

Απολογισμός Βιωσιμότητας 2013



Περιεχόμενα

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	2
Προφίλ Εταιρίας	3
Δήλωση Σκοπού	4
Νέες απαιτήσεις	5
I) Μακροοικονομικές Προοπτικές	5
II) Περιβαλλοντικές Προοπτικές	6
Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας	7
Μοντέλο Εταιρικής Συμπεριφοράς	8
ΑΞΟΝΕΣ ISO 26000	12
ΑΞΟΝΑΣ 6.2 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	12
ΑΞΟΝΑΣ 6.3 ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	21
ΑΞΟΝΑΣ 6.4. ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	25
ΑΞΟΝΑΣ 6.5 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	34
ΑΞΟΝΑΣ 6.6 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΚΑΙΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	40
ΑΞΟΝΑΣ 6.7 ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	42
ΑΞΟΝΑΣ 6.8 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ	45
Στόχοι για το 2014	52
Πίνακας δεικτών GRI – G3.1 και ISO 26000	59
Στοιχεία Επικοινωνίας:	65



Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

Για τρίτη 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 πρωτοβουλίες, 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.

Ταυτόχρονα με την οικονομική μας ανάπτυξη εστιάσαμε 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 2013, καθώς και οι στόχοι που έχουν τεθεί για το 2014.

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 Τραπεζής 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 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, η Ευρωπαϊκή Πίστη διακρίθηκε για τρίτη συνεχόμενη φορά μια από τις 42 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 2012, είναι η Κερδοφορία, η Αύξηση Προσωπικού, το υψηλό Rating πιστοληπτικής ικανότητας και η θέση στον Κλάδο. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ικανοποίησε για τρίτη συνεχή χρονιά και τις τέσσερις προϋποθέσεις βράβευσης.

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 της 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 2013, αποτυπώνει την εθελοντική πρωτοβουλία της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη να ενημερώσει το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο για τις επιδράσεις 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

Ι) Μακροοικονομικές Προοπτικές

Οι μακροοικονομικές προοπτικές στον Κόσμο, 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.

Η παγκόσμια οικονομική ανάκαμψη στις αρχές του 2014, παραμένει συγκρατημένη, ανομοιογενής μεταξύ των περιοχών και εύθραυστη, γεγονός που υποδηλώνει ότι η παγκόσμια οικονομία ενδέχεται να ανακάμψει με βραδείς ρυθμούς. Σύμφωνα με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, η πρόβλεψη για την ανάπτυξη της παγκόσμιας οικονομίας αναθεωρήθηκε προς τα κάτω κατά 0,3% για το 2014 σε 3,4%. Παράλληλα, η πρόβλεψη για τον ρυθμό ανάπτυξης για το 2015 διατηρείται στο 4%. Οι γεωπολιτικοί κίνδυνοι επανήλθαν στο προσκήνιο και αποτελούν απειλή για την παγκόσμια ανάπτυξη ενώ ενδέχεται να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στις τιμές της ενέργειας οδηγώντας σε υψηλότερη αβεβαιότητα και σε μείωση της ζήτησης.

Όσον αφορά την Ευρωζώνη, φαίνεται να ξεφεύγει με την σειρά της από τον κλοιό της ύφεσης και να δείχνει σημάδια ανάκαμψης για το 2014, με την ανάπτυξη ωστόσο να παραμένει ανομοιομορφη μεταξύ των χωρών, κυρίως λόγω της υψηλής ανεργίας σε ορισμένες χώρες (Μ.Ο Ανεργίας στην Ευρωζώνη 11,5%). Ο ρυθμός ανάπτυξης αναμένεται να διαμορφωθεί στο 1,1% το 2014 και 1,5% για το 2015. Το ΑΕΠ της ευρωζώνης θα συνεχίσει να καταγράφει μέτριους ρυθμούς ανάπτυξης λόγω της συνεχιζόμενης απομόχλευσης και των συνθηκών πιστωτικής στενότητας. Ωστόσο, ο μικρότερος βαθμός δημοσιονομικής προσαρμογής και τα μέτρα της ΕΚΤ για την τόνωση της πιστοδοτικής ικανότητας των Τραπεζών θα δώσουν ώθηση στην ανάκαμψη, η οποία αναμένεται να γίνει πιο αισθητή το 2015. Αναφορικά με το ευρύτερο παγκόσμιο οικονομικό περιβάλλον:

- Για τις ΗΠΑ, προβλέπεται ρυθμός αύξησης από 1,7% το 2014 σε 2,4% το 2015
- Για την Ιαπωνία εκτιμάται ότι ο ρυθμός ανάπτυξης αναμένεται να επιβραδυνθεί ελαφρώς από 2% το 2013, κυρίως λόγω του σχεδιαζόμενου περιορισμού της δημοσιονομικής πολιτικής που εφαρμόζεται.
- Στην Κίνα, ο ρυθμός ανάπτυξης αναμένεται να διαμορφωθεί στο 7,4% λόγω της πολιτικής τόνωσης της εσωτερικής ζήτησης.

- Στην Ινδία, ο ρυθμός ανάπτυξης αναμένεται να κλείσει στο 5,4% το 2014 και 6,4% το 2015, στο πλαίσιο της εφαρμοζόμενης πολιτικής για ενίσχυση των επενδύσεων.

- Στην Ρωσία, οι γεωπολιτικές εντάσεις και οι επιβαλλόμενες κυρώσεις οδήγησαν σε ραγδαία μείωση της εσωτερικής ζήτησης ενώ η ανάπτυξη για το 2014 και 2015 αναμένεται υποτονική.

Η κουλτούρα της οικουμενικότητας και της αλληλεγγύης υποχωρούν, καθώς οι πολίτες δείχνουν λιγότερο αλληλέγγυοι μεταξύ τους, και περιχαράκωνονται (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.

Στη χώρα μας, παρά την μεγάλη μείωση του ΑΕΠ της οικονομίας και την εφαρμογή της μεγαλύτερης δημοσιονομικής προσαρμογής, τα μακροοικονομικά μεγέθη αντανakλούν μια μικρή σταθεροποίηση της οικονομίας. Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ η ύφεση το Ά τρίμηνο του 2014 ήταν μικρότερη από την αρχική πρόβλεψη και διαμορφώθηκε στο -0,9% από το -1,1% που είχε αρχικά εκτιμηθεί. Σύμφωνα με την έκθεση της ΕΛΣΤΑΤ το ποσοστό ανεργίας ανήλθε σε 27,2% το πρώτο πεντάμηνο του 2014. Η ελληνική οικονομία παραμένει ακόμα ευάλωτη σε ισχυρές εξωτερικές διαταραχές, πράγμα που δεν ευνοεί μακροπρόθεσμες επενδυτικές δεσμεύσεις στην πραγματική οικονομία. Τέτοιες διαταραχές μπορούν να προέλθουν είτε από το ευρύτερο γεωπολιτικό περιβάλλον είτε από διεθνείς οικονομικές αναταράξεις σε γειτονικές χώρες.

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 πέμπτη έκθεση της Διακυβερνητικής Επιτροπής για την Κλιματική Αλλαγή (IPCC) αναφέρεται ότι οι συνέπειες της κλιματικής αλλαγής είναι ήδη ορατές σε όλο τον κόσμο. Εντείνεται το λιώσιμο 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

Η κλιματική αλλαγή που επέρχεται ως αποτέλεσμα των ενεργειών μας, και φέρνει σοβαρούς κινδύνους, καλεί επειγόντως 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 διεύθυνσης 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 21 ου 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.

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

αιετόφορο μοντέλο ανάπτυξης, απαιτεί πέραν των άλλων και την προσπάθεια ώστε να εμπεδωθεί η συνεργασία μεταξύ όλων των ενδιαφερομένων 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 αιετόφορο 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:

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

- 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 EKE 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 (G3).

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 πρότυπα χρησιμοποιούνται από την εταιρία ως οδηγοί και φορείς αλλαγής και όχι ως πιστοποιητικά διαχείρισης, και στοχεύεται στο να μπορεί να καταταχθεί η Ευρωπαϊκή Πίστη σε ποιοτικές στάθμες, ανάλογα με τους ποιοτικούς και ποσοτικούς θεσπισμένους δείκτες. Στόχος της εταιρίας μας είναι να προετοιμαστεί η εταιρία ώστε να μπορέσει να αυξάνει τα ποιοτικά της standards και άρα, να εμφανίζει καλύτερα αποτελέσματα στους διάφορους δείκτες.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, έχοντας υιοθετήσει το GRI G3, συμμετέχει ενεργά στη συζήτηση ένταξης της νέας διαδικασίας καθορισμού των σημαντικών θεμάτων EKE (materiality process) στο πρότυπο, ενόψει της

εισαγωγής του GRI G4, με όλο τα ενδιαφερόμενο μέρος. Ωστόσο η προσαρμογή για την υιοθέτηση του νέου διεθνούς πλαισίου G4 θα ξεκινήσει για την αναφορά της περιόδου Ιανουάριος - Δεκέμβριος 2014.

Η σύνταξη Απολογισμού Βιωσιμότητας, βάσει του προτύπου GRI φέρει προστιθέμενη αξία στα ενδιαφερόμενο μέρος, καθώς αυτή συνδυάζεται με τις κατευθυντήριες οδηγίες του ISO 26000, περί κοινωνικής ευθύνης, το οποίο δεν βασίζεται τόσο στη συμπλήρωση δεικτών, όσο στη σύγκλιση με αρχές βιώσιμης εταιρικής ανάπτυξης.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή των δύο παραπάνω πρωτοβουλιών διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο μια συνεκτική πλατφόρμα πολιτικών αιφόρου ανάπτυξης με στρατηγικές δράσεις. Μέλημά μας είναι η βιώσιμη λειτουργία και η αιφόρος ανάπτυξη με πυξίδα τις οδηγίες του ISO 26000 και εργαλείο την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Οι άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης μας θα είναι οι πυλώνες του ISO 26000:

- | | |
|-----|--|
| 6.2 | Εταιρική Διακυβέρνηση |
| 6.3 | Ανθρώπινα Δικαιώματα |
| 6.4 | Εργασιακές Σχέσεις- Πρακτικές |
| 6.5 | Περιβάλλον |
| 6.6 | Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών |
| 6.7 | Καταναλωτικά Ζητήματα |
| 6.8 | Κοινωνική Προσφορά |

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

« 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.»

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, δίδως 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)	2013	2012	2013 vs 2012
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	300.093	278.877	+7,1%
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	57.686	50.222	+ 12,9%
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	163.885	162.101	+ 1,1%
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	70.878	69.250	+ 2,3%
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	216.091	202.340	+ 6,4%
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ	0	0	-
ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	13.515	11.839	+12,4%



Η προσαρμογή στη «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 31/12/2013 το χρηματοοικονομικό επενδυτικό χαρτοφυλάκιο της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, βάσει της ποσοστιαίας κατανομής, διαμορφώθηκε ως εξής: 8,55% σε μετοχές, 46,55% σε κρατικά ομόλογα, 33,81% σε εταιρικά ομόλογα και 11,09% σε μετρητά. Ειδικότερα, το σύνολο του χρηματοοικονομικού επενδυτικού χαρτοφυλακίου ανήλθε σε 159 εκ. €, αυξημένο κατά 20 εκ. € σε σχέση με τις 31/12/2012.

Σε αυτό το περιβάλλον και παρά την προβλεπόμενη συνέχιση της συρρίκνωσης της Ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, η εταιρία έχει θέσει για το 2014 τους παρακάτω οικονομικούς στόχους:

- Αύξηση παραγωγής κατά 3,3%
- Μείωση των γενικών εξόδων ως ποσοστό επί της παραγωγής κατά 0,5%
- Μείωση του κόστους πρόσκτησης κατά 0,5%
- Μείωση του συντελεστή ζημιών κατά 1%
- Μείωση του συντελεστή ακυρώσεων κατά 1 %
- Επίτευξη κερδών προ φόρων τουλάχιστον στα επίπεδα του 2013

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.



ΑΞΟΝΕΣ ISO 26000

ΑΞΟΝΑΣ 6.2 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης:

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αφορά το σύνολο των αρχών και πρακτικών που υιοθετεί ένας οργανισμός προκειμένου να διασφαλίσει την απόδοσή του, τα συμφέροντα των μετόχων του και τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης αποτελούν τη βάση του συστήματος διακυβέρνησης της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη μέσω του οποίου επιτυγχάνεται χρηστή και αποτελεσματική Διοίκηση της εταιρίας με αποδοτική αξιοποίηση των διαθέσιμων παραγωγικών πόρων καθώς και διαφάνεια στις εταιρικές λειτουργίες, προς το μακροπρόθεσμο συμφέρον των μετόχων. Η εταιρική διακυβέρνηση συνδράμει θετικά στην απόδοση της εταιρίας καθώς εστιάζει στις παρακάτω ενότητες:

- Στο Διοικητικό Συμβούλιο και την εκτελεστική Διοίκηση σχετικά με το ποσοστό ανεξάρτητων μελών, τη σύνθεση επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, τη διαδικασία αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου και τις αρμοδιότητες Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Στα δικαιώματα των μετόχων (αρχή μιας μετοχής - μιας ψήφου).
- Στη Διαφάνεια και στον Έλεγχο (Διαχείριση κινδύνων, Κανονιστική Συμμόρφωση, Εξωτερικός και Εσωτερικός Έλεγχος).
- Στις 4 επιτροπές (ελέγχου, πληροφορικής, διαχείρισης κινδύνων και διαχείρισης επενδύσεων, ενεργητικού και παθητικού).

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ οικοδομήθηκε πάνω σε ένα πλέγμα αρχών και αξιών που παρέμειναν αναλλοίωτες στον χρόνο και απετέλεσαν την κυριότερη ωστική δύναμη που την οδήγησαν από την θέση μια μικρής, άγνωστης και ασήμαντης εταιρίας το 1977 στην σημερινή εξέχουσα θέση της. Η θέση αυτή αποδεικνύεται από την αδιάψευστη μαρτυρία των αριθμών, ειδικότερα εάν λάβει κανείς υπό σημείωση ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη δεν είχε ποτέ την οικονομική στήριξη μιας Τράπεζας, μιας πολυεθνικής, του Ελληνικού Δημοσίου κ.ο.κ. αλλά και από τις τομές που έχει εισάγει στην ασφαλιστική αγορά στον τομέα των «προϊόντων», των συστημάτων διανομής κ.α.

Οι αρχές μας

- Εντιμότητα
- Συνέπεια
- Φιλεργατικότητα

Οι αξίες μας:

- Ήθος
- Σεβασμός
- Ομαδικότητα
- Αλήθεια
- Φιλία

Η Διοίκηση της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη επιδιώκει την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες της, συνδυασμένες με εθελούσιες δεσμεύσεις που πηγάζουν από την επιχειρηματική της δεοντολογία. Η Ευρωπαϊκή Πίστη, 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.

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 2013 το Δ.Σ. πραγματοποίησε 14 συνεδριάσεις και η σύνθεση του ήταν η ακόλουθη:

1. Λεκκάκος Σταύρος - Πρόεδρος (ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος)
2. Χαλκιάπουλος Νικόλαος - Αντιπρόεδρος (μη εκτελεστικό μέλος)
3. Γεωργακόπουλος Χρήστος - Διευθύνων Σύμβουλος (εκτελεστικό μέλος)
4. Τσόκας Κωνσταντίνος- (εκτελεστικό μέλος)
5. Βερζοβίτης Στέφανος (εκτελεστικό μέλος)
6. Διαμαντόπουλος Γεώργιος (ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος)
7. Λυσιμάχου Τριαντάφυλλος (εκτελεστικό μέλος, έως την 18/06/2013)
8. Κωνσταντινίδης Γεώργιος (μη εκτελεστικό μέλος)
9. Σαρπ Ερικ Κρίστοφερ (εκτελεστικό μέλος)
10. Συρμακέζης Σωτήριος (ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος, από την 18/06/2013)

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 2013 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 ετοιμασίας 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 ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη 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. Το 2013 πραγματοποιήθηκε επικαιροποίηση του οργανογράμματος της Εταιρίας, έτσι ώστε αυτή να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις νέες νομοθετικές απαιτήσεις της ασφαλιστικής αγοράς. Ενδεικτικά, η Εταιρία προχώρησε σε σύσταση νέων λειτουργιών όπως Επιτροπή Πληροφορικής (IT Steering Committee) και Διεύθυνσης CRM. 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.

