξη 100%.	
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.	Επίτευξη 100%.	<b>Στόχος ESG στρατηγικής</b> Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας  Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.
Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.	Επίτευξη 100%.	Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.
Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.	Επίτευξη 100%.	Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.	Επίτευξη στόχου στο πλαίσιο των συνθηκών πανδημίας.	Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

## Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

## Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα



Η υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα αποτελεί κινητήρια δύναμη στη λειτουργία μας. Το ηθικό επιχειρείν αποτελεί απαραίτητη προτεραιότητα και επιδίωξη της εταιρείας σε κάθε δραστηριότητά της, απέναντι στην πολιτεία, τους εργαζόμενους, την κοινωνία και το περιβάλλον.

## Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού

[GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 103-1, GRI 103-2]

Συνεργαζόμαστε με τους κορυφαίους διεθνείς προμηθευτές που εφαρμόζουν δομημένες εργασιακές πρακτικές και λειτουργούν με περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Υιοθετούμε την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου και έχουμε αναπτύξει σχετικές διαδικασίες προσδιορίζοντας με ακρίβεια τη σχέση με τους προμηθευτές και συνεργάτες μας.

Έχουμε αναπτύξει και αξιοποιούμε μία εξειδικευμένη εφαρμογή, μέσω της οποίας διενεργείται ετήσια αξιολόγηση των προμηθευτών του 80% του κύκλου εργασιών (50 κατ' ελάχιστον) με τη χρήση δεικτών αξιολόγησης και κριτηρίων, που αφορούν εμπορικά θέματα. Κάθε 3 χρόνια διενεργείται αξιολόγηση 100% των προμηθευτών μας.

2021 >>

75%

των σημαντικότερων προμηθευτών ελέγχθηκε με περιβαλλοντικά κριτήρια.

74%

των σημαντικότερων προμηθευτών ελέγχθηκε με κοινωνικά κριτήρια.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

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

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).	Επίτευξη 100% Ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση για τους 50 top Προμηθευτές	Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).
1.200 εκπαιδευτικές ώρες.	Επίτευξη 104%.	1.200 εκπαιδευτικές ώρες.
Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.	Επίτευξη στόχου. + 15%	Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.
Ενημέρωση εκ νέου βασικών προμηθευτών για τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών	Επίτευξη	Ενημέρωση για τον νέο Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας
		<b>Στόχος ESG Στρατηγικής</b> Προσδιορισμός ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων ESG για τους κύριους προμηθευτές

## Προϊόντα υψηλής ποιότητας

Η υψηλή ποιότητα και η επιχειρηματική αριστεία είναι βασική αρχή μας, μέρος της κουλτούρας μας και αποτελεί καθημερινή προτεραιότητα. Από τη δημιουργία και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, έως τις σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες μας, επιδιώκουμε συνεχή βελτίωση.

Συνεργαζόμαστε με τους κορυφαίους οίκους του εξωτερικού με διεθνή φήμη και κορυφαία προϊόντα και παρέχουμε υψηλού επιπέδου τεχνική υποστήριξη από το Πιστοποιημένο Επισκευαστικό μας Κέντρο. Βασικό εργαλείο στην πορεία προς την Ολική Ποιότητα αποτελεί η Διαχείριση Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015, που ρυθμίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες Πιστοποίησης Ποιότητας της εταιρείας και το πρότυπο ISO 9004:2009 που είναι οδηγός για τη βιώσιμη επίτευξη των εταιρικών στόχων. Λειτουργούμε με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών και τη συνεχή βελτίωση.

## Διασφάλιση της Ποιότητας

Η διασφάλιση της ποιότητας αποτελεί προτεραιότητά μας. Όλες μας οι δραστηριότητες, από τη δημιουργία και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, τις προμήθειες, τις σχέσεις με τους πελάτες και συνεργάτες, τον τρόπο λειτουργίας, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση λειτουργούν με γνώμονα τη διασφάλιση της ποιότητας. Παρακολουθούμε πλήθος δεικτών και στοχεύουμε στη βελτίωση και διασφάλιση καλών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων, σε σταθερή και μόνιμη βάση.

Η Info Quest Technologies έχει πιστοποιηθεί με τα ακόλουθα:



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



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



○ Πιστοποίηση - βεβαίωση ότι συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της Υπουργικής Απόφασης ΔΥ8/1348/04 αναφορικά με την εμπορία και διακίνηση Ιατροτεχνολογικών προϊόντων τεχνολογίας - TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 44 100 084665.

○ Επίσης ακολουθεί το πρότυπο ISO 27001:2013 σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών.

## Υποστήριξη της κοινωνίας

Η Info Quest Technologies, δρα υπέρ της ενδυνάμωσης της κοινωνίας. Το 2021, προσφέραμε €65.329 σε κοινωνικές επενδύσεις: Υποστηρίξαμε ιδρύματα και Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ) που βοηθούν τα παιδιά και τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, προσφέροντας εξοπλισμό που βοηθά την ψηφιακή τους αναβάθμιση και οικονομική ενίσχυση.

Παράλληλα, υποστηρίξαμε δράσεις που προάγουν τη διασύνδεση της τεχνολογίας με τους νέους και την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων υποστηρίζοντας πρωτοβουλίες όπως οι Διαγωνισμοί Πληροφορικής Νέων και ο φοιτητικός Διαγωνισμός E-conomia, συμβάλλαμε με τη διάθεση προϊόντων και αναλάβαμε πρωτοβουλίες για την στήριξη της καινοτομίας και του ανθρώπινου δυναμικού.

## Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία

## Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία

[GRI 103-1, GRI 103-2]



### Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες

Στην Info Quest Technologies λαμβάνουμε υπόψη τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών μας.

#### Διαχείριση Υλικών-Διάθεση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων – Green Information Technology (IT)

Τα τελευταία χρόνια, τα προϊόντα μας είναι λιγότερο ενεργοβόρα, κατασκευάζονται από φιλικότερα προς το περιβάλλον υλικά και διατίθενται σε ανακυκλώσιμες συσκευασίες. Επίσης έχουν μειωμένο όγκο και βάρος επιτυγχάνοντας μεταξύ άλλων μείωση των καυσίμων κατά τη μεταφορά τους και της κατανάλωσης ενέργειας. Συστηματικά αναζητούμε και εντάσσουμε στη γκάμα μας προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των πελατών μας.

Ενδεικτικά, από το 2021 διαθέτουμε στην Ελληνική αγορά τους καινοτόμους πράσινους, φορητούς σταθμούς εργασίας EcoFlow, που φορτίζουν τόσο από το ηλεκτρικό ρεύμα, όσο και από ηλιακά panels, παρέχοντας ηλεκτρική ενέργεια όπου χρειάζεται, αντικαθιστώντας, θορυβώδης γεννήτριες πετρελαίου και προσφέρουμε στους καταναλωτές την υπηρεσία αντικατάστασης smartphone Xiaomi με επιδότηση στην αγορά νέου, σύμφωνα με τις αρχές της κυκλικής οικονομίας.

#### Διάθεση Cloud Λύσεων και Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες Cloud αποτελούν το νέο τρόπο αξιοποίησης της ICT τεχνολογίας, με σημαντικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη, περιορίζοντας μεταξύ άλλων τη διακίνηση προϊόντων, την τοπική χρήση ενεργοβόρων servers, τη μείωση χρήσης χαρτιού. Εμπλουτίζουμε συστηματικά την τεχνογνωσία, τις συνεργασίες και τις προσφερόμενες Cloud λύσεις και υπηρεσίες μας, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες τόσο των μεγάλων οργανισμών, όσο και των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, μέσω της 100% θυγατρικής μας Team Candí επενδύουμε σε λύσεις ψηφιακού μετασχηματισμού με έμφαση στο Work Transformation, την αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση διαδικασιών και τις ασφαλείς υποδομές.

#### Διάθεση προϊόντων και λύσεων Internet of Things (IoT)

Με κέντρο το οικοσύστημα διασυνδεδεμένων προϊόντων της Xiaomi – το μεγαλύτερο οικοσύστημα στον κόσμο – ενισχύουμε την παρουσία μας στον τομέα του “Consumer Internet of Things / Smart Home”, βελτιώνοντας σημαντικές πτυχές της καθημερινής κοινωνικής ζωής, δίνοντας ταυτόχρονα τη δυνατότητα στους καταναλωτές μέσω της ορθής διαχείρισης των διασυνδεδεμένων προϊόντων να μειώσουν σημαντικά το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα.

#### Ηλεκτροκίνηση

Επενδύουμε στο e-mobility προτείνοντας έναν οικολογικό τρόπο μετακίνησης στην πόλη. Τα ηλεκτρικά πατίνια της Xiaomi, είναι το πιο δημοφιλές προϊόν της κατηγορίας e-scooters στην Ελλάδα, ενώ από το 2021 διαθέτουμε τα ηλεκτροκίνητα, οικολογικά μηχανάκια της Segway.

## Κλιματισμός

Με στόχο την εξυπηρέτηση της αγοράς στην επιλογή πιο φιλικών προς το περιβάλλον λύσεων ψύξης - θέρμανσης, επενδύσαμε, μέσω της Clima Quest στην αποκλειστική διάθεση και υποστήριξη των προϊόντων της Gree, του μεγαλύτερου και πλέον καινοτόμου και οικολογικού προμηθευτή στον κόσμο. Προσφέρουμε σήμερα για την καταναλωτική και την επαγγελματική αγορά μία ευρεία γκάμα λύσεων υψηλότερης ενεργειακής κλάσης, με φιλικό στο περιβάλλον ψυκτικό υγρό.

## e-Commerce

Αναπτύσσουμε και υποστηρίζουμε ηλεκτρονικά καταστήματα προϊόντων και υπηρεσιών, τόσο για την επιχειρηματική αγορά (B2B) όσο και για την καταναλωτική αγορά. Επιδίωξή μας αποτελεί η προσφορά μιας αναβαθμισμένης εμπειρίας αγοράς στους πελάτες.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης IQT]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		
Mobility & IoT: Ανάπτυξη πωλήσεων 20%, 1η θέση στις πωλήσεις smartphone (μερίδιο σε τεμάχια %).	Αύξηση πωλήσεων +79%. Επίτευξη No1 Retail & Online, No 2 Total Market.	Διατήρηση μεριδίου στο Mobility και αύξηση στις πωλήσεις IoT κατά +5%.
Cloud: Αύξηση των ενεργών θέσεων εργασίας στο QuestonCloud κατά 50%.	Επίτευξη 102%. (51% νέες θέσεις εργασίας).	Αύξηση των εσόδων από την πλατφόρμα QuestonCloud κατά 50%.
Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.	Στις κατηγορίες που παρακολουθεί η GFK η αγορά είχε αύξηση 51,4%, η QuestOnLine 55%.	Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.

## Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού

[GRI 103-1, GRI 103-2]



**Ουσιαστικό θέμα:** » Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

Με δεδομένο το μέγεθος και την ηγετική μας θέση, συμβάλλουμε ουσιαστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της εγχώριας αγοράς, στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή ανταπόκριση στα νέα δεδομένα της ψηφιακής οικονομίας.

- » Η δημιουργία καινοτόμου αξίας για κάθε πελάτη αποτελεί ένα από τα κύρια συστατικά που εγγυώνται τη μακρόχρονη επιτυχή πορεία της εταιρείας μας. Με στόχο την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των πελατών και ικανοποίηση των τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών, επιδιώκουμε:
- » Τη συνεχή επένδυση στην παροχή καινοτομικών λύσεων, προϊόντων και υπηρεσιών.
- » Την επιχειρησιακή αριστεία.
- » Τον αυστηρό ποιοτικό έλεγχο για την κάλυψη των προδιαγραφών προϊόντων και υπηρεσιών, ως προς την υγεία και ασφάλεια των πελατών.
- » Την ολοκληρωμένη και υπεύθυνη ενημέρωση των πελατών, μέσα από ένα σύνολο πολιτικών, αρχών, δεσμεύσεων και διαδικασιών, βάσει του προτύπου ISO 9001:2015 και της σχετικής Πολιτικής Ποιότητας.
- » Τη λήψη μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.

## Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

- » **Προϊόντα διεθνών οίκων υψηλών προδιαγραφών**  
Συνεργαζόμαστε με επώνυμους και καταξιωμένους προμηθευτές, που διαθέτουν υψηλής ποιότητας και διεθνών προδιαγραφών προϊόντα, παρέχοντας ταυτόχρονα όλες τις απαραίτητες πιστοποιήσεις και πρότυπα ποιότητας, σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις της Ε.Ε., συμβάλλοντας στην αυξημένη παραγωγικότητα και ασφάλεια των πελατών. Δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στην υπεύθυνη κατανάλωση και την ασφαλή χρήση των προϊόντων από τους καταναλωτές, εστιάζοντας στους παρακάτω άξονες:
- » Πλήρης συμμόρφωση με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις ασφαλείας, εργονομίας και χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας.
- » Παροχή Ελληνικών οδηγιών χρήσης και σαφών όρων εγγύησης σε κάθε προϊόν.
- » Λειτουργία επισκευαστικού κέντρου υψηλών προδιαγραφών.
- » Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.

Ως προς το λογισμικό, η παροχή επαγγελματικά ορθών και τεχνικά άρτιων λύσεων προς το δίκτυο συνεργατών και πελατών, διασφαλίζεται από τις ετησίως επαναλαμβανόμενες εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις πωλήσεων, presales και υποστήριξης.

### » Τεχνική υποστήριξη

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

## Εξέλιξη και Καινοτομία

Αντιλαμβανόμενοι τις διαρκείς μεταβολές στην αγορά και τη συνεχή ανάγκη για εξέλιξη, συμμετέχουμε στο πρότυπο κέντρο καινοτομίας (iQnovus) του Ομίλου με σκοπό την ενθάρρυνση της καινοτομίας με τη συνεργασία του οικοσυστήματος των πανεπιστημίων και των νεοφυών επιχειρήσεων. Έχοντας θεσμοθετήσει πολλά και διαφορετικά προγράμματα σχεδιασμένα και υλοποιημένα από και προς τους ανθρώπους μας, καταφέρνουμε να υλοποιούμε δράσεις που ενισχύουν τη γέννηση καινοτόμων ιδεών, βασισμένων σε συγκεκριμένες προκλήσεις που καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε στην καθημερινή εργασιακή μας ζωή με γνώμονα πάντα τη θετική εμπειρία των ανθρώπων και των πελατών μας.

Με στόχο την αναζήτηση καινοτόμων λύσεων που θα βοηθήσουν στην βελτιστοποίηση του τρόπου λειτουργίας της εταιρείας, αλλά και την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών, συμμετέχουμε σε μια σειρά από ερευνητικά προγράμματα.

○ Στο πλαίσιο της Δράσης «ΚΕΝΤΡΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ» του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ)», η Info Quest Technologies έχει γίνει μέτοχος στο πρώτο Κέντρο Ικανοτήτων για Δίκτυα Επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G) και επόμενων γενιών στην Ελλάδα με έμφαση στην ενίσχυση της βιωσιμότητας και των κάθετων αλυσίδων αξίας.

○ Η Info Quest Technologies συμμετέχει επίσης στη σύμπραξη εταιρειών στον τομέα της υγείας με τίτλο «Health-Hub», έχοντας υποβάλει πρόταση για την επιλογή Ευρωπαϊκών Κόμβων Ψηφιακής Καινοτομίας στην Ελλάδα, στο πλαίσιο του προγράμματος «Ψηφιακή Ευρώπη 2021- 2027». Σκοπός του Health-Hub είναι να υποστηρίξει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων και των δημόσιων φορέων που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Υγείας & Φαρμάκων.

## Επένδυση σε Τεχνολογία

Επενδύουμε συστηματικά σε τεχνολογία, νέες λύσεις και υπηρεσίες και διαθέτουμε ένα πλήθος πιστοποιημένων μηχανικών και consultants, που βοηθούν τους συνεργάτες και τους πελάτες μας στην κατανόηση και εφαρμογή των νέων τεχνολογιών. Το 2021 διευρύνθηκε η ομάδα Cloud

Presales και Cloud Services ενώ αναπτύχθηκε σημαντική τεχνολογία στις πλατφόρμες Collaboration και τις εφαρμογές Κεντρικής Διαχείρισης Αρχείων.

## Business Development

Προσηλωμένοι στο όραμά μας να συνδέουμε τις καινοτόμες ψηφιακές τεχνολογίες με την ελληνική αγορά με τον πιο εύκολο, οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο, συστηματικά αναζητούμε, σχεδιάζουμε και εισάγουμε στην αγορά νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες, οι οποίες βοηθούν τους πελάτες μας να επιτύχουν τους στόχους τους.

Παρακολουθούμε συστηματικά τις διεθνείς τάσεις και εξελίξεις στον κλάδο των νέων τεχνολογιών, και συστηματικά διευρύνουμε τις συνεργασίες μας. Παράλληλα λαμβάνοντας υπόψη τις μεγάλες προκλήσεις που έχουμε να αντιμετωπίσουμε παγκοσμίως, αναπτύσσουμε λύσεις και υπηρεσίες προς την κατεύθυνση αυτή. Οι προαναφερόμενες υπηρεσίες κυκλικής οικονομίας και οι λύσεις οικολογικής / ηλεκτροκίνησης και αποθήκευσης ενέργειας είναι προς την κατεύθυνση αυτή.

Κατά το 2021 η εξαγορά της Team Candi σηματοδότησε τη σημαντική στόχευση και ενίσχυση της παρουσίας μας στην περιοχή των Cloud Solutions & Services. Παράλληλα εμπλουτίσαμε το Portfolio μας με νέες συνεργασίες και επέκταση σε νέες προϊόντικές κατηγορίες. Επιπλέον ενισχύσαμε την παρουσία μας στην Κύπρο και στη Μάλτα και διερευνούμε περαιτέρω ανάπτυξη στο εξωτερικό (βάσει των συμβολαίων μας):

- » Προϊόντα / Διανομή Προστιθέμενης Αξίας
- » Νέες συνεργασίες με τους οίκους ARUBA & Silver-Peak (Θυγατρικές της HPE)
- » Έναρξη Διανομής της Red Hat, για Ελλάδα & Κύπρο, παγκοσμίου πρωταγωνιστή στο Enterprise Linux και το OpenShift Architecture με σημαντική παρουσία στις κορυφαίες Ελληνικές Εταιρείες
- » Έναρξη Διανομής της Acronis για Ελλάδα, Κύπρο, Μάλτα, πολύ σημαντικού Backup & Security Solutions Provider με έμφαση στη διασφάλιση υποδομών Cloud.
- » Νέα συνεργασία με EcoFlow (Portable Power Stations)
- » Επέκταση δραστηριότητας διανομής σε κλιματιστικά, λευκές συσκευές και ηλεκτρικές συσκευές (μικρές και μεγάλες), σε

συνεργασία με την εταιρεία του Ομίλου Clima Quest (αποκλειστικός Διανομέας της Gree) και ως υποδιανομέας της εταιρείας Δημητρίου (Toyotomi, Singer, Izola, κ.α.)

### » Cloud Business

- » Εξαγορά κατά 100% της Team Candi, εξειδικευμένης εταιρείας παροχής λύσεων Modern Workplace & Process Automation (Microsoft Gold Partner) (#1 SharePoint Development & Modern Workplace Partner in Greece for Microsoft)
- » Νέο portfolio Cloud Services
- » #1 M365 Distri in Greece & Fastest Growing Distri for Microsoft
- » Επίσημος διανομέας της DocuSign (ηλεκτρονικές υπογραφές)

### » Mobility & IoT

- » Νέο κατάστημα Xiaomi Store στην Κύπρο
- » Ενίσχυση πωλήσεων ηλεκτρονικού καταστήματος mistore-greece.gr
- » Υποστήριξη λειτουργίας νέας εταιρείας Ομίλου, που ανέλαβε από τον Ιούλιο 2021 τη διανομή του brand POCO (Xiaomi subbrand σε Ελλάδα και Κύπρο)
- » Διεύρυνση Portfolio IoT
- » E-motorcycles Segway

### » e-Commerce

- » Υποστήριξη λειτουργίας e-shop Ομίλου www.you.gr. Υποστήριξη της καταναλωτικής αγοράς σε περιόδους lockdown, με προϊόντα και υπηρεσίες. Νέες συνεργασίες για γρήγορη παράδοση, Ανάπτυξη εφαρμογών για την υποστήριξη / συμμετοχή στα προγράμματα επιδότησης με τη χρήση κουπονιού
- » Redesign του ηλεκτρονικού καταστήματος Xiaomi Store Ελλάδας www.mistore-greece.gr
- » Νέο ηλεκτρονικό κατάστημα του Xiaomi Store Κύπρου www.mistore-cyprus.com.cy
- » Εγκατάσταση AKAMAI WAF+CDN σε questonline.gr και mistore-greece.gr
- » Penetration Testing και Vulnerability Assessment Services σε όλα τα ecommerce sites.

### » Νέο Logistics Center

Στο πλαίσιο της στρατηγικής ανάπτυξης και της εστίασης μας στην παροχή βέλτιστων υπηρεσιών προς τους συνεργάτες, τους προμηθευτές και τους πελάτες μας, κατά το 2021 η Info Quest Technologies προχώρησε στην ανάπτυξη νέου υπερσύγχρονου Logistics center > 20.000m2 στον Ασπρόπυργο Αττικής. Το νέο Logistics center θα βελτιστοποιήσει σημαντικά το επιχειρησιακό σκέλος του οργανισμού και την αποτελεσματικότητά του. Παράλληλα, η εμβληματική επένδυση αυτή θα συμβάλλει στην επίτευξη των υψηλών στόχων βιώσιμης ανάπτυξης που έχουμε θέσει και της μείωσης του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, μέσω της βελτιστοποίησης των διαδικασιών αποθήκευσης, διανομής και ανακύκλωσης υλικών, της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας για την κάλυψη των ενεργειακών απαιτήσεων, καθώς και της αξιοποίησης τεχνολογιών αυτοματισμού που θα μειώσουν σημαντικά τις μετακινήσεις εντός των αποθηκευτικών χώρων

## Ψηφιακός μετασχηματισμός

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

**Το 2021 συνεχίσαμε το πλάνο ψηφιακού μετασχηματισμού μας, με κύρια σημεία τα ακόλουθα:**

- » Διαμόρφωση ενός παραγωγικού hybrid περιβάλλοντος για όλους
- » Καθολική χρήση ηλεκτρονικής διαχείρισης συμβάσεων και εκτενής χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών
- » Αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση διαδικασιών εισαγωγών
- » Αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση διαδικασιών λογιστηρίου (εγκρίσεις πληρωμών προμηθευτών)
- » Ανασχεδιασμός και ψηφιοποίηση διαδικασίας δημιουργίας νέου προμηθευτή
- » Περαιτέρω ανάπτυξη συστήματος BI
- » Χρήση AI τεχνολογιών στα e-commerce sites

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτες IQT]

### Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Διαθέτουμε μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων, σύμφωνα με τις διαδικασίες του συστήματος ποιότητας ISO 9001:2015. Τα παράπονα συλλέγονται από ηλεκτρονικές φόρμες που υπάρχουν στους δικτυακούς τόπους ή τηλεφωνικά και καταγράφονται από τον αποδέκτη, επικοινωνούνται στον επικεφαλής του τμήματος ποιότητας, που αναλαμβάνει μαζί με τους αντίστοιχους αρμόδιους, την επικοινωνία με τον πελάτη και την γραπτή απάντηση σε αυτόν.

Επιπλέον της καθημερινής παρακολούθησης και αξιολόγησης από τα στελέχη και τους Διευθυντές, σύμφωνα με τις Διαδικασίες του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ), διενεργούνται:

- » Επιθεωρήσεις καθ' όλη τη διάρκεια του έτους από τον Εσωτερικό Έλεγχο.
- » Επιθεωρήσεις από συνεργαζόμενους κατασκευαστές στο Τεχνικό Τμήμα, όπως π.χ. η Apple και η HP.
- » Εσωτερική επιθεώρηση σε ετήσια βάση.
- » Επιθεώρηση από εξωτερικό φορέα σε ετήσια βάση.

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

#### Παράπονα πελατών

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

	2019	2020	2021
Αριθμός παραπόνων πελατών βάσει συστήματος διαχείρισης παραπόνων	21	25	53
Ποσοστό απόκρισης	90,48%	92,00%	98,11%
	Επίτευξη	Επίτευξη	<b>Επίτευξη</b>

### Χονδρική Πώληση

#### Call center πελατών χονδρικής

**Στόχος: 92%**

	2019	2020	2021
Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων	88,66%	74,65%	93,91%
	Απόκλιση	Απόκλιση	<b>Επίτευξη</b>

Η εταιρεία μετά τον τεράστιο όγκο κλήσεων την αρχική περίοδο της Πανδημίας, προχώρησε σε διορθωτικές ενέργειες με την εγκατάσταση νέου πιο εξελιγμένου τηλεφωνικού κέντρου, αλλά και την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού που συνέβαλλαν στη βελτίωση του αποτελέσματος και την επίτευξη του στόχου από το 2021.

### Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Χονδρικής

Κατά το 1ο τρίμηνο του 2021 διενεργήθηκε η ανά τριετία Έρευνα Ικανοποίησης πελατών, στην οποία τα βασικότερα στοιχεία ήταν τα εξής: είχαμε αύξηση κατά 12 ποσοστιαίες μονάδες στο γενικό βαθμό ικανοποίησης (77% από 65% κατά την προηγούμενη μέτρηση) και αύξηση 13 ποσοστιαίων μονάδων στο βαθμό αξιοπιστίας της εταιρείας (έφτασε στο 85% από το 72% του 2018). Η γενική εικόνα από τα αποτελέσματα της έρευνας είναι η συνολική βελτίωση της εταιρείας μας σε όλους τους τομείς αξιολόγησης.

### Τεχνικό Τμήμα

#### Τεχνική Υποστήριξη συνόλου πελατών

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

	2019	2020	2021
Επίδοση	3,87	3,62	4,15
	Επίτευξη	Επίτευξη	<b>Επίτευξη</b>

#### Ευκολία πρόσβασης στο Call Center του τεχνικού τμήματος

**Στόχος: Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων >90%**

	2019	2020	2021
Επίδοση	Επίδοση 86,39% (Τελευταίο 5μηνο: 92, 93%)	92%	92%
	Απόκλιση	Επίτευξη	<b>Επίτευξη</b>

#### Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές Apple

**Στόχος: <3%**

	2019	2020	2021
Επίδοση	0,43%	0,00%	0,00%
	Απόκλιση	Επίτευξη	<b>Επίτευξη</b>

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

### Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές κινητών Χίαομι

Στόχος: ≤4,50%

	2019	2020	2021
Επίδοση	2,94%	3,83%	1,86%
	Επίτευξη	Επίτευξη	<b>Επίτευξη</b>

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

### Τελικοί Πελάτες

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

### Δείκτης ικανοποίησης Πελατών Χίαομι

Στόχος: >95%

	2019	2020	2021
Επίδοση	98,50%	99,10%	90,03%
	Επίτευξη	Επίτευξη	<b>Απόκλιση</b>

Ο δείκτης μετρά την ικανοποίηση των πελατών από τα προϊόντα Χίαομι και τις υπηρεσίες υποστήριξης και πραγματοποιείται με έρευνα που υλοποιείται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών Χίαομι και μέσω της καθημερινής επικοινωνίας του με τους τελικούς πελάτες. Η τεράστια απήχηση των προϊόντων Χίαομι στην Ελληνική αγορά, επέφερε αύξηση στους πελάτες που δηλώνουν μη ικανοποιημένοι με αποτέλεσμα να μην έχουμε επίτευξη του στόχου.

### Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης Χίαομι

Στόχος: >95% έως και το 2020 - Νέος στόχος από το 2021 = 93%

	2019	2020	2021
Επίδοση	95,40%	91,40%	91,85%
	Επίτευξη	Απόκλιση	<b>Απόκλιση</b>

Η σημαντική αύξηση της ζήτησης του brand Χίαομι στην Ελληνική αγορά, επέφερε ένα τεράστιο όγκο επικοινωνιών και για το λόγο αυτό είχαμε μικρή απόκλιση από τον αναθεωρημένο από το 2021 στόχο.

### Δείκτης NPS you.gr

Στόχος: >55

	2019	2020	2021
Επίδοση	62	60,89	61,78
	Επίτευξη	Επίτευξη	<b>Επίτευξη</b>

Ο δείκτης Net Promoter Score (NPS) καταγράφεται από εξωτερικό συνεργάτη (e-satisfaction) ο οποίος έχει αναλάβει τη διαδικασία αξιολόγησης από τους καταναλωτές του ηλεκτρονικού καταστήματος you.gr. Ο δείκτης ουσιαστικά παραμένει αρκετά σταθερός και πάνω από τον στόχο της εταιρείας.

### Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης you.gr

Στόχος: >94,5% Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων

	2019	2020	2021
Επίδοση	92,46%	74,00%	95,37%
	Απόκλιση	Απόκλιση	<b>Επίτευξη</b>

Η εταιρεία μετά τον τεράστιο όγκο κλήσεων την αρχική περίοδο της Πανδημίας, προχώρησε σε διορθωτικές ενέργειες με την εγκατάσταση νέου πιο εξελιγμένου τηλεφωνικού κέντρου, αλλά και την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού που συνέβαλλαν στη βελτίωση του αποτελέσματος και την επίτευξη του στόχου από το 2021.

### Επιστροφές you.gr

Αναθεωρημένος Στόχος: <4,5%

	2019	2020	2021
Επίδοση	4,14%	4,15%	4,43%
	Επίτευξη	Επίτευξη	<b>Επίτευξη</b>

Πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση του δείκτη επιστροφών του ηλεκτρονικού καταστήματος, καθώς και του στόχου του, ώστε να συμπεριλαμβάνει όλες τις περιπτώσεις επιστροφών καθώς και όλα τα κανάλια πώλησης που δεν συνυπολόγιζε η προηγούμενη μέθοδος ώστε να είναι ακριβέστερα τα αποτελέσματα και να ανταποκρίνονται στο σύνολο της δραστηριότητας.

## Business Development

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>Έσοδα από νέες λύσεις που στόχο έχουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των μεσαίων και μικρών εταιρειών</li> <li>eSignature - DocuSign</li> <li>eShop solutions for SME</li> <li>Cloud Enablement Services for Resellers</li> <li>Cloud Migration and Support services for SME.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επίτευξη στόχου.</li> <li>Πραγματοποιήθηκαν νέες συνεργασίες στον χώρο του Cloud, όπως με τη Vodafone, και την Epsilon Net.</li> <li>Αναπτύχθηκαν νέες υπηρεσίες</li> <li>Αποκλειστική συνεργασία διανομής των κλιματιστικών GREE (μέσω της Clima Quest).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακή διανομή / Cloud - Ενίσχυση υπηρεσιών.</li> <li>Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Διεύρυνση δραστηριότητας στο e-Mobility.</li> <li>Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διεύρυνση στο Οικοσύστημα Xiaomi, IoT - Smart Home.</li> <li>Είσοδος στο χώρο του e-Mobility μέσω της Segway</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διεύρυνση δραστηριότητας στο E-Mobility.</li> <li>Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale - retail).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών.</li> <li>Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργία και δημοσίευση πακετοποιημένων λύσεων Cloud (4)</li> <li>Έναρξη Διανομής Red Hat &amp; Acronis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενίσχυση της δραστηριότητας υπηρεσιών Cloud</li> <li>Ενεργός συμμετοχή στα Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Ελληνικών επιχειρήσεων</li> </ul>

## Paperless Organization

100% paperless των εξερχόμενων.	Επετεύχθη για το 100% των συμβάσεων.	<b>ΣΤΟΧΟΣ ESG Στρατηγικής</b> Επέκταση του Paperless και σε άλλες περιοχές εκτός συμβάσεων (όπως η διαχείριση εξόδων)
---------------------------------	--------------------------------------	--

## Modern Office

100% των εταιρικών εφαρμογών και διαδικασιών να είναι διαθέσιμες για απομακρυσμένη εργασία (SAP, O365, Mail, CRM, Application).	100% (μέσω Remote Desktop).	Διεύρυνση της χρήσης κάθετων Applications (Analytics)
Αύξηση της χρήσης των εργαλείων collaboration & remote access. Productivity Score: > 50%.	Info Quest Technologies' Productivity Score aligned with global benchmark.*	Ενίσχυση του αυτοματισμού των διαδικασιών μέσω εργαλείων Collaboration

## E-Customer

100% των προϊόντων & υπηρεσιών να είναι διαθέσιμα για παραγγελίες στα online κανάλια πωλήσεων (QuestonCloud, QuestOnline, you.gr, Mistore, corporate site).	Επίτευξη στόχου για το σύνολο των τυποποιημένων προϊόντων.	Εμπλουτισμός διαθέσιμων κατηγοριών.
---	--	-------------------------------------

## Άμεσα και μετρήσιμα οφέλη από την υλοποίηση DocuSign e-Signatures

Τα ακόλουθα στοιχεία αφορούν σε μία υλοποίηση για αξιοποίηση της εφαρμογής σε χρονική διάρκεια 12 μηνών:

- » Σημαντική αύξηση παραγωγικότητας: Μείωση του χρόνου διαχείρισης των εγκριτικών ροών και υπογραφής συμβάσεων κατά 330 Ανθρωποημέρες (περισσότερες από 2.400 συμβάσεις)
- » Σημαντική αύξηση αποδοτικότητας: Το 85% των εγκριτικών ροών, υπογράφηκαν σε διάστημα μικρότερο των 24 ωρών
- » Σημαντική μείωση κόστους: Μείωση του κόστους διαχείρισης (συλλογή, έγκριση, υπογραφή, αρχειοθέτηση) κατά 14.000€
- » Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος: Σημαντική μείωση της χρήσης χαρτιού κατά 40.000 φύλλα (80 πακέτα των 500 φύλλων) με τη χρήση της 100% paperless λύσης

## Νέα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού

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

## Περιβάλλον

## Περιβάλλον



Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί πυξίδα για την λειτουργία μας. Η Info Quest Technologies έχει υιοθετήσει την Πολιτική Περιβάλλοντος του Ομίλου Quest, με σκοπό την υπεύθυνη λειτουργία στις περιβαλλοντικές προκλήσεις και τη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

### Κλιματική αλλαγή

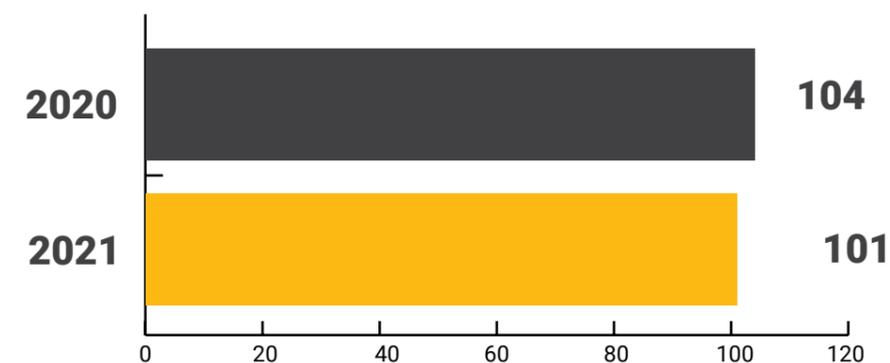
[GRI 305-1, GRI 305-2]

Λειτουργούμε με βάση την πολιτική του Ομίλου στα Συστήματα Διαχείρισης Κινδύνων, αλλά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001:2015 για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Στο πλαίσιο αυτό, αναγνωρίζουμε και διαχειριζόμαστε περιβαλλοντικούς κινδύνους και ευκαιρίες βελτίωσης.

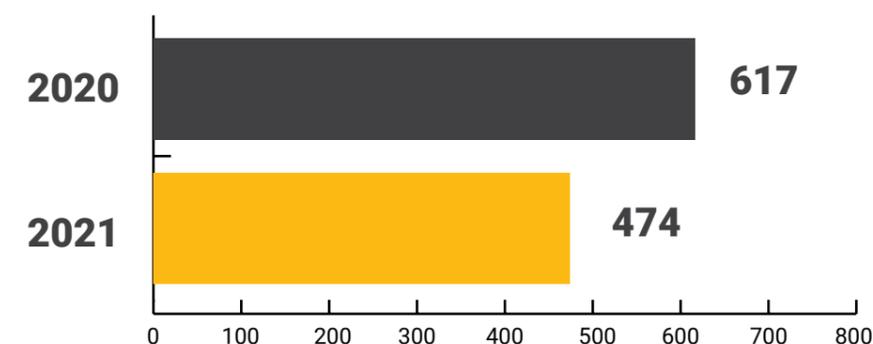
#### Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Στην Info Quest Technologies, η παρακολούθηση, καταγραφή και μείωση των εκπομπών αερίου θερμοκηπίου παρακολουθείται συστηματικά. Το 2021, οι άμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 1) ήταν 101 Τόνοι CO<sub>2</sub>, σημειώνοντας 3% μείωση έναντι του 2020.

