

απολογισμός
Βιωσιμότητας
2014
Σύμφωνα με το νέο Πλαίσιο GRI G4



Περιεχόμενα

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	3
Προφίλ Εταιρίας	4
Δήλωση Σκοπού	5
Νέες απαιτήσεις	6
I) Μακροοικονομικές Προοπτικές	6
II) Περιβαλλοντικές Προοπτικές	8
Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας	9
Μοντέλο Εταιρικής Συμπεριφοράς	10
Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact)	12
Οικονομικά Στοιχεία	15
Το Πλαίσιο Βιωσιμότητας	16
Εταιρική Διακυβέρνηση	17
Ανθρώπινα Δικαιώματα	18
Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές	22
Περιβάλλον	35
Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών	40
Καταναλωτικά Ζητήματα	42
Κοινωνική Προσφορά	45
Στόχοι για το 2015	50
Γενικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις	52
Ειδικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις	54
Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας	58
Γράφημα για τα Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας	63
Οριοθέτηση Επιπτώσεων Ουσιωδών Θεμάτων	64
Στοιχεία Επικοινωνίας:	67

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

Για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά η Ευρωπαϊκή Πίστη δημοσιεύει τον ετήσιο απολογισμό βιωσιμότητας. Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί βασικό στρατηγικό άξονα για την ανάπτυξη. Με ευαισθησία και αίσθημα κοινωνικής ευθύνης εισαγάγουμε πρωτοβουλίες που προσθέτουν στη λειτουργία μας ενέργειες και πτυχές ενδιαφέροντος προς την κοινωνία ενισχύοντας δράσεις, σχετικές με το περιβάλλον και τον πολιτισμό, υλοποιώντας τους στόχους και τις δεσμεύσεις που είχαν τεθεί, για την προώθηση μιας οικονομικής ανάπτυξης που είναι πιο φιλική στη κοινωνία και στο περιβάλλον.

Τα τελευταία χρόνια, ο ρόλος των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ενισχύεται συνεχώς και κατά συνέπεια, η εταιρική υπευθυνότητα αποκτά μεγαλύτερο ειδικό βάρος στην ασφαλιστική αγορά. Βασική προτεραιότητα σε αυτή την ανάπτυξη των ασφαλιστικών εταιριών πρέπει να είναι η ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση της κοινωνίας σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Εάν η κοινωνία μας δεν είναι πλήρως ενημερωμένη ή δεν ενδιαφέρεται για τη ανάγκη της βιώσιμης ανάπτυξης, πρέπει να αναπτύξουμε την ευρύτερη δυνατή στήριξη για αποτελεσματική δράση.

Η βιώσιμη ανάπτυξη έχει έναν κύριο στόχο, που είναι να δημιουργηθεί ισορροπία μεταξύ των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών αναγκών μας, διατηρώντας παράλληλα την ισότητα και τη δικαιοσύνη. Προσφέρει ένα μέσο για την αντιμετώπιση των κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών αναγκών μας, παρέχοντας μια μακροπρόθεσμη προσέγγιση για τη διατήρηση των πόρων μας.

Προκειμένου συνεπώς η κοινωνία μας να αλλάξει νοοτροπία, επείγει να υπάρχει πολιτική βούληση για την προώθηση μιας βιώσιμης ανάπτυξης. Από την στιγμή που οι κυβερνήσεις έχουν τη θέληση να ενισχύσουν και να συμβάλουν στην βιώσιμη ανάπτυξη, χρειάζεται συστράτευση και των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις μπορούν αφενός μεν να υιοθετήσουν πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης και αφετέρου να προωθήσουν δράσεις και να ενημερώσουν την κοινωνία σχετικά με τα οφέλη και την αναγκαιότητα αυτής. Η κοινωνία μας, είναι ο τελικός αποδέκτης. Βλέποντας την βούληση τόσο των κυβερνήσεων, όσο και των επιχειρήσεων να προωθούν την βιώσιμη ανάπτυξη, ενημερώνεται πλήρως, συμβάλει στο μέτρο που μπορεί, αλλάζει νοοτροπία γιατί πολύ απλά, όλα γύρω της αλλάζουν.

Ως Όμιλος, ταυτόχρονα με την οικονομική μας ανάπτυξη εστιάσαμε και στη βελτίωση της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρίας μας, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας και τη συνεισφορά μας στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Είναι γεγονός ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη μεγαλώνει. Ταυτόχρονα όμως μεγαλώνει και το αίσθημα ευθύνης της λειτουργίας μας απέναντι στην κοινωνία. Είμαστε έτοιμοι και δεσμευόμαστε, σε αυτό το δρόμο της διαρκούς ανάπτυξης να αποτελέσουμε βασικό και πρωτοπόρο αρωγό της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην Ελλάδα.

Στην Έκθεση που ακολουθεί παρουσιάζονται οι αρχές εταιρικής υπευθυνότητας που εφαρμόζει η Ευρωπαϊκή Πίστη, οι συγκεκριμένες δράσεις και τα αποτελέσματα του 2014, καθώς και οι στόχοι που έχουν τεθεί για το 2015.

Καλή σας Ανάγνωση!

Με εκτίμηση,
Χρήστος Γεωργακόπουλος
Διευθύνων Σύμβουλος

Προφίλ Εταιρίας

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, ιδρύθηκε το 1977. Η εταιρία έχει ως σκοπό της, σύμφωνα με το άρθρο 4 του καταστατικού της, την παροχή όλων των ειδών των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών καλύψεων. Έχει την έδρα της στην Λεωφ. Κηφισίας 274, Τ.Κ. 15232, Χαλάνδρι. Η εταιρία διέπεται από τις διατάξεις του Ν.2190/1920 «Περί ανωνύμων εταιριών» και από τις ειδικότερες διατάξεις του Ν.Δ. 400/1970 «Περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεως» όπως ισχύουν σήμερα. Επίσης διέπεται από κάθε διάταξη ή νόμο ή απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Εποπτεύουσα αρχή είναι η Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τραπεζικής της Ελλάδος.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι μια πλήρης ασφαλιστική εταιρία που δραστηριοποιείται σε όλους τους σύγχρονους κλάδους ασφάλισης, παρέχοντας ολοκληρωμένη ασφαλιστική κάλυψη τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις. Έχει δημιουργήσει ειδικά σχεδιασμένα πρωτοποριακά και ευέλικτα ασφαλιστικά προγράμματα, ενώ παράλληλα επενδύει συνεχώς σε νέες και καινοτόμες τεχνολογίες.

Η εταιρία από το 1997 έχει εισέλθει στην κύρια αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών με δημόσια εγγραφή, αποτελώντας αυτή την στιγμή την μοναδική εισηγμένη Ελληνική ασφαλιστική εταιρία.

Επιπλέον, είναι η πρώτη εταιρία που πιστοποιήθηκε με ISO 9001:2000 το 2002 για το σύνολο των υπηρεσιών της και διατηρεί τη συγκεκριμένη πιστοποίηση συνεχώς μέχρι και σήμερα. Η πολιτική ποιότητας της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη συνίσταται κατ' αρχήν στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της σε κάθε συναλλαγή που έχουν με αυτή και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων ασφαλιστικών «προϊόντων» ώστε να επιτυγχάνεται πλήρης κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών των πελατών. Η πιστοποίηση με το διεθνές πρότυπο ποιότητας ISO 9001:2008 αφορά στο σχεδιασμό και στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών της εταιρίας και είναι εφαρμοσμένο στο σύνολο των δραστηριοτήτων της. Κατά το πρότυπο αυτό η εταιρία εφαρμόζει ένα σύστημα ποιοτικού Management το οποίο εκτός των αυστηρά καθορισμένων διαδικασιών και των υψηλών προδιαγραφών που απαιτεί να τηρούνται σε κάθε δραστηριότητα, διασφαλίζει επίσης τον έγκαιρο και αποτελεσματικό τρόπο εξυπηρέτησης του πελάτη.



Στο πλαίσιο του θεσμού TRUE LEADERS για το 2014, η Ευρωπαϊκή Πίστη διακρίθηκε για τέταρτη συνεχόμενη φορά μια από τις 50 καλύτερες επιχειρήσεις - ηγέτες στην Ελληνική αγορά, ανάμεσα σε 500 εταιρίες,

ύστερα από την ανάλυση των Ισολογισμών 20.500 επιχειρήσεων. Αντικειμενικά κριτήρια για την απονομή της διάκρισης TRUE

LEADER, όπως προκύπτουν από τους Ισολογισμούς των εταιριών για το οικονομικό έτος 2013, είναι η Κερδοφορία, η Αύξηση Προσωπικού, το υψηλό Rating πιστοληπτικής ικανότητας και η θέση στον Κλάδο. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ικανοποίησε για τέταρτη συνεχή χρονιά και τις τέσσερις προϋποθέσεις βράβευσης.

Επιπλέον, μέσα στο 2014, η Ευρωπαϊκή Πίστη έλαβε χρυσή διάκριση στα βραβεία Επιχειρηματικής Ηθικής & Εταιρικής Υπευθυνότητας ενώ πιστοποιήθηκε με το μοντέλο SEE G. Το ακρωνύμιο SEE G παραπέμπει στο Social, Ethics, Environment, Governance. Στόχος των συγκεκριμένων βραβείων ήταν η ανάδειξη των επιχειρήσεων, οι οποίες εφαρμόζουν συστήματα και πολιτικές που συμβάλλουν στην εταιρική αειφόρα ανάπτυξη αλλά και στην ευρύτερη κοινωνική ευημερία.



EBEN GR SOCIAL ENVIRONMENTAL & ETHICAL GOVERNANCE VALIDATION FOR 2014 GOLD AWARD FINAL

Company : ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ Α.Ε.Γ.Α.

Period of VALIDATION : September 2014

Η ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ Α.Ε.Γ.Α. succeeded the Gold EBEN GR SEE.G AWARD CERTIFICATE of 500-550 points during site visit that took place in September 2014.



Δήλωση Σκοπού

Ο απολογισμός βιωσιμότητας αποτελεί μια μορφή έκθεσης απευθυνόμενη στο σύνολο των εταίρων και των ενδιαφερομένων μερών της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη με στόχο την ενημέρωσή τους για την πολιτική, τα προγράμματα, τις δράσεις και τους μελλοντικούς στόχους της, με άξονα την προαγωγή της κοινωνικά υπεύθυνης λειτουργίας της. Εν αντιθέσει με τον τακτικό, χρηματοοικονομικό απολογισμό που απευθύνεται κυρίως στους επενδυτές και μετόχους του οργανισμού, ο απολογισμός βιωσιμότητας, ο οποίος αναφέρεται στην περίοδο Ιανουαρίου-Δεκεμβρίου 2014, αποτυπώνει την εθελοντική πρωτοβουλία της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη να ενημερώσει το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο για τις επιδόσεις της εταιρικής της δραστηριότητας, υιοθετώντας τη σύγχρονη απαίτηση για τήρηση των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Ο απολογισμός βιωσιμότητας της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί τεκμήριο της έμπρακτης κοινωνικής υπευθυνότητάς της, ενσωματωμένης στην εταιρική της στρατηγική.

Ως Υπεύθυνοι Εταιρικοί Πολίτες υπογράφουμε κοινωνικό συμβόλαιο με τους φορείς και τα ενδιαφερόμενα μέρη, το οποίο δρα προληπτικά. Ο απολογισμός βιωσιμότητας υποδεικνύει ότι δεν είμαστε μια κλειστή και αυτόνομη εταιρική οντότητα.

Υπάρχουμε ως προς τους άλλους.
Υπάρχουμε δίνοντας λογαριασμό στους «έναντι».



Νέες απαιτήσεις

1) Μακροοικονομικές Προοπτικές

Οι μακροοικονομικές προοπτικές στον Κόσμο αλλά κυρίως στην Ευρωζώνη και στην Ελλάδα είναι παράγοντες που επηρεάζουν άμεσα τον χρηματοπιστωτικό και ασφαλιστικό τομέα, με αποτέλεσμα η Ευρωπαϊκή Πίστη να παρακολουθεί ενεργά τις εξελίξεις και να συμμετέχει όπου είναι αναγκαίο.

Ύστερα από τρία έτη συνεχούς ύφεσης, η Ζώνη του Ευρώ ανέκαμψε (έστω και με μικρή ανάπτυξη) το 2014. Το ΑΕΠ αυξήθηκε κατά 0,7 % έναντι μείωσης κατά 0,4 % το 2013 ενώ στην Ευρωπαϊκή Ένωση το ΑΕΠ αυξήθηκε κατά 1,3 % έναντι μηδενικής μεταβολής το 2013. Παρόλα αυτά πολλές επιφυλάξεις διατηρούνται καθώς είναι αρκετά νωρίς για να υποστηριχθεί πως η κρίση έλαβε οριστικά τέλος. Η ανάκαμψη της Ζώνης του Ευρώ από τη ύφεση του 2012-2013 είναι αφενός βραδύτερη των προσδοκιών και αφετέρου εύθραυστη και άνιση μεταξύ των επιμέρους οικονομιών. Οι δύο μεγαλύτερες οικονομίες της Ευρωζώνης ήταν σε αποκλίνουσες πορείες τους τελευταίους τρεις μήνες του 2014, με τη γερμανική οικονομία να ανοίγει ταχύτητα, ενώ η γαλλική επιβράδυνε πετυχαίνοντας οριακή ανάπτυξη. Σε ύφεση βρέθηκαν 4 χώρες από τις 28 της ΕΕ το 2014 έναντι 11 χωρών το προηγούμενο έτος. Από τις χώρες που αντιμετώπισαν σοβαρές μακροοικονομικές ανισορροπίες κατά τη διάρκεια της κρίσης, η Ελλάδα, η Ισπανία και η Πορτογαλία εξήλθαν από την ύφεση, ενώ Κύπρος και Ιταλία αντιμετώπισαν μείωση του ΑΕΠ για τρίτο συνεχόμενο έτος.

Η ανάπτυξη επισκιάζεται τόσο από τις αδυναμίες που κληροδότησε η κρίση στον ιδιωτικό χρηματοπιστωτικό και μη τομέα αλλά και στον δημόσιο, κυρίως τον υψηλό δανεισμό και τον κατακερματισμό των αγορών, όσο και από τα έκτακτα μέτρα εμπορικού αποκλεισμού που έλαβαν Ευρώπη και Ρωσία για το μεταξύ τους διεθνές εμπόριο με αφορμή την κρίση στην Ουκρανία. Είναι γεγονός ότι οι γεωπολιτικοί κίνδυνοι επανήλθαν στο προσκήνιο ενώ θρησκευτικές διαμάχες και αίσθημα φόβου και τρομοκρατίας, έκαναν την εμφάνισή τους στην Ευρώπη.

Σε επίπεδο πολιτικοκοινωνικών εξελίξεων οι ευρωεκλογές που πραγματοποιήθηκαν από τις 22 έως τις 25 Μαΐου 2014 σε όλα τα κράτη μέλη, έδειξαν ανακατατάξεις πολιτικών δυνάμεων. Συγκεκριμένα, πολλές κυβερνητικές δυνάμεις των χωρών της Ε.Ε έχασαν τελικά τη μάχη των ευρωεκλογών στη χώρα τους (μεταξύ αυτών και η Ελλάδα). Γενικότερα και ίσως για πρώτη φορά παρατηρείται μια μεγάλη αύξηση στον Ευρωσκεπτικισμό, πράγμα που απορρέει κυρίως από τις οικονομικές εξελίξεις και τα μέτρα λιτότητας, κυρίως στα κράτη μέλη με μεγάλα κρατικά ελλείμματα (Γαλλία, Ελλάδα, Ιταλία κλπ).

Τα κύρια χαρακτηριστικά της ευρωπαϊκής οικονομίας, παραμένουν η οικονομική κρίση και η ύφεση, με συνέπεια να κυριαρχεί η αβεβαιότητα και ο σκεπτικισμός για το μέλλον της ΕΕ. Ειδικά στον ευρωπαϊκό νότο, η οικονομική δυσπραγία, η πολιτική της λιτότητας,

τα μνημόνια, ο περιορισμός των εισοδημάτων, η αύξηση των φόρων, η αύξηση της ανεργίας, οι κοινωνικές αναταραχές, είναι τα χαρακτηριστικά της εποχής. Η κουλτούρα της οικουμενικότητας και της αλληλεγγύης υποχωρούν, καθώς οι πολίτες δείχνουν λιγότερο αλληλέγγυοι μεταξύ τους, και περικρακώνονται (λόγω οικονομικής δυσπραγίας και αλλαγής των ηθών), και η υποχώρηση αυτή δυστυχώς προβλέπεται ότι θα εντείνεται όσο θα αυξάνεται ο πληθυσμός. Από δημογραφικής πλευράς, οι εκτιμήσεις του ΟΗΕ αναφέρουν ότι το 2050 ο παγκόσμιος πληθυσμός θα αριθμεί 9,6 δις ανθρώπους. Σχετικά με το παγκόσμιο επίπεδο ζωής, σχεδόν 1,5 δις άνθρωποι ζουν σε συνθήκες φτώχειας σε 91 χώρες του αναπτυσσόμενου κόσμου και 800 εκατομμύρια βρίσκονται στα όρια της φτώχειας. Η φτώχεια και η ανεργία συχνά συνοδεύονται από την αύξηση της εγκληματικότητας, της βίας, της χρήσης ναρκωτικών και των αυτοκτονιών. Είναι φανερό πως οι δημογραφικές εξελίξεις θα έχουν σοβαρότατες οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες και θα επηρεάσουν σε μεγάλο βαθμό το σύνολο της οικονομικής δραστηριότητας.

Σχετικά με τη χώρα μας, όλα τα διαθέσιμα δεδομένα καταδεικνύουν πως το 2014 ήταν ένα έτος καμής, κατά το οποίο σταδιακά η Ελληνική οικονομία πλησίασε σε σημείο ανάπτυξης. Η επιβράδυνση της υποχώρησης της εγχώριας ζήτησης συνοδεύτηκε από τη θετική συμβολή και τη βελτίωση των καθαρών εξαγωγών, κυρίως από τον τουρισμό και τις μεταφορές, σε περιβάλλον υποτονικής ακόμη διεθνούς ζήτησης. Συγκεκριμένα, το ΑΕΠ αυξήθηκε κατά 1,7 % το τέταρτο τρίμηνο του 2014 σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2013 (πηγή ΕΛΣΤΑΤ). Μεγάλη συμβολή για ακόμα μια χρονιά είχε ο ελληνικός τουριστικός κλάδος, του οποίου η άμεση συμβολή στο ΑΕΠ, εκτιμάται στα 17 δις ευρώ. (37- 45 δις ευρώ η έμμεση συμβολή). Τα δημοσιευμένα τριμηνιαία στοιχεία του ΑΕΠ, σύμφωνα με την έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος για το 2014, δείχνουν σαφή αποκλιμάκωση της ύφεσης, καθώς το 2014 καταγράφεται θετικός ρυθμός ανάπτυξης (0,8%), για πρώτη φορά μετά το 2007. Επιπλέον, με βάση τα δημοσιευμένα στοιχεία, η αύξηση της ιδιωτικής κατανάλωσης αντιστάθμισε την επιβράδυνση των επενδύσεων, ενώ η αύξηση των εξαγωγών συνέβαλε θετικά στη σταθεροποίηση της οικονομίας.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που γνωστοποίησε η ΕΛΣΤΑΤ στην Ευρωπαϊκή Στατιστική Υπηρεσία τον Οκτώβριο, σε συνδυασμό με αυτά που περιλαμβάνονται στην Εισηγητική Έκθεση του Προϋπολογισμού του 2015, το έλλειμμα της Γενικής Κυβέρνησης, σε εθνολογιστική βάση, εκτιμάται ότι το 2014 μειώθηκε σε 1,3% του ΑΕΠ (έναντι 1,8% το 2013) και το 2015 θα περιοριστεί περαιτέρω σε 0,2% του ΑΕΠ. Διευκρινίζεται ότι στο έλλειμμα αυτό δεν περιλαμβάνεται η ενίσχυση των τραπεζικών ιδρυμάτων. Παράλληλα, το πρωτογενές πλεόνασμα εκτιμάται σε 2,9% του ΑΕΠ το 2014 (από 2,2% το 2013) και σε 4,0% το 2015, υπό τον όρο ότι ο προϋπολογισμός θα εκτελεστεί χωρίς αποκλίσεις. Αντίστοιχη είναι και η βελτίωση του πρωτογενούς πλεονάσματος όπως αυτό μετράται από το Πρόγραμμα Οικονομικής Πολιτικής, το οποίο διαμορφώνεται

σε 1,8% το 2014 και 3,0% του ΑΕΠ το 2015.

Οι συνολικές επενδύσεις παραμένουν ιδιαίτερα χαμηλές αντανakλώντας τη μείωση των ιδιωτικών επενδύσεων, ως αποτέλεσμα κυρίως του περιορισμού της τραπεζικής χρηματοδότησης και του υψηλού κόστους δανεισμού. Η πτώση των ιδιωτικών επενδύσεων εντοπίζεται κυρίως στις επενδύσεις σε κατοικίες, ενώ οι επενδύσεις σε μηχανολογικό και μεταφορικό εξοπλισμό έχουν αρχίσει να δείχνουν σημάδια ανάκαμψης και το μερίδιό τους ως ποσοστό του ΑΕΠ έχει αυξηθεί.

Παρά το γεγονός ότι όλα τα στατιστικά στοιχεία στα μισά του 2014, έδειχναν την μείωση του ελλείμματος του εμπορικού ισοζυγίου, το εμπορικό έλλειμμα αυξήθηκε, καθώς οι εξαγωγές εμφάνισαν μικρή κάμψη σε αντίθεση με τις εισαγωγές που κατέγραψαν μικρή άνοδο σύμφωνα με τα προσωρινά στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ. Οι εξαγωγές ανήλθαν σε 27,2 δισ. ευρώ, καταγράφοντας μείωση 1,4% έναντι του 2013. Χωρίς τα πετρελαιοειδή η συνολική αξία των εξαγωγών σημείωσε οριακή αύξηση 0,1% ή 12,3 εκ. ευρώ. Αντίθετα, η συνολική αξία των εισαγωγών ανήλθε σε 47,7 δισ. ευρώ έναντι 46,8 δισ. ευρώ το 2013, εμφανίζοντας αύξηση 1,8%.

Το έλλειμμα του εμπορικού ισοζυγίου αυξήθηκε στα 20,5 δισ. ευρώ έναντι 19,3 δισ. ευρώ το αντίστοιχο διάστημα του 2013, σημειώνοντας άνοδο 6,4%. Χωρίς τα πετρελαιοειδή, το έλλειμμα αυξήθηκε κατά 2,1 δισ. ευρώ ή 15,9%.

Οι τουριστικές υπηρεσίες και η ναυτιλία είναι βασικοί τομείς που παρουσίασαν ισχυρή επεκτατική εξαγωγική δυναμική, ενώ η ζήτηση δεν προέρχεται μόνο από χώρες της ΕΕ.

Σχετικά με την Παγκόσμια και Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική αγορά, τα παγκόσμια εγγεγραμμένα ασφάλιστρα κατά ζημιών αυξήθηκαν με ρυθμό 2% το 2014 (1.980 δις €), σύμφωνα με την ετήσια έκθεση της Swiss Re. Από αυτά το 18% προέρχεται από τις αναδυόμενες αγορές. Στις προηγμένες αγορές, η ανάπτυξη επιβραδύνθηκε στο 1,4% από 1,6% το 2013, κυρίως λόγω των μειώσεων στις παραγωγές ασφαλιστρών σε ΗΠΑ και τον Καναδά. Στη Δυτική Ευρώπη υπήρχε μικρή αύξηση των εγγεγραμμένων ασφαλιστρών προερχόμενη κυρίως από τις μικρές αυξήσεις των επιτοκίων στη Γερμανία, τη Γαλλία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Στη νότια Ευρώπη, ωστόσο, η παραγωγή ασφαλιστρών μειώθηκε σημαντικά. Η συγκεκριμένη μείωση οφείλεται κυρίως στη συρρίκνωση της ζήτησης για την ασφάλιση αυτοκινήτων, με τις πωλήσεις αυτοκινήτων να έχουν φθάσει σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα σε ορισμένες χώρες.

Τα παγκόσμια εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ζωής αυξήθηκαν κατά 5% σε πραγματικούς όρους το 2014 (2.450 δις €). Από αυτά το 16% προέρχεται από τις αναδυόμενες αγορές. Στις προηγμένες αγορές, τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ζωής αυξήθηκαν κατά 4% , με σημαντικά κέρδη στη Δυτική Ευρώπη, τον Καναδά, την Αυστραλία και την Ιαπωνία. Στις ΗΠΑ, η παραγωγή ασφαλιστρών ανέκαμψε μετά από μικρή κάμψη το 2013. Στις αναδυόμενες αγορές, τα έσοδα από ασφάλιστρα ζωής έχουν αυξηθεί κατά 9%.

Για την Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική Αγορά, οι προκλήσεις είναι ακόμη μεγαλύτερες λόγω της μακροοικονομικής αβεβαιότητας και της σταδιακής διαμόρφωσης αυστηρότερου πλαισίου λειτουργίας, με περισσότερες απαιτήσεις τόσο για τις ασφαλιστικές εταιρίες όσο και για τους διαμεσολαβούντες. Τα μεγάλα ζητήματα της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς είναι το Solvency II, το ζήτημα των Συντάξεων, η διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων και ο συστημικός κίνδυνος.

Αναφορικά με την οδηγία Solvency II, η ημερομηνία εφαρμογής έχει οριστικοποιηθεί για την 01/01/16 ενώ γίνονται συζητήσεις για

σταδιακή εφαρμογή του 2ου πυλώνα το 2015. Σχετικά με το θέμα των συντάξεων, συνεχίζεται ο διάλογος με βάση το σύγχρονο εποπτικό μοντέλο για τα Pension Funds (πρόταση Οδηγίας για τα IORP) και τη Λευκή Βίβλο που στοχεύει στη διασφάλιση της βιωσιμότητας των ευρωπαϊκών συνταξιοδοτικών συστημάτων.

Η Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (ΕΙΟΠΑ), παρακολουθεί στενά την κατάσταση της χρηματοοικονομικής σταθερότητας και εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για την οδηγία Solvency II, ώστε να εξασφαλιστεί ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες θα συνεχίσουν με συνέπεια να προετοιμάζονται για το Solvency II σε βασικούς τομείς, όπως το σύστημα διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης κινδύνων, τον υπολογισμό του ίδιου κινδύνου, την υποβολή πληροφοριών στις αρμόδιες εθνικές αρχές και την προ-εφαρμογή εσωτερικών μοντέλων.

Η πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρίες είναι διπλή: θα πρέπει να είναι σε θέση να προσαρμόσουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα στις συνθήκες της αγοράς και τις υπάρχουσες απαιτήσεις, ενώ την ίδια στιγμή να ενσωματώσουν στα επιχειρηματικά τους μοντέλα τις ρυθμιστικές απαιτήσεις που προβλέπονται στο νέο πλαίσιο φερεγγυότητας Solvency II.

Οι προκλήσεις που η Ευρωπαϊκή Αγορά θα κληθεί να αντιμετωπίσει το τρέχον έτος έχουν να κάνουν με:

- την αστάθεια στις χρηματαγορές και τα μακροοικονομικά στοιχεία σε συνδυασμό με το ολοένα και μεγαλύτερο αίσθημα αβεβαιότητας
- τη συστηματική ανάγκη για ολοένα και περισσότερη ανάπτυξη και χρήση της τεχνολογίας
- τις γρήγορες αλλαγές των αναγκών και των προσδοκιών των καταναλωτών
- τη συνεχιζόμενη μείωση ζήτησης στις ασφαλίσσεις κατά ζημιών (κυρίως στον κλάδο των αυτοκινήτων)
- το ρυθμιστικό περιβάλλον
- την εφαρμογή του 2ου και 3ου Πυλώνα
- τον περισσότερο έλεγχο του συστημικού κινδύνου και την αυτόαξιολόγηση των ιδίων κινδύνων
- τη διαφανή και επαρκή ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων (Big Data Analysis).
- τα Μηδενικά επιτόκια.

Οι εταιρίες που θα ξεχωρίσουν από τον ανταγωνισμό, θα είναι αυτές που θα καταφέρουν να προσαρμοστούν άμεσα και αποτελεσματικά στις πιέσεις που θα ασκηθούν από την νέα πραγματικότητα.

Σχετικά με την Ελληνική ασφαλιστική αγορά, η μείωση της παραγωγής των εγγεγραμμένων μεικτών ασφαλιστρών στην Ελλάδα, συνεχίστηκε για πέμπτη συνεχιζόμενη χρονιά. Τα μέτρα λιτότητας και οι συνεχιζόμενες μειώσεις στο συνολικό εισόδημα των ελληνικών νοικοκυριών έχουν συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στη συγκεκριμένη μείωση η οποία όπως φαίνεται και στην τελευταία έκθεση της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε) επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τις ασφαλίσσεις κατά ζημιών (κυρίως τον κλάδο των αυτοκινήτων). Σημαντικό στοιχείο είναι το γεγονός ότι παρόλο που το 2014 σημειώθηκε άνοδος 21,3% στις πωλήσεις νέων αυτοκινήτων σε σχέση με το 2013 (71.218 νέα οχήματα), η μείωση στα μεικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα κατά ζημιών συνεχίστηκε για ακόμα μια χρονιά. Το συγκεκριμένο γεγονός παρατηρείται κυρίως λόγω της συνεχιζόμενης μείωσης του τιμολογίου του κλάδου αυτοκινήτων από τις ασφαλιστικές εταιρίες. Από την άλλη πλευρά ο φόβος και ανασφάλεια που επικράτησαν μέσα στο έτος, σχετικά με τις συντάξεις και την υγεία, ώθησαν τις ασφαλίσσεις ζωής σε αύξηση (πρώτη φορά μετά από 5 συνεχή έτη)

ενώ στο συγκεκριμένο γεγονός συνέβαλλαν και τα νέα μέτρα σχετικά με τη βασική σύνταξη από 1η Ιανουαρίου 2015 (360 €) και οι νέες περικοπές στις ιατροφαρμακευτικές παροχές.

Τα ζητήματα που απασχόλησαν την Ελληνική ασφαλιστική αγορά σχετίζονται με την αυστηρότερη και απαιτητικότερη Εποπτεία από την ΤτΕ, με πρόσφατο παράδειγμα τις πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας σχετικά με τη συμπεριφορά των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και ρύθμιση θεμάτων εμπορικής πολιτικής ασφαλιστικών επιχειρήσεων, καθώς και το αυστηρότερο θεσμικό πλαίσιο του Solvency II, το οποίο προωθεί ρυθμίσεις για περισσότερη διαφάνεια και ενημέρωση, για τον έλεγχο των ανασφάλιστων οχημάτων και για την αναβάθμιση των Διαμεσολαβητών μέσω εκπαίδευσης, πιστοποίησης και διά βίου μάθησης.

Οι απαιτήσεις των καταναλωτών από τους ασφαλιστικούς οργανισμούς φαίνεται να εντείνονται λόγω της μείωσης του εισοδήματος των πολιτών, της μείωσης της αξίας των επενδύσεων, το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων, της διαρκώς αυξανόμενης ανησυχίας για την πορεία των συντάξεων αλλά και της μείωσης του επιπέδου της περιθάλψης. Οι ασφαλιστικοί οργανισμοί, αντιλαμβανόμενοι τις προκλήσεις της αγοράς, ανταποκρίνονται μέσω αυξήσεων κεφαλαίου, μείωσης λειτουργικού κόστους, πτώση τιμολογίων (ειδικά στο αυτοκίνητο) και μέσω νέων καινοτόμων προγραμμάτων.

Γενικότερα, η μεγαλύτερη πρόκληση που καλείται να αντιμετωπίσει η ασφαλιστική αγορά είναι ο διευρυμένος ρόλος που καλείται να παίξει στον τομέα των συντάξεων, η ανταπόκριση στις νέες κανονιστικές υποχρεώσεις και ρυθμίσεις και η λειτουργία σε περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων.

Παράλληλα, οι περικοπές στις συντάξεις και στις ιατροφαρμακευτικές παροχές, αναδεικνύουν το ρόλο της ιδιωτικής ασφάλισης σε θέματα υγείας αλλά και αποταμίευσης. Επιπρόσθετα, η μεταφορά ενός μέρους του κινδύνου στους ίδιους τους πολίτες, μέσω των παραπάνω περικοπών, είναι κάτι που τείνει να ενισχύσει την ασφαλιστική συνείδηση του Έλληνα πολίτη. Ωστόσο, η ασφαλιστική συνείδηση θα αυξήσει τις απαιτήσεις των καταναλωτών προς τη δημιουργία καινοτόμων προϊόντων, ικανών να παρέχουν τη στήριξη που χρειάζεται.

Τέλος, οι ασφαλιστικές εταιρίες οφείλουν να λειτουργήσουν οικονομικά και αποτελεσματικά, να τηρήσουν νέους και παλιούς κανονισμούς, να αντέξουν την πίεση του ανταγωνισμού και να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες για περαιτέρω ανάπτυξη. Οι εταιρίες που τελικά θα αντεπεξέλθουν στο παραπάνω στοίχημα θα αποκτήσουν πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών τους, οι άλλες θα δυσκολευτούν.



II) Περιβαλλοντικές Προοπτικές

Στο πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης, οι περιβαλλοντικές προκλήσεις συμπληρώνουν τους προβληματισμούς για το μέλλον και οριοθετούν νέες δράσεις. Οι συνέπειες των περιβαλλοντικών εξελίξεων φαίνεται πως, πλέον, δύσκολα αναστρέφονται και εκτός της αυστηρότερης κανονιστικής συμμόρφωσης (ρήτρες για υψηλούς ρύπους), οι επιχειρήσεις θα πρέπει να προσαρμοστούν στη νέα πραγματικότητα των περιορισμένων πόρων.

Στη έκθεση της Διακυβερνητικής Επιτροπής για την Κλιματική Αλλαγή (IPCC) το 2014, αναφέρεται ότι οι συνέπειες της κλιματικής αλλαγής είναι ήδη ορατές σε όλο τον κόσμο. Εντείνεται το λιωσίμο των πάγων, η στάθμη των θαλασσών ανεβαίνει, παρατηρείται μεταφορά των βιοτόπων πολλών φυτικών και ζωικών ειδών, ενώ άλλα απειλούνται με εξαφάνιση. Η κλιματική αλλαγή φαίνεται πως επηρεάζει και τα αποθέματα πόσιμου νερού και τροφίμων. «Το μήνυμα της έκθεσης είναι ξεκάθαρο: οι συνέπειες της κλιματικής αλλαγής στον εφοδιασμό με τρόφιμα είναι χειρότερες από ότι υπολογίζονταν μέχρι σήμερα. Επιπλέον, η αύξηση του πληθυσμού υποχρεώνει την αύξηση της παραγωγής του αγροτικού και κτηνοτροφικού τομέα. Στην έκθεση του ΟΗΕ αναφέρεται ότι η ποσότητα νερού που αντλείται από γεωτρήσεις έχει τριπλασιαστεί τα τελευταία 50 χρόνια, στοιχείο κάτι που επιδεινώνει το πρόβλημα της ξηρασίας. Ταυτόχρονα οι προμήθειες νερού μειώνονται εξ αιτίας των αλλαγών στις βροχοπτώσεις και στις ροές των ποταμών, της ξηρασίας και του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής. Συγκεκριμένα στην έκθεση σημειώνεται πως «μέχρι το 2030 η κλιματική αλλαγή θα επηρεάσει δραστικά την παραγωγή τροφίμων στη νότια Ασία και τις νοτιότερες περιοχές της Αφρικής. Μέχρι το 2070 οι ανάγκες για το νερό θα γίνουν αισθητές και στην κεντρική και στη νότια Ευρώπη».

Σε ότι αφορά τις ενεργειακές παγκόσμιες ανάγκες η IPCC αναφέρει την ανάγκη για τριπλασιασμό της παραγωγής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές έως τα μέσα του αιώνα που διανύουμε. Διαφορετικά, προειδοποιεί ότι οι δυνητικά καταστροφικές συνέπειες από την άνοδο της παγκόσμιας θερμοκρασίας θα είναι αναπόφευκτες. Σήμερα το 80% των ενεργειακών αναγκών του πλανήτη καλύπτεται με ορυκτά καύσιμα. Σύμφωνα με την έκθεση, το ποσοστό θα πρέπει να μειωθεί περίπου στο εν τρίτο έως το 2050, μέσω των ΑΠΕ και της εξοικονόμησης ενέργειας. Από το 2007, «πολλές τεχνολογίες ανανεώσιμης ενέργειας έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο ως προς την απόδοση και το κόστος, ενώ πολλές είναι πλέον τεχνικά και οικονομικά ώριμες, καθιστώντας την ανανεώσιμη ενέργεια μια ταχέως αναπτυσσόμενη κατηγορία στην παροχή ενέργειας», σημειώνει η IPCC.

Μερικά από τα βασικά σημεία της έκθεσης της IPCC είναι:

- Η άνοδος της θερμοκρασίας απειλεί ταυτόχρονα τα αποθέματα πόσιμου νερού αλλά και τη διατροφική ασφάλεια.
- Αν η άνοδος της θερμοκρασίας φτάσει τους 2 βαθμούς Κελσίου μέχρι το τέλος του αιώνα, οι απώλειες για το παγκόσμιο ΑΕΠ ίσως φτάσουν από 0,2% έως 2% το χρόνο.
- Πολλά είδη ζώων και φυτών, ορισμένα με οικονομική σημασία, επίσης θα μετακινηθούν για να αποφύγουν τη ζέστη. Πολλά κινδυνεύουν επίσης να εξαφανιστούν.
- Οι παράκτιες περιοχές θα πληγούν από την άνοδο της στάθμης της θάλασσας, τα ακραία καιρικά φαινόμενα θα γίνουν συχνότερα σε όλο τον πλανήτη, μεγάλοι πληθυσμοί ανθρώπων ίσως αναγκαστούν να μετακινηθούν σε άλλες περιοχές.
- Η μόνη θετική συνέπεια της κλιματικής αλλαγής ίσως είναι η μείωση των θανάτων από κρύο σε κάποιες περιοχές.

Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας

« Αν η κοινωνία μας δεν είναι πλήρως ενημερωμένη ή δεν ενδιαφέρεται για τη ανάγκη της βιώσιμης ανάπτυξης, πρέπει να κινητοποιήσουμε την ευρύτερη δυνατή στήριξη για αποτελεσματική δράση. »

Η κλιματική αλλαγή που επέρχεται ως αποτέλεσμα των ενεργειών μας, και φέρνει σοβαρούς κινδύνους, καλεί επείγοντως εμάς, ως κοινωνία, να αλλάξουμε τη συμπεριφορά μας. Πολλοί άνθρωποι σε αυτή τη χώρα και σε όλο τον κόσμο, επιστήμονες, ακτιβιστές του περιβάλλοντος, πολιτικοί ηγέτες, επιχειρηματίες και πολλοί απλοί πολίτες προσπαθούν να επιφέρουν τις σχετικές αλλαγές στην πολιτική και στη κοινωνία. Ωστόσο, πάρα πολλοί άνθρωποι φαίνεται να έχουν μικρή ή καθόλου ανησυχία για την κλιματική αλλαγή και να φαίνονται ελάχιστα διατεθειμένοι να αναλάβουν προσωπικές ενέργειες, ή την υποστήριξη των δράσεων για μια βιώσιμη ανάπτυξη. Επιπλέον, η ραγδαία περιβαλλοντική οπισθοδρόμηση της παγκόσμιας κοινότητας, σε συνδυασμό με τις σύνθετες οικονομικές εξελίξεις (η ύφεση στις ανεπτυγμένες οικονομίες, η πτωτική παραγωγικότητα της Ευρώπης, η δομική ανασύνθεση τραπεζικού και ασφαλιστικού τοπίου, η μετατόπιση οικονομικού ενδιαφέροντος στην Ασία, όπου οι περιβαλλοντικές οργανώσεις δεν έχουν πολιτικό έρεισμα, και η αυτοτροφοδοτούμενη ύφεση στην Ευρώπη) δημιουργούν σκηνικό που δεν εγγυάται την άμεση μετάβαση σε ένα μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης.

Η βιώσιμη ανάπτυξη έχει έναν κύριο στόχο, που είναι να δημιουργηθεί ισορροπία μεταξύ των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών αναγκών μας, διατηρώντας παράλληλα την ισότητα και τη δικαιοσύνη. Ο τρόπος με τον οποίο έχουμε επιλέξει να ζήσουμε, στο πρόσφατο παρελθόν, έχει αναλάβει την ευθύνη για τη ζημία που έχει προκληθεί στο περιβάλλον. Ρυπαίνουμε τη γη και καταναλώνουμε πολύ περισσότερους πόρους από ότι παράγουμε και επομένως βλάπτουμε την ανάπτυξη των μελλοντικών γενεών. Η βιώσιμη ανάπτυξη προσφέρει ένα μέσο για την αντιμετώπιση των κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών αναγκών μας, παρέχοντας μια μακροπρόθεσμη προσέγγιση για τη διατήρηση των πόρων μας.

Για πάνω από 20 χρόνια οι κυβερνήσεις έχουν αναγνωρίσει την ανάγκη να επιτευχθεί ανάπτυξη που να ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να διακυβεύεται η ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους. Δυστυχώς και σύμφωνα με την έκθεση της IPCC η βιώσιμη ανάπτυξη προχωρά με βραδείς ρυθμούς.

Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν να ενθαρρύνουν θετικές πρωτοβουλίες και εναλλακτικές λύσεις, δημιουργώντας ευκαιρίες και κίνητρα για τη προστασία του περιβάλλοντος και για μια βιώσιμη ανάπτυξη. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω της αλλαγής της νοοτροπίας, ιδίως με την αύξηση ευαισθητοποίησης και την παροχή κινήτρων. Για να είναι ελκυστικές, οι εναλλακτικές λύσεις πρέπει να προσφέρουν ευκαιρίες που οδηγούν σε μια ίση ή καλύτερη ποιότητα ζωής. Για παράδειγμα, μια αλλαγή μετακίνησης από τα ιδιωτικά

αυτοκίνητα στα μέσα μαζικής μεταφοράς, μπορεί να διευκολυνθεί με βολικές και οικονομικές δημόσιες μεταφορές. Η ευαισθητοποίηση μπορεί επίσης να αυξηθεί μέσω της εκπαίδευσης και της κατάρτισης. Δύναται επίσης να αυξηθεί με την παροχή πιο στοχευόμενων πληροφοριών, μέσω της διαφήμισης και των εκστρατειών (καινοτομίες στα μέσα ενημέρωσης, όπως «edutainment» - εκπαιδευτική ψυχαγωγία). Η πιστοποίηση των προϊόντων και των διαδικασιών παραγωγής και η επισήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών, μπορούν επίσης να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο. Μια επισήμανση η οποία μπορεί να δείξει, για παράδειγμα, το αποτύπωμα ή την ενεργειακή απόδοση των προϊόντων, του περιβάλλοντος, τη βιωσιμότητα των πηγών πρώτων υλών, ή πόσο διοξείδιο του άνθρακα εκπέμπεται στην παραγωγή προϊόντων και στην μεταφορά τους στο ράφι του σούπερ μάρκετ.

Προκειμένου λοιπόν η κοινωνία μας να αλλάξει νοοτροπία, επείγει να υπάρχει βούληση από τις κυβερνήσεις για την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης. Από την στιγμή που οι κυβερνήσεις θα έχουν τη θέληση να ενισχύσουν και να συμβάλουν στην βιώσιμη ανάπτυξη, τότε χρειάζεται συστράτευση των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν αφενός μεν να υιοθετήσουν πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης και αφετέρου να προωθήσουν δράσεις και να ενημερώσουν την κοινωνία σχετικά με τα οφέλη και την αναγκαιότητα της βιώσιμης ανάπτυξης. Η κοινωνία μας, είναι ο τελικός αποδέκτης. Βλέποντας την βούληση τόσο των κυβερνήσεων, όσο και των επιχειρήσεων να προωθούν την βιώσιμη ανάπτυξη, ενημερώνεται πλήρως, συμβάλει στο μέτρο που μπορεί, αλλάζει νοοτροπία γιατί πολύ απλά, όλα γύρω της αλλάζουν με σκοπό την βιώσιμη ανάπτυξη.

Στις δραστηριότητες ΕΚΕ, η εταιρία θα ενσωματώσει και εκείνες που θα μετουσιώνουν την έμπρακτη βούληση της στο να συνδράμει με εξωστρεφή δράση την προσπάθεια διεύρυνσης της διείσδυσης αυτού του μηνύματος για «Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας».



Μοντέλο Εταιρικής Συμπεριφοράς

Μέσα από την αναγνώριση του σημαντικού ρόλου του κλάδου μας στην ελληνική οικονομία και κοινωνία, καθώς και της βαρύτητας των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών μας για την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων, στην Ευρωπαϊκή Πίστη βελτιώνουμε την απόδοσή μας και «θεμελιώνουμε μια λειτουργία που να διασφαλίζει τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και προοπτική μας, λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών». Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, τα ενδιαφερόμενα μέρη ορίζονται ως άτομα ή κοινωνικές ομάδες οι οποίες επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις δραστηριότητες της Εταιρίας. Συνεπώς, τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, ανήκουν είτε στο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού (Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Εμπορικό Δίκτυο), είτε προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές (Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΜΕ, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Προμηθευτές, Συνεργάτες, Πελάτες, Κεντρική Κυβέρνηση, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, ΜΚΟ).

Αναφορά μας για την ευθυγράμμιση με τις επιταγές της κοινωνίας του 21ου αιώνα αποτελεί το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Μοντέλο και οι παγκόσμιες προσεγγίσεις για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Ανάμεσα σε αυτές είναι οι 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, οι κατευθυντήριες γραμμές του ΟΗΕ για τις επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και η τριμερής διακήρυξη αρχών του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO) για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και την κοινωνική πολιτική.

«Ο ρόλος των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ενισχύεται συνεχώς και κατά συνέπεια, η εταιρική υπευθυνότητα αποκτά μεγαλύτερο ειδικό βάρος στην ασφαλιστική αγορά.»

Η έννοια του Εταιρικού Πολίτη για την Ευρωπαϊκή Πίστη ενσωματώνει τις έννοιες της Ευθύνης, Αυτοργάνωσης και Αυτοπεριορισμού, υποδηλώνοντας νέες υποχρεώσεις προς τους κοινωνικούς εταίρους και υπαγορεύοντας νέες συμπεριφορές προς εμάς. Οι νέες συμπεριφορές της βιώσιμης οικονομίας απαιτούν από εμάς ικανότητες, ώστε να επιτύχουμε μεγαλύτερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους.

Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, ο ρόλος του σύγχρονου επιχειρείν προς τη μετάβαση σε ένα βιώσιμο και αειφόρο μοντέλο ανάπτυξης, απαιτεί πέραν των άλλων και την προσπάθεια ώστε να εμπεδωθεί η συνεργασία μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων φορέων. Παράλληλα, απαιτείται συνεργασία με τον πολιτειακό παράγοντα για τη θέσπιση ξεκάθαρων ρυθμιστικών πλαισίων, ώστε οι εταιρίες να δημιουργούν πλούτο και θέσεις εργασίας χωρίς να υποχωρούν σε θέματα που άπτονται των κοινωνικών και περιβαλλοντικών αναγκών της κοινωνίας.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη αποδέχεται το χρέος της προς την κοινωνία και αναπτύσσει κοινωνικό διάλογο με τους ενδιαφερόμενους φορείς (εργαζόμενοι, μέτοχοι, προμηθευτές, τοπικές κοινωνίες, πελάτες).

Πέρα, πλέον της όποιας προσέγγισης επιλέξει να υποδείξει η Πολιτεία για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, η εταιρία προχωρά εθελοντικά και με διαφάνεια στην αυτορρύθμιση της εταιρικής της συμπεριφοράς ακολουθώντας μια ισορροπημένη και ολιστική προσέγγιση, η οποία συνυπολογίζει οικονομικά, κοινωνικά, περιβαλλοντικά και καταναλωτικά θέματα και συμφέροντα, με στόχο να θεμελιώνεται μια εταιρική λειτουργία που να διασφαλίζει τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και προοπτική της εταιρίας, λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη δηλώνει πως η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί επιχειρηματική συμπεριφορά της εταιρίας πέρα και πάνω από νομικές απαιτήσεις, εκουσίως υιοθετημένη επειδή αντιλαμβανόμαστε την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως μέρος μίας στρατηγικής ανταποδοτικής επένδυσης που συνεισφέρει στην βιώσιμη λειτουργία εταιρίας και την προσανατολίζει στην αειφόρο ανάπτυξή της που διευκολύνει την εταιρία για την επίτευξη των μακροπρόθεσμων στόχων τόσο της ίδιας όσο και των ενδιαφερομένων μερών της.

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη δεν είμαστε αγκυλωμένοι στο παρόν. Ενδιαφερόμαστε όχι μόνο για το αύριο, αλλά και το μετά. Το αποδεικνύουμε έμπρακτα με τους παρακάτω τρόπους:

Όχι μόνο τηρούμε απαρέγκλιτα την Ελληνική νομοθεσία, αλλά και δημιουργούμε επιπλέον κανονιστικό πλαίσιο εταιρικής συμπεριφοράς.

Συνεργαζόμαστε με όλους τους φορείς αλλαγής, γιατί κανείς δεν μπορεί να οικοδομήσει μόνος του ένα βιώσιμο μέλλον.

Επιλέγουμε συνεργασίες που ενστερνίζονται τις αξίες της κοινωνικής υπευθυνότητας.

Δεν ψάχνουμε λύσεις στα τυφλά, γινόμαστε μέρος της λύσης.

Η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί τον θεμέλιο λίθο του στρατηγικού μας σχεδιασμού και η εταιρική κοινωνική ευθύνη αναπόσπαστο κομμάτι της οργανωσιακής μας κουλτούρας.

Μοντέλο συμπεριφοράς για την εταιρία αποτελούν από το 2011 ο εξελισσόμενος από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορισμός της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, οι Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) και οι κατευθυντήριες οδηγίες για την ΕΚΕ του ISO 26000. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ήταν η πρώτη ασφαλιστική εταιρία στην Ελλάδα που υιοθέτησε, από το 2011, το ISO 26000 σε συνδυασμό με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI.

Η εταιρία προσεγγίζει τα θέματα της εταιρικής ευθύνης δίνοντας ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στο θέμα της ενσωμάτωσης της

καινοτομίας στη λειτουργία της και στα προϊόντα της, και στα θέματα τη βιώσιμης λειτουργίας στοχεύοντας την αειφόρο ανάπτυξη, και από αυτή την περίοδο αναφοράς, αυτό θα αποτυπώνεται με μεγαλύτερη σαφήνεια στην σχετική έκθεσή της η οποία και θα διαμορφώνεται σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες των κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4 το δε περιεχόμενο της θα ανταποκρίνεται στην «In Accordance –CORE» προβλεπόμενη από αυτές επιλογή.

Το GRI είναι ένα διεθνές «πρότυπο» για την έκθεση βιωσιμότητας, ένα από τα πλέον έγκυρα για την αναφορά της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Το GRI αφορά το περιεχόμενο της έκθεσης και τη διασφάλιση της ποιότητας των υποβαλλόμενων πληροφοριών, μέσω παραπομπών σε πρότυπα και δείκτες απόδοσης για κάποιες από τις δημοσιοποιούμενες παραμέτρους, χρησιμοποιείται δε από περισσότερες από 1.100 εταιρίες παγκοσμίως.

Και τα δύο πλαίσια κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4 και ISO 26000 έχουν παράλληλη αντιστοιχισμένη θεματολογία και κοινές συγκλίνουσες στοχεύσεις και αυτό αποτυπώνεται στο σχετικό Πίνακα στο τέλος της έκθεσης. Αυτά τα πλαίσια χρησιμοποιούνται από την εταιρία ως οδηγοί για την επιδιωκόμενη συνεχιζόμενη αλλαγή και όχι ως πιστοποιητικά διαχείρισης. Η εταιρία με τον όρο βιώσιμη συμπεριφορά αντιλαμβάνεται πέρα του τυπικού περιεχομένου, να αφορά μία επιχειρηματική λειτουργία η να προσεγγίζει τα ζητήματα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης κατά τέτοιο τρόπο ώστε από τη μια μεριά να της επιτρέπεται να αντιλαμβάνεται και να εκμεταλλεύεται τις σχετικές ευκαιρίες από την άλλη δε να αντιλαμβάνεται τους σχετικούς κινδύνους και μέσα από την καινοτόμο και βιώσιμη λειτουργία της να μειώνει ή και να εξαλείφει όπου τούτο είναι δυνατόν αυτούς τους κινδύνους ή τέλος να διαμορφώνει όρους μίας προσαρμογής της στα επερχόμενα ώστε να περιορίζονται οι όποιες διαφαινόμενες αρνητικές επιπτώσεις για αυτήν.

Η επιλογή της σύνταξης της σχετικής έκθεσης με το νέο σύγχρονο πλαίσιο των κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4, στοχεύει στο να μπορούν αυτοί οι κίνδυνοι αλλά και οι αντίστοιχες προοπτικές να καθίστανται γνωστά σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (εσωτερικά και εξωτερικά) που την αφορούν, έτσι ώστε σε αυτά να διατίθεται το πλέον κατάλληλο σύνολο πληροφοριών βάσει των οποίων τα ενδιαφερόμενα μέρη να κάνουν τις σχετικές εκτιμήσεις τους και με την βοήθεια αυτών να κάνουν τις σχετικές επιλογές τους.

Με τις πρακτικές αυτές « Δεν στοχεύουμε στην απλή ποσοτική ενίσχυση των δεικτών απόδοσης (KPI's), αλλά στην ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας για την κοινωνική αλληλεγγύη και την ευθύνη της εταιρίας για τις επιπτώσεις της λειτουργίας της στο κοινωνικό και φυσικό περιβάλλον.»

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, υιοθετώντας το νέο πλαίσιο GRI G4, προσεγγίζει ακόμη πιο αποφασιστικά και με περισσότερη διακρίσιμότητα τον προσδιορισμό των ουσιαστών για αυτήν θεμάτων βιωσιμότητας διερευνώντας όλο και πιο ενεργά τα ενδιαφερόμενα μέρη που την αφορούν. Η υιοθέτηση του νέου πλαισίου GRI G4 ξεκίνησε από την τρέχουσα περίοδο 2014 και πρωτο αποτυπώνεται στην παρούσα έκθεση – αναφορά.

Η σύνταξη Απολογισμού Βιωσιμότητας, βάσει του προτύπου GRI G4 φέρει επιπλέον προστιθέμενη αξία στα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς αυτή συνδυάζεται με τις κατευθυντήριες οδηγίες του ISO 26000, περί κοινωνικής ευθύνης, που και αυτό δεν βασίζεται τόσο στη συμπλήρωση δεικτών, όσο στη σύγκλιση με της αρχές

βιώσιμης εταιρικής ανάπτυξης.

Πέραν αυτών η εταιρία συμμετέχει εθελοντικά στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, στοχεύοντας να περιλάβει στο πλαίσιο λειτουργίας της όσο το δυνατόν περισσότερες παραμέτρους και συγκλίνουσες μεταξύ τους προσεγγίσεις που υποστηρίζουν πρακτικές εμπέδωσης όρων βιώσιμης επιχειρηματικής λειτουργίας και αειφόρου ανάπτυξης.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή των παραπάνω πρωτοβουλιών διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο μια συνεκτική πλατφόρμα πολιτικών αειφόρου ανάπτυξης με στρατηγικές κατευθύνσεις.

Τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την εφαρμογή των οδηγιών GRI G4 αποτυπώνονται στα παρακάτω κεφάλαια και συνιστούν το βασικό Πλαίσιο Βιωσιμότητας της εταιρίας κατά το GRI G4. Η σχετική αντιστοίχιση του περιεχομένου τους σύμφωνα με το ISO 26000 παρουσιάζεται στην παρακάτω λίστα:

- > Εταιρική Διακυβέρνηση
- > Ανθρώπινα Δικαιώματα
- > Εργασιακές Σχέσεις- Πρακτικές
- > Περιβάλλον
- > Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών
- > Καταναλωτικά Ζητήματα
- > Κοινωνική Προσφορά

Η αναλυτική αντιστοίχιση των ουσιαστών θεμάτων κατά GRI G4 με το ISO 26000 αποτυπώνεται σε σχετικό Πίνακα στο τέλος της Έκθεσης.



Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact)

Όπως ήδη αναφέρθηκε η εταιρία συμμετέχει εθελοντικά στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, στοχεύοντας μέσω των πολιτικών της να προσθέσει όρους βιώσιμης επιχειρηματικής λειτουργίας και αειφόρου επιχειρηματικής ανάπτυξης, υποστηρίζοντας και προωθώντας τις αρχές, οι οποίες αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Το Οικουμενικό Σύμφωνο (UN Global Compact) παροτρύνει τις επιχειρήσεις να προωθούν και να εφαρμόζουν τις δέκα αρχές που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Οι αρχές αυτές βασίζονται στα έγγραφα:

- > Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου
- > Διακήρυξη Θεμελιωδών αρχών και δικαιωμάτων στην εργασία
- > Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη
- > Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών κατά της Διαφθοράς

Οι Δέκα (10) αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact) και οι δράσεις που αναλαμβάνει η Ευρωπαϊκή Πίστη, ώστε να συμμορφώνεται με αυτές:

Ανθρώπινα Δικαιώματα

Αρχή 1

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Αρχή 2

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων



Η εταιρία συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία και με την εφαρμογή της πολιτικής της για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.

Οι αρχές αυτές είναι για την εταιρία αυτονόητες αξίες, τις οποίες τηρεί με όλους τους κοινωνικούς της εταίρους.

Ο εσωτερικός κανονισμός και η όλη λειτουργία της εταιρίας διέπεται από την εφαρμογή των αρχών της δικαιοσύνης, του σεβασμού της προσωπικότητας, της αντικειμενικότητας, της αξιοκρατίας της πλήρους απαλλαγής από όποια διάκριση και παρενόχληση και από την πρόβλεψη της παροχής ίσων ευκαιριών με περεταίρω προβλέψεις για την μέγιστη δυνατή διασφάλιση του προσωπικού στην περίπτωση που επισυμβεί τυχαίο γεγονός

Υπάρχει διαρκής και ενεργή μέριμνα για το απόρρητο των πληροφοριών και φυσικά τηρούνται οι Αρχές για την Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων.

Συνθήκες εργασίας

Αρχή 3

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης

Αρχή 4

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας

Αρχή 5

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας

Η εταιρεία σέβεται τηρεί και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα. Εφαρμόζει πλήρως, στο έπακρο την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία

Διασφαλίζει πλήρως τις συλλογικές εργασιακές συμβάσεις, απασχολεί άτομα και από τα δύο φύλα και άλλων εθνικοτήτων, και παρέχει πολλαπλές ευκαιρίες συνεχούς εκπαίδευσης και επαγγελματικής εξέλιξης

Απολογισμός 2014: «Ανθρώπινο Κεφάλαιο»



Περιβάλλον

Αρχή 6

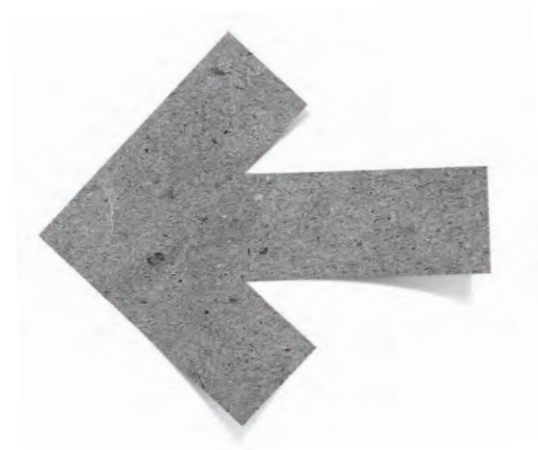
Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις

Αρχή 7

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

Αρχή 8

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον



Η εταιρία τηρεί και προωθεί τις αρχές για το περιβάλλον, και υλοποιεί ειδικές δράσεις σχετικές με αυτές

Ενδεικτικά:

Η εταιρεία εφαρμόζει πρόγραμμα ανακύκλωσης υλικών, υλοποιεί πρόγραμμα διαχρονικής μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού και αριθμού εκτυπώσεων, υποστηρίζει και επιβραβεύει την ήπια και με λιγότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου μετακίνηση του προσωπικού της, υλοποιεί πρόγραμμα χρήσης εταιρικών αυτοκινήτων χαμηλής εκπομπής καυσαερίων, αντικατέστησε τους λαμπτήρες πυρακτώσεως με αντίστοιχους χαμηλής κατανάλωσης.

Απολογισμός 2014: «Περιβάλλον»

Καταπολέμησης της διαφθοράς

Αρχή 9

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας

Η εταιρία έχει προβλέψει και έχει ενεργούς μηχανισμούς ελέγχου και τις διαδικασίες, τις οποίες και τηρεί στο σύνολο τους για την αποφυγή και την καταπολέμηση του ξηπλύματος βρώμικου χρήματος και εν γένει κάθε μορφής καταχρήσεων.

Λειτουργεί πλήρως και καταστατικά προβλεπόμενος εσωτερικός έλεγχος, τηρεί και εφαρμόζει κώδικα δεοντολογίας και τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης

Τηρεί και εφαρμόζει Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης και έχει πλήρως ενεργό το σχετικό τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Διαθέτει και λειτουργεί σύγχρονα και ασφαλή πληροφορικά πληροφοριακά συστήματα

Απολογισμός 2014

«Εταιρική Διακυβέρνηση»

«Ανθρώπινο Κεφάλαιο»



Οικονομικά Στοιχεία

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δεν πρέπει να λησμονούμε πως μοχλός για το μοντέλο της Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι μια υγιής εταιρία που σέβεται τον πελάτη, τους εργαζόμενους, τους μετόχους και γενικότερα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Με άλλα λόγια, για να προσεγγίσουμε το όραμα της βιωσιμότητας, βασική προϋπόθεση είναι η κάλυψη των υποχρεώσεων της εταιρίας και η απόδοση προστιθέμενης αξίας στους ενδιαφερόμενους. Η κερδοφόρος λειτουργία της εταιρίας, μας επιτρέπει να παρέχουμε υπηρεσίες ανταγωνιστικές, να εγγυόμαστε θέσεις εργασίας και στο μέλλον, να αναδιοργανωνόμαστε για να γινόμαστε καλύτεροι και κυρίως, να μετέχουμε στην προσπάθεια για ένα βιώσιμο αύριο. Για τον λόγο αυτό, πριν την ανάλυση των αξόνων του ISO 26000, κρίνουμε σκόπιμο να αναφερθούμε σε εκείνα τα μεγέθη που μας κάνουν περήφανους και μας κατατάσσουν στις ελληνικές υγιείς εισηγμένες εταιρίες.

Η θέσπιση νέων κανόνων και η αυτορρύθμιση, ακόμα και αν δεν επιβάλλεται από την νομοθεσία, δεν αποτελεί νέο τρόπο σκέψης για την Ευρωπαϊκή Πίστη, αλλά συνέχεια της καθιερωμένης πρακτικής που ήδη εφαρμόζει στις χρηματοοικονομικές της λειτουργίες. Συγκεκριμένα, από τις 30 Ιουνίου 2010 η Ευρωπαϊκή Πίστη εφαρμόζει την Οδηγία 2009 / 138 / Ε.Κ της 25.11.2009 (Solvency II) η οποία θα έχει εφαρμογή την 01/01/2016. Με άλλα λόγια, η εταιρία μας προσαρμόζεται στο μελλοντικό περιβάλλον των αυξημένων κεφαλαιουχικών απαιτήσεων από τώρα, δίχως αυτό να απαιτείται από την Τ.τ.Ε. και αποδεικνύει ότι ακόμα και με περιορισμούς που αυτοβούλως θέτει, παραμένει διαχρονικά κερδοφόρα.

Τα βασικά οικονομικά μεγέθη του Ομίλου τα οποία προσδιορίζονται κατά κύριο λόγο από τα μεγέθη της Μητρικής Εταιρίας, εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Μεγέθη (σε χιλιάδες ευρώ)	2014	2013	2014 vs 2013
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	329.729	300.093	+9,9%
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	70.140	57.686	+ 21,5%
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	166.326	163.885	+ 1,5%
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	70.255	70.878	-0,9%
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	234.305	216.091	+ 8,4%
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ	0	0	-
ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	15.056	13.515	+11,4%

Η προσαρμογή στην οδηγία «Solvency II» σε συνδυασμό με το αβέβαιο επενδυτικό οικονομικό κλίμα οδήγησε σε ένα συντηρητικό επενδυτικό προσανατολισμό του επενδυτικού χαρτοφυλακίου («τακτική κατανομή») σύμφωνα με την στρατηγική κατανομή που έχει αποφασιστεί από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η γενικότερη στρατηγική είχε ως στόχο τη διαμόρφωση ενός πιο διαφοροποιημένου, ισορροπημένου, όχι μόνο γεωγραφικά, αλλά και ποιοτικά, επενδυτικού χαρτοφυλακίου με σκοπό το περιορισμό του απαιτητού κεφαλαίου φερεγγυότητας και του αναλαμβανόμενου επενδυτικού ρίσκου.

Την 31/12/2014 το χρηματοοικονομικό επενδυτικό χαρτοφυλάκιο της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, βάσει της ποσοστιαίας κατανομής, διαμορφώθηκε ως εξής: 5,25% σε μετοχές, 37,78% σε κρατικά ομόλογα, 29,41% σε εταιρικά ομόλογα, 15,03% σε μετρητά και 12,53% σε καλυμμένα ομόλογα. Ειδικότερα, την 31/12/2014 το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο έκλεισε στα 258,6 εκ. €, με αύξηση 46,6 εκ. € σε σχέση με την 31/12/2013 (212 εκ. €). Το χρηματοοικονομικό χαρτοφυλάκιο έκλεισε στα 220,2 εκ. € έναντι 173,6 εκ. € παρουσιάζοντας αύξηση 46,5 εκ. €.

Είναι προφανές, πως η Ευρωπαϊκή Πίστη, η οποία δεν είχε ποτέ δανειακές υποχρεώσεις, θέτει υψηλότερους στόχους και τους επιτυγχάνει, σε κλίμα που δεν διευκολύνει την επιχειρηματική δραστηριότητα. Οι αριθμοί δικαιώνουν την προσπάθεια όλων μας για μια υγιή εταιρία που παρέχει ασφάλεια στους πελάτες, στους εργαζόμενους, στους μετόχους και στην ελληνική κοινωνία.

Το Πλαίσιο Βιωσιμότητας

Ο νέος Ορισμός και το νέο Πλαίσιο ΕΚΕ

Η Εταιρία προσχωρεί στον νέο ορισμό και το νέο πλαίσιο για την ΕΚΕ όπως οριοθετείται στην ανακοίνωση της ΕΕ «Μια ανανεωμένη στρατηγική 2011 – 2014 σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη»¹:

Η ΕΚΕ είναι η «ευθύνη των επιχειρήσεων για τον αντίκτυπό τους στην κοινωνία». Προϋπόθεση για την εκπλήρωση αυτής της ευθύνης είναι ο σεβασμός της ισχύουσας νομοθεσίας και των συλλογικών συμφωνιών μεταξύ των κοινωνικών εταίρων. Για να ανταποκρίνονται πλήρως στην εταιρική κοινωνική ευθύνη τους, οι επιχειρήσεις πρέπει να καθιερώσουν διαδικασίες για την ένταξη των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και δεοντολογικών πτυχών και των πτυχών των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των δικαιωμάτων του καταναλωτή, τόσο στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα όσο και στη βασική στρατηγική τους σε στενή συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με σκοπό:

- > τη δημιουργία, στο μέγιστο βαθμό, κοινών αξιών για τους ιδιοκτήτες/μετόχους και για τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία στο σύνολό της
- > τον εντοπισμό, την πρόληψη και τον περιορισμό των πιθανών δυσμενών συνεπειών τους.

Η Εταιρία αντιλαμβάνεται και χειρίζεται την ΕΚΕ με το δεδομένο ότι συσχετίζεται με τα θέματα:

- > Βιώσιμη λειτουργία και αειφόρο ανάπτυξη
- > Σύνδεση των κοινωνικά υπεύθυνων πρακτικών και πολιτικών με την πρακτική της δημοσιοποίησης

Ο νέος ρόλος και στόχευση της έκθεσης

Η εταιρία έχει προσχωρήσει και εφαρμόζει τους τρεις βασικούς στόχους δημοσιοποιώντας αυτούς και τις μη οικονομικές πληροφορίες στις εκθέσεις ΕΚΕ – Βιωσιμότητας:

- (1) Αύξηση της διαφάνειας, της συνάφειας, της συνεκτικότητας και της συγκρισιμότητας των μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών που δημοσιοποιούνται.
- (2) Αύξηση πολυμορφίας στο διοικητικά συμβούλιο, αυξημένη διαφάνεια, αποτελεσματική εποπτεία διαχείρισης και άρτια διακυβέρνηση της εταιρίας.
- (3) Αύξηση της υπευθυνότητας και των επιδόσεων της εταιρίας

Η έκθεση περιλαμβάνει πραγματική ανασκόπηση της εξέλιξης και των επιδόσεων των δραστηριοτήτων της εταιρίας και της θέσης της, καθώς και την περιγραφή των κυριότερων κινδύνων και αβεβαιοτήτων που αντιμετωπίζει, ο δε τρόπος παρουσίασης αυτών αντιστοιχεί στο μέγεθός της και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη παρά το γεγονός ότι νομικά δεν υπόκειται στην υποχρέωση συμμόρφωσης της προς την οδηγία 2014/95/ΕΕ - σχετικά με την δημοσιοποίηση μη-οικονομικών πληροφοριών, εντάσσει το περιεχόμενο και τις νέες κατευθύνσεις στοχεύσεων για την ΕΚΕ καθώς και το νέο ρόλο για την έκθεση «Απολογισμός Βιωσιμότητας» στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος της όπως το υποδεικνύει η οδηγία αυτή σε συνδυασμό με τις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI G4.

Αυτά αποτυπώνονται και στο περιεχόμενο της παρούσας έκθεσης, παράλληλα με την συνεχιζόμενη εφαρμογή των πρότυπων κατευθυντήριων οδηγιών του πλαισίου ISO 26000:2010 Το περιεχόμενο της έκθεσης αντιστοιχεί στο «in accordance: CORE».

Η τριάδα Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση

Η εταιρία συνέχισε μεν τις βασικές δράσεις της ΕΚΕ όπως είχαν διαμορφωθεί έως σήμερα αλλά προσέθεσε και δίνει πλέον μεγαλύτερη έμφαση σε ότι ενσωματώνει στις επιχειρηματικές της δραστηριότητες και στη κεντρική της στρατηγική, τη μέριμνα για τα κοινωνικά, περιβαλλοντικά θέματα καθώς και τα σχετιζόμενα με την διακυβέρνηση - «Environment, Society, Governance (ESG)» «Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση [ΠΚΔ]» - λαμβάνοντας πάντα υπόψη τα ενδιαφέροντα και συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών – εταίρων τους.

¹ COM(2011) 681 final of 25 October 2011

Εταιρική Διακυβέρνηση

Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης:

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αφορά στο σύνολο των αρχών και πρακτικών που υιοθετεί ένας οργανισμός προκειμένου να διασφαλίσει την απόδοση της, τα συμφέροντα των μετόχων της και τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders). Οι αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης αποτελούν τη βάση του συστήματος διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. μέσω του οποίου επιτυγχάνεται χρηστή και αποτελεσματική διοίκηση της Εταιρίας με αποδοτική χρησιμοποίηση των διαθέσιμων παραγωγικών πόρων καθώς και διαφάνεια στις εταιρικές λειτουργίες, προς το μακροπρόθεσμο συμφέρον όλων των μετόχων.

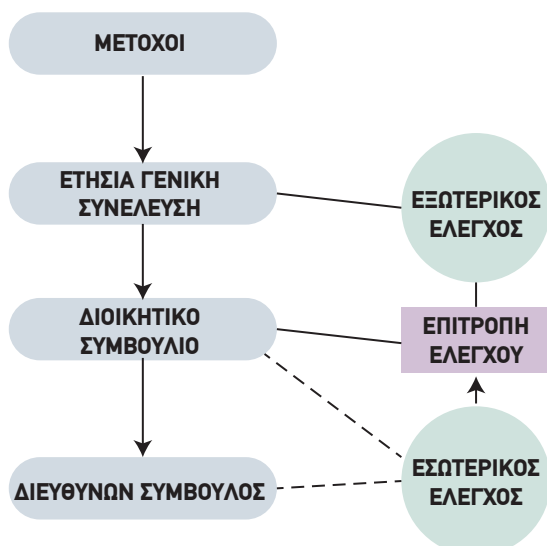
Η εταιρική διακυβέρνηση συνδράμει θετικά στην απόδοση της Εταιρίας καθώς εστιάζει στις παρακάτω ενότητες:

- > Το Διοικητικό Συμβούλιο και την εκτελεστική Διοίκηση σχετικά με: ποσοστό ανεξάρτητων μελών, σύνθεση επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, διαδικασία αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου, αρμοδιότητες Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου.
- > Τα δικαιώματα των μετόχων (αρχή μιας μετοχής – μιας ψήφου)
- > Διαφάνεια και Έλεγχος (Διαχείριση κινδύνων, Εξωτερικός και Εσωτερικός Έλεγχος,

Μέσα στα πλαίσια της Εταιρικής Διακυβέρνησης η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. επιδιώκει την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες του οργανισμού, όπου περιλαμβάνει και εθελούσιες δεσμεύσεις της Εταιρίας που πηγάζουν από την επιχειρηματική της δεοντολογία.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. ως ανώνυμη εταιρία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών ακολουθεί την ελληνική νομοθεσία σε σχέση με τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Οι απορρέουσες διατάξεις για την εταιρία αποτυπώνονται στο Καταστατικό, στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, στον Κώδικα Δεοντολογίας και σε άλλους κανονισμούς της εταιρίας που ρυθμίζουν της λειτουργίες της.

Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης:



Διοικητικό Συμβούλιο:

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο διοικητικό όργανο της Εταιρίας που κατά κύριο λόγο διαμορφώνει τη στρατηγική και πολιτική ανάπτυξης αυτής, ενώ εποπτεύει και ελέγχει τη διαχείριση της περιουσίας της. Λαμβάνει αποφάσεις, ασκεί έλεγχο σε όλες τις δραστηριότητες της εταιρίας και εποπτεύει επί συνεχούς βάσεως τα στελέχη της Εταιρίας στα οποία βάσει του οργανογράμματος ή κατόπιν ανάθεσης από το ίδιο το Διοικητικό Συμβούλιο έχουν ανατεθεί σχετικές εκτελεστικές αρμοδιότητες. Οι εξουσίες και αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρίας είναι αυτές που περιγράφονται στο καταστατικό αυτής. Για το έτος 2014 το Δ.Σ. πραγματοποίησε 17 συνεδριάσεις και η σύνθεση του ήταν η ακόλουθη:

1. Λεκκάκος Σταύρος - Πρόεδρος (ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος)
2. Χαλκιάπουλος Νικόλαος - Αντιπρόεδρος (εκτελεστικό μέλος)
3. Γεωργακόπουλος Χρήστος - Διευθύνων Σύμβουλος (εκτελεστικό μέλος)
4. Χρόνης Θεόδωρος- (εκτελεστικό μέλος)
5. Βερζοβίτης Στέφανος - (εκτελεστικό μέλος)
6. Διαμαντόπουλος Γεώργιος - (ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος)
7. Κωνσταντινίδης Γεώργιος - (εκτελεστικό μέλος)
8. Σαρπ Ερικ Κρίστοφερ - (εκτελεστικό μέλος)
9. Συρμακέζης Σωτήριος - (ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος)

Ικανότητα και Ήθος προσώπων διοίκησης

Προκειμένου να διασφαλίζεται η χρηστή και συνετή διοίκηση της Εταιρίας από κατάλληλα πρόσωπα και παράλληλα να ενισχύεται η προστασία των ασφαλισμένων και όσων έχουν έννομο συμφέρον, η Εταιρία έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική και Διαδικασίες για την Αξιολόγηση των προσώπων που έχουν την ευθύνη σημαντικών λειτουργιών της. Η Πολιτική θεσπίστηκε με σκοπό να καθορίσει τις αρχές και τα κριτήρια με βάση τα οποία αξιολογούνται τα υπεύθυνα πρόσωπα, ως προς τη δυνατότητα τους να ανταπεξέλθουν με επάρκεια στα καθήκοντά τους.

Ως υπεύθυνα πρόσωπα νοούνται τα μέλη του Δ.Σ. της Εταιρίας, ο Υπεύθυνος Αναλογιστής, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Κινδύνων, ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου, ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Μεταβλητού Κεφαλαίου, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, κάθε πρόσωπο με συγκεκριμένες αρμοδιότητες βάσει της κείμενης νομοθεσίας, καθώς και κάθε πρόσωπο που διαδραματίζει σημαντικό ελεγκτικό ή διαχειριστικό ρόλο ή τα καθήκοντά του μπορούν να επηρεάσουν ουσιαστικά τη διοίκηση της Εταιρίας.

Τα υπεύθυνα πρόσωπα, μεταξύ άλλων, αξιολογούνται και ως προς:

A. Την εντιμότητα, την ακεραιότητα και την καλή φήμη τους

Προκειμένου το υπεύθυνο πρόσωπο να θεωρείται ότι διαθέτει τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, θα πρέπει να έχει λευκό ποινικό μητρώο καθώς επίσης και να μην έχει κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης ή έχει διατελέσει μέλος διοικητικού συμβουλίου ανωνύμων ασφαλιστικών επιχειρήσεων που έχουν κηρυχθεί σε πτώχευση ή έχει ανακληθεί η άδεια λειτουργίας τους λόγω παράβασης νόμου, καθώς και να μην έχει εμπλακεί σε υποθέσεις που αφορούν τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.

B. Την επαγγελματική τους κατάρτιση και εμπειρία από την αγορά

Για την αξιολόγηση του ως προς την επαγγελματική του κατάρτιση και εμπειρία, κάθε Υπεύθυνο Πρόσωπο θα πρέπει να προσκομίσει:

- > αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα
- > τίτλους σπουδών ή γραμματικών γνώσεων
- > αποδεικτικά πιστοποίησης επαγγελματικής επάρκειας, εφόσον κατέχει.

Με την ενδελεχή εξέταση των παραπάνω παραστατικών αξιολογείται η επαρκής επαγγελματική κατάρτιση καθώς και η απαιτούμενη εμπειρία και προϋπηρεσία.

Γ. Την επάρκεια των γνώσεων που διαθέτουν σε σχέση με τα καθήκοντα που θα αναλάβουν.

Με την ενδελεχή εξέταση των στοιχείων που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο αξιολογείται επίσης αν το υπεύθυνο πρόσωπο κατέχει επαρκείς γνώσεις σε σχέση με τα καθήκοντα του. Επιπροσθέτως επιβεβαιώνεται η τήρηση των προϋποθέσεων για τη νόμιμη άσκηση δραστηριότητας, εφόσον απαιτείται για τη θέση.

Δ. Τη μη ύπαρξη ασυμβίβαστου ή σύγκρουσης συμφερόντων με τα καθήκοντα που θα αναλάβουν

Ως προς την εξέταση ύπαρξης ασυμβίβαστου ή σύγκρουσης συμφερόντων, διασφαλίζεται ότι το υπεύθυνο πρόσωπο δεν έχει άμεση ή έμμεση σχέση με ανταγωνίστριες επιχειρήσεις ή σχέση με την ίδια την επιχείρηση που τα συμφέροντα τα οποία εξυπηρετεί έρχονται σε αντιπαράθεση με τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την άσκηση των καθηκόντων της συγκεκριμένης θέσης.

Η καταλληλότητα και η αξιοπιστία των μελών του Διοικητικών Συμβουλίου επανεξετάζεται μόνο σε περίπτωση συγκεκριμένης καταγγελίας ή εφόσον περιέλθει στη γνώση της εταιρίας κάποια αξιόποινη πράξη τους. Η καταλληλότητα και αξιοπιστία των υπόλοιπων «Υπευθύνων Προσώπων» επανεξετάζεται κάθε χρόνο, στα πλαίσια της Ετήσιας Αξιολόγησης και Στοχοθέτησης Προσωπικού.

Επιτροπή Ελέγχου

Έργο της Επιτροπής είναι η εποπτεία των Εσωτερικών Ελεγκτών της εταιρίας, η επισκόπηση των οικονομικών πληροφοριών που δημοσιοποιούνται, ο έλεγχος και την αξιολόγηση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, η αξιολόγηση και ο συντονισμός της ελεγκτικής λειτουργίας και των διαδικασιών ελέγχου, με βάση την κείμενη νομοθεσία που διέπει την Εταιρία. Η Επιτροπή Ελέγχου λειτουργεί με βάση ειδικό κανονισμό, ο οποίος αποτελεί και μέρος του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της Επιχείρησης. Ο κανονισμός της Επιτροπής Ελέγχου εγκρίνεται και αναθεωρείται από το Δ.Σ. Η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως.

Τα μέλη της επιτροπής ελέγχου για το 2014 ήταν:

1. Διαμαντόπουλος Γεώργιος (ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος)
2. Κωνσταντινίδης Γεώργιος (μη εκτελεστικό μέλος)
3. Συρμακέζης Σωτήριος (ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος)

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη έχει την ευθύνη για την ανάπτυξη και υλοποίηση ενός αποτελεσματικού Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, το οποίο θα παρέχει εύλογη διαβεβαίωση στους Μετόχους και στη Διοίκηση της Εταιρίας, όσον αφορά την επίτευξη των κάτωθι στόχων:

1. Την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των εταιρικών λειτουργιών
2. Την αξιοπιστία των χρηματοοικονομικών καταστάσεων
3. Τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και διατάξεις

Η δομή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη βασίζεται στο διεθνές πρότυπο COSO (Committee of Sponsoring Organizations) της Treadway Commission. Η COSO είναι παγκοσμίως αναγνωρισμένη για τη συνεισφορά της σχετικά με την καθοδήγηση σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, επιχειρηματικής ηθικής, εσωτερικού ελέγχου, διαχείρισης επιχειρηματικού κινδύνου, πρόληψης απάτης και

αναφορών. Η COSO ανέπτυξε ένα πρότυπο ελέγχου (Internal Control - Integrated Framework), το οποίο έχει υιοθετηθεί ως διεθνές αποδεκτό πλαίσιο Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και είναι αναγνωρισμένο ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου ενός οργανισμού.

Το πρότυπο COSO δίδει έμφαση στην επισκόπηση και εκτίμηση στους εξής τομείς:

1. Περιβάλλον Ελέγχου (Control Environment)
2. Εκτίμηση Κινδύνων (Risk Assessment)
3. Ελεγκτικές Δραστηριότητες (Control Activities)
4. Πληροφόρηση και Επικοινωνία (Information and Communication)
5. Παρακολούθηση και Έλεγχος (Follow Up)

Περιβάλλον Ελέγχου

Το Περιβάλλον Ελέγχου αποτελεί θεμέλιο για την ανάπτυξη κατάλληλων μηχανισμών ελέγχου στη διαδικασία ετοιμσίας και δημοσίευσης των οικονομικών καταστάσεων της Εταιρίας.

Σημαντικό μέρος του Περιβάλλοντος Ελέγχου αποτελεί η ακεραιότητα, οι ηθικές αξίες, η οριοθέτηση - καθορισμός των διάφορων οργανικών ρόλων, η ανάθεση αρμοδιοτήτων - ευθυνών και η οργανωτική δομή της Εταιρίας. Η δημιουργία εσωτερικών πολιτικών, διαδικασιών και η διανομή καθοδηγητικών εγχειριδίων στους εργαζόμενους, αποτελεί επίσης σημαντικό στοιχείο στο Περιβάλλον Ελέγχου της Εταιρίας. Το Διοικητικό Συμβούλιο της «Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.» έχει υιοθετήσει σαφείς δομές και διαδικασίες εργασιών. Η συμμετοχή του Διοικητικού Συμβουλίου στη δημιουργία και έγκριση εταιρικών πολιτικών, κατευθυντηρίων γραμμών και πλαισίων, είναι σημαντική.

Επιπρόσθετα, η Εταιρία έχει μέσα σε αυτό το πλαίσιο αναπτύξει Εταιρικό Κώδικα Δεοντολογίας, Πολιτική Ασφαλείας Μηχανογραφικών Συστημάτων, Πολιτική Επιλήψιμων Πράξεων (Whistle blowing policy) και Πολιτική Αιτιάσεων, με σκοπό τη δημιουργία και προαγωγή ενός περιβάλλοντος / κουλτούρας εσωτερικού ελέγχου.

Επίσης, μέρος του Περιβάλλοντος Ελέγχου αποτελεί η αξιολόγηση και ο έλεγχος που διενεργεί το Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με την οικονομική πορεία και τα αποτελέσματα της Εταιρίας, αξιοποιώντας εργαλεία όπως π.χ. προϋπολογισμοί, εκτιμήσεις, ανάλυση κινδύνων και σημαντικών δεικτών.

Το έτος 2014 πραγματοποιήθηκε επικαιροποίηση του οργανογράμματος της Εταιρίας έτσι ώστε αυτή να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις νέες νομοθετικές απαιτήσεις της ασφαλιστικής αγοράς αλλά και στις αυξημένες απαιτήσεις του ανταγωνισμού. Ενδεικτικά, η Εταιρία προχώρησε στην σύσταση νέων λειτουργιών όπως του Τμήματος Βελτίωσης Διαδικασιών και Διαχείρισης Έργων, της Επιτροπής Αιτιάσεων κτλ. Επίσης, ισχυροποιήθηκε η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και η λειτουργία της Διαχείρισης Κινδύνων.

Κατά το έτος 2014 έγινε η μετάβαση του μηχανογραφικού συστήματος της Εταιρίας στο σύγχρονο μηχανογραφικό σύστημα «SOA», όπου μέσω του συστήματος προσφέρονται αυξημένες δυνατότητες προληπτικών και κατασταλτικών ελέγχων των διαδικασιών της Εταιρίας και ταυτόχρονα μείωση των χρόνων διεκπεραίωσης των επιμέρους διαδικασιών του οργανισμού.

Η Εταιρία συνέχισε την προετοιμασία της για την ενσωμάτωση των κανονιστικών απαιτήσεων της Φερεγγυότητας II (Solvency II) η οποία έχει λάβει συγκεκριμένη ημερομηνία ισχύος από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές.

Μονάδα κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης συστάθηκε προκειμένου να παρακολουθεί την υποχρέωση του Διοικητικού Συμβουλίου, της Διοίκησης και του προσωπικού της Εταιρίας για την προσαρμογή και διαρκή λειτουργία της σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τις αποφάσεις της Εποπτικής Αρχής, τις κατευθύνσεις της ΕΙΟΠΑ, το Καταστατικό της Εταιρίας, τους Εσωτερικούς Κανονισμούς και Κώδικες Δεοντολογίας κατά την εκτέλεση των εργασιών τους, με σκοπό να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο οικονομικής ζημιάς, να προάγουν την καλή φήμη της και να προασπίσουν την αξιοπιστία και το κύρος της.

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι διοικητικά ανεξάρτητη και αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρίας, τουλάχιστον ετησίως, για θέματα της αρμοδιότητάς της. Έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλα τα στοιχεία και πληροφορίες που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση της αποστολής της.

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη έχουμε ενστερνιστεί και έχουμε εφαρμόσει ήδη σε υψηλό βαθμό τα πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης που επιβάλλονται από το νέο εποπτικό περιβάλλον, όπως διαμορφώνεται από τη σταδιακή εφαρμογή της Φερεγγυότητας II.



Κατερίνα Παπαδοπούλου
Προϊστάμενη Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η Διοίκηση της Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, εφαρμόζοντας επί σειρά ετών πρακτικές βέλτιστης Εταιρικής Διακυβέρνησης, έχει υιοθετήσει πλήρως την Κανονιστική Συμμόρφωση ως φιλοσοφία και δέσμευση, διοχετεύοντας την σε κάθε της δραστηριότητα, τόσο στο Προσωπικό της όσο και στο Δίκτυο Συνεργατών της, ως πρότυπο εταιρικής κουλτούρας και μέτρο ενίσχυσης της εταιρικής της ταυτότητας

Επιτροπή διαχείρισης Κινδύνων

Στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΔΚ) το Δ.Σ. αναθέτει τις σχετικές με τη διαχείριση κινδύνων αρμοδιότητες του ώστε να παρακολουθούνται αποτελεσματικά όλες οι μορφές κινδύνων, περιλαμβανομένων του λειτουργικού και αναλογιστικού, και να διασφαλίζονται ο ενοποιημένος έλεγχός τους, η εξειδικευμένη αντιμετώπισή τους και ο απαιτούμενος συντονισμός σε επίπεδο ασφαλιστικής εταιρίας και ομίλου. Πιο συγκεκριμένα:

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων είναι υπεύθυνη για την:

- > επίβλεψη των δραστηριοτήτων διαχείρισης κινδύνων που πραγματοποιούνται από τις διευθύνσεις και τα τμήματα
- > έγκριση και αναθεώρηση των πολιτικών διαχείρισης κινδύνων
- > ενημέρωση του Δ.Σ. σχετικά με τα επίπεδα ανάληψης κινδύνων και τα αντίστοιχα όρια, ώστε να διασφαλίζεται ότι είναι εναρμονισμένα με την παρούσα Στρατηγική και το προφίλ ανάληψης κινδύνων της Εταιρίας.

Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων

Η υπηρεσία διαχείρισης κινδύνων της Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ:

1. Έχει την ευθύνη για το σχεδιασμό, εξειδίκευση της στρατηγικής και υλοποίηση της πολιτικής σε θέματα διαχείρισης κινδύνων και κεφαλαιακής επάρκειας, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
2. Εξειδικεύει, με τη συνεργασία των αρμόδιων εκτελεστικών μονάδων, τα όρια ανάληψης κινδύνων της εταιρίας, τόσο για το ενεργητικό όσο και το παθητικό της εταιρίας, καθορίζοντας τις επιμέρους παραμέτρους κατά είδος κινδύνου. Ιδιαίτερα, σε συνεργασία με την Αναλογιστική Υπηρεσία, εξειδικεύει τα κριτήρια για την επιμέτρηση των ασφαλιστικών κινδύνων θεσπίζοντας τις κατάλληλες διαδικασίες.
3. Καθορίζει κριτήρια έγκαιρου εντοπισμού κινδύνων (early warning system) σε ατομικά και συνολικά χαρτοφυλάκια και εισηγείται τις κατάλληλες διαδικασίες και μέτρα αυξημένης παρακολούθησης, διαρκώς, ή και περιοδικά, αναλόγως της φύσεως των κινδύνων.
4. Σε συνεργασία με την Αναλογιστική Υπηρεσία εισηγείται στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων τις κατάλληλες τεχνικές προσαρμογής των κινδύνων στα αποδεκτά επίπεδα.



Δημήτριος Βραχωρίτης
Chief Risk Officer

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, πολύ νωρίτερα και ανεξάρτητα με τις επιταγές της Ευρωπαϊκής Οδηγίας Solvency II, υπήρξε η εσωτερική ανάγκη για θέσπιση κανόνων για την Διαχείριση των Κινδύνων. Η λειτουργία αυτή στην ουσία ποσοτικοποιεί όλους τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να επηρεάσουν τη φερεγγυότητα της εταιρίας και τους συνδέει με τις ανάγκες της σε εποπτικά κεφάλαια, ενώ παράλληλα αξιολογεί και βελτιώνει τις διαδικασίες ώστε να διασφαλίζουν την συνετή και αποτελεσματική διακυβέρνηση

Αναλογιστική Υπηρεσία

Η αναλογιστική υπηρεσία της Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ:

Συντονίζει τον υπολογισμό των ασφαλιστικών υποχρεώσεων-τεχνικών προβλέψεων και εκτιμά την επάρκεια των στοιχείων του ενεργητικού σε σχέση με τις υποχρεώσεις αυτές.

Εξασφαλίζει την καταλληλότητα των μεθόδων και των υποδειγμάτων (models) που χρησιμοποιούνται, καθώς και των υποθέσεων και παραδοχών, επί των οποίων βασίζεται ο υπολογισμός των ασφαλιστικών υποχρεώσεων/τεχνικών προβλέψεων.

Συγκρίνει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις διαδικασίες υπολογισμού τεχνικών προβλέψεων (βέλτιστες εκτιμήσεις) με τις εμπειρικές παρατηρήσεις.

Ενημερώνει τη Διοίκηση και το Δ.Σ., μέσω της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων σχετικά με την αξιοπιστία και καταλληλότητα του υπολογισμού των τεχνικών προβλέψεων.

Επιτροπή Πληροφορικής

Η Επιτροπή Πληροφορικής «IT Steering Committee» αποτελεί μία Ειδική Συντονιστική Επιτροπή υπεύθυνη για τη διακυβέρνηση της Πληροφορικής, με εκπροσώπους από την Ανώτατη Διοίκηση και από τη Διεύθυνση Μηχανογράφησης της Εταιρίας.

Η Επιτροπή έχει ως σκοπό να διασφαλίσει την επίτευξη των εταιρικών στόχων μέσω της αξιολόγησης των αναγκών των εσωτερικών υπηρεσιών, του δικτύου πωλήσεων, των προμηθευτών κ.α. (stakeholders) λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε συνθήκες (περιβάλλον, πόροι, περιορισμοί, νομοθεσία) και τις διαθέσιμες επιλογές. Σύμφωνα με αυτή την αξιολόγηση δίνονται οι κατάλληλες κατευθύνσεις και λαμβάνονται αποφάσεις για την εκτέλεση και την πορεία των μηχανογραφικών έργων. Παράλληλα η Επιτροπή παρακολουθεί την πρόοδο των έργων ως προς την έγκαιρη και πλήρη κάλυψη των αναγκών με γνώμονα τις αρχικές κατευθύνσεις.

Επικεφαλής αυτής της Επιτροπής Πληροφορικής έχει οριστεί ο κ. Παναγιώτης Γεωργίου, Διευθυντής του γραφείου του Διευθύνοντος Συμβούλου και τα μέλη αυτής είναι οι κ.κ. Νίκος Χαλκιάπουλος, Αντιπρόεδρος ΔΣ & Γενικός Διευθυντής Χαρτοφυλακίου, Στέφανος Βερζοβίτης, Μέλος ΔΣ & Γενικός Διευθυντής Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών, Χρυσούλα Αναγνωστοπούλου, Διευθύντρια Πληροφορικής, Φώτης Κανελλόπουλος, Υποδιευθυντής Πληροφορικής, Γιάννης Παπαδόπουλος, Προϊστάμενος Νέων εφαρμογών Πληροφορικής, Ελένη Ταραπασοπούλου, Διευθύντρια Κλάδου Ζωής και Δημήτρης Βραχωρίτης, Risk Manager. Στις Συνεδριάσεις της Επιτροπής παρευρίσκεται και ο κ. Στέλιος Μαλάμος, Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου.



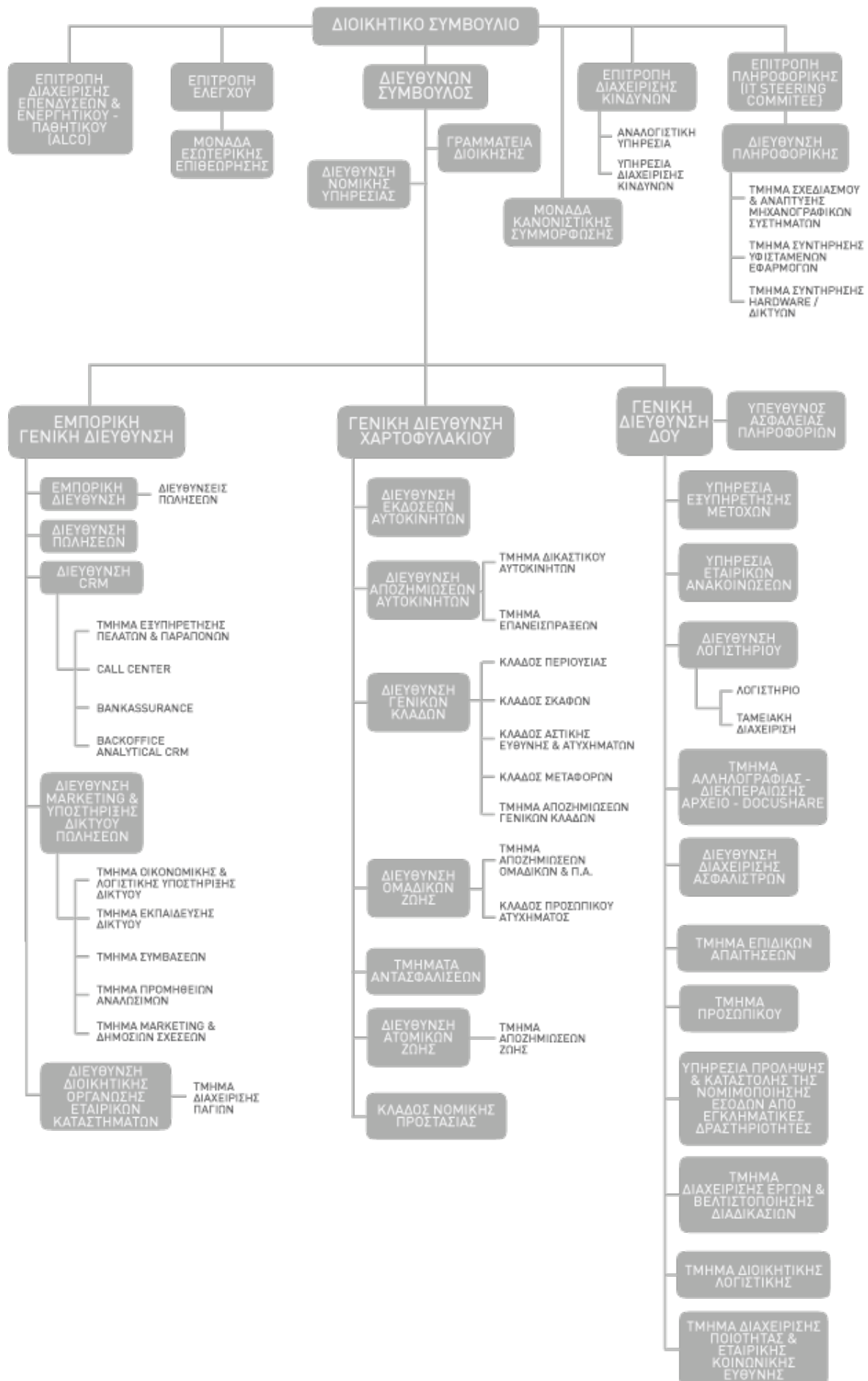
Παναγιώτης Γεωργίου
Διευθυντής Γραφείου Διευθύνοντος Συμβούλου
Επικεφαλής Επιτροπής Πληροφορικής

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη θεωρούμε πως η διακυβέρνηση της πληροφορικής σε ανώτατο επίπεδο μας επιτρέπει να προσαρμοζόμαστε άμεσα και αποτελεσματικά σε ένα περιβάλλον που μεταβάλλεται γρηγορότερα από ποτέ

Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων και Ενεργητικού Παθητικού

Η πολιτική διαχείρισης ενεργητικού και παθητικού αποσκοπεί στη σύνθεση του ισολογισμού με τρόπο που να περιορίζεται ο κίνδυνος ρευστότητας και η έκθεση σε επιτοκιακό και λοιπούς κινδύνους αγοράς. Για το σκοπό αυτό έχει συσταθεί Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων και Ενεργητικού – Παθητικού («ALCO»), για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της στρατηγικής και της πολιτικής διάρθρωσης και διαχείρισης των στοιχείων ενεργητικού και παθητικού (Asset Liability Management), εντός του σχετικού πλαισίου που έχει τεθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος. Η «ALCO» συνέρχεται τουλάχιστον μηνιαία. Η παρακολούθηση της Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού έχει ανατεθεί στη Διεύθυνση Διαχείρισης Επενδύσεων.

Οργανόγραμμα



Ανθρώπινα Δικαιώματα

Προστασία Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Όλοι οι άνθρωποι γεννιούνται ελεύθεροι και ίσοι στην αξιοπρέπεια και τα δικαιώματα. Είναι προικισμένοι με λογική και συνείδηση, και οφείλουν να συμπεριφέρονται μεταξύ τους με πνεύμα αδελφότητας

Στην έκθεση του παρατηρητηρίου ανθρωπίνων δικαιωμάτων για το 2013, αναφέρεται η τεράστια καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στον κόσμο. Συγκεκριμένα αναφέρεται η σφαγή άμαχου πληθυσμού της Συρίας η οποία συνεχίζεται με μια πολύ μικρή διεθνή ευαισθητοποίηση. Επίσης, σημαντικές καταπάτησεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων καθώς και θρησκευτικές σφαγές παρατηρήθηκαν και στην Κεντρική Αφρική και Νότιο Σουδάν.

Εδώ και περισσότερο από μια δεκαετία, οι παγκόσμιες κυβερνήσεις θέσπισαν τους οκτώ Αναπτυξιακούς Στόχους της Χιλιετίας οι οποίες συμπεριλάμβαναν δεσμεύσεις για τη μείωση της παιδικής και μητρικής θνησιμότητας και την επίτευξη της καθολικής πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. Στην έκθεση διαπιστώνεται ότι παρά τη πραγματική πρόοδο σε ορισμένους τομείς των στόχων της χιλιετίας, τα ανθρώπινα δικαιώματα έχουν παραμεληθεί, με πολλούς ανθρώπους να εξαιρούνται. Ακόμα πιο ανησυχητικό είναι το φαινόμενο των ανθρώπων που είδαν την καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τους λόγω της οικονομικής ύφεσης.

Οι 8 Αναπτυξιακοί Στόχοι της Χιλιετίας που ψηφίστηκαν το 2000 από 189 αρχηγούς κρατών, μεταξύ των οποίων και της Ελλάδας, είναι:

- Στόχος 1: Εξάλειψη της ακραίας φτώχειας και πείνας
- Στόχος 2: Επίτευξη καθολικής πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης
- Στόχος 3: Προώθηση της ισότητας γένους και ενδυνάμωση των γυναικών
- Στόχος 4: Μείωση της παιδικής θνησιμότητας
- Στόχος 5: Βελτίωση της μητρικής υγείας
- Στόχος 6: Αγώνας ενάντια σε HIV/AIDS, ελονοσία και άλλες ασθένειες
- Στόχος 7: Εξασφάλιση διατήρησης του περιβάλλοντος
- Στόχος 8: Ανάπτυξη παγκόσμιας συνεργασίας για την ανάπτυξη

Στον αντίποδα των παραπάνω συμπεριφορών, η Διεθνής Αμνηστία αναλαμβάνει δράση για να σταματήσει παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που έχουν διαπραχθεί, μέσω της πίεσης της κοινής γνώμης, αλλά και για να προλάβει τις παραβιάσεις πριν διαπραχθούν. Επίσης προωθεί το σεβασμό όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα από την εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση του κοινού, ούσα ανεξάρτητη από οποιαδήποτε κυβέρνηση, πολιτική ιδεολογία, οικονομικό συμφέρον ή θρησκεία. Συγκεκριμένα, η Διεθνής Αμνηστία είναι ένα παγκόσμιο κίνημα περισσότερων από 3 εκ. υποστηρικτών, μελών και ακτιβιστών που αγωνίζονται για την προστασία των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Μερικές από τις δράσεις της Διεθνούς Αμνηστίας είναι:

- Πρόληψη των παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Δημιουργία νέων διεθνών θεσμών και προτύπων για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Τερματισμός των δραστηριοτήτων που οδηγούν σε μαζικές παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Εκκλήσεις και δράση για την πρόληψη των παραβιάσεων σε καταστάσεις κρίσης
- Καταπολέμηση των βαθύτερων αιτιών των παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, όπως οι διακρίσεις

Το 2011 η Ευρωπαϊκή Πίστη ξεκίνησε, με αίσθημα ευθύνης, τη συνεργασία με τη Διεθνή Αμνηστία, ώστε η οργάνωση να συνεχίσει να διατηρεί την πολιτική και οικονομική της ανεξαρτησία που οδηγεί στην αμερόληπτη δράση της. Η συνεργασία της εταιρίας με τη Διεθνή Αμνηστία εδραιώνεται στην κοινή προσπάθεια όλων μας για την προάσπιση της ελευθερίας της έκφρασης και την υπεράσπιση της αξιοπρέπειας των όσων πλήττονται, πέρα από κομματικές γραμμές και πολιτικούς συσχετισμούς. Η Ευρωπαϊκή Πίστη υποστηρίζει ενεργά πως όλοι οι άνθρωποι θα πρέπει να απολαμβάνουν όλα τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται από την Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και αναγνωρίζει την Σύμβαση της Γενεύης «Περί του καθεστώτος των Προσφύγων», προσπαθώντας να γίνουμε κοινωνοί στη μετάδοση του μηνύματος της οργάνωσης.

Υποστηρίζουμε τις αρχές του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας για το δικαίωμα του ανθρώπου στην εργασία (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) και δεσμευόμαστε για την προάσπισή του. Η ιδέα της εταιρικής υπηκοότητας ενσωματώνει τα ανθρώπινα δικαιώματα και την υποστήριξη αυτών στην εργασιακή κουλτούρα. Στο πλαίσιο της δικαιοδοσίας και της επιρροής της, η Ευρωπαϊκή Πίστη δρα προληπτικά και διαμορφώνει πλαίσια που αποτρέπουν αποκλίνουσες συμπεριφορές, συνεργαζόμενη με διεθνείς φορείς αλλαγής, όπως η Διεθνής Αμνηστία. Αναμφίβολα, οι προσπάθειες δεν θα πρέπει να σταματούν στις προθέσεις, αλλά να γίνονται μαγιά για κοινωνικό διάλογο και αφύπνιση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη δέχεται το χρέος της και συμβάλλει με τον τρόπο της προς αυτή την κατεύθυνση.

Ειδικότερα, το πλαίσιο δράσης της συνεργασίας μας, η οποία ξεκίνησε το 2011, είναι σειρά σεμιναρίων με διαφορετικές θεματικές ενότητες (Διακρίσεις, Θανατική Ποινή, Δικαιώματα Γυναικών, Ελευθερία Έκφρασης), συμμετοχή των εργαζομένων στον Παγκόσμιο Μαραθώνιο Γραμμάτων της Διεθνούς Αμνηστίας και ακτιβιστικές ενέργειες, με την υπογραφή εκκλήσεων θεσμικής πίεσης προς κυβερνήσεις που καταπατούν τα ανθρώπινα δικαιώματα. Η υποστήριξη της εταιρίας μας, εκτός της δηλωμένης αλληλεγγύης στους σκοπούς της οργάνωσης, επικυρώνεται με τις ετήσια ανανεούμενες συνδρομές των εργαζομένων (2011, 2012, 2013 και 2014), οι οποίες καλύπτονται εξολοκλήρου από την Ευρωπαϊκή Πίστη.

Σημαντικό ζήτημα στην εποχή μας αποτελεί η ανάγκη για πρόσβαση στην υγεία. Δυστυχώς πολλοί άνθρωποι στον κόσμο δεν έχουν πρόσβαση σε ιατρεία και φαρμακεία και οι κυβερνήσεις

δεν φαίνεται να συνδράμουν οριστικά στην λύση του προβλήματος.

Οι γιατροί του κόσμου ιδρύθηκαν στη Γαλλία το 1980 από τον Γάλλο γιατρό Bernard Couchner, μετέπειτα Υπουργό Υγείας και Ανθρωπιστικής Δράσης της Γαλλίας. Ο Couchner υπήρξε ένας από τους «French Doctors», μία ομάδα Γάλλων γιατρών που το 1968 αποφάσισαν να παρέμβουν οργανωμένα στο δράμα του λιμού της Μπιάφρα. Οι Γιατροί του Κόσμου αποτελούν σήμερα ένα αναπόσπαστο, σημαντικότερο μέρος του διεθνούς δικτύου των Μη-Κυβερνητικών Ανθρωπιστικών Οργανώσεων, που δρα σε όλα τα μήκη και πλάτη της γης. Οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις Αρωγής έχουν εξελιχθεί στην πιο αποτελεσματική έκφραση αλληλεγγύης του Αναπτυγμένου Κόσμου προς τον αναπτυσσόμενο Τρίτο Κόσμο και στην πιο ουσιαστική μορφή οργάνωσης και συνεργασίας των πολιτών, σε μια κοινωνία προσφοράς και συμπαράστασης. Πιστοί στον όρκο του Ιπποκράτη και οπαδοί της μεγάλης ιδέας της Ανθρωπιστικής Δράσης, ήταν οι πρώτοι γιατροί που προσέφεραν τις υπηρεσίες τους επιτόπου, δημοσιοποιώντας συγχρόνως τη μαρτυρία - καταγγελία τους για την καταπάτηση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και την βαρβαρότητα των οποίων υπήρξαν μάρτυρες.

Στην Ελλάδα, δημιουργήθηκαν το 1990 και αποτελούν μία γνήσια Ελληνική Οργάνωση που ακολουθεί το δικό της μονοπάτι βασιζόμενη στις ιδιαιτερότητες της Ελλάδας, διατηρώντας την οικονομική και διοικητική της ανεξαρτησία. Ταυτόχρονα, ωστόσο, παραμένουν μέρος του Διεθνούς Δικτύου των ΓΤΚ το οποίο αποτελείται από 14 συνολικά τμήματα (Αργεντινή, Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Ελβετία, Ελλάδα, Ηνωμένο Βασίλειο, Η.Π.Α., Ιαπωνία, Ισπανία, Καναδάς, Ολλανδία, Πορτογαλία και Σουηδία). Περισσότεροι από 600 εθελοντές έχουν βρεθεί σε πάνω από 50 χώρες του πλανήτη προσφέροντας ιατρική, ανθρωπιστική βοήθεια. Στη διάρκεια όλων αυτών των χρόνων, έχουν πραγματοποιηθεί προγράμματα ιατρικής και ανθρωπιστικής βοήθειας, στο Ιράκ, το Λίβανο, το Αφγανιστάν, τη Σρι Λάνκα, την Ινδονησία, τη Σερβία, το Σουδάν, την Παλαιστίνη, την Αιτή, τη Γάζα, την Ουγκάντα, την Αλγερία κ.α. Στο πεδίο των αποστολών, οι Γιατροί του Κόσμου συνεργάζονται με άλλες διεθνείς Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις με στόχο την αποτελεσματικότερη παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας στους πληθυσμούς που την έχουν ανάγκη.

Για το έτος 2014 η Ευρωπαϊκή Πίστη, στήριξε τις αξιολογες προσπάθειες των Γιατρών του Κόσμου ενώ δεσμεύεται την συνέχεια της στήριξης τους. Το έργο των Γιατρών του Κόσμου είναι αναμφισβήτητο μια γενναία πράξη των απογόνων του Ιπποκράτη, δείχνοντας ότι παρά τις δύσκολες οικονομικές συγκυρίες, υπάρχουν άνθρωποι που βάζουν την υγεία και την βιωσιμότητα του ανθρώπινου είδους, πάνω από το προσωπικό εγώ τους.

Η εταιρία προσπαθεί να απομακρυνθεί από τις παραδοσιακές πρακτικές φιλανθρωπίας και προσανατολίζεται περισσότερο στην ενεργή συμμετοχή του πολίτη, ώστε να γίνει ο ίδιος η αλλαγή που θέλει να δει. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ενώνει τις δυνάμεις της τόσο με την Διεθνή Αμνηστία όσο και με τους Γιατρούς του Κόσμου, για τις απαραίτητες θεσμικές αλλαγές και την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Η ελπίδα της εταιρίας μας για έναν κόσμο όπου τα ανθρώπινα δικαιώματα θα γίνονται σεβαστά, αφορά πάνω από όλα στην κοινωνία πολιτών και ο εργασιακός χώρος είναι ένα νευραλγικό κομμάτι αυτής.

Διεθνής Διαφάνεια

Η δημοκρατία έχει τρία βασικά συστατικά:
περιοδικές εκλογές, κράτος δικαίου,
σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Η καθιέρωση της διαφάνειας σε όλους τους μηχανισμούς και τις διαδικασίες των κρατών, θα αποτελέσει ένα δυνατό πλήγμα στην καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Δυστυχώς, σε πολλές χώρες, όπως και στην Ελλάδα, υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις για αδιαφανείς διαδικασίες και καταστρατήγηση της ισότητας των πολιτών απέναντι στο νόμο, των δικαιωμάτων στην εργασία, στην εκπαίδευση κ.α.