Εκτίμηση Κινδύνων

Η Ευρωπαϊκή Πίστη πραγματοποιεί εκτίμηση και αξιολόγηση κινδύνων ώστε να προσδιορίσει κινδύνους που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τις Οικονομικές Καταστάσεις και τα αποτελέσματα της εταιρίας. Η εταιρία αξιολογεί συνεχώς τους κινδύνους και λαμβάνει προληπτικά μέτρα για τη μείωση / εξάλειψη κινδύνων. Το έτος 2013 λήφθηκαν προληπτικά μέτρα σε διάφορους τομείς της εταιρίας, ενδεικτικό πραγματοποιήθηκε επικαιροποίηση του Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων (Crisis Management) και διενεργήθηκε ενδοεταιρική αυτό-αξιολόγηση κινδύνων (Risk Control Self Assessment). Η αξιολόγηση των κινδύνων και η καταγραφή μηχανισμών ελέγχου πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της επισκόπησης, καταγραφής και επικαιροποίησης των εταιρικών διαδικασιών.

Ελεγκτικές Δραστηριότητες (Control Activities)

Η οργανωτική δομή της εταιρίας έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι σε θέση να διαχειρίζεται τους κινδύνους, τους οποίους το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρίας θεωρεί ότι θα μπορούσαν να επηρεάσουν την αξιοπιστία των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των εταιρικών λειτουργιών. Οι Ελεγκτικές Δραστηριότητες στην Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελούνται από μια οργανωτική δομή, με την οποία προσδιορίζονται σαφείς οργανωτικοί ρόλοι, αρμοδιότητες και ευθύνες. Παραδείγματα των ελεγκτικών δραστηριοτήτων της Εταιρίας είναι οι επιθεωρήσεις, οι αντιπαραβολές στοιχείων και η επισκόπηση λειτουργίας των Τμημάτων. Το έτος 2013 επικεντρώθηκαν ενδεικτικά ελεγκτικές δραστηριότητες σε τομείς όπως: Αντασφάλειες, Εξυπηρέτηση Πελατών, Κλάδοι Εκδόσεων & Αποζημιώσεων, Έλεγχος Αποφυγής Ξεπλύματος Βρώμιου Χρήματος, Λειτουργία Μηχανογράφησης, Πρωτόκολλο, Προνομιακή Πληροφόρηση.

Πληροφόρηση και Επικοινωνία

Η Ευρωπαϊκή Πίστη διαθέτει συστήματα πληροφόρησης και επικοινωνίας, τα οποία στοχεύουν στην επίτευξη πληρότητας και ορθότητας των Οικονομικών Καταστάσεων. Η πληροφόρηση και επικοινωνία πραγματοποιείται με την αποστολή εσωτερικών σημειωμάτων, κατευθυντήριων γραμμών και πολιτικών που σχετίζονται με την λειτουργία της Εταιρίας και την κατάρτιση των Οικονομικών Καταστάσεων. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται από τη

Διοίκηση μέσω εταιρικών συναντήσεων, ηλεκτρονικών μηνυμάτων και εταιρικών εγκυκλίων. Η Διοίκηση της εταιρίας λαμβάνει σε μηνιαία βάση οικονομικά στοιχεία για την πορεία της, έναντι των στρατηγικών και τακτικών στόχων.

Παρακολούθηση και Έλεγχος

Η οικονομική πορεία της Εταιρίας αποτελεί τακτικό θέμα συζήτησης στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Η Επιτροπή Ελέγχου διαδραματίζει σημαντικό εποπτικό ρόλο στην τήρηση και εφαρμογή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Η Διοίκηση της Εταιρίας διενεργεί σε τακτική βάση παρακολούθηση και έλεγχο των αποτελεσμάτων και προβαίνει σε αναλύσεις των αποκλίσεων που προκύπτουν σε προϋπολογισμούς και εκτιμήσεις. Οι εξωτερικοί ελεγκτές της εταιρίας πραγματοποιούν, μέσα στα πλαίσια ελέγχου τους, επισκόπηση σε ετήσια βάση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της εταιρίας.

Στο πλαίσιο της Παρακολούθησης και του Ελέγχου, στις αρχές του 2013, αξίζει να σημειωθεί πως η εταιρία επελέγει εκ νέου από την Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τραπεζής της Ελλάδος όπως συμμετάσχει, μαζί με άλλες, σε άσκηση εκτίμησης επιπτώσεων δέσμης ρυθμίσεων σχετικών με τις μακροχρόνιες εγγυήσεις (EIOPA Impact Assessment of the LTG Package).

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αναμφισβήτητα αποτελεί την πεμπτούσια λειτουργία της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Για τον λόγο αυτό, δηλώνουμε ξεκάθαρα τη δέσμευσή μας σε αρχές που υποδεικνύονται όχι μόνο από την εκάστοτε εταιρική δεοντολογία, αλλά συνάμα εκπορεύονται και από τον ρόλο μας, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης. Συγκεκριμένα, η διαβούλευση δεν ορίζεται μόνο στο πλαίσιο των ασφαλιστικών εξελίξεων, αλλά επεκτείνεται στην ανάγκη συνεργασίας με τοπικές οργανώσεις και την κοινωνία των πολιτών, αναζητώντας κάθε φορά την καλύτερη δυνατή λύση, που ενσωματώνει τους προβληματισμούς, τις ανησυχίες και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

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 EIOPA, 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.

«Στην Εταιρία μας, η Κανονιστική Συμμόρφωση αποτελεί φιλοσοφία και δέσμευση της Διοίκησης και διοχετεύεται διαρκώς στους εργαζόμενους ως πρότυπο εταιρικής κουλτούρας και μέτρο ενίσχυσης της εταιρικής μας ταυτότητας.»



Κατερίνα Παπαδοπούλου
Υπεύθυνη Κανονιστικής Συμμόρφωσης



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:

1. Η ΕΔΚ είναι αρμόδια να διαμορφώνει τη στρατηγική ανάληψης πάσης μορφής κινδύνων και διαχείρισης κεφαλαίων, προκειμένου να ανταποκρίνεται στους επιχειρηματικούς στόχους της εταιρίας τόσο σε ατομικό όσο και σε επίπεδο ομίλου, και στην επάρκεια των διαθέσιμων πόρων σε τεχνικά μέσα και προσωπικό.
2. Η ΕΔΚ μεριμνά για την ανάπτυξη εσωτερικού συστήματος διαχείρισης κινδύνων και την ενσωμάτωσή του στη διαδικασία λήψης των επιχειρηματικών αποφάσεων που αφορούν ζητήματα όπως η εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών και η προσαρμοσμένη ανάλογα με τον κίνδυνο τιμολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών.
3. Η ΕΔΚ καθορίζει τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη διαχείριση των κινδύνων ως προς την αναγνώριση, πρόβλεψη, μέτρηση, παρακολούθηση, έλεγχο και αντιμετώπισή τους, σε συνέπεια με την εκάστοτε ισχύουσα επιχειρηματική στρατηγική και την επάρκεια των διαθέσιμων πόρων. Ιδιαίτερα μεριμνά για τον ακριβή προσδιορισμό των ασφαλιστικών υποχρεώσεων και των αναγκών σε κεφάλαια που σχετίζονται με το είδος και το μέγεθος των ασφαλιστικών κινδύνων.
4. Η ΕΔΚ λαμβάνει και αξιολογεί τις υποβαλλόμενες ανά τρίμηνο αναφορές της Υπηρεσίας Διαχείρισης Κινδύνων, ενημερώνει το Δ.Σ. σχετικά με τους σημαντικότερους κινδύνους που έχει αναλάβει η εταιρία και διαβεβαιώνει για την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.
5. Η ΕΔΚ αξιολογεί σε ετήσια βάση την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της Πολιτικής Διαχείρισης Κινδύνων της εταιρίας, και ιδίως τη συμμόρφωση προς το καθορισμένο επίπεδο ανοχής κινδύνου.
6. Η ΕΔΚ αξιολογεί σε ετήσια βάση την καταλληλότητα των ορίων, την επάρκεια των προβλέψεων, την ακρίβεια των ασφαλιστικών υποχρεώσεων και την εν γένει επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με το ύψος και τη μορφή των αναλαμβανομένων κινδύνων, και την, τουλάχιστον ετήσια, έκθεση της Υπηρεσίας Διαχείρισης Κινδύνων και του σχετικού

αποσπάσματος της έκθεσης της Υπηρεσίας Εσωτερικής Επιθεώρησης.

7. Η ΕΔΚ προβλέπει για τη διενέργεια τουλάχιστον ετήσιων προσομοιώσεων καταστάσεων κρίσης (stress tests) για τους ασφαλιστικούς κινδύνους και την επάρκεια των τεχνικών προβλέψεων καθώς και για τους λοιπούς κινδύνους ήτοι αγοράς, πιστωτικό, ρευστότητας και λειτουργικό. Η ΕΔΚ μεριμνά προκειμένου να διεξαχθούν οι προσομοιώσεις καταστάσεων κρίσης (stress tests) σε περίπτωση που το ζητήσει ο επόπτης.

Αρμοδιότητες της Επιτροπής

1. Η εταιρία με τη σύσταση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων μεριμνά για την αντιμετώπιση των πάσης φύσεως κινδύνων, εσωτερικών ή εξωτερικών ως προς αυτήν, παρόντων ή μελλοντικών και ιδιαίτερα εκείνων που η ίδια θεωρεί ως πιο σημαντικούς, δηλαδή αυτών που είναι δυνατόν να θέσουν σε κίνδυνο τη φερεγγυότητα της εταιρίας, να δημιουργήσουν σοβαρά προβλήματα στην επίτευξη των στόχων της και να απειλήσουν τα συμφέροντα των ασφαλισμένων. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον απαιτείται για τους ασφαλιστικούς κινδύνους, τον κίνδυνο αγοράς, τον πιστωτικό κίνδυνο, το λειτουργικό κίνδυνο και τον κίνδυνο ρευστότητας.
2. Στο πλαίσιο της διαχείρισης κινδύνων, η εταιρία, με κατάλληλες διαδικασίες, εξασφαλίζει:
 - 2.1. την παρακολούθηση της εξέλιξης των κινδύνων με ειδικούς δείκτες έγκαιρης προειδοποίησης (early warning indicators),
 - 2.2. τη διενέργεια σε τακτική βάση ασκήσεων προσομοίωσης εκτάκτων καταστάσεων (Stress tests),
 - 2.3. την αξιολόγηση των ασφαλιστικών κινδύνων και της φερεγγυότητας από την ίδια την εταιρία,
 - 2.4. τη συνέχιση της ομαλής λειτουργίας της εταιρίας σε περίπτωση φυσικής καταστροφής ή άλλου ατυχήματος,
 - 2.5. την αποτελεσματική διαχείριση μεμονωμένων ή γενικευμένων κρίσεων.
3. Με κατάλληλες διαδικασίες εξασφαλίζεται ότι όλες οι απαραίτητες για την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων πληροφορίες, αντλούνται από πηγές εσωτερικές και εξωτερικές της εταιρίας και τίθενται στη διάθεση όλων όσων εμπλέκονται με την ανάληψη και τη διαχείριση των κινδύνων που αντιμετωπίζει η επιχείρηση.
4. Η εταιρία με κατάλληλους ελέγχους διαπιστώνει ότι η έκθεση στους διαφόρους κινδύνους παραμένει εντός των ορίων που έχει θέσει το Δ.Σ. και προβαίνει στις κατάλληλες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες στην περίπτωση υπέρβασης ή εκτίμησης μιας πιθανής

υπέρβασης των ορίων που έχουν καθορισθεί ως ενδείξεις έγκαιρης προειδοποίησης για λήψη μέτρων.

5. Με τη χρήση ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests) και άλλων τεχνικών καταγραφής του είδους και του μεγέθους των κινδύνων που ενδέχεται να απειλήσουν σοβαρά την οικονομική υπόσταση της, η εταιρία προετοιμάζει κατάλληλα προγράμματα αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων και διαμορφώνει ανάλογα τα προγράμματα κεφαλαιακής της ενίσχυσης.

6. Το προφίλ κινδύνων της εταιρίας επαναξιολογείται τακτικά και τουλάχιστον σε ετήσια βάση, ενώ ελέγχονται σε τακτική βάση η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διαχείρισης των κινδύνων και η εξέλιξη των προβλημάτων που έχουν καταγραφεί κατά την αξιολόγηση των αναλαμβανομένων κινδύνων.

Υπηρεσίες που αναφέρονται στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων:

A. Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων

1. Η Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων 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. Η Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων 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. Η Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων 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.

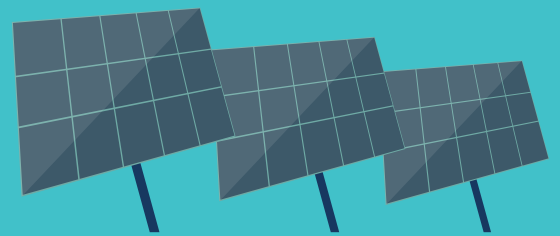
4. Η Υπηρεσία Διαχείρισης Κινδύνων σε συνεργασία με την Αναλογιστική Υπηρεσία εισηγείται στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων τις κατάλληλες τεχνικές προσαρμογής των κινδύνων στα αποδεκτά επίπεδα.

«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.»



Δημήτρης Βραχωρίτης
Risk Manager



Β. Αναλογιστική Υπηρεσία

1. Η Αναλογιστική Υπηρεσία συντονίζει τον υπολογισμό των ασφαλιστικών υποχρεώσεων- τεχνικών προβλέψεων και εκτιμά την επάρκεια των στοιχείων του ενεργητικού σε σχέση με τις υποχρεώσεις αυτές.
2. Η Αναλογιστική Υπηρεσία 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.
3. Η Αναλογιστική Υπηρεσία συγκρίνει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις διαδικασίες υπολογισμού τεχνικών προβλέψεων (βέλτιστες εκτιμήσεις) με τις εμπειρικές παρατηρήσεις.
4. Η Αναλογιστική Υπηρεσία με ειδική αναλυτική έκθεση 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 Χαλκιόπουλος, 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

Ταραπατσοπούλου, Διευθύντρια Κλάδου Ζωής και Δημήτρης Βραχωρίτης, Risk Manager. Στις Συνεδριάσεις της Επιτροπής παρευρίσκεται και ο κ. Στέλιος Μαλάμος, Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου.

«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.»



Παναγιώτης Γεωργίου
Διευθυντής Γραφείου Διευθύνοντος Συμβούλου
Επικεφαλής Επιτροπής Πληροφορικής

Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων και Ενεργητικού Παθητικού

Η Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων και Ενεργητικού- Παθητικού, είναι συλλογικό όργανο θεσμοθετημένο από το Διοικητικό Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Πίστης.

Τα μέλη που θα εκπροσωπούν την ΑΕΔΑΚ, προτείνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑΕΔΑΚ. Η εν λόγω επιτροπή συνεδριάζει σε μηνιαία βάση και οι αποφάσεις της λαμβάνονται με πλειοψηφία. Τα αποτελέσματα της συνεδρίασης της ΕΕ ΑΕΓΑ είναι εμπιστευτικά. Σε κάθε συνεδρίαση τηρούνται πρακτικά που συντάσσονται και φυλάσσονται με ευθύνη του Προέδρου της επιτροπής.

Η κύρια αρμοδιότητα της επιτροπής είναι η διαμόρφωση της τακτικής κατανομής επενδύσεων των χαρτοφυλακίων της ΑΕΓΑ, η παρακολούθηση της τήρησής της, καθώς και η παρακολούθηση των αποδόσεων των υπό διαχείριση χαρτοφυλακίων.

Πιο συγκεκριμένα, οι αρμοδιότητες της συγκεκριμένης επιτροπής έχουν ως εξής:

- Επικαιροποιεί τη Δήλωση Επενδυτικής Πολιτικής (ΔΕΠ).
- Εισηγείται τις τροποποιήσεις στη στρατηγική κατανομή των επενδύσεων και στα επιτρεπτά όρια απόκλισης, τις οποίες και προωθεί για έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Πίστης.
- Αποφασίζει για την τακτική κατανομή επενδύσεων.

- Ελέγχει την τήρηση της στρατηγικής και τακτικής κατανομής επενδύσεων και της ΔΕΠ όπως ισχύει κάθε φορά.
- Παρακολουθεί και αξιολογεί την απόδοση του κάθε χαρτοφυλακίου, σε σχέση με τον δείκτη αναφοράς του αλλά και του κάθε στοιχείου του ενεργητικού ξεχωριστά σε μηνιαία βάση και προβαίνει σε διορθωτικές κινήσεις όταν τα αποτελέσματα δεν είναι ικανοποιητικά. Η Επιτροπή επενδύσεων της Ευρωπαϊκής Πίστης ΑΕΓΑ συγκρίνει τόσο τις βραχυπρόθεσμες όσο και τις μακροπρόθεσμες αποδόσεις σε σχέση με τον δείκτη αναφοράς, αλλά και την μεταβλητότητα του συνόλου κάθε χαρτοφυλακίου. Αξιολογεί εάν τα επενδυτικά χαρτοφυλάκια ακολουθούν τους περιορισμούς και τις οδηγίες που περιγράφονται στη ΔΕΠ.