Άμεσες εκπομπές - Scope 1 (t CO<sub>2</sub>)



Έμμεσες εκπομπές - Scope 2 (t CO<sub>2</sub>)

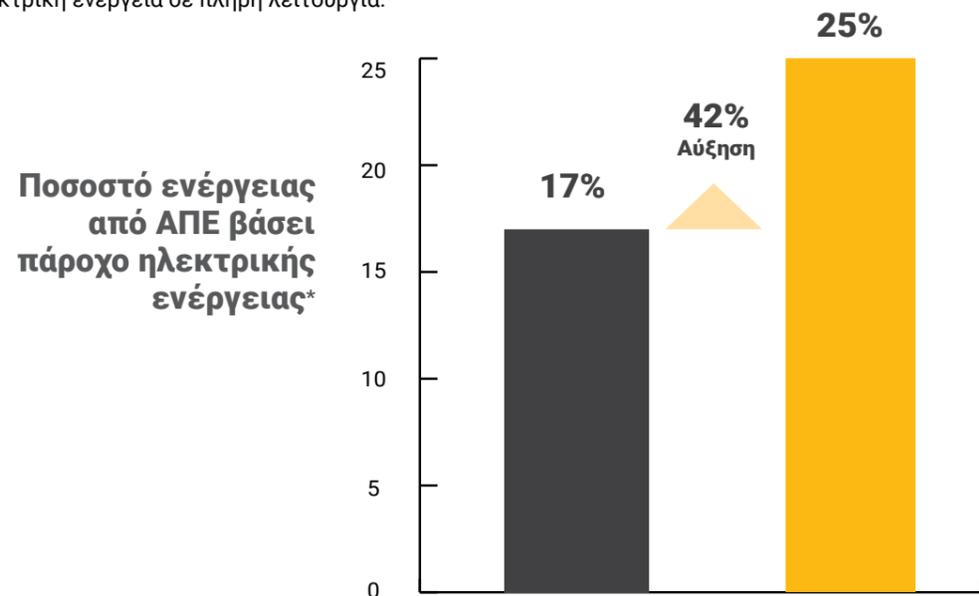


Το 2021, καταγράφηκε μείωση στις έμμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 2) κατά 23% σε σχέση με το 2020.

## Κατανάλωση ενέργειας

Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στην Info Quest Technologies ανήλθε στις 1.531 MWh. Επιπρόσθετα το ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε το 2021 ισοδυναμεί σε 72%. Για να μειώσουμε αποτύπωμά μας, προμηθευόμαστε ενέργεια και από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ). Το 2021 το ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε ΑΠΕ ήταν 25%, σημειώνοντας αύξηση 42% σε σχέση με το 2020.

Το **νέο logistics center** που υλοποιούμε στον Ασπρόπυργο Αττικής, διαθέτει αυτοματισμούς που μειώνουν την κατανάλωση ενέργειας και φωτοβολταϊκά panels που εκτιμάται ότι θα καλύψουν πλήρως τις ανάγκες του κτηρίου σε ηλεκτρική ενέργεια σε πλήρη λειτουργία.



\* Σημείωση: Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροκό μας που είναι η NRG

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2022 – Στόχοι ESG στρατηγικής
Αντικατάσταση 6% του στόλου με υβριδικά αυτοκίνητα
4% της αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (20 MWh)

## Κυκλική οικονομία

Η Info Quest Technologies, υιοθετεί ένα μοντέλο κυκλικής οικονομίας που στηρίζεται στη μείωση, την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση. Πιο συγκεκριμένα:

### Στο εξωτερικό περιβάλλον

- » Παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες όπως οι ηλεκτρονικές υπογραφές και η υπηρεσία αντικατάσταση smartphone, βάσει των αρχών της κυκλικής οικονομίας, που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των χρηστών.
- » Προσφέρουμε τεχνικές υπηρεσίες (όπως service, αναβάθμιση συσκευών κ.ά.) για την επέκταση του χρόνου ζωής των συσκευών.
- » Λειτουργούμε ως εξουσιοδοτημένο Service Center, για την απόσυρση, αναβάθμισης ή/και επισκευής υλικών των κατασκευαστών.
- » Προωθούμε το επισκευαστικό κέντρο που διαθέτουμε σε πελάτες και συνεργάτες.

## Στο εσωτερικό περιβάλλον

- » Εκπληρώνουμε όλες τις υποχρεώσεις μας ως προς την καταβολή των τελών ανακύκλωσης που απορρέουν από τη δραστηριότητά μας.
- » Προάγουμε την ανακύκλωση υλικών και διαθέτουμε ξεχωριστούς συλλέκτες προς ανακύκλωση ανάλογα με το είδος του απορριμματος (χαρτί, μπαταρίες, λάμπες, κ.λπ.) στις εγκαταστάσεις της εταιρείας.
- » Αντικαταστήσαμε τα υλικά μίας χρήσης στις κουζίνες μας με βιοδιασπώμενα και φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα.
- » Συνεργαζόμαστε με πιστοποιημένους φορείς για την ανακύκλωση των υλικών.
- » Διοργανώνουμε καμπάνιες ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για την υιοθέτηση ενός πιο φιλικού προς το περιβάλλον τρόπου ζωής και τη μείωση των απορριμμάτων.
- » Εφαρμόσαμε την πολιτική του Ομίλου για αντικατάσταση του εταιρικού στόλου με υβριδικά / ηλεκτρικά αυτοκίνητα.
- » Δημιουργήσαμε θέσεις φόρτισης για τα ηλεκτρικά / υβριδικά αυτοκίνητα στο parking του κεντρικού κτηρίου - Δυνατότητα Δωρεάν φόρτισης για τους κατόχους.

Η Info Quest Technologies διαχειρίζεται και απορρίπτει μπαταρίες smartphones. Επαναχρησιμοποιούμε όσο το δυνατόν περισσότερο τα μη επικίνδυνα υλικά, ενώ τα υπόλοιπα ανακυκλώνονται σε πιστοποιημένους συνεργάτες. Το 2021, αυξήσαμε την ανακύκλωση υλικών συσκευασίας κατά 70%, ενώ ραγδαία αύξηση καταγράφηκε και στην ανακύκλωση μπαταριών.

## Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν - ΥΛΙΚΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ (kg)



Ανακύκλωση υλικών (kg)			
	2019	2020	2021
ΣΥΣΚΕΥΕΣ	3.095	7.200	3.436
ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ή/και ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ SERVICE	(-)	45	363
ΥΛΙΚΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ	162.670	277.490	470.725

Επιπλέον, με σκοπό την μείωση υλικών μίας χρήσης αλλά και κατανάλωσης χαρτιού εφαρμόζουμε τις παρακάτω δράσεις:

- » Διανομή βιοδιασπώμενων ειδών κατανάλωσης (καλαμάκια, ποτήρια κλπ) στα γραφεία μας. Το 2021 χρησιμοποιήθηκαν 70.000 βιοδιασπώμενα ποτήρια, 16.000 βιοδιασπώμενα καλαμάκια, 800 ξύλινοι αναδευτήρες
- » Εγκαθίδρυση κάδων απόρριψης масκών σε σημεία των κτηρίων.
- » Θέσπιση της κουλτούρας «Γραφείο χωρίς χαρτιά».

ΣΤΟΧΟΙ 2022 – Στόχοι ESG στρατηγικής
Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων
Αξιολόγηση συνεργασιών ανακύκλωσης
Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι δυνατόν)

## Μελλοντικοί Στόχοι

## Μελλοντικοί Στόχοι

### INFO QUEST TECHNOLOGIES

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
	<b>Οικονομική Επίδοση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση υψηλότερης απόδοσης από την αγορά (+2%)</li> <li>• Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων &gt;16%</li> <li>• Διατήρηση της Μ.Κ. σε ποσοστό &gt; 10%</li> </ul>
	<b>Διασφάλιση της Επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της Διαφθοράς</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές</li> </ul>
	<b>Συμμόρφωση με τις Κανονιστικές Αρχές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.</li> </ul>
	<b>Προστασία προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια Υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας</li> <li>• Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας.</li> <li>• Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.</li> </ul> <p><b>Στόχοι ESG στρατηγικής</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013.</li> <li>• Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές.</li> <li>• Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων</li> </ul>

## INFO QUEST TECHNOLOGIES

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
----------------------------------	-------------------	-------------



### Ισότητα, Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη

• Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).



### Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού

• ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο.

#### Στόχος ESG στρατηγικής

- Ετήσια αύξηση κατά 2.5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.
- Πλατφόρμες e-learning > 30 % των εργαζομένων.
- Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων
- Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας).



### Διασφάλιση της Υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων

#### Στόχος ESG στρατηγικής

- Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας
- Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.
- Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.
- Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.
- Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.



### Υπεύθυνα Καινοτόμα Προϊόντα και Υπηρεσίες

- Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
- Διατήρηση μεριδίου στο Mobility και αύξηση στις πωλήσεις IoT κατά +5%
- Αύξηση των εσόδων από την πλατφόρμα QuestionCloud κατά 50%
- Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.

## INFO QUEST TECHNOLOGIES

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
----------------------------------	-------------------	-------------



### Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

- Διατήρηση Δεικτών για Εξυπηρέτηση πελατών, Υγεία και Ασφάλεια πελατών
- Διεύρυνση δραστηριότητας στο E-Mobility.
- Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail).
- Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών.
- Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud
- Ενίσχυση της δραστηριότητας υπηρεσιών Cloud
- Ενεργός συμμετοχή στα Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Ελληνικών επιχειρήσεων
- **Paperless Organization** -Επέκταση του Paperless και σε άλλες περιοχές εκτός συμβάσεων (όπως η διαχείριση εξόδων)
- **Modern Office** - Διεύρυνση της χρήσης κάθετων Applications (Analytics)
- Ενίσχυση του αυτοματισμού των διαδικασιών μέσω εργαλείων Collaboration
- **E-Customer** -Εμπλουτισμός Διαθέσιμων κατηγοριών



### Υπεύθυνη Επιχείρηση

- Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).
- 1.200 εκπαιδευτικές ώρες.
- Ενημέρωση για τον νέο Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας

#### Στόχος ESG στρατηγικής

- Προσδιορισμός ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων ESG για τους κύριους προμηθευτές



### Περιβάλλον

#### Στόχος ESG στρατηγικής

- Αντικατάσταση 6% του στόλου με υβριδικά αυτοκίνητα
- 4% της αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (20 MWh)
- Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων
- Αξιολόγηση συνεργασιών ανακύκλωσης
- Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι δυνατόν)



# UNI SYSTEMS

We see IT differently

## TA HIGHLIGHTS TOY 2021

uni.systems

### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



**€154 εκ. ευρώ** έσοδα  
**Βελτίωση κερδοφορίας** κατά 119% (EBT)

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (E)



**29%** της κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)  
**4%** μείωση των άμεσων εκπομπών αερίων θερμοκηπίου

### ΚΟΙΝΩΝΙΑ (S)



**11.318** ώρες εκπαίδευσης  
Σύνολο προσλήψεων: **209**  
Δημιουργία νέων θέσεων εργασίας: **103**

### ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (G)



**Μηδενικά** περιστατικά και καταγγελίες σε θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.

**Πλήρης συμμόρφωση** με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο

## Περιεχόμενα

## Περιεχόμενα

Σχετικά με την Έκθεση	149
<b>UNI SYSTEMS</b>	<b>150</b>
Ποιοι είμαστε	151
Δημιουργία αξίας <IR> -Το επιχειρηματικό μας μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	152
Οικονομική επίδοση	154
<b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>	<b>156</b>
<b>ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</b>	<b>160</b>
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	163
Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	164
<b>ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ</b>	<b>166</b>
Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	168
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	169
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	170
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>174</b>
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	175
<b>ΒΙΩΣΙΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ &amp; ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ</b>	<b>178</b>
Υπεύθυνες και καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες	179
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού	180
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	<b>182</b>
Κλιματική αλλαγή	183
<b>ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	<b>184</b>
<b>ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ</b>	<b>186</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI</b>	<b>312</b>

## Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 102-1, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54]

Η παρούσα έκθεση αποτελεί την 8η ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της Uni Systems και αφορά την περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021. Η Έκθεση συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option) και το πρότυπο AA1000AP (2018). Η προηγούμενη έκθεση εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 2021 και αφορούσε την περίοδο 1.1.2020 - 31.12.2020.

Αυτή η έκθεση της Uni Systems αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI ενώ παράλληλα, περιλαμβάνει επιλεγμένους, βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (<https://www.quest.gr/>).

Παράλληλα στην έκθεση του Ομίλου Quest υπάρχει η παρουσίαση της νέας ESG στρατηγικής του Ομίλου από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στα επιχειρηματικά μοντέλα των εταιρειών της.

## Uni Systems

### Ποιοι είμαστε

[GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

Η Uni Systems είναι η πρώτη εταιρεία πληροφορικής στην Ελλάδα με λειτουργία από το 1964 και σήμερα, συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων εταιρειών του κλάδου της. Αποτελεί εταιρεία σχεδιασμού, υλοποίησης και υποστήριξης ολοκληρωμένων λύσεων και υπηρεσιών πληροφορικής, εξυπηρετώντας τους πελάτες της σε κάθετες αγορές σε όλη την Ευρώπη. Δραστηριοποιείται στο εξωτερικό από το 2010 και υλοποιεί έργα κρίσιμης σημασίας τόσο για την αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και για τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα χωρών της Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Η εταιρεία εδρεύει στην οδό Αλεξάνδρου Πάντου 19-23 στην Καλλιθέα.

Η Uni Systems δεσμεύεται στην παροχή καινοτόμων και ευέλικτων λύσεων και υπηρεσιών που στόχο έχουν το ψηφιακό μετασχηματισμό των πελατών της και την ενίσχυση της θέσης τους στο ανταγωνιστικό και μεταβαλλόμενο διεθνές περιβάλλον. Με επιχειρηματικές οντότητες στο Βέλγιο, το Λουξεμβούργο, την Ιταλία, τη Ρουμανία και την Ισπανία, η εταιρεία εξυπηρετεί περισσότερους από 300 ενεργούς πελάτες σε 25 και πλέον χώρες.

### Το όραμα και η αποστολή μας

Η Uni Systems έχει όραμα να γίνει μια από τις πλέον αξιόπιστες εταιρείες παροχής υπηρεσιών πληροφορικής στην Ευρώπη, διασυνδέοντας απρόσκοπτα την επιχειρηματικότητα με την πληροφορική και ενθαρρύνοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Οι αξίες μας ορίζονται από τρεις βασικούς πυλώνες: **το σεβασμό, την εμπιστοσύνη και την προσήλωση στην αριστεία.**

### Βραβεία και Διακρίσεις 2021

#### Διάκριση ICAP True Leaders Award για τις επιδόσεις της εταιρείας κατά το 2020:

- Συμπεριλαμβάνεται στους 200 πιο κερδοφόρους Ομίλους (2020).
- Συγκαταλέγεται στους 150 Ομίλους με τη μεγαλύτερη αύξηση στο προσωπικό του (από το 2019 στο 2020).
- Βρίσκεται στις κορυφαίες θέσεις του κλάδου της με βάση τον κύκλο εργασιών.
- Έχει υψηλό ICAP Score (Διαβάθμιση Πιστοληπτικής Ικανότητας).



# ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ <IR>

## Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

INPUT / ΕΙΣΡΟΕΣ	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές
<p><b>Οικονομικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ίδια κεφάλαια</li> <li>• Δανεισμός</li> </ul> <p><b>Βιομηχανικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κτήρια</li> <li>• Υποδομές IT</li> <li>• Εξοπλισμός</li> </ul> <p><b>Πνευματικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πνευματική ιδιοκτησία, πατέντες, copyright</li> <li>• Λογισμικό και συστήματα</li> <li>• Διαδικασίες, πρωτόκολλα</li> <li>• Φήμη / Εμπιστοσύνη (56 χρόνια λειτουργίας)</li> </ul> <p><b>Ανθρώπινο κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>• Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες</li> <li>• Ηθικές αξίες</li> <li>• Εμπιστοσύνη/πιστότητα</li> </ul> <p><b>Κοινωνικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με κορυφαίους, στον τομέα τους, οίκους υψηλής τεχνολογίας και με νεοφυείς και ευέλικτες επιχειρήσεις που παράγουν καινοτομία</li> <li>• Πελάτες (μεγαλύτερες εταιρείες σε Ελλάδα/εξωτερικό)</li> </ul> <p><b>Φυσικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενέργεια</li> <li>• Νερό</li> <li>• Πρώτες ύλες και υλικά.</li> </ul>	<p><b>ΚΥΡΙΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχεδιασμός, υλοποίηση και υποστήριξη ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής και παροχή υπηρεσιών</li> </ul> <p><b>ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Business Development (διερεύνηση και σύναψη συνεργασιών με ακαδημαϊκούς και τεχνολογικούς φορείς)</li> <li>• Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια</li> <li>• Marketing υπηρεσιών</li> <li>• Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>• Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη</li> <li>• Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)</li> <li>• Διαχείριση προσωπικών δεδομένων</li> <li>• Αξιολόγηση συνεργατών/ προμηθευτών/ Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών</li> <li>• Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση</li> </ul>	<p><b>Οικονομικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας</li> </ul> <p><b>Βιομηχανικό &amp; Πνευματικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής &amp; Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνολογίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού</li> <li>• Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής &amp; Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις</li> <li>• Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας</li> </ul> <p><b>Ανθρώπινο κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)</li> <li>• Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων</li> <li>• Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων</li> <li>• Διασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που υποστηρίζει την ισότητα και τη συμπερίληψη</li> </ul> <p><b>Κοινωνικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης</li> <li>• Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας (για την δημιουργία καινοτομίας)</li> </ul> <p><b>Φυσικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου</li> </ul>

OUTCOMES	OUTCOMES	OUTCOMES
<p><i>Επιδράσεις για την εταιρεία</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αύξηση μεριδίου αγοράς</li> <li>• Επέκταση δραστηριοτήτων, εισαγωγή/ εξαγωγή τεχνολογίας μέσω της σχέσης με τις αγορές του εξωτερικού</li> <li>• Διεξόδυση σε ερευνητικά προγράμματα</li> <li>• Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών μέσω νέων συνεργασιών</li> <li>• Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών</li> <li>• Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος</li> <li>• Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων</li> <li>• Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση</li> <li>• Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου/ δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης</li> <li>• Αύξηση παραγωγικότητας</li> <li>• Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)</li> <li>• Διακράτηση ταλέντου</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice/best workplace</li> <li>• Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη</li> <li>• Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας</li> </ul>	<p><i>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της</i></p> <p><b>Μέτοχοι Ομίλου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Χρηματοοικονομικοί φορείς/ Επενδυτική κοινότητα</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Πελάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας και ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού</li> <li>• Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών</li> <li>• Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Προμηθευτές/Συνεργάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας</li> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών</li> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Εργαζόμενοι</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων</li> <li>• Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης</li> <li>• Βελτίωση του ηθικού</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Φορείς (κανονιστικοί και επιχειρηματικοί)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul>	<p><i>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον</i></p> 

## Οικονομική επίδοση

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1]



Η Uni Systems σημειώνει συνεχή ανάπτυξη και αύξηση των εσόδων της. Το 2021 τα έσοδα ανέρχονται στα €154 εκ. ευρώ καταγράφοντας 15% αύξηση σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά. Επιπρόσθετα, βελτιώσαμε την κερδοφορία (EBT) μας κατά 119%. Αναλυτικά η οικονομική μας επίδοση καταγράφεται στους παρακάτω πίνακες.

Άμεση Οικονομική αξία (€)		
	2020	2021
Οικονομική αξία που παράγεται: συνολικά έσοδα/πωλήσεις	€134.650.115	€154.253.025

Οικονομική αξία που διανέμεται (€)		
	2020	2021
Λειτουργικά κόστη	€92.514.235	€103.544.511
Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	€35.842.109	€41.942.960
Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	€2.030.000	€2.499.974
Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	€27.637.979	€29.828.764
Κοινωνικές Επενδύσεις	€65.557	€127.059

Καταβολή Φόρων και Εισφορών (€)		
	2020	2021
Καταβολή ΦΠΑ	€11.659.207	€11.729.602
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	€10.379.593	€10.054.572
Καταβολή ΦΜΥ	€4.991.702	€5.943.304
Καταβολή λοιπών φόρων	€607.476	€2.101.285
<b>Σύνολο</b>	<b>€27.637.978</b>	<b>€ 29.828.763</b>

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης (€X1000)		
	2020	2021
Συνολικός δανεισμός	5.000	3.961
Μισθωτική υποχρέωση IFRS 16	4.893	4.620
Μείον: Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	-19.448	-18.954
Καθαρός δανεισμός	-9.555	-14.993
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	26.349	34.879
Σύνολο απασχολούμενων κεφαλαίων	16.793	34.141
<b>Συντελεστής μόχλευσης</b>	<b>-56,90%</b>	<b>-42,33%</b>

Σημείωση: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization (EBITDA): Κέρδη προ τόκων, φόρων και απόσβεση  
Earnings Before Taxes: Κέρδη προ τόκων και φόρων

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021, η οποία είναι αναρτημένη στο ιστότοπο της εταιρείας, "<https://www.unisystems.com>", υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη, καθώς και αναλυτικοί πίνακες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Αύξηση εσόδων κατά 5%, αύξηση EBITDA 5%, EBT άνω του 10%.	Συνολική ανάπτυξη και αύξηση εσόδων κατά 15%, αύξηση EBT 119%.	Αύξηση εσόδων >10% Αύξηση EBITDA >10%, Αύξηση EBT >10%.

## Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

### Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, 102-44]

Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στην επικοινωνία και στις σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Στο πλαίσιο του απολογισμού, ερευνήσαμε και προτεραιοποιήσαμε τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους στα θέματα που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση. Η διαδικασία αυτή πραγματοποιήθηκε μέσω έρευνας σε μορφή ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου.

Οι κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών της Uni Systems είναι οι εξής:



- Εργαζόμενοι
- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
- Κοινωνικοί Φορείς ή Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)
- Μέσα ενημέρωσης
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Χρηματοοικονομικοί Φορείς / Επενδυτική κοινότητα
- Τοπική κοινότητα
- Ακαδημαϊκή κοινότητα
- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες
- Πελάτες

### Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49]

Η ανάλυση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε με την ολοκλήρωση των τριών σταδίων που περιγράφονται παρακάτω:

#### » Α. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων της Uni Systems

Πραγματοποιήθηκε διαβούλευση με τα εξωτερικά και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη μέσω ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου με σκοπό την ιεράρχηση της σημαντικότητας των ουσιαστικών θεμάτων (η κλίμακα αξιολόγησης ήταν από το 1-Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5 - Ζωτικής σημασίας).

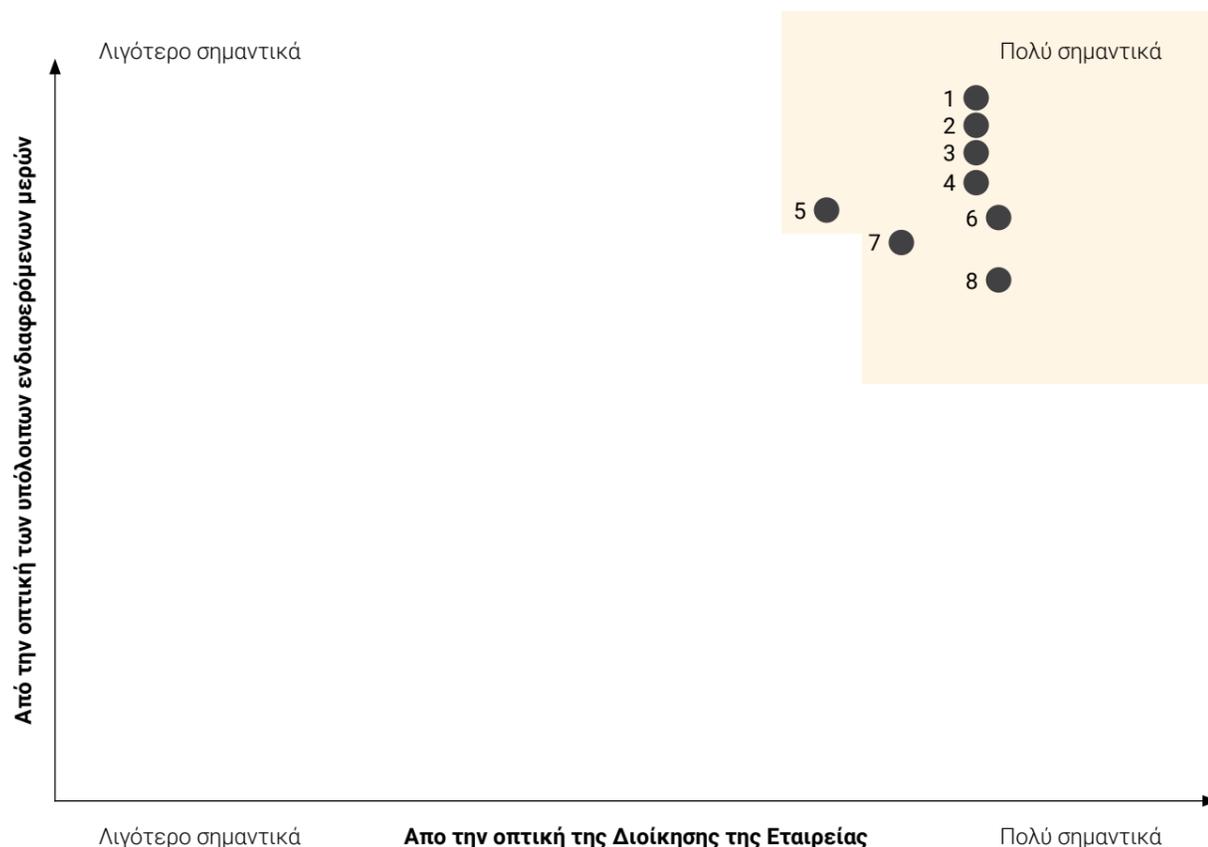
#### » Β. Ιεράρχηση των θεμάτων

Στα στάδιο της ιεράρχησης των θεμάτων λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των προτύπων GRI.

#### » Γ. Επικύρωση

Για την επικύρωση των αποτελεσμάτων του σταδίου Β λήφθηκε υπόψη η Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των προτύπων GRI.

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα για την Uni Systems:



1. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων, ποιότητας υπηρεσιών και επιχειρησιακής συνέχειας
2. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
3. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών
4. Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων
5. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές
6. Ενίσχυση της απασχόλησης, παροχή αξιοπρεπών αμοιβών και ανάσχεση της μετανάστευσης εξειδικευμένων επαγγελματιών
7. Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους
8. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων



## Ουσιαστικά θέματα [GRI 102-46, GRI 103-1]

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από τη διαβούλευση των ενδιαφερόμενων μερών και η σύνδεσή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΘΕΜΑ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ	ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ Uni Systems	ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ
	<b>Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ</b> 	<b>Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από το θέμα</b>	<b>Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος</b>
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων	 	• Εργαζόμενοι	ναι • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών	 	• Επιχειρηματικοί Συνεργάτες • Πελάτες	ναι • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς • Επιχειρηματικοί Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς		• Εργαζόμενοι • Διευθυντικά στελέχη • Επιχειρηματικοί Συνεργάτες • Επιχειρηματική κοινότητα	ναι • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς • Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ • Μέσα ενημέρωσης • Πελάτες • Επιχειρηματικοί Συνεργάτες
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας	 	• Εργαζόμενοι • Διευθυντικά στελέχη	ναι • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων	  	• Εργαζόμενοι • Διευθυντικά στελέχη	ναι • Επιχειρηματική κοινότητα • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές		• Εργαζόμενοι • Διευθυντικά στελέχη • Επιχειρηματικοί Συνεργάτες	ναι • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς • Πελάτες • Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ • Μέσα ενημέρωσης
Ενίσχυση της απασχόλησης, παροχή αξιοπρεπών αμοιβών και ανάσχεση της μετανάστευσης εξειδικευμένων επαγγελματιών		• Επιχειρηματικοί Συνεργάτες • Διευθυντικά στελέχη • Εργαζόμενοι	ναι • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς • Πελάτες
Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους		• Επιχειρηματικοί Συνεργάτες	ναι • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς • Πελάτες • Τοπική κοινότητα

## Το μοντέλο της εταιρικής διακυβέρνησης

## Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης

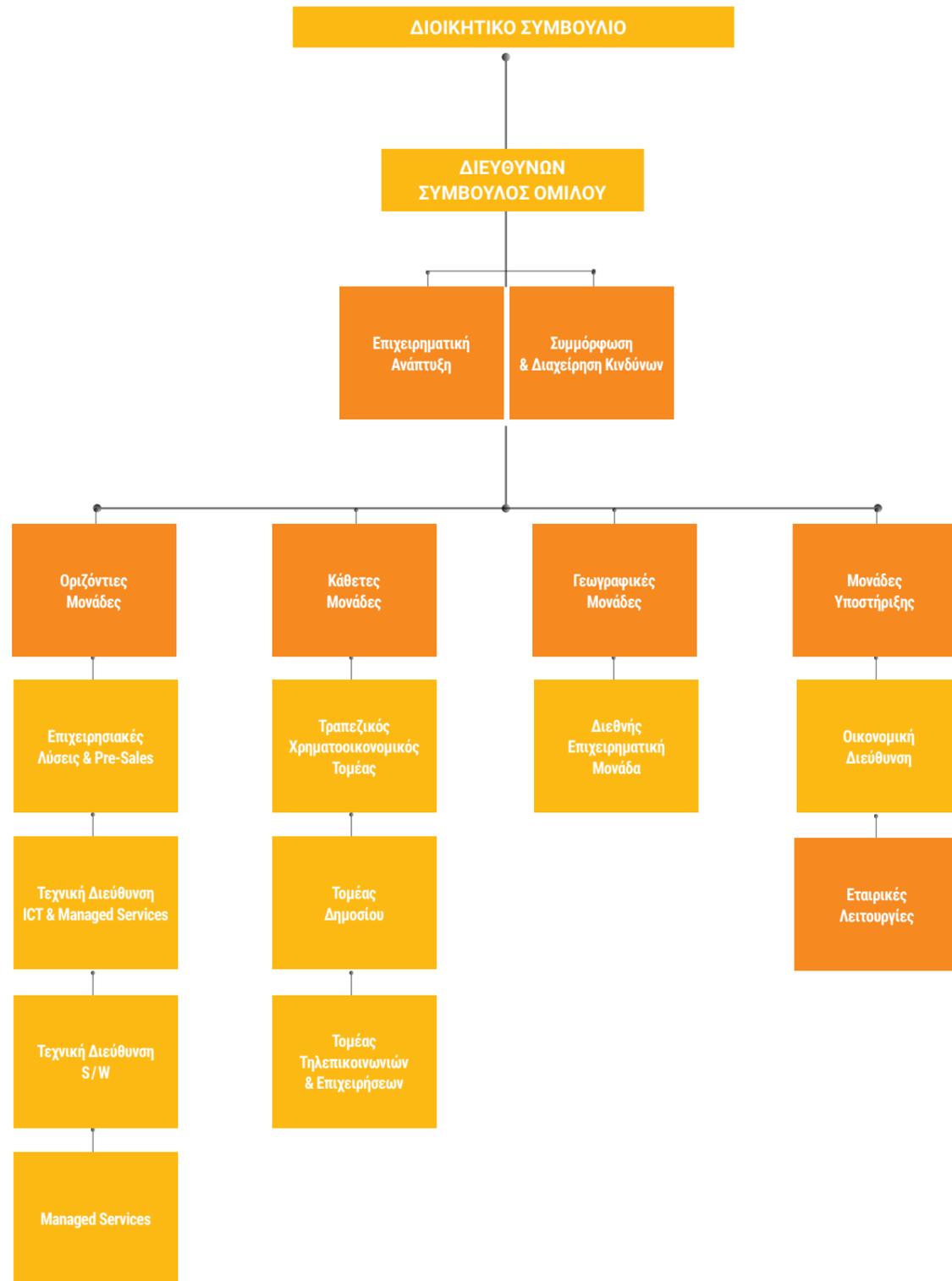


[GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1]

### Εταιρική Διακυβέρνηση

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

Διοικητικό Συμβούλιο	
Ιωάννης Λουμάκης	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Απόστολος Γεωργαντζής	Αντιπρόεδρος
Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος
Ευτυχία Κουτσορέλη	Μέλος
Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος



[Δείκτης ESG C-G1]

Η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, είναι υπεύθυνη για τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις του Ομίλου Quest.

## Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, εταιρική κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση

[GRI 102-1, GRI 102-16, GRI 103-2]



- Ουσιαστικά θέματα:**
- » Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.
  - » Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

Η Uni Systems λειτουργεί σ' ένα πλαίσιο που διέπεται από κανόνες επιχειρηματικής ηθικής. Επιδεικνύουμε μηδενική ανοχή σε οποιοδήποτε θέμα παρέκκλισης από την κείμενη νομοθεσία ή οποιαδήποτε απόκλιση από ηθικές πρακτικές και ακολουθούμε μια σειρά προτύπων και κανονισμών που διασφαλίζουν την πλήρη επιχειρηματική ηθική και κανονιστική συμμόρφωσή μας.

### Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Διαχείρισης Κινδύνων

Το Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Διαχείρισης Κινδύνων εξασφαλίζει την κανονιστική συμμόρφωση της εταιρείας και τη συστηματοποίηση των διεργασιών διαχείρισης εταιρικών κινδύνων (Enterprise Risk Management). Ακολουθούμε το πρότυπο ISO 31000:2018 (Σύστημα Διαχείρισης Ρίσκου) σύμφωνα με τις διαδικασίες του Ομίλου Quest. Παράλληλα, ενισχύουμε την προσπάθεια των πελατών μας να συμμορφώνονται στα κανονιστικά πλαίσια της αγοράς τους μέσω της υλοποίησης καινοτόμων λύσεων που αφορούν στην κανονιστική συμμόρφωση.

### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.
Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.
Προσαρμογή στο νέο νόμο περί Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ν. 4706/2020).		Προσαρμογή στο νέο νόμο περί Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ν. 4706/2020).

# Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης Uni Systems]



**Ουσιαστικά θέματα:** » Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας  
 » Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

Στη Uni Systems, η προστασία των δεδομένων και των ευαίσθητων πληροφοριών των πελατών μας είναι αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας μας. Από την ημερομηνία εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (25/5/2018) διενεργείται συστηματική διερεύνηση, καταγραφή και διαχείριση των θεμάτων που αφορούν στα προσωπικά δεδομένα.

Επιπλέον, τηρούμε τις απαιτήσεις των προβλεπόμενων μητρώων (Αρχείο Δραστηριοτήτων, Παραβίασης Δεδομένων Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια, Αιτημάτων Υποκειμένων κ.λπ.). Παράλληλα, εξειδικευμένο τμήμα της εταιρείας παρέχει λύσεις data protection, privacy και information security για τους πελάτες με αντίστοιχες ανάγκες.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων.</li> <li>Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων</li> </ul>	Επίτευξη 100%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων (<b>ESG Στόχος</b>)</li> <li>Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων</li> </ul>
		Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις data protection και information security όλων των εργαζομένων
		Συνεχής αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%.	Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%.	Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%.
Περαιτέρω βελτίωση των υποδομών του Data Center: α) farms isolation architecture για αποτελεσματικό έλεγχο προσβάσεων εξειδικευμένων ομάδων έργων στα συστήματα της εταιρείας, β) ολοκλήρωση των disaster recovery sites.	Επίτευξη 100%.	
Ασφάλεια: Sofos antivirus systems στο σύνολο των υποδομών της εταιρείας	Επίτευξη 100%.	

## Οι άνθρωποί μας

## Οι άνθρωποί μας



[GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1]

Υποστηρίζουμε και βοηθάμε τους ανθρώπους μας να εξελιχθούν δίνοντας έμφαση στο σεβασμό και τη συμπερίληψη. Το 2021, εφαρμόσαμε τις παρακάτω καινοτόμες δράσεις για την ενίσχυση της απασχόλησης και την ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού μας:

## Αναγνωρισιμότητα Uni Systems

Εφαρμόζουμε δράσεις για την αύξηση της αναγνωρισιμότητας της εταιρείας και συμμετέχουμε σε σχετικές εκδηλώσεις προσέλκυσης ανθρώπινου δυναμικού σε Ελλάδα και εξωτερικό. Λόγω της πανδημίας, η πλειοψηφία των εκδηλώσεων πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά.

## Πρόσληψη και διατήρηση προσωπικού

- Στο πλαίσιο προσέλκυσης νέων ταλέντων, ενισχύσαμε την ομάδα προσλήψεων.
- Παράλληλα, από το 2019 εφαρμόζουμε μια εσωτερική διαδικασία συστάσεων υποψηφίων (Bring Your Own Friend-BYOF). Ενδεικτικά 26 προσλήψεις κατά το 2021 προήλθαν από το πρόγραμμα BYOF. Με σκοπό την διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού μας, εφαρμόσαμε πολιτικές και διαδικασίες για την αξιολόγηση της απόδοσης και την ανάδειξη ταλέντων. Το 2021, πραγματοποιήθηκε το 2ο πρόγραμμα ανάδειξης & διαχείρισης ταλέντων στο οποίο συμμετέχουν 66 εργαζόμενοι της Uni Systems.
- Προσφέρουμε τη δυνατότητα εξέλιξης σε ένα δυναμικό περιβάλλον που ενισχύει τη μάθηση και την απόκτηση εμπειριών. Το 2021, 42 εργαζόμενοι ανέλαβαν αναβαθμισμένους ρόλους και 15 μετακινήθηκαν σε άλλο ρόλο.

