

Πράξεις Λειφορίας

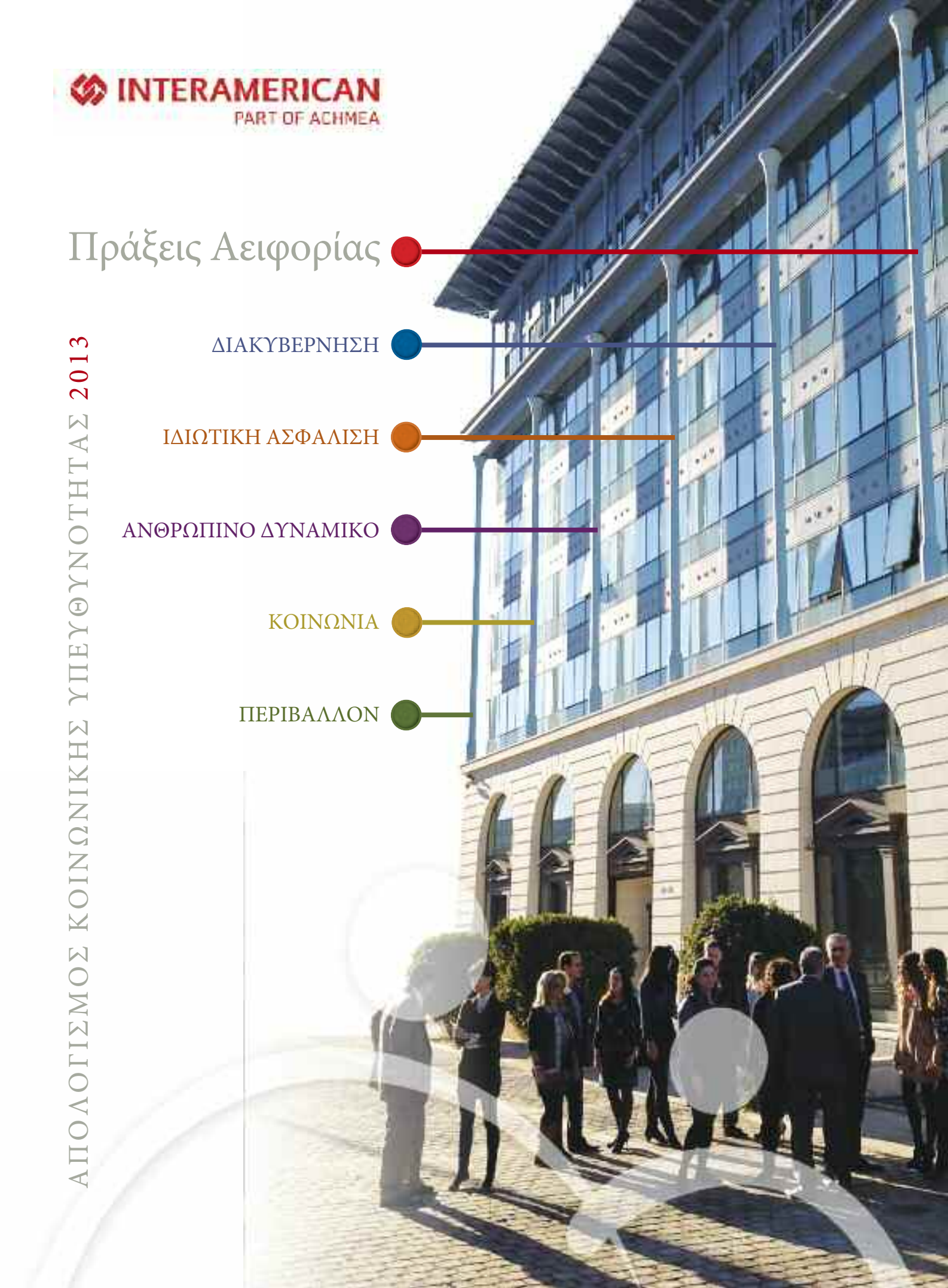
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Πράξεις Αειφορίας

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ





ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Για να οδηγηθείτε στα κεφάλαια του Απολογισμού και στις επιμέρους θεματικές ενότητες, αρκεί να πατήσετε πάνω στο κείμενο (τίτλο κεφαλαίου ή θεματικής ενότητας) που σας ενδιαφέρει να διαβάσετε.

	Μήνυμα ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ	4
	Υπευθυνότητα με πυξίδα την Αξιοπιστία, προς την Επιχειρηματική Αριστεία και Αειφορία.....	5
	Ποιά είναι η INTERAMERICAN	8
	• Η INTERAMERICAN Σήμερα.....	13
	• Οργανωτική Διάρθρωση.....	13
	• Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων.....	14
	• Επιχειρησιακό Σχέδιο 2014-2016	16
	• Οι Υποδομές	19
	• Οικονομικά Στοιχεία.....	21
	• Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας.....	26
	• Συμμετοχή σε Οργανώσεις	27
	• Βραβεία και Διακρίσεις 2013	31
	Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN	34
	• Η Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.....	36
	• Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική E.K.E. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων	38
	• Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.....	40
	• Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis).....	44
	• Κοινωνική Υπευθυνότητα: Διάδοση της Ιδέας	45
	• Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων.....	46
	• Εθελοντισμός.....	59
	• Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση.....	61
	• Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας.....	68
	• Στόχοι και Επιδόσεις 2013.....	71
	• Στόχοι 2014-2016.....	74
	Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	76
	• Μετοχική Σύνθεση και Μετοχικό Κεφάλαιο.....	82
	• Οργανόγραμμα INTERAMERICAN.....	84
	• Διοικητικό Συμβούλιο.....	84
	• Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου	90
	• Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής.....	94
	• Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου.....	95
	• Εσωτερικός Έλεγχος.....	96
	• Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης.....	96
	• Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης.....	99
	• Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς.....	100
	• Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας.....	101
	• Διαχείριση Κινδύνων	103
	• Solvency II.....	109
	• Διαχείριση Κρίσεων	110
	• Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.....	112
	• Δημόσια Πολιτική.....	116
	• Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα.....	116

Από την Υπευθυνότητα στην Αξία

Για την INTERAMERICAN, η Υπευθυνότητα υπογραμμίζει καίρια κάθε Απόκριση στην Κρίση, θεμελιώνοντας στερεά στην κοινωνική ζωή και την οικονομία τη Δημιουργία Αξίας.

Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	118
• Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά.....	120
• Προϊόντα και Υπηρεσίες.....	121
• Δίκτυα Διανομής.....	127
• Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης.....	130
• Ψηφιακή Τεχνολογία και Εφαρμογές.....	132
• Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες.....	133
• Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών.....	138
• Προμήθειες.....	141
Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	146
• Πρωτοβουλίες και Πλαίσιο Δράσεων για το Ανθρώπινο Δυναμικό.....	148
• Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού.....	149
• Εργασιακές Σχέσεις.....	150
• Διοίκηση και Αξιολόγηση της Απόδοσης.....	156
• Αναγνώριση και Ανταμοιβή.....	158
• Εκπαίδευση και Ανάπτυξη.....	161
• Εσωτερική Επικοινωνία.....	166
Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ	172
• Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής”.....	174
• Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές.....	175
• “Πράξεις Ζωής” για την Υγεία.....	176
• “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων.....	181
• “Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες.....	185
• “Πράξεις Ζωής” για την Παιδεία και τον Πολιτισμό.....	192
Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	200
• Πρότυπο Χώρων Εργασίας τα Κεντρικά Γραφεία.....	202
• Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις.....	204
• Πρωτοβουλίες και Δράσεις.....	207
• Περιβαλλοντικές Επιδόσεις.....	208
• Διαχείριση Φυσικών Πόρων.....	212
• Διαχείριση Αποβλήτων.....	213
• Διαχείριση Αναλωσίμων.....	213
• Ευαισθητοποίηση των Εργαζομένων.....	214
• Πράσινες Προμήθειες.....	214
• Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος.....	214
• Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα.....	215
• Πράσινη Επιχειρηματικότητα.....	216
Πληροφορίες για τον ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ	220
• Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN.....	221
• Στοιχεία του Απολογισμού.....	222
• Πίνακας Δεικτών κατά GRI.....	226
• Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό.....	243
• Εξωτερική Επαλήθευση.....	243
• Έκθεση Επαλήθευσης (TÜV Austria Hellas).....	244



Η Εικονογράφηση του Απολογισμού

Οι φωτογραφίες εικονογράφησης του παρόντος Απολογισμού προέρχονται από το φωτογραφικό αρχείο της INTERAMERICAN και από τους συνεργαζόμενους Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς και Φορείς. Εικονίζονται διοικητικά στελέχη, ομάδες εργασίας, χώροι εργασίας και υποδομές (κτηριακές, οχημάτων, κ.λπ.), πρόσωπα που κατέθεσαν τη γνώμη τους για την Ε.Κ.Ε. στην Εταιρεία, καθώς και χαρακτηριστικά στιγμιότυπα από δράσεις και πρωτοβουλίες της INTERAMERICAN κατά το 2013. Επίσης, περιλαμβάνονται φωτογραφικά θέματα από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας.



Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της INTERAMERICAN

▼ Γιάννης Μπουτέας, Ατιτλο (επιτοίχια εγκατάσταση με μολύβι, σχοινί, φως νέον), 2.04 x 2.30 m



Υπευθυνότητα με πυξίδα την Αξιοπιστία, προς την Επιχειρηματική Αριστεία και Αειφορία

Ενα μεγάλο βήμα απολογιστικής προόδου για την κοινωνική υπευθυνότητα πραγματοποιεί η INTERAMERICAN με την παρούσα έκδοση, την έκτη στη σειρά των ετησίων Απολογισμών που έχει παρουσιάσει από το 2009 έως σήμερα. Ο Απολογισμός αναφέρεται στα πεπραγμένα του 2013, όμως οι διαστάσεις που του προσδίδουν η αναφορά στη διακυβέρνηση της Εταιρείας, καθώς επίσης στο μακρόπνοο επιχειρησιακό σχέδιο και τη στοχοθεσία για την τριετία 2014-2016, ουσιαστικά σχηματοποιεί την προοπτική της εταιρικής ανάπτυξης και αειφορίας στο βάθος του χρονικού ορίζοντα.

Ήδη, η εταιρική κοινωνία εισπράττει την ικανοποίηση της κατάκτησης του βέλτιστου επιπέδου απολογιστικής αναφοράς **A+** κατά το πρότυπο σύνταξης Global Reporting Initiative - G3.1, που η INTERAMERICAN ακολούθησε για τελευταία φορά, εφ' όσον η Επιτροπή Ε.Κ.Ε. έχει αποφασίσει για εφαρμογή του εξελιγμένου προτύπου GRI-G4 στην επόμενη έκδοση. Είναι σημαντικό για την Εταιρεία και τους ανθρώπους της -τα διοικητικά στελέχη, τους εργαζομένους και τους συνεργάτες πωλήσεων- αλλά και για τους μετόχους της ότι η παρούσα έκθεση ανταποκρίνεται πλήρως στις υψηλότερες απαιτήσεις λογοδοσίας για την υπευθυνότητα με ακρίβεια και σαφήνεια, καλύπτοντας σχεδόν απόλυτα τους ζητούμενους δείκτες του προτύπου αναφοράς και αντανακλώντας το ιδιαίτερα αξιόλογο έργο που η INTERAMERICAN έχει επιτελέσει στην πράξη.

Ο Απολογισμός, από την πρώτη έκδοσή του έως σήμερα, έχει αναπτυχθεί στις γραμμές μίας σταθερής αρχιτεκτονικής του περιεχομένου, που εκφράζει εξελικτικά την ολιστική προσέγγιση της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η δομή του ακολουθεί τους άξονες παρουσίασης της δημόσιας εικόνας, της διακυβέρνησης και των οικονομικών επιτευγμάτων, της παρουσίας και των δραστηριοτήτων στο πλαίσιο της αγοράς και της ιδιωτικής ασφάλισης, της διαχείρισης των ανθρωπίνων πόρων, της συνεισφοράς στην κοινωνία και των πρωτοβουλιών για το περιβάλλον. Η παρούσα έκδοση τεκμηριώνει την προσήλωση της Εταιρείας στις Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση που έχει συνδιαμορφώσει και συνυπογράψει από το 2012, ως η μοναδική από την Ελλάδα ασφαλιστική επιχείρηση, στο πλαίσιο των δεσμεύσεων της ως μέλος του UN Environment Programme Finance Initiative. Επίσης, επιβεβαιώνει τη συνέπεια στην τήρηση των δέκα Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact).

Σε αυτή τη βάση, η έμπρακτη υπευθυνότητα οδηγεί σταθερά τα βήματα της INTERAMERICAN στον δύσκολο δρόμο της σημερινής, ιδιαίτερα κρίσιμης κοινωνικής και οικονομικής συγκυρίας, διαμορφώνοντας αποτελεσματικό τρόπο σχεδιασμού, εταιρικής λειτουργίας και ανάπτυξης. Έτσι, η Εταιρεία συνέχισε και κατά το 2013 να απαντά με δημιουργικό τρόπο στην παρατεινόμενη κρίση, με βασικό πρόταγμα τις αναγκαίες αλλαγές που όχι μόνο συντηρούν την υγιή εικόνα του επιχειρηματικού οργανισμού, αλλά συνθέτουν προσδοκίες και προοπτική. Η INTERAMERICAN ενεργεί προλαμβάνοντας τις επερχόμενες εξελίξεις, ώστε να διατηρεί την απαιτούμενη ηρεμία και συνοχή που απαιτεί η ταχύτατη μετάβαση σε μία νέα, ριζικά διαφορετική εποχή.

“Οι επιχειρήσεις έχουν εξ ορισμού της αποστολής τους την ευθύνη της ενεργού, ουσιαστικής συμμετοχής στην πρόσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τη θωράκιση της εργασίας, την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και την αντιμετώπιση της διαφθοράς, ώστε να συμβάλλουν στη διαμόρφωση μίας καλύτερης κοινωνίας με αξιοπρέπεια, δικαιοσύνη, προσδοκίες και προοπτική για κάθε πολίτη”.



Οι πυλώνες της ψηφιακής λειτουργίας και ασφάλισης, της καινοτομίας και της μεθοδολογίας “Lean” αποτελούν τα εφαλτήρια γι’ αυτή τη μεταβολή. Ειδικότερα, με το “Lean” στόχος είναι να μεγιστοποιηθεί η αξία του τρίπτυχου “πελάτης - εργαζόμενος - οικονομική ευρωστία”.

Κατά το έτος αναφοράς του Απολογισμού, καταγράφηκαν σημαντικές καινοτομίες και επιτυχίες. Ενδεικτικά, επισημαίνονται:

- τα οικονομικά αποτελέσματα, που ικανοποιούν τους εταιρικούς στόχους και επιτρέπουν βάσιμη αισιοδοξία για το μέλλον,
- οι τεχνολογικές εφαρμογές εκσυγχρονισμού των διαδικασιών, που βελτίωσαν τη λειτουργικότητα και τον επαγγελματισμό -καθετοποίηση, απλοποίηση, αυτοματικό underwriting, εξυπηρέτηση- αναβαθμίζοντας την ποιότητα της σχέσης της Εταιρείας με τον Πελάτη,
- η διαμόρφωση δυναμικής τιμολογιακής πολιτικής σε συνδυασμό με την πρόληψη στους κινδύνους και την υγεία, που ανταποκρίνεται στις δύσκολες οικονομικές καταστάσεις τις οποίες βιώνει η κοινωνία, καθώς και η προώθηση νέων ασφαλιστικών προτάσεων προσιτού κόστους,
- η υιοθέτηση ευέλικτων πρακτικών σε όλο το ανάπτυγμα των ασφαλιστικών διαδικασιών,
- η εφαρμογή και ανάπτυξη νέας πολιτικής της Εταιρείας ως προς τη διαφάνεια, την αποτροπή και καταπολέμηση της απάτης,
- η εξελιγμένη διαδικασία εκτίμησης-ανάληψης κινδύνων και έκδοσης συμβολαίων, με χαρακτηριστικά γνωρίσματα την ακρίβεια και αντικειμενικότητα της προσέγγισης και στόχο τη βελτίωση της σχέσης Συνεργάτη - Πελάτη,
- η ενίσχυση όλων των δικτύων πωλήσεων, που υποστηρίχθηκαν με επενδύσεις και προηγμένη τεχνογνωσία, ενώ αυτά τροφοδοτήθηκαν και με νέους συνεργάτες,
- η σύναψη συνεργασιών και συμπράξεων, που συμπληρώνουν την Εταιρεία ως ασφαλιστική επιχείρηση.

Πέραν αυτών, αξίζει να σημειωθεί ότι, για την INTERAMERICAN, σημείο εκκίνησης για υπεύθυνο επιχειρείν αποτελεί η κανονιστική συμμόρφωση και προς αυτή την κατεύθυνση, η Εταιρεία έχει ήδη από το 2013 διανύσει μεγάλη διαδρομή προετοιμασίας έναντι των απαιτήσεων της οδηγίας Solvency II.

Στα κεφάλαια του Απολογισμού είναι αναγνωρίσιμη η πεποίθηση της Διοίκησης πως η εταιρική υπευθυνότητα αποτελεί το “όχημα” προς την αειφόρο ανάπτυξη και ότι βρίσκεται στον πυρήνα της εταιρικής αποστολής, καθώς επίσης η πίστη ότι οι επιχειρήσεις, σήμερα, τίθενται απέναντι στην πρόκληση-υποχρέωση να συμβάλουν στη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου. Πρακτικά, η πεποίθηση αυτή έχει βάλει σε νέα τροχιά όχι μόνο τις ασφαλιστικές δραστηριότητες της Εταιρείας, αλλά και τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες. Την INTERAMERICAN απασχολούν, κατ’ ακολουθία των Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση,

- οι επιπτώσεις των περιβαλλοντικών κινδύνων στην υγεία,
- οι “πράσινες” επενδύσεις της ασφαλιστικής βιομηχανίας,
- η συνεισφορά των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στην άμβλυνση των συνεπειών των καταστροφικών κινδύνων στα οικοσυστήματα και το φυσικό περιβάλλον,
- η ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών παραμέτρων στη μεθοδολογία ανάληψης κινδύνων στις τεχνικές ασφαλίσεις,
- ο ρόλος των εποπτικών αρχών και της νομοθεσίας στην προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης μέσω της ασφάλισης.



Στον μεσοπρόθεσμο σχεδιασμό της Εταιρείας έχουν ενσωματωθεί δράσεις που θα ενισχύσουν την ανοιχτή διακυβέρνηση, θα εκσυγχρονίσουν την παρουσία της στην αγορά και θα υποστηρίξουν την ανταγωνιστικότητά της, θα ενδυναμώσουν το ανθρώπινο δυναμικό της και θα εντείνουν την εστίαση στους ασφαλισμένους της, καθώς και το θετικό “αποτύπωμά” της στο κοινωνικό σύνολο.

Όλα αυτά συνιστούν μία σταθερή βάση αξιοπιστίας και μία ισχυρή εταιρική υπόσταση αειφορίας, ενώ ταυτόχρονα αποδεικνύουν την ενσωμάτωση της υπευθυνότητας στην εταιρική στρατηγική. Η οικονομική ισχύς και φερεγγυότητα, οι άνθρωποι πόροι και οι υποδομές, η συνεχής αναζήτηση της καινοτομίας, η περαιτέρω αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας για την εκπλήρωση του οράματος της ολοκληρωμένης ψηφιακής ασφάλισης έως το 2020, η ολοκληρωμένη ανταπόκριση στις σύγχρονες ασφαλιστικές ανάγκες των πολιτών με ουσιαστικές καλύψεις και προσιτές λύσεις, αποτελούν προτεραιότητες. Παράλληλα, είναι καθοριστική, για την υλοποίηση του εταιρικού σχεδίου, η εμπιστοσύνη και υποστήριξη των μετόχων της Εταιρείας, που ταυτόχρονα αποτελεί εγγύηση για το πελατειακό κοινό της.

Προς την κατεύθυνση της ανταπόκρισης της INTERAMERICAN στα ανωτέρω ζητήματα και τις επίκαιρες προκλήσεις, θα επιδιώξουμε κατά την τριετία 2014-2016 να έχουμε την καλύτερη δυνατή αντίληψη των συνθηκών εξασφαλίζοντας την άριστη προσαρμογή μας στο νέο περιβάλλον, με καλά αντανακλαστικά και έγκαιρες-εύστοχες τοποθετήσεις, βελτιώνοντας την ευελιξία και αμεσότητά μας και αυξάνοντας την αποτελεσματικότητά μας. Θέλουμε, με φρέσκες ιδέες και αποφασιστικότητα στην εφαρμογή τους, αλλά και με σαφή γνώση για τον ρόλο μας ατομικά και συλλογικά, να συνεχίσουμε προσανατολισμένοι στην παραγωγή προστιθέμενης αξίας υπέρ όλων των ενδιαφερομένων μερών, στη βάση μίας διαρκούς και δημιουργικής υπευθυνότητας.



Γιώργος Κώτσαλος

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN



- Η INTERAMERICAN Σήμερα
- Οργανωτική Διάρθρωση
- Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων
- Επιχειρησιακό Σχέδιο 2014-2016
- Οι Υποδομές
- Οικονομικά Στοιχεία
- Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας
- Συμμετοχή σε Οργανώσεις
- Βραβεία και Διακρίσεις 2013

Αθανάσιος Ρούλιας

Γενικός Διευθυντής & Μέλος Δ. Σ.
της Ελληνικής Εταιρείας
Διοικήσεως Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)

“ Μελετώντας τον Απολογισμό της INTERAMERICAN, μπορεί κανείς να διαπιστώσει πως η εταιρική στρατηγική κοινωνικής υπευθυνότητας, συμβάλλοντας στην εδραίωση της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων στην Εταιρεία, στην ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας και του δεσμού των εργαζομένων με αυτή, αλλά και στη δημιουργία θετικών οικονομικών αποτελεσμάτων και προοπτικών, εξασφαλίζει τη βιωσιμότητά της και συνεισφέρει στην επιστροφή της χώρας μας σε αναπτυξιακή τροχιά. ”

Ποιά είναι η INTERAMERICAN

- 1 Κατανόηση και διαχείριση της οικονομικής κρίσης
- 2 Επίτευξη ικανοποιητικών παραγωγικών και οικονομικών αποτελεσμάτων
- 3 Ενέργειες διασφάλισης της κερδοφορίας
- 4 Ενίσχυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- 5 Συμμετοχή στις εθνικές, κεντρικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων



“Ασφάλεια είναι να νιώθεις INTERAMERICAN”

Το όνομα της Εταιρείας είναι ταυτισμένο με την έννοια της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα, καθώς από τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας της διακρίθηκε για την προσήλωσή της στην ικανοποίηση των ασφαλιστικών αναγκών των πολιτών και στην ανάπτυξη πρωτοποριακών και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.



Η INTERAMERICAN ιδρύθηκε το 1969, ως εταιρεία περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.). Κατά το 1971, μετατράπηκε σε ανώνυμη εταιρεία (Α.Ε.) και έκτοτε λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920 και του Π.Δ. 400/1970 περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφάλισης, όπως αυτές ισχύουν. Σήμερα, εντάσσεται στις μεγάλες επιχειρήσεις, σύμφωνα με τον διαχωρισμό των επιχειρήσεων ανάλογα με το μέγεθος που απορρέει από τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με αριθμό 2003/361/ΕΚ.

Αμιγώς ασφαλιστική εταιρεία Ζωής κατά την ίδρυσή της, η INTERAMERICAN άρχισε να διευρύνει τους κλάδους των ασφαλιστικών δραστηριοτήτων της από το 1974, ξεκινώντας την ανάπτυξή της και στις Γενικές Ασφάλειες. Παράλληλα η Εταιρεία, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδρομής της, αναλάμβανε τακτικά πρωτοβουλίες συνεισφοράς για την ικανοποίηση κοινωνικών αναγκών με την υποστήριξη του έργου οργανισμών, συνέδραμε πολιτιστικές δραστηριότητες και συνέβαλε, γενικότερα, στη βελτίωση της ποιότητας της κοινωνικής ζωής του τόπου μας.

Από το 2004 και εφεξής η INTERAMERICAN, κατανοώντας τις συνεχώς αυξανόμενες οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις για το επιχειρείν, καθώς επίσης και την ανάγκη του κοινωνικού συνόλου για διαφάνεια, ανταποκρίθηκε στην αναγκαιότητα μίας οργανωμένης υπεύθυνης στάσης και συμπεριφοράς σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων της, ενσωματώνοντας σταδιακά την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην επιχειρηματική φιλοσοφία και στρατηγική της.

Ιστορική Διαδρομή

Η συμβολή της INTERAMERICAN στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό του ασφαλιστικού κλάδου, καθώς και η δέσμευσή της στην επίτευξη του στόχου της αειφόρου ανάπτυξης, αποτυπώνονται χαρακτηριστικά στα ορόσημα της διαδρομής της:

- | | | | |
|--------------------|--|--|---|
| 1969 | ● Ίδρυση της INTERAMERICAN ως Ε.Π.Ε. από τους Αλέξανδρο Ταμπούρα και Δημήτριο Κοντομηνά. | 2001 | ● Προσχώρηση της INTERAMERICAN στον ευρωπαϊκό όμιλο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών EUREKO (ACHMEA) και παύση διαπραγμάτευσης της μετοχής της στο Χ.Α.Α. |
| 1971 | ● Μετατροπή της INTERAMERICAN σε Ανώνυμη Εταιρεία, με συμμετοχή της Insurance Corporation of North America (INA). | 2001 - 2003 | ● Περαιτέρω ανάπτυξη των νοσηλευτικών υπηρεσιών υγείας, με δύο νέες κλινικές (την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παιδών και την ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική). |
| 1974 | ● Ίδρυση της INTERAMERICAN Γενικών Ασφαλίσεων. | ● Δημιουργία του συγχρόνου πολυϊατρείου MEDIFIRST για υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας της υγείας. | |
| 1980 | ● Αποχώρηση της INA - απόκτηση του μεριδίου της στην Εταιρεία από τον Δημήτριο Κοντομηνά. | 2004 | ● Σχεδιασμός και έναρξη υλοποίησης του έργου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης “Πράξεις Ζωής”. |
| 1988 | ● Είσοδος στον τομέα των Αμοιβαίων Κεφαλαίων με την ίδρυση της INTERTRUST, της πρώτης ιδιωτικής και μη τραπεζικής εταιρείας διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων. | 2005 | ● Αποχώρηση του Δ. Κοντομηνά από τη θέση του Προέδρου. Νέος Διευθύνων Σύμβουλος ο Γ. Κώτσος. |
| 1991 - 1993 | ● Ανάπτυξη των τομέων Άμεσης Βοήθειας και Πιστωτικών Καρτών, με τη δημιουργία των εταιρειών INTERAMERICAN Βοήθειας, INTERAMERICAN Οδική Προστασία και INTERAMERICAN Cards. | ● Έναρξη συνεργασίας με τις Μ.Κ.Ο. “Γραμμή Ζωής” και “ΚΕ.Θ.Ε.Α.”. | |
| 1996 | ● Έναρξη παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών υγείας με την ίδρυση της γενικής κλινικής ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Αθηνών. | 2006 | ● Δημιουργία της καινοτόμου υπηρεσίας απευθείας πώλησης ασφαλιστικών προγραμμάτων μέσω διαδικτύου (direct insurance brand “Anytime”). |
| 1999 | ● Εισαγωγή της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Χρηματιστήριο. | ● Ένταξη της INTERAMERICAN στην Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UNEP FI. | |
| 2000 | ● Έναρξη συνεργασίας με την πορτογαλική τράπεζα B.C.P. και ίδρυση από κοινού της τράπεζας NOVABANK. | 2007 | ● Ίδρυση των εταιρειών INTERAMERICAN Finance και ANYRISK. |
| | ● Έναρξη υποστήριξης των Μ.Κ.Ο. “Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας”, “Το Χαμόγελο του Παιδιού”, “Ανοιχτή Αγκαλιά”, “Λύκειο Ίδρυμα” και “Στοργή”. | ● Ένταξη της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (κύριο μέλος). | |

Αναγνώριση της INTERAMERICAN ως Κοινωνικά Υπεύθυνης

Σήμερα, η Εταιρεία αποτελεί τον πλέον αναγνωρισμένο για την υπευθυνότητα του ελληνικό ασφαλιστικό οργανισμό, καθώς:

- η Αποστολή και οι Αξίες της, όπως και οι Αρχές που υπαγορεύει στους εργαζομένους και συνεργάτες της, διέπονται από τα βασικά γνωρίσματα της Ε.Κ.Ε.
- ενδυναμώνει, εμπλουτίζει και επικαιροποιεί συνεχώς -ανάλογα με τις διαμορφούμενες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες- το σχέδιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που φέρει τον χαρακτηριστικό, κατοχυρωμένο τίτλο “Πράξεις Ζωής”
- συμμετέχει στις σημαντικότερες διεθνείς και εθνικές οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη
- στηρίζει ενεργά την ανάπτυξη του εθελοντισμού εντός της εταιρικής κοινωνίας
- συμβάλλει ουσιαστικά στην προστασία του Περιβάλλοντος, καθώς είναι η μοναδική ελληνική ασφαλιστική εταιρεία που αποτελεί ιδρυτικό μέλος των “Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση” της Οικονομικής Πρωτοβουλίας του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών -UNEP FI- (ειδική αναφορά στο παρόν κεφάλαιο)
- επενδύει σε νέες τεχνολογίες, αναπτύσσοντας καινοτόμες εφαρμογές που βελτιώνουν τις εταιρικές λειτουργίες, προάγουν τον επαγγελματισμό των εργαζομένων και συνεργατών και αποδίδουν μεγαλύτερο όφελος στους πελάτες
- λογοδοτεί τακτικά και υπεύθυνα προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.



<p>2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ολοκλήρωση της πώλησης των κλινικών ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Αθηνών και ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παιδών (διατήρηση συμμετοχής της μητρικής με 25%). • Συμμετοχή της INTERAMERICAN στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UN Global Compact. • Έναρξη συνεργασίας με τους παγκοσμίους οργανισμούς “UNICEF” και “Γιατροί του Κόσμου”. 	<p>2011</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εθελοντική συμμετοχή στο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (P.S.I. II). • Έναρξη υποστήριξης των “Πυλώνων Αλληλεγγύης”. • Έναρξη συνεργασίας με το “Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού”.
<p>2009</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έκδοση του πρώτου Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα έτη αναφοράς 2006-2008. • Εναρμόνιση των αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης της INTERAMERICAN με αυτές του Μετόχου (ACHMEA). • Υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Χάρτας Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter). • Υπογραφή της παγκόσμιας εκστρατείας του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών “Seal The Deal”. • Υπογραφή της διακήρυξης για τη Διαφορετικότητα. • Έναρξη υποστήριξης των Μ.Κ.Ο. “ActionAid” και “Ελλάδα Καθαρή”. 	<p>2012</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μετονομασία της μητρικής εταιρείας από EUREKO σε ACHMEA. • Συμμετοχή στην διαμόρφωση και εθελοντική δέσμευση στις “Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση” (Principles for Sustainable Insurance - P.S.I.), παγκόσμιας Πρωτοβουλίας των ασφαλιστικών οργανισμών για την αειφόρο ανάπτυξη. • Σύμφωνο συνεργασίας με την “Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων”. • Σύμφωνο συνεργασίας με τον φορέα “Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων”. • Έναρξη συνεργασίας με τη “Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών” του κοινωφελούς Ιδρύματος Ωνάση.
<p>2010</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναδιάρθρωση του εταιρικού Δικτύου Πωλήσεων. • Σύσταση της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. • Θεσμοθέτηση του εθελοντισμού εργαζομένων και συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων στην κοινωνική υπευθυνότητα και οργάνωση της ομάδας “Εθελοντές Ζωής” - θέσπιση βραβείων “Εθελοντή Ζωής” και “Κοινωνικής Ευθύνης”. • Ενσωμάτωση στο σχέδιο Ε.Κ.Ε. “Πράξεις Ζωής” δραστηριοτήτων για την Παιδεία και τον Πολιτισμό. 	<p>2013</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έναρξη των απευθείας πωλήσεων στις ασφαλίσεις Υγείας, με το Anytime Health. • Η INTERAMERICAN εταιρικό μέλος των οργανισμών Κίνηση Πολιτών “Διάζωμα” και “Συμμαχία για την Ελλάδα”. • Έναρξη συμπτύξεων με την Τοπική Αυτοδιοίκηση για παροχή υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας (νησιωτική Ελλάδα).

Η INTERAMERICAN ως μέρος του Ομίλου ACHMEA

Το σημαντικότερο γεγονός στη σύγχρονη ιστορία της INTERAMERICAN αποτελεί η από το 2001 ένταξή της στον Όμιλο Εταιρειών της EUREKO B.V., ο οποίος από την 1/1/2012 μετονομάστηκε σε ACHMEA.

Ο Όμιλος ACHMEA, ο οποίος σήμερα κατέχει το **99,89%** των μετοχών της INTERAMERICAN, αποτελεί έναν από τους ισχυρότερους χρηματοοικονομικούς ομίλους παγκοσμίως και παράλληλα, τον μεγαλύτερο ασφαλιστικό οργανισμό πανευρωπαϊκά στον κλάδο ασφαλίσεων Υγείας. Εδρεύει στο Zeist της Ολλανδίας, κατά το 2013 απασχολούσε **18.500** εργαζομένους και δραστηριοποιείται σε όλα τα ασφαλιστικά, τραπεζικά και επενδυτικά πεδία σε **8** χώρες συνολικά (Ολλανδία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ρωσία, Σλοβακία, Ρουμανία, Τουρκία και Αυστραλία). Με κύκλο εργασιών που κατά το 2013 ξεπερνούσε τα **20,2** δισ. ευρώ, με ίδια κεφάλαια που ανέρχονταν στο ύψος των **9,7** δισ. ευρώ, με καθαρά κέρδη που έφθαναν στο ύψος των **344** εκατ. ευρώ, με περιθώριο φερεγγυότητας που άγγιζε το **202%** και με ασφαλιστική τεχνογνωσία ιδιαίτερα υψηλού επιπέδου, ο Όμιλος ACHMEA συμβάλλει στην μακροπρόθεσμη οικονομική ευρωστία της INTERAMERICAN, επιταχύνει την ανάπτυξή της, ενώ παράλληλα, διευρύνει τους ορίζοντες της Εταιρείας ως προς την αντίληψη οργάνωσης και διοίκησης.

Υπογραμμίζεται το γεγονός ότι κατά το 2013 ο Όμιλος ACHMEA, στο πλαίσιο της στρατηγικής του για την εκτός έδρας ανάπτυξη δραστηριοτήτων του και την ενίσχυση της συνεργασίας του με τη συμμετοχο τράπεζα RABOBANK, απέκτησε την άδεια των ρυθμιστικών αρχών για την έναρξη εργασιών στην Αυστραλία. Η ACHMEA Australia, με έδρα το Σίδνεϊ, παρέχει ασφαλιστικές λύσεις στον αγροτικό τομέα, πρωτίστως σε πελάτες της RABOBANK. Επίσης, τον Αύγουστο του 2013 η ACHMEA προχώρησε σε συμφωνία με τη Euroins Insurance Group για την πώληση των θυγατρικών εταιρειών της στη Βουλγαρία. Η συμφωνία αυτή εντάσσεται στην πολιτική της ACHMEA για διατήρηση των επενδύσεών της σε κερδοφόρες δραστηριότητες με εστίαση στις Ασφαλίσεις Υγείας και στις Γενικές Ασφαλίσεις.



Εταιρεία "αιχμή" για τον Όμιλο ACHMEA

Η INTERAMERICAN αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους "μοχλούς" ανάπτυξης εργασιών εκτός έδρας για την ACHMEA, ενώ ταυτόχρονα λειτουργεί ως πρότυπο και για τις άλλες εταιρείες του Ομίλου όσον αφορά στη διανομή με ανθρώπινα δίκτυα πωλήσεων. Για τους λόγους αυτούς, η ACHMEA περιλαμβάνει την INTERAMERICAN στις εταιρείες πρώτης γραμμής του Ομίλου εκτός Ολλανδίας.

achmea



Χαρτογράφηση 2013

■ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

FRIENDS FIRST, ΙΡΛΑΝΔΙΑ
ACHMEA, ΟΛΛΑΝΔΙΑ

ORANTA, ΡΩΣΙΑ
UNION, ΣΛΟΒΑΚΙΑ
EUREKO, ΡΟΥΜΑΝΙΑ

ACHMEA, ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ

INTERAMERICAN, ΕΛΛΑΣ
EUREKO SIGORTA - GARANTI EMEKLILIK, ΤΟΥΡΚΙΑ



Η INTERAMERICAN Σήμερα

Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας, στους τομείς ασφαλειών Ζωής, Υγείας και Ζημιών, στις υπηρεσίες Υγείας και Βοήθειας (Άμεση Ιατρική και Οδική), καθώς επίσης, σε μικρότερο βαθμό, σε διάφορες χρηματοοικονομικές και άλλες υπηρεσίες (Μελετών, Πραγματογνωμοσύνης κ.λπ.). Αποτελεί τη δεύτερη σε μέγεθος εταιρεία του ασφαλιστικού κλάδου στην Ελλάδα, κατέχοντας στο τέλος του 2013 το **10,2%** του μεριδίου της ελληνικής αγοράς. Εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, επί της οδού Αγίου Κωνσταντίνου 57.

Το σύγχρονο και πολυκαναλικό μοντέλο διανομής της, οι άρτιες και ιδιόκτητες υποδομές της στους τομείς Υγείας (ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC και MEDIFIRST Πολυϊατρείο), Βοήθειας (CarPoint - πρότυπη μονάδα αποζημίωσης και επισκευής αυτοκινήτου, οχήματα οδικής βοήθειας, ασθενοφόρα κ.λπ.) και η τεχνογνωσία των ανθρώπων της διαφοροποιούν την Εταιρεία από τους ανταγωνιστές της, παρέχοντάς της τη δυνατότητα να προσφέρει ένα ευρύτατο φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να ανταποκρίνονται στις πολυποίκιλες ανάγκες των ασφαλισμένων της.

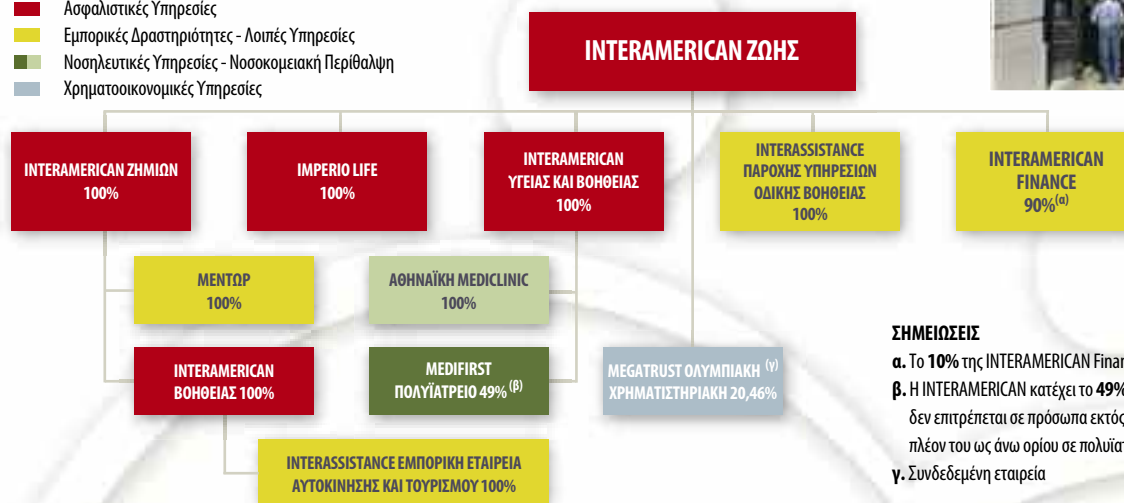
Κατά την ολοκλήρωση του έτους αναφοράς του παρόντος Απολογισμού, η INTERAMERICAN απασχολούσε **1.297** εργαζομένους (**365** η INTERAMERICAN Ζωής, **351** η INTERAMERICAN Ζημιών, **345** η INTERAMERICAN Υγείας και Βοήθειας, **148** η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC, **33** το MEDIFIRST Πολυϊατρείο, **50** η INTERASSISTANCE και **5** η εταιρεία ΜΕΝΤΩΡ), ενώ παράλληλα προσέφερε εργασία σε **1.326** παραγωγικούς συνεργάτες του Ασφαλιστικού Δικτύου της (**1.251** Ασφαλιστικούς Συμβούλους, **47** Unit Managers, **28** Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων), σε **931** συνεργάτες του Δικτύου Πρακτόρων και Μεσιτών, καθώς και σε **1.371** ιατρούς συνεργάτες του Δικτύου Υγείας MEDISYSTEM.



Οργανωτική Διάρθρωση

Ο Όμιλος Εταιρειών INTERAMERICAN αποτελείται (2013) από έντεκα εταιρείες. Μητρική εταιρεία του Ομίλου είναι η INTERAMERICAN Ζωής. Στο γράφημα που ακολουθεί, αποτυπώνονται η οργανωτική διάρθρωση, οι τομείς δραστηριοποίησης των εταιρειών, καθώς επίσης και το ποσοστό συμμετοχής της μητρικής εταιρείας επί του μετοχικού κεφαλαίου των θυγατρικών της.

- Ασφαλιστικές Υπηρεσίες
- Εμπορικές Δραστηριότητες - Λοιπές Υπηρεσίες
- Νοσηλευτικές Υπηρεσίες - Νοσοκομειακή Περιθαλψη
- Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες



ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

- α.** Το **10%** της INTERAMERICAN Finance ανήκει στην INTERAMERICAN Ζημιών
- β.** Η INTERAMERICAN κατέχει το **49%** των μετοχών, καθώς εκ του νόμου δεν επιτρέπεται σε πρόσωπα εκτός του τομέα Υγείας να κατέχουν ποσοστό πλέον του ως άνω ορίου σε πολυϊατρεία
- γ.** Συνδεδεμένη εταιρεία

Σημειώνεται ότι εντός της διετίας 2014-2015 ο Όμιλος INTERAMERICAN σκοπεύει, στο πλαίσιο του εξορθολογισμού του κόστους λειτουργίας του, να προχωρήσει στη λύση και εκκαθάριση των θυγατρικών εταιρειών INTERAMERICAN Υγείας και Βοήθειας και INTERAMERICAN FINANCE, καθώς επίσης να προβεί στη συγχώνευση των εταιρειών INTERAMERICAN Ζωής και IMPERIO Life, με απορρόφηση της δεύτερης από την πρώτη.

Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων



Το Δίκτυο Agency αποτελεί το βασικό κανάλι διανομής αποκλειστικά και μόνο προϊόντων και υπηρεσιών της Εταιρείας. Στις 31/12/2013 το Δίκτυο Agency συνέθεταν **24** μεγάλα Γραφεία Πωλήσεων, τα οποία χαρακτηρίζονται από την αυτάρκεια τους στην οργάνωση και την υποδομή, την αυτόνομη μηχανογραφική υποστήριξη και την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση πελατών. Παράλληλα, το Δίκτυο διευρύνεται με την αποκλειστική συνεργασία **32** αυτοχρηματοδοτούμενων Γραφείων.

Η σημασία του Δικτύου για την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της INTERAMERICAN αποδεικνύεται από το γεγονός ότι κατά το 2013 συνεισέφερε το **88%** επί του συνόλου της νέας παραγωγής ασφαλιστρών Ζωής και Υγείας, καθώς και το **23%** επί του συνόλου εγγεγραμμένων ασφαλιστρών των Γενικών Ασφαλειών. Στην εν λόγω επιτυχία σημαντική υπήρξε και η συμβολή των Διοικητικών Κέντρων, που υποστήριξαν το Δίκτυο Agency.

Επισημαίνεται ότι από το πρώτο εξάμηνο του 2013 η πλειονότητα των διοικητικών και εμπορικών υπηρεσιών της Εταιρείας (εκτός των υπηρεσιών Βοήθειας) μεταφέρθηκε εκ νέου στο κτήριο που η Εταιρεία μισθώνει επί της λεωφ. Συγγρού 124-126, στην Αθήνα.

Η μετεγκατάσταση στο ριζικά ανακαινισμένο Διοικητικό Κέντρο της λεωφ. Συγγρού απηχεί τον σύγχρονο προσανατολισμό της INTERAMERICAN, καθώς εξυπηρετεί τη στρατηγική επιλογή της Εταιρείας για την εφαρμογή ενός νέου μοντέλου στις διοικητικές λειτουργίες, το οποίο συνοψίζεται, κυρίως, στη μεγιστοποίηση της χρήσης ψηφιακής τεχνολογίας, του αυτοματισμού και της τυποποίησης διαδικασιών.

Το νέο λειτουργικό μοντέλο, για την ανάπτυξη των τεχνολογικών εφαρμογών του οποίου η INTERAMERICAN σκοπεύει να επενδύσει περίπου **20** εκατ. ευρώ έως το 2015, συνοδεύεται, επιπλέον, από την ενίσχυση του Δικτύου Agency με την είσοδο νέου δυναμικού συνεργατών πωλήσεων.

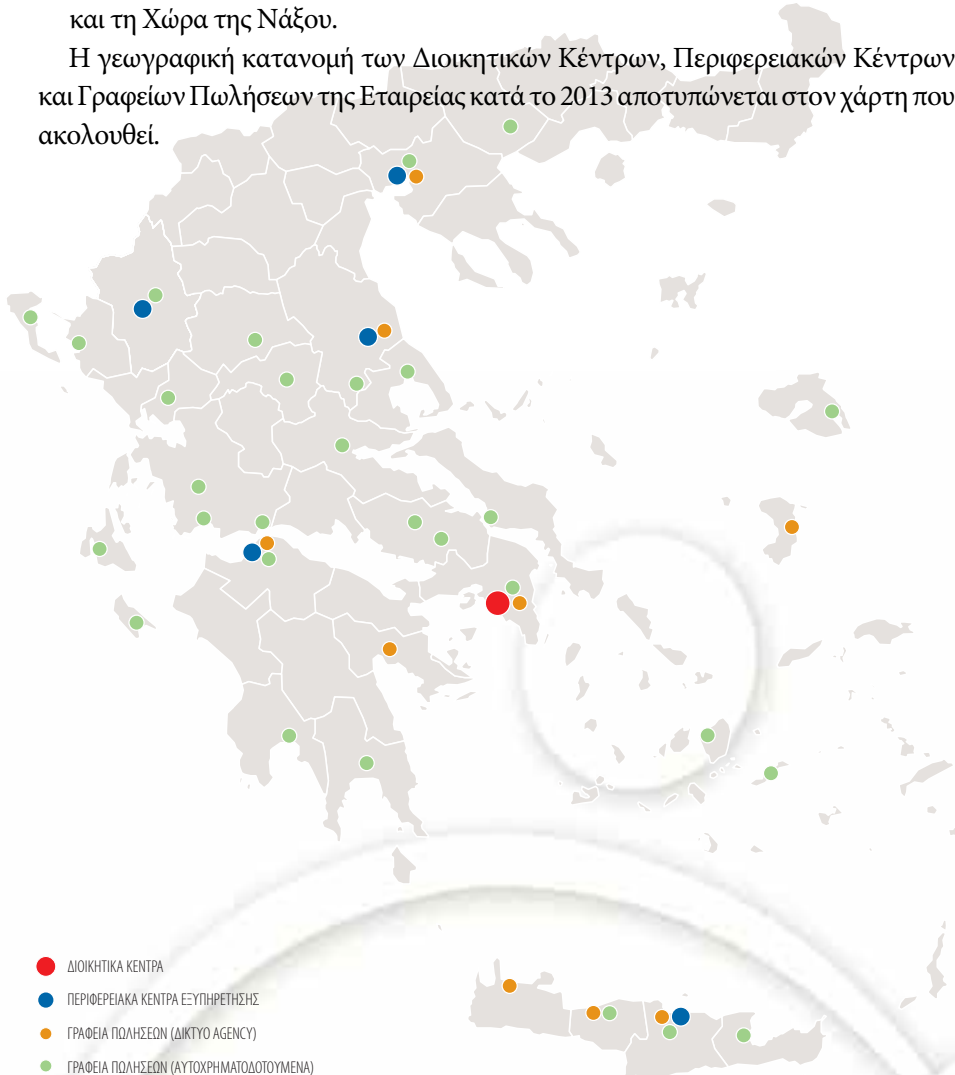


Γεωγραφική Κατανομή Σημείων INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN, κλείνοντας το 2013, για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της, διατηρούσε τα εξής σημεία αναφοράς:

- **3 Διοικητικά Κέντρα**
 - ▶ Λεωφ. Συγγρού 124-126, Αθήνα (Κεντρικές Διοικητικές Υπηρεσίες)
 - ▶ Δοϊράνης 240, Καλλιθέα, Αθήνα (IT Services, Anytime)
 - ▶ Λεωφ. Συγγρού 350, Καλλιθέα, Αθήνα (Εταιρείες Βοήθειας)
- **5 Περιφερειακά Κέντρα Εξυπηρέτησης** στις πόλεις Ηράκλειο, Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα, Λάρισα και Πάτρα.
- **24 Γραφεία Πωλήσεων (Tied Agency)** σε δέκα πόλεις της χώρας: δεκατρία στην Αθήνα, τρία στη Θεσσαλονίκη και από ένα στο Ηράκλειο, τα Χανιά, το Ρέθυμνο, τη Χίο, το Άργος, τη Λάρισα, τη Ρόδο και την Πάτρα.
- **32 Συνεργαζόμενα Αυτοχρηματοδοτούμενα Γραφεία Πωλήσεων (Associated Agency)** σε 30 πόλεις της χώρας: τρία στο Ηράκλειο και από ένα στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, τη Ζάκυνθο, το Αργοστόλι, τη Ναύπακτο, τη Σπάρτη, την Πάτρα, την Χαλκίδα, τη Λαμία, τα Τρίκαλα, την Καρδίτσα, τον Βόλο, τα Φάρσαλα, την Ηγουμενίτσα, τα Ιωάννινα, το Αγρίνιο, την Άρτα, την Κέρκυρα, τη Νέα Ζίχνη Σερρών, τον Εύοσμο, τη Μυτιλήνη, την Καλαμάτα, το Μεσολόγγι, τη Λιβαδειά, τη Θήβα, το Ρέθυμνο, τον Άγιο Νικόλαο Λασιθίου, την Καστελόπετρα Αμοργού και τη Χώρα της Νάξου.

Η γεωγραφική κατανομή των Διοικητικών Κέντρων, Περιφερειακών Κέντρων και Γραφείων Πωλήσεων της Εταιρείας κατά το 2013 αποτυπώνεται στον χάρτη που ακολουθεί.



Επιχειρησιακό Σχέδιο 2014-2016



Η INTERAMERICAN, κατά το 2013, ανταποκρίθηκε με επιτυχία σε όλες τις παραμέτρους και τις απαιτήσεις του επιχειρησιακού σχεδίου που είχε αναπτύξει για την περίοδο 2013-2015. Παράλληλα, προέβη στην εκπόνηση ενός νέου επιχειρησιακού σχεδίου για τα έτη 2014-2016, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ιδιαίτερες συνθήκες του διαρκώς μεταβαλλομένου οικονομικού περιβάλλοντος, καθώς και τις εξελίξεις στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Το νέο επιχειρησιακό σχέδιο της Εταιρείας εστιάζει κατά προτεραιότητα στον Πελάτη, στοχεύοντας:

- στην επέκταση των απευθείας πωλήσεων στους κλάδους Υγείας και Γενικών Ασφαλειών
- στην επιτάχυνση των εργασιών στον κλάδο των μεγάλων Κινδύνων
- στην απλοποίηση διαδικασιών, την τυποποίηση των προϊόντων και τη βελτιστοποίηση της παροχής υπηρεσιών
- στην ενίσχυση της διατηρησιμότητας στους κλάδους Αυτοκινήτου και Υγείας
- στη βελτιστοποίηση των λειτουργικών εξόδων και των εξόδων διανομής
- στη βέλτιστη δυνατή διαχείριση ζημιών
- στην περαιτέρω ανάπτυξη των δυνατοτήτων του IT.

Επίσης, το επιχειρησιακό σχέδιο αντιμετωπίζει επαρκώς το ζήτημα της ταχέως συρρικνούμενης αγοράς, μέσα από ένα πιο αυστηρό έλεγχο (με τη μείωση των εξόδων και την προώθηση προσιτών προϊόντων Αυτοκινήτου και Υγείας).

Συγκεκριμένα, στους βασικούς για την Εταιρεία τομείς το σχέδιο προβλέπει:

1. Εμπορικές Δραστηριότητες



Ως προς τις Γενικές Ασφαλίσεις: διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά με περαιτέρω βελτίωση των τεχνικών αποτελεσμάτων, παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες, μέσω της:

- ανάπτυξης της Anytime
- διατήρησης δικτύων διαμεσολαβούντων
- ανάπτυξης συνεργασιών
- ανάπτυξης εργασιών μεγάλων κινδύνων
- εφαρμογής δυναμικού μοντέλου τιμολόγησης
- εφαρμογής της ενιαίας πλατφόρμας "One"
- υιοθέτησης βέλτιστων πρακτικών διαχείρισης ζημιών.

Ως προς τις Ασφαλίσεις Υγείας: περαιτέρω ενίσχυση της κεκτημένης θέσης με την παροχή βιώσιμων, εύκολα προσβάσιμων και προσιτών (υψηλού επιπέδου) υπηρεσιών Υγείας στους πελάτες, μέσω της:

- περαιτέρω αξιοποίησης των δεδομένων υποδομών υγείας
- προσφοράς καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων
- εφαρμογής του φιλόδοξου πλάνου απευθείας πωλήσεων Υγείας
- διατήρησης του πελατολογίου μέσω απλοποιημένων, βιώσιμων και προσιτών προτάσεων ασφάλισης
- συνέχισης των λειτουργικών βελτιώσεων.

Ως προς τις Ασφαλίσεις Ζωής: διατήρηση του σημαντικού ρόλου της INTERAMERICAN στην ελληνική αγορά, μέσω της:

- προσφοράς προϊόντων με δίκαιους και διαφανείς όρους
- εστίασης στη διατηρησιμότητα
- περαιτέρω ανάπτυξης της κάλυψης προστασίας Ζωής
- συνέχισης των λειτουργικών βελτιώσεων
- παρακολούθησης των εξελίξεων αναφορικά με το "συνταξιοδοτικό" και της προετοιμασίας άλλων δικτύων διανομής.

Η Εταιρεία θα συνεχίσει την ανάπτυξη ενός ισορροπημένου και οικονομικά αποτελεσματικού πολυκαναλικού μοντέλου διανομής, εξασφαλίζοντας περαιτέρω κερδοφορία μέσω:

- της ανάπτυξης επιλεγμένων τομέων της αγοράς με επιθυμητό προφίλ πελάτη
- της μείωσης του κόστους πρόσκτησης
- του αυστηρού ελέγχου του κόστους
- της αναζήτησης νέων επιλογών διανομής με συνεργασίες
- της εφαρμογής του στρατηγικού σχεδίου της Anytime
- της μείωσης του κινδύνου των ανείσπρακτων ασφαλιστρών, με εφαρμογή του μοντέλου “print and pay” στους συνεργαζομένους Πράκτορες και Μεσίτες
- της περαιτέρω ανάπτυξης του Δικτύου Πρακτόρων και Μεσιτών, με εστίαση σε εξειδικευμένους στους μεγάλους κινδύνους συνεργάτες
- της βελτίωσης της παραγωγικότητας των Ασφαλιστικών Συμβούλων του Δικτύου Agency.

2. Δίκτυα Διανομής

Το IT θα παραμείνει ο βασικός καταλύτης των επιχειρησιακών αλλαγών, μέσω:

- της επιτάχυνσης των διαδικασιών απλοποίησης και του εξορθολογισμού στην ανάπτυξη των συστημάτων
- της πλήρους ευθυγράμμισης του με το επιχειρησιακό σχέδιο της Εταιρείας
- της διαχείρισης έργου στη βάση βέλτιστων πρακτικών και προτύπων ανάπτυξης συστημάτων.

3. Τεχνολογία Πληροφορικής (IT)

Η INTERAMERICAN φιλοδοξεί να είναι ο πιο αξιόπιστος εργοδότης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Η στρατηγική της εστιάζεται στην οικοδόμηση κουλτούρας υψηλής απόδοσης, μέσω, κυρίως:

- της πιστοποίησης των ασφαλιστικών γνώσεων των εργαζομένων
- της θέσπισης προτύπων για την εξυπηρέτηση των πελατών
- της διατήρησης και συνεχούς βελτίωσης της επικοινωνίας με τους εργαζομένους
- της διενέργειας Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού, με αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και εν συνεχεία επικοινωνία με τα Τμήματα/Διευθύνσεις της Εταιρείας για την επισήμανση τομέων που χρήζουν βελτιώσεων.

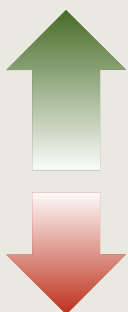
4. Ανθρώπινο Δυναμικό

Η μεθοδολογία “Lean”

Στο πλαίσιο του επιχειρησιακού σχεδίου της, η INTERAMERICAN ξεκίνησε κατά το 2013 την πιλοτική εφαρμογή της μεθοδολογίας “Lean”, η οποία επικεντρώνεται στην βελτιστοποίηση των διαδικασιών, την αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη και την ενδυνάμωση των εργαζομένων. Με την εφαρμογή της μεθοδολογίας θα πραγματοποιηθούν δομικές και οργανωτικές αλλαγές στην Εταιρεία, οι οποίες θα την καταστήσουν σαφώς πιο ευέλικτη.



Τί είναι το “Lean”



“Κλειδιά” για ανάπτυξη

- Γνώση και ενδυνάμωση
- Οργανωτική ευελιξία
- Παραγωγικότητα
- Μακροχρόνια επιτυχία

Στοιχεία προς απόρριψη:

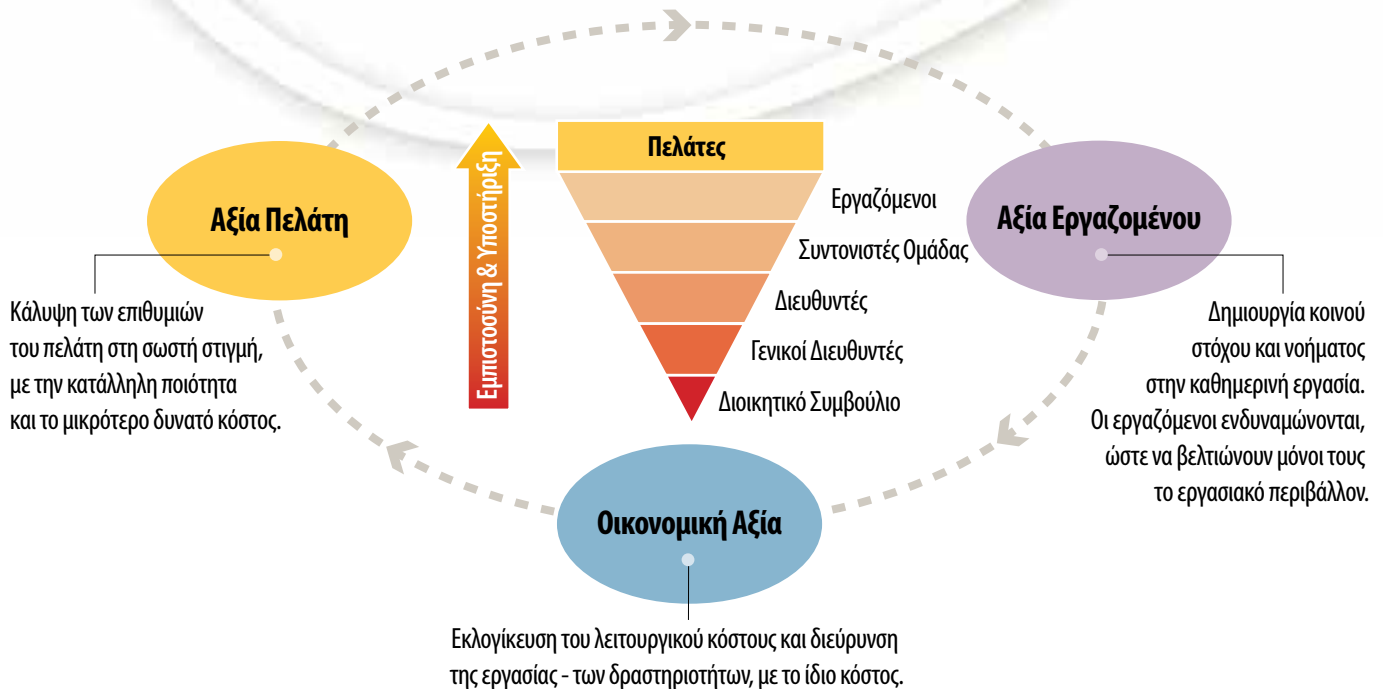
- Πλεονάζουσες ενέργειες
- Υπερβολικός χρόνος διαχείρισης
- Γραφειοκρατία

Το “Lean” είναι τρόπος σκέψης, συμπεριφοράς και δράσης στην εργασία, σύμφωνα με τον οποίο μία επιχείρηση καταβάλλει διαρκείς προσπάθειες ώστε να επιτυγχάνει τον ιδανικό στόχο, με τον πιο αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.

Η φιλοσοφία “Lean” εστιάζεται στον περιορισμό της άσκοπης προσπάθειας (waste), στοχεύοντας στη δημιουργία αξίας (value) για τον πελάτη -εσωτερικό και εξωτερικό- και την αύξηση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας ολόκληρης της επιχείρησης.

Στόχο της INTERAMERICAN αποτελεί, μέσω της μεθοδολογίας “Lean”, η ενίσχυση της αλυσίδας Αξίας της Εταιρείας που συνθέτουν τρεις αλληλοεξαρτώμενοι παράγοντες αξίας: ο πελάτης, η οικονομική ισχύς και ο εργαζόμενος.

Ενίσχυση της Αλυσίδας Αξίας



Από το “Lean” στην Αξιοπιστία

Η βαθμιαία προσαρμογή του τρόπου σκέψης και εργασίας στη γραμμή της μεθοδολογίας “Lean”, θα διασφαλίσει τη βιώσιμη ανάπτυξη της Εταιρείας στο μέλλον θα κάνει πράξη το εταιρικό όραμα για την αξιοπιστία της στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Αποτελέσματα Πιλοτικής Εφαρμογής της “Lean” Φιλοσοφίας

Στην INTERAMERICAN, η πιλοτική φάση εφαρμογής στόχευε στη διάχυση της μεθοδολογίας στα τμήματα Shared Services Retail και Client Services, ώστε να αναπτυχθεί η κατάλληλη νοοτροπία της συνεχούς βελτίωσης. Στόχος ήταν να υιοθετηθεί η μεθοδολογία ως κυρίαρχη κουλτούρα στον Οργανισμό, διαμορφώνοντας τον τρόπο σκέψης από την κατώτερη έως την ανώτερη ιεραρχικά βαθμίδα. Η πιλοτική εφαρμογή της μεθοδολογίας, κατά το 2013, επέφερε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

- εξυπηρέτηση όλων των ειδικών περιπτώσεων ανάγκης “Escalation Handling” εντός μίας ημέρας
- βελτίωση στον χρόνο ανταπόκρισης (2 ημέρες) μεταξύ Client Services και Shared Service Retail, από 73,71% (2012) σε **87,68%** (2013)
- βελτίωση στην ικανοποίηση πελατών από 80% (2012) σε **84%** (2013)
- άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα των πελατών χωρίς να χρειάζεται η προώθησή τους σε επιμέρους Τμήματα της Εταιρείας - “First Line Resolution” από 90% στο **93%** κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου 2013
- βελτίωση στην διαχείριση αιτημάτων εντός συμφωνημένου χρόνου (80% σε 4 ημέρες): κλάδος Αυτοκινήτου **93,55%**, Ζωής και Υγείας **87,53%**
- βελτίωση της γραπτής επικοινωνίας ως προς τη διευθέτηση αιτημάτων, από 87,15% κατά το 2012 (ολοκλήρωση αιτημάτων: 4 ημέρες) σε **92,87%** κατά το 2013 (ολοκλήρωση αιτημάτων: 3 ημέρες).

Η εφαρμογή της “Lean” πρακτικής για όλα τα Τμήματα και τις Διευθύνσεις της Εταιρείας έχει αποφασιστεί να εφαρμοστεί συνολικά κατά το 2015 (επιπλέον στοιχεία για το “Lean” αναφέρονται στο κεφάλαιο “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - θεματική ενότητα “Εκπαίδευση και Ανάπτυξη”).

Οι Υποδομές

Η INTERAMERICAN κατέχει σταθερά την κορυφαία θέση στους τομείς παροχής υπηρεσιών Βοήθειας (Άμεσης Ιατρικής και Οδικής) και παροχής υπηρεσιών Υγείας. Το γεγονός αυτό οφείλεται αφ' ενός μεν στην επαγγελματική κατάρτιση, την εξειδίκευση και την τεχνογνωσία των ανθρώπων της, αφ' ετέρου δε στις άρτιες και ιδιόκτητες υλικοτεχνικές υποδομές της.

Υποδομές στην Υγεία και στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια

Η Εταιρεία, αποσκοπώντας στην έγκαιρη ανταπόκριση, καθώς και στην αποτελεσματική και ολοκληρωμένη αντιμετώπιση οποιουδήποτε ιατρικού περιστατικού παρουσιαστεί στους ασφαλισμένους της, διατηρεί:



Στις Υπηρεσίες Υγείας	Στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια
<ul style="list-style-type: none"> ● Την ιδιωτική κλινική ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC είναι ένα υπερσύγχρονο διαγνωστικό, χειρουργικό, θεραπευτικό και νοσηλευτικό κέντρο που διαθέτει όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την παροχή ολοκληρωμένων ιατρικών υπηρεσιών υγείας. ● Το σύγχρονο πολυϊατρείο MEDIFIRST Το MEDIFIRST είναι ιδιωτική μονάδα πρωτοβάθμιας περίθαλψης, που λειτουργεί καθ' όλο το 24ωρο. Στελεχώνεται από ιατρούς γενικής ιατρικής, καθώς και διαφόρων ειδικοτήτων και διαθέτει διαγνωστικά εργαστήρια και σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό. ● Συνεργασία, μέσω του Συστήματος Υγείας MEDISYSTEM, με: <ul style="list-style-type: none"> ▶ 1.371 συμβεβλημένους ιατρούς όλων των ειδικοτήτων, εκ των οποίων 474 ανήκουν στο Δίκτυο "Χειρουργών - Ειδικών Συνεργατών" (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Θεσσαλία, Κρήτη) ▶ 240 υπερσύγχρονα διαγνωστικά κέντρα ▶ 79 νοσηλευτικά ιδρύματα, εκ των οποίων 19 είναι ιδιωτικά και 60 δημόσια (στο πλαίσιο της σύμβασης της Ε.Α.Ε.Ε. με το Ε.Σ.Υ.). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Τηλεφωνική Υποστήριξη Την 24ωρη ειδική τηλεφωνική "Γραμμή Υγείας 1010". ● 17 ιδιόκτητα ασθενοφόρα. ● 70 μονίμους εξειδικευμένους συνεργάτες (15 ιατρούς, 15 νοσηλευτές - πληρώματα ασθενοφόρων, 20 διασώστες - πληρώματα ασθενοφόρων, 20 συντονιστές της "Γραμμής Υγείας 1010"). ● Συνεργασίες, με χρήση: <ul style="list-style-type: none"> ▶ 3 ελικοπτέρων ▶ 4 υγειονομικών αεροπλάνων.



Η ειδική τηλεφωνική "Γραμμή Υγείας 1010" διαχειρίστηκε κατά το 2013 συνολικά **32.705** περιστατικά στην Ελλάδα (αυξημένα κατά **9,4%** συγκριτικά με το 2012: 29.901), εκ των οποίων **27.600** αφορούσαν σε παροχή ιατρικών συμβουλών και πληροφοριών (αύξηση **6,2%**), **4.790** σε διακομιδές με ασθενοφόρο (αύξηση **29,8%**) και **147** σε διακομιδές με υγειονομικό ελικόπτερο και αεροπλάνο (μείωση **30,3%**). Παράλληλα, μέσω της "Γραμμής Υγείας 1010" η Εταιρεία διαχειρίστηκε **98** περιστατικά στο εξωτερικό (μείωση **3,9%**).

Αναβάθμιση της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ MEDICLINIC

Κατά το 2013 η ιδιόκτητη ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC, με γνώμονα την αρτιότερη παροχή διαγνωστικών, χειρουργικών και νοσηλευτικών υπηρεσιών, ολοκλή-



ρωσε έναν ακόμη κύκλο αναβάθμισης των υποδομών της. Συγκεκριμένα, δημιουργήθηκε μία πρότυπη κλινική μαστού για την ολοκληρωμένη παρακολούθηση και χειρουργική αντιμετώπιση των ασθενών με παθολογικά ευρήματα στο στήθος. Για να διασφαλισθεί η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών της κλινικής μαστού, τέθηκε σε λειτουργία ένας ψηφιακός μαστογράφος τελευταίας τεχνολογίας (“Selenia” του αμερικανικού οίκου Hologic). Επίσης, ένας εξίσου προηγμένος τεχνολογικά αξονικός τομογράφος (του ολλανδικού οίκου Philips) προστέθηκε στον εξοπλισμό της κλινικής, προκειμένου να αναβαθμιστεί το επίπεδο των παρεχομένων από όλα τα Τμήματα υπηρεσιών.

Στην κλινική λειτουργούν Εξωτερικά Ιατρεία όλων των ειδικοτήτων, Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών πλήρως εξοπλισμένο, Διαγνωστικά Μικροβιολογικά και Απεικονιστικά Εργαστήρια, καθώς και Ιατρείο Πόνου.

Υποδομές στην Οδική Βοήθεια

Στον τομέα της Οδικής Βοήθειας, για τον οποίο είναι αδειοδοτημένη να εξυπηρετεί κάθε είδους όχημα -από δίκυκλο μέχρι βαρέα οχήματα- η Εταιρεία διαθέτει ιδιόκτητες υποδομές, τα πιο σύγχρονα τεχνικά μέσα και εξειδικευμένο μόνιμο Προσωπικό.

Επένδυση 2,2 εκατ. σε οχήματα

Οδικής Βοήθειας

Σημαντική επένδυση στον κλάδο της Οδικής Βοήθειας πραγματοποίησε η INTERAMERICAN κατά το έτος αναφοράς, προκειμένου να ενισχύσει ακόμη περισσότερο τον ιδιόκτητο στόλο των οχημάτων της και να υποστηρίξει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους της. Συγκεκριμένα, η Εταιρεία διέθεσε περί τα **1,6** εκατ. ευρώ για την αγορά **33** οχημάτων πλατφόρμας τύπου DAF, τελευταίας γενιάς, καθώς και **10** μοτοσικλετών τύπου Suzuki, ενώ παράλληλα προτίθεται εντός του 2014-2015 να επενδύσει άλλα **600** εκατ. ευρώ για την ανανέωση του στόλου της.

Οδική Βοήθεια

Η INTERAMERICAN διατηρεί:

- την 24ωρη ειδική τηλεφωνική “Γραμμή Οδικής Εξυπηρέτησης 1158”
- **140** σταθμούς βοήθειας πανελλαδικά
- **220** ιδιόκτητα οχήματα (**6** εξυπηρέτησης βαρέων οχημάτων, **181** πλατφόρμες και **33** μοτοσικλέτες)
- **350** εξειδικευμένα άτομα στο Προσωπικό της.

Συνεργασίες για βαρέα οχήματα

Η Εταιρεία συνεργάζεται με:

- **21** ειδικά συνεργεία εξυπηρέτησης βαρέων οχημάτων.

Οι υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας της Εταιρείας κατά το 2013 ανταποκρίθηκαν συνολικά σε **275.526** περιστατικά (αυξημένα κατά **7,6%**, 2012: 256.074) εκ των οποίων **107.068** αφορούσαν σε επιτόπου επισκευή (αύξηση **3,65%**), **82.293** σε ρυμούλκηση και μεταφορά προς συνεργείο (αύξηση **5,1%**), **8.036** σε επαναπατρισμό οχήματος στην έδρα του (αύξηση **3,8%**) και **77.825** σε υποστηρικτικές υπηρεσίες της Autohelp κατά την αναγγελία ατυχήματος (αύξηση **17,15%**).





“CarPoint” : Πρότυπη Μονάδα Επισκευής Αυτοκινήτου και Διαχείρισης Αποζημιώσεων

Το “CarPoint”, η πρότυπη μονάδα αποζημίωσης και επισκευής αυτοκινήτου, αποτελεί τη νέα, καινοτόμο πρόταση κάθετης και ολοκληρωμένης διαχείρισης ζημιών της INTERAMERICAN, η οποία εκφράζει πρακτικά την πελατοκεντρική αντίληψη της Εταιρείας.

Πρόκειται για συγκρότημα που στεγάζει το κέντρο αποζημίωσης και εξυπηρέτησης πελατών και ένα σύγχρονο συνεργείο, με δυνατότητα πλήρους αντιμετώπισης κάθε ζημιάς και βλάβης. Η μονάδα, που βρίσκεται στη λεωφόρο Αθηνών 161, λειτουργεί σε σύγχρονες εγκαταστάσεις οι οποίες καταλαμβάνουν έκταση 2.300 τ.μ.

Το “CarPoint”, που διαφοροποιεί την INTERAMERICAN από κάθε άλλη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία, ακολουθεί το πρότυπο λειτουργίας αναλόγων μονάδων του εξωτερικού, συγκεντρώνοντας όλα τα βήματα της διαχείρισης ζημιάς σε ένα χώρο - από την αναγγελία και την πληροφόρηση μέχρι την υποστήριξη και καθοδήγηση του φακέλου ζημιάς, καθώς και τον διακανονισμό απλών ζημιών. Η μονάδα, που αποτελεί επένδυση της τάξεως του ενός εκατ. ευρώ, απασχολεί Προσωπικό 70 ατόμων, με δυνατότητα επισκευής 4.000 οχημάτων ετησίως και διαχείρισης όλων των αποζημιώσεων για υλικές ζημιές. Στο Κέντρο λειτουργούν οι υπηρεσίες αναγγελίας, εκτίμησης και διακανονισμού ζημιάς, αντικατάστασης - επισκευής αυτοκινήτου και αποζημίωσης.

Επισημαίνεται ότι η από το 2012 λειτουργία του “CarPoint” έχει επιφέρει σημαντική μείωση στον χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της αποζημιωτικής διαδικασίας, καθώς η εκτίμηση της ζημιάς και η αποζημίωση για ποσά έως 300 ευρώ πραγματοποιούνται άμεσα και επιτόπου, ενώ η αποζημίωση για υλικές ζημιές άνω του ποσού των 300 ευρώ κλείνει εντός 48 ωρών από την προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών, με δυνατότητα ενημέρωσης του δικαιούχου για την πορεία της αποζημίωσής του από τη “Τραμμή Οδικής Εξυπηρέτησης 1158”.

Παράλληλα, η λειτουργία του συνεργείου του “CarPoint” έχει συμβάλει στην αναβάθμιση της ποιότητας επισκευής με ταυτόχρονη μείωση του κόστους, καθώς οι εργασίες επισκευής εκτελούνται από το πλέον εξειδικευμένο Προσωπικό, με τη χρήση εξοπλισμού τελευταίας τεχνολογίας. Ο πελάτης λαμβάνει εγγύηση επισκευής με ισχύ δύο ετών και ακόμη, αυτοκίνητο αντικατάστασης για όσο διαρκεί η επισκευή.

Οικονομικά Στοιχεία

Η INTERAMERICAN κατά το 2013 παρουσίασε θετικά αποτελέσματα ύψους 25,83 εκατ. ευρώ προ φόρων και 26,61 εκατ. ευρώ μετά από φόρους. Τα αντίστοιχα αποτελέσματα για το 2012 είχαν ανέλθει σε κέρδη 6,62 εκατ. ευρώ προ φόρων και σε 20,80 εκατ. ευρώ μετά από φόρους. Τα αποτελέσματα επηρεάστηκαν θετικά από κέρδη προερχόμενα από τη ρευστοποίηση ομολόγων, καθώς και από την αύξηση του ποσού της αναβαλλόμενης φορολογικής απαίτησης λόγω της αλλαγής του φορολογικού συντελεστή φορολογίας εισοδήματος από 20% σε 26%, ενώ αρνητικά επηρεάστηκαν από ζημιές που προέκυψαν από την αποτίμηση, κυρίως, της ακίνητης περιουσίας και από τις δαπάνες προώθησης νέων προϊόντων στην αγορά.

Ο Ρόλος της INTERAMERICAN στην Αναβάθμιση της Ποιότητας Ζωής

Η ασφαλιστική δραστηριότητα αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες συμβολής στην οικονομική και κοινωνική ευημερία της χώρας, καθώς εξ ορισμού προορίζεται να συνδράμει στην προστασία της υγείας, της περιουσίας και του εισοδήματος των πολιτών. Η INTERAMERICAN θέτει ως κυρίαρχη προτεραιότητα τη διασφάλιση της οικονομικής ευρωστίας της, παράλληλα με τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Για τον λόγο αυτόν, η Εταιρεία έχει ευθυγραμμίσει την επιχειρηματική λειτουργία και στρατηγική της με την έννοια και τις αρχές της κοινωνικής υπευθυνότητας. Σήμερα, όλοι οι άνθρωποι της INTERAMERICAN έχουν ενστερνισθεί την επιλογή της προσέγγισης των επιχειρηματικών στόχων με γνώμονα τα φλέγοντα ζητήματα της εποχής: τις απειλές για την κοινωνική συνοχή, την κλιματική αλλαγή και το μέλλον των επερχομένων γενεών, καθώς και την αναγκαιότητα συμμετοχής της Εταιρείας στην οικονομική ανάκαμψη της χώρας.

Προκειμένου να ανταποκριθεί με επιτυχία στην ως άνω στρατηγική προσέγγιση, η INTERAMERICAN καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να μεγιστοποιήσει τη συμβολή της στην εξυπηρέτηση θεμελιωδών ανθρωπίνων αναγκών και στην άμβλυνση των κοινωνικών ανισοτήτων. Συγκεκριμένα, κατά το έτος αναφοράς η Εταιρεία:

- συνέβαλε στην προστασία της υγείας των Ελλήνων προσφέροντας σειρά καινοτόμων προϊόντων ασφάλισης Υγείας (MEDISYSTEM, MEDIHOSPITAL, MEDICASH), ενώ παράλληλα, μέσω των διαρκώς αναβαθμιζομένων υποδομών της, διαχειρίστηκε κατά το 2013 συνολικά **32.705** περιστατικά με παροχή Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας



- συνέβαλε στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής, παρέχοντας καλύψεις που αφορούν στη σύνταξη, το εισόδημα, την περιουσία, τις αποταμιεύσεις, τις επενδύσεις, την κατοικία, το αυτοκίνητο, την ταξιδιωτική ασφάλεια και σε λοιπές ανάγκες των ασφαλισμένων της
- συνέβαλε στην προστασία των ελληνικών επιχειρήσεων, παρέχοντας σειρά ασφαλιστικών καλύψεων για το ανθρώπινο δυναμικό, τα κεφάλαια και τα περιουσιακά στοιχεία τους
- περιόρισε το περιβαλλοντικό αποτύπωμά της και διέθεσε στην αγορά προϊόντα προς την κατεύθυνση της αειφόρου ασφάλισης και της αντιμετώπισης κινδύνων που προκαλούνται από φυσικές καταστροφές
- κινητοποίησε τους εργαζομένους και τους αποκλειστικούς συνεργάτες της σε δράσεις κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, τιμώντας συμβολικά την εθελοντική συμβολή τους

με τα βραβεία “Εθελοντή Ζωής” και “Κοινωνικής Υπευθυνότητας” αντίστοιχα

- συνέδραμε χορηγικά, καθώς και με τη δωρεάν διάθεση των υποδομών και των υπηρεσιών της, το έργο οργανισμών και κοινωνικών φορέων που υποστηρίζουν ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (παιδιά, ηλικιωμένους, πρόσφυγες, μετανάστες, άτομα με αναπηρίες, αστέγους, εξαρτημένους από ναρκωτικές ουσίες κ.λπ.)
- συνέβαλε στην προστασία της Παιδείας και του Πολιτισμού
- εκπαιδευσε τους πολίτες στην αντιμετώπιση κινδύνων (κίνδυνοι στην οδική κυκλοφορία και από φυσικά φαινόμενα)
- συνέβαλε στην ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων των ενδιαφερομένων μερών, με τη χορηγική υποστήριξη του βιβλίου “Προστατέψτε τα χρήματά σας” του Μαρκ Φιορεντινό, το οποίο κυκλοφορεί στην Ελλάδα από τις Εκδόσεις Παπαδόπουλος, ενώ παράλληλα σκοπεύει να αναπτύξει πρωτοβουλίες που θα αποβλέπουν στην καταπολέμηση του χρηματοοικονομικού αναλφαριθμισού στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες
- συνεργάστηκε με κορυφαίους οργανισμούς, προκειμένου να διευρύνει τους ορίζοντες της κοινωνικής συνεισφοράς της
- τέλος, η Εταιρεία εκπλήρωσε τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει προς το κοινωνικό σύνολο, μέσω των οργανώσεων αειφορίας στις οποίες συμμετέχει.

Η αναλυτική ποσοτικοποίηση σε οικονομικά μεγέθη της συνεισφοράς της INTERAMERICAN τόσο στην ελληνική οικονομία όσο και στα ενδιαφερόμενα μέρη αναπτύσσεται στο σύνολο του παρόντος Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας, ενώ τα κύρια οικονομικά στοιχεία παρουσιάζονται αφ’ ενός στο παρόν κεφάλαιο “Ποιά είναι η INTERAMERICAN”, καθώς επίσης στα κεφάλαια με τίτλο: “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN” (θεματική ενότητα “Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη”) και καταληκτικά στις “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” (θεματική ενότητα “Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης στην Ε.Κ.Ε.”).

Η INTERAMERICAN κατέγραψε έσοδα από επενδύσεις ύψους **21,59** εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση **21,8%** σε σύγκριση με το 2012 (27,62 εκατ. ευρώ). Η διαφορά οφείλεται, κυρίως, στη μείωση των επενδύσεων σταθερού εισοδήματος, ως αποτέλεσμα της μείωσης του χαρτοφυλακίου Ζωής. Επιπλέον, κατέγραψε κέρδη από την πώληση επενδύσεων ύψους **11,35** εκατ. ευρώ. Το αντίστοιχο ποσόν για το 2012 ήταν κέρδη ύψους 7,57 εκατ. ευρώ.

Οι αποζημιώσεις που καταβλήθηκαν, συμπεριλαμβανομένης και της αναλογίας αντασφαλιστών, ανήλθαν σε **282,3** εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση **13,4%** σε σχέση με το 2012 (325,85 εκατ. ευρώ). Οι δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής (μη λαμβανομένων υπ' όψιν των προμηθειών από αντασφαλιστές) ανήλθαν σε **51,5** εκατ. ευρώ έναντι 64,40 εκατ. ευρώ για το 2012, μειωμένες κατά **20%**, κυρίως λόγω της μείωσης στη νέα παραγωγής του κλάδου Ζωής.

Τα λειτουργικά έξοδα ανήλθαν στο ποσόν των **91,5** εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση **15,1%** (2012: 103,26 εκατ. ευρώ), ως αποτέλεσμα της συνεχούς αναδιοργάνωσης και βελτίωσης των διαδικασιών.

Τα Ίδια Κεφάλαια της Εταιρείας αυξήθηκαν σε **199,39** εκατ. ευρώ, από 196,54 εκατ. ευρώ κατά το 2012. Η αποδοτικότητα των Ιδίων Κεφαλαίων έφθασε στο **13,35%** (2012: 10,5%).



▲ Αλέξης Ακριθάκης
“Ευαγγελισμός” (ακρυλικό),
1.00 x 0.90 m
Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

Υπεύθυνες Επενδύσεις

Ως η πρώτη ασφαλιστική εταιρεία που διέθεσε μέσω του ασφαλιστικού δικτύου της, ήδη από το 1989, Αμοιβαία Κεφάλαια και ως ένας από τους μεγαλύτερους έμμεσους διαχειριστές κεφαλαίων στην Ελλάδα, η INTERAMERICAN αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην ενσωμάτωση κοινωνικών και περιβαλλοντικών ζητημάτων, καθώς και ζητημάτων εταιρικής διακυβέρνησης κατά την ανάπτυξη του επενδυτικού χαρτοφυλακίου της.

Με βάση το ως άνω δεδομένο, η Εταιρεία έχει υιοθετήσει την Επενδυτική Πολιτική του Μετόχου (ACHMEA), συστατικά στοιχεία της οποίας αποτελούν τόσο η παροχή σταθερών και ασφαλών αποδόσεων στους πελάτες, τους εργαζομένους και τους μετόχους όσο και η διαρκής παρακολούθηση των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και εργασιακών πρακτικών των επιχειρήσεων στις οποίες έχει επενδύσει. Ο Μέτοχος, ο οποίος ελέγχει σε τακτική βάση και το σύνολο του πελατολογίου της INTERAMERICAN, έχει δεσμευθεί ότι, σε περίπτωση κατά την οποία οι εν λόγω επιχειρήσεις εμφανίσουν επανειλημμένως ανάρμοστη κοινωνική ή/και περιβαλλοντική συμπεριφορά ή καταδικαστούν για καταπάτηση των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων, θα τίθενται σε μαύρη λίστα (blacklist) και θα αποκλείονται από το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο ΤΟΥ. (Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Επενδυτική Πολιτική του Ομίλου ACHMEA: <https://www.achmea.nl/en/sustainability/responsible-investment/Paginas/default.aspx>).

Σήμερα, το σύνολο των επενδεδυμένων κεφαλαίων της INTERAMERICAN ανέρχεται στα **955** εκατ. ευρώ, με το **93,3%** του χαρτοφυλακίου της να είναι επενδεδυμένο σε τίτλους σταθερού εισοδήματος (ομόλογα και προθεσμιακές καταθέσεις), ενώ το ομολογιακό χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας είναι τοποθετημένο κατά **92,9%** σε AAA, AA και A ομόλογα ισχυρών οικονομικά κρατών (π.χ. Γερμανία, Γαλλία, Ολλανδία, κ.λπ.)

Επισημαίνεται ότι η INTERAMERICAN, με γνώμονα την οικονομική θωράκιση των επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Α.Π.Ε.) στην Ελλάδα, ασφάλισε κατά το 2013, μέσω του προϊόντος “Energy Line”, εγκαταστάσεις ισχύος **112,85** MWr, συνολικής αξίας άνω των **223,11** εκατ. ευρώ.



Οι Καταβολές 2013

στους Εργαζομένους (εκατ. €)

Για μισθούς και ημερομίσθια:	39,20
Για υποχρεωτικές εισφορές κοινωνικής ασφάλισης:	12,98
Για προγράμματα παροχών:	1,33
Για αποζημιώσεις απολυμένων:	0,83
Για λοιπές παροχές:	2,81

Αμοιβές και Παροχές προς τους Εργαζομένους

Κατά τη διάρκεια του 2013, έτους έντονης οικονομικής κρίσης, η Εταιρεία κατέβαλε το σημαντικότερο ποσόν των **57,15** εκατ. ευρώ για αμοιβές και παροχές προς τους εργαζομένους της.