Συγκεκριμένα στην έκθεση της Διεθνούς Διαφάνειας για την χώρα μας αναφέρεται ότι υπάρχουν σημαντικά κενά στο δημόσιο τομέα στην Ελλάδα, όσον αφορά το νομικό αλλά και το πρακτικό πλαίσιο καταπολέμησης της διαφθοράς. Ορισμένοι δημόσιοι υπάλληλοι λειτουργούν χωρίς διαφάνεια ή αποτελεσματική αξιολόγηση για δεκαετίες. Η περιπλοκότητα του επιχειρηματικού περιβάλλοντος στην Ελλάδα, η γραφειοκρατία και οι συχνές αλλαγές πολιτικής δημιουργούν ευνοϊκές συνθήκες για ελλιπή διαφάνεια.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες που πήραν μέρος στην ίδια έρευνα της Διεθνούς Διαφάνειας, πιστεύουν ότι τα επίπεδα διαφάνειας στις χώρες τους τα δύο τελευταία χρόνια έχουν χειροτερέψει, ενώ το 27% των ερωτηθέντων έχει δωροδοκήσει τους 12 τελευταίους μήνες για την τακτοποίηση κάποιας υπόθεσης του.

Το 2013 όπως και το 2014, η Ευρωπαϊκή Πίστη θέλοντας να συμβάλει σημαντικά στην καταπολέμηση της διαφθοράς ξεκίνησε μια συνεργασία με την οργάνωση Διεθνής Διαφάνεια Ελλάδος. Η συνεργασία αφορούσε την γενικότερη στήριξη της προσπάθειας της οργάνωσης για δράσεις και ενημέρωση σχετικά με την διαφθορά και την καταπολέμηση της. Επιπλέον, αποφασίστηκε και η υποστήριξη της πρωτοβουλίας της οργάνωσης για την προετοιμασία της ατζέντας της ελληνικής προεδρίας της Ε.Ε., για θέματα διαφάνειας. Δέσμευση της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη είναι η συγκεκριμένη συνεργασία να συνεχιστεί και το 2015, κυρίως με την ενημέρωση στα σχολεία και τα πανεπιστήμια, προκειμένου όλο και περισσότεροι Έλληνες να ενημερωθούν και να συμβάλουν με την σειρά τους στην καταπολέμηση της διαφθοράς και την καλλιέργεια μιας νέας κουλτούρας διαφάνειας στην ελληνική πραγματικότητα.

Δικαιώματα των Ανθρώπων με Αναπηρία- ΑμεΑ.

Ο σεβασμός των ατόμων με αναπηρίες είναι
δείκτης πολιτισμού

Η Σύμβαση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities) θεωρείται σταθμός και ορόσημο στην παγκόσμια ιστορία της αναπηρίας, αλλά και χάρτης πορείας των κρατών για τη διαχείριση της αναπηρίας. Διευκρινίζει και αποσαφηνίζει με ποιο τρόπο όλα τα δικαιώματα και ελευθερίες εφαρμόζονται για τα άτομα με αναπηρίες και σκοπό έχει να προωθήσει, προστατεύσει και διασφαλίσει την πλήρη και ίση απόλαυση όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών για τα άτομα με αναπηρίες. Καθορίζει επίσης τις υποχρεώσεις των κρατών μελών του ΟΗΕ και υποδεικνύει μέτρα για την ικανοποίηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρίες. Οι γενικές αρχές στις οποίες στηρίζεται η Σύμβαση είναι:

- Ο σεβασμός για την εγγενή αξιοπρέπεια, ατομική αυτονομία, περιλαμβανομένης της ελευθερίας ατομικών επιλογών και της ανεξαρτησίας των ατόμων
- Η μη διάκριση
- Η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή και ενσωμάτωση στην κοινωνία
- Ο σεβασμός για τη διαφορετικότητα και αποδοχή των ατόμων με αναπηρίες, ως μέρος της ανθρώπινης διαφορετικότητας και της ανθρωπότητας
- Η ισότητα ευκαιριών
- Η προσβασιμότητα
- Η ισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών
- Ο σεβασμός για τις εξελισσόμενες δυνατότητες των παιδιών με αναπηρίες και ο σεβασμός για το δικαίωμα των παιδιών με αναπηρίες να διαφυλάξουν την ταυτότητά τους.

Κεντρικό στοιχείο της ευρωπαϊκής πολιτικής για τα άτομα με ειδικές ανάγκες είναι η πλήρης ένταξή τους στην κανονική λειτουργία και τον κανονικό ρυθμό της κοινωνίας, με κατάργηση κάθε εμποδίου που θα μπορούσαν να αντιμετωπίσουν, είτε στον επαγγελματικό στίβο είτε στην εξεύρεση στέγης ή αλλού.

Βασικές συνιστώσες της πολιτικής αυτής είναι η ευρωπαϊκή στρατηγική για την αναπηρία του 2004 και τα σχέδια δράσης για την αναπηρία, με την προώθηση, μεταξύ άλλων συγκεκριμένων δικαιωμάτων στις μεταφορές, τις τηλεπικοινωνίες ή την εκπαίδευση και κατάρτιση ενώ το 2003 είχε θεσπισθεί ως έτος ατόμων με αναπηρία.

Αντιστοίχως δε, προωθείται νέα οδηγία κατά των διακρίσεων σε τομείς όπως η κοινωνική ασφάλιση, η παιδεία ή η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών. Το ίδιο το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο έχει αναπτύξει έντονη δράση στον τομέα ως νομοθέτης αλλά ακόμα ως εργοδότης ενώ η διακομματική ομάδα για τους ανάπηρους είναι από τις παλαιότερες του Κοινοβουλίου, αφιερωμένη στην προώθηση των θεμάτων που αφορούν τα ΑμεΑ. Στην Ευρωπαϊκή Πίστη στηρίζουμε τις προσπάθειες με σκοπό τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος ισονομίας, ισότητας και αποδοχής των ατόμων με αναπηρίες. Το 2014 στηρίξαμε την Εθνική Αθλητική Ομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρίες- ΑμΕΑ. Η συγκεκριμένη ομοσπονδία μας κάνει να νιώθουμε περήφανοι πάνω από όλα ως Έλληνες για το αξιόλογο έργο της και τις προσπάθειες της.

Η Εθνική Αθλητική Ομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρίες ιδρύθηκε το 2002 και λειτουργεί σύμφωνα με τον Αθλητικό νόμο όπως και οι υπόλοιπες Αθλητικές Ομοσπονδίες στην Ελλάδα. Εκπροσωπεί όλες τις κατηγορίες αθλητών με κινητικές αναπηρίες (ακρωτηριασμός, κάκωση νωτιαίου μυελού, εγκεφαλική παράλυση κλπ), νοητική αναπηρία και αναπηρίες όρασης. Είναι αναγνωρισμένη βάσει νόμου και μέλος όλων των Διεθνών Αθλητικών Ομοσπονδιών και Οργανισμών ανά κατηγορία αναπηρίας και ανά άθλημα που είναι μέλη της Διεθνούς Παραολυμπιακής Επιτροπής (IPC). Στην Ελλάδα μέλος της IPC είναι η Ελληνική Παραολυμπιακή Επιτροπή.

Επιπλέον, στηρίξαμε το κέντρο αποθεραπείας και αποκατάστασης παιδιών Βούλας, στην τεράστια προσπάθεια του να υποστηρίξει ψυχολογικά και κοινωνικά καθώς και φροντίσει για τη σταδιακή επανένταξη των ατόμων με αναπηρίες στην κοινωνικο-οικονομική ζωή και στην προώθησή τους στην αυτόνομη διαβίωση.

Το 1954 το ΠΙΚΠΑ εγκατέστησε στη Βούλα το Κέντρο Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών. Σήμερα στο Κέντρο εργάζονται 150 άτομα, φροντίζοντας 84 συμπολίτες μας (βρέφη,

παιδιά, εφήβους και νέους διαφόρων ηλικιών) και λειτουργεί σε 24ωρη βάση:

- Εφαρμόζοντας προγράμματα αποκατάστασης των παιδιών (φυσικοθεραπεία, εργοθεραπεία, λογοθεραπεία)
- Παρέχοντας υπηρεσίες ψυχολογικής και κοινωνικής στήριξης
- Διοργανώνοντας αθλητικές δραστηριότητες, ψυχαγωγικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις, με στόχο τη σωματική άσκηση, την κοινωνικοποίηση και τη γνωσιακή ανάπτυξη των παιδιών βοηθώντας τα παιδιά να αναπτύξουν τις ικανότητές τους, ειδικά εκείνες που σχετίζονται με την εκμάθηση δεξιοτήτων αυτοεξυπηρέτησης και κοινωνικής συνδιαλλαγής.
- Λειτουργώντας εργαστήρια δημιουργικής απασχόλησης (χειροτεχνία)
- Δημιουργώντας συνεργασίες με εθελοντές σε μια προσπάθεια οργάνωσης της εθελοντικής προσφοράς
- Εφαρμόζοντας -σε περιστασιακή βάση- προγράμματα αναδόχων οικογενειών

Βασική φιλοσοφία, του ΚΑΑΠ είναι η σταδιακή μετάβαση από το ασυλικό τύπου κλειστό ίδρυμα, στις κατοικίες οικογενειακού τύπου οργάνωσης και λειτουργίας

Η υποστήριξη της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη αφορούσε την οικονομική βοήθεια για την ανακαίνιση των θαλάμων παιδιών του ΚΑΑΠ, καθώς και για την αγορά 2 πάνελ υπέρυθρης ακτινοβολίας. Επιπλέον, προκειμένου να στηρίξουμε το δύσκολο έργο της σχολής επαγγελματικής κατάρτισης ατόμων με ειδικές ανάγκες της Αθήνας, δωρίσαμε μηχανογραφικό εξοπλισμό με σκοπό τον εκσυγχρονισμό του.

Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές

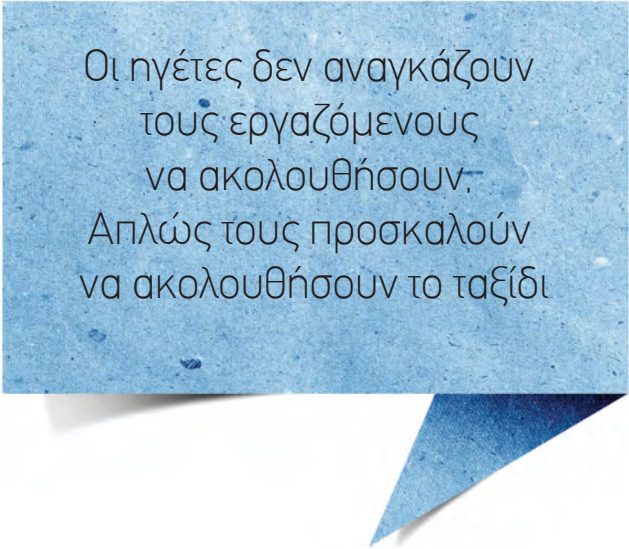
Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση επέφερε σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ανησυχητικά υψηλά ποσοστά ανεργίας. Συγκεκριμένα, η ανεργία στην Ευρώπη (ΕΕ-28) έφθασε στο 10,2% το 2014.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, η Έκθεση της Moody's καταγράφει τη ραγδαία αύξηση της γήρανσης του παγκόσμιου πληθυσμού, τονίζοντας ότι μέχρι το 2020 τουλάχιστον 13 χώρες του πλανήτη, θα «γεμίσουν» με ηλικιωμένους ανθρώπους, αφού τα άτομα άνω των 65 ετών θα αποτελούν το 20% του πληθυσμού τους. Εκτιμάται μάλιστα ότι το ποσοστό αυτό θα μεγεθυνθεί μέχρι το 2030. Πιο απογοητευτική εκτιμάται η κατάσταση για τη χώρα μας, καθώς σύμφωνα με την έρευνα, ο αριθμός των ατόμων άνω των 65 ετών είναι το ταχύτερα αυξανόμενο τμήμα του ελληνικού πληθυσμού. Το κομμάτι αυτό αναμένεται να «εκτοξευθεί» αριθμητικά τον επόμενο χρόνο. Η έκθεση επισημαίνει ότι ένας πληθυσμός που γερνάει μπορεί να προκαλέσει σημαντικές - αρνητικές- επιπτώσεις στην οικονομική ανάπτυξη. Το εργατικό δυναμικό μειώνεται, οι αποταμιεύσεις των νοικοκυριών συρρικνώνονται και οι παγκόσμιες επενδύσεις ελαχιστοποιούνται.

Η έντονα πτωτική εξέλιξη του εργατικού δυναμικού σε συνδυασμό με τη μεγάλη αύξηση των συνταξιούχων θα δημιουργήσει πρόσθετα μεγάλα προβλήματα αναφορικά με την ικανότητα των κυβερνήσεων να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις του κοινωνικού κράτους, με αποτέλεσμα οι ασφαλιστικές εταιρίες να δεχθούν, σύντομα, το αίτημα για αυξημένες ανάγκες συνταξιοδοτικών προγραμμάτων.

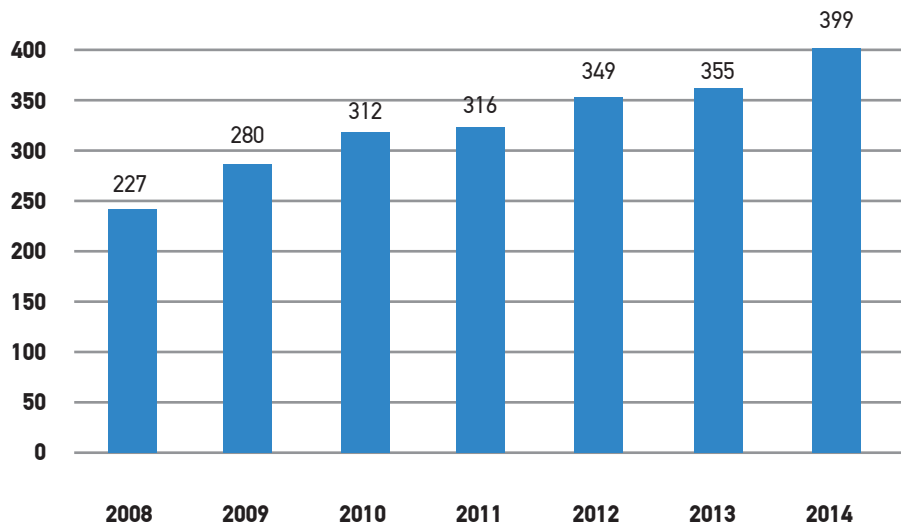
Γενικότερα, δεν έχει βρεθεί ακόμα στη χώρα μας η σωστή φόρμουλα για τη καταπολέμηση της παράνομης εργασίας και την δημιουργία ενός περιβάλλοντος μείωσης της ανεργίας. Το 2014 η ανεργία έφθασε το 26,1% (51,5% για τους νέους 15-24) ενώ η ανασφάλιστη εργασία έφθασε το 39,5%. Παρά τις εξαγγελίες και την ψήφιση του νέου νόμου για τα υψηλά πρόστιμα σε περίπτωση ανασφάλιστης εργασίας, το φαινόμενο δεν έχει ακόμα περιοριστεί αισθητά.

Σκοπός της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη είναι η υιοθέτηση πολιτικών και πρακτικών που ενισχύουν την προσωπική ανάπτυξη και ανέλιξη των εργαζομένων. Για την εταιρία η εργασία δίνει νόημα (αιτία και σκοπό) στον εργαζόμενο και αναπτύσσει το αίσθημα της αυτοπραγμάτωσης, καθώς ο εργαζόμενος συμμετέχει σε έργο άξιο. Ο Εταιρικός Κώδικας Δεοντολογίας της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη δημιουργεί το πλαίσιο συμπεριφοράς με βάση τις αρχές της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της επαγγελματικής δεοντολογίας, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να λάβουν γνώση των αρχών ορθής πρακτικής και ηθικής που έχουν υιοθετηθεί. Παράλληλα, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας συμβάλει στη δημιουργία ενός υγιούς, ασφαλούς και ευχάριστου περιβάλλοντος εργασίας, προωθώντας τη διαφάνεια σε όλες τις δραστηριότητές μας.

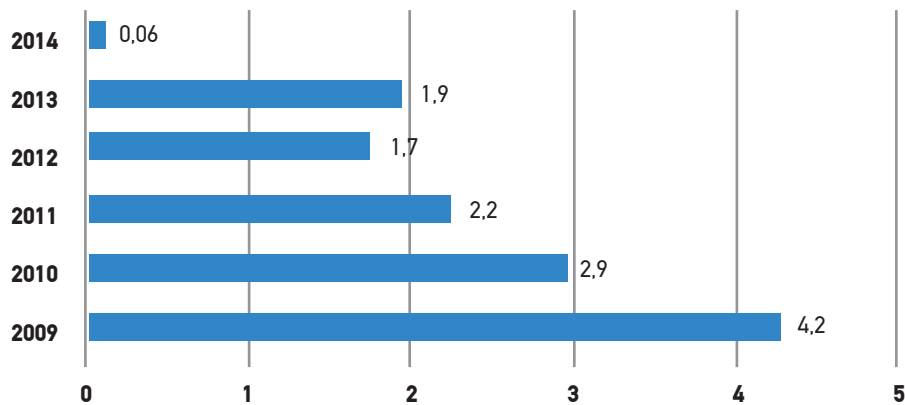


Οι ηγέτες δεν αναγκάζουν
τους εργαζόμενους
να ακολουθήσουν.
Απλώς τους προσκαλούν
να ακολουθήσουν το ταξίδι

Αριθμός Προσωπικού



Ποσοστό Οικειοθελούς Αποχώρησης %



Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι περήφανη για τα στοιχεία που δημοσιοποιεί σχετικά με τις εργασιακές πρακτικές και τα μεγέθη. Οι εργαζόμενοι της εταιρίας, το 2014 αριθμούσαν τα 399 άτομα. (12,3% αύξηση συγκριτικά με το 2013), διασφαλίζοντας την ισότητα των ευκαιριών ενός υγιούς ελληνικού ασφαλιστικού οργανισμού. Από το 2008, ο οργανισμός αύξησε το σύνολο του προσωπικού του κατά 172 άτομα, με μέσο όρο ηλικίας των εργαζομένων τα 35,6 έτη. Ο Δείκτης οικειοθελούς αποχώρησης διαμορφώθηκε στο 0,06%. Για το 2015, ο αριθμός των εργαζομένων θα είναι αυξημένος, ακολουθώντας τα μεγέθη παραγωγής και την οικονομική ανέλιξη του οργανισμού.



Ιωάννα Ντανάκα
HR Manager

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη χτίζουμε δεσμούς εμπιστοσύνης και συνεργασίας, παρέχοντας στους ανθρώπους μας πρόσφορο έδαφος εκπλήρωσης όλων των επαγγελματικών και προσωπικών τους ονείρων καθώς αποτελούν τον κινητήριο μοχλό εδραίωσης της εταιρίας μας στην ελίτ των ασφαλιστικών επιχειρήσεων παγκοσμίως

Η υλοποίηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης έχει στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και την προσφορά ολοκληρωμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, υπό το πρίσμα της ολοκληρωμένης αντίληψης της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη περί εξυπηρέτησης.

Οι εργασιακές σχέσεις και πρακτικές της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη ενσωματώνουν:

- την ανεύρεση, διαρκή εκπαίδευση και ανέλιξη στελεχών
 - τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη δημιουργία θέσεων εργασίας
 - τη μετακίνηση των εργαζομένων σε διαφορετικές θέσεις εργασίας προς ενίσχυση της συνεχιζόμενης κατάρτισης και εκπαίδευσης
 - τη δημιουργία άριστων συνθηκών εργασίας
 - τη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας για την επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω της συνεργασίας
 - το δημόσιο διάλογο σχετικά με εργασιακά θέματα και προβληματικές κοινωνικού χαρακτήρα
- Η Ευρωπαϊκή Πίστη θέτει ψηλά τον πήχη σε θέματα εργασιακών πρακτικών και σχέσεων. Θεωρούμε σκόπιμο, στη βάση της Διαφάνειας και της Λογοδοσίας να μοιραστούμε κάποια στοιχεία που μας κάνουν υπερήφανους. Ειδικότερα, η εταιρία μας:
- δημιουργεί συνθήκες εργασίας που επιτρέπουν την ισορροπία ιδιωτικής ζωής και εργασιακού καθήκοντος (το 95% των εργαζομένων εργάζεται full - time με αορίστου χρόνου συμβάσεις).
 - δημιουργεί θέσεις εργασίας. Από το 2008, ο οργανισμός αύξησε το σύνολο του προσωπικού του κατά 172 άτομα.
 - υποδέχεται όλους τους εργαζόμενους που για οποιοδήποτε προσωπικό λόγο διέκοψαν την εργασία τους για ορισμένο χρονικό διάστημα (το 100% των εργαζομένων που θέλησε να επιστρέψει στην εργασία έγινε δεκτό).
 - ενδιαφέρεται για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, τηρώντας όλους τους σχετικούς κανονισμούς (το 2014 δεν καταγράφηκε κανένας τραυματισμός με άμεση αιτία την εργασία).
 - εφαρμόζει δίκαιες πολιτικές μισθοδοσίας, βάσει παραγωγικότητας και εμπειρίας στον χώρο.
 - καλύπτει το 100% των εργαζομένων, οι οποίοι εργάζονται πάνω από 1 χρόνο, με ειδικά προνόμια, όπως αυτό της ομαδικής ασφάλισης.
 - υποστηρίζει ενεργά το αναφαίρετο δικαίωμα της γυναίκας στην μητρότητα.
 - προσπαθεί την ισότητα ευκαιριών (το 60% των εργαζομένων είναι γυναίκες και το 40% των διευθυντικών θέσεων καλύπτεται επίσης από γυναίκες).

Παροχές Εργαζομένων

Ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης Νοσοκομειακής /Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης για όλους τους εργαζόμενους

Ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης Νοσοκομειακής /Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης για τις οικογένειες των εργαζομένων (σύζυγος-παιδιά)

Εταιρική Τράπεζα Αίματος

Ιατρός Εργασίας

Τεχνικός Ασφαλείας

Έκπτωση 30% στα ασφαλιστήρια συμβόλαια αυτοκινήτων των εργαζομένων

Ειδικό επίδομα βρεφονηπιακού

Εσωτερική Εκπαίδευση και Σεμινάρια

Εταιρικές εκδηλώσεις και γιορτές

Δώρα Γάμου

Χριστουγεννιάτικη γιορτή και δώρα για τα παιδιά των εργαζομένων

Ευκαιρία Εργασιακής Εμπειρίας παιδιών εργαζομένων στην εταιρία

Ετήσιο bonus καλών αποτελεσμάτων

Εκπτώσεις και προνομιακές τιμές σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις

Κατανομή Εταιρίας / Φύλλο



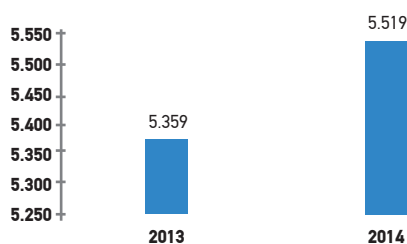
- θεωρεί τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους σημαντικό γνωστικό κεφάλαιο και τους προτρέπει να αναλαμβάνουν ρόλους mentoring και coaching για νεοπροσλαμβανομένους.
- προωθεί τον δημόσιο διάλογο, ο οποίος παίρνει μορφές ομάδων εργασίας και ανοιχτής συζήτησης μέσω κοινωνικής δικτύωσης, στη βάση του κοινού συμφέροντος.
- υποστηρίζει την δια βίου μάθηση με σεμινάρια και ταξίδια στο εσωτερικό και το εξωτερικό για τους εργαζόμενους, με σκοπό την πληρέστερη γνώση και άρα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.
- έχει ξεκάθαρη στάση απέναντι στο "ξέπλυμα μαύρου χρήματος" και έχει θεσπίσει διαδικασίες που αποτρέπουν φαινόμενα νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (όλα τα οικονομικά /διοικητικά στελέχη που εμπλέκονται σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και εσωτερικού ελέγχου, έχουν παρακολουθήσει αντίστοιχα σεμινάρια).

Απολογισμός Εκπαιδευτικού Προγράμματος 2014

Κατά τον σχεδιασμό του εκπαιδευτικού προγράμματος έτους 2014 τέθηκαν οι παρακάτω στόχοι βάσει των οποίων διαμορφώθηκαν οι αντίστοιχες εκπαιδεύσεις. Tailor made εκπαίδευση σε τεχνικά – ασφαλιστικά –ειδικά θέματα των επιμέρους τμημάτων.

- > Εκπαίδευση στην επιτυχημένη επικοινωνία και στις τεχνικές διαπραγμάτευσης
- > Εκπαίδευση της ομάδας των προϊσταμένων σε θέματα αξιολόγησης και ανάπτυξης ομάδας ηγεσίας
- > Εκπαίδευση σε ανώτερο επίπεδο πληροφορικής
- > Πιθανή χρηματοδότηση μεταπτυχιακής εκπαίδευσης σε υπαλλήλους με υψηλή απόδοση
- > Κατά το έτος 2014 πραγματοποιήσαμε 5.519 ώρες εκπαίδευσης σε 443 εκπαιδευόμενους

ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



Η εκπαίδευση εστίασε και το 2014 σε εξειδικευμένα σεμινάρια, προς τις ανάγκες των τμημάτων, όπως ειδικά ασφαλιστικά σεμινάρια για τον κλάδο Αυτοκινήτων, τις Ζημιές Αυτοκινήτων, Γενικούς Κλάδους, φορολογικά σεμινάρια για το Λογιστήριο κ.τ.λ. Ειδικότερα πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις στα τμήματα Αποζημιώσεων Αυτοκινήτων, Γενικών Κλάδων, Διαχείριση Ασφαλίσεων, με κύριο στόχο την βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης, τον χειρισμό δύσκολων περιπτώσεων και την αποφυγή παραπόνων από πελάτες – συνεργάτες με πολύ θετικά αποτελέσματα. Επίσης συνεχίστηκε και φέτος η επιτυχημένη εκπαίδευση σε θέματα πληροφορικής από την κα Σωτήρχου σε 61 υπαλλήλους.

Για την ενδυνάμωση της Διοικητικής Ομάδας, υλοποιήθηκαν προγράμματα εκπαίδευσης στην θετική ανατροφοδότηση και στην αποδοτική αξιολόγηση της ομάδας τους, καθώς και στην διαχείριση της αλλαγής. Στην συνέχεια, παραθέτουμε πίνακα με τις εκπαιδεύσεις που πραγματοποιήθηκαν το 2014, όπου απεικονίζονται οι ώρες εκπαίδευσης και ο αριθμός εκπαιδευόμενων.

Αντικείμενο / Τίτλος Σεμιναρίου	Ώρες Εκπαίδευσης	Ομάδες Εκπαίδευσης	Ημέρες Εκπαίδευσης	Αριθμός Εκπαιδευόμενων	Ώρες Εκπαίδευσης
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ	132	10	13	73	600
FEEDBACK & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ	5	2	1	19	95
FEEDBACK & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΤΩΝ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΩΝ	10	2	2	29	290
ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ	19	1	2	1	19
EXECUTIVE COACHING ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ	71	1	4	1	71
RESILIENCE FORUM	6	1	1	1	6
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΒΑΣΕΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	8	1	1	2	16
Η ΔΥΝΑΜΗ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	5	1	1	19	95
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ	8	1	1	1	8
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ	61	9	13	141	1.001
ΑΝΑΛΗΨΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ ΠΥΡΟΣ	3	1	1	49	147
SOLEM WORKSHOP	8	1	1	8	64
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ ΖΗΜΙΩΝ ΚΛΑΔΟΣ ΠΥΡΟΣ	8	1	1	1	8
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ Ι	12	1	3	18	216
ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΛΑΔΟΥ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ - ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ - ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	8	2	2	31	248
ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ	4	1	1	6	24
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΙΙ	12	1	3	21	252
ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	6	1	1	7	42
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	144	7	38	115	2.548
ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ	16	5	20	100	1.600
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	52	1	8	8	416
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ THLEMARKETING	76	1	10	7	532
ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	103	13	13	65	493
ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΠΑΤΗΣ-ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	12	1	2	2	24
ISACA ATHENS CHAPTER CONFERENCE	24	1	3	1	24
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	40	1	0	1	40
WORD I	6	2	2	5	30
EXCEL I	9	2	2	13	117
EXCEL II	6	5	2	36	216
POWER POINT I	6	1	2	7	42
ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ -ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	110	5	25	22	218
ΟΛΕΣ ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΦΠΑ	5	1	1	1	5
Ο ΝΕΟΣ Κ.Φ.Α.Σ & Η ΙΣΧΥΣ ΤΟΥ ΑΠΟ 01/01/2014	6	1	1	9	54
ΟΙ ΝΕΕΣ ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	6	1	1	9	54
ΟΛΕΣ ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΚΦΕ ΚΑΙ ΣΤΟ ΚΦΑΣ	12	1	2	2	24
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΑ IFRS ΑΠΟ ΤΟ ICAEW	81	1	20	1	81
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ	24	2	4	5	56
CREDIT RISK MANAGEMENT	8	1	1	3	24
ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ	16	1	3	2	32

Αντικείμενο / Τίτλος Σεμιναρίου	Ώρες Εκπαίδευσης	Ομάδες Εκπαίδευσης	Ημέρες Εκπαίδευσης	Αριθμός Εκπαιδευόμενων	Ώρες Εκπαίδευσης
ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΕΚΠΑΔΙΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	327	3	22	3	327
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ	132	1	4	1	132
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ	67	1	16	1	67
FINANCE WITH ACCOUNTING	128	1	2	1	128
MARKETING	312	2	2	5	28
INTERNET & SOCIAL MEDIA MARKETING	4	1	1	3	12
ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	8	1	1	2	16
ΘΕΜΑΤΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	68	3	15	6	92
ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΗΣ	8	1	1	4	32
ΝΟΜΙΚΑ ΓΙΑ ΜΗ ΝΟΜΙΚΟΥΣ	12	1	2	1	12
ΕΡΓΑΤΙΚΑ-ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ ΕΡΓΑΤΙΚΩΝ	48	1	12	1	48
ΔΙΑΦΟΡΑ	132	5	24	8	156
EXECUTIVE SECRETARY EXCELLENCE	16	1	2	1	16
ΘΕΩΡΙΑ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	60	1	15	1	60
ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ HSAS 18001-ΕΛΟΤ 1801	40	1	5	1	40
Ο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ ΤΩΝ ΕΞΕΛΙΞΕΩΝ	8	1	1	2	16
ENTERPRISE GOVERNANCE RISK COMPLIANCE CONFERENCE	8	1	1	3	24

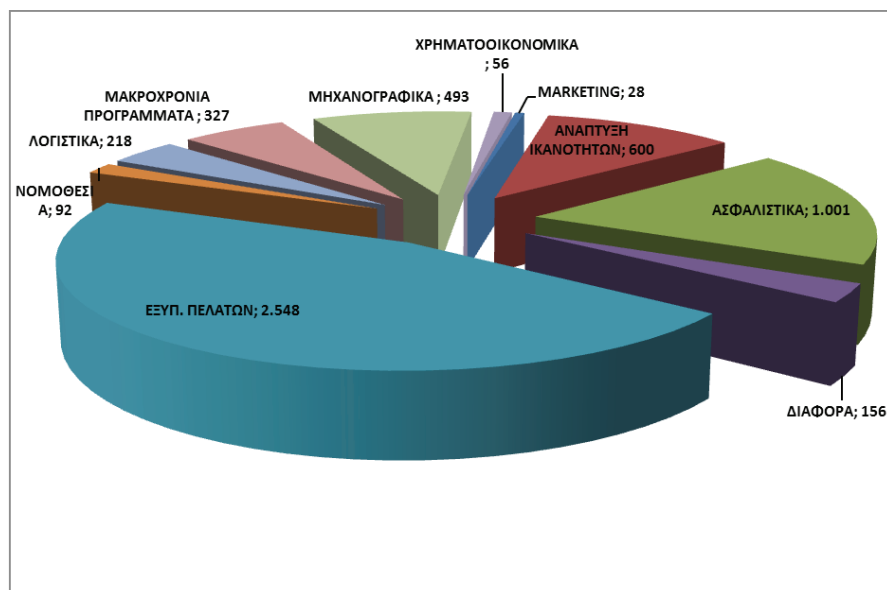
Σύνολο Εκπαιδευόμενων

443

Συνολικές ώρες Εκπαίδευσης

5519

Τα παρακάτω γραφήματα παρουσιάζουν τον τρόπο κατανομής των ωρών συνολικών εκπαιδευόμενων ανά γνωστικό αντικείμενο.



Αξιολόγηση του Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Τα ομαδικά προγράμματα εκπαίδευσης στο τέλος της εκπαίδευσης αξιολογήθηκαν από τους συμμετέχοντες, με την συμπλήρωση γραπτού ερωτηματολογίου όπου ζητήθηκε η γνώμη τους στα παρακάτω ερωτήματα:

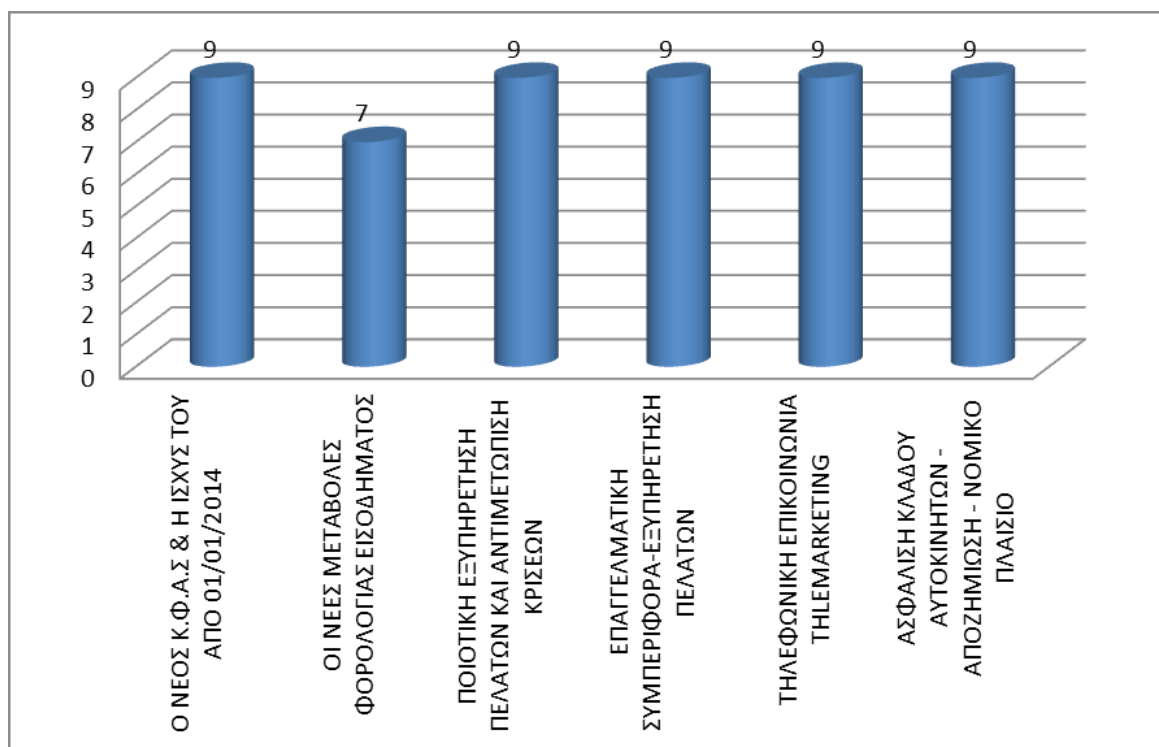
- Γενική Εντύπωση του προγράμματος
- Κάλυψη της προαναφερόμενης ύλης
- Πρακτική αξία προγράμματος
- Αξιολόγηση σημειώσεων και εκπαιδευτικού υλικού
- Γενική εντύπωση εισηγητή
- Γνώση εισηγητή
- Μεταδοτικότητα εισηγητή



Μάριος Σκορδής
Εκπαιδευτής, Προϊστάμενος τμήματος εκπαίδευσης

Μία από τις βασικότερες πηγές για την απόκτηση και διατήρηση συνεχούς ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, είναι το επίπεδο κατάρτισης του προσωπικού των επιχειρήσεων. Ο βαθμός κατάρτισης και δεξιοτήτων του προσωπικού, κάνει την διαφορά. Συνεπώς η εκπαίδευση του προσωπικού συνιστά, την ουσιαστικότερη παράμετρο στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του

ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ



Στόχοι Εκπαιδευτικού Προγράμματος για το 2015

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι που θέτουμε για το 2015, προσανατολίζονται όπως κάθε χρονιά στην ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού μας, στην προετοιμασία του για να ανταπεξέλθει στις νέες προκλήσεις της εποχής μας και στην βελτιστοποίηση της απόδοσής τους με τελικά αποτελέσματα την ανάπτυξη της εταιρίας μας.

Οι στόχοι μας για το 2015 είναι:

- > Ανάπτυξη της Διευθυντικής ομάδας με personal coaching
- > Ανάπτυξη της ομάδας Προϊσταμένων με εκπαίδευση στην ηγεσία και λήψη αποφάσεων
- > Ανάπτυξη των υπαλλήλων με εκπαίδευση στην γραπτή επικοινωνία, πληροφορική
- > ασφαλιστικά σεμινάρια κ.τ.λ.