## Ικανοποίηση προσωπικού

Πραγματοποιήθηκε έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων, τα αποτελέσματα της οποίας επικοινωνήθηκαν εσωτερικά. Ως αποτέλεσμα της έρευνας, δημιουργήθηκαν ομάδες εργασίας (focus groups) εργαζομένων με σκοπό την αξιολόγηση και την υιοθέτηση προτάσεων βελτίωσης. Παράλληλα, αναλύσαμε τα ετήσια αποτελέσματα των συνεντεύξεων οικειοθελών αποχωρήσεων (Exit Interviews). Ως συνέπεια αυτών, ενισχύσαμε περαιτέρω τα προγράμματα εκπαίδευσης.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού.</li> <li>• Έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού.</li> <li>• Επίτευξη 100%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού.</li> <li>• Συμμετοχή σε 12-14 career events εντός του τρέχοντος έτους</li> <li>• Ενίσχυση προγραμμάτων πρακτικής (internships)</li> </ul>

## Διαφορετικότητα και συμπερίληψη

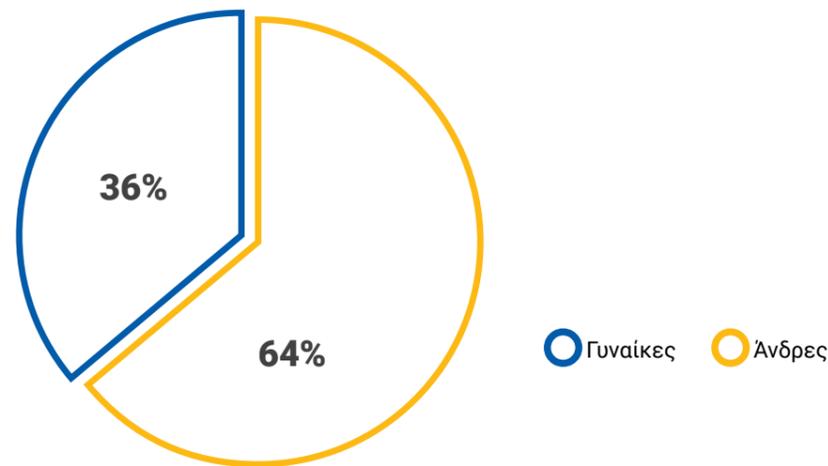
[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1]



**Ουσιαστικό θέμα:** » Ενίσχυση της απασχόλησης, παροχή αξιοπρεπών αμοιβών και ανάσχεση της μετανάστευσης εξειδικευμένων επαγγελματιών

Στη Uni Systems έχουμε δημιουργήσει ένα εργασιακό περιβάλλον συμπερίληψης, προβάλλοντας τη διαφορετικότητα και παρέχοντας ίσες ευκαιρίες στους εργαζομένους μας. Το 2021, ο συνολικός αριθμός προσλήψεων ήταν 209, 36% των οποίων ήταν γυναίκες. Επενδύουμε στους εργαζομένους μας, προσφέροντας στο 94% των νέων προσλήψεων σύμβαση αορίστου χρόνου. Ταυτόχρονα, καταγράφηκαν 87 αποχωρήσεις, ενώ ο δείκτης κινητικότητας προσωπικού ανήλθε σε ποσοστό 11,9%.

Νέες προσλήψεις ανά φύλο 2021



### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργία 40 νέων θέσεων εργασίας.</li> <li>Διατήρηση της κινητικότητας προσωπικού (turnover) στα επίπεδα του 2020 (6,2).</li> <li>Δημιουργία προγράμματος προσέλκυσης γυναικών σε συνεργασία με Women on Top.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργία 103 νέων θέσεων εργασίας – συνολικός αριθμός προσλήψεων 209</li> <li>11,9% κινητικότητα προσωπικού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διατήρηση της κινητικότητας προσωπικού (turnover) στα επίπεδα του 2021 (11,9%).</li> <li>Νέες θέσεις εργασίας &gt;110</li> <li>Συμμετοχή σε τουλάχιστον ένα πρόγραμμα ενίσχυσης των θέσεων εργασίας για γυναίκες</li> <li>Ενίσχυση εργασιακής κουλτούρας για την Διαφορετικότητα, Ενσωμάτωση &amp; Συμπερίληψη (D&amp;I)</li> <li>Εκπαίδευση προϊσταμένων και ενημέρωση εργαζομένων σε θέματα Βίας &amp; Παρενόχλησης</li> </ul>

## Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-3]

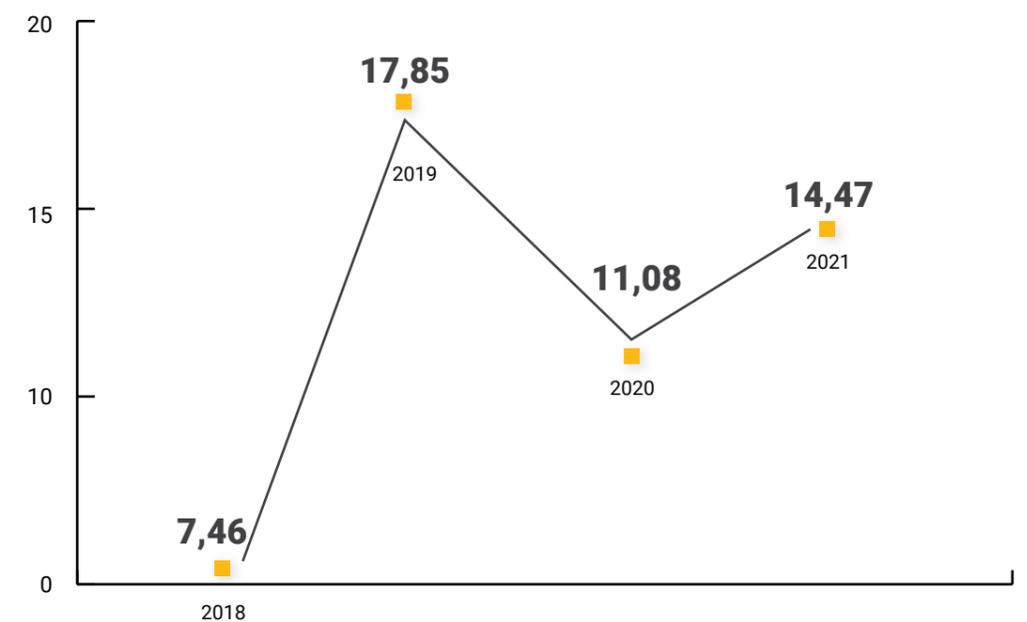


**Ουσιαστικό θέμα:** » Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων

Η ανάπτυξη και η εξέλιξη των ανθρώπων μας αποτελεί δέσμευση για τη Uni Systems. Το 2021 προσφέραμε συνολικά 11.318 ώρες εκπαίδευσης τόσο σε τεχνικές εκπαιδεύσεις όσο και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων (soft skills). Η συνολική δαπάνη για θέματα εκπαίδευσης το 2021 ήταν €201.592. Επιπλέον στην Uni Systems αξιολογήθηκε το 100% των εργαζομένων μας.

Ο Μ.Ο εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο για το 2021 ήταν 14,47. Στο παρακάτω διάγραμμα φαίνεται ο μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο για τα έτη 2018-2021 και αφορά τις περιοχές δραστηριοποίησης, Ελλάδα, Βέλγιο, Λουξεμβούργο, Ρουμανία, Ιταλία, Γαλλία και Ισπανία.

Μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο



### Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των ανθρώπων μας κατά το 2021:

- Πραγματοποιήθηκε εκπαιδευτικό πρόγραμμα ηγεσίας για τους προϊσταμένους.
- Αναβαθμίστηκε η πλατφόρμα καταγραφής στοιχείων εκπαίδευσης και βιογραφικού των εργαζομένων μέσα από το "Orion Digital Knowledge Database".
- Υλοποιήθηκε η ακαδημία προγραμματισμού «Mind the code» με συμμετοχή 50 νέων. Από το πρόγραμμα προσελήφθησαν 15 νέοι απόφοιτοι της ακαδημίας στη Uni Systems.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-2, 103-3]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
<ul style="list-style-type: none"><li>Διατήρηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης, αύξηση των αδειών σε διαδικτυακές πλατφόρμες εκπαίδευσης, διπλασιασμός αριθμού αδειών εκπαίδευσης στο LinkedIn Learning (περισσότερες από 400 άδειες), αύξηση 50% στο Pluralsight (περισσότερες από 70 άδειες).</li><li>70% συμπλήρωση του Digital Knowledge Database.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>11.318 οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης πραγματοποιήθηκαν στο 2021</li><li>ΜΟ ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο 15 (δεν συμπεριλαμβάνονται εξωτερικοί συνεργάτες) Οι άδειες στις online training platforms ανήλθαν σε 451 για το 2021</li></ul>	Αύξηση 2,5% ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (ESG Στόχος)

## Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 404-3, 403-4, 403-5 403-6, 403-7, 403-8]



### Ουσιαστικό θέμα: » Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.

Το 2021 τα θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας τέθηκαν σε προτεραιότητα λόγω των αυξημένων αναγκών που δημιουργήθηκαν από την πανδημία COVID-19.

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

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

Επίσης, στο πλαίσιο του συστήματος, πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις σε θέματα ασφαλείας. Σε συνεργασία με τους τεχνικούς συμβούλους υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) πραγματοποιήθηκαν σχετικές ενημερώσεις προς το προσωπικό και προετοιμασία/οργάνωση του εργασιακού χώρου. Για τη διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων μας λάβαμε τα εξής μέτρα:

- » Διαρκής ενημέρωση για την εξέλιξη της πανδημίας μέσω διαδικτυακών ενημερώσεων και συναντήσεων.
- » Συστηματική επισήμανση στους εργαζόμενους των μέτρων και διαδικασιών υγιεινής.
- » Διεξαγωγή προληπτικών test PCR των εργαζομένων σε συνεργασία με περισσότερα από 15 διαγνωστικά κέντρα.
- » Υποχρεωτική θερμομέτρηση για όλους.
- » Η τηλεργασία διατηρήθηκε σε ποσοστά μεγαλύτερα του 60% καθ' όλη τη χρονιά.

- » Εφαρμόζοντας την πολιτική υγιεινής και ασφάλειας του Ομίλου και με οδηγό την εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου κάθε εγκατάστασης, παρακολουθούνται και καταγράφονται τυχόν ατυχήματα και ασθένειες που σχετίζονται με την εργασία.
- » Επιπρόσθετα, το 2021 παρείχαμε στις εγκαταστάσεις της εταιρείας στην Αθήνα, Ειδική Παθολόγο. Η Ειδικός, παρέχει τις υπηρεσίες της με φυσική παρουσία (2 ώρες την εβδομάδα) ή με τηλεφωνικές συμβουλές για τους εργαζόμενους που απασχολούνται με τηλεργασία.
- » Πραγματοποιήθηκε, όπως κάθε χρόνο και εθελοντικός αντιγριπικός εμβολιασμός για τους εργαζόμενους.
- » Πρόσθετα πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας σε συνέχεια των κρατικών υποδείξεων για την πανδημία.
- » Η εταιρεία τήρησε όλες τις υποχρεώσεις της αναφορικά με τον θεσμό του Ιατρού Εργασίας και είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.
- » Υλοποίηση πιλοτικού έργου Space Occurancy με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας του περιβάλλοντος στους εσωτερικούς χώρους της εταιρείας (Indoor Environmental Quality & People Count Control System). Καταγραφή της θερμικής - ακουστικής άνεσης και της ποιότητας αέρα και φωτισμού σε επιλεγμένους χώρους εργασίας, αποτύπωση σε πραγματικό χρόνο, και χαρτογράφηση της πυκνότητας πλήθους στους χώρους εργασίας.

Στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας συμμετέχει το 100% των εργαζομένων της εταιρείας που απασχολείται με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας (αορίστου και ορισμένου χρόνου). Εξαιρούνται οι εποπτευόμενοι με σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών.

Κατά το 2021 δεν υπήρχαν εργατικά ατυχήματα, ασθένειες/θάνατοι που να σχετίζονται με την εργασία και κατ' επέκταση δεν προέκυψαν χαμένες ημέρες εργασίας λόγω αυτού.

Οι παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους ευθυγραμμίζονται με αυτές του Ομίλου.

Η ευεξία των εργαζομένων μας είναι κινητήριος άξονας για την Uni Systems. Το 2021 οι παροχές\* του προσωπικού περιλάμβαναν τα εξής:

- προγράμματα παροχών ιατροφαρμακευτικής/νοσοκομειακής περίθαλψης και ασφάλειας ζωής
- συνταξιοδοτικό πρόγραμμα
- ετήσιο ιατρικό έλεγχο (check-up) για στελέχη επιπέδου διευθυντών και άνω
- εθελοντική αιμοδοσία για την τράπεζα αίματος του Ομίλου
- πρόγραμμα κινητής τηλεφωνίας
- πρόγραμμα ψυχολογικής και συμβουλευτικής υποστήριξης για τους εργαζόμενους στην Ελλάδα και τα μέλη των οικογενειών τους.
- αναχώρηση από την εργασία νωρίτερα κάθε Παρασκευή κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού. Το μέτρο αυτό ίσχυε και κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας
- αναχώρηση από την εργασία νωρίτερα τις ημέρες γενεθλίων
- δώρο γάμου, γέννησης, και κατά την επιτυχή είσοδο των τέκνων σε Πανεπιστημιακές σχολές
- πρόγραμμα Επιβράβευσης "Ξεχωρίζω" - συνολικά στο 2021 επιβραβεύτηκαν 19 συνάδελφοι από την Uni Systems
- κουπόνια σίτισης για καταστήματα τροφίμων

\* Οι παροχές καλύπτουν την Ελλάδα και την πλειοψηφία των θυγατρικών εταιρειών.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων/επαγγελματικών ασθενειών	<ul style="list-style-type: none"><li>• Υπολογισμός δεικτών Υγείας &amp; Ασφάλειας</li><li>• Διατήρηση του δείκτη LTIFF κάτω από 2,3 &amp; TRIR κάτω από 1,2</li><li>• Παροχή εκπαιδεύσεων θεμάτων υγείας και ασφάλειας (<b>ESG Στόχος</b>)</li></ul>
Τηλεργασία σε ποσοστό 60% (για τις θέσεις που δύνανται να απασχοληθούν με τηλεργασία).	Επίτευξη 100%	Δημιουργία πολιτικής teleworking
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Ευθυγράμμιση παροχών σε όλες τις εταιρείες όπου είναι εφικτό και εφόσον δεν προσδιορίζονται διαφορετικά από το νομικό πλαίσιο κάθε χώρας</li><li>• Κοινό σύστημα παροχής υπηρεσιών μισθοδοσίας για όλες τις θυγατρικές</li><li>• Κοινό σύστημα διαχείρισης προσωπικού για όλες τις θυγατρικές</li></ul>

## Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

## Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

[GRI 102-9, GRI 102-10]



### Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού

Η βιώσιμη εφοδιαστική αλυσίδα είναι μια από τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την επιτυχία μας. Τιμούμε τις μακροχρόνιες εμπορικές σχέσεις και τις συνεργασίες μας, καθώς αποτελούν σημείο αναφοράς στην εξέλιξη μας και έχουν καθορίσει την πορεία μας. Οι εμπορικές σχέσεις μας με συνεργάτες και προμηθευτές υποστηρίζουν την προσπάθειά μας να καλύπτουμε με επιτυχία την πρωταρχική ανάγκη παροχής λύσεων και γι' αυτό το λόγο καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να ενισχύσουμε το οικοσύστημα προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων μερών μας.

### Δίκτυο συνεργατών και προμηθευτών

Στη βάση δεδομένων μας περιλαμβάνονται περισσότεροι από 1.500 προμηθευτές και συνεργάτες.

**Με σκοπό να επιτύχουμε την υπεύθυνη διαχείριση των προμηθειών μας εφαρμόζουμε τις παρακάτω δράσεις:**

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

### Πελάτες

Στη Uni Systems, αναγνωρίζουμε τον ρόλο που έχουμε για την υπεύθυνη λειτουργία της αλυσίδας αγορών και πωλήσεων μας. Στο πλαίσιο αυτό, το τμήμα Ελέγχου Πιστώσεων ελέγχει και αξιολογεί εκ των προτέρων τους νέους πελάτες με συγκεκριμένη διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει κυρίως έλεγχο των οικονομικών δεδομένων μέσω εταιρειών παροχής υπηρεσιών Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου. Παράλληλα, αντίστοιχος έλεγχος διενεργείται σε τακτά χρονικά διαστήματα και για υφιστάμενους πελάτες. Σε περίπτωση ευρημάτων που μπορεί να διακυβεύσουν τη θέση και τη ρευστότητα της εταιρείας και των συνεργατών μας, πραγματοποιούνται ενέργειες αντιμετώπισης και προώσπισης των συμφερόντων της εταιρείας.

## Πιστοποιήσεις

-  ○ Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD)
-  ● Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001: 2015 (υποκατάστημα Ρουμανίας)
-  ○ Πιστοποιητικό Ασφαλείας ISO/IEC 27001: 2013, TUV HELLAS (TUV NORD)
-  ● Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής ISO/IEC 20000-1: 2018, TUV HELLAS (TUV NORD)
-  ○ Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO/IEC 14001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD)
-  ● Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας ISO 22301:2019, TUV HELLAS (TUV/NORD)

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Συνέχιση πραγματοποίησης αξιολογήσεων για το δίκτυο συνεργατών.	176 Προμηθευτές της Εταιρείας και 110 τεχνικοί του Δικτύου Uni Systems Support Centre αξιολογήθηκαν μέσα στο 2021	Καθορισμός μεθοδολογίας βάσει της οποίας θα εισάγουμε κριτήρια ESG στην αξιολόγηση βασικών προμηθευτών <b>(ESG Στόχος)</b>
Επέκταση συνεργασιών στις περιοχές banking, big data analytics, cloud, digital signage.	Σε εξέλιξη	Επέκταση συνεργασιών στις περιοχές banking, big data analytics, cloud, cybersecurity, managed services, customer experience.
Διερεύνηση συμμετοχών ή εξαγορών σε περιοχές digital onboarding και SAP services.	Digital onboarding: εξαγοράστηκε ποσοστό 60% της Intelli Solutions	Σε εξέλιξη η διερεύνηση συμμετοχών στην περιοχή SAP services
Ευρύτερη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας διαμόρφωσης πολιτικής σε τεχνολογικές περιοχές στην Ελλάδα & στο εξωτερικό.	Σε εξέλιξη	
Διεύρυνση θυγατρικών εταιρειών στο εξωτερικό (2 χώρες), ένταξη τουλάχιστον 10 νέων πελατών εξωτερικού.	Μερική επίτευξη	
Διεύρυνση των συνεργατών με near/offshore development centers	Σε εξέλιξη	

## Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία

## Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία



### Υπεύθυνες και καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες

Η παροχή των υπεύθυνων και καινοτόμων υπηρεσιών και λύσεων εστιάζεται σε τρεις βασικούς άξονες:

#### A) Παροχή λύσεων που οδηγούν στο ψηφιακό μετασχηματισμό και την ικανοποίηση των πελατών

Στόχος μας είναι η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών μας και η δημιουργία μιας ολοκληρωμένης πορείας σταδιακής μετάβασής τους σε ένα περιβάλλον ψηφιακό και βιώσιμο. Σε αυτό το πλαίσιο, δημιουργούμε λύσεις και παρέχουμε υπηρεσίες που επιτρέπουν την ανάπτυξη της καινοτομίας.

Παράλληλα, φροντίζουμε να ανιχνεύουμε τον βαθμό ικανοποίησής των πελατών μας και διεξάγουμε σε ετήσια βάση έρευνα ικανοποίησης σε επιλεγμένες ομάδες.

Σε ό,τι αφορά στη μεθοδολογία διαχείρισης παραπόνων πελατών, υπάρχουν τρία βασικά κανάλια μέσω των οποίων αυτά καταγράφονται: α) μέσω της έρευνας ικανοποίησης πελατών, β) μέσω των steering committees των έργων, και, γ) μέσω επίσημης επικοινωνίας από τον πελάτη.

Υπεύθυνο τμήμα για τη διαχείριση παραπόνων είναι το Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο καταγράφει και παρακολουθεί τα παράπονα και κατ' επέκταση τις βελτιωτικές ενέργειες, όπου αυτές απαιτούνται.

#### B) Έρευνα, Ανάπτυξη και Καινοτομία

Η επένδυση μας στην έρευνα, ανάπτυξη και καινοτομία τροφοδοτεί τη μακροχρόνια βιώσιμη ανάπτυξη. Το πλάνο επιτρέπει τον εντοπισμό λύσεων και συνεργασιών και την ενασχόληση με νέες τεχνολογίες. Τα παραπάνω εξελίσσουν τον τρόπο προσέγγισής μας στην πληροφορική και την εκπαίδευσή μας σε νέα ανοικτά πρότυπα συνεργασίας που καλύπτουν μεγάλο εύρος τομέων.

#### Γ) Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Uni Systems

Οι ανάγκες μετασχηματισμού των πελατών μας για την υποστήριξη της μετάβασής τους σε ένα ψηφιακό μέλλον, υποδεικνύουν πρωτίστως τον μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό της ίδιας της εταιρείας μας και των λειτουργιών της. Σε αυτό το πλαίσιο επανεξετάζουμε τον τρόπο που αξιοποιείται η πληροφορική και η τεχνολογία καθώς και η οργάνωση των διαδικασιών μας με στόχο την εξέλιξη της επιχειρηματικής μας απόδοσης. Έχει ξεκινήσει και υλοποιείται σταδιακά εσωτερικό έργο (UniAppronals) ψηφιοποίησης σημαντικών εσωτερικών διαδικασιών καθώς και υιοθέτησης καινοτόμων εργαλείων υποστήριξης επιχειρησιακών δραστηριοτήτων όπως οι πωλήσεις (Monday) και η διαχείριση της Καινοτομίας (BrightIdea).

Επιπλέον το νέο στρατηγικό σχέδιο ανάπτυξης της εταιρίας (2022-2026) περιλαμβάνει επιλεγμένες πρωτοβουλίες βελτίωσης της απόδοσης σε τομείς όπως: Διαχείριση Χαρτοφυλακίου, Κοστολόγηση και Τιμολογιακή Πολιτική, Πωλήσεις, Διαχείριση Πόρων & Πυραμίδα, Μετασχηματισμός Μοντέλου Παράδοσης και Διαχείριση Περιθωρίου Κέρδους.

#### Innovation Center

Με βάση τις πρωτοβουλίες και τις δραστηριότητες του τμήματος Research Development και Innovation, η Uni Systems έθεσε τις βάσεις για τη δημιουργία του Innovation Center του Ομίλου Quest, iQnovus, απαντώντας με καινοτόμες λύσεις στις προκλήσεις των εταιρειών του, μέσω συγκεκριμένων Working Groups. Το Innovation Center υποστηρίζει τη μεταφορά γνώσης, την παρακολούθηση των τάσεων της αγοράς, την προσέλκυση ταλέντων, τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών, τη χρήση εργαλείων και μεθόδων διαχείρισης καινοτομίας και την προσέλκυση χρηματοδοτήσεων και επενδύσεων. Το Innovation Center διαχειρίζεται Clusters, Competence Centers και Digital Innovation Hubs μέσα από ένα ευρύ οικοσύστημα που περιλαμβάνει εκτός από τις εταιρείες του Ομίλου, ακαδημαϊκά ιδρύματα, μικρότερες εταιρείες και start-ups και εταιρείες με συγκεκριμένη τεχνογνωσία.

## Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού



**Ουσιαστικό θέμα: » Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους**

Η Uni Systems οφείλει τα 58 και πλέον χρόνια επιτυχημένης και αδιάλειπτης πορείας της στην Πληροφορική στην τεχνική κατάρτιση, στις δεξιότητες του εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού της και στην ικανότητα της ηγεσίας να διαβλέπει τις τάσεις και τις ευκαιρίες της αγοράς. Σε αυτό το πλαίσιο, ο διαρκής μετασχηματισμός της εταιρείας ήταν πάντοτε ένα από τα βασικά δομικά στοιχεία που διαμορφώνουν τις δραστηριότητές της.



### Σημαντικά γεγονότα του 2021:

- Κατάρτιση νέου πενταετούς αναπτυξιακού σχεδίου υπό την καθοδήγηση της διεθνούς εταιρείας επιχειρηματικών συμβούλων Oliver Wyman. Η στρατηγική προβλέπει εστίαση και σημαντική ανάπτυξη σε πέντε οριζόντιες ψηφιακές περιοχές (Cloud, Managed Services, Data & Analytics, Cybersecurity και Customer Experience) καθώς και σε τρεις κάθετες αγορές ιδιαίτερου ενδιαφέροντος (Ελληνικός Δημόσιος Τομέας, Υπηρεσίες και Οργανισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Τραπεζικός / Χρηματοοικονομικός Τομέας)
- Επένδυση στην νεοφυή εταιρεία PROBOTEK ειδικευση στην τεχνολογία Internet of Drones και συμμετοχή στο μετοχικό σχήμα με εξαγορά ποσοστού 24,9% των μετοχών.
- Δημιουργία θυγατρικής εταιρείας στην Ισπανία.
- Απόκτηση ποσοστού 60% της Intelli Solutions.
- Εξαγορά ποσοστού 20% στην νεοφυή εταιρεία Ortechain που διαθέτει ιδιοπαραγώμενο cloud-based λογισμικό και λύσεις ηλεκτροκίνησης και ψηφιακής σήμανσης (digital signage).
- Ίδρυση από κοινού με τις TETRAGON και Mobics, της Museotek, της εταιρείας που μέσω της ψηφιακής της πλατφόρμας, παρέχει σε σχολεία τη δυνατότητα για την εξ αποστάσεως και σε πραγματικό χρόνο περιήγηση σε μουσεία, συλλογές και άλλους χώρους πολιτισμού.
- Οι επενδύσεις σε Έρευνα & Ανάπτυξη κατά το 2021 ξεπέρασαν το €1 εκ.

### ΣΤΟΧΟΙ 2022

20% αύξηση σε digital solutions

Αύξηση 10% στις δαπάνες R&D

Αναμενόμενα έσοδα R&D €2 εκ.

# Περιβάλλον

## Περιβάλλον

[GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 305-1, GRI 305-2]

Παρακολουθούμε τις εξελίξεις που σχετίζονται με την περιβαλλοντική διαχείριση και φροντίζουμε για την εφαρμογή των σχετικών κανονιστικών πλαισίων και κανονισμών με στόχο οι λειτουργίες μας να έχουν το μικρότερο δυνατό αποτύπωμα στο περιβάλλον. Ως εταιρεία υπηρεσιών, στοχεύουμε στη συνεχή μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και την αυξανόμενη χρήση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.

### Κλιματική αλλαγή

Καταβάλλουμε προσπάθειες να μειώσουμε το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα και επιλέγουμε τεχνολογίες που βελτιστοποιούν τη διαχείριση της ενέργειας, εξοικονομούν κόστος και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Στη Uni Systems εφαρμόζουμε ένα ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, πιστοποιημένο σύμφωνα με το ISO/IEC 14001:2015.

### Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

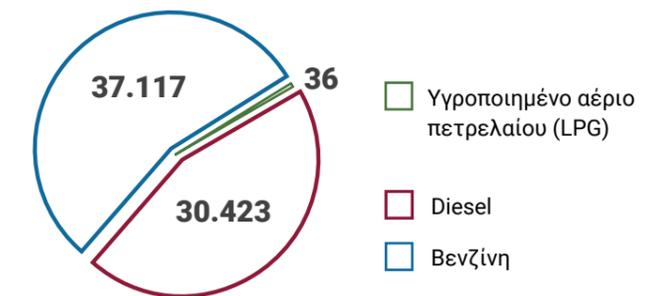
Παράλληλα, στοχεύουμε στην αποτελεσματική διαχείριση των αερίων θερμοκηπίου. Το 2021 μειώσαμε τις άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου κατά 4%. Αναλυτικά οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές αναγράφονται στους παρακάτω πίνακες.

	2020	2021
Άμεσες εκπομπές Ισοδύναμο CO <sub>2</sub> (τόνοι) - Scope 1	163,45	156,87
Έμμεσες εκπομπές Ισοδύναμο CO <sub>2</sub> (τόνοι) - Scope 2	2.087,16	1.576,43

• Σημείωση: Οι μετρήσεις Scope 1 (άμεσες εκπομπές) και Scope 2 (έμμεσες εκπομπές) αφορούν μόνο τις δραστηριότητες της Uni systems Ελλάδας.

Οι δραστηριότητές μας απαιτούν τη χρήση εταιρικών οχημάτων και σε αυτό το πλαίσιο καταγράφουμε την κατανάλωση με σκοπό τη μείωση του ανθρακικού μας αποτυπώματος. Αναλυτικά οι καταναλώσεις αναγράφονται στο παρακάτω γράφημα.

### Κατανάλωση Καυσίμων εταιρικών οχημάτων (lt)



### Κατανάλωση ενέργειας

Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας εντός της εταιρείας το 2021 ανήλθε στις 3.668.380 (kWh) σημειώνοντας 3% αύξηση. Το 29,4% της ηλεκτρικής ενέργειας προέρχεται από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ).

Σημείωση: Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροχό μας που είναι η NRG.

ΣΤΟΧΟΙ 2022- ESG Στόχοι
4% της αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές
6% του εταιρικού στόλου οχημάτων να μεταβούν σε ηλεκτροκίνηση ή υβριδικά αυτοκίνητα
Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι εφικτό)

## Συνεισφορά στην κοινωνία

## Συνεισφορά στην κοινωνία



Το έτος 2021 πραγματοποιήσαμε μία σειρά από δράσεις με σκοπό την ενίσχυση των νέων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Παρακάτω παρουσιάζονται επιγραμματικά οι δράσεις μας.

- » Γεφυρώνουμε τον επιχειρηματικό με τον ακαδημαϊκό κόσμο: α) μέσω πρωτοβουλιών και συνεργασιών της ομάδας Καινοτομίας και β) μέσω στοχευμένων παρουσιάσεων σε ομάδες νέων αποφοίτων τους δίνουμε τη δυνατότητα να κατανοήσουν τα εργασιακά μοντέλα. Η διοργάνωση ακαδημίας προγραμματισμού "Mind the Code" που αναφέρεται στο θέμα Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού εντάσσεται στο ίδιο πλαίσιο.
- » Η Uni Systems συμμετείχε στο Μαραθώνιο της Αθήνας όπου έλαβαν μέρος 29 συνάδελφοι με έξοδα της εταιρείας. Μέρος του κόστους συμμετοχής προσφέρθηκε για την υποστήριξη του έργου του "Χαμόγελου του Παιδιού"
- » Στηρίζουμε τεχνολογικές και μαθητικές κοινότητες όπως το Ministry of Testing και την κοινότητα της Microsoft καθώς και την ελληνική ομάδα για τη συμμετοχή της στο European Cybersecurity Challenge.
- » Μέσω του οικοσυστήματος Καινοτομίας μας υποστηρίζουμε τις μικρότερες εταιρείες σε διάφορες λειτουργίες τους, όπως σε θέματα διαμόρφωσης της τιμολογιακής τους πολιτικής, marketing, πωλήσεων κ.α.
- » Στηρίζουμε σταθερά το Κέντρο Βρεφών «Η Μητέρα» και τα υποστηριζόμενα από αυτό ιδρύματα.
- » Είμαστε μέλος του δικτύου εταιρειών που στηρίζουν το «Μπορούμε».
- » Υποστηρίζουμε το Σωματείο «Διάζωμα» για τη διάσωση της πολιτιστικής μας κληρονομιάς.
- » Προσφέραμε υποτροφία στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς για το τμήμα Χρηματοοικονομικού.
- » Τα Χριστουγεννιάτικα δώρα προσωπικού παραγγέλθηκαν από τοπικούς παραγωγούς της Βορείου Ευβοίας των οποίων οι αγροτικές παραγωγές επλήγησαν κατά τη διάρκεια των καταστροφικών πυρκαγιών του καλοκαιριού 2021.

## Μελλοντικοί Στόχοι

## Μελλοντικοί Στόχοι

UNI SYSTEMS		
ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
	<b>Οικονομική Επίδοση</b>	• Αύξηση εσόδων >10% • Αύξηση EBITDA >10% • Αύξηση EBT >10%.
	<b>Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς</b>	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.
	<b>Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές</b>	• Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο. • Προσαρμογή στο νέο νόμο περί Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ν. 4706/2020).
 	<b>Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων, ποιότητας υπηρεσιών και επιχειρησιακής συνέχειας</b>	• Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%. • Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων
 	<b>Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών</b>	• Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων • Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων (ESG Στόχος) • Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις data protection και information security όλων των εργαζομένων
 	<b>Περιβάλλον</b>	• 4% της αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές • 6% του εταιρικού στόλου οχημάτων να μεταβούν σε ηλεκτροκίνηση ή υβριδικά αυτοκίνητα • Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι εφικτό) <b>(ESG Στόχοι)</b>
	<b>Ενίσχυση της απασχόλησης, παροχή αξιοπρεπών αμοιβών και ανάσχεση της μετανάστευσης εξειδικευμένων επαγγελματιών</b>	• Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού. • Συμμετοχή σε 12-14 career events μέσα στο 2022 • Ενίσχυση προγραμμάτων πρακτικής (internships) • Ενίσχυση εργασιακής κουλτούρας για την Διαφορετικότητα, Ενσωμάτωση & Συμπερίληψη (D&I) • Εκπαίδευση προϊσταμένων και ενημέρωση εργαζομένων σε θέματα Βίας & Παρενόχλησης • Διατήρηση της κινητικότητας προσωπικού (turnover) στα επίπεδα του 2021 (11,9%). • Δημιουργία 110 νέων θέσεων εργασίας • Συμμετοχή σε τουλάχιστον ένα πρόγραμμα ενίσχυσης των θέσεων εργασίας για γυναίκες

	<b>Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αύξηση 2,5% ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (ESG Στόχος)</li> </ul>
	<b>Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπολογισμός δεικτών Υγείας &amp; Ασφάλειας</li> <li>• Διατήρηση του δείκτη LTIFF κάτω από 2,3 &amp; TRIR κάτω από 1,2</li> <li>• Υπολογισμός δεικτών Υγείας &amp; Ασφάλειας</li> <li>• Διατήρηση του δείκτη LTIFF κάτω από 2,3 &amp; TRIR κάτω από 1,2</li> <li>• Παροχή εκπαιδεύσεων θεμάτων υγείας και ασφάλειας (ESG Στόχος)</li> <li>• Δημιουργία πολιτικής teleworking</li> <li>• Ευθυγράμμιση παροχών σε όλες τις εταιρείες όπου είναι εφικτό και εφόσον δεν προσδιορίζονται διαφορετικά από το νομικό πλαίσιο κάθε χώρας</li> <li>• Κοινό σύστημα παροχής υπηρεσιών μισθοδοσίας για όλες τις θυγατρικές</li> <li>• Κοινό σύστημα διαχείρισης προσωπικού για όλες τις θυγατρικές</li> </ul>
	<b>Υπεύθυνη Επιχειρηματική Δραστηριότητα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθορισμός μεθοδολογίας βάσει της οποίας θα εισάγουμε κριτήρια ESG στην αξιολόγηση βασικών προμηθευτών <b>(ESG Στόχος)</b></li> <li>• Επέκταση συνεργασιών στις περιοχές banking, big data analytics, cloud, cybersecurity, managed services, customer experience.</li> <li>• Σε εξέλιξη η διερεύνηση συμμετοχών στην περιοχή SAP services</li> <li>• Σε εξέλιξη η διεύρυνση συνεργασιών με near/offshore development centers</li> </ul>
	<b>Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20% αύξηση σε digital solutions</li> <li>• Αύξηση 10% στις δαπάνες R&amp;D</li> <li>• Αναμενόμενα έσοδα R&amp;D €2 εκ.</li> </ul>



## TA HIGHLIGHTS TOY 2021

### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



**44%** αύξηση στον κύκλο εργασιών

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (E)



**22% μείωση** έμμεσων εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 2)

**39% αύξηση** της ενέργειας που καταναλώθηκε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

### ΚΟΙΝΩΝΙΑ (S)



**53%** των εργαζομένων μας είναι γυναίκες

**13** νέες προσλήψεις

**1.339** ώρες εκπαίδευσης εργαζομένων

**€10.416** σε κοινωνικές επενδύσεις

**0 (μηδέν)** καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

### ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (G)



**0 (μηδέν)** περιστατικά και καταγγελίες σε θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.

**Πλήρη συμμόρφωση** με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο

# iSquare

Επίσημος Διανομέας Προϊόντων Apple

## Περιεχόμενα

## Περιεχόμενα

Σχετικά με την Έκθεση	195
<b>iSquare</b>	<b>196</b>
Η εταιρεία iSquare	191
Δημιουργία αξίας <IR> -Το επιχειρηματικό μας μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	198
Οικονομική επίδοση	200
<b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>	<b>202</b>
<b>ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</b>	<b>206</b>
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	209
Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	209
<b>ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ</b>	<b>212</b>
Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	213
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	215
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	216
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>218</b>
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	219
<b>ΒΙΩΣΙΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ &amp; ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ</b>	<b>220</b>
Ψηφιακός Μετασχηματισμός (Digital Transformation)	221
Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	222
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	<b>224</b>
Κλιματική αλλαγή	225
<b>ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	<b>228</b>
<b>ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ</b>	<b>230</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI</b>	<b>318</b>

## Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 102-1, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54]

Η παρούσα έκθεση αποτελεί την 8η ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της iSquare και αφορά την περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021. Η Έκθεση συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option) και το πρότυπο AA1000AP (2018). Η προηγούμενη έκθεση εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 2021 και αφορούσε την περίοδο 1.1.2020 - 31.12.2020.