Επίσης, από τον Αύγουστο του 2010 που ξεκίνησε η λειτουργία του Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης του Προσωπικού της (Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN), το οποίο προσφέρει στους ασφαλισμένους του πρόσθετες συνταξιοδοτικές παροχές και επαγγελματική ασφαλιστική προστασία πέραν της υποχρεωτικής κοινωνικής ασφάλισης, η Εταιρεία έχει καταβάλει συνολικά **5,66** εκατ. ευρώ για εισφορές προς τους εργαζομένους που έχουν ενταχθεί εθελοντικά σε αυτό. Ακόμη, η INTERAMERICAN έχει αναλάβει όλα τα έξοδα του Ταμείου τουλάχιστον για τα πρώτα δέκα έτη της λειτουργίας του (επιπλέον πληροφορίες για το Τ.Ε.Α. στο κεφάλαιο “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”).

Ασφαλίσεις Ζωής

Τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα συμβολαίων ασφαλίσεων Ζωής (συμπεριλαμβανομένων και των παροχών Υγείας) από ασφαλιστικά και επενδυτικά συμβόλαια έφθασαν τα **178,40** εκατ. ευρώ, έναντι 205,10 εκατ. κατά το 2012. Παρουσιάζεται μία μείωση της τάξεως του **13,1%**, κυρίως λόγω των αυξημένων λήξεων και εξαγορών, καθώς και των χαμηλών σε αριθμό επαναφορών που αντικατοπτρίζουν το εξαιρετικά δύσκολο οικονομικό περιβάλλον. Αυτή η αρνητική τάση αντισταθμίστηκε μερικώς από την υπεραπόδοση των πωλήσεων προϊόντων τύπου Unit Linked. Οι ενέργειες που αναπτύχθηκαν κατά το 2013, με στόχο τη μείωση του κενού παραγωγής, συμπεριλαμβάνουν την έναρξη ενός εντελώς νέου προϊόντος Ζωής και ενός ετησίως ανανεούμενου προϊόντος Υγείας, την απευθείας πώληση ασφαλιστικού προγράμματος Υγείας μέσω του δικτύου Anytime, την τηλεφωνική επικοινωνία με κατόχους ληξιπροθέσμων συμβολαίων προκειμένου να επαναφέρουν τα συμβόλαιά τους και την ανάπτυξη επιχειρησιακών συμπράξεων.

Τα συνολικά ασφάλιστρα για τα επενδυτικά συμβόλαια ανήλθαν σε **25,80** εκατ. ευρώ για το 2013, έναντι 31,50 εκατ. ευρώ για το 2012.

Ασφαλίσεις κατά Ζημιών

Τα μεικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα ασφαλίσεων κατά Ζημιών ανήλθαν σε **215,68** εκατ. ευρώ, έναντι 227,60 εκατ. κατά το 2012, παρουσιάζοντας μείωση **5,4%**. Οι απευθείας πωλήσεις (Anytime) πέτυχαν αύξηση της τάξεως του **13,8%** σε σχέση με το 2012.

Το συνολικό κόστος των αποζημιώσεων κατά το έτος 2013 ανήλθε σε **123,32** εκατ. ευρώ., έναντι 135,96 εκατ. κατά το 2012.



Υπηρεσίες Υγείας

Τα έσοδα από υπηρεσίες Υγείας (ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC και πολυϊατρείο MEDIFIRST) ανήλθαν σε **13,20** εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά **6%** σε σχέση με το 2012 (14,10 εκατ.). Η μείωση οφείλεται, κυρίως:

- στις δυσμενείς συνθήκες στον χώρο της ιδιωτικής υγείας, οι οποίες συμπύεσαν τα έσοδα των υπηρεσιών Υγείας
- στην απόφαση της Διοίκησης του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ), του μεγαλύτερου Ταμείου Κοινωνικής Ασφάλισης, για μείωση πληρωμής των Κλειστών Ενοποιημένων Νοσηλίων (Κ.Ε.Ν.) στις ιδιωτικές κλινικές σε 70% και για συμμετοχή του ασφαλισμένου κατά 30%
- στον έντονο ανταγωνισμό τιμών.

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη της INTERAMERICAN (εκατ. €)			
	2012	2013	Μεταβολή %
Σύνολο Ενεργητικού	1.429,11	1402,28	-1,9%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	196,54	199,39	+1,5%
Καθαρές Πωλήσεις	407,88	374,27	-8,2%
Ενεργητικό Αμοιβαίων Κεφαλαίων	385,88	419,44	+8,7%
Έσοδα Επενδύσεων	27,62	21,59	-21,8%
Κέρδη (Ζημίες) προ Φόρων	6,62	25,83	+290,2%
Καθαρά Κέρδη (Ζημίες)	20,80	26,61	+27,9%
Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας	170,30	155,80	-8,5%
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλειών	220,37	205,26	-6,9%
Αποζημιώσεις Ασφαλισμένων	325,85	282,30	-13,4%

ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC:

Βελτίωση Αποτελεσμάτων

Ως ιδιαίτερος σημαντικό κρίνεται ότι η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC, παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες, ακολούθησε ανταγωνιστική τιμολόγηση, κατόρθωσε να βελτιώσει τα αποτελέσματά της και να αυξήσει το πλήθος των περιστατικών που διαχειρίστηκε (εξωτερικών και εσωτερικών) κατά **12%** σε σχέση με το 2012.



Οικονομική Ανάλυση 2013 ανά Τομέα (εκατ. €)					
	ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΖΩΗΣ & ΥΓΕΙΑΣ	ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΖΗΜΙΩΝ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Δεδουλευμένα (μεικτά) ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	152,41	215,68	-	-	368,09
Μείον: εκχωρηθέντα ασφάλιστρα	-0,84	-15,34	-	-	-16,18
Μεταβολή αποθέματος μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών	4,23	4,92	-	-	9,15
Καθαρά δεδουλευμένα ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	155,80	205,26			361,06
Έσοδα επενδύσεων	16,84	4,75	-	-	21,59
Κέρδη/(Ζημίες) από πώληση - λήξη επενδύσεων	11,77	-0,42	-	-	11,35
Καθαρά έσοδα από συγγενείς και συνδεδεμένες εταιρείες	32,83	-	-	-	32,83
Έσοδα από Λοιπές Δραστηριότητες	9,46	-	13,21	-	22,66
Λοιπά Έσοδα	0,55	0,15	0,13	3,05	3,89
Σύνολο Εσόδων	227,24	209,75	13,34	3,06	453,39
Αποζημιώσεις ασφαλισμένων	-124,24	-123,32	-	-	-247,56
Κόστος επενδυτικού χαρτοφυλακίου	-29,43	-	-	-	-29,43
Λειτουργικά έξοδα	-56,27	-70,10	-12,75	-3,92	-143,04
Τόκοι και συναφή έξοδα	-0,05	-0,49	-	-	-0,54
Λοιπά έξοδα	-3,91	-3,03	-0,64	0,6	-6,98
Σύνολο εξόδων	-213,91	-196,94	-13,39	-3,32	-427,55
Κέρδος/(Ζημία) προ φόρων	13,33	12,81	-0,04	-0,26	25,83
Φόρος εισοδήματος	4,4	-3,7	0,02	0,06	0,78
Κέρδος/(Ζημία) μετά από φόρους	17,73	9,11	-0,03	-0,21	26,61

Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας



Το Όραμα, η Αποστολή οι Αξίες και το Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN συνθέτουν το πλαίσιο της επιχειρηματικής φιλοσοφίας της, αποτυπώνοντας την ηγετική φυσιογνωμία της, την εστίασή της στον πελάτη και την έμπρακτη κοινωνική υπευθυνότητά της.

Όραμα

Η INTERAMERICAN φιλοδοξεί να είναι ο κορυφαίος “Ψηφιακός Ασφαλιστής” της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς έως το 2020.

Αποστολή

Αποστολή της Εταιρείας είναι να δημιουργεί και να προσφέρει σημαντική αξία:

- στους **ΠΕΛΑΤΕΣ** της, προσφέροντας σε αυτούς ασφαλιστικά προϊόντα εξαιρετικής ποιότητας, υπηρεσίες Υγείας και Προσωπικής Βοήθειας υψηλής αξίας, επαγγελματική καθοδήγηση και προσωπική εξυπηρέτηση που να υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους
- στο **ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ** και τους **ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥΣ** της, υιοθετώντας και καλλιεργώντας μία αντίληψη προσανατολισμένη στη φροντίδα του Πελάτη, στη δημιουργικότητα και στην επίτευξη υψηλής απόδοσης, στοιχεία τα οποία ανταμείβονται σύμφωνα με την αξία τους
- στους **ΜΕΤΟΧΟΥΣ** της, αποτελώντας μία κερδοφόρο και οικονομικά ισχυρή Εταιρεία η οποία χρηματοδοτεί αυτόνομα την ανάπτυξή της, ενώ παράλληλα προσφέρει μακροπρόθεσμα σημαντική αξία στους Μετόχους της
- στην **ΚΟΙΝΩΝΙΑ**, συνεισφέροντας στο κοινωνικό σύνολο έμπρακτα με την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, την εκπαίδευση και ενημέρωση των πολιτών για την αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και την προσφορά φροντίδας για την υγεία, συμβάλλοντας παράλληλα στην προστασία του περιβάλλοντος και την κοινωνική πρόοδο και ανάπτυξη με την ενίσχυση του πολιτισμού και της παιδείας.

Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας

Η INTERAMERICAN προσβλέπει στην αειφόρο ανάπτυξή της, στη βάση της φερεγγυότητας και αξιοπιστίας, της σύγχρονης λειτουργικής και της συνεχούς δημιουργίας αξίας για τους ασφαλισμένους, τους εργαζομένους, τους μετόχους της, την ευρύτερη κοινωνία και το φυσικό περιβάλλον.



Οι Εταιρικές Αξίες

- **Ο Προσανατολισμός στην Αξία.** Η INTERAMERICAN είναι σταθερά προσανατολισμένη στην αύξηση της αξίας που αντιπροσωπεύει για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και στη συνεχή βελτίωση της απόδοσης σε κάθε τομέα δραστηριοποίησής της.
- **Η Απόδοση μέσω του Ανθρώπινου Δυναμικού.** Η εταιρική φιλοσοφία εστιάζει στην απόδοση και στην κερδοφορία, η οποία αξιολογείται μέσα σε ένα υφιστάμενο πλαίσιο ανάληψης ευθυνών που είναι διατυπωμένες με σαφήνεια και με βάση το οποίο η επιτυχία ανταμείβεται κατάλληλα, ενώ η χαμηλή απόδοση ελέγχεται.
- **Η Έμφαση στη Συνεργασία.** Οι πελάτες και τα δίκτυα πωλήσεων βρίσκονται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, μέσω της συνεχούς αναζήτησης μεθοδολογιών για τη βελτίωση του συνόλου των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, η INTERAMERICAN κτίζει ισχυρές και μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες της.
- **Η Διαφάνεια, η Εμπιστοσύνη και η Δικαιοσύνη.** Η Εταιρεία υποστηρίζει τις εταιρικές σχέσεις με όρους διαφάνειας, επιδιώκει να παρουσιάζεται ανοικτή και εξωστρεφής στις δραστηριότητές της και να ενισχύει την αμοιβαία δικαιοσύνη και αξιοπιστία. Με αυτή τη συμπεριφορά της η INTERAMERICAN συμβάλλει στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, προς όφελος όλων.
- **Η Ομαδικότητα.** Η INTERAMERICAN ενθαρρύνει την ομαδικότητα σε κάθε τομέα της λειτουργίας της, αναγνωρίζοντας ότι μόνον ως ομάδα με συνοχή μπορεί να επιτυγχάνει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.
- **Ο Επαγγελματισμός.** Η Εταιρεία προσεγγίζει κάθε ζήτημα με επαγγελματικό τρόπο, από την εμφάνιση των εργαζομένων της μέχρι την αντιμετώπιση των πελατών και των συνεργατών της. Φροντίζει πάντα να παραδίδει εργασία υψηλού επιπέδου, με ακρίβεια στο περιεχόμενο και τον χρόνο και δεν ανέχεται τα συστηματικά λάθη.

Συμμετοχή σε Οργανώσεις

Η INTERAMERICAN, στοχεύοντας στην ανάπτυξη της επιχειρηματικής υπευθυνότητάς της, συμμετέχει ενεργά σε οργανώσεις του κλάδου της, καθώς επίσης σε επαγγελματικές οργανώσεις, επιμελητήρια και επιχειρηματικούς συνδέσμους. Ταυτόχρονα, λαμβάνει μέρος στις σημαντικότερες διεθνείς και εθνικές οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη, ενισχύει μέσω αυτών τον διάλογο με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και δεσμεύεται ως μέλος αναγνωρισμένων ελληνικών και διεθνών θεσμικών φορέων, αναδεικνύοντας παράλληλα το έργο της υπέρ του κοινωνικού συνόλου.

Συγκεκριμένα, η INTERAMERICAN συμμετέχει στις οργανώσεις:

- **Οικουμενικό Σύμφωνο Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact).** Το Οικουμενικό Σύμφωνο, στο οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2008 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, αποτελεί μία πρωτοβουλία που αφορά στις επιχειρήσεις οι οποίες επιθυμούν να συστρατευθούν εθελοντικά στην τήρηση δέκα βασικών αρχών σχετικών με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς. (www.unglobalcompact.org)
- **Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Ο.Η.Ε. (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI).** Το UNEP FI, στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 2006 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, προωθεί την αειφόρο ανάπτυξη μέσω του χρηματοοικονομικού κλάδου. Μέλη του UNEP FI είναι οι 200 μεγαλύτερες τράπεζες, διαχειριστές κεφαλαίων και ασφαλιστικοί οργανισμοί, οι οποίοι από κοινού διαχειρίζονται τα θέματα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης. (www.unepfi.org)



Η INTERAMERICAN Ιδρυτικό Μέλος των “Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση” του UNEP FI

Η INTERAMERICAN αποτελεί τη μοναδική ασφαλιστική εταιρεία από την ελληνική αγορά που από το 2012 συμμετέχει, ως ιδρυτικό μέλος, στη σημαντικότερη έως σήμερα παγκόσμια δεσμευτική πρωτοβουλία των ασφαλιστικών οργανισμών για την αειφόρο ανάπτυξη, με τίτλο “Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση” (Principles for Sustainable Insurance - P.S.I.).

Πρόκειται για πρωτοβουλία που εκπονήθηκε από τους οργανισμούς-μέλη της Επιτροπής Ασφάλισης (Insurance Commission) της Οικονομικής Πρωτοβουλίας του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI). Η Εταιρεία, ως μέλος της εν λόγω Επιτροπής, συνετέλεσε στην εκπόνηση των “Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση” και συμμετείχε ενεργά στη διάδοσή τους στην περιοχή των Βαλκανίων και της Μεσογείου.

Οι “Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση” παρέχουν στην παγκόσμια ασφαλιστική και αντασφαλιστική αγορά μία σαφή κατεύθυνση προς το ζητούμενο της αειφόρου ανάπτυξης, με αφορμή τη συγκυρία της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής κρίσης. Οι Αρχές συνθέτουν ένα πλαίσιο πρακτικών δεσμεύσεων για τη διαχείριση των κινδύνων, αλλά και των προκλήσεων που αναδύονται από την κρίση στους τομείς της οικονομίας, της κοινωνίας και του περιβάλλοντος και αφορούν στις ασφαλιστικές δραστηριότητες, με στόχο την ενίσχυση της επιχειρηματικής απόδοσης και της μακροχρόνιας αξίας των ασφαλιστικών οργανισμών. Οι οργανισμοί που συμμετέχουν, καλούνται να ενσωματώσουν στη στρατηγική, καθώς και στην καθημερινή λειτουργία τους συγκεκριμένες πρακτικές ανάληψης, ανάλυσης, παρακολούθησης και διαχείρισης κινδύνων, ώστε να ελέγχουν και να περιορίζουν τη σχετική έκθεσή τους.

Το πλαίσιο των τεσσάρων Αρχών κατευθύνει προς την ενίσχυση της ορθής εταιρικής διακυβέρνησης, την καινοτομία και την ασφαλιστική ανταπόκριση για την άμβλυση των συνεπειών της γήρανσης του πληθυσμού, της φτώχειας, των κινδύνων για την υγεία, των φυσικών καταστροφών, της κλιματικής αλλαγής και της υποβάθμισης των οικοσυστημάτων. Προβλέπει, επίσης, ως απαραίτητες τις συνεργασίες με κυβερνήσεις, ρυθμιστικές αρχές και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς επίσης υπευθυνότητα και διαφάνεια στην τακτική, δημόσια κοινοποίηση της προόδου εφαρμογής των Αρχών, οι οποίες τελούν υπό την αιγίδα του Γενικού Γραμματέα και του Εκτελεστικού Διευθυντή του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. (UNEP).

(Πληροφορίες καθώς και ανάλυση του πλαισίου των τεσσάρων “Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση” παρέχονται στο κεφάλαιο “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”).



- **Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.** Το Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., στο οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2007 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι ένα δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού σωματείου, που σκοπό έχει την προώθηση, ενδυνάμωση και ανάδειξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε ιδεολογικό και πρακτικό επίπεδο στον επιχειρηματικό κόσμο και προς το κοινωνικό σύνολο. (www.csrhellas.gr)
- **Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας (Ε.Δ.Π.Υ.Χ.Ε.).** Το Ε.Δ.Π.Υ.Χ.Ε., στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 2007 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, έχει ως σκοπό του την ανάπτυξη υποστηρικτικής υποδομής για την προαγωγή της υγείας στους χώρους εργασίας. (www.edpyxe.gr)
- **Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter).** Η Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας, της οποίας η INTERAMERICAN είναι μέλος από το 2009, αποτελεί ευρωπαϊκή συμμετοχική πλατφόρμα, στην οποία συμμετέχουν περισσότερες από 2.300 εταιρείες, σύλλογοι, ερευνητικοί οργανισμοί και δημόσιες αρχές. Οι συμμετέχοντες έχουν αναλάβει να πραγματοποιούν συγκεκριμένες δράσεις και να μοιράζονται τις ορθές πρακτικές τους, με στόχο να συμ-

βάλλουν τόσο στη μείωση των θυμάτων των τροχαίων δυστυχημάτων όσο και στην επίλυση των καθημερινών προβλημάτων οδικής ασφάλειας.

(www.erscharter.eu)



- **Global Sustain.** Ο Global Sustain, στον οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2010 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι οργανισμός για την προβολή και υποστήριξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Πράσινης Οικονομίας, μέσω online και offline υπηρεσιών, με μέλη επιχειρήσεις, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, εκπαιδευτικά ιδρύματα, Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, σωματεία, συλλόγους και φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. (www.globalsustain.gr)
- **Σωματείο “Επιχειρηματικότητα Νέων”/Junior Achievement Greece (Σ.Ε.Ν./JA Greece).** Το Σ.Ε.Ν./JA Greece, στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 2010 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ενταγμένος στον παγκόσμιο οργανισμό εκπαίδευσης και επιχειρηματικότητας Junior Achievement Worldwide, ο οποίος αποσκοπεί στη στήριξη της ελληνικής εκπαιδευτικής κοινότητας, μέσω της υλοποίησης προγραμμάτων που προάγουν την καινοτόμο σκέψη, την επιχειρηματικότητα και την πρακτική εφαρμογή των βασικών εννοιών των οικονομικών, με δημιουργικό και βιωματικό για τους μαθητές τρόπο. (www.senja.gr)
- **Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας (Ε.Α.Ε.Ε.).** Η Ε.Α.Ε.Ε., στην οποία η INTERAMERICAN Ζημιών εντάχθηκε το 1975 και η INTERAMERICAN Ζωής το 1992 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, αποτελεί τον κεντρικό φορέα εκπροσώπησης των ελληνικών ασφαλιστικών εταιρειών. Σκοπός της Ένωσης είναι η με κάθε νόμιμο μέσο ανάπτυξη του θεσμού της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Επισημαίνεται ότι Αντιπρόεδρος της Ε.Α.Ε.Ε. κατά το 2013 ήταν ο Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN Γ. Κώτσας. (www.eaee.gr)
- **Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.).** Το Ε.Ι.Α.Σ., στο οποίο η INTERAMERICAN Ζωής εντάχθηκε το 1987 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που έχει ως κύριο στόχο του την προαγωγή και ανάπτυξη συγχρόνων εκπαιδευτικών διαδικασιών και της έρευνας στο αντικείμενο της ασφαλιστικής και χρηματοοικονομικής επιστήμης και πρακτικής. (www.eias.gr)
- **Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α.).** Το Ε.Β.Ε.Α., στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 1969, αποτελεί υποχρεωτική, αυτοτελή και ανεξάρτητη ένωση φυσικών και νομικών προσώπων που ασκούν εμπορική δραστηριότητα σε ορισμένη περιφέρεια και αποτελούν Ν.Π.Δ.Δ. Σκοπός του Ε.Β.Ε.Α. είναι η προστασία και ανάπτυξη του εμπορίου και της βιομηχανίας, στο πλαίσιο των συμφερόντων της εθνικής οικονομίας. (www.acci.gr)
- **Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.).** Η Ε.Ε.Δ.Ε., στην οποία η INTERAMERICAN Ζωής εντάχθηκε το 1987 και η INTERAMERICAN Ζημιών το 1988, παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση -κυρίως ως χορηγός εκδηλώσεων- πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, αποτελεί σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και αποστολή της είναι η συμβολή στην ανάπτυξη και προώθηση της εφαρμογής των συγχρόνων αρχών, μεθόδων και τεχνικών του management σε κάθε συλλογική προσπάθεια, τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημοσίου τομέα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και η ανάδειξη της

σημαντικότητας του ρόλου των ασκούντων διοίκηση. Επισημαίνεται ότι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Ε.Ε.Δ.Ε. κατά το 2013 ήταν ο Μ. Φραγκουλόπουλος, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing της INTERAMERICAN. (www.eede.gr)



● **Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β).** Ο Σ.Ε.Β., στον οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 2002 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, στοχεύει στον εκσυγχρονισμό και ανάπτυξη των ελληνικών επιχειρήσεων, δημιουργώντας ένα ανταγωνιστικό κεφάλαιο στον ευρωπαϊκό και παγκόσμιο οικονομικό ανταγωνισμό. Ο Σ.Ε.Β. είναι μέλος της Ένωσης Βιομηχανικών και Εργοδοτικών Συνδέσμων της Ευρώπης (Business Europe), του κορυφαίου ανεξάρτητου οργανισμού που εκπροσωπεί τις Ευρωπαϊκές Επιχειρήσεις. (www.sev.org.gr)

● **Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιρειών και Ε.Π.Ε. (Σ.Α.Ε.-Ε.Π.Ε.).** Ο Σ.Α.Ε.-Ε.Π.Ε., στον οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 1986, έχει ως γενικό σκοπό του τη διαφύλαξη και προαγωγή των συμφερόντων των μελών του από νομική, οικονομική και κοινωνική άποψη, στο πλαίσιο της οικονομικής ανάπτυξης της Ελλάδος. (www.sae-epe.gr)



● **Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.).** Ο Σ.Ε.Μ.Α., στον οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2008 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι επαγγελματικό σωματείο με μέλη του 75 Μεσίτες Ασφαλίσεων, νομικά και φυσικά πρόσωπα. Σκοπός του είναι η με κάθε πρόσφορο μέσο κατοχύρωση και προβολή του ιδιαίτερου επαγγέλματος του Μεσίτη Ασφαλίσεων. (www.sema.gr)



● **ΕλληνοΑμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο.** Το Επιμελητήριο, στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 1970 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι μη κερδοσκοπικός αυτοδύναμος οργανισμός, με περισσότερα από 1.000 μέλη, που ως στόχο έχει την προώθηση των οικονομικών και επιχειρηματικών σχέσεων μεταξύ των Η.Π.Α. και της Ελλάδος. (www.amcham.gr)



● **ΕλληνοΟλλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος.** Ο Σύνδεσμος, στον οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2004 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι ανεξάρτητος οργανισμός που διευθύνεται από τις εταιρείες μέλη του και τους εκλεγμένους αντιπροσώπους τους. Κύριος στόχος του είναι να προωθεί και να υποστηρίζει αμφίδρομα τις ελληνοολλανδικές οικονομικές, εμπορικές και πολιτιστικές σχέσεις. Επισημαίνεται ότι Πρόεδρος του Συνδέσμου κατά το 2013 ήταν ο Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN Γ. Κώτσαλος. (www.heda.gr)



● **ΕλληνοΒρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο.** Το Επιμελητήριο, στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 2002, αποτελεί ανεξάρτητη, αυτόνομη, μη κερδοσκοπική οργάνωση, με περισσότερα από 600 μέλη, που κύριο στόχο έχει την προώθηση των διμερών ελληνοβρετανικών εμπορικών σχέσεων και την παροχή επιχειρηματικών και επενδυτικών υπηρεσιών στα μέλη του. (www.bhcc.gr)



● **ΕλληνοΤουρκικό Επιμελητήριο Ελλάδος.** Το Επιμελητήριο, στο οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2009, αποτελεί νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου και στοχεύει στην ανάπτυξη των εμπορικών, επιχειρηματικών και οικονομικών σχέσεων μεταξύ της Ελλάδος και της Τουρκίας, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη του εμπορίου και των εξαγωγών. (www.ete.gr)

Βραβεία και Διακρίσεις 2013

Η INTERAMERICAN τιμήθηκε με βραβεία, απέσπασε διακρίσεις και αξιολογήθηκε στις ακόλουθες περιπτώσεις:

“Business IT Excellence (BITE) Awards” 2013

Την ευρεία αναγνώριση της κοινότητας των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για τις βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζει στον τομέα IT απέσπασε για δεύτερο συνεχόμενο έτος η INTERAMERICAN, πρωταγωνιστώντας στα “Business IT Excellence (BITE) Awards” 2013. Η Εταιρεία, προς επιβεβαίωση του μεγάλου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος που έχει κτίσει με τη στρατηγική εστίασή της στη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας όσον αφορά στην οργάνωση και τις λειτουργικές εφαρμογές, απέσπασε την πρώτη θέση σε 5 κατηγορίες. Συγκεκριμένα, η INTERAMERICAN αναδείχθηκε πρώτη στην κατηγορία “Ευθυγράμμιση με την Επιχειρηματική Στρατηγική”, για το ενοποιημένο πλαίσιο διακυβέρνησης που εφαρμόζει στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της, καθώς επίσης και στις κατηγορίες: “Ειδικές Εφαρμογές στον Ασφαλιστικό Κλάδο”, “Virtualization”, “Outsourcing/ Managed Services” και “IT Service Management”.

Τα “Business IT Excellence (BITE) Awards”, που οργανώθηκαν για δεύτερο έτος από το περιοδικό “Netweek” της Boussias Communications και το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, στοχεύουν στην επιβράβευση και την ανάδειξη έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και πρωτοβουλιών και επιτυχημένων πρακτικών αξιοποίησης των τεχνολογιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της αγοράς. Βασικά κριτήρια αξιολόγησης από την επιτροπή των Βραβείων αποτελούν η καινοτομία, η αποτελεσματικότητα, το κοινωνικό όφελος και η συμβολή στην εθνική οικονομία.

“Famous Brands 2013”

Η INTERAMERICAN αναδείχθηκε πρώτος σε φήμη ασφαλιστικός οργανισμός στην Ελλάδα για το 2013, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ετήσιας έρευνας κοινής γνώμης “Famous Brands, οι μάρκες με τη χρυσή φήμη”, που οργανώνει ο διεθνούς κύρους οργανισμός Reputation Management Institute - R.M.I. Athens σε συνεργασία με την εταιρεία “Wizard Insights Strategists”. Πρόκειται για την έκτη πρωτιά που κατακτά η Εταιρεία στο σύνολο των οκτώ ερευνών που έχουν διενεργηθεί από το 2006 και βασίζονται στην αυθόρμητη επιλογή εταιρείας από αντιπροσωπευτικό δείγμα του καταναλωτικού κοινού, μεταξύ ομοειδών εταιρειών από τους βασικούς επιχειρηματικούς τομείς. Η έρευνα, που κάλυψε 34 συνολικά κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών και μία κατηγορία Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων, διεξήχθη με την πρωτοποριακή online μέθοδο C.A.W.I. (Computer- Assisted Web Interviewing).

Βραβείο “ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2013”

Η INTERAMERICAN τιμήθηκε με το βραβείο “ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2013” στην κατηγορία “Περιβαλλοντική Πολιτική Επιχειρήσεων” για τη συμμετοχή της ως ιδρυτικό μέλος στην παγκόσμια πρωτοβουλία των ασφαλιστικών οργανισμών - μελών της UNEP/FI-, με τίτλο “Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση”, καθώς και για τη συμβολή της στην ανάπτυξη των εν λόγω Αρχών.



Τα βραβεία περιβαλλοντικής ευαισθησίας “ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ” αποτελούν ένα καταξιωμένο θεσμό, καθιερωμένο από το 2005, από τον εθελοντικό οργανισμό για το αστικό περιβάλλον “Ecocity”. Σκοπός των βραβείων είναι η αναγνώριση και επιβράβευση της περιβαλλοντικής συνεισφοράς επιστημόνων, οργανισμών, φορέων τοπικής αυτοδιοίκησης, επιχειρήσεων και μέσων ενημέρωσης.



“World Finance Insurance Awards”

Με το πρώτο βραβείο αξίας για την Ελλάδα του “World Finance”, του περιοδικού παγκοσμίου κύρους που οργανώνει σε ετήσια βάση τα “Insurance Awards”, βραβεύθηκε για το 2013 η INTERAMERICAN Γενικών Ασφαλειών. Ο θεσμός διαχώρισε για πρώτη φορά τις αξιολογήσεις στους κλάδους Ζωής και Γενικών Ασφαλειών. Η αξιολόγηση αναπτύχθηκε σε 60 χώρες, αναγνωρίζοντας στις εταιρείες που βραβεύθηκαν δυναμική ανάπτυξης και υψηλό βαθμό ανταπόκρισης στις σύγχρονες συνθήκες της αγοράς.

Στα “Insurance Awards” η κορυφαία ανά χώρα εταιρεία αναδεικνύεται με αυστηρές διαδικασίες αξιολόγησης σε δύο στάδια. Κατά το πρώτο στάδιο πραγματοποιείται ανοικτή ψηφοφορία από το αναγνωστικό κοινό του περιοδικού, κατά την οποία μπορούν να ψηφιστούν όλες οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην αντίστοιχη χώρα, με τεχνική παρακολούθηση της διαδικασίας ώστε να αποφευχθούν αντιγραφές. Κατά το δεύτερο στάδιο, στο οποίο προκρίνονται οι τρεις εταιρείες με τον μεγαλύτερο αριθμό ψήφων ανά χώρα, η αξιολόγηση πραγματοποιείται από ειδική κριτική επιτροπή στη βάση απαντήσεων από τις εταιρείες σε κρίσιμες ερωτήσεις για στοιχεία που τις χαρακτηρίζουν. Τα στοιχεία επιβεβαιώνονται από κατά τόπους έγκυρους και αξιόπιστους φορείς. Το περιοδικό “World Finance” εκδίδεται κάθε δίμηνο από την World News Media, που εδρεύει στο Λονδίνο. Θεματικά, αναφέρεται στις κεφαλαιαγορές, τη διαχείριση κινδύνων, τις ασφάλειες, το εμπόριο, την τεχνολογία και ευρύτερα την οικονομία.

“Marketing Excellence Awards”

Στο πλαίσιο των “Marketing Excellence Awards”, του μοναδικού θεσμού επιβράβευσης καινοτόμων ιδεών και αποτελεσματικών ενεργειών στον χώρο του Marketing, που διοργανώνει ανά διετία το Ελληνικό Ινστιτούτο Marketing (E.I.M.) της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.), η Εταιρεία απέσπασε το πρώτο βραβείο στην κατηγορία “Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών και Αγορών” για την καινοτόμο υπηρεσία Anytime Insurance Online.

Σημειώνεται ότι κατά το 2013 οι υποψηφιοί για τα Βραβεία, στις 6 συνολικά κατηγορίες, ξεπέρασαν κάθε προηγούμενο έτος, φθάνοντας στις 101 από 61 εταιρείες. Στην αυστηρή διαδικασία αξιολόγησης υποψηφιοτήτων συμμετείχαν 25 αξιολογητές: ακαδημαϊκοί, εκπρόσωποι θεσμικών φορέων και ανώτατα, έγκριτα στελέχη της αγοράς.

“Ε.Ε.Δ.Ε. - Αριστεία 2013”

Κατά την εκδήλωση Επιχειρηματική Αριστεία, με τίτλο “Αριστεία 2013” που διοργάνωσε η Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.), η INTERAMERICAN έτυχε της σημαντικής αναγνώρισης του θεσμού των διεθνών πιστοποιήσεων E.F.Q.M. (European Foundation for Quality Management).

Το ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας E.F.Q.M., που η Ε.Ε.Δ.Ε.



προσάρμοσε στην ελληνική πραγματικότητα από το 2001, λαμβάνει υπ' όψιν του παράγοντες όπως το μέγεθος, τον χαρακτήρα και την ευελιξία της επιχείρησης, την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία που αναπτύσσει, την εργοδοτική συμπεριφορά της κ.λπ. και πιστοποιείται σε δύο επίπεδα: στο πρώτο επίπεδο, η επιχείρηση πιστοποιείται για την “Υιοθέτηση των Αρχών της Επιχειρηματικής Αριστείας” και στο δεύτερο, για την “Επίτευξη των Αρχών της Επιχειρηματικής Αριστείας” (Χρυσή, Αργυρή και Χάλκινη Διάκριση). Η INTERAMERICAN, με βάση την εστίασή της στον Πελάτη, πιστοποιήθηκε για την κατάκτηση του πρώτου επιπέδου του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας E.F.Q.M.



Απόδοση Τιμής

- Ο Δήμος Αθηναίων και οι άνθρωποι του Κέντρου Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου (Κ.Υ.Α.Δ.Α.) τίμησαν, σε ειδική εκδήλωση που διοργανώθηκε στο Παλιό Φρουραρχείο Αθηνών, την INTERAMERICAN για την διαρκή προσφορά της προς το Κ.Υ.Α.Δ.Α. κατά το 2012 και 2013, με οικονομική συνδρομή, εθελοντική συνεισφορά σε τρόφιμα από τους εργαζομένους και λοιπές υποστηρικτικές ενέργειες.
- Οι Φίλοι Παλαιού Αυτοκινήτου (ΦΙΛ.Π.Α.) τίμησαν την Anytime της INTERAMERICAN για τη χορηγική υποστήριξή της στο αγωνιστικό circuit 2013, που οργανώθηκε στο Τατόι με τη συμμετοχή παλαιών μοντέλων.



- Η Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων
- Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis)
- Κοινωνική Υπευθυνότητα: Διάδοση της Ιδέας
- Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων
- Εθελοντισμός
- Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση
- Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας
- Στόχοι και Επιδόσεις 2013
- Στόχοι 2014-2016

Μαρία Αλεξίου

Πρόεδρος του Ελληνικού Δικτύου Ε.Κ.Ε.

“Είναι εντυπωσιακή η προσπάθεια της INTERAMERICAN για συνεχή βελτίωση των επιδόσεων στους τομείς που έχουν επιλεγεί ως σημαντικοί για τη στρατηγική της Επιχείρησης, αλλά και για ανάπτυξη καινοτόμων πρωτοβουλιών ενίσχυσης του εθελοντισμού και της κοινωνικής συνεισφοράς. Λαμβάνοντας υπ’ όψιν ότι αυτό αποτελεί ήδη ένα παράδειγμα άριστης πρακτικής, είναι σημαντικό να εξετασθεί στο μέλλον η δυνατότητα παράθεσης περισσότερων πληροφοριών για την πολιτική που ακολουθεί η Επιχείρηση στην αξιολόγηση των επενδύσεών της με κριτήρια κοινωνικής ευθύνης και βιώσιμης ανάπτυξης.”

Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN

1 Αναγνώριση και αξιολόγηση
των ουσιαστικών θεμάτων

2 Ανάπτυξη διαλόγου
με τα ενδιαφερόμενα μέρη

3 Εναρμόνιση με έγκυρα,
διεθνή πρότυπα Ε.Κ.Ε.

4 Τήρηση δεσμεύσεων έναντι
δικτύων και οργανισμών Ε.Κ.Ε.

5 Διάδοση της ιδέας
και καλών πρακτικών Ε.Κ.Ε.

ΟΙ 5 ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ



Η INTERAMERICAN έχει αναγνωρίσει ότι με τις ουσιαστικές δεσμεύσεις της για κοινωνική υπευθυνότητα, την ενσωμάτωση της Ε.Κ.Ε. στην εταιρική στρατηγική και την εφαρμογή της με ολιστική προσέγγιση στις εταιρικές δραστηριότητες και λειτουργίες -από την εταιρική διακυβέρνηση μέχρι τις σχέσεις με τους μετόχους, τους εργαζομένους και συνεργάτες, τους ασφαλισμένους και μέχρι την κοινωνική και περιβαλλοντική συνεισφορά- μπορεί να διαφυλάσσει την ακεραιότητά της ως προς τις εταιρικές αξίες που προσβέπει: τη διαφάνεια, τη δικαιοσύνη, την ομαδικότητα, τη συνεργασία, την απόδοση και τον επαγγελματισμό.



▲ Γιάννης Γαϊθής
Επιτάφιο (κατασκευή - επιζωγραφισμένο ξύλο), 0.89 x 0.82 m
Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

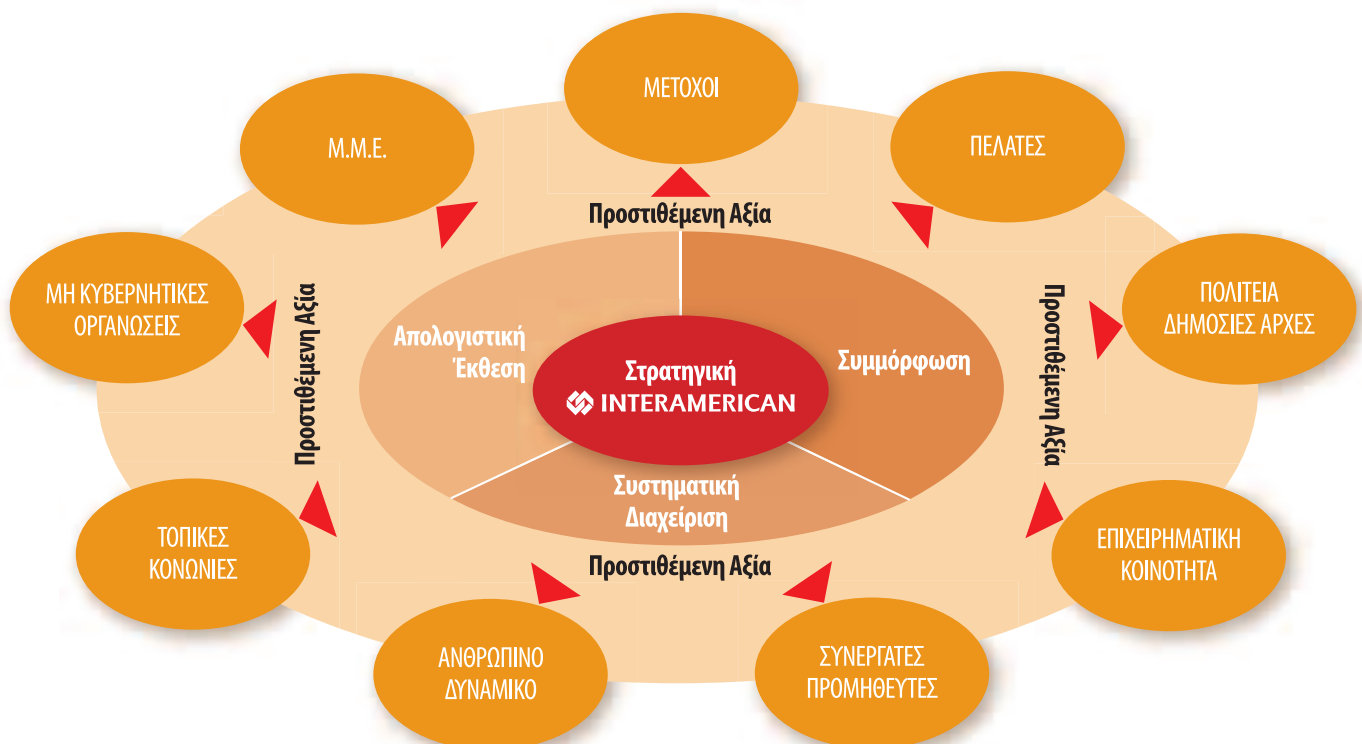
Η Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Η Κοινωνική Υπευθυνότητα συνιστά αναπόσπαστο στοιχείο της φιλοσοφίας που διέπει την επιχειρηματική συμπεριφορά της INTERAMERICAN. Στόχος της Εταιρείας είναι να συμβάλλει σταθερά στη βιώσιμη ανάπτυξη του κοινωνικού συνόλου και στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για όλους τους συμμετόχους της. Προς επίτευξη του στόχου αυτού, η INTERAMERICAN εφαρμόζει στρατηγική προσέγγιση της εταιρικής υπευθυνότητας, η οποία βασίζεται στους άξονες:

- **Συμμόρφωση** προς την κείμενη νομοθεσία και στην επιδίωξη της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της συμμετοχικότητας στη διακυβέρνηση
- **Συστηματική Διαχείριση**, περιλαμβάνοντας διαδικασίες, συστήματα διοίκησης της απόδοσης, καινοτομία και επαγγελματισμό αναφορικά με τα ασφαλιστικά συστήματα, τα προγράμματα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- **Απολογιστική Έκθεση**, με ανάπτυξη και έκδοση σε ετήσια βάση Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας σύμφωνα με διεθνή πρότυπα και πρωτοβουλίες.

Η Προστιθέμενη Αξία

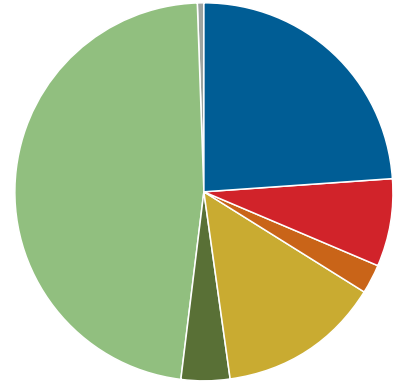
Η επιχειρηματική αξία, που αποδίδουν οι δραστηριότητες της INTERAMERICAN, συναντά την αξία που παράγεται από τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες της Εταιρείας και δημιουργείται Προστιθέμενη Αξία.



Το Κοινωνικό Προϊόν

Η αξία που παράγεται από τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN, ως οικονομικό μέγεθος, αποτελεί το μετρήσιμο κοινωνικό προϊόν της Εταιρείας. Το κοινωνικό προϊόν περιλαμβάνει την οικονομική προσφορά της στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, καθώς και την ευρύτερη συνεισφορά της στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της χώρας.

Κατανομή Κοινωνικού Προϊόντος (εκατ. €)	2011	2012	2013	%
Μισθοί και παροχές εργαζομένων	44,77	49,85	45,82	23,93%
Ασφαλιστικές εισφορές	14,29	14,80	14,32	7,48%
Καταβληθέντοι φόροι	5,19	3,54	4,81	2,51%
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου	-	20,80	26,61	13,90%
Συνολικές επενδύσεις	6,52	7,66	8,1	4,23%
Πληρωμές προς προμηθευτές	122,00	115,06	91,48	47,77%
Δαπάνες για πρακτικές Ε.Κ.Ε.	0,25	0,31	0,35	0,18%
Σύνολο	187,83	212,02	191,49	100%



Εταιρική Κουλτούρα Υπευθυνότητας

Η ανάπτυξη κουλτούρας κοινωνικής υπευθυνότητας στο σύνολο των εργαζομένων και συνεργατών της Εταιρείας αποτελεί βασική στρατηγική επιδίωξή της, ώστε να συμβάλλει:

- στην εδραίωση της αξιοπιστίας της και της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων
- στην ενδυνάμωση της εταιρικής ιδεολογίας, της συνοχής και των δεσμών της με το Προσωπικό
- στη δημιουργία θετικών οικονομικών αποτελεσμάτων και επιχειρηματικής προοπτικής.

Οι Προτεραιότητες ανά Πεδίο Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η INTERAMERICAN έχει αναγνωρίσει πέντε κύριους άξονες-τομείς εταιρικής υπευθυνότητας, στη βάση των οποίων αναπτύσσει τη στρατηγική και το ετήσιο πλάνο δράσεών της.



Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων



Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

Οι ανάγκες και προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών καθορίζουν τη χάραξη της εταιρικής στρατηγικής Ε.Κ.Ε.

Η INTERAMERICAN έχει αναλάβει δεσμεύσεις και αναπτύσσει τις δράσεις της με βάση στρατηγικό σχέδιο ενεργειών, που στόχο έχουν την επιτυχημένη πορεία της προς την Αειφόρο Ανάπτυξη. Η Εταιρεία αποτελεί -με κριτήριο τις απολογιστικές εκθέσεις- έναν από τους ελάχιστους ασφαλιστικούς οργανισμούς στην Ελλάδα που έχουν ενσωματώσει στην επιχειρηματική στρατηγική και την καθημερινή λειτουργία τους την κοινωνική υπευθυνότητα. Το γεγονός αυτό αποτυπώνεται και στους Απολογισμούς Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που εκδίδει, οι οποίοι παρουσιάζουν σε ετήσια βάση σημαντική βελτίωση ως προς το επίπεδο κάλυψης των δεικτών επίδοσης Ε.Κ.Ε. (σύμφωνα με διεθνή προτύπα και πρωτοβουλίες, όπως το GRI-G3.1 και το Global Compact).

Ειδικότερα, η στρατηγική Ε.Κ.Ε. που η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει, βασίζεται τόσο στις κατευθυντήριες οδηγίες του διεθνούς προτύπου για την Ε.Κ.Ε. ISO 26000 όσο και στις οδηγίες του Ο.Α.Σ.Α. για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και οργανισμούς (OECD guidelines for multinational enterprises) και είναι εγκεκριμένη τόσο από την Επιτροπή Ε.Κ.Ε. όσο και από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας.

Το στρατηγικό σχέδιο Ε.Κ.Ε. περιλαμβάνει δέσμη δράσεων που αφορούν σε κάθε άξονα-πεδίο εταιρικής υπευθυνότητας της Εταιρείας και αποσκοπούν στην επίτευξη των ακολούθων μεσοπροθέσμων στόχων ανά άξονα:

● Εταιρική Διακυβέρνηση

1. Περαιτέρω ενσωμάτωση κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στις διαδικασίες αξιολόγησης της απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου, με παράλληλη σύνδεση των εν λόγω κριτηρίων με τα performance contracts που συνάπτουν τα ανώτατα στελέχη της Εταιρείας.

2. Αναβάθμιση της εκπροσώπησης του γυναικείου φύλου στις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου, γεγονός που καταδεικνύει την προσήλωση της Εταιρείας στην αποφυγή διακρίσεων και στην παροχή ίσων ευκαιριών επαγγελματικής ανέλιξης.

3. Ενσωμάτωση ειδικών περιβαλλοντικών και κοινωνικών όρων -όπως όρων που αφορούν στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και του περιβάλλοντος- στις σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες και στα σημαντικά συμβόλαια που συνάπτει η Εταιρεία, με ταυτόχρονη ανάπτυξη διαδικασιών για την παρακολούθηση της εκπλήρωσης των εν λόγω όρων εκ μέρους των πελατών/ασφαλισμένων.

● Προϊόντα, Πελάτες και Προμηθευτές

4. Ανάπτυξη πρωτοβουλιών που θα συμβάλλουν στη βελτίωση της πρόσβασης των μη προνομιούχων πληθυσμιακών ομάδων στις υπηρεσίες της Εταιρείας.

5. Ανάπτυξη ενεργειών που στόχο έχουν να καλύψουν τις ανάγκες και προσδοκίες των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, όπως ο σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών μικροασφάλισης που να απευθύνονται σε ανέργους, χαμηλόμισθους, χαμηλοσυνταξιούχους, πολύτεκνους κ.ά.

6. Σχεδιασμός και εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος υπεύθυνης διαχείρισης της Προμηθευτικής Αλυσίδας, προκειμένου να ενθαρρυνθεί η εφαρμογή κοινωνικών και περιβαλλοντικών πρακτικών εκ μέρους των προμηθευτών της Εταιρείας (πχ. πράσινες προμήθειες). Παράλληλα, αξιολόγηση των προμηθευτών στη βάση της συμμόρφωσης με συγκεκριμένα πρότυπα για τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα.



● **Εργαζόμενοι**

7. Εκπαίδευση του ανθρωπίνου δυναμικού σε ζητήματα σεβασμού των διακηρυγμένων (σύμφωνα με τη νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα) ανθρωπίνων δικαιωμάτων, με τη διοργάνωση σχετικών σεμιναρίων.

8. Σύσταση καταστατικής Επιτροπής Υγείας και Ασφάλειας, με συμμετοχή εκπροσώπων τόσο της Διοίκησης όσο και των εργαζομένων και αναφορά στα ζητήματα υγείας και ασφάλειας στις συλλογικές συμβάσεις των εργαζομένων.

9. Ανάληψη πρωτοβουλιών που ενθαρρύνουν περαιτέρω την ανάπτυξη του εθελοντισμού εντός της εταιρικής κοινωνίας, γεγονός που θα καταστήσει τους εργαζομένους κοινωνούς των συνολικών στρατηγικών επιλογών και πολιτικών, στο πλαίσιο της κοινωνικής υπευθυνότητας της Εταιρείας.

● **Κοινωνία**

10. Ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων των ενδιαφερομένων μερών και την καταπολέμηση του “χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού” στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

11. Ανάπτυξη πρωτοβουλιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της κοινωνίας και στη συγκυρία, όπως δράσεις αλληλεγγύης για την αντιμετώπιση της φτώχειας.

12. Σύνδεση ενεργειών υποστήριξης της πολιτιστικής κληρονομιάς με τις επιχειρησιακές και κοινωνικές δραστηριότητες της Εταιρείας.

13. Ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την ενεργό συμμετοχή των εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών στον καθορισμό, την αξιολόγηση και την προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων της Εταιρείας, γεγονός που θα συμβάλει τόσο στη βελτίωση της επίδοσής της στα ζητήματα της κοινωνικής υπευθυνότητας όσο και στην ενίσχυση της αποδοχής και της στήριξης των δράσεών της από το κοινωνικό σύνολο.

● **Περιβάλλον**

14. Σχεδιασμός και εφαρμογή ολοκληρωμένης Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με διεθνή πρότυπα (ISO 14001).

15. Ενίσχυση των διαδικασιών αξιολόγησης και ελέγχου των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων, με την ανάπτυξη μηχανισμών που θα καθορίζουν τις γεωγραφικές περιοχές της Ελλάδος και τις εταιρικές δραστηριότητες που ενδέχεται να παρουσιάσουν υψηλό κοινωνικό ή/και περιβαλλοντικό κίνδυνο.

16. Περαιτέρω ενσωμάτωση των κινδύνων και ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της Εταιρείας.

▼ Άγγελος Ραζής, “Εσωτερικό με θέα” (λάδι), 1.20 x 0.40 m



Η Στοχοθεσία Ε.Κ.Ε.

Για την επίτευξη των μεσοπρόθεσμων στόχων ορίζονται συγκεκριμένοι ετήσιοι στόχοι ανά άξονα Ε.Κ.Ε., οι οποίοι αφορούν ουσιαστικά σε όλες τις Διευθύνσεις της Εταιρείας. Η στοχοθεσία αποτελεί βασικό μοχλό ανάπτυξης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, καθώς οι επιδόσεις που σημειώνονται, προσδιορίζουν τον βαθμό της συνέπειας της INTERAMERICAN ως προς την εκπλήρωση της στρατηγικής της, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τον περαιτέρω διάλογο με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Στην τελευταία ενότητα του παρόντος κεφαλαίου παρουσιάζονται τόσο οι επιδόσεις της Εταιρείας αναφορικά με τους στόχους που τέθηκαν για το 2013 όσο και οι στόχοι που έχουν τεθεί για την τριετία 2014-2016.

Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να διαχειρίζεται αποτελεσματικά σε εταιρικό επίπεδο όλα τα θέματα Ε.Κ.Ε. και να παρακολουθεί την επιτυχή υλοποίηση της στρατηγικής που έχει χαράξει, έχει θεσμοθετήσει από το 2009 ειδική Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η οποία αναφέρεται στην Εκτελεστική Επιτροπή.

Η διαχείριση των ζητημάτων κοινωνικής υπευθυνότητας εμπίπτει στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε. -από τον σχεδιασμό μέχρι την υλοποίηση- συμπεριλαμβανομένων του καθορισμού των στρατηγικών προτεραιοτήτων για την ανάπτυξη πρακτικών κοινωνικής υπευθυνότητας και του συντονισμού των σχετικών δράσεων.

Η Επιτροπή Ε.Κ.Ε. είναι πενταμελής (2013), με προεδρεύοντα τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας και έχει την εποπτική-ελεγκτική αρμοδιότητα για όλες τις παραπάνω δράσεις, αξιολογείται δε σε ετήσια βάση από την Εκτελεστική Επιτροπή.



Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης



Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Αναγνώριση των Αναγκών της Κοινωνίας

Η INTERAMERICAN, για τη χάραξη της στρατηγικής της στην Ε.Κ.Ε., λαμβάνει υπ' όψιν τις εθνικές μελέτες, καθώς και κάθε έγκυρη έρευνα σχετικά με τις ανάγκες, τις προσδοκίες και την κατάσταση του κοινωνικού συνόλου (π.χ. φτώχεια).



▲ Δημήτρης Αληθινός
Αιπίλο (κατασκευή), 0.68 x 0.80 m
Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

Ως “Ενδιαφερόμενα Μέρη” προσδιορίζονται τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις αποφάσεις, τις δραστηριότητες και γενικά από την επιχειρηματική λειτουργία της Εταιρείας. Στην πρώτη ζώνη σχέσης αμοιβαίου ενδιαφέροντος καταχωρίζονται οι Πελάτες, οι Μέτοχοι, το Προσωπικό και οι Συνεργάτες, η Πολιτεία-οι Δημόσιες Αρχές. Στη δεύτερη ζώνη περιλαμβάνονται οι Τοπικές Κοινωνίες, οι Μη Κυβερνητικές-Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις, η Επιχειρηματική Κοινότητα, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.

Εσωτερικά	Συνδεδεμένα	Εξωτερικά
Γενικοί Διευθυντές Διευθυντές Υπάλληλοι	Μέτοχοι Πελάτες Συνεργάτες Προμηθευτές	Πολιτεία, Δημόσιες Αρχές Επιχειρηματική Κοινότητα Τοπικές Κοινωνίες Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις Μ.Μ.Ε.

Οι προβληματισμοί, οι προσδοκίες και τα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη έναντι της INTERAMERICAN, απασχολούν και την Εταιρεία, που επιδιώκει με την αμφίδρομη επικοινωνία και τον διάλογο μαζί τους να βελτιώνεται στα σημεία στα οποία διαπιστώνει αδυναμία ικανοποίησής τους. Οι τρόποι επικοινωνίας με κάθε μέρος, καθώς και τα ζητήματα και ανάγκες που προκύπτουν από τον διάλογο, καταδεικνύουν τη συστηματική προσέγγιση από την INTERAMERICAN της

σχέσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η προσέγγιση χαρακτηρίζεται από την υπεύθυνη καταγραφή, παρακολούθηση και διαχείριση των ζητημάτων με σκοπό τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας υπέρ κάθε μέρους, σε κάθε έκφανση της σχέσης και της αλληλεπίδρασης της Εταιρείας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Συμβολή των Ενδιαφερομένων Μερών στη Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας, μέσω της Επικοινωνίας

Μέτοχοι	Εργαζόμενοι	Πελάτες	Συνεργάτες
			
<p>Η διαρκής διαβούλευση με τους μετόχους συμβάλλει στη διαμόρφωση της εταιρικής διακυβέρνησης και στην ενίσχυση των μηχανισμών που διασφαλίζουν τη διαφάνεια.</p>	<p>Η γνώμη των εργαζομένων εκτιμάται στη διαμόρφωση πολιτικής για το Ανθρώπινο Δυναμικό.</p>	<p>Τα πορίσματα των ερευνών γνώμης (πελατών και κοινού) συνεκτιμώνται στη διαμόρφωση νέων προτάσεων για την αγορά.</p>	<p>Οι απόψεις των συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων (Agency) είναι καθοριστικές για τον σχεδιασμό νέων προϊόντων και την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στις διαδικασίες τυποποίησης.</p>

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΓΩΓΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΜΕΤΟΧΟΙ	<ul style="list-style-type: none"> Επενδύουν Κεφάλαια στην INTERAMERICAN Λαμβάνουν μερίσματα από τα κέρδη Συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων 	<ul style="list-style-type: none"> Ετήσια Γεν. Συνέλευση των Μετόχων Το Διοικητικό Συμβούλιο ενημερώνει τη μέτοχο ACHMEA σχετικά με οποιαδήποτε εξέλιξη στην Εταιρεία Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε 6μηνη και ετήσια βάση Διαρκής επικοινωνία οικονομικών αναλυτών με τα στελέχη της Εταιρείας Τακτικές αναφορές διευθύνσεων της INTERAMERICAN στον διεθνή τομέα της ACHMEA Έκδοση ετησίου Οικονομικού Ισολογισμού Έκδοση ετησίου Απολογισμού Ε.Κ.Ε. Έκδοση newsletter CONNECT της μητρικής ACHMEA 	<ul style="list-style-type: none"> Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της INTERAMERICAN Διαφάνεια στις σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη Ορθή Εταιρική Διακυβέρνηση Μερισματική απόδοση Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών προς την ασφαλιστική αγορά Πρόγραμμα κερδοφορίας Κοινοτική Οδηγία Solvency II Ορθή Διαχείριση Κινδύνων
ΠΕΛΑΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> Επιλέγουν και εμπιστεύονται την INTERAMERICAN για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της 	<ul style="list-style-type: none"> Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών Μηχανογραφικό Σύστημα "Cosmos" για την τήρηση στοιχείων πελατών 	<ul style="list-style-type: none"> Παροχή ευέλικτων προϊόντων / υπηρεσιών που καλύπτουν τις πραγματικές ανάγκες των πελατών

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΠΕΛΑΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρεία ανταμείβεται μέσω των ασφαλιστρών για την ποιότητα και την εξυπηρέτηση που τους παρέχει 	<ul style="list-style-type: none"> ● Διενέργεια Δημοσκοπήσεων ● Ερωτηματολογία Αναγκών ● Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ● Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων ● Ηλεκτρονική πλατφόρμα απευθείας πωλήσεων "anytimeonline" ● Ενημερωτικές καμπάνιες για πελάτες ● Αποστολή ενημερωτικών εντύπων ● Έκδοση τακτικών δελτίων Τύπου, ανακοινώσεων και εκθέσεων σχετικά με κάθε νέα επένδυση της INTERAMERICAN 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ευέλικτες διαδικασίες ● Διαφανής, πλήρης, σαφής και έγκαιρη ενημέρωση ● Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πριν και μετά την πώληση ● Υψηλή φερεγγυότητα και αξιοπιστία ● Άμεση διαχείριση/επίλυση παραπόνων ● Αποζημιωτική συνέπεια
ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> ● Η πολιτεία παρέχει ένα κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, προστατεύει και δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την επιχειρηματική δραστηριότητα ● Δέχεται τους φόρους από τη λειτουργία της Εταιρείας 	<ul style="list-style-type: none"> ● Συμμετοχή σε επαγγελματικές οργανώσεις ● Συναντήσεις με θεσμικούς φορείς ● Συνεργασία και διαβούλευση με θεσμικούς εκπροσώπους της πολιτείας και των κανονιστικών αρχών ● Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος 	<ul style="list-style-type: none"> ● Συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανονισμούς ● Στήριξη δράσεων και προγραμμάτων της Πολιτείας ● Κεφαλαιακή επάρκεια
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	<ul style="list-style-type: none"> ● Επικοινωνία και συνεργασία με σκοπό την καλύτερη κατανόηση των συνθηκών της Αγοράς ● Αμφίδρομη συνεργασία με στόχο το αμοιβαίο όφελος και την παραγωγή κοινωνικού προϊόντος 	<ul style="list-style-type: none"> ● Συμμετοχές σε επαγγελματικές οργανώσεις ● Συναντήσεις θεσμικών οργάνων 	<ul style="list-style-type: none"> ● Προώθηση θεμάτων ασφαλιστικού κλάδου ● Διαχείριση της οικονομικής συγκυρίας ● Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας
ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ, ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	<p>ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Παρέχουν διαμεσολάβηση για την πώληση ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών ● Ανταμείβονται με προμήθεια επί των πωλήσεων, με παροχές και υποστηρίζονται με εκπαίδευση ● Επαγγελματική στέγη (Tied Agency) <p>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Οι προμηθευτές παρέχουν υπηρεσίες και προϊόντα στην Εταιρεία και λαμβάνουν την αμοιβή τους ● Η Εταιρεία στηρίζει τους τοπικούς προμηθευτές, όπου είναι εφικτό 	<p>ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πύλη τηλεφωνικής επικοινωνίας: Agency Contact Center ● Newsletter "INmail" ● Άμεση επαφή και αλληλογραφία ● Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής ● Επικοινωνία μέσω του Τμήματος Προμηθειών της Εταιρείας <p>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Άμεση επαφή και αλληλογραφία ● Επικοινωνία μέσω του Τμήματος Προμηθειών της Εταιρείας 	<p>ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πλαίσιο συνεργασίας - κανονισμός πωλήσεων ● Απόδοση ικανοποιητικών αποτελεσμάτων στις πωλήσεις <p>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση ● Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	<ul style="list-style-type: none"> ● Προσφέρουν την εργασία και τις γνώσεις τους ● Ανταμείβονται με τους μισθούς, τις πρόσθετες παροχές, καθώς και τις ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη ● Συνδικαλιζονται - εκπροσωπούνται από τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Άμεση επαφή και διαρκής επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και Προσωπικού ● Τακτικές συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στοχευμένες ομάδες εργαζομένων ● Έρευνες Γνώμης Προσωπικού ● Ηλεκτρονική πλατφόρμα “ask me” ● Εσωτερικό ηλεκτρονικό σύστημα intranet “εμείς” ● Ηλεκτρονικό newsletter “INmail” ● Συνεργασία και επικοινωνία της Διοίκησης με τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα ● Θέματα αξιολογήσεων Προσωπικού ● Αναγνώριση, εκπαίδευση, επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη ● Υψηλό επίπεδο συνεργασίας ● Διατήρηση Προσωπικού ● Υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας ● Διενέργεια εθελοντικών δράσεων ● Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Εργαζομένων (Τ.Ε.Α.) ● Ενημέρωση για τους στόχους της Εταιρείας και την επίτευξή τους
ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρεία δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται μέσα στις τοπικές κοινωνίες, αντλώντας πόρους (εργαζομένους, προμηθευτές). ● Η INTERAMERICAN παράγει κοινωνικό προϊόν, μέσω ενίσχυσης τοπικών φορέων, δράσεων εθελοντικού χαρακτήρα, δωρεάν παροχή προϊόντων και υπηρεσιών κ.λπ. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους ● Χορηγίες/δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών, σε ετήσια βάση, για την κάλυψη σχετικών αναγκών 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ευαισθητοποίηση σε θέματα περιβάλλοντος και πολιτισμού ● Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων ● Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών πολιτιστικών, αθλητικών, εκπαιδευτικών και άλλων κοινωνικών φορέων ● Πρόσληψη Προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες, όπου η Εταιρεία δραστηριοποιείται ● Επιλογή τοπικών προμηθευτών
Μ.Κ.Ο.	<ul style="list-style-type: none"> ● Αντιπροσωπεύουν την κοινωνία των πολιτών ● Συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης ● Συμμετέχουν στη διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής ● Αποτελούν σημείο σύνδεσης μεταξύ της πολιτείας και επιχειρήσεων ● Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με Μ.Κ.Ο. για ενημέρωση και ανάληψη δράσεων 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος ● Ενημερωτικές εκστρατείες για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα ● Συμμετοχή σε κοινές δράσεις ● Συμμετοχή της INTERAMERICAN σε δίκτυα και οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη (UN Global Compact, UNEP FI, Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Υποστήριξη δράσεων Μ.Κ.Ο. με στόχο το κοινωνικό όφελος ● Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος ● Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	<ul style="list-style-type: none"> Επικοινωνία των υπηρεσιών, των προϊόντων, καθώς επίσης και των δράσεων της Εταιρείας Θετική δημοσιότητα 	<ul style="list-style-type: none"> Άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση Επικοινωνία και ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας Διαδικτυακή πηγή ειδησεογραφικής ύλης www.interamerican.gr Συνεντεύξεις-αρθρογραφία στελεχών και συνεργατών 	<ul style="list-style-type: none"> Περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με τα Μ.Μ.Ε. Πρώθηση των δράσεων κοινωνικού χαρακτήρα που αναλαμβάνει η Εταιρεία και ενημέρωση του κοινού Συνεντεύξεις Τύπου σχετικά με την υλοποίηση των προγραμμάτων κοινωνικής υπευθυνότητας της Εταιρείας

Λεπτομερείς πληροφορίες όσον αφορά στον τρόπο με τον οποίο η Εταιρεία ανταποκρίνεται στα διάφορα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη και στις σχετικές πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει, παρουσιάζονται στα επιμέρους κεφάλαια του παρόντος Απολογισμού.

Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis)



▲ Ιωάννης Φωκάς
Άπλο (μεικτή τεχνική), 1.50 x 1.20 m
Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

Η INTERAMERICAN έχει προβεί σε αξιολόγηση και προτεραιοποίηση των σημαντικότερων θεμάτων - ζητημάτων που απασχολούν την ίδια την Εταιρεία, αλλά και σε συνδυασμό με τα σημαντικότερα ζητήματα και ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών της.

Έχοντας καταγράψει μέσω της συστηματικής επικοινωνίας με όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών τα θέματα, τις ανάγκες, τις απαιτήσεις και τους προβληματισμούς κάθε ομάδας, η Εταιρεία προχώρησε κατά τη διάρκεια του 2013 στην αξιολόγηση και ιεράρχησή τους. Η διαδικασία που εφαρμόστηκε για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis) βασίστηκε στις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI-G3.1) και στο πρότυπο AA 1000 του διεθνούς οργανισμού AccountAbility.

Η Σημασία του Materiality Analysis

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis) συμβάλλει σημαντικά:

- στην αναγνώριση των πλεονεκτημάτων, αδυναμιών και ευκαιριών που σχετίζονται με κάθε τομέα υπευθυνότητας της INTERAMERICAN
- στην καταγραφή και εκτίμηση των δυνητικών κινδύνων που αφορούν στους άξονες της εταιρικής υπευθυνότητας
- στον προσδιορισμό των ζητημάτων εκείνων που σχετίζονται με μακροπρόθεσμους στρατηγικούς στόχους της Εταιρείας και στην ουσιαστική ευθυγράμμισή τους με αυτούς, στην προοπτική της επιθυμητής βιώσιμης ανάπτυξης
- στην αξιολόγηση και επανεκτίμηση της απόδοσης της Εταιρείας επί θεμάτων επιχειρησιακής και κοινωνικής υπευθυνότητας, καθώς και βιώσιμης ανάπτυξης.

Η διαδικασία προτεραιοποίησης των ουσιαστικών θεμάτων της Εταιρείας κατέταξε τα θέματα ανάλογα με την επίπτωσή τους στην INTERAMERICAN, σε σχέση με τον βαθμό σημαντικότητας που έχει αποδοθεί από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Χαρακτηριστικό παράδειγμα του **Χάρτη Σημαντικών Θεμάτων** που ακολουθεί, είναι η περιοχή (3) στην οποία περιλαμβάνονται τα θέματα που έχουν πολύ μεγάλη σημασία στην Εταιρεία και είναι υψηλής απαίτησης από τους περισσότερους συμμετόχους.



Κοινωνική Υπευθυνότητα: Διάδοση της Ιδέας

Η INTERAMERICAN, ως μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, έχει δεσμευθεί για τη διάδοση της ιδέας. Γι' αυτόν τον λόγο δημοσιοποιεί τις πρωτοβουλίες κοινωνικής υπευθυνότητας που αναλαμβάνει με σχετικά Δελτία Τύπου, αναδεικνύοντας και προτείνοντας με αυτόν τον τρόπο καλές πρακτικές.

Κατά το 2013, η Εταιρεία εξέδωσε **49** Δελτία Τύπου με θεματικό περιεχόμενο Ε.Κ.Ε., που απέφεραν **241** δημοσιεύσεις σε Έντυπα Μέσα (εφημερίδες, περιοδικά) και ακόμη μεγαλύτερο αριθμό αναρτήσεων σε Ψηφιακά Μέσα Ενημέρωσης.

Δημοσιότητα στα Έντυπα Μέσα

Τομείς Ε.Κ.Ε.	Δ. Τ.	Αναφορές
Φροντίδα για την Υγεία	7	41
Αντιμετώπιση Κινδύνων	3	15
Ευπαθείς Κοινων. Ομάδες	18	85
Πολιτισμός, Παιδεία	11	36
Περιβάλλον	2	24
Λοιπές Χορηγίες	8	40
Σύνολο	49	241
Άρθρα - Συνεντεύξεις	24	

Συμβολή της INTERAMERICAN στην Ανάπτυξη Γνώσεων για την Ε.Κ.Ε.

Την έκδοση του πρώτου λεξικού για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (έκδοση: "Direction"), στη βάση της αντίληψης ότι η "κοινή γλώσσα" για την υπευθυνότητα μπορεί να βελτιώσει σημαντικά τα κοινωνικά χαρακτηριστικά και τις συμπεριφορές των επιχειρήσεων, υποστήριξε ως κύρια χορηγός η INTERAMERICAN. Το λεξικό επιμελήθηκαν η Μπέτυ Τσακαρέστου, επίκουρη καθηγήτρια, η Λήδα Τσενέ επιστημονική συνεργάτις και ο Τριαντάφυλλος Παπαφλωράτος, υποψήφιος διδάκτωρ - και οι τρεις του Παντείου Πανεπιστημίου. Το έργο περιλαμβάνει, εκτός του λεξικού των όρων, ορισμούς για την Ε.Κ.Ε., βασικές θεωρίες, το οικοσύστημα της Ε.Κ.Ε., ιστορική αναδρομή, αναφορά στην εξέλιξη της Ε.Κ.Ε. στην Ελλάδα και στην Ευρώπη, τη σχέση της με την εφοδιαστική αλυσίδα και απόψεις για την Ε.Κ.Ε. (σχετική αναφορά και στο κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία" - θεματική ενότητα: Χορηγίες για την Ανάδειξη της Ε.Κ.Ε. και την Αειφορία).

Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων

Ως προϊόν του ανοικτού, εποικοδομητικού διαλόγου που η INTERAMERICAN επιζητεί με τα ενδιαφερόμενα μέρη, παρατίθενται στη συνέχεια χαρακτηριστικές απόψεις που κατέθεσαν πρόσωπα τα οποία εκφράζουν, από θέση ευθύνης και ενεργού παρουσίας, τους Συμμετόχους. Οι απόψεις και η κατάθεση της προσωπικής εμπειρίας τους αναφέρονται στην κοινωνική υπευθυνότητα της Εταιρείας και στη σχέση αλληλεπίδρασης με τους κοινωνικούς εταίρους της.

Από την Εταιρική Κοινωνία



Θωμάς Βαρσαμίδης
"Εθελοντής Ζωής" - Εργαζόμενος,
Γενική Διεύθυνση IT
& Services INTERAMERICAN

"Από τις πιο ξεχωριστές εμπειρίες μου ως εργαζομένου στην INTERAMERICAN είναι η συμμετοχή μου στην έργο της κοινωνικής υπευθυνότητας που έχει αναπτύξει η Εταιρεία. Το πνεύμα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης προβάλλεται τακτικά στους εργαζομένους, ξεκινώντας από μηνύματα ενημέρωσης και φτάνοντας σε πρωτοβουλίες έξω από το εταιρικό περιβάλλον. Μία τέτοια απλή επικοινωνία ήταν το έναυσμα για να δω στην αρχή από κοντά την προσπάθεια που γίνεται και με χαρά να συνεχίσω να προσφέρω και εγώ, μέσω της ομάδας των Εθελοντών Ζωής, στις συλλογικές δραστηριότητες υπευθυνότητας.

Για μένα, η εφαρμογή της ιδέας της υπευθυνότητας της INTERAMERICAN είναι φανερή καθημερινά στο μεγαλύτερο μέρος των λειτουργιών της. Η συμμετοχή μου σε αυτή την έκφραση με κάνει να αισθάνομαι ιδιαίτερη ικανοποίηση. Διαπιστώνω, από τις βιωματικές πρακτικές και την εσωτερική πληροφόρηση, ότι η Εταιρεία κάνει ένα βήμα περισσότερο και καταθέτει με ευαισθησία την προσφορά της όπου υπάρχει ανάγκη. Από την επαφή με τον πελάτη, τις ευκαιρίες ενημέρωσης του κοινού, τους στόχους για οικολογική διαχείριση μέχρι τις δράσεις συμπαράστασης στον συνάνθρωπο και το περιβάλλον, συμμετέχοντας ζω το αποτέλεσμα, λαμβάνω την ανταπόκριση του κόσμου και είμαι περήφανος που αποτελώ μέλος στο εθελοντικό κίνημα ενός τόσο υπεύθυνου Οργανισμού".



Στάθης Λουραντάκης
Περιφερειακός Διευθυντής
Πωλήσεων Κρήτης INTERAMERICAN

"Διαβάζοντας τον τελευταίο Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας μας, ένιωσα διπλά υπερήφανος. Πρώτα απ' όλα, επειδή είμαι μέλος αυτής της εταιρικής κοινωνίας και ακόμη, γιατί ειδικότερα το Γραφείο Πωλήσεων Χανίων, του οποίου έχω τον συντονισμό, τιμήθηκε με το ξεχωριστό Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το 2013. Είναι τιμή που, μέσα από τον Απολογισμό και την αξία της ιδέας που αυτός αναδεικνύει, αποκτά πολύ μεγαλύτερη σημασία για μένα και τους συνεργάτες του Γραφείου. Για άλλη μία φορά επιβεβαιώνεται ότι η κουλτούρα της INTERAMERICAN ως προς την υπευθυνότητα είναι πολύ ισχυρή και ξεχωριστή στην ασφαλιστική αγορά.

Ειδικότερα, ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. κάθε χρόνο αποτελεί μία θαυμάσια εργασία σφαιρικής πληροφόρησης, με ισορροπημένες θεματικές ενότητες, πλήρη και κατανοητά κείμενα, με παράθεση απόψεων των εκπροσώπων των συμμετεχόντων, αλλά και με πλούτο γραφικών απεικονίσεων, ποσοτικών στοιχείων και φωτογραφικού υλικού, συνθέτοντας μία πλήρη εικόνα της INTERAMERICAN και προβάλλοντάς την με τον καλύτερο τρόπο. Πρόκειται για πραγματικό διαβατήριο σοβαρότητας και αξιοπιστίας της Εταιρείας στην αγορά μας. Φυσικά, αυτή η εργασία δεν είναι τυχαία, είναι συνέπεια οράματος, ήθους, σεβασμού στον άνθρωπο, διαρκούς αναζήτησης και εξέλιξης.

Εγώ και οι Συνεργάτες του Γραφείου έχουμε κατανοήσει τη σημασία της επιλογής να μην περιορίζεται το εταιρικό έργο σε ασφαλιστικές δραστηριότητες και ενέργειες

που αφορούν μόνο στα λειτουργικά θέματά μας και βέβαια, συμβάλλουμε με τη συμμετοχή μας σε πρωτοβουλίες ποιότητας και ευαισθησίας για την κοινωνία και το περιβάλλον, ακολουθώντας τον κεντρικό σχεδιασμό για «Πράξεις Ζωής» με την καθοδήγηση και υποστήριξη της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε.

Μέσα από αυτή την ολοκληρωμένη έκδοση, αναμφισβήτητα προσβέυεται η επιχειρηματική και κοινωνική φιλοσοφία της Εταιρείας μας, η οποία μας ωθεί να ανταποκρινόμαστε στις συνεχώς αυξανόμενες προκλήσεις των καιρών, εκμεταλλευόμενοι τις δυνατότητές μας και επιτυγχάνοντας στόχους κερδοφόρου ανάπτυξης. Σίγουρα, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη προσθέτει αξία και στην επαγγελματική εικόνα των Ασφαλιστικών Συμβούλων και πραγματικά, είμαι πολύ χαρούμενος διότι οι συνεργάτες του Γραφείου Πωλήσεων Χανίων αποτελούν παράδειγμα εθελοντισμού”.

Από το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης INTERAMERICAN

“Με την προ τετραετίας σύσταση του Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) για τους εργαζομένους της, η INTERAMERICAN δημιούργησε ένα case study πολύ χρήσιμο για επιχειρήσεις που φιλοδοξούν να αναπτύξουν τη σχέση με το ανθρώπινο δυναμικό τους. Πρόκειται για το πρώτο και ταυτόχρονα μοναδικό μέχρι σήμερα Τ.Ε.Α. που δημιουργήθηκε στη χώρα μας από ασφαλιστική εταιρεία.

Με την προσφορά αυτού του «οχήματος» από την INTERAMERICAN στους ανθρώπους της, αυξήθηκε σημαντικά η συμμετοχή των εργαζομένων με προσωπικές εισφορές, κάτι που δείχνει ότι το Προσωπικό της Εταιρείας μεριμνά από το παρόν για την συνταξιοδότηση. Η αύξηση της προσωπικής αποταμίευσης, μαζί με τις υψηλές εργοδοτικές εισφορές, θα οδηγήσουν στην ενδυνάμωση του συνταξιοδοτικού εισοδήματος των εργαζομένων και στην αποτελεσματικότερη προστασία του βιοτικού επιπέδου τους μετά το πέρας του εργασιακού βίου. Τούτο σημαίνει άλλη μία σημαντική ενέργεια κοινωνικής υπευθυνότητας της INTERAMERICAN στον πολύ ευαίσθητο χώρο της εργασίας και της μέριμνας για τους ανθρώπινους πόρους.

Στα οφέλη, θα πρέπει να προστεθεί το υψηλό επίπεδο διαφάνειας και προστασίας των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων, αφού τα Τ.Ε.Α. δεν κινδυνεύουν από νομοθετικές παρεμβάσεις και αλλαγές στο εταιρικό περιβάλλον, ενώ είναι ουσιαστικά ενεργή η συμμετοχή των εργαζομένων στις διαδικασίες λήψης σημαντικών αποφάσεων και λειτουργίας του Ταμείου, γεγονός που ισχυροποιεί τους δεσμούς τους με την Εταιρεία. Κατά συνέπεια, είναι άμεσο το αποτέλεσμα στη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και στη διατήρηση εργασιακής ειρήνης, αλλά και στην αύξηση της παραγωγικότητας”.

Από τις Επαγγελματικές Οργανώσεις

“Μελετώντας τον Απολογισμό της INTERAMERICAN, διαπιστώνουμε ότι οι δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας που έχει αναπτύξει η Εταιρεία είναι σημαντικές και καλύπτουν ένα ευρύτατο πεδίο. Το συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον ωθεί όλο και περισσότερες επιχειρήσεις να αναζητούν πρωτοβουλίες για την προσαρμογή τους στα νέα δεδομένα, ενσωματώνοντας στις δραστηριότητες τους κοινωνικές και φιλοπεριβαλλοντικές δράσεις και η INTERAMERICAN είναι από τους πρώτους οργανισμούς στην Ελλάδα που ακολούθησαν αυτή την πολιτική.

Όσον αφορά στο πεδίο αγοράς που καλύπτει το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών, πράγματι, επιλογή των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των επαγγελματιών όλων των δραστηριοτήτων θα πρέπει να αποτελεί η εφαρμογή δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και πρακτικών πράσινης επιχειρηματικότητας στη λειτουργία τους,



Ανδρέας Παναγιώτου
Διευθυντής Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN



Γιάννης Χατζηθεοδοσίου
Πρόεδρος του Επαγγελματικού
Επιμελητηρίου Αθηνών (Ε.Ε.Α.)

ώστε να συμβάλλουν στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για λογαριασμό τους, στη βελτίωση του επιχειρηματικού τους προφίλ, στην ενίσχυση της αξιοπιστίας τους, στη βελτίωση της εμπιστοσύνης των πελατών τους, καθώς επίσης στη δημιουργία βελτιωμένων σχέσεων μεταξύ του Προσωπικού τους και της κοινωνίας.

Το Ε.Ε.Α., κατανοώντας την σημασία της προώθησης του θεσμού της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα μέλη του όπως επίσης και τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν αυτά ποικιλοτρόπως με την υιοθεσία πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και πράσινης επιχειρηματικότητας στην καθημερινή τους λειτουργία, δραστηριοποιείται προς την κατεύθυνση αυτή τον τελευταίο χρόνο με συγκεκριμένες δράσεις.

Εύχομαι την προσπάθεια της INTERAMERICAN να ακολουθήσουν πολλές επιχειρήσεις, όχι μόνο από τον χώρο της ασφάλισης αλλά και από τους άλλους κλάδους”.



Γιώργος Καραβίας
Πρόεδρος του Συνδέσμου Ελλήνων
Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.)

“Παρακολουθώ με ιδιαίτερο ενδιαφέρον τον τρόπο με τον οποίο αναπτύσσει η INTERAMERICAN την κοινωνική υπευθυνότητα στην πράξη. Είναι γενικά παραδεκτό στην ασφαλιστική αγορά ότι, και στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Εταιρεία έχει προηγηθεί εδώ και πολλά χρόνια ανοίγοντας μία νέα διάσταση στις πρακτικές του κλάδου μας, όχι με περιστασιακές ενέργειες όπως αυτές που γίνονται εύκολα υπό το πρόσχημα της Ε.Κ.Ε για επικοινωνιακή εκμετάλλευση, αλλά με σοβαρό και πολυσύνθετο σχέδιο και πρόγραμμα, που προϋποθέτει όραμα και οργάνωση.

Η INTERAMERICAN δείχνει προς κάθε κατεύθυνση ότι η υπευθυνότητα στην ασφαλιστική αγορά δεν πρέπει να περιορίζεται στο σωστό προϊόν. Ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για την διανομή και τους διαμεσολαβούντες, τη διαφάνεια, τη σχέση αμοιβαίου οφέλους με όλους τους συνεργάτες, ενώ σέβεται του θεσμικούς φορείς. Ο Σύνδεσμος των Μεσιτών έχει εισπράξει κατ’επανάληψη το έμπρακτο ενδιαφέρον της Εταιρείας και την υποστηρικτική της. Παρατηρώ ότι δεν είναι μόνο ο Σ.Ε.Μ.Α., αλλά και πολλοί άλλοι φορείς στην ίδια ευχάριστη θέση, ενώ και στην ευρύτερη κοινωνία η Εταιρεία προσφέρει με πολλούς τρόπους. Είναι εντυπωσιακή η ανάπτυξη κοινωνικών δράσεων από την INTERAMERICAN, όπως πληροφορούμαι από τον ετήσιο Απολογισμό της καθώς και από τα Μέσα Επικοινωνίας και Ενημέρωσης.

Πιστεύω ότι για την ελληνική ασφαλιστική αγορά, όσον αφορά στην υπευθυνότητα, η INTERAMERICAN έχει δημιουργήσει ένα ισχυρό πρότυπο που αξίζει να το μιμηθούν, έστω μερικώς και στο βαθμό που μπορούν να το κάνουν, οι άλλες εταιρείες”.



Ελένη Γρουπάρη
Πρόεδρος (2013) του Πανελληνίου
Συνδέσμου Ασφαλιστικών Συμβούλων
(Π.Σ.Α.Σ.) και της Ένωσης Ασφαλιστικών
Διαμεσολαβητών Ελλάδος (Ε.Α.Δ.Ε.)

“Η Ε.Κ.Ε. είναι η νέα πρόταση για ένα νέο τρόπο επιχειρηματικής λειτουργίας. Η σημασία της αναγνωρίζεται τόσο σε επιχειρηματικό όσο και σε πολιτικό και κοινωνικό επίπεδο. Διεθνώς, η Ε.Κ.Ε. πρωταγωνιστεί στην μοντέρνα οικονομία και αναδεικνύεται ως μία σημαντική πολιτική στάση. Η πάντοτε πρωτοπόρος INTERAMERICAN, πέρα από την επιχειρηματική δράση της, πραγματοποιεί ενέργειες που δεν έχουν ως άμεσο στόχο το κέρδος, αλλά τη συμβολή στην επίλυση σημαντικών κοινωνικών θεμάτων, με την επιστροφή στην κοινωνία μέρους των κερδών της.

Οι πολίτες καταναλωτές ζητούν από τις επιχειρήσεις μία πιο υπεύθυνη, κοινωνικά, συμπεριφορά. Συγχρόνως, η κοινωνική ευθύνη σημαίνει και ανταγωνιστικότητα, γιατί η καλύτερα ενημερωμένη αγορά αξιολογεί πιο σωστά τις υπηρεσίες που προσφέρει μία επιχείρηση και αναλόγως εμπιστεύεται να αγοράσει ή να επενδύσει.

Η INTERAMERICAN έχει χαράξει το μονοπάτι για να ακολουθήσουν και άλλες επιχειρήσεις, συμβάλλοντας έτσι στην εταιρική κοινωνική παιδεία που οδηγεί στην εταιρική κοινωνική συνείδηση”.

Από την Επιστημονική Κοινότητα

“Διαβάζοντας τον ετήσιο Απολογισμό Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN διαπίστωσα, με μεγάλη μου χαρά, πως η Εταιρεία φροντίζει ενεργά για την εφαρμογή και τη διάδοση των αρχών της Ε.Κ.Ε. τόσο στη χώρα μας όσο στην ευρύτερη περιοχή των Βαλκανίων και της Μεσογείου. Στο πλαίσιο της συμμετοχής της στην παγκόσμια δεσμευτική πρωτοβουλία των ασφαλιστικών οργανισμών για την αειφόρο ανάπτυξη με τίτλο «Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση» -μία πρωτοβουλία που αξίζει να σημειωθεί πως τελεί υπό την αιγίδα του Ο.Η.Ε.- η INTERAMERICAN, με μία σημαντική ποικιλία δράσεων και πρωτοβουλιών, ενσωματώνει ενεργά στον στρατηγικό της σχεδιασμό έννοιες όπως η βιώσιμη ανάπτυξη και η αναγνώριση της ευθύνης που αναλογεί σε οργανισμούς και επιχειρήσεις απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον.

Το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών στηρίζει και προάγει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη τόσο στο εσωτερικό του, μέσω της εκπαιδευτικής και ερευνητικής δραστηριότητας που αναπτύσσει, όσο και με δράσεις που αναλαμβάνει από κοινού με κοινωνικούς εταίρους του. Το Πανεπιστήμιο έχει λάβει -μόνον αυτό από τα Α.Ε.Ι. της χώρας- βραβείο Αριστείας από την Ευρωπαϊκή Ένωση για την προώθηση της κοινωνικά υπεύθυνης επιχειρηματικότητας, κυρίως ανάμεσα στους νέους και τις νέες. Είμαι, λοιπόν, ιδιαίτερας ευτυχής να διαπιστώνω ότι στη χώρα μας υπάρχουν, πράγματι, σημαντικές εταιρείες, όπως η INTERAMERICAN, οι οποίες αποτελούν λαμπρά παραδείγματα για το πώς μία μεγάλη επιχείρηση, που πρωτοπορεί στον κλάδο της, μπορεί να βοηθήσει ενεργά στην επιτυχημένη προαγωγή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον ελληνικό και διεθνή επιχειρηματικό κόσμο”.