Για να δώσουμε μία συνοπτική περιγραφή των προγραμμάτων που σχεδιάζουμε και ξεκινώντας από το Personal Coaching για την ομάδα των Διευθυντών, η εκπαίδευση είναι ουσιαστικά μια συνεργασία, η οποία διευκολύνει την ανάπτυξη και επιταχύνει τις διεργασίες υψηλών επιδόσεων, ενώ παράλληλα υποστηρίζει το άτομο στην πορεία προς την επίτευξη των στόχων του. Πρόκειται για μια σχέση που επιδιώκει και διευκολύνει τις διεργασίες προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης.

Στο Executive Coaching, ο coach και το στέλεχος της επιχείρησης (coachee) δημιουργούν ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης, μέσα στο οποίο ο coachee αισθάνεται ασφάλεια να αναγνωρίσει σημεία προς βελτίωση και να αναλάβει δράση, προκειμένου να εξελίσσεται σε προσωπικό επίπεδο και παράλληλα να βελτιώνεται η απόδοσή του μέσα στην επιχείρηση.

Μέσα από δομημένες συνομιλίες, που διέπονται από πλήρη σεβασμό και εστιάζουν στο στέλεχος της επιχείρησης, προάγεται η ανακάλυψη του εαυτού, ενθαρρύνεται η εξεύρεση εναλλακτικών τρόπων σκέψης, ο εντοπισμός επιλογών και το άτομο οδηγείται στην ανάληψη δράσεων προς την επίτευξη των στόχων που έχει θέσει και σε εξαιρετικές επιδόσεις.

Για την ομάδα των προϊσταμένων προτείνουμε το Workshop της Franklin Covey «Οι 7 Συνήθειες των Εξαιρετικά Αποτελεσματικών Ανθρώπων - Workshop για Μάντζερ®» το οποίο επικεντρώνεται στις θεμελιώδεις αρχές της ηγεσίας μέσα στο σύγχρονο περιβάλλον και τις συνθήκες που βιώνουμε. Τόσο οι νέοι, όσο και οι έμπειροι μάντζερ, αποκτούν ένα σετ εργαλείων, γνώσεις και τεχνικές που θα τους βοηθήσουν να ανταποκριθούν στις σημερινές προκλήσεις, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης αντιπαραθέσεων και κρίσεων, της προτεραιοποίησης, της διοίκησης της απόδοσης, της υπευθυνότητας και της εμπιστοσύνης, της βέλτιστης υλοποίησης, της συνεργασίας και της ανάπτυξης ομάδων και ανθρώπων.

Πρόκειται για μια μοναδική νέα προσέγγιση στην ανάπτυξη, η οποία βοηθάει τους μάντζερ να βελτιώσουν τα αποτελέσματα που πετυχαίνουν σήμερα, εξασφαλίζοντας για το μέλλον εξαιρετικά και διαρκή αποτελέσματα.

Επίσης για την ομάδα των προϊσταμένων προτείνουμε μία εκπαίδευση στις τεχνικές παρουσίασης όπου το πρόγραμμα παρέχει στους συμμετέχοντες την δυνατότητα να ενισχύσουν την αυτοπεποίθησή τους και να βελτιώσουν τις ικανότητες που απαιτούνται σε περιπτώσεις ομιλιών και παρουσιάσεων σε μεγάλο ακροατήριο.

Ενώ για τους υπαλλήλους σχεδιάζουμε εκτός από τα τεχνικά ασφαλιστικά σεμινάρια και τα σεμινάρια πληροφορικής, μία εκπαίδευση στις τεχνικές της γραπτής επικοινωνίας όπου θα διδαχθούν μεθόδους για να χτίζουν μια αποτελεσματική δομή στη συγγραφή και τεκμηρίωση της γραπτής επικοινωνίας, να δημιουργούν ευανάγνωστες επαγγελματικές επιστολές, αναφορές και μηνύματα σε εύλογο χρόνο.

Επίσης προτείνεται η συνέχιση της επιδότησης πτυχιακών και μεταπτυχιακών προγραμμάτων σε υπαλλήλους με υψηλή απόδοση.

Δράσεις Προσωπικού

Πολύ σημαντικές για το 2014 ήταν και οι δράσεις του προσωπικού της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Συγκεκριμένα:

- Πραγματοποίησε εθελοντική αιμοδοσία 2 φορές για το 2014 σε συνεργασία με το Λαϊκό Νοσοκομείο.
- Διοργάνωσε Πασχαλινό Παζάρι στις 7/8/4/2014 σε συνεργασία με το Κέντρο Δημέρευσης και ημερήσιας φροντίδας με αναπηρία "Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Α. ΟΡΙΖΟΝΤΕΣ"
- Συμμετείχε μαζικά στον αγώνα δρόμου για την ενημέρωση για τον καρκίνο στήθους «GREECE RACE FOR THE CURE» στις 28/9/2014
- Συλλέγει καθημερινά τα πλαστικά καπάκια για τον σύλλογο «Πρόληψη Τροχαίων Ατυχημάτων Ανηλίκων «Αγάπη για την Ζωή»
- Διοργάνωσε το Χριστουγεννιάτικο παζάρι στις 10 Δεκεμβρίου 2014 σε συνεργασία με το «ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ»
- Συμμετείχε στο ανοιχτό Φεστιβάλ "Ασφαλής Οδήγηση, Ζήτημα Ζωής" του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας "Πάνος Μυλωνάς" στις 28/5/2014



Μέτρηση Κατανάλωσης Ρύπων Προσωπικού

Το 2014 πραγματοποιήθηκε για δεύτερη συνεχόμενη φορά, η καταγραφή των ενεργειακών ρύπων της εταιρίας (βλέπε άξονα Περιβάλλον). Στην συγκεκριμένη μέτρηση, καταγράφηκαν και οι ρύποι που παράγονται λόγω της μετακίνησης του προσωπικού από και προς την εργασία. Τα αποτελέσματα της μέτρησης έδειξαν ότι οι ρύποι αυτοί λόγω της μετακίνησης του προσωπικού ανέρχονται συνολικά σε 131,86 t. CO2 eq εμφανώς μειωμένοι κατά 10,2% σε σχέση με το 2013 (145,3t.CO2 eq). Ο μέσος όρος των χιλιομέτρων που ο κάθε εργαζόμενος πραγματοποιεί κατά τη μετακίνησή του από και προς την εταιρία υπολογίστηκε σε 21.8 χιλιόμετρα/ ημέρα.

Η εταιρία δεσμεύεται να συνεχίσει τις δράσεις για την μείωση των ρύπων από την μετακίνηση του προσωπικού, όπως και τα ειδικά κίνητρα και την επιβράβευση σε εργαζόμενους που θα συμβάλουν στη μείωση των ρύπων.



Έρευνα Ικανοποίησης Προσωπικού

Με σκοπό την διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων μας από την απασχόληση τους στην Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α, κάθε δύο έτη διεξαγουμε έρευνα με την μέθοδο του γραπτού ανώνυμου ερωτηματολογίου. Η πιο πρόσφατη έρευνα έγινε στα τέλη του 2013 και παρουσιάστηκε στις αρχές του 2014. Σκοπός της έρευνας ήταν η βελτίωση των εργασιακών συνθηκών στην εταιρία διερευνώντας παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση όπως:



Αντικείμενο εργασίας

- Αμοιβή
- Συνάδελφοι
- Προϊστάμενος
- Αξιοποίηση ικανοτήτων
- Δυνατότητες προαγωγής
- Ηγεσία
- Εργασιακές συνθήκες
- Δικαιοσύνη

Η έρευνα αφορούσε όλους τους εργαζόμενους των εσωτερικών υπηρεσιών των κεντρικών γραφείων. Στις 3/10/2013 μοιράστηκαν από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού 236 ερωτηματολόγια στο προσωπικό με προθεσμία παράδοσης την 9/10/2013.

Στην έρευνα περιείχονταν 25 ερωτήσεις που κάλυπταν τους παραπάνω τομείς. Επίσης δόθηκε στους ερωτηθέντες η δυνατότητα να καταγραφούν τυχόν προτάσεις – ιδέες για την βελτίωση του τρόπου λειτουργίας της εταιρίας. Το τελευταίο μέρος

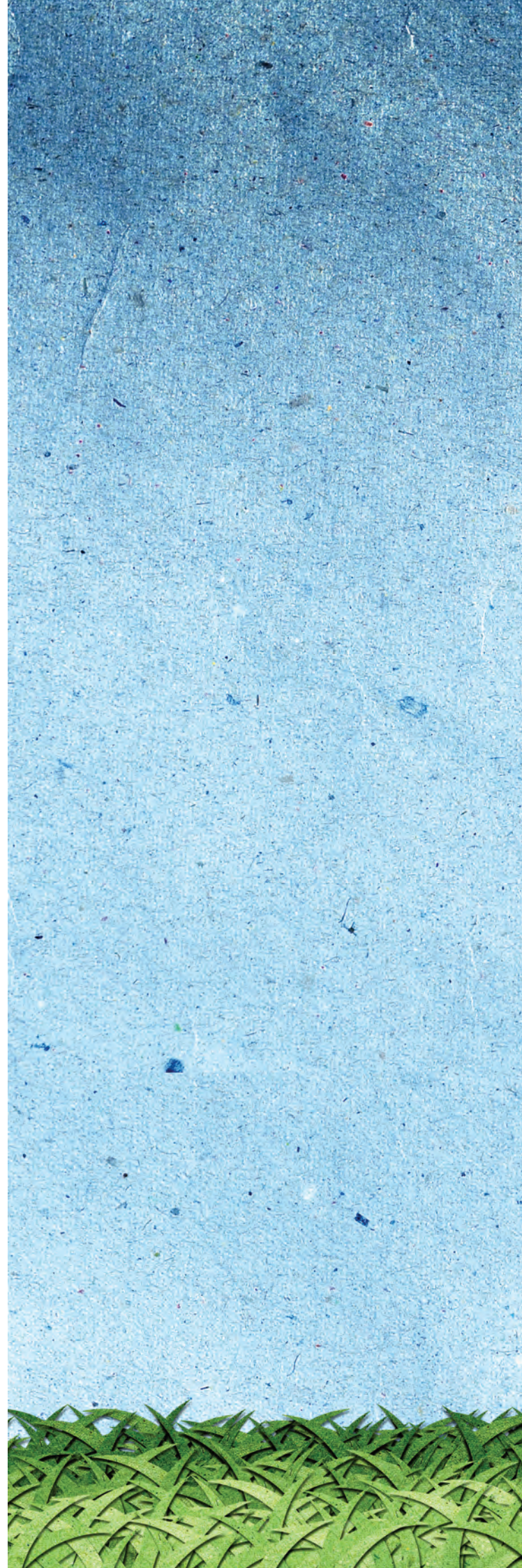
του ερωτηματολογίου αφορούσε την αξιολόγηση της Διοίκησης και της ομάδας των Διευθυντών. Το ποσοστό συμμετοχής ήταν 94,1%.

Σύνοψη αποτελεσμάτων έρευνας ικανοποίησης προσωπικού:

- 1) Αντικείμενο εργασίας: το ποσοστό των ερωτηθέντων που απάντησε ως πολύ ικανοποιημένο από το αντικείμενο εργασίας είναι 42% ενώ επίσης το 42% είναι αρκετά ικανοποιημένο.
- 2) Ωράριο: το 40% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ενώ το 47% αρκετά ικανοποιημένο από το ωράριο εργασίας.
- 3) Αμοιβή: το 4% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από την αμοιβή του ενώ το 48% δήλωσε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο.
- 4) Συνάδελφοι: το 36% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο ενώ το 55% αρκετά ικανοποιημένο από τις σχέσεις με τους συναδέλφους.
- 5) Προϊστάμενος: το 41% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από το προϊστάμενο του ενώ το 46% αρκετά ικανοποιημένο.
- 6) Δικαιοσύνη: το 30% θεωρεί ότι η Διοίκηση φέρεται πολύ δίκαια στους εργαζόμενους της ενώ το 54% ότι φέρεται αρκετά δίκαια.
- 7) Ηγεσία: 60% των εργαζομένων εμπιστεύονται πολύ την Διοίκηση ενώ το 39% αρκετά ότι θα επιτύχει τους στόχους της.

Εν κατακλείδι, η φιλοσοφία διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού συνδέεται με τις έννοιες της συνεχούς κατάρτισης, της ενθάρρυνσης, της υποστήριξης των πρωτοβουλιών, και της διαμόρφωσης ενός ποιοτικού εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται, εκτιμά, στηρίζει και αναπτύσσει τον εργαζόμενο.

«Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, εδώ και 36 χρόνια, έχουμε μάθει να στηρίζουμε τον εργαζόμενο, να επενδύουμε σε αυτόν, να τον βοηθούμε στις δύσκολες στιγμές. Αντιμετωπίζουμε τον κάθε εργαζόμενο ως μέλος της ολοένα και μεγαλύτερης μας οικογένειας.



Περιβάλλον

Στην έκθεση της διακυβερνητικής επιτροπής για την κλιματική αλλαγή, για το 2014, παρατηρούμε ότι οι εξελίξεις στο παγκόσμιο περιβάλλον εξακολουθούν να είναι κρίσιμες.

- Σύμφωνα με την έκθεση, σε πολλές περιοχές, το λιώσιμο του χιονιού και του πάγου μεταβάλλουν τα συστήματα του νερού, που επηρεάζουν τους υδάτινους πόρους από την άποψη της ποσότητας και της ποιότητας. Οι παγετώνες συνεχίζουν να συρρικνώνονται σχεδόν σε όλο τον κόσμο λόγω της κλιματικής αλλαγής που επηρεάζει την απορροή των υδάτινων πόρων.
- Πολλά είδη ζώων γλυκού νερού και θαλάσσια είδη έχουν μετακινηθεί - εκτοπιστεί από τις φυσικές τους γεωγραφικές περιοχές. Πρόσφατες εξαφανίσεις ειδών αποδίδονται στην κλιματική αλλαγή.
- Πολλές μελέτες που καλύπτουν ευρύ φάσμα καλλιεργειών, δείχνουν ότι οι αρνητικές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στην απόδοση των καλλιεργειών έχουν ήδη αρχίσει να γίνονται ορατές.
- Η παγκόσμια επιβάρυνση της ανθρώπινης κακής υγείας, από την κλιματική αλλαγή είναι σχετικά μικρή σε σύγκριση με τις επιδράσεις των άλλων στρεσογόνων παραγόντων. Παρόλα αυτά η κλιματική αλλαγή αναμένεται να αρχίζει να επηρεάζει αρνητικά την υγεία του μέσου ανθρώπου. Οι κίνδυνοι που αφορούν το κλίμα επιδεινώνει άλλους στρεσογόνους παράγοντες, συχνά με αρνητικά αποτελέσματα για την επιβίωση, ειδικά για τους ανθρώπους που ζουν σε συνθήκες φτώχειας.
- Η κλιματική αλλαγή δημιουργεί συγκρούσεις και βία ενώ προκαλεί διαμάχες και γεωπολιτικές εντάσεις.
- Οι παγκόσμιες οικονομικές επιπτώσεις από την κλιματική αλλαγή είναι δύσκολο να εκτιμηθούν. Παρόλα αυτά, μια πρώτη εκτίμηση για τις παγκόσμιες ετήσιες οικονομικές απώλειες για την επιπλέον αύξηση της θερμοκρασίας κατά 2 °C είναι μεταξύ 0,2 και 2,0% των παγκόσμιων εσόδων. Οι απώλειες θα επιταχύνονται με τη μεγαλύτερη αύξηση της θερμοκρασίας.

Η υπηρεσία για το Ευρωπαϊκό περιβάλλον (EEA) στην έκθεση της για το περιβάλλον του 2014, προσδιόρισε την μετάβαση σε μια πράσινη οικονομία, ως μια βασική και απαραίτητη προτεραιότητα. Η EEA καθόρισε την έννοια της πράσινης οικονομίας ως μια οικονομία που οι περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές πολιτικές- καινοτομίες, θα επιτρέψουν στην κοινωνία να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τους πόρους, ενισχύοντας την ανθρώπινη ευημερία, διατηρώντας παράλληλα τα φυσικά συστήματα που μας διατηρούν στην ζωή.

Η αντίληψη αυτή αντικατοπτρίζεται στο πρόγραμμα Δράση για το Περιβάλλον (EAP) για το 2020 (7ο EAP) με τίτλο «Ζώντας καλά, εντός των ορίων του πλανήτη μας». Το 7ο EAP προωθεί τους νέους τρόπους σκέψης και την καινοτομία, προκειμένου να συνειδητοποιήσουμε ένα φιλόδοξο όραμα για το 2050. Οι βασικές διαστάσεις της έννοιας της πράσινης οικονομίας αντικατοπτρίζονται σε τρεις προτεραιότητες του 7ου EAP «να προστατεύει, να διατηρεί και να ενισχύει το ευρωπαϊκό φυσικό περιβάλλον.

Στην έκθεση ως σημαντικά ευρήματα αναφέρονται:

- Συνολικά, οι περιβαλλοντικές πιέσεις από τη χρήση των πόρων στην Ευρώπη φαίνεται να μειώνονται (κυρίως για το νερό και την ενέργεια), αν και μεγάλες περιφερειακές διαφορές εξακολουθούν να υφίστανται.
- Η ζήτηση των τροφίμων στην Ευρώπη και η κατανάλωση κρέατος φαίνεται μάλλον να σταθεροποιείται, και η μέση αύξηση των σιτηρών επισημαίνει την αύξηση παραγωγικότητας των πόρων.
- Στην περίπτωση του νερού, το συνολικό ποσοστό άντλησης μειώνεται, αλλά υπάρχουν σημαντικές περιφερειακές διαφορές. Τα στοιχεία σχετικά με τις παραβάσεις σε παροχή πόσιμου νερού λείπουν, αλλά η οξεία έλλειψη νερού παραμένει ένα σημαντικό θέμα σε κάποιες (ιδιαίτερα της νότιας Ευρώπης) περιοχές. Αυτή η κατάσταση είναι πιθανό να επιδεινωθεί από την κλιματική αλλαγή.
- Όσον αφορά τη χρήση της ενέργειας, οι δείκτες συντείνουν στη μείωση των περιβαλλοντικών πιέσεων, με την ενεργειακή απόδοση και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας να αυξάνονται, και οι εκπομπές μειώνονται.

Στηρίζουμε τις Ανανεώσιμες
πηγές ενέργειας,
βοηθάμε στη μείωση
των εκπομπών ρύπων

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, αντιλαμβάνεται την αειφόρο ανάπτυξη ως μια προσπάθεια οικοδόμησης μιας πιο ανταγωνιστικής οικονομίας χαμηλών ρύπων που κάνει αποτελεσματική και βιώσιμη χρήση των πόρων της, λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος. Η μείωση των εκπομπών, μέσω της χρήσης νέων πράσινων βιώσιμων τεχνολογιών και μεθόδων ελέγχου, σημαίνει για εμάς αποτροπή της απώλειας βιοποικιλότητας και μέριμνα για την προστασία των οικοσυστημάτων.

Συγκεκριμένα, η εταιρία μας ενστερνίζεται την ιδέα της βιώσιμης ανάπτυξης, όπως αναπτύχθηκε τον Σεπτέμβριο του 2002 στην διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών στην Αφρική: Johannesburg

Declaration on Sustainable Development και περί Ανάπτυξης και Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας, όπως αναπτύχθηκε στο Ρίο Ντε Τζανέιρο τον Ιούνιο του 1992: Rio Declaration on Environment and Development. Η πρωτοβουλία προσαρμογής σε νέα πρότυπα εταιρικής συμπεριφοράς είναι βήμα στρατηγικό, όχι επικοινωνιακό. Για το λόγο αυτό, θέτουμε νέα όρια στις δραστηριότητες μας, περιορίζουμε το ανθρακικό μας αποτύπωμα και δημοσιοποιούμε τα αποτελέσματα των δράσεων μας, αποδεικνύοντας απτά την δέσμευσή μας στην βιώσιμη ανάπτυξη με διαφάνεια και υπευθυνότητα.

Χαμηλότερες καταναλώσεις σημαίνει χαμηλότερες εκπομπές...

Μέτρηση Αερίων Εκπομπών CO2

Για δεύτερη συνεχόμενη φορά είμαστε η μοναδική ασφαλιστική εταιρία που ανέλαβε την υποχρέωση απέναντι στην κοινωνία να μετρήσει την κατανάλωση των ρύπων που παράγονται από την λειτουργία της. Η συγκεκριμένη μέτρηση θα μας βοηθήσει να γίνουμε καλύτεροι, συμβάλλοντας σε στοχευόμενες δράσεις και ενέργειες για την μείωση των ρύπων. Οι συνολικές καταναλώσεις της εταιρίας για το 2014 αναπτύσσονται λεπτομερώς παρακάτω:

Πηγή Εκπομπών (Είδος Κατανάλωσης)	Εκπομπές σε Kg CO2 eq
Μετακινήσεις Προσωπικού	131.864,85
Εταιρικά Αυτοκίνητα	38.857,10
Ταξίδια εκτός έδρας	9.915,17
Φυσικό αέριο	137.922,07
Ηλεκτρικό Ρεύμα	976.933,49
Χαρτί - Τόνερ	102.865,99
Σύνολο	1.398.358,66

Οι στόχοι που είχαμε θεσπίσει την προηγούμενη χρονιά επετεύχθησαν και μάλιστα με τεράστια επιτυχία. Ο στόχος για τη μείωση των συνολικών ρύπων ήταν 2%, τη στιγμή που τα αποτελέσματα της μέτρησης δείχνουν συνολική μείωση 16,6%. Σημαντικό στοιχείο, οι εκπομπές ρύπων [Kg CO2 eq] από μετακινήσεις προσωπικού για το 2014, οι οποίες είναι 131.865 Kg CO2 eq εμφανώς μειωμένες κατά 10,2% ήτοι κατά 13.458 Kg CO2 σε σχέση με το 2013 (145.322) Kg CO2 eq. Σε αυτό βοήθησε η παροχή κινήτρων και επιβράβευση των εργαζομένων που αποφασίζουν να κινηθούν «οικολογικά» στις μετακινήσεις από και προς την εργασία τους. Πέραν αυτού πρέπει να επισημανθεί ότι αυτή η παρότρυνση του προσωπικού από την Διοίκηση συνετέλεσε ώστε να λειτουργήσει αποτελεσματικά η συν-μετακίνηση (carpooling) κάτι τι οποίο συνετέλεσε στο να αποφευχθούν εκπομπές 58.743 CO2 eq. Συγκεκριμένα, σε ειδική τελετή στα γραφεία της εταιρίας, βραβεύτηκαν τα στελέχη της εταιρίας με την χαμηλότερη κατανάλωση ρύπων. (κίνηση με ποδήλατο, car pooling, MMM κτλ).

Η Διοίκηση της εταιρίας δεσμεύεται για την μείωση των συνολικών ρύπων κατά 2% για το 2015.

Η ανάλυση των εκπομπών, ανά είδος κατανάλωσης θα είναι διαθέσιμη σε ειδική έκθεση, η οποία θα δημοσιευτεί προσεχώς στην ιστοσελίδα της εταιρίας (www.europaikipisti.gr).

Ενεργειακή Αναβάθμιση Κεντρικού Κτιρίου

Έχει υπολογισθεί διεθνώς ότι τα κτίρια αποτελούν τον πιο ενεργοβόρο καταναλωτή, η χρήση – λειτουργία των κτιρίων είναι υπεύθυνη για το 38% των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, ποσοστό μεγαλύτερο από αυτό των μεταφορών (26%) και της βιομηχανίας (33%). Για την Ελλάδα, έχει υπολογισθεί ότι τα κτίρια καταναλώνουν το 40% της τελικής ενέργειας, συμβάλλοντας άμεσα ή έμμεσα σε πολύ μεγάλο βαθμό στις εκπομπές του CO2. Επιπρόσθετα, έρευνα του Οργανισμού Κοινωνικής Ευθύνης (Ethical Junction Organization) το 2010 σε 10.000 επιχειρήσεις της Ε.Ε. έδειξε ότι το 46% της ηλεκτρικής ενέργειας καταναλώνεται εκτός των ωραρίων εργασίας των εταιριών αυτών. Το συγκεκριμένο ποσοστό οφείλεται σε μηχανήματα, υπολογιστές, φώτα και οποιαδήποτε άλλη ηλεκτρική συσκευή, η οποία δεν τερματίζει την λειτουργία της μετά το πέρας του ωραρίου των εργαζόμενων.

Η μείωση του ανθρακικού μας αποτυπώματος, στο πλαίσιο της προσπάθειας βελτίωσης του ενεργειακού μας προφίλ, ήταν πρόκληση για την Ευρωπαϊκή Πίστη. Ως εκ τούτου, η επένδυση το 2011 σε Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Ενέργειας για τη μείωση της ενεργειακής μας κατανάλωσης ανά θέση εργασίας ήταν βήμα στρατηγικό. Ειδικότερα, για κάθε εργαζόμενο και πολυμηχάνημα στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας δημιουργήθηκε ενεργειακό προφίλ, βάσει του οποίου καθορίστηκαν οι ενεργειακές του ανάγκες. Κάθε συσκευή που καταναλώνει ενέργεια δέχθηκε χρονοπρογραμματισμό, ώστε να τερματίζει την λειτουργία της αυτόματα μετά το πέρας του ωραρίου των εργαζομένων.

Από το 2011, η προσπάθεια ενίσχυσε την περιβαλλοντική μας ευαισθησία και μείωσε το ανθρακικό αποτύπωμα κάθε θέσης εργασίας των κεντρικών γραφείων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Συγκεκριμένα για το 2014 η μείωση που επετεύχθη (χωρίς να υπολογίζεται εκείνη που συνδέεται με την κατανάλωση φωτισμού) ήταν 35% (μείωση 375 kw / εβδομάδα) προοδευτικά μέσω fine tuning. Το αποτέλεσμα μας ικανοποίησε ιδιαίτερα, αλλά δεν σταματούμε εκεί, καθώς υπάρχουν περισσότερα περιθώρια βελτίωσης και περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης. Το συγκεκριμένο σύστημα τροποποιείται κάθε χρόνο και βασίζεται στις ανάγκες της εταιρίας για χαμηλότερη κατανάλωση ενέργειας και υψηλότερη απόδοση.

Κάθε χρόνο βάζουμε περισσότερα όρια στην εταιρική μας συμπεριφορά, γινόμαστε πιο υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες και αλλάζουμε τον τρόπο που εργαζόμαστε. Στόχος μας είναι να γινόμαστε πιο ανταγωνιστικοί, δηλαδή με λιγότερους (ενεργειακούς) πόρους να πετυχαίνουμε υψηλότερους στόχους, να δημοσιοποιούμε τα αποτελέσματα με χαρακτήρα διαφάνειας, ενώ παράλληλα να διατηρούμε υψηλό το επίπεδο παραγωγικότητας





Σπύρος Ελευθεράκος
Hard Services Manager
Alter Ego Facilities Management

Η τεχνική συντήρηση και διαχείριση των κτιριακών εγκαταστάσεων της Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, καθώς και τα προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από την ομάδα της τεχνικής συντήρησης, στοχεύουν στη προστασία του περιβάλλοντος, τη βέλτιστη και οικονομικότερη λειτουργία των εγκαταστάσεων (υψηλότερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους), την αύξηση του κύκλου ζωής του ενεργού εξοπλισμού, καθώς και στην περαιτέρω αναβάθμιση της αξίας των ακινήτων. Η βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων, η άμεση αποτύπωση ελαττωματικών σημείων και η έγκαιρη παρέμβαση για τη διόρθωσή τους συμβάλλουν στην επίτευξη ενός άρτιου εργασιακού περιβάλλοντος



Επένδυση στις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Η εταιρία, πιστή στις αρχές της, για την στήριξη και ανάπτυξη των Α.Π.Ε. ως μέσο βιώσιμης ανάπτυξης, τον Οκτώβριο του 2012, υπέγραψε σύμβαση πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας με το Δίκτυο της ΔΕΗ (ΔΕΣΜΗΕ), έπειτα από την επένδυσή της σε πάγιο εξοπλισμό 130 φωτοβολταϊκών συστημάτων. Η ενέργεια της εταιρίας, για τη δημιουργία φωτοβολταϊκού πάρκου στην ταράτσα του κτιρίου που στεγάζει τα κεντρικά γραφεία (Europlaza), εντάσσεται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων μείωσης του συνολικού ανθρακικού αποτυπώματος, μέσω της χαμηλότερης εξάρτησης του Δικτύου

από ρυπογόνες πηγές ηλεκτροδότησης. Η συνολική παραγωγή ρεύματος από τις Α.Π.Ε. της εταιρίας έφθασαν για το 2014 τις 36.800 kWh.

Επένδυση σε Led Lighting

Στο παραπάνω πλαίσιο εντάσσεται η δέσμευση που είχε δώσει η εταιρία, για αντικατάσταση όλων των ενεργοβόρων λαμπτήρων που βρίσκονται στα κεντρικά μας γραφεία (Λεωφ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι) με λαμπτήρες led νέας γενιάς. Η δέσμευση της εταιρίας απαιτούσε κεφάλαια πρωτόγνωρα για πάγιες εγκαταστάσεις, τα οποία προϋποθέτουν ρευστότητα και υγιή ανάπτυξη, ικανή να εγγυηθεί τις αποσβέσεις μιας μεγάλης επένδυσης.

Ειδικότερα, το έργο του ενεργειακού εκσυγχρονισμού των κεντρικών γραφείων της εταιρίας ξεκίνησε το 2012 με την αντικατάσταση των λαμπτήρων σε 2 ορόφους των κεντρικών γραφείων, και συνεχίστηκε έως το τέλος του 2013 για την πλήρη αντικατάσταση (μέχρι και των εξωτερικών λαμπτήρων προβολής). Εκτιμάται πως η μείωση του εκλυόμενου διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρά θα είναι της τάξης των 31 τόνων / έτος (υπολογισμός με τη μεθοδολογία του GreenHouse Gas Protocol, βάση της οποίας 1 MWh κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας εκλύει 0,812 tn CO₂), ενώ η εξοικονόμηση των ενεργειακών πόρων θα αγγίξει το 54%.

Η σημαντικότητα του έργου δεν έγκειται μόνο στην εξοικονόμηση πολύτιμων πόρων, στη μείωση της τοπικής θερμοκρασίας στα γραφεία και στη διαμόρφωση καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος λόγω αυξημένης φωτεινότητας, αλλά και στο γεγονός ότι η συγκεκριμένη αλλαγή επηρέασε άμεσα το ενεργειακό προφίλ της εταιρίας, χωρίς να δυσχεραίνει τον τρόπο εργασίας των εργαζομένων. Η αλλαγή, δηλαδή, στον εργασιακό χώρο έγινε δεκτή από τους εργαζόμενους με θέρμη, λόγω των ωφελειών στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού.

Μείωση στην κατανάλωση νερού

Η ανθρωπότητα των περίπου 7 δις ανθρώπων βιώνει τις τελευταίες δεκαετίες μια πολύ ιδιαίτερη κρίση: την κρίση του πόσιμου ύδατος. Είναι γνωστό ότι το γλυκό νερό στον πλανήτη σπανίζει: μόλις το 0,1% των υδάτων ανήκουν σε αυτή την κατηγορία. Η συμμετοχή του νερού είναι καθοριστική σε κάθε έκφανση της ανθρώπινης δραστηριότητας, καθώς είναι παρόν από την καθημερινότητα που βιώνουμε όλοι μέχρι την παραγωγή τροφίμων, τη βιομηχανική παραγωγή, ακόμα και την παραγωγή ενέργειας.

Τελευταία πληθαίνουν οι πιέσεις διεθνών φορέων, ΜΚΟ και κυβερνήσεων αναπτυσσόμενων χωρών για την αναγνώριση του δικαιώματος στο νερό, ως ισότιμο των άλλων θεμελιωδών ανθρώπινων δικαιωμάτων. Για το συγκεκριμένο λόγο η δεκαετία 2005 έως 2015 έχει ονομαστεί από τον ΟΗΕ «Water for Life», με ζητούμενο το αυτονόητο: Νερό για όλους.

Στο πλαίσιο της Βιωσιμότητας, οι υπεύθυνες εταιρίες προσπαθούν από σεβασμό στις ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες να μειώσουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμά τους με ενέργειες που έχουν στόχο τόσο τη μείωση της κατανάλωσης του πολυτιμότερου πόρου (νερό), όσο και την ευαισθητοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Πίστη συμβάλλει ενεργά στον 8ο στόχο της Χιλιετίας (Water Scarcity Issue), για τους οποίους στόχους η εταιρία έχει εκδηλώσει από την έναρξη της δημοσιοποίησης των Απολογισμών Βιωσιμότητας (2011) την υποστήριξή της και εξακολουθεί να στηρίζει με την υπεύθυνη στάση της.

Ειδικότερα, στο τέλος του 2012, η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην εγκατάσταση συστημάτων διπλού πώματος στις υδραυλικές εγκαταστάσεις των χώρων παροχής ύδρευσης, καθώς και σε συστήματα παροχής νερού με φωτοκύτταρα για μειωμένη κατανάλωση, τις οποίες συντηρεί και χρησιμοποιεί μέχρι και σήμερα.

Ανακύκλωση

Περισσότερα από 7 δις άνθρωποι ζουν στον πλανήτη και παράγουν εκατομμύρια τόνους σκουπιδιών κάθε μέρα. Ένα μέρος από αυτά θα χρειαστεί χιλιάδες χρόνια για να αποδομηθεί, άλλο μέρος επηρεάζει την υγεία και όλα μαζί καταλαμβάνουν πάρα πολύ χώρο. Συχνά προέρχονται από μη ανανεώσιμα υλικά όπως το πετρέλαιο και ορισμένα μέταλλα. Η ανακύκλωση προσφέρει λύση στα παραπάνω προβλήματα. Τα οφέλη της ανακύκλωσης είναι γνωστά και πλήρως τεκμηριωμένα. Η ανακύκλωση συμβάλλει στη βιώσιμη ανάπτυξη από την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική πλευρά της. Ειδικότερα, αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη διαχείριση των αποβλήτων διότι επιτυγχάνει οικονομικά οφέλη, συμβάλλει στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων, μειώνοντας τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, και διασφαλίζει κοινωνική ισότητα και θέσεις εργασίας.

Στις χώρες της ΕΕ, το 42% των επεξεργασμένων αστικών αποβλήτων είτε ανακυκλώθηκε, είτε κομποστοποιήθηκε (27% και 15% αντιστοίχως), το 34% ενταφιάστηκε και το 24% αποτεφρώθηκε σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat. Την ίδια χρονιά, στην Ελλάδα ανακυκλώθηκε το 16%, κομποστοποιήθηκε το 2% και ενταφιάστηκε το 82% των αστικών αποβλήτων. Η Ελλάδα καταλαμβάνει τις πρώτες θέσεις στην ΕΕ, όσον αφορά την ταφή των απορριμμάτων, μετά τη Ρουμανία (99%), τη Μάλτα (87%), την Κροατία (85%) και τη Λετονία (84%). Τα υψηλότερα ποσοστά επεξεργασίας αστικών αποβλήτων στην ΕΕ (ανακύκλωση ή κομποστοποίηση) καταγράφονται στη Γερμανία (65%), στην Αυστρία (62%), στο Βέλγιο (57%) και στην Ολλανδία (50%). Όσο αφορά στην αποτέφρωση αποβλήτων, τα μεγαλύτερα ποσοστά, σημειώνονται στη Δανία και τη Σουηδία (52%), στην Ολλανδία (49%), στο Βέλγιο (42%) και στο Λουξεμβούργο (36%).

Η Eurostat, υπολογίζει ότι κάθε κάτοικος στην ΕΕ παράγει περίπου 492 κιλά σκουπιδιών το χρόνο, ενώ στην Ελλάδα αναλογούν περίπου 503 κιλά σκουπιδιών, ανά κάτοικο. Το μεγαλύτερο όγκο σκουπιδιών παράγουν ετησίως οι Δανοί (668 κιλά ανά κάτοικο), οι Κύπριοι (663 κιλά), οι Λουξεμβούργοι (662 κιλά) και οι Γερμανοί (611 κιλά).

Βασικός λόγος της μεγάλης αναλογίας σκουπιδιών ανά κάτοικο στην Ελλάδα, είναι ότι δεν υπάρχουν για τους πολίτες και τις εταιρίες κίνητρα να συμμετέχουν σε προγράμματα ανακύκλωσης. Όμως, τα κίνητρα αν δεν δίνονται από το κράτος θα πρέπει να ανακαλύπτονται και να εγγυώνται από τους υπεύθυνους εταιρικούς πολίτες. Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, στις αρχές του 2012, ξεκινήσαμε ένα πρόγραμμα ανακύκλωσης στα κεντρικά μας γραφεία με στόχο τα όποια έσοδα προκύπτουν από τη συλλογή και πώληση χαρτιού, πλαστικού, αλουμινίου να δίδονται σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (από τις αρχές του 2013, ξεκίνησε η συνεργασία με το Ίδρυμα «Ελπίδα»).

Η σημασία της ανακύκλωσης για τους εργαζόμενους της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, συμπυκνώνεται στα παρακάτω σημεία:

- Μειώνονται τα απορρίμματα και τα προβλήματα διαχείρισής τους.
- Εξοικονομούνται ενέργεια και φυσικοί πόροι, που λαμβάνονται συνεχώς από τη φύση και επιτυγχάνεται η μακροπρόθεσμη πώση (ή μη αύξηση) των τιμών των προϊόντων, καθώς δεν απαιτείται εκ νέου παραγωγή πρώτης ύλης.