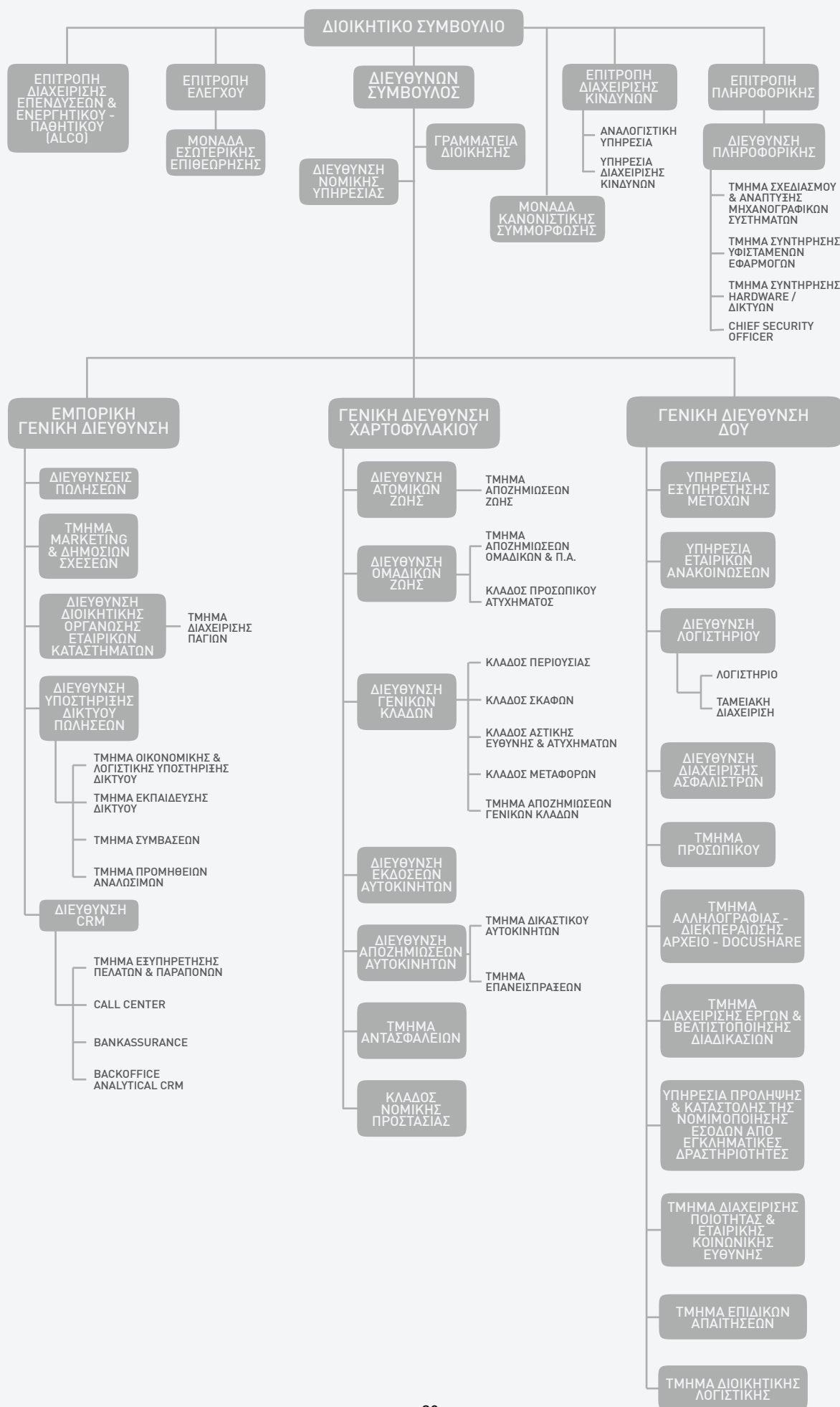
Η Επενδυτική Διαδικασία που ακολουθείται για κάθε χαρτοφυλάκιο της ΑΕΓΑ αποτελείται από πέντε διακριτά στάδια:

1. Στρατηγική κατανομής επενδύσεων
2. Τακτική κατανομής επενδύσεων
3. Δημιουργία χαρτοφυλακίου
4. Αναδιάρθρωση χαρτοφυλακίου
5. Αξιολόγηση χαρτοφυλακίου

Διαγραμματική Απεικόνιση Επενδυτικής Διαδικασίας:



Οργανόγραμμα Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ



ΑΞΟΝΑΣ 6.3 ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Προστασία Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

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 καταπατήσεις 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.

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

*«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
αδελφoσύνης.»*

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 αιτίων 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 και 2013), 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,

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.

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 Αϊτή, 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 2013 η Ευρωπαϊκή Πίστη, στήριξε τις αξιόλογες 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 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.

Δικαιώματα των Ανθρώπων με Αναπηρία- ΑμΕΑ.

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 ανθρωπίνης 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 2013 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 παιδών 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 ασυλικού 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.

«Ο σεβασμός των ατόμων με
αναπηρίες είναι δείκτης
πολιτισμού»

Δικαιώματα Ανθρώπων με προβλήματα στην όραση

Την 1η Απριλίου 2004 το Ευρωκοινοβούλιο ψήφισε για την ισότητα των δικαιωμάτων των τυφλών και των κωφάλαλων.

Συγκεκριμένα, στην ψήφιση αναφέρεται «οι τυφλοί και κωφάλαλοι θα πρέπει να έχουν τα ίδια δικαιώματα με όλους τους πολίτες της ΕΕ, τα δικαιώματα αυτά θα πρέπει να εμπεδωθούν με την κατάλληλη νομοθεσία σε κάθε κράτος μέλος και να περιλαμβάνουν:

- το δικαίωμα συμμετοχής στη δημοκρατική ζωή της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- το δικαίωμα στην εργασία και την πρόσβαση στην εκπαίδευση, με κατάλληλο φωτισμό, φωτιστικές αντιθέσεις και προσαρμογές.
- το δικαίωμα σε εξατομικευμένη υγειονομική περίθαλψη και κοινωνική μέριμνα.



- το δικαίωμα στη δια βίου εκπαίδευση.
- το δικαίωμα να λαμβάνουν, όταν παρίσταται ανάγκη, ατομική υποστήριξη με τη μορφή βοηθών επικοινωνίας-οδηγών, τυφλών και κωφάλαλων διερμηνέων και/ή μεσολαβητών.»

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, γνωρίζοντας ότι οι άνθρωποι με προβλήματα όρασης έχουν την ανάγκη ειδικής υποστήριξης, που θα παρέχεται από άτομα με ειδικές γνώσεις, στήριξε το κέντρο εκπαίδευσης και αποκατάστασης τυφλών. Η συγκεκριμένη στήριξη αφορούσε την αγορά εξοπλισμού τυπογραφείου και βιβλιοθήκης.

Το KEAT δραστηριοποιείται σε διάφορους τομείς με σκοπό την καλύτερη δυνατή υποστήριξη των Ατόμων με Προβλήματα Όρασης. Η δραστηριότητα του KEAT, υποστηρίζει άτομα με Προβλήματα Όρασης από όλη την Ελλάδα, προσφέροντας φιλοξενία. Σκοπός είναι η δημιουργία ίσων ευκαιριών για τα άτομα αυτά παρέχοντας δυνατότητες ένταξης και εκπαίδευσης.

ΑΞΟΝΑΣ 6.4. ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση επέφερε σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ανησυχητικά υψηλά ποσοστά ανεργίας. Συγκεκριμένα, η ανεργία στην Ευρώπη έφθασε στο 12,2% το 2013 (18,2% στους νέους πτυχιούχους).

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

«Οι ηγέτες δεν αναγκάζουν τους
εργαζόμενους να ακολουθήσουν, Απλώς
τους προσκαλούν να ακολουθήσουν το
ταξίδι»

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 2013 η ανεργία έφθασε το 27,3% (64,9% για τους νέους) ενώ η ανασφάλιστη εργασία έφθασε το 38,5%. 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.

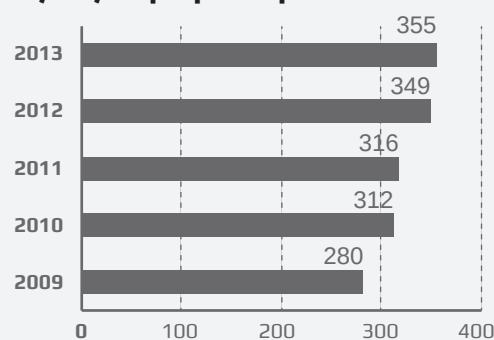
Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι περήφανη για τα στοιχεία που δημοσιοποιεί σχετικά με τις εργασιακές πρακτικές και τα μεγέθη. Οι εργαζόμενοι της εταιρίας, το 2013 αριθμούσαν 355 (1,7% αύξηση συγκριτικά με το 2012), διασφαλίζοντας την ισότητα των ευκαιριών ενός υγιούς ελληνικού ασφαλιστικού οργανισμού. Από το 2008, ο οργανισμός αύξησε το σύνολο του προσωπικού του κατά 128 άτομα, με μέσο όρο ηλικίας των εργαζομένων τα 35,6 έτη. Ο Δείκτης οικειοθελούς αποχώρησης διαμορφώθηκε στο 1,9%. Για το 2014, ο αριθμός των εργαζομένων θα είναι αυξημένος, ακολουθώντας τα μεγέθη παραγωγής και την οικονομική ανέλιξη του οργανισμού.

«Στην Ευρωπαϊκή Πίστη διασφαλίζουμε ένα εργασιακό περιβάλλον εμπιστοσύνης και δημιουργίας, όπου οι άνθρωποι μας με προθυμία, εργατικότητα και προσήλωση στο κοινό όραμα ωθούν την εταιρία μας προς την επιτυχία.»

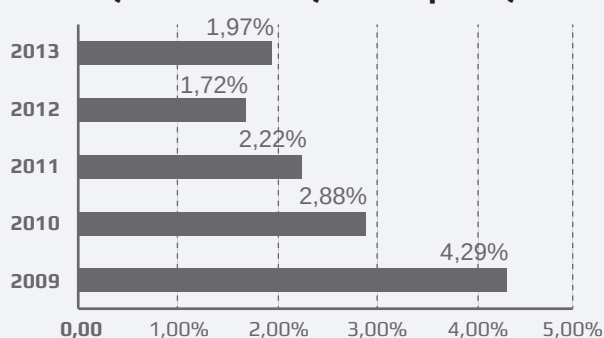


Ντανάκα Ιωάννα
HR Manager

Εξέλιξη Αριθμού Προσωπικού



Δείκτης Οικειοθελούς Αποχώρησης



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 99,5% των εργαζομένων εργάζεται full - time με αορίστου χρόνου συμβάσεις).
 - δημιουργεί θέσεις εργασίας.
 - 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 2013 δεν καταγράφηκε κανένας τραυματισμός με άμεση αιτία την εργασία).
 - εφαρμόζει δίκαιες πολιτικές μισθοδοσίας, βάσει παραγωγικότητας και εμπειρίας στον χώρο.
 - τκαλύπτει 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.
 - προασπίζει την ισότητα ευκαιριών (το 62% των εργαζομένων είναι γυναίκες και το 37% 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 Ε.Π.

Ετήσιο bonus καλών αποτελεσμάτων

Εκπτώσεις και προνομιακές τιμές σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.



- θεωρεί τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους σημαντικό γνωσιακό 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 2013

Κατά τον σχεδιασμό του εκπαιδευτικού προγράμματος έτους 2013 τέθηκαν οι παρακάτω στόχοι βάση των οποίων διαμορφώθηκαν οι αντίστοιχες εκπαιδεύσεις.

- βελτίωση της αποδοτικότητας της ομάδας των προϊσταμένων με εκπαίδευση σε θέματα ηγεσίας, διαχείρισης ομάδας και διαχείριση έργου.
- βελτίωση των σχέσεων εντός των τμημάτων με εκπαίδευση όπου θα συμμετέχει όλο το τμήμα.
- βελτίωση της τεχνικής κατάρτισης με εκπαίδευση στην πληροφορική, στα Ασφαλιστικά θέματα, τεχνικές εισπράξεων και διαπραγματεύσεων.
- ανάπτυξη στελεχών με εξειδικευμένα μεταπτυχιακά προγράμματα.

Για την πραγματοποίηση των άνω στόχων υλοποιήθηκαν 5359 εκπαιδευτικές ώρες με 654 συμμετέχοντες κατά το έτος 2013.

Οι εκπαιδεύσεις που πραγματοποιήθηκαν ήταν επικεντρωμένες στις διαφορετικές ανάγκες των τμημάτων της εταιρίας, παραδείγματος χάριν φορολογικό σεμινάριο για το λογιστήριο ή τεχνικές εισπράξης για την Οικονομική Διαχείριση. Με διερευνητικές συναντήσεις με τους υπευθύνους των τμημάτων συγκεντρώθηκαν οι εκπαιδευτικές ανάγκες και στην συνέχεια πάντα σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του κάθε τμήματος εντοπίστηκε το κατάλληλο εκπαιδευτικό πρόγραμμα έγινε η επιλογή του εισηγητή και διαμορφώθηκε η θεματολογία σύμφωνα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της εταιρίας.

Τέλος το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού της εταιρίας, δημιούργησε το χρονοπρόγραμμα της εκπαίδευσης σε χρόνο που εξυπηρετούσε τον υπάλληλο αλλά και την λειτουργία του τμήματος.

Η συγκεκριμένη θεματολογία των εκπαιδεύσεων βασισμένη απόλυτα στις ανάγκες των τμημάτων πέτυχε, μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εκπαίδευση, αύξηση της πρακτικής αξίας των εκπαιδεύσεων και μεγαλύτερη δέσμευση και απορρόφηση της γνώσης από τους συμμετέχοντες.

Ιδιαίτερα επιτυχημένα ήταν τα σεμινάρια team building που υλοποιήθηκαν για τα μεγάλα τμήματα, όπου δόθηκε η ευκαιρία στις ομάδες να γνωριστούν καλύτερα, να μάθουν τα ιδιαίτερα στοιχεία της ομάδας τους και να βελτιώσουν την συνεργασία και το κλίμα μεταξύ τους. Τα σεμινάρια πραγματοποιήθηκαν εκτός της εταιρίας και οι χώροι επιλέχθηκαν σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος και την ομάδα.

Σημαντική ήταν και η δίωρη εκπαίδευση σε όλο το προσωπικό των εσωτερικών υπηρεσιών στην διαδικασία ασφαλούς εκκένωσης των χώρων εργασίας λόγω επικίνδυνης κατάστασης.

Επίσης πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια πληροφορικής από την Διεύθυνση Μηχανογράφησης τα οποία είχαν πολύ καλά αποτελέσματα και κυρίως το σεμινάριο για τις μηχανογραφικές εφαρμογές της εταιρίας, το οποίο εστίασε στην βελτίωση των ικανοτήτων των χρηστών της.