“Κατά τον ορισμό που δίνεται στην Πράσινη Βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» είναι η έννοια σύμφωνα με την οποία οι οργανισμοί ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς προβληματισμούς στις δραστηριότητές τους και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Από αυτή την οπτική γωνία, η επιδιωκόμενη μακροχρόνια συνεργασία μεταξύ μίας πρωτοπόρου εταιρείας, όπως είναι η INTERAMERICAN, και του διεθνώς αναγνωρισμένου επιστημονικού και ερευνητικού δυναμικού του Τμήματος Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πατρών, που υπέγραψαν ο Πρύτανης του Πανεπιστημίου και ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας στα τέλη του 2013, έχει πολλές θετικές κοινωνικές διαστάσεις.

Προφανώς, μία πρώτη βασική κατηγορία διαστάσεων αφορά στα θέματα που καλύπτουν τους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές. Δεν υπάρχουν λόγια για να περιγράψουν τα προβλήματα και τις δυσκολίες στην αγορά εργασίας, οπότε είναι σημαντικό οι φοιτητές να έχουν μία πρώτη επαφή με τη σκληρή πραγματικότητα πριν ολοκληρώσουν τις σπουδές τους. Βέβαια, το παρόν και το μέλλον των νέων ανθρώπων παραμένει να περιγράφεται με μελανά χρώματα, αλλά η θέση τους είναι ισχυρότερη όταν έχουν αντιμετωπίσει πραγματικά προβλήματα και προκλήσεις, αφ’ ενός μαζί με καταρτισμένους και έμπειρους επαγγελματίες του χώρου και αφ’ ετέρου, αξιοποιώντας το θεωρητικό υπόβαθρο που τους προσφέρει ένα ακαδημαϊκό ίδρυμα κατά τη διάρκεια των σπουδών τους.

Μία δεύτερη κοινωνική διάσταση αφορά στον αναπτυξιακό ρόλο που μπορεί να επιτελέσει το Πανεπιστήμιο μελετώντας και ερευνώντας προηγμένα -επιστημονικά και τεχνολογικά- θέματα, δημιουργώντας αντίστοιχες πρωτότυπες εφαρμογές, προϊόντα και υπηρεσίες. Είναι λογικό ότι τα αποτελέσματα, που προκύπτουν από αυτού



Κωνσταντίνος Γάτσιος
Καθηγητής, Πρύτανης
του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών



Γιώργος Παυλίδης
Καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Πατρών,
Πολυτεχνική Σχολή -
Τμήμα Μηχανικών Η/Υ & Πληροφορικής

του τύπου τη συνεργασία και απευθύνονται στο εξωτερικό και εσωτερικό κοινωνικό περιβάλλον της INTERAMERICAN, χαρακτηρίζονται από έναν υψηλό βαθμό αξιοπιστίας και εγκυρότητας. Παράλληλα, όταν τα αποτελέσματα αυτά είναι απτά και συγκεκριμένα, επιτρέπουν στην Εταιρεία να προσφέρει υποτροφίες στους άριστους φοιτητές, στους φοιτητές με προβλήματα υγείας και, γενικά, στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας που αντιμετωπίζουν σοβαρά υπαρξιακά προβλήματα.

Όλα τα παραπάνω προϋποθέτουν εντιμότητα στις σχέσεις μας και ικανότητα να ανοίγουμε νέους δρόμους, νέα πεδία, νέους ορίζοντες συνεργασίας”.

Από συνεργαζόμενους Φορείς και Επιχειρήσεις



Γιάννος Γραμματίδης
Πρόεδρος του Ινστιτούτου Οικονομικής
Πολιτικής & Δημόσιας Διακυβέρνησης
του ΕλληνοΑμερικανικού Εμπορικού
Επιμελητηρίου

“Μελετώντας τον Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN ομολογώ ότι εντυπωσιάσθηκα από τον όγκο, την ποικιλία και την ποιότητα των πράξεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αναφέρονται σε αυτόν. Είναι συγκινητικό ότι η ελληνική επιχειρηματικότητα δηλώνει παρούσα στην εθνική μάχη για το ξεπέρασμα της βαθιάς οικονομικής κρίσης που μαστίζει τη χώρα μέσα από πράξεις που στοχεύουν τόσο στην στήριξη της κοινωνίας όσο και στη δημιουργία των προϋποθέσεων για αειφόρο ανάπτυξη. Η Εταιρεία επιστρέφει πίσω στην κοινωνία μέρος του πλούτου που δημιουργεί εντίμως χάρις στην επιχειρηματικότητα, μέσα από προγράμματα αξιοποίησης των δυνατοτήτων των πολιτών, στήριξης των ασθενεστερών τάξεων του πληθυσμού και βελτίωσης του περιβάλλοντος.

Επίσης, η INTERAMERICAN στηρίζει αποφασιστικά το έργο του Ινστιτούτου Οικονομικής Πολιτικής και Δημόσιας Διακυβέρνησης του Ελληνοαμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου, μιάς ομάδας εθελοντών επιχειρηματιών και ακαδημαϊκών που έχουν ως στόχο να διαμορφώνουν προτάσεις οικονομικής πολιτικής και δημόσιας διακυβέρνησης οι οποίες να βελτιώνουν το οικονομικό περιβάλλον και παράλληλα, να βοηθούν στον ορθολογικότερο τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Βασικό όραμα του Ινστιτούτου είναι μία Ελλάδα σύγχρονη, ανταγωνιστική, αξιόπιστη και σεβαστή στη διεθνή κοινότητα, βασισμένη στις δικές της δυνάμεις και στο προικισμένο ανθρώπινο δυναμικό της.

Εκφράζω σήμερα μέσα από αυτή τη σύντομη δήλωση την βαθιά μου ευγνωμοσύνη στην INTERAMERICAN, στον Πρόεδρό της και στους ανθρώπους της, που συμμερίζονται το ίδιο όραμα και μας βοηθούν στην υλοποίησή του”.



Αθανάσιος Ρούλιας
Γενικός Διευθυντής & Μέλος Δ. Σ.
της Ελληνικής Εταιρείας Διοικήσεως
Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)

“Η Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.) υποστηρίζει σε σταθερή βάση κάθε προσπάθεια ενσωμάτωσης των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας στη λειτουργία των επιχειρήσεων -και δη των μελών της- καθώς και ανάδειξης της Ε.Κ.Ε. ως βασικού πυλώνα για τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η INTERAMERICAN, νομικό μέλος της Ε.Ε.Δ.Ε. επί 30 περίπου χρόνια, αποτελεί στον τομέα αυτό παράδειγμα προς μίμηση. Όταν μια εταιρεία δημιουργεί ειδική Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και βραβεύεται για τον σχετικό Απολογισμό που εκδίδει, αυτό δεν μπορεί να είναι τυχαίο. Καταδεικνύεται ότι, όντως, η κοινωνική υπευθυνότητα αποτελεί για την INTERAMERICAN ένα πολύ σημαντικό κομμάτι των δραστηριοτήτων της. Η Εταιρεία, έχοντας ενσωματώσει την κοινωνική υπευθυνότητα στη λειτουργική της δομή, αποδεικνύει έμπρακτα ότι η προσφορά και η ανταπόδοση στην κοινωνία αποτελούν βασικό άξονα δράσης της, με τον άνθρωπο στο επίκεντρο.

Διαβάζοντας τον Απολογισμό της INTERAMERICAN, μπορεί κανείς να διαπιστώ-

σει πως η εταιρική στρατηγική κοινωνικής υπευθυνότητας συμβάλλει στην εδραίωση της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων στην Εταιρεία, στην ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας και του δεσμού των εργαζομένων με αυτή, αλλά και στη δημιουργία θετικών οικονομικών αποτελεσμάτων και προοπτικών, εξασφαλίζει τη βιωσιμότητά της και συνεισφέρει στην επιστροφή της χώρας μας σε αναπτυξιακή τροχιά.

Για τον λόγο αυτόν, θέλω να συγχαρώ τη Διοίκηση, τους μετόχους και τους εργαζομένους της Εταιρείας για το έργο τους. Δεν είναι καθόλου τυχαίο, άλλωστε, το γεγονός ότι η Ε.Ε.Δ.Ε. έχει αναδείξει τον Γιώργο Κώτσαλο, Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου INTERAMERICAN, ως *Manager of the Year 2011*”.

“Η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα συνεργάζεται με την INTERAMERICAN στον τομέα της υγείας, διαθέτοντας την κάρτα πρωτοβάθμιας περίθαλψης που είναι σχεδιασμένη ειδικά για τους πελάτες της Τράπεζας, αλλά και παρέχοντας το ομαδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα υγείας στους εργαζομένους της Τράπεζας. Και στις δύο περιπτώσεις, το όφελος για τους αποδέκτες των προϊόντων -πελάτες και εργαζομένους της Τράπεζας- είναι ιδιαίτερα σημαντικό καθώς, με πολύ προσιτό κόστος, αποκτούν σημαντικές εκπτώσεις και επιστροφές χρημάτων στις δαπάνες υγείας. Πέραν του αμοιβαίου οφέλους, η γόνιμη συνεργασία μας με την Εταιρεία χαρακτηρίζεται από την υπευθυνότητα και την επαγγελματική συμπεριφορά των στελεχών της, αλλά και την ταχύτητα και ποιότητα της εξυπηρέτησης, την διαφάνεια και την εμπιστοσύνη μεταξύ των συνεργαζομένων μερών.

Γενικότερα στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, οι πρωτοβουλίες προσηλωμένης αξίας, κοινωνικής συνεισφοράς, εθελοντισμού, προστασίας του περιβάλλοντος, υποστήριξης των νέων κ.λπ. της INTERAMERICAN είναι αξιοσημείωτες. Επίσης, ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο είναι το σύστημα αξιών και δράσεων. Έχω αντιληφθεί ότι το ενστερνίζονται όλα τα στελέχη της Εταιρείας, είναι πολυεπίπεδο και κυρίως, διαφοροποιείται και εμπλουτίζεται συνεχώς, προσαρμοζόμενο στις νέες συνθήκες και καλύπτοντας όλο και περισσότερους τομείς που συνθέτουν την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης”.

Από Δίκτυα για την Υπευθυνότητα και την Αειφορία

“Η κοινωνική υπευθυνότητα των επιχειρήσεων είναι έννοια συναφής με την ίδια την έννοια της αειφορίας των επιχειρήσεων. Η επιχειρηματική ηθική αναγνωρίζεται σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό ως παράγοντας-κλειδί για την βιώσιμη εμπορική επιτυχία. Εξ άλλου, η επιχειρηματικότητα δεν υπάρχει αποκομμένη από την υπόλοιπη κοινωνία. Σήμερα, η επιχειρηματικότητα καλείται να αναλάβει ένα σημαντικό ρόλο στην αναζωογόνηση της οικονομίας και στην διατήρηση της κοινωνικής συνοχής.

Για την επίτευξη, λοιπόν, τέτοιων στόχων ο κόσμος των επιχειρήσεων οφείλει να έχει ως κύριο μέλημά του την επιχειρηματική ηθική και την «εταιρική κοινωνική υπευθυνότητα». Πρόκειται για την ευθύνη μας απέναντι στον άνθρωπο (τον εργαζόμενο - τον καταναλωτή), το περιβάλλον, την πολιτιστική μας κληρονομιά, στον επενδυτή και γενικά προς το κοινωνικό σύνολο.

Διαβάζοντας τον Απολογισμό της INTERAMERICAN βλέπει κανείς τη δέσμευση της Εταιρείας σε σχέση με τις κοινωνικές της ευθύνες και την κάλυψη σημαντικών αναγκών της κοινωνίας, που προβάλλουν την επιχείρηση ως κοινωνικό εταίρο και έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζουν θετικά τους καταναλωτές.

Εύχομαι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας να συνεχίσουν το αξιόλογο έργο τους”.



Νίκος Μυρτάκης
Αντιπρόεδρος,
Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα



Αντώνης Ε. Γκορτζής
Πρόεδρος του Δικτύου
Επιχειρηματικής Ηθικής
Ευρώπης και Ελλάδος



Μαρία Αλεξίου
Πρόεδρος του Ελληνικού Δικτύου Ε.Κ.Ε.

“Διαβάζοντας τον Απολογισμό της INTERAMERICAN, διαπιστώνω ότι είναι, πράγματι, εντυπωσιακή η προσπάθεια για συνεχή βελτίωση των επιδόσεων στους τομείς που έχουν επιλεγεί ως σημαντικοί για τη στρατηγική της Επιχείρησης, αλλά και για ανάπτυξη καινοτόμων πρωτοβουλιών ενίσχυσης του εθελοντισμού και της κοινωνικής συνεισφοράς.

Λαμβάνοντας υπ’ όψιν ότι αυτό αποτελεί ήδη ένα παράδειγμα άριστης πρακτικής, είναι σημαντικό να εξετασθεί στο μέλλον η δυνατότητα παράθεσης περισσότερων πληροφοριών για την πολιτική που ακολουθεί η Επιχείρηση στην αξιολόγηση των επενδύσεών της με κριτήρια κοινωνικής ευθύνης και βιώσιμης ανάπτυξης, υπογραμμίζοντας έτσι και την άμεση συνάρτηση της στρατηγικής της με την επιχειρηματική πρακτική και τη διάδοση των αρχών της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας στη σφαίρα επιρροής της”.



Λύδα Μοδιάνο-Λεόν
Μέλος του Δ.Σ. του Ελληνικού Δικτύου Ε.Κ.Ε.

“Η INTERAMERICAN αποτελεί μία από τις πλέον πρωτοπόρες εταιρείες της χώρας μας στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Είναι μεταξύ των πρώτων ελληνικών επιχειρήσεων που ενσωμάτωσαν την Ε.Κ.Ε. στην επιχειρησιακή τους στρατηγική, υιοθετώντας μία ολιστική προσέγγιση που συμπεριλαμβάνει -μεταξύ άλλων- την εναρμόνιση των πρακτικών της με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., τη συμμόρφωσή της με τα διεθνή πρότυπα για την αειφόρο ανάπτυξη και την αειφόρο ασφάλιση, τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη και το σημαντικό κοινωνικό έργο της. Στο πλαίσιο αυτό, δεν είναι καθόλου τυχαίο ότι η Εταιρεία είναι ιδρυτικό, κύριο μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε., καθώς επίσης και ιδρυτικό μέλος του UN Global Compact Ελλάδος, ενώ έχει επανειλημμένως διακριθεί σε θεσμούς βράβευσης δράσεων Ε.Κ.Ε. Είναι βέβαιο ότι η INTERAMERICAN θα συνεχίσει να αποτελεί σημείο αναφοράς σε πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. και πρότυπο για τις εταιρείες του ασφαλιστικού κλάδου και για την επιχειρηματική κοινότητα ευρύτερα”.

Από Μη Κυβερνητικές - Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις



Αλεξάνδρα Μητσotάκη
Πρόεδρος της ActionAid Hellas

“Ο στόχος της ActionAid για καταπολέμηση της ακραίας φτώχειας στις πιο περιθωριοποιημένες περιοχές του πλανήτη δεν είναι μία γρήγορη αποστολή. Αντίθετα, απαιτεί μακροχρόνια αφοσίωση και δέσμευση σε αυτόν τον σκοπό. Επιδιώκουμε μακροπρόθεσμη και ουσιαστική συνεργασία με επιχειρήσεις, όπου η κάθε επιχείρηση μοιράζεται με τη Μ.Κ.Ο. τα ιδεώδη, τις αξίες και τα οράματά της. Αυτό απαιτεί πραγματική γνώση και κατανόηση του αντικειμένου του Οργανισμού μας. Καθιστά, όμως, έτσι τις ενέργειες της επιχείρησης στο πλαίσιο της Ε.Κ.Ε. ουσιαστικές και αξιόπιστες.

Η INTERAMERICAN, μέσω των 107 Ανάδοχων Παιδιών (2013), συμβάλλει όσο λίγες εταιρείες στην Ελλάδα σε αυτό τον σκοπό. Όχι μόνο γιατί προσφέρει τη δυνατότητα σε εκατοντάδες οικογένειες να έχουν νερό και τροφή, να αποκτήσουν εισόδημα, τα παιδιά τους να πάνε σχολείο και να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους για μία καλύτερη ζωή, αλλά και γιατί έχει δείξει τη μακρόχρονη δέσμευσή της, στηρίζοντας τους σκοπούς της ActionAid από το 2009. Μάλιστα, παρ’ όλη τη δύσκολη ελληνική οικονομική συγκυρία, με μεγάλη μου χαρά βλέπω ότι η INTERAMERICAN ανανεώνει τη δέσμευσή της προς την κοινωνία, διευρύνοντας συνεχώς το πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης «Πράξεις Ζωής» τα τελευταία χρόνια. Γενικότερα, είναι συγκινητική η αλληλεγγύη που δείχνουν οι εταιρείες στην Ελλάδα και σημαντική για την εικόνα της χώρας μας στο εξωτερικό.

Η σύμπραξη Μ.Κ.Ο.-Επιχειρήσεων πετυχαίνει μόνο αν είναι μία εξίσωση όπου και

οι δύο πλευρές βγαίνουν κερδισμένες, δηλαδή μόνο όταν η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη εκλαμβάνεται όχι ως επιπλέον κόστος, αλλά ως επένδυση για το μέλλον. Και πάνω απ' όλα, ας μην ξεχνάμε ότι κερδισμένος βγαίνει ο πολίτης, γιατί η καταπολέμηση της φτώχειας - που σημαίνει διασφάλιση του μέλλοντος για τα παιδιά μας και για τον πλανήτη μας - είναι σίγουρα προς όφελος όλων μας.

Ευχαριστούμε θερμά την INTERAMERICAN εκ μέρους όλων των ανθρώπων που στηρίζει, δίνοντάς τους την ελπίδα για έναν καλύτερο κόσμο”.

“Διατρέχοντας τον πενταετή Απολογισμό στον οποίο περιγράφονται «τα έργα και οι ημέρες» της μεγαλύτερης ιδιωτικής ασφαλιστικής επιχείρησης της Ελλάδος, εντυπωσιάζει η ολιστική προσέγγιση της INTERAMERICAN στο χορηγικό φαινόμενο της χώρας μας. Η Εταιρεία ανοίγει καινούριους δρόμους, αφού οι αναφορές της ξεφεύγουν από τις «πεπατημένες διαδρομές» και αναπτύσσονται με έναν τρόπο γενναιόδωρο και καινοτόμο σε πολλά πεδία (Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον).

Είναι φυσικό για όλους εμάς στο «ΔΙΑΖΩΜΑ» να μας κεντρίζει πιο πολύ η πλούσια ενότητα «Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία»: Πράξεις Ζωής για την Υγεία, για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες, για την Παιδεία και τον Πολιτισμό. Στο κεφάλαιο αυτό ξεδιπλώνεται το πολύπλευρο πρόγραμμα πρωτοβουλιών και δράσεων της Εταιρείας και τα θεαματικά τους αποτελέσματα σε όλα τα στρώματα της κοινωνίας όπου αυτή απευθύνεται, αλλά κυρίως εκδηλώνονται έμπρακτα οι δεσμεύσεις της που απορρέουν από την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Το «ΔΙΑΖΩΜΑ» καλωσόρισε το 2013 την INTERAMERICAN ως μέλος του, στο πλαίσιο του θεσμού των εταιρικών μελών που δημιούργησε το Σωματείο για την πληρέστερη αξιοποίηση των πτυχών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και τη δημιουργία ισχυρότερων δεσμών με την επιχειρηματική κοινότητα της χώρας μας. Η άμεση και θερμή αποδοχή της πρότασης και η στήριξη της κίνησης από την INTERAMERICAN αποτελεί ένα εξαιρετικό δείγμα γραφής της συνεργασίας που οικοδομούμε και η οποία ελπίζουμε να συνεχιστεί και στο μέλλον”.

“Η «Συμμαχία για την Ελλάδα» γεννήθηκε μέσα από τη σύγχρονη, δραματική πραγματικότητα της οικονομικής και κοινωνικής κρίσης που αναδεικνύει την ανάγκη να ενωθούν όλες οι υγιείς δυνάμεις του τόπου μας, ώστε να σταθούμε στα πόδια μας και να ξαναβρούμε τον βηματισμό μας, έχοντας ένα ξεκάθαρο προσανατολισμό. Χρειαζόμαστε μία επανεκκίνηση με δημιουργική νοοτροπία για τη μεγιστοποίηση του κοινωνικού οφέλους, που μπορεί να έχει καλές προοπτικές μόνο μέσα από την κοινή αντίληψη για το ποιά είναι τα θεμέλια αναφοράς και ποιές οι δυνατότητες της χώρας μας στην διαρκή προσπάθεια για ανάκαμψη, πρόοδο και ευημερία.

Η INTERAMERICAN είναι μία από τις επιχειρήσεις που αμέσως συνέλαβε και αντιλήφθηκε το μήνυμα της «Συμμαχίας». Έχοντας μία ισχυρή παράδοση αλλά και ένα ηγετικό παρόν στην ασφαλιστική αγορά, βρήκε νόημα στις αρχές μας και έγινε μέλος του Οργανισμού μας. Μάλιστα, ήταν μεταξύ των λίγων επιχειρήσεων που πέρα από την συνδρομή, ανταποκρίθηκαν και στην πρωτοβουλία μας για την ενίσχυση του Πολιτισμού και του Εθνικού Αρχαιολογικού Μουσείου, υποστηρίζοντας την έκθεση Ελλήνων Εικαστικών που οργανώσαμε στο Μουσείο περί τα τέλη του 2013, τόσο ως χορηγός όσο και με αγορά τεσσάρων έργων.



Σταύρος Μπένος
Πρόεδρος της Κίνησης Πολιτών
“ΔΙΑΖΩΜΑ”



Γιώργος Καλούδης
Γενικός Διευθυντής
της Μ.Κ.Ο. “Συμμαχία για την Ελλάδα”

Είναι φανερό και στον Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας που εκδίδει η INTERAMERICAN ότι ως ασφαλιστική εταιρεία με τις δραστηριότητές της προτάσσει την επιστροφή αξίας στην κοινωνία, την ανάπτυξη των παραγωγικών πόρων και την ανάδειξη του Ελληνικού Πολιτισμού, που μπορεί να βελτιώσει την εικόνα της χώρας μας. Όλα αυτά συνθέτουν την υπευθυνότητα που χαρακτηρίζει την Εταιρεία στην πράξη, ενώ και ο Απολογισμός της ξεχωρίζει για την αξιοθαύμαστη πληρότητα και τεκμηρίωση, δείχνοντας μία ώριμη κουλτούρα για την Ε.Κ.Ε. Με βάση το περιεχόμενο του Απολογισμού, η INTERAMERICAN προβάλλει ως πρότυπο υπευθυνότητας στον επιχειρηματικό στίβο και είναι από τις εταιρείες που ευχόμαστε να έχουμε σταθερά κοντά στον Οργανισμό μας και σύμμαχο στις πρωτοβουλίες μας”.



Μαριάννα Μόσχου
Πρόεδρος Δ.Σ. της ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.

“Είναι, πράγματι, εντυπωσιακό και παράλληλα τόσο ελπιδοφόρο να υπάρχουν εταιρείες, όπως η INTERAMERICAN, που στηρίζουν έμπρακτα τον άνθρωπο στα σύγχρονα αδιέξοδα που αντιμετωπίζει, αναπτύσσοντας ένα τόσο δυναμικό πεδίο κοινωνικής δράσης. Η Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων, με 76 συνεχή έτη προσφοράς στο παιδί με αναπηρία και την οικογένειά του και με 6 Κέντρα Αποκατάστασης σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Χασιά, Ιωάννινα, Βόλο και Αγρίνιο, αισθάνεται πραγματικά πολύ τυχερή που έχει ευεργετηθεί από το πλούσιο κοινωνικό έργο της INTERAMERICAN.

Για δύο συνεχείς χρονιές, μέσα από ενδιαφέρουσες ενέργειες που «έτρεξε» στο Facebook κατά τη διάρκεια των Χριστουγέννων, η INTERAMERICAN στήριξε τα «Βήματα Ζωής» των παιδιών της ΕΛ.Ε.Π.Α.Π. και συγκεκριμένα, κάλυψε το ετήσιο κόστος του Προγράμματος Θεραπευτικής Ιππασίας. Το άλογο αποτελεί ένα σπουδαίο κίνητρο θεραπείας και ένα πολύ σημαντικό μέσο αποκατάστασης. Τα παιδιά, αλλά και οι ενήλικοι που συμμετέχουν, λόγω του χώρου (αρένα) και του μέσου (άλογο) που χρησιμοποιούμε, δεν αντιμετωπίζουν τις συνεδρίες ως θεραπεία και έτσι δεν υπάρχει ψυχολογική κούραση ή άρνηση, παρ’ ότι η ιππασία είναι μία έντονη θεραπευτική δραστηριότητα. Η θεραπευτική ιππασία βοηθάει ουσιαστικά στην κοινωνικοποίηση, ανάπτυξη και βελτίωση της επικοινωνίας του παιδιού με αναπηρία.

Η ΕΛ.Ε.Π.Α.Π. στο δύσκολο, καθημερινό αγώνα της για την εξασφάλιση ίσων ευκαιριών αποκατάστασης στα άτομα με αναπηρία, στηρίζεται στην ενίσχυση εταιρειών, όπως η INTERAMERICAN, που συνδυάζουν το επιχειρείν με την αγάπη και την αλληλεγγύη για τον συνάνθρωπο και ιδιαίτερα για τα παιδιά με ανάγκες. Η στήριξη της INTERAMERICAN μας δίνει τη δύναμη και το κουράγιο να συνεχίζουμε ακούραστα με πείσμα, επιμονή και όραμα, κόντρα στις δυσκολίες των καιρών, για ακόμα περισσότερα «Βήματα Ζωής», βήματα μπροστά για τα παιδιά μας”.



Γιώργος Πρωτόπαπας
Γενικός Διευθυντής,
Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος

“Η INTERAMERICAN, εδώ και πολλά χρόνια, αποδεικνύει έμπρακτα τη σοβαρότητα με την οποία προσεγγίζει το θέμα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχοντας εντάξει τις βασικές αρχές της υπευθυνότητας στο όραμά της, την επιχειρηματική στρατηγική και την καθημερινή λειτουργία της. Ιδιαίτερα δε στο σημερινό δύσκολο κοινωνικο-οικονομικό περιβάλλον, η δραστηριοποίηση της INTERAMERICAN και η κινητοποίηση των εργαζομένων και των πελατών της δίνουν μία ανάσα ζωής και θέτουν τις βάσεις για ένα πιο ελπιδοφόρο αύριο.

Στα Παιδικά Χωριά SOS αισθανόμαστε πραγματικά τυχεροί που η Εταιρεία στηρίζει κατά τα τελευταία χρόνια το έργο μας με συνέπεια και συνέχεια στον χρόνο, σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο, παρέχοντας ουσιαστική βοήθεια στα παιδιά που φρο-

ντίζουμε. Εύχομαι η αμοιβαία εκτίμηση και τα υψηλά αποτελέσματα που έχουμε πετύχει μέσα από τη συνεργασία αυτή να αποτελέσουν τη βάση για μελλοντικά προγράμματα, που θα προσφέρουν ακόμη μεγαλύτερη αξία τόσο στα παιδιά και τις οικογένειες που στηρίζουμε στα Χωριά όσο και στην ίδια την INTERAMERICAN, τους εργαζομένους και τους πελάτες της”.

“Το Ινστιτούτο Προληπτικής Περιβαλλοντικής και Εργασιακής Ιατρικής «PROLEPSIS», ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός με όραμα να συμβάλλει στην προαγωγή της υγείας και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των Ελλήνων, έχει την ιδιαίτερη τύχη να συνεργάζεται με την INTERAMERICAN. Τόσο εγώ προσωπικά, ως Πρόεδρος του Ινστιτούτου, όσο και οι συνεργάτες μου, είμαστε ευτυχείς που στην προσπάθειά μας αυτή έχουμε βρει πολύτιμο αρωγό την INTERAMERICAN.

Κατά το 2013 η Εταιρεία, στο πλαίσιο του σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης «Πράξεις Ζωής», υποστήριξε τις δράσεις του Ινστιτούτου για την πρόληψη και την προαγωγή της υγείας στην τρίτη ηλικία. Πιο συγκεκριμένα, με την ευγενική υποστήριξη της πραγματοποιήσαμε σειρά ομιλιών για την πρόληψη των ατυχημάτων σε Κ.Α.Π.Η. τριών Δήμων της Αττικής.

Η σύμπραξη δεν θα μπορούσε να είναι πιο επιτυχής, καθώς συνεργάστηκαν στενά δύο φορείς με κοινωνικές αξίες και ειλικρινές ενδιαφέρον για τον άνθρωπο. Φορείς, για τους οποίους ο όρος «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» έχει ουσιαστικό νόημα και μετουσιώνεται σε πράξη. Αυτό μπορεί εύκολα να το διαπιστώσει κάποιος ανατρέχοντας στον Εταιρικό Απολογισμό Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN. Πολλαπλές είναι οι κοινωνικές δράσεις που έχει αναπτύξει σε διάφορους τομείς, όπως η υγεία, η παιδεία, ο πολιτισμός, το περιβάλλον, ενώ αξιoσημείωτες είναι και οι πρωτοβουλίες της Εταιρείας για το ανθρώπινο δυναμικό της, μεταξύ των οποίων ενέργειες προληπτικής ιατρικής και ενημέρωσης, καθώς και εκπαιδευτικά προγράμματα.

Η κοινωνική ευαισθησία που χαρακτηρίζει την INTERAMERICAN ήταν έκδηλη και στις από κοινού δράσεις μας. Εκτός από το στάδιο προετοιμασίας, το οποίο παρακολουθούσαν με ιδιαίτερο ενδιαφέρον, ο κ. Γιάννης Ρούντος και η κ. Χρύσα Ελευθερίου ήταν παρόντες σε όλες τις εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν, συνομιλούσαν με το κοινό αλλά και με τους υπευθύνους των Κ.Α.Π.Η. και αφουγκράζονταν τις ανάγκες τους. Αναγνωρίζοντας τη μεγάλη επιτυχία των δράσεων, αλλά και την τόσο καλή συνεργασία μεταξύ των δύο φορέων, η από κοινού προσπάθεια θα συνεχιστεί και το 2014. Αυτή τη φορά η INTERAMERICAN θα υποστηρίξει ομιλίες για την ορθή χρήση των φαρμάκων σε ηλικιωμένους. Δεν θα μπορούσαμε παρά να εκφράσουμε τις θερμές μας ευχαριστίες και την ευχή για ακόμα περισσότερα στο μέλλον”.

“Η INTERAMERICAN τοποθετεί στον πυρήνα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και του έμπρακτου ενδιαφέροντός της προσπάθειες όπως αυτή που καταβάλλει η Κίνηση Αδελφών Ατόμων με Προβλήματα Ψυχικής Υγείας (ΚΙΝ.Α.Ψ.Υ.).

Η Κίνηση διοικείται από άτομα που έχουν έναν αδελφό ή αδελφή με ψυχική νόσο και από το 2007 πραγματοποιεί δράσεις υποστήριξης των πασχόντων και των αδελφών τους. Στο πλαίσιο αυτό, οργανώνονται ομάδες ενδυνάμωσης, προγράμματα κοινωνικοποίησης και ψυχαγωγίας, ημερίδες ενημέρωσης, θερινές κατασκηνώσεις και δράσεις ευαισθητοποίησης της κοινότητας.

Η υλοποίηση από την INTERAMERICAN του προγράμματος «Art & Therapy» σε συνεργασία με την Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών προσέφερε κατά το 2013 μέσω της



Αθηνά Λινοῦ
MD, MPH, PhD -
Καθηγήτρια Ιατρικής Σχολής Αθηνών,
Πρόεδρος Ινστιτούτου Προληπτικής
Περιβαλλοντικής και Εργασιακής Ιατρικής
“PROLEPSIS”



Σπύρος Ζορμπάς
Αντιπρόεδρος της Κίνησης Αδελφών Ατόμων
με Προβλήματα Ψυχικής Υγείας (ΚΙΝ.Α.Ψ.Υ.)

ΚΙΝ.Α.Ψ.Υ. έναν ευγενή τρόπο κοινωνικοποίησης και ψυχαγωγίας σε αρκετά άτομα με ιδιαίτερες ανάγκες, που δίνουν τον αγώνα τους απειλούμενα με περιθωριοποίηση. Η αμέριστη συμπαράσταση της Εταιρείας περιλαμβάνει και την ενημέρωση των μελών της Κίνησης σε σχέση με την ψυχική νόσο, ώστε να αντιληφθούν τις πτυχές της πάθησης που συνδέονται με τον εγκέφαλο και να αποβάλουν το στίγμα που συχνά συνοδεύει τις ψυχικές διαταραχές.

Ευχόμαστε το έργο που η INTERAMERICAN προσφέρει στην κοινωνία και ιδιαίτερα σε ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, να συνεχιστεί”.

Από την Τοπική Αυτοδιοίκηση



Νικόλαος Κόκκινος
Πρόεδρος (2013) του Κέντρου Υποδοχής
και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων
(Κ.Υ.Α.Δ.Α.)

“Μέσα σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο πολιτισμικό περιβάλλον, στο οποίο οι συνέπειες της οικονομικής και κοινωνικής κρίσης είναι ορατές «διά γυμνού οφθαλμού», είναι εξαιρετικά παρήγορο και ελπιδοφόρο το γεγονός ότι οι ενεργές και παραγωγικές δυνάμεις του κοινωνικού συνόλου και του επιχειρηματικού κόσμου ευαισθητοποιούνται και δραστηριοποιούνται προς την κατεύθυνση της αντιμετώπισης των προβλημάτων που αφορούν σε μεγάλο αριθμό δοκιμαζομένων συνανθρώπων μας.

Η INTERAMERICAN -μη ούσα περιχαρακωμένη στα όρια ενός επιχειρηματικού μικρόκοσμου- προσεγγίζει ανθρώπινα, με διευρυμένη ματιά και ορθό σχεδιασμό το ζήτημα της υπευθυνότητας στον σύγχρονο κόσμο, με πράξεις που περιλαμβάνουν πρωτίστως την κοινωνία, το περιβάλλον, τους εργαζομένους και την αγορά.

Τρανή απόδειξη η έμπρακτη υποστήριξη των απόρων και αστέγων μέσα από τη χρηματική ενίσχυση του Κέντρου Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες των συνανθρώπων μας που υποστηρίζονται από τις δομές και τα προγράμματα του Κ.Υ.Α.Δ.Α. Τόσο η χορηγία των πασχαλινών γευμάτων που αποτελεί πλέον θεσμό όσο και η παροχή ειδών ανάγκης και τροφίμων μακράς διάρκειας, που συγκεντρώνονται και αποδίδονται τακτικά στο Ίδρυμα Αστέγων χάρις στην εθελοντική συνεισφορά των εργαζομένων και συνεργατών της INTERAMERICAN, επιβεβαιώνουν το «ανθρώπινο πρόσωπο» αλλά και συνθέτουν το έργο προσφοράς μίας εταιρείας με έντονα ανεπτυγμένη κοινωνική ευαισθησία και συνείδηση.

Η INTERAMERICAN αποτελεί, κατά τη γνώμη μου, μία καταξιωμένη εταιρεία με αστείρευτες ιδέες και αποτελεσματικές πρωτοβουλίες, πρωτοπόρο στον τομέα της κοινωνικής υπευθυνότητας και της υλοποίησης καινοτόμων έργων προσφοράς. Η συμπερίληψη δε, του Απολογισμού για δεύτερη συνεχή χρονιά στο ανώτερο επίπεδο (GC Advanced Level) του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του Ο.Η.Ε., της προσδίδει μία ιδιαίτερα «σημειωτική» έννοια και επισφραγίζει το ειδικό βάρος που έχει αποκτήσει στον χώρο της ασφαλιστικής αγοράς. Η Διοίκηση και το Προσωπικό της INTERAMERICAN αξίζουν τα θερμά μας συγχαρητήρια για το έργο που επιτελούν”.



Θέμης Ροδαμίτης
Καλλιτεχνικός Διευθυντής φεστιβάλ Τήνου

“Το φεστιβάλ Τήνου, κατά κοινή ομολογία, είναι μία μεγάλη σειρά εκδηλώσεων που συνδυάζουν με τον καλύτερο τρόπο την κοινωνική συμμετοχή με την ευαισθητοποίηση των πολιτών και τον διάλογο του τόπου με σημαντικά πολιτιστικά γεγονότα. Έτσι, η Τήνος έχει καταστεί το νησί του πολιτισμού και προορισμός ανθρώπων από πολλά μέρη του κόσμου που αγαπούν την συνύπαρξη του πολιτισμού, του φυσικού περιβάλλοντος και της κοινωνικής ευαισθησίας.

Η μέχρι σήμερα συνεργασία του τοπικού φορέα οργάνωσης του φεστιβάλ με την INTERAMERICAN σε χορηγικό επίπεδο, υπήρξε για εμάς υποδειγματική και πολύ σημαντική. Οι γνώσεις των ανθρώπων της Εταιρείας και το ενδιαφέρον τους για τον

πολιτισμό βοήθησαν και εμάς, ώστε να προσφέρουμε στην τοπική κοινωνία ένα έργο για το οποίο αισθάνεται υπερήφανη. Όλοι γνωρίζουν, καθώς φαίνεται παντού, ότι η Εταιρεία είναι αρωγός μας στη δύσκολη πλην όμως, συναρπαστική αυτή διαδρομή. Είναι κάτι που αισθάνομαι την ανάγκη να τονίζω σε κάθε ευκαιρία.

Πολιτισμός, κατά τη δική μου φιλοσοφία, είναι ο «χώρος» που συγκεντρώνει και ενώνει ανθρώπους με υψηλότερα ιδανικά, παράγοντας ευαισθησία, κοινωνική αλληλεγγύη, ψυχαγωγία, όραμα, αγάπη για τη ζωή. Όλοι οι άνθρωποι, πέρα από όποιες διαφορές μπορεί να έχουν, στον «χώρο» του πολιτισμού συναντώνται με ό,τι πιο συνεργατικό και ουσιώδες μπορεί να δώσει η ανθρώπινη συνύπαρξη. Η INTERAMERICAN, κατά τη γνώμη μου, βρίσκεται στην πρωτοπορία της συνεισφοράς για έναν κόσμο πιο ανθρώπινο, ειρηνικό, για ένα κόσμο του πολιτισμού, όπως αυτός της προσπάθειας που υπηρετεί -πιστεύω με συνέπεια- το φεστιβάλ Τήνου”.

Από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

“Η INTERAMERICAN επιδεικνύει πραγματικά αξιοθαύμαστη συνέπεια, αλλά και συνεχή πρόοδο όσον αφορά στη λογοδοσία αειφορίας. Εκδίδοντας Απολογισμό Ε.Κ.Ε. σε ετήσια βάση ήδη από το 2009, η Εταιρεία κατορθώνει κάθε φορά να πραγματοποιεί βήματα συνεχούς βελτίωσης των επιδόσεών της.

Φυσικά, οι θετικές αυτές επιδόσεις της όσον αφορά στη σύνταξη του Απολογισμού αντικατοπτρίζουν τη δυναμική δραστηριοποίησή της στον τομέα της κοινωνικής υπευθυνότητας. Η INTERAMERICAN έχει ενσωματώσει τις αρχές της Ε.Κ.Ε. και του υπεύθυνου επιχειρείν στον πυρήνα της επιχειρηματικής λειτουργίας της, αντιμετωπίζοντας και υιοθετώντας την κοινωνική υπευθυνότητα όπως ακριβώς πρέπει να είναι: ως άρρηκτο και αναπόσπαστο κομμάτι της εταιρικής στρατηγικής και κουλτούρας.

Εμείς ως Εκδοτικός Οργανισμός, μέσα από τις εκδοτικές προσπάθειές μας στον χώρο της Ε.Κ.Ε. και, πιο συγκεκριμένα, με το περιοδικό CSR Review, την ετήσια ειδική έκδοση CSR Reports, την έκδοση για την Ε.Κ.Ε CSR Lexicon -της οποίας μάλιστα η INTERAMERICAN ήταν κύριος χορηγός-, το newsletter CSR Week και το portal CSRnews.gr έχουμε αναδείξει πολλές φορές τη δράση της Εταιρείας όσον αφορά στην κοινωνική υπευθυνότητα και τη λογοδοσία αειφορίας, πιστοί στον προσανατολισμό μας να επιβραβεύουμε τις βέλτιστες πρακτικές και αξίες.

Θεωρούμε πως τόσο η INTERAMERICAN όσο και η DIRECTION, η κάθε μία από το δικό της μετερίζι, συμβάλλουμε με τον τρόπο μας στην περαιτέρω διάχυση και διάδοση της κουλτούρας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, που -όπως ήδη από το παρθενικό editorial του πρώτου τεύχους του CSR Review (2008) σημειώναμε- πιστεύουμε πως πρέπει να αποτελεί τη νόρμα για το επιχειρείν”.

“Με την INTERAMERICAN συνεργαστήκαμε κατά τα δύο τελευταία χρόνια στην από κοινού οργάνωση μιάς «Εβδομάδας Αλληλεγγύης». Ευαισθητοποιήσαμε την κοινωνία της Πάτρας απέναντι σε ομάδες κοινού που είχαν ανάγκη ρούχων, τροφίμων και άλλων απαραίτητων ειδών.

Απευθυνθήκαμε, επίσης, στο σύνολο του πληθυσμού και ειδικά του νεανικού με δράσεις ενημέρωσης για θέματα οδικής ασφάλειας, πρόληψης στην υγεία και εθελοντισμού. Σε αυτή την πρωτοβουλία της INTERAMERICAN και της εφημερίδας μας, που εξελίσσεται σε ετήσιο θεσμό, είχαμε δίπλα μας και τους τοπικούς φορείς: την τοπική αυτοδιοίκηση, την εκκλησία, την τροχαία, τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και τοπικές εθελοντικές ομάδες.



Βαγγέλης Παπαλιός
Εκδότης-Διευθυντής,
DIRECTION Εκδοτικός Οργανισμός Α.Ε.



Θεόδωρος Λουλούδης
Εκδότης,
εφημερίδα “ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ” - pelop.gr

Με την INTERAMERICAN συνεργαστήκαμε, ακόμη, και στο ετήσιο συνέδριό μας για την οικονομία της Δυτικής Ελλάδος, όπου έδειξε έμπρακτα το ενδιαφέρον της για την περιφερειακή ανάπτυξη.

Αυτά τα δύο χρόνια έχουμε διαπιστώσει ότι η Εταιρεία πιστεύει βαθειά στην κοινωνική υπευθυνότητα και ότι επιδιώκει να έχει ανάλογη προσφορά. Τα στελέχη της δρουν με πάθος -τόσο επαγγελματικό όσο και προσωπικό- και πίστη σε ό,τι επιλέξουν να στηρίξουν, ταυτίζονται και ως άνθρωποι. Έχουμε διαπιστώσει στην πράξη ότι η INTERAMERICAN είναι εταιρεία με ανοιχτούς ορίζοντες, αποδέχεται νέες ιδέες, αναζητεί κάθε φορά να στηρίξει και να ταυτιστεί με ό,τι κάνει πιο προοδευτική και ασφαλή την κοινωνία μας. Εύλογα, αποτελεί μία ιδιαίτερος αναγνωρίσιμη εταιρεία, με θετική εικόνα στον πληθυσμό και για αυτό τόσο αποδεκτή”.



Λάμπρος Αριστ. Ρόδης
Δημοσιογράφος

“Η ενασχόλησή μου επί σειρά ετών με την κοινωνική υπευθυνότητα -ως μέρος του δημοσιογραφικού μου αντικειμένου- μου έχει δώσει την ευκαιρία να παρακολουθήσω τη διαρκή προσπάθεια της INTERAMERICAN, όχι απλά να χτίσει μία «κοινωνικά υπεύθυνη κουλτούρα» μέσα στους κόλπους της, αλλά και να την περάσει σε όλες τις δομές της και, φυσικά, να την εξωτερικεύσει και να τη μοιραστεί με το σύνολο της κοινωνίας. Τα προγράμματα της Εταιρείας, οι δράσεις της και εν τέλει, οι κοινωνικοί της Απολογισμοί -μέσα στο πλαίσιο πάντοτε των διεθνών προτύπων και δεικτών- φανερώνουν του λόγου το αληθές και έχουν επιβραβευθεί από την ίδια την αγορά με αναγνώριση, ανάλογα βραβεία και επαίνους. Αναγνωρίσιμη είναι, εξ άλλου, και η πραγματικότητα ότι η INTERAMERICAN έχει προηγηθεί μεταξύ των εταιρειών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στον οργανωμένο σχεδιασμό και την πρακτική εφαρμογή της υπευθυνότητας κατά αρκετά χρόνια, αφού οι «Πράξεις Ζωής» αναπτύσσονται από το 2004, αν θυμούμαι σωστά. Προφανώς, λοιπόν, η Εταιρεία έχει λειτουργήσει και ως πρότυπο, πράγμα πολύ σημαντικό για τη διάδοση της ιδέας.

Γνωρίζω πως πίσω απ’ όλη αυτή τη μεγάλη, σταθερή και καρποφόρα προσπάθεια, βρίσκεται μία ομάδα συνεργατών με επικεφαλής τον Γιάννη Ρούντο, που εργάζεται μεθοδικά με γνώση, επιμονή και προσήλωση για την ανάπτυξη της Ε.Κ.Ε. Είναι βέβαιο ότι η «ασφάλεια» ως παροχή προϋποθέτει την υψηλή κοινωνική υπευθυνότητα μιάς ασφαλιστικής επιχείρησης και η INTERAMERICAN τη διαθέτει αποδεδειγμένα, όπως άλλωστε καταγράφεται και στον παρόντα Απολογισμό. Προσωπικά, με βάση τα έως σήμερα πεπραγμένα αναμένω την καλύτερη συνέχεια στην υλοποίηση του οράματος της Εταιρείας για έναν κόσμο στον οποίο θα μπορεί, πάντοτε, να έχει επιχειρηματικά οφέλη και να επιστρέφει μέρος των κερδών της στην κοινωνία και τον άνθρωπο”.



Κωνσταντίνος Ι. Παπαμιχαλάκης
Αρχισυντάκτης,
Περιοδικό “Δελτίον Διοικήσεως
Επιχειρήσεων”

“Η INTERAMERICAN είναι από τις πρώτες επιχειρήσεις στην Ελλάδα που ασχολήθηκαν διεξοδικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ο Απολογισμός της αποτελεί μία μικρή βίβλο για το τί οφείλει να πράττει μία επιχείρηση, ώστε να θεωρείται υπεύθυνη απέναντι στους εργαζομένους της, τους πελάτες, το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο και το περιβάλλον. Ο ετήσιος Απολογισμός της δίκαια κερδίζει διακρίσεις ανωτάτου επιπέδου. Η Εταιρεία, λαμβάνοντας μέρος στις σημαντικότερες ανά τον κόσμο διοργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη, έχει το πλεονέκτημα να γνωρίζει «από πρώτο χέρι» τις εξελίξεις στην Ε.Κ.Ε. και να τις εφαρμόζει άμεσα.

Διαβάζοντας την απολογιστική έκθεση, διαπιστώνω ότι η εταιρική διακυβέρνηση στην INTERAMERICAN βασίζεται σε αυστηρούς κώδικες δεοντολογίας και ηθικής για τους υπαλλήλους και συνεργάτες πωλήσεων. Επιπλέον, ο εναρμονισμός με το Sol-

venpy II και τις απαιτήσεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων αποτελούν βασικές προτεραιότητές της. Στον τομέα της Αγοράς, οι συνεχώς βελτιούμενες επιδόσεις και τα μεγέθη για τους ασφαλισμένους, τις πωλήσεις, τις αποζημιώσεις, η πραγματοποίηση τακτικών ερευνών για την ικανοποίηση των πελατών, καταδεικνύουν υψηλό βαθμό ποιότητας υπηρεσιών. Οι online υπηρεσίες ασφάλισης, που ουσιαστικά άνοιξαν μία καινούρια αγορά στην οποία ακολούθησαν μετά αρκετές ασφαλιστικές εταιρείες, υπογραμμίζουν τον πρωτοποριακό χαρακτήρα της INTERAMERICAN. Παράλληλα, φροντίζει για τη συνεχή εκπαίδευση των ανθρώπων της και τους παρέχει υπηρεσίες προληπτικής ιατρικής και ενημέρωσης. Ο δείκτης ικανοποίησης των εργαζομένων (95%) είναι ενδεικτικός του κλίματος που επικρατεί στην Εταιρεία.

Κοινωνικά, γνωρίζω από τη σχετική δημοσιότητα ότι η INTERAMERICAN αναλαμβάνει πολλές πρωτοβουλίες για τον πολιτισμό και την παιδεία, στηρίζει εκστρατείες για την οδική ασφάλεια, σε θέματα υγείας διαθέτει την τεχνογνωσία και παρέχει την υποστήριξή της στην επιστημονική κοινότητα, ενώ βοηθά με κάθε τρόπο τις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού. Όσον αφορά στο περιβάλλον, η Εταιρεία βελτιώνει συνεχώς τους δείκτες της επίδρασής της και ακόμη, εφαρμόζει διεθνείς κανόνες για την αειφόρο ανάπτυξη και την περιβαλλοντική ευθύνη.

Συμπερασματικά, η INTERAMERICAN αποτελεί υπόδειγμα και πρότυπο τόσο για πρακτικές κοινωνικής υπευθυνότητας όσο και λογοδοσίας”.



Εσωτερική Δημοσκόπηση για την Ε.Κ.Ε.

Η Δημοσκόπηση που οργανώθηκε κατά το 2013 μεταξύ των εργαζομένων της Εταιρείας για την κοινωνική υπευθυνότητα απέδωσε στοιχεία που αξιολογήθηκαν και θα συμβάλουν στην περαιτέρω διαμόρφωση της πολιτικής της INTERAMERICAN για την Ε.Κ.Ε. Συμμετείχαν στην έρευνα 358 Συνάδελφοι (περίπου 1 στους 3) που απάντησαν θετικά:

- κατά 96,4% για την επιστροφή αξίας στην κοινωνία με τις πρωτοβουλίες και δράσεις Ε.Κ.Ε.
- κατά 94,4% για την επάρκεια της εσωτερικής πληροφόρησης γύρω από θέματα και δράσεις Ε.Κ.Ε.
- κατά 95,3% για τις δράσεις παροχών προς το Προσωπικό (πρόληψης - ενημέρωσης)
- κατά 49,4% για τη δυνατότητα/ενδιαφέρον εθελοντικής συμμετοχής σε ενέργειες Ε.Κ.Ε.
- κατά 61,1% για την ανάγνωση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.
- κατά 91,3% για την ενίσχυση των δεσμών μεταξύ Εταιρείας - εργαζομένων.

Εθελοντισμός

Ο εθελοντισμός αποτελεί για την INTERAMERICAN έννοια που θεμελιώνει την ανάπτυξη ενός κοινωνικού πολιτισμού. Η Εταιρεία, ως μία μικρή κοινωνία που έχει τη βούληση να προοδεύει δημιουργικά υπέρ του κοινωνικού συνόλου, κτίζει τον εταιρικό πολιτισμό της πάνω στον εθελοντισμό των ανθρώπων της, έχοντας συστήσει από το 2010 την ομάδα “Εθελοντές Ζωής”.



Δέσμευση του “Εθελοντή Ζωής”

“Ως Μέλος της κοινωνίας των ανθρώπων της INTERAMERICAN, έχω την επιθυμία να εμπνεόμαι από έναν κοινό με τους συναδέλφους μου στόχο και προορισμό. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας «Πράξεις Ζωής» εκφράζει τη συναισθηματική δέσμευσή μου για την εκπλήρωση αυτής της επιθυμίας”.



Ενεργοί Πολίτες, “Εθελοντές Ζωής”

Η INTERAMERICAN ενθαρρύνει και αξιοποιεί τη διάθεση των εργαζομένων της και των συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων για κοινωνική προσφορά χωρίς υλικά ανταλλάγματα, κατευθύνοντας τον ατομικό εθελοντισμό στην οργανωμένη ομαδική δράση και σε μία συνισταμένη δύναμη Ενεργών Πολιτών, όπου το ατομικό κοινωνικό αίσθημα εκφράζεται μέσα από το συλλογικό.

Ο θεσμός των “Εθελοντών Ζωής” σηματοδοτεί τον οργανωμένο και συστηματικό τρόπο συμμετοχής των εργαζομένων της Εταιρείας στις πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε., ενώ παράλληλα κατανέμει το δυναμικό της ομάδας σε υπο-ομάδες, με βάση την επιλογή κάθε “Εθελοντή Ζωής”, που χαρακτηρίζονται από τους πέντε θεματικούς τομείς κοινωνικής συνεισφοράς, σύμφωνα με το σχέδιο “Πράξεις Ζωής” (φροντίδα για την Υγεία, αντιμετώπιση Κινδύνων, υποστήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων, Πολιτισμός και Παιδεία, προστασία του Περιβάλλοντος).

Κάθε “Εθελοντής Ζωής” μπορεί να συμμετέχει σε μία ή περισσότερες υπο-ομάδες. Ηθικό κίνητρο συμμετοχής αποτελούν τα θεσμοθετημένα ετήσια Βραβεία:

- Βραβείο “Εθελοντή Ζωής” για Εργαζόμενο/η της Εταιρείας
- Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για Συντονιστή του Δικτύου Πωλήσεων (κριτήριο οι πρωτοβουλίες του Γραφείου Πωλήσεων που διοικεί και η συμμετοχή των ανθρώπων του στις δράσεις που οργανώνει η Εταιρεία).

Τα βραβευόμενα πρόσωπα επιλέγονται από την Επιτροπή Ε.Κ.Ε.

Κώδικας Αρχών των “Εθελοντών Ζωής”

Οι περιγραφόμενες παραδοχές και δικαιώματα στον δεκάλογο που ακολουθεί, συνιστούν ένα σύνολο βασικών αρχών που ενστερνίζεται ο “Εθελοντής Ζωής” εργαζόμενος της INTERAMERICAN και χαρακτηρίζουν την “ταυτότητά” του.

1. Ο “Εθελοντής Ζωής” γνωρίζει και συντάσσεται με τη βασική ιδέα της εφαρμογής του Σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN “Πράξεις Ζωής”, που είναι η δημιουργία και επιστροφή αξίας στην κοινωνία μέσα από πρωτοβουλίες δράσης για το κοινωνικό σύνολο, τους εργαζόμενους και το περιβάλλον.

2. Αντιλαμβάνεται την ιδιότητα του Μέλους των “Εθελοντών Ζωής” ως μοχλό ανάπτυξης σχέσεων αλληλεγγύης, αγαστής επικοινωνίας και συνεργασίας με τους συναδέλφους του για θέματα κοινού ενδιαφέροντος σχετικά με την κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα.

3. Αναγνωρίζει ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι αναγκαίο, για την οικονομική ευημερία της INTERAMERICAN και την ισορροπημένη ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών (μετόχων, εργαζομένων, συνεργατών, πελατών), να ευθυγραμμίζεται με τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης, πελατοκεντρισμού και την κείμενη νομοθεσία από κάθε άποψη.

4. Διαδραματίζει ρόλο πρεσβευτή της ιδέας της κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και υποστηρίζει σε κάθε ευκαιρία την ανάπτυξη της ιδέας, εντός της Εταιρείας και στην ευρύτερη κοινωνία, συμμετέχοντας και ενθαρρύνοντας τον σχετικό διάλογο.

5. Έχει δηλώσει εγγράφως τη διαθεσιμότητά του για συμμετοχή, σύμφωνα με τον πρακτικό χαρακτήρα κάθε εκδήλωσης, σε εκδηλώσεις που αφορούν σε έναν από τους πέντε θεματικούς τομείς πρωτοβουλιών Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN.

6. Δύναται να εισηγείται εγγράφως, στο πλαίσιο των κατευθύνσεων του σχεδίου “Πράξεις Ζωής”, προτάσεις προς εφαρμογή σε πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN στην καθ’ ύλην αρμόδια Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων ε’ Ε.Κ.Ε.

7. Έχει την κατά προτεραιότητα προτίμηση της Εταιρείας για παροχές-προσφορές ειδικού ενδιαφέροντος, συναφείς με το αντικείμενο του τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται ως “Εθελοντής Ζωής” (π.χ. οικολογικά δώρα, προσκλήσεις παρακολούθησης εκδηλώσεων - συναυλιών, θεατρικών παραστάσεων κ.λπ.).

8. Η Εταιρεία εκτιμά την ιδιότητα του Μέλους στους “Εθελοντές Ζωής” ως προϋπόθεση της συμμετοχής τους και σε ευρύτερες κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις μέσω των φορέων στους οποίους είναι δικτυωμένη (Ελληνικό Δίκτυο Ε.Κ.Ε., Global Compact κ.λπ.).

9. Κάθε “Εθελοντής Ζωής” μπορεί να αποποιηθεί την ιδιότητα του Μέλους με μία απλή έγγραφη δήλωση, χωρίς να χρειάζεται αιτιολόγηση εκ μέρους του (αν και είναι επιθυμητή), επιστρέφοντας ταυτόχρονα και την Κάρτα Μέλους.

10. Δικαίωμα εγγραφής στους “Εθελοντές Ζωής” έχουν όλοι οι εργαζόμενοι στις εταιρείες του Ομίλου INTERAMERICAN και του μητρικού Ομίλου ACHMEA, καθώς επίσης κάθε συνεργάτης πωλήσεων αποκλειστικά συνεργαζόμενος με τον Όμιλο. Η ιδιότητα του Μέλους ακυρώνεται αυτόματα αν για οποιονδήποτε λόγο διακοπεί η σχέση εργασίας ή συνεργασίας, ευλόγως εφ’ όσον αναφέρονται πρακτικά ζητήματα συντονισμού και επικοινωνίας.



Κατά το 2013 προστέθηκαν στους “Εθελοντές Ζωής” 145 άτομα (69 εργαζόμενοι και 76 συνεργάτες του Δικτύου Πωλήσεων) και το σύνολο των Μελών έφθασε τα 382 άτομα.

“Εθελοντές Ζωής”	2011	2012	2013
Διοικητικό Προσωπικό	77	107	176
Συνεργάτες Δικτύου Πωλήσεων	113	130	206
Σύνολο	190	237	382

Οι εταιρικές δράσεις στις οποίες συμμετείχαν “Εθελοντές Ζωής” παρουσιάζονται στα κεφάλαια “Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία” και “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”.



Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση

Με σκοπό την υλοποίηση της επιχειρηματικής υπευθυνότητας στη βάση διεθνών αναγνωρισμένων αρχών και επιταγών, η Εταιρεία διαμορφώνει και επικαιροποιεί το στρατηγικό σχέδιό της για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών Ε.Κ.Ε., το οποίο βασίζεται:

- στην εναρμόνιση των σχετικών πρακτικών της με τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του Ο.Η.Ε., που έχει προσυπογράψει δεσμευόμενη για την προώθησή τους
- στην ευθυγράμμισή της με τα διεθνή πρότυπα αναφοράς για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Αειφόρο Ανάπτυξη (ISO 26000, AA 1000 και GRI-G3.1)
- στην ενίσχυση του διαλόγου και της αμφίδρομης επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και την υποστήριξη της διάδοσης της ιδέας της Ε.Κ.Ε.
- στη συνεχή οικονομική επένδυση σε πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε., την ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων κοινωνικής συνεισφοράς (ενεργών πολιτών-εθελοντών) και την παροχή υπηρεσιών για την Ε.Κ.Ε.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN εφαρμόζεται με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες τόσο του διεθνούς προτύπου για την Ε.Κ.Ε. ISO 26000 όσο και σε αντιστοιχία με τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου Global Compact. Ακολούθως, παρουσιάζονται οι επιμέρους δράσεις της Εταιρείας αναφορικά με τα πρότυπα αυτά.

Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 26000 για την Κοινωνική Υπευθυνότητα



Εταιρική Διακυβέρνηση



Ανθρώπινα Δικαιώματα



Εργασιακές Πρακτικές



Περιβάλλον



Πρακτικές Ηθικής Λειτουργίας



Θέματα Πελατών



Συνεργασία με τις Τοπικές Κοινωνίες





1. Εταιρική Διακυβέρνηση

Η INTERAMERICAN, αναγνωρίζοντας την επιχειρηματική αξία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως αδιαμφισβήτητο “όχημα” για την επίτευξη της αειφόρου ανάπτυξης, φροντίζει ώστε να ενσωματώνεται η υπεύθυνη συμπεριφορά τόσο στις καθημερινές επιχειρηματικές δραστηριότητες όσο και στην εταιρική κουλτούρα της. Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκει τη μέγιστη δυνατή διαφάνεια σε όλες τις δραστηριότητές της και συνεχή, αμφίδρομη και εποικοδομητική συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που συνδέονται με τη λειτουργία της. Η συνεργασία με τον μητρικό όμιλο ACHMEA είναι συνεχής για την τήρηση διεθνών προτύπων, την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών ελέγχου και τη βελτίωση της μεθοδολογίας διαχείρισης κινδύνων, με συνεκτίμηση των συμφερόντων όλων των ενδιαφερομένων μερών.

2. Ανθρώπινα Δικαιώματα

Για την INTERAMERICAN, η διασφάλιση ενός ηθικού και δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος αξιοκρατίας και ίσων ευκαιριών αποτελεί βασική μέριμνα. Στο πλαίσιο αυτό, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, με αναφορά στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στην προστασία της διαφορετικότητας και στην παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους. Κατά το 2013, όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, δεν εντοπίστηκε ή αναφέρθηκε κανένα περιστατικό διάκρισης ή σχετικό παράπονο.

3. Εργασιακές Πρακτικές

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ως καθοριστική τη συμβολή των ανθρώπων της στις επιτυχίες που καταγράφει και στη διατήρηση της ηγετικής θέσης που κατέχει σήμερα στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Η Εταιρεία έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής εργαζομένων, η εφαρμογή του οποίου είναι υποχρεωτική για το σύνολο του ανθρωπίνου δυναμικού, σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της. Παράλληλα, η INTERAMERICAN παρέχει σημαντικές ευκαιρίες προσωπικής και επαγγελματικής εξέλιξης, με σειρά από εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζομένους της. Η διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων αποτελεί συνεχή επιδίωξη. Επιπλέον, η Εταιρεία ανταποκρινόμενη στο κάλεσμα του Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε., έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα. Στην INTERAMERICAN υπάγεται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Σ.Σ.Ε.) το σύνολο των εργαζομένων (100%).

4. Περιβάλλον

Η INTERAMERICAN σέβεται το φυσικό περιβάλλον και επιδιώκει τη συνεχή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, ενώ επιπλέον:

- παρακολουθεί αδιαλείπτως και βελτιώνει τις περιβαλλοντικές επιδόσεις της
- σχεδιάζει και προσφέρει στην αγορά καινοτόμα “πράσινα” ασφαλιστικά προϊόντα
- αναλαμβάνει πρωτοβουλίες - αναπτύσσει δράσεις για το περιβάλλον
- συνεχίζει την πρωτοπόρο συμμετοχή της στις παγκόσμιες πρωτοβουλίες του ασφαλιστικού κλάδου που στοχεύουν στην εδραίωση των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης από κάθε ασφαλιστικό οργανισμό.

5. Πρακτικές Ηθικής Λειτουργίας

Η INTERAMERICAN φροντίζει να λειτουργεί με τρόπο υπεύθυνα ηθικό σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της. Αν και ο κίνδυνος παρουσίασης περιστατικών διαφθοράς είναι χαμηλός, λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τον έλεγχο και εντοπισμό πιθανών τέτοιων περιστατικών. Κατά το 2013, δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς. Η Εταιρεία σέβεται απολύτως το δικαίωμα στην



ιδιοκτησία (υλική ή πνευματική) και δεν έχει εμπλακεί σε κανένα περιστατικό αθέμιτου ανταγωνισμού. Με σκοπό την προώθηση των αρχών της κοινωνικής υπευθυνότητας και την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, η INTERAMERICAN συμμετέχει ως μέλος σε διάφορες σχετικές πρωτοβουλίες και υποστηρίζει αρκετούς συναφείς με την κοινωνία και το περιβάλλον οργανισμούς.

6. Θέματα Πελατών

Η INTERAMERICAN υιοθετεί πρακτικές υπεύθυνης συμπεριφοράς σε όλο το φάσμα των εμπορικών δραστηριοτήτων της, επιδιώκοντας την παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και την ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες της. Φροντίζει για την μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των πελατών της και εφαρμόζει διαδικασίες μέτρησης ικανοποίησης πελατών και καταγραφής παραπόνων, με σκοπό τη διευθέτησή τους. Διαθέτει πρακτικές συναλλαγών με στόχο τη φιλικότητα και αμεσότητα προς τον πελάτη, με απλές και ταχείες διαδικασίες συναλλαγής και με όρους σαφείς, κατανοητούς και διαφανείς. Εφαρμόζει στο ακέραιο τις κανονιστικές και νομοθετικές διατάξεις στον τομέα της επικοινωνίας και προώθησης των νέων προϊόντων της. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την προώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Κατά τη διάρκεια του 2013 δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές marketing, προώθησης και διαφήμισης.

7. Συνεργασία με τις Τοπικές Κοινωνίες

Η INTERAMERICAN στηρίζει τις τοπικές κοινωνίες, καλύπτοντας μέρος των αναγκών της με τοπικό ανθρώπινο δυναμικό. Επιπλέον, στηρίζει την τοπική επιχειρηματικότητα επιλέγοντας προμηθευτές τοπικού βεληνεκούς στις περιπτώσεις όπου αυτό είναι εφικτό. Η σημαντικότερη συμβολή της στις τοπικές κοινωνίες εντοπίζεται στην ανάληψη τοπικών κοινωνικών πρωτοβουλιών.

Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)

Στο πλαίσιο της ηθικής και υπεύθυνης λειτουργίας της, η INTERAMERICAN έχει προσυπογράψει και υποστηρίζει το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact), το οποίο έχει ως πρωταρχικό στόχο την οικοδόμηση και προώθηση της κοινωνικής ευαισθησίας των επιχειρήσεων και των αγορών.

Το Οικουμενικό Σύμφωνο αποτελεί μία πρωτοβουλία του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών που σκοπό έχει να ενώσει τις προσπάθειες επιχειρήσεων, συνδικαλιστικών φορέων και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς. Ως η μεγαλύτερη παγκόσμια πρωτοβουλία εταιρικής υπευθυνότητας -με χιλιάδες συμμετέχοντες από περισσότερες των 100 χώρες- το Οικουμενικό Σύμφωνο αποσκοπεί, κυρίως, στην οικοδόμηση και προώθηση της κοινωνικής ευαισθησίας των επιχειρήσεων και των αγορών. Το Οικουμενικό Σύμφωνο είναι εθελοντική, διεθνής πρωτοβουλία με βασικούς στόχους:

- να αποτελέσουν οι δέκα αρχές του κυρίαρχο ρεύμα στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, σε όλο τον κόσμο
- να λειτουργήσει η πρωτοβουλία ως καταλύτης για δράσεις που θα συμβάλουν στην υλοποίηση των Αναπτυξιακών Στόχων της Χιλιετίας του Ο.Η.Ε. (Millennium Development Goals).



Σύνδεση Προτύπων με τους δείκτες του GRI-G3.1

Στην τελευταία ενότητα του παρόντος Απολογισμού έχουν συμπεριληφθεί πίνακες σύνδεσης των **Αρχών του Global Compact** με τους δείκτες του διεθνούς πλαισίου συγγραφής Απολογισμών E.K.E., **GRI-G3.1** και σύνδεσης του νέου προτύπου **ISO 26000** με το **GRI-G3.1**, καθώς ο Απολογισμός αναπτύσσεται με βάση τις αρχές και τους δείκτες επίδοσης του συγκεκριμένου πλαισίου οδηγιών (www.globalreporting.org).



Αρχές UN Global Compact

Αρχή 1η

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

Αρχή 2η

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

Αρχή 3η

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

Αρχή 4η

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

Αρχή 5η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.

Αρχή 6η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.

Η Δέσμευση της INTERAMERICAN

- **Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποτελεί αυτονόητη αρχή για την INTERAMERICAN.** Ο σεβασμός προς τα διεθνώς συμφωνηθέντα ανθρώπινα δικαιώματα, γενικά στην Ελλάδα δεν αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο, καθώς πέραν των άλλων προστατεύεται και από το Σύνταγμα της χώρας.
- **Ο σεβασμός προς την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων είναι αναφαίρετα δικαιώματα των πολιτών.** Η INTERAMERICAN τηρεί επακριβώς τους κανόνες και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ενώ επίσης έχει λάβει την απαιτούμενη αδειοδότηση αναφορικά με τη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία αρχείων με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα πελατών, προμηθευτών και Προσωπικού.
- **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Δίκαιη, ίση και με σεβασμό μεταχείριση.** Η Εταιρεία συμπεριφέρεται στους πελάτες, τους υπαλλήλους, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές της με γνώμονα την αξιοπρέπεια και τον σεβασμό και δεν εκμεταλλεύεται κανέναν. Η δίκαιη μεταχείριση είναι πιο σημαντική από την προσκόλληση στους κανόνες ή από τη βραχυπρόθεσμη επίτευξη πλεονεκτημάτων για την INTERAMERICAN. Δικαιοσύνη και σεβασμός στην πράξη σημαίνει για την Εταιρεία συμπεριφορά με καλή πίστη, αντικειμενικότητα και να μη γίνεται κακή χρήση πληροφοριών, παρερμηνεία ή απόκρυψη στοιχείων σκόπιμα. Ακόμη, σημαίνει εξασφάλιση για τους εργαζομένους ίσων ευκαιριών στη βάση αυστηρών επαγγελματικών κριτηρίων και δημιουργία εργασιακού περιβάλλοντος απαλλαγμένου από διακρίσεις ή παρενοχλήσεις οποιασδήποτε μορφής.
- **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Εμπιστευτικότητα.** Οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN είναι προσεκτικοί στη διαχείριση πληροφοριών που αφορούν στους πελάτες της, τους συναδέλφους και την ίδια την Εταιρεία, εξασφαλίζοντας ότι τρίτοι δεν θα έχουν πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες. Στους εργαζομένους έχει ανατεθεί η διαφύλαξη αυτών των πληροφοριών και επιβάλλεται αυτοί να είναι αντάξιοι της εμπιστοσύνης με την οποία η Εταιρεία τους περιβάλλει. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες είναι δυνατόν να αποκαλύπτονται μόνο κατόπιν άδειας των προσώπων στα οποία αυτές αφορούν.
- **Δέσμευση της INTERAMERICAN έναντι των εργαζομένων.** Ο τρόπος διοίκησης του ανθρωπίνου δυναμικού είναι συνεπής με τις αρχές και τις αξίες της INTERAMERICAN. Η Εταιρεία σέβεται τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των υπαλλήλων της. Κάθε εργαζόμενος στην Εταιρεία έχει συμμετοχή στην επιτυχία της και στη δημιουργία μιάς διακεκριμένης επιχείρησης. Εργαζόμενοι συλλογικά και καθοδηγούμενοι από τα ιδιαίτερα ταλέντα και τις διαφορετικές απόψεις τους, οι άνθρωποι της Εταιρείας ενεργοποιούν νέες δημιουργικές ευκαιρίες για την εταιρική δραστηριότητα. Με την ομαδικότητα διαμορφώνεται ένα πιο ευχάριστο και ανταποδοτικό περιβάλλον εργασίας, στο οποίο ο καθένας αισθάνεται υπεύθυνος για την απόδοση και τη φήμη της INTERAMERICAN. Η Εταιρεία δεσμεύεται να δημιουργεί ένα περιβάλλον αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αμοιβαίου σεβασμού, στο οποίο η διαφορετικότητα και η χωρίς αποκλεισμούς συμμετοχή όλων, αποτελούν πραγματική αξία. Επιπλέον, για τον καθένα που εργάζεται στην INTERAMERICAN είναι επιθυμητό και επιδιώκεται:
 - ▶ να γνωρίζει τί ακριβώς περιμένει η Εταιρεία από αυτόν και την εργασία του
 - ▶ να έχει μία ειλικρινή και εποικοδομητική επικοινωνία με τον προϊστάμενό του για την απόδοσή του
 - ▶ να υποστηρίζεται στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων του σε ένα περιβάλλον που προωθεί την καινοτόμο σκέψη και διευκολύνει την εξέλιξή του μέσα στην Εταιρεία
 - ▶ να αναγνωρίζεται η απόδοσή του και να ανταμείβεται ανταγωνιστικά ως προς τα μισθολογικά δεδομένα της ασφαλιστικής αγοράς
 - ▶ να ακούγεται η γνώμη του και να συμμετέχει στη βελτίωση της απόδοσης της ομάδας
 - ▶ η Εταιρεία να τον μεταχειρίζεται δίκαια και χωρίς διακρίσεις
 - ▶ να αισθάνεται ότι έχει βοήθεια στη διαχείριση των προσωπικών αναγκών του και προτεραιοτήτων.

Αρχές UN Global Compact	Η Δέσμευση της INTERAMERICAN
	<ul style="list-style-type: none"> ● Η INTERAMERICAN έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα (κεφάλαιο “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Ίσες Ευκαιρίες”). ● Η Εταιρεία σέβεται και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα και εφαρμόζει απαρέγκλιτα την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό, αντιτίθεται σε κάθε μορφής παιδική ή εξαναγκασμένη εργασία και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμησή τους. ● Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει και προωθεί το δικαίωμα των εργαζομένων να συμμετέχουν σε συλλογικές διαπραγματεύσεις και συνδικαλιστικούς φορείς.
<p>Αρχή 7η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μία προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.</p> <p>Αρχή 8η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.</p> <p>Αρχή 9η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Περιβάλλον και Αειφορία. Οι εργαζόμενοι της INTERAMERICAN αναγνωρίζουν ότι αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου περιβάλλοντος στο οποίο όλοι συνυπάρχουμε, για τη προστασία του οποίου όλοι έχουμε ευθύνη. Η Εταιρεία συμβάλλει κατά το δυνατόν στην υποστήριξη της προστασίας του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο λειτουργεί, για παράδειγμα μέσω της επιλογής των προμηθευτών της. ● Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία της προστασίας του περιβάλλοντος και της προσοχής που πρέπει να επιδεικνύουν οι οργανισμοί του χρηματοοικονομικού κλάδου στην κλιματική αλλαγή και τις επιπτώσεις της. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για την Κλιματική Αλλαγή. ● Η Εταιρεία αποτελεί τον μοναδικό ασφαλιστικό οργανισμό στην Ελλάδα ο οποίος, έχοντας δεσμευτεί στο πλαίσιο αρχών της Πρωτοβουλίας του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. για τα Τραπεζοασφαλιστικά Ιδρύματα (United Nations Environment Programme Finance Initiative / UNEP FI) από το 2006, δραστηριοποιείται ενεργά τόσο στην Παγκόσμια Επιτροπή Ασφάλισης (Insurance Commission) όσο και στην Ομάδα Εργασίας της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης για την προώθηση των στόχων της αειφορίας.
<p>Αρχή 10η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Η INTERAMERICAN αντιτίθεται σε κάθε μορφής διαφθορά. Γι’ αυτό τον λόγο, έχει συμπεριλάβει σχετικές διατάξεις στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που εφαρμόζει με σκοπό τη διαφύλαξη των πελατών της από την παράνομη χρήση, διάθεση και εκμετάλλευση των προσωπικών δεδομένων τους και την αποτροπή περιστατικών διαφθοράς και δωροδοκίας. ● Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Συμμόρφωση με τη νομοθεσία <ul style="list-style-type: none"> ▶ Οι εργαζόμενοι συμμορφώνονται απολύτως με τους ισχύοντες νόμους και τους εσωτερικούς κανονισμούς. Επιδεικνύουν αυξημένη προσοχή, ώστε σε καμία περίπτωση να μην εμπλέκονται σε νομιμοποίηση εσόδων που προέρχονται από παράνομες δραστηριότητες και να μην παραβιάζουν την αντιμονοπωλιακή νομοθεσία και τους κανόνες που αφορούν στην εσωτερική πληροφόρηση. ● Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Διαφάνεια <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ως έντιμη και αξιόπιστη, η Εταιρεία δεν έχει τίποτε να κρύψει. Γι’ αυτό, θέλει να επικοινωνεί ανοικτά, εκτός από τις περιπτώσεις που πρέπει να προστατευθούν εμπιστευτικές πληροφορίες. Οι επαφές με τον Τύπο γίνονται από τους επαγγελματίες που η Εταιρεία έχει ορίσει για τον σκοπό αυτόν. Στα Βιβλία και Στοιχεία που τηρεί η Εταιρεία αποτυπώνεται η πραγματικότητα. ▶ Η διαφάνεια απέναντι στους εργαζομένους θεωρείται ουσιαστικής σημασίας και γι’ αυτό η Διοίκηση επιδιώκει να εφαρμόζει πολιτική “ανοικτών θυρών” (open door policy) προς όλους. ● Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Ευθείες και ξεκάθαρες σχέσεις <ul style="list-style-type: none"> ▶ Οι εργαζόμενοι δεν λαμβάνουν ή δίνουν, ποτέ, προσωπικά ευεργετήματα -χρήματα ή δώρα- για να κερδίσουν εύνοια ή δουλειά (δωροδοκία). ▶ Δώρα ευτελούς αξίας μπορούν να λαμβάνονται ή να δίδονται με βάση τα τοπικά έθιμα. Εάν παραληφθεί δώρο το οποίο δεν είναι ευτελούς αξίας, πρέπει το γεγονός αυτό να αναφερθεί στο Διευθύ-

Αρχές UN Global Compact

Η Δέσμευση της INTERAMERICAN

- νοντα Σύμβουλο της Εταιρείας ή στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Officer), ο οποίος και θα αποφασίσει για το ζήτημα.
- ▶ Οι υπάλληλοι και οι διευθυντές δεν επιτρέπεται να αποκομίζουν άμεσα ή έμμεσα προσωπικά οφέλη με την ευκαιρία επαγγελματικών συναλλαγών της Εταιρείας.
 - ▶ Η Εταιρεία, στο πλαίσιο των οικονομικών της δοσοληψιών, προσφέρει/αποδέχεται ποσοστά, τιμές, προμήθειες κ.λπ., οι οποίες καθορίζονται με αντικειμενικά κριτήρια και στις οποίες αντανακλάται η πραγματική και μόνο αξία των παρεχομένων υπηρεσιών.
 - Επιπλέον, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει **Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου** με εφαρμογή στο σύνολο των Συνεργατών της. Ο Κώδικας αυτός καθορίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο κάθε Ασφαλιστικός Σύμβουλος οφείλει να ενεργεί (κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση” / θεματική ενότητα “Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου”).
 - Η Εταιρεία αποτελεί χρηματοπιστωτικό οργανισμό και γι’ αυτό αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην **πρόληψη και παρεμπόδιση διενέργειας συναλλαγών** που σχετίζονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες.

Η ανταπόκριση της INTERAMERICAN

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζεται η ανταπόκριση της INTERAMERICAN σε κάθε μία αρχή του Οικουμενικού Συμφώνου, μέσω των Συστημάτων και Διαδικασιών που εφαρμόζει, καθώς επίσης και των δράσεων που ανέλαβε κατά το 2013 προς την κατεύθυνση αυτή.

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2013	Κεφάλαιο - Ενότητα
1η, 2η	<p>Η INTERAMERICAN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Έχει θεσπίσει Αξίες και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής ● Διεξάγει έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων ● Εφαρμόζει το πρόγραμμα “Security Awareness Programme” 	<ul style="list-style-type: none"> ● Κανένα περιστατικό παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων ● Υποστήριξη του προγράμματος αναδοχής παιδιών του Μη Κυβερνητικού Οργανισμού ActionAid ● Προαγωγή της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία 	<ul style="list-style-type: none"> ● “Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία”: Πράξεις Ζωής για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες ● “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία ● “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”: Security Awareness Programme
3η, 4η, 5η, 6η	<ul style="list-style-type: none"> ● Υποστηρίζει και συνεργάζεται συστηματικά με το Σύλλογο Υπαλλήλων της Εταιρείας ● Το σύνολο των εργαζομένων της καλύπτεται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, μέσω των οποίων καθορίζονται οι εργασιακές σχέσεις ● Διασφαλίζει ότι μέσω των συμβάσεων εργασίας τηρούνται τα ανθρώπινα δικαιώματα και η νομοθεσία σχετικά με την εργασία και τις εργασιακές σχέσεις 	<ul style="list-style-type: none"> ● Το σύνολο των εργαζομένων (100%) στην INTERAMERICAN κατά το 2013, όπως και τα προηγούμενα έτη, καλύπτονταν από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας ● Την 31/12/2013 το Δ.Σ. απαρτιζόταν από στελέχη τεσσάρων διαφορετικών εθνικοτήτων, ήτοι: ελληνική, ολλανδική, ιρλανδική, πορτογαλική (σλοβακική*) <p><small>* Μεταβολή, μετά την 31/12/2013, έχει καταχωριστεί στο κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”: Διοικητικό Συμβούλιο ● “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”: Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό ● “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός ● “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”: Ίσες ευκαιρίες

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2013	Κεφάλαιο - Ενότητα
	<ul style="list-style-type: none"> ● Αντιτίθεται στην παιδική εργασία (κατά τη διάρκεια της πρόσληψης ενός υπάλληλου, η ακριβής ηλικία διασταυρώνεται και με βάση το Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας) ● Εφαρμόζει διαδικασίες επιλογής Προσωπικού, που διασφαλίζουν ότι οι υπάλληλοι εργάζονται με βάση τη δική τους βούληση και επιθυμία για εργασία στην Εταιρεία και ότι δεν έχουν εξαναγκαστεί για κάτι τέτοιο ● Φροντίζει οι νεοπροσληφθέντες να ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους. Τα δικαιώματα των εργαζομένων βρίσκονται αναρτημένα στο εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας της Εταιρείας (intranet) και είναι διαθέσιμα σε όλους ● Διαθέτει Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας και σχετικές Πολιτικές, οι οποίες εφαρμόζονται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρείας 	<ul style="list-style-type: none"> ● Παρέιχε σημαντικές ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανέλιξης στο ανθρώπινο δυναμικό της, ανεξάρτητα από φύλο, ηλικία κ.λπ. 	<ul style="list-style-type: none"> ● “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη 
<p>7η,8η, 9η</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Έχει ενσωματώσει στη φιλοσοφία της την προσέγγιση της Αειφόρου Ανάπτυξης που στηρίζεται στο τρίπτυχο (“Triple Bottom Line”): Οικονομική βιωσιμότητα, Περιβαλλοντική προστασία, Κοινωνική Δικαιοσύνη. ● Αναλαμβάνει συστηματικά πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθησίας εντός της Εταιρείας. ● Εφαρμόζει προγράμματα ανακύκλωσης υλικών (συσκευών, αναλωσίμων κ.λπ.) ● Παρέχει υπηρεσίες εκτίμησης, διαχείρισης και πρόληψης του περιβαλλοντικού κινδύνου, μέσω της θυγατρικής εταιρείας “MENTOP A.E.” 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ανακύκλωσε σημαντικές ποσότητες χρησιμοποιούμενων υλικών, συσκευών και αναλωσίμων ● Διοργάνωσε εθελοντική δράση καθαρισμού-εξωραϊσμού αστικού περιβάλλοντος ● Συμμετείχε στην παγκόσμια δράση “Ωρα της Γης 2013” (Earth Hour 2013) ● Προσέφερε μία σειρά προϊόντων στον τομέα της πράσινης επιχειρηματικότητας 	<ul style="list-style-type: none"> ● “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”: Διαχείριση Αναλωσίμων ● “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”: Πρωτοβουλίες και Δράσεις ● “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”: Πρωτοβουλίες και Δράσεις ● “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”: Πράσινη Επιχειρηματικότητα
<p>10η</p>	<p>Η INTERAMERICAN, με σκοπό την καταπολέμηση κάθε μορφής διαφθοράς, διαθέτει και εφαρμόζει:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας (εφαρμόζεται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου σε μία σειρά Γραφείων Πωλήσεων, θυγατρικών εταιρειών, εσωτερικών Διευθύνσεων και Τμημάτων της Εταιρείας και συντάχθηκαν 	<ul style="list-style-type: none"> ● “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”: Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2013	Κεφάλαιο - Ενότητα
	<ul style="list-style-type: none"> ● Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου (εφαρμόζεται από το σύνολο των Συνεργατών της Εταιρείας) ● Ηθική και αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση, η οποία βρίσκεται σε αρμονία με τις υψηλές σχετικές απαιτήσεις του Ομίλου ΑCHMEA ● Διεθνώς αποδεκτές λογιστικές μεθόδους ● Εσωτερικό Κανονισμό Ελέγχου και Επικοινωνίας για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (money laundering policy), σύμφωνα με τον οποίο λαμβάνεται σειρά μέτρων και εφαρμόζονται συγκεκριμένες διαδικασίες ● Εσωτερικούς Ελέγχους 	<p>οι αντίστοιχες εκθέσεις ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Ελεγκτικής Επιτροπής και του Διοικητικού Συμβουλίου</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρεία συμμετείχε σε ποικίλες διοργανώσεις διαφόρων θεσμικών ή μη φορέων, οι οποίοι εντείνουν τις προσπάθειές τους προς την κατεύθυνση αυτή ● Διοργάνωσε σε ετήσια βάση εκπαιδευτικές συναντήσεις, με σκοπό την αναβάθμιση των ικανοτήτων των στελεχών της για εντοπισμό και αντιμετώπιση ύποπτων συναλλαγών 	<ul style="list-style-type: none"> ● “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”: Εσωτερικός Έλεγχος ● “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας



Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ότι από την έμπρακτη κοινωνική υπευθυνότητα παράγεται σημαντική αξία για την Εταιρεία, που ενισχύει τη φήμη, το κύρος και την αξιοπιστία της και συνδέεται άρρηκτα με την εξασφάλιση ηγετικής παρουσίας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Γι' αυτό, έχει επιλέξει να δημοσιεύει σε ετήσια βάση Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας, στον οποίο περιγράφονται οι δράσεις της ανά θεματικό άξονα.

Ο ετήσιος Απολογισμός αποτελεί το κύριο μέσο επικοινωνίας για το σύνολο των δράσεων Ε.Κ.Ε. και αιεφόρου ανάπτυξης της Εταιρείας. Γι' αυτό τον λόγο, συντάσσεται με βάση τις απαιτήσεις, οδηγίες και αρχές του διεθνώς αναγνωρισμένου πλαισίου συγγραφής Απολογισμών Ε.Κ.Ε., GRI-G3.1., του οργανισμού Global Reporting Initiative.

Αναφορικά με το επίπεδο των δεικτών που καλύπτει, ο Απολογισμός της Εταιρείας με έτος αναφοράς το 2012 για τρίτη συνεχόμενη χρονιά περιλήφθηκε μαζί με άλλους δύο Απολογισμούς από την Ελλάδα στο ανώτερο επίπεδο (GC Advanced Level) του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του Ο.Η.Ε.

Πρόσβαση στον Απολογισμό

Η INTERAMERICAN έχει στραφεί, σταδιακά, προς την ψηφιακή διανομή του Απολογισμού της, περιορίζοντας έτσι τη δαπάνη εκτύπωσης και τις συνέπειες χρήσης υλών που επιβαρύνουν το περιβάλλον και διευρύνοντας, ταυτόχρονα, το φάσμα των δυνητικών αναγνωστών.

Ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. διατίθεται σε μορφή εντύπου μεγέθους Α4, σε ψηφιακή μορφή (cd, usb), καθώς και μέσω του App Store. Η Εταιρεία πρωτοπορεί για μία

ακόμη φορά ως η πρώτη ελληνική -και από τις λίγες σε διεθνές επίπεδο- που διαθέτει τον Απολογισμό με αυτή την εφαρμογή, η οποία επιτρέπει στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε όλους τους Απολογισμούς της (από το έτος 2008). Η εφαρμογή μέσω του App Store της Apple ως universal iOS, είναι συμβατή με συσκευές iPhone, iPad, iPad mini, καθώς και iPod touch. Ο χρήστης μπορεί να την εγκαταστήσει είτε μέσω του link (<https://itunes.apple.com/us/app/interamerican-csr-report/id619250973?ls=1&mt=8>) είτε ανοίγοντάς την στη συσκευή του και κάνοντας αναζήτηση με τις λέξεις κλειδιά “interamerican csr” ή “interamerican report”. Παρέχεται σειρά δυνατοτήτων, όπως εύκολη πλοήγηση σε κάθε έκδοση μέσω thumbnails ή του πίνακα περιεχομένων, προσθήκη σελιδοδεικτών, διαμοιρασμός σε Facebook και Twitter κ.ά.

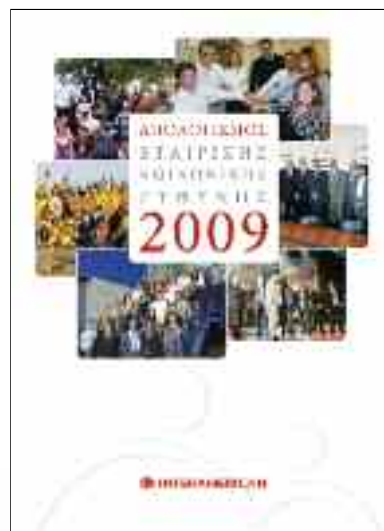
Τα απολογιστικά στοιχεία για το έτος 2013 παρουσιάζουν **126** λήψεις (downloads) του αρχείου του Απολογισμού σε διάστημα επτά μηνών. Οι λήψεις αυτές πραγματοποιήθηκαν τόσο στον ελλαδικό χώρο (**81,5%**) όσο και από το εξωτερικό (Ασία **11,3%**, Αραβικές χώρες **6,5%** και Αμερική **0,6%**).

Επιπροσθέτως, ο Απολογισμός αναρτάται σε ιστότοπους οργανισμών για την κοινωνική υπευθυνότητα και αειφορία (Global Sustain, QualityNet Foundation) και θεσμικών οργανώσεων (Ενωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος) - φυσικά, και στον εταιρικό ιστότοπο (www.interamerican.gr).

Αξιολόγηση και Διακρίσεις του Απολογισμού

Η INTERAMERICAN επιδιώκει την υπεύθυνη, ειλικρινή και πλήρη λογοδοσία της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη με τα οποία συνδέεται και η κάθε αναγνώριση του βασικότερου εργαλείου επικοινωνίας της -του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.- αποτελεί έναυσμα για ακόμα μεγαλύτερη προσπάθεια, με σκοπό τη διαφάνεια και ολοκληρωμένη ενημέρωση.

Ο Απολογισμός της INTERAMERICAN αξιολογείται από διάφορους ανεξάρτητους φορείς και αναλυτές, τόσο ως προς τη συμμόρφωσή του και το επίπεδο κάλυψης των διεθνών προτύπων αναφοράς για την Ε.Κ.Ε. όσο και ως προς τον τρόπο κάλυψης των θεμάτων της Εταιρείας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η αξιολόγηση που διενεργείται σε ετήσια βάση από το Εργαστήριο Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Η ομάδα ερευνητών του Εργαστηρίου, με επικεφαλής τον επίκουρο καθηγητή Κωνσταντίνο Ευαγγελινό,





Βράβευση του Απολογισμού

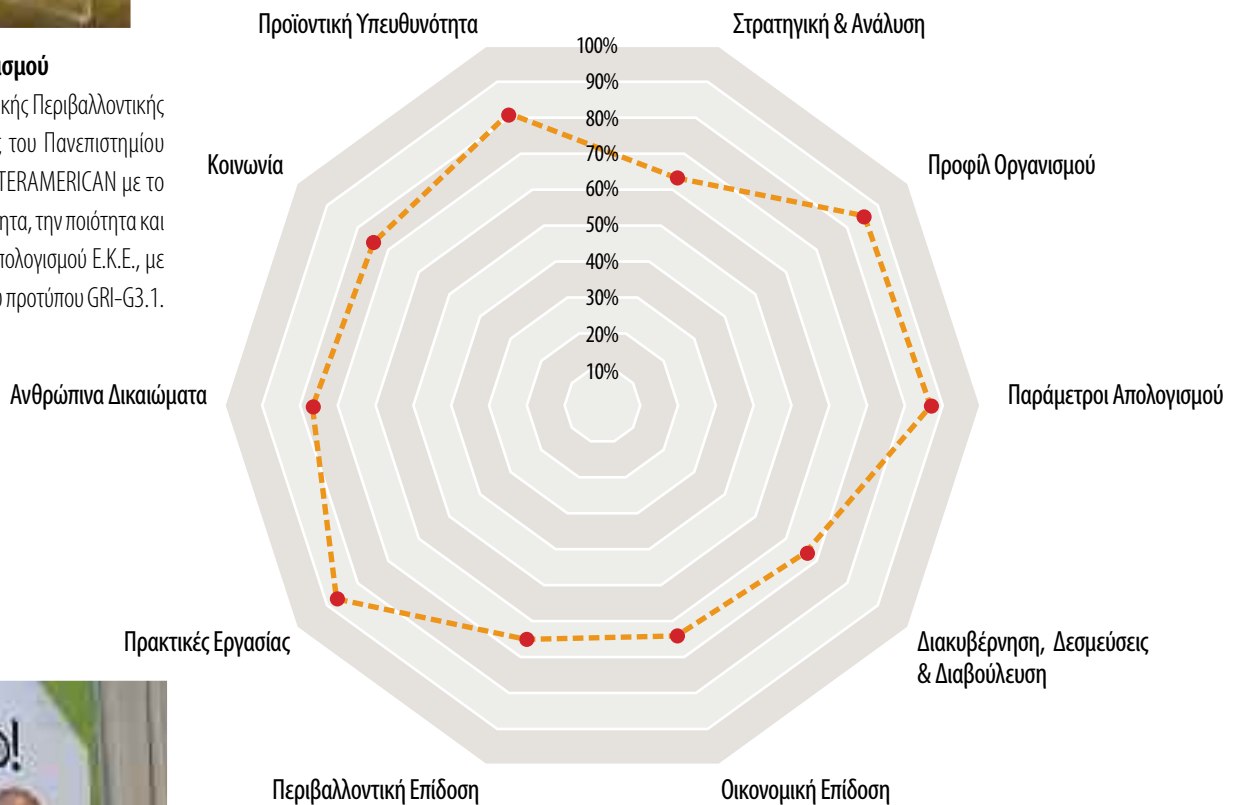
Το Εργαστήριο Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Πανεπιστημίου Αιγαίου, βράβευσε την INTERAMERICAN με το **3ο** Βραβείο για την πληρότητα, την ποιότητα και την ουσιαστικότητα του Απολογισμού Ε.Κ.Ε., με βάση τις προδιαγραφές του προτύπου GRI-G3.1.



αξιολογεί όλους τους ελληνικούς Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. με βάση την εφαρμογή των κατευθυντηρίων οδηγιών και κριτηρίων του παγκοσμίου πλαισίου έκδοσης Απολογισμών κοινωνικής υπευθυνότητας Global Reporting Initiative (GRI). Η αξιολόγηση του συνόλου των εκδιδόμενων στην Ελλάδα Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κατά τη διάρκεια του έτους 2013, ανέδειξε τον Απολογισμό της INTERAMERICAN στην **3η** θέση της κατάταξης, μετά από ανάλυση με βάση τις οδηγίες Global Reporting Initiative (GRI) G3.1.

Η μεθοδολογία αξιολόγησης των Απολογισμών Ε.Κ.Ε. που ακολουθεί το Πανεπιστήμιο Αιγαίου βασίζεται στη διερεύνηση της κάλυψης των θεμελιωδών αρχών κατάρτισης μη οικονομικών εκθέσεων, ειδικότερα στα ζητήματα της ουσιαστικότητας (materiality) και αξιοπιστίας (credibility) των πληροφοριών, καθώς και της σχέσης και αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholder identification and engagement).

Αναλυτικότερα, το επίπεδο κάλυψης δεικτών GRI-G3.1 στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN με έτος αναφοράς το 2013, ανά θεματική περιοχή, αποτυπώνεται στο ακόλουθο ιστόγραμμα, με τελική βαθμολογία **54%** και με **75%** μέσο όρο κάλυψης δεικτών GRI-G3.1.



Πολλαπλή διάκριση του Απολογισμού στον θεσμό “BRAVO”

Ο Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας πέτυχε μία ακόμη σημαντική διάκριση, στο πλαίσιο της αξιολόγησης των εκδοθέντων κατά το 2013 Απολογισμών Ε.Κ.Ε. από τους αξιολογητές-εκπροσώπους κοινωνικών εταιρών οι οποίοι συμμετέχουν στις διαδικασίες του ετησίου θεσμού “BRAVO - Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη”. Τον διάλογο οργάνωσε για τέταρτη συνεχή χρονιά το QualityNet Foundation, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιμα-

τικής Αλλαγής και του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητα.

Ο Απολογισμός της Εταιρείας βραβεύθηκε μεταξύ των καλύτερων σε 4 από τις 6 κατηγορίες αξιολόγησης, για την καλύτερη προσέγγιση στα θέματα:

- Διοίκησης και Διακυβέρνησης Βιωσιμότητας (Governance)
- Εμπλοκής Συμμετόχων και Ουσιαστικότητας (Materiality)
- Καταναλωτών και Αγοράς (Consumers and Market)
- Κοινωνίας (Society).

Συγκεντρωτικά, με βάση τη συνολική υψηλή βαθμολόγησή του ο Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN βραβεύθηκε ως καλύτερος Απολογισμός, μαζί με τους Απολογισμούς τεσσάρων ακόμα μεγάλων επιχειρήσεων. Σημειώνεται πως αξιολογήθηκαν συνολικά 31 Απολογισμοί Ε.Κ.Ε. Στον ανοιχτό διάλογο συμμετέχουν εκπρόσωποι ομάδων ακαδημαϊκών, δημοσιογράφων, θεσμικών φορέων, καταναλωτών, μη κερδοσκοπικών οργανισμών, που καλούνται να καταγράψουν την αντίληψή τους για τους αξιολογούμενους Απολογισμούς σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια προσέγγισης (Δείκτης Αντίληψης-Perception Index).

Βράβευση για την Ε.Κ.Ε. στο Money Show 2013

Κατά το πολυσυνέδριο Money Show και την εκδήλωση για την ανάδειξη της κοινωνικής υπευθυνότητας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά (20/12/2013), που οργάνωσαν για 22η χρονιά το περιοδικό “Ασφαλιστικό Marketing” - εκδόσεις MORAX, η INTERAMERICAN βραβεύθηκε για τις δεσμεύσεις, τις πρακτικές και τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε.



Στόχοι και Επιδόσεις 2013

Η στοχοθεσία αποτελεί βασικό μοχλό ανάπτυξης της κοινωνικής υπευθυνότητας στην INTERAMERICAN. Οι επιδόσεις που σημειώνονται, προσδιορίζουν τον βαθμό συνέπειας της Εταιρείας ως προς την εκπλήρωση του ετησίου σχεδιασμού, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τον περαιτέρω διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι στόχοι που τέθηκαν για το 2013 και ο βαθμός υλοποίησής τους, με παρατιθέμενη τη σχετική αναφορά στο θεματικό κεφάλαιο του παρόντος Απολογισμού.

Επίτευξη Στόχων: 100%

Κατά το 2013, υλοποιήθηκαν με επιτυχία όλοι οι στόχοι -συνολικά **19**- κοινωνικής υπευθυνότητας που έθεσε η Εταιρεία.



Στόχοι 2013	Υλοποίηση	Αναφορά σε Κεφάλαιο
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ		
Επικαιροποίηση των σημαντικών θεμάτων με την υλοποίηση materiality workshop, με την έναρξη της σύνταξης του επομένου Απολογισμού Ε.Κ.Ε.	☺	Κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων”.
Βελτίωση στην κάλυψη των δεικτών κατά GRI-G3.1, του διεθνούς προτύπου συγγραφής Απολογισμών Ε.Κ.Ε. και επίτευξη επιπέδου A (GRI-G3.1 Level A).	☺	Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης του Απολογισμού από τον ανεξάρτητο φορέα TÜV Austria.
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
Ανάπτυξη και εφαρμογή νέας πολιτικής της Εταιρείας ως προς την Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης.	☺	Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”, ενότητα “Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης”.
Συνέχιση της εκπαίδευσης του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας στο Solvency II.	☺	Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”, ενότητα “Solvency II - Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού”.

Στόχοι 2013	Υλοποίηση	Αναφορά σε Κεφάλαιο
ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ		
<p>Συνέχιση του έργου "Inwritng" με εστίαση στα ακόλουθα σημεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> στην αναθεώρηση των όρων των υπολοίπων προγραμμάτων (τομέας Ζωής) στην αναθεώρηση των λειτουργικών εντύπων των κλάδων της Εταιρείας (σύμφωνα με τις προτεραιότητες των κλάδων) στην υποστήριξη της Διαχείρισης Παραπόνων στη διαμόρφωση της γραπτής επικοινωνίας προς τον πελάτη, στο πλαίσιο του Retention (διατήρηση πελατών, μείωση ακυρώσεων/εξαγορών) στη διαρκή εκπαίδευση των ανθρώπων που επικοινωνούν γραπτώς με τον πελάτη. 		Κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Το πρόγραμμα «Inwritng»".
<p>Διεξαγωγή των ακολούθων ερευνών:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ικανοποίησης και Πιστότητας Πελατών (Customer Satisfaction & Loyalty Survey) Ικανοποίησης και Πιστότητας Συνεργατών (Agency Satisfaction Survey/Brokerage Satisfaction Survey) Έρευνας για το Anytime (εικόνα, ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών και ικανοποίηση-πιστότητα πελατών). 		Κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών".
<p>Στο πλαίσιο της στρατηγικής "back to front", παράδοση στα Δίκτυα Πωλήσεων ολοκληρωμένης της εφαρμογής "Genius", εξελιγμένης διαδικασίας εκτίμησης κινδύνων και έκδοσης συμβολαίων, με χαρακτηριστικά την αντικειμενικότητα και την αυτοματοποίηση και στόχο την αναβάθμιση και τη βελτιστοποίηση της σχέσης συνεργάτη - πελάτη στη διαδικασία της ασφάλισης.</p>		Κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Σύστημα αυτοματοποιημένης έκδοσης συμβολαίων Ζωής & Υγείας "Genius" για τα Δίκτυα Πωλήσεων της INTERAMERICAN".
<p>Εφαρμογή νέου Κανονισμού Πωλήσεων για το Δίκτυο Agency, τριετούς ορίζοντα (2013-2015), που να ανταμείβει πιο δίκαια στη βάση της αναπτυξιακής λογικής, της κερδοφόρου δραστηριότητας και της ανάδειξης νέων συνεργατών, ώστε να αναδειχθεί και να αποδοθεί σημαντικότερη αξία στους συνεργάτες πωλήσεων.</p>		Ο νέος Κανονισμός Πωλήσεων εφαρμόζεται στο σύνολο του από αρχές του έτους 2013.
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
<p>Ενίσχυση της πελατοκεντρικής αντίληψης και λειτουργίας του Οργανισμού ως προς εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες. Θέσπιση της εκπαίδευσης του Προσωπικού σε θέματα εσωτερικών διαδικασιών, με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των προαναφερομένων μερών. Η εκπαίδευση απευθύνθηκε στους εργαζομένους που έχουν συμμετάσχει επιτυχώς στην Βασική Ασφαλιστική Εκπαίδευση.</p>		Πρόκειται για την "Πελατοκεντρική Εκπαίδευση". Το πρόγραμμα ξεκίνησε κατά το 2013 κατά τη διάρκεια του πραγματοποιήθηκαν δύο εκπαιδευσεις για 50 και 62 άτομα (5/2013, 10-11/2013).
<p>Στρατηγική συνεργασία με πιστοποιημένο Business School, με σκοπό την βελτίωση γνώσεων και ικανοτήτων των εργαζομένων όχι μόνο σε θεωρητικό αλλά και επιχειρησιακό επίπεδο. Η ενέργεια απευθύνθηκε στην ομάδα μεσαίων στελεχών του Οργανισμού.</p>		Κατά το 2013 ξεκίνησε η συνεργασία με το Κολλέγιο ALBA με την οργάνωση μιάς σειράς "soft skills training seminars" (4 σεμινάρια), καθώς και Mini MBA (16 άτομα). Συνολικά καταγράφηκαν 94 συμμετοχές.
<p>Απλοποίηση εκπαιδευτικής διαδικασίας με δημιουργία αυτοματοποιημένου συστήματος δήλωσης συμμετοχής στα ενδο-επιχειρησιακά προγράμματα, μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής στο intranet site.</p>		Η εφαρμογή εγκαινιάστηκε τον Μάιο 2013 και έως τις αρχές Νοεμβρίου πραγματοποιήθηκαν συνολικά 280 καταχωρίσεις.

Στόχοι 2013	Υλοποίηση	Αναφορά σε Κεφάλαιο
Υλοποίηση Έρευνας Γνώμης εργαζομένων με νέα επικοινωνιακή προσέγγιση, στο πλαίσιο της προσπάθειας της μητρικής ACHMEA να αποκτήσει μεγαλύτερη συνοχή, ως προς -μεταξύ άλλων- την ταυτότητα και τις αξίες.		Υλοποιήθηκε: κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Έρευνα Γνώμης".
Οργάνωση νέου "Management Trainee Programme".		Κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Management Trainee Programme".
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Ανάπτυξη νέων κύκλων της εκστρατείας "Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής" για την αντιμετώπιση των συνεπειών της φτώχειας στην Ελλάδα, με έμφαση στη σίτιση και σε συνεργασία με κοινωνικούς φορείς, με παράλληλο στόχο την ανάδειξη της εθελοντικής συνεισφοράς εργαζομένων και συνεργατών.		Κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Πράξεις Ζωής για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες" (Για την Αντιμετώπιση της Φτώχειας).
Ενέργειες επικοινωνίας για την αναγκαιότητα της πρόληψης στην υγεία και την αντιμετώπιση κινδύνων, με παράλληλη αξιοποίηση των υποδομών και της τεχνογνωσίας της Εταιρείας στην ανάπτυξη σχετικών καλών πρακτικών για εναλλακτικό κοινωνικό έργο χαμηλού οικονομικού προϋπολογισμού.		Κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητες "Πράξεις Ζωής για την Υγεία" και "Πράξεις Ζωής για την Αντιμετώπιση Κινδύνων".
Ανάπτυξη του έμπρακτου ενδιαφέροντος για τα Δικαιώματα του Παιδιού και των σχετικών συνεργασιών με οργανισμούς για το παιδί.		Κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Πράξεις Ζωής" για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες (Για το Παιδί και την Οικογένεια).
Αξιοποίηση δυναμικών μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Facebook) για τη διάδοση της ιδέας της κοινωνικής υπευθυνότητας και του εθελοντισμού, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη δράσεων Ε.Κ.Ε. και την επίτευξη κοινωνικής ευαισθητοποίησης.		Κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Πράξεις Ζωής για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες".
Σύζευξη με το έργο οργανισμών για τον ελληνικό πολιτισμό, με σκοπό την υποστήριξη του εθνικού "προϊόντος" ως πρόταση για την αντιμετώπιση της κρίσης αξιών και εθνικής ταυτότητας, παράλληλα με την έναρξη σειράς μορφωτικών ενεργειών για τους εργαζομένους και συνεργάτες με θέμα την πολιτισμική κληρονομιά μας.		Κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Πράξεις Ζωής για την Παιδεία και τον Πολιτισμό".
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Σχεδιασμός και διαμόρφωση των χώρων εργασίας στα Κεντρικά Γραφεία με φιλικά προς το περιβάλλον κριτήρια, ώστε: <ul style="list-style-type: none"> • να μειωθεί η ανάγκη χρήσης πόρων (για φωτισμό, κλιματισμό κ.ά. ανάγκες) μέσω της διαχείρισης από κεντρικό προγραμματιζόμενο σύστημα (BMS) • να αξιοποιείται ο φυσικός φωτισμός (ανοιχτά γραφεία, γυάλινα διαχωριστικά κ.λπ.) • να ελαχιστοποιηθεί η χρήση πρωτογενών φυσικών υλών (π.χ. ξύλο) στην επίπλωση. 		Στο πλαίσιο της μετεγκατάστασης των Κεντρικών Γραφείων της Εταιρείας στη λεωφόρο Συγγρού 124-126, ο σχεδιασμός ήταν περιβαλλοντικά φιλικός και εργασιακά αποδοτικός, με στόχο την εργασιακή άνεση, την εφαρμογή του "open office" concept, την "έξυπνη" χρήση πόρων και την χρήση περιβαλλοντικά φιλικών πρωτογενών υλικών.

Στόχοι 2014-2016

Πέραν των δεσμεύσεων που έχει αναλάβει η INTERAMERICAN και του μεσο-προθέσμου σχεδίου δράσεων για την περαιτέρω ενσωμάτωση της κοινωνικής υπευθυνότητας στην εταιρική στρατηγική (όπως παρουσιάζονται στη σχετική θεματική ενότητα του παρόντος κεφαλαίου), παρατίθενται ακολούθως και ειδικότεροι, συγκεκριμένοι στόχοι ανά τομέα, με ορίζοντα υλοποίησης το 2016.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- Έκδοση του επομένου Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας σύμφωνα με το νέο πρότυπο Global Reporting Initiative - G4.
- Υποστήριξη του διαλόγου με τους κοινωνικούς εταίρους για την επιχειρηματική ανάπτυξη και αειφορία.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ & ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

- Απόλυτη ευθυγράμμιση της INTERAMERICAN με τις επιταγές της κοινοτικής οδηγίας Solvency II (θα τεθεί σε ισχύ από 1/1/2016).
- Ανάπτυξη των γνώσεων στελεχών της Εταιρείας για τις βέλτιστες πρακτικές σχετικά με τα συστήματα whistleblowing (παροχή και διαχείριση πληροφοριών για τελούμενο ή ενδεχόμενο αδίκημα ή καταχρηστική πρακτική), με γνώμονα τη διαφάνεια.

ΠΕΛΑΤΕΣ & ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

- Λειτουργική ολοκλήρωση της ενιαίας πλατφόρμας “OnE”, ως ενιαίου και συγχρόνου πληροφοριακού συστήματος, που θα καλύπτει τις ανάγκες δημιουργίας νέων προϊόντων, την αντασφάλιση, την διαχείριση χαρτοφυλακίου, τον διακανονισμό και την πληρωμή ζημιών στους κλάδους Γενικών Ασφαλειών.
- Ηλεκτρονικό γραφείο “askme” 2, προηγμένη εξέλιξη της πλατφόρμας που υποστηρίζει κάθε συνεργάτη πωλήσεων της INTERAMERICAN, αποτελώντας το μοναδικό σημείο πληροφόρησής του και αυξάνοντας τον παραγωγικό χρόνο του (προσβάσιμο από κάθε συσκευή: laptops, tablets, smartphones).
- Υλοποίηση λειτουργίας chat στα πλαίσια του Customer Relationship Management Tool.
- Πιστοποίηση των διαδικασιών που ακολουθούνται στη Διεύθυνση της Εταιρείας Βοήθειας κατά ISO 9001.
- Ανάπτυξη συνεργασιών της INTERAMERICAN με ευρωπαϊκών προδιαγραφών αυτοκινητοδρόμους Ελλάδος για παροχή Οδικής Βοήθειας.
- Νέος Κανονισμός Αγορών και Προμηθειών, αναπόσπαστο μέρος του οποίου θα αποτελεί ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών.



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

- New INTERAMERICAN Operational Model: συμμετοχή σε όλες τις φάσεις ανάπτυξης και υλοποίησης του σχεδίου εταιρικής ανασυγκρότησης, επεξεργασία και διαχείριση πλάνου καθοδήγησης και υποστήριξης των αποχωρούντων εργαζομένων για τη συνέχιση του εργασιακού βίου τους.
- Νέο λογισμικό σύστημα διαχείρισης μισθοδοσίας, διαχείρισης προϋπολογισμού (budget) και επιμέρους λειτουργιών Ανθρωπίνου Δυναμικού που αφορούν στην παρακολούθηση και διαχείριση στοιχείων εργαζομένων, καθώς και στις διαδικασίες πρόσληψης, εκπαίδευσης και αξιολόγησης.
- Ανανέωση και αναβάθμιση της ηλεκτρονικής εφαρμογής in.for.me για την υποστήριξη του Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης.
- Παροχές υγείας -σε επίπεδο πρόληψης και διάγνωσης- στους εργαζομένους της Εταιρείας, επιπλέον των παροχών της ομαδικής ασφάλισης.
- Εκπαίδευση “Εθελοντών Ζωής” (εργαζομένων και συνεργατών) στις Πρώτες Βοήθειες, με τη συνεργασία εξειδικευμένων φορέων (Ε.Ο.Δ., Ε.Δ.Ο.Κ., συνεργάτες της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας της INTERAMERICAN).
- Δωρεάν υπηρεσίες υγείας σε άτομα ευπαθών κοινωνικών ομάδων (πρόληψη, πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας), με περαιτέρω αξιοποίηση των ιδιόκτητων υποδομών υγείας της Εταιρείας.
- Συνέχιση της εταιρικής καμπάνιας “Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής”.
- Ανάπτυξη πρωτοβουλιών και συνεργασιών για τη νεανική επιχειρηματικότητα.
- Προνομιακό ασφάλιστρο για κάλυψη περιουσιακών στοιχείων (αυτοκίνητο, κατοικία) των οποίων η λειτουργική “ταυτότητα” είναι φιλική προς το περιβάλλον, όσον αφορά τους δείκτες ατμοσφαιρικής ρύπανσης και της κατανάλωσης ενέργειας και φυσικών πόρων.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της INTERAMERICAN ▶
Κυριάκος Κατζουράκης
“Δύο μουσικοί” (λάδι), 1.50 x 1.20 m



- Μετοχική Σύνθεση και Μετοχικό Κεφάλαιο
- Οργανόγραμμα INTERAMERICAN
- Διοικητικό Συμβούλιο
- Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
- Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής
- Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου
- Εσωτερικός Έλεγχος
- Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης
- Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς
- Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας
- Διαχείριση Κινδύνων
- Solvency II
- Διαχείριση Κρίσεων
- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
- Δημόσια Πολιτική
- Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα

Γιάννος Γραμματίδης

Πρόεδρος του Ινστιτούτου Οικονομικής Πολιτικής & Δημόσιας Διακυβέρνησης του ΕλληνοΑμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου

“ Είναι συγκινητικό ότι η ελληνική επιχειρηματικότητα δηλώνει παρούσα στην εθνική μάχη για το ξεπέρασμα της βαθιάς οικονομικής κρίσης που μαστιάζει τη χώρα, μέσα από πράξεις που στοχεύουν τόσο στην στήριξη της κοινωνίας όσο και στη δημιουργία των προϋποθέσεων για αιεφόρο ανάπτυξη. Η INTERAMERICAN επιστρέφει πίσω στην κοινωνία μέρος του πλούτου που δημιουργεί εντίμως χάρις στις επιχειρηματικές δραστηριότητές της. ”

Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1 Εφαρμογή διεθνών προτύπων
εσωτερικού ελέγχου

2 Εξασφάλιση της εταιρικής
φερεγγυότητας και αξιοπιστίας

3 Ανάλυση κινδύνων, επιδράσεων
και ευκαιριών (swot analysis)

4 Δομές και διαδικασίες
αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων

5 Έλεγχος της κανονιστικής
συμμόρφωσης και διαφάνεια



Αποτελεσματικότητα, Διαφάνεια, Έλεγχος, Πληροφόρηση

Η ανάπτυξη διαδικασιών και πρακτικών ορθής διακυβέρνησης αποτελούν προϊόν της συνεργασίας όλων των Τμημάτων, Διευθύνσεων και θυγατρικών της Εταιρείας και διασφαλίζουν όχι μόνο την αποτελεσματική διοίκησή της, αλλά και τη διαφάνεια στις καθημερινές δραστηριότητες και τις συναλλαγές της, την επάρκεια των μηχανισμών ελέγχου και διαχείρισης των κινδύνων, καθώς και την εγκυρότητα των παρεχομένων πληροφοριών αναφορικά με τη στρατηγική και τα αποτελέσματα της Εταιρείας σε όλους τους άξονες της κοινωνικής υπευθυνότητάς της.

Φιλοδοξία της INTERAMERICAN είναι να αποτελεί έναν βιώσιμο ασφαλιστικό οργανισμό αδιαμφισβήτητης αξιοπιστίας και κύρους, ο οποίος επιδεικνύει υπευθυνότητα σε κάθε πεδίο επιχειρηματικής δραστηριότητας, ενώ παράλληλα αντιμετωπίζει με επιτυχία τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις της σύγχρονης εποχής και ανταποκρίνεται στις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Κατά την ως άνω προσέγγιση, βασικό πυλώνα της εύρυθμης λειτουργίας της Εταιρείας αποτελεί η προσήλωση της Διοίκησης της αφ' ενός στην εφαρμογή των βέλτιστων αρχών διακυβέρνησης, όπως αυτές απορρέουν τόσο από την κείμενη νομοθεσία, τις κανονιστικές διατάξεις και την πολιτική εταιρικής διακυβέρνησης του Μετόχου (ACHMEA) και αφ' ετέρου στην απαρέγκλιτη τήρηση των αρχών, εθελοντικών κωδίκων και κανόνων ηθικής και υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριοποίησης, τους οποίους η INTERAMERICAN έχει υιοθετήσει.

Το Παγκόσμιο Οικονομικό Περιβάλλον - Η Ανάσχεση της Κρίσης

Κατά το 2013, η κρίση δημοσίου χρέους στην Ευρωζώνη που είχε αναγκάσει την Ελλάδα, την Πορτογαλία, την Ισπανία, την Ιρλανδία και πρόσφατα την Κύπρο να ζητήσουν διάσωση, υποχώρησε μετά από τα δραστικά μέτρα που υιοθέτησε η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (Ε.Κ.Τ.) και τις συντονισμένες προσπάθειες των υπό διάσωση χωρών να βελτιώσουν τα δημόσια οικονομικά τους. Το οικονομικό κλίμα και η ζήτηση βελτιώθηκαν παγκοσμίως και οι Η.Π.Α. πέτυχαν αξιοσημείωτη αναστροφή της κατάστασης, αναδεικνύομενες σε πρωτεργάτη της ανάπτυξης. Κατά το δεύτερο τρίμηνο του 2013, η Ευρώπη αναδύθηκε τελικά από τη δεύτερη μέσα σε λίγα χρόνια ύφεση, με αναιμική ωστόσο ανάπτυξη: πολύ χαμηλή αξιοποίηση του παραγωγικού δυναμικού της (όπως φαίνεται από τα πολύ υψηλά ποσοστά ανεργίας, ιδιαίτέρως μεταξύ των νέων) και συνεχιζόμενες πολιτικές και κοινωνικές εντάσεις.

Μετά από τα πέραν των προσδοκιών καλύτερα αποτελέσματα της οικονομίας, η Κεντρική Τράπεζα των Η.Π.Α. (F.E.D.) αποφάσισε να αρχίσει να αποσύρει ορισμένα ακραία νομισματικά μέτρα και ξεκίνησε σταδιακά να περιορίζει τη ρευστότητα. Από την άλλη πλευρά, η Ε.Κ.Τ. μείωσε περαιτέρω τα επιτόκια κατά 25 μονάδες βάσης, προκειμένου να βοηθήσει την Ευρωζώνη να αναδυθεί από την ύφεση. Η εμπιστοσύνη στις παγκόσμιες αγορές σταδιακά βελτιώθηκε, η τάση ανάληψης κινδύνου αυξήθηκε και οι κεφαλαιαγορές συνέχισαν να ομαλοποιούνται και να σημειώνουν σημαντικά κέρδη.

Προς το τέλος του 2013, η Ιρλανδία έγινε η πρώτη χώρα που εξήλθε από το πρόγραμμα διάσωσης και η Πορτογαλία απέκτησε ξανά πρόσβαση στις αγορές. Στην Ελλάδα, όπου τα προβλήματα είναι εμφανώς πιο σοβαρά, το πρόγραμμα προσαρμογής που έχει συμφωνηθεί συνεχίστηκε, παρά τις σοβαρές καθυστερήσεις και διαφωνίες ανάμεσα στους εκπροσώπους της "Τρόικα" και την ελληνική κυβέρνηση. Για πρώτη φορά από την έναρξη του προγράμματος η χώρα ευθυγραμμίστηκε με τους στόχους, κυρίως στο δημοσιονομικό μέτωπο. Κατά το 2013, η χώρα σημείωσε αξιοπρόσεκτο πρωτογενές πλεόνασμα στον προϋπολογισμό της και ένα ισοσκελισμένο ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών. Τα δύο αυτά επιτεύγματα της Ελλάδος καταδεικνύουν ότι τόσο το εξωτερικό όσο και το δημοσιονομικό έλλειμμα έχουν πλήρως αποκατασταθεί και η οικονομία αρχίζει να ανακτά τη χαμένη, από





την υιοθέτηση του ευρώ, ανταγωνιστικότητά της. Η επίτευξη πρωτογενούς πλεονάσματος, ένα έτος πριν από το χρονοδιάγραμμα του προγράμματος, ανοίγει τον δρόμο για την αντιμετώπιση του εξαιρετικά επίμαχου ζητήματος της βιωσιμότητας του ελληνικού χρέους, σύμφωνα με τις αποφάσεις που έλαβε το Eurogroup στο τέλος του 2012.

Κατά τα επόμενα έτη, η παγκόσμια οικονομία αναμένεται να βελτιωθεί, ωθούμενη κυρίως από την επιταχυνόμενη ανάκαμψη στις Η.Π.Α. και την αίσθηση βελτίωσης στην Ευρωζώνη. Παρ' όλα αυτά, η σταδιακή απάλειψη των μέτρων νομισματικής χαλάρωσης στις Η.Π.Α. θα δημιουργήσει αβεβαιότητα και αστάθεια στις αναδύμενες αγορές και τις αγορές αγαθών, καθώς η εποχή της ανάληψης κινδύνου με φθηνή χρηματοδότηση από τις Η.Π.Α. φθάνει στο τέλος της. Οι χώρες με υψηλά διπλά ελλείμματα (δημοσιονομικό και τρεχουσών συναλλαγών) όπως η Τουρκία, η Ινδία και η Βραζιλία, θεωρούνται ως οι πλέον ευάλωτες. Η Κίνα αποτελεί ξεχωριστή περίπτωση που πρέπει να τύχει ιδιαίτερης παρακολούθησης, καθώς οποιεσδήποτε ενδείξεις αδυναμίας από τη δεύτερη μεγαλύτερη οικονομία του κόσμου θα μπορούσαν να εκτροχιάσουν την πορεία προς την παγκόσμια ανάκαμψη.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ανάγκη από καλύτερο συντονισμό και αποφασιστικότητα, προκειμένου να εκκινήσει και πάλι η οικονομία και να αποφευχθεί μία παρατεταμένη περίοδος υποτονικής ανάπτυξης και υψηλής ανεργίας. Τα αποτελέσματα των εκλογών (Μάιος 2014) για την ανάδειξη του νέου Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου είναι ιδιαίτερης σημασίας, όσον αφορά στο μέλλον της πληρέστερης ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης. Στην Ελλάδα, οι εκλογές αναμένεται να αναδείξουν το γεγονός ότι δεν υφίστανται κοινωνικές αντοχές για επιμήκυνση του εφαρμοζόμενου προγράμματος λιτότητας με τους ίδιους ή αυστηρότερους όρους. Η κυβέρνηση θα χρειαστεί να επιμείνει στη χαλάρωση τυχόν ανέφικτων ευρωπαϊκών απαιτήσεων, ώστε να συνεχίσει την πορεία προς την εξυγίανση και τις διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις. Τόσο το ζήτημα του χρέους όσο και το χρηματοδοτικό κενό πρέπει να αντιμετωπισθούν εγκαίρως, ώστε η χώρα να κατορθώσει να αποκτήσει μερική πρόσβαση στις αγορές κεφαλαίου και να απαγκιστρωθεί σταδιακά από το πρόγραμμα προσαρμογής.

Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά

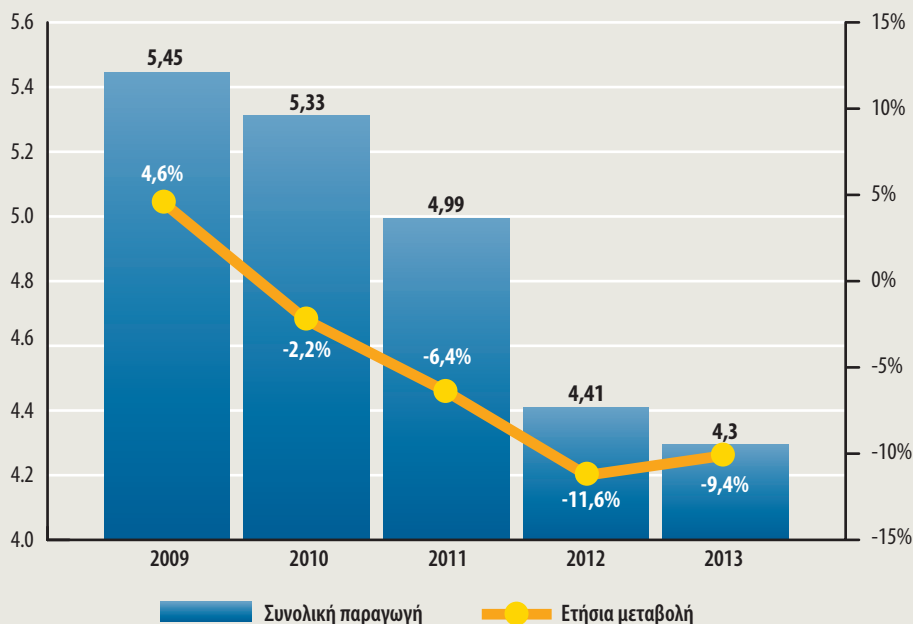
Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.) και συγκριτικά με τα αντίστοιχα στοιχεία της περιόδου του 2012, η συνολική παραγωγή ασφαλιστρών -συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος συμβολαίου- ανήλθε κατά το 2013 σε 4 δισ. ευρώ, εκ των οποίων 2,33 δισ. ευρώ (57,3% επί του συνόλου) αφορούσαν σε ασφαλίσεις κατά Ζημιών και 1,67 δισ. ευρώ (42,7% επί του συνόλου) σε ασφαλίσεις Ζωής, παρουσιάζοντας σαφέστατη μείωση της τάξεως του 9,4% έναντι του 2012 (4,41 δισ. ευρώ). Η μεταβολή της συνολικής παραγωγής ασφαλιστρών από πρωτασφαλίσεις κατά την τελευταία πενταετία παρουσιάζεται στο γράφημα που ακολουθεί.

Η μείωση στους Κλάδους

Η παραγωγή των ασφαλίσεων κατά Ζημιών μειώθηκε κατά **5,7%** (**2,47** δισ. ευρώ κατά το 2012) και η αντίστοιχη των ασφαλίσεων Ζωής κατά **14,1%** (**1,94** δισ. ευρώ κατά το 2012).

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας (Ε.Α.Ε.Ε.)

Παραγωγή Ασφαλίσεων από Πρωτασφαλίσεις (σε δισ. €)



Όπως υποδηλώνουν τα ως άνω στοιχεία, η ελληνική ασφαλιστική αγορά επηρεάστηκε ιδιαίτερα από την κρίση χρέους. Το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (Α.Ε.Π.) υποχώρησε για έκτο διαδοχικό έτος (-6,2%), με αποτέλεσμα η σωρευτική μείωσή του για την πενταετή περίοδο 2008-2013 να ανέρχεται σε 24%. Η αγοραστική ικανότητα των πολιτών μειώθηκε λόγω των επαναλαμβανόμενων αυξήσεων της άμεσης και έμμεσης φορολογίας, καθώς και λόγω της περιορισμένης διαθεσιμότητας τραπεζικών κεφαλαίων. Επιπροσθέτως, οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα και οι συνταξιούχοι υπέστησαν από το κράτος εκ νέου μειώσεις στα εισοδήματά τους, ενώ μειώσεις έλαβαν χώρα και στον ιδιωτικό τομέα, ιδιαιτέρως σε τομείς που επηρεάστηκαν από την ύφεση. Επιπλέον, κατά το 2013 η οικονομική ύφεση οδήγησε σε δραματική πτώση της απασχόλησης και ανέβασε το ποσοστό της ανεργίας στον υψηλότερο ιστορικά ετήσιο μέσο όρο του 27,5%.

Η κατ' επαγωγή μείωση της αγοραστικής ικανότητας επηρέασε άμεσα τη νέα παραγωγή ασφαλίσεων, καθώς και τον όγκο των ακυρώσεων και εξαγορών συμβολαίων. Είναι χαρακτηριστικό ότι η πλειονότητα των ασφαλισμένων συνέχισε τη ρευστοποίηση συμβολαίων -κυρίως του κλάδου Ζωής- με σημαντική ζημία, προκειμένου να αντιμετωπίσει τρέχουσες βιοτικές ανάγκες.

Ταυτόχρονα, σημαντικότερο παράγοντα υστέρησης της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς αποτέλεσε η κρίση αξιοπιστίας που διέρχεται ο κλάδος εξ' αιτίας της ανάκλησης αδειών εταιρειών, που είχε ως συνέπεια την απώλεια των κεφαλαίων των ασφαλισμένων. Η κρίση αξιοπιστίας αντισταθμίστηκε εν μέρει από την απόφαση που έλαβε, ήδη από το 2011, το Υπουργείο Οικονομικών αφ' ενός να καταργήσει την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Ε.Π.Ε.Ι.Α.) και να μεταφέρει τις αρμοδιότητες εποπτείας και ελέγχου της ασφαλιστικής αγοράς στην Τράπεζα της Ελλάδος και αφ' ετέρου να δημιουργήσει το Συνεγγυητικό Κεφάλαιο στον κλάδο Ζωής -αντίστοιχο του Επικουρικού Κεφαλαίου που λειτουργεί στον κλάδο Αυτοκινήτου- προκειμένου να αναλάβει την αποζημίωση των κατόχων ασφαλι-



στηρίων συμβολαίων Ζωής εταιρείας της οποίας ανακαλείται η άδεια λειτουργίας, ώστε να αποτραπεί η μελλοντική εμφάνιση αναλόγων περιπτώσεων.

Παρ' όλα αυτά, κατά το 2013 άρχισαν να διαφαίνονται αξιόλογες δυνατότητες στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, η οποία ακόμη παρουσιάζει χαμηλό δείκτη ασφαλιστρών ως προς το Α.Ε.Π. (2,1%) σε σύγκριση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (7,6% το 2012). Συγκεκριμένα, ευκαιρίες παρουσιάζονται στην αγορά ασφαλειών Ζωής και Συντάξεων, που προκύπτουν κυρίως εξ αιτίας των περικοπών των συντάξεων του δημοσίου και των υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης κατά την περίοδο 2011-2013. Επίσης, η αγορά των Γενικών Ασφαλειών αναμένεται να παρουσιάσει αύξηση, έστω και βραδεία, καθώς η ανάπτυξη της αγοράς καθοδηγείται από τα ασφάλιστρα αστικής ευθύνης, που αποτελούν τον μεγαλύτερο και πιο ανεπτυγμένο τομέα.

Επιπλέον, κατά το 2013 οι ενδείξεις ότι η ελληνική οικονομία ανακτά την ισορροπία της και θα μπορούσε να αρχίσει να ανακάμπτει, έγιναν ισχυρότερες. Η πιθανότητα εξόδου της Ελλάδος από τη ζώνη του ευρώ ήταν απομακρυσμένη, όπως αναγνώριζαν οι αναλυτές και οι διεθνείς οργανισμοί. Η εμπιστοσύνη στις προοπτικές της ελληνικής οικονομίας σταδιακά αποκαθίστατο, όπως έδειξε η έντονη μείωση στη διαφορά απόδοσης μεταξύ των ελληνικών και γερμανικών δεκαετών κρατικών ομολόγων. Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα άντεξε στις πιέσεις και πέρασε σε διαδικασία αναδιάρθρωσης.

Η υλοποίηση του νέου ρυθμιστικού πλαισίου για τον ασφαλιστικό κλάδο (Solvency II) προχωρεί σταθερά, σύμφωνα με το περιεχόμενο της οδηγίας Omnibus II που εγκρίθηκε κατά το φθινόπωρο του 2013. Αποφασίστηκε η πλήρης εφαρμογή της Οδηγίας Solvency II από 1ης Ιανουαρίου 2016, ενώ θα ξεκινήσει σταδιακά η εφαρμογή ορισμένων διατάξεων του Πυλώνα II και του Πυλώνα III στο ενδιάμεσο διάστημα (2014-2015). Κατά τον Δεκέμβριο του 2013 η Τράπεζα της Ελλάδος δημοσίευσε τον οδικό χάρτη, βάσει του οποίου θα κινηθεί ως προς την εφαρμογή των κατευθυντηρίων γραμμών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ασφαλίσεων και Συντάξεων (European Insurance and Occupational Pension Authority - E.I.O.P.A.).

Παρά τις ως άνω θετικές εξελίξεις, η INTERAMERICAN καλείται να αντιμετωπίσει -πέραν της οικονομικής κρίσης και της κρίσης αξιοπιστίας που αποτελούν αναμφισβήτητα τους κυριότερους παράγοντες απειλής για τη βιωσιμότητα όλων, ανεξαιρέτως, των ελληνικών ασφαλιστικών εταιρειών- μία σειρά επιμέρους προβλημάτων και δυσλειτουργιών που, κατά σειρά σημαντικότητας, αφορούν:

- στον περιορισμό των ήδη χαμηλών φορολογικών κινήτρων, σε μία εποχή κατά την οποία ο πολίτης έχει άμεση ανάγκη τη συμπλήρωση του συνταξιοδοτικού εισοδήματός του
- στο πλήθος των ανασφάλιστων οχημάτων, που με το κλείσιμο του 2013 υπολογίζονταν σε 730 χιλιάδες, σύμφωνα με τα στοιχεία της Ε.Α.Ε.Ε., του Υπουργείου Οικονομικών και του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
- στην πολλαπλότητα των εποπτικών μηχανισμών, που δημιουργεί σύγχυση και δυσλειτουργίες
- στον κίνδυνο τιμολογιακών παρεμβάσεων στα προγράμματα Υγείας, αντιθέτων προς την εθνική και κοινοτική νομοθεσία, από φορείς του Δημοσίου
- στην κατάργηση του φύλου ως κριτηρίου τιμολόγησης ασφαλιστικών προγραμμάτων, που με απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου εφαρμόζεται στα ασφαλιστήρια συμβόλαια τα οποία συνάπτονται από τις 21/12/2012, γεγονός που οδηγεί, σε αρκετές περιπτώσεις, σε αύξηση ασφαλιστρών.



Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN

Με βάση τις ανωτέρω περιγραφόμενες εξελίξεις στην εθνική οικονομία και στην ασφαλιστική αγορά, ειδικά για την INTERAMERICAN παρουσιάζονται οι ακόλουθες προκλήσεις και ευκαιρίες ανάπτυξης:

1. Η συμβολή στην ανάκτηση της αξιοπιστίας του ασφαλιστικού κλάδου και της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων, μέσω της αμφίδρομης επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, της προώθησης της διαφάνειας και της ενδυνάμωσης των μηχανισμών διακυβέρνησης.
2. Η προσαρμογή στις πρόσφατες κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις, μέσω της παροχής φθηνότερων προϊόντων και υπηρεσιών, της μείωσης του κόστους, της περαιτέρω ανάπτυξης της πολυκαναλικής διανομής της Εταιρείας, με παράλληλη καλλιέργεια της ασφαλιστικής συνείδησης του πολίτη.
3. Η αποτελεσματική διαχείριση των χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρηματικών κινδύνων. Στόχος της Εταιρείας είναι να ακολουθεί, με συνέπεια ως προς την ετοιμότητά της, τις απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου Solvency II. Παράλληλα, στόχος είναι έως το 2015 να καταστεί η καλύτερη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία απευθείας ασφαλίσεων, βασιζόμενη στα πρότυπα των εταιρειών CENTRAAL BEHEER και ZILVEREN KRUIS της ACHMEA.
4. Η δημιουργία καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών προσιτού κόστους στους κλάδους Ζωής και Υγείας, προκειμένου η Εταιρεία να συμβάλει στην κάλυψη των αυξημένων αναγκών που προκύπτουν από την υποχώρηση των κοινωνικών παροχών και τη συρρίκνωση του κοινωνικού κράτους.
5. Η εστίαση στην ανάπτυξη της ασφαλιστικής κάλυψης κατοικιών, με δεδομένη τόσο την αύξηση των κινδύνων που επαπειλούν το εν λόγω περιουσιακό στοιχείο όσο και τον χαμηλό δείκτη ασφάλισης που παρατηρείται στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.
6. Η ανάπτυξη συνεργασιών με Δήμους και Κοινότητες για υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας, κυρίως στη νησιωτική Ελλάδα, με στόχο την ταχύτερη δυνατή αντιμετώπιση επειγόντων ιατρικών περιστατικών.
7. Η περαιτέρω δραστηριοποίηση στην “πράσινη” ανάπτυξη, με ασφαλιστικές εφαρμογές για τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και την περιβαλλοντική ευθύνη.
8. Η κεφαλαιοποίηση της τεχνολογίας και η δημιουργία αξίας για την Εταιρεία με τη χρήση προηγμένων ψηφιακών εφαρμογών και υπηρεσιών για τους πελάτες και τα δίκτυά της (Digital Business).

Μετοχική Σύνθεση και Μετοχικό Κεφάλαιο

Κύριος μέτοχος της INTERAMERICAN είναι η ACHMEA, με ποσοστό συμμετοχής **99,89%**. Το υπόλοιπο **0,11%** του μετοχικού κεφαλαίου ανήκει σε διάφορους μεμονωμένους μετόχους. Στις 31/12/2013 το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας ανερχόταν στο ποσό των **147.045.352,80** ευρώ, διαιρούμενο σε **122.537.794** κοινές ονομαστικές μετοχές, αξίας **1,20** ευρώ η καθεμία, ενώ το αποθεματικό από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο στο ποσό των **111.942.667,51** ευρώ.

Γενική Συνέλευση των Μετόχων

Η INTERAMERICAN διοικείται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, που είναι το ανώτατο όργανο διοίκησής της και από το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα από τον νόμο και το Καταστατικό της. Η Γενική Συνέλευση είναι η μόνη αρμόδια να αποφασίζει:

- για τροποποιήσεις του Καταστατικού της Εταιρείας, θεωρουμένων ως τέτοιων και των αυξήσεων του μετοχικού κεφαλαίου (εκτός αυτών που επιτρέπονται κατά το άρθρο 6 παρ. 1 και 2 του Καταστατικού) και των μειώσεών του
- για την εκλογή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, με εξαίρεση των περιπτώσεων που προβλέπονται από τα άρθρα 19 παρ. 3 και 20 παρ. 4 του Καταστατικού της Εταιρείας



- για την εκλογή των ελεγκτών
- για την έγκριση των ετησίων οικονομικών καταστάσεων και τη διάθεση των κερδών κάθε οικονομικής χρήσης
- για τη συγχώνευση, διάσπαση, απόσχιση ή διάλυση της Εταιρείας πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, τον διορισμό εκκαθαριστών, καθώς και για την παράταση της διάρκειάς της.

Δικαιώματα Μετόχων

Οι μέτοχοι ασκούν τα σχετικά με τη διοίκηση της Εταιρείας δικαιώματά τους μόνο με την συμμετοχή τους στη Γενική Συνέλευση και η ευθύνη τους περιορίζεται στην εισφορά τους. Στη Γενική Συνέλευση έχει δικαίωμα συμμετοχής κάθε κύριος μιάς τουλάχιστον μετοχής, παριστάμενος αυτοπροσώπως ή με αντιπρόσωπο, μέτοχο ή μη. Η κυριότητα μιάς μετοχής δίνει δικαίωμα μιάς ψήφου, με τις ψήφους να αυξάνονται πάντοτε ανάλογα με τις μετοχές. Το δικαίωμα ψήφου που απορρέει από τη μετοχή ανήκει αποκλειστικά και μόνο στον κύριο και όχι στον τυχόν ενεχυρούχο δανειστή ή επικαρπωτή της.

Επιπροσθέτως, κάθε μετοχή παρέχει δικαίωμα στο προϊόν της εκκαθάρισης της εταιρικής περιουσίας σε περίπτωση διάλυσης της Εταιρείας και στη διανομή των εκάστοτε κερδών της σύμφωνα με το ποσοστό του καταβεβλημένου μετοχικού κεφαλαίου που αντιπροσωπεύει.

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που απορρέουν από κάθε μετοχή παρακολουθούν τον κύριο του τίτλου της, η κυριότητα δε του τίτλου κάθε μετοχής συνεπάγεται αυτοδίκαια την αποδοχή των όρων του Καταστατικού της Εταιρείας και των αποφάσεων της Γενικής Συνέλευσης και του Διοικητικού Συμβουλίου, οι οποίες λαμβάνονται σύμφωνα με τη νομοθεσία που ισχύει και το Καταστατικό.

Δικαιώματα Μειοψηφίας

Κάθε μέτοχος, μετά από αίτησή του την οποία είναι υποχρεωμένος να υποβάλει τουλάχιστον πέντε μέρες ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση, έχει το δικαίωμα να ζητήσει να του παρασχεθούν πληροφορίες σχετικά με την πορεία της Εταιρείας. Παράλληλα, έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στη Γενική Συνέλευση και να εκφράσει τις απόψεις ή και τις ενστάσεις του επί συγκεκριμένων ζητημάτων. Οι εν λόγω διαδικασίες, που προβλέπονται από το Καταστατικό της Εταιρείας, επιτρέπουν στους μετόχους που κατέχουν το μικρότερο μερίδιο (μέτοχοι μειοψηφίας) επί του μετοχικού κεφαλαίου της INTERAMERICAN να διατηρούν επαφή με την Ανώτατη Διοίκηση.

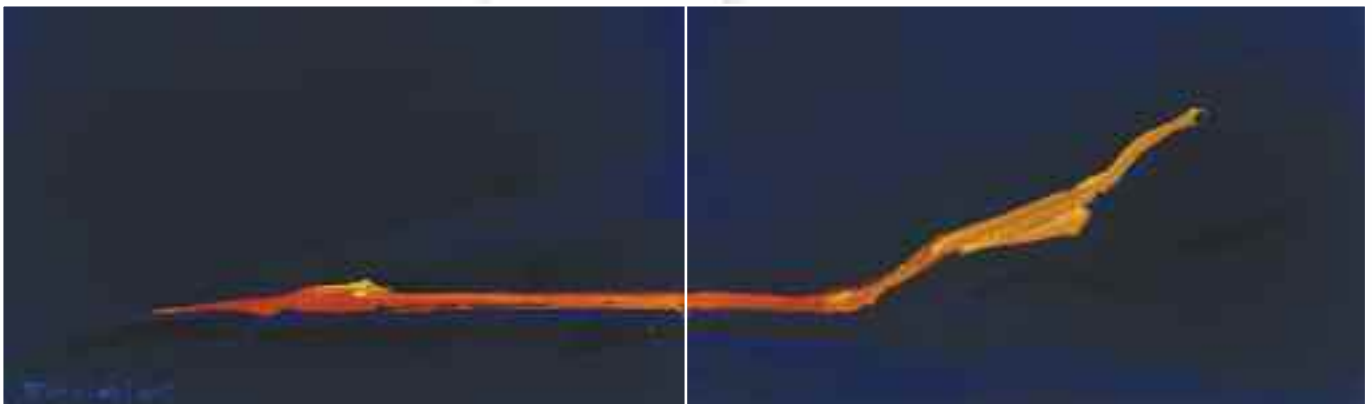
Ο ρόλος της Γενικής Συνέλευσης

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων αποφασίζει για όλα τα ζητήματα που υποβάλλονται σε αυτή και οι αποφάσεις της είναι υποχρεωτικές για όλους τους μετόχους, ανεξάρτητα από ενδεχόμενη διαφωνία ή απουσία τους κατά τις εργασίες της Γενικής Συνέλευσης.



Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

- ▼ Κώστας Πανιάρας
“Όνειρο καλοκαιρινής νύχτας”
(δίπτυχο - ακρυλικό), 3.80 x 1.15 m



Οργανόγραμμα INTERAMERICAN



Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει την ευθύνη της χάραξης της στρατηγικής, της εμπέδωσης της διαφάνειας και της διαχείρισης όλων των εταιρικών ζητημάτων, αποκλειστικά προς το συμφέρον της Εταιρείας και του Μετόχου (ΑΧΜΕΑ).

Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της INTERAMERICAN αποτελείται, σύμφωνα με το Καταστατικό της, από τρία έως και δεκαεννέα μέλη που προέρχονται από μετόχους ή τρίτους και είναι ελεύθερα ανακλητά. Μέλος του Δ.Σ. μπορεί να είναι και νομικό πρόσωπο. Στην περίπτωση αυτή, το νομικό πρόσωπο υποχρεώνεται να ορίσει ένα φυσικό πρόσωπο για την άσκηση των εξουσιών του νομικού προσώπου ως μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο εκλέγει από τα μέλη του και με απόλυτη πλειοψηφία τον Πρόεδρο, τον Αντιπρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Πρόεδρος, Αντιπρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος μπορεί να εκλεγεί ένα και το αυτό πρόσωπο.



Η θητεία των μελών του Δ.Σ. έχει διάρκεια τριών ετών και παρατείνεται αυτόματα μέχρι την εκλογή, από την πρώτη μετά την λήξη της θητείας τους Γενική Συνέλευση, του νέου Διοικητικού Συμβουλίου για την επόμενη διετία, χωρίς η παράταση να μπορεί να υπερβεί την τριετία.

Η θητεία του σημερινού Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας λήγει στις 30/6/2017. Σε σύγκριση με το προηγούμενο Διοικητικό Συμβούλιο (όπως αυτό είχε αποτυπωθεί στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2012), στη θέση ενός εκτελεστικού μέλους (Mousinho Constantino Alves) έχει εκλεγεί ο Hargas Martin, ενώ δεν έχουν αναπληρωθεί τα μη εκτελεστικά μέλη Zurhake Maurice Theodoor και Μαυρέλης Γεώργιος, που αποχώρησαν. Στη θέση του Προέδρου, τον Sanderse David διαδέχεται ο Vegter Uco. Ως εκ τούτου, η σύνθεση του Δ.Σ. επικαιροποιείται (4/2015) ως εξής:

Εθνικότητα και Ηλικία Μελών Δ.Σ.

Στο Δ.Σ. συμμετέχουν εκπρόσωποι τριών διαφορετικών εθνικοτήτων και συγκεκριμένα: δύο Έλληνες (40%), δύο Ολλανδοί (40%) και ένας Σλοβάκος (20%). Όλα τα μέλη του Δ.Σ. είναι ανδρικού φύλου (100%). Δύο εκ των μελών του ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41-50 ετών (40%), δύο στην ηλικιακή ομάδα άνω των 51 ετών (40%), ενώ ένα (20%) σε αυτή κάτω των 40 ετών.

A/A	Όνοματεπώνυμο	Ιδιότητα στο Δ.Σ.	Υπηκοότητα	Φύλο	Ηλικία < 40	41-50	51>
1	Vegter Uco	Πρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν		●	
2	Schonewille Chris	Αντιπρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν			●
3	Κώτσαλος Γεώργιος	Διευθύνων Σύμβουλος, εκτελεστικό μέλος	ελληνική	Άρρεν			●
4	Hargas Martin	Εκτελεστικό μέλος	ολοβακική	Άρρεν	●		
5	Καντώρος Ιωάννης	Εκτελεστικό μέλος	ελληνική	Άρρεν		●	



Vegter Uco

Schonewille Chris

Κώτσαλος Γεώργιος

Hargas Martin

Καντώρος Ιωάννης

Όπως προκύπτει από τον ανωτέρω πίνακα, το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από πέντε μέλη, ενώ, εν αναμονή της αποτύπωσης των κανόνων Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις ασφαλιστικές εταιρείες από την Τράπεζα της Ελλάδος, δεν συμμετέχουν σε αυτό μη εκτελεστικά μέλη. Παρ’ όλα αυτά η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας ότι η ύπαρξη μη εκτελεστικών μελών συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία της, προτίθεται να συμπεριλάβει μη εκτελεστικό μέλος στη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της, με εκλογή του από έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

Σύμφωνα με τον ορισμό που χρησιμοποιεί η INTERAMERICAN στο πλαίσιο των Απολογισμών της, ως εκτελεστικά θεωρούνται τα μέλη που συμμετέχουν στη Διοίκηση και εκπροσωπούν την Εταιρεία δυνάμει σχετικής απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου και ως μη εκτελεστικά εκείνα που δεν την εκπροσωπούν.

Στο Δ.Σ. δεν συμμετέχουν εκπρόσωποι κάποιας μειονοτικής ομάδας. Στις συνεδριάσεις του συμμετέχει, επίσης, χωρίς δικαίωμα ψήφου και ο Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών, Νομικός Σύμβουλος της Εταιρείας.

Σημειώνεται ότι κατά την επιλογή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου λαμβάνονται υπ’ όψιν μόνο τα κριτήρια καταλληλότητας που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία, καθώς επίσης και τα ειδικά κριτήρια (όπως αποτυπώνονται κατωτέρω) που έχει θεσπίσει η INTERAMERICAN και όχι παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, η αναπηρία, η εθνική και θρησκευτική ταυτότητα κ.λπ.



Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

1. Να αποφασίζει για οποιοδήποτε θέμα που αφορά στη διοίκηση της Εταιρείας, στη διαχείριση και διάθεση της περιουσίας της και στην εν γένει επιδίωξη του σκοπού της, εξαιρουμένων μόνον των θεμάτων εκείνων για τα οποία κατά το Καταστατικό ή την κείμενη νομοθεσία αποκλειστικά αρμόδια είναι η Γενική Συνέλευση των Μετόχων.
2. Να εκπροσωπεί την Εταιρεία μέσω του Προέδρου του ή του κατά περίπτωση αναπληρωτή του ενώπιον οποιασδήποτε διοικητικής ή δικαστικής αρχής της Ελλάδος ή του εξωτερικού.
3. Να αναθέτει την άσκηση μέρους ή όλων των εξουσιών διαχείρισης και εκπροσώπησης της Εταιρείας, εκτός από αυτές που απαιτούν συλλογική ενέργεια, σε ένα ή περισσότερα μέλη του, υπαλλήλους της Εταιρείας ή τρίτους, καθορίζοντας συγχρόνως και την έκταση αυτής της ανάθεσης. Μπορεί, παράλληλα, να αναθέτει τον εσωτερικό έλεγχο της Εταιρείας σε ένα ή περισσότερα πρόσωπα μη μέλη του ή -σε περίπτωση που η εκάστοτε κείμενη νομοθεσία το επιτρέπει- και σε μέλη του. Τα πρόσωπα αυτά μπορούν να αναθέτουν περαιτέρω την άσκηση των εξουσιών που τους ανατέθηκαν ή μέρους αυτών σε άλλα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, υπαλλήλους της Εταιρείας ή τρίτους, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό προβλέπεται σε σχετική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί οποτεδήποτε να προβεί σε διαφορετική κατανομή των ανωτέρω ιδιοτήτων μεταξύ των μελών του.
4. Να υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία τις πράξεις και τα στοιχεία για τα οποία απαιτείται δημοσιότητα.



Διοικητικό Συμβούλιο και Αειφόρος Ανάπτυξη

Το Διοικητικό Συμβούλιο, με γνώμονα την προσήλωση της INTERAMERICAN στην επίτευξη του στόχου της αειφόρου ανάπτυξης, φροντίζει να ενημερώνεται διαρκώς για όλες τις τρέχουσες εξελίξεις, κινδύνους και ευκαιρίες που απορρέουν από το φαινόμενο της κλιματικής αλλαγής και να τις ενσωματώνει τόσο στην καθημερινή επιχειρηματική λειτουργία της Εταιρείας, όσο και στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των προϊόντων και υπηρεσιών της.

Παράλληλα, το Δ.Σ., κατανοώντας την αναγκαιότητα για δίκαιο και ορθό σχεδιασμό όλων των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει η INTERAMERICAN, έχει υιοθετήσει την Πολιτική Έγκρισης και Αναθεώρησης Προϊόντων (Product Approval and Review Process Policy) του Μετόχου (ACHMEA), σύμφωνα με την οποία κατά τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός προϊόντος -πέραν των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών- λαμβάνονται υπ' όψιν όλοι οι ασφαλιστικοί, χρηματοοικονομικοί και οι κατά περίπτωση περιβαλλοντικοί κίνδυνοι που ενδέχεται να προκύψουν, καθώς επίσης και μία σειρά παραμέτρων όπως οι νομικές απαιτήσεις, ζητήματα κανονιστικής συμμόρφωσης, διαφάνειας και επικοινωνίας και διάφορες άλλες οικονομικές και εμπορικές παράμετροι.

Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Βασική επιδίωξη του Μετόχου είναι το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας να πλαισιώνεται από άτομα που διαθέτουν, ως σύνολο, επαρκείς γνώσεις και εμπειρία όσον αφορά στις δραστηριότητες και τα προϊόντα της Εταιρείας, καθώς και στη λειτουργία, γενικά, της ιδιωτικής ασφάλισης. Παράλληλα, ζητείται να διαθέτουν την ικανότητα να κατευθύνουν την Εταιρεία σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η δυνατότητα άσκησης αποτελεσματικής εποπτείας επί του συνόλου των λειτουργιών της επιχείρησης.

Με βάση το ως άνω δεδομένο, τόσο ο Πρόεδρος όσο και κανένα άλλο εκ των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου δεν είναι ανεξάρτητο, καθώς αυτό απαρτίζεται αποκλειστικά από στελέχη που κατέχουν υψηλές διοικητικές θέσεις είτε στην ίδια την INTERAMERICAN είτε στον Όμιλο που ανήκει και η μητρική ACHMEA. Συνεπώς, βασικά κριτήρια επιλογής των μελών του Δ.Σ. είναι:

- η πολυετής επαγγελματική εμπειρία τους στον τομέα της ιδιωτικής ασφάλισης, τα ασφαλιστικά προϊόντα και τη λειτουργία της ασφαλιστικής αγοράς
- η κατοχή πανεπιστημιακών και μεταπτυχιακών τίτλων
- η εμπειρία στη χάραξη και υλοποίηση επιχειρησιακής στρατηγικής και στην εταιρική διακυβέρνηση
- οι επαρκείς γνώσεις σε θέματα σχετικά με τη χρηματοοικονομική ανάλυση και την αναλογιστική επιστήμη
- η άριστη γνώση του κανονιστικού πλαισίου το οποίο διέπει την ιδιωτική ασφάλιση
- η γνώση του ελληνικού και ευρωπαϊκού κοινωνικού “γίνεσθαι”
- η ικανότητα στη διαχείριση της επικοινωνίας με τις διάφορες ομάδες ενδιαφερομένων μερών.



Κριτήρια Καταλληλότητας Μελών Δ.Σ. κατά τη Νομοθεσία

Πέραν των ανωτέρω κριτηρίων, όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας πληρούν τα κριτήρια καταλληλότητας που αναφέρονται στη νομοθεσία περί επιχειρήσεων ιδιωτικής ασφάλισης, η οποία ορίζει τα εξής:

“Δεν μπορούν να εκλεγούν ή να διορισθούν γενικοί διευθυντές, διευθύνοντες ή εντεταλμένοι σύμβουλοι, αναπληρωτές γενικοί διευθυντές, διευθυντές και μέλη Διοικητικού Συμβουλίου ελληνικών ασφαλιστικών επιχειρήσεων πρόσωπα που έχουν καταδικασθεί για κλοπή, υπεξαίρεση, τοκογλυφία, αισχροκέρδεια, απάτη, εκβίαση, πλαστογραφία, δωροδοκία, χρεωκοπία, λαθρεμπορία, καθώς επίσης και πρόσωπα που έχουν κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης ή έχουν διατελέσει μέλη Διοικητικού Συμβουλίου ανωνύμων ασφαλιστικών επιχειρήσεων οι οποίες έχουν κηρυχθεί σε πτώχευση ή των οποίων έχει ανακληθεί η άδεια λειτουργίας τους λόγω παράβασης νόμου”.

Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών

Ο Πρόεδρος και τα υπόλοιπα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου δεν αμείβονται για τη συμμετοχή και τις υπηρεσίες που παρέχουν στο Δ.Σ. Ο Διευθύνων Σύμβουλος Κώστας Γεώργιος, τα μέλη Hargas Martin και Καντώρος Ιωάννης, καθώς επίσης και οι Διευθυντές των Γενικών Διευθύνσεων έχουν συνάψει αφ’ ενός μεν σύμβαση εξαρτημένης εργασίας με την INTERAMERICAN, αφ’ ετέρου δε συμφωνητικό επίτευξης στόχων (performance contract), σύμφωνα με το οποίο αμείβονται τόσο για τη συνολική επίδοση της Εταιρείας όσο και για την εκπλήρωση των στόχων των Διευθύνσεών τους.



Οι Αποδοχές των Μελών του Δ.Σ. (2013)

Οι ετήσιες αποδοχές των τεσσάρων μελών του Δ.Σ. και των Διευθυντών των Γενικών Διευθύνσεων που παρείχαν τις υπηρεσίες τους στην Εταιρεία με σχέση εξαρτημένης εργασίας, καθώς και οι πρόσθετες αμοιβές που έλαβαν με βάση τα συμφωνητικά επίτευξης στόχων, ανήλθαν κατά το 2013 στο ποσό των 1,3 εκατ. ευρώ περίπου.

Οι στόχοι που τίθενται στα εν λόγω συμφωνητικά, στα οποία δεν συμπεριλαμβάνονται οι τυχόν διακανονισμοί αποχώρησης, αφορούν:

- στη συνολική κερδοφορία της Εταιρείας
- στην εμπορική δραστηριότητα (νέα καθαρή παραγωγή, εγγεγραμμένα ασφάλιστρα, διατηρησιμότητα χαρτοφυλακίου)
- στην επιτυχή διαχείριση των κινδύνων και την επίδοση του Εσωτερικού Ελέγχου
- στον βαθμό ικανοποίησης και την επίδοση του Ανθρώπινου Δυναμικού
- στη μείωση των εξόδων και την ορθολογική διαχείριση των πόρων.

Έως σήμερα, στα συμφωνητικά επίτευξης στόχων που συνάπτουν τα μέλη του Δ.Σ. και οι Διευθυντές των Γενικών Διευθύνσεων δεν συμπεριλαμβάνονται (πέραν του βαθμού ικανοποίησης και της επίδοσης του Ανθρώπινου Δυναμικού) στόχοι κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας. Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει αποφασίσει να ενσωματώσει, το αργότερο μέχρι την 31/12/2016, στα εν λόγω συμφωνητικά στόχους που θα αντανάκλουν την κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Εταιρείας.

Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, στο πλαίσιο της απαγόρευσης επιδίωξης συμφερόντων που αντιβαίνουν είτε στα συμφέροντα της Εταιρείας είτε οδηγούν σε καταστάσεις σύγκρουσης, συμμορφώνονται πλήρως με τη νομοθεσία, που προβλέπει ότι:

“Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και κάθε τρίτο πρόσωπο, στο οποίο έχουν ανατεθεί από αυτό αρμοδιότητες, απαγορεύεται να επιδιώκουν ίδια συμφέροντα που αντιβαίνουν στα συμφέροντα της Εταιρείας [...]

[...] Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και κάθε τρίτο πρόσωπο, στο οποίο έχουν ανατεθεί αρμοδιότητες, οφείλουν να αποκαλύπτουν έγκαιρα στα υπόλοιπα μέλη του Δ.Σ. τα ίδια συμφέροντά τους που ενδέχεται να ανακύψουν από συναλλαγές της Εταιρείας οι οποίες εμπίπτουν στα καθήκοντά τους, καθώς και κάθε άλλη σύγκρουση ιδίων συμφερόντων με αυτά της Εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων”.

Επιπλέον, κανένα από τα μέλη του Δ.Σ. δεν έχει συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας. Σε κάθε περίπτωση, αυτό θα απαιτούσε προηγούμενη γνωστοποίηση προς το αρμόδιο Υπουργείο το οποίο, σύμφωνα με τη νομοθεσία, λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να αποτρέπει ή/και να τερματίζει την άσκηση επιρροής από φυσικό πρόσωπο που κατέχει συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο, η οποία είναι δυνατόν να αποβεί σε βάρος της συνετής και χρηστής διαχείρισης της ασφαλιστικής εταιρείας (π.χ. παράλληλες δραστηριότητες του προσώπου σε άλλους τομείς που μπορεί να αποβούν σε βάρος της χρηστής διαχείρισης της επιχείρησης).

Παράλληλα η INTERAMERICAN, μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που έχει υιοθετήσει και των μηχανισμών του Εσωτερικού Ελέγχου, έχει θεσπίσει αυστηρές διαδικασίες με σκοπό να προλαμβάνει και να αποτρέπει περιστατικά μη χρηστής διαχείρισης ή σύγκρουσης συμφερόντων. Επιπροσθέτως, σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική έγκρισης συμβάσεων, εξόδων και αγορών κάθε σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ της Εταιρείας και τρίτων προσώπων -ανεξάρτητα από το οικονομικό αντικείμενο- θα πρέπει να συνυπογράφεται από δύο πρόσωπα που ανήκουν σε διαφορετικές Διευθύνσεις, ακόμη και σε περίπτωση κατά την οποία η υπηρεσία που θα παρέχεται στην INTERAMERICAN, δυνάμει της υπογραφείσας σύμβασης, αφορά σε μία μόνο Διεύθυνση. Η ρύθμιση αυτή συμβάλλει στην ενίσχυση του ελέγχου και της διαφάνειας, καθώς επίσης και στην αποφυγή επιδίωξης ιδίων συμφερόντων.



Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο ως σώμα αξιολογεί την απόδοσή του ετησίως, με βάση το βαθμό επίτευξης των στόχων που έχουν καθοριστεί στο επιχειρησιακό σχέδιο της Εταιρείας. Τα πεπραγμένα του αξιολογούνται από το Διοικητικό Συμβούλιο της μετόχου εταιρείας ACHMEA και δημοσιοποιούνται στον ετήσιο Απολογισμό του προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Παράλληλα, το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί στενά την οικονομική επίδοση της Εταιρείας κατά τη διάρκεια των τακτών συναντήσεών του, όπως αυτές προβλέπονται από τον νόμο και το Καταστατικό, καθώς επίσης και μέσω των εβδομαδιαίων συναντήσεων της Εκτελεστικής Επιτροπής και της Επιτροπής Εργασιών. Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί και αξιολογεί την πρόοδο της Εταιρείας και την υλοποίηση των αποφάσεών του μέσω της τριμηνιαίας συνάντησης της Επιτροπής Ελέγχου, καθώς και μέσω των ετησίων χρηματοοικονομικών καταστάσεων. Επί του παρόντος, κατά την αξιολόγηση της επίδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου δεν συμπεριλαμβάνονται συγκεκριμένα κριτήρια που να σχετίζονται με την κοινωνική υπευθυνότητα της Εταιρείας. Υπογραμμίζεται ότι από 1/1/2017 το Διοικητικό Συμβούλιο, ως σώμα, θα παρακολουθεί στενά, θα ελέγχει και θα αξιολογεί την επίδοσή του με βάση και την εκπλήρωση στόχων κοινωνικής υπευθυνότητας, όπως αυτοί αναφέρονται στο κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN” - ενότητα “Στόχοι και Επιδόσεις”.

Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει συλλογικά την ευθύνη της σύνταξης και δημοσιοποίησης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της INTERAMERICAN, οι οποίες συντάσσονται σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, όπως αυτά υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για το 2013, τον προγραμματισμένο εξωτερικό έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας διεξήγαγε ο ανεξάρτητος ελεγκτικός οργανισμός PricewaterhouseCoopers (PWC). Ο έλεγχος περιλάμβανε την εφαρμογή διαδικασιών για την απόκτηση ελεγκτικών τεκμηρίων, σχετικά με τα ποσά και τις γνωστοποιήσεις στις εταιρικές και τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις. Οι επιλεχθείσες διαδικασίες βασίστηκαν στην κρίση του ελεγκτή, περιλαμβανομένης της εκτίμησης των κινδύνων ουσιώδους ανακρίβειας των εταιρικών και ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος. Κατά τη διενέργεια αυτών των εκτιμήσεων κινδύνου, ο ελεγκτής εξέτασε τις εσωτερικές δικλείδες που σχετίζονται με την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση των εταιρικών και ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας, με σκοπό τον σχεδιασμό ελεγκτικών διαδικασιών καταλλήλων για τις περιστάσεις, αλλά όχι με σκοπό την έκφραση γνώμης επί της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών δικλείδων της Εταιρείας. Ο έλεγχος περιλάμβανε, επίσης, την αξιολόγηση της καταλληλότητας των λογιστικών αρχών και μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν και του ευλόγου των εκτιμήσεων που έγιναν από τη Διοίκηση, καθώς και αξιολόγηση της συνολικής παρουσίασης των εταιρικών και ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων.



Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Το σύνθετο και πολύπλευρο έργο του Διοικητικού Συμβουλίου συνεπικουρείται από τις καταστατικές επιτροπές που αναφέρονται ακολούθως. Ο ρόλος τους είναι να διασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο. Επισημαίνεται ότι όλα τα μέλη των επιτροπών του Δ.Σ., προκειμένου να διευκολύνονται στα καθήκοντά τους, είναι εκτελεστικά.

Κριτήρια Επιλογής των Μελών των Επιτροπών

Κύρια κριτήρια επιλογής των μελών που συγκροτούν τις επιτροπές του Δ.Σ. αποτελούν:

- η συνάφεια της εργασίας τους στην Εταιρεία με το αντικείμενο της επιτροπής στην οποία συμμετέχουν
- η εμπειρία στον χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης και οι επιστημονικές γνώσεις
- η σε βάθος κατανόηση του ελληνικού και διεθνούς χρηματοοικονομικού συστήματος και η διοικητική, λογιστική, ελεγκτική γνώση και εμπειρία.

Επισημαίνεται ότι το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας, με γνώμονα την αποφυγή κάθε είδους διάκρισης κατά την διαδικασία επιλογής των μελών των επιτροπών του, δεν λαμβάνει υπ' όψιν παράγοντες όπως η ηλικία, η αναπηρία, η εθνική και θρησκευτική ταυτότητα κ.λπ. Αποσκοπώντας, εν' τούτοις, στην ανάδειξη της προσήλωσης της Εταιρείας στην αποφυγή διακρίσεων και στην παροχή ίσων ευκαιριών επαγγελματικής ανέλιξης, το Δ.Σ. έχει αποφασίσει την αναβάθμιση της εκπροσώπησης του γυναικείου φύλου κατά 10% σε μία τουλάχιστον από τις καταστατικές επιτροπές του. Η απόφαση αυτή θα υλοποιηθεί εντός του 2014.

Πληρότητα και Ποιότητα Αναφορών

Συνολικά, η Ελεγκτική Επιτροπή δήλωσε ικανοποιημένη από την ποιότητα των αναφορών και των εκθέσεων που υποβλήθηκαν σε αυτή κατά το 2013, επισημαίνοντας ότι οι εν λόγω αναφορές και εκθέσεις τη βοήθησαν να διατυπώσει χρήσιμες προτάσεις προς το Διοικητικό Συμβούλιο.



Ελεγκτική Επιτροπή

Η Ελεγκτική Επιτροπή αποτελεί ελεγκτικό όργανο και λειτουργεί στο ίδιο πλαίσιο σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου ACHMEA. Συνεδριάζει την προηγούμενη ημέρα κάθε συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου. Σκοπός της είναι να υποστηρίξει το Δ.Σ. στην εποπτεία της οικονομικής διαχείρισης και της διαχείρισης των κινδύνων. Επιθεωρεί λεπτομερώς της επιχειρησιακές και οικονομικές επιδόσεις και διασφαλίζει ότι η Εταιρεία λειτουργεί σε εναρμόνιση με το Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων. Επιπλέον, παρακολουθεί τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο. Η Επιτροπή εγείρει θέματα αρμοδιότητάς της ενώπιον του Δ.Σ. και διατυπώνει υποδείξεις.

Ειδικότερα, οι αρμοδιότητες της Επιτροπής διασφαλίζουν ότι:

- έχει επιτευχθεί το επιχειρηματικό σχέδιο και οι στόχοι που έχουν τεθεί
- οι επιχειρηματικοί κίνδυνοι εντοπίζονται εγκαίρως και αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά
- οι οικονομικές, διοικητικές και λειτουργικές πληροφορίες είναι ακριβείς, αξιόπιστες και παρέχονται εγκαίρως
- οι ενέργειες τόσο της Διοίκησης όσο και των υπαλλήλων της INTERAMERICAN εναρμονίζονται με την επιχειρηματική πολιτική και τις αρχές της Εταιρείας, τις διαδικασίες και τη νομοθεσία
- διασφαλίζεται η ακεραιότητα των πληροφοριακών συστημάτων (IT Systems) της Εταιρείας και η πρόσβαση στα συστήματα αυτά, ενώ με θεσμοθετημένες διαδικασίες τα περιουσιακά στοιχεία τόσο της Εταιρείας όσο και των πελατών της προστατεύονται επαρκώς
- οι πόροι της Εταιρείας χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά για την αντιμετώπιση των λειτουργικών αναγκών της

- δίδεται η απαραίτητη προσοχή στην ποιότητα των διαδικασιών και των παρεχομένων υπηρεσιών, αλλά και στη συνεχή βελτίωσή τους
- οι σημαντικές νομοθετικές ρυθμίσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία της Εταιρείας λαμβάνονται υπ' όψιν και αντιμετωπίζονται εγκαίρως.

Τα κύρια θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Επιτροπή Ελέγχου κατά το 2013 ήταν οι οικονομικές επιδόσεις, οι εσωτερικές και εξωτερικές εκθέσεις ελέγχου, η αντασφαλιστική και αναλογιστική δραστηριότητα της Εταιρείας, οι δηλώσεις εσωτερικών ρυθμίσεων, η αναφορά εσωτερικού συστήματος ελέγχου (ICS), οι επενδύσεις, οι αναλογιστικές αναφορές, η πορεία των πωλήσεων, η κανονιστική και νομοθετική συμμόρφωση, η φερεγγυότητα, καθώς και διάφορα άλλα θέματα νομικής και φορολογικής φύσεως. Η Επιτροπή παρακολούθησε, επίσης, την εξέλιξη του Επιχειρηματικού Σχεδίου και διαφόρων έργων στρατηγικής σημασίας, καθώς και την εφαρμογή της ευρωπαϊκής οδηγίας Solvency II.

Εκτελεστική Επιτροπή

Η Εκτελεστική Επιτροπή της INTERAMERICAN επιβλέπει ενεργά την εύρυθμη λειτουργία όλων των άλλων επιτροπών που δραστηριοποιούνται στην Εταιρεία. Συνεδριάζει μία φορά την εβδομάδα και λαμβάνει αποφάσεις, τις οποίες υποβάλλει προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο, αναφορικά με όλα τα κρίσιμα ζητήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των θυγατρικών της Εταιρείας. Τακτικά μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής είναι:

- ο Διευθύνων Σύμβουλος
- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλιστικών Εργασιών
- ο Γενικός Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών
- ο Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing
- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλειών Ζωής και Υγείας
- ο Γενικός Διευθυντής Γενικών Ασφαλειών
- ο Γενικός Διευθυντής IT & Services.

Επιπροσθέτως, στην Εκτελεστική Επιτροπή συμμετέχει ως Γραμματέας και ο Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών και Νομικός Σύμβουλος της INTERAMERICAN, ο οποίος και τηρεί τα πρακτικά των συνεδριάσεων. Σε περίπτωση που η Εκτελεστική Επιτροπή κληθεί να αποφασίσει ειδικά για συγκεκριμένο έργο ή θέματα που σχετίζονται με συγκεκριμένη Διεύθυνση ή Τμήμα της Εταιρείας ή θυγατρικής της, καλείται να παραστεί στη συνεδρίαση και ο αντίστοιχος αρμόδιος Διευθυντής του έργου ή Προϊστάμενος ή Γενικός Διευθυντής. Επισημαίνεται ότι, όπως δεσμεύτηκε η Εταιρεία, στα συμφωνητικά επίτευξης στόχων των μελών της Εκτελεστικής Επιτροπής (performance contracts) προβλέπεται στόχος κοινωνικής υπευθυνότητας της Εταιρείας.



Δέσμευση της Διοίκησης για την Κοινωνική Υπευθυνότητα

Όπως και κατά το 2012, στα συμφωνητικά επίτευξης στόχων 2013 των μελών της Εκτελεστικής Επιτροπής ενσωματώθηκε ο στόχος της κατάταξης του ετησίου Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο επίπεδο εφαρμογής GRI Level B+ (κατ' ελάχιστον), σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο GRI, γεγονός που αναδεικνύει την προσήλωση της Διοίκησης της INTERAMERICAN στην ενίσχυση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιδόσεων της Εταιρείας.





Επιτροπή Διαχείρισης και Ελέγχου του Λειτουργικού και Ασφαλιστικού Κινδύνου (Finance and Risk Committee)

Η Επιτροπή Διαχείρισης και Ελέγχου του Λειτουργικού και Ασφαλιστικού Κινδύνου συστάθηκε και λειτουργεί από το 2011, αντικαθιστώντας την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Committee), στο πλαίσιο της διεύρυνσης των αρμοδιοτήτων της και της ανάπτυξης κοινής πολιτικής με τις υπόλοιπες εταιρείες του ομίλου ΑCHMEA. Η Επιτροπή αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή. Συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά κάθε τρίμηνο, κατά προτίμηση την τελευταία εβδομάδα των μηνών Φεβρουαρίου, Μαΐου, Αυγούστου και Νοεμβρίου ή όποτε κριθεί αναγκαίο. Μέλη της Επιτροπής είναι:

- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλιστικών Εργασιών
- ο Γενικός Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών/Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Λειτουργικού και Ασφαλιστικού Κινδύνου
- ο Διευθυντής Αναλογιστικού
- ο Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών και Λογιστηρίου
- ο Διευθυντής Επενδύσεων
- ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- ο Διευθυντής Ταμειακής Διαχείρισης και Εισπράξεων
- ο Διευθυντής Αντασφαλιστικού
- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλειών Ζωής και Υγείας
- ο Γενικός Διευθυντής Γενικών Ασφαλειών
- ο Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων.