- Μειώνεται η ρύπανση της ατμόσφαιρας, του εδάφους και των υπογείων υδάτων.
- Εξοικονομείται η ενέργεια που απαιτείται για την κατασκευή όλων των προαναφερθέντων αντικειμένων.
- Δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας σε τομείς βιώσιμων ενεργειών.
- Ανακυκλώνοντας 1 τόνο χαρτιού εξοικονομούνται 17 δέντρα και 40.000 λίτρα νερού, μειώνεται κατά 95% η ατμοσφαιρική ρύπανση και εξοικονομούνται 130-170 κιλά πετρέλαιο.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, από την αρχή της προσπάθειας της ολοκληρωμένης διαχείρισης των απορριμμάτων της (2012), έχει καταφέρει να ανακυκλώνει κάθε μήνα περίπου 1.321 κιλά υλικών (χαρτί, αλουμινίου, πλαστικό). Συγκεκριμένα, για το 2014 η εταιρία ανακύκλωσε 15,86 τόνους. Είμαστε υπερήφανοι γιατί κάθε τόνο απορριμμάτων που ανακυκλώνεται έχει προστιθέμενη αξία, τόσο για εμάς και τους γύρω μας (ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες), όσο και για τα παιδιά μας. Η αλληλεγγύη των γενεών δεν είναι αίτημα που αφορά μόνο τον ασφαλιστικό χώρο, αλλά προϋπόθεση για ένα βιώσιμο αύριο. Σε αυτή την προσπάθεια, πρέπει συμβάλλουμε όλοι μας.



Ανθρακική ουδετεροποίηση της ιστοσελίδας μας

Η λειτουργία του ιστοχώρου μας (ηλεκτρονικές σελίδες) είναι υπεύθυνη για την εκπομπή αερίων του θερμοκηπίου λόγω της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Η Ευρωπαϊκή Πίστη στο πλαίσιο της υιοθέτησης πρακτικών Αειφόρου Ανάπτυξης και με αίσθημα ευθύνης έναντι των συμμετοχών της για το κλίμα και το περιβάλλον, συνεχίζοντας την πρακτική της από το 2011, ολοκλήρωσε με επιτυχία την διαδικασία ανθρακικής ουδετεροποίησης της ιστοσελίδας της και για τη χρήση του 2014. Συγκεκριμένα, αποτελούμε την πρώτη ελληνική ασφαλιστική εταιρία με ανθρακικό ουδέτερο site, διαθέτοντας πιστοποιητικό συμμετοχής στις κλιματικές πρωτοβουλίες αντιστάθμισης ρύπων μέσω περιβαλλοντικών και κοινωνικών δράσεων.





Μέσω της συμμετοχής επένδυσης σε τέτοια έργα και μάλιστα σε περιοχές που πλήττονται από φτώχεια, λειψυδρία και πείνα μετατρέπουμε την λειτουργία της ηλεκτρονικής μας σελίδα σε ένα κλιματικά ουδέτερο ιστοχώρο (site), φέροντας το διακριτικό σήμα του CO2 neutralwebsite. Το έργο της εταιρίας αντιστάθμισης ρύπων και η βεβαίωση που λαμβάνουμε για την ανθρακική ουδετερότητα της ιστοσελίδας μας πιστοποιήθηκε από την εταιρία Deloitte Touche Tohmatsu.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται πως κάθε χρόνο, ανεξάρτητα από την μηνιαία επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας (δεκάδες χιλιάδες πελάτες και συνεργάτες επισκέπτονται κάθε μήνα την ιστοσελίδα και το portal πελατών) θα αντισταθμίζει τις εκπομπές - το περιβαλλοντικό αποτύπωμα - της λειτουργίας της.

Κεντρική θέρμανση κτιρίου

Το φυσικό αέριο δεν μειώνει μόνο την ενεργειακή κατανάλωση, αλλά και το ανθρακικό αποτύπωμα της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Ειδικότερα, από όλα τα συμβατικά καύσιμα, εκπέμπει σημαντικά λιγότερους ρύπους. Για τον λόγο αυτό, η χρήση του συμβάλλει στη μείωση του φαινομένου του θερμοκηπίου αλλά και της όξινης βροχής. Επιπλέον η αποδοτικότητα του μειώνει τη συνολική κατανάλωση καυσίμου, γεγονός που περιορίζει την ατμοσφαιρική ρύπανση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην αλλαγή των καυστήρων της κεντρικής θέρμανσης των κεντρικών της γραφείων και σε σχετικές υλικοτεχνικές υποδομές (ευρείας κλίμακας επέμβαση στις μονάδες κλιματισμού με σύγχρονη μόνωση όλων των εξωτερικών σωληνώσεων για την καλύτερη απόδοση στην ψύξη με λιγότερη κατανάλωση ρεύματος), με σκοπό να διαμορφώσει ένα πιο φιλικό ενεργειακό προφίλ, με παράλληλα οφέλη στο περιβάλλον. Ταυτόχρονα, η πρόβλεψη για το 2015 είναι η περαιτέρω θωράκιση των κτιριακών μας εγκαταστάσεων, ώστε να καλύπτουμε τις ανάγκες μας με λιγότερους πόρους. Στην προσπάθειά μας για βελτίωση του ενεργειακού μας προφίλ, στέκεται αρωγός η θυγατρική μας Alter Ego Facilities Management μέσω των εξειδικευμένων υπηρεσιών της (Sustainable Management Solutions).

Τεχνική Συντήρηση Κτιρίου

Η τεχνική συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων και τα προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από τους τεχνικούς στοχεύουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία (υψηλότερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους) των εγκαταστάσεων. Η βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων, η άμεση αποτύπωση ελαττωματικών σημείων και η έγκαιρη παρέμβαση για τη διόρθωσή τους συμβάλλουν στην εξοικονόμηση ενέργειας χωρίς τη διατάραξη του καθημερινού ρυθμού της εταιρίας

Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών

Ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, η Ευρωπαϊκή Πίστη, μέσω των θεσμικών οργάνων και των αντιπροσώπων της επιδιώκει να βελτιώσει τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και την ασφαλιστική κουλτούρα. Συνεργαζόμαστε με όλους τους θεσμικούς φορείς (Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων, Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, Σύνδεσμος Άμεσης Πληρωμής). Υποδεχόμαστε με πλήρη συνείδηση των ευθυνών τις αλλαγές ενόψει της εφαρμογής της οδηγίας Φερεγγυότητα II, καθώς και τις απαιτήσεις της Εποπτεύουσας Αρχής (Τράπεζα της Ελλάδος), για τις οποίες εδώ και τουλάχιστον τέσσερα έτη προετοιμαζόμαστε, έχοντας κάνει ήδη σημαντικά βήματα.

Η Διοίκηση της Εταιρίας, θέλοντας να ενισχύσει την υπεύθυνη και δίκαιη προσφορά υπηρεσιών, έχει προβεί σε διαδοχικές ενέργειες μεταξύ των οποίων και η σύσταση της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης μεριμνά για την προσαρμογή και διαρκή λειτουργία του ασφαλιστικού μας οργανισμού στην ισχύουσα νομοθεσία και τις ισχύουσες ρυθμιστικές αποφάσεις. Η Κανονιστική Συμμόρφωση διοχετεύεται σε όλους τους εργαζόμενους στην Ευρωπαϊκή Πίστη ως πρότυπο εταιρικής κουλτούρας και μέτρο ενίσχυσης της εταιρικής ταυτότητας, καθώς αποτελεί φιλοσοφία και δέσμευση της Διοίκησης της Εταιρίας μας.

Οι τέσσερις πυλώνες στους οποίους στηρίζεται η Κανονιστική Συμμόρφωση ενισχύουν την Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών ως εξής:

Ασφάλεια του χρηματοπιστωτικού συστήματος

Ο συγκεκριμένος πυλώνας, στην ασφαλιστική αγορά, ενσωματώνει την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες. Ο νόμος 3691/2008 σχετικά με την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας βάσει του οποίου εκδόθηκε η απόφαση 154/5Α/31.08.2009 του Δ.Σ. της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.), ορίζει μια σειρά υποχρεώσεων για τα πιστωτικά ιδρύματα και τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, στους οποίους περιλαμβάνονται και οι ασφαλιστικές εταιρίες που ασκούν στην Ελλάδα ασφαλίσεις ζωής, διαμεσολάβηση επ' αυτής, ή/και παρέχουν υπηρεσίες σχετιζόμενες με επενδύσεις, με εξαίρεση την άσκηση ασφαλίσεων ζωής για τον κλάδο ατυχημάτων και ασθένειας. Στο πλαίσιο της νομοθεσίας, η Ευρωπαϊκή Πίστη μεριμνά προκειμένου να συνδιαμορφώνει ασφαλές περιβάλλον για την λειτουργία του χρηματοασφαλιστικού συστήματος.

Επιχειρηματική Ηθική

Η Εταιρία τηρεί Εσωτερικό Κώδικα Δεοντολογίας σε όλα τα στάδια δημιουργίας, προώθησης προϊόντων και εξυπηρέτησης των πελατών της μεριμνώντας προκειμένου όλοι οι εργαζόμενοι να

είναι ενημερωμένοι και να έχουν αποδεχτεί τα πρότυπα επιχειρηματικής ηθικής που θέτει η Διοίκηση. Συγκεκριμένα, η συμπεριφορά και ο επαγγελματισμός των εργαζομένων και των ασφαλιστικών συμβούλων διαποτίζονται από τις αρχές του επιχειρηματικού ήθους, το οποίο συν-διαμορφώνεται αποτελώντας προϊόν εταιρικής κοινωνικής ζύμωσης.

Αναφορικά με την περαιτέρω δραστηριοποίηση της εταιρίας στον πυλώνα της επιχειρηματικής ηθικής, δεσμευόμαστε για την επαγγελματική εξεμύθεια καθώς και την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων που περιέχονται στη γνώση μας λόγω της φύσης των εργασιών μας.

Επιπροσθέτως, η Διοίκηση της Εταιρίας δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον εντοπισμό και τη διαχείριση ενδεχόμενων καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, έχοντας σαν γνώμονα την προστασία κάθε ασφαλισμένου της.

Στις 14 Οκτωβρίου του 2014, λάβαμε μια σημαντική διάκριση στα βραβεία του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επιχειρηματικής Ηθικής (EBEN). Πιο συγκεκριμένα, η εταιρία μας πιστοποιήθηκε με το μοντέλο SEE G για το 2014 και βραβεύθηκε με το Χρυσό Βραβείο Επιχειρηματικής Ηθικής και Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Το ακρωνύμιο SEE G παραπέμπει στο Social, Ethics, Environment και Governance. Στόχος των συγκεκριμένων βραβείων ήταν η ανάδειξη των επιχειρήσεων, οι οποίες εφαρμόζουν συστήματα και πολιτικές που συμβάλλουν στην εταιρική αειφόρα ανάπτυξη αλλά και στην ευρύτερη κοινωνική ευημερία.



Θεόδωρος Χρόνης

Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών, Μέλος Δ.Σ.

Η εντιμότητα είναι μια από τις βασικότερες αρχές πάνω στην οποία οικοδομήθηκε η Ευρωπαϊκή Πίστη. Η αρχή αυτή, από την ίδρυση της εταιρίας το 1977 έως και σήμερα, παραμένει αδιαπραγμάτευτη και διαρκής. Η χρηστή διαχείριση σε συνδυασμό με την πιστή τήρηση των νόμων σε κάθε τομέα λειτουργίας της εταιρίας, προς το κράτος αλλά και προς κάθε πολίτη-πελάτη, ασφαλιζόμενο ή και τρίτο, αποτέλεσαν και αποτελούν θεμέλια στην επίτευξη της εξαιρετικής ανάπτυξης και των αποτελεσμάτων της, έχοντας κατακτήσει ήδη εξέχουσα θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά με στέρεες βάσεις, εχέγγυα για ακόμα μεγαλύτερη και ασφαλή πρόοδο και ανάπτυξη

Ακεραιότητα των Αγορών

Ως η μοναδική ελληνική ασφαλιστική εταιρία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, η εμπιστευτική ή προνομιακή πληροφορία και η ορθή διαχείριση αυτής αποτελούν προαπαιτούμενα, αφενός για την ακεραιότητα των αγορών και αφετέρου για την εδραίωση των σχέσεων εμπιστοσύνης με τους μετόχους και τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η κατάχρηση και χειραγώγηση της αγοράς δεν είναι μέρος της υπεύθυνης εταιρικής μας δράσης, αλλά κατακρίνονται και τιμωρούνται, χωρίς περιθώρια συμβιβασμών και διπλών αναγνώσεων.

Συμφέροντα των Πελατών

Για την Ευρωπαϊκή Πίστη ο πελάτης και η άμεση εξυπηρέτηση αυτού μέσω των εξειδικευμένων ασφαλιστικών συμβούλων μας και του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, αποτελεί βασική προϋπόθεση λειτουργίας και λόγος ύπαρξης. Η διαχείριση των παραπόνων, το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων και των συναλλαγών του πελάτη και η εκπλήρωση των ασφαλιστικών υποχρεώσεων της εταιρίας άμεσα και με διαφάνεια, εκπορεύονται από την πελατοκεντρική φιλοσοφία της εταιρίας, και πιστοποιούνται από το διαρκώς αυξανόμενο κύκλο εργασιών μας.



Κυριάκος Δικόγλου
Προϊστάμενος Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών καθημερινά εξυπηρετεί διαφορετικούς πελάτες με διαφορετικές ανάγκες. Στόχος μας, να ανακαλύπτουμε και να καταλαβαίνουμε αυτές τις ανάγκες τους, ώστε να μπορούμε να τις εκπληρώσουμε ξεχωριστά για κάθε έναν από αυτούς

Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη θεωρούμε πως η ακεραιότητα των υποδομών μας και η αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες είναι στοιχεία που μας διαφοροποιούν. Για την εξασφάλιση των παραπάνω, έχουμε εντάξει στις παραγωγικές δραστηριότητές μας τη λειτουργία του συστήματος της Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας. Συγκεκριμένα, σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας, ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα:

- Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων και αξιολόγηση επικινδυνότητας
- Σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας για το δίκτυο και τις παρεχόμενες υπηρεσίες μας
- Σχέδια ανάκαμψης από καταστροφή για τις καταστάσεις έκτακτων συνθηκών

Καταναλωτικά Ζητήματα

Η φροντίδα στον πελάτη αποτελεί μέρος του DNA της εταιρικής μας κουλτούρας. Η ακριβής και διαφανής ενημέρωση των πελατών, υφιστάμενων και δυνητικών, αποτελεί βασική προτεραιότητα για την Ευρωπαϊκή Πίστη. Εκτός της τήρησης του νομοθετικού πλαισίου και των συναλλακτικών ηθών, η Ευρωπαϊκή Πίστη ακολουθεί τον εδώ και χρόνια θεσπισμένο εσωτερικό κώδικα επιχειρηματικής δεοντολογίας σε όλα τα στάδια δημιουργίας, προώθησης προϊόντων και εξυπηρέτησης των πελατών σε σχέση με τα προϊόντα αυτά.

Ο καταναλωτής για εμάς αποτελεί μέρος της όλης παραγωγικής μας διαδικασίας, συνοδοιπόρος και συνεργάτης. Η φιλοσοφία μας δεν εξαντλείται στο «Πληρώνει αμέσως», αλλά ενδυναμώνεται από τις καθημερινές μας ενέργειες.

Η ικανοποίηση του πελάτη για την Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί πρώτο μέλημα και μέτρο επιτυχίας. Ως εκ τούτου, η πολιτική ποιότητας της εταιρίας μας συνίσταται κατ' αρχήν στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της σε κάθε συναλλαγή που έχουν με αυτή και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων ασφαλιστικών υπηρεσιών, ώστε να επιτυγχάνεται η πλήρης κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών των πελατών.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο της ετήσιας επιθεώρησης από τον αναγνωρισμένο φορέα TUV NORD, το 2014 ολοκλήρωσε με απόλυτη επιτυχία τις απαιτούμενες ενέργειες για την επαναπιστοποίησή της με ISO 9001:2008. Η επαναπιστοποίηση με το συγκεκριμένο διεθνές πρότυπο ποιότητας αφορά στο σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρίας και είναι απόλυτα εναρμονισμένη με την πολιτική της, η οποία συνίσταται στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων ασφαλιστικών υπηρεσιών και στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της. Το πιστοποιητικό ISO 9001:2008 συμβαδίζει απόλυτα με το στόχο της εταιρίας να διατηρεί το όνομά της ως συνώνυμο της υψηλής ποιότητας στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών, αποτελώντας μία εκ των κορυφαίων επιχειρήσεων στην ασφαλιστική αγορά. Υπενθυμίζεται ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη, είναι η πρώτη Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρία που κατέχει από το 2002 πιστοποίηση ISO για το σύνολο των υπηρεσιών της.

Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Πίστη ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΗΕ περί Προστασίας του Καταναλωτή (UN Guidelines for Consumer Protection), όπως διαμορφώθηκαν και συμφωνήθηκαν αρχικό το 1985, και στη συνέχεια όπως ενισχύθηκαν το 1999 με προτάσεις για τη Βιώσιμη Κατανάλωση. Με τον τρόπο αυτό, η Ευρωπαϊκή Πίστη ενστερνίζεται την προώθηση και την προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή, την δημιουργία πλαισίου για την πληροφορημένη επιλογή του, την ενίσχυση της ενημέρωσης του καταναλωτή και την προώθηση των αρχών της βιώσιμης κατανάλωσης.

...Fair marketing

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη διασφαλίζουμε, με κάθε τρόπο, ότι η προβολή των προϊόντων και των υπηρεσιών μας γίνεται με ακρίβεια και με σεβασμό προς το καταναλωτικό κοινό. Για το σκοπό αυτό, η διαφημιστική μας προβολή επικοινωνείται χωρίς παραπλανητικές δηλώσεις, ανακρίβειες στους όρους και απόκρυψης μέρους της αλήθειας (fair marketing).

Η υποχρέωση αυτή αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής μας δεοντολογίας και δέσμευση προς κάθε συναλλασσόμενο μας.

Το 2014, η Ευρωπαϊκή Πίστη σε κάθε επικοινωνία της με το καταναλωτικό κοινό (διαφήμιση σε τηλεόραση και ψηφιακά μέσα, ενέργειες «below the line») επένδυσε στην ειλικρίνεια και στη διαφάνεια.

Παράλληλα, αναγνωρίζουμε την τεράστια δυναμική του διαδικτύου. Με την πληθώρα των πληροφοριών που μπορεί να αντλήσει κάποιος μέσω της ιστοσελίδας μας, των κοινωνικών δικτύων, των διαδικτυακών χώρων επικοινωνίας, δίνουμε τη δυνατότητα στον καταναλωτή να συγκρίνει, να συζητήσει μαζί μας και να επιλέξει το προϊόν ή την υπηρεσία που επιθυμεί.

Μέσα από τη διαδικασία αυτή, βελτιωνόμαστε και γινόμαστε καλύτεροι ακροατές, αφού προσπαθούμε να ανοίξουμε διάλογο με τους πελάτες ή τους δυνητικούς πελάτες μας.



Κώστας Χαλκιώτης
Head of Marketing and P.R.

Σεβόμαστε όλους τους πελάτες μας και κάθε έναν ξεχωριστά, σαν να είναι ο μοναδικός πελάτης που έχουμε. Εργαζόμαστε σκληρά για να ανταποκριθούμε στις σύνθετες ανάγκες της ζωής των πελατών μας και τους βοηθούμε να οικοδομήσουν το μέλλον τους με σεβασμό και αξιοπιστία, προσφέροντάς τους προγράμματα και υπηρεσίες που απαντούν στις πραγματικές τους ανάγκες

...education leads to awareness

Όλο το προσωπικό μας συμμετέχει τακτικά σε εκπαιδευτικά σεμινάρια για την πληρέστερη ενημέρωσή του σε θέματα του κλάδου, ώστε οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρουμε τόσο από τα γραφεία μας, όσο και μέσω των ασφαλιστικών μας συμβούλων να δημιουργούν προστιθέμενη αξία στους πελάτες μας. Η ακριβής και ειλικρινής ενημέρωση των πελατών μας αναδεικνύει την ποιότητα των μοναδικών υπηρεσιών μας. Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, ο πελάτης πρέπει να είναι ενημερωμένος για να διεκδικεί τα δίκαια και να απευθύνεται στους ειδικούς. Η ενημέρωση οδηγεί στη γνώση, και η γνώση στις σωστές επιλογές.

...customer orientation and feedback

Προκειμένου να διαπιστώσουμε αν το επίπεδο των παροχών μας ανταποκρίνεται στις πελατειακές απαιτήσεις, παρακολουθούμε συστηματικά τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών μας. Η ανατροφοδότηση γίνεται επίσης, μέσω της άριστης συνεργασίας μεταξύ συμβούλου και πελάτη. Ταυτόχρονα, το τηλεφωνικό μας κέντρο και το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι πάντα στη διάθεση του κοινού για παράπονα, συστάσεις και απορίες που μπορεί να προκύψουν, διασφαλίζοντας την άμεση επίλυση οποιουδήποτε ζητήματος, με γνώμονα την άμεση και λεπτομερή ενημέρωση του πελάτη για όποιο θέμα επιθυμεί.

Στόχος μας είναι η οποιαδήποτε συναλλαγή (ηλεκτρονική ή με ενδιάμεσο τον ασφαλιστικό σύμβουλο) να χαρακτηρίζεται από απλότητα, ταχύτητα, διαφάνεια, είτε μέσω online & mobile technologies, είτε μέσω διαπιστευμένων ασφαλιστικών συμβούλων. Η αμεσότητα και η διαφάνεια που αναζητούν οι πελάτες εξυπηρετείται κυρίως μέσω των βελτιωμένων ηλεκτρονικών δικτύων (portal πελατών), της αυτοματοποιημένης διαχείρισης εξερχόμενων κλήσεων, που οδηγούν στην άμεση εξυπηρέτηση των πελατών. Η δυναμική υπηρεσία της Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί, εκτός από επιταγή της αγοράς, και προϋπόθεση για τη σύγκλιση της εταιρίας μας με τις απαιτήσεις του επόπτη (Τ.τ.Ε.).

Το τμήμα CRM analytics δίνει μια πελατοκεντρική προσέγγιση στην εταιρία και φροντίζει τις ιδιαιτερότητες του κάθε πελάτη (ή ομάδας πελατών με παρόμοιες ανάγκες) ξεχωριστά.

Το CRM analytics βοηθάει στην γρήγορη και έγκυρη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων. Επίσης βοηθά στην καλύτερη συνεργασία του Μάρκετινγκ με τις Πωλήσεις και την Εξυπηρέτηση Πελατών, ενώ το 2012 ξεκίνησε η χρήση διαδραστικών τεχνολογιών (mobile and interactive technologies). Ο στόχος που είχε η εταιρία μας μέχρι τώρα (άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη) δεν αλλάζει, αλλά εμπλουτίζονται τα εργαλεία λόγω αλλαγής του εξωτερικού περιβάλλοντος και των απαιτήσεων.

Τα μέσα που χρησιμοποιούμε (Mobile & Interactive technologies / social media) τροφοδοτούν τα αντίστοιχα τμήματα με στοχευόμενες πληροφορίες που ενδυναμώνουν τις βασικές λειτουργίες τους. Έχοντας καλύτερη πληροφόρηση και ανατροφοδότηση για τους πελάτες και τις ανάγκες τους, τα εξασφαλισμένα προϊόντα μας είναι σε θέση να ικανοποιούν τις ακριβείς ανάγκες των πελατών μας. Επιπλέον, η διαδραστική τεχνολογία ενισχύει την επικοινωνία μεταξύ πελατών και εταιρίας, δημιουργώντας επιπλέον ερεθίσματα για ολοκληρωμένες καλύψεις. Στόχος της εταιρίας για το επόμενο διάστημα, ενσωματώνοντας τη δυναμική της κοινωνικής δικτύωσης, είναι η ισχυροποίησή της με μηχανισμούς που δεν θα στοχεύουν μόνο στην επιβεβαίωση της καθιερωμένης μας θέσης, αλλά και την απευθείας δημιουργία προϋποθέσεων άμεσης πώλησης, μέσω της δημιουργίας ή ενίσχυσης ηλεκτρονικών κοινοτήτων.

Το 2014, πραγματοποιήσαμε την ετήσια έρευνα ικανοποίησης των πελατών μας με την συνεργασία 7 τμημάτων (Εξυπηρέτησης Πελατών, Call Center, Κανονιστική Συμμόρφωση, Νομική Υπηρεσία, Marketing, Οργάνωση Διαδικασιών και CRM). Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν για μια ακόμα φορά την φερεγγυότητα και την αξιοπιστία της εταιρίας μας. Μερικά από τα σημαντικά στοιχεία της έρευνας είναι:

> Το 82% των πελατών πιστεύει ότι το ασφαλιστικό του πρόγραμμα ανταποκρίνεται από πολύ έως και πάρα πολύ στις ανάγκες του

> Το 90% των πελατών πιστεύει ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος της εταιρίας μας είναι πολύ έως πάρα πολύ διαθέσιμος και πρόθυμος να τους εξυπηρετεί

> Το 95% των πελατών θα σύστηνε την εταιρία μας σε άλλους πελάτες ενώ το 93% θα σύστηνε τον ασφαλιστικό μας σύμβουλο.



Χρήστος Τσιονίδης
CRM Analyst

Το CRM analytics της Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, δημιουργήθηκε με στόχο να καλύψει τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες του κάθε πελάτη ξεχωριστά. Είναι η βασική επιχειρηματική στρατηγική που ενσωματώνει εσωτερικές λειτουργίες και εξωτερικά δίκτυα, για να δημιουργήσει και να παραδώσει μία συμφέρουσα προσφορά, σε ομάδες πελατών με παρόμοιες ανάγκες. Βασίζεται σε υψηλής ποιότητας δεδομένα και την αγοραστική συμπεριφορά των πελατών

...consumer data protection and privacy

Οι εργαζόμενοί μας διαχειρίζονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Για εμάς, η διακριτικότητα και ο επαγγελματισμός αναγνωρίζονται ως ύψιστες αξίες επαγγελματικής δεοντολογίας. Ο πελάτης σήμερα δεν ζητά απλά ασφαλιστικές λύσεις, αλλά την εμπιστοσύνη που του παρέχει μια μεγάλη υγιής ελληνική ασφαλιστική εταιρία που αναγνωρίζει την ανάγκη για εχεμύθεια. Το θέμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, αποτελεί για την Ευρωπαϊκή Πίστη πρώτη μέριμνα προς τον πελάτη. Η συγκατάθεσή του πελάτη ως προς την περαιτέρω επεξεργασία των πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τεκμαίρεται με την οικειοθελή συμπλήρωση εγγράφων και αιτημάτων ενημέρωσής του. Η συλλογή και η χρήση των προσωπικών δεδομένων είναι απολύτως αναγκαία για την επίτευξη του σκοπού της ενημέρωσής των πελατών μας για ασφαλιστικά προγράμματα και πραγματοποιείται με σύννομο τρόπο, με σκοπό μόνο την ενημέρωση των ενδιαφερομένων για το αιτούμενο ασφαλιστικό πρόγραμμα, τα δε προσωπικά δεδομένα δεν ανακοινώνονται σε τρίτους. Επιπρόσθετα, η Ευρωπαϊκή Πίστη παρέχει την δυνατότητα στον πελάτη της ενημέρωσης, τροποποίησης των όρων και επιλογής ασφαλιστικού προϊόντος μέσω της ιστοσελίδας της εταιρίας, διευκολύνοντας την διαδικασία ασφάλισης, απλοποιώντας τα βήματα και λειτουργώντας με γνώμονα το συμφέρον του πελάτη.

Για την εξυπηρέτηση των διαρκώς αυξανόμενων και εξατομικευμένων αναγκών των πελατών μας, στο νέο περιβάλλον εταιρικής διακυβέρνησης, οι ασφαλιστικές εταιρίες πρέπει να είναι σε θέση από τη μια πλευρά να συγκεντρώνουν (Data Warehousing) και να επεξεργάζονται (Data Mining) μεγάλους όγκους προσωπικών δεδομένων (Big Data) και από την άλλη, να εγγυώνται την ασφαλή διαχείρισή τους με απόλυτη διαφάνεια και υπευθυνότητα. Το ζήτημα αποκτά βαρύνουσα σημασία, ιδίως με τη χρήση cloud computing platforms και εφαρμογών, τα οποία να μην διευκολύνουν τη λειτουργικότητα και μειώνουν τους νεκρούς χρόνους, αλλά εγείρουν θέματα ασφαλείας ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων. Στο σημείο αυτό, η υπηρεσία του Εσωτερικού Ελέγχου σε συνεργασία με το τμήμα Μηχανογράφησης διαδραματίζουν κομβικό ρόλο για την επικύρωση της διαφάνειας και εξάλειψης περιπτώσεων μη χρηστής διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων. Ειδικότερα, σύμφωνα με την κοινοτική και εθνική νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων και απορρήτου των επικοινωνιών, εφαρμόζουμε εσωτερικά και επιβάλλουμε σε συμβατικές σχέσεις με τρίτα μέρη πολιτική ασφάλειας δεδομένων, το αντικείμενο των οποίων είναι σχετικό με πρόσβαση και χειρισμό τέτοιων δεδομένων.

Το αποτέλεσμα είναι οι δικλείδες ασφαλείας και το πρωτόκολλο που ακολουθούμε να είναι ανεπτυγμένα σε τέτοιο βαθμό που να εγγυώνται την ασφαλή καταχώρηση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των πελατών μας. Για την περαιτέρω διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων, ο κάθε πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να ασκήσει τα προβλεπόμενα από τα άρθρα 12 και 13 του Ν. 2472/1997 δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης.



Παναγιώτης Παυλόπουλος
Προϊστάμενος Τεχνικού Τμήματος Μηχανογράφησης

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δραστηριοποιείται σε ένα περιβάλλον όπου οι νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο. Η υιοθέτηση των τεχνολογιών αιχμής συνοδευόμενη από τεκμηριωμένη γνώση και ειδίκευση σε συνδυασμό με οργανωτικές δομές και ασφαλείς διαδικασίες μπορεί να δώσει τη δυνατότητα στην επιχείρηση για πολύ καλύτερα αποτελέσματα σε συνδυασμό με μια βιώσιμη ανάπτυξη

Κοινωνική Προσφορά

Στόχος της Εταιρίας, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, είναι η επέκταση και η ενίσχυση του κοινωνικού της ρόλου, μέσω δράσεων που συμβάλλουν στην ενίσχυση του κοινωνικού ιστού. Η αναγκαιότητα ενίσχυσης των θεσμών και των συλλογικών ενεργειών, ιδιαίτερα σήμερα που οι πολίτες δοκιμάζονται, αποτελεί μέλημα όλων μας.

Κάθε εταιρία που αντιλαμβάνεται τον δομικό της ρόλο στην κοινωνία του αύριο οφείλει να αναζητήσει συνεργασίες με ΜΚΟ και Φορείς Κοινωνικής Επιχειρηματικότητας, μεγιστοποιώντας την συμμετοχή της στην λύση των προβλημάτων κοινωνικά ευπαθών ομάδων. Σκοπός μας είναι η επέκταση και ενίσχυση του κοινωνικού ρόλου της εταιρίας, μέσω δράσεων που συμβάλλουν στην ενίσχυση του κοινωνικού ιστού.

Στοχεύουμε στην κοινωνική ανάπτυξη, ως παράλληλη δράση με την βασική μας εταιρική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, θέτουμε τις βάσεις της εταιρικής κοινωνικής δράσης, συνεργαζόμενοι με τοπικούς φορείς βελτιώνοντας το βιοτικό τους επίπεδο, μειώνοντας τον κοινωνικό αποκλεισμό.

Συγκεκριμένα, έχουμε αναπτύξει μηχανισμούς και διαδικασίες, βάσει των οποίων καταγράφουμε και βάζουμε σε προτεραιότητα τα ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αναφορικά με τη σημασία τους για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, το εξωτερικό Περιβάλλον και την Εταιρία. Μέσα από διαρκή αξιολόγηση και αναθεώρηση, ορίζουμε την υπεύθυνη δράση μας, η οποία προκύπτει από το διάλογο και την προσπάθεια δημιουργίας κοινής βάσης συνεννόησης.

Οδηγός μας για την εταιρική δράση της κοινωνικής προσφοράς αποτελεί η δήλωση των Ηνωμένων Εθνών (Millennium Declaration) για τους 8 στόχους της Χιλιετίας (Millennium Development Goals) (όπως αναφέρθηκαν και στην ενότητα 6.3 για τα ανθρώπινα δικαιώματα).

Ο τρόπος επίτευξης των παραπάνω στόχων απαιτεί συγκεκριμένες τακτικές και η απόφαση για συνεργασία με τον εκάστοτε κοινωνικό φορέα εξαρτάται από το αξιακό φορτίο που φέρει, σε συνδυασμό με τις μοναδικές γνώσεις, ειδικές ικανότητες και πόρους της εταιρίας. Ο ανθρώπινος πόνος και η διασφάλιση για την αποφυγή των συνεπειών του είναι σημαντικό στοιχείο της μέχρι τώρα δράσης μας και των στόχων μας για το μέλλον.

Ασφαλιστικός Γονέας - η πρώτη ασφάλεια ... αγάπης

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι το εργαλείο για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Η βιωσιμότητα προϋποθέτει ισχυρά οικονομικά αποτελέσματα και κοινωνική αλληλεγγύη προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ιδίως σήμερα που ο πολίτης δοκιμάζεται. Ο Ασφαλιστικός Γονέας πηγάζει από το χρέος της εταιρίας να διασφαλίσει πως η κοινωνική προσφορά δεν περιορίζεται μόνο σε χορηγίες, αλλά αποτελεί μέρος του επιχειρησιακού μας σχεδιασμού.

Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη εντάσσει έμπρακτα την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στο κέντρο της επιχειρησιακής της λειτουργίας, δημιουργώντας μια νέα πρωτοποριακή ασφάλιση που προσφέρεται δωρεάν σε ολόκληρη την ελληνική κοινωνία. Η εταιρία, πέραν των χορηγιών και των πράξεων αλληλεγγύης οικονομικής ενίσχυσης, αντιλαμβάνομενη τις ανάγκες της κοινωνίας, εκμεταλλεύεται τις δεξιότητες και το γνωσιακό της κεφάλαιο, ώστε η επιχειρησιακή της δράση να είναι πολυδιάστατη, αποδεκτή τόσο από το σύνολο του πληθυσμού όσο και από τους πελάτες της. Δημιουργώντας ασφαλιστικά προϊόντα που ικανοποιούν πάγιες και διαρκείς ανάγκες της κοινωνίας, χωρίς την προϋπόθεση σχέσης εταιρίας – ασφαλισμένου, συμβάλλοντας έτσι στο κοινωνικό σύνολο. Αυτή την εποχή, δεν αρκεί μόνο η οικονομική ενίσχυση, οι υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες θα πρέπει να κινητοποιήσουν τόσο τους πόρους όσο και την τεχνογνωσία τους ώστε να παράγουν και στον κοινωνικό τομέα, προστιθέμενης αξίας έργο.

Σε αυτήν την κατεύθυνση η Ευρωπαϊκή Πίστη στο πλαίσιο της προσφοράς της στο κοινωνικό σύνολο, σχεδίασε το πρωτοποριακό πρόγραμμα Ασφαλιστικός Γονέας το οποίο προσφέρεται, από το 2012, χωρίς κόστος και είναι άμεσα συνδεδεμένο με την πιο συνηθισμένη πράξη κάθε οικογένειας, τις καθημερινές της αγορές. Το πρόγραμμα Ασφαλιστικός Γονέας εξασφαλίζει δωρεάν αγορές, από συμβεβλημένες με την Ευρωπαϊκή Πίστη επιχειρήσεις, τόσο στον ασφαλισμένο όσο και στην οικογένειά του στην περίπτωση που δεν θα μπορεί να εκπληρώσει το ρόλο του ως φυσικός γονέας, από κάποιο ατύχημα. Επιπλέον, εξασφαλίζει μείωση των ασφαλιστρών σε κάθε υπάρχον ή μελλοντικό συμβόλαιο στην Ευρωπαϊκή Πίστη, ανάλογα με το ύψος των αγορών τους από τις επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο πρόγραμμα. Το πρόγραμμα αριθμεί μέχρι σήμερα 211.949 μέλη (31/12/2014) και μπορεί να αποκτηθεί είτε online μέσω του site www.asfalistikosgoneas.gr είτε μέσω των 5.000 συνεργατών της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη.



Πέννη Κουτσανέλου
Assistant Product Manager Ασφαλιστικού Γονέα

Ο Ασφαλιστικός Γονέας είναι μια πράξη αλληλεγγύης προς την πληττόμενη από την οικονομική κρίση ελληνική κοινωνία. Στόχος μας για το 2015 είναι ο Ασφαλιστικός Γονέας να μπει σε κάθε Ελληνικό σπίτι!

GREECE RACE FOR THE CURE

Ο Αγώνας Race for the Cure είναι η μεγαλύτερη παγκόσμια πρωτοβουλία ευαισθητοποίησης για την πρόληψη του καρκίνου του μαστού. Διοργανώνεται εδώ και 31 χρόνια σε περισσότερες από 140 πόλεις παγκοσμίως από την αμερικανική οργάνωση Susan G. Komen for the Cure.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη με περισσότερους από 90 εργαζομένους της, έδωσε ηχηρό παρόν στον αγώνα Greece Race for the Cure που διοργάνωσε ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με καρκίνο μαστού «Άλμα Ζωής». Επιπλέον, τόσο οι εργαζόμενοι της εταιρίας όσο και η ίδια η εταιρία, στήριξαν οικονομικά την όλη προσπάθεια διοργάνωσης. Ο αγώνας πραγματοποιήθηκε στις 28 Σεπτεμβρίου του 2014 στο Ζάππειο Μέγαρο και περιλάμβανε μια διαδρομή 5 χλμ ή εναλλακτικά έναν περίπατο 2 χλμ. Συνολικά 13.000 γυναίκες, άνδρες και παιδιά ένωσαν τις δυνάμεις τους και έτρεξαν για κάθε γυναίκα της Ελλάδας. Το προσωπικό της εταιρίας, δείχνοντας για άλλη μια φορά την ευαισθησία του σε θέματα κοινωνικής αλληλεγγύης, συμμετείχε στον αγώνα με σκοπό την ενίσχυση του Συλλόγου στην προσπάθεια που καταβάλει για τη στήριξη των γυναικών που πάσχουν από καρκίνο του μαστού.