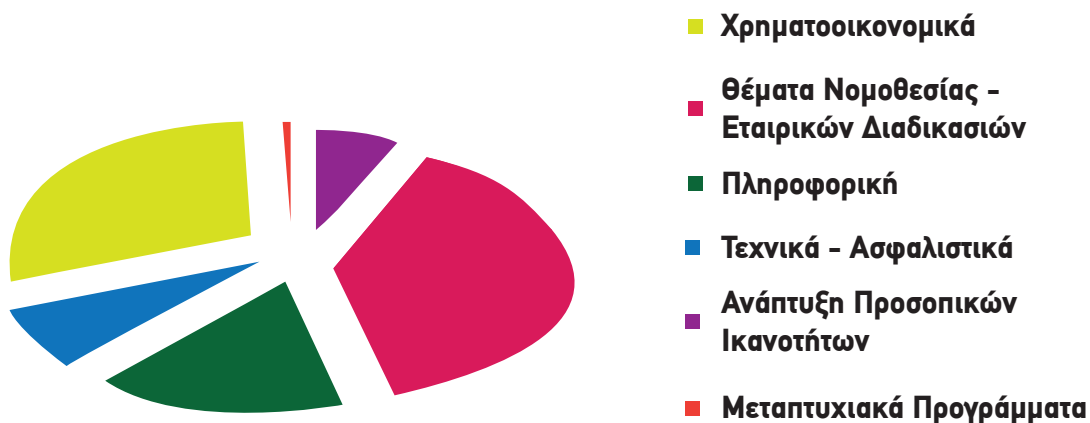
Στην συνέχεια παρατίθενται αναλυτικά οι εκπαιδεύσεις προσωπικού που υλοποιήθηκαν κατά το 2013:



Περιγραφή Εκπαιδεύσεων 2013	Συνολική Διάρκεια Προγράμματος	Σύνολο ωρών εκπ/μένων	Αριθμός Εκπ/μένων
Χρηματοοικονομικά			
Πιστωτικός Έλεγχος - Τεχνικές Είσπραξης	12	300	25
Κώδικας Στοιχείων -Νέος Φορολογικός Νόμος	12	180	15
DIPIFR ACCA	40	40	1
Τα Πάντα για τις Επιταγές	8	8	1
Θέματα Νομοθεσίας -Εταιρικών Διαδικασιών			
Εργατική Νομοθεσία -Θέματα Συνταξιοδότησης	8	16	2
Fraud Prevention Forum	8	16	2
Εσωτερικός Επιθεωρητής ISO	16	80	5
Κανονιστική Συμμόρφωση	30	30	1
Business Analytics Forum	8	16	2
Sustainability Forum	8	8	1
HR in Action	8	8	1
HR Forum	8	16	2
Credit Risk Management Forum	8	24	3
IT Risk Management Forum	8	8	1
Διαδικασία Ασφαλούς Εκκένωσης Κτιρίου	2	480	240
Πληροφορική			
Information Technology Auditing	12	24	2
CRM -Oracle	50	250	5
Windows	9	414	46
Word I	6	48	8
Excel I	9	324	36
Τεχνικά - Ασφαλιστικά			
Ιδιωτική Ασφάλιση I	12	180	15
Ιδιωτική Ασφάλιση II	12	180	15
Κοινωνικό σύστημα Υγείας Περίθαλψη -παροχές Ταξιδιωτική ασφάλιση	12	180	15
Σεμινάριο Γενικών Κλάδων (Πραγματογνωμοσύνες inhouse)	6	24	4
Ανάπτυξη Προσωπικών Ικανοτήτων			
BLMS (Ομάδα Προισταμένων)	16	544	34
Team Building	7	861	123
Project Management	42	84	2
Τεχνικές Διαπραγμάτευσης	16	480	30
Search Engine OPT & Marketing	20	20	1
Πώληση -Διαπραγμάτευση & After sales Service	20	80	4
Ολοκληρωμένο Πρόγραμμα Marketing	36	36	1
Περιγραφή Εκπαιδεύσεων 2013	Συνολική Διάρκεια Προγράμματος	Σύνολο ωρών εκπ/μένων	Αριθμός Εκπ/μένων
Μεταπτυχιακά Προγράμματα			
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στην Διοίκηση	100	200	2
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Εφαρμοσμένα Οικονομικά και Χρηματοοικονομικά	100	100	1
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στην Λογιστική και Χρηματοοικονομική	100	100	1
		5359	647

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

Σύνολο Εκπαιδευόμενων ανά Τομέα Εκπαίδευσης



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:

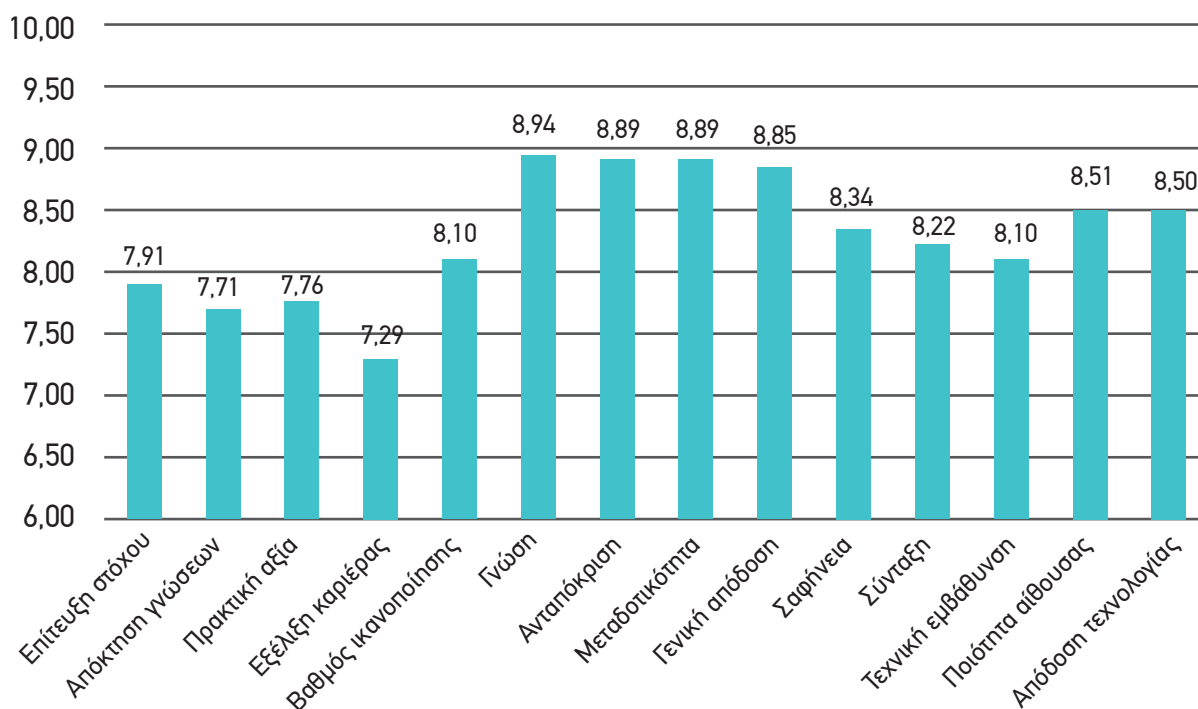
- Γενική Εντύπωση του προγράμματος
- Κάλυψη της προαναφερόμενης ύλης
- Πρακτική αξία προγράμματος
- Αξιολόγηση σημειώσεων και εκπαιδευτικού υλικού
- Γενική εντύπωση εισηγητή
- Γνώση εισηγητή
- Μεταδοτικότητα εισηγητή

«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.»



Μάριος Σκορδής
Εκπαιδευτής, Προϊστάμενος τμήματος εκπαίδευσης

Παρατίθεται στη συνέχεια διάγραμμα όπου απεικονίζει τον μέσο βαθμό αξιολόγησης για τα προγράμματα όπως διαμορφώθηκε από τα ερωτηματολόγια.



Στόχοι Εκπαιδευτικού Προγράμματος για το 2014

Στο πλαίσιο του σχεδιασμού του εκπαιδευτικού προγράμματος για το έτος 2014 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με όλους τους υπευθύνους των τμημάτων όπου καταγράφηκαν οι εκπαιδευτικές ανάγκες των ομάδων, και σε συνδυασμό με τον απολογισμό του εκπαιδευτικού προγράμματος 2013, και τα αποτελέσματα από την έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού 2013 προσδιορίστηκαν οι εξής στόχοι για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα 2014.

- Προσαρμοσμένη 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

Με τα ανωτέρω προγράμματα η εταιρία στοχεύει να αυξήσει:

- Την παραγωγικότητα
- Την ποιότητα της εργασίας
- Την εξέλιξη και ανάπτυξη των ανθρώπων της
- Το καλό κλίμα στην εταιρία

Δράσεις Προσωπικού

Πολύ σημαντικές για το 2013 ήταν και οι δράσεις του προσωπικού της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Συγκεκριμένα:

- Πραγματοποίησε εθελοντική αιμοδοσία 2 φορές για το 2013 σε συνεργασία με το Λαϊκό Νοσοκομείο.
- Διοργάνωσε Πασχαλινό Παζάρι στις 24 Απριλίου σε συνεργασία με το «ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ»
- Συμμετείχε μαζικά στον αγώνα δρόμου για την ενημέρωση για τον καρκίνο στήθους «GREECE RACE FOR THE CURE» στις 29/9/2013
- Συλλέγει καθημερινά τα πλαστικά καπάκια για τον

σύλλογο «Πρόληψη Τροχαίων Ατυχημάτων Ανηλίκων «Αγάπη για την Ζωή»

- Διοργάνωσε το Χριστουγεννιάτικο παζάρι στις 10 Δεκεμβρίου σε συνεργασία με το «ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ»
- Συγκέντρωσε είδη πρώτης ανάγκης για ανθρώπους με σοβαρά προβλήματα επιβίωσης σε συνεργασία με τον Δήμο Αθηναίων

Μέτρηση Κατανάλωσης Ρύπων Προσωπικού

Το 2013 πραγματοποιήθηκε σε πιλοτικό στάδιο, η καταγραφή των ενεργειακών ρύπων της εταιρίας (βλέπε άξονα 6.5 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 145,5 t. CO2 eq. Ο μέσος όρος

των χιλιομέτρων που ο κάθε εργαζόμενος πραγματοποιεί κατά τη μετακίνησή του από και προς την εταιρία υπολογίστηκε σε 22,89 χιλιόμετρα/ ημέρα. Η εταιρία δεσμεύεται να προωθήσει δράσεις για την μείωση των ρύπων από την μετακίνηση του προσωπικού και να παρέχει ειδικά κίνητρα και επιβράβευση για τους 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. διεξήγαμε έρευνα με την μέθοδο του γραπτού ανώνυμου ερωτηματολογίου.

Σκοπός της έρευνας είναι 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 περιέχονταν 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 ολόενα και μεγαλύτερης μας οικογένειας.

ΑΞΟΝΑΣ 6.5 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Στην έκθεση της διακυβερνητικής επιτροπής για την κλιματική αλλαγή, για το 2013, 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 πρόσφατη έκθεση της για το περιβάλλον του 2013, 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»ας».

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.

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

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.

*«Χαμηλότερες καταναλώσεις σημαίνει
χαμηλότερες εκπομπές...»*

Μέτρηση Αερίων Εκπομπών CO2

Για πρώτη φορά στην Ελλάδα, ασφαλιστική εταιρία έστω και πιλοτικά, αναλαμβάνει 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 2013 αναπτύσσονται λεπτομερώς παρακάτω:

Είδος Κατανάλωσης	Κατανάλωση σε Kg CO2 eq
Ηλεκτρικό Ρεύμα	1.307.057,24
Αγορές Χαρτιού και Τόνερ	44.042,15
Μετακινήσεις υπαλλήλων (εξοδολόγια)	18.436,21
Εταιρικά Αυτοκίνητα	34.312,50
Μετακινήσεις υπαλλήλων για να προσέλθουν στην εργασία	145.322,41
Φυσικό Αέριο	128.310,71
Σύνολο	1.677.481,21

Συγκεκριμένα η Διοίκηση της εταιρίας δεσμεύεται για την μείωση των ρύπων κατά 2% για το 2014, ενώ μέσα στο 2014 θα παρουσιάσει μια σειρά από κίνητρα και πολιτικές προς τους υπαλλήλους για να υιοθετήσουν το νέο μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρίας.

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 Κτηρίου

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 Orgnaization) 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 2013 η μείωση που επετεύχθη (χωρίς να υπολογίζεται εκείνη που συνδέεται με την κατανάλωση φωτισμού) ήταν 30% (μείωση 362 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

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 σταθμού 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 2013 τις 34.800 kWh.

Επένδυση σε Led Lighting

Στο παραπάνω πλαίσιο εντάσσεται η δέσμευση που είχε δώσει η εταιρία, για αντικατάσταση, εντός 2 ετών (από 01/01/2012 έως 31/12/2013) όλων των ενεργοβόρων λαμπτήρων που βρίσκονται στα κεντρικά μας γραφεία (Λεωφ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι) με λαμπτήρες led νέας γενιάς. Η δέσμευση της εταιρίας απαίτησε 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 Χίλιετίας (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 επίσης 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 πτώση (ή μη αύξηση) των τιμών των προϊόντων, καθώς δεν απαιτείται εκ νέου παραγωγή πρώτης ύλης.
- Μειώνεται η ρύπανση της ατμόσφαιρας, του εδάφους και των υπόγειων 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 850 κιλά υλικών (χαρτί, αλουμίνιου, πλαστικό). Συγκεκριμένα, για το 2013 η εταιρία ανακύκλωσε 10,2 τόνους. Είμαστε υπερήφανοι γιατί κάθε τόπος 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 2013. 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 2014 και 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.

ΑΞΟΝΑΣ 6.6 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΚΑΙΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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 τρία 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 ασφάλισης 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 εχεμύθεια καθώς και την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων που περιέχονται στη γνώση μας λόγω της φύσης των εργασιών μας. Επιπλέον, δεσμευόμαστε για το 2014, στην εφαρμογή συστήματος επιχειρηματικής ηθικής.

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.

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.

«Στόχος του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών είναι η παροχή προς τους πελάτες μας, μιας άμεσης και έγκαιρης επικοινωνίας για οποιοδήποτε θέμα τους ενδιαφέρει, προσφέροντας υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και δημιουργώντας μια σχέση εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας.»



Κυριάκος Δικόγλου
Προϊστάμενος Εξυπηρέτησης Πελατών

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 καταστροφικής 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

ΑΞΟΝΑΣ 6.7 ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

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 TÜV NORD, 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 παρεχομένων 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 2013, 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.

«Είμαστε δίπλα στον κάθε έναν που μας εμπιστεύεται, με σεβασμό και αξιοπιστία, προσφέροντάς του προγράμματα και υπηρεσίες που απαντούν στις πραγματικές του ανάγκες.»



Κώστας Χαλκιώτης
Head of Marketing and P.R

...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 εξατομικευμένα 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 CRM analytics της Ευρωπαϊκής Πίστης, δημιουργήθηκε με γνώμονα τις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες του κάθε πελάτη ξεχωριστά. Βοηθά στην έγκαιρη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων, βάσει συγκεκριμένων δεικτών, όπως δείκτης ικανοποίησης πελατών από την εταιρία, τα προϊόντα, τον συνεργάτη κ.α. Επίσης φροντίζει τα δεδομένα να είναι συγκρίσιμα και να βελτιώνονται κάθε χρόνο ή να διατηρούνται σε υψηλό βαθμό.»



Χρήστος Τσιονίδης
CRM Analyst

...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

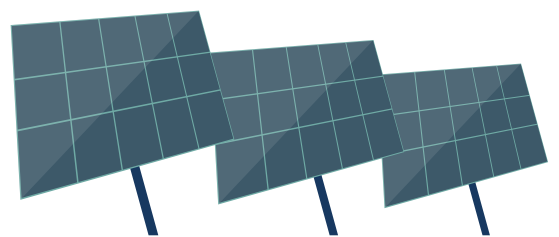
οποίων είναι σχετικό με πρόσβαση και χειρισμό τέτοιων δεδομένων.

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.

«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.»



Παναγιώτης Παυλόπουλος
Προϊστάμενος Τεχνικού Τμήματος Μηχανογράφησης



ΑΞΙΟΝΑΣ 6.8 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

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 συνέργειες 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 (Millenium Declaration) για τους 8 στόχους της Χιλιετίας (Millenium 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, αντιλαμβανόμενη 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 ασφαλίσεων 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 111.718 μέλη (31/12/2013) και μπορεί να αποκτηθεί είτε online μέσω του site www.asfalistikosgoneas.gr είτε μέσω των 4500 συνεργατών της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη.

«Ο Ασφαλιστικός Γονέας, πέραν των άλλων, είναι μια πράξη αλληλεγγύης προς την πληττόμενη από την οικονομική κρίση ελληνική κοινωνία. «Στόχος μας για το 2014 είναι ο Ασφαλιστικός Γονέας να μπει σε κάθε Ελληνικό σπίτι!»



Πέννυ Κουτσανέλου
Assistant Product Manager Ασφαλιστικού Γονέα

Δεύτερο Χέρι (Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης)

Το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης είναι μια μη κυβερνητική, μη κερδοσκοπική ανθρωπιστική οργάνωση που έχει μεταφέρει και στην Ελλάδα τον θεσμό των καταστημάτων "Charity Shop". Βραχίονας της κοινωνικής του ανάπτυξης αποτελεί το «Δεύτερο Χέρι». Στο «Δεύτερο Χέρι» πωλούνται σε πολύ χαμηλές τιμές και σε άριστη κατάσταση, είδη δώρων, βιβλία, δίσκοι, CD και μικροέπιπλα που προσφέρονται δωρεάν από τους πολίτες. Τα περισσότερα εμπορεύματα του Καραβανιού είναι από «δεύτερο χέρι» (second - hand items) διότι μόνο έτσι μπορεί να τα εξασφαλίσει με μηδενικό κόστος και να τα προσφέρει σε ιδιαίτερα χαμηλές τιμές.