Η Επιτροπή είναι αρμόδια να επιβλέπει και να παρακολουθεί ενεργά και σε συνεχή βάση τους κινδύνους στους οποίους εκτίθεται η INTERAMERICAN, να εξασφαλίζει ότι αντιμετωπίζονται επαρκώς και άμεσα από τα αρμόδια όργανα της Εταιρείας και να επιβεβαιώνει ότι όλοι οι μηχανισμοί και οι διαδικασίες ελέγχου, που έχουν αναπτυχθεί, είναι αποτελεσματικοί για τη διαχείριση των κινδύνων και τηρούνται πιστά από τα αρμόδια όργανα. Κατά την ενάσκηση του εποπτικού ρόλου της επίβλεψης των ασφαλιστικών, χρηματοοικονομικών και λειτουργικών κινδύνων, η Επιτροπή βασίζεται στις πληροφορίες που της παρέχει η Διοίκηση, προκειμένου να αναλάβει τη συνολική διαδικασία της διαχείρισης των κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης της αρμοδιότητας για την ανάπτυξη των καταλλήλων πολιτικών, πρακτικών και διαδικασιών. Επιπλέον, η Επιτροπή βασίζεται στις περιοδικές εκθέσεις της Διοίκησης, προκειμένου να αντιμετωπίσει τους κινδύνους που παρουσιάζονται. Δεν αποτελεί αρμοδιότητα της Επιτροπής η διεξαγωγή ελέγχων ή η διαβεβαίωση ότι η Εταιρεία συμμορφώνεται με συγκεκριμένες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Κίνδυνοι και Δημιουργία Αξίας

Η δημιουργία αξίας για την INTERAMERICAN αποτελεί κεντρικό, σταθερό ζητούμενο κάθε ασφαλιστικής δραστηριότητας σχετικής με την ανάληψη κινδύνων.



Θεματικές Επιτροπές

Στους κόλπους της Εταιρείας δραστηριοποιούνται άλλες εννέα ειδικές θεματικές επιτροπές, οι οποίες εποπτεύονται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή. Οι επιτροπές αυτές λειτουργούν στη βάση εγκεκριμένου Καταστατικού το οποίο και ορίζει την αποστολή, τον σκοπό, τους στόχους και τη σύνθεσή τους και είναι οι:

- **Επιτροπή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού** (πρώην Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού): συνεδριάζει τουλάχιστον ετησίως ή όποτε υπάρχει σημαντικό ζήτημα για το οποίο πρέπει να ληφθεί απόφαση και είναι αρμόδια για θέματα ανάπτυξης του Ανθρώπινου Δυναμικού και γενικά για κάθε θέμα που αφορά στους εργαζομένους της Εταιρείας.
- **Επιτροπή Ανταμοιβών Πωλήσεων**: συνεδριάζει τουλάχιστον τρεις φορές ετησίως και είναι αρμόδια να αποφασίζει για τις αμοιβές των παραγωγικών συνεργατών της Εταιρείας, καθώς επίσης να διασφαλίζει την τήρηση των κανονισμών και διαδικασιών. Ακόμη, είναι αρμόδια για τον σχεδιασμό του κανονισμού πωλήσεων και τον συνεχή έλεγχο της τήρησής του.
- **Επιτροπή Αντασφάλισης**: συνεδριάζει τέσσερις φορές ετησίως και είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στην αντασφαλιστική δραστηριότητα της Εταιρείας και να διαπραγματεύεται τους όρους αντασφαλιστικών συμβάσεων.
- **Επιτροπή Επενδύσεων**: συνεδριάζει μία φορά μηνιαίως και είναι αρμόδια να αποφασίζει για όλες τις επενδύσεις στις οποίες προβαίνει η Εταιρεία, να διασφαλίζει ότι η επενδυτική πολιτική εναρμονίζεται με τις κατευθυντήριες οδηγίες του Μετόχου, καθώς και να αποφασίζει σχετικά με τη διαχείριση της ακίνητης περιουσίας της INTERAMERICAN.
- **Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης**: συνεδριάζει δύο ή τρεις φορές ετησίως και είναι αρμόδια για τη χάραξη στρατηγικής Ε.Κ.Ε. και για τον συντονισμό των σχετικών δραστηριοτήτων.
- **Επιτροπή Μηχανογράφησης**: συνεδριάζει περιοδικά, κάθε φορά που απαιτείται να ληφθεί απόφαση σχετικά με τις μηχανογραφικές υποδομές της Εταιρείας και είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στα μηχανογραφικά και λειτουργικά συστήματα της INTERAMERICAN. Επιπροσθέτως, είναι υπεύθυνη να διασφαλίζει ότι οι υπάρχοντες πόροι έχουν κατανεμηθεί κατάλληλα και επαρκούν για την υποστήριξη των προτεραιοτήτων και επιχειρησιακών σχεδίων της Εταιρείας.
- **Επιτροπή Προμηθειών**: συνεδριάζει όποτε τίθεται θέμα έγκρισης αγοράς και είναι αρμόδια να αποφασίζει για την αγορά αναλωσίμων υλικών που εξυπηρετούν τις πάγιες ανάγκες των Διοικητικών Κέντρων της Εταιρείας, των Περιφερειακών Κέντρων και των Γραφείων Πωλήσεων, μετά από εκτίμηση των προσφορών των τρίτων προμηθευτών.
- **Επιτροπή Πωλήσεων**: συνεδριάζει την πρώτη Δευτέρα κάθε μήνα και είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά σε όλα τα δίκτυα πωλήσεων της Εταιρείας (ασφαλιστικών συμβούλων, πρακτόρων και μεσιτών ασφαλίσεων, bancassurance).
- **Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων**: συνεδριάζει περιοδικά, κάθε φορά που απαιτείται, προκειμένου να διερευνήσει τις ανάγκες της αγοράς και είναι αρμόδια να σχεδιάζει τα κατάλληλα προϊόντα προς εξυπηρέτηση των συμφερόντων και των αναγκών των πελατών/ασφαλισμένων της Εταιρείας, με βάση τις αρχές και τις αξίες που απορρέουν από τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και από τον Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου (όπως αυτοί περιγράφονται στη συνέχεια).



Κατανομή Θέσεων στις Επιτροπές 2013 (κατά φύλο, ηλικία)

Συνολικά, υφίστανται **102** θέσεις στις επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου:

- **13** θέσεις καλύπτονται από γυναίκες (**12,75%**) και **89** από άνδρες (**87,25%**),
- **86** θέσεις καλύπτονται από μέλη ελληνικής υπηκοότητας (**84,31%**) και **16** από αλλοδαπής (**15,69%**),
- **28** θέσεις καλύπτονται από μέλη που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα κάτω των 40 ετών (**27,45%**), **42** από μέλη που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41 έως 50 ετών (**41,18%**) και **32** από μέλη που ανήκουν σε αυτήν των άνω των 50 ετών (**31,37%**).



Επιτροπές 2013	Μέλη	Φύλο (αρσ.-θηλ.)		Ηλικία < 40	Ηλικία 41-50	Ηλικία 51>	Υπηκοότητα
Ελεγκτική Επιτροπή	3	100%	-	2 (66,67%)	-	1 (33,33%)	3 ολλανδική (100%)
Εκτελεστική Επιτροπή	7	100%	-	1 (14,28%)	3 (42,86%)	3 (42,86%)	6 ελληνική (85,72%) 1 ολοβακική (14,28%)
Επιτροπή Διαχείρισης και Ελέγχου του Λειτουργικού και Ασφαλιστικού Κινδύνου	10	80%	20%	2 (20%)	6 (60%)	2 (20%)	8 ελληνική (80%) 1 ολοβακική (10%) 1 ιταλική (10%)
Επιτροπή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού	5	80%	20%	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)	4 ελληνική (80%) 1 ολοβακική (20%)
Επιτροπή Ανταμοιβών Πωλήσεων	5	100%	-	2 (40%)	2 (40%)	1 (20%)	4 ελληνική (80%) 1 ολοβακική (20%)
Επιτροπή Αντασφάλισης	12	91,67%	8,33%	4 (33,33%)	4 (33,33%)	4 (33,33%)	8 ελληνική (66,67%) 2 ολλανδική (16,67%) 1 ολοβακική (8,33%) 1 ιταλική (8,33%)
Επιτροπή Επενδύσεων	6	83,33%	16,67%	2 (33,33%)	1 (16,67%)	3 (50%)	4 ελληνική (66,66%) 1 ολοβακική (16,67%) 1 ιταλική (16,67%)
Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	5	80%	20%	-	2 (40%)	3 (60%)	5 ελληνική (100%)
Επιτροπή Μηχανογράφησης	9	100%	-	1 (11,11%)	4 (44,44%)	4 (44,44%)	8 ελληνική (88,89%) 1 ολοβακική (11,11%)
Επιτροπή Προμηθειών	5	80%	20%	-	4 (80%)	1 (20%)	5 ελληνική (100%)
Επιτροπή Πωλήσεων	19	78,95%	21,05%	8 (42,10%)	6 (31,58%)	5 (26,32%)	19 ελληνική (100%)
Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων	16	87,50%	12,50%	5 (31,25%)	8 (50%)	3 (18,75%)	15 ελληνική (93,75%) 1 ιταλική (6,25%)

Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

Η φήμη και η επιτυχία της INTERAMERICAN είναι αποτέλεσμα, κυρίως, της δέσμευσης των ανθρώπων της στην εφαρμογή κανόνων συμπεριφοράς και αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, οι οποίοι κανόνες διέπονται από υψηλά ηθικά και επαγγελματικά πρότυπα.

Τα εν λόγω πρότυπα αποτυπώνονται με σαφήνεια στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που έχει θεσπίσει η Εταιρεία, ο οποίος βασίζεται σε πέντε “Κοινές και Θεμελιώδεις Ηθικές Αξίες” και σε πέντε “Κοινές Επαγγελματικές Αξίες”.

Οι Αξίες του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής

- **Κοινές και Θεμελιώδεις Ηθικές Αξίες:**

Ακεραιότητα, Διαφάνεια, Προσωπική Δέσμευση, Σεβασμός και Δικαιοσύνη.

- **Κοινές Επαγγελματικές Αξίες:**

Αποτελεσματικότητα, Πελατοκεντρικότητα, Επαγγελματισμός, Σχέση Κόστους-Αξίας (Value for Money) και Καινοτομία.

Ο Κώδικας συμπληρώνει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και προσδιορίζει τη συμπεριφορά την οποία οφείλουν να επιδεικνύουν όλοι όσοι εργάζονται για την Εταιρεία και τις θυγατρικές της. Για την εφαρμογή και την τήρηση των αρχών του Κώδικα υπεύθυνο είναι το Διοικητικό Συμβούλιο. Τυχόν παραβάσεις, καθώς και κάθε προσπάθεια συγκάλυψής τους, αναφέρονται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης (Compliance Officer), στον Διευθύνοντα Σύμ-

βουλο ή στον Πρόεδρο του Δ.Σ. και αποτελούν αντικείμενο ενδεδειγμένης έρευνας.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, όλοι όσοι εργάζονται για την INTERAMERICAN δεσμεύονται, μεταξύ άλλων:

- να τηρούν τις υποσχέσεις τους
- να συμμορφώνονται με την κείμενη νομοθεσία
- να αναλαμβάνουν τις ευθύνες των πράξεών τους
- να συμπεριφέρονται με δικαιοσύνη, αξιοπρέπεια και σεβασμό στους πελάτες, τους υπαλλήλους και τους προμηθευτές
- να ενεργούν με γνώμονα το συμφέρον της Εταιρείας και των μετόχων και να αποφεύγουν καταστάσεις που συνιστούν σύγκρουση συμφερόντων
- να διαχωρίζουν τα προσωπικά από τα επαγγελματικά ζητήματα
- να μη λαμβάνουν ή προσφέρουν προσωπικά ευεργετήματα
- να εστιάζουν στην ικανοποίηση των πελατών
- να συμβάλλουν στη δημιουργία μακροπρόθεσμης πραγματικής αξίας
- να είναι προσεκτικοί στη διαχείριση των πληροφοριών που αφορούν στους πελάτες, τους συναδέλφους και την Εταιρεία και να εξασφαλίζουν ότι τρίτοι δεν θα έχουν πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες
- να ενεργούν έντιμα, αξιόπιστα και με διαφάνεια, τηρώντας την πολιτική “ανοικτών θυρών” (open door policy) που έχει θεσπίσει η Διοίκηση
- να σέβονται την ιεραρχία
- να στηρίζουν την εικόνα και τη φήμη της Εταιρείας
- να είναι επαγγελματικά καταρτισμένοι
- να σέβονται τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας
- να μεριμνούν για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.



Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου

Παράλληλα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει και εφαρμόζει, ειδικά για τους αποκλειστικούς συνεργάτες της, Κώδικα Συμπεριφοράς, ο οποίος καθορίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο κάθε Ασφαλιστικός Σύμβουλος οφείλει να ενεργεί. Σύμφωνα με τον εν λόγω Κώδικα, ο Ασφαλιστικός Σύμβουλος οφείλει να τηρεί τις ακόλουθες αρχές:

1. Ασκήει την επαγγελματική δραστηριότητά του χωρίς να θίγει την τιμή και την υπόληψη των συναδέλφων του.
2. Δεν παραπλανά τον ασφαλιζόμενο, δεν συκοφαντεί, δεν διαβάλλει τα συμβόλαια και τα προγράμματα άλλων εταιρειών ή συνεργατών τους και δεν παρουσιάζει αναληθείς όρους.
3. Δεν μετέρχεται μεθόδους αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτων ή παραπλανητικών πράξεων ή πρακτικών.
4. Τηρεί απαρέγκλιτα το επαγγελματικό απόρρητο.
5. Δεν μεταφέρει συμβόλαια γενικών κλάδων χωρίς την έγγραφη συμφωνία του ασφαλισμένου.
6. Σέβεται το χαρτοφυλάκιο κάθε συναδέλφου του.

Ειδικά για τον κλάδο Ζωής, ο Ασφαλιστικός Σύμβουλος της INTERAMERICAN:

- δεν εμπλέκεται στην εξαγορά ή διακοπή παλαιού συμβολαίου και σε έκδοση νέου σε άλλη εταιρεία όταν αποχωρεί από την INTERAMERICAN



- επισημαίνει στον ασφαλισμένο τις συνέπειες της πρόωρης διακοπής ή ακύρωσης του ασφαλιστικού συμβολαίου του και τον συμβουλεύει να διατηρήσει το ή τα προηγούμενα ασφαλιστικά συμβόλαια, βασικά ή συμπληρωματικά. Ακόμη, πληροφορεί τον ασφαλισμένο αναλυτικά για την απώλεια των δικαιωμάτων ή πλεονεκτημάτων του και για τους κινδύνους που διατρέχει από διακοπή ή εξαγορά.

Εσωτερικός Έλεγχος

Εσωτερικός Έλεγχος 2013

Ελέγχθηκαν Γραφεία Πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές Διευθύνσεις και Γμήματα της Εταιρείας σχετικά με τις διαδικασίες καταβολής αποζημιώσεων, σχηματισμού αποθεματικών εκκρεμών ζημιών στους κλάδους Ζωής, Υγείας και Αυτοκινήτου, τα γενικά λειτουργικά έξοδα, τις αμοιβές παραγωγικών συνεργατών, καθώς και με τη συμμόρφωση στις καταγεγραμμένες διαδικασίες της Εταιρείας και το ισχύον κανονιστικό και νομικό πλαίσιο. Επίσης, συντάχθηκαν οι αντίστοιχες εκθέσεις ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Επιτροπής Ελέγχου και του Διοικητικού Συμβουλίου και προς έγκριση των περαιτέρω ενεργειών.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου εκτέλεσε το σχέδιο ελέγχου του 2013 χωρίς καμία σημαντική απόκλιση.

Ο εσωτερικός έλεγχος ασκείται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της INTERAMERICAN, η οποία αναφέρεται διοικητικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee).

Κύριοι στόχοι της Διεύθυνσης είναι:

- η παροχή ανεξάρτητης, αντικειμενικής και τεκμηριωμένης αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων, των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και της εταιρικής διακυβέρνησης
- η διασφάλιση της ορθής λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και η κατάθεση προτάσεων προς τη Διοίκηση για τη βελτίωσή του
- ο έλεγχος της συμμόρφωσης όλων των θυγατρικών με τις πολιτικές, δομές και διαδικασίες, που διασφαλίζουν την προστασία των υλικών και άυλων περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας.

Για την επίτευξη των στόχων της, η Διεύθυνση εκπονεί κάθε χρόνο λεπτομερές Σχέδιο Ελέγχων (Audit Plan), το οποίο βασίζεται στην εκτίμηση κινδύνων (Risk Based Approach). Το σχέδιο εγκρίνεται από την Επιτροπή Ελέγχου. Στο σχέδιο αναφέρονται οι τακτικοί έλεγχοι που θα εκπονηθούν εντός του έτους, σε ποιόν τομέα θα αφορούν και οι συνολικές ώρες που θα αφιερωθούν για την ολοκλήρωση κάθε ελέγχου.

Επιπλέον, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία έχει συσταθεί από το 1986, συνεργάζεται σήμερα στενά με την αντίστοιχη Διεύθυνση της ACHMEA, ώστε να διασφαλίζεται αφ' ενός μεν η εναρμόνιση με τις οδηγίες και κατευθύνσεις του Μετόχου, αφ' ετέρου δε η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών Εσωτερικού Ελέγχου, σύμφωνα με τα διεθνή ελεγκτικά πρότυπα.

Εκπαίδευση Ανθρωπίνου Δυναμικού

Στο πλαίσιο της διαρκούς επιμόρφωσης στα ζητήματα της αρμοδιότητάς τους, 4 από τους συνολικά 9 υπαλλήλους της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου (ποσοστό 44,5%) συμμετείχαν, κατά τον Δεκέμβριο του 2013, σε ειδικό σεμινάριο. Το σεμινάριο, που διοργανώθηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών (www.hiia.gr), είχε ως θέμα του τον “Εσωτερικό έλεγχο σε ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές εταιρείες” και αφορούσε στις απαιτήσεις για την οργάνωση της λειτουργίας του εσωτερικού ελέγχου στις ασφαλιστικές εταιρείες, τις απαιτήσεις του πλαισίου Solvency II και του σχετικού σχεδίου της Πράξης του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (Π.Δ./Τ.Ε.), καθώς επίσης τις σημαντικές περιοχές κινδύνου στις ασφαλιστικές εταιρείες και τις διαδικασίες αναφοράς αυτών κατά την ενάσκηση των ελεγκτικών καθηκόντων.

Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Για την INTERAMERICAN, η διαφύλαξη του κύρους της αποτελεί ζητούμενο υψίστης σημασίας. Συνεπώς, η Εταιρεία συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον εθνι-

κό και ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο, ενώ παράλληλα φροντίζει ώστε να τηρούνται απαρέγκλιτα οι εσωτερικοί κανονισμοί της.

Ο Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ως μέρος του συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας, έχει ως σκοπό τον εντοπισμό, την εκτίμηση, την παρακολούθηση, την αναφορά και τον μετριασμό των Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Ως Κίνδυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Risk) ορίζεται ο κίνδυνος να υποστεί η Εταιρεία κυρώσεις από δικαστικές ή εποπτικές αρχές, οικονομική ζημία ή απώλεια στη φήμη και την ακεραιότητά της εξ αιτίας της μη συμμόρφωσης με τους νόμους και το εν γένει κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει τη λειτουργία της.

Περαιτέρω, ο Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, προκειμένου να εκτιμήσει τον πιθανό αντίκτυπο από σημαντικές αλλαγές στο νομικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται η Εταιρεία, καθώς επίσης και να αποτιμήσει τον κανονιστικό κίνδυνο που ενδεχομένως συνεπάγονται οι εν λόγω αλλαγές, παρακολουθεί ενδελεχώς την εισαγωγή νέας νομοθεσίας και αποτιμά τις πιθανές επιπτώσεις στις λειτουργίες της Εταιρείας.

Η INTERAMERICAN έχει καθιερώσει τη λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης ήδη από το 2006, σύμφωνα με τις οδηγίες του Μετόχου (ACHMEA). Μέχρι και το έτος 2012 η λειτουργία πραγματοποιείτο στη βάση της μερικής ενασχόλησης από έναν Υπεύθυνο Συμμόρφωσης, υποβοηθούμενο από συντονιστές κανονιστικής συμμόρφωσης (compliance coordinators) σε διάφορες επιχειρησιακές μονάδες της Εταιρείας. Κατά τον Απρίλιο του 2012, στο πλαίσιο της διαδικασίας εφαρμογής του Solvency II, το Τμήμα Διεθνών Εργασιών της ACHMEA (Division International - DI) σε συνεργασία με το Τμήμα της Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ACHMEA (Group Compliance) και υπευθύνους συμμόρφωσης από θυγατρικές του Μετόχου συμπεριλαμβανομένης της INTERAMERICAN, δημιούργησε ένα νέο Πλαίσιο Λειτουργίας του Ελέγχου Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ACHMEA International Compliance Framework), προκειμένου όλες οι θυγατρικές που λειτουργούν εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης να συμμορφωθούν με τις σχετικές απαιτήσεις του Solvency II και να εφαρμοστεί ομοιόμορφα η κανονιστική συμμόρφωση σε όλο τον Όμιλο ACHMEA.

Σύμφωνα με το ανωτέρω πλαίσιο, η λειτουργία του Ελέγχου Κανονιστικής Συμμόρφωσης ασκείται από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης, ο οποίος συνεπικουρείται από συντονιστές σε διάφορες επιχειρησιακές μονάδες. Ο Υπεύθυνος αναφέρεται οργανωτικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργικά, μέσω υποβολής τριμηνιαίων αλλά και ad hoc αναφορών, στην Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee) και το Division International της ACHMEA.



Οι Λειτουργίες του Υπευθύνου Συμμόρφωσης

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης, ο οποίος είναι νομικός, στέλεχος με πολυετή θητεία στην Εταιρεία και διαθέτει μεγάλη εμπειρία στον χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης και σχετική πιστοποίηση από το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, ασκεί τις ακόλουθες λειτουργίες:

- **Εποπτική:** παρακολουθεί κατά πόσον οι επιχειρησιακές μονάδες συμμορφώνονται με το εξωτερικό και το εταιρικό κανονιστικό πλαίσιο. Σε περίπτωση που διαπιστώσει παραβιάσεις, θα πρέπει να τις αναφέρει ιεραρχικά στη Διοίκηση, την Επιτροπή Ελέγχου και το Division International. Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Ευρωπαϊκής Οδηγίας Solvency II, οι εκθέσεις του Υπευθύνου Συμμόρφωσης προς τη Διοίκηση πιθανώς να κοινοποιούνται στην Εποπτική Αρχή.
- **Συμβουλευτική:** διαδραματίζει έναν προληπτικό ρόλο στην εκπόνηση πολιτικών που προστατεύουν τη φήμη και ακεραιότητα της Επιχείρησης και συμβαδίζουν με τις αλλαγές στη νομοθεσία. Η στενή συνεργασία με τη Νομική Υπηρεσία και τη λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων είναι πολύ σημαντική για την υλοποίηση των εν λόγω πολιτικών.
- **Υποστηρικτική:** βοηθά τη Διοίκηση να εφαρμόσει πολιτικές και το εν γένει νομικό/κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής της Οδηγίας Solvency II (2009/138 ΕΚ).
- **Εμπιστευτική:** λειτουργεί ως πρόσωπο εμπιστοσύνης στην περίπτωση που του ανακοινώνονται πληροφορίες που αφορούν σε ζητήματα παραβίασης του κανονιστικού πλαισίου (whistle-blowing).

Για την άσκηση των εν λόγω λειτουργιών, στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης παρέχονται οι ευχέρειες:

- σχετικής αυτονομίας, καθώς αναφέρει τα ζητήματα αρμοδιότητάς του στη Διοίκηση, την Επιτροπή Ελέγχου και το Division International της ACHMEA χωρίς τη διοικητική παρεμβολή άλλων προσώπων, ενώ παράλληλα διαθέτει πρόσβαση σε κάθε σχετική εταιρική πληροφόρηση
- δυνατότητας υποβολής παρατηρήσεων σε θέματα συμμόρφωσης, τόσο κατόπιν ερωτημάτων όσο και με δική του πρωτοβουλία.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση κατά το έτος 2013 εκτελέστηκε σύμφωνα με το ως άνω πλαίσιο, με ιδιαίτερη εστίαση στους τομείς:

- προστασίας του καταναλωτή και διαφάνειας στις σχέσεις με τον πελάτη
 - πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας
 - διαδικασίας σχεδιασμού αναθεώρησης και προώθησης προϊόντων
 - διαχείρισης περιστατικών μη συμμόρφωσης προς το κανονιστικό πλαίσιο
 - κώδικα δεοντολογίας ανθρωπίνου δυναμικού
 - σχέσεων με την Εποπτική Αρχή
 - εφαρμογής του νέου κανονιστικού πλαισίου για τη λειτουργία των ασφαλιστικών εταιρειών (Πράξη 30/30-9-2013 της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος -σχετικά με την εμπορική πολιτική, την πρόσκτηση εργασιών και την παρακολούθηση της παραγωγής, της είσπραξης ασφαλιστρών, της απόδοσης προμηθειών και συναφείς κανόνες Δεοντολογίας- και Πράξη 31/30.9.2013 περί Κώδικα Δεοντολογίας Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών)
 - εκπαίδευσης ανθρωπίνου δυναμικού σε σημαντικά θέματα κανονιστικής φύσης, όπως η νομοθεσία κατά του ξεπλύματος βρώμικου χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και η προστασία δεδομένων
 - διορισμού ως συντονιστή ενεργειών κατά της απάτης σύμφωνα με την εγκριθείσα εντός του 2013 σχετική πολιτική.
- Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2013 η INTERAMERICAN δεν αντιμετώπισε κανένα σημαντικό ζήτημα συμμόρφωσης.



Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης

Κατά τα τελευταία χρόνια, τα κρούσματα ασφαλιστικής απάτης παρουσιάζουν ραγδαία αύξηση παγκοσμίως και αποτελούν, εξ' αιτίας των επιζήμιων συνεπειών τους, μόνιμη σχεδόν απειλή για τα συμφέροντα των ασφαλιστικών οργανισμών.

Παράλληλα στην Ελλάδα, λόγω της τρέχουσας αρνητικής οικονομικής συγκυρίας, το φαινόμενο της ασφαλιστικής απάτης έχει ενταθεί, με αποτέλεσμα η ανάγκη για την αντιμετώπιση και την καταστολή του να γίνεται ολοένα και επιτακτικότερη.

Όπως χαρακτηριστικά κατέδειξε έρευνα που διεξήγαγε κατά το 2013 η Deloitte για την “πρόληψη της απάτης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά”, το 71% εκ των 51 συνολικά ασφαλιστικών εταιρειών (μεταξύ των οποίων και η INTERAMERICAN) που συμμετείχαν στην έρευνα, έχει ανιχνεύσει περιπτώσεις απάτης, τις οποίες, όμως, τις περισσότερες φορές δεν μπορεί να τεκμηριώσει.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας, οι πιο συνηθισμένοι τύποι ασφαλιστικής απάτης στην ελληνική αγορά αφορούν σε:

- απάτες που συνδέονται με ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές
- παρατυπίες στη διαδικασία εκτίμησης των κινδύνων στους οποίους είναι εκτεθειμένοι οι ασφαλιστικοί οργανισμοί
- απάτες που συνδέονται με την ασφάλιση οχημάτων
- απάτες που συνδέονται με υπερ-αποθεματοποίηση περιουσιακών στοιχείων
- απάτες που συνδέονται με ασφαλίσεις Ζωής
- απάτες που συνδέονται με τις ασφαλίσεις Αστικής Ευθύνης
- απάτες που συνδέονται με τις αποζημιώσεις εργαζομένων.

Επιπλέον, η έρευνα κατέδειξε ότι για την ορθή διαχείριση του κινδύνου της απάτης απαιτείται σειρά δραστηριοτήτων ελέγχου οι οποίες θα περιλαμβάνουν, μεταξύ των άλλων, την ενδυνάμωση των διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου, τη συνεχή αξιολόγηση του κινδύνου, τη δημιουργία περιβάλλοντος κατά της απάτης, την ανάπτυξη εξελιγμένων πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και τον σχεδιασμό και τη βελτίωση των διαδικασιών και των δικλίδων ασφαλείας.

Πολιτική Πρόληψης και Καταπολέμησης της Απάτης (Anti-Fraud Policy)

Με βάση τα ως άνω δεδομένα, η INTERAMERICAN κατά το 2013, όπως δεσμεύθηκε μέσω του προηγούμενου Απολογισμού της, ανέπτυξε και ενσωμάτωσε στον επιχειρησιακό σχεδιασμό της μία ολοκληρωμένη Πολιτική για την Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης (Anti-Fraud Policy). Τα κυριότερα στοιχεία της εν λόγω Πολιτικής είναι:

- ο προσδιορισμός των αρμοδίων προσώπων εντός της Εταιρείας που είναι υπεύθυνα για την πρόληψη της απάτης, την ανίχνευση κρουσμάτων απάτης και τη διερεύνησή τους
- η επικοινωνία προς όλα τα εμπλεκόμενα στελέχη των σχετικών διαδικασιών, οι οποίες υποβοηθούν στην πρόληψη και τον εντοπισμό περιστατικών απάτης που σχετίζονται αφ' ενός μεν με την ανάληψη ασφαλιστικών κινδύνων και τον χειρισμό αναγγελιών ζημιών, αφ' ετέρου δε με τύπους εσωτερικής ή εξωτερικής απάτης διαφορετικούς από την ασφαλιστική, καθώς και με τη γενική παραβίαση των εσωτερικών διαδικασιών και του κανονιστικού πλαισίου
- η εφαρμογή επιμέρους διαδικασιών διαχείρισης για την πρόληψη, ανίχνευση, διε-

Ορισμός και Αίτια Απάτης

Σύμφωνα με τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα (ISA 240) ως απάτη ορίζεται “η σκόπιμη ενέργεια ενός ή περισσότερων ατόμων (μέλη διοίκησης, υπάλληλοι, τρίτα μέρη), με σκοπό την παραπλάνηση των υπολοίπων μερών, ώστε να αποκομίσει ο ίδιος ή άλλος παράνομο όφελος”, ενώ ως κύρια αίτια της απάτης θεωρούνται “γεγονότα ή καταστάσεις που ευνοούν την ύπαρξη κινήτρου ή ευκαιρίας για διάπραξη απάτης”.

Ο όρος “ασφαλιστική απάτη” (insurance fraud) χρησιμοποιείται παγκοσμίως για να δηλώσει την ψευδή συμπεριφορά των ασφαλισμένων απέναντι στις ασφαλιστικές εταιρείες.



ρεύνηση και παρακολούθηση κρουσμάτων απάτης, καθώς και ενός προγράμματος παρέμβασης στις πιθανές περιπτώσεις εμφάνισης κρουσμάτων απάτης

- η συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει τις ασφαλιστικές δραστηριότητες και η ενσωμάτωσή του στην Πολιτική Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Εκπαιδεύσεις - Σεμινάρια για την Καταπολέμηση της Απάτης

Η INTERAMERICAN λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε οι υπάλληλοί της, καθώς και τα συνδεδεμένα με αυτή διαμεσολαβούντα πρόσωπα, να λαμβάνουν γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας, των κανονιστικών αποφάσεων και εγκυκλίων, καθώς και των εσωτερικών διαδικασιών για την αποτροπή και καταπολέμηση της ασφαλιστικής απάτης. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη συμμετοχή των αρμοδίων υπαλλήλων σε ειδικά προγράμματα συνεχούς κατάρτισης και επιμόρφωσης με τα οποία εκπαιδεύονται στο να εντοπίζουν τις εγκληματικές δραστηριότητες.

Κατά τον Μάρτιο του 2013, οι επικεφαλής των Τμημάτων Αποζημιώσεων Ζωής και Υγείας και Κανονιστικής Συμμόρφωσης (συνολικά 6 άτομα), συμμετείχαν σε ειδική εκπαίδευση που πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών (www.eias.gr), με θέμα την “Ασφαλιστική Απάτη”. Η επιλογή των συμμετασχόντων έγινε με βάση το αντικείμενο εργασίας τους στην Εταιρεία και την άμεση εμπλοκή τους σε οικονομικές συνδιαλλαγές. Κύρια θέματα της εκπαίδευσης αποτέλεσαν: οι γενικοί κανόνες που διέπουν τις διαδικασίες αποτροπής και καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης, τα νομικά ζητήματα, οι ρόλοι και οι ευθύνες, τα εργαλεία αντιμετώπισης, η πρόληψη, η στατιστική παρακολούθηση, οι μέθοδοι έρευνας και η δημιουργία πλάνου έρευνας, η ταυτοποίηση των συνθηκών και δεδομένων, οι τεχνικές συνέντευξης με εμπλεκόμενους και μάρτυρες, η έρευνα μέσω διαδικτύου κ.ά.

Παράλληλα, κατά τον Νοέμβριο του 2013, οι επικεφαλής των Τμημάτων Ταμειακής Διαχείρισης και Εισπράξεων (Treasury), Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης (συνολικά 12 άτομα), έλαβαν μέρος σε ημερίδα που οργάνωσε η Ελληνοαμερικανική Ένωση (www.hau.gr), με θέμα: “Αποτροπή της Απάτης” (Fraud Prevention Forum). Στην ημερίδα, εισηγητές της οποίας ήταν διακεκριμένες προσωπικότητες που έχουν διαδραματίσει διαχρονικά σημαντικό ρόλο στην πρόληψη κρουσμάτων απάτης, αναπτύχθηκαν θέματα όπως ο εντοπισμός και η αποτροπή της απάτης, ο ελληνικός κώδικας εταιρικής διακυβέρνησης, ο ρόλος του εσωτερικού ελέγχου στην αποτροπή της απάτης, η απάτη στην ελληνική ασφαλιστική αγορά κ.ά.

Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Ορισμός της Διαφθοράς

Ως διαφθορά ορίζεται η κατάχρηση θέσης ή εξουσίας και συνακόλουθα η σύγκρουση συμφερόντων που αυτή συνεπάγεται προκειμένου ο καταχραστής να προσποριστεί παράνομο όφελος.

Βασικό αδίκημα διαφθοράς αποτελεί η ενεργητική και παθητική δωροδοκία στον δημόσιο ή/και ιδιωτικό τομέα. Τέτοιες ενέργειες έχουν πάντοτε ως αποτέλεσμα σημαντικό πλήγμα στη φήμη και την ακεραιότητα του οργανισμού εντός του οποίου λαμβάνουν χώρα και πολλές φορές τη σημαντική οικονομική του ζημία ή την ποινική ευθύνη των διοικούντων προσώπων. Η INTERAMERICAN καταβάλλει εργώδη προσπάθεια για την καταπολέμηση της διαφθοράς, μέσω ενός πλαισίου πολιτικών και διαδικασιών που έχει αναπτύξει, βασικά στοιχεία του οποίου είναι:

1. Ένα αποτελεσματικό σύστημα διακυβέρνησης, με σαφή διάκριση αρμοδιοτήτων, εφαρμογή της αρχής του διπλού ελέγχου (four eyes principle) στην λήψη σημαντικών αποφάσεων, ορθή λειτουργία των τεσσάρων βασικών λειτουργιών του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (Διαχείριση Κινδύνων, Αναλογιστική, Κανονιστική Συμμόρφωση, Εσωτερικός Έλεγχος).
2. Η εφαρμογή Κώδικα Δεοντολογίας.
3. Η εφαρμογή Κανονισμού Προμηθειών και Έγκρισης Δαπανών.
4. Η ενημέρωση του Ανθρωπίνου Δυναμικού σχετικά με τα αδικήματα της διαφθοράς, τη σημασία της αναφοράς τέτοιων συμβάντων, καθώς και τις σχετικές εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες.



Η INTERAMERICAN ελέγχει το σύνολο των θυγατρικών εταιρειών, των Γραφείων Πωλήσεων, των εσωτερικών Διευθύνσεων και των Τμημάτων της για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά. Κατά το 2013, δεν εγέρθησαν εναντίον της Εταιρείας ή εναντίον εργαζομένου ή ασφαλιστικού συμβούλου της νομικές αγωγές που να σχετίζονται με περιστατικά διαφθοράς. Η Εταιρεία δεσμεύεται πως, σε περίπτωση κατά την οποία κάποιος εκ των εργαζομένων της ή των ασφαλιστικών συμβούλων της καταγγελλεί για διαφθορά, θα ασκήσει τα ανάλογα πειθαρχικά μέτρα εναντίον του, όπως αυτά προκύπτουν αφ' ενός μεν από τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής αφ' ετέρου δε από τη σχετική σύμβαση που έχει συναφθεί μεταξύ των δύο μερών.



Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού

Κατά τον Δεκέμβριο του 2013, η INTERAMERICAN, σε συνεργασία με τον οργανισμό “Διεθνής Διαφάνεια Ελλάδα” (www.transparency.gr), οργάνωσε ειδική ημερίδα, με θέμα: “Η καταπολέμηση της διαφθοράς στις πολυεθνικές επιχειρήσεις”. Στην ημερίδα, η οποία είχε ως σκοπό την εκπαίδευση της ανώτερης βαθμίδας διοικητικών στελεχών στις βέλτιστες πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς, συμμετείχαν 70 περίπου ανώτεροι διοικητικοί υπάλληλοι (από το επίπεδο του προϊσταμένου τμήματος και πάνω) και ενημερώθηκαν για τα εξής:

- την έννοια της διαφθοράς σύμφωνα με τη “Διεθνή Διαφάνεια”
- τα ποινικά αδικήματα που σχετίζονται με τη διαφθορά κατά το Ελληνικό Δίκαιο
- τις Δημόσιες Αρχές καταπολέμησης της διαφθοράς
- τα εσωτερικά συστήματα whistleblowing (παροχής πληροφορίας υπό καθεστώς ανωνυμίας)
- τα όρια προστασίας και τα δικαιώματα των καταγγελλομένων
- την ειδική νομοθεσία που διέπει το αδίκημα της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα
- τις δράσεις του οργανισμού “Διεθνής Διαφάνεια” στην Ελλάδα.

Η συνεργασία με τη “Διεθνή Διαφάνεια” θα συνεχιστεί και κατά το έτος 2014, με την οργάνωση workshop που θα σχετίζεται με την εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών ως προς την καταπολέμηση της διαφθοράς. Στο workshop θα συμμετάσχουν εκπρόσωποι των Διευθύνσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και της Νομικής Υπηρεσίας.

Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

Η λειτουργία της INTERAMERICAN είναι πλήρως εναρμονισμένη με τα κριτήρια και τις απαιτήσεις του διεθνούς, ευρωπαϊκού και εθνικού ρυθμιστικού πλαισίου για την πρόληψη και καταστολή της διενέργειας συναλλαγών που συνδέονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες ή/και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Προκειμένου τέτοιες συναλλαγές να αποτρέπονται, το Δ.Σ. με απόφασή του, ήδη από το 2008, έχει εγκρίνει και υποβάλει στην αρμόδια εποπτεύουσα αρχή αντίγραφο του “Εσωτερικού Κανονισμού Ελέγχου και Επικοινωνίας” για την “Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας” (Money Laundering Policy).

Παράλληλα, η Εταιρεία έχει προβεί από το 2011 σε τροποποίηση του εν λόγω Κανονισμού, η οποία πραγματοποιήθηκε αφού λήφθηκαν υπ' όψιν:

- οι νομοθετικές αλλαγές/προσθήκες του Νόμου 3691/2008 “Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και άλλες διατάξεις”, όπως ισχύει σήμερα

Τα τροποποιημένα Άρθρα του Εσωτερικού Κανονισμού

Η τροποποίηση του Εσωτερικού Κανονισμού εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο με την από 8/11/2011 συνεδρίασή του και αφορά στα εξής επιμέρους άρθρα: άρθρο 2 (το Διεθνές και Κοινοτικό Ρυθμιστικό Πλαίσιο), άρθρο 3 (Θεσμικό πλαίσιο), άρθρο 4 (Ποινές), άρθρο 9 (Κατηγοριοποίηση Πελατών), άρθρο 10 (Εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας από “τρίτα μέρη”), άρθρο 13 (Εφαρμογή διαδικασιών - Συστήματα Πληροφορικής ΙΤ), άρθρο 16 (Εκπαίδευση Προσωπικού) Παράρτημα Ι' (παρ. β', Νομικά Πρόσωπα).

μετά από τις τροποποιήσεις/προσθήκες που έλαβαν χώρα με υπουργικές αποφάσεις κατά τα έτη 2010 και 2011, δυνάμει του Ν. 3932/2011

- τα πορίσματα Έκθεσης Ελέγχου του τομέα Πρόληψης Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες της Διεύθυνσης Εποπτείας της Τράπεζας της Ελλάδος με αριθμό πρωτοκόλλου 1066/31.5.2011
- η απόφαση 154/5Α/31.08.2009 του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΠ.Ε.Ι.Α.

“Money Laundering Policy”: Διαδικασίες Εσωτερικού Κανονισμού Ελέγχου και Επικοινωνίας

Σύμφωνα με τον ισχύοντα Κανονισμό, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει επαρκείς και κατάλληλες διαδικασίες οι οποίες απαιτούν τουλάχιστον:

- την αξιολόγηση και κατηγοριοποίηση των πελατών, επιχειρηματικών σχέσεων και συναλλαγών
- την εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας ως προς τους πελάτες και τις συναλλαγές που έχουν χαρακτηριστεί υποκείμενα εφαρμογής
- την αναφορά υπόπτων συναλλαγών στην Εθνική Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες
- την τήρηση αρχείου πελατών
- τη θέσπιση επαρκών και καταλλήλων διαδικασιών, ώστε να προλαμβάνεται και να εμποδίζεται η διενέργεια συναλλαγών που συνδέονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας
- τον διορισμό διευθυντικού στελέχους ως Υπευθύνου Συμμόρφωσης, στο οποίο τα άλλα διευθυντικά στελέχη και οι υπάλληλοι θα αναφέρουν κάθε συναλλαγή την οποία θεωρούν ύποπτη ή ασυνήθη για απόπειρα ή διάπραξη των αδικημάτων που αναφέρθηκαν ανωτέρω, καθώς και κάθε γεγονός του οποίου λαμβάνουν γνώση λόγω της υπηρεσίας τους και το οποίο θα μπορούσε να αποτελέσει ένδειξη τέτοιων πράξεων.

Επιπλέον κατά το 2013 η INTERAMERICAN, προκειμένου να ενισχύσει τις εν λόγω διαδικασίες, πραγματοποίησε τις ακόλουθες ενέργειες:

- βελτιστοποίησε την εγκατάσταση συνολικής “αυτοματοποιημένης εικόνας” κάθε πελάτη στα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας
- βελτιστοποίησε τη λειτουργία αυτομάτων ειδοποιήσεων επί συναλλαγών υψηλού κινδύνου
- έλαβε και επεξεργάστηκε τους καταλόγους κυρώσεων (Sanction-Lists) της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των Ηνωμένων Εθνών και προέβη σε έλεγχο του συνόλου του πελατολογίου της (συμπεριλαμβανομένων και κλάδων ασφάλισης κατά Ζημιών).

Τα καθήκοντα του Υπευθύνου Συμμόρφωσης ως προς την Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

1. Παραλαμβάνει από υπαλλήλους της Εταιρείας αναφορές με πληροφορίες, οι οποίες δημιουργούν την πεποίθηση ή υποψία για νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας όπως, ενδεικτικά, αναφορές για ύποπτες συναλλαγές. Οι αναφορές των υπαλλήλων καταχωρούνται σε ειδικό αρχείο και φέρουν ημερομηνία και υπογραφή του υπαλλήλου.
2. Αξιολογεί και εξετάζει τις πληροφορίες με αναφορά σε άλλες διαθέσιμες πηγές. Η αξιολόγηση των πληροφοριών, που περιέχονται στις αναφορές οι οποίες υποβάλλονται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, πρέπει να γίνονται σε ιδιαίτερο έντυπο το οποίο, στη συνέχεια, πρέ-



πει να αρχειοθετείται σε σχετικό φάκελλο. Αν από την αξιολόγηση ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης αποφασίσει να αναφέρει τις πληροφορίες στην Εθνική Αρχή, τότε, οφείλει να ετοιμάσει αναφορά η οποία πρέπει να υποβληθεί στην Εθνική Αρχή το συντομότερο δυνατό. Αν, ως αποτέλεσμα της αξιολόγησης, αποφασίσει να μην προβεί σε αναφορά στην Εθνική Αρχή, τότε πρέπει να αιτιολογήσει στον σχετικό φάκελλο τους λόγους της μη αναφοράς.

3. Ενεργεί ως το πρώτο σημείο επαφής με την Εθνική Αρχή, τόσο κατά την έναρξη όσο και καθ' όλη τη διάρκεια της διερεύνησης της υπόθεσης που εξετάζεται μετά την υποβολή της γραπτής αναφοράς, ανταποκρίνεται σε όλα τα ερωτήματα και τις ζητούμενες διευκρινίσεις που θέτει η Εθνική Αρχή και αποφασίζει κατά πόσο τα ερωτήματα/διευκρινίσεις σχετίζονται άμεσα με την αναφορά που ο ίδιος έχει υποβάλει, οπότε και παρέχει όλες τις ζητούμενες πληροφορίες και συνεργάζεται πλήρως με την Εθνική Αρχή.
4. Συμμετέχει, στο πλαίσιο της διαδικασίας οργάνωσης, στον σχεδιασμό κάθε νέου προϊόντος που εμπίπτει στην εφαρμογή της απόφασης.



Εκπαίδευση Ανθρωπίνου Δυναμικού για την Πρόληψη και Καταστολή του Ξεπλύματος Βρώμικου Χρήματος

Κατά τη διάρκεια του 2013, στο πλαίσιο της θεσμικής ασφαλιστικής εκπαίδευσης και πιστοποίησης που πραγματοποιείται υπό την αιγίδα Τράπεζας της Ελλάδος, συνολικά 174 εργαζόμενοι της INTERAMERICAN συμμετείχαν σε ειδική εκπαίδευση, με θέμα: “Διαμεσολάβηση και νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες”.

Η εκπαίδευση υλοποιήθηκε σε δύο φάσεις (α' φάση: Φεβρουάριος και β' φάση: Σεπτέμβριος 2013) και έλαβαν μέρος όλοι οι υπάλληλοι της Εταιρείας (ποσοστό 100%) που έρχονται σε επαφή με πελάτες. Συγκεκριμένα, συμμετείχαν εργαζόμενοι από τα Τμήματα Ασφαλιστικών Εργασιών (Operations), Εξυπηρέτησης Πελατών, καθώς επίσης από τις Οικονομικές Υπηρεσίες και τις Υπηρεσίες Βοήθειας. Στην εκπαίδευση αναλύθηκαν οι υποχρεώσεις των διαμεσολαβούντων και των στελεχών ασφαλιστικών εταιρειών που απορρέουν από τον νόμο 3691/2008 όπως ισχύει και της απόφασης 154/2009 της Ε.Π.Ε.Ι.Α. Όλοι οι εργαζόμενοι έλαβαν πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης (επιπέδου Α), αφού πρώτα υποβλήθηκαν σε ειδικές εξετάσεις.

Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν την υποχρέωση να εκπαιδεύουν τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές τους και όσους από τους εργαζομένους τους ασχολούνται με τον κύκλο πώλησης ασφαλιστικών προϊόντων, με σκοπό την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων που διενεργεί η Τράπεζα της Ελλάδος.

Η INTERAMERICAN είναι η μοναδική ασφαλιστική εταιρεία στην Ελλάδα που έχει οικειοθελώς επεκτείνει την υποχρέωση αυτή στο σύνολο των εργαζομένων της, το οποίο και εντάσσει σταδιακά στη συγκεκριμένη διαδικασία, με την πεποίθηση ότι η άριστη ασφαλιστική γνώση όχι μόνο διασφαλίζει την εμπιστοσύνη των πελατών, αλλά ταυτόχρονα αποτελεί σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Διαχείριση Κινδύνων

Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, η INTERAMERICAN εκτίθεται ή ενδέχεται να εκτεθεί σε μία σειρά χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρησιακών κινδύνων. Η Διοίκηση της Εταιρείας χρησιμοποιεί αποτελεσματικές μεθόδους προσδιορισμού, αξιολόγησης, επιμέτρησης και διαχείρισης των κινδύνων αυτών, σε ευθυγράμμιση με το Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων (Integrated Risk Management Framework - I.R.M.F.), προσέγγιση που υιοθετήθηκε από τον Μέτοχο.



Το Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων (I.R.M.F.) απεικονίζει τις απαιτούμενες δομές για τη διαχείριση κινδύνων, τις οποίες η Εταιρεία έχει ήδη ενσωματώσει στην εταιρική διακυβέρνησή της κατά τρόπο ώστε να γίνεται δυνατή η κατανόηση των κινδύνων κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η παρακολούθηση και η εξέλιξη των εν λόγω κινδύνων, τα επίπεδα ανοχής στον κίνδυνο (Risk Appetite), καθώς και οι επιπτώσεις στα κέρδη και την κεφαλαιακή βάση της Εταιρείας.

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του I.R.M.F., έχει οριστεί ως ανεξάρτητη μονάδα, υπό τη Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών, η Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνου, η οποία αναφέρεται στην Επιτροπή Ελέγχου, στην Επιτροπή Διαχείρισης και Ελέγχου του Λειτουργικού και Ασφαλιστικού Κινδύνου (Finance and Risk Committee) και στον Γενικό Οικονομικό Διευθυντή (CFO), ο οποίος έχει επίσης την ιδιότητα του Γενικού Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνου (CRO).

Η Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνου είναι υπεύθυνη για την υποστήριξη της Εταιρείας, σε σχέση με τους ασφαλιστικούς, τους οικονομικούς, τους λειτουργικούς και τους στρατηγικούς κινδύνους. Η Λειτουργία της Διαχείρισης Κινδύνου εκτιμά, παρακολουθεί και συμβουλεύει τη Διοίκηση της INTERAMERICAN σχετικά με τη στρατηγική κινδύνου, θέτει τα όρια έκθεσης σε κινδύνους βάσει της πολιτικής ανάληψης κινδύνου που προσδιορίζεται από την Εκτελεστική Επιτροπή και παρακολουθεί το συνολικό προφίλ κινδύνου της Εταιρείας. Δημιουργεί την ετήσια Αναφορά Εσωτερικής Εκτίμησης Κινδύνου (Internal Control Statement -ICS - Report), την τριμηνιαία αναφορά εξέλιξης κινδύνων και εξετάζει τις σχετικές εκθέσεις (αναλογιστικές μελέτες, αναφορές επενδύσεων, αποδόσεις) για την πληρέστερη παρακολούθηση της διαχείρισης κινδύνων. Είναι υπεύθυνη για την διενέργεια της Αξιολόγησης των Ιδίων Κινδύνων και της Αποτίμησης των Αναγκών Φερεγγυότητας (Own Risk and Solvency Assessment - ORSA), συντάσσοντας την σχετική αναφορά, καθώς επίσης και για τον υπολογισμό των επιπέδων ανοχής στον κίνδυνο (Risk Appetite).

Κατά το 2013, η Εταιρεία εφάρμοσε μία ολοκληρωμένη ετήσια επενδυτική πολιτική, η οποία ακολούθησε τα αποδεκτά όρια και τη σειρά ανάληψης κινδύνων που έχει καθορίσει ο Μέτοχος. Ταυτόχρονα, εκτέλεσε σε τακτική βάση δοκιμές, υποβάλλοντας τα επενδυτικά χαρτοφυλάκιά της σε σενάρια ακραίων συνθηκών των αγορών, προκειμένου να αποτιμήσει την ενδεχόμενη επίπτωση στα αποτελέσματα και τη φερεγγυότητά της.

Όσον αφορά στη διαχείριση του ασφαλιστικού κινδύνου, η INTERAMERICAN άσκησε αποτελεσματική τιμολογιακή πολιτική επί των προϊόντων της και εφάρμοσε συνετές αρχές και διαδικασίες ανάληψης, αποτίμησης και ανασφάλισης για τις κατηγορίες κινδύνων που ανέλαβε. Οι επιχειρηματικοί κλάδοι αξιολογήθηκαν σε τακτά χρονικά διαστήματα για την επάρκεια των αποθεματικών τους, μέσω λεπτομερειακών αναλογιστικών τεχνικών.

Επιπροσθέτως, η Εταιρεία εφάρμοσε ποιοτικό έλεγχο του επιχειρησιακού κινδύνου, ο οποίος είναι δυνατόν να προέρχεται από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον εργασιών, τη στρατηγική, τις λειτουργικές και οικονομικές δραστηριότητες, καθώς και από τη διαχείριση πληροφοριών. Τα αποτελέσματα του ελέγχου συγκεντρώθηκαν σε πίνακα βαθμολόγησης (scoreboard), ο οποίος περιλάμβανε την αποτίμηση της σημασίας των αναγνωρισμένων κινδύνων, καθώς και την εκτίμηση για την αποτελεσματικότητα των ελέγχων που πραγματοποιούνται από την INTERAMERICAN σε ετήσια βάση.



Ακόμη, η INTERAMERICAN εφάρμοσε σειρά από κανονισμούς διαχείρισης, λειτουργίας και εσωτερικής οργάνωσης, με βάση γενικές πολιτικές διακυβέρνησης και ελέγχου και σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ρυθμιστικής Αρχής. Η Διοίκηση παρακολούθησε σε τακτική βάση τα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα και ενημέρωσε κατάλληλα τον Μέτοχο (ACHMEA).

Οι Κίνδυνοι

Οι κίνδυνοι, στους οποίους δύναται να εκτεθεί και τους οποίους διαχειρίζεται η INTERAMERICAN, είναι οι εξής:

- **Ασφαλιστικός Κίνδυνος:** είναι ο κίνδυνος απομείωσης της αξίας που οφείλεται στην απόκλιση μεταξύ των πραγματικών ασφαλιστικών αποζημιώσεων σε σχέση με τις αρχικά εκτιμηθείσες.
- **Λειτουργικός Κίνδυνος:** είναι ο κίνδυνος ζημίας που οφείλεται σε ανεπαρκείς ή πλημμελείς εσωτερικές διαδικασίες ελέγχου και συστήματα, σε ανθρώπινο λάθος ή σε εξωτερικό παράγοντα.
- **Κίνδυνος της Αγοράς:** είναι ο κίνδυνος πιθανών ζημιών (π.χ. μείωση της αξίας του ενεργητικού της Εταιρείας), που οφείλονται σε απρόβλεπτες αλλαγές στην οικονομική αγορά και περιλαμβάνει τον κίνδυνο διαφοράς επιτοκίου, τον κίνδυνο κεφαλαίου και τον κίνδυνο τιμών αγοράς.
- **Κίνδυνος Ρευστότητας:** είναι ο κίνδυνος να μην μπορέσει η Εταιρεία να εκπληρώσει εμπροθέσμως τις ληξιπρόθεσμες χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις της.
- **Συναλλακτικός Κίνδυνος:** είναι ο κίνδυνος πιθανής ζημίας που οφείλεται σε απρόβλεπτη πτώχευση ή κατάσταση αδυναμίας πληρωμών ή χειροτέρευση της οικονομικής θέσης τρίτου προσώπου το οποίο έχει συμβληθεί με την Εταιρεία ή/και οφειλέτη ή/και αντασφαλιστή, με αποτέλεσμα αυτός να μην μπορεί να εκπληρώσει εμπροθέσμως τις υποχρεώσεις του προς την Εταιρεία.

Η INTERAMERICAN φροντίζει να ελαχιστοποιεί όλους τους κινδύνους στους οποίους ενδέχεται να εκτεθεί. Η μεθοδολογία διαχείρισης, καθώς επίσης και η αναλυτική ποσοτικοποίηση των περιγραφόμενων κινδύνων, παρατίθεται στη σημείωση 4 των ετησίων ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων που δημοσιεύει η Εταιρεία (link ακολούθως).

http://www.interamerican.gr/files/downloadables/financial_data/2013/311213_zwhs_atomenop.pdf

Εσωτερική Διαδικασία Εκτίμησης Κινδύνου

Ο έλεγχος πιθανών κινδύνων που απορρέουν από την επιχειρησιακή λειτουργία, τη διοίκηση και διαχείριση της Εταιρείας είναι εξαιρετικά σημαντικός για την επίτευξη των εταιρικών στόχων της INTERAMERICAN. Προκειμένου να προσδιορισθεί κάθε πιθανός κίνδυνος, να εκτιμηθεί η πιθανότητα επέλευσης του κινδύνου (σπάνια ή συχνά), να αξιολογηθεί η επίπτωση που μπορεί να έχει στην Εταιρεία (π.χ. μη ουσιαστική μέχρι καταστροφική), σε συνδυασμό με τις υφιστάμενες διαδικασίες ελέγχου (αυτοματοποιημένες ή μη), έχει θεσμοθετηθεί αυστηρή εσωτερική διαδικασία με βάση την οποία πραγματοποιείται η αξιολόγηση των κινδύνων και εκδίδεται η σχετική αναφορά (Internal Control Statement Report).

Η αναφορά αυτή βασίζεται σε διεθνή πρότυπα και είναι εναρμονισμένη με τον ολλανδικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης που ισχύει για τον Μέτοχο (ACHMEA). Σε αυτήν, αποτυπώνονται οι βασικοί κίνδυνοι στους οποίους ενδέχεται να εκτεθεί η Εταιρεία και αξιολογείται η συχνότητα και η σημαντικότητα του εκάστοτε κινδύνου, ο οποίος ενδέχεται να επηρεάσει την επίτευξη των εταιρικών στόχων.

Παράλληλα, ο διορισμένος Risk Manager της Εταιρείας μεριμνά για την αποτελεσματική λειτουργία των μηχανισμών ελέγχου που αποβλέπει στην υλοποίηση των στρατηγικών και λειτουργικών στόχων της Εταιρείας και την αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων και διασφαλίζει ότι η Εταιρεία συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.



Αξιολόγηση Ιδίων Κινδύνων και Αποτίμηση Αναγκών Φερεγγυότητας (ORSA)

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Οδηγίας Solvency II, ένα κρίσιμο στοιχείο στην αξιολόγηση της επάρκειας της διαχείρισης των κινδύνων είναι η αναφορά αξιολόγησης των Ιδίων Κινδύνων της Εταιρείας και η Αποτίμηση των Αναγκών Φερεγγυότητας (Own Risk and Solvency Assessment - ORSA), στη βάση του σχεδιασμού των μελλοντικών δραστηριοτήτων. Η αναφορά παρουσιάζει την προοπτική των κινδύνων ως προς τις ανάγκες φερεγγυότητας και την κεφαλαιακή επάρκεια.

Με την αναφορά Αξιολόγησης Ιδίων Κινδύνων και την Αποτίμηση της Φερεγγυότητας (ORSA), η Διοίκηση της INTERAMERICAN αναλαμβάνει να αποτιμά και να συμμορφώνεται σε συνεχή βάση στις κεφαλαιακές ανάγκες σύμφωνα με τις απαιτήσεις από ενδεχόμενους κινδύνους, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής στρατηγικής, του εταιρικού σχεδιασμού και των στόχων για το παρόν και την προοπτική της Εταιρείας στο μέλλον. Η ORSA, με βάση τον υφιστάμενο επιχειρηματικό σχεδιασμό, περιέχει την αξιολόγηση της προοπτικής των κινδύνων και των αναγκών φερεγγυότητας (σύμφωνα με το εσωτερικό μοντέλο ή/και στο πλαίσιο της Οδηγίας Solvency II). Αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της εταιρικής διακυβέρνησης, αναδεικνύοντας τις εξελίξεις ως προς όλους τους ενδεχόμενους κινδύνους και αφορά στην υλοποίηση της εταιρικής στρατηγικής ως προς το (μελλοντικό) Απαιτούμενο Κεφάλαιο Φερεγγυότητας (Solvency Capital Requirement - S.C.R.).

Η ORSA, για την προοπτική αξιολόγησης των κινδύνων, θα πρέπει να λαμβάνει υπ' όψιν τουλάχιστον τα παρακάτω στοιχεία:

1. Τον επιχειρηματικό σχεδιασμό, τα όρια ανάληψης κινδύνου, το προφίλ των κινδύνων, τις κεφαλαιακές απαιτήσεις και την σύνθεση των ιδίων κεφαλαίων. Αφετηρία για την ORSA αποτελεί το βασικό επιχειρηματικό σενάριο που προκύπτει από το Επιχειρησιακό Σχέδιο.
2. Τα επιχειρηματικά σενάρια, όπου εκτός από τις τρέχουσες εξελίξεις, θα πρέπει να αποτιμώνται και οι πιο απαισιόδοξες προβλέψεις. Ο παράγοντας που πραγματικά μπορεί να επηρεάσει την προοπτική των κινδύνων είναι η προσομοίωση ακραίων καταστάσεων (stress tests). Για τον λόγο αυτό, το stress testing αποτελεί συστατικό στοιχείο κάθε ORSA.

Η αναφορά ORSA είναι η αφετηρία για τις δράσεις διαχείρισης κινδύνου. Οι κίνδυνοι που ξεπερνούν τα αποδεκτά όρια ανάληψης κινδύνου θα πρέπει πάντα να περιορίζονται σε προκαθορισμένα και αποδεκτά επίπεδα. Τα ίδια κεφάλαια που απαιτούνται δεν αποσκοπούν, σε καμία περίπτωση, στην αντιστάθμιση του κινδύνου. Απλά, παρέχονται ως αναγκαία οικονομική διασφάλιση για την περίοδο που ο κίνδυνος υπερβαίνει τα σαφώς αποδεκτά επίπεδα. Οι δράσεις που αφορούν στον περιορισμό του κινδύνου είναι η αντασφάλιση και η συνασφάλιση, καθώς και η ελάφρυνση του κινδύνου και η εφαρμογή ελέγχων για τη μείωση της πιθανότητας ή/και των επιπτώσεων.

Η ORSA αποτελεί τακτική εταιρική διαδικασία, ενδέχεται όμως να διενεργηθεί και ad hoc. Ως τακτική θεωρείται η διαδικασία που λαμβάνει χώρα τουλάχιστον μία φορά ετησίως, ενώ ως ad hoc η αξιολόγηση που πραγματοποιείται μετά από οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή στο προφίλ του κινδύνου. Στην περίπτωση της ad hoc αξιολόγησης, η Εταιρεία θα πρέπει να καθορίζει τις εξωτερικές και εσωτερικές περιστάσεις για την εκτέλεσή της.

Για την εκτέλεση της ORSA απαιτείται η συμμετοχή όλων των κλάδων αρχικά



Το Περιεχόμενο της ORSA

Η ORSA περιλαμβάνει την ανάλυση όλων των σχετικών πληροφοριών και των αποτιμήσεων. Τα αποτελέσματα αυτών των αναλύσεων πρέπει να αναφέρονται τακτικά στο Διοικητικό Συμβούλιο. Προκειμένου η αναφορά ORSA να είναι αποτελεσματική, θα πρέπει είναι προσηπτική, περιεκτική, να αναφέρεται στις εκτιμήσεις της Διοίκησης και να βασίζεται σε ορθά δεδομένα. Για τη σύνταξη της έκθεσης, είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό ότι η ORSA είναι βασικά η διαδικασία διαχείρισης κινδύνου, όχι μία μαθηματική άσκηση.

για τον επιχειρηματικό σχεδιασμό, ενώ η αποτίμηση των κεφαλαιακών αναγκών φερεγγυότητας για τον υπολογισμό της κεφαλαιακής επάρκειας των θυγατρικών εταιρειών επιτελείται, κυρίως, από τα Τμήματα Αναλογιστικού Ζωής, Αναλογιστικού Ζημιών και Επενδύσεων, καθώς και από την Οικονομική Διεύθυνση.

Η Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνου επιλέγει και συντονίζει τα σενάρια που προσομοιάζουν ακραίες καταστάσεις και επηρεάζουν το προφίλ του κινδύνου και διαμορφώνει την τελική αναφορά ORSA, με βάση την αξιολόγηση από την εξέλιξη των κινδύνων και τις επιπτώσεις τους στην κεφαλαιακή επάρκεια. Για την αξιολόγηση/αποτίμηση των κινδύνων ενημερώνεται το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο καθορίζει τα όρια ανοχής των κινδύνων και ελέγχει τα αποτελέσματα.

Αντασφάλιση

Αντασφάλιση είναι η συναλλαγή σύμφωνα με την οποία μία εξειδικευμένη εταιρεία, που διαθέτει την απαραίτητη τεχνογνωσία και οικονομική ευρωστία, αποδέχεται, με βάση προκαθορισμένους όρους, να παρέχει οικονομική υποστήριξη σε κάποια άλλη επιχείρηση στην περίπτωση που επέλθει κάποιος κίνδυνος τον οποίο η δεύτερη επιχείρηση έχει αναλάβει να καλύψει για λογαριασμό ενός τρίτου, ο οποίος καλείται Ασφαλιζόμενος.

Σκοπός της αντασφάλισης είναι αφ' ενός μεν να επιτρέπει στους ασφαλιστικούς οργανισμούς να αναλαμβάνουν κινδύνους των οποίων τα ποιοτικά χαρακτηριστικά ή το μέγεθος είναι τέτοια που σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να αναλάβουν, αφ' ετέρου δε να σταθεροποιεί τα αποτελέσματά τους, απορροφώντας ζημίες μεγάλης έντασης και κατά συνέπεια, να προστατεύει τον ισολογισμό τους.

Το αντασφαλιστικό πρόγραμμα μίας εταιρείας αποτελεί συνάρτηση τόσο του βαθμού έκθεσής της στον κίνδυνο, ο οποίος εξαρτάται από αριθμητικά δεδομένα όσο και παραμέτρων όπως η πολιτική της εταιρείας και η εξασφάλιση μακροχρονίων συνεργασιών με τους αντασφαλιστές, οι οποίες είναι δύσκολο να ποσοτικοποιηθούν.

Η INTERAMERICAN ασκεί αντασφαλιστική δραστηριότητα σε όλους τους κύριους κλάδους της επιχειρηματικής δραστηριοποίησής της, γεγονός που έχει επιφέρει σημαντικά στρατηγικά οφέλη στη σταθεροποίηση των αποτελεσμάτων της και στην απόκτηση τεχνογνωσίας για την ανάπτυξη νέων προϊόντων.

Παράλληλα, η Εταιρεία, υπό το πρίσμα των απαιτήσεων του Solvency II, έχει ήδη ξεκινήσει διαδικασίες προσαρμογής και επανεξέτασης του αντασφαλιστικού προγράμματός της, ενώ ιδιαίτερα στον χώρο των φυσικών καταστροφών, με γνώμονα τη βέλτιστη αντασφαλιστική κάλυψη, αναπτύσσει δομές για την κατανόηση των καταστροφικών μοντέλων και την εφαρμογή συγχρόνων διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Το γεγονός αυτό κρίνεται ως ιδιαίτερος κρίσιμος, καθώς οι φυσικές καταστροφές αποτελούν το κατ' εξοχήν αντικείμενο αντασφάλισης.

Για την αντασφαλιστική δραστηριότητα της INTERAMERICAN αρμόδια είναι η Επιτροπή Αντασφάλισης, η οποία αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή της Εταιρείας.

Η Επιτροπή Αντασφάλισης είναι υπεύθυνη:

- να σχεδιάζει και να εφαρμόζει το πρόγραμμα αντασφάλισης της Εταιρείας
- να εγκρίνει τους όρους και τις προϋποθέσεις των αντασφαλιστικών συμβάσεων
- να εγκρίνει τους αντασφαλιστές
- να εγκρίνει τους συνεργαζόμενους διαμεσολαβητές
- να αξιολογεί την αντασφαλιστική απόδοση της Εταιρείας

Αντασφάλιση και Solvency II

Σήμερα, στις νέες συνθήκες που επικρατούν στην ασφαλιστική αγορά εν όψει της εφαρμογής του κανονιστικού πλαισίου Solvency II, η αντασφάλιση αναγνωρίζεται όχι μόνο ως ένα εργαλείο διαχείρισης του ασφαλιστικού κινδύνου, αλλά και ως ένας αποτελεσματικός μηχανισμός μείωσης των κεφαλαιακών απαιτήσεων και επιμερισμού του πιστωτικού κινδύνου.



- να ενημερώνει τον Μέτοχο για τις εξελίξεις στην αντασφαλιστική δραστηριότητα
- να καθορίζει λεπτομερείς στόχους και να παρακολουθεί την επίτευξή τους
- να προσδιορίζει πολιτικές και πρακτικές βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της αντασφάλισης.

Οι Αντασφαλιστικές Συνεργασίες

Οι αντασφαλιστικές συνεργασίες της INTERAMERICAN βασίζονται στην προτίμηση των καλύτερων αντασφαλιστών της διεθνούς αγοράς. Η Εταιρεία, κατά το 2013, συνεργάστηκε με δύο αντασφαλιστικές των οποίων το *credit rating* ήταν AA+ σύμφωνα με την αξιολόγηση της *Standard & Poors*, έξι αντασφαλιστικές με AA-, επτά με A+, τρεις με A και δύο με A-.

Η οδηγία της μητρικής ACHMEA ορίζει ως ελάχιστη απαίτηση από τους αντασφαλιστές των *short tail* κινδύνων *credit rating* ανώτερο ή ίσο με A-, ενώ για τους *long tail* κινδύνους απαιτείται *credit rating* ανώτερο ή ίσο με A+.

Διεύθυνση Αναλογιστικού

Ευθύνη της Διεύθυνσης Αναλογιστικού αποτελούν, μεταξύ άλλων, ο υπολογισμός και ο έλεγχος επάρκειας αποθεμάτων, καθώς και η τιμολόγηση και ο έλεγχος κερδοφορίας ασφαλιστικών προϊόντων. Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις καλύπτονται αποτελεσματικά παρακολουθώντας τις σύγχρονες αναλογιστικές πρακτικές και εφαρμόζοντας τις πλέον επικαιροποιημένες αναλογιστικές τεχνικές. Στο πλαίσιο της βέλτιστης τιμολογιακής προσέγγισης εντάσσονται και οι εργασίες της Δυναμικής Τιμολόγησης (*Dynamic Pricing*).

Ένας ευρύτατος τομέας ευθύνης της Διεύθυνσης αποτελείται επίσης από την αναγνώριση, την ανάλυση και μέτρηση των κεφαλαιακών αναγκών της Εταιρείας, ώστε να εξασφαλίζεται ότι, ανάλογα με τους αναλαμβανόμενους κινδύνους, η INTERAMERICAN λειτουργεί με φερεγγυότητα για τους ασφαλισμένους και αποδοτικότητα για τους μετόχους. Κατά συνέπεια, η Διεύθυνση είναι αρμόδια για τη μελέτη των οικονομικών επιπτώσεων αβέβαιων μελλοντικών γεγονότων μέσω της αναλογιστικής επιστήμης.

Παρά το γεγονός ότι η έναρξη ισχύος του πλαισίου Solvency II προσδιορίζεται για την 1η Ιανουαρίου 2016, η Εταιρεία πρωτοπορώντας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, εφαρμόζει επί σειρά ετών την τυποποιημένη μέθοδο, που διαμορφώνει το νέο πλαίσιο, για τη μέτρηση των απαιτούμενων κεφαλαίων και τον προσδιορισμό της φερεγγυότητας. Επισημαίνεται το γεγονός ότι η υιοθέτηση της συγκεκριμένης πρακτικής έχει, ήδη, οδηγήσει στην απόκτηση σημαντικής τεχνογνωσίας, σε αρτιότερη αντίληψη των κινδύνων που έχει αναλάβει και αναλαμβάνει η INTERAMERICAN, σε λήψη αποφάσεων συναρτήσει του ρίσκου, στην υλοποίηση του νέου πλαισίου διακυβέρνησης και στην ανάπτυξη αποτελεσματικών συστημάτων και διαδικασιών προς ελαχιστοποίηση του λειτουργικού κινδύνου.

Εφαρμογή του Solvency II

για τις Υποχρεώσεις και Κεφαλαιακές Απαιτήσεις

Η Διεύθυνση Αναλογιστικού με συστηματική προσπάθεια υλοποίησε με επιτυχία την επιλογή της Διοίκησης, που ήταν η άμεση εφαρμογή των αρχών και μεθόδων του πλαισίου Solvency II για τον προσδιορισμό της βέλτιστης εκτίμησης των ασφαλιστικών υποχρεώσεων και των σχετικών κεφαλαιακών απαιτήσεων, συμβάλλοντας καθοριστικά ώστε η INTERAMERICAN να αποτελεί, ίσως, τη μοναδική ασφαλιστική εταιρεία στην Ελλάδα που υιοθέτησε άμεσα και ήδη εφαρμόζει, σταδιακά, το νέο πλαίσιο διακυβέρνησης.



Solvency II

Το Solvency II (Φερεγγυότητα II) είναι το νέο υπό ανάπτυξη θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τις απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας, λειτουργίας και εποπτείας των ασφαλιστικών εταιρειών οι οποίες δραστηριοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το Solvency II θα δώσει στις ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρείες μία κοινή βάση λειτουργίας όσον αφορά τόσο στον ποιοτικό, όσο και στον ποσοτικό υπολογισμό της φερεγγυότητάς τους, ενώ παράλληλα θα τους παρέχει την δυνατότητα αναγνώρισης των δικών τους εσωτερικών μοντέλων διαχείρισης των ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών κινδύνων και των μεθόδων τους για τη διασπορά και μείωση των κινδύνων αυτών μέσω άλλων μεθόδων (αντασφάλιση - επενδύσεις).

Οι Στόχοι του Solvency II

- Εισαγωγή νέων τεχνικών διακυβέρνησης και διαφάνειας, που θα διασφαλίζουν την ορθή λειτουργία της αγοράς και το κατάλληλο επίπεδο προστασίας των ευρωπαϊκών πολιτών - κατόχων ασφαλιστήριων συμβολαίων.
- Θέσπιση υπολογισμού του περιθωρίου φερεγγυότητας με μέθοδο η οποία θα είναι προσαρμοσμένη σύμφωνα με τους πραγματικούς κινδύνους που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες.
- Αποφυγή της πολυπλοκότητας στον υπολογισμό του περιθωρίου φερεγγυότητας και την προσαρμογή του περιθωρίου φερεγγυότητας σύμφωνα με τις αυξανόμενες ανάγκες και εξελίξεις της ασφαλιστικής αγοράς.
- Αποφυγή υπερ-κεφαλαιοποίησης.

Η προετοιμασία για την ανάπτυξη του πλαισίου Solvency II ξεκίνησε κατά τον Μάιο του 2001, όταν αποφασίστηκε η αναδιάρθρωση του Solvency I. Έκτοτε, έχουν πραγματοποιηθεί μελέτες ώστε να προσδιοριστούν οι ποσοτικές επιπτώσεις που θα απορρέουν από το νέο νομοθετικό καθεστώς (Quantative Impact Studies - Q.I.S.). Παράλληλα, το νομικό πλαίσιο αναπτύσσεται και προσαρμόζεται με συνεκτίμηση των παρατηρήσεων των εταιρειών που διεξήγαγαν μελέτες Q.I.S.

Η INTERAMERICAN είναι μία από τις ελάχιστες ελληνικές ασφαλιστικές εταιρείες που έλαβαν μέρος στις μελέτες επίπτωσης Q.I.S.3 κατά το 2007 και Q.I.S.4 κατά το 2008. Κατά το τρίμηνο Αυγούστου-Οκτωβρίου 2010, η Εταιρεία συμμετείχε στην τελική μελέτη Q.I.S.5 την οποία και ολοκλήρωσε με επιτυχία, προσαρμόζοντας την τεχνική της στις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (Committee European of Insurance and Occupational Pension Supervisors - C.E.I.O.P.S.). Στις 5/11/2010, εντός του προβλεπόμενου διαστήματος, η Εταιρεία υπέβαλε τα αποτελέσματα στην Εποπτική Αρχή.

Επίσης, κατά το 2013 η INTERAMERICAN συμμετείχε στην Άσκηση Αξιολόγησης των μέτρων για τις Μακροπρόθεσμες Εγγυήσεις (Technical findings on the Long Term Guarantees Assessment) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ασφαλίσεων και Συντάξεων (European Insurance and Occupational Pension Authority - E.I.O.P.A.). Η Άσκηση Αξιολόγησης διερεύνησε μία σειρά προτεινομένων εποπτικών μέτρων, γνωστά ως “πακέτο μακροχρονίων εγγυήσεων” (LTG Package). Η διεξαγωγή των προαναφερθεισών μελετών και ασκήσεων αποδείχθηκε ιδιαίτερα χρήσιμη για την Εταιρεία, δεδομένου ότι τη βοήθησε να εφαρμόσει σημαντικό μέρος των απαιτήσεων του Πυλώνα II που αφορούν στην Εταιρική Διακυβέρνηση, τη Διαχείριση Κινδύνων και το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και να προχωρήσει στη σταδιακή υλοποίηση του μερικού Εσωτερικού Μοντέλου (Partial Internal Model) και των Οικονομικών αναφορών προς την Εποπτική Αρχή και το κοινό, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πυλώνα III.

Χρονοδιάγραμμα Εφαρμογής

Ο διάλογος με στόχο την οριστική διαμόρφωση των απαιτήσεων του Solvency II βρίσκεται σε διαρκή εξέλιξη. Η μεταβλητότητα των ευρωπαϊκών οικονομικών συνθηκών και οι ενστάσεις των ασφαλιστικών εταιρειών ως προς την αυστηρότητα ορισμένων απαιτήσεων (όπως για παράδειγμα των απαιτήσεων που αφορούν στις μακροχρόνιες επενδύσεις), οδήγησε κατά το 2013 την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να εκδώσει τη νέα οδηγία “ Omnibus II “, με την οποία αναβάλλει την έναρξη συνολικής ισχύος του Solvency II για την 1/1/2016. Ωστόσο, η E.I.O.P.A., με σκοπό την ομοιομορφή άσκηση εποπτείας σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και την προετοιμασία των ασφαλιστικών εταιρειών για την εφαρμογή των Πυλώνων II και III -των λεγόμενων “ποιοτικών” - έχει εκδώσει οδηγίες προς τις εθνικές Εποπτικές Αρχές προς εφαρμογή από το 2014, σχετικές με:

- το σύστημα εταιρικής διακυβέρνησης
- την εκτίμηση ιδίων κινδύνων
- την υποβολή αναφορών στην Εποπτική Αρχή
- τη διαδικασία υποβολής προ-αίτησης για την έγκριση εσωτερικού μοντέλου.

Οι εθνικές Εποπτικές Αρχές όφειλαν έως το τέλος του 2013 να έχουν θέσει το κανονιστικό πλαίσιο που αφορά στα ως άνω πεδία.

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού στο Solvency II

Ένας από τους σημαντικότερους στόχους που έθεσε η INTERAMERICAN, μέσω του προηγούμενου Απολογισμού της και αναφορικά με την εταιρική διακυβέρνησή της, ήταν η συνέχιση της εκπαίδευσης των διοικητικών στελεχών των ασφαλιστικών εταιρειών της στην κοινοτική οδηγία Solvency II.

Κατά το 2013, συνολικά 22 διοικητικοί υπάλληλοι συμμετείχαν σε ειδικό σεμινάριο που αναπτύχθηκε εσωτερικά και αφορούσε στην “Πολιτική Εσωτερικών Παραπόνων” (Internal Complaints Policy). Η εν λόγω πολιτική, η οποία υλοποιείται στο πλαίσιο του Solvency, αποτελεί μέρος του Εσωτερικού Μοντέλου (Internal Model), δηλαδή του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων που αναπτύσσει η Εταιρεία για την ανάλυση της συνολικής θέσης κινδύνου. Με τον όρο “εσωτερικά παράπονα” νοούνται δυσλειτουργίες όπως λάθη, παρανοήσεις, απρόβλεπτα προβλήματα ή ακόμη και παραβίαση του κανονιστικού πλαισίου, που ενδέχεται να προκύψουν στο πλαίσιο του Εσωτερικού Μοντέλου. Στόχος της πολιτικής είναι να διασφαλίσει ότι οι εργαζόμενοι έχουν την ελευθερία να εντοπίζουν, να αναφέρουν και να διαχειρίζονται τέτοιες δυσλειτουργίες και να ενεργούν ανεξάρτητα από αυτές, καθώς επίσης και να διατυπώνουν προτάσεις για τη βελτίωση του Εσωτερικού Μοντέλου.

Επισημαίνεται ότι μέχρι σήμερα έχουν εκπαιδευτεί στο Solvency II 428 διοικητικοί υπάλληλοι (ποσοστό 40,3%) από τους συνολικά 1.061 εργαζομένους στις ασφαλιστικές εταιρείες της INTERAMERICAN, ενώ έως στην έναρξη ισχύος της Οδηγίας, θα έχει εκπαιδευτεί το σύνολο των εργαζομένων.

Διαχείριση Κρίσεων

Πιθανές Αιτίες Κρίσης

- Φυσικές αιτίες, όπως πυρκαϊά, σεισμός κ.λπ.
- Απειλές και τρομοκρατικές ενέργειες, όπως τοποθέτηση βόμβας κ.ά.
- Τεχνικά προβλήματα, όπως διακοπή ηλεκτρικού ρεύματος, διακοπή επικοινωνιών, διαρροή υδάτων κ.λπ.
- Παραβίαση ασφάλειας (φυσικής και ηλεκτρονικής) όπως εισβολή τρίτων προσώπων σε κτηριακές εγκαταστάσεις, προσβολή ηλεκτρονικών συστημάτων και λειτουργιών από ιούς κ.λπ.

Ως “Κρίση” ορίζεται ένα σημαντικό απρόοπτο, τυχαίο ή έκτακτο περιστατικό, ένα περιστατικό παραβίασης ασφάλειας, ένα καταστροφικό γεγονός ή μία φυσική καταστροφή.

Ως “Διαχείριση Κρίσεων” (Crisis Management) εννοείται το σύνολο των προληπτικών, παρεμβατικών και συντονιστικών ενεργειών, οι οποίες πραγματοποιούνται πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από την εμφάνιση μιάς ανεπιθύμητης κατάστασης από μεμονωμένα άτομα ή συγκροτημένες ομάδες. Σκοπός της διαχείρισης κρίσεων είναι η άμβλυνση των δυσμενών αποτελεσμάτων και των επιπτώσεων της κρίσης στον οργανισμό και το ευρύτερο περιβάλλον του.

Η INTERAMERICAN, ακολουθώντας την πολιτική του Μετόχου, έχει εκπονήσει και επικαιροποιεί σε ετήσια βάση ένα σχέδιο διαχείρισης κρίσεων, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί άμεσα για την αποτελεσματική διαχείριση διαφόρων κρίσιμων καταστάσεων ή καταστροφικών γεγονότων που ενδέχεται να παρουσιαστούν και το οποίο επιτρέπει στην Εταιρεία την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας της.

Διασφάλιση της απρόσκοπτης Λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση Κρίσεων

Η INTERAMERICAN, για την αποφυγή ή τον μετριασμό των δυσμενών επιπτώσεων τυχόν περιστατικών κρίσεων ή άλλων καταστροφικών γεγονότων στις εταιρικές λειτουργίες, έχει εξετάσει διαφορετικά σενάρια, καθώς και τις πιθανές επιπτώσεις τους στην καθημερινή λειτουργία. Παράλληλα, εφαρμόζει διαδικασία καταγραφής και αναφοράς συμβάντος με τη συμπλήρωση ειδικού φύλλου αναφοράς από συγκεκριμένο και υπεύθυνο για το θέμα αυτό πρόσωπο, το οποίο έχει οριστεί σε κάθε Τμήμα. Το φύλλο αναφοράς αποστέλλεται, με ευθύνη του εν λόγω προσώπου, στο Τμήμα Διαχείρισης Κινδύνων, όπου διατηρείται αρχείο απρόβλεπτων γεγονότων.



Προκειμένου να προσδιοριστεί η εκτιμώμενη πιθανή ζημία και να καθοριστούν τα μέτρα ανάκαμψης, η Εταιρεία έχει ερευνήσει, επίσης, την αποτελεσματικότητα των υπάρχοντων μέτρων προστασίας έναντι συγκεκριμένων κινδύνων. Η βασική προσέγγιση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης κινείται στη γραμμή της παραδοχής ότι, σε περίπτωση κρίσης, οι παρούσες δομές και τα συστήματα της Εταιρείας θα υποστούν σοβαρή βλάβη.

Οι κυριότεροι Στόχοι του Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης

- Ο σχεδιασμός και η ύπαρξη ανθρωπίνων και τεχνικών πόρων που θα επιτρέψουν στην Εταιρεία να συνεχίσει τη λειτουργία της όταν επέλθει τέτοιο απρόβλεπτο γεγονός.
- Η ελαχιστοποίηση της περιόδου διακοπής της κανονικής λειτουργίας και η δυνατότητα ταχείας και ομαλής αποκατάστασης της λειτουργίας.
- Ο περιορισμός της έκτασης των ζημιών και καταστροφών και η αποφυγή πιθανής κλιμάκωσής τους.
- Η δυνατότητα ομαλής υποβάθμισης των συνεπειών.
- Η εγκατάσταση εναλλακτικών μέσων λειτουργίας εκ των προτέρων.
- Η εκπαίδευση, εξάσκηση και εξοικείωση του Ανθρώπινου Δυναμικού με διαδικασίες έκτακτης ανάγκης.
- Η ελαχιστοποίηση των οικονομικών επιπτώσεων.

Σχετικά, η INTERAMERICAN διαθέτει και συνεχώς ενημερώνει το υφιστάμενο σχέδιο αποκατάστασης κομβικών λειτουργιών της για την αντιμετώπιση ενδεχομένων κρίσεων, ώστε να διασφαλίσει την επαναλειτουργία της μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό περιθώριο. Τα βασικότερα στοιχεία του εν λόγω σχεδίου είναι η διατήρηση της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας και η σύνδεση με τα μηχανογραφικά συστήματα της Εταιρείας, η αποκατάσταση των συστημάτων και υποδομών μέσα από backup διαδικασίες και η συνέχιση της λειτουργίας των συστημάτων σύμφωνα με τον σχεδιασμό του Σχεδίου Αποκατάστασης Λειτουργιών (Disaster Recovery Plan - DRP).

Επιπροσθέτως, στο πλαίσιο επικαιροποίησης του Σχεδίου Αποκατάστασης Λειτουργιών που εφαρμόζεται, πραγματοποιήθηκε και Αναλυτική Αποτίμηση των Συνεπειών, σε περίπτωση αδυναμίας υποστήριξης κρίσιμων λειτουργιών (Business Impact Analysis). Σκοπός της ανάλυσης αυτής ήταν η αποτίμηση του αντικτύπου (οικονομικού, νομικού, απώλειας αξιοπιστίας/φήμης) που ενδέχεται να υποστεί η Εταιρεία σε περίπτωση αναπάντεχης διακοπής των λειτουργιών της και η αξιολόγηση του σχετικού κινδύνου.

Καθήκοντα Ομάδων Διαχείρισης και Αντιμετώπισης Κρίσεων

Σύμφωνα με το σχέδιο, σε περίπτωση γεγονότων που προκαλούν κρίση δημιουργούνται ομάδες διαχείρισης κρίσεων (C.M.T.) και ομάδες αντιμετώπισης της κρίσης (C.R.T.) οι οποίες, έχοντας στελεχωθεί επαρκώς, αναλαμβάνουν τα καθήκοντα:

1. Ασφάλειας του Προσωπικού (άμεση ασφαλής ειδοποίηση, εκκένωση, συντονισμός, καταμέτρηση, συγκέντρωση, ενημέρωση, παροχή άμεσης βοήθειας).
2. Διαχείρισης αναγκών Προσωπικού (μεταφορά, επικοινωνία, παροχή αναγκαίας ιατρικής φροντίδας).
3. Συντονισμού των χώρων διαχείρισης κρίσης σε έκτακτη λειτουργία, με την αναγκαία υλικοτεχνική και τηλεπικοινωνιακή υποδομή για άμεση λειτουργία σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Μηχανογραφική Υποστήριξη για Διαχείριση Κρίσης

Η INTERAMERICAN έχει διασφαλίσει την αναγκαία μηχανογραφική υποστήριξη, διαθέτει τις απαιτούμενες διαδικασίες και υποδομές, αλλά και τις εναλλακτικές λύσεις, ώστε να μπορεί να υποστηρίξει τις απαραίτητες λειτουργίες της Εταιρείας σε περίπτωση κρίσης.