Αυτή η έκθεση της iSquare αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI ενώ παράλληλα, περιλαμβάνει επιλεγμένους, βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (<https://www.quest.gr/>).

Παράλληλα στην έκθεση του Ομίλου Quest υπάρχει η παρουσίαση της νέας ESG στρατηγικής του Ομίλου από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στα επιχειρηματικά μοντέλα των εταιρειών της.

## Η εταιρεία iSquare

[GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

Από το 2009, η iSquare M.A.E. είναι ο επίσημος διανομέας όλων των προϊόντων Apple σε Ελλάδα και Κύπρο. Η έδρα μας βρίσκεται επί της οδού Αλεξάνδρου Πάντου 27, 176 71 στην Καλλιθέα. Δραστηριοποιούμαστε στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων στα καινοτόμα προϊόντα και τεχνολογίες που παρέχει η Apple. Ετησίως διανέμουμε περίπου 1.300 διαφορετικούς κωδικούς δημοφιλές προϊόντων Apple όπως iPhone, iPad, Mac, Apple Watch, Apple TV, iPod, Beats καθώς και αξεσουάρ και περιφερειακά.

## Το όραμα και η αποστολή μας

Το όραμά μας είναι να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες υψηλού επιπέδου στους Έλληνες και Κύπριους καταναλωτές μας για την επίτευξη της απόλυτης εμπειρίας της Apple. Λειτουργούμε με γνώμονα την πελατοκεντρική προσέγγιση όντας δίπλα στους πελάτες μας με κάθε τρόπο και ανά πάσα στιγμή μέσα από το εξουσιοδοτημένο δίκτυο μεταπωλητών μας.

## Βραβεία και Διακρίσεις 2021



iSquare

# ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ <IR>

## Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

INPUT / ΕΙΣΡΟΕΣ	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές
<p><b>Οικονομικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ίδια κεφάλαια</li> <li>• Δανεισμός</li> </ul> <p><b>Βιομηχανικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κτήρια</li> <li>• Εξοπλισμός</li> <li>• Καταστήματα</li> <li>• Εμπορεύματα</li> </ul> <p><b>Πνευματικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Λογισμικό και συστήματα</li> <li>• Διαδικασίες, πρωτόκολλα</li> <li>• Copyright</li> <li>• Φήμη / Εμπιστοσύνη</li> </ul> <p><b>Ανθρώπινο κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>• Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες</li> <li>• Ηθικές αξίες</li> <li>• Εμπιστοσύνη/πιστότητα</li> </ul> <p><b>Κοινωνικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχέση/συνεργασία με την Apple</li> <li>• Σχέσεις με ενδιαφερόμενα μέρη</li> </ul> <p><b>Φυσικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενέργεια</li> <li>• Νερό</li> <li>• Πρώτες ύλες και υλικά.</li> </ul>	<p><b>ΚΥΡΙΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διανομή και εμπορία προϊόντων Apple</li> <li>• Marketing προϊόντων                     <ul style="list-style-type: none"> <li>» Apple retail program</li> <li>» Apple premium reseller</li> <li>» iPad 1-1 εκπαιδευτικό πρόγραμμα (social)</li> </ul> </li> <li>• IT/Quality</li> <li>• Logistics/ERP (IQT outsourced)</li> </ul> <p><b>ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια</li> <li>• Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>• Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη</li> <li>• Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)</li> <li>• Διαχείριση προσωπικών δεδομένων</li> <li>• Αξιολόγηση συνεργατών/ προμηθευτών/ Κώδικα Δεοντολογίας</li> <li>• Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη</li> <li>• Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός</li> <li>• Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης</li> </ul>	<p><b>Οικονομικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας</li> </ul> <p><b>Βιομηχανικό &amp; Πνευματικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά</li> <li>• Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις</li> <li>• Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας</li> </ul> <p><b>Ανθρώπινο κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)</li> <li>• Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων</li> <li>• Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)</li> </ul> <p><b>Κοινωνικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης</li> <li>• Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών</li> </ul>

OUTCOMES	OUTCOMES	OUTCOMES
<p>Επιδράσεις για την εταιρεία</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αύξηση μεριδίου αγοράς</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος</li> <li>• Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων</li> <li>• Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση</li> <li>• Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου / δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης</li> <li>• Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντων (internal mobility)</li> <li>• Αύξηση παραγωγικότητας</li> <li>• Διακράτηση ταλέντων</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice/best workplace</li> <li>• Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη</li> <li>• Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας</li> </ul>	<p>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της</p> <p><b>Μέτοχοι Ομίλου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Χρηματοοικονομικοί φορείς/ Επενδυτική κοινότητα</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Πελάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας</li> <li>• Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών</li> <li>• Αύξηση της παραγωγικότητας</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Ενίσχυση της φήμης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Συνεργάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας</li> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών</li> <li>• Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών</li> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Ενίσχυση της φήμης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Εργαζόμενοι</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων</li> <li>• Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης</li> <li>• Βελτίωση του ηθικού</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul>	<p>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον</p> 

# Οικονομική επίδοση

[GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1]



Η iSquare έχει πετύχει ραγδαία εξέλιξη τα τελευταία χρόνια. Το 2021, ο κύκλος εργασιών της iSquare αυξήθηκε κατά 44% (€251 εκ. έναντι των €174 εκ.) ξεπερνώντας τον ετήσιο στόχο.

Ο καθαρός δανεισμός της iSquare και ο συντελεστής μόχλευσης τα τρία τελευταία έτη, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης της iSquare (€)			
	2019	2020	2021
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων Μείον:	0	5.000.000	0
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(8.728.119)	(13.717.978)	(1.138.093)
Καθαρό ποσό δανεισμού	(8.728.119)	(8.717.978)	(1.138.093)
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	10.924.173	13.270.361	15.909.748
Συντελεστής μόχλευσης	-397%	-192%	-7%

Η άμεση οικονομική αξία που παράγει και διανέμει η iSquare τα τρία τελευταία έτη, αναγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (€) <sup>1</sup>				
Ενοποιημένα στοιχεία <sup>2</sup>	Έσοδα <sup>3</sup>	2019	2020	2021
Οικονομική αξία που παράγεται		140.356.531	174.079.338	251.114.472
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη <sup>4</sup>	132.450.773	165.057.440	240.097.744
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων <sup>5</sup>	2.854.974	3.354.659	3.509.378
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	265.379	340.188	342.661
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς <sup>6</sup>	1.108.672	827.400	1.511.286
	Κοινωνικές επενδύσεις <sup>7</sup>	15.909	25.108	10.416

<sup>1</sup> Δεν περιλαμβάνονται κονδύλια για αποζημιώσεις.

<sup>2</sup> Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της δημοσιοποίησης GRI 201-1.

<sup>3</sup> Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα

<sup>4</sup> Συμπεριλαμβάνει έσοδα πωλήσεων, διοικητικά έσοδα, κόστος πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες. Δεν περιλαμβάνεται το κόστος μισθοδοσίας.

<sup>5</sup> Δεν συμπεριλαμβάνεται στα λειτουργικά κόστη.

<sup>6</sup> Δεν συμπεριλαμβάνει Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ), παρακρατούμενους φόρους και Ενιαίος Φόρος Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝΦΙΑ).

<sup>7</sup> Συμπεριλαμβάνει δωρεές, χορηγίες.

Οι εργαζόμενοι μας βρίσκονται στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Το 2021, οι μισθοί και τα επιδόματα εργαζομένων ανήρθαν στο ποσό των €3.509.378 έναντι του ποσού των €3.354.659 το 2020 (αύξηση 5%).

Η συνολική καταβολή φόρων και εισφορών της iSquare αυξήθηκε κατά 23% όπως αναγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Καταβολή Φόρων και Εισφορών (€)			
	2019	2020	2021
Καταβολή ΦΠΑ	3.405.458	3.879.841	5.052.280
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	655.112	708.885	668.778
Καταβολή ΦΜΥ	375.597	369.635	379.913
Καταβολή λοιπών φόρων	8.982	12.536	17.939
Σύνολο	4.445.131	4.970.897	6.118.910

Τα αναλυτικά οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας είναι διαθέσιμα στην Οικονομική Κατάσταση 2021, που είναι αναρτημένη στον ιστότοπο του Ομίλου Quest.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Αύξηση πωλήσεων κατά τουλάχιστον 10%.	Επίτευξη στόχου (44%)	Αύξηση πωλήσεων 10% (yoy) Πώληση τουλάχιστον 6.000 iPad στην δράση Ψηφιακή Μέριμνα για καθηγητές

## Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

### Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, 102-44]

Η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση με τις ομάδες που επηρεάζουν άμεσα και έμμεσα την iSquare, είναι στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Πραγματοποιήσαμε διαβούλευση μέσω έρευνας σε μορφή ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Σκοπός της έρευνας ήταν η αναγνώριση και προτεραιοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων των ενδιαφερόμενων μερών στα θέματα που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και την διακυβέρνηση

Οι κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών της iSquare είναι οι εξής:



- Εργαζόμενοι
- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
- Κοινωνικοί Φορείς ή Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)
- Μέσα ενημέρωσης
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Χρηματοοικονομικοί Φορείς / Επενδυτική κοινότητα
- Τοπική κοινότητα
- Ακαδημαϊκή κοινότητα
- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες
- Πελάτες

### Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49]

Για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων, πραγματοποιήθηκε η ανάλυση ουσιαστικότητας που βασίζεται στα Πρότυπα Βιώσιμης Ανάπτυξης GRI και τις Αρχές Καθορισμού του Περιεχομένου:

- Συμμετοχικότητα
- Ουσιαστικότητα
- Πλαίσιο Βιωσιμότητας
- Πληρότητα

Η ανάλυση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε με την ολοκλήρωση των τριών σταδίων που περιγράφονται παρακάτω:

#### » A. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων της iSquare

Η αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων που αφορούν θέματα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της διακυβέρνησης, διεκπεραιώθηκε μέσω διαβούλευσης των ενδιαφερόμενων μερών. Η διαβούλευση με τα εξωτερικά και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου με σκοπό την ιεράρχηση της σημαντικότητας των ουσιαστικών θεμάτων (η κλίμακα αξιολόγησης ήταν από το 1-Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5 - Ζωτικής σημασίας). Κατά την διαδικασία αναγνώρισης των ουσιαστικών θεμάτων, εντοπίστηκαν και αξιολογήθηκαν οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

#### » B. Ιεράρχηση των θεμάτων

Στα πλαίσια της ιεράρχησης των θεμάτων λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI.

#### » Γ. Επικύρωση

Στο στάδιο αυτό, λήφθηκε υπόψη η Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI, για την επικύρωση των αποτελεσμάτων του σταδίου B.

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα για την iSquare.



1. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών
2. Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων
3. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
4. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων
5. Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών
6. Παροχή τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, με περιβαλλοντικό ή/και κοινωνικό θετικό αποτύπωμα
7. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
8. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές



## Ουσιαστικά θέματα

[GRI 102-46, GRI 103-1]

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την διαβούλευση των ενδιαφερόμενων μερών και η σύνδεσή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΘΕΜΑ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ	ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ iSquare	ΕΠΙΔΡΑΣΗ	
	<b>Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ</b> 	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από το θέμα	Επίδραση στην iSquare	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων		• Εργαζόμενοι	ναι	• Διευθυντικά στελέχη • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών		• Επιχειρηματικοί Συνεργάτες • Πελάτες	ναι	• Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς		• Εργαζόμενοι • Διευθυντικά στελέχη • Επιχειρηματικοί Συνεργάτες • Επιχειρηματική κοινότητα	ναι	• Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς • Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ • Μέσα ενημέρωσης • Πελάτες
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας		• Εργαζόμενοι • Διευθυντικά στελέχη	ναι	• Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων		• Εργαζόμενοι • Διευθυντικά στελέχη	ναι	• Επιχειρηματική κοινότητα • Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές		• Διευθυντικά στελέχη • Επιχειρηματικοί Συνεργάτες • Οι εργαζόμενοι	ναι	• Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς • Πελάτες • Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ • Μέσα ενημέρωσης
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών		• Επιχειρηματικοί Συνεργάτες • Διευθυντικά στελέχη	ναι	• Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς • Πελάτες
Παροχή τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, με περιβαλλοντικό ή/και κοινωνικό θετικό αποτύπωμα		• Επιχειρηματικοί Συνεργάτες	ναι	• Πελάτες • Τοπική κοινότητα

## Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησης

## Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησης



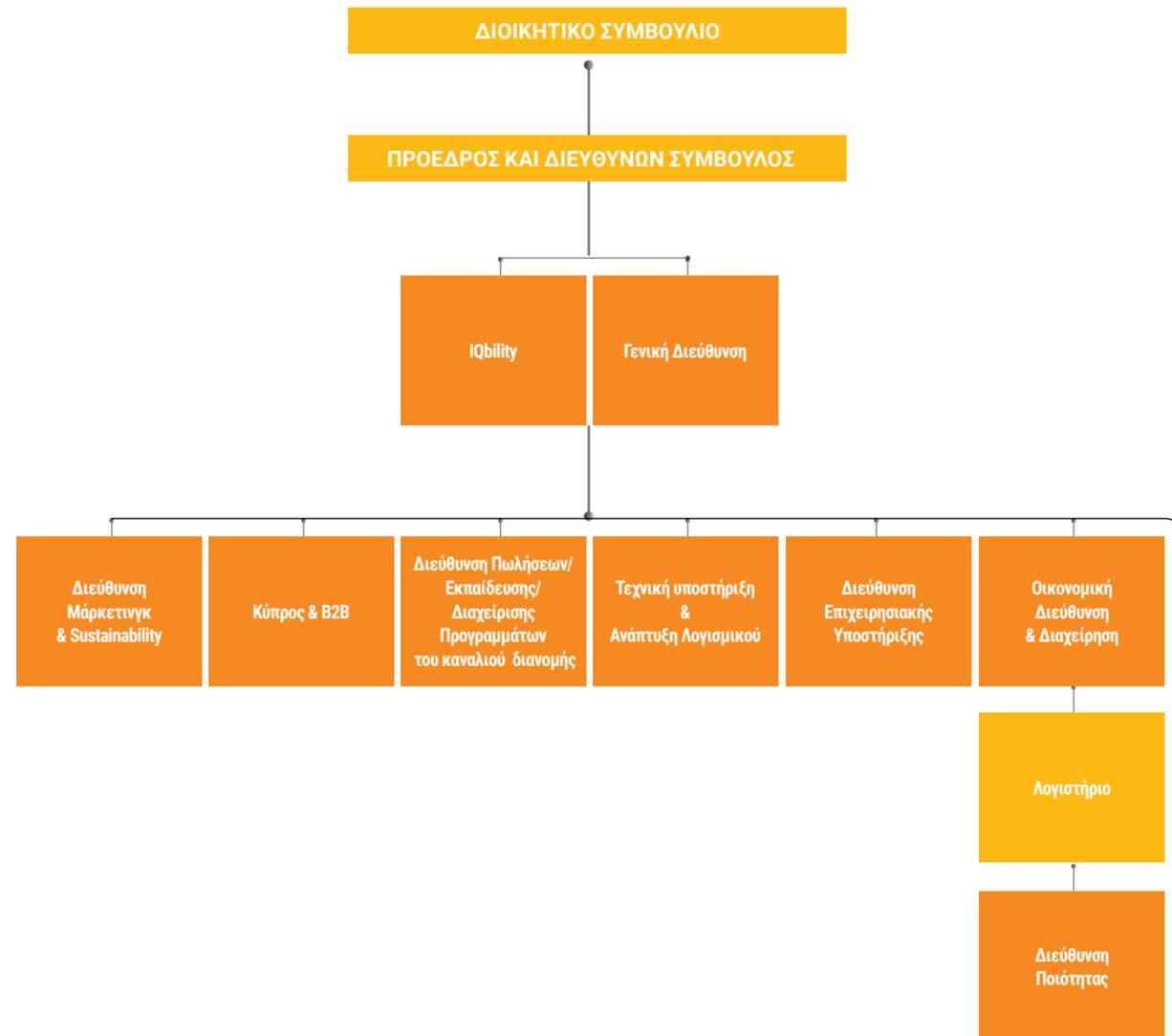
[GRI 102-18, GRI 103-2, GRI 405-1]

### Εταιρική Διακυβέρνηση

Στην iSquare, πιστεύουμε ότι η διακυβέρνηση είναι απαραίτητη για την προώθηση της επιτυχίας μας και την επίτευξη μακροπρόθεσμης βιώσιμης αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Το Διοικητικό μας Συμβούλιο αποτελείται από 6 μέλη και είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης της iSquare. Έχει την ευθύνη της επίβλεψης και της διαχείρισης, της χάραξης πολιτικής και στρατηγικής και της διαρκούς αποδοτικότητας της εταιρείας.

Διοικητικό Συμβούλιο	
Κωνσταντίνος Σταυρόπουλος	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Ευτυχία Κουτσορέλη	Αντιπρόεδρος
Απόστολος Γεωργαντζής	Μέλος
Δημήτριος Εφορακόπουλος	Μέλος
Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος
Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος

Η iSquare έχει δημιουργήσει την Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και διαχειρίζεται τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η Ομάδα λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.



## Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση

[GRI 102-16, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 419-1]



**Ουσιαστικά θέματα:** » Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.  
» Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

Με σκοπό τη διασφάλιση της βιώσιμης ανάπτυξης, η iSquare έχει τις έννοιες, επιχειρηματική ηθική και εταιρική διακυβέρνηση στο επίκεντρο της λειτουργίας της. Εφαρμόζουμε όλες τις θεμελιώδεις αρχές και αξίες που περιλαμβάνονται στην ενιαία Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου Quest. Η εφαρμογή της πολιτικής είναι υποχρεωτική τόσο για τη Διοίκηση και το προσωπικό μας όσο και για τους εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές μας.

Το 2021, η iSquare είχε μηδενικά περιστατικά και καταγγελίες σε θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.

Επιπροσθέτως, η κανονιστική συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μια ξεκάθαρη δέσμευση σύμφωνα με τις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού και του ομαδικού πνεύματος, οι οποίες και διέπουν τη λειτουργία μας. Η iSquare, το έτος 2021, κατέγραψε πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

## Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων

[GRI 103-2]



**Ουσιαστικά θέματα:** » Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας  
» Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

Η προστασία των δεδομένων και των ευαίσθητων πληροφοριών των πελατών μας είναι προτεραιότητά μας. Λειτουργούμε με γνώμονα την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest. Τα τελευταία 4 χρόνια η iSquare, με την υποστήριξη εξειδικευμένου συμβούλου και την καθοδήγηση του Data Protection Officer (DPO) του Ομίλου, υλοποιεί και εφαρμόζει πρόγραμμα συμμόρφωσης με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679.

Οι πολιτικές και οι διαδικασίες που αφορούν στην προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι αναρτημένες στον εσωτερικό ενημερωτικό ιστότοπο του Ομίλου με σκοπό την εύκολη πρόσβαση και ενημέρωση του προσωπικού μας. Επιπλέον, έχουμε προσαρμόσει και αναβαθμίσει την υποδομή IT της εταιρείας, για την αποτελεσματική συμμόρφωση σε θέματα προσωπικών δεδομένων.

Η ασφάλεια των υποδομών συνεχίζει να παίζει καθοριστικό ρόλο για την εταιρεία. Το 2021, εφαρμόστηκαν μια σειρά ενεργειών για την περαιτέρω ενίσχυσή της, όπως:

- Διεξαγωγή δοκιμών τρωτότητας (penetration tests), από ανεξάρτητο εξειδικευμένο φορέα, ώστε να ελεγχθούν αντικειμενικά οι συνθήκες ασφαλείας των ιστοσελίδων με τη μεγαλύτερη κίνηση/έκθεση.
- Μεταφορά των βάσεων δεδομένων στο εσωτερικό δίκτυο με ισχυρό τείχος προστασίας (firewall) σε 3ο βαθμό και εξασφάλιση 7ου βαθμού με πλήρη ανάθεση για ότι αφορά τον ιστό στην Cloudflare.
- Υπαγωγή όλων των σημείων πρόσβασης για τους εξωτερικούς συνεργάτες της εταιρείας σε μηχανισμό ελέγχου πιστοποιητικού.
- Μελέτη χρήσεως ελέγχου ταυτότητας 2 παραγόντων ή πιστοποιητικού για τους χρήστες του Virtual Private Network (VPN), όπου αφορά απομακρυσμένη πρόσβαση όπως είναι η τηλεργασία.
- Υλοποίηση διαχωρισμού δικτύων ανάπτυξης – δοκιμής από το εταιρικό δίκτυο με αυστηρό έλεγχο πρόσβασης.
- Αναβάθμιση σε Transport Layer Security (TLS) 1.2 όλων των υπηρεσιών. Απαραίτητη αλλαγή αφού σύντομα κάθε άλλη πρόσβαση δεν θα είναι επιτρεπτή.

Τα σημαντικά επιτεύγματα του 2021 που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων εμφανίζονται παρακάτω:

- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για προσωπικά δεδομένα.
- Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.
- Μηδενικός αριθμός συμβάντων διαρροής, αλλοίωσης δεδομένων ή διακοπής των Information and Communications Technology (ICT) συστημάτων μικρής / μεγάλης διάρκειας.
- Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων.
- Δεν παρατηρήθηκε καμία παύση εργασιών (downtime) κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- Αναβάθμιση του εταιρικού email σε Azure Exchange.
- Αναβάθμιση των εταιρικού Directory στην τελευταία έκδοση.
- Σύνδεση όλων των υπηρεσιών ασφαλείας του εταιρικού δικτύου με το νέο Directory.
- Ενεργοποίηση του Cisco Secure-X.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης iSquare]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.	Επίτευξη 100%.	<b>Στόχος ESG στρατηγικής</b> Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013.
Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.	Επίτευξη 100%.	Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές.
Μηδενικός αριθμός συμβάντων διαρροής ή αλλοίωσης δεδομένων ή διακοπής των ICT συστημάτων μικρές ή μεγάλης διάρκειας.	Επίτευξη 100%.	Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων
Πλήρης θωράκιση του εσωτερικού δικτύου με προτεραιότητα στην ασφάλεια των δεδομένων. Διαβάθμιση προσβάσεων σε πόρους και συστήματα με ταυτόχρονη επέκταση της τηλεργασίας.	Επίτευξη 80%.	Ολοκλήρωση ISE με Cisco AMP Παρακολούθηση Secure-X Είσοδος χρηστών με πιστοποιητικό 2-FA Corporate emails Από Auth SSO σε Corporate DBs
Διαθεσιμότητα συστημάτων >99,9%.	Δεν παρατηρήθηκε καμία παύση εργασιών (downtime) κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.	Μετακίνηση όλων των ενεργών sites σε Cloudflare ώστε να υπάρχει διασφάλιση της διαθεσιμότητας των συστημάτων >99,9%
Μηδενικά περιστατικά data breach.	Επίτευξη 100%.	Χρήση του Cloudflare WAF – 7 για την διασφάλιση μηδενικών περιστατικών data breach
Συνεχής έλεγχος του site ώστε να είναι πάντα ενημερωμένο και λειτουργικό.	Επίτευξη 100%.	Χρήση των Cloudflare live reporting και Cloudflare app monitoring για τον αδιάλειπτο έλεγχο του site.

## Οι άνθρωποί μας



[GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1, GRI 405-1, GRI 406-1]

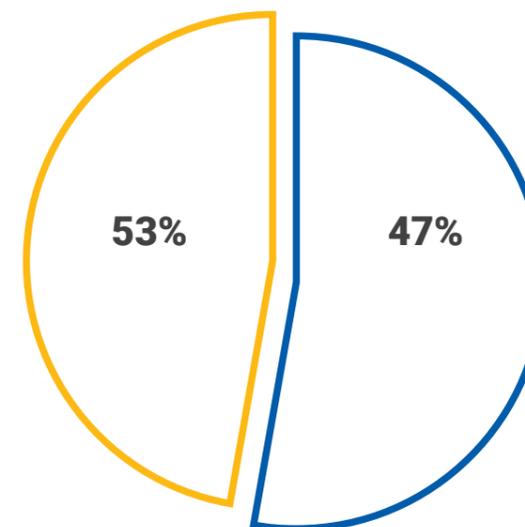
Στην iSquare θέλουμε να αποτελούμε εργοδότη υψηλής προτίμησης. Επενδύουμε στην εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού μας, παρέχουμε ίσες ευκαιρίες και επιθυμούμε να προσελκύσουμε νέα ταλέντα στην ομάδα μας.

## Διαφορετικότητα και συμπερίληψη

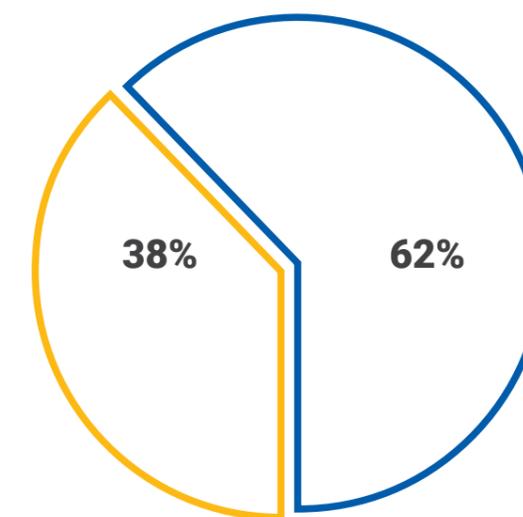
Στην iSquare υποστηρίζουμε την διαφορετικότητα και παρέχουμε ίσες ευκαιρίες στους εργαζομένους μας. Απασχολούμε συνολικά 55 υπαλλήλους. Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων μας (53%) όπως αναγράφεται στο παρακάτω διάγραμμα αποτελείται από γυναίκες.

## Οι άνθρωποί μας

Ποσοστό ανθρώπινου δυναμικού ανά φύλο 2021



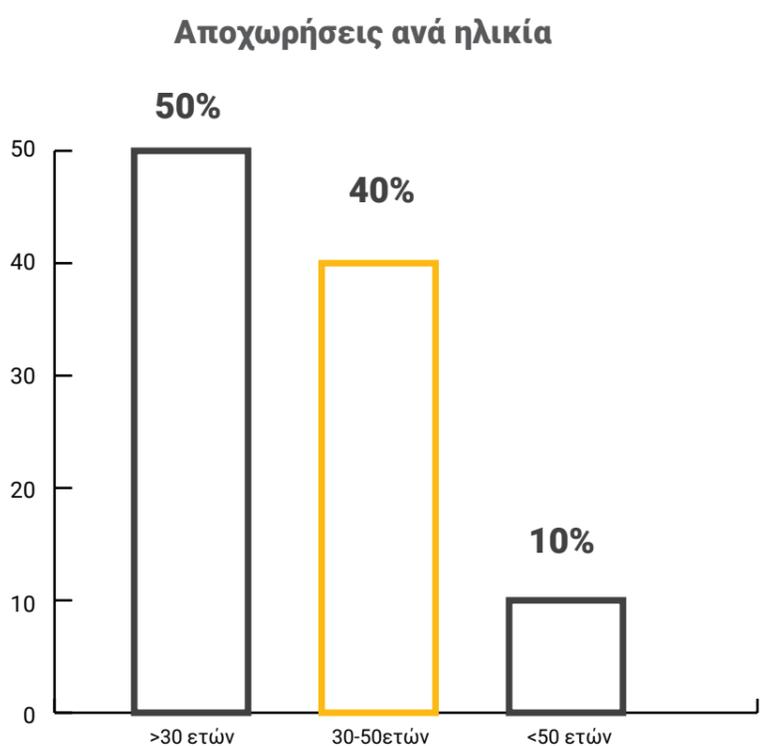
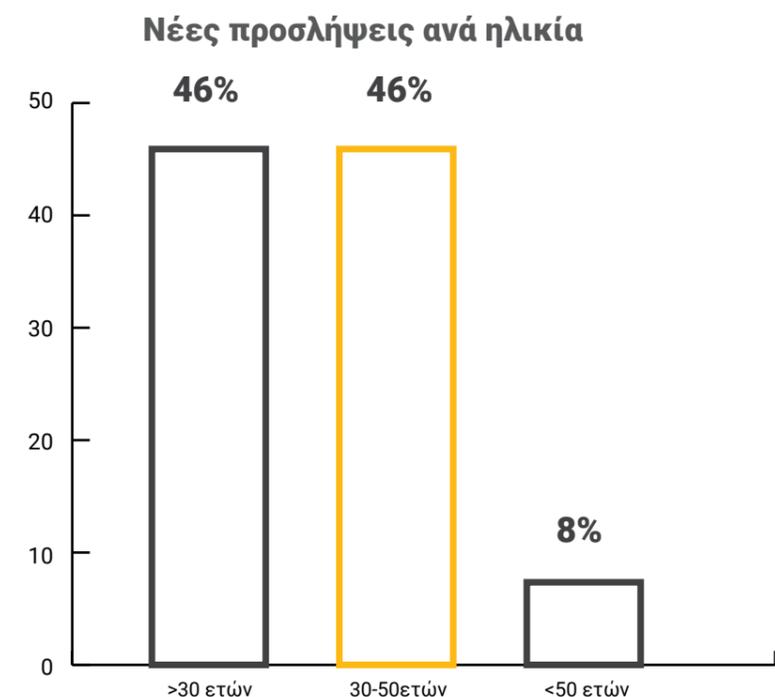
Σύνολο προσλήψεων ανά φύλο 2021



 Γυναίκες  Άνδρες

Η προσέλκυση ικανών και άξιων υπαλλήλων είναι ιδιαίτερα σημαντικό για εμάς. Όλες οι προσλήψεις έγιναν στην Αττική, και οι συμβάσεις είναι αορίστου χρόνου. Το 2021, η iSquare έκανε 13 νέες προσλήψεις, εκ των οποίων το 62% αποτελείτε από άντρες (8) και το 38% γυναίκες (5).

Η κινητικότητα προσωπικού ανήλθε στο 14%. Το έτος 2021, καταγράφηκαν 20 αποχωρήσεις, εκ των οποίων, 8 ήταν οικειοθελής, 4 μη οικειοθελής, 2 συνταξιοδοτήσεις και 6 μετατάξεις.  
Αναλυτικά οι προσλήψεις και οι αποχωρήσεις ανά ηλικιακή ομάδα αναγράφονται στα παρακάτω γραφήματα.



Το 2021 καταγράφηκαν:

- Μηδενικές καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρώπινων δικαιωμάτων.
- Μηδενικές καταγγελίες για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται ή για περιστατικά διακρίσεων.

## Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

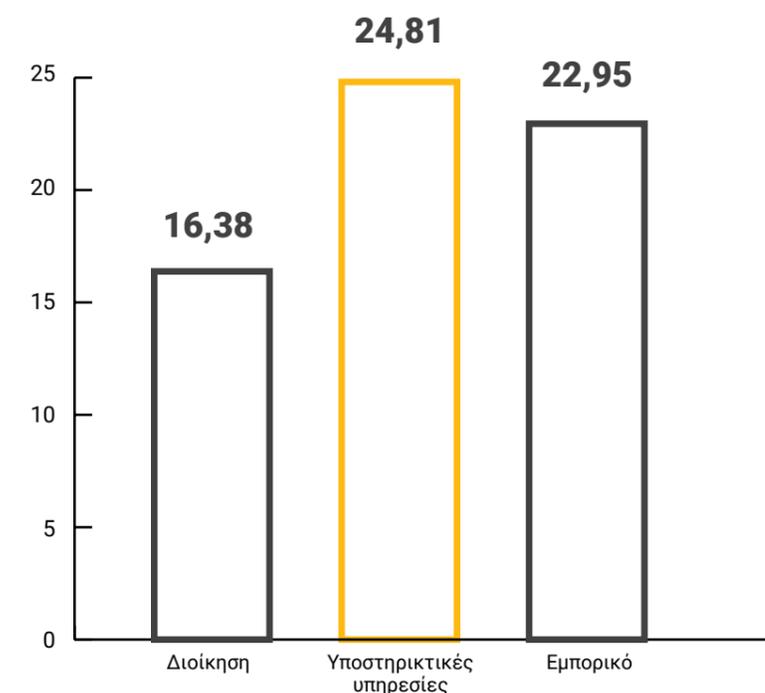
[GRI 103-2, GRI 404-1, GRI 404-3]



**Ουσιαστικό θέμα: » Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξη των εργαζομένων**

Επενδύουμε στην ανάπτυξη και εξέλιξη των εργαζομένων μας. Το 2021, το σύνολο των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ήταν 1.339 ώρες, που μεταφράζεται σε μέσο όρο 24,35 ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο. Οι ώρες εκπαίδευσης ποικίλουν ανάλογα την θέση του εργαζομένου στον οργανισμό. Πιο αναλυτικά, ο μέσος όρος εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένου εμφανίζεται στο παρακάτω γράφημα.

**Μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων**



Επιπρόσθετα, εφαρμόζουμε τακτική αξιολόγηση για την βελτίωση της αποδοτικότητας των εργαζομένων μας. Το 2021, το 100% του προσωπικού εκτός των iPros (In-house promoters σε καταστήματα πελατών), που εκπροσωπεί περίπου το 70% του ενεργού προσωπικού μας, αξιολογήθηκαν για την ετήσια απόδοσή τους.

### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
1.400 ανθρωποώρες εκπαίδευσης (λόγω COVID-19 ενδέχεται να μειωθούν)	1.339 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.	<b>Στόχος ESG στρατηγικής</b> Ετήσια αύξηση κατά 2.5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.

# Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων

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



## Ουσιαστικό θέμα: » Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.

Στην iSquare, οι άνθρωποί μας αποτελούν τον άξονα της επιτυχημένης πορεία της εταιρείας μας με την υγεία και την ασφάλεια του προσωπικού μας να αποτελεί προτεραιότητα. Έχουμε δημιουργήσει ένα εκτενές σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, το οποίο βασίζεται στις Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας, Φυσικής Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας. Κύριος παράγοντας του συστήματος είναι η αξιολόγηση, η πρόβλεψη και η πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και την καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Οι τεχνικοί σύμβουλοι υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας εντοπίζουν και εκτιμούν τον κίνδυνο στον επαγγελματικό χώρο.

Παρέχουμε στους εργαζομένους μας εκπαιδεύσεις σε θέματα ασφαλείας, σε πρώτες βοήθειες και σε μεθόδους αντιμετώπισης συστηματικών κινδύνων. Επίσης, πραγματοποιούμε συστηματικούς περιοδικούς ελέγχους στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και των θέσεων εργασίας. Η συχνότητα των ελέγχων γίνεται σε συνάρτηση με το πλήθος των εργαζομένων και προτείνονται ενδεχόμενες αλλαγές ή οδηγίες για την ορθή λειτουργία ή την τροποποίηση/βελτίωση εξοπλισμού. Πιθανά εργατικά ατυχήματα, καταγράφονται με λεπτομέρεια σε ειδικό έντυπο με στόχο την διερεύνηση, την αξιολόγηση και την αποφυγή τους στο μέλλον. Μέσω της εκπαίδευσής τους, οι εργαζόμενοι της iSquare, είναι σε θέση να γνωρίζουν πιθανούς κινδύνους και να τους αναφέρουν στα αρμόδια όργανα της εταιρείας.

Παρέχουμε ιατροφαρμακευτική κάλυψη και νοσοκομειακή περίθαλψη μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου. Επιπλέον, προσφέρουμε δωρεάν εθελοντικό αντιγριπικό εμβολιασμό για όλους τους εργαζόμενους.

## Ευεξία και ποιότητα ζωής

Η ευημερία των εργαζομένων μας έχει ιδιαίτερη βαρύτητα για εμάς. Υλοποιούμε δράσεις, όπως ετήσιες εκδρομές, γιορτές για τις οικογένειες των εργαζομένων μας, μαθήματα γυμναστικής κ.ά., που ενισχύουν την ευεξία των ανθρώπων μας. Σε συνεργασία με την EAP HELLAS, παρέχουμε ένα πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής και συμβουλευτικής υποστήριξης, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ατομικών συνεδριών για τους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους. Το πρόγραμμα έχει σκοπό τη στήριξη σε θέματα που αφορούν το εργασιακό περιβάλλον και προσωπικά ζητήματα.

Επιπρόσθετα, πραγματοποιηθούμε εθελοντική αιμοδοσία για την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου, αλλά και την ευρύτερη ενίσχυση της εθελοντικής αιμοδοσίας.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19	Η διαχείριση της πανδημίας COVID-19 σε επίπεδο διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού κρίνεται επιτυχής. Δεν υπήρχε διασπορά σε μεγάλες ομάδες εργαζομένων, η τηλεργασία λειτούργησε επιτυχώς, πάρθηκαν έγκαιρα όλα τα απαραίτητα μέτρα	Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19.
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.	Επίτευξη 100%. Δεν υπήρχε κανένα εργατικό ατύχημα που να ήταν σοβαρό και να οδήγησε σε πολυήμερη αναρρωτική άδεια. Επίσης, δεν έχουν αναφερθεί και δεν έχουν καταγραφεί περιστατικά εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών.	<b>Στόχος ESG στρατηγικής</b> LTIF <2.3 TRIR <1.2
Εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.	Επίτευξη 100%.	Διατήρηση της εφαρμογής του ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.	Επίτευξη 100%.	Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.	Επίτευξη στόχου στο πλαίσιο των συνθηκών πανδημίας	Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

## Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

## Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

Εντάσσουμε την υιοθέτηση υψηλών ηθικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών προτύπων στην επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Λειτουργούμε με γνώμονα τη βιώσιμη εφοδιαστική αλυσίδα με σεβασμό στον άνθρωπο και το περιβάλλον καθώς και τη στήριξη των τοπικών κοινοτήτων για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης.

### Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού

[GRI 102-9, GRI 102-10]

Η iSquare έχει ως μοναδικό βασικό προμηθευτή την Apple η οποία κατέχει ηγετικό ρόλο στο σχεδιασμό και την κατασκευή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας. Η Apple έχει υιοθετήσει μια σειρά από ενέργειες για την μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και δεσμεύεται πως μέχρι το 2020 το αποτύπωμα της σε άνθρακα θα είναι ουδέτερο και μέχρι το 2030 το αποτύπωμα κάθε προϊόντος θα είναι ουδέτερο. Παράλληλα δεσμεύεται στην πλήρη ανακύκλωση των προϊόντων, στη χρήση καθαρής ενέργειας για την παραγωγή τους και στη χρήση μη βλαβερών πρώτων υλών τόσο για τους ανθρώπους όσο και για το περιβάλλον. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε τον ιστότοπο της Apple.

### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης iSquare]

Το πρόγραμμα Apple Excellence Monobrand, ένα global πρόγραμμα της Apple στο οποίο αυτή τη στιγμή συμμετέχουν πωλητές από όλον τον κόσμο, θα επεκταθεί και στο δίκτυο καταστημάτων της iStorm σε Ελλάδα και Κύπρο. Μετά από πολύωρες εκπαιδεύσεις οι συμμετέχοντες θα έχουν την δυνατότητα να λάβουν τον τίτλο του Apple Champion.

Με την συμμετοχή τους στο πρόγραμμα απολαμβάνουν μοναδικά προνόμια και συμμετοχή σε αποκλειστικές εκδηλώσεις και εκπαιδεύσεις. Μέσα από το πρόγραμμα αυτό στόχος μας είναι οι πωλητές να διατηρούν στενή επαφή με το brand και τα προϊόντα, να γνωρίζουν το οικοσύστημα σε βάθος και να μπορούν να προσφέρουν υψηλών προδιαγραφών εξυπηρέτηση στον πελάτη της Apple.

Το πρόγραμμα Apple Excellence Program επεκτάθηκε και στο δίκτυο καταστημάτων της Public Group. Συνολικά, σε όλο το δίκτυο δόθηκε ο τίτλος του Apple Champion σε 64 ακόμα συμβούλους πωλήσεων και έλαβαν συνολικά 10 ώρες εκπαίδευσης για να αποκτήσουν το ρόλο.

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Πραγματοποίηση τουλάχιστον 440 ωρών εκπαίδευσης.	Το 2021 πραγματοποιήθηκαν 450 ώρες εκπαίδευσης, είτε απομακρυσμένα είτε με φυσική παρουσία σε ειδικούς χώρους.	Πραγματοποίηση τουλάχιστον 450 ωρών εκπαίδευσης.
Αύξηση του αριθμού των Apple Champions κατά 10.	Οι Apple Champions αυξήθηκαν κατά 64	Αύξηση του αριθμού των Apple Champions κατά 20

## Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία

## Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία



- Ουσιαστικό θέμα:**
- » Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτομων προϊόντων και υπηρεσιών
  - » Παροχή τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, με περιβαλλοντικό ή/και κοινωνικό θετικό αποτύπωμα.

### Ψηφιακός Μετασχηματισμός (Digital Transformation)

- » Η βιώσιμη ανάπτυξη της iSquare καθώς και όλου του Ομίλου είναι άμεσα συνδεδεμένη με τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Στην iSquare, λειτουργούμε σύμφωνα με τις οδηγίες του Ομίλου έχοντας δημιουργήσει μια εσωτερική ομάδα ανάλυσης και σχεδιασμού του Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Η ομάδα αυτή σχεδιάζει, προγραμματίζει, υλοποιεί και επιβλέπει όλες τις ενέργειες ψηφιακού μετασχηματισμού της εταιρείας.

#### Η ομάδα έχει εστιάσει σε μια σειρά από δράσεις:

- » Βελτίωση της εμπειρίας πελάτη στα καταστήματα λιανικής που παρέχουν προϊόντα Apple με μια πλήρως ψηφιακή και αυτοματοποιημένη διαδικασία (Digital Content Over The Air - DCOTA). Η προηγμένη λύση παρέχει στον καταναλωτή επίδειξη των συσκευών της Apple με σκοπό την καλύτερη εμπειρία χρήσης των προϊόντων Apple.
- » Υλοποίηση ενός έργου ψηφιοποίησης εντάσσοντας την πλήρη ψηφιοποιημένη λειτουργία των καταστημάτων, με στόχο την επίτευξη της καλύτερης λειτουργίας, της ταχύτερη διεκπεραίωση εργασιών, της διαφάνειας και της πλήρους ψηφιοποίησης, αποφεύγοντας τις εκτυπώσεις χαρτιού και πολλών άλλων.
- » Εφαρμογή μιας καινοτόμας εφαρμογής «promotion και merchandising», ώστε να καταγράφονται ψηφιακά όλες οι διαδικασίες εργασιών του ανθρώπινου δυναμικού μας ώστε να επιτευχθεί ένα αποδοτικότερο αποτέλεσμα στην λειτουργία της εταιρείας.
- » Ένταξη ψηφιακής καταγραφής και παρακολούθησης των ενεργειών marketing για καλύτερη αποτύπωση της απόδοσής τους, και τον βέλτιστο σχεδιασμό με βάση συγκεκριμένους δείκτες.
- » Παρακολούθηση και καταγραφή του έργου εκπαίδευσης σε ψηφιακή μορφή και δημιουργία μητρώου συμμετεχόντων πωλητών ανά συνεργάτη, ώρες παρακολούθησης, σεμινάρια, εκπαιδευτές, αποτελέσματα, κ.λπ.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
98% ικανοποίηση πελάτη. Μείωση παραπόνων (έως 2).	97% ικανοποίηση πελάτη. Επίτευξη στόχου 98% Αυξήθηκαν τα παράπονα (9).	98% ικανοποίηση πελάτη Μείωση παραπόνων (έως 2).
Προσέγγιση άνω των 200 εταιρειών για ενσωμάτωση προϊόντος Apple.	Ο στόχος επιτεύχθηκε κατά 50%	Επαναπροσδιορισμός του μοντέλου προσέγγισης μεγάλων πελατών. Εξέταση Apple Premium Reseller ως B2B partner

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

Στην iSquare, συμμετέχουμε στην προσφορά προϊόντων τεχνολογίας με θετική επίδραση στην ευρύτερη κοινωνία δραστηριοποίησής μας. Σε συνεργασία με έγκριτους φορείς, αξιοποιούμε τα προϊόντα της Apple με σκοπό να ενισχύσουμε τον τομέα της εκπαίδευσης.

Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόζουμε τις παρακάτω δράσεις:

#### Πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση»

Η iSquare υλοποιεί τη δράση “Καινοτομία στην Εκπαίδευση”, με σκοπό την ένταξη της Ψηφιακής Τεχνολογίας στη διδασκαλία, τη δημιουργία και τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού περιεχομένου και τη διδασκαλία κώδικα προγραμματισμού στα σχολεία. Ακολουθούμε την οδηγία της UNESCO που ενθαρρύνει την χρήση κινητών υπολογιστικών συσκευών στις δομές εκπαίδευσης με σκοπό την επέκταση της χρήσης τους σε περισσότερες χώρες του κόσμου.

#### learniPad.gr - Μια επαναστατική πλατφόρμα

Η νεότερη καινοτομία είναι η δημιουργία του learnipad.gr μιας δωρεάν πλατφόρμας που προσφέρει σε εκπαιδευτικούς, γονείς και μαθητές πλούσιο υλικό. Οδηγοί, σεμινάρια, βίντεο και δραστηριότητες δημιουργικής απασχόλησης είναι μόνο μερικοί από τους τρόπους αναβάθμισης της διδακτικής εμπειρίας μέσω του learnipad.gr. Όλα αυτά δίνουν στον δάσκαλο ή τον καθηγητή την ευκαιρία να χτίσει μία αμφίδρομη σχέση με τους μαθητές του, υποστηρίζοντας τους σε κάθε βήμα. Και το καλύτερο; Το iPad είναι τόσο ευέλικτο με κορυφαία ταχύτητα, ισχύ αλλά και εξαιρετική αυτονομία με αποτέλεσμα να υποστηρίζει κάθε πρόγραμμα μαθημάτων, εντός και εκτός τάξης.

### Φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα

Η Apple, η εταιρεία που προμηθευόμαστε σχεδόν το 100% του κύκλου εργασιών μας, δεσμεύεται στην παραγωγή φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων. Ήδη το 40% των υλικών που συμπεριλαμβάνονται στο MacBook Air με οθόνη Retina προέρχονται από ανακυκλώσιμες πηγές, ενώ οι μαγνήτες της σειράς iPhone 13 προέρχονται από 100% ανακυκλωμένα σπάνια ορυκτά και η κάσα του Apple Watch Series 7 προέρχεται από 100% ανακυκλωμένο αλουμίνιο. Η Apple σχεδιάζει καινοτόμα προϊόντα υψηλής ενεργειακής κλάσης με σκοπό την βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και την επίτευξη του στόχου της για ανθρακική ουδετερότητα το 2020.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε την ετήσια αναφορά της Apple.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Δημιουργία νέας πλατφόρμας για το iPad στην Εκπαίδευση που θα αφορά εκπαιδευτικούς, γονείς και μαθητές/σπουδαστές κάθε ηλικίας.	Δημιουργία της διαδικτυακής πλατφόρμας learnipad.gr που αφορά στην Εκπαίδευση. Προσφέρει δωρεάν πρόσβαση σε περιεχόμενο για μαθητές, γονείς και φοιτητές με στόχο την ενίσχυση της διαδραστικής, συνεργατικής και δημιουργικής εκμάθησης μέσω του iPad.	Ανανέωση της πλατφόρμας learnipad.gr με υλικό που απευθύνεται πρωτίστως στους εκπαιδευτικούς και ενίσχυση των θεματικών.



[GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 305-2]

## Περιβάλλον

Η iSquare δρα υπέρ της προστασίας του περιβάλλοντος. Ακολουθώντας την Πολιτική Περιβάλλοντος του Ομίλου Quest, η οποία ξεπερνά τα όρια της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, λειτουργούμε υπεύθυνα απέναντι στις περιβαλλοντικές προκλήσεις. Οι δραστηριότητές μας έχουν ως στόχο την μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, εξοικονομώντας παράλληλα φυσικούς πόρους.

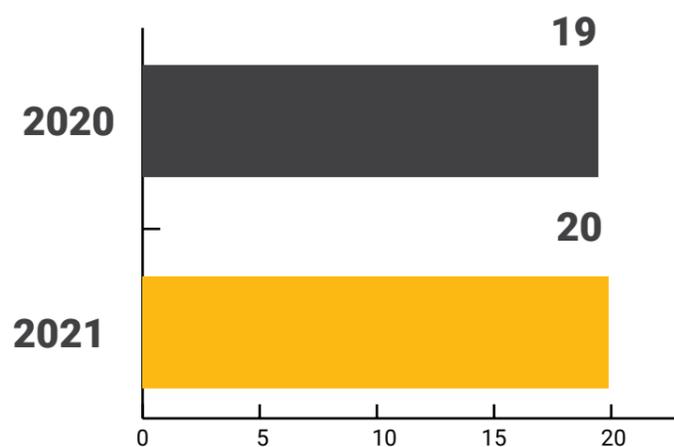
### Κλιματική αλλαγή

Λειτουργούμε με πυξίδα την δέσμευση του Ομίλου Quest για τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος. Εφαρμόζουμε τις πρακτικές Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου με σκοπό την εξέταση και παρακολούθηση κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή και ενδέχεται να επηρεάσουν μελλοντικά τη λειτουργία της εταιρείας.

### Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

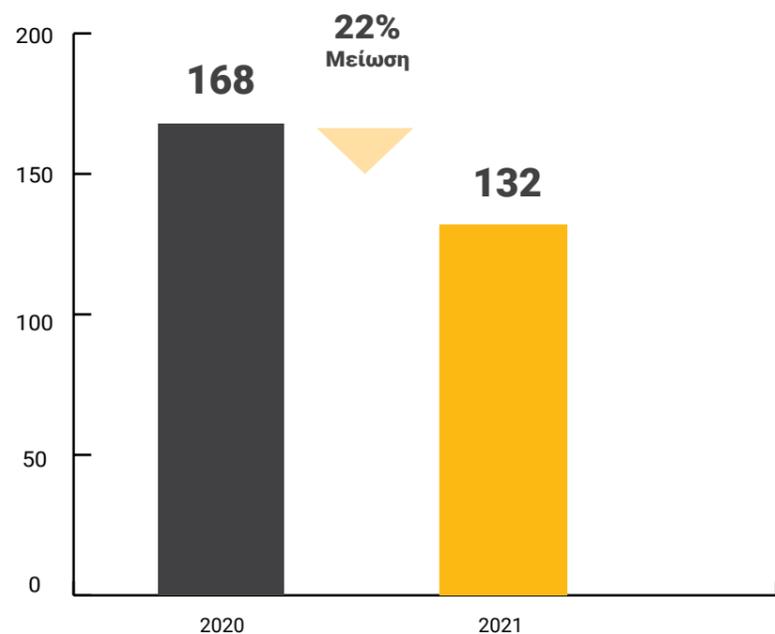
Στην iSquare, η διαχείριση της ενέργειας και των αερίων θερμοκηπίου αποτελεί σημαντικό πυλώνα της λειτουργίας μας. Το 2021, οι άμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 1) ήταν 20 Τόνοι CO<sub>2</sub>.

### Άμεσες εκπομπές - Score 1 (t CO<sub>2</sub>)



Η επίδοσή μας το έτος 2021 όσον αφορά τις έμμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Score 2) εμφάνισε μείωση κατά 22% σε σύγκριση με το 2020 όπως αναγράφεται στο παρακάτω γράφημα.

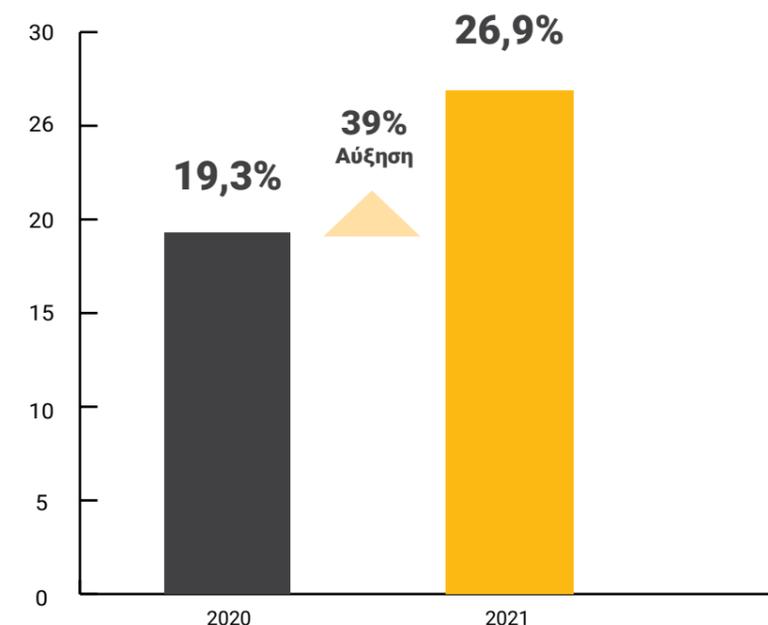
### Έμμεσες εκπομπές - Score 2 (t CO<sub>2</sub>)



### Κατανάλωση ενέργειας

Το 2021 στην iSquare καταναλώθηκαν 392 MWh, ενέργειας. Επιπλέον, το ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε ισοδυναμεί σε 78%. Στην iSquare, εστιάζουμε στην χρήση πράσινων πηγών ενέργειας. Το 2021 το ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) ήταν 26,9%, σημειώνοντας αύξηση κατά 39% σε σχέση με το 2020.

### Ποσοστό ενέργειας που προέρχεται από ΑΠΕ\*



\* Σημείωση: Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής 2020 που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροχό μας που είναι η NRG.

### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3]

ΣΤΟΧΟΙ 2022 – Στόχοι ESG στρατηγικής
4% της παροχής αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές
Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων (e-waste)
Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης
Υιοθέτηση πολιτικής για την μείωση της χρήσης χαρτιού

## Συνεισφορά στην κοινωνία



## Συνεισφορά στην κοινωνία

### €10.416 σε κοινωνικές επενδύσεις

Η iSquare, επενδύει στην ενδυνάμωση της ευρύτερης κοινωνίας. Εφαρμόζουμε καλές πρακτικές που αφορούν όλες τις κοινωνικές ομάδες, δίνοντας έμφαση στην ενίσχυση των ανθρώπων. Το 2021, έγιναν χορηγίες συνολικής αξίας €10.416 σε ιδρύματα και Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ) για την υποστήριξη παιδιών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων αλλά και σε δράσεις για τη στήριξη της καινοτομίας και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

## Μελλοντικοί Στόχοι

## Μελλοντικοί Στόχοι

ISQUARE		
ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
	<b>Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αύξηση πωλήσεων 10% (yoy)</li> <li>Πώληση τουλάχιστον 6.000 iPad στην δράση Ψηφιακή Μέριμνα για καθηγητές</li> </ul>
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση διαφθοράς</li> <li>Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές</li> <li>Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρηματικής συνέχειας</li> <li>Προστασία προσωπικών δεδομένων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013.</li> <li>Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές.</li> <li>Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων.</li> <li>Ολοκλήρωση ISE με Cisco AMP</li> <li>Παρακολούθηση Secure-X</li> <li>Είσοδος χρηστών με πιστοποιητικό 2-FA Corporate emails από Auth SSO σε Corporate DBs</li> <li>Μετακίνηση όλων των ενεργών sites σε Cloudflare ώστε να υπάρχει διασφάλιση της διαθεσιμότητας των συστημάτων &gt;99,9%</li> <li>Χρήση του Cloudflare WAF – 7 για την διασφάλιση μηδενικών περιστατικών data breach</li> <li>Χρήση των Cloudflare live reporting και Cloudflare app monitoring για τον αδιάληπτο έλεγχο του site.</li> </ul>
 	<b>Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξης των εργαζομένων</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ετησία αύξηση κατά 2,5% στις ώρες εκπαίδευσης των εργαζομένων</li> </ul>
 	<b>Διασφάλιση της Υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υπολογισμός δεικτών Υγείας και Ασφάλειας LTIF &lt;2.3 και TRIP &lt;1.2</li> <li>Διατήρηση της εφαρμογής του ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.</li> <li>Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.</li> </ul>
 	<b>Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πραγματοποίηση τουλάχιστον 450 ώρες εκπαίδευσης σε προγράμματα Apple</li> <li>Αύξηση του αριθμού των Apple Champions κατά 20</li> </ul>
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών</li> <li>Παροχή τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, με περιβαλλοντικό ή/και κοινωνικό θετικό αποτύπωμα.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>98% ικανοποίηση πελάτη - Μείωση παραπόνων (έως 2).</li> <li>Επαναπροσδιορισμός του μοντέλου προσέγγισης μεγάλων πελατών. Εξέταση Apple Premium Reseller ως B2B partner</li> <li>Ανανέωση της πλατφόρμας learnipad.gr με υλικό που απευθύνεται πρωτίτως στους εκπαιδευτικούς και ενίσχυση των θεματικών</li> </ul>
 	<b>Περιβάλλον</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4% της παροχής αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές</li> <li>Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων (e-waste)</li> <li>Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης</li> <li>Υιοθέτηση πολιτικής για την μείωση της χρήσης χαρτιού</li> </ul>



## TA HIGHLIGHTS TOY 2021



### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



**7,3%** αύξηση στον κύκλο εργασιών

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (E)



**4,6% μείωση** μείωση έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2 emissions)

**7%** μείωση της έντασης εκπομπών

**100** νέες θέσεις στάθμευσης για ηλεκτρικά αυτοκίνητα

### ΚΟΙΝΩΝΙΑ (S)



**555** εργαζόμενοι

**1.033** ανθρωποώρες εκπαίδευσης και **4.566** ώρες κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων ACS μέσω e-learning

**€889.302** κοινωνική συνεισφορά

### ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (G)



**Μηδενικά** περιστατικά και καταγγελίες για θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές

**Πλήρη συμμόρφωση** με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο

# ACS

Αποστολή μας ο Άνθρωπος

## Περιεχόμενα

## Περιεχόμενα

Σχετικά με την έκθεση	237
<b>ACS</b>	<b>238</b>
Η εταιρεία	239
Δημιουργία Αξίας <IR> - Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	242
Οικονομική επίδοση	244
<b>ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΤΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>	<b>246</b>
<b>ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</b>	<b>250</b>
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, εταιρική κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	254
Προστασία των ιδιωτικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής των πελατών μας	254
<b>ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ</b>	<b>256</b>
Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	257
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	258
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	260
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>262</b>
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	263
<b>ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ</b>	<b>266</b>
Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	267
Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών	268
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	<b>270</b>
Κλιματική αλλαγή	271
Κυκλική οικονομία	274
<b>ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	<b>276</b>
<b>ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ</b>	<b>278</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI</b>	<b>324</b>

## Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54]

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της ACS αφορά την περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021. Η παρούσα έκθεση αποτελεί την 8η ετήσια έκθεσή μας και συντάχθηκε σύμφωνα με τη βασική επιλογή (core option) του προτύπου Global Reporting Initiative (GRI). Η προηγούμενη έκθεση εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 2021 και αφορούσε την περίοδο 1.1.2020 - 31.12.2020.

Αυτή η έκθεση της ACS αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI, ενώ παράλληλα, περιλαμβάνει επιλεγμένους, βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (<https://www.quest.gr/>).

Παράλληλα στην έκθεση του Ομίλου Quest υπάρχει η παρουσίαση της νέας ESG στρατηγικής του Ομίλου από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στα επιχειρηματικά μοντέλα των εταιρειών της.



ACS

## Η Εταιρεία

[GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

Η ACS είναι ηγέτης στον τομέα των ταχυμεταφορών στην Ελλάδα. Με πάνω από 40 χρόνια εμπειρίας, η ACS δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στην Αλβανία και στη Βουλγαρία με τοπικούς αντιπροσώπους. Η εταιρεία διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφορών στην Ελλάδα, με περισσότερα από 600 σημεία εξυπηρέτησης και 3.000 εξειδικευμένους εργαζομένους, αλλά και πιστοποιήσεις σε θέματα ποιότητας (ISO 9001:2015) και περιβάλλοντος (ISO 14001:2015). Η ACS διαχειρίζεται κάθε χρόνο περισσότερες από 60 εκ. διακινούμενες αποστολές, παρέχοντας 100% κάλυψη στην Ελλάδα και το εξωτερικό, έχοντας αναπτύξει συνεργασίες με τις μεγαλύτερες διεθνείς εταιρείες. Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται επί της οδού Πέτρου Ράλλη 36-38, 122 41, Αιγάλεω.

## Το όραμα και η αποστολή μας

Το όραμά και η αποστολή μας είναι να παραμείνουμε η κορυφαία εταιρεία ταχυμεταφορών στην Ελλάδα και την Κύπρο. Για το λόγο αυτό επικεντρωνόμαστε στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη συνεχή αύξηση της αξίας της εταιρείας. Αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις της εποχής και του ανταγωνισμού με μακροπρόθεσμο σχεδιασμό, τόλμη και δημιουργικότητα.

## Οι Αξίες μας

- » Εξυπηρέτηση του Πελάτη και παροχή προστιθέμενης αξίας
- » Ήθος και ακεραιότητα
- » Σεβασμός και εμπιστοσύνη
- » Ομαδικότητα / Σύμπνοια στη λήψη αποφάσεων
- » Σεβασμός συναδέλφων και συνεργατών

## Διακρίσεις και βραβεία 2021

### DIAMONDS OF THE GREEK ECONOMY

Βραβείο οικονομικά υγιέστερης και ταχύτερα αναπτυσσόμενης εταιρεία στην αγορά ταχυμεταφορών και απλού ταχυδρομείου από τη New Time Publishing.

Υπό την αιγίδα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (ΕΟΤ).



### TRUE LEADERS OF THE GREEK ECONOMY

Διάκριση "True Leader" της Ελληνικής Οικονομίας για την ACS, ως η κορυφαία εταιρεία του κλάδου της, με βάση την ανάπτυξη των βασικών οικονομικών της μεγεθών από την ICAP Group

Υπό την αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ).



### ΠΡΩΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, "ΟΙ ΠΡΩΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΤΩΝ ΚΛΑΔΩΝ", ΚΛΑΔΟΣ "ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΑΣ"

Ανάδειξη της ηγετικής θέσης της ACS στην αγορά, βάσει αντικειμενικών οικονομικών δεικτών και κριτηρίων, από την Direction Business Network

Υπό την αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ).



### «BRAVO IN ACTION»

Αριστείο στα Bravo Sustainability Dialogue & Awards 2021 για την πρωτοβουλία της ACS να προσφέρει δωρεάν τις υπηρεσίες της και το πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων της στη διάθεση ΜΚΟ και άλλων φορέων για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19.



## Πιστοποιήσεις 2021

- ISO 9001:2015 Certificate: Σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- ISO 14001:2015 Certificate Σύστημα διαχείρισης περιβάλλοντος

# ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ <IR>

## Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

INPUT / ΕΙΣΡΟΕΣ	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές
<p><b>Οικονομικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ίδια κεφάλαια</li> </ul> <p><b>Βιομηχανικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κτήρια</li> <li>• Υποδομές (κέντρα διαλογής)</li> <li>• Στόλος (μεταφορές)</li> <li>• Μηχανογραφικός εξοπλισμός</li> </ul> <p><b>Πνευματικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Λογισμικό και συστήματα                     <ul style="list-style-type: none"> <li>» Αυτόματα συστήματα διαλογής</li> <li>» Συστήματα παρακολούθησης της πορείας και εντοπισμού των αποστολών</li> </ul> </li> <li>• Διαδικασίες/εκπαιδευτικά προγράμματα, πρωτόκολλα</li> <li>• Φήμη / Εμπιστοσύνη</li> </ul> <p><b>Ανθρώπινο κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>• Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες</li> <li>• Ηθικές αξίες</li> <li>• Εμπιστοσύνη/πιστότητα</li> </ul> <p><b>Κοινωνικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεργασία με διεθνή courier και δίκτυα μεταφορών για την διαχείριση των αποστολών</li> <li>• Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη</li> </ul> <p><b>Φυσικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενέργεια</li> <li>• Νερό</li> <li>• Πρώτες ύλες και υλικά.</li> </ul>	<p><b>ΚΥΡΙΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη και παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών</li> </ul> <p><b>ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια</li> <li>• Marketing υπηρεσιών</li> <li>• Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>• Διαχείριση των αιτημάτων εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>• Παρακολούθηση δεικτών ποιότητας</li> <li>• Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)</li> <li>• Διαχείριση προσωπικών δεδομένων</li> <li>• Αξιολόγηση πρακτόρων/συνεργατών/Κώδικας Δεοντολογίας</li> <li>• Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη</li> <li>• Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός</li> <li>• Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης                     <ul style="list-style-type: none"> <li>» Δράσεις για τη βελτίωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος</li> <li>» Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (φωτοβολταϊκά)</li> <li>» Δράσεις για τη μείωση των εκπομπών του θερμοκηπίου και της δημιουργίας ρύπων κατά τη μεταφορά</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Οικονομικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας</li> </ul> <p><b>Βιομηχανικό &amp; Πνευματικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό</li> <li>• Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας</li> </ul> <p><b>Ανθρώπινο κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων</li> <li>• Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων</li> <li>• Διασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που υποστηρίζει την ισότητα και τη συμπεριληψη</li> </ul> <p><b>Κοινωνικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης</li> <li>• Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων</li> <li>• Συμμετοχή σε κοινωνικές δράσεις με εμβέλεια</li> </ul> <p><b>Φυσικό κεφάλαιο</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου</li> <li>• Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας</li> </ul>

OUTCOMES	OUTCOMES	OUTCOMES
<p><i>Επιδράσεις για την εταιρεία</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αύξηση μεριδίου αγοράς</li> <li>• Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών και τοποθέτηση σε νέες αγορές</li> <li>• Εξαγωγή τεχνογνωσίας</li> <li>• Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών</li> <li>• Συνεχής βελτίωση των λειτουργιών της εταιρείας και της εσωτερικής οργανωτικής (operational excellence)</li> <li>• Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος</li> <li>• Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων</li> <li>• Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση</li> <li>• Αύξηση παραγωγικότητας/βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών</li> <li>• Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)</li> <li>• Διακράτηση ταλέντου</li> <li>• Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice/best workplace</li> <li>• Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη</li> <li>• Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας</li> </ul>	<p><i>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της</i></p> <p><b>Μέτοχοι Ομίλου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Χρηματοοικονομικοί φορείς/ Επενδυτική κοινότητα</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Πελάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας</li> <li>• Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών</li> <li>• Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Προμηθευτές/Συνεργάτες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας</li> <li>• Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Πράκτορες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αύξηση του τζίρου</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Ενίσχυση της απασχόλησης</li> <li>• Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων</li> <li>• Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης</li> <li>• Βελτίωση του ηθικού</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul> <p><b>Εργαζόμενοι</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων</li> <li>• Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου</li> <li>• Βελτίωση της παραγωγικότητας</li> <li>• Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης</li> <li>• Βελτίωση του ηθικού</li> <li>• Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης</li> </ul>	<p><i>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον</i></p> 

# Οικονομική επίδοση

[GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1]



Το 2021, με τη σταδιακή πάροδο της πανδημίας και την αποκατάσταση της αγοράς (από 10/5 που έληξε το lockdown), η εταιρεία επανήλθε στους συνήθεις ρυθμούς και χρόνους παράδοσης, παρουσιάζοντας οικονομική ανάπτυξη της τάξεως του +7,3% στον κύκλο εργασιών και αύξηση της προ φόρων κερδοφορίας (+36%).

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (€ x 1000)				
Ενοποιημένα στοιχεία		2019	2020	2021
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα	110.156	127.515	137.472
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη	78.545	105.361	109.223
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	21.350	23.815	26.321
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	780	1.004	957
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	3.365	2.643	1.423
	Κοινωνικές επενδύσεις	173	436	158

Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά ACS*		
2019	2020	2021
€512.874	€845.435	€889.302

\*σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών και χρηματική συνεισφορά.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10%.	Ποσοστό περιθωρίου κέρδους: 13,60%	Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10%.
Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10%.	Αύξηση πωλήσεων από e-Commerce (αντικαταβολές): 12,9%	Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10%.
Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 10%.	Αύξηση πωλήσεων: 7,8%	Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 10%.
Διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου στις αγορές που δραστηριοποιείται η εταιρεία (Post και Courier).	Διατήρηση των μεριδίων αγοράς (Courier και Post)	Διατήρηση των μεριδίων αγοράς (Courier και Post)

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021, η οποία είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της μητρικής εταιρείας, υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη της ACS και των υπολοίπων θυγατρικών του Ομίλου.

## Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

## Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, 102-44]

Οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών στα θέματα που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση, αποτελούν κινητήριο άξονα για τη λειτουργία της ACS. Για την εκπόνηση της έκθεσης πραγματοποιήσαμε διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, με σκοπό την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων της εταιρείας.

Οι κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών της ACS είναι οι εξής:



- Εργαζόμενοι
- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
- Κοινωνικοί Φορείς ή Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)
- Μέσα ενημέρωσης
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Χρηματοοικονομικοί Φορείς / Επενδυτική κοινότητα
- Τοπική κοινότητα
- Ακαδημαϊκή κοινότητα
- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες
- Πελάτες
- Αντιπρόσωποι ACS

## Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49]

Η αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιήθηκε με την ολοκλήρωση των τριών σταδίων που περιγράφονται παρακάτω:

### » Α. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων της ACS

Μέσω διαβούλευσης των ενδιαφερόμενων μερών, αναγνωρίστηκαν τα ουσιαστικά θέματα που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση. Η διαβούλευση με τα εξωτερικά και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου με σκοπό την ιεράρχηση της σημαντικότητας των ουσιαστικών θεμάτων (η κλίμακα αξιολόγησης ήταν από το 1 - Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5 - Ζωτικής σημασίας).

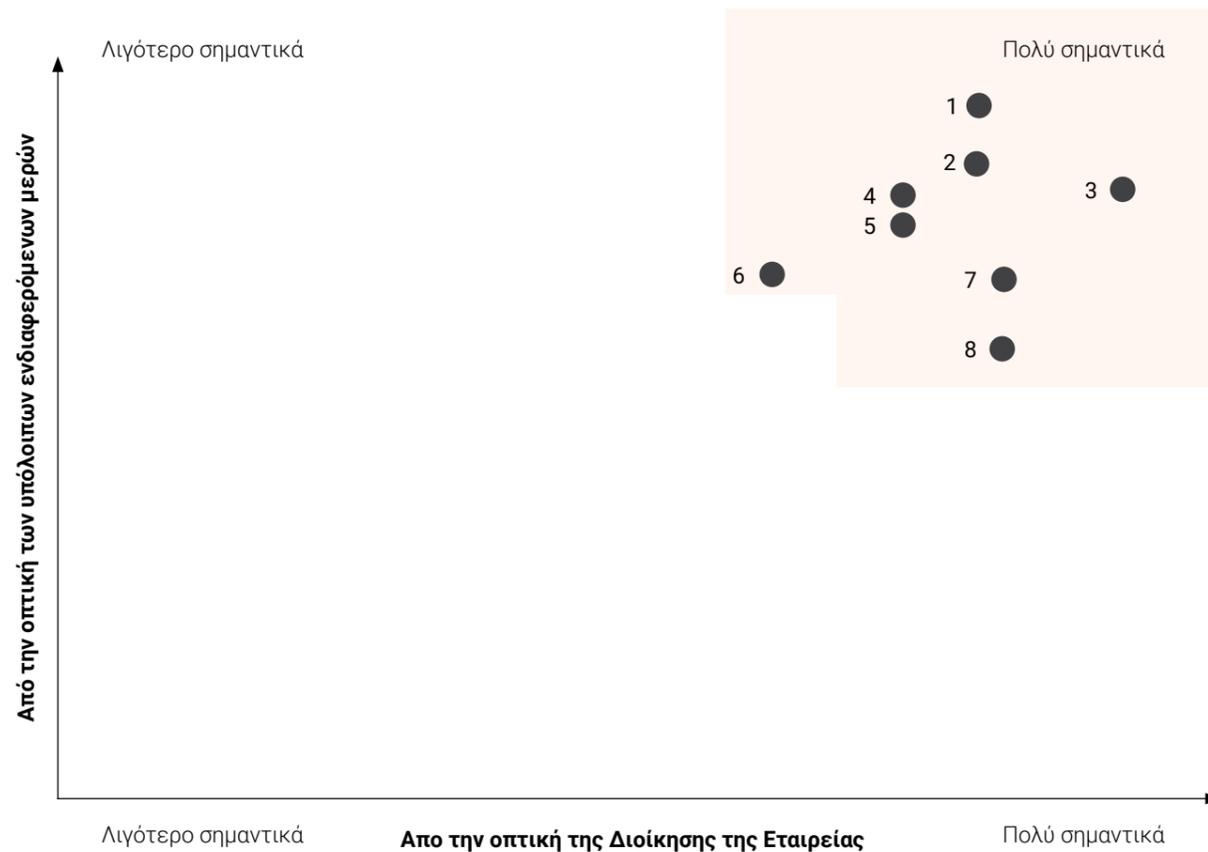
### » Β. Ιεράρχηση των θεμάτων

Για την ιεράρχηση των θεμάτων λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών του προτύπου GRI.

### » Γ. Επικύρωση

Στο πλαίσιο της επικύρωσης των ουσιαστικών θεμάτων, λήφθηκε υπόψιν η Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών του προτύπου GRI.