Η ομάδα της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, ευαισθητοποιημένη σε θέματα που αφορούν στη στήριξη των γυναικών που πάσχουν από καρκίνο του μαστού, δήλωσε ηχηρά τη συμμετοχή της, και υποσχέθηκε ότι θα συνεχίσει να στηρίζει τη δύσκολη αλλά αισιόδοξη προσπάθεια του Συλλόγου.

AIESEC

Η AIESEC είναι ένας εθελοντικός, μη κυβερνητικός, μη πολιτικός και μη κερδοσκοπικός οργανισμός με δίκτυο 126 χωρών, 100.000 μελών και 2400 πανεπιστημίων σε ολόκληρο τον κόσμο. Αποτελεί το μεγαλύτερο φοιτητικό διεθνή οργανισμό με όραμα την μεγιστοποίηση των ανθρωπίνων δυνατοτήτων (προσωπική ανάπτυξη του φοιτητή, μέσα από διεθνείς συνέργειες, εμπειρίες και δράσεις κοινωνικής δικτύωσης στο εσωτερικό και το εξωτερικό) και την παγκόσμια ειρήνη. Στόχος της AIESEC είναι να δίνει όσο περισσότερες ευκαιρίες στα μέλη της, να ανακαλύψουν και να αναπτύξουν τις ικανότητές τους ώστε να έχουν θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία. Η AIESEC διοικείται αποκλειστικά από φοιτητές και πρόσφατους πτυχιούχους (έως και δύο έτη), δίνοντας έτσι την ευκαιρία σε νέους ανθρώπους να αναπτύξουν τις ηγετικές τους ικανότητες καθοδηγώντας τον οργανισμό προς το όραμά του.



Στο πλαίσιο της δραστηριότητάς της, το 2014 η AIESEC ΝΚΥΑ προώθησε το πρόγραμμα Young Power, το οποίο αφορούσε τη διάδοση των 8 Millennium Development Goals του ΟΗΕ. Βάσει των προγραμμάτων, εταιρίες καλούνταν να ενισχύσουν οικονομικά τα έξοδα διαβίωσης φοιτητών από πανεπιστήμια του εξωτερικού, οι οποίοι καλούνταν να επισκεφθούν και να κάνουν γνωστό το νόημα των Στόχων της Χιλιετίας.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο του προγράμματος Young Power, ανέλαβε τα βασικά έξοδα για 22 φοιτητές από Πανεπιστήμια του εξωτερικού.

Στόχος της εταιρίας είναι να στηρίξει την AIESEC και το 2015 με στόχο τη δημιουργία συνεργειών (business & social impact) για τη διαμόρφωση του δίπτυχου επιχείρηση (Ευρωπαϊκή Πίστη)- Παιδεία (AIESEC ΝΚΥΑ) για την προώθηση κοινών βιώσιμων στόχων. Η Ευρωπαϊκή Πίστη στέκεται αρωγός στην προσπάθεια της AIESEC και των συνεργαζόμενων ΜΚΟ, μέσω ενδυνάμωσης και έμπρακτης βοήθειας.

Κοινωνικές Δομές Δήμου Χαλανδρίου

Δυστυχώς τα τελευταία χρόνια, η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει άμεσα την κοινωνία γύρω μας. Πολλοί από τους συνανθρώπους μας έχουν φθάσει σε σημείο να στερούνται βασικά είδη επιβίωσης, όπως στέγη, φαγητό, ρούχα κλπ. Σε πολλούς Δήμους, οι τοπικές διοικήσεις έχουν αντιληφθεί αυτό το σοβαρό πρόβλημα και έχουν προβεί σε άμεση ίδρυση - στήριξη των κοινωνικών δομών με άμεσο στόχο την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης στις τοπικές κοινωνίες. Συγκεκριμένα, στο Χαλάνδρι, που είναι και η έδρα λειτουργίας της εταιρίας μας, οι κοινωνικές δομές του Δήμου Χαλανδρίου, έχουν επιτύχει ένα τεράστιο έργο στην αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης της τοπικής κοινωνίας. Στο δύσκολο αυτό έργο των κοινωνικών δομών έχουμε δεσμευτεί να βοηθήσουμε με όλες μας τις δυνάμεις. Συγκεκριμένα για το 2014 αναλάβαμε να στηρίξουμε τόσο οικονομικά όσο και με προσφορά τροφίμων το σημαντικό έργο των δομών, ενώ δεσμευθήκαμε για ακόμα μεγαλύτερη βοήθεια στο έτος 2015.

Σύλλογος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (ΣΕΜΑ)

Συνεχίζοντας την ανθρωποκεντρική πολιτική μας, στηρίζουμε με κάθε τρόπο τις προσπάθειες για την βελτίωση και την καταξίωση του επαγγέλματος των μεσιτών ασφαλίσεων στην ελληνική αγορά. Συγκεκριμένα, και το έτος 2014, υποστηρίξαμε το Σύλλογο Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων σε διάφορες δράσεις του και εκδηλώσεις.

Σκοπός του Σ.Ε.Μ.Α είναι η με κάθε πρόσφορο μέσο κατοχύρωση και προβολή του ιδιαίτερου επαγγέλματος του Μεσίτη Ασφαλίσεων, δηλαδή εκείνου του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, ο οποίος χωρίς να έχει δέσμευση έναντι ασφαλιστικής επιχείρησης και μετά από εντολή του ασφαλισμένου, φέρει τα δύο μέρη σε επαφή και αναλαμβάνει τις απαραίτητες προπαρασκευαστικές εργασίες για την ολοκλήρωση της ασφαλιστικής σύμβασης, πάντα ως εκπρόσωπος και προασπιστής των καλώς εννοούμενων συμφερόντων του ασφαλισμένου. Εκστρατεία ECOMOBILITY στα σχολεία μεγάλων πόλεων της χώρας

Οι συνθήκες κυκλοφορίας και ο σεβασμός στο δικαίωμα της ελεύθερης μετακίνησης στην πόλη είναι επίπεδο επίδειξης πολιτισμού και επένδυση ποιότητας στη ζωή μας. Στόχος της συγκεκριμένης εκστρατείας ήταν ο ερεθισμός των νέων για την προσέγγιση περιβαλλοντικών προβλημάτων της πόλης, η ευαισθητοποίησή τους και η ενεργοποίησή τους στην αναζήτηση λύσεων, με προσανατολισμό στην αλλαγή συμπεριφορών και στην προώθηση της ποιότητας ζωής στις πόλεις μας. Η εταιρία μας, ήταν ο βασικός υποστηρικτής όλων των δράσεων της εκστρατείας στην Αττική.

Στην εκστρατεία συμμετείχαν Ομάδες μαθητών της Γ' τάξης Γυμνασίων από όλη τη χώρα, όπου με τις εργασίες και τις προτάσεις τους καλούνται να αναδείξουν τις Πράσινες Μετακινήσεις, όπως το περπάτημα, το ποδήλατο, τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς και να παρουσιάσουν λύσεις για την αλλαγή

συνθηκών και τη στήριξη του δικαιώματος ελεύθερης μετακίνησης στις πόλεις.

Η Εκστρατεία προσέφερε την ευκαιρία στους έφηβους και στον περίγυρό τους, να μάθουν να ζουν προστατεύοντας το περιβάλλον και αναβαθμίζοντας την λειτουργία των πόλεων. Σε δεύτερο επίπεδο, η Εκστρατεία, στόχευσε στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών για την απαξίωση και τα προβλήματα που δημιουργούνται από:

- > Την αδιαφορία στις επισημάνσεις των επιστημόνων
- > Την αλόγιστη χρήση των αυτοκινήτων στις μεγάλες πόλεις
- > Την έλλειψη σεβασμού στις αρχές της κοινωνικής συμβίωσης

Παράλληλα με την εκστρατεία ecomobility, διοργανώθηκε με την υποστήριξη της εταιρίας μας, και η εκστρατεία Free Mobility. Σκοπός της εκστρατείας FREE MOBILITY είναι μέσα από τις εργασίες και προτάσεις των ομάδων των μαθητών να τονιστούν τα προβλήματα μετακίνησης, οι ελλείψεις στη συγκοινωνιακή δομή, τα εμπόδια πεζών ή ατόμων με κινητικές δυσκολίες, καθώς και οι παρατυπίες, που προκαλούν προβλήματα στην καθημερινή μετακίνηση στην πόλη. Παράλληλα, μέσα από την εκστρατεία καλλιεργείται η αυτενέργεια των ΑμΕΑ με προσανατολισμό, τον εντοπισμό προβλημάτων, την αξιολόγηση, τις προτάσεις επίλυσης και την ενεργοποίηση όλων για την εφαρμογή τους.

ΠΕΡΙΟΔΟΣ 2014-15



Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, Πρόληψη τροχαίων ατυχημάτων- Σύλλογος Ελπίδα

Η Ευρωπαϊκή Πίστη υπήρξε ένας από τους βασικούς υποστηρικτές των κοινωνικών δράσεων της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ήταν χορηγός του Φεστιβάλ «ΑΣΦΑΛΗΣ ΟΔΗΓΗΣΗ, ΖΗΤΗΜΑ ΖΩΗΣ!» που πραγματοποιήθηκε στις 28 Μαΐου από την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ), σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» (ΙΟΑΣ), υπό την αιγίδα της Ελληνικής Προεδρίας της Ε.Ε. και του Δήμου Αθηναίων.

Στο Φεστιβάλ οι επισκέπτες είχαν τη δυνατότητα να:

- > Ενημερωθούν για τις συνθήκες και τις πιθανές συνέπειες ενός δυστυχήματος, μέσα από τη βιωματική εμπειρία
- > Συμμετέχουν σε διαδραστικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την Οδική Ασφάλεια με χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, video καθώς και online ερωτηματολογίου
- > Εκπαιδεύονται στις Πρώτες Βοήθειες σε περίπτωση τροχαίου δυστυχήματος
- > Προσφέρουν αίμα για την Τράπεζα Αίματος Τροχαίων Δυστυχημάτων
- > Λάβουν χρήσιμο έντυπο οδηγιών για χρήση στο αυτοκίνητό τους και αναμνηστικών t-shirts με μηνύματα για την Οδική Ασφάλεια.

Σημαντική για το 2014 ήταν και η δράση της Ημέρας Ασφάλισης με μία ξεχωριστή εκδήλωση κοινωνικής προσφοράς και αλληλεγγύης, που συμμετείχε με μεγάλη δυναμική και η εταιρία μας. Η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ) ενώνοντας τις δυνάμεις της με τον Σύλλογο Φίλων Παιδιών με Καρκίνο «ΕΛΠΙΔΑ» διοργάνωσε επίσημο δείπνο τα έσοδα του οποίου πρόσφερε για την ενίσχυση της Τράπεζας Εθελοντών Δοτών Μυελού των Οστών «ΟΡΑΜΑ ΕΛΠΙΔΑΣ» και του σημαντικού έργου που επιτελείται μέσα από τη λειτουργία της: Τη δυνατότητα εύρεσης συμβατού δότη για τους μικρούς και μεγάλους ασθενείς τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς, που χρειάζονται μεταμόσχευση μυελού των οστών προκειμένου να θεραπευτούν. Όλοι οι εκπρόσωποι της ασφαλιστικής αγοράς και οι καλεσμένοι τους έδειξαν έμπρακτα την κοινωνική τους ευαισθησία δωρίζοντας στο «ΟΡΑΜΑ ΕΛΠΙΔΑΣ» ποσό που προσεγγίζει τις 75.000 ευρώ.



Super League Ελλάδος

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη αντιλαμβανόμαστε το δομικό μας ρόλο στη διαμόρφωση της κοινωνίας του αύριο και για το λόγο αυτό, υποστηρίζουμε ενεργά τον Αθλητισμό και το Παιδί αναδεικνύοντας την υπεύθυνη δράση μας. Πιστεύουμε ότι ο Αθλητισμός αποτελεί κάτι περισσότερο από σωματική δραστηριότητα: αποτελεί κοινωνικό θεσμό που κάθε υπεύθυνος εταιρικός πολίτης οφείλει να αναγνωρίζει την αξία του και να καλλιεργεί τη διάδοση του κοινωνικού του μηνύματος. Την περίοδο αυτή, η κοινωνία και τα παιδιά έχουν ανάγκη περισσότερο από ποτέ συλλογικές δράσεις που φέρουν το μήνυμα της συμμετοχής.

Η εταιρία μας στο πλαίσιο των ενεργειών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το 2014, στήριξε έμπρακτα ως χορηγός, την ενέργεια της Super League Ελλάδας «Ένα παιχνίδι για τα παιδιά», σε συνεργασία με τις 18 ΠΑΕ-Μέλη της, για τη διανομή παιχνιδιών σε όλα τα γήπεδα των πόλεων της Ελλάδας που διεξάγονται αγώνες

της κορυφαίας επαγγελματικής κατηγορίας. Κατά τις αγωνιστικές του Πρωταθλήματος δόθηκαν παιχνίδια σε όλους τους μικρούς φιλάθλους που βρέθηκαν στα γήπεδα, έχοντας στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα που αφορούσαν στο παιδί. Οι συγκεκριμένες ενέργειες αποτελούν μέρος της συνολικής μας προσπάθειας προσέγγισης των ενδιαφερόμενων φορέων για τη συνδιαμόρφωση του πλαισίου που ορίζει η δράση μας. Στη βάση της ανωτέρω πρωτοβουλίας, η Ευρωπαϊκή Πίστη αποτέλεσε τον επίσημο υποστηρικτή της Super League ΟΠΑΠ για την αγωνιστική περίοδο 2013 - 2014, ενώ παράλληλα με το Ομαδικό Ασφαλιστήριο Κάλυψης Ατυχημάτων και Ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης των ποδοσφαιριστών των ΠΑΕ-Μελών της Super League οι ποδοσφαιριστές έχουν πρόσβαση σε μία σειρά από καλύψεις που προσφέρει η εταιρία.

Υποδεχόμενοι τους ποδοσφαιριστές των ΠΑΕ - Μελών της Super League στη μεγάλη οικογένεια των ασφαλισμένων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, είμαστε πεπεισμένοι, ότι η συγκεκριμένη συνεργασία έχει αμοιβαία οφέλη και αναδεικνύει συνέργειες. Η στήριξη του ελληνικού ποδοσφαίρου, η γνωριμία του παιδιού με τη φιλάθλη κοινότητα, και ο συνδυασμός των παραπάνω με πράξεις εταιρικής κοινωνικής αλληλεγγύης είναι οι καρποί προσπαθειών που επιβεβαιώνουν τις επί 37 χρόνια αδιαπραγμάτευτες αρχές μας: Σύνεση, Αφοσίωση, Επαγγελματισμός και Σεβασμός σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. «Στόχος της εταιρίας μας είναι η συμβολή στην ευαισθητοποίηση του κοινού και η ανάδειξη του ρόλου της κοινωνικής αλληλεγγύης.»



Στήριξη Παγκόσμιας Πρωταθλήτριας Κατερίνας Νικολαΐδου

Τον Απρίλιο 2014, η Ευρωπαϊκή Πίστη υπογράφει χορηγική συμφωνία με την Κατερίνα Νικολαΐδου, Πρωταθλήτρια Ευρώπης 2013 στην Κωπηλασία. Η Κατερίνα Νικολαΐδου, έχει στο ενεργητικό της, τα εξής μετάλλια:

- > Τρία χρυσά για το 2013, ένα στους Μεσογειακούς Αγώνες, ένα στο Ευρωπαϊκό Πρωτάθλημα και ένα στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Νέων Γυναικών
- > Ένα αργυρό μετάλλιο για το 2013 στο Παγκόσμιο Γυναικών
- > Ένα αργυρό μετάλλιο για το 2012 στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Νέων Γυναικών

Παράλληλα έχει αναδειχθεί και κορυφαία αθλήτρια στην Ελλάδα για το 2013, από τους δημοσιογράφους – μέλη του Πανελληνίου Συνδέσμου Αθλητικού Τύπου (ΠΣΑΤ).

Η συγκεκριμένη χορηγία, έχει ως στόχο τη στήριξη και την ενίσχυση των προσπαθειών της Πρωταθλήτριας, με στόχο την απρόσκοπτη αφοσίωσή της σε νέες διακρίσεις.

Την 1η Ιουνίου του 2014, η Κατερίνα Νικολαΐδου αναδεικνύεται Πρωταθλήτρια Ευρώπης στο μονό σκιφ ελαφρών βαρών (κωπηλασία), για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά. Η μόλις 21 ετών Κατερίνα κατακτά την πρώτη θέση στον τελικό του ευρωπαϊκού πρωταθλήματος που φιλοξενήθηκε στη λίμνη Σάβα στο Βελιγράδι, υπερικχύοντας στον τελικό της Ολλανδής Μαρί-Αν Φρένκεν με διαφορά ενάμισι δευτερολέπτου.

Τον Νοέμβριο του ίδιου έτους, η Κατερίνα Νικολαΐδου βραβεύθηκε για δεύτερη χρονιά ως κορυφαία αθλήτρια στην Ελλάδα για το 2014, από τους δημοσιογράφους – μέλη του Πανελληνίου Συνδέσμου Αθλητικού Τύπου (ΠΣΑΤ).



Εταιρία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων Ε.Α.Σ.Ε.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη στηρίζει έμπρακτα την ενημέρωση, την ανταλλαγή γνώσεων και τη μεταλαμπάδευση συγχρόνων πρακτικών μανάτζμεντ στην Ελλάδα. Η διάχυση της πληροφορίας, βοηθά τις επιχειρήσεις να προετοιμάζονται και να προσαρμόζονται άμεσα στη νέα πραγματικότητα. Εκτός από την γενικότερη στήριξη μας στην Ε.Α.Σ.Ε., ήμασταν βασικοί υποστηρικτές στην καλοκαιρινή εκδήλωση στις 8 Ιουλίου του 2014.

Η Ε.Α.Σ.Ε ιδρύθηκε το 1986 και είναι ένας αξιοκρατικός, τεχνοκρατικός, μη κερδοσκοπικός οργανισμός, εκπρόσωπος του ανώτατου επαγγελματικού μανάτζμεντ της χώρας, ο οποίος αριθμεί περί τα 500 μέλη Προέδρους Διοικητικών Συμβουλίων, Διευθύνοντες Συμβούλους, Γενικούς Διευθυντές και αναπληρωτές Γενικούς Διευθυντές. Τα μέλη της ΕΑΣΕ έχουν την κύρια ευθύνη των μεγαλύτερων και πλέον γνωστών ελληνικών και πολυεθνικών επιχειρήσεων και δημόσιων Οργανισμών με συνολικό κύκλο εργασιών που ξεπερνά τα 52 δισ. ευρώ και σύνολο εργαζομένων που ξεπερνά τις 150.000 άτομα. Κύριος σκοπός της ΕΑΣΕ είναι η συμβολή της στη βελτίωση του επιπέδου του ανώτατου μανάτζμεντ της χώρας και στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.

Στήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρικών Επιχειρήσεων-Επιχειρηματικότητας

Οι δράσεις των κοινωνικών συνεταιριστικών επιχειρήσεων καθώς και η ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, είναι ζητήματα που για εμάς στην Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, χρήζουν άμεσης στήριξης. Για το συγκεκριμένο λόγο, τον Απρίλιο του 2014, αποφασίσαμε να στηρίξουμε εξ ολοκλήρου μια Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση. Η στήριξη περιλαμβάνει τη δωρεάν παραχώρηση του χώρου στέγασης της επιχείρησης για 2 έτη, καθώς επίσης και όλων των πάγιων εξόδων λειτουργίας της (έπιπλα, ηλεκτρισμός, τηλεφωνικά κλπ). Η Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση που αποφασίσαμε να στηρίξουμε είναι η ΚΟΙΝΣΕΠ 180 Μοίρες. Βασικές λειτουργίες της συγκεκριμένης ΚΟΙΝΣΕΠ είναι:

> Social and Design Research: Διεξαγωγή έρευνας σε θέματα κοινωνικής οικονομίας (κοινωνικές τάσεις, αναδυόμενες αγορές, κλπ)

> Κατάρτιση και ανάπτυξη ικανοτήτων: Κοινωνική ένταξη μέσω της εκπαίδευσης και κατάρτισης, Κοινωνική καινοτομία για την ανάπτυξη και Καθοδήγηση για την Κοινωνική Καινοτομία

> Ανάπτυξη Κοινωνικών Υπηρεσιών και Προϊόντων: Ανάλυση του κοινωνικού αντίκτυπου

Άμεση προτεραιότητα μας αποτελεί η συνέχιση της υποστήριξης των κοινωνικών συνεταιριστικών επιχειρήσεων καθώς και η ανεύρεση νέων.



Στήριξη στην εκπαίδευση και στα παιδιά

Εδώ και πολλά χρόνια, η Ευρωπαϊκή Πίστη στηρίζει δράσεις και ενέργειες για τη εκπαίδευση καθώς και για τον πολιτισμό. Για το 2014 και με την βοήθεια του τμήματος μηχανογράφησης βοηθήσαμε στον εκσυγχρονισμό οχτώ σχολείων- συλλόγων με τη δωρεά μηχανογραφικού εξοπλισμού στα παρακάτω σχολεία-Συλλόγους:

- > 1ο Λύκειο Χαλανδρίου
- > 3ο Δημοτικό Σχολείο Σερρών
- > 1ο Γυμνάσιο Κηφισιάς
- > Γυμναστικός Σύλλογος Πυγμαχίας Περιστερίου
- > 6ο Δημοτικό Σχολείο Χαλανδρίου
- > 2ο Δημοτικό Σχολείο Ν. Σμύρνης
- > Σύλλογος «Χαμόγελο του Παιδιού»
- > Σχολή Επαγγελματικής Κατάρτισης ατόμων με αναπηρία

Επιπλέον, στηρίξαμε πολιτιστικές εκδηλώσεις για τα παιδιά όπως:

- Θεατρική παράσταση «τα παιδιά παίζουν»
- Παιδική Γιορτή Παγκρήτιας Ένωσης στο πολεμικό Μουσείο



Χρυσούλα Αναγνωστοπούλου
Διευθύντρια Μηχανογράφησης

Μέσα σε αυτό το δυσμενές και ταυτόχρονα απαιτητικό περιβάλλον, υπάρχουν συνάνθρωποί μας και κυρίως παιδιά που δεν απολαμβάνουν τα αυτονόητα στην καθημερινότητά τους. Καθήκον και υποχρέωση όλων μας είναι να παρακολουθούμε αυτές τις δύσκολες περιπτώσεις και να προσπαθούμε να τις προσεγγίσουμε με τα μέσα που διαθέτουμε. Η Διεύθυνση Πληροφορικής του Ομίλου της Ευρωπαϊκή Πίστη μέσα από την ευαισθησία και τη διακριτικότητα των συναδέλφων που αναλαμβάνουν να εξοικονομούν μηχανογραφικό εξοπλισμό σε καλή κατάσταση, για να καλυφθούν οι ελλείψεις σε σχολεία, ιδρύματα, συλλόγους, δημόσιους φορείς κ.λ.π., επιδιώκει για ακόμα μία χρονιά να ανταποκριθεί σε αυτά τα αιτήματα και να διαθέτει πόρους που δίνουν χαρά και ελπίδα για ένα καλύτερο μέλλον.

Στήριξη Τοπικών Παραδόσεων

Μια πρωτοτυπία των δράσεων μας για το 2014, αποτέλεσε και η στήριξη των τοπικών παραδόσεων και ηθών - εθίμων. Συγκεκριμένα, με την πάροδο των ετών έχει παρατηρηθεί σημαντική εγκατάλειψη των παραδόσεων ιδίως από την νέα γενιά. Μέσα σε αυτόν τον προβληματισμό, το 2014, η εταιρία μας αποφάσισε την στήριξη τοπικών παραδοσιακών εκδηλώσεων. Συγκεκριμένα, στηρίξαμε ως χορηγοί τα «Υακίνθεια 2014» τα οποία διοργανώθηκαν για 17η συνεχή χρονιά. Το 2014 ήταν το έτος του El Greco, του μεγάλου κρητικού ζωγράφου της Αναγέννησης (Ισπανία - Ελλάδα). Τα Υακίνθεια όμως, τιμούν και τη μνήμη ενός άλλου μεγάλου εκπροσώπου της Αναγέννησης, του Βισσέντζου Κορνάρου με τον Ερωτόκριτο, που πέθανε το 1614 - ίδια χρονιά με τον El Greco.

Για δέκατη έβδομη χρονιά και για δύο ημέρες, την Παρασκευή 25 και το Σάββατο 26 Ιουλίου του 2014, τα Υακίνθεια συνδιαλέχθηκαν με τις τέχνες και τα γράμματα για να παράξουν πολιτισμό, στα 1260 υψόμετρο του Αγίου Υακίνθου, στα Ανώγεια.

Επιπλέον, στηρίξαμε το ετήσιο τετραήμερο Φεστιβάλ Πλατειών του Πολιτιστικού Συλλόγου «ΝΕΡΟΗ» που πραγματοποιήθηκε από τον Αύγουστο του 2014. Το συγκεκριμένο Φεστιβάλ είχε ως στόχο την αναβίωση παλαιών ηθών και εθίμων, διάφορες παραστάσεις προς το νεανικό κοινό καθώς και αθλητικές δραστηριότητες. Η δέσμευσή μας για το 2015 είναι να συνεχίσουμε να στηρίζουμε δράσεις και δραστηριότητες που έχουν ως άμεσο στόχο την αναβίωση των παραδόσεων στις τοπικές κοινωνίες.

Στόχοι για το 2015

Η ΕΚΕ ως στρατηγικό εργαλείο βιωσιμότητας

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη θα εξελιχθεί έτσι ώστε σταδιακά να αναδειχθεί ως βασικό εργαλείο της εταιρίας συνοδό για την διαμόρφωση και υποστηρικτικό για την υλοποίηση της βιώσιμης στρατηγικής για την μεγέθυνση και την ανάπτυξη της εταιρίας.

Η λειτουργική και οργανωτική οριοθέτηση της ΕΚΕ

Οι μέριμνες αυτές θα επιτρέπουν να βελτιώνεται το εταιρικό περιβάλλον που θα διευκολύνει ολοένα και περισσότερο στο να μπορούν ληφθούν οι σχετικές αποφάσεις για την εταιρικά - θεσμική και οργανωτική οριοθέτηση της ΕΚΕ της Ευρωπαϊκής Πίστης στο νέο διεθνές, κοινοτικό και εθνικό πλαίσιο που θα της επιτρέπει να ανταποκρίνεται στις αντίστοιχες διαμορφούμενες απαιτήσεις για τις εκθέσεις δημοσιοποίησης μη-οικονομικών πληροφοριών

Τομέας: Περιβάλλον

Δράσεις διαχείρισης κλιματικών & περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων
Οι ήδη υλοποιούμενες σχετικές δράσεις θα οργανωθούν σε ένα απλό, σαφές και διαχρονικά παρακολουθήσιμο σχέδιο διαχείρισης (υπολογισμού και μείωσης) των εκπομπών και των περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων.

Αυτό αναμένεται ότι

θα ενισχύσει τη βιώσιμη λειτουργία, τη φιλική προς το κλίμα και το περιβάλλον

θα επιτρέπει τον προσδιορισμό τα ορίων των μειώσεων που είναι δυνατόν να επιτευχθούν με τις τρέχουσες συνθήκες.

θα ενδυναμώνει την αξιοπιστία της εταιρίας για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς που διατυπώνει

θα επιτρέπει στην εταιρία να αποδεικνύει την σύμπλευσή της και με το αντίστοιχο σχέδιο εθνικής στρατηγικής για την ΕΚΕ.

Οι δραστηριότητες θα συνεχίσουν να υλοποιούνται, σε συμμόρφωση με τα σχετικά διεθνή πρότυπα και πρωτόκολλα, και θα περιλαμβάνουν συστηματική καταγραφή πηγών και των εκπομπών - επιβαρύνσεων, και τα προβλεπόμενα για τις επιβαρύνσεις των δεικτών των περιβαλλοντικών πτυχών κατά το πρότυπο GRI G4

Τομέας: Κοινωνία

Η Εταιρία θα συνεχίσει τις δράσεις της για αυτή τη πτυχή όπως και τα προηγούμενα έτη.

Για τις επόμενες περιόδους με αρχή το 2015 η εταιρία θα να σχεδιάσει ένα πλαίσιο για ενέργειες και ενδεχόμενες παρεμβάσεις της που θα αφορούν (και αυτές) το εξωτερικό ως προς αυτή περιβάλλον, σε μία προσπάθεια να συμβάλει στην αναστροφή του φαινομένου της φθίνουσας επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα και την συνδρομή της στην προσπάθεια ενσωμάτωσης καινοτομιών στην επιχειρηματική ανάπτυξη με έμφαση στην «πράσινη» ανάπτυξη, την βιώσιμη ανάπτυξη.

θα διερευνηθεί για το πώς θα μπορούσε η εταιρία να υποστηρίξει ζητήματα όπως:

Βιώσιμη, Πράσινη επιχειρηματικότητα

Κοινωνική Επιχειρηματικότητα

Εκμετάλλευση καινοτομιών & αποτελεσμάτων έρευνας

Ο εταιρικός στόχος παραμένει το να τοποθετεί η εταιρία σε ένα ρόλο δημιουργού και λειτουργού μίας συνεργατικής δικτύωσης στο διευρυμένο χώρο των ενδιαφερομένων μερών της Ευρωπαϊκής Πίστης για την ενθάρρυνση και την διευκόλυνση της πορείας για την Βιώσιμη Ανάπτυξη πράσινη βιομηχανία, την πράσινη επιχειρηματικότητα, την καινοτομία στην Ελλάδα, σαν αναπόσπαστο στοιχείο, προσπατούμενο για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης και της αειφορίας

Τομέας: Διακυβέρνηση

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αποτελεί το κλειδί για τις ασφαλιστικές εταιρίες, που καλούνται να αντιμετωπίσουν σημαντικές προκλήσεις ιδιαίτερα με τη διαχείριση κινδύνων.

Η εταιρία έχει ήδη δραστηριοποιηθεί αποτελεσματικά στα παρακάτω ζητήματα, και στοχεύει να συνεχίσει να δραστηριοποιείται έντονα με αυτά και το 2015 μέχρις ολοκλήρωσης τους

Αντιστοίχιση των προβλεπόμενων στην οδηγία πτυχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης με τις ιδιαιτερότητες της εταιρίας.

Ενέργειες για την ενσωμάτωση των αρχών και πρακτικών του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης

Συμμόρφωσή της στα απαιτούμενα για την εφαρμογή του Solvency II, καθώς και του αντίστοιχου του Omnibus II.

Σε αυτά περιλαμβάνονται και η ολοκλήρωση των απαιτούμενων για την «απόκτηση του ικανού capacity building» σχετικά με τις απαιτήσεις που σχετίζονται με τις οδηγίες αυτές.

I. η αξιολόγηση των υποχρεώσεων

II. η αξιολόγηση των περιουσιακών στοιχείων

III. το επίπεδο των ασφαλιστών των μακροπρόθεσμων πολιτικών και

IV. αντισφάλισης.

Διακυβέρνηση και Απολογισμός Βιωσιμότητας

Η εταιρία θα αρχίσει να προσεγγίζει – με αρχή την περίοδο του 2015

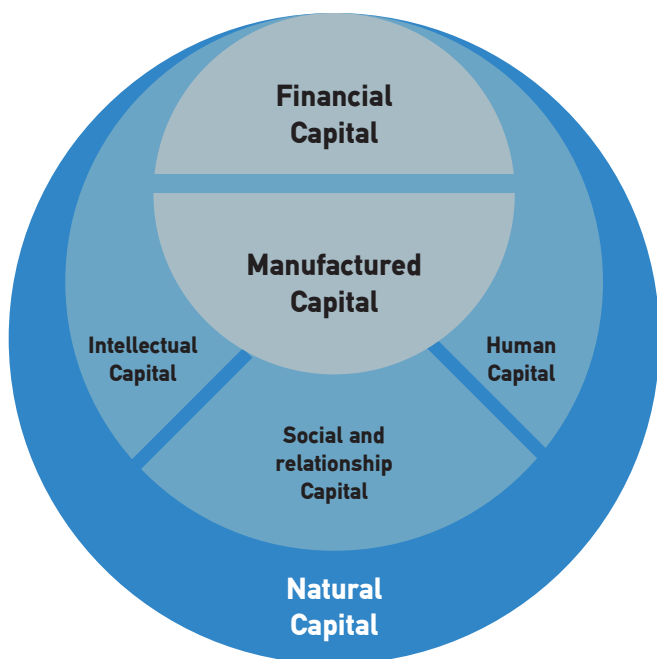
> Την σταδιακή μείωση του αριθμού ζητημάτων που δεν συμμορφώνονται πλήρως με ορισμένες απαιτήσεις του GRI – G4. Και καλύπτονται από την άδεια εξαίρεσης "Αναφορά (Απολογισμού Βιωσιμότητας) ή Εξηγήσεις"- γιατί δεν υλοποιούνται σχετικές δράσεις στην δημοσιοποίηση απολογισμών των μη οικονομικών - Χρηματοπιστωτικών Πληροφοριών κατά GRI – G4, μέχρις εξαφάνισης αυτών των επιτρεπόμενων (προσωρινά) παραλείψεων.

> Τα προσπατούμενα για την επίσημη προσχώρησή της εταιρίας στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact) και τις ενδεχόμενες από αυτό απορρέουσες υποχρεώσεις

> Τα προσπατούμενα για την προετοιμασία της σε ενδεχόμενη

εθελοντική προσχώρησή της στο να δημοσιοποιεί Ενοποιημένο Απολογισμό - Integrated Report // Financial and Non-Financial Reporting και να συνδράμει στην διαμόρφωση ενός "προτύπου" για αυτό.

Για την τελευταία περίπτωση του Ενοποιημένου Απολογισμού - Integrated Reporting παραμένει ως επόμενος στόχος η μελέτη του πώς το διευρυνόμενης αποδοχής μεθοδολογικό πλαίσιο ανάλυσης των έξι κεφαλαίων (the six capital model) για την παρουσίαση της αναφοράς του Απολογισμού) συνδυάζεται βέλτιστα με το μοντέλο λειτουργίας της εταιρίας και το σχέδιο της βιώσιμης λειτουργίας της.