4. Ασφάλειας και επαναλειτουργίας των εγκαταστάσεων (συντονισμός και ολοκλήρωση πυρασφάλειας, περιστολή πιθανής ζημιάς, μεταφορά και επαναλειτουργία σε εναλλακτική τοποθεσία).
5. Διαχείρισης της επικοινωνίας με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και αποκατάστασης της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας.
6. Εκτίμησης και διαχείρισης της αποκατάστασης βλαβών (εκτίμηση ζημιάς, αναφορά, πρόβλεψη αποκατάστασης, επίβλεψη εργασιών).
7. Εκτίμησης των σημαντικών λειτουργιών (critical functions and systems) και της προτεραιότητας με την οποία πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή οι δραστηριότητες της Εταιρείας στο εναλλακτικό μηχανογραφικό και ηλεκτρονικό σύστημα.
8. Διαχείρισης εκτάκτων αναγκών.

Για την διακρίβωση της αποτελεσματικότητας και την επιτυχή εφαρμογή του σχεδίου, πραγματοποιούνται συγκεκριμένες δοκιμασίες (tests) λειτουργίας του μετρήσιμα αποτελέσματα, όπως η εκκένωση κτηρίων, η αποκατάσταση των εταιρικών διαδικασιών-λειτουργιών και η συνέχιση υποστήριξης της επικοινωνίας και της παροχής εταιρικών/τηλεφωνικών υπηρεσιών.

Τα αποτελέσματα ελέγχονται από την Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας και από ανεξάρτητο ελεγκτή του Μετόχου, ως προς την λειτουργικότητα και την επάρκεια για την αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφικών γεγονότων (φυσικών ή οφειλομένων σε ανθρώπινη ενέργεια) και την απρόσκοπτη συνέχιση των εργασιών της Εταιρείας.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Για την INTERAMERICAN, ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής και η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελούν βασικές προτεραιότητες. Για τον λόγο αυτό, η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να αποτρέψει περιστατικά κλοπής, απώλειας και διαρροής των προσωπικών δεδομένων των πελατών/ασφαλισμένων, εργαζομένων και προμηθευτών της. Συγκεκριμένα η INTERAMERICAN, εναρμονιζόμενη με τις απαιτήσεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, έχει λάβει από την εν λόγω Αρχή τις απαραίτητες άδειες για τη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία αρχείων με προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών, προμηθευτών και εργαζομένων. Οι χορηγούμενες άδειες έχουν προσωρινή ισχύ, ανανεώνονται τακτικά και θέτουν το επιτρεπτό πλαίσιο για τη συλλογή, διατήρηση, επεξεργασία και διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων.

Διαφύλαξη του Απορρήτου

Τα προσωπικά δεδομένα των πελατών της Εταιρείας, στα οποία έχει πρόσβαση μέρος του Προσωπικού της λόγω θέσης και δραστηριότητας, είναι απόρρητα και εμπιστευτικά και δεν γνωστοποιούνται σε τρίτους.



Παράλληλα, η Εταιρεία έχει γνωστοποιήσει στην Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τον σχετικό Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος θέτει το κανονιστικό πλαίσιο για την τήρηση και επεξεργασία των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων από τους υπαλλήλους που έχουν πρόσβαση και επεξεργάζονται τα δεδομένα στα οποία αφορούν οι χορηγούμενες άδειες (πρόσβαση με μοναδικούς κωδικούς ασφαλείας, επιτρεπόμενες χρήσεις κ.λπ.). Ακόμη, ο Κώδικας αφορά στην υποχρέωση διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων των πελατών της Εταιρείας από όλους όσοι απασχολούνται σε αυτήν έχοντας σύμβαση εργασίας ορισμένου ή αορίστου χρόνου.

Κώδικας Δεοντολογίας Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων για τους Εργαζομένους

- Οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN δεν επιτρέπεται να παραχωρούν σε τρίτους (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) κατάλογο των ασφαλισμένων, όπως για παράδειγμα σε τρίτους που έχουν σκοπό να χρησιμοποιήσουν έναν τέτοιο κατάλογο για την εξ αποστάσεως προώθηση των προϊόντων τους ή των υπηρεσιών τους.
- Οι εργαζόμενοι δεσμεύονται από τις ως άνω υποχρεώσεις διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων των ασφαλισμένων και μετά το πέρας της σχέσης εργασίας με την Εταιρεία.

Κάθε εργαζόμενος έχει υποχρεώσεις αντίστοιχες με τις ανωτέρω αναφορικά με τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων -ευαίσθητων και μη- έναντι των συναδέλφων του, εφ' όσον περιέρχονται σε γνώση του λόγω της εργασίας του στην Εταιρεία. Οι δεσμεύσεις παραμένουν σε ισχύ και μετά το πέρας της σχέσης εργασίας με την Εταιρεία.

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Στο πλαίσιο της “Ολιστικής Πελατοκεντρικής Εκπαίδευσης”, μιάς καινοτόμου εκπαιδευτικής διαδικασίας που η INTERAMERICAN καθιέρωσε κατά το 2013, έλαβαν χώρα ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια εργαζομένων που ως αντικείμενό τους είχαν την προστασία δεδομένων πελατών και Ανθρώπινου Δυναμικού. Στα σεμινάρια που διοργανώθηκαν υπό την αιγίδα της Διεύθυνσης Προσωπικού, με εισηγητή τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης, συμμετείχαν συνολικά 145 εργαζόμενοι (ποσοστό 13,7% επί του συνόλου), οι οποίοι ολοκλήρωσαν ειδικές εξετάσεις.

Η “Ολιστική Πελατοκεντρική Εκπαίδευση” διεξάγεται δύο φορές ετησίως και ως στόχο της έχει τη διαρκή ενημέρωση των εργαζομένων ως προς τη φιλοσοφία της Εταιρείας, τη νέα οργανωτική δομή της, τις διαδικασίες εξυπηρέτησης του πελάτη, τις βασικές αρχές επικοινωνίας με τον πελάτη και τους κανόνες προστασίας του.

Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών

Η INTERAMERICAN, με γνώμονα την αποτελεσματική προστασία των πληροφοριακών συστημάτων της από κάθε ενδεχόμενο κίνδυνο, έχει εγκαθιδρύσει και εφαρμόζει, από το 2010 ήδη, ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών. Σκοπός του Συστήματος είναι η διασφάλιση και διατήρηση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των φυσικών και πληροφοριακών αγαθών της Εταιρείας. Προκειμένου να ικανοποιηθούν οι τρεις ως άνω παράμετροι, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει μία ολοκληρωμένη Πολιτική Ασφάλειας, για τον σχεδιασμό της οποίας βασίστηκε στις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO/IEC 27001:2005.

Η Πολιτική Ασφάλειας, μέσα από σειρά τεχνικών και οργανωτικών μέσων, εφαρμόζει τις απαιτούμενες ασφαλιστικές δικλείδες που πρέπει να ακολουθούνται



από την Εταιρεία στο σύνολό της. Οι κατηγορίες που καλύπτει είναι οι εξής:

- Διαχείριση Πολιτικής Ασφάλειας
- Οργάνωση Ασφάλειας Πληροφοριών
- Διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων
- Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων
- Φυσική και Περιβαλλοντική Ασφάλεια
- Διαχείριση Επικοινωνιών και Λειτουργιών
- Έλεγχος Πρόσβασης
- Προμήθεια, Ανάπτυξη και Συντήρηση Πληροφοριακών Συστημάτων
- Διαχείριση Συμβάντων Ασφάλειας Πληροφοριών
- Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Συμμόρφωση.

Για κάθε μία από τις παραπάνω κατηγορίες, η INTERAMERICAN έχει θέσει σε ισχύ τα κατάλληλα μέτρα, ώστε να διασφαλίσει ότι ένα από τα σημαντικότερα αγαθά της, οι πληροφορίες, είναι επαρκώς προστατευμένο.

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού στην Πολιτική Ασφάλειας

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ασφάλειας, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει το “Security Awareness Programme”, το οποίο αποτελεί τη δικλίδα ασφαλείας για τα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας. Το “Security Awareness Programme” είναι ένα διαρκές πρόγραμμα που εφαρμόζεται μία φορά ετησίως, στο σύνολο της Εταιρείας, για την υλοποίηση του οποίου υπεύθυνη είναι η Διεύθυνση Μηχανογράφησης.

Βασικό στόχο του Προγράμματος αποτελεί η ενημέρωση, η ευαισθητοποίηση και η εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού σε τεχνικά και διαδικαστικά μέτρα που αφορούν στην ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων και την προστασία των εταιρικών δεδομένων. Η εκάστοτε θεματολογία του διαφοροποιείται ανά έτος, ώστε οι εργαζόμενοι να ενημερώνονται και να εκπαιδεύονται σε όλα τα ζητήματα που η Εταιρεία θεωρεί κρίσιμα. Από το 2011 που το πρόγραμμα έχει τεθεί σε εφαρμογή, το Ανθρώπινο Δυναμικό έχει ενημερωθεί στοχευμένα για τη διαβάθμιση δεδομένων και τη σπουδαιότητα κατηγοριοποίησης αυτών, τη φυσική ασφάλεια, την ορθή χρήση του υπολογιστή, του διαδικτύου και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, την αναγνώριση πιθανών απειλών και ευπαθειών, την αντιμετώπιση “κακόβουλων λογισμικών”, τη σπουδαιότητα δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας (back up), τον ορθό χειρισμό εκτυπώσεων και φωτοτυπιών, την ενεργοποίηση κωδικών πρόσβασης, τη διαχείριση επιχειρησιακής συνέχειας, την προστασία εταιρικών δεδομένων κ.λπ.

Το πρόγραμμα υλοποιείται κάθε Σεπτέμβριο, προκειμένου να επιβεβαιώνεται πως κάθε νεοπροσλαμβανόμενος υπάλληλος (είτε διαχειρίζεται προσωπικά δεδομένα πελατών, είτε όχι) έχει ενταχθεί σε αυτό.

Πολιτική Διαβάθμισης Δεδομένων

Τα δεδομένα αποτελούν πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία και πρέπει να προστατεύονται ανάλογα. Η έννοια “ανάλογα” καθορίζεται βάσει νομικών, οικονομικών και λειτουργικών απαιτήσεων και βασίζεται στα επίπεδα κινδύνου και την κρισιμότητα των δεδομένων.

Για την INTERAMERICAN, η ανάγκη να προστατευθούν κατάλληλα τα δεδομένα που διαχειρίζεται, θεωρείται κρίσιμη για την εκπλήρωση των επιχειρησιακών στόχων της. Με βάση την ως άνω παραδοχή, οι σημαντικότερες διαδικασίες που ακολουθεί η Εταιρεία για την αποτελεσματική προστασία των δεδομένων είναι, αρχικά, ο κατάλληλος καθορισμός των επιπέδων διαβάθμισης και, στη συνέχεια, η διαβάθμιση όλων των δεδομένων του ενεργητικού της.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει Πολιτική Διαβάθμισης Δεδομένων (Data Classification Policy), στην οποία περιγράφεται το σύστημα διαβάθμισης των δεδομένων, οι απαιτούμενες ενέργειες, τα πρότυπα για τη συνέχιση της διαβάθμισης, καθώς και οι απαιτήσεις για την διαχείριση του κύκλου ζωής των δεδομένων.

Τα πρότυπα διασφαλίζουν ότι η INTERAMERICAN θα συνεχίσει να αναπτύσ-



σει και να διατηρεί τα επίπεδα διαβάθμισης δεδομένων και τα σημεία ελέγχου που εξασφαλίζουν την συμμόρφωσή της με τους Κανονισμούς, την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών και το Πλαίσιο Ασφάλειας, με όλους δηλαδή τους μηχανισμούς στους οποίους περιγράφονται οι διαδικασίες για την ασφάλεια των πληροφοριών που συλλέγεται, χρησιμοποιείται, διατηρείται, ή αποθηκεύεται στα ηλεκτρονικά συστήματά της.

Η Πολιτική Διαβάθμισης Δεδομένων δεσμεύει όλους τους εργαζομένους, τους αναδόχους έργων, τους εξωτερικούς συνεργάτες, καθώς και οποιονδήποτε άλλον στον οποίο χορηγείται άδεια για χρήση και πρόσβαση στους πληροφοριακούς πόρους της INTERAMERICAN. Κάθε χρήστης αυτών των πόρων έχει την ατομική ευθύνη ως προς την προστασία των πληροφοριών/δεδομένων.

Για τους σκοπούς της εν λόγω πολιτικής, ως δεδομένα ορίζονται οι πληροφορίες που διατηρούνται σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή. Τα δεδομένα περιλαμβάνουν αριθμούς, κείμενο, εικόνες και ήχους, τα οποία δημιουργούνται, παράγονται, αποστέλλονται, κοινοποιούνται, λαμβάνονται ή/και αποθηκεύονται σε εξοπλισμό που καλύπτεται από την πολιτική αυτή.

Πολιτική Εμπιστευτικότητας

Ειδικά για τους χρήστες της ιστοσελίδας της (www.interamerican.gr), η Εταιρεία έχει αναπτύξει Πολιτική Εμπιστευτικότητας που διασφαλίζει το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων των χρηστών της, σύμφωνα με την οποία:

“Σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση κάποιας συναλλαγής μέσω της ιστοσελίδας είναι απαραίτητη η συλλογή προσωπικών στοιχείων του πελάτη, θα ισχύουν οπωσδήποτε τα κατωτέρω:

1. Κάθε θυγατρική της INTERAMERICAN διατηρεί αρχείο και επεξεργάζεται τυχόν προσωπικά δεδομένα των πελατών της με αποκλειστικό σκοπό την υποστήριξη, προώθηση και εκτέλεση της συναλλακτικής σχέσης με τον πελάτη, καθώς και την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.
2. Τα προσωπικά δεδομένα, πλην των ευαίσθητων, επιτρέπεται να ανακοινώνονται προς τρίτους με σκοπό την διαφημιστική προβολή των προϊόντων των θυγατρικών της Εταιρείας, την έρευνα αγοράς ή άλλη παρόμοια δραστηριότητα εφ’ όσον έχει ενημερωθεί ο πελάτης και έχει ληφθεί η συναίνεσή του. Ο πελάτης σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή διατηρεί το δικαίωμα ενημέρωσης ή και αντίρρησης στην περαιτέρω επεξεργασία των στοιχείων του, με βάση το άρθρο 13 του νόμου 2472/97.
3. Τα ιατρικά στοιχεία των πελατών διαφυλάσσονται με αυστηρά κριτήρια εχεμύθειας και δεν διαβιβάζονται σε οποιαδήποτε συγγενή εταιρεία. Αποδέκτες των στοιχείων αυτών μπορεί να είναι νοσηλευτικά ιδρύματα, ιατροί και δημόσιες αρχές, με βάση τις επιταγές του νόμου ή δικαστικές αποφάσεις.
4. Το λογισμικό (software) της ιστοσελίδας είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να εξασφαλίζεται το μέγιστο επίπεδο ασφάλειας και εμπιστοσύνης. Όλες οι πληροφορίες, οι οποίες περιέχονται στις αιτήσεις που υποβάλλονται μέσω της ιστοσελίδας και σχετίζονται με πληρωμή οποιασδήποτε υπηρεσίας επιλεγεί μέσω πιστωτικής κάρτας, είναι το ίδιο ασφαλείς και απόρρητες όσο και αν η εν λόγω αίτηση γινόταν μέσω ασφαλιστικού συμβούλου ή σε κάποιο εκ των Γραφείων Πωλήσεων της Εταιρείας. Μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι, οι οποίοι έχουν κατάλληλη εκπαίδευση στον χειρισμό πληροφοριών των πελατών, θα έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές και μόνο όποτε αυτό είναι αναγκαίο για την ικανοποίηση αιτημάτων των πελατών”.



Παράπονα για Προσωπικά Δεδομένα

Η INTERAMERICAN κατά το 2013 δεν έχει λάβει τεκμηριωμένα παράπονα από τρίτους ή από ρυθμιστικούς φορείς για περιστατικά διαρροής, κλοπής ή απώλειας προσωπικών δεδομένων πελατών και δεν έχουν επιβληθεί σχετικά πρόστιμα στην Εταιρεία.

Δημόσια Πολιτική

Η INTERAMERICAN παρεμβαίνει ενεργά στη διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής, μέσω της συμμετοχής της σε επαγγελματικούς φορείς, κλαδικά σωματεία, επιχειρηματικούς συνδέσμους και οργανώσεις για την αιεφόρο ανάπτυξη. Παράλληλα, δημοσιοποιεί τις απόψεις και τις θέσεις της μέσω δελτίων Τύπου και ανακοινώσεων που εκδίδει η Διοίκησή της, μέσω της διαβούλευσης με τους εκπροσώπους της Πολιτείας, των δημοσίων αρχών και των τοπικών κοινωνιών, καθώς και μέσω της συμμετοχής των ανθρώπων της σε συνέδρια, ημερίδες κ.λπ.

Υπογραμμίζεται ότι, όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, η INTERAMERICAN για λόγους αρχής δεν συμμετείχε κατά τη διάρκεια του 2013 σε ομάδες πίεσης (λόμπι). Παράλληλα, δεν προέβη στη χρηματοδότηση πολιτικών προσώπων και δεν πραγματοποίησε εισφορά σε είδος ή σε οποιαδήποτε άλλη μορφή προς πολιτικά κόμματα ή ανάλογους φορείς. Σε περίπτωση κατά την οποία η Εταιρεία λάβει την απόφαση να προχωρήσει σε κάποια τέτοιου είδους ενέργεια, δεσμεύεται να δημοσιοποιήσει την πληροφορία.

Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα

Η Εταιρεία, ως ασφαλιστική οντότητα, έχει εμπλακεί (υπό την ιδιότητα του εναγομένου και του ενάγοντος) σε διάφορες δικαστικές υποθέσεις που αφορούν σε ασφαλιστήρια συμβόλαια και σε πληρωμή αποζημιώσεων.

Συγκεκριμένα, η INTERAMERICAN έχει ασκήσει προσφυγές στα Διοικητικά Δικαστήρια κατά των Φορολογικών Αρχών για επιστροφή ή συμψηφισμό παρακρατούμενων φόρων για τις χρήσεις 2001 έως και 2010 συνολικού ύψους 19 εκατ. ευρώ περίπου, για τις οποίες έχει σχηματισθεί πρόβλεψη μη εισπραξης ύψους 16,9 εκατ. περίπου, η οποία σύμφωνα με τη Διοίκηση και τους νομικούς συμβούλους της θεωρείται επαρκής για την κάλυψη ενδεχόμενης αρνητικής απόφασης για την Εταιρεία.

Πέραν των ανωτέρω υποθέσεων, υπάρχουν επιπλέον εκκρεμείς υποθέσεις που αφορούν σε απαιτήσεις κατά των ασφαλιστικών εταιρειών της INTERAMERICAN από ασφαλισμένους και πρώην παραγωγικούς συνεργάτες. Επιπλέον, υπάρχουν ορισμένες περιπτώσεις δικαστικών διεκδικήσεων πελατών/ασθενών κατά ιατρών της κλινικής ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC. Κατά τον χρόνο έκδοσης του παρόντος Απολογισμού, το συνολικό ποσόν που διεκδικείται από τους ασθενείς της εν λόγω κλινικής ανέρχεται σε 1,07 εκατ. ευρώ με κάλυψή του από ασφαλιστήριο συμβόλαιο αστικής ευθύνης της Εταιρείας.

Η Διοίκηση, καθώς και οι νομικοί σύμβουλοι της Εταιρείας, εκτιμούν ότι οι ανωτέρω εκκρεμείς υποθέσεις δεν αναμένεται να επιφέρουν σημαντική επίπτωση στην οικονομική κατάσταση ή τη λειτουργία της. Ως εκ τούτου, δεν χρειάστηκε να σχηματισθεί επιπλέον πρόβλεψη για ενδεχόμενες ζημιές πέραν των ήδη σχηματισμένων προβλέψεων.

Επιπλέον, κατά το έτος 2013 δεν επιβλήθηκε στην INTERAMERICAN κανενός είδους πρόστιμο από οποιαδήποτε διοικητική ή δικαστική Αρχή.

Ενημέρωση επί της υπόθεσης AUDATEX

Όπως έχει αναφερθεί στους δύο προηγούμενους Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. (έτη ανα-



φοράς 2010, 2011), η Επιτροπή Ανταγωνισμού κατά το 2009 επέβαλε στην Εταιρεία διοικητικό πρόστιμο ύψους 8,55 εκατ. ευρώ κρίνοντας πως, μέσω της κοινής με τρεις άλλες ασφαλιστικές εταιρείες επιχείρησης με την επωνυμία “AUDATEX HELLAS A.E.”, η INTERAMERICAN παραβίασε τα άρθρα 1 του Ν. 703/77 “Περί ελέγχου μονοπωλίων και ολιγοπωλίων και προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού” (ΦΕΚ Α’ 278/ 20/26.9.77) και 81 της Συνθήκης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου “Περί αντιμονοπωλιακής πολιτικής”, όπως αυτά ισχύουν.

Η Εταιρεία άσκησε προσφυγή ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών κατά της επιβολής του ως άνω προστίμου, η οποία και εκδικάστηκε στις 10/3/2010. Το Διοικητικό Εφετείο Αθηνών, με την υπ’ αριθ. 2135/2010 απόφασή του ακύρωσε για λόγους δικονομικούς το προαναφερθέν πρόστιμο. Η Επιτροπή Ανταγωνισμού κατέθεσε αίτηση αναιρέσης κατά της ως άνω εφετειακής απόφασης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, η οποία συζητήθηκε τον Ιούνιο του 2013. Το Συμβούλιο της Επικρατείας εξέδωσε απόφαση με την οποία απέρριψε την αίτηση αναιρέσης.



Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της INTERAMERICAN

- ◀ Γιάννης Ψυχοπαίδης, “Νυχτερινό τοπίο” (λάδι), 0.60 x 0.45 m
- ▼ Γιάννης Ψυχοπαίδης, “Η Ευρώπη” (μεικτή τεχνική), 1.60 x 0.74 m



- Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά
- Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Δίκτυα Διανομής
- Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης
- Ψηφιακή Τεχνολογία και Εφαρμογές
- Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
- Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών
- Προμήθειες

Γιώργος Καραβίας

Πρόεδρος του Συνδέσμου
Ελλήνων Μεσσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.)

“ Η INTERAMERICAN δείχνει προς κάθε κατεύθυνση ότι η υπευθυνότητα στην ασφαλιστική αγορά δεν πρέπει να περιορίζεται στο σωστό προϊόν. Ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για την διανομή και τους διαμεσολαβητές, τη διαφάνεια, τη σχέση αμοιβαίου οφέλους με όλους τους συνεργάτες, ενώ σέβεται τους θεσμικούς φορείς. ”

Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

1 Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών προς τον θεσμό και την Εταιρεία

2 Ασφαλιστικές προτάσεις - απάντηση στις σύγχρονες προκλήσεις

3 Διατήρηση και ανάπτυξη της εταιρικής πελατειακής βάσης

4 Αποτελεσματική διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων πελατών και

5 Βέλτιστη σχέση κόστους - οφέλους σε προϊόντα και υπηρεσίες





▲ Κωνσταντίνος Βαρώτσος
 "Αττίλο 2012" (σίδηρο, γυαλί),
 ύψος 1.27 m
 Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

Η εμπορική υπευθυνότητα της INTERAMERICAN χαρακτηρίζεται, κατά κύριο λόγο, τη σχέση της με τους πελάτες και συνεργάτες της στις πωλήσεις, καθώς επίσης επιδρά και στη σχέση της με τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη της αγοράς (Εποπτική Αρχή, θεσμικούς φορείς και επαγγελματικούς οργανισμούς, επιχειρηματική κοινότητα).

Ο βαθμός της υπευθυνότητας της INTERAMERICAN, ως επιχείρησης που προωθεί στην πράξη την ιδέα της ιδιωτικής ασφάλισης, κρίνεται από το γεγονός ότι η Εταιρεία αναγνωρίζεται σταθερά ως ηγέτιδα δύναμη, μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στην προτίμηση των ασφαλισμένων.

Στρατηγική Εστίασης στον Πελάτη

Ο προσανατολισμός της INTERAMERICAN στη δημιουργία αξίας για τους πελάτες της και στην κατάκτηση της αμέριστης εμπιστοσύνης τους προς στην Εταιρεία, οδήγησε στην υιοθέτηση μίας ενιαίας κουλτούρας με επίκεντρο τον πελάτη, στην οποία ευθυγραμμίζεται το σύνολο των εργαζομένων και των μελών του Οργανισμού. Προϋπόθεση επίτευξης του στόχου αυτού αποτελεί η δέσμευση όλων των ανθρώπων της INTERAMERICAN σε ένα κοινό μοντέλο εξυπηρέτησης υψηλού επιπέδου, η επιτυχής εφαρμογή του οποίου δικαιώνει ως ασφαλιστική επιλογή του πελάτη την Εταιρεία και ενισχύει την έννοια της πίστης του σε αυτή.

Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά

Η υπευθυνότητα της INTERAMERICAN, σε συνδυασμό με την επιτυχημένη επιχειρησιακή στρατηγική που εφαρμόζει κατά τα τελευταία έτη, την έχουν εδραιώσει μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.

Οικονομικά Εύρωστη και Φερέγγυα Εταιρεία

Η INTERAMERICAN κατά το 2013 χαρακτηρίστηκε οικονομικά από τα ακόλουθα στοιχεία:

- συνολικά μεικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα **393,9** εκατ. ευρώ
- σύνολο επενδεδυμένων κεφαλαίων **1** δισ. ευρώ
- **92,4%** του χαρτοφυλακίου της επενδεδυμένο στο εξωτερικό (κυρίως σε ομόλογα)
- **93,8%** του ομολογιακού χαρτοφυλακίου της τοποθετημένο σε AAA, AA και A ομόλογα ισχυρών οικονομικά κρατών (π.χ. Γερμανία, Γαλλία, Ολλανδία, κ.λπ.)
- υγιή και ισχυρό ισολογισμό
- υψηλό δείκτη φερεγγυότητας, που έφθανε στο **300%**.

Κατά το 2013 η Εταιρεία κατέλαβε τη **2η θέση** στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, με μερίδιο **10,2%** (περιλαμβανομένων όλων των κλάδων).



Κλάδος	Θέση*			Μερίδιο Αγοράς*		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Σύνολο Τομέων Δραστηριοποίησης	2η	2η	2η	9,7%	9,9%	10,2%
Ασφάλειες Ζωής και Υγείας	5η	5η	5η	10,6%	10,9%	10,6%
Γενικές Ασφάλειες	2η	2η	2η	8,9%	9,6%	9,9%
Υπηρεσίες Βοήθειας	1η	1η	1η	33,1%	31%	31%

(*) Πηγή: Διεύθυνση Επιτοπίας Ιδιωτικής Ασφάλισης

Συρρίκνωση της Ασφαλιστικής Αγοράς κατά το 2013

Σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιοποίησε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.), το σύνολο της παραγωγής ασφαλιστρών κατά το 2013 περιορίστηκε περαιτέρω, φθάνοντας τα **3,84** δισ. ευρώ. Σε σχέση με το 2012, σημειώθηκε μείωση της παραγωγής κατά **9,3%**. Ειδικότερα στον κλάδο Ζωής (**1,64** δισ.) η μείωση ήταν **14,1%**, ενώ στις Ασφαλίσεις κατά Ζημιών (**2,2** δισ.) η μείωση έφθασε το **5,5%**. Το πλήθος των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, οι οποίες δραστηριοποιήθηκαν στην Ελλάδα κατά το 2013 και ανταποκρίθηκαν στο σχετικό ερωτηματολόγιο για τη μελέτη των στοιχείων παραγωγής, ήταν **60**.

Πηγή: Ε.Α.Ε.Ε.

Προϊόντα και Υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχει η INTERAMERICAN διακρίνονται ως προς τις ασφαλιστικές καλύψεις σε τρεις οικονομικούς πυλώνες:

Ανθρώπινη Παραγωγικότητα 1	Περιουσία 2	Αποταμιεύσεις 3
Οικονομικοί Πυλώνες	Κίνδυνοι	Λύσεις από την Εταιρεία
Ανθρώπινη Παραγωγικότητα Η δυνατότητα του ιδιώτη να παράγει εισόδημα από προσωπική εργασία (ως εξαρτημένος ή ως ελεύθερος επαγγελματίας)	Προσωπικοί Κίνδυνοι <ul style="list-style-type: none"> ● Πρόωρη απώλεια ζωής ● Ανικανότητα για εργασία ● Προβλήματα υγείας 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ασφάλεια Ζωής ● Ασφάλεια Εισοδήματος ● Ασφάλεια Υγείας ● Υπηρεσίες Βοήθειας
Περιουσία <ul style="list-style-type: none"> ● Κατοικία ● Αυτοκίνητο ● Σκάφος ● Επιχείρηση 	Κίνδυνοι Περιουσίας <ul style="list-style-type: none"> ● Ατυχήματα ή βλάβες ● Κλοπή-ληστεία ● Πλημμύρα, πυρκαϊά ● Σεισμός 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ασφάλεια Κατοικίας ● Ασφάλεια Αυτοκινήτου ● Ασφάλεια Σκαφών ● Ασφάλεια Επιχείρησης ● Αστική Ευθύνη ● Νομική Προστασία ● Τεχνικές Ασφάλειες ● Υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας
Αποταμιεύσεις Αφορά στην επιθυμία διασφάλισης της ατομικής και οικογενειακής οικονομικής ευημερίας, στο παρόν και στο μέλλον, με: <ul style="list-style-type: none"> ● Καταθέσεις, Ομόλογα ● Αμοιβαία Κεφάλαια ● Μετοχές κ.λπ. 	Οικονομικοί Κίνδυνοι <ul style="list-style-type: none"> ● Χαμηλές συντάξεις ● Χαμηλά επιτόκια ● Επενδυτικός κίνδυνος ● Πληθωρισμός και φόροι 	<ul style="list-style-type: none"> ● Κεφάλαιο Συνταξιοδότησης ● Κεφάλαιο Σπουδών ● Αποταμιευτικά Προγράμματα ● Επενδυτικά Προγράμματα



Εμπορική Υπευθυνότητα

Η INTERAMERICAN φροντίζει για τον σχεδιασμό και την προώθηση στην αγορά καταλλήλων ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών, για τη σαφή, πλήρη και έγκαιρη ενημέρωση των πελατών της, καθώς και για την υποδοχή και τη διευθέτηση των ζητημάτων που τους απασχολούν.

Η πλατφόρμα "Capital"

● Capital CLASSIC

Δημιουργεί ένα κεφάλαιο για το μέλλον

● Capital PENSION

Συμπληρώνει τη σύνταξη
Το συνολικό ενεργητικό των Capital ξεπερνά τα 730 εκατ. ευρώ.

Ασφάλειες Ζωής

Η INTERAMERICAN υπήρξε πρωτοπόρος στον κλάδο των ασφαλίσεων Ζωής στην Ελλάδα. Η Εταιρεία με τα προγράμματά της διασφαλίζει:

- την ποιότητα ζωής της οικογένειας
- την προστασία του εισοδήματος
- το μέλλον του παιδιού/των παιδιών
- την παροχή σύνταξης
- τη δυνατότητα συστηματικής αποταμίευσης και δημιουργίας κεφαλαίου.

Νέα Ισόβιος Ασφάλεια Ζωής

Το νέο πρόγραμμα "Ισόβιος Ασφάλεια Ζωής με Αξία Εξαγοράς εφάπαξ καταβολής" προωθεί από τις αρχές του 2013 η Εταιρεία, με παροχές που συνδυάζουν προστασία και αποταμίευση. Πρόκειται, ουσιαστικά, για ένα πρωτόπορο προϊόν εγγυημένης απόδοσης, εφάπαξ καταβολής, του οποίου τα βασικά χαρακτηριστικά είναι τα εξής:

- Τεχνικό επιτόκιο 2,5%.
- Προσιτές χρεώσεις για τους πελάτες.
- Δυνατότητα εξαγοράς από το πρώτο έτος, με κόστος μόλις 1% για τα πρώτα πέντε έτη.



- Δυνατότητα υπεραπόδοσης.

Με τη νέα Ισόβιο Ασφάλεια Ζωής η INTERAMERICAN εστιάζει το ενδιαφέρον της σε αγορές που υφίστανται σε μεγάλο βαθμό τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης.

"CarPoint",

Κέντρο Εξυπηρέτησης Αυτοκινήτου

Πρόκειται για μία πρότυπη μονάδα υπηρεσιών αποζημίωσης και επισκευής αυτοκινήτων στη λογική του "one stop shop", για ολοκληρωμένη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη με χαμηλότερο κόστος.

Γενικές Ασφάλειες

Η INTERAMERICAN διαθέτει ευρεία γκάμα ασφαλιστικών προγραμμάτων κατά ζημιών για άτομα και επιχειρήσεις, που αφορούν σε περιουσιακά στοιχεία (αυτοκίνητο, σκάφος, κατοικία, επιχείρηση), αστική ευθύνη, μεταφορές και οικονομικές απώλειες ("Ασφάλεια Εισοδήματος").

Η MENTOP A.E., θυγατρική εταιρεία της INTERAMERICAN, συνεργάζεται άμεσα με τον κλάδο Γενικών Ασφαλειών και εξειδικεύεται σε επιθεωρήσεις κινδύνων, εκτιμήσεις και διακανονισμούς ζημιών, εκτιμήσεις ακινήτων, μηχανολογικού εξοπλισμού και κινητών αξιών, εκτίμηση περιβαλλοντικού κινδύνου, καθώς και στην παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών επί των θεμάτων αυτών.



Συνεργασίες στις Γενικές Ασφάλειες

● Συνεργασία με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.Ο.Μ.Ι.Δ.Α.)

Σημαντική εξέλιξη για την ανάπτυξη και την πρόοδο του προγράμματος ομαδικής ασφάλισης των κτηρίων των μελών της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.Ο.Μ.Ι.Δ.Α.) αποτέλεσε κατά το 2013 η συμφωνία επέκτασης του προγράμματος ομαδικής ασφάλισης κτηρίων Π.Ο.Μ.Ι.Δ.Α - INTERAMERICAN, με προσχώρηση και συμμετοχή των δεκάδων χιλιάδων μελών της Συνομοσπονδίας Επιχειρηματιών Ενοικιαζομένων Δωματίων - Διαμερισμάτων Ελλάδας (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.Ε.) από όλη τη χώρα, καθώς και επέκταση της συνεργασίας στον τομέα της Αστικής Ευθύνης Τουριστικών Μονάδων και στις ασφάλισεις πυρός.

● Πρωτοποριακή συνεργασία με την ALUMINCO

Σε μία εξαιρετικά δύσκολη περίοδο για την οικιακή οικονομία, η ALUMINCO και η INTERAMERICAN ξεκίνησαν κατά το 2013 συνεργασία προσφέροντας συνδυασμένο όφελος προστασίας και οικονομικής αξίας για την κατοικία. Η ALUMINCO προσφέρει σε όσους πελάτες της αντικαθιστούν τα παλαιά τους κουφώματα το πρόγραμμα ασφάλισης περιεχομένου κατοικίας INTERAMERICAN Home. Επιπλέον, οι πελάτες που εμπιστεύονται τα ενεργειακά κουφώματα Clima της ALUMINCO, εξασφαλίζουν την ενεργειακή αναβάθμιση της κατοικίας τους, εξοικονομούν ενέργεια και χρήματα, απολαμβάνουν υψηλή ποιότητα και ασφάλεια και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.

● Με την Golden Home για Ασφάλιση Κατοικίας

Η Εταιρεία συνήψε συμφωνία με την Golden Home, μεγάλη κτηματομεσιτική επιχείρηση, για μία ολοκληρωμένη προσφορά ασφάλειας κατοικίας στους πελάτες της δεύτερης. Η Golden Home παρέχει δωρεάν για κάθε αγοραπωλησία ή ενοικίαση, σε κάθε νέο πελάτη της, ένα ασφαλιστήριο κατοικίας για ένα έτος.



Ασφάλειες Βοήθειας

Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται τόσο στον τομέα της Προσωπικής (Άμεσης Ιατρικής) Βοήθειας όσο και στον τομέα της Οδικής Βοήθειας, κατέχοντας την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά υπηρεσιών Βοήθειας με μερίδιο αγοράς **31%**. Από το 1991 η Άμεση Ιατρική Βοήθεια και από το 1993 η Οδική Βοήθεια συνεχίζουν έως σήμερα να βρίσκονται σε συνεχή ετοιμότητα και εγρήγορση, πάντοτε με άμεση ανταπόκριση σε κάθε κλήση, ώστε να μην κινδυνεύουν ζωές ασθενών και τραυματιών και να είναι οι δρόμοι ασφαλέστεροι για τα αυτοκίνητα, τους οδηγούς και τους επιβαίνοντες.

Οδική Βοήθεια

Στον τομέα της Οδικής Βοήθειας, η Εταιρεία παρέχει στους ασφαλισμένους πελάτες της ολοκληρωμένες υπηρεσίες επιτόπου επισκευής, ρυμούλκησης και επαναπαρισμού των οχημάτων και των μεταφερομένων, καθώς και υπηρεσίες επιτόπου διαχείρισης ατυχήματος (Autohelp) τόσο σε ιδιωτικά όσο και σε επαγγελματικά και βαρέα οχήματα. Η άρτια εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων υποστηρίζεται από τη λειτουργία **17** αυτόνομων σταθμών σε ολόκληρη την Ελλάδα, με βασικό πλεονέκτημα την ιδιόκτητη υποδομή.

Κατά το 2013, η INTERAMERICAN προχώρησε σε σημαντική επένδυση στον τομέα Οδικής Βοήθειας, προκειμένου να ενισχύσει ακόμα περισσότερο τον μεγάλο ιδιόκτητο στόλο των οχημάτων της και να υποστηρίξει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους της. Η Εταιρεία αγόρασε **30** οχήματα πλατφόρμας τύπου DAF, τελευταίας γενιάς, καθώς και **10** μοτοσικλέτες τύπου Suzuki. Η επένδυση αντανακλά την ευρεία ζήτηση των υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας πανελλαδικά, που παρέχονται τόσο με τα προγράμματα ασφάλισης αυτοκινήτου της Εταιρείας όσο και ανεξάρτητα. Σήμερα, οι υποδομές στον κλάδο αριθμούν **220** οχήματα συνολικά: **6** εξυπηρέτησης βαρέων οχημάτων, **174** πλατφόρμες και **40** μοτοσικλέτες.

Περιστατικά Βοήθειας και Ε.Κ.Ε.

Κατά το 2013 η INTERAMERICAN παρέσχε υπηρεσίες βοήθειας σε **308.495** περιπτώσεις (σε **276.160** Οδική Βοήθεια και σε **32.335** Άμεση Ιατρική Βοήθεια). Οι Υπηρεσίες Βοήθειας της Εταιρείας διακρίνονται για την απόδοση ιδιαίτερης αξίας στο κοινωνικό σύνολο και αποτελούν επιχειρησιακά "μοχλό" σε πλήθος κοινωνικών πρωτοβουλιών της INTERAMERICAN (πληροφορίες στο κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία").



Συνεργασία με τη ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ Ασφαλιστική

Εξαιρετικά ισορροπημένη ως προς το αμοιβαίο όφελος των δύο οργανισμών, με απόδοση σημαντικής αξίας υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας σε μεγάλο πλήθος ασφαλισμένων, είναι η δεκαετής και πλέον συνεργασία της INTERAMERICAN με τη ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ Ασφαλιστική. Κατά το έτος αναφοράς, η Οδική Βοήθεια της Εταιρείας παρέσχε υπηρεσίες συνολικά σε **7.076** οχήματα ασφαλισμένα στη ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ, από τις οποίες **3.018** αφορούσαν σε επιτόπου βοήθεια και οι **4.058** σε υπηρεσίες Autohelp. Σημειώνεται ότι κατά το 2013 η INTERAMERICAN κάλυπτε **11.456** οχήματα ασφαλισμένα στη συνεργαζόμενη εταιρεία με Οδική Βοήθεια και **113.700** με Autohelp.



Άμεση Ιατρική Βοήθεια

Στον τομέα της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας, η INTERAMERICAN παρέχει υπηρεσίες άμεσης υγειονομικής μεταφοράς με τα δεκαεπτά ιδιόκτητα ασθενοφόρα οχήματα και με εναέρια μέσα (ελικόπτερα και αεροπλάνα) συνεργαζόμενων εταιρειών. Επιπλέον, μέσω του Συντονιστικού Κέντρου και της τηλεφωνικής “Γραμμής Υγείας 1010”, παρέχει ιατρικές συμβουλές και πληροφορίες εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες του MEDISYSTEM σε 24ωρη βάση.

Άμεση Ιατρική Βοήθεια με Κοινωνική Αξία - Συνεργασίες

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει τη σημασία των διαρκώς αυξανόμενων αναγκών που έχουν οι πολίτες στον τομέα της υγείας, υπό τις συνθήκες μάλιστα της οικονομικής κρίσης και των προβλημάτων στο δημόσιο σύστημα υγείας. Γι’ αυτό τον λόγο, προχώρησε στην ενσωμάτωση των υπηρεσιών της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας σε όλα τα προγράμματα υγείας που προσφέρει. Η Εταιρεία, προκειμένου να μπορέσουν να επωφεληθούν από τις υπηρεσίες αυτές κατά το δυνατόν περισσότεροι ασφαλισμένοι, μείωσε σημαντικά το κόστος τους, ώστε να είναι προσιτές οικονομικά. Προς αυτή την κατεύθυνση, διαμορφώθηκε ένα ειδικό, “κοινωνικό” τιμολόγιο.

● Συνεργασία με την Τοπική Αυτοδιοίκηση

Αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα η σύμπραξη της INTERAMERICAN κατά το 2013 με την Τοπική Αυτοδιοίκηση δυσπρόσι-

των περιοχών της νησιωτικής Ελλάδος (Δήμοι Τήνου, Σίφνου, Ιστιαίας-Αιδηψού), με ελαχιστοποιημένο το κόστος διακομιδής από αέρος κατοίκων των συμβεβλημένων Δήμων - ασθενών/τραυματιών που έχουν ανάγκη άμεσης μεταφοράς σε νοσοκομείο. Συμβαλλόμενοι είναι οι Δήμοι, που παρέχουν δωρεάν την κάλυψη στους δημότες τους, ενώ η INTERAMERICAN μειώνει αισθητά το ασφάλιστρο, προβλέποντας και επιστροφή ποσού σε περίπτωση που δεν έχει γίνει χρήση.

● Ανανέωση συνεργασίας με την HELLENIC SEAWAYS για το 2013





Το πρωτοποριακό για τους ταξιδιώτες πρόγραμμα παροχών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας “Ασφαλώς Πάμε Μαζί” καλύπτει τους ασφαλισμένους από τη στιγμή της επιβίβασης στο πλοίο μέχρι και επτά ημέρες μετά το ταξίδι. Κάθε ταξιδιώτης, μέσα από σειρά παροχών που προσφέρει δωρεάν η HELLENIC SEAWAYS, εξασφαλίζει τη δυνατότητα να αντιμετωπίσει άμεσα τις συνέπειες ενός ενδεχόμενου ατυχήματος ή περιστατικού ασθένειας, εν πλω και μετά την αποβίβασή του για το χρονικό διάστημα που προαναφέρθηκε.

Δήμος	Έναρξη	Συμβουλές	Αεροδιακομιδές	Με Ασθενοφόρο
Τήνος	1/1/2013	379	10	-
Σίφνος	20/2/2013	161	6	-
Ιστιαία-Αιδηψός	1/8/2013	291	1	3



Ασφάλειες και Υπηρεσίες Υγείας

Η INTERAMERICAN, έχοντας πραγματοποιήσει σημαντικές επενδύσεις στον τομέα της περίθαλψης και νοσηλείας στην Ελλάδα, είναι σε θέση να παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους ασφαλισμένους της σε όλες τις βαθμίδες υγείας, από την πρωτοβάθμια φροντίδα μέχρι τη νοσηλεία.

Κατηγορία	Περιγραφή
	<ul style="list-style-type: none"> ● Ιατρικές επισκέψεις σε δίκτυο 1.371 ιατρών ● Κάλυψη διαγνωστικών εξετάσεων ● Κάλυψη νοσοκομειακών εξόδων με ανώτατο όριο μέχρι 2.000.000 ευρώ ετησίως (αναλόγως με το πρόγραμμα) ● Ετήσιο check up ● Άμεση Ιατρική Βοήθεια ● Επιλογή από τρία ολοκληρωμένα προγράμματα
	<ul style="list-style-type: none"> ● Κάλυψη νοσοκομειακών εξόδων με ανώτατο όριο μέχρι 2.000.000 ευρώ ετησίως (αναλόγως με το πρόγραμμα) ● Ετήσιο check up ● Άμεση Ιατρική Βοήθεια ● Επιλογή από τρία ολοκληρωμένα προγράμματα
	<ul style="list-style-type: none"> ● Παροχή ημερησίου επιδόματος νοσηλείας ● Επίδομα χειρουργικής επέμβασης
	<ul style="list-style-type: none"> ● "Γραμμή Υγείας 1010" καθ' όλο το 24ωρο ● Άμεση Ιατρική Βοήθεια (υγειονομική μεταφορά)

Ο Στόχος στον Τομέα Υγείας

Στρατηγικός στόχος της INTERAMERICAN, μέσω της ανάπτυξης του Δικτύου Υγείας, είναι να επιτύχει υπέρ των ασφαλισμένων της αποτελεσματικότερο έλεγχο της ποιότητας και του κόστους των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας, αντιμετωπίζοντας με πληρότητα τις ανάγκες τους εντός του εταιρικού Δικτύου Υγείας.



Ανάπτυξη του Δικτύου Υγείας

Το Δίκτυο Υγείας συνεργάζεται συνολικά με:

- 1.371 ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων
- 240 διαγνωστικά κέντρα
- 17 κλινικές

Κατά το 2013, συμφωνήθηκαν νέες συνεργασίες με ιατρούς, διαγνωστικά κέντρα και κλινικές σε περιοχές που ήδη λειτουργεί το MEDISYSTEM, με αποτέλεσμα τη σημαντική ανάπτυξη του Δικτύου. Συγκεκριμένα, το Δίκτυο Υγείας ενισχύθηκε πανελλαδικά σύμφωνα με τις ανάγκες κάθε πόλης, τις ελλείψεις σε συγκεκριμένες ειδικότητες, το ασφαλιστικό χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας στη συγκεκριμένη πόλη και ευρύτερα στον νομό, ενώ παράλληλα αξιοποιήθηκε σημαντικό μέρος των βιογραφικών σημειωμάτων ιατρών που η Εταιρεία έλαβε κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα από τα κατά τόπους Γραφεία Πωλήσεων του Δικτύου Agency.

Συνεργασίες που ξεκίνησαν κατά το 2013:

- 133 συμβάσεις με ιατρούς όλων των ειδικοτήτων
- 11 συμβάσεις με διαγνωστικά κέντρα

Οργάνωση και Ανάπτυξη των επιμέρους Δικτύων Υγείας

Δίκτυο Χειρουργών-Ειδικών Συνεργατών:

- ενισχύθηκε με επιπλέον 83 ιατρούς χειρουργικών ειδικοτήτων
- αναπτύχθηκε ιδιαίτερα στην Κρήτη (Ηράκλειο, Ρέθυμνο και Χανιά), καθώς και στη Σύρο και το Μέτσοβο.

Η Επάρκεια του Δικτύου Υγείας

Η ανάπτυξη του Δικτύου Υγείας με νέες συνεργασίες ιατρών διαμόρφωσε, στο κλείσιμο του 2013, την αριθμητική σχέση ιατρών - ασφαλισμένων MEDISYSTEM σε **1:30**.



Δίκτυο Προασφαλιστικού Ελέγχου - Αναδιάρθρωση

Ολοκληρώθηκε η αναδιάρθρωση του Δικτύου Προασφαλιστικού Ελέγχου της Εταιρείας, το οποίο πλέον περιλαμβάνει **126** ιατρούς και **66** διαγνωστικά κέντρα.

E-directory: Ηλεκτρονικός Κατάλογος Μελών Δικτύου Υγείας

Ο κατάλογος του MEDISYSTEM είναι διαθέσιμος από το 2011 στο Internet, μέσα από την ιστοσελίδα της INTERAMERICAN. Όλοι οι ασφαλισμένοι του MEDISYSTEM έχουν, πλέον, πρόσβαση στον ηλεκτρονικό κατάλογο, πληκτρολογώντας τον αριθμό του ασφαλιστηρίου συμβολαίου τους και την ημερομηνία γέννησής τους. Μέσω της ανάπτυξης της εφαρμογής αυτής, η Εταιρεία έχει πλέον τη δυνατότητα να παρέχει στους πελάτες της άμεση και έγκυρη πληροφόρηση για το Δίκτυο Υγείας, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Επιπλέον, δυνατότητα πρόσβασης στον Κατάλογο Μελών Δικτύου Υγείας του MEDISYSTEM μέσω του Internet έχουν και οι ιατροί του Δικτύου Υγείας, από τον Ιανουάριο του 2011, σε συγκεκριμένη ηλεκτρονική διεύθυνση που σχεδιάστηκε ειδικά γι' αυτούς.

Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

Αμοιβαία Κεφάλαια

Η INTERAMERICAN αποτελεί την πρώτη ασφαλιστική εταιρεία στην Ελλάδα η οποία διέθεσε μέσω του δικού της ασφαλιστικού δικτύου (Δίκτυο Agency) Αμοιβαία Κεφάλαια (Α/Κ), από το 1989. Η EFG Α.Ε.Δ.Α.Κ., μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων στην ελληνική αγορά, έχει αναλάβει από το 2004 τη διαχείριση των Α/Κ της Εταιρείας.

Σήμερα, τα Αμοιβαία Κεφάλαια INTERAMERICAN αποτελούν μία από τις πλέον καταξιωμένες οικογένειες επενδυτικών προϊόντων, με ενεργητικό που κατά το 2013 έφθανε τα **419,3** εκατ. ευρώ και με **88.293** επενδυτές.

Τα Α/Κ της INTERAMERICAN αποτελούν ολοκληρωμένη οικογένεια επενδυτικών προϊόντων, τα οποία ανταποκρίνονται σε ένα ευρύτατο φάσμα χρηματοοικονομικών αναγκών και προσδοκιών προσφέροντας στον επενδυτή τη δυνατότητα εύκολης πρόσβασης σε κάθε ευκαιρία κέρδους που παρουσιάζεται στις αγορές χρήματος, ομολόγων και μετοχών στην Ελλάδα ή το εξωτερικό.

Η Εταιρεία συνεργάζεται για τη διαχείριση Α/Κ και με την ALPHATRUST Α.Ε.Δ.Α.Κ., που κατέχει σημαντική θέση στη διαχείριση κεφαλαίων θεσμικών επενδυτών.

Προϊόντα και Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

Η επιχειρηματική ανάπτυξη και προοπτική συνδέεται με την ασφαλιστική κάλυψη των επιχειρήσεων. Η INTERAMERICAN διαθέτει προϊόντα και υπηρεσίες για:

- ομαδική ασφάλιση ανθρωπίνου δυναμικού
- διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών προγραμμάτων
- επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια
- Γενικές Ασφάλειες (ασφάλιση κτηρίου και εξοπλισμού, αστικής ευθύνης, νομικής προστασίας κ.λπ.)
- risk management.

Ειδικότερα στον τομέα της ομαδικής ασφάλισης ανθρωπίνου δυναμικού η Εταιρεία προωθεί προγράμματα:

- Προστασίας Ζωής και Εισοδήματος, που προσαρμόζονται στα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες κάθε επιχείρησης
- Υγείας, με προγράμματα του Συστήματος Υγείας MEDISYSTEM, νοσοκομειακά προγράμματα και υπηρεσίες άμεσης ιατρικής βοήθειας
- Σύνταξης, με καθορισμένες παροχές ή καθορισμένες εισφορές.



Δίκτυα Διανομής

Τα κύρια Δίκτυα, μέσω των οποίων η INTERAMERICAN προωθεί, διανέμει και υποστηρίζει τα ασφαλιστικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της, είναι τα εξής:

- Δίκτυο Αποκλειστικών Συνεργατών Πωλήσεων: αποτελείται από Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων, Βοηθούς Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων (Unit Managers) και Ασφαλιστικούς Συμβούλους
- Δίκτυο συνεργαζομένων Μεσιτών και Πρακτόρων
- Δίκτυο συνεργαζομένων Τραπεζών
- Υπηρεσία απευθείας Ασφάλισης Πελατών, Anytime insurance online (www.anytimeonline.gr).



 INTERAMERICAN

 anytime

Νέοι Συνεργάτες Πωλήσεων

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του Δικτύου Agency, η INTERAMERICAN μεθοδεύει την προσέλκυση νέων συνεργατών, οι οποίοι παρακολουθούν εντατικά προγράμματα βασικής ασφαλιστικής και χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης. Ο ικανοποιητικός δείκτης βιωσιμότητας νέων συνεργατών καταδεικνύει ότι η Εταιρεία παρέχει ένα ιδιαίτερα θετικό επιχειρηματικό περιβάλλον και σημαντικά εφόδια και κίνητρα για σταδιοδρομία στις πωλήσεις ασφαλειών.

Συγκεκριμένα, κατά το έτος 2011 στρατολογήθηκαν **457** νέοι συνεργάτες εκ των οποίων παρέμειναν **409** (ποσοστό βιωσιμότητας πρώτου έτους **90%**), κατά το έτος 2012 στρατολογήθηκαν **201** νέοι συνεργάτες εκ των οποίων παρέμειναν **177** (ποσοστό βιωσιμότητας πρώτου έτους **88%**), ενώ κατά το έτος 2013 στρατολογήθηκαν **416** νέοι συνεργάτες εκ των οποίων παρέμειναν **336** (ποσοστό βιωσιμότητας πρώτου έτους **81%**).

Δυναμικό Συνεργατών

Συντονιστές Δικτύου Agency	28
Unit Managers	47
Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι	1.251
Σύνολο Συνεργατών Δικτύου Agency	1.326
<hr/>	
Συνεργασίες Δικτύου Πρακτόρων - Μεσιτών	931

Δυνατότητα Σταδιοδρομίας σε Νέους

Η INTERAMERICAN διανοίγει, με συνθήκες ανάπτυξης του Δικτύου Agency, επαγγελματικές προοπτικές για σημαντικό αριθμό νέων που επιθυμούν να σταδιοδρομήσουν στον τομέα των πωλήσεων.



Πιστοποιημένοι Συνεργάτες

Η ποιότητα και αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της Εταιρείας επιβεβαιώνεται από το υψηλό ποσοστό επιτυχίας των συνεργατών που συμμετείχαν στις εξετάσεις διαμεσολαβούντων που οργανώνει η Τράπεζα της Ελλάδος. Το ποσοστό επιτυχίας των συνεργατών της INTERAMERICAN στις εξετάσεις αυτές, κατά το 2013, ανήλθε στο **92%**.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα 2013 για τους Συνεργάτες Πωλήσεων

- 12 Προγράμματα Θεσμικής Εκπαίδευσης με 720 συμμετοχές (Δίκτυο Agency)
- 2 Προγράμματα Βασικής Ασφαλιστικής Εκπαίδευσης με 180 συμμετοχές (Δίκτυο Agency)
- 10 Εκπαιδευτικά Προγράμματα ή Ημερίδες στο Μεσιτικό-Πρακτορειακό Δίκτυο με 1.340 συμμετοχές
- 6 Ημερίδες Επαγγελματικού Προσανατολισμού με 250 συμμετοχές
- 8 Προγράμματα εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης με 810 συμμετοχές του Δικτύου Agency και του Δικτύου Πρακτόρων και Μεσιτών.
- 5 Προγράμματα Unit Management με το group των 35 Unit Managers (Δίκτυο Agency)
- 3 Προγράμματα Agency Management με το group των 20 Agency Managers (Δίκτυο Agency)
- 6 Προγράμματα Financial Planning με 160 συμμετοχές (Δίκτυο Agency)
- 10 Ημερίδες Ανάπτυξης Πωλήσεων Ασφαλιστικών Προϊόντων Ζωής & Υγείας, Γενικών Ασφαλίσεων με 940 συμμετοχές του Δικτύου Agency και του Δικτύου Πρακτόρων και Μεσιτών.

Οι Θεματικές Ενότητες Εκπαίδευσης

- Πελατοκεντρική επικοινωνία
- Διοίκηση πωλήσεων
- Πωλήσεις
- Θεσμική εκπαίδευση επιπέδου Α
- Θεσμική εκπαίδευση επιπέδου Β
- Μετεκπαιδευτικά προγράμματα σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Πειραιώς και την ACHMEA.



Υποστήριξη των Συνεργατών Πωλήσεων

Με σκοπό την υποστήριξη των συνεργατών της και τη συνεχή βελτίωση της ενημέρωσης και του τρόπου εργασίας τους, η INTERAMERICAN έχει δημιουργήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα πωλήσεων “askme”, η οποία ουσιαστικά αποτελεί το ηλεκτρονικό γραφείο τους και είναι διαθέσιμο σε 24ωρη βάση.

Επισημαίνεται ότι η αξιοποίηση στην εκπαίδευση, στο πλαίσιο της ευρύτερης ανάπτυξης προωθημένων τεχνολογικών εργαλείων, στις εταιρικές λειτουργίες - εφαρμογών distance learning, e-training, e-testing και virtual classroom- καθώς και η ενδυνάμωση των τακτικών εκπαιδευτικών συνεργασιών της Εταιρείας με ελληνικά πανεπιστήμια και διεθνείς οργανισμούς για την υλοποίηση προγραμμάτων επιμόρφωσης, μετεκπαίδευσης και εξειδίκευσης των συνεργατών της, αποτελούν ζητήματα μείζονος σημασίας.



Η χρησιμότητα και η ουσιαστική συμβολή της πλατφόρμας “askme” στην υποστήριξη των πωλήσεων αποδεικνύεται και από την υψηλή επισκεψιμότητά της. Κατά το 2013, το “askme” δέχθηκε **567.387** επισκέψεις και είχε **4.393** χρήστες από όλα τα Δίκτυα Πωλήσεων.

Επιβράβευση - Κίνητρα για τους Συνεργάτες Πωλήσεων

Η INTERAMERICAN φροντίζει για την επιβράβευση των καλύτερων επιδόσεων παραγωγής και της επίτευξης στόχων του προηγούμενου έτους και για τον λόγο αυτό, οργανώνει σε ετήσια βάση ειδικές εκδηλώσεις για τα Δίκτυα Πωλήσεων. Κατά το 2013, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από δέκα εκδηλώσεις παρουσίασης προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και επιβράβευσης συνεργατών για όλα τα Δίκτυα Διανομής.

Ένας ακόμη τρόπος επιβράβευσης είναι τα ταξίδια κινήτρων (incentive trips), που η Εταιρεία οργανώνει με τη συμμετοχή των κορυφαίων σε παραγωγή συνεργατών. Κατά τον Οκτώβριο του 2013 πραγματοποιήθηκε ταξίδι στη Νέα Υόρκη, που αποτέλεσε σημαντικό κίνητρο για επίτευξη των στόχων. Το ταξίδι στο εξωτερικό έχει καθιερωθεί ως έκφραση αναγνώρισης εκ μέρους της INTERAMERICAN των προσπαθειών των συνεργατών. Επίσης, η Εταιρεία οργάνωσε και κατά το 2013 τη συμμετοχή συνεργατών της στα παγκόσμια συνέδρια των οργανισμών GAMA International στο Σαν Ντιέγκο των Η.Π.Α. και Million Dollars Round Table (M.D.R.T.) στη Φιλαδέλφεια των Η.Π.Α.



Απευθείας Ασφάλιση από την Anytime

Η INTERAMERICAN, πρωτοπορώντας για άλλη μία φορά, ανέπτυξε περαιτέρω κατά το 2013 και προτείνει μέσω της Anytime μία ολοκληρωμένη διαδικτυακή διαδικασία ασφάλισης, στον ιστότοπο www.anytimeonline.gr. Πρόκειται για έναν μηχανισμό online ασφάλισης αυτοκινήτου, χωρίς διαμεσολάβηση. Ο πελάτης υπολογίζει μόνος του τα ασφάλιστρα του αυτοκινήτου του και αφού επιλέξει πρόγραμμα, αγοράζει με πιστωτική κάρτα την ασφάλισή του. Το συμβόλαιό του εκδίδεται ψηφιακά την ίδια στιγμή και αποστέλλεται αυτόματα στον ίδιο με email.

Η διαδικτυακή διαδικασία ασφάλισης, πέρα από τα εμφανή οφέλη για την Εταιρεία όπως είναι η σημαντική μείωση σε κόστος και η υιοθέτηση πελατοκεντρικών διαδικασιών, τοποθετεί την INTERAMERICAN στον χάρτη των προηγμένων “εταιρειών με ηλεκτρονική διαχείριση”, που επενδύουν και εκμεταλλεύονται τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών με έξυπνο και αποδοτικό τρόπο. Επιπλέον, η λειτουργία της Anytime έχει ως παράπλευρα οφέλη τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρείας και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με ελαχιστοποιημένη κατανάλωση φυσικών πόρων (ενέργεια, χαρτί, νερό, μετακινήσεις κ.ά.).

Η Anytime αποτελεί, στο πλαίσιο της πολυκαναλικής στρατηγικής της Εταιρείας, τον νεότερο από τους τέσσερις άξονες του ισορροπημένου μοντέλου διανομής. Η ασφάλιση αυτοκινήτου αποτελεί τον βασικό τομέα δραστηριότητας της Anytime, που παράλληλα προωθεί τις ασφαλίσεις κατοικίας, υγείας και τις υπηρεσίες βοήθειας.

Αύξηση των απευθείας Πωλήσεων

Έχοντας οργανώσει πλήρως την υποδομή της από τις αρχές του 2008 και μετά από μία διετία προσαρμογής στην αγορά, η Anytime έφθασε κατά το 2013 το πελατολόγιό της στους **217.000** πελάτες, καταγράφοντας ημερησίως **3.100** κλήσεις, **12.300** επισκέψεις και σταθεροποιώντας την παραγωγή της πάνω από τα **300** συμβόλαια ημερησίως. Η Anytime είχε ιδιαίτερη συμβολή στην αύξηση κατά **40%** του στόλου ασφαλισμένων από την INTERAMERICAN οχημάτων.



Πρωτοποριακή Συνεργασία με την CARREFOUR MAPINOΠΟΥΛΟΣ

Η INTERAMERICAN κατά το 2013 (Οκτώβριος) ξεκίνησε μία πρωτοποριακή συνεργασία προώθησης της ασφάλισης αυτοκινήτου Anytime μέσω των *supermarkets* CARREFOUR MAPINOΠΟΥΛΟΣ. Συγκεκριμένα, τα *supermarkets* παρέχουν στο ευρύ πελατειακό κοινό των μελών του Club MAPINOΠΟΥΛΟΣ, που ασφαλίζουν το αυτοκίνητό τους στην Anytime, σειρά σημαντικών προνομίων και δωροεπιταγή. Κατά τον Δεκέμβριο 2013 ξεκίνησε η 2η φάση συνεργασίας, κατά την οποία η προϊοντική πρόταση ενισχύεται με επιπλέον δωροεπιταγή σε περίπτωση ασφάλισης υγείας Anytime των μελών του Club.

Πρόκειται για συνεργασία που “γεφυρώνει” δύο διαφορετικές αγορές, ενισχύοντας περαιτέρω τη δυναμική της διείσδυσης των δύο εταιρειών σε ένα κοινό πεδίο πελατών, με αμοιβαία οφέλη για τις εταιρείες και τους πελάτες.

Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης



Η INTERAMERICAN, λαμβάνοντας υπ' όψιν τη δύσκολη οικονομική συγκυρία για τους Έλληνες πολίτες, ανταποκρίθηκε και συνεχίζει κατά το 2013 την πολιτική:

- διατήρησης της βελτιωμένης τιμολόγησης στα υπάρχοντα προϊόντα και τις υπηρεσίες
- απλοποίησης των προϊόντων και την τυποποίηση των διαδικασιών
- κατεύθυνσης προϊόντων και υπηρεσιών στη λογική του προσιτού κόστους και της ικανοποίησης βασικών αναγκών των πελατών.

Βελτίωση Τιμολογιακής Πολιτικής - Προώθηση Προϊόντων και Υπηρεσιών Χαμηλού Κόστους

Έχοντας ως στόχο της την ανάδειξη της βέλτιστης σχέσης κόστους-οφέλους για τους πελάτες σε όλα τα ασφαλιστικά προγράμματα, η Εταιρεία πέτυχε τη συγκράτηση και σε αρκετά προϊόντα τη μείωση των ασφαλιστρών. Τα πλεονεκτήματα και η αξία των προγραμμάτων και υπηρεσιών της αποδίδουν μεγάλη προστιθέμενη αξία στους πελάτες, ενώ σε συνάρτηση με το κόστος, η απόκτησή τους αποτελεί γι' αυτούς την πλέον εύστοχη και ορθή ενέργεια.

Παράλληλα, η INTERAMERICAN διατήρησε τα χαμηλού κόστους προϊόντα που είχαν αναπτυχθεί στην Υγεία και στις Γενικές Ασφάλειες.

Στην Ασφάλιση Υγείας: Ετησίως Ανανεούμενα Προγράμματα

Η Εταιρεία διατήρησε από το προηγούμενο έτος τον απλοποιημένο “προϊοντικό χάρτη” της, μέσω των τριών επιπέδων καλύψεων, που αντιστοιχούν στα προγράμματα “Freedom”, “Optimum” και “Benefit”, τόσο στον άξονα της προϊοντικής γραμμής MEDISYSTEM όσο και στον άξονα του MEDIHOSPITAL για τη νοσηλεία, με την πρωτοποριακή για την ελληνική ασφαλιστική αγορά προώθηση της ιδέας της ετήσιας ανανέωσης των συμβολαίων.



Προσιτό Κόστος Ασφάλισης της Υγείας

Το πλεονέκτημα των ετησίως ανανεούμενων προγραμμάτων εντοπίζεται στο χαμηλότερο κόστος λόγω διαφορετικών αναγκών αποθεματοποίησης κεφαλαίων εκ μέρους της Εταιρείας.



ΠΡΟΪΟΝΤΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	MEDISYSTEM	MEDIHOSPITAL
Freedom	<ul style="list-style-type: none"> ● Ιατρικές επισκέψεις και πράξεις ● Διαγνωστικές εξετάσεις + <ul style="list-style-type: none"> ● Νοσοκομειακή κάλυψη 100% 	<ul style="list-style-type: none"> ● Νοσοκομειακή κάλυψη 100%
Optimum	<ul style="list-style-type: none"> ● Ιατρικές επισκέψεις και πράξεις ● Διαγνωστικές εξετάσεις + <ul style="list-style-type: none"> ● Νοσοκομειακή κάλυψη 80% 	<ul style="list-style-type: none"> ● Νοσοκομειακή κάλυψη 80%
Benefit	<ul style="list-style-type: none"> ● Ιατρικές επισκέψεις και πράξεις ● Διαγνωστικές εξετάσεις + <ul style="list-style-type: none"> ● Νοσοκομειακή κάλυψη με απαλλασσόμενο ποσόν € 2.000 ή € 10.000 	<ul style="list-style-type: none"> ● Νοσοκομειακή κάλυψη με απαλλασσόμενο ποσόν € 2.000 ή € 10.000
MEDICASH		
● Νοσοκομειακό	● Χειρουργικό	● Ολοκληρωμένο
		● “Φύλακας Άγγελος”

Απλότητα, Πληρότητα και Χαμηλό Κόστος στην Ασφάλιση Υγείας, με το “Anytime Health Value”

Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της στρατηγικής της για την ανάπτυξη όλων των καναλιών διανομής που διαθέτει και με γνώμονα την απόλυτη ανταπόκριση στις σύγχρονες απαιτήσεις της αγοράς, προώθησε το νέο πρόγραμμα “Anytime Health Value”, διευρύνοντας το φάσμα των απευθείας πωλήσεων και στην ασφάλιση υγείας. Πρόκειται για πρόγραμμα ετήσιας διάρκειας, σχεδιασμένο στη βάση της απλοποίησης-τυποποίησης και των προσιτών ασφαλιστρών.

Το πρόγραμμα “Anytime Health Value” χαρακτηρίζεται από την ευρύτητα των ασφαλιστικών καλύψεων και αποτελεί ολοκληρωμένη πρόταση για όλες τις βαθμίδες υπηρεσιών υγείας, με αξιοποίηση του μοναδικού στην Ελλάδα συστήματος υγείας που έχει αναπτύξει η INTERAMERICAN. Ειδικότερα, με το πρόγραμμα παρέχονται:

- Νοσοκομειακές καλύψεις σε επιλεγμένα συνεργαζόμενα ιδιωτικά νοσοκομεία στην Αθήνα και την υπόλοιπη Ελλάδα, με ανώτατο ποσόν δαπανών τις 500 χιλιάδες ευρώ ετησίως. Ακόμη, 100% κάλυψη νοσηλείας σε περιπτώσεις καρκίνου, εγκεφαλικού και εμφράγματος μέχρι το ίδιο ποσόν, καθώς επίσης κάλυψη αμοιβής χειρουργών και αναισθησιολόγων, ενώ προβλέπεται και πλήρης κάλυψη εξόδων νοσηλείας σε όλα τα δημόσια νοσοκομεία ή ημερήσιο επίδομα νοσηλείας, καθώς και κάλυψη στο εξωτερικό.
- Πλήρης ετήσιος προληπτικός έλεγχος στα συνεργαζόμενα διαγνωστικά κέντρα και δωρεάν επισκέψεις σε ιατρούς γενικής ιατρικής στις ιδιόκτητες υποδομές -τα ιατρεία ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ MEDICLINIC και της πολυιατρείου MEDIFIRST- στην Αθήνα.
- Υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας με συμβουλές-καθοδήγηση σε 24ωρη βάση από τη “Γραμμή Υγείας 1010” και υγειονομική διακομιδή σε περίπτωση ανάγκης, από κάθε σημείο της Ελλάδος και του εξωτερικού.

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι το “Anytime Health Value” εξασφαλίζει στους ασφαλισμένους πρόσβαση στο παγκόσμιο δίκτυο ιατρών “Best Doctors”, ώστε να έχουν τη δυνατότητα να λάβουν μία έγκυρη δεύτερη ιατρική γνώμη. Επιπλέον, προβλέπονται υψηλές εκπτώσεις για διαγνωστικές εξετάσεις (40%) και για απερίοριστες επισκέψεις σε ιατρούς (30%) στις ιδιόκτητες υποδομές υγείας της Εταιρείας.



Στην Ασφάλιση Αυτοκινήτου: Δυναμική Τιμολόγηση

Η INTERAMERICAN εισήγαγε τη δυναμική τιμολόγηση (dynamic pricing) στην ασφάλιση αυτοκινήτου λαμβάνοντας υπ’ όψιν αρκετούς παράγοντες του ασφαλιζόμενου και του οχήματος. Η Εταιρεία με τη δυναμική τιμολόγηση αποσκοπεί:

- σε πιο δίκαιη τιμολόγηση της ασφάλισης για κάθε πελάτη
- στη δυνατότητα προσαρμογής του τιμολογίου στο προφίλ του πελάτη
- σε σημαντική βελτίωση των αποτελεσμάτων της, τόσο σε επίπεδο loss ratio όσο και σε επίπεδο συχνότητας ατυχημάτων.

Η INTERAMERICAN προωθεί βελτιωμένη, με συνδυασμό καλύψεων και προσιτής τιμολόγησης, τη σειρά των προγραμμάτων ασφάλισης αυτοκινήτου Classic, Extra και Total, εισάγοντας επιπρόσθετες καλύψεις όπως την κάλυψη θραύσης κρυστάλλων και κρυστάλλινων ηλιοροφών (Classic), την ταχύτερη αποζημιωτική αντιμετώπιση της ολικής κλοπής (Extra) και τις κακόβουλες βλάβες (Total).



“Auto Basic”, για φθηνότερη Ασφάλιση Αστικής Ευθύνης

Διατηρήθηκε και το 2013 το πρόγραμμα “Auto Basic”, το οποίο προστέθηκε το 2012 στη σειρά προγραμμάτων “Auto Classic”, “Extra” και “Total” ως μία επιπλέον δυνατότητα ποιοτικής, αλλά και οικονομικής επιλογής στην ασφάλιση αυτοκινήτου. Το ύψος των ασφαλιστρών είναι ιδιαίτερα προσιτό και διαμορφώνεται δυναμικά με τη παραμετρική εκτίμηση παραγόντων σχετικών με την πιθανότητα ατυχήματος. Το “Auto Basic”, ως εναλλακτική πρόταση προσιτού κόστους, παρέχεται με ασφάλιστρα κατά 6%-8% φθηνότερα από τα αντίστοιχα του προγράμματος “Auto Classic”, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ποιότητα των υπηρεσιών INTERAMERICAN.

Καινοτομία και Ανταγωνιστικότητα

Η INTERAMERICAN, με 1.500 και πλέον ασφαλιστήρια συμβόλαια κατά μέσο όρο καθημερινά και με συνεχή βελτίωση διαχείρισης της ζημιάς που σημαίνει πιο προσιτά ασφαλιστρα, θεωρεί κλειδιά για τη δυναμική των δικτύων διανομής και την ικανοποίηση των πελατών της την καινοτομία και την ανταγωνιστικότητα.



Ψηφιακή Τεχνολογία και Εφαρμογές

Προς την κατεύθυνση της βιώσιμης ανάπτυξης και του μετασχηματισμού της INTERAMERICAN δομικά, οργανωτικά και λειτουργικά σε επιχείρηση που ανταποκρίνεται ταχύτατα και αποτελεσματικά στις οικονομικές και κοινωνικές προκλήσεις και εξελίξεις που χαρακτηρίζουν την ασφαλιστική αγορά, οι εφαρμογές της ψηφιακής τεχνολογίας στις πρακτικές και διαδικασίες της Εταιρείας κατέχουν κομβικό ρόλο, προσθέτοντας αξία στις πωλήσεις-τη διανομή, το marketing, το underwriting και συνολικά, στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Η βελτιστοποίηση των λειτουργιών της INTERAMERICAN με βάση την ψηφιακή τεχνολογία υπογραμμίζει την εστίαση στον πελάτη και την κερδοφόρο ανάπτυξη της Εταιρείας, που αποτελεί το βασικότερο στοιχείο της αξιοπιστίας της.

Σύστημα “Genius”

Καινοτομία για την ελληνική ασφαλιστική αγορά, αλλά και διεθνώς, αποτελεί η δυνατότητα χρήσης του “Genius”, προτύπου ηλεκτρονικού συστήματος underwriting, από τα Δίκτυα Πωλήσεων της INTERAMERICAN. Με το “Genius” αυτοματοποιείται η διαδικασία της αξιολόγησης του αναλαμβανομένου κινδύνου και της έκδοσης συμβολαίου στους κλάδους Ζωής και Υγείας. Τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από το σύστημα “Genius” για τους συνεργάτες πωλήσεων του αποκλειστικού δικτύου της Εταιρείας και των συνεργαζομένων πρακτόρων και μεσιτών, αλλά και τα οφέλη για τους ασφαλιζόμενους, είναι πολύ σημαντικά.

Με το “Genius”, την τεχνολογική εφαρμογή που εξασφαλίζει για όλες τις αιτήσεις ασφάλισης συστηματική και αντικειμενική προσέγγιση του underwriting και αυτόματη έγκριση στην πλειονότητα των περιπτώσεων, περιορίζεται ο μέσος χρόνος έκδοσης συμβολαίου στα 15 λεπτά της ώρας, με δραστική μείωση του παραγωγικού χρόνου του συνεργάτη και απλοποίηση-επιτάχυνση της εξυπηρέτησης του πελάτη. Το σύστημα, που σχεδιάστηκε με τη συνεργασία μεγάλων αντασφαλιστικών οργανισμών, είναι εργαλείο underwriting που για πρώτη φορά διατίθεται σε δίκτυα συνεργατών πωλήσεων, σε παγκόσμιο επίπεδο.

Σύστημα “OnE”

Η INTERAMERICAN αποτελεί τον πρώτο οργανισμό στην Ελλάδα που πιστοποιείται για την υψηλή τεχνική ποιότητα λογισμικού με το “Trusted Product Maintainability Certificate”, πιστοποιητικό που έχει αναπτύξει η Software Improvement Group (SIG) σε συνεργασία με το Γερμανικό Ινστιτούτο Πιστοποίησης TÜVIT.

Η πιστοποίηση τεκμηριώνει τη συμβατότητα της τεχνικής ποιότητας του συστήματος λογισμικού του κλάδου Γενικών Ασφαλειών “Operations ‘n’ Excellence” (OnE) σύμφωνα με το πρότυπο ISO 25010 και ένα πλήθος κριτηρίων αξιολόγησης που προκύπτουν από αυτό.

Το έργο “OnE” ξεκίνησε το 2010 με σκοπό την αντικατάσταση των υφισταμένων legacy συστημάτων του κλάδου και το νέο σύστημα τέθηκε σε εφαρμογή τον Ιούλιο του 2012. Η λειτουργία του “OnE” θα μειώσει σημαντικά το λειτουργικό κόστος και θα ελαχιστοποιήσει τους κινδύνους διαχείρισης για την INTERAMERICAN, ενώ είναι ανοιχτό σε προσαρμογές που θα καλύπτουν οποιοσδήποτε μελλοντικές ανάγκες της Εταιρείας, με πραγματοποίηση αλλαγών σε βέλτιστο χρόνο και κόστος.

Συνεργασία INTERAMERICAN και Πανεπιστημίου Πατρών

Κατά το 2013 (Νοέμβριος), η INTERAMERICAN και το Πανεπιστήμιο Πατρών -ειδικότερα το Τμήμα Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής του Πανεπιστημίου- ανακοίνωσαν τη συμφωνία συνεργασίας για την ανάπτυξη εφαρμογών προηγμένης τεχνολογίας στις επιχειρησιακές λειτουργίες, καθώς επίσης για το οικοσύστημα των τεχνολογιών των μεγάλων δεδομένων, στα οποία η Εταιρεία εστιάζει το ενδιαφέρον της.



Λογισμικό Ανοιχτού Κώδικα

Η INTERAMERICAN έγινε η μοναδική εταιρεία στην Ελλάδα και μία από τις ελάχιστες στην Ευρώπη που προσφέρει στην επιχειρηματική κοινότητα, χωρίς να είναι εταιρεία ανάπτυξης μηχανογραφικών εφαρμογών, τη βιβλιοθήκη-πλαίσιο Βο2 για μηχανογραφικές εφαρμογές ως ελεύθερο λογισμικό (ανοιχτού κώδικα).

Το Τμήμα Μηχανογράφησης της Εταιρείας ανέπτυξε το πλαίσιο Βο2 ως υποδομή προκειμένου να εξυπηρετηθεί η ενιαία πλατφόρμα Γενικών Ασφαλίσεων "Operations 'n' Excellence" (OnE).

Η βιβλιοθήκη-πλαίσιο Βο2, που διατίθεται ελεύθερα και επιτρέπει σε οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο να τη χρησιμοποιήσει ή και να την ενσωματώσει στο δικό του προϊόν χωρίς καμία επιβάρυνση, είναι γραμμένη στη γλώσσα προγραμματισμού java. Αποτελείται από ανεξάρτητες ενότητες που καλύπτουν σειρά αναγκών, όπως τυποποίηση αρχιτεκτονικής πολλαπλών επιπέδων, αυτόματη δημιουργία τυποποιημένου κώδικα, δημιουργία εγγράφων, αυτόματη δημιουργία user interface με τη χρήση metadata, δυναμική δημιουργία SQL queries και συχνά χρησιμοποιούμενες βοηθητικές λειτουργίες (utilities).

"Follow me Office"

Κατά το 2013, ολοκληρώθηκε το έργο "Follow me Office", πλατφόρμα που παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στις μηχανογραφικές υπηρεσίες από οποιοδήποτε σημείο στην Εταιρεία.

Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Η INTERAMERICAN αποδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαχείριση των σχέσεων της με τους πελάτες, καθώς η διατήρηση και ενίσχυση του πελατοκεντρικού χαρακτήρα της αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα.

Εξυπηρέτηση Πελατών και Αποζημιώσεις

Η Εταιρεία επικοινωνεί καθημερινά με σημαντικά μεγάλο αριθμό πελατών της. Κατά το 2013, εξυπηρετήθηκαν κατά μέσο όρο σε ημερήσια βάση περισσότεροι από 1.414 ασφαλισμένοι πελάτες από την Εξυπηρέτηση Πελατών και 845 από τις Υπηρεσίες Βοήθειας. Συνολικά κατά το έτος αναφοράς, εξυπηρετήθηκαν 488.354 πελάτες από την Εξυπηρέτηση Πελατών και 308.495 από τις Υπηρεσίες Βοήθειας.

Η αντικειμενική-δίκαιη και έγκαιρη αποζημίωση των ασφαλισμένων υπογραμμίζει τη συνέπεια της INTERAMERICAN όσον αφορά στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών της. Κατά το 2013, η Εταιρεία κατέβαλε 353,8 εκατ. ευρώ για αποζημιώσεις πελατών της και λοιπών δικαιούχων.



Πελατολόγιο και Αποζημιώσεις

Οι πελάτες της INTERAMERICAN κατά το 2013 υπολογίζονταν συνολικά σε περισσότερους από 1 εκατομμύριο, σε σύνολο 1,7 εκατ. συμβολαίων. Η Εταιρεία κατέβαλε ημερησίως, κατά μέσο όρο, περίπου 1 εκατ. ευρώ σε ασφαλισμένους/δικαιούχους.

	2009	2010	2011	2012	2013
Αποζημιώσεις (σε εκατ. ευρώ)	274,8	293,5	323,9	325,9	353,8



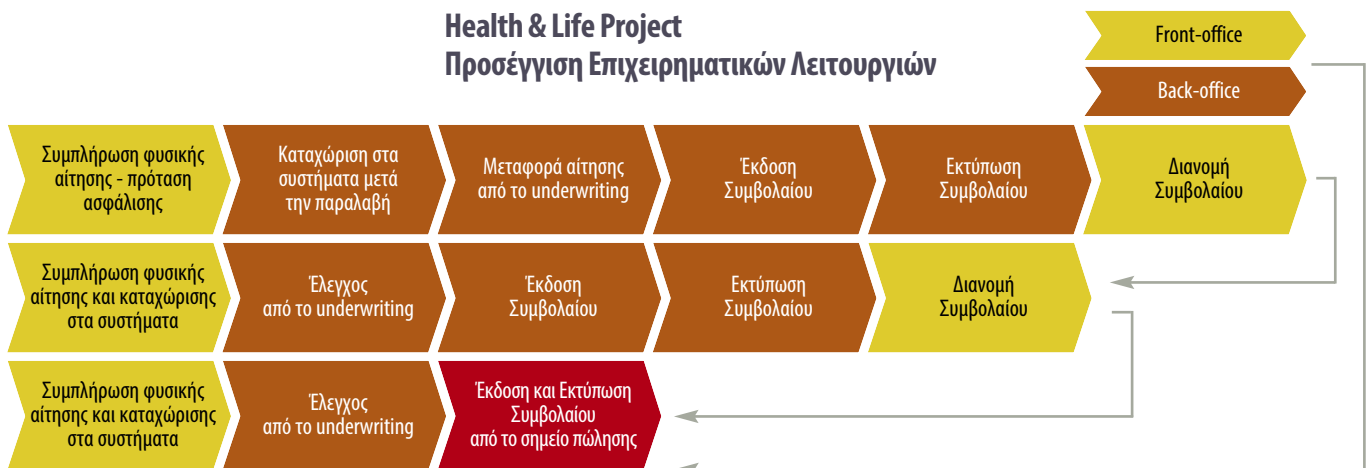
Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων: Customer Relationship Management (CRM)

Κατά το 2013 (Ιούλιος), λειτούργησε στην INTERAMERICAN το CRM. Πρόκειται για εφαρμογή κατ' εξοχήν πελατοκεντρική, εφ' όσον αναγνωρίζει αυτόματα τον πελάτη που επικοινωνεί με την Εταιρεία και παρέχει την πλήρη εικόνα του προφίλ του, καθώς και την ιστορικότητα των κινήσεών του.

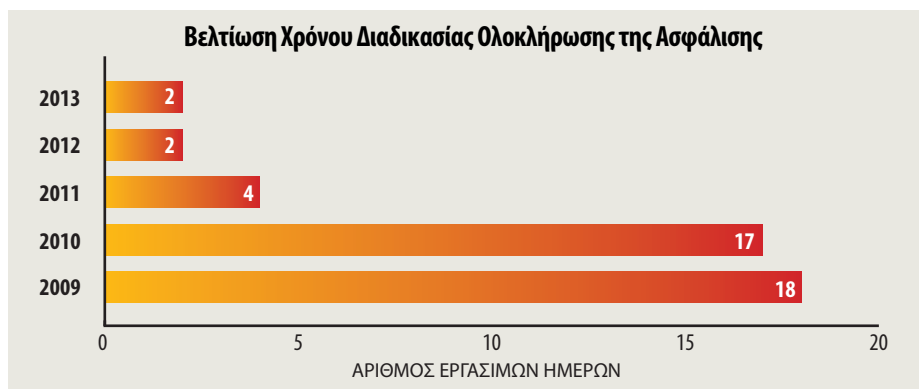
Κάθε στιγμή επικοινωνίας με τον πελάτη, αποτελεί μία ευκαιρία εξαιρετικής εξυπηρέτησής του εκ μέρους της INTERAMERICAN και για να ικανοποιηθεί οποιοδήποτε αίτημά του συχνά απαιτείται η συνεργασία δύο ή περισσότερων τμημάτων της Εταιρείας. Το CRM αποτελεί τον συνδετικό κρίκο επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων, δεδομένου ότι παρέχει τη δυνατότητα κατηγοριοποίησης των αιτημάτων και την παρακολούθηση των "Service Level Agreements", δηλαδή των συμφωνημένων χρόνων ανταπόκρισης σε κάθε εισερχόμενο πελατειακό αίτημα. Με την βοήθεια του CRM, η Εταιρεία έχει πλέον τη δυνατότητα να προσεγγίζει ουσιαστικότερα και αποτελεσματικότερα τους πελάτες της, αναπτύσσοντας καμπάνιες επικοινωνίας, αλλά και έρευνες ικανοποίησης τόσο για τους ασφαλισμένους της όσο και για τους συνεργάτες της. Στο CRM αποτυπώνεται η καθολική εικόνα των πελατών της Εταιρείας και τούτο διευκολύνει ιδιαίτερα την εξυπηρέτησή τους.

"Back to Front", για τη Βελτίωση της Εξυπηρέτησης των Πελατών

Το έργο "Back to Front", ένα σημαντικό έργο της INTERAMERICAN στο πλαίσιο του πολυδιάστατου έργου "Health and Life Project", που ολοκληρώθηκε το 2012, αναπτύχθηκε προοδευτικά κατά το 2013 με πρώτο πυλώνα εφαρμογής τις εκδόσεις συμβολαίων Ζωής και Υγείας. Συγκεκριμένα, μέσω του έργου "Back to Front" πραγματοποιήθηκε μία εκ βάθρων αλλαγή και ο επανασχεδιασμός των διαδικασιών που εφαρμόζονται στην Εταιρεία, από τη στιγμή της λήψης αίτησης ασφάλισης από πελάτη μέχρι τη στιγμή της παράδοσης του συμβολαίου.