Το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης στα περίπου 20 χρόνια ύπαρξής του, έχει οικονομικά «υιοθετήσει» πάνω από 22.000 ορφανό παιδιά σε όλο τον κόσμο. Τα παιδιά αυτά είναι ορφανά, από πολέμους, φυσικές καταστροφές και κοινωνικές κρίσεις, από την Αϊτή έως την Παλαιστίνη, από τη Γιουγκοσλαβία έως τη Σρι Λάνκα και τη Σομαλία. Μετά τη μεγάλη κρίση που βιώνει η Ελλάδα, το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης ολοκληρώνει τα προγράμματά του παντού στον κόσμο και συγκεντρώνει τις προσπάθειές του μόνο στην Ελλάδα. Ο στόχος του προγράμματος οικονομικής υιοθεσίας ορφανών παιδιών στην Ελλάδα, που υλοποιεί το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης, είναι να

βοηθηθούν σε αυτές τις εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες τα ορφανά, τα οποία δεν βρίσκονται σε κάποιο ίδρυμα, αλλά τα συντηρούν ο παππούς ή η γιαγιά τους. Το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης (συνεργαζόμενο με τους δήμους σε όλη την Ελλάδα), για τη συγκεκριμένη πρωτοβουλία που υλοποιεί στην Ελλάδα, στηρίζεται αποκλειστικά στις προσφορές των πολιτών και των υπεύθυνων εταιριών.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη υποστηρίζει ενεργά το έργο του Ελληνικού Καραβανιού Αλληλεγγύης και ειδικότερα, την δράση του Δεύτερου Χεριού. Το 2011, η οικονομική μας βοήθειά μας σηματοδότησε την απαρχή μιας συνεργασίας που αποσκοπεί στην κοινωνική ανάπτυξη και την συνεργασία για ένα Αύριο με λιγότερες διακρίσεις, μεγαλύτερη υπευθυνότητα και περισσότερες ευκαιρίες κοινωνικής ανέλιξης για τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Το 2013, η Ευρωπαϊκή Πίστη, έχοντας θέσει τις βάσεις αλληλεγγύης μεταξύ επιχειρηματικότητας και κοινωνικών φορέων από το 2011, ενστερνίστηκε την ανάγκη στήριξης της ελληνικής οικογένειας που δοκιμάζεται το τελευταίο διάστημα. Συγκεκριμένα, η εταιρία θεώρησε χρέος της τη στήριξη του οικογενειακού ιστού, ως το κύτταρο της κοινωνίας, και ενίσχυσε οικονομικά τη συγκεκριμένη προσπάθεια.

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 30 χρόνια σε περισσότερες από 140 πόλεις παγκοσμίως από την αμερικανική οργάνωση Susan G. Komen for the Cure.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη Αίμε περισσότερους από 90 εργαζομένους της, έδωσε νηπρό παρόν στον αγώνα Greece Race for the Cure που διοργάνωσε ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με καρκίνο μαστού «Άλμα Ζωής». Ο αγώνας πραγματοποιήθηκε στις 29 Σεπτέμβριο του 2013 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 2013 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 3 φοιτητές από Πανεπιστήμια του εξωτερικού (Βραζιλία). Οι φοιτητές για 2 μήνες επισκέφθηκαν την Ευαγγελική Σχολή (Πρότυπο Πειραματικό Σχολείο στην Νέα Σμύρνη) και το 2ο Λύκειο Παλαιού Φαλήρου με σκοπό οι μαθητές να ενστερνιστούν την αξία των στόχων της Χιλιετίας του ΟΗΕ ως απαραίτητη προϋπόθεση για την δημιουργία ενός βιώσιμου μέλλοντος. Με τη συγκεκριμένη συνεργασία υποστηρίξαμε και έμπρακτα τους στόχους της Χιλιετίας και κάναμε κοινωνούς της αξίας των στόχων τους μελλοντικούς υπεύθυνους πολίτες.

Στόχος της εταιρίας είναι να στηρίζει την AIESEC ΝΚΥΑ και το 2014 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.

Σύλλογος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (ΣΕΜΑ)

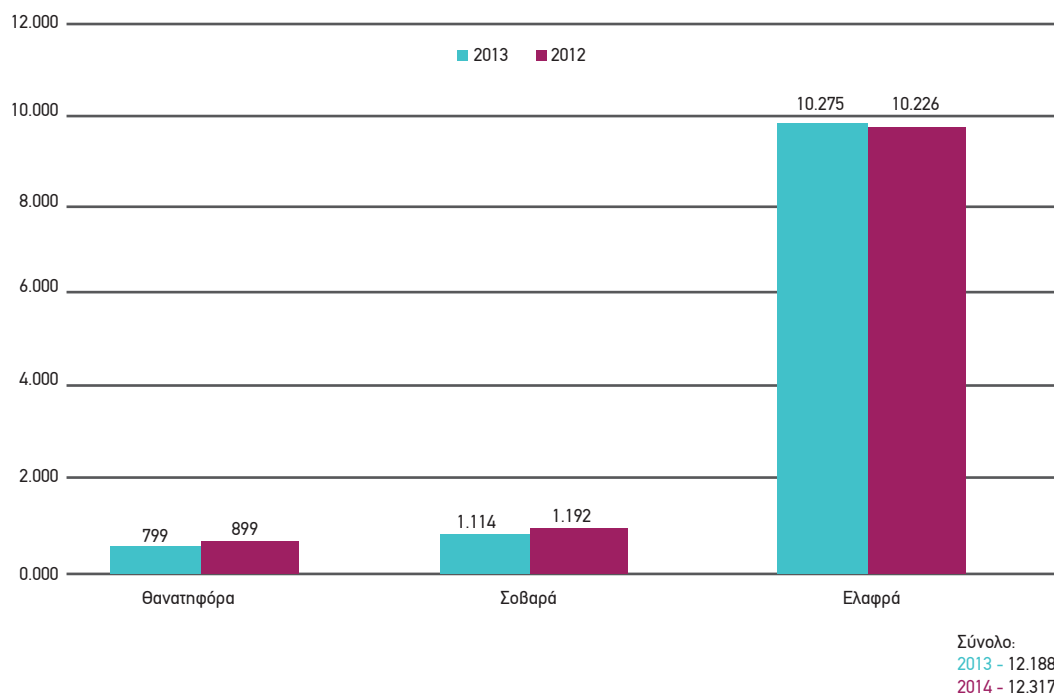
Συνεχίζοντας την ανθρωποκεντρική πολιτική μας, στηρίζουμε με κάθε τρόπο τις προσπάθειες για την βελτίωση και την καταξίωση του επαγγέλματος των μεσιτών ασφαλίσεων στην ελληνική αγορά. Συγκεκριμένα, και το έτος 2013, υποστηρίξαμε το Σύλλογο Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων σε διάφορες δράσεις του, με κορυφαία την εκδήλωση για τα 25 χρόνια επιτυχούς δράσης του Σ.Ε.Μ.Α.. Στην συγκεκριμένη εκδήλωση, η Ευρωπαϊκή Πίστη ήταν Πλατινένιος Χορηγός.

Σκοπός του Σ.Ε.Μ.Α είναι η με κάθε πρόσφορο μέσο κατοχύρωση και προβολή του ιδιαιτέρου 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.

Ι.Ο.ΑΣ. Πάνος Μυλωνάς

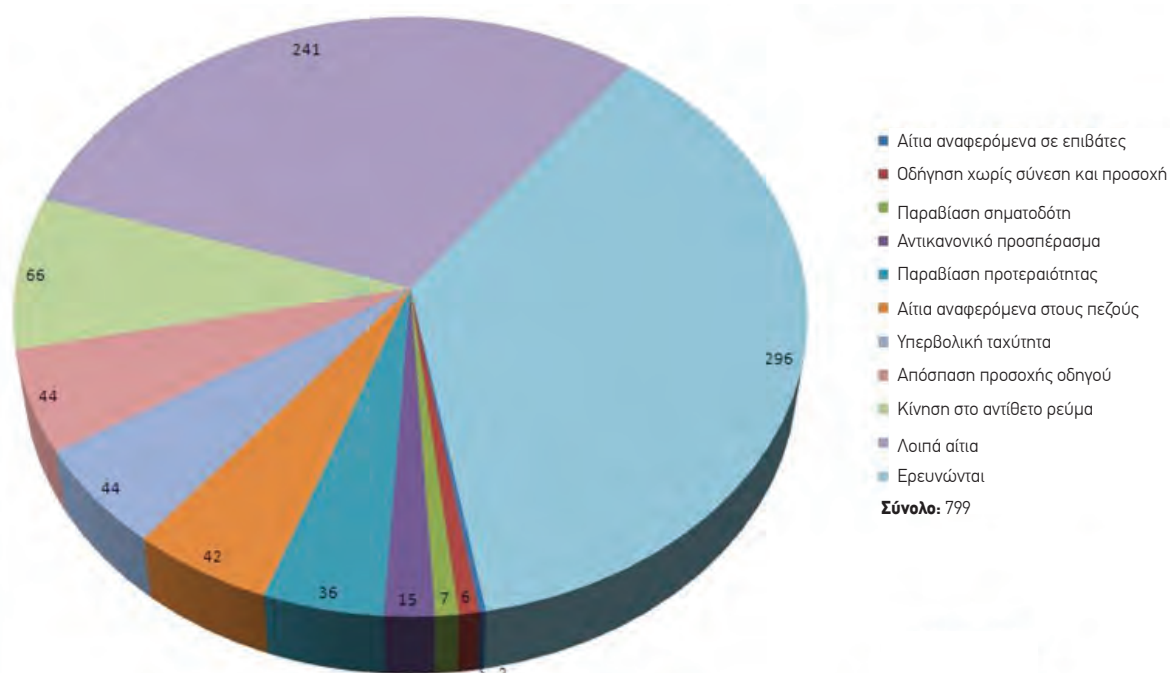
Τα στατιστικά των ατυχημάτων που δημοσίευσε η διεύθυνση τροχαίας για το 2013 φαίνεται να είναι ενθαρρυντικά σε σχέση με το 2012 καθώς μειώθηκε ο αριθμός σοβαρών και θανατηφόρων οχημάτων.

Τροχαία ατυχήματα ανά είδος



Παρόλα αυτά αν αναλύσουμε την έκθεση της τροχαίας για το 2013 θα παρατηρήσουμε ότι τα περισσότερα θανατηφόρα ατυχήματα προκλήθηκαν από λάθη τα οποία θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί με την καλλιέργεια μιας νέας οδηγικής κουλτούρας

Αιτίες θανατηφόρων τροχαίων ατυχημάτων έτους 2013



Το «Ελληνικό Ινστιτούτο Έρευνας και Εκπαίδευσης για την Οδική Ασφάλεια και την Πρόληψη & Μείωση των τροχαίων ατυχημάτων "Πάνος Μυλωνάς"» συστάθηκε στις 12 Μαΐου 2005. Αποτελεί μη κερδοσκοπικό Οργανισμό με ιδρυτικά μέλη του Πανεπιστημιακά Ιδρύματα, Επιχειρηματικούς φορείς, Ελεγκτική εταιρία και φυσικά πρόσωπα. Κύριος σκοπός του Ινστιτούτου είναι η υποστήριξη και προώθηση δραστηριοτήτων σε θέματα τα οποία προάγουν την οδική ασφάλεια, την κυκλοφοριακή αγωγή, τη μελέτη, έρευνα, ενημέρωση και εκπαίδευση στοχεύοντας κατ' εξοχήν στην πρόληψη και μείωση των τροχαίων ατυχημάτων. Η ευαισθητοποίηση των πολιτών και των αρμόδιων φορέων σε θέματα ενημέρωσης και προάσπισης της οδικής ασφάλειας αλλά και η παραπέρα ενίσχυση, ενδυνάμωση και στήριξη της πολιτείας στην ανάληψη και τήρηση ουσιαστικών μέτρων και πολιτικών στη χώρα μας σε θέματα κυκλοφοριακής αγωγής, οδικής ασφάλειας και μείωσης των τροχαίων ατυχημάτων, αποτελούν βασικούς στόχους του Ινστιτούτου.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελώντας βασικό υποστηρικτή της καλλιέργειας μιας νέας οδηγικής συμπεριφοράς, απαλλαγμένη από βία, ελλιπή ενημέρωση και σεβασμού, υποστήριξε τον δεύτερο ποδηλατικό άθλο, που διοργανώθηκε τον Μάιο του 2014. Ο 2ος Ποδηλατικός Άθλος, ήταν μια εκδήλωση μη αγωνιστικού χαρακτήρα, με στόχο τη συγκέντρωση πόρων για την υποστήριξη και προώθηση δράσεων του Ινστιτούτου, οι οποίες προάγουν την επιμόρφωση και ευαισθητοποίηση για την οδική ασφάλεια και την κυκλοφοριακή αγωγή.

Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, Πρόληψη τροχαίων ατυχημάτων.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη υπήρξε ένας από τους βασικούς υποστηρικτές της δράσης της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος για την πρόληψη των τροχαίων ατυχημάτων η οποία πραγματοποιήθηκε στις 29 Νοεμβρίου και διήρκησε τρεις εβδομάδες. Για τρεις συνεχόμενες εβδομάδες, κάθε Παρασκευή και Σάββατο φορτηγά οδικής βοήθειας, που μετέφεραν τρακαρισμένα οχήματα κυκλοφορούσαν σε πολυσύχναστες περιοχές της Αθήνας κατά τις νυχτερινές ώρες, προσελκύοντας την προσοχή πεζών, οδηγών κι επιβατών. Τα φορτηγά ήταν ντυμένα με πανό, με ευδιάκριτο το μήνυμα: «Ηπιε, οδήγησε, σκοτώθηκε. Εσύ, τι θα κάνεις;».

Ταυτόχρονα, στα παρκαρισμένα αυτοκίνητα και τις μοτοσυκλέτες των ίδιων περιοχών, με στόχο την ενημέρωση για τις ολέθριες επιπτώσεις που μπορεί να έχει η οδήγηση υπό την επήρεια αλκοόλ,

τοποθετήθηκαν πάνω από 30.000 πρωτότυπα ενημερωτικά φυλλάδια που προσομοιάζουν με κλήση, με το σύνθημα «Μη γράφεις τη ζωή...».

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 2013, 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 την 17η (21-23/12/13) και 18η (4-6/1/14) αγωνιστική 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.

Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Πίστη συμμετείχε ως χορηγός στην εθελοντική αιμοδοσία που διοργάνωσε η Super League την 29η και την 30η αγωνιστική τον Απρίλιο του 2013, με κεντρικό σύνθημα «Σ' αυτόν τον αγώνα κερδίζει η ζωή». Η συγκεκριμένη ενέργεια πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Αιμοδοσίας και την Πανελλήνια Ομοσπονδία Συλλόγων Εθελοντών Αιμοδοτών.

Τέλος, η Ευρωπαϊκή Πίστη ήταν ο Επίσημος Υποστηρικτής του 1ου Διεθνούς Συνεδρίου Διοίκησης Επαγγελματικού Ποδοσφαίρου «FootbALLabout», που διοργανώθηκε με ευθύνη της Super League στις 23 και 24 Ιανουαρίου στο Divani Caravel.

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 2012 - 2013,

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 φίλαθλη 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 ενδιαφερόμενο μέρη.

Acropolis Cup 2013, Όμιλος Αντισφαίρισης Αθηνών

Πιστοί στις δεσμεύσεις μας για την υποστήριξη του αθλητισμού και την προσφορά μας στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό του, στηρίξαμε οικονομικά το Acropolis Cup 2013 που διοργάνωσε ο Όμιλος Αντισφαίρισης Αθηνών από τις 25 Μαΐου έως και τις 8 Ιουνίου 2013.

Ο Όμιλος Αντισφαίρισης Αθηνών είναι ο παλαιότερος, πολυπληθέστερος και πλέον πολυνίκης Όμιλος στην Ελλάδα.