Επιλογή «In accordance – Core»

Γενικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις

	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	ΠΤΥΧΗ: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ & ΑΝΑΛΥΣΗ		
G4-1	Δήλωση από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του Δ.Σ.	6.2	Σελ. 2
G4-2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	6.2	Σελ. 6, 15-21
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ (PROFILE)		
G4-3	Επωνυμία		Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ
G4-4	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες		Σελ. 4
G4-7	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιριών εκμετάλλευσης των θυγατρικών και των κοινοπραξιών	6.2	Σελ. 15-21
G4-5	Τοποθεσία έδρας		Σελ. 4
G4-6	Χώρες δραστηριοποίησης της Εταιρίας		Σελ. 4
G4-7	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή		Σελ. 4
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται		Σελ. 4
G4-9	Μεγέθη της Εταιρίας		Σελ 15, 25-26
G4-10	Ανάλυση ανθρώπινου δυναμικού βάσει τύπου απασχόλησης, σύμβασης εργασίας, περιοχής και φύλου	6.4, 6.4.3	Σελ. 25-26
G4-11	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	Το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρίας καλύπτεται από τις εκάστοτε Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας.
G4-12	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας		Δεν υπάρχει. Χρησιμοποιούνται διακριτοί προμηθευτές επιλεγμένοι στη βάση τήρησης της νομιμότητας και βασικών περιβαλλοντικών κριτηρίων
G4-13	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού		Δεν υπήρξαν
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ (PROFILE): ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΣΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ		
G4-14	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	6.2	Σελ.24,37-38, 45-49
G4-15	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες οικονομικές, περιβαλλοντικές ή κοινωνικές πρωτοβουλίες που έχουν αναπτυχθεί εξωτερικά και προσυπογράφονται από τον οργανισμό	6.2	Σελ.10-14
G4-16	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος)	6.2	Σελ. 4,10-14
	ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΟΥΣΙΩΔΕΙΣ ΠΤΥΧΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΕΙΣ		
G4-17	Παράθεση παραπομπών για πτυχές δημοσιοποιούμενες σε άλλο έγγραφο		Δεν υπάρχουν
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού Τρόπος Εφαρμογής Αρχών αναφοράς		Σελ. 10-11
G4-19	Παράθεση των προσδιορισθέντων ουσιαδών πτυχών		Σελ.57
G4-20	Παράθεση του ορίου των προσδιορισθέντων πτυχών εντός του οργανισμού		Ο Απολογισμός αφορά σε όλες οι δραστηριότητες της Εταιρίας στην Ελλάδα. Δεν συμπεριλαμβάνονται στοιχεία θυγατρικών εταιριών.
G4-21	Παράθεση του ορίου των προσδιορισθέντων πτυχών εκτός του οργανισμού		Σελ. 58

G4-22	Αναθεωρήσεις πληροφοριών		Δεν υπήρξαν αναθεωρήσεις πληροφοριών
G4-23	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό		Καμία Αλλαγή
	ΣΥΜΕΤΟΧΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ		
G4-24	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της Εταιρίας	6.2	Σελ. 10-11
G4-25	Προσδιορισμός και επιλογή των συμμετόχων	6.2	Σελ. 10-11. Η διαδικασία καθορισμού των ομάδων συμμετόχων (κατηγοριοποίηση και προτεραιοποίηση), ανασκοπείται σε ετήσια βάση από την Εταιρία.
G4-26	Συμμετοχή των ομάδων συμμετόχων	6.2	Σελ. 10
G4-27	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των συμμετόχων	6.2	Σελ. 10-11, 58
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΚΘΕΣΗΣ(PROFILE)		
G4-28	Περίοδος απολογισμού		1/1/2014 - 31/12/2014
G4-29	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού		Απολογισμός Βιωσιμότητας 2013
G4-30	Κύκλος απολογισμού		Ετήσιος
G4-31	Σημείο επικοινωνίας		67
	REPORT PROFILE: GRI CONTENT INDEX		
G4-32	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό		Πίνακας Δεικτών GRI, Σελ. 52
	ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ		
G4-23	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού	7.5.3	Προς το παρόν ο Απολογισμός δεν έχει υποβληθεί σε διαδικασία εξωτερικής επαλήθευσης.
	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
G4-34	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης Σύνθεση ανώτατου διοικητικού οργάνου και επιτροπών του	6.2	Σελ. 15-21
G4-39	Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου	6.2	Σελ. 17-19
G4-38	Σύνθεση ανώτατου διοικητικού οργάνου και επιτροπών του Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη των ελεγκτικών οργάνων ανά φύλο	6.2	Σελ. 17-21
G4-41	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	6.2	Εταιρικός Κώδικας Δεοντολογίας
G4-40	Διαδικασία για τον καθορισμό της σύνθεσης, των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ., συμπεριλαμβανομένων και άλλων κριτηρίων όπως το φύλο	6.2	Τα κριτήρια επιλογής των μελών του ΔΣ και των επιτροπών του είναι ανεξάρτητα του φύλου, της εθνικότητας, και άλλων δεικτών διαφορετικότητας, με αποτέλεσμα να μην υφίσταται καμία μορφή διάκρισης.
G4-56	Εταιρικές πολιτικές - αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς - που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης	6.2	Σελ 5, 9, 10, 15,17-21
G4-45, G4-47	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	6.2	Σελ. 16
G4-44	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	6.2	Σελ. 16

Ειδικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις

Κατηγορία: Οικονομική

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.8	Σελ. 10-11, 12-15
	ΠΤΥΧΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ		
G4-EC1	Παραγόμενη και διανεμόμενη άμεση οικονομική αξία	6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	Σελ. 15
G4-EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	6.5.5	Σελ.36. Δεν έχει πραγματοποιηθεί εξειδικευμένη σχετική μελέτη από την Εταιρία.
G4-EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών		Η Εταιρία καλύπτει τις κατάλληλες ασφαλιστικές εισφορές για κάθε εργαζόμενο όπως ακριβώς προβλέπεται από το νόμο. Οι εργαζόμενοι που συνταξιοδοτούνται λαμβάνουν σύνταξη από τον αρμόδιο κρατικό φορέα.
G4-EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς		Κατά τη χρήση 2014 η Εταιρία δεν έλαβε κάποια επιχορήγηση.
	ΠΤΥΧΗ: ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ		
G4-EC5	Κλίμακα ποσοστού βασικού μισθού ανά φύλο σε σύγκριση με τον κατώτατο σε τοπικό επίπεδο	6.4.4, 6.8	Το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρίας καλύπτεται από τις εκάστοτε Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας. Δεν προβλέπεται καμία διαφοροποίηση στην αμοιβή των εργαζομένων με βάση το φύλο. Η Εταιρία σέβεται και προωθεί την ισότητα των φύλων
G4-EC6	Ποσοστό προσλήψεων προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά η Εταιρία	6.8, 6.8.5, 6.8.7	Δεν εφαρμόζεται συγκριμένη πολιτική καθώς δεν υπάρχουν παραγωγικές διαδικασίες σε τοπικές κοινότητες.

Κατηγορία: Περιβαλλοντική

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	ΠΤΥΧΗ: ΥΛΙΚΑ		
(DMA)	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.5	Σελ. 33, 36-39
G4-EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	6.5, 6.5.4	Σελ. 36
G4-EN2	Ποσοστό χρησιμοποιούμενων υλικών που προέρχονται από εισροή ανακυκλωμένων υλικών.	6.5, 6.5.4	Σελ. 38
	ΠΤΥΧΗ: ΕΝΕΡΓΕΙΑ		
G4-EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, εντός του οργανισμού	6.5, 6.5.4	Σελ.36, Το σύνολο άμεσης κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται αποκλειστικά από μη ανανεώσιμες πηγές, όπως περιγράφεται στην ενότητα
G4-EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, εντός του οργανισμού Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ.36, Το σύνολο έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται αποκλειστικά από ηλεκτρική ενέργεια όπως περιγράφεται στην ενότητα §6.3.2
G4-EN6	Μείωση καταναλισκόμενης ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ. 36

G4-EN6	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ. 36
	ΠΤΥΧΗ: ΝΕΡΟ		
G4-EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	6.5, 6.5.4	Σελ. 36
	ΠΤΥΧΗ: ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ		
G4-EN11	Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	6.5, 6.5.6	Καμία δραστηριότητα της Εταιρίας δε βρίσκεται εντός προστατευόμενων περιοχών ούτε γειτνιάζει με αυτές.
G4-EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών	6.5, 6.5.6	Δεν υφίστανται επιδράσεις καθώς καμία δραστηριότητα της Εταιρίας δε βρίσκεται εντός προστατευόμενων περιοχών ούτε γειτνιάζει με αυτές
	ΠΤΥΧΗ: ΕΚΠΟΜΠΕΣ		
G4-EN15	Άμεσες Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος (scope1)	6.5, 6.5.5	Δεν παράγεται κανενός είδους ενέργεια υπό την ευθύνη της εταιρίας
G4-EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος (scope2)	6.5, 6.5.5	Σελ. 36
G4-EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος (scope 3)	6.5, 6.5.5	Σελ. 36
G4-EN18	Ένταση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου -ανά μονάδα οικονομικής δραστηριότητας (κύκλος εργασιών)		
G4-EN19	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	6.5, 6.5.5	Σελ. 36Error! Reference source not found.
	ΠΤΥΧΗ: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ		
G4-EN31	Δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος	6.5	Σελ. 37-39

Κατηγορία: Κοινωνική

Υπό- Κατηγορία: Εργασιακές Πρακτικές & Αξιοπρεπής Εργασία

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.4, 6.3.10	Σελ. 25-34
	ΠΤΥΧΗ: ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		
G4-LA1	Συνολικός αριθμός και ποσοστό προσλήψεων και κίνησης προσωπικού ανά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	6.4, 6.4.3	Σελ. 26
G4-LA2	Παροχές προς τους εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης που δεν παρέχονται στους εποχικούς εργαζόμενους ή τους εργαζόμενους μερικής απασχόλησης ανά παραγωγική μονάδα	6.4, 6.4.3, 6.4.4	Σελ. 27
G4-LA3	Ποσοστό εργαζομένων που επιστρέφουν στην εργασία και ποσοστό διατήρησης προσωπικού, μετά από λήψη γονικής άδειας, με βάση το φύλο		Η Εταιρία παρέχει σε κάθε περίπτωση την από το νόμο προβλεπόμενη άδεια, στους εργαζόμενους που έχουν αποκτήσει ή πρόκειται να αποκτήσουν νέο τέκνο. Το σύνολο των εργαζομένων που λαμβάνουν τέτοια άδεια συνεχίζουν να απασχολούνται στην Εταιρία και μετά την πάροδο 12 μηνών από την λήψη της.
G4-11	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	Το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρίας καλύπτεται από τις εκάστοτε Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας.
	ΠΤΥΧΗ: ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ/ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ		
G4-LA4	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του εάν προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5	Δεν έχει θεσμοθετηθεί συγκεκριμένη ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης από πλευράς της Εταιρίας. Ωστόσο σε κάθε περίπτωση εφαρμόζονται πλήρως οι ενδεχομένως σχετικές νομικές διατάξεις. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται άμεσα για κάθε σημαντικό θέμα που αφορά την Εταιρία άμεσα από τη Διοίκηση

	ΠΤΥΧΗ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ		
G4-LA9	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος / εργαζόμενο, με βάση το φύλο και την κατηγορία εργαζομένων	6.4, 6.4.7	Σελ. 28-30
G4-LA10	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση	6.4, 6.4.7, 6.8.5	Σελ. 28-30
	ΠΤΥΧΗ: ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ		
G4-LA11	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας ανά φύλο	6.4, 6.4.7	Κατά το 2014 πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση σε όλους τους εργαζόμενους
G4-LA12	Ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία και των σωμάτων διακυβέρνησης με βάση το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες διαφορετικότητας	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	Σελ. 27
	ΠΤΥΧΗ: ΊΣΗ ΑΜΟΙΒΗ ΜΕΤΑΞΥ ΓΥΝΑΙΚΩΝ & ΑΝΔΡΩΝ		
G4-LA13	Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών / ανδρών με βάση την κατηγορία εργαζομένων, ανά παραγωγική μονάδα	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	Στην Εταιρία δεν είναι αποδεκτή κανενός είδους μισθολογική ή άλλη διάκριση. Για τις ίδιες θέσεις εργασίας οι αμοιβές των εργαζομένων δεν διαφέρουν. Έτσι η αμοιβή των γυναικών δεν διαφέρει καθόλου από την αντίστοιχη των ανδρών για τις ίδιες θέσεις εργασίας.
	ΠΤΥΧΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ		
G4-LA14	Ποσοστό προμηθευτών αξιολογημένων για εργασιακές πρακτικές		Χρησιμοποιούνται ελάχιστοι διακριτοί προμηθευτές όλοι επιλεγμένοι στη βάση τήρησης της νομιμότητας και βασικών περιβαλλοντικών κριτηρίων
G4-LA15	Αρνητικές επιπτώσεις εργασιακών πρακτικών στην εφοδιαστική αλυσίδα		Καμία
	ΠΤΥΧΗ: ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ		
G4-LA16	Προσφυγές για εργασιακές πρακτικές & αντιμετώπισή τους		Καμία

Υπό- Κατηγορία: Ανθρώπινα Δικαιώματα

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.3	Σελ. 22-24

Υπό- Κατηγορία: Κοινωνία

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.6, 6.8	Σελ. 45-51
	ΠΤΥΧΗ: ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ		
G4-S03	Ποσοστό και συνολικός αριθμός επιχειρηματικών μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά	6.6, 6.6.3	Ελέγχεται σε συνεχή βάση το σύνολο της Εταιρίας. Κανένα περιστατικό διαφθοράς δεν έχει παρουσιαστεί.
G4-S04	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς	6.6, 6.6.3	Όλοι οι νέο-εισερχόμενοι εργαζόμενοι ενημερώνονται αναλυτικά αναφορικά με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ομίλου ο οποίος συμπεριλαμβάνει αναφορά σε σχετικά θέματα.
G4-S05	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	6.6, 6.6.3	Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς

Υπό- Κατηγορία: Ευθύνη Προϊόντων

	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.6, 6.7	Σελ. 40-44
	ΠΤΥΧΗ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
G4-PR3	Πληροφορίες για τα προϊόντα	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες συνοδεύονται από τα απαραίτητα έγγραφα, ενδείξεις, πληροφορίες, σημάνσεις, σήματα ποιότητας που προβλέπεται βάσει κανονισμών, ή/και νομοθεσίας.
G4-PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
G4-PR	Ικανοποίηση πελατών	6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9	Κατά το 2014 πραγματοποιήθηκε σχετική έρευνα
	ΠΤΥΧΗ: ΕΠΙΚΟΝΩΝΙΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ		
G4-PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις πρακτικές μάρκετινγκ, όπως η διαφήμιση, η προώθηση προϊόντων και οι χορηγίες	6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	Σελ. 40-44
G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις πρακτικές μάρκετινγκ	6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
	ΠΤΥΧΗ: ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΗ		
G4-PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	6.7, 6.7.7	Δεν υπήρξαν σχετικά παράπονα

M/Δ: Μη διαθέσιμο1

☐ Πτυχές των γενικών και ειδικών τυπικών δημοσιοποιήσεων που παραθέτει ο οργανισμός **όπως προβλέπεται από τις GRI κατευθυντήριες οδηγίες** βάσει της επιλογής «In accordance – Core»

☐ Πτυχές των γενικών τυπικών δημοσιοποιήσεων που παραθέτει ο οργανισμός αυτόβουλα **πέραν των προβλεπόμενων από τις GRI κατευθυντήριες οδηγίες** για την επιλογή «In accordance – Core»

☐ Πτυχές των ειδικών τυπικών δημοσιοποιήσεων που παραθέτει ο οργανισμός **αυτόβουλα πέραν των προβλεπόμενων από τις GRI κατευθυντήριες οδηγίες** για την επιλογή «In accordance – Core»

Η διερεύνηση των ουσιαστικών πτυχών βιωσιμότητας, η συμμόρφωση προς το πλαίσιο των οδηγιών GRI – G4 και η αντίστοιχη προσαρμογή του απολογισμού στην επιλογή 'In accordance' – Core, financial sector έγιναν με την υποστήριξη του στελέχους της Green Evolution A.E., Δρ. Γ. Καραμπάση

Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας

ΑΑ	ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Εταιρική κουλτούρα ανάπτυξη & εμπέδωση	Η Εταιρία στόχευε από αρχής στην μετάδοση στους εργαζόμενους των βασικών της αξιών ως βασικό μοχλό για την επίτευξη των στόχων της εταιρίας. Θεωρεί ότι είναι ένας ουσιώδης παράγοντας για την επιτυχία είναι το να μοιράζονται οι εργαζόμενοι το κοινό όραμα, συμμετέχοντας στο διάλογο για την ενσωμάτωση αυτών των αξιών στις εκάστοτε νέες συνθήκες ιδιαίτερα δε σε περιόδους απαίτησης έντονης αναδιοργάνωσης για την βιώσιμη ανανέωση της εταιρίας. Η συχνή επικοινωνία και η διαρκής ενημέρωση του προσωπικού ενισχύει τα κίνητρα των εργαζομένων, τους συσφίγγει στην δέσμευσή τους στους στόχους, και στην τήρηση της επιχειρηματική δεοντολογίας.
2	Νέες Τεχνολογίες Αφομοίωση & Καινοτομικότητα	Η διείσδυση και η αφομοίωση των εκάστοτε σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων, και των σχετικών μεθόδων εργασίας, ενισχύει τη δυνατότητα της εταιρίας στην δημιουργία νέων καινοτόμων προϊόντων, τρόπων παροχής των υπηρεσιών και γενικά της επιχειρηματικής λειτουργίας της. Έτσι μπορεί να ανταποκρίνεται πλήρως προς τις εξελισσόμενες συμπεριφορές του εξωτερικού περιβάλλοντος και παράλληλα να προσφέρει εξατομικευμένες υπηρεσίες ικανοποιώντας και τις άλλες εξαρτώμενες από την τεχνολογία επιχειρηματικές και επιχειρησιακές ανάγκες & απαιτήσεις. Η Εταιρία στοχεύει στο να είναι πρωτοπόρος στην εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών. να αναπτύσσει και να υλοποιεί λύσεις ώστε να ικανοποιεί τις νέες ψηφιακές ανάγκες των πελατών και των συνεργατών της.
3	Δίκαιη Αμοιβή, Εξασφάλιση Υποστήριξη, προσωπικού	Η εταιρία θεωρεί ότι η σαφής, «γενναιοδωρη», γνωστή εκ των προτέρων, απαρέγκλιτα τηρούμενη και ευέλικτα προσαρμοζόμενη με κριτήρια ανταμοιβής επιτευγμάτων πολιτική αμοιβών παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανότητα της να προσλαμβάνει ταλέντα να τα διατηρεί, και έτσι να προσθέτει στην συνεχιζόμενη εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού. Το σύστημα αμοιβών και των αποζημιώσεων που προσφέρει η Εταιρία στους υπαλλήλους είναι ενταγμένα σε ένα πλαίσιο που στοχεύει να προωθεί την εσωτερική ισορροπία, άμιλλα και συνοχή, την αξιοκρατία, τη κατάδειξη της σύνδεσης μεταξύ της απόδοσης και των αποδοχών και την εταιρική προσδοκία της δημιουργίας μακροπρόθεσμης αξίας σε όλα τα επίπεδα της εταιρίας είτε με ατομική είτε και με συλλογική προσπάθεια και τέλος διασφαλίζει τους εργαζόμενους ότι η εταιρία είναι και θα είναι παρούσα και στις παρουσιαζόμενες άτυχες στιγμές.
4	Εργασιακά Δικαιώματα & Υπεύθυνη αναδιάρθρωση	Η Εταιρία ακόμη και κατά τη περίοδο της οικονομικής κρίσης της χώρας διατηρεί το μοντέλο ανάπτυξής της, μέσω της αύξησης της απασχόλησης αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και τις διαδικασίες της υπεύθυνης αναδιάρθρωσης επιτυγχάνοντας πραγματική ανάπτυξη με αύξηση της

5	Διαφορετικότητα, ένταξη και ίσες ευκαιρίες	Η Εταιρία, λόγω της φύσης και του γεωγραφικού χώρου άσκησης της δραστηριότητάς της δεν είναι ιδιαίτερα εκτεθειμένη σε οξυμένα προβλήματα διαφορετικότητας. Εν τούτοις η πολιτική της διασφαλίζει σαφώς τις ίσες ευκαιρίες στο προσωπικό της ανεξάρτητα από την διαφορετικότητα φύλου, αναπηρίας, θρησκείας, εθνικότητας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού τόσο για την ένταξη σε αυτή όσο και για την εξέλιξή τους. Αυτό το πλαίσιο κατάλληλα διαφοροποιημένο επεκτείνεται και εφαρμόζεται και σε όλο το δίκτυο των συνεργατών της.
6	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ενδυνάμωση της κοινότητας	Η Εταιρία έχει μια παράδοση στην στρατηγική φιλανθρωπία και υποστηρίζει κοινότητες και ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος με δωρεές και παροχές σε αυτές και σε σχετικά Ιδρύματα και Συλλόγους, με χορηγίες και εταιρικό εθελοντισμό κυρίως για την αντιμετώπιση σημαντικών κοινωνικών ζητημάτων αλλά και προς την κατεύθυνση της αντιμετώπισης περιβαλλοντικών ζητημάτων.
7	Ποιότητα, Ασφάλεια, Απόρρητο Πληροφοριών	Η εταιρία ενστερνίζεται πλήρως τη θεώρηση ότι η ασφαλιστική δραστηριότητα στηρίζεται και προϋποθέτει την εμπιστοσύνη. Προς την κατεύθυνση αυτή πέραν από την πλήρη συμμόρφωσή της προς ό,τι σχετικά προβλέπεται νομικά και κανονιστικά, επιστρατεύει και αξιοποιεί τις νέες τεχνολογίες για την διαχείριση των δεδομένων και των προσωπικών στοιχείων. Η εταιρία επιτυγχάνει έτσι τόσο την διασφάλιση της προστασίας της ιδιωτικότητας και του απορρήτου των προσωπικών στοιχείων των πελατών και την αποτροπή της παραβίασης αυτών όσο και την έγκαιρη και επίκαιρη διαθεσιμότητα των «ακέραιων» πληροφοριών «όπου δε» για την λήψη των αποφάσεων και την αποτίμηση της πορείας των έργων και της δραστηριότητας της εταιρίας.
8	Κρίση χρέους, οικονομική αστάθεια, επενδύσεις	Η Εταιρία έχει μηχανισμό και διαδικασίες για την παρακολούθηση και αξιολόγηση των κινδύνων και εποπτεύεται για αυτό καθώς και για την παρακολούθηση των σχετικών επενδύσεων. Η επενδυτική στρατηγική της εταιρίας αναμένεται να συνεχίσει να συμβάλλει στην εξισορρόπηση του οικονομικού κίνδυνου που συναρτάται με την κρίση χρέους. Επισημαίνεται ότι η ελληνική νομοθεσία επιβάλλει επενδύσεις οι οποίες δεν είναι εκτεθειμένες σε ιδιαίτερους κινδύνους περιβαλλοντικών, κοινωνικών και θεμάτων διακυβέρνησης.

9	Προσέλκυση ταλέντων, κατάρτιση και ανάπτυξη	Η Εταιρία στηρίζεται στο έμπυχο «υλικό» της και κατά συνέπεια από την αρχή της λειτουργίας της διασφαλίζει την επίτευξη των στόχων της από την ύπαρξη και την αποδοτική εξέλιξη του υψηλής απόδοσης προσωπικού της. Ως εκ τούτων έχει ιδιαίτερες μέριμνες για την προσέλκυση ταλαντούχων προσώπων με δεξιότητες και προσόντα, για την αξιολόγησή τους προκειμένου να ενταχθούν και να τοποθετηθούν στη σωστή θέση για την επίτευξη του αντίστοιχου επιχειρηματικού στόχου και στη συνέχεια έχει το σαφές διαρκές ενδιαφέρον αλλά και απαίτηση για την συνεχιζόμενη κατάρτιση και ανάπτυξη αυτών.
10	Διαφθορά Δωροδοκία	Η ασφαλιστική δραστηριότητα προϋποθέτει εμπιστοσύνη. Συνεπώς πέρα από τις εκ του νόμου προβλεπόμενες μέριμνες και τους ελέγχους από τα θεσμοθετημένα εποπτικά όργανα εποπτικού η Εταιρία προωθεί μία κουλτούρα υψηλής επιχειρηματικής ηθικής και λειτουργεί εσωτερικά όργανα για την διασφάλιση της τήρησης του σχετικού πλαισίου, απαιτώντας από όλο το προσωπικό, τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη και τους συνεργάτες της να λειτουργεί έτσι, διότι πέρα από τις νομικές και τις εταιρικές συνέπειες, το ζήτημα αφορά καίρια, την διασφάλιση των πελατών και των μετόχων της, και συνεπώς συναρτάται με την τη φήμη και την αξιοπιστία της εταιρίας. Η εταιρία κινείται στο πλαίσιο των αρχών και πρακτικών του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.
11	Πίστη (loyalty) προσωπικού & συνεργατών	Η Εταιρία έχοντας ασφαλιστική δραστηριότητα σε όλη την ελληνική επικράτεια, χρειάζεται ένα σταθερό δίκτυο συνεπών και αφοσιωμένων συνεργατών – πρακτόρων. Για τη διασφάλισή τη δική της της αλλά και των πελατών της, η εταιρία εφαρμόζει και για τους συνεργάτες– πράκτορες της το ίδιο πλαίσιο πολιτικών και μεθοδολογιών ως προς την επιλογή και την ένταξή τους, ένα αντίστοιχο πλαίσιο ανταμοιβών και εξασφάλισής των. Με τον τρόπο αυτό, η Εταιρία αξιοποιεί συνεργάτες οι οποίοι επιδεικνύουν μία σαφή αφοσίωση προς την εταιρία που συνοδεύεται από την εκ μέρους τους λειτουργία μέσα στο επιθυμητό από την εταιρία πλαίσιο συμπεριφοράς και εποπτείας τους.
12	Υπεύθυνη χρήση ενέργειας και φυσικών πόρων, Υπολογισμός Αποτυπώματος,	Οι δραστηριότητες της εταιρίας δεν έχουν ιδιαίτερα σημαντικές επιπτώσεις στο κλίμα και στο περιβάλλον. Παρά ταύτα η Εταιρία έχει αυτόβουλη εθελοντική στόχευση, για μία συνεχιζόμενη προσπάθεια υπεύθυνης «πράσινης» λειτουργίας, αποφυγής και μείωσης των εκπομπών της και των όποιων περιβαλλοντικών επιπτώσεων προκαλεί η λειτουργία της. Ενσωματώνει αυτές τις αξίες στην επιχειρηματική της κουλτούρα προσφέρει κίνητρα στο προσωπικό της για αυτά. Έτσι πέρα από την καλλιέργεια τέτοιου κλίματος στο σχετικό κοινωνικό περίγυρο της εταιρίας, η δημοσιοποίηση της προσπάθειάς της, λόγω του μεγέθους και της φήμης της λειτουργεί ως θετικό παράδειγμα. Η Εταιρία θέτει τέτοιους στόχους τους οποίους και δημοσιοποιεί σχετικά με τη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου, της ενέργειας, του νερού, του χαρτιού,

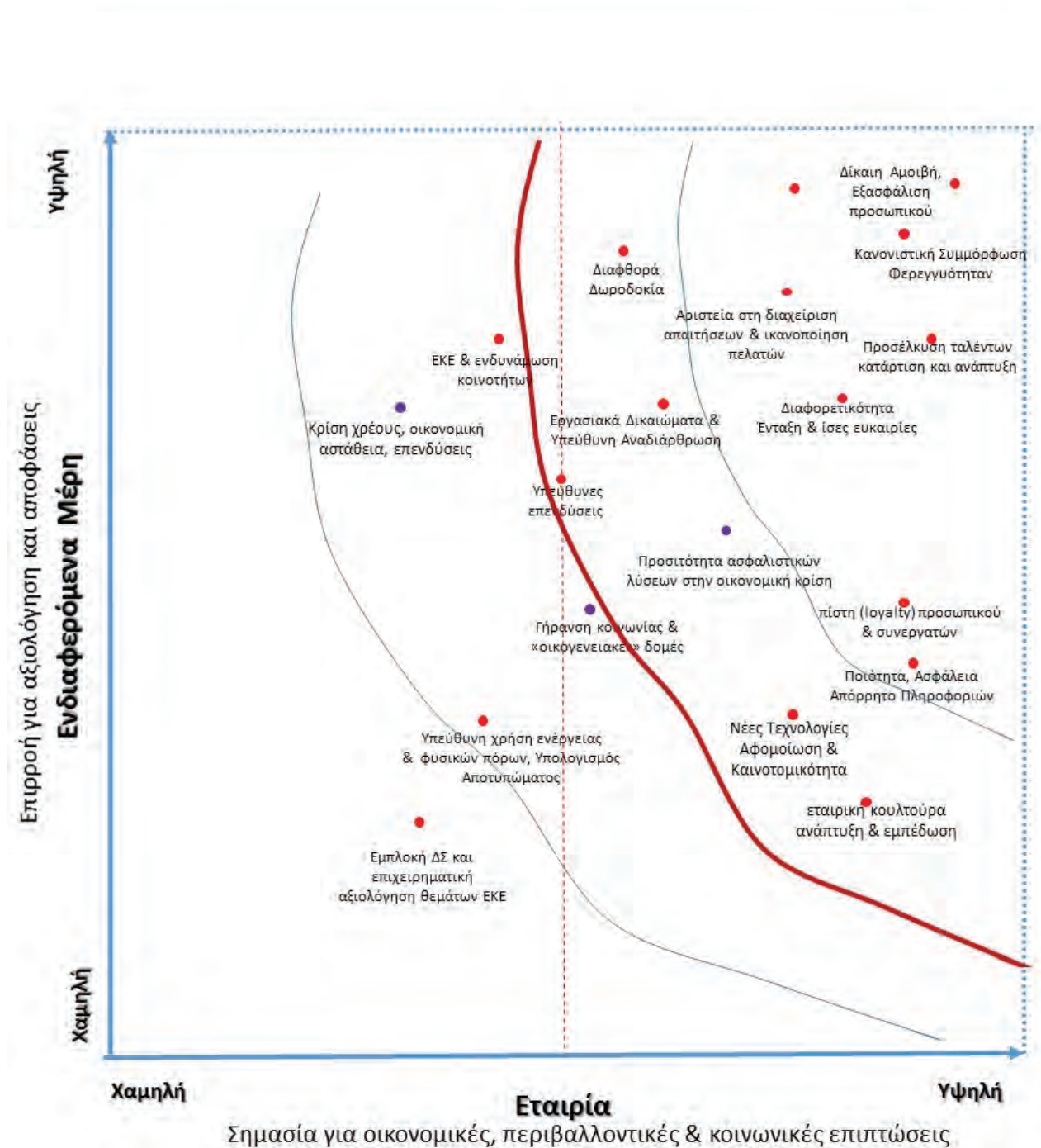
13	Προσιτότητα ασφαλιστικών λύσεων στην οικονομική κρίση	Με δεδομένες τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης στην ελληνική κοινωνία, η Εταιρία διαμορφώνει προϊόντα και υπηρεσίες τέτοια ώστε να μπορεί να προσφέρει ασφαλιστικές λύσεις που να καλύπτουν τις ανάγκες και εκείνων των τμημάτων του πληθυσμού που έχουν υποστεί μεγαλύτερες επιπτώσεις, ακόμη και σε πρόσωπα με χαμηλό εισόδημα ανεξάρτητα από τη άλλη κατάστασή τους (νέοι και νέοι ιδιοκτήτες επιχειρήσεων ή ηλικιωμένοι, άτομα με αναπηρία, ενταγμένοι μετανάστες, άνεργοι, κτλ.). Η εταιρία προσπαθεί να διαμορφώσει λύσεις που στοχεύουν στο να ανταποκριθεί κατά το δυνατόν στις νέες συνθήκες και προβλήματα που προέκυψαν, όπως η πτώση της μεσαίας τάξης, οι αλλαγές των συνταξιοδοτικών πλαισίων, τα ανασφάλιστα αυτοκίνητα κλπ.
14	Γήρανση κοινωνίας & «οικογενειακές» δομές	Παράλληλα με τη οικονομική κρίση συντρέχει η γήρανση του πληθυσμού και οι δυσκολίες στην τυπική οικογενειακή λειτουργία, με αντίστοιχη επίπτωση στο κόστος συντάξεων, υγειονομικής περίθαλψης και στην ιδιωτική αποταμιευτική συμπεριφορά. Η Εταιρία στοχεύει στο δημιουργήσει και να προσφέρει νέες λύσεις για την αντιμετώπιση τέτοιων θεμάτων όπως η προστασία της υγείας, η έλλειψη αυτότητας, η υποστήριξη οικογενειάρχων με αντίστοιχα βάρη. Κλασσικό τυπικό παράδειγμα τέτοιου προϊόντος είναι ο Ασφαλιστικός Γονέας.
15	Κανονιστική Συμμόρφωση Φερεγγυότητα	Οι συνέπειες της κρίσης έχει βάλει και την Ευρωπαϊκή Πίστη σε αυξημένους κανονιστικούς περιορισμούς. Η Εταιρία καλείται να αναπτύξει και να βελτιώσει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του συστήματος διακυβέρνησης για τη διαχείριση των απαιτήσεων φερεγγυότητας και για την αντιμετώπιση του ξελύματος χρήματος και τις συγκρούσεις συμφερόντων. Προς αυτή τη κατεύθυνση η εταιρία έχει ολοκληρώσει τη προετοιμασία της και εφαρμόζει τους κανόνες της οδηγίας 2009/138/EK για τη Φερεγγυότητα II (Solvency II), και τα απαιτούμενα για την αντίστοιχη εποπτεία της από την Τράπεζα της Ελλάδος.
16	Αριστεία στη διαχείριση απαιτήσεων & ικανοποίηση πελατών	Για την περίπτωση μίας απαίτησης ο πελάτης πρέπει να έχει αποδείξεις για την έκταση της ασφαλιστικής κάλυψής του, η δε Εταιρία πρέπει να μπορεί να αξιολογήσει την αξιοπιστία του ισχυρισμού και να σταθμίσει το ενδεχόμενο μίας ασφαλιστικής απάτης. Η Εταιρία έχει μεριμνήσει ώστε και στο επίπεδο της πληρότητας της συλλογής των σχετικών πληροφοριών, και στην αποτελεσματικότητα των εργαλείων και των μεθόδων αξιολόγησής τους όσο και στην λειτουργία του προσωπικού και των συνεργατών της μέσα στα πλαίσια της επαγγελματικής δεοντολογίας και της φερεγγυότητας, να μπορεί να διαχειρισθεί άριστα τις εμφανιζόμενες απαιτήσεις και να ικανοποιεί τάχιστα τις αυθεντικές απαιτήσεις των πελατών της, κινούμενη στο πλαίσιο της εμπιστοσύνης και της αμοιβαιότητας.

17	Εμπλοκή ΔΣ και επιχειρηματική αξιολόγηση θεμάτων ΕΚΕ	Η Εταιρία μεθοδεύει την ομαλή και γρήγορη επίτευξη της αναδιάρθρωσής της στοχεύοντας την βιώσιμη λειτουργία της και την αειφόρο ανάπτυξή της. Ο στόχος αυτός καθώς άπτεται της κατανόησης και της εφαρμογής όλων των ουσιωδών ζητημάτων βιωσιμότητας που απασχολούν και εξελίσσουν τη θεματολογία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οδήγησαν την εταιρία στο να εντάσσει αυτά τα ζητήματα στο προβληματισμό και στις διαδικασίες λήψης απόφασης του ανώτερου διοικητικού της οργάνου, και να τα αξιολογεί με τη τυπική επιχειρηματική διαδικασία.
----	--	--

ΟΥΣΙΩΔΗ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Τα Ουσιώδη Ζητήματα ανεδείχθησαν από διαβουλεύσεις με εκπροσώπους των εσωτερικών ενδιαφερομένων μερών της εταιρίας. Προσδιορίζουν τον επιχειρηματικό προσανατολισμό και τους παράγοντες βιωσιμότητας της εταιρίας, παράλληλα δε επηρεάζουν τις προσδοκίες, τις αποφάσεις και τις ενέργειές της διότι εκτιμάται –από τα ενδιαφερόμενα μέρη - ότι αυτά μπορεί να έχουν σημαντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις στις δραστηριότητες της Εταιρίας.

Γράφημα για τα Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας



Οριοθέτηση Επιπτώσεων Ουσιωδών Θεμάτων

ΑΑ	ΟΥΣΙΩΔΗ ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ (σε σχέση με την εταιρεία)	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΞΩ	ΠΤΥΧΗ
1	Εταιρική κουλτούρα ανάπτυξη & εμπέδωση	ΕΣΩ		Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Απασχόληση
2	Νέες Τεχνολογίες Αφομοίωση & Καινοτομικότητα	ΕΣΩ		
3	Δίκαιη Αμοιβή, Εξασφάλιση Υποστήριξη, προσωπικού	ΕΣΩ	Συνεργάτες, Δίκτυο Πωλήσεων	Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Απασχόληση Ίση Αμοιβή μεταξύ Γυναικών & Ανδρών Επαγγελματική Υγεία & Ασφάλεια
4	Εργασιακά Δικαιώματα & Υπεύθυνη αναδιάρθρωση	ΕΞΩ		Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία

ΑΑ	ΟΥΣΙΩΔΗ ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ (σε σχέση με την εταιρεία)	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΞΩ	ΠΤΥΧΗ
5	Διαφορετικότητα, ένταξη και ίσες ευκαιρίες	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Συνεργάτες, Δίκτυο Πωλήσεων	Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Απασχόληση Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες
6	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ενδυνάμωση της κοινότητας	ΕΞΩ	Κοινότητες, Ομάδες Ενδιαφέροντος	
7	Ποιότητα, Ασφάλεια, Απόρρητο Πληροφοριών	ΕΣΩ/ΕΞΩ		Ευθύνη Προϊόντων Ιδιωτικότητα Πελάτη
8	Κρίση χρέους, οικονομική αστάθεια, επενδύσεις	ΕΣΩ	Κοινότητες, Οικονομική Κοινότητα	
9	Προσέλκυση ταλέντων, κατάρτιση και ανάπτυξη	ΕΣΩ		Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Κατάρτιση & Εκπαίδευση
10	Διαφθορά Δωροδοκία	ΕΣΩ/ΕΞΩ		Κοινωνία Καταπολέμηση Διαφθοράς

ΑΑ	ΟΥΣΙΩΔΗ ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ (σε σχέση με την εταιρία)	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΞΩ	ΠΤΥΧΗ
11	Πίστη (loyalty) προσωπικού & συνεργατών	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Δίκτυο Πωλήσεων	
12	Υπεύθυνη χρήση ενέργειας και φυσικών πόρων, Υπολογισμός Αποτυπώματος,	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Περιβάλλον	Κατηγορία: Περιβάλλον Υλικά Ενέργεια Εκπομπές
13	Προσιτότητα ασφαλιστικών λύσεων στην οικονομική κρίση	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Πελάτες, Τοπική Κοινωνία	Κοινωνία Τοπική Κοινότητα
14	Γήρανση κοινωνίας & «οικογενειακές» δομές	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Πελάτες, Τοπική Κοινωνία	Ευθύνη Προϊόντων Portfolio Προϊόντων
15	Κανονιστική Συμμόρφωση, Φερεγγυότητα	ΕΣΩ	Πελάτες	
16	Αριστεία στη διαχείριση απαιτήσεων & ικανοποίηση πελατών	ΕΣΩ/ΕΞΩ		Ευθύνη Προϊόντων Πληροφορίες για Προϊόντα & Υπηρεσίες
17	Εμπλοκή ΔΣ και επιχειρηματική αξιολόγηση θεμάτων ΕΚΕ	ΕΣΩ		

Στοιχεία Επικοινωνίας:

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για συνεχή βελτίωση, καλωσορίζει οποιαδήποτε ερώτηση, διευκρίνιση και πρόταση σχετικά με την πολιτική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, εταιρικής διακυβέρνησης, οικονομικής πληροφόρησης και βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς η άποψη των ενδιαφερομένων μερών φέρει μόνιμη αξία στην εταιρεία.

Είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε πληροφορία.

Με εκτίμηση,



Γεώργιος Γκούσκος
Senior Financial & Business Analyst
Λ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι, 15232
Τηλ.: 2108119655
Email: ggkouskos@europisti.gr