Με το “Back to Front” κατέστη εφικτή η μείωση των ενδιάμεσων φάσεων που μεσο-λαβούσαν από την στιγμή της συμπλήρωσης της φυσικής αίτησης ασφάλισης μέχρι τη στιγμή της παράδοσης του συμβολαίου στον πελάτη. Η μείωση αυτή είχε ως αποτέλεσμα μία αντίστοιχη θεαματική μείωση στον χρόνο εξυπηρέτησης των πελατών, αφού ενδεικτικά αναφέρεται ότι από 18 ημέρες που απαιτούνταν κατά μέσο όρο κατά το 2009 για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, ο χρόνος αυτός μειώθηκε κατά το 2011 στις 4 ημέρες και κατά το 2012 και 2013 σε 2 εργάσιμες ημέρες. Με την ολοκλήρωση του εν λόγω έργου και των ανασχεδιασμών των εσωτερικών διαδικασιών που ακολουθούνται, η INTERAMERICAN επιτυγχάνει σημαντική βελτίωση των επιπέδων εξυπηρέτησης των πελατών της. Επιπλέον, αποκτά τη δυνατότητα προσφοράς προϊόντων και υπηρεσιών σε χαμηλότερες τιμές, καθώς μειώνεται το διαχειριστικό κόστος.



Διαχείριση Παραπόνων

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, έχει δημιουργήσει ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των παραπόνων όχι μόνον των πελατών της, αλλά και κάθε ενδιαφερομένου (π.χ. παραγωγικών συνεργατών, προμηθευτών κ.λπ.). Μέσω του μηχανογραφικού συστήματος υποστήριξης της διαδικασίας χειρισμού παραπόνων που εφαρμόζεται από τις αρχές το 2010, επιτυγχάνεται αποδοτική διαχείριση η οποία έχει ως συνέπεια:

- την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και όλων των συνεργατών της
- τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών
- την ικανότητα της Εταιρείας να επιλύει παράπονα άμεσα και αποτελεσματικά.

Η διαδικασία καταγραφής παρέχει έγκυρη πληροφόρηση σχετικά με τον τομέα εργασιών ο οποίος εμφανίζει τα περισσότερα προβλήματα/παράπονα και αποτελεί πηγή πολύτιμης πληροφόρησης για τις ανάγκες των πελατών/ασφαλισμένων. Στο πλαίσιο αυτό, λειτουργεί ηλεκτρονική διαδικασία καταγραφής και επίλυσης του παραπόνου ή της υπόδειξης και έχουν ορισθεί υπεύθυνοι ανά κλάδο εργασιών της Εταιρείας. Το εν λόγω σύστημα παρέχει στη Διοίκηση της INTERAMERICAN πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία για το αντικείμενο του παραπόνου, τον κλάδο στον οποίο αφορά, τη λύση/απάντηση που δόθηκε, τον χρόνο ανταπόκρισης της Εταιρείας, καθώς και το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη.

Στόχος στη Διαχείριση Παραπόνων

Η INTERAMERICAN στοχεύει στη μέγιστη ικανοποίηση των πελατών της, τη διατήρηση πιστών πελατών, τη μείωση των υποβαλλομένων παραπόνων, τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών, καθώς και τη μείωση των διαχειριστικών και οικονομικών κινδύνων για την Εταιρεία.

Δέσμευση για Άμεση Εξυπηρέτηση

Η INTERAMERICAN εφαρμόζει τα “Service Level Agreements” (Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης) που δεσμεύουν τις επιμέρους Διευθύνσεις της για την ταχύτητα έκδοσης συμβολαίων, με ποσοστό επιτυχίας κατά το 2013 περίπου **90%** για την έκδοση εντός τετραημέρου.

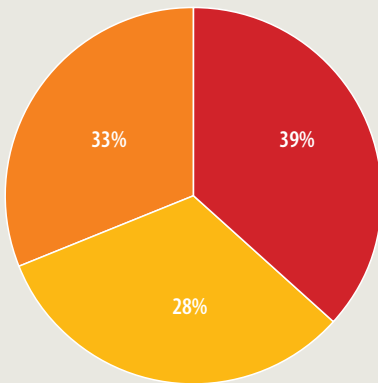


Παράπονα 2013

Κατά το 2013 η INTERAMERICAN έγινε αποδέκτης **1.010** παραπόνων συνολικά.



Νέα Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων



Το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων εγκαινίασε κατά το 2013 (Μάιος) μία νέα διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων, με στόχο την άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών της INTERAMERICAN. Ο νέος σχεδιασμός πραγματοποιήθηκε με κανονιστική πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Εταιρείας, στη βάση των απαιτήσεων της Τράπεζας της Ελλάδος και περιγράφει συγκεκριμένο άξονα δράσης με κέντρο τον πελάτη και τις ανάγκες του.

Διαχρονικά, στόχο της INTERAMERICAN αποτελεί η σαφής, ολοκληρωμένη, έγκυρη και έγκαιρη απάντηση στο παράπονο του πελάτη. Ως αποτέλεσμα των νέων απαιτήσεων της Τράπεζας της Ελλάδος επήλθε και η μεταβολή στις ευρύτερες κατηγορίες παραπόνων σε σχέση με την προηγούμενη χρήση.

■ Υποστηρικτικές Υπηρεσίες (Back Office Services) ■ Πολιτικές ή Διαδικασίες ■ Σημεία Επικοινωνίας με τον Πελάτη (Front Office Services)

Μοντέλο Διαχείρισης Παραπόνων

Το μοντέλο Διαχείρισης Παραπόνων, το οποίο εφαρμόζεται στην Εταιρεία, είναι βασισμένο στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και το πρότυπο ISO 10002:2005. Το μοντέλο περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

Λήψη

Καταγραφή

Επεξεργασία

Απάντηση

Λήψη

Τα παράπονα είναι δυνατόν να διατυπώνονται και να λαμβάνονται μέσω των ακόλουθων διαύλων επικοινωνίας:

1. Contact Centers (σημεία τηλεφωνικής επικοινωνίας των πελατών και των Δικτύων Πωλήσεων με την Εταιρεία, “Γραμμή Υγείας 1010” και “Γραμμή Οδικής Εξυπηρέτησης 1158”)
2. Διευθύνσεις/Τμήματα Εταιρειών του Ομίλου INTERAMERICAN που έχουν επαφή με πελάτες και Δίκτυα Πωλήσεων (τηλεφωνικά ή/και προσωπικά):
 - Διεύθυνση Client Services/Διεύθυνση Πωλήσεων
 - Διεύθυνση Βοήθειας/Διεύθυνση Ζημιών/Direct Sales
 - Διεύθυνση Ζωής και Υγείας/ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC/MEDIFIRST
3. Εταιρικές ιστοσελίδες: www.interamerican.gr, www.anytimeonline.gr
4. Back Office
5. Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές, Ενώσεις και λοιποί φορείς (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.) της Τράπεζας της Ελλάδος, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., Συνήγορος του Καταναλωτή, κ.λπ.).

Η διαχείριση του συστήματος υπάγεται διοικητικά στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Client Services). Η Νομική Υπηρεσία και η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Function) συνδράμουν τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης στην κατεύθυνση της σύννομης λειτουργίας της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων. Ο ρόλος τους συνίσταται:

- ως προς τη Νομική Υπηρεσία, στην οργάνωση συναντήσεων ανά δίμηνο με τους υπευθύνους παραπόνων του κάθε κλάδου εργασιών με σκοπό την εξεύρεση λύσεων για τη μείωση των παραπόνων, καθώς και τη βελτίωση των διαδικασιών/συστημάτων εφ’ όσον κρίνεται απαραίτητο,
- ως προς τη λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, στην παρακολούθηση



και τον έλεγχο της λειτουργίας του συστήματος από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης και την προληπτική/κατασταλτική συνδρομή του στον περιορισμό της έκθεσης της Εταιρείας σε κινδύνους από τη μη συμμόρφωσή της προς το σχετικό Κανονιστικό Πλαίσιο (Compliance Risks).



Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση

Η INTERAMERICAN, σταθερά προσανατολισμένη στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών της, εφαρμόζει πρακτικές συναλλαγών με γνώμονα την οικεία προσέγγιση και ειλικρινή επικοινωνία, τις απλές και ταχείες διαδικασίες συναλλαγής και τους σαφείς, κατανοητούς και διαφανείς όρους στα ασφαλιστήρια συμβόλαια που συνάπτει μαζί τους.

Η Εταιρεία, στο πλαίσιο της εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζει, διαθέτει μηχανισμούς ελέγχου προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή της με το εσωτερικό και εξωτερικό κανονιστικό πλαίσιο, όσον αφορά στις παρεχόμενες προς τον πελάτη πληροφορίες. Οι μηχανισμοί αυτοί αφορούν στη λειτουργία:

- της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- της Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων
- της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου (κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”).

Τήρηση της Νομιμότητας και Διαφάνειας στις Ασφαλιστικές Εργασίες

Κατά την προώθηση των ασφαλιστικών εργασιών της, η INTERAMERICAN ακολουθεί πλήρως τις αρχές τις νομιμότητας και της διαφάνειας, όπως αυτές καθορίζονται από τη σχετική ισχύουσα νομοθεσία και ειδικότερα από τον Νόμο 2496/1997 και τον Νόμο 2251/1994. Μετά από την έκδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, η Εταιρεία παραδίδει στον ασφαλισμένο τους Γενικούς και Ειδικούς Όρους Ασφάλισης, το έντυπο Δήλωσης Εναντίωσης, καθώς και το πληροφοριακό έντυπο του Π.Δ. 252/1996.

Απαρέγκλιτη αρχή συμπεριφοράς τόσο των εργαζομένων όσο και των διαμεσολαβούντων προσώπων, με τα οποία συνεργάζεται η INTERAMERICAN για την προώθηση των εργασιών της, παραμένει η συνεπής τήρηση του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της Εταιρείας, ενώ παράλληλα, ακολουθείται και εφαρμόζεται ο Κώδικας Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας του Πανελληνίου Συνδέσμου Ασφαλιστικών Συμβούλων (Π.Σ.Α.Σ.).

Επιπλέον, η Εταιρεία εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την προώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Marketing ελέγχει το υλικό επικοινωνίας (γραφπτή επικοινωνία προς τον πελάτη και λοιπές διαφημιστικές και προωθητικές ενέργειες) και παράλληλα, το επιβεβαιώνει μέσω των λοιπών αρμοδίων Διευθύνσεων (σχετικό κλάδο, Νομική Υπηρεσία), διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό την πλήρη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Αποτέλεσμα των διαδικασιών αυτών ήταν ότι κατά τη διάρκεια του 2013 δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές marketing, προώθησης και διαφήμισης.



Πρωτόκολλο Επικοινωνίας στην Εξυπηρέτηση

Για την υποστήριξη του σκοπού της βέλτιστης εξυπηρέτησης όλων των εν δυνάμει πελατών της Εταιρείας, κατά το 2012 η INTERAMERICAN δημιούργησε το “Πρωτόκολλο Επικοινωνίας στην Εξυπηρέτηση”. Πρόκειται για ένα σύνολο κοινών κανόνων και τεχνικών επικοινωνίας που θα πρέπει να ακολουθούν τόσο οι υπεύθυνοι εξυπηρέτησης πελατών όσο, κατ’ επέκταση, όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας, ώστε κατά τη διαδικασία της εξυπηρέτησης να εδραιώνεται το καλύτερο δυνατόν επίπεδο επικοινωνίας. Η τήρηση των κανόνων του Πρωτοκόλλου στην καθημερινή πρακτική της εργασίας, σε κάθε επικοινωνία και επαφή προσωπική ή τηλεφωνική με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους προσέδωσε και κατά το 2013 ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην INTERAMERICAN σχετικά με τον τρόπο προσέγγισης και το επίπεδο εξυπηρέτησης που η Εταιρεία εξασφαλίζει για τους πελάτες της.

Το πρόγραμμα “Inwriting”

Το πρόγραμμα “Inwriting”, που ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2011 με βασικό στόχο την επίτευξη του καλύτερου επιπέδου στη γραπτή επικοινωνία με τους πελάτες και αναπτύχθηκε περαιτέρω, κατά το 2013 προχώρησε στα εξής σημεία:

- αναθεωρήθηκαν οι όροι των υπολοίπων προγραμμάτων - ειδικά στον τομέα Ζωής
- αναθεωρήθηκαν τα λειτουργικά έντυπα των κλάδων της Εταιρείας
- αναθεωρήθηκε η διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων
- εξελίχθηκε η γραπτή επικοινωνία προς τον πελάτη στο πλαίσιο του Retention (διατήρηση πελατών, μείωση ακυρώσεων/εξαγορών)
- εκπαιδεύθηκαν, περαιτέρω, οι εργαζόμενοι που επικοινωνούν γραπτώς με τον πελάτη.



Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών

Η INTERAMERICAN πραγματοποιεί συνεχώς έρευνες ικανοποίησης πελατών, ώστε να εντοπίζει τις ανάγκες και να αξιολογεί το επίπεδο εμπιστοσύνης τους προς την ίδια την Εταιρεία, με σκοπό τη διατήρηση και ανάπτυξη της πελατειακής βάσης της μέσω της βελτίωσης των υπηρεσιών της, ενώ παράλληλα παρακολουθεί την ικανοποίηση των συνεργατών της.

Μέσω των ερευνών καταγράφονται στοιχεία για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των διαφόρων κλάδων, το επίπεδο εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών, το επίπεδο ικανοποίησης των Δικτύων Πωλήσεων. Τα πορίσματα των ερευνών συνεκτιμώνται και λαμβάνονται υπ’ όψιν κατά τη σχεδίαση νέων ασφαλιστικών προϊόντων, την εξέλιξη των παρεχομένων υπηρεσιών και τη βελτιστοποίηση διαχείρισης της σχέσης της Εταιρείας με τα Δίκτυα Πωλήσεων και τους ασφαλισμένους.



Ευρήματα των Ερευνών Ικανοποίησης

1. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

- Το γενικό επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες στα γραφεία της Εταιρείας διαμορφώθηκε σε ποσοστό **91%**.
- Το επίπεδο ικανοποίησης από την ιστοσελίδα της Εταιρείας κυμάνθηκε στα επίπεδα του έτους 2012 και ανήλθε κατά το 2013 σε **81%**.

2. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών για τις Διαδικασίες Αποζημιώσεων

Όσον αφορά στο 2013, ο βαθμός ικανοποίησης:

- για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση διαμορφώθηκε συνολικά σε **71,26%**
- για το συνεργείο της INTERAMERICAN “CarPoint” ανήλθε σε **84,21%**
- για τη διαδικασία εκτίμησης της ζημιάς έφθασε στο **79,61%**
- για τον υπεύθυνο της ζημιάς διαμορφώθηκε σε **80,19%**.

3. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Anytime

- Η ικανοποίηση των πελατών για το 2013 παρέμεινε στο επίπεδο του 2012, φθάνοντας στο **87%** (πολύ ικανοποιημένοι/αρκετά ικανοποιημένοι). Ιδιαίτερα υψηλό ήταν τόσο το ποσοστό των πελατών (**88%**) που δήλωσαν ότι θα παραμείνουν στην Anytime όσο και αυτών που δήλωσαν πρόθυμοι να προτείνουν την Anytime σε “άλλους” (**92%**).
- Ο κύριος λόγος που οι πελάτες επέλεξαν την Anytime εξακολούθησε να είναι το χαμηλό κόστος των υπηρεσιών της (σχεδόν **88%**), καθώς και η σχέση με την INTERAMERICAN, η ευκολία κατά τη διαδικασία της ασφάλισης, οι ασφαλιστικές καλύψεις οι οποίες παρέχονται, αλλά και η αμεσότητα στην υπηρεσία.
- Το ποσοστό ικανοποίησης των πελατών της Εταιρείας όσον αφορά στην ασφαλιστική κάλυψη παρέμεινε υψηλό (**80%**), ενώ η ικανοποίηση όσον αφορά στο κόστος υπηρεσιών ανήλθε σε **72%** - μεγέθη τα οποία δεν εμφανίζουν ιδιαίτερες διακυμάνσεις σε σχέση με το 2012.
- Η ιστοσελίδα της Anytime (www.anytimeonline.gr) απέσπασε και κατά το 2013 πολύ καλές κριτικές, καθώς κατά μέσο όρο το **82%** των χρηστών που την επισκέφθηκαν την αξιολόγησαν ως “πολύ καλή/αρκετά καλή” σε θέματα που αφορούν στη διαδικασία της ασφάλισης, την πλοήγηση, τον υπολογισμό των ασφαλιστρών και τις λεπτομερείς πληροφορίες για τα παρεχόμενα προϊόντα.
- Η τηλεφωνική επικοινωνία αξιολογήθηκε από τους πελάτες της Anytime ως “πολύ/αρκετά ικανοποιητική” από το **88%** των ερωτηθέντων, παρουσιάζοντας αύξηση **4,7%** σε σχέση με το 2012.
- Το **87%** των πελατών δήλωσαν ικανοποιημένοι κατά τη χρήση της ασφάλειας αυτοκινήτου Anytime, ποσοστό το οποίο παρέμεινε αμετάβλητο σε σχέση με το 2012.

4. Έρευνα Ικανοποίησης για το Τηλεφωνικό Κέντρο / Βαρόμετρο Πελατών

- Οι συνολικές αξιολογήσεις του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας έχουν βελτιωθεί αισθητά για το 2013 έναντι του 2012.



Ομάδα Πελατών Συν. Αξιολόγηση (2013)

Πελάτες Retail	84% (έναντι 79% το 2012)
Agents	84% (έναντι 85% το 2012)
Brokers	79% (έναντι 75% το 2012)

- Σχεδόν όλες οι παράμετροι της εμπειρίας πελατών στους πελάτες retail παρουσίασαν βελτίωση για το 2013. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τον χρόνο αναμονής (66% έναντι 62% το 2012) και την αποτελεσματικότητα αιτήματος (77% έναντι 66% το 2012).

5. Έρευνα Ικανοποίησης για τη Γραπτή Επικοινωνία INTERAMERICAN

- Σε αντίστοιχα επίπεδα με το 2012 (τόσο στο σύνολο όσο και κατά το πρώτο τετράμηνο) βρέθηκαν οι αξιολογήσεις γραπτής επικοινωνίας του πρώτου τετραμήνου του 2013.
- Ο βαθμός ικανοποίησης από τις επιστολές, για το πρώτο τετράμηνο 2013, ανήλθε σε 52% (έναντι 48% κατά το 2012 και 49% κατά την αντίστοιχη περίοδο του 2012), ενώ από τα e-mails ο βαθμός ικανοποίησης αγγίζει το 54% (έναντι 59% κατά το 2012 και 47% κατά την αντίστοιχη περίοδο του 2012).
- Τα στοιχεία ευγένειας και ύφους του γραπτού υπερίσχυσαν των στοιχείων αποτελεσματικότητας των απαντήσεων.

6. Έρευνα Ικανοποίησης Ασφαλιστικών Συμβούλων

Οι Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι του Δικτύου Agency της INTERAMERICAN:

- αξιολόγησαν θετικά την προθυμία/εξυπηρέτηση των υπαλλήλων του Call Center, το προωθητικό υλικό, τις εγκυκλίους και τα υπηρεσιακά σημειώματα, τον τεχνολογικό εξοπλισμό του Γραφείου Πωλήσεων, τα συστήματα πληροφόρησης “askme” και e-services και τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες
- έκριναν θετικά στις ασφαλίσεις Υγείας τη διαδικασία ανάληψης κινδύνου, την ταχύτητα και αξιοπιστία στις εκδόσεις, την τεκμηρίωση των αποφάσεων, καθώς και την ταχύτητα στις αποζημιώσεις Υγείας
- έκριναν θετικά στις ασφαλίσεις Ζωής την πληρότητα και ανταγωνιστικότητα των προϊόντων, τη διαδικασία ανάληψης κινδύνου και την ταχύτητα και αξιοπιστία στις εκδόσεις συμβολαίων
- έκριναν θετικά στις ασφαλίσεις Αυτοκινήτου την έκδοση συμβολαίων μέσω e-services, την εξυπηρέτηση και ταχύτητα στην έκδοση αποζημιώσεων, καθώς και την πληρότητα και ανταγωνιστικότητα των προϊόντων
- έκριναν θετικά στις ασφαλίσεις Πυρός τη διαδικασία underwriting και τη διαδικασία αποζημίωσης
- έκριναν θετικά στον κλάδο Αστικής Ευθύνης την εξυπηρέτηση από τον κλάδο, την πληρότητα, την ευελιξία, καθώς και την ανταγωνιστικότητα των προϊόντων.

7. Έρευνα Ικανοποίησης Πρακτόρων και Μεσιτών

Οι ασφαλιστικοί Πράκτορες και Μεσίτες:

- αξιολόγησαν θετικά τον χρόνο αναμονής μέχρι να λάβουν απάντηση σε κλήση, το σύστημα πληροφόρησης “askme” και το e-services
- έκριναν θετικά στο κλάδο Αυτοκινήτου την έκδοση συμβολαίων μέσω e-services, καθώς και τη διαδικασία έκδοσης αποζημιώσεων
- έκριναν θετικά στις ασφαλίσεις Πυρός τη διαδικασία underwriting, καθώς και την πληρότητα, την ευελιξία και αποτελεσματικότητα της γκάμας προϊόντων



- έκριναν θετικά στις ασφαλίσεις Υγείας τη διαδικασία ανάληψης κινδύνου, την πληρότητα, την ευελιξία και αποτελεσματικότητα της γκάμας προϊόντων, την ταχύτητα και αξιοπιστία στις εκδόσεις, καθώς και την ταχύτητα και την τεκμηρίωση των αποφάσεων στις αποζημιώσεις
- έκριναν θετικά στις ασφαλίσεις Ζωής την πληρότητα, την ευελιξία και αποτελεσματικότητα της γκάμας προϊόντων, τη διαδικασία ανάληψης κινδύνων, καθώς και την ταχύτητα έκδοσης και την τεκμηρίωση των αποφάσεων στις αποζημιώσεις.

Προμήθειες

Για την INTERAMERICAN, η υπεύθυνη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας της και η καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης με όλους, ανεξαιρέτως, τους προμηθευτές της αποτελούν όχι μόνον αναγκαιότητα για τη βιωσιμότητά της, αλλά ταυτόχρονα και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Για τον λόγο αυτόν, η INTERAMERICAN κατά τη διάρκεια του 2013 ξεκίνησε τον επανασχεδιασμό της πολιτικής συνεργασίας με τους προμηθευτές της. Στο πλαίσιο της νέας πολιτικής η Εταιρεία, αφού μελέτησε μία σειρά κινδύνων, όπως η γενικότερη κατάσταση της ελληνικής οικονομίας, η παύση λειτουργίας μερικών εκ των μικρότερων σε μέγεθος προμηθευτών της, το ενδεχόμενο εμφάνισης ανήθικης ή και παράνομης συμπεριφοράς εκ μέρους κάποιου προμηθευτή/υπεργολάβου, καθώς και ευκαιριών (όπως η αξιοποίηση της τεχνολογίας στις λειτουργικές δομές της, γεγονός που οδηγεί στη μεγιστοποίηση της αξίας που αντιπροσωπεύει το τελικό προϊόν/υπηρεσία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και η ολοένα αυξανόμενη εξειδίκευση των ελληνικών προμηθευτικών επιχειρήσεων που επιτρέπει την αγορά ποιοτικών και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών σε προσιτό κόστος) ανέπτυξε ένα νέο μοντέλο διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας της.



Νέο Μοντέλο Διαχείρισης Προμηθευτών

Το νέο μοντέλο βασίζεται στην πολιτική της INTERAMERICAN για:

- εξορθολογισμό του κόστους, με ταυτόχρονη βελτιστοποίηση της ποιότητας του προϊόντος/υπηρεσίας και της ταχύτητας διεκπεραίωσης της παραγγελίας
- εμπέδωση της διαφάνειας και διάχυση των εταιρικών αρχών και αξιών κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας στην εφοδιαστική αλυσίδα
- περισσότερο αυστηρές διαδικασίες επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών και κοινή εφαρμογή τους από όλες τις θυγατρικές, τις Διευθύνσεις και τα Τμήματα της Εταιρείας (αντικαθιστώντας το παλαιό μοντέλο της ανά θυγατρική/Διεύθυνση/Τμήμα παραγγελίας).

Για την εφαρμογή του νέου μοντέλου το Διοικητικό Συμβούλιο, σε συνεργασία με την Εκτελεστική Επιτροπή, ενέκρινε τη δημιουργία ενός ενιαίου Τμήματος Αγορών και Προμηθειών, το οποίο είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή των καταλλήλων διαδικασιών που αφορούν στην προμήθεια πάσης φύσεως υλικών ή υπηρεσιών.

Το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών, του οποίου τρεις από τους πέντε εργαζομένους (ποσοστό 60%) έχουν λάβει από το Ελληνικό Ινστιτούτο Προμηθειών (Ε.Ι.Π.) τον παγκόσμιο επαγγελματικό τίτλο πιστοποίησης προσόντων C.S.M. (Certificate in Supply Management), έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- να αξιολογεί τους εγκεκριμένους προμηθευτές

- να προβαίνει στις αιτούμενες από το εκάστοτε Τμήμα της Εταιρείας αγορές και παραγγελίες
 - να διενεργεί διαγωνισμούς για προμήθειες υλικών, υπηρεσιών και παγίων ποσού άνω των **15.000** ευρώ
 - να προτείνει τους καταλληλότερους (ανά υλικό/υπηρεσία) προμηθευτές στα αρμόδια κατά περίπτωση όργανα για την επιλογή του τελικού προμηθευτή.
- Στο πλαίσιο των ως άνω αρμοδιοτήτων του, το Τμήμα κλήθηκε να σχεδιάσει έναν Κανονισμό Αγορών και Προμηθειών, στον οποίο θα καταγραφούν και θα κωδικοποιηθούν οι κανόνες που θα ρυθμίζουν τη διενέργεια προμηθειών κάθε υλικού ή υπηρεσίας για την κάλυψη των αναγκών όλων των θυγατρικών της INTERAMERICAN.

Νέος Κανονισμός Αγορών και Προμηθειών

Ο νέος Κανονισμός Αγορών και Προμηθειών, ο σχεδιασμός του οποίου ξεκίνησε κατά το 2013 και εγκρίθηκε - τέθηκε σε ισχύ περί τις αρχές του 2014, προβλέπει τα εξής:

Τρόπος διενέργειας Προμηθειών - Είδη διαγωνισμών

Οι προμήθειες αγαθών ή υπηρεσιών εγχωρίων ή αλλοδαπών, διενεργούνται με τρεις τρόπους:

1. Προμήθειες χωρίς Διαγωνισμό
2. Προμήθειες με Κλειστό Διαγωνισμό
3. Προμήθειες με Ανοιχτό Διαγωνισμό.

Προμήθειες χωρίς Διαγωνισμό

Η προμήθεια υλικών χωρίς διαγωνισμό με απευθείας ανάθεση, σε μη εγκεκριμένο προμηθευτή επιτρέπεται μόνο στις κάτωθι περιπτώσεις:

- προμήθειες αντικειμένων, ανταλλακτικών ή εξαρτημάτων, μηχανημάτων, συσκευών κ.λπ., για τα οποία υπάρχει αποδεδειγμένα αποκλειστικότητα κατασκευής ή διάθεσης ή εκμετάλλευσης ή εισαγωγής
- προμήθειες προτύπων, εφημερίδων, περιοδικών και άλλων εντύπων πλην διαφημιστικών
- προμήθειες για τις οποίες ο διαγωνισμός που έγινε δύο φορές δεν απέφερε αποτέλεσμα ή το αποτέλεσμα κρίθηκε ασύμφορο και τυχόν επανάληψη του διαγωνισμού κρίνεται ότι δεν θα αποδώσει
- προμήθειες που δεν υπερβαίνουν το ποσό των 3.000 ευρώ και υπάρχει άμεση ανάγκη αυτών, με εντολή του Διευθυντή του Τμήματος Αγορών και Προμηθειών.

Αρμόδια Όργανα προς Έγκριση Δαπάνης

Τα αρμόδια όργανα για την έγκριση δαπάνης των Προμηθειών που διενεργούνται άνευ διαγωνισμού, αναλόγως του συνολικού κόστους της προμήθειας, είναι οι Προϊστάμενοι των Τμημάτων, οι Υποδιευθυντές των Τμημάτων, οι Διευθυντές των Τμημάτων, οι Γενικοί Διευθυντές, οι αναπληρωτές Γενικοί Διευθυντές, τα μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής, ο Διευθύνων Σύμβουλος, η Εκτελεστική Επιτροπή και το Διοικητικό Συμβούλιο.

Προμήθειες με Κλειστό Διαγωνισμό (μέσω Συγκέντρωσης Προσφορών)

Κλειστός διαγωνισμός προκηρύσσεται για προμήθειες κάθε είδους υλικού/υπηρεσίας, αξίας από 15.000 ευρώ έως και 500.000 ευρώ. Κατά την περίπτωση αυτή, το εκάστοτε ενδιαφερόμενο Τμήμα αιτείται προς το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών την εκάστοτε προμήθεια. Η αίτηση, πριν αποσταλεί στο Τμήμα Αγορών και Προμηθειών, θα πρέπει να φέρει έγκριση κόστους και υπογραφή από το αρμόδιο στέλεχος της Εταιρείας, αναλόγως του ποσού της αιτούμενης προμήθειας, με βάση συγκεκριμένα όρια έγκρισης δαπανών. Στη συνέχεια, το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών διενεργεί έρευνα δυνητικών προμηθευτών για την αιτούμενη προμήθεια, επιλέγει τους καταλληλότερους προκειμένου οι τελευταίοι να συμμετάσχουν στον επικείμενο διαγωνισμό, συντάσσει σχετική Αίτηση Υποβολής Πρότασης (Request For Proposal - RFP), την αποστέλλει στους υποψήφιους προμηθευτές, συγκεντρώνει και μελετά τις οικονομικές προσφορές των υποψηφίων, συντάσσει σχετική έκθεση την οποία και παρουσιάζει στα αρμόδια κατά περίπτωση και προς απόφαση όργανα, με την διαδικασία συνεδρίασης.

Προμήθειες με Ανοιχτό Διαγωνισμό

Ανοιχτός διαγωνισμός προκηρύσσεται για προμήθειες κάθε είδους υλικού/υπηρεσίας, αξίας άνω των 500.000 ευρώ. Οι ανοιχτοί διαγωνισμοί διενεργούνται πάντοτε μετά από αίτηση εκδήλωσης ενδιαφέροντος των εκάστοτε ενδιαφερομένων Τμημάτων, που θα έχουν λάβει έγκριση από το Διοικητικό Συμβούλιο για τη δαπάνη που θα ζητούν να πραγματοποιήσουν. Το σχετικό αίτημα διαβιβάζεται στο Τμήμα Αγορών και Προμηθειών, το οποίο με τη σειρά του ενημερώνει την Επιτροπή Προμηθειών σχετικά με τις προδιαγραφές του διαγωνισμού. Κατόπιν, η Επιτροπή λαμβάνει απόφαση για τη δημοσίευση της διακήρυξης του διαγωνισμού.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της σχετικής προμήθειας, οι προσφορές υποβάλλονται από το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών στην Επιτροπή Προμηθειών, η οποία αποφασίζει με τον τρόπο που περιγράφεται ανωτέρω.

Στόχος Νέου Κανονισμού Αγορών και Προμηθειών

Στόχος της δημιουργίας του Νέου Κανονισμού Αγορών και Προμηθειών είναι η άμεση εμπλοκή, σε όλο τον κύκλο της προμηθευτικής διαδικασίας, του εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών. Ο τρόπος αυτός θα επιτρέψει την ορθή και ολοκληρωμένη διαχείριση των προμηθειών και θα οδηγήσει στη δημιουργία μακροπρόθεσμης οικονομικής και κοινωνικής αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Διαδικασία Επιλογής και Αξιολόγησης Προμηθευτή

Για την αξιολόγηση των εγκεκριμένων και ήδη συνεργαζομένων και την επιλογή των μελλοντικών-δυνητικών προμηθευτών, το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών εφαρμόζει εξειδικευμένες τεχνικές, οι οποίες βασίζονται στις “βέλτιστες πρακτικές” της οικονομικής επιστήμης.

Ειδικότερα, όσον αφορά στους ήδη εγκεκριμένους προμηθευτές, το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών, εξετάζει κάθε συνεργαζόμενο με την Εταιρεία προμηθευτή κατά την διάρκεια του έτους, βαθμολογώντας τον επί συγκεκριμένων κριτηρίων αξιολόγησης. Τα κριτήρια αυτά αφορούν:

- στην ποιότητα των προϊόντων
- στην τιμή
- στη διαθεσιμότητα
- στην εξυπηρέτηση-υποστήριξη (after sale service).

Εν συνεχεία, το Τμήμα πραγματοποιεί έλεγχο της θέσης των προμηθευτών στην αγορά (Supplier Positioning Model- S.P.M.), καθώς και έρευνα νέων πηγών προμήθειας. Με την ολοκλήρωση των ως άνω διαδικασιών επαναξιολογείται η συνολική εικόνα του εκάστοτε προμηθευτή. Ως εκ τούτου, όλοι οι εγκεκριμένοι προμηθευτές επαναξιολογούνται συνεχώς, με βάση διαφανείς και αντικειμενικές διαδικασίες που στηρίζονται σε αμερόληπτα, μετρήσιμα και ουσιαστικά κριτήρια που αφορούν:

- στη σχέση κόστους - ποιότητας
- στη συνέπεια των προμηθευτών ως προς τον χρόνο διεκπεραίωσης των αιτούμενων παραγγελιών
- στην τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών
- στην τρέχουσα οικονομική κατάσταση των προμηθευτών, σε συνδυασμό με τη θέση τους στην αγορά και το πελατολόγιό τους, που αποτελεί προληπτικό μέτρο αποφυγής ή/και περιορισμού προβλημάτων σε ελλείψεις, καθυστερήσεις, ενδεχομένως και αδυναμίας να καλύψουν τις ανάγκες της Εταιρείας
- στην πρότερη καλή συνεργασία τόσο με την ίδια την INTERAMERICAN όσο και με το Μέτοχο (ACHMEA), προκειμένου να διασφαλίζεται η τήρηση “κοινής γραμμής προμηθευτών”.

Για την αξιολόγηση και την επιλογή νέων δυναμικών προμηθευτών, αρχικά ακολουθείται τεχνική αξιολόγησης της οικονομικής τους ευρωστίας, εν συνεχεία αξιολόγηση της θέσης τους στην αγορά (S.P.M.) και ακολούθως πραγματοποιείται S.W.O.T. Analysis (Ανάλυση των Πλεονεκτημάτων, Αδυναμιών, Ευκαιριών και Απειλών), προκειμένου να εντοπιστούν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία τους. Κατόπιν, αφού επιλεγούν οι δυναμικοί προμηθευτές, συντάσσεται από το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών σχετική Αίτηση Υποβολής Πρότασης (Request For Proposal - RFP), η οποία περιέχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία της αιτούμενης προμήθειας. Η εν λόγω αίτηση αποστέλλεται στους υποψήφιους προμηθευτές, οι οποίοι με



τη σειρά τους υποχρεούνται να αποστείλουν στο Τμήμα Αγορών και Προμηθειών εντός συγκεκριμένης προθεσμίας την οικονομική τους πρόταση. Μετά τη συλλογή όλων των οικονομικών προτάσεων και των στοιχείων που θα έχουν διαθέσει οι δυνητικοί προμηθευτές, το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών αφ' ενός διενεργεί μέσω του Νομικού Συμβούλου του έλεγχο των νομιμοποιητικών εγγράφων των υποψηφίων, αφ' ετέρου δημιουργεί συγκριτικό πίνακα με τις προτάσεις των δυνητικών προμηθευτών, τον οποίο και παρουσιάζει στα αρμόδια προς απόφαση όργανα, που αποφασίζουν για τον τελικό προμηθευτή με την διαδικασία της συνεδρίασης.

Παράλληλα με τα ως άνω οικονομικοτεχνικά κριτήρια, μία σημαντική παράμετρος που εξετάζει η INTERAMERICAN κατά τη διαδικασία αξιολόγησης και επιλογής είναι η εφαρμογή εκ μέρους των προμηθευτών της συγκεκριμένων κοινωνικών και περιβαλλοντικών πρακτικών, όπως:

- η ύπαρξη πιστοποιημένων συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, Διαχείρισης της Υγείας, της Ασφάλειας στην Εργασία κ.λπ.
- η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία, η θέσπιση θέσης υπευθύνου περιβάλλοντος, η ύπαρξη περιβαλλοντικής πολιτικής, η ad hoc υλοποίηση περιβαλλοντικών δράσεων και η ύπαρξη πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS).

Τα εν λόγω κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια εφαρμόζονται κατά περίπτωση, ανάλογα με το είδος και την αξία της παραγγελίας, καθώς και τις τεχνικές προδιαγραφές του εκάστοτε προϊόντος/υπηρεσίας. Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση συγκέντρωσης ίσης βαθμολογίας μεταξύ δύο ή περισσότερων προμηθευτών, σύμφωνα με τα κριτήρια σπουδαιότητας που έχει θέσει η INTERAMERICAN ανά υλικό/υπηρεσία, ως προτιμητέος κρίνεται ο προμηθευτής που πληροί μέρος ή το όλον των ανωτέρω κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων και διαθέτει τις ανάλογες Πιστοποιήσεις.

Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών

Ο "Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών" θα εγκριθεί από την Εκτελεστική Επιτροπή και θα τεθεί σε εφαρμογή κατά το 2014. Η INTERAMERICAN θα παρακολουθεί συστηματικά την εκ μέρους των προμηθευτών τήρηση των ως άνω συμβατικών υποχρεώσεων. Η μη τήρησή τους θα έχει ως συνέπεια τον τερματισμό της συνεργασίας τους με την INTERAMERICAN.

Η Δέσμευση της Εταιρείας στις Προμήθειες

Έως σήμερα, η σημαντικότερη δέσμευση που έχει αναλάβει η Εταιρεία ως προς τη σχέση με τους προμηθευτές της είναι πως, σε περίπτωση που υποπέσει στην αντίληψη της περιστατικό παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων από κάποιον προμηθευτή της, θα τερματίσει τη συνεργασία της με τον εν λόγω προμηθευτή/εργολάβο. Παρ' όλο που κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς 2013 κανένας εκ των προμηθευτών της Εταιρείας δεν καταδικάστηκε για παραβίαση διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η INTERAMERICAN, ως ενεργό μέλος του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) και των "Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση" (Principles for Sustainable Insurance - P.S.I.), δεσμευμένη στην προώθηση των αρχών τους σε όλη της σφαίρα της επιρροής της, έχει αποφασίσει την ανάπτυξη και εφαρμογή "Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών", ο οποίος θα ενσωματωθεί στον Κανονισμό Αγορών και Προμηθειών και θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος κάθε συμβατικής συνεργασίας μεταξύ της Εταιρείας και των προμηθευτών της.

Σύμφωνα με τον "Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών" κάθε προμηθευτής προϊόντων και υπηρεσιών, θα δεσμεύεται να τηρεί συγκεκριμένες αρχές και κανόνες υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριοποίησης. Οι εν λόγω αρχές και κανόνες αφορούν:

- στον σεβασμό και στην υποστήριξη εκ μέρους του προμηθευτή των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- στην εφαρμογή εκ μέρους του προμηθευτή διαδικασιών που διασφαλίζουν τη δίκαιη και αμερόληπτη αντιμετώπιση των εργαζομένων του και συμβάλλουν στη δημιουργία συνθηκών σεβασμού της διαφορετικότητας
- στην εφαρμογή κανόνων ασφάλειας και υγείας στους εργασιακούς χώρους του προμηθευτή
- στη μη εμπλοκή του προμηθευτή σε περιστατικά διαφθοράς, εκβιασμού, απάτης ή δωροδοκίας
- στον σεβασμό εκ μέρους του προμηθευτή των εργασιακών δικαιωμάτων και της ελευθερίας συνδικαλισμού και συλλογικής διαπραγμάτευσης
- στη μη εμπλοκή του προμηθευτή σε περιστατικά παιδικής, υποχρεωτικής ή καταναγκαστικής εργασίας
- στην εφαρμογή εκ μέρους του προμηθευτή διαδικασιών που διασφαλίζουν αφ' ενός τη συμμόρφωσή του με τις εφαρμοζόμενες νομικές απαιτήσεις που σχετίζονται με την προστασία του περιβάλλοντος και αφ' ετέρου ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχει, έχουν τον ελάχιστο κατά το δυνατόν περιβαλλοντικό αντίκτυπο.

Επιτροπή Προμηθειών

Η Επιτροπή Προμηθειών είναι ανεξάρτητο εκτελεστικό όργανο της Εταιρείας. Κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής αποτελούν:

- ο έλεγχος των οικονομικών προσφορών και η επιλογή του αναδόχου προμηθευτή, με βάση τη συγκριτική μελέτη που πραγματοποιείται από το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών για ποσά από 15.001 έως 30.000 ευρώ
- η εισήγηση προς τα αρμόδια όργανα σχετικά με τις αγορές που ξεπερνούν το όριο των 30.000 ευρώ, προκειμένου να ληφθεί εκ μέρους τους η τελική απόφαση
- η επίβλεψη της τήρησης των καταλλήλων διαδικασιών, με βάση τον Κανονισμό Αγορών και Προμηθειών, προκειμένου να διασφαλίζεται η ορθή διαχείριση του συνόλου της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Η Επιτροπή Προμηθειών αποτελείται από τον Πρόεδρο (ανώτατο στέλεχος της Διοίκησης) και από τέσσερα μόνιμα μέλη, εκλεγμένα από την Εκτελεστική Επιτροπή.

Επιπροσθέτως, ένας υπάλληλος της Νομικής Υπηρεσίας έχει οριστεί να συμμετέχει σε κάθε συνεδρίαση της Επιτροπής, προκειμένου να διασφαλίζει το κύρος της διαδικασίας και να τηρεί πρακτικά.

Σε περιπτώσεις που οι υπό κρίση προμήθειες χρήζουν εξειδικευμένης γνώμης, είναι δυνατή η πρόσκληση και άλλων στελεχών της Εταιρείας, ειδικών επί των εκάστοτε θεμάτων. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον κάθε τρίμηνο και μπορεί να συγκληθεί εκτάκτως, όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο. Ο διορισμός και η παύση των μελών της Επιτροπής αποτελούν αποκλειστική αρμοδιότητα της Εκτελεστικής Επιτροπής της Εταιρείας.

Τοπικοί Προμηθευτές

Ως τοπικοί προμηθευτές θεωρούνται όσοι εκ των προμηθευτών της Εταιρείας έχουν ως φορολογική έδρα τους την Ελλάδα, ενώ ως διεθνείς όσοι έχουν την φορολογική έδρα τους στο εξωτερικό. Στις διαδικασίες διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας που εφαρμόζει η INTERAMERICAN δεν λαμβάνει χώρα διάκριση μεταξύ των τοπικών και των διεθνών προμηθευτών. Παρ' όλα αυτά η Εταιρεία, θεωρώντας την ελληνική επικράτεια ως σημαντική τοποθεσία δραστηριοποίησης και με γνώμονα την ενίσχυση της συμβολής της στην εθνική οικονομία και στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών, θέτει ως προτεραιότητα τη συνεργασία με τοπικούς προμηθευτές.

Συγκεκριμένα, κατά το έτος 2013, η INTERAMERICAN συνεργάστηκε σε ποσοστό **98,3%** με τοπικούς προμηθευτές και **1,7%** με διεθνείς προμηθευτές, ενώ οι δαπάνες της για αγορά προϊόντων και υπηρεσιών ανήλθαν κατά το 2013 σε **58,6** εκατ. και **1** εκατ. ευρώ αντιστοίχως.

“Πράσινες” Προμήθειες

Μολονότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Εταιρείας είναι σχετικά ήπιες επίδρασης στο περιβάλλον, η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στην επίδειξη της μέγιστης δυνατής υπευθυνότητας και επιδιώκοντας τη διαρκή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, θέτει ως προτεραιότητα την αγορά φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υλικών, όπως είναι το ανακυκλωμένο χαρτί φωτοτυπικού, οι χάρτινες σακούλες αντί πλαστικών, οι λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, τα κλιματιστικά ενεργειακής κλάσης **A** (χαμηλής κατανάλωσης), τα οικολογικά χρώματα, τα οικολογικά προϊόντα καθαρισμού κ.λπ.



▲ Έρση Χατζηαργυρού
Άτιτλο (κουτιά πλεξιγκλάς, κατασκευές με σύρμα και μέταλλο),
0.40 x 0.40 x 0.20 (x 4) m
Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

Συνεργασίες με Προμηθευτές

Τοπικοί Προμηθευτές	98,3%	58,6 εκατ.
Διεθνείς Προμηθευτές	1,7%	1 εκατ.

Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

▼ Αχιλλέας Χρησιδής
Άτιτλο (λάδι), 1.40 x 1.20 m



- Πρωτοβουλίες και Πλαίσιο Δράσεων για το Ανθρώπινο Δυναμικό
- Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού
- Εργασιακές Σχέσεις
- Διοίκηση και Αξιολόγηση της Απόδοσης
- Αναγνώριση και Ανταμοιβή
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
- Εσωτερική Επικοινωνία

Θωμάς Βαρσαμίδης

"Εθελοντής Ζωής" - Εργαζόμενος,
Γενική Διεύθυνση IT & Services INTERAMERICAN

“ Η εφαρμογή της ιδέας της υπευθυνότητας της INTERAMERICAN είναι φανερή καθημερινά στο μεγαλύτερο μέρος των λειτουργιών της. Η συμμετοχή μου σε αυτή την έκφραση με κάνει να αισθάνομαι ιδιαίτερη ικανοποίηση. Από την επαφή με τον πελάτη, τις ευκαιρίες ενημέρωσης του κοινού, τους στόχους για οικολογική διαχείριση, μέχρι τις δράσεις συμπαράστασης στον συνάνθρωπο και το περιβάλλον, συμμετέχοντας ζω το αποτέλεσμα, λαμβάνω την ανταπόκριση του κόσμου και είμαι περήφανος που αποτελώ μέλος στο εθελοντικό κίνημα ενός τόσο υπεύθυνου Οργανισμού. ”

Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

1 Παροχή ίσων ευκαιριών
 στους εργαζομένους

2 Επιπλέον παροχές - ισορροπία
 προσωπικής και επαγγελματικής ζωής
 για τους εργαζομένους

3 Ισχύς - εφαρμογή κώδικα
 ηθικής και δεοντολογίας

4 Ανάπτυξη του εθελοντισμού μεταξύ
 των εργαζομένων με κοινωνική απόδοση

5 Προσέλκυση και διατήρηση
 ικανών στελεχών



Η Κοινωνία των Ανθρώπων της INTERAMERICAN κατά το 2013

Εργαζόμενοι στις Ασφαλιστικές Εταιρείες	716
Εργαζόμενοι στις Υπηρεσίες Βοήθειας	395
Εργαζόμενοι στις Υπηρεσίες Υγείας	181
Εργαζόμενοι σε Λοιπές Υπηρεσίες	5
Σύνολο Εργαζομένων	1.297

Πολιτική και Διαδικασίες

Η Πολιτική και οι Διαδικασίες για το Ανθρώπινο Δυναμικό, που εφαρμόζονται στην Εταιρεία, γνωστοποιούνται στους εργαζομένους ήδη από την πρόσληψή τους και είναι διαθέσιμες σε ειδική θεματική περιοχή στην εσωτερική ιστοσελίδα ("εμείς").



Το πολυτιμότερο κεφάλαιο της INTERAMERICAN είναι οι άνθρωποι της. Η σημερινή επιχειρηματική επιτυχία της Εταιρείας και η ηγετική θέση της στην αγορά οφείλεται, σε σημαντικό βαθμό, στους ανθρώπους της και τις συνεχείς προσπάθειές τους για την ανάπτυξη της Εταιρείας.

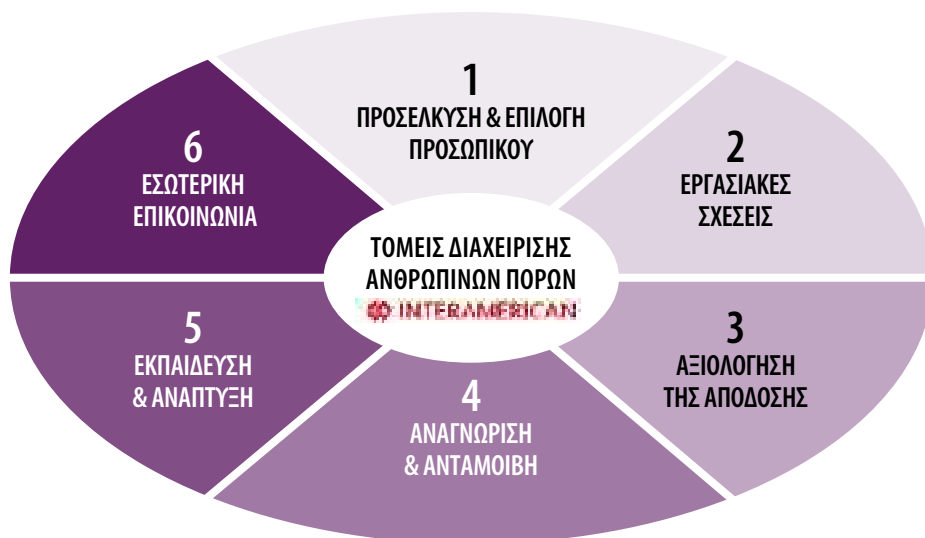
Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει τη συμβολή των εργαζομένων της και στοχεύει στην υψηλή ικανοποίησή τους. Η αναγνώριση των εργαζομένων και ο στόχος διατήρησης υψηλής εργασιακής ικανοποίησης επιτυγχάνεται, κυρίως, μέσω της προσφοράς στο Προσωπικό της Εταιρείας ενός συνόλου προσθέτων παροχών. Παράλληλα, η INTERAMERICAN παρέχει ίσες ευκαιρίες και συντελεί ουσιαστικά στην ικανοποίηση του ανθρωπίνου δυναμικού της, αναπτύσσοντας θετικό εργασιακό κλίμα και εξασφαλίζοντας αίσθημα δίκαιης μεταχείρισης και ανταμοιβής. Βασική επιδίωξη της Εταιρείας είναι η προσέλκυση και διατήρηση ταλαντούχων εργαζομένων οι οποίοι χαρακτηρίζονται από υψηλό επίπεδο κατάρτισης και αυτοπαρακίνησης.

Πρωτοβουλίες και Πλαίσιο Δράσεων για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Οι εργαζόμενοι αποτελούν πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, καθώς προσφέρουν ένα μοναδικό μείγμα δεξιοτήτων για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων και την πραγμάτωση του οράματος της INTERAMERICAN. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία δεσμεύεται να τους παρέχει πολύτιμη εργασιακή εμπειρία, άριστες συνθήκες εργασίας και επιπρόσθετες κοινωνικές παροχές, όπως δωρεάν ιατρική περίθαλψη και ασφάλιση γι' αυτούς τους και τις οικογένειές τους. Η Εταιρεία επιδιώκει τη δημιουργία ενός ελκυστικού εργασιακού περιβάλλοντος και τη βελτίωση της φήμης της ως εργοδότη προτίμησης, αποσκοπώντας στην υψηλή ικανοποίηση του Προσωπικού της, τη διατήρηση ικανών στελεχών και την προσέλκυση νέων.

Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να τηρήσει αυτές τις δεσμεύσεις της, αναπτύσσει δράσεις στους ακόλουθους έξι τομείς:



Προέλκυση και Επιλογή Προσωπικού

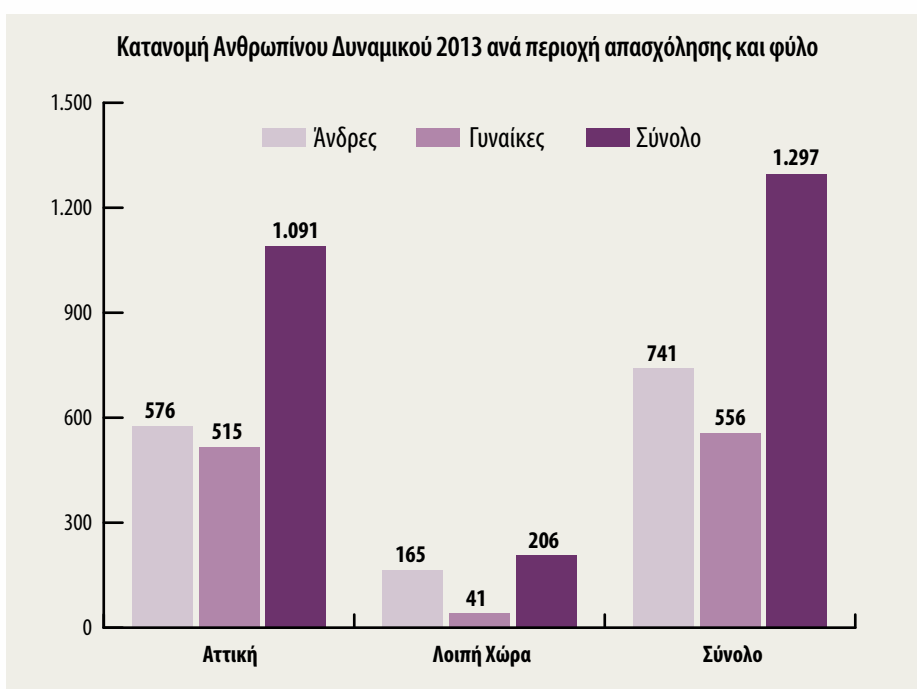
Στις εταιρείες του Ομίλου απασχολούνται συνολικά **1.297** εργαζόμενοι, εκ των οποίων οι **741 (57,1%)** είναι άνδρες και οι **556** γυναίκες (**42,9%**). Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων απασχολείται στην Αττική (**84%**), όπου βρίσκονται τα Κεντρικά Γραφεία της INTERAMERICAN και οι διοικητικές υπηρεσίες.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (31/12)	2011	2012	2013
Άνδρες	781	769	741
Γυναίκες	601	561	556
Εργαζόμενοι τρίτων*	41	145	171
Αποχωρήσεις (π.χ. σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)	191	175	131
Προσλήψεις	157	123	98
Εργαζόμενοι στην Αττική	1.163	1.126	1.091
Εργαζόμενοι εκτός Αττικής (υπόλοιπη Ελλάδα)	219	204	206
Συνολικό Προσωπικό	1.382	1.330	1.297

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι προσλήψεις και οι αποχωρήσεις ανά περιοχή, φύλο και ηλικία, καθώς και η κατανομή των εργαζομένων ανά γεωγραφική περιοχή.

Συνολικές προσλήψεις 2013 ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	Ηλικιακές κατηγορίες				Σύνολο	Περιοχή απασχόλησης		
	18-24	25-39	40-50	51+		Αττική	Υπόλοιπο Αττικής	Σύνολο
Άνδρες	2 (2%)	39 (40%)	20 (20%)	8 (8%)	69 (70%)	51 (52%)	18 (18%)	69 (70%)
Γυναίκες	5 (5%)	22 (23%)	1 (1%)	1 (1%)	29 (30%)	27 (28%)	2 (2%)	29 (30%)
Σύνολο	7 (7%)	61 (63%)	21 (21%)	9 (9%)	98 (100%)	78 (80%)	20 (20%)	98 (100%)

Συνολικές αποχωρήσεις 2013 ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	Ηλικιακές κατηγορίες				Σύνολο	Περιοχή απασχόλησης		
	18-24	25-39	40-50	51+		Αττική	Υπόλοιπο Αττικής	Σύνολο
Άνδρες	4 (3%)	36 (27%)	43 (33%)	14 (11%)	97 (74%)	79 (60%)	18 (14%)	97 (74%)
Γυναίκες	1 (1%)	9 (7%)	7 (5%)	17 (13%)	34 (26%)	33 (25%)	1 (1%)	34 (26%)
Σύνολο	5 (4%)	45 (34%)	50 (38%)	31 (24%)	131 (100%)	112 (85%)	19 (15%)	131 (100%)



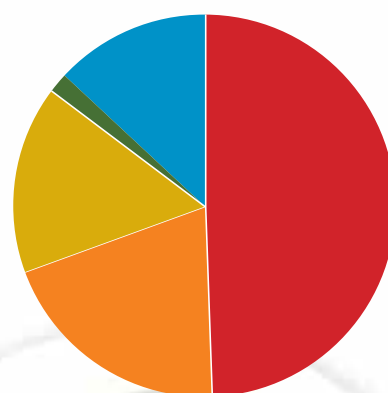
Προτίμηση Εντοπιότητας

Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται σε περιοχές εκτός της Αττικής κατά κανόνα προέρχονται από τις τοπικές κοινωνίες, με αποτέλεσμα η συνεισφορά της Εταιρείας στην αύξηση της απασχόλησης σε τοπικό επίπεδο να είναι ουσιαστική.

(*) Οι εν λόγω υπάλληλοι για το 2011 και 2012 αποτελούσαν εργαζομένους "τρίτων", αλλά απασχολούνταν σε μόνιμη βάση στην Εταιρεία λόγω των αυξημένων αναγκών που προέκυψαν από την έναρξη των εργασιών της Anytime και των αναγκών σε υπηρεσίες καθαρισμού. Επιπλέον, στη Μηχανογράφηση απασχολούνται εργαζόμενοι οι οποίοι υπάγονται εργασιακά σε τρίτους και ο αριθμός τους δεν είναι σταθερός, καθώς καθορίζεται με βάση τις περιοδικές ή/και έκτακτες ανάγκες της Εταιρείας.

Ανάλυση Αποχωρήσεων 2013

Απολύσεις	49,6%
Λήξη σύμβασης	19,8%
Παρατήσεις	16,0%
Συνταξιοδοτήσεις	1,5%
Μεταφορές	13,0%



Επένδυση για το Μέλλον

Το "Management Trainee Programme" αποτελεί επένδυση σε ανθρώπινους πόρους για το μέλλον της INTERAMERICAN και της ACHMEA.



λέχη και να καλύψουν θέσεις της INTERAMERICAN στην Ελλάδα ή το εξωτερικό. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε για τρίτη φορά κατά τη διάρκεια του 2013, με εντυπωσιακή ανταπόκριση. Η διαδικασία επιλογής των υποψηφίων διήρκεσε από τον Σεπτέμβριο έως και τον Νοέμβριο. Κατά τον Δεκέμβριο, τρία από τα άτομα που συμμετείχαν, ξεκίνησαν μετά από πρόσληψη σταδιοδρομία στην Εταιρεία. Η καινοτομία του προγράμματος συνίσταται στο ότι παρέχεται στους συμμετέχοντες (trainees) η ευκαιρία να εργαστούν σε τέσσερα διαφορετικά τμήματα κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών στην Εταιρεία (από ένα εξάμηνο στο καθένα). Η εναλλαγή θέσεων και χώρων εργασίας βοηθά τους συμμετέχοντες να αποκτήσουν σφαιρική εμπειρία σε θέματα εταιρικής οργάνωσης και να ακολουθήσουν διαφορετικές πρακτικές (εργασιακές, ασφαλιστικές κ.ά.).

Ευκαιρίες Απασχόλησης στην INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με ελληνικά Πανεπιστήμια, ελληνικά και ξένα Κολλέγια, Α.Τ.Ε.Ι. και Ι.Ε.Κ. παρέχοντας τη δυνατότητα της πρακτικής άσκησης φοιτητών στην Εταιρεία, η οποία στην πλειονότητα πραγματοποιείται έναντι αμοιβής. Κατά το 2013 πραγματοποιήσαν με επιτυχία την πρακτική άσκησή τους στην Εταιρεία 16 άτομα.

Βασική αρχή της Εταιρείας είναι η προσέλκυση και διατήρηση ταλαντούχων εργαζομένων που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα κατάρτισης και παρακίνησης. Για την προσέλκυση νέων στελεχών (young graduates) η Εταιρεία διοργανώνει στην Ελλάδα, κατά το πρότυπο της ACHMEA, το "Management Trainee Programme". Σκοπός είναι η ανάδειξη των πλέον ταλαντούχων νέων και η πρόσληψή τους για τη στελέχωση της Εταιρείας.

"Management Trainee Programme"

Το "Management Trainee Programme" της Εταιρείας εφαρμόζεται από το 2006 στο πλαίσιο προτύπων αντιστοίχων προγραμμάτων της ACHMEA και αποτελεί μία εξαιρετική ευκαιρία για αποφοίτους Πανεπιστημίων με υψηλό επίπεδο παρακίνησης, ανήσυχο πνεύμα, δυναμισμό και ικανότητες, ώστε να εξελιχθούν ως στε-

Εργασιακές Σχέσεις

Η INTERAMERICAN μεριμνά για τη διαμόρφωση ενός αξιοκρατικού εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών και σεβασμού προς όλους τους εργαζομένους. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζεται Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής, ο οποίος επικαιροποιήθηκε κατά το 2013 προκειμένου το περιεχόμενό του να είναι πλήρως ευθυγραμμισμένο με τις αρχές που διέπουν τον αντιστοιχο κώδικα της ACHMEA. Στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής διατυπώνονται οι βασικές αρχές ηθικής συμπεριφοράς των εργαζομένων της Εταιρείας, ενώ είναι δεσμευτικός δι' υπογραφής για όλους τους εργαζομένους. Επισημαίνεται ότι η Εταιρεία επιδιώκει τη διατήρηση μακροχρονίων εργασιακών σχέσεων με το Προσωπικό της.

Η INTERAMERICAN, ενδιαφερόμενη συνολικά για τη ζωή των εργαζομένων της παρέχει τη δυνατότητα χρήσης ευέλικτου ωραρίου εργασίας και στηρίζει τη δημιουργία οικογένειας. Παράλληλα, η Εταιρεία σέβεται απολύτως το δικαίωμα των εργαζομένων στον συνδικαλισμό, στο πλαίσιο του ευρύτερου σεβασμού που επιδεικνύει στα διεθνώς συμφωνημένα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα. Τέλος, στο πλαίσιο της διασφάλισης των καλύτερων εργασιακών σχέσεων με τους ανθρώπους της, η Εταιρεία με συγκεκριμένες ενέργειες διατηρεί υψηλό επίπεδο υγείας και ασφάλειας για το Προσωπικό.



Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει και εφαρμόζει συγκεκριμένη πολιτική διοικητικής διαχείρισης και σχέσης με το Ανθρώπινο Δυναμικό της. Σύμφωνα με την πολιτική αυτή, η Εταιρεία επενδύει στους ανθρώπους της και φροντίζει να διαμορφώνει τις κατάλληλες συνθήκες για την ανάδειξη των δεξιοτήτων που κάθε εργαζόμενος διαθέτει. Επιπλέον, η INTERAMERICAN φροντίζει για τη διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών, με προσανατολισμό στην αξιοκρατία, τον σεβασμό στη διαφορετικότητα και την αποφυγή κάθε διάκρισης.



Δήλωση Πολιτικής για το Ανθρώπινο Δυναμικό

“Στην INTERAMERICAN πιστεύουμε ότι οι άνθρωποι μας είναι το πολυτιμότερο περιουσιακό στοιχείο της Εταιρείας. Η επένδυσή μας στο Ανθρώπινο Δυναμικό αποτελεί επένδυση για το μέλλον της Εταιρείας. Η συστράτευση των ανθρώπων και η ενεργοποίηση του ταλέντου που ο καθένας διαθέτει, αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο για την επιτυχία της Εταιρείας και συνεπώς, για τη μακροχρόνια προοπτική της”.

Ακόμη, η INTERAMERICAN ανταποκρινόμενη στην πρόσκληση του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ως ελάχιστο δείγμα της πεποίθησης για την αναγκαιότητα της προώθησης της διαφορετικότητας στους χώρους εργασίας, που πρεσβεύει η ηγεσία της, έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα.

Απόσπασμα από τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα

“Εμείς οι επιχειρήσεις -ενεργοί πολίτες και κύτταρα της κοινωνίας- αναγνωρίζουμε και αποδεχόμαστε την ιδιαίτερη σημασία της διαφορετικότητας των ανθρώπων για την ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων στο σύγχρονο, πολυπολιτισμικό περιβάλλον, αλλά και για την κοινωνική συνοχή και πρόοδο. Για τον λόγο αυτόν, δεσμευόμαστε να εστιάζουμε στον πλουραλισμό και τον σεβασμό της διαφορετικότητας, καθώς και στην προώθηση των ίσων ευκαιριών”.

Ίσες Ευκαιρίες

Η Εταιρεία επιδιώκει την ισορροπημένη κατανομή των φύλων στις θέσεις εργασίας, καθώς και την αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων στις απολαβές των εργαζομένων. Η απόδοση στην εργασία αποτελεί το βασικότερο κριτήριο για την ανταμοιβή του Προσωπικού. Η INTERAMERICAN παρέχει ίση αμοιβή για ίδιες θέσεις εργασίας, ανεξαρτήτως του φύλου των εργαζομένων.



Αναλογία φύλων στη Διοίκηση (2013) - Μέλη Διοικητικών Συμβουλίων*

Φύλο	2011	2012	2013
Γυναίκες	2	2	2
Άνδρες	64	57	55
Σύνολο	66	59	57

(*) Περιλαμβάνονται οι συμμετοχές στελεχών στην Ανώτατη Διοίκηση, στο σύνολο των Διοικητικών Συμβουλίων.

Ηλικιακή κατανομή στη Διοίκηση (2013)

Ηλικιακή Ομάδα	<40	40-50	51+	Σύνολο
Αριθμός ατόμων	1	19	37	57



Ποσοστό Γυναικών σε θέσεις ευθύνης (2013)

Επίπεδο	2011	2012	2013
Διευθύντρια	10%	10%	13%
Υποδιευθύντρια	29%	24%	36%
Προϊσταμένη	55%	52%	51%

Παράλληλα, η Εταιρεία διευκολύνει την ενσωμάτωση ατόμων με αναπηρία στο Ανθρώπινο Δυναμικό της, στην προσπάθειά της για ένα εργασιακό περιβάλλον ίσων ευκαιριών.

Άτομα με αναπηρία	2011		2012		2013	
	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες
Αριθμός ατόμων	7	3	7	3	7	2
Ποσοστό επί του συνόλου των εργαζομένων	0,5%	0,2%	0,5%	0,2%	0,5%	0,2%



Ισορροπία Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

Η INTERAMERICAN σέβεται, υποστηρίζει και επιδιώκει την ισορροπία μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων της.

Σε κάθε περίπτωση, η Εταιρεία χορηγεί τις από τον νόμο προβλεπόμενες ειδικές άδειες (άδεια λοχείας/μητρότητας, ειδική παροχή προστασίας της μητρότητας, άδεια θηλασμού και φροντίδας τέκνων) και παροχές προς τους εργαζομένους που πρόκειται να αποκτήσουν παιδιά ή απέκτησαν πρόσφατα, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις έχει προβεί και σε προσφορά επιπλέον παροχών στους εργαζομένους που έχουν παιδιά (όπως π.χ. προσφορά δώρου στους επιτυχόντες των πανελληνίων εξετάσεων κ.ά.). Στη συνέχεια, παρατίθενται ποσοτικά στοιχεία αναφορικά με τη λήψη γονικής άδειας από τους εργαζομένους κατά το 2013.

Άδειες εργαζομένων σχετικά με τη γέννηση παιδιού	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αριθμός εργαζομένων που έλαβαν άδεια λοχείας/μητρότητας	N/A (*1)	32	32
Αριθμός εργαζομένων που επέστρεψαν στην εργασία (εντός του 2013) μετά από άδεια λοχείας/μητρότητας και παρέμειναν στην Εταιρεία μετά την πάροδο 12 μηνών από την ημερομηνία επιστροφής	N/A	13	13
Αριθμός εργαζομένων που επέστρεψαν στην εργασία (εντός του 2013) μετά από άδεια λοχείας/μητρότητας και δεν παρέμειναν στην Εταιρεία μετά την πάροδο 12 μηνών από την ημερομηνία επιστροφής	N/A	1 (*2)	0
Ποσοστό επιστροφής εργαζομένων μετά τη λήψη άδειας λοχείας/μητρότητας	N/A	100%	100%
Ποσοστό διατήρησης εργαζομένων που επέστρεψαν μετά τη λήψη άδειας λοχείας/μητρότητας και παρέμειναν μετά την πάροδο 12 μηνών από την ημερομηνία επιστροφής	N/A	93% (*2)	93%
Αριθμός εργαζομένων που απουσίαζαν με ειδική παροχή προστασίας της μητρότητας (6μηνο ΟΑΕΔ) κατά το 2013	N/A	18	18
Αριθμός εργαζομένων που είχαν δικαίωμα λήψης άδειας θηλασμού και φροντίδας τέκνων, αιτήθηκαν και έλαβαν την εν λόγω άδεια	0 (*3)	28	28

(*1) N/A: Με βάση το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο, οι συγκεκριμένες άδειες αφορούν μόνο σε γυναίκες που γίνονται μητέρες, ενώ μόνο η άδεια θηλασμού και φροντίδας τέκνων προβλέπεται και για τους άνδρες που γίνονται γονείς.

(*2): Η αποχώρηση προέκυψε από προσωπική επιλογή της εργαζομένης (αλλαγή έδρας της μόνιμης κατοικίας της).

(*3): Κατά το 2013 κανένας άνδρας εργαζόμενος δεν αιτήθηκε τη λήψη της συγκεκριμένης άδειας και κατά συνέπεια, δεν έκανε χρήση του δικαιώματός αυτού.



Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός

Το σύνολο των εργαζομένων (100%) της Εταιρείας υπάγεται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Σ.Σ.Ε.). Αναλυτικά, στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι συμβάσεις εργασίας της Εταιρείας με το Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης και ανά είδος σύμβασης.

Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης	2011			2012			2013		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Προσωπικό με συλλογική σύμβαση εργασίας	781	601	1.382	769	561	1.330	741	556	1.297
Προσωπικό άνευ συλλογικής σύμβασης εργασίας	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	727	573	1.300	722	550	1.272	706	545	1.251
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	54	28	82	47	11	58	35	11	46
Εποχικοί εργαζόμενοι	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης	730	580	1.310	721	544	1.265	692	541	1.233
Εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης	51	21	72	48	17	65	49	15	64

Σε κάθε περίπτωση, οι αμοιβές των εργαζομένων πληρούν τις εκάστοτε νόμιμες απαιτήσεις, ενώ το 58% αυτών λαμβάνει αμοιβές πέραν και άνω των ελαχίστων προβλεπομένων από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας ορίων.

Αμοιβές με βάση τις Σ.Σ.Ε.	2011 Εργ/νοι (%)	2012 Εργ/νοι (%)	2013 Εργ/νοι (%)
Επί των Σ.Σ.Ε.	565 (41%)	589 (44%)	549 (42%)
Άνω των Σ.Σ.Ε.*	817 (59%)	741 (56%)	748 (58%)
Σύνολο	1.382 (100%)	1.330 (100%)	1.297 (100%)

(*) Δεν προσμετρώνται ως άνω των Σ.Σ.Ε. οι αμοιβές που παρουσιάζουν διαφορά από 5 ευρώ και κάτω.

Ο Σύλλογος Υπαλλήλων

Η επικοινωνία και η διαβούλευση με τους εργαζομένους και τους φορείς εκπροσώπησης τους είναι ιδιαίτερα σημαντικές, προς αμοιβαίο όφελος Εταιρείας και Προσωπικού. Για τον λόγο αυτόν, στην INTERAMERICAN εφαρμόζεται συγκεκριμένη λειτουργία εσωτερικής επικοινωνίας και η Εταιρεία συνεργάζεται και επικοινωνεί τακτικά με το Σύλλογο Υπαλλήλων της INTERAMERICAN (Σ.ΥΠ.ΙΝ.).

Με πρωτοβουλία της Εταιρείας, ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. έχει δυνατότητα ελεύθερης επικοινωνίας με το σύνολο του Προσωπικού, η οποία δεν υπόκειται σε κανενός είδους έλεγχο και περιορισμό ως προς το περιεχόμενό της. Στο θεματικό πλαίσιο της επικοινωνίας του Συλλόγου με τους εργαζομένους συμπεριλαμβάνονται και διάφορα θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας, όπως η στήριξη πρωτοβουλιών που υλοποιεί η Εταιρεία (αιμοδοσία και άλλα εθελοντικής συμμετοχής προγράμματα).

Η συνεργασία της INTERAMERICAN με τον Σύλλογο επεκτείνεται σε σημαντικά εργασιακά θέματα, οργανωτικές αλλαγές και αποφάσεις μεγάλου εύρους ή σημαντικότητας. Σε ανάλογες περιπτώσεις, ο Σύλλογος ενημερώνεται από τα αρμόδια διοικητικά όργανα της Εταιρείας, ενώ προσκαλείται σε συσκέψεις της Εκτελεστικής Επιτροπής με στόχο τη συνεργασία και διαβούλευση.



Τα Μέλη του Σ.ΥΠ.ΙΝ.

Ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. κατά το 2013 αριθμούσε **821** μέλη, πλήθος που αντιστοιχεί στο **77%** των εργαζομένων στις ασφαλιστικές δραστηριότητες της Εταιρείας (οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στις λοιπές δραστηριότητες, εκπροσωπούνται από άλλα συνδικαλιστικά όργανα, επαγγελματικού χαρακτήρα).



Τέλος, ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. διατηρεί το δικαίωμα να απευθύνεται στο Δ.Σ. για οποιοδήποτε σοβαρό ζήτημα απασχολεί τους εργαζομένους, ακόμη και για την υποβολή προτάσεων προς βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Με τον τρόπο αυτόν η INTERAMERICAN επιδιώκει:

- την ενίσχυση της επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων επιπέδων διοίκησης και των εργαζομένων, μέσω των εκπροσώπων τους
- την ενίσχυση της συνεργασίας μέσω της διαβούλευσης
- την προάσπιση της αντικειμενικότητας και της διαφάνειας
- τη δημιουργία της μέγιστης δυνατής αξίας, προς όφελος όλων των άμεσα ενδιαφερομένων μερών.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Η διαμόρφωση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων αποτελεί βασική προτεραιότητα της INTERAMERICAN. Με προσανατολισμό στην πρόληψη, η Εταιρεία δεσμεύεται να παρέχει ιδανικές συνθήκες υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Στόχος παραμένει η αποφυγή κάθε ατυχήματος ή/και επαγγελματικής ασθένειας.

Υλοποιούνται ετησίως προγράμματα εκπαίδευσης εργαζομένων σε σχετικά θέματα, όπως υγείας και ασφάλειας γενικότερα, πρώτων βοηθειών και πυρασφάλειας.

Για ένα Ασφαλές Περιβάλλον Εργασίας

Η INTERAMERICAN λαμβάνει προληπτικά και κατασταλτικά μέτρα για την ασφάλεια του Προσωπικού και των εγκαταστάσεών της, διαθέτοντας:

- εκπαιδευμένο και έμπειρο Προσωπικό Ασφάλειας για τη φύλαξη των Κεντρικών Γραφείων της σε 24ωρη βάση
- οργανωμένες ανά κτήριο ομάδες ασφάλειας και πυρασφάλειας αποτελούμενες από εργαζομένους, για την αντιμετώπιση περιστατικών έκτακτης ανάγκης
- σύστημα αναγγελίας εκκένωσης
- σειρήνες ειδοποίησης με φωτεινή και ηχητική ένδειξη
- σύστημα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης
- φορητούς πυροσβεστήρες
- σταθερά μέσα πυρόσβεσης (πυροσβεστικές φωλιές)
- κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης CCTV με κάμερες και καταγραφικό σύστημα ελέγχου πρόσβασης Access Control
- πυράντοχες πόρτες
- φαρμακεία πλήρως εξοπλισμένα ανά κτήριο και όροφο
- φωτιστικά ασφάλειας Exit
- εξωτερικό εφεδρικό κλιμακοστάσιο εύκολης πρόσβασης στο κτήριο επί της Λεωφ. Συγγρού και εσωτερικό εφεδρικό κλιμακοστάσιο στο κτήριο επί της οδού Δοϊράνης.

Δαπάνες για Συστήματα Ασφάλειας

Για την αγορά και τη συντήρηση των Συστημάτων Ασφάλειας - Πυρασφάλειας, κατά το 2013 δαπανήθηκαν **186.858** ευρώ, ενώ για λοιπό υλικό για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων (φαρμακευτικό υλικό, τοποθέτηση αντιολισθητικής ταινίας κ.ά.) διατέθηκαν **5.150** ευρώ. Συνολικά, οι δαπάνες για τη διασφάλιση και την προαγωγή της Υγείας και της Ασφάλειας των εργαζομένων έφθασαν τις **192.000** ευρώ.

Ασκήσεις για το Προσωπικό

Με σκοπό την επίτευξη υψηλού επιπέδου ετοιμότητας, τη διαμόρφωση εμπειρίας, τον έλεγχο λειτουργίας των συστημάτων και την αξιολόγηση της επάρκειας των ομάδων ασφάλειας και πυρασφάλειας, η Εταιρεία πραγματοποιεί σε ετήσια βάση ασκήσεις πυρασφάλειας. Κατά το 2013, πραγματοποιήθηκαν δύο ασκήσεις εκκένωσης κτηρίων (μία άσκηση εκκένωσης για κάθε κτήριο). Επίσης, συνολικά **140** πυροσβεστήρες αντικαταστάθηκαν και **390** συντηρήθηκαν κατά το έτος αναφοράς.

Για την Υγεία των Εργαζομένων

Το επίπεδο των γνώσεων σε θέματα υγείας επηρεάζει σημαντικά την υγεία των εργαζομένων, εφ' όσον επιδρά στη στάση και τις συμπεριφορές που αναπτύσσονται στην καθημερινότητα της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής τους, καθώς και στον τρόπο εργασίας. Η INTERAMERICAN οργανώνει ετησίως δράσεις με στόχο τη σχετική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του Προσωπικού της.

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τις ενέργειες Προληπτικής Ιατρικής για τους Εργαζομένους παρουσιάζονται στο κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία".

Ενέργειες Προληπτικής Ιατρικής και Ενημέρωσης Εργαζομένων (2013)

Με στόχο τη συμβολή στην προστασία της υγείας του Προσωπικού της, η Εταιρεία πραγματοποίησε τις δράσεις:

- Προσφορά κλινικής εξέτασης μαστού σε **64** εργαζόμενες (Μάρτιος).
- Συνδρομητική κάλυψη συμμετοχής **40** εργαζομένων στον Δρόμο Υγείας του Συλλόγου Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού "Άλμα Ζωής" (Σεπτέμβριος).
- Πελματογράφημα σε **25** άτομα του διοικητικού Προσωπικού, με τη συνεργασία της Μ.Κ.Ο. "Πεταλούδα" (Οκτώβριος).
- Ενημέρωση των εργαζομένων για σωστή και υγιεινή διατροφή, με τη συνεργασία του New York College (Νοέμβριος).

Δείκτες Επίδοσης στην Υγεία και Ασφάλεια

Η Εταιρεία παρακολουθεί και καταγράφει τα συμβάντα υγείας και ασφάλειας και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, είτε προληπτικά είτε διορθωτικά, με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή της στον εν λόγω τομέα. Ακόμη, κάθε περιστατικό σχετικό με θέματα υγείας και ασφάλειας του Προσωπικού γνωστοποιείται και κοινοποιείται όπως και όπου ορίζει η ελληνική νομοθεσία. Κατά το 2013, ο συνολικός αριθμός ατυχημάτων παρουσίασε αύξηση από 5 σε **13** (εκ των οποίων τα έντεκα ήταν τροχαία και ένα συνέβη εντός της Εταιρείας). Κατά συνέπεια, αυξήθηκε ο δείκτης συχνότητας ατυχημάτων (IR) προκαλώντας, εύλογα, αύξηση στις χαμένες ημέρες λόγω ατυχημάτων κατά το έτος. Η αύξηση του δείκτη απολεσθεισών ημερών ήταν της τάξεως του **16%** σε σχέση με το προηγούμενο έτος και τα ατυχήματα δεν χαρακτηρίζονται σοβαρά. Από την ανάλυση των ατυχημάτων αναδείχθηκε το γεγονός ότι τα ατυχήματα αυτά δεν προκλήθηκαν από υπαιτιότητα εργαζομένων της INTERAMERICAN. Στις ελάχιστες περιπτώσεις (μόνο σε δύο) στις οποίες το συμβάν προκλήθηκε από εργαζόμενο της Εταιρείας, από την ανάλυση των αιτιών προέκυψε ότι οφείλονται σε απροσεξία. Τέλος, μόνο άνδρες εργαζόμενοι ενεπλάκησαν σε ατυχήματα κατά το 2013.

Σχετικά με την αύξηση των χαμένων ωρών λόγω ασθενειών, αυτή οφείλεται στο γεγονός ότι κατά το 2013 υπήρξαν **5** περιστατικά μακροχρονίων ασθενειών, τα οποία προκάλεσαν απουσία των παθόντων.



$$\text{Δείκτης Τραυματισμών (IR)} = \frac{\text{αριθμός ατυχημάτων} \times 2.000.000}{\text{αριθμός ανθρωποωρών εργασίας}}$$

$$\text{Δείκτης Απολεσθεισών Ημερών (LDR)} = \frac{\text{αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας ατυχήματος} \times 2.000.000}{\text{αριθμός ανθρωποωρών εργασίας}}$$

$$\text{Δείκτης Απουσιών (AR)} = \frac{\text{αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας οποιασδήποτε αδυναμίας}}{\text{αριθμός ημερών εργασίας}}$$

(*1) Δεν συμπεριλαμβάνονται μικροατυχήματα και μικροτραυματισμοί που δεν οδηγούν σε απουσία.

(*2) Για τον υπολογισμό των χαμένων ημερών, η καταμέτρηση αρχίζει από την επομένη του ατυχήματος.

(*3) Οι άδειες κήψης δεν περιλαμβάνονται. Η αύξηση που παρουσιάζουν οι απολεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών δεν οφείλεται σε αύξηση των περιστατικών, αλλά σε μακροχρόνιες ασθένειες που έχουν διαρκέσει καθ' όλο το 2012 και συνεχίζουν κατά το 2013.

(*4) Δεν έχουν αναφερθεί ή εντοπιστεί εργαζόμενοι με αυξημένο κίνδυνο επαγγελματικών ασθενειών.

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας	2011	2012	2013
Συνολικός αριθμός ανθρωποωρών εργασίας	2.468.528	2.354.898	2.306.585
Συνολικός αριθμός ημερών εργασίας	316.478	305.900	295.716
Αριθμός ατυχημάτων (*1)	7	5	13
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων (*2)	259	341	396
Απολεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών (*3)	3.683	4.171	5.058
Δείκτης τραυματισμών - IR (Injury Rate)	5,67	4,25	11,27
Δείκτης απολεσθεισών ημερών - LDR (Lost Day Rate)	209,84	289,61	343,36
Δείκτης απουσιών - AR (Absentee Rate)	1,2% (0,012)	1,4% (0,0147)	1,5% (0,015)
Δείκτης επι/κών ασθενειών - ODR (Occupational Disease Rate) (*4)	0	0	0
Αριθμός θανάτων	0	0	0

Ανάλυση συμβάντων και απουσιών ανά φύλο (2013)

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας	Άνδρες	Γυναίκες
Συνολικός αριθμός ανθρωποωρών εργασίας	1.317.794	988.790
Συνολικός αριθμός ημερών εργασίας	168.948	126.768
Αριθμός ατυχημάτων	13	0
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων	396	0
Απολεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	2.091	2.268
Δείκτης τραυματισμών - IR (Injury Rate)	19,73	0,00
Δείκτης απολεσθεισών ημερών - LDR (Lost Day Rate)	601,00	0,00
Δείκτης απουσιών - AR (Absentee Rate)	1,2% (0,012)	1,8% (0,018)
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών - ODR (Occupational Disease Rate)	0	0
Αριθμός θανάτων	0	0

Ανάλυση συμβάντων και απουσιών ανά περιοχή (2013)

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας	Αττική	Εκτός Αττικής
Συνολικός αριθμός ανθρωποωρών εργασίας	1.940.234	366.350
Συνολικός αριθμός ημερών εργασίας	248.748	46.968
Αριθμός ατυχημάτων	9	4
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων	297	99
Απολεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	3.924	435
Δείκτης τραυματισμών - IR (Injury Rate)	9,28	21,84
Δείκτης απολεσθεισών ημερών - LDR (Lost Day Rate)	306,15	540,47
Δείκτης απουσιών - AR (Absentee Rate)	1,6% (0,016)	0,9% (0,009)
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών - ODR (Occupational Disease Rate)	0	0
Αριθμός θανάτων	0	0



Διοίκηση και Αξιολόγηση της Απόδοσης

Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης

Στην INTERAMERICAN έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management), που συνδέεται με το όραμα και τους στρατηγικούς στόχους της Εταιρείας και μεγιστοποιεί το αποτέλεσμα των ατομικών προσπαθειών, δεδομένου ότι:

- προσδιορίζει με σαφήνεια τί αποτελεί επιχειρηματική επιτυχία για την Εταιρεία και έτσι βοηθά να καθορίζονται σαφείς, μετρήσιμοι και προκλητικοί στόχοι
- παρέχει τη δυνατότητα ευθυγράμμισης των ατομικών στόχων με τα επιχειρηματικά σχέδια της Εταιρείας και ακόμη, τη δυνατότητα δημιουργίας του λεγόμενου “διαλόγου απόδοσης” μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων
- εστιάζει σε ενέργειες και δράσεις που είναι σημαντικές για την επιχειρηματική επιτυχία, με προτεραιότητα σε περιοχές όπου υπάρχει πραγματική αξία
- παρέχει στον κάθε εργαζόμενο την ευκαιρία να αναπτύξει τις κατάλληλες δεξιότητες και επαγγελματικές συμπεριφορές, ώστε να επιτύχει τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.

Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης, που εφαρμόζεται στην Εταιρεία, έχει στον πυρήνα του τον Διάλογο και χαρακτηρίζεται από έναν απόλυτα δομημένο τρόπο εφαρμογής. Αποσκοπεί στη δίκαιη και αντικειμενική αξιολόγηση της συνει-

Ο Κύκλος Διοίκησης της Απόδοσης



σφοράς κάθε υπαλλήλου και αντιστοίχως, στην ανταμοιβή του με βάση τα ίδια κριτήρια. Επιπλέον, ο συστημικός τρόπος με τον οποίο αξιολογούνται οι παράμετροι της ατομικής απόδοσης ενισχύει το αίσθημα συμμετοχής και αναγνώρισης των εργαζομένων.

Το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης

Η εφαρμογή πρακτικών αξιολόγησης της επίδοσης των εργαζομένων έχει πολλαπλά θετικά αποτελέσματα τόσο για τον ίδιο τον Οργανισμό όσο και για τους εργαζομένους. Η INTERAMERICAN εφαρμόζει το σύστημα αξιολόγησης που έχει αναπτύξει η Hay Group, εταιρεία με διεθνή παρουσία που εξειδικεύεται στις υπηρεσίες Ανθρώπινου Δυναμικού.

Το Σύστημα Αξιολόγησης της Εταιρείας είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τις ακόλουθες βασικές πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας:

- Πλαίσιο Ικανοτήτων και Συμπεριφορών (Competency Framework)
- Σύστημα Διαβάθμισης Θέσεων Εργασίας (Grading System)
- Πολιτική Ανταμοιβής (Reward Scheme).