Υπήρξε από τους πρωτοπόρους του σύγχρονου Ολυμπιακού Κινήματος και είχε την τιμή να φιλοξενήσει το άθλημα της αντισφαίρισης στους Α΄ Ολυμπιακούς Αγώνες του 1896 καθώς και στη Μέσο-Ολυμπιάδα του 1906 στα γήπεδα και εγκαταστάσεις που διατηρούνται απαράλλακτες μέχρι σήμερα. Σήμερα αθλητές του Ο.Α.Α είναι σχεδόν κατά αποκλειστικότητα όλοι οι Έλληνες πρωταθλητές και πρωταθλήτριες. Αθλητές του Ομίλου έχουν διακριθεί τόσο στην Ελλάδα όσο και εξωτερικό. Αριθμεί 1064 μέλη από τα οποία τροφοδοτήθηκε με κορυφαία στελέχη η Ελληνική και η Διεθνή Ολυμπιακή Επιτροπή. Οι εγκαταστάσεις του Ομίλου έχουν φιλοξενήσει εκδηλώσεις σχετικές με τον Ολυμπισμό, αλλά και πλήθος άλλων αθλητικών, πολιτιστικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων. Για τη συνολική του προσφορά στο Ολυμπιακό κίνημα είναι και ο μόνος ερασιτεχνικός αθλητικός φορέας που τιμήθηκε από την Διεθνή Ολυμπιακή Επιτροπή με ειδικό Βραβείο το 1960. Τέλος, ο Όμιλος είναι μέλος του Club Centenaries και βραβεύτηκε για τα 100 του χρόνια από τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Αθλητικού Τύπου.

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 της εσπερίδας ενδιαφέροντος Γενικού Διευθυντή, η οποία πραγματοποιήθηκε στις 5 Δεκεμβρίου 2013 με κύριο θέμα τις εξελίξεις στην αγορά εργασίας και τον νέο ρόλο των Γενικών Διευθυντών.

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. 9ο Πανελλήνιο Συνέδριο για τη διοίκηση, τα οικονομικά και τις πολιτικές της υγείας.

Σε μια δύσκολη οικονομική συγκυρία, η οποία πλήττει όλους τους τομείς, δεν θα μπορούσε να αφήνει ανεπηρέαστη την υγεία. Η οικονομική κρίση έχει προκαλέσει πλήγματα στις υπηρεσίες υγείας και τη χρηματοδότηση του συστήματος, ενώ ο μέσος Έλληνας πολίτης έχει ένα από τα χαμηλότερα επίπεδα υγείας στην Ευρώπη. Στο συγκεκριμένο συνέδριο, που υποστήριξε ενεργά η Ευρωπαϊκή Πίστη, συζητήθηκαν θέματα όπως για το Εθνικό Σύστημα Υγείας και ιδιωτικός τομέας: 30 χρόνια συνύπαρξης, οι επιπτώσεις της κρίσης: οικονομία, υγεία και υπηρεσίες υγείας, η πολιτική ασφάλισης υγείας και ο ΕΟΠΥΥ, η ανασυγκρότηση της νοσοκομειακής περίθαλψης, εξελίξεις στη φαρμακευτική πολιτική κ.α.

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 2013 και με την βοήθεια του τμήματος μηχανογράφησης βοηθήσαμε στον εκσυγχρονισμό πέντε σχολείων με τη δωρεά μηχανογραφικού εξοπλισμού στα παρακάτω σχολεία:

- Δεύτερο Δημοτικό Σχολείο Νέας Ιωνίας
- Μπελλένιο Γυμνάσιο Λέρου
- Εικοστό πέμπτο Δημοτικό σχολείο Αθηνών
- Αρσάκειο Λύκειο Ψυχικού
- Έβδομο και δέκατο Δημοτικό σχολείο Χαλανδρίου
- 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
- Χριστουγεννιάτικη εορτή παιδιών συλλόγου εργαζομένων ΣΤΑΣΥ.

«Η Διεύθυνση Πληροφορικής της εταιρίας μας και κυρίως τα άτομα που απαρτίζουν το τεχνικό της τμήμα, έχουν αναλάβει με ευαισθησία και διακριτικότητα να εξοικονομούν κατά καιρούς μεταχειρισμένους σε καλή κατάσταση ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οθόνες, πληκτρολόγια, εκτυπωτές, φωτοτυπικά, κλ.π., με σκοπό να υπάρχει επαρκής διαθεσιμότητα για κάθε νέα περίπτωση που προκύπτει. Σχολεία, ιδρύματα, φορείς οι οποίοι αυτές τις δύσκολες εποχές αδυνατούν να ανταποκριθούν στις εύλογες απαιτήσεις των παιδιών, βρίσκουν στην εταιρία μας την ανταπόκριση που επιθυμούν.»



Χρυσούλα Αναγνωστοπούλου
Διευθύντρια Μηχανογράφησης



Στόχοι για το 2014

Νέος ορισμός και νέο πλαίσιο για την ΕΚΕ.

Νέος ρόλος και στόχευση για την έκθεση «Απολογισμός Βιωσιμότητας»

Γενικά

Η ΕΚΕ, ο ρόλος της, οι σχετικές δράσεις, τα αναμενόμενα αποτελέσματα αυτών για τις εταιρίες και την κοινωνία, και η έκθεση «Απολογισμός Βιωσιμότητας» βρίσκονται σε περίοδο μετεξέλιξης λόγω σχετικών αλλαγών τόσο στο διεθνές όσο και στο εθνικό επίπεδο.

Ο νέος Ορισμός και το νέο Πλαίσιο ΕΚΕ

Ο νέος ορισμός και το νέο πλαίσιο για την ΕΚΕ 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.

Σε συνάφεια με την ανωτέρω ανακοίνωση το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε δύο σχετικά ψηφίσματα για την ΕΚΕ:

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: αξιόπιστη προώθηση των συμφερόντων της κοινωνίας και οδηγός προς μια βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη, όπου η ΕΚΕ συσχετίζεται με τα θέματα:

- Βιώσιμη ανάκαμψη
- Οργάνωση σε διεθνές επίπεδο και πολυμερείς προσεγγίσεις
- Δημόσιες πολιτικές για την ΕΚΕ
- Σύνδεση των κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων με την πρακτική της γνωστοποίησης
- Προώθηση της ΕΚΕ

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: λογοδοσία, διαφάνεια και υπευθυνότητα στην επιχειρηματική συμπεριφορά και βιώσιμη ανάπτυξη, όπου αναλύονται τα σχετικά με την ΕΚΕ θέματα:

- Μία σύγχρονη αντίληψη, μια ανανεωμένη στρατηγική της ΕΕ για την ΕΚΕ
- Ενίσχυση των δεσμών μεταξύ ΕΚΕ, πολιτών, ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας
- Βελτίωση της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας των πολιτικών για την ΕΚΕ
- ΕΚΕ και ΜΜΕ: από την θεωρία στην πράξη

Νέος ρόλος και στόχευση για την έκθεση «Βιώσιμος Απολογισμός»

Η πρόταση - οδηγία περιγράφει, θέτει τρεις βασικούς στόχους μέσω της δημοσιοποίησης των μη οικονομικών πληροφοριών σε αντίστοιχη έκθεση:

- (1)** Αύξηση της διαφάνειας ορισμένων εταιριών, καθώς και αύξηση της συνάφειας, της συνεκτικότητας και της συγκρισιμότητας των μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών που έχουν δημοσιοποιηθεί.
- (2)** Αύξηση της πολυμορφίας στα διοικητικά συμβούλια των εταιριών, αυξημένη διαφάνεια, αποτελεσματική εποπτεία διαχείρισης και άρτια διακυβέρνηση της εταιρίας.
- (3)** Αύξηση της υπευθυνότητας και των επιδόσεων της εταιρίας, καθώς και της αποτελεσματικότητας της ενιαίας αγοράς

Η έκθεση (ετήσια) περιλαμβάνει πραγματική ανασκόπηση της εξέλιξης και των επιδόσεων των δραστηριοτήτων της εταιρίας και της θέσης της, καθώς και περιγραφή των κυριότερων κινδύνων και αβεβαιοτήτων που αντιμετωπίζει.

Η ανασκόπηση πρέπει να παρέχει ισορροπημένη και περιεκτική ανάλυση της εξέλιξης και των επιδόσεων των δραστηριοτήτων της εταιρίας και της θέσης της, η οποία να αντιστοιχεί στο μέγεθός της και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της.

Αυτές είναι εξελίξεις σχετικές με την ΕΚΕ για τις οποίες η Ευρωπαϊκή Πίστη, θα αρχίσει από το 2014 να διαμορφώσει ένα σχέδιο προσαρμογής προς αυτές.

Κεντρικός και λοιποί στόχοι

Ο βασικός στόχος για το 2014, είναι το να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις ώστε η εταιρία να μπορεί να παρακολουθεί αυτές τις εξελίξεις

επωφελώς για αυτή, και παράλληλα να ανταποκρίνεται σε ένα άτυπο χρονοδιάγραμμα προσαρμογής της εταιρίας σε αυτές τις εξελίξεις. Η περίοδος του 2014 θα είναι η περίοδος γέφυρα προς τις νέες εξελίξεις της ΕΚΕ.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη εξακολουθεί να αντιμετωπίζει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως μια δέσμη εθελοντικών δράσεων, και παρά το γεγονός ότι νομικά δεν υπόκειται στην υποχρέωση συμμόρφωσης της προς την πρόταση οδηγίας της 16/4/2013² - 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.

Στόχος για τις δράσεις ΕΚΕ του 2014, είναι αυτές να συμπληρώνονται με κατάλληλες ενέργειες και μέριμνες ώστε να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις για την δημιουργία και έναρξη εφαρμογής ενός σχεδίου προσαρμογής της εταιρίας στη νέα υπό διαμόρφωση πραγματικότητα για την ΕΚΕ.

Η εταιρία ήδη διαμορφώνει από τώρα το πλαίσιο και την εξειδίκευση των δράσεων και ενεργειών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στοχεύοντας στην περαιτέρω διεύρυνση της ενημέρωσης των ενδιαφερομένων για αυτήν μερών – εταιριών για την πολιτική, τα προγράμματα, τις δράσεις και τους μελλοντικούς στόχους της.

Η κατεύθυνση προσαρμογής της ΕΚΕ που θα αποτελέσει και ένα κεντρικό στόχο για το 2014, περιλαμβάνεται στα παρακάτω:

Το πλαίσιο για το περιεχόμενο και τη διαμόρφωση του «Απολογισμού Βιωσιμότητας»

Σχετικά με το πλαίσιο της ΕΚΕ η Ευρωπαϊκή Πίστη θα συνεχίσει το 2014 να σχεδιάζει, οργανώνει και υλοποιεί τις δράσεις ΕΚΕ ακολουθώντας τις πρότυπες κατευθυντήριες οδηγίες του πλαισίου ISO 26000:2010, αλλά παράλληλα θα ικανοποιεί το περιεχόμενο, και τις στοχεύσεις ΕΚΕ που ενσωματώνονται στην αναμενόμενη κοινοτική οδηγία ανεξάρτητα του γεγονότος ότι νομικά δεν υπόκειται σε αυτό - καθώς και το περιεχόμενο και τις στοχεύσεις που θα ενσωματωθούν στο υπό διαμόρφωση «Σχέδιο της Εθνικής Στρατηγικής της Ελλάδας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» που θα συνοδεύσει την διαδικασία της εναρμόνισης της ελληνικής νομοθεσίας με το κοινοτικό δίκαιο.

² Σημείωση κατά την συγγραφή της έκθεσης «Η ολομέλεια του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ενέκρινε στις 15 Απριλίου 2014, την οδηγία σχετικά με την αποκάλυψη των μη-χρηματοοικονομικών και πληροφοριών για την ποικιλομορφία από ορισμένες μεγάλες εταιρίες και ομίλους. Η οδηγία θα τεθεί σε ισχύ αφού εγκριθεί από το Συμβούλιο και δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ».

Σε σχέση με την διαμόρφωση, τη δομή του περιεχομένου της έκθεσης του απολογισμού βιωσιμότητας, οι ενέργειες ΕΚΕ το 2014 θα περιλάβουν την πρόνοια για την σταδιακή εφαρμογή των Sustainability Reporting Guidelines από το ήδη εφαρμοζόμενο GRI G.3 στο G4. Στόχος για το 2014 είναι η διαμόρφωση της παρουσίασης του περιεχομένου σύμφωνα με το GRI G3.1, και έτσι να προετοιμαστεί η εταιρία ώστε μετά από την έκθεση «Απολογισμός Βιωσιμότητας 2015», να εφαρμόζει τη δομή παρουσίασης του περιεχομένου της σύμφωνα με τη νέα γενιά των Κατευθυντήριων Οδηγιών του GRI, GRI-G4.

Η ενσωμάτωση προτύπων και οι δείκτες βιωσιμότητας Για τις δράσεις ΕΚΕ από το 2014 και μετά, η εταιρία θα λάβει πρόνοια ώστε σταδιακά οι δράσεις – ενέργειες ΕΚΕ που υλοποιεί να συμμορφώνονται με τα διεθνή πρότυπα που προτείνουν αντίστοιχα για αυτές οι βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και οι ακολουθούμενες κατευθυντήριες οδηγίες.

Βασικός Στόχος για το 2014, είναι να μπου οι βάσεις προκειμένου από το 2015 και μετά να μπορούν να διαμορφωθούν οι κατάλληλοι εταιρικοί δείκτες βιωσιμότητας (ποιοτικοί και ποσοτικοί) οι οποίοι θα επιτρέψουν να παρακολουθούνται διαχρονικά οι επιδόσεις βιωσιμότητας της εταιρίας.

Η ΕΚΕ ως στρατηγικό εργαλείο βιωσιμότητας

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

Οι μέριμνες αυτές θα επιτρέψουν ώστε το 2014 να τεθούν οι βάσεις και η αντίστοιχη κατανόηση και η εταιρία να διαμορφώσει ένα πλαίσιο έτσι ώστε είτε το 2014 είτε το 2015 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 και τις αντίστοιχες προοπτικές της ΕΚΕ

Η τριάδα Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση

Το πλαίσιο της ΕΚΕ για την εταιρία θα εμπλουτίζεται σταδιακά με στόχο να ανταποκρίνεται στην ευθύνη της επιχείρησης για τις συνέπειες της λειτουργίας της στην κοινωνία. Ως εκ τούτου η εταιρία θα συνεχίσει τις βασικές δράσεις της ΕΚΕ όπως έχουν μέχρι σήμερα διαμορφωθεί, αλλά παράλληλα θα αναπτύσσει σχέδιο διαδικασιών για την ενσωμάτωση της μέριμνας για τα κοινωνικά, περιβαλλοντικά θέματα καθώς και τα

σχετιζόμενα με την διακυβέρνηση - «Environment, Society, Governance (ESG)» «Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση [ΠΚΔ]» - στις επιχειρηματικές της δραστηριότητες και στη κεντρική της στρατηγική, λαμβάνοντας υπόψη τα ενδιαφέροντα (ενίοτε και τα συμφέροντα) των ενδιαφερομένων μερών – εταίρων τους.

Η έκθεση «Απολογισμός Βιωσιμότητας»

Από το 2014, θα αρχίσει αυτό το πλαίσιο να αντανakλάται στον «απολογισμό βιωσιμότητας» ώστε σταδιακά ο απολογισμός αυτός πέραν του σημερινού ρόλου του να συνιστά ένα μη οικονομικό απολογισμό - συμπλήρωμα του οικονομικού - που θα περιλαμβάνει πληροφορίες και υλικό που αφορούν τα θέματα που σχετίζονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και τους εργαζόμενους, την διακυβέρνηση με τη καταπολέμηση της διαφθοράς και τις πτυχές της δωροδοκίας.

Σχεδιάζεται να περιλαμβάνονται στοιχεία και πληροφορίες ώστε τελικά στην έκθεση «Απολογισμός Βιωσιμότητας» από το 2014 και μετά να αρχίσουν να αναφέρονται: (i) η περιγραφή των σχετικών πολιτικών, (ii) τα αποτελέσματά τους και (iii) οι κίνδυνοι που σχετίζονται με κάθε πτυχή.

Η παρουσίαση αυτών των ΠΚΔ πληροφοριών σε συνδυασμό με το περιεχόμενο των συμβατικών οικονομικών εκθέσεων, θα επιτρέπει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση και των μακροχρόνιων προοπτικών βιωσιμότητας της εταιρίας, συμβατή με τη νέα στόχευση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Η λειτουργική και οργανωτική οριοθέτηση της ΕΚΕ Οι μέριμνες αυτές θα επιτρέψουν στην εταιρία το 2014 να ολοκληρώσει τις βάσεις και την αντίστοιχη κατανόηση για την λειτουργική οριοθέτησή της ΕΚΕ στην επικαιροποιημένη της εκδοχή, και να διαμορφώσει το αντίστοιχο «εταιρικό» πλαίσιο για αυτήν.