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα για την ACS:



1. Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων
2. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών
3. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
4. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
5. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας
6. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων
7. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές
8. Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό



## Ουσιαστικά θέματα [GRI 102-46, GRI 103-1]

Ο παραπάνω πίνακας παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την διαβούλευση των ενδιαφερόμενων μερών και η σύνδεσή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΘΕΜΑ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ	ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ
	<b>Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ</b> 	<b>Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από το θέμα</b> <b>Επίδραση στην iSquare</b> <b>Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος</b>
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> </ul>
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> </ul>
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Πελάτες</li> <li>Αντιπρόσωποι ACS</li> </ul>
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> </ul>
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> </ul>
Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> </ul>
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> </ul>
Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό		<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματικοί Συνεργάτες</li> </ul>

## Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησης

## Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησης



[GRI 102-18, GRI 103-2]

### Εταιρική Διακυβέρνηση

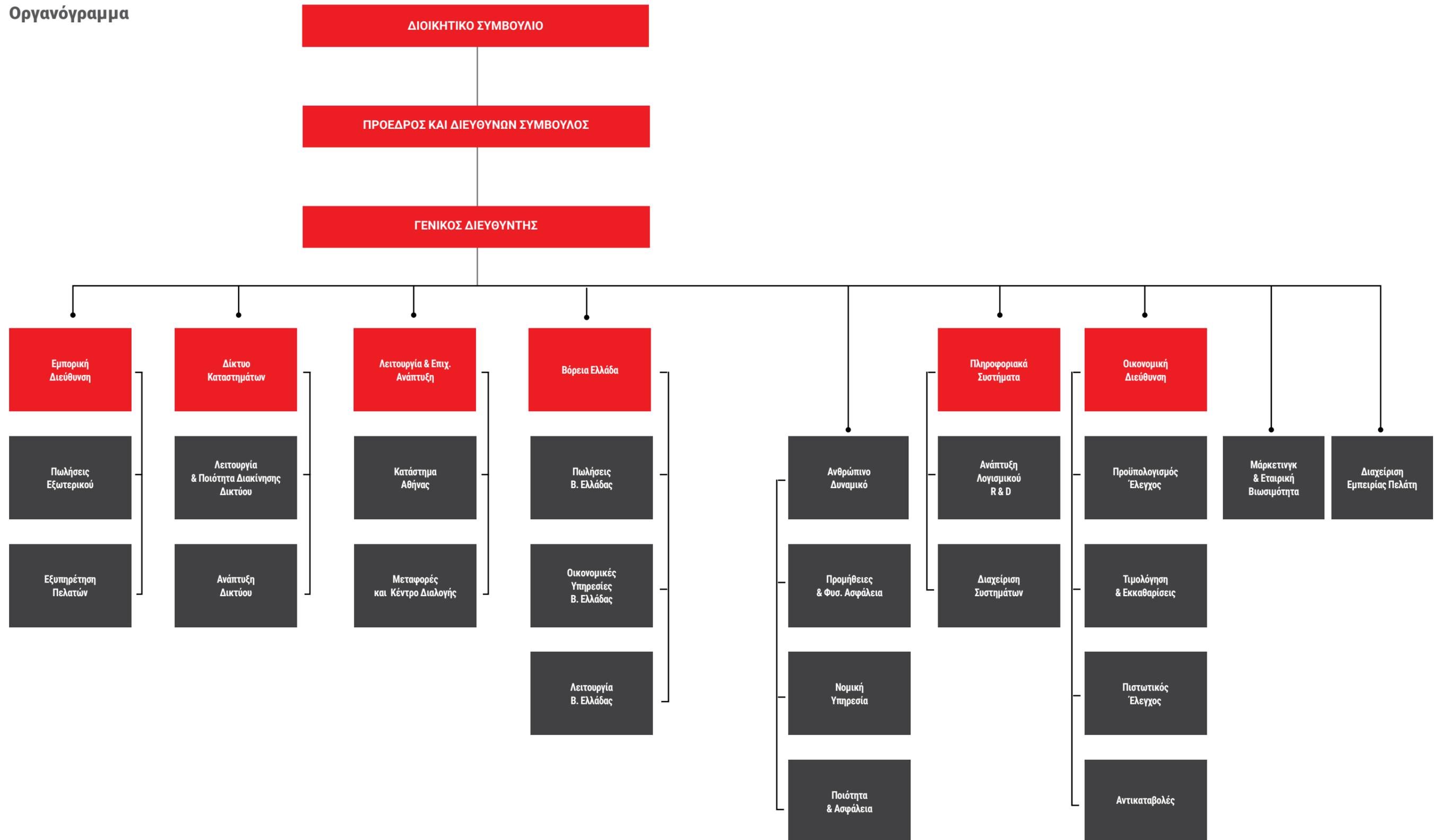
Η ACS διοικείται από ένα συνεκτικό, ευέλικτο και άρτια δομημένο πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης. Ακολουθούμε την ελληνική νομοθεσία, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την υπεύθυνη λειτουργία και τη λήψη σημαντικών αποφάσεων με συλλογικό τρόπο. Σκοπός μας είναι η βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας προστατεύοντας παράλληλα τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών μας.

Η ACS τηρεί Κανονισμό Εσωτερικού Ελέγχου και Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου.

Διοικητικό Συμβούλιο	
Απόστολος Γεωργαντζής	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Ευτυχία Κουτσουρέλη	Αντιπρόεδρος
Κωνσταντίνος Μενεγάκης	Γενικός Διευθυντής, Μέλος
Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος
Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος
Κωνσταντίνος Ρήγας	Μέλος

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, διαχειρίζεται τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Λειτουργούμε με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

# Οργανόγραμμα



## Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση

[GRI 102-16, GRI 103-2]



**Ουσιαστικό θέμα:** » Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.  
» Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

Η επιχειρηματική ηθική και η συμμόρφωση με τη νομοθεσία αποτελούν απόλυτες αξίες, άρρηκτα συνυφασμένες με το επιχειρηματικό μοντέλο, την ιστορία, τη φήμη και την ικανότητά μας να επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

Εφαρμόζουμε την Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων με την οποία εντοπίζονται και καταγράφονται κίνδυνοι καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τυχόν περιστατικών μη συμμόρφωσης αναφορικά με τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό. Ακολουθούμε επίσης την Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου Quest, με στόχο την ενσωμάτωση της ηθικής συμπεριφοράς στην καθημερινή εργασία και κουλτούρα των εργαζομένων μας.

Έχουμε δημιουργήσει ένα δομημένο μηχανισμό ελέγχου, με βάση τον οποίο οι εργαζόμενοι οφείλουν να καταγγέλλουν οποιοδήποτε περιστατικό, το οποίο πιστεύουν ότι αντίκειται στην Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας. Όλες οι καταγγελίες διερευνώνται από επιτροπή εξουσιοδοτημένων Διευθυντών.

### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
<p>1. Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακών και μονοπωλιακών πρακτικών</p> <p>2. Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.</p>	<p>1. Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαφθοράς</li> <li>• Αθέμιτου ανταγωνισμού</li> <li>• Αντι-αγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακών και μονοπωλιακών πρακτικών</li> </ul> <p>2. Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.</p>	<p>1. Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακών και μονοπωλιακών πρακτικών</p> <p>2. Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.</p>

## Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων

[GRI 103-2]



**Ουσιαστικά θέματα:** » Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας  
» Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest που έχουμε υιοθετήσει, εφαρμόζουμε ειδικές πολιτικές και διαδικασίες. Οι διαδικασίες αυτές αφορούν:

- την ασφάλεια μεταφορών,
- τη διασφάλιση και προστασία του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- την ασφάλεια των ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη διασφάλιση της εχεμύθειας,
- την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και την εκτίμηση πληροφοριακού κινδύνου
- την ασφάλεια διαχείρισης εικόνων

### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης ACS]

#### Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης αποστολών κατά τη διακίνηση		
Έτος	Σύνολο Αποστολών	Καταγγελίες
2021	60,6 εκ.	0
2020	64,3 εκ	0
2019	62,5 εκ.	1
2018	54,9 εκ.	0

ΣΤΟΧΟΙ 2022
1. Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.
2. Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων, που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών.
3. Διατήρηση ή βελτίωση ποσοστού διαθεσιμότητας συστημάτων άνω του 99,9%.
4. Μηδενικές παραβιάσεις δικτύων / συστημάτων.
5. ESG Στόχος - Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013.
6. Χρήση ιστότοπου αποκατάστασης καταστροφών (Disaster Recovery Site) για τα πιο κρίσιμα συστήματα Information Technology (IT) και πρόθεση πιστοποίησης του κατά ISO 22301.

## Οι άνθρωποί μας



[GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1]

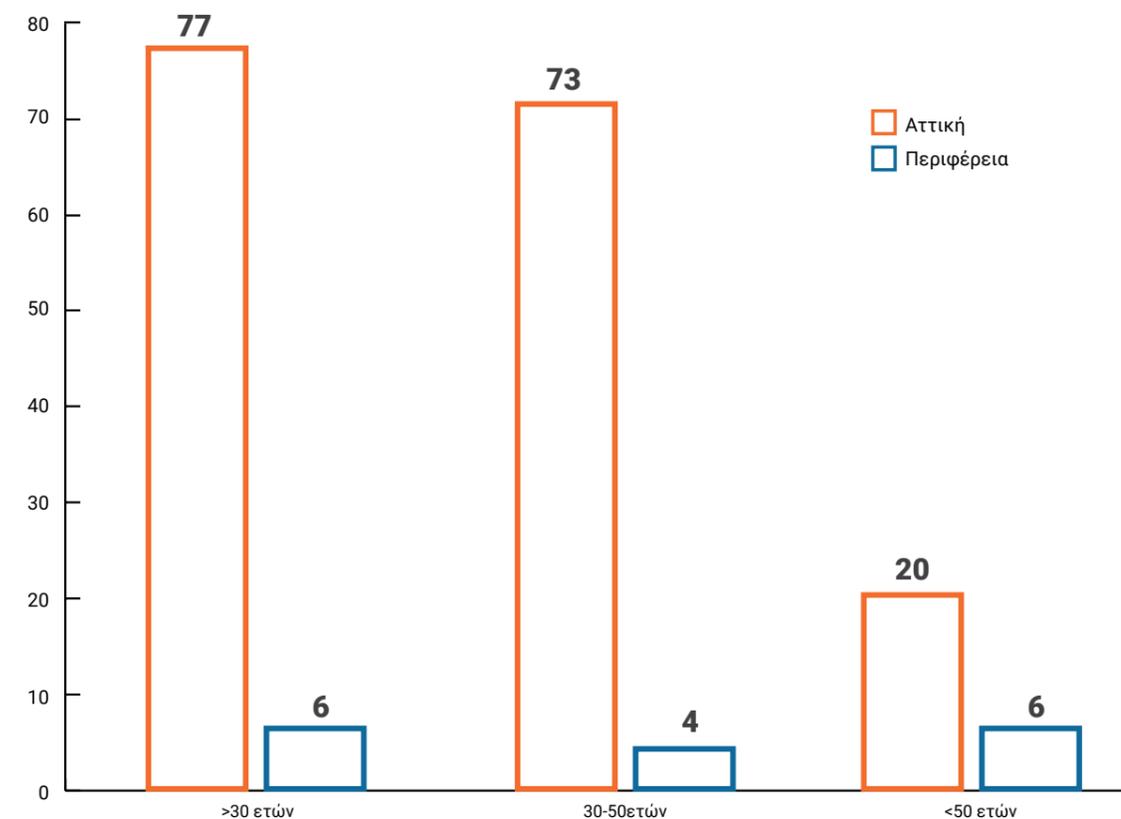
Η ανάπτυξη και η εκπαίδευση των εργαζομένων μας, η προσέλκυση και διατήρηση ικανών στελεχών, η εξασφάλιση ίσων ευκαιριών, η προώθηση της διαφορετικότητας και η προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιώματα στην εργασία αποτελούν αναπόσπαστο πυλώνα της κουλτούρας μας.

## Διαφορετικότητα και συμπερίληψη

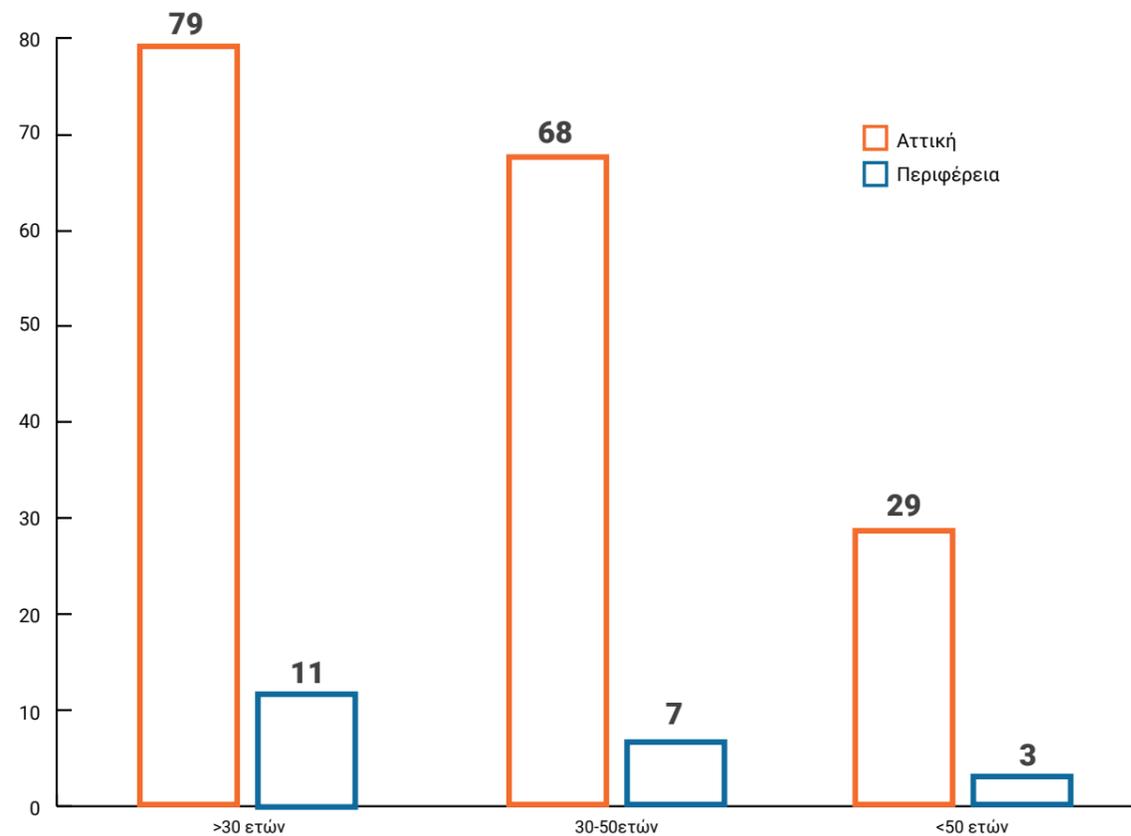
Στην ACS, απασχολούμε συνολικά 555 εργαζομένους εκ των οποίων το μεγαλύτερο ποσοστό (70%) κατέχει σύμβαση αορίστου χρόνου. Το ανθρώπινο δυναμικό μας αποτελείται από 81% άντρες και 19% γυναίκες. Η προσέλκυση και διατήρηση των υπαλλήλων είναι ιδιαίτερα σημαντική για εμάς. Επενδύουμε στη νέα γενιά και το 2021, από τους συνολικά 186 εργαζομένους που προσλάβαμε, το 45% ήταν κάτω των 30 ετών. Ταυτόχρονα είχαμε 197 αποχωρήσεις μέσα στο 2021.

## Οι άνθρωποί μας

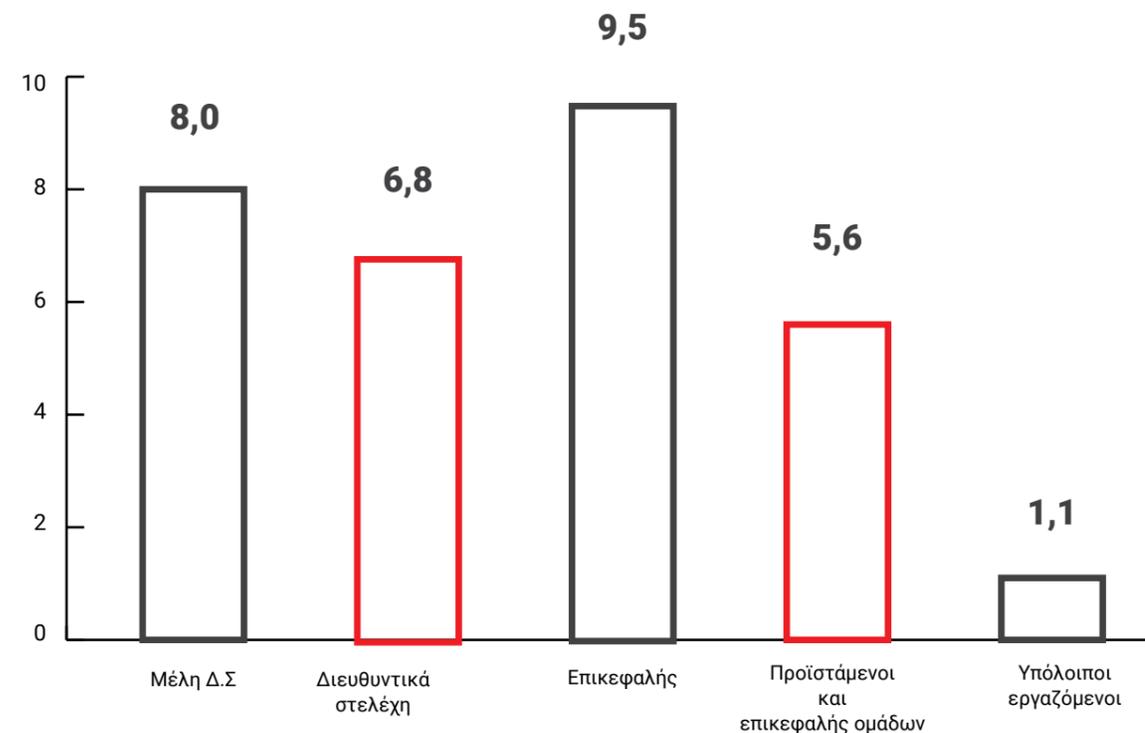
Νέες Προσλήψεις 2021



## Αποχωρήσεις 2021



## Μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά θέση στον οργανισμό



## Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού



**Ουσιαστικό θέμα: » Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξη των εργαζομένων**

[103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-3]

Προωθούμε την ανάπτυξη και την εξέλιξη των εργαζομένων μας. Το 2021, επενδύσαμε συνολικά στην ανάπτυξη των εργαζομένων μας €25.831, καταγράφοντας 1.034 ανθρωποώρες εκπαίδευσης. Ο μέσος όρος ανθρωποωρών ανά εργαζόμενο ανήλθε στις 1,86 ώρες (μέσος όρος αντρών 1,3 και γυναικών 4 ανθρωποώρες αντίστοιχα).

Η αξιολόγηση των εργαζομένων μας αποτελεί σημαντικό κομμάτι της κουλτούρας μας. Το 2021, το 100% των εργαζομένων της ACS συμμετείχε στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρώπινου Δυναμικού της εταιρείας.

Η ACS στοχεύει να δημιουργήσει μέσα στο 2022 μια νέα σύγχρονη ηλεκτρονική πλατφόρμα εκπαίδευσης για τους εργαζομένους όλου του δικτύου καταστημάτων και των κεντρικών γραφείων. Η πλατφόρμα θα είναι προσβάσιμη και μέσα από το κινητό τηλέφωνο των διανομένων ώστε να εξασφαλιστεί η προσβασιμότητα στην εκπαίδευση όλων των εργαζομένων μας.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2022

ESG Στόχος – 2,5% αύξηση ανά εργαζόμενο στις ώρες εκπαίδευσης

# Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων

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



**Ουσιαστικό θέμα: » Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.**

Η ACS ακολουθεί τις αρχές του Ομίλου Quest εφαρμόζοντας σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Το σύστημα αυτό βασίζεται στις Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας, Φυσικής Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της υπάρχουσας νομοθεσίας. Σκοπός του συστήματος είναι η αξιολόγηση, η πρόβλεψη και η πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, με την παρακολούθηση και τη καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Οι τεχνικοί σύμβουλοι υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας εντοπίζουν και εκτιμούν τον επαγγελματικό κίνδυνο.

Παρέχουμε στους εργαζομένους μας ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου. Παράλληλα, προσφέρουμε εθελοντικό αντιγριπικό εμβολιασμό για όλους τους εργαζόμενους.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

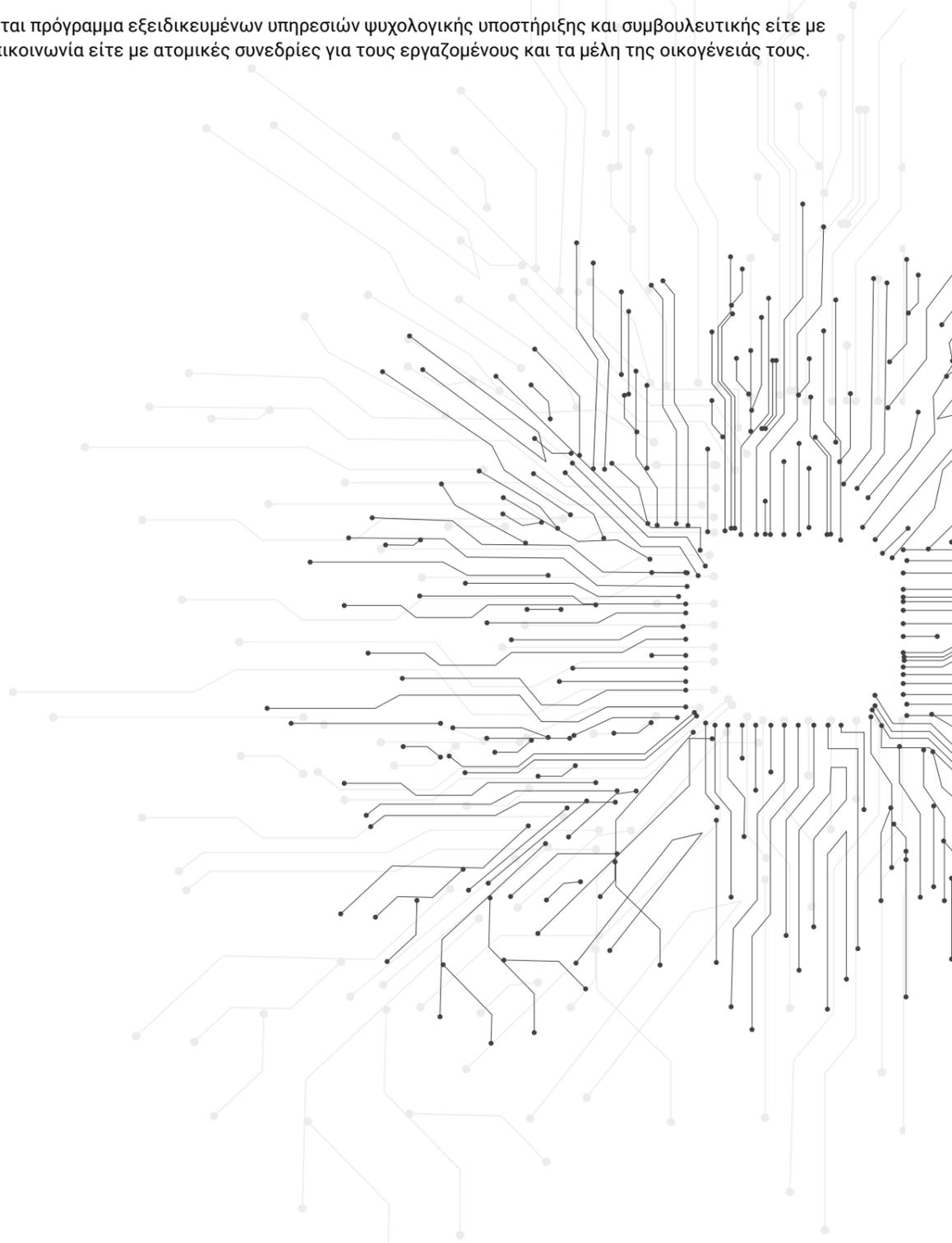
ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
1. Πιστοποίηση κατά ISO 45001:2018.	Έγινε η προετοιμασία για την πιστοποίηση με αναθεώρηση όλων των διαδικασιών που αφορούν το εν λόγω πρότυπο	Η επιθεώρηση πιστοποίησης θα γίνει δυο μήνες μετά από τη μετακόμισή μας στο νέο κτίριο.
2. Διατήρηση συμμετοχής του 100% των εργαζομένων μας στο σύστημα διαχείρισης επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας της εταιρείας.	Ισχύει	Με την πιστοποίησή μας με το πρότυπο ISO 45001 θα γίνει και πιστοποίηση με το πρότυπο 39001 που αφορά την ασφαλή οδήγηση και θα γίνουν πάρα πολλές εκπαιδεύσεις που θα αφορούν αυτούς τους δυο τομείς με εμπλοκή όλου του προσωπικού.
		<b>Στόχος ESG στρατηγικής</b> • Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας

# Ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής



Προτρέπουμε συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν την ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή παρέχοντας διευκολύνσεις και ευελιξία στην εργασία και δράσεις ευεξίας.

Επίσης, παρέχεται πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής είτε με τηλεφωνική επικοινωνία είτε με ατομικές συνεδρίες για τους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους.





Η υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα αποτελεί κινητήρια δύναμη στη λειτουργία μας. Το ηθικό επιχειρείν αποτελεί απαραίτητη προτεραιότητα και επιδίωξη της εταιρείας σε κάθε δραστηριότητά της, απέναντι στην πολιτεία, τους εργαζόμενους, την κοινωνία και το περιβάλλον.

### Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού

[GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 103-1, 103-2]

Η ACS έχει δημιουργήσει τα τελευταία 40 χρόνια το μεγαλύτερο αυτόνομο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφοράς στην Ελλάδα, την Κύπρο, την Αλβανία και τη Βουλγαρία. Το οικοσύστημα αντιπροσώπων της εταιρείας, αποτελείται από ένα σύνολο συνεργατών, ανθρώπων, υποδομών και λειτουργιών που είναι άρρηκτα δεμένο με την ACS. Λειτουργούμε με σεβασμό, δημιουργώντας αξία για το δίκτυο συνεργατών μας καθώς και για το ευρύτερο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούμαστε.

## Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα



**Ουσιαστικό θέμα:** » Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.

Η ACS επιλέγει καταξιωμένους και αξιόπιστους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτιστοποίηση, αυτοματοποίηση και εξοικονόμηση κόστους, για την καλύτερη λειτουργία της εταιρείας. Η εταιρεία εφαρμόζει την κοινή Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου Quest, ενώ έχει αναρτήσει στον δικτυακό της ιστότοπο τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου, στον παρακάτω σύνδεσμο:  
<https://www.acscourier.net/el/plirofories/sxetika-me-tin-ac/etairiki-diakyvernisi/>.

### Διαδικασίες και παρακολούθηση

Η ACS αναπτύσσει μακροπρόθεσμες συνεργασίες με τους προμηθευτές της που οδηγούν στη βιώσιμη λειτουργία της. Διατηρούμε συνεχή επικοινωνία για την άμεση επίλυση των διακινητικών, εμπορικών και οικονομικών θεμάτων, δίνοντας την κατάλληλη καθοδήγηση μέσω των αρμοδίων διευθύνσεων και του τμήματος Περιφερειακού Ελέγχου Δικτύου.

## Οργάνωση και λειτουργία καταστημάτων

Για τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας των καταστημάτων, έχουμε θέσει ένα πλαίσιο προδιαγραφών για τα νέα καταστήματα του δικτύου μας. Δημιουργήθηκαν τέσσερις κατηγορίες καταστημάτων βάσει του όγκου των αποστολών που καθορίζονται από τους απαιτούμενους χώρους (τ.μ.) ανά κατάσταση, προκειμένου να ανταπεξέλθουν στην αύξηση του πλήθους και του όγκου των αποστολών ηλεκτρονικού εμπορίου.

## Κατάρτιση εργαζομένων Δικτύου ACS

Για την ενίσχυση και την επάνδρωση των καταστημάτων με εξειδικευμένους εργαζόμενους, παρέχουμε μαθήματα τηλε-εκπαίδευσης (e-learning) στο προσωπικό των πρακτόρων. Εξασφαλίζουμε έτσι την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την αύξηση της παραγωγικότητας.

## Αλλαγή του καθεστώτος προμηθειών

Στα πλαίσια της ανταπόκρισης της συνεχούς αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) στην Ελλάδα, επεξεργαζόμαστε ένα σχέδιο τροποποίησης του καθεστώτος προμηθειών προς τους πράκτορες, με στόχο τη σταδιακή βελτίωση της οικονομικής τους βιωσιμότητας. Επιπρόσθετα, στην επόμενη διετία προγραμματίζεται εκπόνηση μελέτης για τη λήψη πρόσθετων μέτρων σχετικά με τη βιωσιμότητα των καταστημάτων του δικτύου ACS, με βάση τις μελλοντικές ανάγκες που προκύπτουν από την αύξηση του e-Commerce.

### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτες ACS]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Ποσό προμηθειών παράδοσης δια ποσό προμηθειών παραλαβής καταστημάτων: Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 έως +5% ετησίως.	61,8%	Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 έως +5% ετησίως
Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων  1. Επιφάνεια χώρων: αύξηση >5% 2. Μεταφορικά μέσα: αύξηση 5% σε δίκυκλα και 8% σε αυτοκίνητα 3. Απασχολούμενο προσωπικό (reception και διακίνηση καταστήματος): αύξηση 3% 4. Ώρες εκπαίδευσης εργαζομένων καταστημάτων: αύξηση 5%. 5. Αριθμός μαθημάτων κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: αύξηση 5%	Επίτευξη 104%.	Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων  1. Επιφάνεια χώρων: αύξηση >5% 2.1 Σύνολο μεταφορικών μέσων - αυτοκίνητα: σταθερό 2.2. Σύνολο μεταφορικών μέσων - δίκυκλα: σταθερό 3.1 Σύνολο απασχολούμενων σε reception καταστήματος: σταθερό 3.2 Σύνολο απασχολούμενων σε διακίνηση καταστήματος: σταθερό 4. Ώρες κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: αύξηση 5%

## Ψηφιακή καινοτομία

## Ψηφιακή καινοτομία



[GRI 103-3]

### Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες



**Ουσιαστικό θέμα:** » Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό.

Η ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών και η βελτίωση των υφιστάμενων αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας μας. Η Διεύθυνση Επιχειρησιακής Ανάπτυξης, αναλαμβάνει την έρευνα και ανάπτυξη λειτουργιών, υπηρεσιών και εφαρμογών που συμβάλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της εταιρείας. Υλοποιούμε ενέργειες για την παροχή νέων διαφοροποιημένων και ανταγωνιστικών υπηρεσιών, την εξέλιξη των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών, τη δημιουργία ή την αναβάθμιση νέων προϊόντων, διαδικασιών, υπηρεσιών, λύσεων και εφαρμογών και την επέκταση σε νέες αγορές.

Στα πλαίσια της δυναμικής ανάπτυξης του e-Commerce στην Ελλάδα, από το 2016 προχωρήσαμε σε καινοτομίες, που βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη και προσδίδουν και στα συνεργαζόμενα με εμάς ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shops) ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, σε μια ιδιαίτερα απαιτητική αγορά. Το 2021, προχωρήσαμε σε παραγγελία 205 νέων αυτόματων ταχυδρομικών θυρίδων (Automated Postal Lockers), με σκοπό τη σταδιακή τοποθέτησή τους σε μεγάλες κεντρικές πόλεις της Ελλάδας έως το 2023.

Παράλληλα υλοποιήσαμε τα παρακάτω έργα, με κεντρικό άξονα τη χρήση της τεχνολογίας και τον ψηφιακό μετασχηματισμό της εταιρείας και απώτερο σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη:

- » Εφαρμόσαμε νέα υπηρεσία ανέπαφης παραλαβής της αποστολής, με τη χρήση μοναδικού κωδικού (PIN) που αποστέλλεται στο κινητό του πελάτη, για μεγαλύτερη ασφάλεια λόγω πανδημίας.
- » Δημιουργήσαμε μια νέα σύγχρονη ιστοσελίδα με νέες δυνατότητες και πλήρη λειτουργικότητα από κινητές συσκευές.
- » Ξεκίνησε η αντικατάσταση των σταθερών τερματικών (point of sale (POS)) στα καταστήματα ACS με νέα πιο σύγχρονα μοντέλα.
- » Σχεδιάστηκε και ξεκίνησε η υλοποίηση της «ψηφιακής βοηθού» (chatbot) που θα εξυπηρετεί αυτόματα τους χρήστες της νέας ιστοσελίδας.
- » Ξεκίνησε με εσωτερική υλοποίηση η πιλοτική φάση της υπηρεσίας προβλεπόμενης ώρα άφιξης (Estimated Time of Arrival), με συνεχείς βελτιώσεις στη χαρτογράφηση, με τη δυνατότητα ζωντανής παρακολούθησης (live-tracking) της αποστολής από τον πελάτη μέσα από το κινητό του, καθώς και επιλογής ανακατεύθυνσης (άλλη μέρα/ώρα παράδοσης ή παραλαβή από σημείο ACS).
- » Ξεκίνησε ο ανασχεδιασμός της εφαρμογής Mobile App για κινητές συσκευές και η προσθήκη νέων ψηφιακών υπηρεσιών.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

Υπηρεσία	Στόχος Εξυπηρέτησης	Αποτέλεσμα 2021	Στόχος Ζετίας (%)	Οικονομική Επίδραση	Περιγραφή
<b>Smart Points</b>	Παραλήπτης e-Commerce / Βελτίωση εμπειρίας Πελάτη	0,91% των αποστολών e-Commerce (αποστολές αντικαταβολών που εξυπηρετούνται μέσω Smart Point)	1%-3%	Κόστος διανομής – Δίκτυο ACS	Μακροπρόθεσμη Μείωση Κόστους Διακίνησης
<b>Web Reporting ABP Post</b>	Πελάτης	97% διαθεσιμότητα από την ACS σε πελάτες ABP (Post)	>95%	ACS (new business)	Διατήρηση / Προσέλκυση νέων πελατών
<b>Σχεδιασμός Λύσεων για Είσοδο μέσω τραπεζικών καρτών</b>	Παραλήπτης & Πελάτης e-Commerce	18,44% των αποστολών με αντικαταβολή (που εισπράττονται με τραπεζικές κάρτες)	20%	ACS – Διαφοροποίηση από ανταγωνισμό	Προσέλκυση νέων πελατών

2. Ποσοστό συνολικής χρήσης υπηρεσίας ReDirect: Αύξηση 10%.	54,63%	Αύξηση 10%.
3. Ποσοστό vouchers από Web Business Tools & Connect: Αύξηση 4%.	53,87%	Αύξηση 2-3%.
4. Ετήσια downloads Mobile App: 100.000.	Ετήσια downloads Mobile App: 46.671 (Android Downloads 35.471 και IOS Downloads 11.200)	80.000
5. Πλήθος συναλλαγών εξυπηρέτησης στο χώρο του πελάτη από Mobile POS: Βελτίωση του δείκτη/πλήθους άνω του 10%.	451.740 συναλλαγές	Βελτίωση του δείκτη/πλήθους άνω του 10%.

\* Σημαντική Σημείωση: η πανδημία COVID-19 έχει τροποποιήσει σημαντικά τον τρόπο διαχείρισης και διακίνησης των αποστολών.

## Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών

Η ικανοποίηση των πελατών μας αποτελεί έναν από τους κύριους πυλώνες τις λειτουργίας μας. Παρακολουθούμε σε μηνιαία και ετήσια βάση ποιοτικούς δείκτες ικανοποίησης πελατών και αναλόγως των αποτελεσμάτων προβαίνουμε σε έκτακτες ενέργειες διεξαγωγής τηλεφωνικών ερευνών με τους παραλήπτες, για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών καθώς και την εμπειρία των πελατών.

Για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας, κυρίως με τη χρήση ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας, δημιουργήθηκε νέα διεύθυνση Διαχείρισης Εμπειρίας Πελάτη, που συνεργάζεται στενά με τη Διεύθυνση Μάρκετινγκ και Βιώσιμης Ανάπτυξης, ενώ οι 2 διευθύνσεις ενισχύθηκαν με την πρόσληψη Digital Marketing & CX Specialist. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το νέο οργανόγραμμα επισκεφτείτε τον ιστότοπό μας [www.acscourier.net](http://www.acscourier.net).

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
-------------	-------------------	-------------

Μέτρηση χρήσης νέων καινοτόμων υπηρεσιών/λύσεων από πελάτες:

1. Παραδόσεις από ACS Smart Point που έχουν δηλωθεί από τα e-shops (ως τρόπος παράδοσης από την πηγή δημιουργίας του voucher): Αύξηση 10%.	128.124	Αύξηση 10%.
--	---------	-------------

## Περιβάλλον



Στην ACS λειτουργούμε με συναίσθηση της περιβαλλοντικής μας ευθύνης. Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, της σχετικής Πολιτικής, αλλά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO14001 που αφορά την περιβαλλοντική διαχείριση, αναγνωρίζουμε τους κινδύνους και τις ευκαιρίες σε περιβαλλοντικά θέματα και θέτουμε στόχους βελτίωσης.