Με βάση αυτά είτε το 2014 είτε το 2015 θα μπορούν να ληφθούν σχετικές αποφάσεις για την εταιρικά - θεσμική και οργανωτική οριοθέτηση της ΕΚΕ στην Ευρωπαϊκή Πίστη. Αυτή η οριοθέτηση της ΕΚΕ θα επιτρέψει στην εταιρία να λειτουργεί και να αξιοποιεί την ΕΚΕ και να ανταποκρίνεται στο νέο διεθνές, κοινοτικό και εθνικό πλαίσιο για το περιεχόμενό της, καλύπτοντας και τις «απαιτήσεις» της νέας τάσης για το ρόλο της έκθεσης του «Απολογισμού Βιωσιμότητας».

Στοχευόμενες ενέργειες

Τομέας: Περιβάλλον

Δράσεις διαχείρισης κλιματικών & περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων

Στον τρέχοντα Απολογισμό Βιωσιμότητας της περιόδου 2013, περιλαμβάνονται ενέργειες προετοιμασίας και μέριμνας προκειμένου να μπορεί η Ευρωπαϊκή Πίστη να αρχίσει να καλύπτει την πτυχή «περιβάλλον» όπως αυτή εξελίσσεται τόσο από τις διεθνείς όσο και από τις εθνικές εξελίξεις που αφορούν στην εταιρική κοινωνική ευθύνη.

- Διαχείριση (μέτρηση και μείωση) των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου και λοιπών περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων.
- Κτίριο και λειτουργία Επιχείρησης

Η δέσμη αυτών των δραστηριοτήτων θα συμπληρώσει και θα ολοκληρώσει σχετικές δραστηριότητες που υλοποιούνται μερικώς στην Ευρωπαϊκή Πίστη.

Η μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί είναι η «εταιρική προσαρμογή στη κλιματική αλλαγή & το περιβάλλον», και θα περιλαμβάνει τους δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης των κατευθυντηρίων οδηγιών του GRI.

Οι δραστηριότητες θα υλοποιούνται με διαχρονικό προγραμματισμό, σε συμμόρφωση με όλα τα σχετικά διεθνή πρότυπα και πρωτόκολλα, θα περιλαμβάνουν ενέργειες συστηματικής καταγραφής των πηγών και των εκπομπών - επιβαρύνσεων, παρακολούθηση, υπολογισμό -μέτρηση αυτών και πρώτα – βασικά σχέδια ενεργειών μείωσης αυτών όπως προβλέπεται στις πτυχές επιβαρύνσεων των δεικτών (περιβαλλοντικών) επιδόσεων και τα πρωτόκολλα δεικτών "Περιβάλλον" κατά το πρότυπο GRI. Τέλος θα υποστηρίζεται η επιλογή των σχετικών στοιχείων σύμφωνα με τα απαιτούμενα από το ανωτέρω πρότυπο GRI διαμόρφωσης του απολογισμού για την παράθεσή τους στον απολογισμό βιωσιμότητας.



Παράμετροι Υλοποίησης GRI

Ομάδα πρωτοκόλλων δεικτών	Περιβάλλον
Παρακολουθούμενες πτυχές	Ενέργεια, Νερό, Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, υγρά & στερεά απόβλητα, Υπηρεσίες, Μεταφορές, και συναφή
Δείκτες	όλοι οι αντίστοιχοι βασικοί δείκτες του GRI.

Σε αυτή τη δέσμη αυτών των ενεργειών για την πτυχή της ενέργειας θα γίνει προσπάθεια να καταρτισθεί ένας βασικός ενεργειακός έλεγχος στον κτιριακό τομέα με σκοπό τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσής του κτιρίου, την εξοικονόμηση ενέργειας και την προστασία του περιβάλλοντος, με συγκεκριμένες δράσεις.

Η υλοποίηση αυτού του σχεδίου διαχείρισης (υπολογισμού και μείωσης) των εκπομπών και των περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων, της ενέργειας και της ενεργειακής συμπεριφοράς του κτηρίου:

1. Θα ενισχύσει τη βιώσιμη λειτουργία, τη φιλική προς το κλίμα και το περιβάλλον και είναι το πρόδρομο τμήμα ενός συγκροτημένου σχεδίου γενικής λειτουργίας προσαρμοσμένου στις συνθήκες που δημιουργεί η κλιματική αλλαγή και η περιβαλλοντική υποβάθμιση
2. Θα επιτρέψει στην εταιρία να προσεγγίσει τρία ζητήματα στόχευσης
 - Μείωση των κλιματικών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την λειτουργία
 - Περιοχή Δαπανών με Αύξηση εσόδων ή/και ωφελειών από την βιώσιμη αναπτυξιακή πορεία
 - Ενδυνάμωση της επιχείρησης και της αξιοπιστίας της μέσα από την δημιουργία νέου επιχειρηματικού περιβάλλοντος για το κλίμα και το περιβάλλον και την προς τα έξω διάδοσή του

Τομέας: Κοινωνία

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

Πέρα αυτών για το 2014, προγραμματίζεται να σχεδιασθεί ένα πλαίσιο ενεργειών και παρεμβάσεων της που θα αφορούν (και αυτές) το εξωτερικό ως προς αυτή το περιβάλλον, με αναφορά την συμμετοχή της εταιρίας 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 διερευνηθούν οι τρόποι και οι κατευθύνσεις για το πώς θα μπορούσε η εταιρία να υποστηρίξει κάποια από τα παρακάτω ζητήματα:

- Πράσινη βιομηχανία & πράσινη επιχειρηματικότητα

- Κοινωνική Επιχειρηματικότητα
 - Επιχειρηματική βιώσιμη ανάπτυξη
 - Εκμετάλλευση καινοτομιών & αποτελεσμάτων έρευνας
- Εργαλεία μεταξύ των οποίων θα διερευνηθούν είναι:
- Portal
 - Forum / δίκτυο για το Κλίμα και το Περιβάλλον
 - Incubation, στην φυσική είτε στην ηλεκτρονική εκδοχή

Κατευθυντήρια στόχευση για αυτές τις στοχεύσεις τίθεται το να συνεισφέρει η Ευρωπαϊκή Πίστη στο να ενσωματωθούν οι κοινωνικές και περιβαλλοντικές θεωρήσεις, προβληματισμοί και στοχεύσεις στις δραστηριότητες των οργανισμών και των επιχειρήσεων μέσω της πλέον αποδοτικής χρήσης της ενέργειας των πρώτων υλών, των καινοτόμων πρακτικών, κάποιων πρόσφορων αποτελεσμάτων έρευνας και των εφαρμογών των νέων πράσινων τεχνολογιών.

Οι δράσεις που επιλεγούν θα προβάλλουν το πλαίσιο, και τους στόχους:

- του Forum Επιχειρηματικής Αειφορίας RIO +20: καινοτομία και συνεργασία για το μέλλον που θέλουμε
- της πλατφόρμας για την πράσινη βιομηχανία της Οργάνωσης των Ηνωμένων Εθνών για τη Βιομηχανική Ανάπτυξη, UNIDO
- των πρωτοβουλιών και των πολιτικών που προωθεί η ΕΕ σχετικά με την βιώσιμη λειτουργία και την αειφόρο ανάπτυξη των οργανισμών και των επιχειρήσεων όπως μάλιστα τις συσχετίζει με την διευρυμένη νέα στρατηγική της για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- Του ελληνικού σχεδίου επιχειρηματικής ανασυγκρότησης

Ο εταιρικός στόχος είναι 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 πράσινη βιομηχανία, την πράσινη επιχειρηματικότητα, την καινοτομία στην Ελλάδα, σαν αναπόσπαστο στοιχείο, προσπατούμενο για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης και της αειφορίας.³

³ Η υλοποίηση τέτοιων πρωτοβουλιών – δραστηριοτήτων δημιουργούν σταθερό περιβάλλον πλαίσιο επιρροής της Ευρωπαϊκής Πίστης σχετικό με την βιώσιμη λειτουργία / ανάπτυξη και την αειφορία που περιλαμβάνει την καινοτομία και περιλαμβάνει community groups. Η πρωτοβουλία σχεδιάζεται και λειτουργεί έτσι ώστε να εδράζεται και να εκπορεύεται από ένα αντίστοιχο μοντέλο - πλαίσιο αποδεκτών και εφαρμοζόμενων αρχών και πρακτικών βιώσιμης καινοτόμου λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Πίστης το οποίο διαχέεται, και προβάλλεται έντονα στο χώρο ενδιαφέροντος για επιρροή, ώστε να δίνει τη δυνατότητα στην Ευρωπαϊκή Πίστη να λειτουργεί ως ηγέτιδα επιχείρηση στο χώρο αυτό, επιχείρηση η οποία προωθεί τα σχετικά ζητήματα επειδή τα πιστεύει και παροτρύνει σε αυτά by example, προβάλλοντας παράλληλα και τα σχετικά οφέλη που προκύπτουν για την ίδια από αυτή την εξελισσόμενη λειτουργία

Τομέας: Διακυβέρνηση

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

Σχεδιάζονται στο πλαίσιο των ενεργειών ΕΚΕ για το 2014 οι παρακάτω γενικές κατευθυντήριες ενέργειες:

- Αντιστοίχιση των προβλεπόμενων στην οδηγία πτυχών της **Εταιρικής Διακυβέρνησης** με τις ιδιαιτερότητες της εταιρίας.
- Κατάρτιση ενός σχεδίου προσαρμογής για την εφαρμογή των αρχών και πρακτικών του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης
- Διαμόρφωση σχεδίου παρακολούθησης του χρονοδιαγράμματος εφαρμογής του *Solvency II*, καθώς και του αντίστοιχου του *Omnibus II*.⁴

Παράλληλα στα πλαίσια της ΕΚΕ 2014 η εταιρία, θα σχεδιάσει και (ενδεχόμενα) θα αρχίσει να υλοποιεί απαιτούμενες ενέργειες για τη δημιουργία και απόκτηση του απαραίτητου *capacity building* σχετικά με τις απαιτήσεις για τη διαχείριση του κινδύνου, εσωτερικό έλεγχο, ποιότητα δεδομένων και απαιτήσεις (υποβολής) εκθέσεων που σχετίζονται με τις οδηγίες αυτές.

I. η αξιολόγηση των υποχρεώσεων

II. η αξιολόγηση των περιουσιακών στοιχείων

III. το επίπεδο των ασφαλιστρών των μακροπρόθεσμων πολιτικών και

IV. αντασφάλισης.

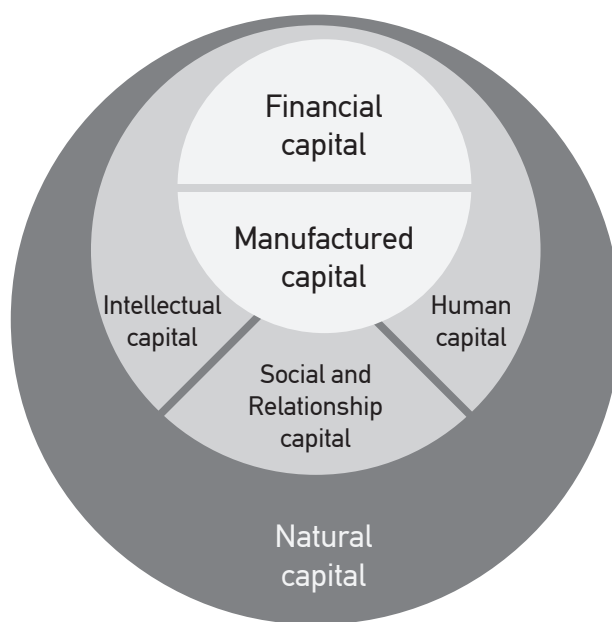
Τέλος στα πλαίσια ΕΚΕ 2014, η Ευρωπαϊκή Πίστη σχεδιάζει να προσεγγίσει τα παρακάτω γενικότερα σχετιζόμενα με την ΕΚΕ ζητήματα ως προς το πώς αυτά σχετίζονται με την μέριμνα και τις ενέργειες της Εταιρικής Διακυβέρνησης στην εταιρία.

⁴ Η Οδηγία *Solvency II* 2009/138/ΕΚ σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης (Φερεγγυότητα II) και οι αναθεωρήσεις αυτής από την οδηγία *Omnibus II* ΟΔΗΓΙΑ 2014/51/ΕΕ, σχετικά με τις εξουσίες της Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων) και της Ευρωπαϊκής Εποπτικής Αρχής (Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών)

Η νέα Στρατηγική της ΕΕ, Ο Απολογισμός Βιωσιμότητας και η εταιρική διακυβέρνηση

- η υιοθέτηση του πλαισίου του UNEP FI για την ευθύνη του θεματοφύλακα (Fiduciary Responsibility) με την ενσωμάτωση στα θέματα αναφοράς ESG και των θεμάτων των επενδύσεων (ιδιαίτερα των θεσμικών) σύμφωνα με το Freshfields Repot της 23/11/2010 και την επιβεβαίωσή - εξέλιξή του το 2009, καθώς και την εφαρμογή των αρχών της υπεύθυνης επένδυσης [Principles of Responsible Investment (PRI)]
- η επιλογή της ΕΕ να προσχωρήσει στο να δημοσιοποιείται Ενοποιημένος Απολογισμός - Integrated Reporting // Financial and Non-Financial Reporting και να συνδράμει στην διαμόρφωση ενός "προτύπου" για αυτό.
- Η προώθηση της εφαρμογής της Οδηγίας Solvency II 2009/138/EK σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης (Φερεγγυότητα II) και οι αναθεωρήσεις αυτής από την οδηγία Omnibus II.
- η υιοθέτηση της σταδιακής υποχρεωτικότητας για την ανάληψη δραστηριοτήτων ΕΚΕ μέσα από την τακτική - προσέγγιση "Αναφορά (Απολογισμού Βιωσιμότητας) ή Εξηγήσεις" (γιατί δεν υλοποιούνται σχετικές δράσεις) για την δημοσιοποίηση απολογισμών ΕΚΕ, αναφορά των μη οικονομικών - Χρηματοπιστωτικών Πληροφοριών
- η έμφαση που έδωσε πρόσφατα η ελληνική κυβέρνηση στο να διαμορφώσει και να προωθήσει ένα εθνικό σχέδιο δράσης για την ΕΚΕ, το οποίο προτίθεται να αξιοποιήσει ως πλατφόρμα για την προώθηση της υγιούς επιχειρηματικής δραστηριότητας και της ηθικής επιχειρηματικής συμπεριφοράς
- τα συμπεράσματα του Rio+20 Corporate Sustainability Forum για την προώθηση της καινοτομίας, της συνεργασίας και τις δημόσιες πολιτικές του Συνεδρίου των Ηνωμένων Εθνών για την Βιώσιμη Ανάπτυξη (United Nations Conference on Sustainable Development – Rio+20)
- το διευρυνόμενης αποδοχής μεθοδολογικό πλαίσιο ανάλυσης των έξι κεφαλαίων (the six capital model) για την παρουσίαση της αναφοράς του Απολογισμού (ιδίως δε εν όψει του Ενοποιημένου Απολογισμού - Integrated Reporting)

- το επίκαιρο τμήμα των εισηγήσεων της συνεδριακής εκδήλωσης της UNEP-FI "Sustainability and CSR in the Banking and Insurance Sector in Greece", "Scratching on the surface of sustainable finance", "Η σημασία της αειφορίας στα ελληνικά Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα", και τα πορίσματα τη μελέτης "Επισκόπηση βιώσιμων οικονομικών πρακτικών στην Ελλάδα" που διατηρούν ακέραιη την επικαιρότητά τους, ανεξάρτητα από τις δυσκολίες για επαρκή χρηματοδότηση των σχετικών εγχειρημάτων.