### Κλιματική αλλαγή

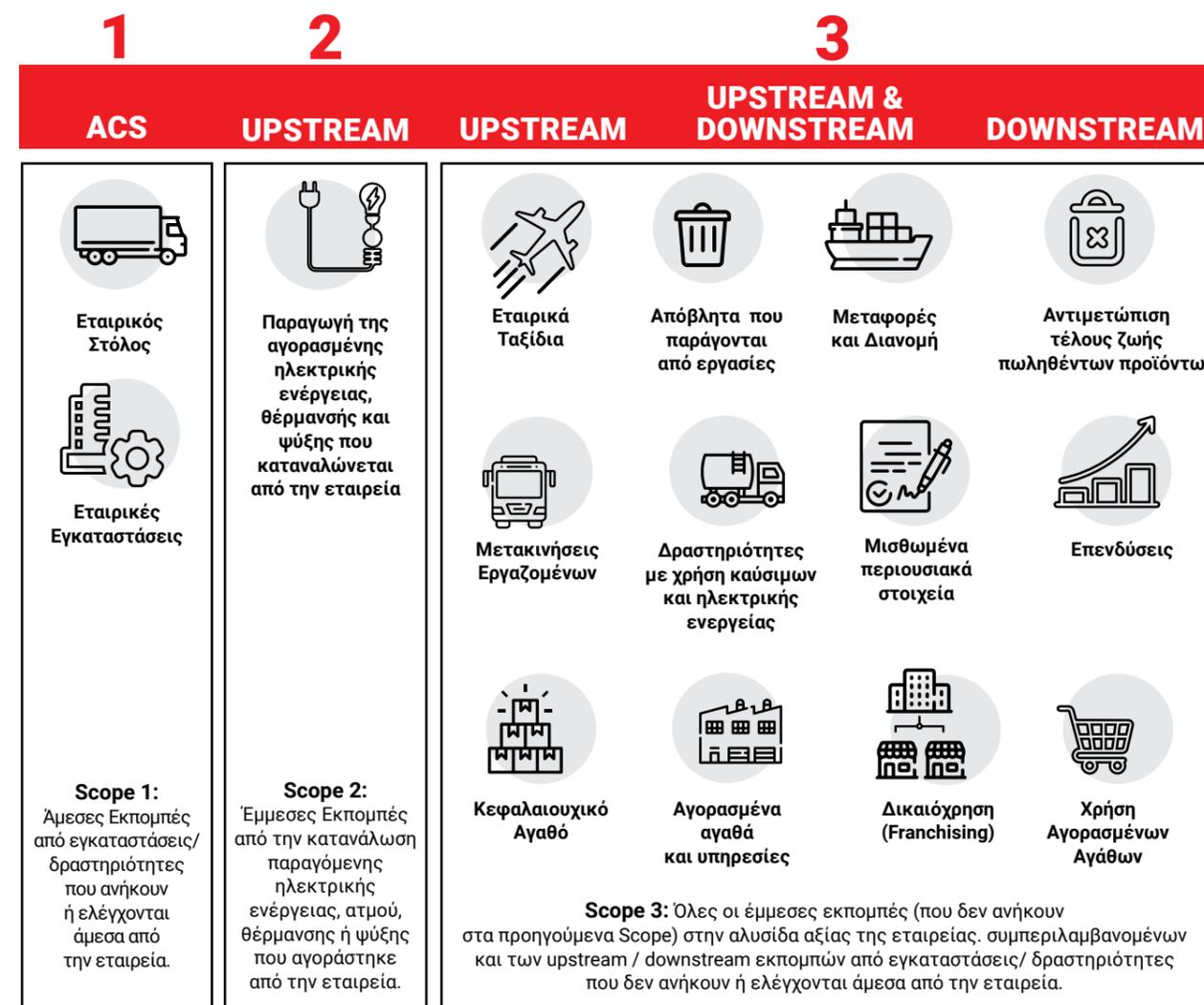
[GRI 103-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 303-1, GRI 306-2]

#### Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Η ACS συνεχίζει για 5η χρονιά την παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματός της, ακολουθώντας τις οδηγίες του Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) αναφορικά με τις άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων (Scope 1, Scope 2, Scope 3).



## Περιβάλλον



Εκπομπές CO<sub>2</sub> στην αλυσίδα αξίας της ACS (οι κατηγορίες με γκρι χρώμα είναι εκτός πεδίου εφαρμογής της εκτίμησης για το 2021).

# Πηγές εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Το σύνολο των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου της ACS για το 2021 ανήλθαν σε 22.737 ισοδύναμους τόνους διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>e). Σύμφωνα με τις διαφορετικές κατηγορίες εκπομπών η κατανομή και παράλληλα η μεταβολή από το προηγούμενο έτος έχουν ως εξής:

Κατηγορίες GHG Protocol	Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS 2021 (t CO <sub>2</sub> e)	Ποσοστιαία μεταβολή συγκριτικά με το 2020
Scope 1 – Άμεσες εκπομπές	806,7	+15,6
Scope 2 – Έμμεσες εκπομπές	814,6	-4,6%
Scope 3 – Άλλες έμμεσες εκπομπές	21.116,1	+4,7%
<b>Σύνολο</b>	<b>22.737,38</b>	<b>+ 4,7%</b>

Ο υπολογισμός του αποτυπώματος για το έτος 2021 έχει πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις εκπομπές που προέρχονται από τις ακόλουθες κατηγορίες (Σύμφωνα με την ορολογία του διεθνούς πρωτοκόλλου GHG Protocol):

## Scope 1

### » Εγκαταστάσεις της εταιρείας

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμου για τις εγκαταστάσεις και τις εκπομπές που προκύπτουν από την κατανάλωση ψυκτικών (refrigerant gases) των συστημάτων κλιματισμού (A/C) των εγκαταστάσεων της ACS. Σε σχέση με το 2020, παρατηρήθηκε αύξηση της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης (diesel), κατανάλωση επιπλέον καυσίμου μείγματος βιο-diesel κίνησης για την γεννήτρια ηλεκτρικού ρεύματος που τοποθετήθηκε λόγω της ανέγερσης κτηρίου στην Π. Ράλλη 38, ενώ δεν παρατηρήθηκε κατανάλωση ψυκτικών.

### » Εταιρικά οχήματα

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων βενζίνης και του υγροποιημένου αερίου πετρελαίου (Liquefied petroleum gas (LPG)) των φορτηγών (van) και των μοτοσυκλετών καθώς επίσης και diesel για τα φορτηγά του ιδιόκτητου στόλου της ACS. Επιπλέον περιλαμβάνει την κατανάλωση των αντίστοιχων καυσίμων που δόθηκαν ως παροχή σε υπαλλήλους της εταιρείας. Το 2021 η κατανάλωση καυσίμων των οχημάτων (ιδιόκτητα και leased) του στόλου της εταιρείας μειώθηκε συγκριτικά με το προηγούμενο έτος.

## Scope 2

### » Αγορά ηλεκτρικού ρεύματος

Περιλαμβάνει τις εκπομπές που προέρχονται από την ηλεκτρική ενέργεια που προμηθεύτηκε η ACS για χρήση στα κεντρικά γραφεία. Συγκριτικά με το 2020, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αυξήθηκε κατά 15,2%. Θα πρέπει να σημειωθεί πως πραγματοποιήθηκε αλλαγή του συντελεστή εκπομπών και αφορά τον συντελεστή για το υπολειπόμενο ενεργειακό μίγμα από το ΔΑΠΕΕΠ\* σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων.

## Scope 3

### » Δραστηριότητες που σχετίζονται με το πετρέλαιο και την ενέργεια

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) των καυσίμων που καταναλώθηκαν από τον ιδιόκτητο στόλο, των καυσίμων που δόθηκαν ως παροχή στους εργαζομένους και τις απώλειες μεταφοράς και διανομής (transmission & distribution losses) της ηλεκτρικής ενέργειας που κατανάλωσε η εταιρεία.

### » Μεταφορά & διανομή δικτύου ανάντη

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) και κατανάλωση καυσίμων του δικτύου της ACS. Το 2021 τα

\* ΔΑΠΕΕΠ – Υπολειπόμενο ενεργειακό μείγμα 2020

χιλιόμετρα που διανύθηκαν από το δίκτυο των οχημάτων της εταιρείας (δίκτυο τρίτων) αυξήθηκαν σημαντικά κατά περίπου 32% με αποτέλεσμα την σημαντική αύξηση των καυσίμων που καταναλώθηκαν.

### » Απόβλητα

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων των εγκαταστάσεων της ACS για τα αστικά απόβλητα και για τα απόβλητα προς ανακύκλωση και ανάκτηση. Το 2021 παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση στα αστικά απόβλητα καθώς επίσης και στις υπόλοιπες κατηγορίες για ανακύκλωση και ανάκτηση δεδομένης της αύξησης της δραστηριότητας και της αποαποποίησης συγκεκριμένων κατηγοριών.

### » Επαγγελματικά ταξίδια

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τις οδικές, ακτοπλοϊκές και αεροπορικές μετακινήσεις καθώς επίσης και για τις διαμονές των εργαζομένων της ACS που πραγματοποίησαν επαγγελματικά ταξίδια για το έτος 2021.

### » Μεταχείριση στο τέλος του κύκλου ζωής των πωλούμενων προϊόντων

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που παρέδωσε η ACS στους πελάτες της για το 2021 και αφορά το τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life). Συγκριτικά με το 2020 παρατηρείται σημαντική αύξηση των πωλημένων τεμαχίων για τα κουτιά από χαρτόνι ενώ οι πωλήσεις τεμαχίων πλαστικών φακέλων έμεινε σε παρόμοια επίπεδα (μικρή μείωση για το έτος 2021).

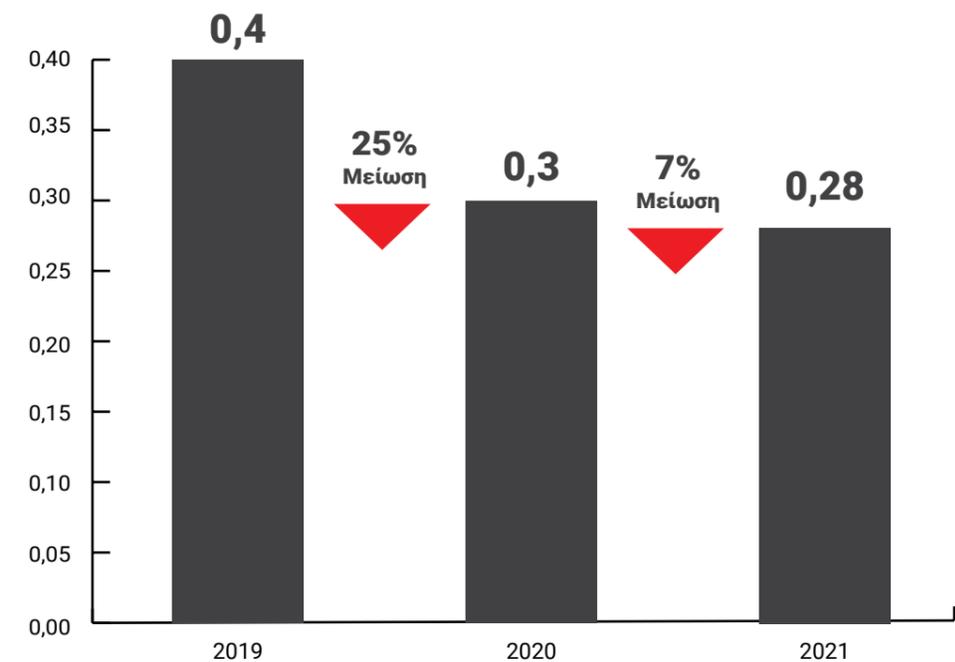
### » Συνεργάτες (Franchises)

Περιλαμβάνει τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS. Η μείωση στις εκπομπές για το 2021 οφείλεται στην αλλαγή του συντελεστή εκπομπών καθώς και στη μικρή μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Για τον υπολογισμό χρησιμοποιείται ο συντελεστής του υπολειπόμενου ενεργειακού μείγματος της χώρας από τον ΔΑΠΕΕΠ όπως χρησιμοποιήθηκε και για την κατηγορία του Scope 2.

## Ένταση εκπομπών

Για το έτος 2021 η ένταση των εκπομπών υπολογίστηκε σε 0,281kg CO<sub>2</sub>e ανά κιλό που μεταφέρθηκε μέσω των αποστολών της ACS και μειώθηκε σημαντικά από το 2020. Πιο συγκεκριμένα για το 2021 παρουσιάζεται μείωση της έντασης εκπομπών κατά 7% από το 2020.

### Ένταση εκπομπών (kg CO<sub>2</sub>e / kg μεταφοράς)



## Ενεργειακή αποδοτικότητα

- » Η συνολική κατανάλωση ενέργειας: ήταν 1.672 KWh
- » Ηλεκτροκίνηση: τοποθέτηση θέσεων στάθμευσης για 100 ηλεκτρικά αυτοκίνητα με εγκατάσταση δυναμικότητας έως 1MW.
- » Ενεργειακή κατάταξη κτηρίου: κατηγορία A κατά τον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (ΚΕΝΑΚ).

## Κυκλική οικονομία

[GRI 303-1, GRI 306-2]

Στην ACS θεμελιώδης στόχος μας για την προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί η ανακύκλωση των υλικών που παράγονται από τη δραστηριότητα μας.

## Διαχείριση απορριμμάτων

Το συνολικό βάρος επικίνδυνων και μη επικίνδυνων αποβλήτων εμφάνισε αύξηση το 2021, κυρίως λόγω περιορισμένης λειτουργίας στο έτος 2020 ως επίπτωση της πανδημίας του Covid-19. Το απορρίμματα είναι κατανομημένα σύμφωνα με τις παρακάτω μεθόδους απόρριψης, κατά περίπτωση:

Ανακύκλωση	Επικίνδυνα (kg)*	Μη επικίνδυνα (kg)*
2021	1.246	18.022
2020	1.370	820

Υγειονομική ταφή	Επικίνδυνα (kg)*	Μη επικίνδυνα (kg)*
2021	-	366.080
2020	-	75.775

\* Ο υπολογισμός του όγκου των απορριμμάτων που διατέθηκαν προς επεξεργασία έγινε βάσει πληροφοριών από τα τιμολόγια της εταιρείας.

## Κατανάλωση νερού

Συνολικός όγκος νερού που καταναλώθηκε βάσει πληροφοριών που παρουσιάζονται στα τιμολόγια της εταιρείας στην ACS, 3.380,98 m<sup>3</sup>, σημειώνοντας μείωση 20% έναντι του 2020.

## Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2022 - Στόχοι ESG στρατηγικής
4% της αγορασμένης ηλεκτρικής πιστοποιημένης πράσινης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές
Μέχρι 7% του εταιρικού στόλου με υβριδικά ή ηλεκτρονικά αυτοκίνητα
Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης
Υιοθέτηση πολιτικής για τη μείωση της χρήσης χαρτιού

## Συνεισφορά στην κοινωνία

## Συνεισφορά στην κοινωνία



[GRI 103-1, 103-2, 103-3, Δείκτης ACS]

Οι δραστηριότητες μας περιστρέφονται γύρω από την ευημερία της κοινωνίας που συμμετέχουμε. Υλοποιούμε στοχευμένες κοινωνικές δράσεις, αξιοποιώντας την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, που έχουν ως αποτέλεσμα την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των ευπαθών ομάδων αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Οι δραστηριότητες μας περιστρέφονται γύρω από την ευημερία της κοινωνίας που συμμετέχουμε

Οι δράσεις της ACS επικεντρώνονται στους τέσσερις ακόλουθους πυλώνες:

1. Ανταπόκριση σε έκτακτη ανάγκη ή φυσική καταστροφή και δράσεις πανελλαδικής εμβέλειας
2. Προστασία της φύσης
3. Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης και ανάδειξη της πολιτιστικής μας κληρονομιάς
4. Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων

Τα σημαντικά γεγονότα του 2021

Η ACS χορήγησε €5.000 για την αγορά και φύτευση οκτακοσίων τριάντα τριών (833) δενδρυλλίων ελιάς σε ιδιωτικούς ελαιώνες, που κάηκαν από τις πυρκαγιές του καλοκαιριού 2021 στην περιοχή της Αρχαίας Ολυμπίας. Η δράση πραγματοποιήθηκε με τη συνεργασία της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και του Δήμου Αρχαίας Ολυμπίας.

Επίσης, το 2021 συνάψαμε μια σημαντική νέα συμφωνία με το Χαμόγελο του Παιδιού, για τη συμμετοχή μας στο πρόγραμμα Amber Alert Hellas. Μέσω της ειδικής εφαρμογής που σχεδίασε ο οργανισμός, εμφανίζονται εικόνες εξαφανισμένων παιδιών για την ενημέρωση των διανομέων και οι υπαλλήλων της εταιρείας.

Παράλληλα από τον Φεβρουάριο του 2021 στηρίζουμε τις δράσεις του «θάλλω». Η δράση αφορά μη κερδοσκοπικές δομές φροντίδας ηλικιωμένων σε όλη την Ελλάδα. Μεταφέραμε δωρεάν ηλεκτρονικό εξοπλισμό με σκοπό οι συμμετέχοντες του προγράμματος να παρακολουθήσουν τις τηλεδιασκέψεις του «θαλλώ».

Αξιοσημείωτη και η άμεση προσφορά δωρεάν υπηρεσιών μεταφοράς σε ΜΚΟ και Δήμους. Μεταφέραμε είδη πρώτης ανάγκης στους πυρόπληκτους των καταστροφικών πυρκαγιών τον Αύγουστο του 2021 (4.360 αποστολές, βάρους ~98 τόνων, αξίας €362.374). Επιπρόσθετα, παρείχαμε δωρεάν μεταφορικά στους σεισμόπληκτους της Ελασσόνας τον Μάρτιο του 2021 (408 αποστολές, βάρους 4 τόνων, αξίας €17.481).

Τέλος μέσα στον Δεκέμβριο του 2021, με την πολύτιμη βοήθεια της ACS, 2.300 βιβλία τέχνης, δωρεά του ιδρύματος B&E Γουλανδρή, μεταφέρθηκαν δωρεάν. Η μεταφορά πραγματοποιήθηκε σε συνολικά 45 δημόσιες βιβλιοθήκες σε όλη τη χώρα, από την Κρήτη έως τη Βόρεια Ελλάδα και από τα Ιόνια νησιά έως τα Δωδεκάνησα, με στόχο την ενίσχυση του έργου τους.

### Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%).	Επίτευξη 100%	Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%).
Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.	Επίτευξη 100%	Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.

## Μελλοντικοί Στόχοι

## Μελλοντικοί Στόχοι

ACS		
ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
	<b>Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10%.</li> <li>• Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10%.</li> <li>• Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 10%.</li> <li>• Διατήρηση των μεριδίων αγοράς (Courier και Post)</li> </ul>
	<b>Διασφάλιση της Επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της Διαφθοράς</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακών και μονοπωλιακών πρακτικών</li> </ul>
	<b>Συμμόρφωση με τις Κανονιστικές Αρχές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.</li> </ul>
	<b>Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση ή βελτίωση ποσοστού διαθεσιμότητας συστημάτων άνω του 99,9%.</li> <li>• Μηδενικές παραβιάσεις δικτύων / συστημάτων.</li> </ul> <p><b>ESG Στόχος</b> - Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρήση ιστότοπου αποκατάστασης καταστροφών (Disaster Recovery Site) για τα πιο κρίσιμα συστήματα Information Technology (IT) και πρόθεση πιστοποίησης του κατά ISO 22301.</li> </ul>
	<b>Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.</li> <li>• Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων, που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών.</li> </ul>
	<b>Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξη των εργαζομένων.</b>	<p><b>ESG Στόχος</b> - 2,5% αύξηση ανά εργαζόμενο στις ώρες εκπαίδευσης</p>
	<b>Διασφάλιση της Υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η επιθεώρηση πιστοποίησης θα γίνει δυο μήνες μετά από τη μετακόμισή μας στο νέο κτίριο.</li> <li>• Με την πιστοποίησή μας με το πρότυπο ISO 45001 θα γίνει και πιστοποίηση με το πρότυπο 39001 που αφορά την ασφαλή οδήγηση και θα γίνουν πάρα πολλές εκπαιδεύσεις που θα αφορούν αυτούς τους δυο τομείς με εμπλοκή όλου του προσωπικού.</li> </ul> <p><b>ESG Στόχος</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπολογισμός δεικτών Υγείας &amp; Ασφάλειας</li> </ul>



**Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.**

- Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλάβες προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 έως +5% ετησίως
- Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων
  1. Επιφάνεια χώρων: αύξηση >5%
  - 2.1 Σύνολο μεταφορικών μέσων - αυτοκίνητα: σταθερό
  - 2.2. Σύνολο μεταφορικών μέσων - δίκυκλα: σταθερό
  - 3.1 Σύνολο απασχολούμενων σε reception καταστήματος: σταθερό
  - 3.2 Σύνολο απασχολούμενων σε διακίνηση καταστήματος: σταθερό
  4. Ώρες κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: αύξηση 5%



**Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό.**

- Smart Points - Μακροπρόθεσμη Μείωση Κόστους Διακίνησης
- Web Reporting ABP Post - Διατήρηση /Προσέλκυση νέων πελατών
- Σχεδιασμός Λύσεων για Είσπραξη μέσω τραπεζικών καρτών - Προσέλκυση νέων πελατών
- Μέτρηση χρήσης νέων καινοτόμων υπηρεσιών/ λύσεων από πελάτες



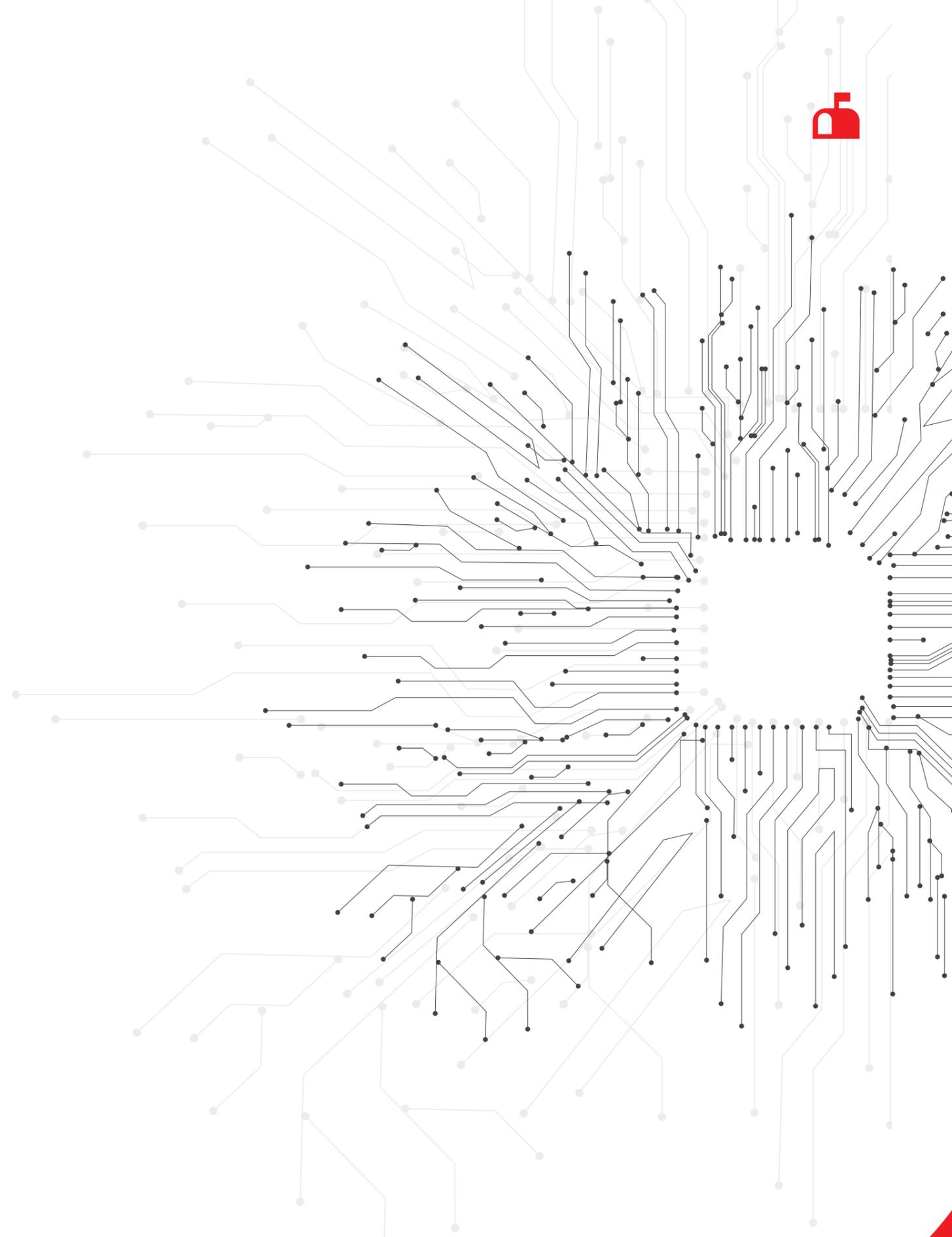
**Περιβάλλον**

- ESG Στόχοι**
- 4% της αγορασμένης ηλεκτρικής πιστοποιημένης πράσινης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές
  - Μέχρι 7% του εταιρικού στόλου με υβριδικά ή ηλεκτρονικά αυτοκίνητα
  - Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης
  - Υιοθέτηση πολιτικής για την μείωση της χρήσης χαρτιού



**Συνεισφορά στην Κοινωνία**

- Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%).
- Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.



## Παραρτήματα

<b>Παραρτήματα: Ομίλου Quest</b>	<b>284</b>
Παράρτημα 1 - Στοιχεία Ανθρωπίνου Δυναμικού Ομίλου Quest	285
Παράρτημα 2 - Πίνακας Περιεχομένων GRI	294
Παράρτημα 2 - Πίνακας Περιεχομένων GRI - Όμιλος Quest	294
Πίνακας Περιεχομένων GRI - Info Quest Technologies	300
Πίνακας Περιεχομένων GRI - Uni Systems	308
Πίνακας Περιεχομένων GRI - iSquare	314
Πίνακας Περιεχομένων GRI - ACS	320
Παράρτημα 3 - Πίνακας ESG Δεικτών ATHEX	326
Παράρτημα 4 - Εφαρμογή Προτύπου AccountAbility AA1000	328
Παράρτημα 5 - Συμμόρφωση με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας	330

## Παραρτήματα

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

### Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου Quest

Στο Παράρτημα παρουσιάζονται τα εκτενή στοιχεία του ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση με τις συμβάσεις εργασίας, τον τύπο εργασίας, προσλήψεις, τις αποχωρήσεις, και τη σύνθεση των εργασιακών βαθμίδων.

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται συνοπτικά ο αριθμός των εργαζομένων ανά σύμβαση εργασίας και ανά τύπο εργασίας για τον Όμιλο.

		Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά σύμβαση εργασίας					
		2020*			2021		
		Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αττική	Αορίστου	906	410	1.316	1.057	519	1.576
	Ορισμένου	247	11	258	118	5	123
	Εποπτευόμενοι	3	1	4	1	1	2
	Ασκούμενοι	0	0	0	1		1
	<b>Σύνολο</b>	<b>1.156</b>	<b>422</b>	<b>1.578</b>	<b>1.177</b>	<b>525</b>	<b>1.702</b>
Περιφέρεια	Αορίστου	65	13	78	79	21	100
	Ορισμένου	60	1	61	54		54
	Εποπτευόμενοι	0	0	0			
	Ασκούμενοι	0	0	0			
	<b>Σύνολο</b>	<b>125</b>	<b>14</b>	<b>139</b>	<b>133</b>	<b>21</b>	<b>154</b>
Εξωτερικό	Αορίστου	50	25	75	75	48	123
	Ορισμένου	0	0	0		1	1
	Εποπτευόμενοι	229	32	261	312	37	349
	Ασκούμενοι	0	0	0		1	1
	<b>Σύνολο</b>	<b>279</b>	<b>57</b>	<b>336</b>	<b>387</b>	<b>86</b>	<b>473</b>
ΣΥΝΟΛΟ	Αορίστου	1.021	448	1.469	1.211	588	1.799
	Ορισμένου	307	12	319	172	6	178
	Εποπτευόμενοι	232	33	265	313	38	351
	Ασκούμενοι	0	0	0	1	0	1
	<b>Σύνολο</b>	<b>1.560</b>	<b>493</b>	<b>2.053</b>	<b>1.697</b>	<b>632</b>	<b>2.329</b>

\* Για το έτος 2020 στοιχεία αφορούν μόνο στις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση (Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems και ACS), οι οποίες απασχολούσαν 2.053 εργαζόμενους.

Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά τύπο εργασίας						
	2020*			2021		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Πλήρους απασχόλησης	1.105	441	1.546	1.219	567	1.786
Μερικής απασχόλησης	223	19	242	165	27	192
Εποπτευόμενοι	232	33	265	313	38	351
<b>Σύνολο</b>	<b>1.560</b>	<b>493</b>	<b>2.053</b>	<b>1.697</b>	<b>632</b>	<b>2.329</b>

\* Για το έτος 2020 στοιχεία αφορούν μόνο στις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση (Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems και ACS), οι οποίες απασχολούσαν 2.053 εργαζόμενους.

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τον αριθμό των προσλήψεων στις εταιρείες του Ομίλου για το 2021.

Προσλήψεις ανά φύλο/εταιρεία			
Εταιρεία	2021		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Quest Holdings	-	1	1
Uni Systems Greece	113	54	167
Uni Systems M.A.E. Belgium	3	3	6
Uni Systems M.A.E. Luxemburg	6	5	11
Uni Systems M.A.E. France	-	2	2
Uni Systems M.A.E. Italy	6	2	8
Uni Systems M.A.E. Spain	6	7	13
Uni Systems M.A.E. Romania	-	1	1
Intelli Solutions	26	21	47
Intelli Solutions Serbia	1	-	1
Info Quest Technologies M.A.E.B.E. Greece	57	32	89
Info Quest Technologies Cyprus	4	-	4
Quest on Line	-	2	2
Clima Quest	7	1	8
Team Candi	3	2	5
iSquare	8	5	13
IStorm Cyprus	8	7	15
iStorm	17	5	22
ACS	182	9	191
GPS	2	-	2
Cardlink One	1	-	1
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ</b>	<b>450</b>	<b>159</b>	<b>609</b>

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τον αριθμό των προσλήψεων ανά εργασιακή σχέση /εταιρεία για το 2021.

Προσλήψεις ανά εργασιακή σχέση /εταιρεία			
Εταιρεία	2021		
	Αορίστου	Ορισμένου	Σύνολο
Quest Holdings	1	-	1
Uni Systems Greece	159	8	167
Uni Systems M.A.E. Belgium	6	-	6
Uni Systems M.A.E. Luxemburg	11	-	11
Uni Systems M.A.E. France	2	-	2
Uni Systems M.A.E. Italy	8	-	8
Uni Systems M.A.E. Spain	13	-	13
Uni Systems M.A.E. Romania	1	-	1
Intelli Solutions	47	-	47
Intelli Solutions Serbia	-	1	1
Info Quest Technologies M.A.E.B.E. Greece	84	5	89
Info Quest Technologies Cyprus	4	-	4
Quest on Line	2	-	2
Clima Quest	8	-	8
Team Candi	4	1	5
iSquare	13	-	13
IStorm Cyprus	15	-	15
iStorm	22	-	22
ACS	18	173	191
GPS	1	1	2
Cardlink One	1	-	1
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ</b>	<b>420</b>	<b>189</b>	<b>609</b>

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τον αριθμό των προσλήψεων ανά περιοχή και ηλικία για το 2021.

Προσλήψεις ανά περιοχή και ηλικία					
2021					
Εταιρεία	Περιοχή	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Σύνολο
Quest Holdings	Αττική	-	1	-	1
Uni Systems Greece	Αττική	39	118	10	167
Uni Systems M.A.E. Belgium	Εξωτερικό	2	3	1	6
Uni Systems M.A.E. Luxemburg	Εξωτερικό	2	8	1	11
Uni Systems M.A.E. France	Εξωτερικό	2	-	-	2
Uni Systems M.A.E. Italy	Εξωτερικό	2	5	1	8
Uni Systems M.A.E. Spain	Εξωτερικό	3	10	-	13
Uni Systems M.A.E. Romania	Εξωτερικό	-	-	1	1
Intelli Solutions	Αττική	21	22	4	47
Intelli Solutions Serbia	Εξωτερικό	-	1	-	1
Info Quest Technologies M.A.E.B.E. Greece	Αττική	54	30	4	88
	Περιφέρεια	1	-	-	1
Info Quest Technologies Cyprus	Εξωτερικό	1	3	-	4
Quest on Line	Αττική	1	1	-	2
Clima Quest	Αττική	1	6	1	8
Team Candi	Αττική	3	2	-	5
iSquare	Αττική	6	6	1	13
iStorm	Αττική	10	5	-	15
	Περιφέρεια	5	2	-	7
iStorm Cyprus	Εξωτερικό	14	1	-	15
ACS	Αττική	83	73	19	175
	Περιφέρεια	6	4	6	16
GPS	Αττική	1	1	-	2
Cardlink One	Αττική	-	-	1	1
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>257</b>	<b>302</b>	<b>50</b>	<b>609</b>

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τις αποχωρήσεις ανά εταιρεία για το 2021.

Αποχωρήσεις ανά εταιρεία (Αορίστου & Ορισμένου χρόνου, Οικειοθελής αποχώρηση)	
Εταιρεία	2021
Quest Holdings	0
Uni Systems Greece	71
Uni Systems M.A.E. Belgium	3
Uni Systems M.A.E. Luxemburg	7
Uni Systems M.A.E. France	2
Uni Systems M.A.E. Italy	4
Uni Systems M.A.E. Spain	5
Uni Systems M.A.E. Romania	0
Intelli Solutions	27
Intelli Solutions Serbia	0
Intelli Solutions Bulgaria	0
Info Quest Technologies Greece	33
Info Quest Technologies Cyprus	2
Quest on Line	1
Clima Quest	3
Team Candi	1
iSquare	8
iStorm	21
iStorm Cyprus	10
ACS	0
GPS	67
Cardlink One	0
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ</b>	<b>265</b>

Παρακάτω παρουσιάζεται η συμμετοχή και η σύνθεση των Οργάνων Διοίκησης του Ομίλου ανά φύλο και ηλικία.

Συμμετοχή και σύνθεση των Οργάνων Διοίκησης του Ομίλου										
Διοικητικό Συμβούλιο	2020					2021				
	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Quest Συμμετοχών	81,80%	18,20%	-	-	100%	75%	25%	-	8,30%	91,70%
Info Quest Technologies	83,30%	16,70%	-	-	100%	83,30%	16,70%	-	-	100%
Uni Systems	80%	20%	-	-	100%	80%	20%	-	-	100%
ACS	83,30%	16,70%	-	-	100%	83,30%	16,70%	-	-	100%
iSquare	83,30%	16,60%	-	20%	80%	83,30%	16,60%	-	20%	80%
Επιτροπές Δ.Σ. Quest Συμμετοχών	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Επιτροπή Ελέγχου	100%	-	-	-	100%	100%	-	-	-	100%
Επιτροπή Υποψηφιοτήτων	100%	-	-	-	100%	67%	33%	-	-	100%
Επιτροπή Αμοιβών	67%	33%	-	-	100%	67%	33%	-	33%	67%
Επιτροπή ΕΚΕ & Βιώσιμης Ανάπτυξης	33%	67%	-	-	100%	33%	67%	-	-	100%
Εκτελεστική Επιτροπή	100%	-	-	-	100%	100%	-	-	-	100%

Παρακάτω παρουσιάζεται η σύνθεση των εργασιακών βαθμίδων για όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Σύνθεση των Εργασιακών βαθμίδων					
Εταιρείες	Άνδρας	Γυναίκα	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
<b>QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΕ</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
Manager	50%	50%	0%	100%	0%
Staff	50%	50%	0%	100%	0%
<b>Uni Systems M.A.E. Greece</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>9%</b>	<b>65%</b>	<b>26%</b>
CEO	100%	0%	0%	0%	100%
Director	90%	10%	0%	30%	70%
Consultant	100%	0%	0%	0%	100%
Head	100%	0%	0%	33%	67%
Manager	84%	16%	0%	35%	65%
Supervisor	66%	34%	0%	56%	44%
Specialist	76%	24%	1%	72%	27%
Team Leader	100%	0%	0%	100%	0%
Staff	63%	37%	19%	68%	14%

Σύνθεση των Εργασιακών βαθμίδων					
Εταιρείες	Άνδρας	Γυναίκα	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
<b>Uni Systems M.A.E. Belgium</b>	<b>35%</b>	<b>65%</b>	<b>17%</b>	<b>70%</b>	<b>13%</b>
Manager	50%	50%	0%	100%	0%
Specialist	0%	100%	33%	67%	0%
Staff	39%	61%	17%	67%	17%
<b>Uni Systems M.A.E. Luxemburg</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>4%</b>	<b>65%</b>	<b>31%</b>
Manager	67%	33%	0%	33%	67%
Specialist	89%	11%	0%	56%	44%
Staff	71%	29%	7%	79%	14%
<b>Uni Systems M.A.E. France</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>
Specialist	0%	100%	100%	0%	0%
Staff	100%	0%	0%	100%	0%
<b>Uni Systems M.A.E. Italy</b>	<b>81%</b>	<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>73%</b>	<b>12%</b>
Specialist	76%	24%	12%	82%	6%
Staff	89%	11%	22%	56%	22%
<b>Uni Systems M.A.E. Spain</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>	<b>0%</b>
Manager	100%	0%	0%	100%	0%
Staff	27%	73%	27%	73%	0%
<b>Uni Systems M.A.E. Romania</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>
Specialist	67%	33%	0%	67%	33%
Staff	0%	100%	0%	100%	0%
<b>Intelli Solutions Greece</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>34%</b>	<b>54%</b>	<b>12%</b>
Director	100%	0%	0%	0%	100%
General Manager	100%	0%	0%	0%	100%
Manager	83%	17%	0%	100%	0%
Supervisor	0%	100%	0%	100%	0%
Specialist	100%	0%	50%	17%	33%
Staff	45%	55%	39%	53%	8%
<b>Intelli Solutions Serbia</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
Supervisor	0%	100%	0%	100%	0%
Staff	0%	100%	0%	100%	0%
<b>Intelli Solutions Bulgaria</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>
Specialist	0%	100%	0%	100%	0%
Staff	0%	100%	100%	0%	0%
<b>Info Quest Technologies M.A.E.B.E. Greece</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>24%</b>	<b>62%</b>	<b>14%</b>
CEO	100%	0%	0%	0%	100%
Director	89%	11%	0%	33%	67%
COO	100%	0%	0%	100%	0%
Manager	86%	14%	0%	82%	18%
Supervisor	68%	32%	4%	68%	29%
Specialist	71%	29%	5%	85%	9%
Team Leader	0%	100%	0%	100%	0%

Σύνθεση των Εργασιακών βαθμίδων					
Εταιρείες	Άνδρας	Γυναίκα	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Staff	66%	34%	33%	56%	11%
<b>Info Quest Technologies Cyprus</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>	<b>0%</b>
Supervisor	100%	0%	0%	100%	0%
Staff	100%	0%	33%	67%	0%
<b>Quest on Line</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>
General Manager	100%	0%	0%	100%	0%
Manager	0%	100%	0%	100%	0%
Supervisor	0%	100%	0%	100%	0%
Staff	0%	100%	25%	75%	0%
<b>Clima Quest</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>	<b>23%</b>	<b>62%</b>	<b>15%</b>
Manager	100%	0%	0%	100%	0%
Supervisor	0%	100%	0%	100%	0%
Specialist	100%	0%	0%	100%	0%
Staff	50%	50%	38%	38%	25%
<b>Team Candi</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>27%</b>	<b>73%</b>	<b>0%</b>
Director	100%	0%	0%	100%	0%
Supervisor	0%	100%	0%	100%	0%
Specialist	100%	0%	0%	100%	0%
Staff	58%	42%	33%	67%	0%
<b>iSquare</b>	<b>47%</b>	<b>53%</b>	<b>31%</b>	<b>51%</b>	<b>18%</b>
CEO	100%	0%	0%	100%	0%
General Manager	0%	100%	0%	0%	100%
Manager	60%	40%	0%	60%	40%
Supervisor	100%	0%	0%	0%	100%
Specialist	50%	50%	0%	50%	50%
Staff	44%	56%	38%	51%	11%
<b>iStorm</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>42%</b>	<b>57%</b>	<b>2%</b>
General Manager	100%	0%	0%	100%	0%
Supervisor	57%	43%	0%	100%	0%
Staff	70%	30%	47%	51%	2%
<b>iStorm Cyprus</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>0%</b>
Supervisor	100%	0%	0%	100%	0%
Staff	71%	29%	76%	24%	0%
<b>QUEST ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Μ.Α.Ε.Β.Ε.</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
Director	100%	0%	0%	0%	100%
Staff	0%	100%	0%	100%	0%
<b>ACS</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>	<b>14%</b>	<b>46%</b>	<b>40%</b>
BOD	0%	100%	0%	0%	100%
CEO	100%	0%	0%	0%	100%
Director	75%	25%	0%	25%	75%
Consultant	100%	0%	0%	0%	100%
General Manager	100%	0%	0%	0%	100%

Σύνθεση των Εργασιακών βαθμίδων					
Εταιρείες	Άνδρας	Γυναίκα	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Manager	60%	40%	0%	48%	52%
Miscellaneous	57%	43%	14%	43%	43%
Supervisor	76%	24%	0%	47%	53%
Specialist	88%	12%	4%	56%	40%
Team Leader	100%	0%	0%	0%	100%
Staff	80%	20%	16%	46%	37%
<b>GPS</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>
Supervisor	100%	0%	0%	100%	0%
Staff	50%	50%	50%	25%	25%
<b>Cardlink One</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Manager	100%	0%	0%	0%	100%
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>17%</b>	<b>58%</b>	<b>25%</b>

Πίνακας Περιεχομένων GRI - Όμιλος Quest

[GRI 102-55]

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο /Σελ. Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Γενικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις (επιλογή "Core")</b>				
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-1 Όνομα του οργανισμού	Ο Όμιλος Quest (σελίδα 14)	-	*
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Ο Όμιλος Quest (σελίδα 14), Οι θυγατρικές μας Εταιρείες (σελίδα 16)	-	*
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Ο Όμιλος Quest (σελίδα 14)	-	*
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Ο Όμιλος Quest (σελίδα 14)	-	*
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ο Όμιλος Quest (σελίδα 14)	-	*
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Ο Όμιλος Quest (σελίδα 14), Οι θυγατρικές μας Εταιρείες (σελίδα 16)	-	*
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Οι θυγατρικές μας Εταιρείες (σελίδα 16), Οικονομική επίδοση (σελίδα 28), Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες (σελίδα 54)	-	*
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Οι άνθρωποί μας (σελίδες 53-58)	-	*
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού (σελίδα 67)	-	*
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Ο Όμιλος Quest (σελίδα 14)	-	*
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	Περιβάλλον (σελίδα 75)	-	*
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Διεθνείς πρωτοβουλίες (σελίδα 20)	-	*
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	Φορείς και Ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος Quest (σελίδα 20)	-	*
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Μηνύματα από το Διοικητικό Συμβούλιο (σελίδα 9)	-	*
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Οι αξίες μας (σελίδα 15)	-	*
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης (σελίδες 46-47)	-	*

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο /Σελ. Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Γενικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις (επιλογή "Core")</b>				
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα (σελίδες 37-39)	-	*
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη (σελίδα 60)	-	*
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα (σελίδες 37-39)	-	*
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα (σελίδες 37-39)	-	*
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα (σελίδες 37-39)	-	*
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Σχετικά με την Έκθεση (σελίδα 5)	-	*
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων για την βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest (σελίδες 40-43)	-	*
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων για την βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest (σελίδες 40-43)	-	*
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση (σελίδα 5), Οικονομική επίδοση (σελίδα 28)	-	*
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση (σελίδα 5), Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων για την βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest (σελίδα 40)	-	*
	102-50 Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση (σελίδα 5)	-	*
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση (σελίδα 5)	-	*
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση (σελίδα 5)	-	*
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση (σελίδα 5)	-	*
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση (σελίδα 5)	-	*
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI (σελίδες 100-105)	-	*
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την Έκθεση (σελίδα 5)	-	*

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο /Σελ. Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Το μοντέλο της Εταιρικής διακυβέρνησης</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων για την βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest (σελίδες 40-43)	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση (σελίδα 48)	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 205: Anti-Corruption 2016</b>	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-	
<b>GRI 206: Anti-competitive behavior 2016</b>	206-1 Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση (σελίδα 48)	-	
<b>GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016</b>	419-1 Μη συμμόρφωση Με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-	
<b>Το μοντέλο της Εταιρικής διακυβέρνησης</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων για την βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest (σελίδες 40-43)	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οι πολιτικές και τα συστήματά μας (σελίδα 49), Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων (σελίδες 50-51)	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων (σελίδα 51)	-	
<b>Δείκτης Quest</b>	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο /Σελ. Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Οικονομική επίδοση</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων για την βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest (σελίδες 40-43)	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οικονομική επίδοση (σελίδα 28)	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Οικονομική επίδοση (σελίδα 28)	-	
<b>Οι άνθρωποί μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες (σελίδες 54-58)	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες (σελίδες 54-58)	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες (σελίδες 54-58)	-	
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-1 Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας		-	
<b>Οι άνθρωποί μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη (σελίδες 59-60)	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη (σελίδες 59-60)	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>	405-1 Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη (σελίδες 59-60)	-	
<b>GRI 406: Non-Discrimination 2016</b>	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο /Σελ. Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Παροχές προς τους εργαζομένους (σελίδα 59)	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού (σελίδες 61-64)	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού (σελίδες 61-64)	-	
<b>GRI 103: Management Approach 2016-2018</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων για την βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest (σελίδα 40-43)	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων (σελίδες 64-65)	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων (σελίδες 64-65)	-	
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-	
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας		-	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-	
	403-5 Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία		-	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων		-	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις		-	
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία)		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο /Σελ. Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού (σελίδες 61-64)	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού (σελίδες 61-64)	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού (σελίδες 61-64)	-	*
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους		-	*
<b>Περιβάλλον</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Κλιματική αλλαγή (σελίδες 75-78)	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Κλιματική αλλαγή (σελίδες 75-78)	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	305-1 Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 1)	Κλιματική αλλαγή (σελίδες 75-78)	-	
	305-2 Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)		-	
<b>Δείκτης Quest</b>	Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m2)/ € εκατ. κύκλου εργασιών		-	

## Παράρτημα

## Πίνακας Περιεχομένων GRI - Info Quest Technologies

[GRI 102-55]

Αυτή η έκθεση της Info Quest Technologies αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI (<https://www.quest.gr/>).

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Γενικές τυποποιημένες δημοσιεύσεις (επιλογή "Core")</b>				
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-1 Όνομα του οργανισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Ποιοι είμαστε	-	*
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Ποιοι είμαστε	-	*
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Ποιοι είμαστε	-	*
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ποιοι είμαστε	-	*
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Ποιοι είμαστε	-	*
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Ποιοι είμαστε	-	*
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Οι άνθρωποί μας	-	*
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	*
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας	-	*
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*	
102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*	
102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*
	102-50 Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI	-	*
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>				
<b>Το μοντέλο της διακυβέρνησής μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 205: Anti-Corruption 2016</b>	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-	
<b>GRI 206: Anticompetitive behavior 2016</b>	206-1 Νομικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	
<b>GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016</b>	419-1 Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	-	
<b>Δείκτης IQT</b>	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-	
<b>Οικονομική επίδοση</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οικονομική επίδοση	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Οικονομική επίδοση	-	
<b>Οι άνθρωποί μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-1 Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας, Οι άνθρωποί μας	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>	405-1 Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας, Οι άνθρωποί μας	-	
<b>GRI 406: Non-Discrimination 2016</b>			-	
<b>GRI 103: Management Approach 2016-2018</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-	
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-	
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας		-	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	403-5 Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία		-	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων		-	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις		-	
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο		-	*
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους		-	*
<b>Περιβάλλον</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Κλιματική αλλαγή	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	305-1 Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Score 1)	Κλιματική αλλαγή	-	
	305-2 Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Score 2)		-	
<b>Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016</b>	308-1 Ποσοστό νέων προμηθευτών που αξιολογήθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων		-	
<b>GRI 414: Supplier Social Assessment 2016</b>	414-1 Νέοι προμηθευτές που αξιολογήθηκαν βάσει κοινωνικών κριτηρίων	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	
<b>Δείκτης IQT</b>	Ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% του τζίρου		-	
<b>Δείκτης IQT</b>	Μεταφορά τεχνογνωσίας προς συνεργάτες		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Βιώσιμα προϊόντα και ψηφιακή καινοτομία</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	-	
<b>Δείκτης IQT</b>	Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		-	
<b>Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>Δείκτης IQT</b>	Έρευνες ικανοποίησης/παράπονα πελατών	Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού	-	*
<b>Δείκτης IQT</b>	Μετρήσεις αποτελεσματικότητας Ψηφιακού Μετασχηματισμού		-	
<b>Δείκτης IQT</b>	Νέα έργα που συμβάλλουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό		-	

## Παράρτημα

## Πίνακας Περιεχομένων GRI - Unisystems

[GRI 102-55]

Αυτή η έκθεση της Uni Systems αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI (<https://www.quest.gr/>).

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Γενικές τυποποιημένες δημοσιεύσεις (επιλογή "Core")</b>				
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-1 Όνομα του οργανισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Ποιο είμαστε	-	*
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Ποιο είμαστε	-	*
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Ποιο είμαστε	-	*
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ποιο είμαστε	-	*
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Ποιο είμαστε	-	*
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Ποιο είμαστε	-	*
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Οι άνθρωποί μας	-	*
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	*
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας	-	*
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*	
102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*
	102-50 Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI	-	*
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>				
<b>Το μοντέλο της διακυβέρνησής μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 205: Anti-Corruption 2016</b>	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-	
<b>GRI 206: Anticompetitive behavior 2016</b>	206-1 Νομικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	
<b>GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016</b>	419-1 Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	-	
<b>Δείκτης Uni Systems</b>	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-	
<b>Οικονομική επίδοση</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οικονομική επίδοση	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Οικονομική επίδοση	-	
<b>Οι άνθρωποί μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-1 Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας, Οι άνθρωποί μας	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>	405-1 Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας, Οι άνθρωποί μας	-	
<b>GRI 406: Non-Discrimination 2016</b>		Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	-	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οικονομική Επίδοση	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	Οικονομική Επίδοση	-	
<b>GRI 103: Management Approach 2016-2018</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-	
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας		-	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	403-5 Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία		-	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων		-	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία		-	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	*
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους		-	
<b>Περιβάλλον</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Περιβάλλον	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	305-1 Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 1)	Περιβάλλον	-	
	305-2 Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)		-	

## Παράρτημα

## Πίνακας Περιεχομένων GRI - iSquare

[GRI 102-55]

Αυτή η έκθεση της iSquare αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI (<https://www.quest.gr/>).

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Γενικές τυποποιημένες δημοσιεύσεις (επιλογή "Core")</b>				
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-1 Όνομα του οργανισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	iSquare	-	*
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	iSquare	-	*
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	iSquare	-	*
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	iSquare	-	*
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	iSquare	-	*
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	iSquare	-	*
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Οι άνθρωποί μας	-	*
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	*
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας	-	*
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*	
102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*
	102-50 Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI Index	-	*	
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>				
<b>Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 205: Anti-Corruption 2016</b>	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-	
<b>GRI 206: Anticompetitive behavior 2016</b>	206-1 Νομικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	
<b>GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016</b>	419-1 Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	-	
<b>Δείκτης iSquare</b>	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-	
<b>Οικονομική επίδοση</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Οικονομική επίδοση	-	
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται		-	
<b>Οι άνθρωποί μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Οι άνθρωποί μας	-	
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-1 Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας		-	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>	405-1 Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας, Οι άνθρωποί μας	-	
<b>GRI 406: Non-Discrimination 2016</b>	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 103: Management Approach 2016-2018</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-	
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας		-	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-	
	403-5 Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία		-	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων		-	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις		-	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	*
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Περιβάλλον</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Περιβάλλον	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	305-2 Εμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)		-	
<b>Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>Δείκτης iSquare</b>	Εκπαίδευση Apple Masters		-	

## Παράρτημα

## Πίνακας Περιεχομένων GRI - ACS

[GRI 102-55]

Αυτή η έκθεση της ACS αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI (<https://www.quest.gr/>).

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Γενικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις (επιλογή "Core")</b>				
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-1 Όνομα του οργανισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Η Εταιρεία	-	*
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Η Εταιρεία	-	*
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Η Εταιρεία	-	*
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Η Εταιρεία	-	*
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Η Εταιρεία	-	*
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Η Εταιρεία	-	*
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Οι άνθρωποί μας	-	*
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	*
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας	-	*
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*	
102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*	
102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση	-	*	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 102: General Standard Disclosures 2016</b>	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*
	102-50 Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI Index	-	*
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>				
<b>Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 205: Anti-Corruption 2016</b>	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-	
<b>GRI 206: Anticompetitive behavior 2016</b>	206-1 Νομικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	
<b>GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016</b>	419-1 Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	-	
<b>Δείκτης ACS</b>	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Οικονομική επίδοση</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οικονομική επίδοση	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Οικονομική επίδοση	-	
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Οικονομική επίδοση	-	
<b>Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>Δείκτης ACS</b>	Ποσό προμηθειών παράδοσης δια ποσό προμηθειών παραλαβής καταστημάτων	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	
<b>Δείκτης ACS</b>	Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων		-	
<b>Οι άνθρωποί μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οι άνθρωποί μας	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-1 Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	Οι άνθρωποί μας	-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Οι άνθρωποί μας</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016-2018</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-	
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας		-	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-	
	403-5 Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία		-	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων		-	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις		-	
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	*
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	*
<b>Περιβάλλον</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Κλιματική αλλαγή, Κυκλική οικονομία	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	305-1 Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 1)	Κλιματική αλλαγή, Κυκλική οικονομία	-	
	305-2 Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)		-	
	305-3 Άλλες έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 3)		-	
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου		-	
<b>GRI 303: Water 2016</b>	303-1 Πηγές άντλησης νερού		-	
<b>GRI 306: Effluents and waste 2016</b>	306-2 Απόβλητα ανά τύπο και μέθοδο απόρριψης		-	
<b>Συνεισφορά στην κοινωνία</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Συνεισφορά στην κοινωνία	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Συνεισφορά στην κοινωνία	-	
<b>Δείκτης ACS</b>	Αριθμός αποστολών προς κοινωνικούς φορείς	Συνεισφορά στην κοινωνία	-	

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

### Πίνακας ESG Δεικτών ATHEX

Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 Χρηματιστηρίου Αθηνών.

Κατηγοριοποίηση ESG	ID	Ονομασία Δείκτη	Σελ. Έκθεσης
			Όμιλος Quest
<b>ΒΑΣΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (CORE METRICS)</b>			
<b>Περιβάλλον</b>	<b>C-E1</b>	Άμεσες εκπομπές (Score 1)	σελίδα 77
	<b>C-E2</b>	Έμμεσες εκπομπές (Score 2)	σελίδα 77
	<b>C-E3</b>	Ενεργειακή κατανάλωση και παραγωγή	σελίδα 76
<b>Κοινωνία</b>	<b>C-S1</b>	Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	σελίδα 37
	<b>C-S2</b>	Γυναίκες εργαζόμενες	σελίδα 60
	<b>C-S3</b>	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	σελίδα 60
	<b>C-S4</b>	Κινητικότητα προσωπικού	σελίδα 58
	<b>C-S5</b>	Κατάρτιση εργαζομένων	σελίδα 61
	<b>C-S6</b>	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	σελίδα 59
	<b>C-S7</b>	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	σελίδα 60
<b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b>	<b>C-G1</b>	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	σελίδα 46
	<b>C-G2</b>	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	σελίδα 47, σελίδα 49
	<b>C-G3</b>	Ουσιαστικά θέματα	σελίδα 40
	<b>C-G4</b>	Πολιτική βιωσιμότητας	σελίδα 49
	<b>C-G5</b>	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	σελίδα 49
	<b>C-G6</b>	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	σελίδα 50
<b>ΠΡΟΗΓΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (ADVANCED METRICS)</b>			
<b>Περιβάλλον</b>	<b>A-E1</b>	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Score 3)	σελίδα 78
	<b>A-E2</b>	Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή	σελίδα 75
	<b>A-E3</b>	Διαχείριση αποβλήτων	σελίδα 79

Κατηγοριοποίηση ESG	ID	Ονομασία Δείκτη	Σελ. Έκθεσης
			Όμιλος Quest
<b>Κοινωνία</b>	<b>A-S1</b>	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	σελίδα 28
	<b>A-S2</b>	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	σελίδα 62
	<b>A-S3</b>	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	σελίδα 60
<b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b>	<b>A-G1</b>	Επιχειρηματικό μοντέλο	σελίδα 24
	<b>A-G2</b>	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	σελίδα 48
	<b>A-G3</b>	Στόχοι ESG	σελίδα 10, σελίδα 33
	<b>A-G4</b>	Μεταβλητές αμοιβές	σελίδα 58
	<b>A-G5</b>	Εξωτερική διασφάλιση	σελίδα 5
<b>ΚΛΑΔΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (SECTOR METRICS)</b>			
<b>Περιβάλλον</b>	<b>SS-E1</b>	Στρατηγική διαχείρισης εκπομπών	σελίδα 71
	<b>SS-E7</b>	Κρίσιμες πρώτες ύλες	σελίδα 75
<b>Κοινωνία</b>	<b>SS-S4</b>	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	σελίδα 59
	<b>SS-S5</b>	Πρόστιμα παραβίασης ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου	σελίδα 51
	<b>SS-S8</b>	Ικανοποίηση πελατών	σελίδα 67
	<b>SS-S9</b>	Μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων πελατών	σελίδα 67
<b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b>	<b>SS-G1</b>	Πολιτική καταγγελίας δυσλειτουργιών	σελίδα 49
	<b>SS-G2</b>	Διαχείριση κρίσιμων κινδύνων	σελίδα 49
	<b>SS-G3</b>	Διαχείριση συστηματικών κινδύνων	σελίδα 50

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

### Εφαρμογή Προτύπου AccountAbility AA1000

Ο Όμιλος Quest και αντίστοιχα οι εταιρείες του ακολουθούν τις αρχές του προτύπου AccountAbility AA1000AP (2018) για τον προσδιορισμό, την προτεραιοποίηση και την ανταπόκρισή τους στα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Πιο συγκεκριμένα:

- Συμμετοχικότητα: Ο Όμιλος και αντίστοιχα οι εταιρείες του αναγνωρίζουν τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία επηρεάζονται από τη λειτουργία τους ή δύναται να επηρεάσουν με τις αποφάσεις τους τη δυνατότητά τους να εφαρμόσουν τη στρατηγική τους και να πετύχουν τους στόχους τους. Στη συνέχεια διαβουλεύονται μαζί τους, για να αναγνωρίσουν τις ανάγκες και προσδοκίες τους και μαζί τους να προχωρήσουν στην ιεράρχηση των ουσιαστικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Ουσιαστικότητα: Ο Όμιλος και αντίστοιχα οι εταιρείες αναγνωρίζουν και ιεραρχούν (μέσω της ανάλυσης ουσιαστικότητας σύμφωνα με τα πρότυπα GRI) τα ουσιαστικά θέματα που σχετίζονται με το επιχειρηματικό τους μοντέλο.
- Ανταπόκριση: Ο Όμιλος και αντίστοιχα οι εταιρείες διαχειρίζονται και ανταποκρίνονται στα ουσιαστικά θέματα και τις προκλήσεις με τη συμμετοχή όλων των Διευθύνσεων/Τμημάτων.
- Επίδραση: Ο Όμιλος και αντίστοιχα οι εταιρείες παρακολουθούν και μετρούν τις επιδράσεις που προκαλούνται από τη δραστηριότητά τους, ώστε να μετριάσουν τις αρνητικές και να αυξήσουν αντίστοιχα τις θετικές.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

### Συμμόρφωση με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας



Πυλώνας	Κριτήρια	Αναφορά/ (Ενότητα Έκθεσης/ Όμιλος Quest)
Στρατηγική	Στρατηγική ανάλυση και δράση	Μηνύματα από το Διοικητικό Συμβούλιο, Ο Όμιλος Quest, Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης
	Ουσιαστικότητα	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα Ουσιαστικά θέματα
	Στοχοθέτηση	Συνοπτική παρουσίαση νέας στρατηγικής και στόχων ESG
	Διαχείριση της αλυσίδας αξίας	Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης

Πυλώνας	Κριτήρια	Αναφορά/ (Ενότητα Έκθεσης/ Όμιλος Quest)
Διαδικασία διαχείρισης	Υπευθυνότητα	Μηνύματα από το Διοικητικό Συμβούλιο, Ο Όμιλος Quest, Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης
	Κανόνες και διαδικασίες	Οι πολιτικές και τα συστήματά μας
	Καταγραφή και παρακολούθηση	Μηνύματα από το Διοικητικό Συμβούλιο, Ο Όμιλος Quest, Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης, Έκθεση Ανεξάρτητου Εξωτερικού Ελέγχου
	Πολιτικές Αμοιβών και κίνητρα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	Προώπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες
	Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα Ουσιαστικά θέματα
	Προϊοντική Υπευθυνότητα και Καινοτομία	Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, Ψηφιακή καινοτομία
Περιβάλλον	Χρήση φυσικών πόρων	Περιβάλλον
	Διαχείριση φυσικών πόρων	Περιβάλλον
	Εκπομπές Αερίων και Κλιματική Αλλαγή	Κλιματική αλλαγή
Κοινωνία	Εργασιακά δικαιώματα	Προώπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες, Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη
	Ίσες ευκαιρίες	Προώπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες
	Απασχόληση	Προώπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και ποιοτική απασχόληση με ίσες ευκαιρίες
	Ανθρώπινα δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού
	Ενίσχυση Τοπικών Κοινωνιών	Συνεισφορά στην Κοινωνία
	Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες και Πολιτική επιρροή	Διεθνείς πρωτοβουλίες, Φορείς και Ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος Quest και Διακρίσεις και βραβεία
Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	

# Έκθεση Ανεξάρτητου Εξωτερικού Ελέγχου



Προς: Διοίκηση της QUEST Συμμετοχών Α.Ε.

## 1. Αντικείμενο του Έργου Εξωτερικού Ελέγχου του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η εταιρία **QUEST Συμμετοχών Α.Ε.** (καλούμενη εφ' εξής **QUEST Συμμετοχών**) ανέθεσε στην **TÜV HELLAS (TÜV NORD) Α.Ε.** (καλούμενη εφ' εξής **TÜV HELLAS**) τον εξωτερικό έλεγχο περιορισμένου εύρους των στοιχείων του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο οποίος καλύπτει την περίοδο **1/1/2021-31/12/2021**.

Η **QUEST Συμμετοχών**, μητρική εταιρεία του Ομίλου QUEST, εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76, Καλλιθέα και είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1998.

Στην παρούσα Έκθεση επιλέχθηκε να δημοσιοποιηθούν στοιχεία για τις ακόλουθες εταιρίες του Ομίλου QUEST: **Quest Holdings, Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare, ACS, iStorm, FoQus, Team Candi, Intelli Solutions, Quest on Line, Clima Quest & Quest Energy**.

Το αντικείμενο του έργου συνίσταται στα κάτωθι:

- A. Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Βιώσιμότητας των GRI Sustainability Reporting Standards (**GRI Standards**), αναφορικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών** για το έτος 2021, με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής «**ΒΑΣΙΚΟ**» των GRI Standards, καθώς και ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση».
- B. Ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών αναφορικά με τον δείκτη «Ικανοποίηση Πελατών» για τις εταιρίες **Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS**.
- Γ. Ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη συγκεκριμένων βασικών, προηγμένων και κλαδικών δεικτών του **Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 του Χ.Α. (Χρηματιστηρίου Αθηνών)**, ως ακολούθως:
- Γ1. Για την **QUEST Συμμετοχών** ελέγχθηκε η ακρίβεια των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη των δεικτών C-E1, C-E2, C-E3, C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, C-S7, C-G1, C-G2, C-G3, C-G4, C-G5, C-G6, A-E2, A-E3, A-S1, A-S2, A-S3, A-G1, A-G2, A-G3, A-G4, A-G5, SS-E1, SS-E7, SS-S4, SS-S5, SS-S8, SS-S9, SS-G1, SS-G2, SS-G3.
- Γ2. Για την ACS ελέγχθηκε, πλην των παραπάνω δεικτών, η ακρίβεια των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη του δείκτη A-E1.
- Δ. Τον έλεγχο του επιπέδου κάλυψης των απαιτήσεων του οδηγού **AA1000AP (2018)**, σχετικά με τις Αρχές Υπευθυνότητας όπως αυτές ορίζονται και αναλύονται στον εν λόγω οδηγό (Συμμετοχικότητα, Ουσιαστικότητα, Ανταπόκριση & Επίδραση). Ο έλεγχος διενεργήθηκε με βάση τα οριζόμενα στον Οδηγό **AA1000AS v3** (Έλεγχος Τύπου

2-Μέτριο Επίπεδο).

Ο εξωτερικός έλεγχος περιορισμένου εύρους όπως ορίζεται από το ως άνω αντικείμενο του έργου, αφορά στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών** για το έτος 2021 και πραγματοποιήθηκε βάσει του πίνακα αντιστοίχισης Δεικτών GRI Standards που κατάρτισε η **QUEST Συμμετοχών** στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής «**Βασικό Επίπεδο (Core Level)**» των GRI Standards και των απαιτήσεων του **AA1000AP (2018)**.

## 2. Κριτήρια Υλοποίησης του Έργου

Ο εξωτερικός έλεγχος που διενεργήθηκε βασίστηκε στον έλεγχο της συμμόρφωσης με τα οριζόμενα στα πρότυπα οδηγιών:

**A. GRI Standards (Core Level)**

**B. AA1000AP (2018)**

**Γ. Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 του Χ.Α.**

Για τον έλεγχο της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του **AA1000AP (2018)**, ακολουθήθηκαν τα οριζόμενα στον οδηγό **AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3)**. Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόστηκαν οι απαιτήσεις για τον εξωτερικό έλεγχο «μετρίου» επιπέδου Τύπου 2, σύμφωνα με το οποίο ελέγχθηκε το επίπεδο τήρησης των Αρχών Υπευθυνότητας, με βάση τα οριζόμενα στο **AA1000AP (2018)**, ενώ παράλληλα ελέγχθηκε η αξιοπιστία και η ποιότητα των πληροφοριών επίδοσης σχετικά με την βιώσιμη ανάπτυξη, με βάση βασική δειγματοληψία περιορισμένου εύρους.

## 3. Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου

Στην βάση της συμμόρφωσης με τα κριτήρια της παραγράφου 2 και προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα, η ομάδα εξωτερικού ελέγχου της **TÜV HELLAS** ακολούθησε (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω διαδικασίες:

- » Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες που ακολούθησε η **QUEST Συμμετοχών** για να εντοπίσει και να καθορίσει τα σημαντικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης προκειμένου αυτά να συμπεριληφθούν στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- » Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της **QUEST Συμμετοχών** που έχουν την λειτουργική ευθύνη σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης με στόχο την κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης των δραστηριοτήτων Βιώσιμης Ανάπτυξης και της προόδου που σημειώθηκε κατά τη διάρκεια της υπό αναφοράς περιόδου.
- » Επισκοπήθηκε η προσέγγιση σύνδεσης της **QUEST Συμμετοχών** με τους συμμετόχους (ενδιαφερόμενα μέρη) της, μέσω συνεντεύξεων με στελέχη που είναι υπεύθυνα για την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε επίπεδο εταιρίας και επισκόπησης επιλεγμένων εγγράφων.
- » Επισκοπήθηκαν τα δεδομένα που διατυπώνονται στο σύνολο των δεικτών του απολογισμού (που αναφέρονται στην παρ. 1), σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα. Επιπρόσθετα, επισκοπήθηκαν οι μεθοδολογίες και οι πρακτικές για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων και διενεργήθηκαν δασταυρωτικοί έλεγχοι σχετικά με την αξιοπιστία και την ποιότητα των δεικτών που αναφέρονται στον απολογισμό. Οι εν λόγω έλεγχοι συνίστανται (όχι περιοριστικά) στα ακόλουθα:
  - Κατανόηση της διαχείρισης ποιότητας και των διεργασιών συλλογής αποτελεσμάτων σχετικά με τους υπό εξέταση δείκτες.
  - Ανασκόπηση του σχεδιασμού των διεργασιών, συστημάτων και ελέγχου σχετικά με την διαχείριση της αξιοπιστίας και ποιότητας των πληροφοριών.
  - Δειγματοληπτικός έλεγχος των διοικητικών πρακτικών και του ελέγχου λειτουργίας, καθώς και του τρόπου συλλογής δεδομένων για την διασφάλιση της πληρότητας και ακρίβειας των ισχυρισμών.
  - Τήρηση της δέουσας τεκμηρίωσης για το σύνολο των προαναφερόμενων ελέγχων.

## 4. Περιορισμοί

Το εύρος της επισκόπησης περιορίστηκε αποκλειστικά στις δραστηριότητες των μονάδων της **QUEST Συμμετοχών** στην Ελλάδα. Δεν πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις και συνεντεύξεις σε συμμετόχους της **QUEST Συμμετοχών**. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στην μετάφραση μεταξύ της ελληνικής και αγγλικής έκδοσης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης υπερισχύει η έκδοση όσον αφορά το ελληνικό κείμενο.

## 5. Ευθύνες Εταιρίας & Φορέα Εξωτερικού Ελέγχου

Η ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών** είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης. Οι διενεργηθέντες έλεγχοι στα πλαίσια του αντικείμενου του έργου (παράγραφος 1), δεν αντιπροσωπεύουν την άποψη της TÜV HELLAS αναφορικά με την ποιότητα του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης και των περιεχομένων του.

Ευθύνη της TÜV HELLAS είναι να εκφράσει τα ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα θέματα όπως αυτά ορίζονται στο αντικείμενο του έργου και σύμφωνα με την σχετική σύμβαση έργου. Το έργο διενεργήθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε η TÜV HELLAS να παραθέσει στην Διοίκηση της **QUEST Συμμετοχών** εκείνα τα θέματα που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό.

## 6. Συμπεράσματα-Προτάσεις

Με βάση το αντικείμενο του έργου (παράγραφος 1) και στο πλαίσιο των διαδικασιών εξωτερικού ελέγχου που ακολούθησε η TÜV HELLAS τα συμπεράσματα είναι τα ακόλουθα:

### A. Ακρίβεια και πληρότητα των δεδομένων (ποιοτικών και ποσοτικών) που σχετίζονται με την επαλήθευση επιπέδου εφαρμογής και ακρίβειας των ισχυρισμών του συνόλου των δεικτών του Απολογισμού που σχετίζονται με τα GRI Standards.

- » Κατά την επισκόπηση που διενεργήθηκε, τίποτα δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** το οποίο θα οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός δεν πληροί τις απαιτήσεις των GRI Standards επιλογής «**ΒΑΣΙΚΟ**» (In accordance\_ "Core"), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Περιεχομένων GRI Standards του Απολογισμού.
- » Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», για την **QUEST Συμμετοχών**.
- » Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στον δείκτη «Ικανοποίηση Πελατών» για τις εταιρίες **Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS**.
- » Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στους δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 του X.A., οι οποίοι αναφέρονται στην παράγραφο 1, σημεία Γ.1, Γ.2 της παρούσας έκθεσης.

### B. Τήρηση των Αρχών Υπευθυνότητας («Συμμετοχικότητα», «Ουσιαστικότητα», «Ανταπόκριση» & «Επίδραση») έναντι των κριτηρίων που βρίσκονται στο AA1000AP (2018).

#### **Συμμετοχικότητα: Διάλογος για την Βιωσιμότητα με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Συμμέτοχοι)**

- » Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι σημαντικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών εξαιρέθηκαν από διαδικασίες διαβούλευσης, ή ότι η **QUEST Συμμετοχών** δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Συμμετοχικότητας κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της στη βιώσιμη ανάπτυξη.

#### **Ουσιαστικότητα: Έμφαση στα ουσιώδη θέματα σχετικά με την Βιωσιμότητα**

- » Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η προσέγγιση καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων της **QUEST Συμμετοχών** δεν παρέχει μια περιεκτική και ισορροπημένη αντίληψη των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης.

#### **Ανταπόκριση: Ανταπόκριση στις ανάγκες και προσδοκίες των συμμετόχων**

- » Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η **QUEST Συμμετοχών** δεν έχει ανταποκριθεί έγκαιρα και κατάλληλα, μέσω αποφάσεων και ενεργειών, στις ανάγκες και προσδοκίες που προέκυψαν από τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

#### **Επίδραση: Επίδραση των δραστηριοτήτων της εταιρίας στα ευρύτερα οικοσυστήματα**

- » Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η **QUEST Συμμετοχών** δεν έχει κατανοήσει και διαχειριστεί τις άμεσες και έμμεσες επιδράσεις στα ευρύτερα οικοσυστήματα που προκύπτουν από τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων (ποιοτικών & ποσοτικών) σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται αναφορικά με την κάλυψη των απαιτήσεων των Αρχών Υπευθυνότητας, όπως αυτές τίθενται στο **AA1000AP (2018)**. Επίσης, δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στην αμφισβήτηση της αξιοπιστίας και της ποιότητας των δεικτών επίδοσης που σχετίζονται με τις Αρχές Υπευθυνότητας.

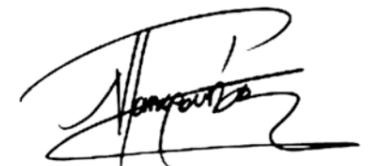
Κατά τον έλεγχο, δεν προέκυψαν θέματα που θα οδηγούσαν σε προτάσεις βελτίωσης

## 7. Δήλωση αμεροληψίας και ανεξαρτησίας της ομάδας εξωτερικού ελέγχου

Η **TÜV HELLAS** δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της, σε σχέση με το έργο εξωτερικού ελέγχου του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών**. Η **TÜV HELLAS** δεν έχει αναλάβει έργο με την **QUEST Συμμετοχών** και δεν έχει οποιοδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεων της.

Η **TÜV HELLAS** δεν συμμετείχε στην προετοιμασία του κειμένου και των στοιχείων που παρουσιάζονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών**.

Αθήνα, 8 Ιουνίου 2022  
Για την **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE**



**Νέστωρ Παπαρούπας**  
Product Manager





Quest  
HOLDINGS

**QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΕ**

Αργυρουπόλεως 2Α,176 76 Καλλιθέα, Αθήνα, τηλ. 211 999 4000, fax 211 999 4530  
[www.quest.gr](http://www.quest.gr)