Πίνακας δεικτών GRI – G3.1 και ISO 26000

Δείκτης GRI	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
1.1	Δήλωση από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο	6.2	Σελ. 2
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	6.2	Σελ. 5, 13- 19
2.1	Επωνυμία		Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες		Σελ. 3
2.3	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιριών εκμετάλλευσης των θυγατρικών και των κοινοπραξιών	6.2	Σελ. 13 - 19
2.4	Τοποθεσία έδρας		Σελ. 3
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης της Εταιρίας		Σελ. 3
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή		Σελ. 3
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται		Σελ. 3
2.8	Μεγέθη της Εταιρίας		Σελ. 10, 26
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού		Δεν υπήρξαν
2.10	Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού		Σελ. 3
3.1	Περίοδος απολογισμού		1/1/2013 - 31/12/2013
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού		Απολογισμός Βιωσιμότητας 2012
3.3	Κύκλος απολογισμού		Ετήσιος
3.4	Σημείο επικοινωνίας		Σελ. 65
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού		Σελ. 9, 10
3.6	Όρια του απολογισμού		Ο Απολογισμός αφορά σε όλες οι δραστηριότητες της Εταιρίας στην Ελλάδα. Δεν συμπεριλαμβάνονται στοιχεία θυγατρικών εταιριών.
3.7	Συγκεκριμένοι περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού		Δεν υπάρχουν
3.8	Βάση για την αναφορά επίδοσης για τις κοινοπραξίες, τις θυγατρικές, τις εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κ.α.		Πλήρης δυνατότητα συγκρισιμότητας. Όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, δεν συμπεριλαμβάνονται στοιχεία αναφορικά με θυγατρικές εταιρίες / κοινοπραξίες / τρίτους.
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς		Δεν έχουν πραγματοποιηθεί εκτιμήσεις δεδομένων, παρά μόνο μετρήσεις.
3.10	Αναθεωρήσεις πληροφοριών		Δεν υπήρξαν αναθεωρήσεις πληροφοριών
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό		Καμία Αλλαγή
3.12	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό		Πίνακας Δεικτών GRI
3.13	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού	7.5.3	Προς το παρόν ο Απολογισμός δεν έχει υποβληθεί σε διαδικασία εξωτερικής επαλήθευσης.
4.1	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης	6.2	Σελ. 12 -20
4.2	Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου	6.2	Σελ. 13
4.3	Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη των ελεγκτικών οργάνων ανά φύλο	6.2	Σελ. 13 - 20
4.4	Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Δ.Σ.	6.2	Σελ. 13 - 15
4.5	Σύνδεση αμοιβών των ανώτατων στελεχών και της επίδοσης του οργανισμού	6.2	Μ/Δ
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	6.2	Σελ. 40- 41
4.7	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.

4.8	Εταιρικές πολιτικές - αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς - που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης	6.2	Σελ. 4, 7, 8 - 10, 12, 21, 34, 40, 42
4.9	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	6.2	Σελ. 12- 13
4.10	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. 12 -13
4.11	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	6.2	Σελ. 31, 40, 48-49, 52
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία	6.2	Σελ. 9, 21
4.13	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος)	6.2	Σελ. 9, 21
4.14	Κατάλογος των ομάδων συμμετοχών της Εταιρίας	6.2	Σελ. 8- 9
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των συμμετοχών	6.2	Σελ. 8- 9. Η διαδικασία καθορισμού των ομάδων συμμετοχών (κατηγοριοποίηση και προτεραιοποίηση), ανασκοπείται σε ετήσια βάση από την Εταιρία.
4.16	Συμμετοχή των ομάδων συμμετοχών	6.2	Σελ. 8- 9
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των συμμετοχών	6.2	Σελ. 8- 9

Δείκτες Επίδοσης
Οικονομικοί Δείκτες Επίδοσης

Δείκτης GRI	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.8	Σελ. 8-11
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	Σελ. 10
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	6.5.5	Σελ. 34- 39. Δεν έχει πραγματοποιηθεί εξειδικευμένη σχετική μελέτη από την Εταιρία.
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.
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς		Κατά τη χρήση 2013 η Εταιρία δεν έλαβε κάποια επιχορήγηση.
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
EC6	Πολιτική και πρακτικές για την επιλογή προμηθευτών από την τοπική κοινότητα	6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7	Δεν εφαρμόζεται συγκριμένη πολιτική καθώς δεν υπάρχουν παραγωγικές διαδικασίες σε τοπικές κοινότητες.
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις 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.
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω εμπορικών, σε είδος ή δωρεάν δράσεων	6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	Μέχρι σήμερα δεν έχει κριθεί σκόπιμη η εκπόνηση εξειδικευμένων μελετών εντοπισμού των αναγκών της τοπικής κοινωνίας, καθώς αυτές εντοπίζονται μέσω των διαφόρων καναλιών επικοινωνίας που λειτουργούν και της άμεσης επαφής που έχει αναπτυχθεί με τοπικούς φορείς και συλλόγους.
EC9	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	Μ/Δ

Περιβαλλοντικοί Δείκτες Επίδοσης

Δείκτης GRI	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.5	Σελ. 34, 35, 36, 37, 38, 39
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	6.5, 6.5.4	Σελ. 35
EN2	Ποσοστό χρησιμοποιούμενων υλικών που προέρχονται από εισροή ανακυκλωμένων υλικών.	6.5, 6.5.4	Σελ. 39
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ. 35- 37, Το σύνολο άμεσης κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται αποκλειστικά από μη ανανεώσιμες πηγές, όπως περιγράφεται στην ενότητα
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ. 35- 38, Το σύνολο έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται αποκλειστικά από ηλεκτρική ενέργεια όπως περιγράφεται στην ενότητα §6.3.2
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ. 35- 39
EN6	Πρωτοβουλίες για παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που χρησιμοποιούν αποδοτικά την ενέργεια	6.5, 6.5.4	Σελ. 35- 39
EN7	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ. 35- 39
EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	6.5, 6.5.4	Σελ. 35- 39
EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται από την άντληση	6.5, 6.5.4	Η Εταιρία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές με υδροβιότοπους και δεν πραγματοποιούνται αντλήσεις από επιφανειακά ύδατα (π.χ ποτάμια, λίμνες).
EN10	Ποσοστό του συνολικού όγκου νερού που ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται	6.5, 6.5.4	Εφαρμόζονται πρακτικές ανακύκλωσης νερού όπου είναι εφικτό, χωρίς ωστόσο προς το παρόν να είναι εφικτή η ακριβής μέτρηση της συνολικής ποσότητας που ανακυκλώνεται.
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.
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
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται	6.5, 6.5.6	Μέχρι σήμερα δεν έχει αναπτυχθεί κάποιο πρόγραμμα προστασίας οικοτόπων.
EN14	Στρατηγικές, τρέχουσες ενέργειες και μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση των επιδράσεων στη βιοποικιλότητα	6.5, 6.5.6	Δεν υφίστανται επιδράσεις καθώς καμία δραστηριότητα της Εταιρίας δε βρίσκεται εντός προστατευόμενων περιοχών ούτε γειτνιάζει με αυτές
EN15	Αριθμός των ειδών που συγκαταλέγονται στην Κόκκινη Λίστα του IUCN και στον εθνικό κατάλογο προστατευόμενων ειδών, των οποίων ο οικότοπος βρίσκεται σε περιοχές που επηρεάζονται από άλλες δραστηριότητες	6.5, 6.5.6	Δεν υφίστανται επιδράσεις καθώς καμία δραστηριότητα της Εταιρίας δε βρίσκεται εντός προστατευόμενων περιοχών ούτε γειτνιάζει με αυτές
EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	6.5, 6.5.5	Σελ. 35 – 39
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	6.5, 6.5.5	Σελ. 35
EN18	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	6.5, 6.5.5	Σελ. 35 – 39
EN19	Εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος με βάση το βάρος.	6.5, 6.5.3	M/Δ
EN20	NOx, SOx και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων	6.5, 6.5.3	M/Δ
EN21	Συνολικός όγκος υδάτινων αποβλήτων, με βάση την ποιότητα και τον προορισμό	6.5, 6.5.3	M/Δ
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	6.5, 6.5.3	M/Δ
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	6.5, 6.5.3	Δεν υπήρξαν διαρροές
EN24	Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργασμένων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα	6.5, 6.5.3	Η Εταιρία δεν δραστηριοποιείται στον κλάδο επεξεργασίας επικίνδυνων αποβλήτων.
EN25	Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση «προστατευόμενων» περιοχών που επηρεάζονται σημαντικά από τις απορρίψεις νερού	6.5, 6.5.4, 6.5.6	Δεν υφίστανται απορρίψεις σε προστατευόμενες περιοχές - Καμία δραστηριότητα της Εταιρίας δε δραστηριοποιείται ούτε γειτνιάζει με προστατευόμενες

EN26	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών	6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5	Σελ. 35 -39, Οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις υπηρεσίες της Εταιρίας είναι ιδιαίτερα περιορισμένες, λόγω της φύσης του αντικειμένου.
EN27	Ποσοστό πωληθέντων προϊόντων και σχετικών υλικών συσκευασίας που ανακτώνται ανά κατηγορία	6.5, 6.5.4, 6.7.5	Λόγω της φύσης των υπηρεσιών της εταιρίας, δεν πραγματοποιούνται επιστροφές προϊόντων.
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	6.5	Δεν υπήρξαν
EN29	Περιβαλλοντικές επιδράσεις από μεταφορές	6.5, 6.5.4, 6.6.6	Σελ. 35
EN30	Δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος	6.5	Σελ. 35- 39

Δείκτες για την Απασχόληση

Δείκτης GRI	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.4, 6.3.10	Σελ. 25 -27
LA1	Ανάλυση ανθρωπίνου δυναμικού βάσει τύπου απασχόλησης, σύμβασης εργασίας, περιοχής και φύλου	6.4, 6.4.3	Σελ. 27
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό προσλήψεων και κίνησης προσωπικού ανά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	6.4, 6.4.3	Σελ. 25- 27
LA3	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. 26
LA15	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.
LA4	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.
LA5	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
LA6	Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές υγείας και ασφάλειας	6.4, 6.4.6	Μ/Δ
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων ανά φύλο και περιοχή	6.4, 6.4.6	Σελ. 26
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης / κατάρτισης, παροχής συμβουλών και πρόληψης σχετικά με σοβαρές ασθένειες	6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8	Δεν πραγματοποιήθηκε σχετικό πρόγραμμα κατά το 2013.
LA9	Θέματα υγείας και ασφάλειας που καλύπτονται στις επίσημες συμφωνίες με τους σχετικούς φορείς	6.4, 6.4.6	Δεν υφίσταται σχετικές συμφωνίες – τηρούνται απαρέγκλιτα όλες οι διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας.
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος / εργαζόμενο, με βάση το φύλο και την κατηγορία εργαζομένων	6.4, 6.4.7	Σελ. 29- 31
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση	6.4, 6.4.7, 6.8.5	Σελ. 28 -31
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας ανά φύλο	6.4, 6.4.7	Κατά το 2013 δεν πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση εργαζομένων
LA13	Ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία και των σωματίων διακυβέρνησης με βάση το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες διαφορετικότητας	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	Σελ. 13, 27
LA14	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.

Δείκτες Επίδοσης
Οικονομικοί Δείκτες Επίδοσης

Δείκτης GRI	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.3	Σελ. 21 - 23
HR1	Ποσοστό και συνολικός αριθμός σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών και συμβολαίων με όρους που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	Μέχρι σήμερα δεν έχουν συμπεριληφθεί σχετικές διατάξεις σε επενδυτικές συμφωνίες και συμβόλαια, καθώς δεν υφίσταται συσχέτιση με το αντικείμενο εργασιών της Εταιρίας.
HR2	Ποσοστό σημαντικών προμηθευτών, εργολάβων και άλλων επιχειρηματικών εταίρων που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	Μέχρι σήμερα δεν έχουν πραγματοποιηθεί σχετικές ενέργειες.
HR3	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης εργαζομένων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	6.3, 6.3.5	Κατά το 2013 δεν πραγματοποιήθηκε σχετικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα.
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Κανένα περιστατικό.
HR5	Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5	Η Εταιρία σέβεται και εφαρμόζει τη σχετική Εθνική νομοθεσία.
HR6	Παιδική εργασία	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	Δεν υφίσταται κίνδυνος εμφάνισης περιστατικών παιδικής εργασίας - Η Εταιρία καταδικάζει την παιδική εργασία, συμμορφώνεται με τις σχετικές απαιτήσεις του νόμου και εφαρμόζει διαδικασίες ελέγχου σχετικών εγγράφων κατά την πρόσληψη με σκοπό τη διασφάλισης αποφυγής απασχόλησης ανηλίκων.
HR7	Εξαναγκασμένη ή υποχρεωτική εργασία	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	Δεν υφίσταται κίνδυνος εμφάνισης περιστατικών εξαναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας. Η Εταιρία αντιτίθεται στην εξαναγκαστική ή υποχρεωτική εργασία.
HR8	Ποσοστό προσωπικού ασφαλείας που εκπαιδεύεται σε πολιτικές ή διαδικασίες της Εταιρίας σχετικά με ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων που αφορούν τις δραστηριότητες της	6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	Κατά το 2013 δεν πραγματοποιήθηκε σχετικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα.
HR9	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτόχθονων πληθυσμών	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7	Μέχρι σήμερα κανένα περιστατικό παραβίασης δικαιωμάτων δεν έχει αναφερθεί ή διαπιστωθεί.
HR10	Συνολικός αριθμός και ποσοστό των επιχειρηματικών μονάδων οι οποίες έχουν αποτελέσει αντικείμενο ανάλυσης αναφορικά με την τήρηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ή για τις οποίες έχουν εκπονηθεί μελέτες επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα		Αξιολογείται πως δεν υπάρχει κίνδυνος παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Εταιρία και για το λόγο αυτό δεν έχει θεωρηθεί μέχρι σήμερα σκόπιμο να εκπονηθεί σχετική εξειδικευμένη μελέτη.
HR11	Αριθμός παραπόνων τα οποία έχουν κατατεθεί και επιλυθεί μέσω επίσημων μηχανισμών		Δεν υπήρξαν παράπονα για παραβίαση ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Αξιολογείται πως δεν υπάρχει κίνδυνος παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Εταιρία και για το λόγο αυτό δεν έχει κριθεί ως αναγκαία η δημιουργία σχετικού εξειδικευμένου μηχανισμού.

Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης

Δείκτης GRI	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.6, 6.8	Σελ. 7, 8- 10
SO1	Ποσοστό των επιχειρηματικών μονάδων για τις οποίες έχουν εφαρμοστεί προγράμματα συνεργασίας με τις τοπικές κοινότητες, μελέτες επιπτώσεων και αναπτυξιακά προγράμματα	6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.8.7, 6.6.7	Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Εταιρίας, δεν έχει κριθεί σκόπιμη η σύνταξη εξειδικευμένης μελέτης επιπτώσεων.
SO9	Επιχειρηματικές μονάδες με σημαντικές πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες	6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.8.7, 6.6.7	Δεν υφίστανται σημαντικές αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες, λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Εταιρίας.
SO10	Μέτρα πρόληψης και περιορισμού που λαμβάνονται για τις πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες	6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.8.7, 6.6.7	Δεν υφίστανται σημαντικές αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες, λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Εταιρίας.
SO2	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.

SO3	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.
SO4	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	6.6, 6.6.3	Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς
SO5	Οι θέσεις της δημόσιας πολιτικής και η συμμετοχή στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι)	6.6, 6.6.4, 6.8.3	Σελ. 7
SO6	Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα	6.6, 6.6.4, 6.8.3	Η Εταιρία δεν συνεισφέρει χρηματικά ή σε είδος, πολιτικά κόμματα ή πολιτικούς
SO7	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών	6.6, 6.6.5, 6.6.7	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης κατά το 2013
SO8	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	6.6, 6.6.7, 6.8.7	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης κατά το 2013

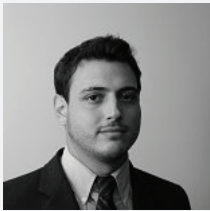
Δείκτες για τα Προϊόντα και τις Υπηρεσίες

Δείκτης GRI	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.6, 6.7	Σελ. 42- 44
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής των προϊόντων κατά τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις τους στην υγεία και ασφάλεια	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	Μη σχετικός δείκτης: Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Εταιρίας δεν προκύπτει σχετική ανάγκη.
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς για τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
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.
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
PR5	Ικανοποίηση πελατών	6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9	Κατά το 2013 δεν πραγματοποιήθηκε σχετική έρευνα
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. 42- 44
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
PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	6.7, 6.7.7	Δεν υπήρξαν σχετικά παράπονα
PR9	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών	6.7, 6.7.6	Δεν υπήρξαν σχετικές νομικές, διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις

M/Δ: Μη διαθέσιμο

Στοιχεία Επικοινωνίας:

«Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για συνεχή βελτίωση, καλωσορίζει οποιαδήποτε ερώτηση, διευκρίνιση και πρόταση σχετικά με την πολιτική εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς η άποψη των ενδιαφερομένων μερών φέρει μοναδική αξία στην εταιρεία.»



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