Το Πρόγραμμα Αξιολόγησης της Απόδοσης αποτελείται από τα εξής τρία στάδια:



Το Πρόγραμμα Αξιολόγησης της Απόδοσης στηρίζεται σε Συναντήσεις Αξιολόγησης μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων, κατά τις οποίες συζητείται η επίτευξη των στόχων που είχαν συμφωνηθεί στην αρχή του έτους, καθώς και η αξιολόγηση των ιδιοτήτων του εργαζομένου. Από τον Φεβρουάριο 2011, η διαδικασία αξιολόγησης άρχισε να πραγματοποιείται on-line μέσω του μηχανογραφικού Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού “in.for.me”. Με τον τρόπο αυτόν, ο αξιολογούμενος έχει πρόσβαση στα ιστορικά στοιχεία της αξιολόγησής του διαχρονικά.

Η online υποβολή της αξιολόγησης ξεκινά από τον αξιολογούμενο, ο οποίος καταχωρίζει την επίτευξη των στόχων του και αυτο-αξιολογείται στα κριτήρια απόδοσης και τις ιδιότητες. Στη συνέχεια, ο προϊστάμενος -και αφού έχει πραγματοποιήσει τη συνάντηση αξιολόγησης με τον εργαζόμενο- συμπληρώνει την τελική αξιολόγηση. Η καταχώριση ολοκληρώνεται με την τελική συμφωνία του αξιολογούμενου επί της τελικής αξιολόγησής του. Στην αρχική σελίδα του “in.for.me”, πλατφόρμας στην οποία έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι, διατίθεται για περαιτέρω βοήθεια το Ηλεκτρονικό Μάθημα για τη Διοίκηση της Απόδοσης.

Κατά το 2013, συμμετείχαν και ολοκλήρωσαν την αξιολόγηση 771 εργαζόμενοι (391 άνδρες και 380 γυναίκες), που αντιστοιχούν στο 91% του συνόλου των εργαζομένων, οι οποίοι συγκέντρωναν τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης (846 εργαζόμενοι), όπως: ειδικότητα (εξαιρούνται της διαδικασίας ορισμένες εξ αυτών, π.χ. οδηγοί), χρόνο υπηρεσίας στην Εταιρεία ή στην τελευταία θέση εργασίας (εξαιρούνται όσοι εργάζονται διάστημα λιγότερο είτε των δώδεκα μηνών στην Εταιρεία είτε των έξι μηνών στην τελευταία θέση εργασίας).



Πρόσβαση των Εργαζομένων στα Αποτελέσματα Αξιολόγησης

Δεδομένου ότι στόχος του Συστήματος Αξιολόγησης είναι η βελτίωση της επίδοσης των εργαζομένων, αλλά και ο εντοπισμός πιθανών εκπαιδευτικών αναγκών, όλοι οι εργαζόμενοι που μετέχουν στη διαδικασία έχουν πρόσβαση στα αποτελέσματα της αξιολόγησής τους αμέσως μετά την ολοκλήρωσή της.



Αξιολόγηση Προσωπικού 2013	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αξιολογηθέντες εργαζόμενοι	391	380	771
Συνολικό Προσωπικό*	427	419	846
Ποσοστό επί του συνόλου	92%	91%	91%
Αξιολογηθέντες εργαζόμενοι με πρόσβαση στα αποτελέσματα της αξιολόγησής τους	100%	100%	100%

(*) Συνολικό Προσωπικό που συγκεντρώνει τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης. Επίσης, αναφέρεται ότι η διαφορά των 75 εργαζομένων (846-771) προκύπτει από στελέχη για τα οποία τα πλάνα αξιολόγησής τους είτε ολοκληρώθηκαν σε χρόνο μεταγενέστερο από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της αξιολόγησης είτε ξεκίνησαν, αλλά δεν ολοκληρώθηκαν.

Αναγνώριση και Ανταμοιβή



Η πολιτική για την ανταμοιβή των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό μέρος του συνολικού συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης στην INTERAMERICAN. Για την αναγνώριση και την ανταμοιβή των εργαζομένων έχει αναπτυχθεί Πολιτική Αμοιβών (Reward Policy), η οποία στηρίζεται στις εξής αρχές και αξίες:

- η ανταμοιβή να εστιάζεται στην απόδοση
- να συνδέεται η απόδοση της Εταιρείας με την ανταμοιβή των ατόμων
- να υπάρχει σημαντική διαφοροποίηση ανταμοιβής μεταξύ “ικανοποιητικής” και “εξαιρετικής” απόδοσης
- να δημιουργούνται κίνητρα για την εξέλιξη του ατόμου
- να ενισχύεται η γνώση του υπαλλήλου για το “συνολικό πακέτο ανταμοιβής”
- να ενθαρρύνεται η ομαδική εργασία με την θέσπιση ανταμοιβής που θα στηρίζεται στην ομαδική απόδοση.

Για τον προσδιορισμό της αμοιβής κάθε εργαζομένου υιοθετούνται οι ακόλουθες τρεις βασικές κατευθύνσεις.

1. Η αμοιβή πρέπει να αντανακλά και να ανταποκρίνεται στην αξία που έχει προσφέρει ο κάθε εργαζόμενος για την Εταιρεία, η οποία είναι συνάρτηση της απόδοσης του εργαζομένου και της αναγνώρισης των προσόντων, δεξιοτήτων και εμπειρίας που αυτός έχει.
2. Η αμοιβή πρέπει να είναι ανταγωνιστική σε σύγκριση με την εξωτερική αγορά εργασίας και ιδιαίτερα στον τομέα της ειδικότητας του κάθε εργαζομένου.
3. Η αμοιβή πρέπει να σχετίζεται με την οικονομική δυνατότητα της Εταιρείας.



Πρόσθετες Παροχές στους Εργαζομένους

Πέραν της από τον νόμο προβλεπόμενης βασικής αμοιβής και των λοιπών παροχών, η INTERAMERICAN προσφέρει στους εργαζομένους της ένα πακέτο προσθέτων παροχών. Οι πρόσθετες παροχές που παρέχονται, με χαρακτήρα άμεσης ή έμμεσης οικονομικής αποτίμησης και ηθικής ανταμοιβής, είναι οι εξής:

- Ομαδική ασφάλιση (Βασικό και Διευρυμένο Πρόγραμμα). Αφορά σε ασφάλιση Ζωής και Υγείας που περιλαμβάνει: ασφάλεια ζωής, ασφάλεια μόνιμης ολικής ανικανότητας, ιατροφαρμακευτική κάλυψη, ιατρικές επισκέψεις, διαγνωστικές εξετάσεις, παροχές μητρότητας, νοσοκομειακή περίθαλψη
- Πρόγραμμα Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας
- Ασφάλιση Νομικής Προστασίας Οικογένειας
- Επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού
- Προσωπικά δάνεια με μειωμένο επιτόκιο δανεισμού και διάρκεια της εξόφλησης μέχρι και 30 μήνες
- Χρήση εταιρικού λεωφορείου για άνετη πρόσβαση από και προς σταθμό του Μετρό (έως τον Μάιο του 2013, καθώς λόγω μετεγκατάστασης της Εταιρείας δεν υφίσταται πλέον η ανάγκη)
- Εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα και υπηρεσίες
- Ειδικές παροχές ανά επίπεδο ή τομέα εργασίας (η παροχή εταιρικού αυτοκινήτου διακόπηκε τον Αύγουστο του 2013, λόγω αναθεώρησης της σχετικής εταιρικής πολιτικής)
- Δυνατότητα ασφάλισης στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (T.E.A.) INTERAMERICAN
- Ευέλικτα ωράρια εργασίας
- Πρόγραμμα αναγνώρισης συνεισφοράς Προσωπικού (βράβευση των “Υπαλλήλων Έτους” και της πολυετούς υπηρεσίας)
- Χώρος εστίασης και γυμναστήριο εντός της Εταιρείας
- Ιατρείο
- Βραβεύσεις παιδιών για την εισαγωγή τους στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και για τις αθλητικές διακρίσεις τους
- Ψυχαγωγία, δώρα κατά τις εορτές των Χριστουγέννων για τα μικρότερα παιδιά.

Επισημαίνεται ότι δεν πραγματοποιείται κανενός είδους διάκριση με βάση τον τύπο απασχόλησης και το είδος σύμβασης εργασίας των εργαζομένων, όσον αφορά στις ανωτέρω πρόσθετες παροχές οι οποίες ισχύουν για όλο το Προσωπικό της Εταιρείας άμεσα μετά την πρόσληψη, εκτός των δύο που παρουσιάζονται και περιγράφονται ακολούθως.

Πρόγραμμα Ομαδικής Ασφάλισης Ζωής και Υγείας

Στο πρόγραμμα Ομαδικής Ασφάλισης Ζωής και Υγείας συμμετέχουν οι μισθωτοί με σύμβαση αορίστου χρόνου εργασίας, πλήρους και μειωμένης απασχόλησης, καθώς επίσης οι επί παγία αντιμισθία δικηγόροι.

Οι νεοπροσλαμβανόμενοι μισθωτοί των ανωτέρω κατηγοριών εντάσσονται στην Ομαδική Ασφάλιση (Βασικό Πρόγραμμα) από την πρώτη ημέρα του επομένου μήνα από τη συμπλήρωση δύο μηνών συνεχούς υπηρεσίας στην Εταιρεία, το δε κόστος ασφάλισης βαρύνει αποκλειστικά τον εργοδότη. Στο πρόγραμμα αυτό και όσον αφορά στην κάλυψη Υγείας μπορούν να ασφαλισθούν και τα εξαρτώμενα μέλη των εργαζομένων (σύζυγος και παιδιά) με πρωτοβουλία των εργαζομένων - κυρίως ασφαλιζομένων του Προγράμματος- με μικρή επιβάρυνση.

Προαιρετικά, ο εργαζόμενος μπορεί να ζητήσει με την υποβολή σχετικής αίτησης την ένταξή του στο Διευρυμένο Πρόγραμμα Ομαδικής Ασφάλισης, ένα πρόγραμμα επαυξημένων παροχών, συμμετέχοντας στο κόστος της παροχής “Κάλυψη Υγείας” και για τον ίδιο.

Οι επιπλέον παροχές του Διευρυμένου Προγράμματος είναι συνοπτικά οι εξής:

- Κάλυψη ιατρικών επισκέψεων στο σπίτι με κλήση στο 1010. Ο ασφαλισμένος επιβαρύνεται με το ποσόν των 15 ευρώ ανά επίσκεψη.



Σημαντική η ασφαλιστική παροχή Σύνταξης & Υγείας

Σύμφωνα με έρευνα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (2012-2013), οι Έλληνες εργαζόμενοι θεωρούν ως την πιο σημαντική παροχή από τον εργοδότη τους ένα ιδιωτικό, ασφαλιστικό πρόγραμμα Σύνταξης και Υγείας - όπως αυτό που παρέχει η Εταιρεία στους εργαζομένους της.

- Ανώτατο ετήσιο όριο κάλυψης εξόδων νοσηλείας 300.000 ευρώ για κάθε ασφαλισμένο αντί των 30.000 του Βασικού Προγράμματος.
- Κάλυψη κόστους νοσηλείας σε ποσοστό 100% στα ειδικά συμβεβλημένα νοσοκομεία έναντι του 80% που ισχύει για ανάλογη περίπτωση στο Βασικό.
- Επίδομα τοκετού 1.200 ευρώ.

Το Διευρυμένο Πρόγραμμα παρέχει στον ασφαλισμένο, πέραν των προσθέτων καλύψεων, τη δυνατότητα να ενταχθεί σε ατομικό πρόγραμμα ασφάλισης χωρίς τον όρο του ελέγχου ασφαλισιμότητας.



Η Εργοδοτική Εισφορά στο Τ.Ε.Α.

Κατά το 2013 η INTERAMERICAN διέθεσε συνολικά **1.333.973** ευρώ στο Τ.Ε.Α. για το Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα των εργαζομένων της.

Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.)

Στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού της INTERAMERICAN (Τ.Ε.Α.) μπορούν να ενταχθούν με αίτησή τους, καταβάλλοντας προσωπικές εισφορές σε ποσοστό από 1% έως 10% του ονομαστικού μισθού τους, οι εργαζόμενοι αορίστου χρόνου, πλήρους απασχόλησης.

Η εισφορά της Εταιρείας, η οποία ανέρχεται σε ποσοστό **4,25%** του ονομαστικού μισθού (έως και τον Μάρτιο του 2013 το ποσοστό εισφοράς της Εταιρείας ήταν 6,25%) των δικαιούχων και καταβάλλεται για υπαλλήλους που έχουν συμπληρώσει δώδεκα μήνες υπηρεσίας.

Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN: Πρότυπο Συμπληρωματικής Σύνταξης των Εργαζομένων

Το Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN, που ιδρύθηκε κατά το 2010 και είναι ένα από τα 14 Επαγγελματικά Ταμεία που λειτουργούν στην Ελλάδα, αριθμεί **1.154** μέλη και τα υπό διαχείριση κεφάλαια έφθαναν στο τέλος του 2013 τα **9,16** εκατ. ευρώ.

Οι επενδύσεις αποταμίευσης των μελών πραγματοποιούνται μέσω του ενέλικτου Αμοιβαίου Κεφαλαίου "Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN Global Balanced Fund of Funds", του οποίου τη διαχείριση έχει η ALPHA TRUST A.E.Δ.Α.Κ.

Η μέση απόδοση του αποταμιευμένου κεφαλαίου για τα μέλη του Ταμείου, κατά το 2013, ήταν **2,94%**. Το Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN, από την έναρξη της λειτουργίας του έως 31/12/2013, είχε καταβάλει **59** εφάπαξ (**1,32** εκατ. ευρώ).

Βραβεία Αξίας για τους Εργαζομένους

Σε εκδήλωση, που οργανώθηκε τον Ιούνιο του 2013, τιμήθηκαν για έκτη συνεχή χρονιά "οι Υπάλληλοι του Έτους" και οι υπάλληλοι με 30 χρόνια υπηρεσίας, καθώς και τα παιδιά εργαζομένων που διακρίθηκαν με την εισαγωγή τους σε Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή με τις αθλητικές επιδόσεις τους.



Υπάλληλοι του Έτους



Υπάλληλοι 30ετούς Προσφοράς

Ως “Υπάλληλοι του Έτους” βραβεύθηκαν οι: Ελένη Κρικώνη (Εσωτερικός Έλεγχος), Ιωάννα Στανίτσα (Anytime), Ασπασία Χρονοπούλου (Δίκτυο Πωλήσεων ΝΔ Ελλάδος), Σταύρος Καπλάνης (Planning & MIS), Σπύρος Κουλούρης (Ενοποίηση Οικονομικών Καταστάσεων), Παναγιώτα Καρυώτου (Εξυπηρέτηση Πελατών), Σταμάτα Γαβρήλου (Πολυϊατρείο MEDIFIRST), Μανώλης Χουστουλάκης (Αναγγελίες Ζημιών Βοήθειας), Γεωργία Στρουμπάκη (Διαχείριση του “Cosmos”).

Για τη συμπλήρωση 30 ετών αφοσίωσης και προσφοράς τιμήθηκαν οι Σοφία Αρβανιτάκη (Brokers Sales Network), Μάγδα Αυγίκου (Life & Health Operations), Μαίρη Βούλγαρη (Retail Operations), Στρατής Βουδογιώργης (P&C Motor Claims - CarPoint), Γαντσίδης Θεόφιλος (IT - Central Printing Services), Στράτος Δημητριάδης (Brokers Sales Network), Μαρίνα Καγιαμπάκη (Γραφείο Πωλήσεων Αργυρούπολης), Μαίρη Κουζούπη (Sales Network Contact Center).

Το τιμητικό βραβείο “Εθελοντή Ζωής”, που θεσμοθετήθηκε το 2011, απονεμήθηκε στον Γιάννη Μακρή (Εταιρεία Βοήθειας) για την αδιάλειπτη συμμετοχή του στις δράσεις εθελοντικής αιμοδοσίας.

Τέλος, τα παιδιά που διακρίθηκαν και βραβεύθηκαν για την επιτυχία τους στα εκπαιδευτικά ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, έφθασαν τα 22.



Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Η παροχή ευκαιριών εκπαίδευσης προς τους εργαζομένους είναι ιδιαίτερα σημαντική για την INTERAMERICAN τόσο για την επιχειρηματική επιτυχία της όσο και για την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων της.

Η Εταιρεία παρέχει σημαντικές ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζομένους της, μέσω διαφόρων εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνει σε ετήσια βάση. Για τον σχεδιασμό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων λαμβάνεται υπ' όψιν η εταιρική στρατηγική σε συνδυασμό με τα χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας, καθώς και τις ανάγκες και προσδοκίες κάθε εργαζομένου.

Το πλάνο εκπαιδευτικής δράσης καταρτίζεται στη βάση στοιχείων που προκύπτουν από την ανάλυση δύο θεμελιωδών παραγόντων:

- των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού και, αντιστοίχως,
- των ατομικών στόχων των εργαζομένων για ανάπτυξη και προσωπική βελτίωση.



Η Εκπαίδευση των Εργαζομένων κατά το 2013 σε Αριθμούς

- Υλοποιήθηκαν συνολικά **132** εκπαιδευτικά προγράμματα με **989** συμμετοχές εργαζομένων.
- Οι εκπαιδευτές διήρκεσαν συνολικά **20.234** ώρες.
- Στα εκπαιδευτικά προγράμματα συμμετείχαν **551** εργαζόμενοι, δηλαδή το **42%** του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας.
- Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο ήταν **36,7** ώρες και ανά εργαζόμενο **15,6** ώρες στο σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού.

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού ανά βαθμίδα ιεραρχίας	Ανθρώπινο Δυναμικό (δύναμη)			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά βαθμίδα		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Ανώτατη Διοίκηση	49	41	46	1.580	2.302	1.928	32,0	44,0	41,9
Μεσαία Στελέχη	108	105	96	3.222	3.495	2.477	29,8	41,0	25,8
Υπάλληλοι*	1.225	1.184	1.155	12.842	16.742	15.830	10,5	27,0	13,7
Σύνολο	1.382	1.330	1.297	17.644	22.539	20.234	12,8	30,1	15,6

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού ανά βαθμίδα ιεραρχίας 2013	Ανθρώπινο Δυναμικό (δύναμη)			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά βαθμίδα		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Ανώτατη Διοίκηση	40	6	46	1.695,50	232,00	1.927,50	42,4	38,7	41,9
Μεσαία Στελέχη	49	47	96	1.436,00	1.040,50	2.476,50	29,3	22,1	25,8
Υπάλληλοι*	652	503	1.155	5.942,00	9.888,00	15.830,00	9,1	19,7	13,7
Σύνολο	741	556	1.297	9.073,50	11.160,50	20.234,00	12,2	20,1	15,6

(*) Επισπευόμενοι εργαζόμενοι



Προγράμματα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα για την υποστήριξη της βελτίωσης της παραγωγικότητας και την εξέλιξη των εργαζομένων συνοψίζονται θεματικά σε:

Απόκτηση επαγγελματικών τίτλων σπουδών και πιστοποίηση τεχνικών γνώσεων

Καλλιέργεια και ανάπτυξη δεξιοτήτων διοίκησης

Ανάπτυξη ταλαντούχων στελεχών

Εκπαιδευτικές δαπάνες

Κατά το 2013 η INTERAMERICAN διέθεσε συνολικά **250.933** ευρώ για την εκπαίδευση των εργαζομένων της.

Ακόμη, η INTERAMERICAN παρέχει στο Ανθρώπινο Δυναμικό της τη δυνατότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν σε:

- μεταπτυχιακές σπουδές
- εκμάθηση ξένων γλωσσών
- κλαδικά/ασφαλιστικά σεμινάρια.

Φιλοξενία του Πανεπιστημίου του Άμστερνταμ

Η INTERAMERICAN φιλοξένησε στα Κεντρικά Γραφεία (Μάιος 2013) το Πανεπιστήμιο του Άμστερνταμ, στο πλαίσιο της ανοιχτής και συνεχώς αναπτυσσόμενης συνεργασίας με ελληνικά και ξένα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Κλιμάκιο καθηγητών και φοιτητών του ολλανδικού Πανεπιστημίου συμμετείχε σε ημερίδα ανταλλαγής γνώσεων και εμπειριών επί θεμάτων επιχειρηματικών πρακτικών και καινοτόμων συστημάτων εργασίας, ενώ στελέχη παρουσίασαν στους επισκέπτες τη σύγχρονη οργανωτική και λειτουργική αντίληψη της Εταιρείας. Ακόμη, συζητήθηκαν εκπαιδευτικά μοντέλα που εφαρμόζονται στην Ελλάδα και την Ολλανδία.



Ασφαλιστική Εκπαίδευση, Solvency και Πελατοκεντρική Εκπαίδευση

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Εταιρείας, με σκοπό την απόκτηση επαγγελματικών τίτλων σπουδών, την πιστοποίηση τεχνικών γνώσεων και την ανάπτυξη δεξιοτήτων όσον αφορά αποκλειστικά στον ασφαλιστικό κλάδο, χωρίζονται στις ακόλουθες τρεις ευρύτερες κατηγορίες:

α. Ασφαλιστική Εκπαίδευση

Σχετικά με την ασφαλιστική εκπαίδευση, κατά το 2013 η Εταιρεία κατηγοριοποίησε την εκπαίδευση που παρείχε στους εργαζομένους της σε:

- **Βασική Ασφαλιστική Εκπαίδευση.** Πραγματοποιείται στην Εταιρεία με την υλοποίηση εσωτερικών προγραμμάτων εκπαίδευσης. Εισηγητές των προγραμμάτων είναι ανώτερα στελέχη της INTERAMERICAN με πολυετή εμπειρία στο αντικείμενό τους, ικανά να μεταδώσουν αποτελεσματικά τη γνώση και εξειδίκευση που έχουν αποκομίσει κατά την επαγγελματική πορεία τους. Κατά το 2013, υλοποιήθηκαν δύο ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδύσεις, τον Ιούνιο και τον Νοέμβριο, με τη συμμετοχή συνολικά **69** εργαζομένων.

- **Θεσμική Ασφαλιστική Εκπαίδευση.** Πραγματοποιήθηκε μέσω ενός μεικτού προγράμματος μάθησης, που σκοπό είχε την προετοιμασία των εκπαιδευθέντων για τη συμμετοχή τους σε εξετάσεις πιστοποίησης. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα μεικτής μάθησης (blended learning) υλοποιήθηκε σε τρία στάδια:

1. Εξ αποστάσεως μάθηση (distance learning) και συμμετοχή σε workshops, κατά τη διάρκεια των οποίων μελετήθηκαν και αναλύθηκαν πάνω από 600 θέματα, τα οποία αποτελούν αντικείμενο διαπραγματεύσεως ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.
2. Προσομοίωση εξετάσεων μέσω e-testing. Όσοι συμμετείχαν είχαν τη δυνατότητα να εκπαιδευτούν στις συνθήκες διεξαγωγής των εξετάσεων.
3. Εκπαίδευση στην αίθουσα. Οι εκπαιδευθέντες παρακολούθησαν συνολικά πέντε 4ωρα workshops.

Στον κύκλο της Θεσμικής Ασφαλιστικής Εκπαίδευσης για το 2013, **174** εργαζόμενοι ολοκλήρωσαν επιτυχώς την εκπαίδευση αποκτώντας τη σχετική επαγγελματική πιστοποίηση. Η διεξαγωγή εξετάσεων πιστοποίησης πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα της Τράπεζας της Ελλάδος.

β. Εκπαίδευση για το Solvency II

Η ασφαλιστική εκπαίδευση αποτελεί για την Εταιρεία -και κατ' επέκταση τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού- την "αιχμή" του ενδιαφέροντος για την τριετία 2011-2013, με βαρύνουσα τη σημασία της ασφαλιστικής γνώσης των εργαζομένων ως μέτρου αξιοπιστίας της Εταιρείας και επαγγελματισμού των ιδίων.

Η INTERAMERICAN ενδιαφέρθηκε ιδιαίτερα για την απόκτηση επαρκών επαγγελματικών γνώσεων από τους εργαζομένους σχετικά με την Κοινοτική Οδη-

Κατηγορίες Εκπαιδευτικών

Προγραμμάτων 2013

- **Ενδοεπιχειρησιακά Προγράμματα**

Βασική Ασφαλιστική Εκπαίδευση,
Θεσμική Ασφαλιστική Εκπαίδευση
και Ολιστική Πελατοκεντρική Εκπαίδευση

- **Προγράμματα Βελτίωσης Δεξιοτήτων**

Δημιουργικότητα & Καινοτομία,
Διαπραγματεύσεις,
Συναισθηματική Νοημοσύνη κ.ά.

- **Προγράμματα Διοίκησης**

Leadership Breakfast Series,
INTERAMERICAN mini MBA

Ετοιμότητα για το Solvency II ως προς την Εκπαίδευση των Εργαζομένων

Η απόφαση της Εταιρείας για την εκπαίδευση και πιστοποίηση του Προσωπικού της κατά προτεραιότητα σε ασφαλιστικά και λοιπά θέματα ικανοτήτων, γνώσεων και επαγγελματισμού συνδέεται άμεσα με τις απαιτήσεις του Solvency II.



για Solvency II. Οι εκπαιδευτικές δράσεις που αναπτύχθηκαν κατά το 2013 αφορούσαν στη βελτίωση περιοχών στα εσωτερικά μοντέλα τα οποία χρησιμοποιούνται για τους υπολογισμούς του Solvency II.

γ. Πελατοκεντρική Εκπαίδευση

Η πελατοκεντρική φιλοσοφία αποτελεί κομβικό σημείο της εταιρικής στρατηγικής και η εκπαίδευση είναι βασικό στοιχείο διατήρησης και ενίσχυσής της. Στο πλαίσιο του προσανατολισμού της Εταιρείας στη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών που παρέχει στους ασφαλισμένους της, κατά το 2013 πραγματοποιήθηκαν δύο σχετικές εκπαιδεύσεις, μία τον Μάιο και μία τον Οκτώβριο-Νοέμβριο με τη συμμετοχή συνολικά 112 ατόμων. Ειδικότερα, κατά τον Νοέμβριο 2013 η Διεύθυνση Client Services, με την εξειδικευμένη υποστήριξη της μητρικής ACHMEA, ολοκλήρωσε με επιτυχία την εκμάθηση και υλοποίηση ενός “Lean” τρόπου εργασίας, που σημαίνει εστίαση στην αξία του πελάτη, του υπαλλήλου και της οικονομικής βιωσιμότητας της Εταιρείας, καθώς και μείωση του “waste”.



Εκπαίδευση για το “Lean Project”

Από τις αρχές του 2013, Εταιρεία ξεκίνησε πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος “Lean” (*). Η φιλοσοφία του συγκεκριμένου προγράμματος στηρίζεται σε σειρά

αλλαγών στην εργασιακή κουλτούρα του Προσωπικού, από την οποία προκύπτουν σε επόμενο στάδιο οργανωτικές αλλαγές και βελτίωση της αποτελεσματικότητας σε κάθε θέση εργασίας.

Απώτερο στόχο των εν λόγω αλλαγών αποτελεί η ενίσχυση και αναβάθμιση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας της INTERAMERICAN (customer experience και customer centricity). Η ομαλή υλοποίηση αυτού του φιλόδοξου προγράμματος αλλαγής κουλτούρας και εσωτερικών διαδικασιών απαιτεί και την κατάλληλη προετοιμασία από τους ανθρώπους της Εταιρείας. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκε εκπαιδευτικό Boot Camp στα Κεντρικά Γραφεία της ACHMEA στην Ολλανδία, στο οποίο συμμετείχαν οι Managers των τμημάτων Shared Services, Retail και Client Services, καθώς και δύο “Lean” Trainees. Σκοπός του Boot Camp ήταν η κατανόηση και συναίσθηση των αρχών του “Lean”.

(* Πληροφορίες για το “Lean” παρουσιάζονται και στο κεφάλαιο “Ποιά είναι η INTERAMERICAN”.

Πιλοτική Εφαρμογή Μεθόδου “5S Φυσικό και Ψηφιακό” (Physical and Digital)

Η εφαρμογή της μεθόδου “5S” (1. Sort, 2. Straighten, 3. Shine, 4. Standardize, 5. Sustain) αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για την υλοποίηση του προγράμματος “Lean”. Μέσω της μεθόδου οργάνωσης “5S” πραγματοποιείται τόσο η φυσική, όσο και η ηλεκτρονική οργάνωση του χώρου εργασίας. Η εφαρμογή ξεκίνησε πιλοτικά σε δύο τμήματα της Εταιρείας.

Ειδικότερα αποτελέσματα από την εφαρμογή της μεθόδου 5S αποτέλεσαν η απομάκρυνση κάθε περιττού, η εξασφάλιση ανεμπόδιστης ροής εργασίας, η τοποθέτηση κάδων ανακύκλωσης, η καλύτερη οργάνωση και η δημιουργία καθημερινών προτύπων στον χώρο εργασίας.

Παράλληλα, το “5S” εφαρμόστηκε και στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, με δημιουργία κοινής ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης η οποία εξασφαλίζει ολοκληρωμένη πληροφόρηση όλων των χρηστών. Διατηρώντας μόνο τις χρήσιμες εφαρμογές και δημιουργώντας “Standard Operating Procedure” (SOP) για τη χρήση των εκτυπωτικών μηχανημάτων, επετεύχθη σημαντική μείωση στον χρόνο αναζήτησης και διαχείρισης.



Προγράμματα κατάρτισης στην Ελλάδα

Η Εταιρεία εφαρμόζει Πολιτική Εσωτερικής Ανάπτυξης Στελεχών, με την οποία στοχεύει στην επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων της. Παράλληλα, τους παρέχει τη δυνατότητα συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης υλοποιώντας προγράμματα ανάπτυξης επαγγελματικών δεξιοτήτων σε θέματα πιστοποίησης επαγγελματικών γνώσεων, φορολογικά, λογιστικά, χρηματοοικονομικής διαχείρισης, marketing και customer relationship management (CRM), πληροφορικής, ανάπτυξης και διαχείρισης πωλήσεων, διαχείρισης Προσωπικού και έργων (project management).

Επίσης, κατά το 2013 εγκαινιάστηκε η παρακολούθηση mini MBA σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο ALBA, στο οποίο συμμετείχαν 16 άτομα. Η σημαντική αυτή συνεργασία αντικαθιστά το πρόγραμμα “Stepping Up to Management” (το οποίο είχε υλοποιηθεί από τον Σεπτέμβριο του 2011 έως και τον Απρίλιο του 2012).

Προγράμματα Κατάρτισης στο Εξωτερικό και Ευκαιρίες Ανάπτυξης

Η Εταιρεία, ως μέλος της ACHMEA, παρέχει τη δυνατότητα σε επιλεγμένα στελέχη της να εμπλουτίσουν και να αναπτύξουν την εργασιακή εμπειρία τους εργαζόμενα σε δομές του μητρικού Οργανισμού εκτός Ελλάδος (“International Management Exchange Programme”). Τα στελέχη της INTERAMERICAN μπορούν να επιλέξουν την εγκατάσταση και απασχόλησή τους στο εξωτερικό για διάστημα έως και δύο ετών ή τη συμμετοχή τους σε ομάδες εργασίας ειδικών έργων (projects). Για την εκπόνηση των έργων συνεργάζονται με στελέχη άλλων εταιρειών της ACHMEA, ενώ η ομάδα που συγκροτείται, συγκαλείται σε περιοδική βάση και εργάζεται για την εξέλιξη του έργου, παραμένοντας για συγκεκριμένα διαστήματα σε ίδιες ή άλλες επιλεγμένες δομές στο εξωτερικό.

Εσωτερική Ανάπτυξη Στελεχών και Μετακινήσεις

Οι εσωτερικές μετακινήσεις στελεχών αποτελούν “εργαλείο” ανάπτυξης των ανθρώπων της INTERAMERICAN και σημαντική ευκαιρία αξιοποίησης των εργαζομένων με χαρακτηριστικά και δεξιότητες για την ανάληψη θέσεων υψηλότερης ευθύνης, που έχουν ταυτόχρονα αφομοιώσει την κουλτούρα της Εταιρείας και επιδείξει υψηλού βαθμού δέσμευση (engagement).

Για τον λόγο αυτόν, η Εταιρεία αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην πλήρωση των κενών θέσεων που δημιουργούνται στην οργάνωσή της με διαδικασία επιλογής και εσωτερικής μετακίνησης εργαζομένων. Η INTERAMERICAN μετρά τον βαθμό εσωτερικής κάλυψης θέσεων εργασίας με τη χρήση ειδικού δείκτη. Ο δείκτης αυτός συμπεριλαμβάνεται στους 14 δείκτες (key performance indicators) με βάση τους οποίους αξιολογείται η επίδοση της Εταιρείας σε σχέση με τους στόχους της.

Προγράμματα Κατάρτισης Ανωτάτων Στελεχών

Τα στελέχη της INTERAMERICAN συμμετέχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα για την ανάπτυξη των απαραίτητων γνώσεων και πρακτικών που συμβάλλουν, μεταξύ άλλων, στη βελτίωση και των διοικητικών ικανοτήτων τους, με σκοπό την επίτευξη των εταιρικών στόχων.

Με τα προγράμματα επιμόρφωσης των στελεχών, η Εταιρεία αποσκοπεί στη δημιουργία μίας συνεκτικής ομάδας υψηλών διοικητικών επιδόσεων, με εύστοχες επιλογές ομαδικής εργασίας και βέλτιστη διαχείριση εργαζομένων. Τα προγράμματα, που υλοποιούνται υπό την ευθύνη της ACHMEA και της ACHMEA Academy -ορισμένα



Short Term Assignments

Για λόγους εκπαίδευσης, ενημέρωσης, ανταλλαγής γνώσεων και συμμετοχής σε ομάδες έργου, ένας μεγάλος αριθμός εργαζομένων της INTERAMERICAN επισκέπτεται τις δομές της ACHMEA στην Ολλανδία και τις υπόλοιπες χώρες, όπου αυτή δραστηριοποιείται, στο πλαίσιο των λεγομένων “short term assignments”.



Διαχείριση Εταιρικών Προγραμμάτων & Έργων (PMO)

Το εταιρικό "Programme Management Office" (PMO) ξεκίνησε κατά το 2012 και συνέχισε τη λειτουργία του κατά το 2013, με σκοπό την ευθυγράμμιση των έργων με την εταιρική στρατηγική και την παροχή πληροφοριών μέσα από αναφορές χαρτοφυλακίου έργων. Το PMO έδωσε την ευκαιρία να δημιουργηθεί μία ομάδα από BU Project Leaders που δρουν ως σύνδεσμοι με το PMO, ώστε να παραδίδεται η καλύτερη σε ποιότητα υπηρεσία, για την αποτελεσματικότερη προσέγγιση των επιχειρησιακών στόχων.

δε από αυτά εξελίσσονται πρακτικά και εκτός Ελλάδος- είναι τα εξής:

- **"Senior Management Programme"** (μετονομασία του "ACHMEA Senior Leaders Programme"), το οποίο υλοποιείται υπό την αιγίδα του Ελβετικού Πανεπιστημίου "Saint Gallen". Το συγκεκριμένο πρόγραμμα παρέχεται σε ανώτατα στελέχη βαθμίδας Grade 3+ και σε αυτό συμμετείχε κατά το 2013 ένας Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής.
- **"The leadership experience"** (Νέο Πρόγραμμα), το οποίο επίσης παρέχεται σε ανώτερα στελέχη. Για την υλοποίηση του προγράμματος, η Εταιρεία συνεργάζεται με το "Ashridge Business School". Στο πρόγραμμα κατά το 2013 συμμετείχε ένα άτομο σε διευθυντικό επίπεδο.
- **"Eurekans Management Development"**, διάρκειας δεκατεσσάρων μηνών. Κατά το 2013, δεν υπήρξε συμμετοχή διευθυντικού στελέχους της Εταιρείας στο πρόγραμμα.

Εκπαίδευση Ηγετικών Στελεχών από τη Samhoud

Από τον Σεπτέμβριο του 2012, εξελίσσεται στην INTERAMERICAN ένα σημαντικό πρόγραμμα ανάπτυξης των διοικητικών στελεχών με τη συμμετοχή περίπου 40 ατόμων. Σκοπός της Εταιρείας είναι, μέσα από τρεις ή τέσσερις ετησίως συναντήσεις, να αναπτυχθεί η Εκτελεστική Επιτροπή και να ενδυναμωθεί η ευρύτερη διοικητική ομάδα στα πεδία της εμπιστοσύνης, συνεργασίας και επικοινωνίας.

Το κεντρικό θέμα παραπέμπει στις βασικές στρατηγικές προτεραιότητες κατά την προσεχή τριετία: στην αντιμετώπιση της αβεβαιότητας και την αλλαγή στο περιβάλλον, τις σημαντικές προσωπικές προκλήσεις για πιο αποτελεσματική ηγεσία, τη συνεργατική αντίληψη και την παρακίνηση του Ανθρώπινου Δυναμικού.

Κατά το 2013, οργανώθηκαν τρεις ημερίδες (Ιανουάριος, Μάρτιος, Μάιος) και μία διημερίδα (Δεκέμβριος) με την εκπαιδευτική επιμέλεια της εξειδικευμένης ολλανδικής εταιρείας Samhoud.

Εσωτερική Επικοινωνία

Η Εταιρεία αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην εφαρμογή κατάλληλης και αποτελεσματικής εσωτερικής επικοινωνίας. Μέσω της εσωτερικής επικοινωνίας επιτυγχάνεται ενίσχυση της ενημέρωσης και συνεπής διάχυση της πληροφόρησης, εισάγονται γνώσεις και πρακτικές, ενδυναμώνονται οι ενδοεταιρικές σχέσεις, διευκολύνονται οι εταιρικές λειτουργίες και διαμορφώνεται ένα κοινό όραμα.



Παράλληλα, αποτελεί πίστη στην INTERAMERICAN ότι μία καλά δομημένη εσωτερική επικοινωνία είναι δυνατόν να συμβάλλει καθοριστικά στην επίτευξη των συμφωνημένων επιχειρησιακών στόχων. Για την υλοποίηση ενός δομημένου πλάνου δράσεων ενδυνάμωσης της εσωτερικής επικοινωνίας του Οργανισμού, η Εταιρεία έχει θεσπίσει εργασιακό ρόλο Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας. Επιπλέον, έχει συγκροτηθεί ομάδα εργαζομένων με υποστηρικτικό ρόλο, το “Δίκτυο Συντονιστών Εσωτερικής Επικοινωνίας”. Οι συνολικά 8 Συντονίστριες Εσωτερικής Επικοινωνίας εκπροσωπούν τους βασικούς τομείς δραστηριοτήτων της Εταιρείας και αποστολή τους είναι να υποστηρίζουν το έργο του Συμβούλου, συντελώντας στη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος της λειτουργίας αυτής.

Σύμβουλος Εσωτερικής Επικοινωνίας

Συντονίστριας 1

Συντονίστριας 2

Συντονίστριας 3

Επικοινωνία του Διευθύνοντος Συμβούλου με το Προσωπικό

Για την ενδυνάμωση της αμφίδρομης επικοινωνίας έχει καθιερωθεί διαδικασία τακτικών συναντήσεων μεταξύ του Διευθύνοντος Συμβούλου και μικρών ομάδων εργαζομένων από όλη την οργανωτική δομή της Εταιρείας.

Με τις συναντήσεις αυτές παρέχεται η δυνατότητα άμεσης επαφής μεταξύ εργαζομένων και Διευθύνοντος Συμβούλου. Οι εργαζόμενοι έχουν την ευκαιρία να εκφράσουν τις απόψεις, τις προτάσεις και τους προβληματισμούς τους σε διάφορα θέματα που σχετίζονται με το εργασιακό αντικείμενό τους και τις λειτουργίες της Εταιρείας ή άλλα επίκαιρα επαγγελματικά ζητήματα. Μέσω του μηχανισμού αυτού, διασφαλίζεται η απρόσκοπτη και άμεση επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και της ανώτατης Διοίκησης, ενώ παράλληλα ενισχύεται το κλίμα εμπιστοσύνης, συνεργασίας, συλλογικότητας και ατομικής δέσμευσης έναντι των επιχειρησιακών στόχων.

Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού διεξάγεται σε ετήσια βάση με στόχο να παρέχει στους εργαζομένους την ευκαιρία να εκφράσουν τη γνώμη τους σχετικά με θέματα που επηρεάζουν την προσωπική ικανοποίησή τους από την εργασία στην Εταιρεία, εμμέσως δε και παράλληλα, τα παραγωγικά αποτελέσματα του Οργανισμού. Πέραν αυτού, η ACHMEA ενδιαφέρεται να γνωρίζει σε ποίο βαθμό, σύμφωνα με τους ίδιους τους εργαζομένους, το συνολικό προφίλ της INTERAMERICAN ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους σε σχέση με τον εργοδότη που θα ήθελαν να έχουν.

Για το 2013, η Έρευνα Γνώμης Εργαζομένων υλοποιήθηκε ηλεκτρονικά κατά το χρονικό διάστημα 4-24 Νοεμβρίου με κοινό ερωτηματολόγιο για όλο τον Όμιλο ACHMEA, στη βάση της ιδέας για “One Division International” (“Μία Διεθνής Διεύθυνση”). Project Leader (Επικεφαλής Έργου) της Έρευνας Γνώμης για το σύνολο του Ομίλου ήταν η Ελλάδα, μέσω της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Οι κύριοι στόχοι αυτής της πρώτης κοινής έρευνας των εταιρειών της ACHMEA ήταν να εξετασθούν σε επίπεδο Ομίλου:

- ο βαθμός δέσμευσης των εργαζομένων τόσο στην Εταιρεία όσο και στον Όμιλο
- το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων



Μηνύματα CEO στο Προσωπικό

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN απευθύνεται τακτικά, για θέματα εταιρικής στρατηγικής και κατεύθυνσης, στο Ανθρώπινο Δυναμικό με σχετικά μηνύματά του, που δημοσιεύονται στο μηνιαίο ψηφιακό newsletter “INmail” και αναρτώνται στην εσωτερική ιστοσελίδα “εμείς”.



Η Σημασία της Δέσμευσης των Εργαζομένων

Ο βαθμός δέσμευσης των εργαζομένων τόσο στη διάσταση του Οργανισμού, συνολικά, όσο και στην ίδια την εργασία έχει μεγάλη σημασία για κάθε επιχείρηση, γιατί έχει αποδειχθεί ότι επιδρά άμεσα στα αποτελέσματά της. Ο δείκτης αυτός αποκάλυπτε τον βαθμό εμπλοκής που έχει ο εργαζόμενος στα δρώμενα του Οργανισμού και το πόσο κινητοποιημένος είναι, ώστε να αυξάνει την παραγωγική συνεισφορά του στην επιχείρηση.

• οι 5 Δείκτες Απόδοσης (KPI's) που έχει ορίσει και εξετάζει η ACHMEA:

1. Δέσμευση Εργαζομένων (Employee Engagement)
2. Ικανοποίηση Εργαζομένων (Indicator Employee)
3. Απασχολησιμότητα (Sustainable Employability)
4. Πελατοκεντρική προσέγγιση (Customer interest's) και
5. Συνεργασιμότητα (Trustworthy Working Together).

Επιπλέον, σε επίπεδο Εταιρείας εξετάστηκαν δύο θεμελιώδεις τομείς της σχέσης εργαζομένου/εργοδότη:

• Περιβάλλον Εργασίας

Ειδικότερα, εξετάστηκαν οι παράμετροι:

- ▶ Παρακίνηση
- ▶ Αίσθημα υπερηφάνειας
- ▶ Εργασιακό κλίμα
- ▶ Συνεργασία
- ▶ Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
- ▶ Επικοινωνία/Ενημέρωση
- ▶ Προϊστάμενος/Ηγεσία
- ▶ Στόχοι
- ▶ Αναγνώριση/Εκτίμηση
- ▶ Πρότυπα

• Θέματα Συμπεριφοράς

της Εταιρείας ως εργοδότη:

- ▶ Εμπιστοσύνη
- ▶ Ενσυναίσθηση
- ▶ Καινοτομία
- ▶ Υλοποίηση
- ▶ Δεσμοί
- ▶ Επαγγελματισμός
- ▶ Βελτίωση
- ▶ Στόχοι

Η περαιτέρω ανάλυση των αποτελεσμάτων στα πεδία που επηρεάζουν τη δέσμευση των εργαζομένων αναδεικνύει τα πλέον σημαντικά στοιχεία στα οποία χρειάζεται επικέντρωση ενδιαφέροντος. Επιπροσθέτως, προσδιορίζει τις περιοχές για τις οποίες θα πρέπει να αναπτυχθούν πλάνα βελτίωσης, διακρίνοντας αυτές των οποίων τα αποτελέσματα είναι ζωτικής σημασίας για την Εταιρεία. Με την υλοποίηση δε δράσεων, τα αποτελέσματα αυτά θα πρέπει να διατηρηθούν στο υψηλό σημείο που κατέγραψε η έρευνα 2013.

Η Άποψη των Εργαζομένων Μετρά

Η Εταιρεία ενθαρρύνει με την Έρευνα Γνώμης τη συμμετοχή των ανθρώπων της

στη διαμόρφωση πολιτικών όσον αφορά στην εσωτερική επικοινωνία και εταιρική κουλτούρα, το περιβάλλον εργασίας, τις αμοιβές και παροχές, τη σταδιοδρομία, εξέλιξη και εκτέλεση καθηκόντων. Στόχος της έρευνας είναι η ανάδειξη περιοχών που επιδέχονται περαιτέρω βελτίωση και η ιεράρχηση προτεραιοτήτων.

Αποτελέσματα Έρευνας Γνώμης 2013

Τα σημαντικότερα αποτελέσματα και τα γενικά συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνα γνώμης 2013, τόσο σε σχέση με την Εταιρεία όσο και με τη μητρική, είναι:

- Η πολύ υψηλή συμμετοχή των εργαζομένων στην έρευνα. Από τους 1.247 εργαζομένους στους οποίους απευθύνθηκε η έρευνα, απάντησαν οι 1.199 (ποσοστό 96% έναντι 91% των υπολοίπων θυγατρικών της ACHMEA).
- Ο πολύ υψηλός βαθμός δέσμευσης των εργαζομένων (91%) είναι υψηλότερος από το 2012 (88%), αλλά με το ποσοστό ικανοποίησης (88%) να εμφανίζεται μειωμένο σε σχέση με το 2012 (95%).
- Η INTERAMERICAN πέτυχε υψηλή βαθμολογία στα περισσότερα θέματα, συχνά υψηλότερη από αυτήν του αντιστοίχου τοπικού δείκτη αναφοράς (local benchmark).



Αποτελέσματα σε σχέση με την Έρευνα Γνώμης 2013 του Ομίλου ACHMEA

- Σε σύγκριση με τους τοπικούς δείκτες αναφοράς (local benchmarks), η Εταιρεία υπερτερούσε σε αρκετά θέματα, όπως Ηγεσία, Συνολική Ικανοποίηση, Υπερηφάνεια, Εμπιστοσύνη και Δέσμευση των εργαζομένων.
- Σε σύγκριση με τη μητρική ACHMEA, η INTERAMERICAN υπερτερούσε στα πεδία: Ελκυστική Απασχόληση, Δέσμευση και Υπερηφάνεια των εργαζομένων, Δέσμευση στους Στόχους και Εμπιστοσύνη.
- Η Εταιρεία παρουσίασε σκορ χαμηλότερο από την μητρική ACHMEA σχετικά με την Αναγνώριση και Εκτίμηση, καθώς και την Εκπαίδευση και Ανάπτυξη, πεδίο όπου εμφανίζεται και το μεγαλύτερο χάσμα στη βαθμολογία.
- Η INTERAMERICAN πέτυχε υψηλότερη βαθμολογία σε σχέση με τις άλλες θυγατρικές, αλλά και την ίδια την μητρική ACHMEA στην ενότητα θεμάτων Συμπεριφοράς Εργοδότη.



Ειδικές Έρευνες “Team Barometer”

Η εφαρμογή του προγράμματος “Lean” στην Εταιρεία απαιτεί κατάλληλη προετοιμασία σε όλα τα επίπεδα. Στο πλαίσιο της προετοιμασίας για την υλοποίηση του προγράμματος, εφαρμόστηκε η ειδική έρευνα “Team Barometer”. Η έρευνα υλοποιείται κατά τη διάρκεια όλων των σταδίων ανάπτυξης του προγράμματος “Lean”.

Μία από τις βασικές αρχές του “Lean” είναι “ο σεβασμός στον εργαζόμενο”. Για την επίτευξη στον μέγιστο δυνατό βαθμό της υιοθέτησης της συγκεκριμένης αρχής, σταδιακά επιδιώχθηκε η ανάπτυξη ενός εργασιακού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο οι άνθρωποι ενδυναμώνονται και αναπτύσσουν ευελιξία τόσο στον τρόπο σκέψης όσο και στον τρόπο με τον οποίο εξελίσσουν στην πράξη την εργασία τους. Για την πρόοδο των εργαζομένων και κατ’ επέκταση της Εταιρείας με βάση την αρχή του προγράμματος “Lean” και για την επιτυχία των προαναφερθέντων, είναι απαραίτητη η πληροφόρηση αναφορικά με τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων. Ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων συνδέεται άμεσα με τη δέσμευση και την ενεργό συμμετοχή τους στην Εταιρεία και στο συγκεκριμένο έργο.

Προς αυτή την κατεύθυνση, κατά το 2013 εφαρμόστηκε και συνεχίζει να εφαρμόζεται το “Team Barometer” σε επίπεδο ομάδων. Το “Team Barometer” περιλαμβάνει ερωτήσεις που καλύπτουν θέματα όπως:

- η ομαδικότητα
- η λήψη πρωτοβουλίας
- η ισορροπία εργασιακής - προσωπικής ζωής
- η παρεχόμενη εκπαίδευση
- η επικοινωνία
- η ανατροφοδότηση (feedback).

“Team Barometer”: η Αξιοποίηση

Τα αποτελέσματα από τις έρευνες “Team Barometer” αποτελούν κρίσιμη και ουσιαστική πληροφόρηση προκειμένου να πραγματοποιηθούν τα επόμενα βήματα για την επιτυχημένη εφαρμογή του προγράμματος “Lean”, καθώς και να εντοπισθούν και να αντιμετωπισθούν έγκαιρα ενδεχόμενοι ανασταλτικοί παράγοντες.



Πλάνα Ενεργειών Διευθύνσεων 2012-2013

Τα πλάνα ενεργειών των Διευθύνσεων αποτελούν ενέργεια δεύτερης φάσης, με την οποία ολοκληρώνεται κάθε φορά η Έρευνα Γνώμης Ανθρωπίνου Δυναμικού. Τα πλάνα εκπονούνται στη βάση των ευρημάτων της Έρευνας Γνώμης και αφορούν σε δράσεις με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και παρακολούθηση προόδου, με στόχο τη βελτίωση θεμάτων που αναδείχθηκαν μέσω της έρευνας. Τα πλάνα ενεργειών αποτελούν βήματα βελτίωσης με άμεση εφαρμογή, που συμφωνούνται μεταξύ των επικεφαλής και του Προσωπικού των Διευθύνσεων.

Κατά το 2013, με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας που κοινοποιήθηκαν σε κάθε Διεύθυνση, οι επικεφαλής προχώρησαν σε εσωτερικές παρουσιάσεις εστιάζοντας στα δικά τους αποτελέσματα. Στη συνέχεια, λαμβάνοντας υπ' όψιν την ανάλυση της αλληλεπίδρασης των διαφορετικών ζητημάτων, συμφώνησαν σε πλάνα ενεργειών με τους εργαζομένους του χώρου ευθύνης τους και προχώρησαν στην άμεση εφαρμογή τους. Τα πλάνα ενεργειών συντάχθηκαν και συμφωνήθηκαν με τους εργαζομένους ανά Διεύθυνση και κοινοποιήθηκαν στη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού.

Διενέργεια Εσωτερικών Δημοσκοπήσεων

Κατά το 2013 πραγματοποιήθηκαν συνολικά τέσσερις νέες δημοσκοπήσεις μεταξύ των εργαζομένων της INTERAMERICAN, οι οποίες παρουσιάζονται ακολούθως:

- **1/7/2013: “Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN. Θα θέλατε να μας πείτε...”**.

Η εσωτερική αυτή δημοσκόπηση αφορούσε στο Πρόγραμμα Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας και οι εργαζόμενοι κατέθεσαν την άποψή τους για την Κοινωνική Υπευθυνότητά της, ως πρεσβευτές του κοινωνικού προσώπου της.

Περισσότερες πληροφορίες για τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας παρουσιάζονται στο κεφάλαιο “Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN”.

- **24/7/2013: “Κατά το έτος 2012, η μετακίνησή σας από και προς την Εταιρεία έγινε με:”**

Πρόκειται για δημοσκόπηση που επαναλαμβάνεται ετησίως με σκοπό την καταγραφή στατιστικών στοιχείων που αφορούν στις επιπτώσεις που έχει στο περιβάλλον η μετακίνηση των μελών του Ανθρωπίνου Δυναμικού της INTERAMERICAN. Τα συγκεκριμένα στατιστικά αποτυπώνονται, επίσης, στον Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας και συγκεκριμένα στο κεφάλαιο “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”.



● **3/10/2013: “Πώς θέλετε το INmail;”**

Για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της εσωτερικής επικοινωνίας έχουν αναπτυχθεί “εργαλεία” που στοχεύουν στο να διαχέονται με ακρίβεια και συνέπεια τα μηνύματα της Εταιρείας προς όλο το Προσωπικό της. Ένα σημαντικό τέτοιο “εργαλείο” επικοινωνίας είναι το INmail, τη σύνταξη και έκδοση του οποίου επιμελείται η Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε..

Το INmail εκδίδεται τακτικά από το 2007 και είναι μηνιαίο.

● **24/10/2013: “Τί θα φάμε σήμερα, παιδιά;”**

Με την ολοκλήρωση των εργασιών ανακαίνισης των κτηρίων της Εταιρείας, αλλά και τη λήξη της σύμβασης με την εταιρεία διαχείρισης του κυλικείου, προέκυψε η ανάγκη να θεωρηθεί εκ νέου η εστίαση στην Εταιρεία, τουλάχιστον για τα κτήρια στη λεωφ. Συγγρού 124-126 και Δοϊράνης 240. Η συγκεκριμένη δημοσκόπηση απευθύνθηκε στο Προσωπικό των προαναφερομένων κτηρίων, που κατά κύριο λόγο κάνουν χρήση των υπηρεσιών του κυλικείου. Η Εταιρεία έλαβε υπ’ όψιν της τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης προκειμένου να επιλέξει τον κατάλληλο διαχειριστή κυλικείων.

INmail

Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας



▲ Παντελής Χανδρής
Άτιτλο (μεικτή τεχνική), 0.72 x 1.00 m

◀ Εδουάρδος Σακαγιάν
“Θεατές”, 0.80 x 1.20 m

- Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής”
- Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές
- “Πράξεις Ζωής” για την Υγεία
- “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων
- “Πράξεις Ζωής” για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες
- “Πράξεις Ζωής” για την Παιδεία και τον Πολιτισμό

Σταύρος Μπένος

Πρόεδρος της Κίνησης Πολιτών “ΔΙΑΖΩΜΑ”

“Μας κεντρίζει το ενδιαφέρον η πλούσια ενότητα «Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία»: Πράξεις Ζωής για την Υγεία, για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες, για την Παιδεία και τον Πολιτισμό. Στο κεφάλαιο αυτό, ξεδιπλώνεται το πολύπλευρο πρόγραμμα πρωτοβουλιών και δράσεων της INTERAMERICAN και τα θεαματικά τους αποτελέσματα σε όλα τα στρώματα της κοινωνίας όπου αυτή απευθύνεται, αλλά κυρίως εκδηλώνονται έμπρακτα οι δεσμεύσεις της που απορρέουν από την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.”

Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- 1 Αρωγή ευπαθών κοινωνικών ομάδων
- 2 Υποστήριξη προληπτικής φροντίδας της υγείας
- 3 Εκπαίδευση για την πρόληψη και αντιμετώπιση των κινδύνων
- 4 Συνδρομή έργου μη κυβερνητικών και λοιπών κοινωφελών οργανισμών
- 5 Συνεργασίες σε δράσεις τοπικής κοινωνικής αναφοράς



Το Κοινωνικό Έργο

Η INTERAMERICAN ανταποκρίνεται ενεργά με την εθελοντική συνεισφορά της, πέρα από την παροχή ιδιωτικής ασφάλισης, στις διαμορφούμενες ανάγκες για την ποιότητα της κοινωνικής ζωής και του φυσικού περιβάλλοντος, με “Πράξεις Ζωής”.

Η INTERAMERICAN, συμπληρωματικά ως προς την αξία που απορρέει από τις ασφαλιστικές δραστηριότητές της, δημιουργεί και αποδίδει αξία στα ενδιαφερόμενα μέρη υλοποιώντας από το 2004 και εντεύθεν, με συνέπεια και συνέχεια, το πολυδιάστατο σχέδιο κοινωνικής υπευθυνότητας “Πράξεις Ζωής”. Πρόκειται για ένα μακρόπνοο σχέδιο κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων και πρωτοβουλιών, που εξελίσσεται με επικαιροποίηση σε ετήσια βάση, εμπλουτιζόμενο τακτικά με νέες πρακτικές και συνεργασίες.

Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής”

Από τη Στρατηγική στις Πρακτικές

Το σχέδιο “Πράξεις Ζωής” υπηρετεί την ενσωμάτωση της κοινωνικής υπευθυνότητας στην εταιρική στρατηγική (κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”), με σκοπό τη δημιουργία και απόδοση αξίας στην Κοινωνία. Κατά τον σχεδιασμό του ετήσιου προγράμματος συνεκτιμώνται ως βασικές παράμετροι:

- οι κοινωνικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές συνθήκες της εποχής και ειδικότερα σήμερα, οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης και ύφεσης στην κοινωνία και το περιβάλλον
- οι επιταγές των διεθνών και τοπικών οργανισμών, των οποίων η Εταιρεία αποτελεί μέλος, για την αειφόρο ανάπτυξη
- η συνάφεια των πρακτικών Ε.Κ.Ε. με το επιχειρησιακό αντικείμενο, ώστε να αξιοποιούνται η τεχνογνωσία, οι υποδομές και οι υπηρεσίες της Εταιρείας
- η ανταπόκριση στις ανάγκες της εταιρικής κοινωνίας των εργαζομένων και συνεργατών με έμφαση στην υγεία και παράλληλα, η ανάπτυξη της συμμετοχής και εθελοντικής συνεισφοράς τους για την προσθήκη αξίας στις αναλαμβανόμενες εταιρικές πρωτοβουλίες και την ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας για την υπευθυνότητα
- η διάρκεια της συνεργασίας με έγκυρους, αξιόπιστους και αναγνωρισμένους για το κοινωνικό και περιβαλλοντικό έργο τους φορείς και οργανώσεις, ώστε να αναπτύσσεται η σχέση, να καλλιεργείται η συναντίληψη και να επιτυγχάνεται σε βάθος χρόνου ουσιαστικό αποτέλεσμα
- η διασπορά των ενεργειών Ε.Κ.Ε. σε ευρείς πληθυσμούς αποδεκτών με διαφορετικές ανάγκες (παιδιά, ηλικιωμένα άτομα, περιθωριοποιημένες ομάδες κ.ά.), με γνώμονα τη μεγαλύτερη δυνατή διείσδυση και θετική επίδραση της Εταιρείας στην κοινωνική ζωή.

“Πράξεις Ζωής”: η Δομή

Οι κύριοι θεματικοί άξονες, στη βάση των οποίων αναπτύσσονται οι “Πράξεις Ζωής”, είναι πέντε:

Φροντίδα
για την Υγεία

Αντιμετώπιση
Κινδύνων

Αρωγή Ευπαθών
Κοινωνικά Ομάδων

Υποστήριξη
Πολιτισμού
& Παιδείας

Προστασία
Περιβάλλοντος

Οι θεματικοί άξονες “κωδικοποιούν” τους τομείς ενδιαφέροντος της Εταιρείας για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και δράσεων κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, οι οποίες πρακτικά βρίσκουν εφαρμογή σε:

- εκπαιδευτικές - ενημερωτικές - διαδραστικές εκδηλώσεις (σεμινάρια, ομιλίες, καμπάνιες, δημοσιότητα, έντυπη και ψηφιακή επικοινωνία)
- παροχή υπηρεσιών και χρηστικών ειδών για την κάλυψη αναγκών
- οικονομική συνδρομή με χορηγίες και δωρεές
- ηθική συμπαράσταση και υποστήριξη κοινωνικών ομάδων και φορέων.

Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές

Παρά τη μακρά διάρκεια της οικονομικής κρίσης, πολιτική της INTERAMERICAN είναι να μην περικόψει τις δαπάνες κοινωνικής συνεισφοράς και περιβαλλοντικών ενεργειών και παράλληλα, να επιδιώξει την προσθήκη εναλλακτικών πρακτικών Ε.Κ.Ε. χαμηλού κόστους για την Εταιρεία. Σχετικές πρακτικές υλοποιήθηκαν κατά το 2013 στο πλαίσιο του σχεδίου Ε.Κ.Ε., όπως είναι π.χ. η δωρεάν παροχή ασφάλισης και υπηρεσιών υγείας και η συμμετοχή σε συμπράξεις. Το συνολικό ποσό που διέθεσε η INTERAMERICAN κατά το έτος αναφοράς σε χορηγίες, δωρεές και λοιπές κοινωνικές ενέργειες αποτυπώνεται, σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη, ακολούθως.

Δαπάνες για Πρακτικές (€)	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Οικονομική συνεισφορά Ε.Κ.Ε.	178.422	208.080	226.844	245.638	309.015	322.246
Ποσοστιαία αναλογία επί των συνολικών κερδών προ φόρων	1,07%	0,97%	-(1)	-(1)	4,67%	1,25% (2)

(1) Κατά τα έτη 2010, 2011 τα συνολικά οικονομικά αποτελέσματα της INTERAMERICAN ήταν αρνητικά.

(2) Τα ενοποιημένα κέρδη προ φόρων της INTERAMERICAN κατά το 2013 ήταν **25,8** εκατ. ευρώ.

Κατηγορία Πρακτικών (€)	2011	2012	2013	%
Φροντίδα για την Υγεία	43.136	48.790	111.235*	27,6%
Αντιμετώπιση Κινδύνων	38.900	41.107	40.584	10,1%
Αρωγή Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων	89.166	93.987	108.978	27,1%
Υποστήριξη του Πολιτισμού και της Παιδείας	46.995	55.845	51.766	12,9%
Προστασία του Περιβάλλοντος	16.955	12.786	8.888	2,2%
Λοιπές Χορηγίες - δωρεές	10.486	56.500	80.795	20,1%
Σύνολο	245.638	309.015	402.246*	100%

(*) Στο συνολικό ποσό συνυπολογίστηκαν **80.000** ευρώ (Φροντίδα για την Υγεία), που προσέφερε το ACHMEA FOUNDATION (δεν συμπεριλαμβάνεται στις δαπάνες Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN).

Στο ανωτέρω ποσό περιλαμβάνονται και τα ασφαλιστικά της παροχής δωρεάν ασφαλιστικής κάλυψης σε οργανισμούς και ομάδες ατόμων, ως κοινωνική αρωγή. Δεν περιλαμβάνονται οι χορηγίες εκδηλώσεων και συνεργασιών για ασφαλιστικά θέματα.

Επισημαίνεται ότι κατά το 2013 συνεισέφεραν χορηγικά -εκτός προϋπολογισμού της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε.- και οι Γενικές Διευθύνσεις Πωλήσεων & Marketing, Ζωής & Υγείας, οι Διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Εσωτερικού Ελέγχου, Εκπαίδευσης και οι εταιρείες Γενικών Ασφαλειών και Βοήθειας.

Λοιπές Δαπάνες Ανάπτυξης Ε.Κ.Ε. (2013)	Ποσό (€)
Συνδρομές σε φορείς - οργανώσεις για την αειφορία	14.715
Επικοινωνία και Δημοσιότητα (καταχωρίσεις, έντυπα)*	21.548

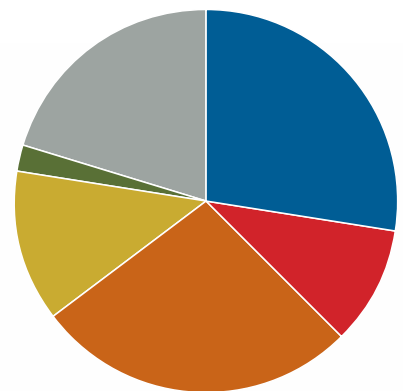
(*) Δεν περιλαμβάνεται το κόστος έκδοσης του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.



Συνέπεια ως προς τη διάθεση Οικονομικών Πόρων για την Ε.Κ.Ε.

Η INTERAMERICAN παρουσίασε κατά το έτος 2013 αξιόλογη ποσοστιαία αναλογία δαπανών (**1,25%**) για δράσεις Ε.Κ.Ε. έναντι των προ φόρων κερδών.

Κατανομή Δαπάνης ανά Κατηγορία



Απόδοση Άμεσου Κοινωνικού Οφέλους

Η INTERAMERICAN κατευθύνει το μεγαλύτερο μέρος (περίπου το **90%**) των διαθέσιμων οικονομικών πόρων της για την Ε.Κ.Ε. σε Πρακτικές, με σκοπό την απόδοση άμεσου οφέλους στο κοινωνικό σύνολο.

Αποτελεί πολιτική της Εταιρείας οι δαπάνες Επικοινωνίας και Δημοσιότητας για την Ε.Κ.Ε. να μην υπερβαίνει το **10%** επί του συνόλου των δαπανών για Πρακτικές Κοινωνικής Υπευθυνότητας, Επικοινωνία και Δημοσιότητα.

Δαπάνες για Πρακτικές Ε.Κ.Ε.

Επικοινωνία - Δημοσιότητα

322.246 (93,7%)

21.548 (6,3%)

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται ανά θεματικό άξονα οι κυριότερες δράσεις που ανέπτυξε η Εταιρεία κατά το 2013. Οι περιβαλλοντικές δράσεις περιλαμβάνονται στο ιδιαίτερο, επόμενο κεφάλαιο “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”.

“Πράξεις Ζωής” για την Υγεία

Εστίαση στην Πρόληψη

Η INTERAMERICAN υπογραμμίζει την αξία της πρόληψης, ως “θώρακα” της υγείας των πολιτών, με κοινωνικές πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη των βασικών γνώσεων για την υγεία και την εφαρμογή τακτικού ιατρικού ελέγχου.

Για την INTERAMERICAN, η υγεία αποτελεί πολυτιμότερο αγαθό ζωής, προαπαιτούμενο για την ατομική, οικογενειακή και κοινωνική ευημερία. Στην προέκταση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της με παροχή ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών υγείας, η Εταιρεία εκφράζει έμπρακτα την κοινωνική υπευθυνότητά της, ως “Σύμμαχος Ζωής”, με:

- την υποστήριξη του έργου κοινωνικών φορέων και οργανισμών για την υγεία
- την αξιοποίηση της οργάνωσής της σε υπηρεσίες υγείας (άμεση ιατρική βοήθεια, κέντρα πρωτοβάθμιας φροντίδας) για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών κοινωνικής αξίας
- την ενίσχυση του επιστημονικού έργου για την υγεία, στα πεδία της ιατρικής έρευνας και ενημέρωσης της επιστημονικής κοινότητας και των πολιτών.

Για την Υγεία των Παιδιών

• Υποστήριξη Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά”

- ▶ Το πιλοτικό πρόγραμμα για την προληπτική αγωγή και αντιμετώπιση της παιδικής παχυσαρκίας, που οργάνωσε και υλοποίησε κατά το 2013 το Σωματείο “Ανοιχτή Αγκαλιά” σε νηπιαγωγεία και δημοτικά σχολεία υπό την αιγίδα του υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, υποστήριξε χορηγικά η INTERAMERICAN. Το πρόγραμμα αναπτύχθηκε στα ακριτικά νησιά Σύμη, Τήλο, Νίσυρο, Κάσο, Χάλκη, Φούρνους και Λειψούς με καταγραφή και αξιολόγηση δεδομένων, ενώ περιελάμβανε διαδραστικές εκδηλώσεις διατροφικής αγωγής με συμμετοχή παιδιών και ενημέρωση γονέων και εκπαιδευτικών από διαιτολόγους-διατροφολόγους και παιδίατρος. Όπως διαπιστώθηκε, η παιδική παχυσαρκία σε αυτές τις περιοχές είναι τετραπλάσια του μέσου όρου στη χώρα.
- ▶ Η Εταιρεία φιλοξένησε στα Κεντρικά Γραφεία της για μία ακόμη χρονιά bazaar εορταστικών προσφορών που οργάνωσε η “Ανοιχτή Αγκαλιά”, ενισχύοντας με αγορές το Σωματείο (Δεκέμβριος).

• Υποστήριξη Συλλόγου Καρκινοπαθών Παιδιών “Στοργή”

Τις εργασίες ολοκλήρωσης του Ξενώνα του Συλλόγου συνέδραμε περαιτέρω η INTERAMERICAN κατά το 2013, σε συνέχεια της πρώτης συνδρομής κατά τη θεμελίωσή του. Ο Ξενώνας θα φιλοξενεί τα παιδιά και τους συνοδούς τους που προσέρχονται στο νοσοκομείο “Γ. Παπανικολάου” της Θεσσαλονίκης για θεραπευτική αγωγή, ως ετεροδημότες. Η Εταιρεία διέθεσε στη “Στοργή” και επίπλωση γραφείου.



● **Υποστήριξη Εταιρείας Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου**

Ημερίδες σε σχολεία για την ενημέρωση εκπαιδευτικών και γονέων σχετικά με την ενδοσχολική βία, τη χρήση του διαδικτύου και τον έλεγχο της συμπεριφοράς των παιδιών, που οργάνωσε η Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου (Ε.ΨΥ.Π.Ε.), υποστήριξε ως χορηγός η INTERAMERICAN. Οι εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν σε τρία δημοτικά σχολεία της Καλλιθέας (1°, 6° και 20°).



Συνεργασίες για την Πρόληψη και Φροντίδα της Υγείας

● **Με τους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα**

- ▶ Το ανθρωπιστικό πρόγραμμα των Γιατρών Χωρίς Σύνορα για την παροχή υπηρεσιών υγείας σε νεοεισερχόμενους μετανάστες και πρόσφυγες υποστήριξε η INTERAMERICAN, με χρηματοδότηση από το ACHMEA FOUNDATION. Το πρόγραμμα, που ξεκίνησε τον Μάρτιο 2012, ολοκληρώθηκε κατά το 2013 και αναπτύχθηκε στο κέντρο ταυτοποίησης Πόρου στον Έβρο, με πρωτοβάθμια φροντίδα για **2.100** μετανάστες -η οποία περιελάμβανε και παραπομπή σε δευτεροβάθμιες δομές υγείας- ενώ επεκτάθηκε και σε νησιά του Αιγαίου, όπου εξετάστηκαν **1.400** άτομα. Σύμφωνα με τα απολογιστικά στοιχεία των Γιατρών Χωρίς Σύνορα, που δημοσιοποιήθηκαν με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Προσφύγων (20 Ιουνίου 2013), τα κυριότερα προβλήματα που απασχόλησαν την ομάδα υπηρεσιών είχαν τα αίτιά τους στις συνθήκες του ταξιδιού, ενώ εντοπίστηκαν και περιστατικά χρόνιων παθήσεων. Πέραν της ιατρικής φροντίδας, στο πλαίσιο του προγράμματος υποστήριξης διατέθηκαν στους πρόσφυγες: **700** υπνόσακκοι, ενδύματα σε **385** άτομα και **4.000** κιτ υγιεινής.



Δικαίωμα στη Ζωή και την Υγεία

Για την INTERAMERICAN και τη μητρική ACHMEA, η πρωτοβουλία υποστήριξης του προγράμματος των Γιατρών Χωρίς Σύνορα είχε το νόημα της έμπρακτης υπευθυνότητας για το θεμελιώδες δικαίωμα της επιβίωσης, ανεξάρτητα από το πολιτικο-κοινωνικό ζήτημα της μετανάστευσης χωρίς έγγραφα, στο πλαίσιο της ευθυγράμμισης με τις αρχές του Οικονομικού Συμφώνου (Global Compact) του Ο.Η.Ε. για την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

- ▶ Με ασφάλιση αστικής ευθύνης υποστήριξε η INTERAMERICAN την παρουσία των Γιατρών Χωρίς Σύνορα (16-24 Μαρτίου) στο εμπορικό κέντρο “The Mall” στην Αθήνα, για την ενημέρωση των επισκεπτών σχετικά με τις δράσεις και το έργο του οργανισμού στην Ελλάδα και διεθνώς.





- **Με την Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία**

- ▶ Η INTERAMERICAN συνεργάστηκε με την Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία για την παροχή κλινικής εξέτασης μαστού σε εργαζόμενες στις διοικητικές υπηρεσίες της, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας. Εξετάστηκαν συνολικά **64** γυναίκες (8 Μαρτίου).
- ▶ Η Εταιρεία υποστήριξε, κατά το 2013, με οικονομική συνδρομή το έργο της Ε.Α.Ε. και επιπλέον, με αγορά ενός έργου Τέχνης του Κώστα Βαρώτσου, δωρεά του καταξιωμένου γλύπτη στον Οργανισμό.

- **Με τον Σύλλογο Γυναικών “Άλμα Ζωής”**

Στη διάδοση του μηνύματος πρόληψης του καρκίνου του μαστού συνέβαλε η Εταιρεία, υποστηρίζοντας τον Πανελλήνιο Σύλλογο Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού “Άλμα Ζωής” για την οργάνωση του δρόμου “Greece Race for the Cure” στην Αθήνα, στον οποίο συμμετείχαν και **40** εργαζόμενοι της (Σεπτέμβριος).

- **Με τον Σύλλογο Σκελετικής Υγείας “Πεταλούδα”**

Τη δωρεάν ασφάλιση της κινητής μονάδας του Συλλόγου “Πεταλούδα” ανανέωσε η INTERAMERICAN, ενώ ο Σύλλογος ανταποδοτικά πραγματοποίησε εξέταση πέλματος σε **25** εργαζομένους της Εταιρείας, στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ημέρας κατά της Οστεοπόρωσης (18 Οκτωβρίου).

- **Με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Συλλόγων Εθελοντών Αιμοδοτών**

Χορηγός της Ομοσπονδίας ήταν και κατά το 2013 η INTERAMERICAN, ενώ η Οδική Βοήθεια της Εταιρείας υποστήριξε με οχήματα του στόλου της την 11^η Λαμπαδηδρομία (18 Αυγούστου - 27 Σεπτεμβρίου) κατά τη μεγάλη διαδρομή της “φλόγας της αγάπης” ανά τις περιφέρειες της χώρας, που οργάνωσε η Ομοσπονδία και έχει θεσμοθετηθεί σε ετήσια βάση από το υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης και το Εθνικό Κέντρο Αιμοδοσίας.

- **Με την Πρωτοβουλία “Σύμμαχοι Υγείας”**

Η INTERAMERICAN διαμεσολάβησε για τη συμμετοχή επιστημονικών συνεργατών του Δικτύου της στην υγεία -συνολικά **11** ιατρών- στην ομάδα εθελοντικής εργασίας “Σύμμαχοι Υγείας”. Η ομάδα υλοποιεί πρόγραμμα παροχής ιατρικής και ψυχοκοινωνικής φροντίδας σε απόρους, ανασφάλιστους και λοιπές ευπαθείς κοινωνικές ομάδες στην Αττική, με την οργανωτική επιμέλεια του Κέντρου Μελετών Υπηρεσιών Υγείας του εργαστηρίου Υγιεινής, Επιδημιολογίας και Ιατρικής Στατιστικής της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Αρωγή του Επιστημονικού Έργου για την Υγεία

- **Για τη Διαχείριση Κρίσεων στον τομέα της Υγείας**

Την οργάνωση του 1^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου για τη διαχείριση κρίσεων στον τομέα της υγείας, που οργάνωσε το Εθνικό Κέντρο Επιχειρήσεων Υγείας, υποστήριξε οικονομικά και με τη συμμετοχή στελεχών της στις εργασίες η Εταιρεία (Νοέμβριος).

- **Για τη Διοίκηση, τα Οικονομικά και τις Πολιτικές Υγείας**

- ▶ Η INTERAMERICAN υποστήριξε το κορυφαίο Συνέδριο για την πολιτική και τα οικονομικά της υγείας των Financial Times, με θέμα “Shaping the Future of Healthcare in Greece: Surviving Uncertainty, Building Sustainability” (Μάιος).
- ▶ Η Εταιρεία ήταν χορηγός του πολυθεματικού 9^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Υγείας, με θέμα “Δημόσια ή Ιδιωτική Ασφάλιση Υγείας - σύγκλιση ή σύγκρουση συμφερόντων - η αναζήτηση του νέου αλγορίθμου” (Δεκέμβριος).



● **Για τη Λογοπεδική και Λογοθεραπεία**

Τον Πανελλήνιο Σύλλογο Λογοπεδικών-Λογοθεραπευτών, ο οποίος είναι μέλος της μόνιμης Ευρωπαϊκής Επιτροπής CPLOL-ICSTL, υποστήριξε η Εταιρεία για την έκδοση ενημερωτικού υλικού, το οποίο διανεμήθηκε στις ανά την Ελλάδα εκδηλώσεις του Συλλόγου, με αφορμή την Ευρωπαϊκή Ημέρα Λογοθεραπείας (6 Μαρτίου).

● **Για την Υγιεινή Διατροφή**

Ημερίδα με θέμα “Διατροφή και Υγεία” οργάνωσε η INTERAMERICAN, με τη συνεργασία του New York College, με ειδικότερη προσέγγιση του προτύπου της μεσογειακής διατροφής, των περιβαλλοντικών ρύπων και χημικών προσθέτων στα τρόφιμα και των αιτιών της παχυσαρκίας (Νοέμβριος).

Για την Υγεία στις τοπικές Κοινωνίες

Η Εταιρεία, με σκοπό την υποστήριξη της παροχής Πρώτων Βοηθειών σε τοπικές κοινωνίες, προσέφερε δύο φορητές συσκευές απινιδισμού στη Μυτιλήνη και τα Φάρσαλα, καθώς και υλικό οδοντιατρικού ελέγχου για την Εβδομάδα Αλληλεγγύης και Πρόληψης στην Πάτρα (Απρίλιος).

Διάθεση των Υποδομών και Υπηρεσιών Υγείας

● **Από την ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC και το MEDIFIRST**

- ▶ Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Υγείας, οι δύο μονάδες υπηρεσιών υγείας της INTERAMERICAN παρείχαν δωρεάν αιματολογική εξέταση. Συνολικά, 72 άτομα αξιοποίησαν την προσφορά (7 Απριλίου).
- ▶ Ημερίδες για την υγεία οργανώθηκαν στη Χαλκίδα (Μάρτιος) και στα Καμένα Βούρλα (Νοέμβριος), προς ενημέρωση των τοπικών κοινωνιών για την πρωτοβάθμια υγεία και πρόληψη.
- ▶ Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά του Καπνίσματος (31 Μαΐου), η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC προσέφερε από 31/5 έως 5/6/2013 έκπτωση 20% σε όλα τα ειδικά διαγνωστικά πακέτα που διαθέτει για καπνιστές, καθώς επίσης έκπτωση στο κόστος κλινικής πνευμονολογικής εξέτασης με σπιρομέτρηση και ακτινογραφία θώρακος. Το κάπνισμα οδηγεί στο θάνατο περίπου 200.000 Έλληνες ετησίως, ενώ ένας στους δύο καπνιστές χάνει τη ζωή του από αιτία σχετική με το τσιγάρο.
- ▶ Επτά καρέκλες αιμοδοσίας τύπου TOPCE 330 και δύο καρέκλες αιμοκάθαρσης στη Μονάδα Τεχνητού Νεφρού του Νοσοκομείου Αττικής “Σισμανόγλειο - Αμαλία Φλέμινγκ” δώρισε η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC (Απρίλιος).
- ▶ Προληπτικό καρδιολογικό έλεγχο -αιματολογικές εξετάσεις και τεστ κοπώσεως- σε προνομιακή τιμή προσέφερε η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Υπέρτασης (17 Μαΐου).

● **Από την Άμεση Ιατρική Βοήθεια**

Η INTERAMERICAN κάλυψε την ανάγκη υγειονομικής υποστήριξης 17 εκδηλώσεων -αθλητικών και λοιπών- με διάθεση ασθενοφόρου και πληρώματος. Ενδεικτικά, αναφέρονται ακολούθως ορισμένες:

- ▶ “Women Run”, αγώνες ανωμάλου δρόμου - βάρδην, Δήμος Γλυφάδας (Μάρτιος)
- ▶ Αγώνες στίβου (αλμάτων), Δήμος Καλλιθέας (Μάιος)
- ▶ 4ος Ετήσιος Αγώνας Δρόμου “Ανατρέχω στην Αρκαδία”, συνεργασία Σ.Δ.Υ.Α. - Δήμου Γορτυνίας (Μάιος)
- ▶ 31ος Αγώνας Δρόμου Υγείας Αθήνας, Σ.Δ.Υ.Α. (Νοέμβριος)



Κατά το 2013, παρασχέθηκαν δωρεάν 76 διακομιδές με ασθενοφόρο και ιατρικές συμβουλές σε 187 άτομα που δεν ήταν ασφαλισμένα στην INTERAMERICAN.

Οι συνθήκες κατά την περίοδο της κρίσης

- Ανεπαρκές Δημόσιο Σύστημα Υγείας
- Υψηλότερο κόστος Ιδιωτικής Υγείας

Συνέπεια: Πλήττονται περισσότερο οι Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

Η αξιοποίηση της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας στην Ε.Κ.Ε.

Υπηρεσίες Βοήθειας	2011	2012	2013
Κάλυψη εκδηλώσεων με ασθενοφόρο	31	28	17
Εργατώρες για την υποστήριξη εκδηλώσεων	145	140	80
Αποστολή ασθενοφόρου σε μη ασφαλισμένους	59	56	76
Ιατρικές συμβουλές σε μη ασφαλισμένους	211	308	187
Εκτιμώμενη αξία υπηρεσιών (€)	15.000	14.000	17.000



Μνημόνια Συνεργασίας για Υπηρεσίες Υγείας

Η INTERAMERICAN έχει συνυπογράψει Μνημόνιο Συνεργασίας με οργανισμούς και φορείς κοινού οφέλους, για την παροχή δωρεάν υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας. Συγκεκριμένα η Εταιρεία συνεργάζεται με:

- τη “Γραμμή Ζωής” για τη φροντίδα ηλικιωμένων
- τον Εθνικό Οργανισμό Μεταμοσχεύσεων (Ε.Ο.Μ.)
- τους Πυλώνες Κοινωνικής Αλληλεγγύης (μέσω της ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.)
- τον Δήμο Ελληνικού-Αργυρούπολης (Κοινωνικές Υπηρεσίες).

Άμεση Ιατρική Βοήθεια στα Νησιά

Ιδιαίτερη κοινωνική παροχή, λόγω των προνομιακών όρων ασφαλιστικής κάλυψης, αποτελούν οι διακομιδές από αέρος ασθενών/τραυματιών κατοίκων της νησιωτικής Ελλάδος, μέσω συνεργασιών με την Τοπική Αυτοδιοίκηση (πληροφορίες στο κεφάλαιο “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση”).

Ευεργετική η Αιμοδοσία

Η αιμοδοσία αποτελεί μία απολύτως ασφαλή για τον αιμοδότη διαδικασία, με οφέλη για την υγεία, την ψυχική ισορροπία και την κοινωνική καταξίωσή του. Οι ετήσιες ανάγκες αίματος στην Ελλάδα υπολογίζονται σε 650.000 μονάδες.

Η συνεισφορά των Εργαζομένων και Συνεργατών

• Αιμοδοσία, “Κατάθεση Ζωής”

Στο πλαίσιο του προγράμματος τακτικής συνεισφοράς αίματος που οργανώνει η INTERAMERICAN μέσω του Συλλόγου Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.), καθώς και Γραφείων του Δικτύου Agency, κατά το 2013 αποδόθηκαν συνολικά 152 μονάδες αίματος.

Η αιμοδοσία αποτελεί βασική δραστηριότητα εθελοντισμού των εργαζομένων και συνεργατών και επιβραβεύεται ηθικά από την Εταιρεία. Ο Σύλλογος Υπαλλήλων της INTERAMERICAN διατηρεί τη δική του τράπεζα αίματος, από την οποία καλύπτονται σχετικές ανάγκες ανθρώπων που συνδέονται άμεσα με την Εταιρεία. Η Τράπεζα του Σ.ΥΠ.ΙΝ. κατά το 2013 διέθεσε 65 μονάδες αίματος και επιπλέον 12 μονάδες για τις ανάγκες αιμοδοσίας του Γενικού Νοσοκομείου Αθήνας “Ιπποκράτειο”.

Αιμοδότες	Μονάδες Αίματος
Διοικητικό Προσωπικό (Κεντρικά Γραφεία)	62
Δίκτυο Γραφείων Πωλήσεων (Συνεργάτες κ.ά.)	90
ΣΥΝΟΛΟ	152



“Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων

Η αποτροπή ή ο περιορισμός των κινδύνων, καθώς και η επιτυχής αντιμετώπισή τους όταν αυτοί επέρχονται, αποτελεί αντικείμενο συναφές με την έννοια της ασφαλιστικής πράξης. Η INTERAMERICAN εντοπίζει τη συνάφεια με τις επιχειρησιακές δραστηριότητές της στις ασφαλίσειες ατυχημάτων και περιουσιακών στοιχείων, εκδηλώνοντας την κοινωνικά υπεύθυνη στάση της με:

- την εφαρμογή ενός μακρόπνοου προγράμματος κυκλοφοριακής αγωγής, με στόχο τη βελτίωση της οδικής ασφάλειας και τη μείωση των τροχαίων δυστυχημάτων
- τον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγράμματος ενημέρωσης για την πρόληψη των κινδύνων που εγκυμονούνται από ακραία φυσικά φαινόμενα -πυρκαϊά, σεισμό, πλημμύρα- και την αποτελεσματική διαχείρισή τους για τον έλεγχο των καταστροφικών συνεπειών.

Για την Οδική Ασφάλεια

Η πολυετής ενημερωτική και εκπαιδευτική εκστρατεία της INTERAMERICAN, υπό τον τίτλο “Ασφαλής Οδήγηση, Μονόδρομος στη Ζωή σου”, συνεχίστηκε κατά το 2013 με ποικίλες δραστηριότητες και συνεργασίες.

• Στις Τοπικές Κοινωνίες

Στο πλαίσιο της Εβδομάδας Αλληλεγγύης και Κοινωνικής Ευαισθητοποίησης στην Πάτρα (Απρίλιος), κατά την οποία η Εταιρεία συνέπραξε με τοπικούς φορείς και οργανισμούς σε δράσεις Ε.Κ.Ε., οργανώθηκε διημερίδα κυκλοφοριακής αγωγής με τη συνεργασία της Σχολής Ασφαλούς Οδήγησης “Ιαβέρης”. Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν:

- ▶ σεμινάριο ανοικτό για τους πολίτες, με ομιλητή τον Τάσο Μαρκοΐζο (“Ιαβέρη”), στο Μέγαρο Λόγου και Τέχνης της πόλης, το οποίο παρακολούθησαν περί τα 70 άτομα
 - ▶ διαδραστική πρακτική επίδειξη για την αντιμετώπιση απρόβλεπτων κινδύνων κατά την οδήγηση, με συμμετοχή 30 ατόμων
 - ▶ διανομή σημαντικού αριθμού εντύπων ενημέρωσης για την ασφαλή οδήγηση, που έχει εκδώσει η INTERAMERICAN.
- #### • Με αξιοποίηση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών “CarPoint”
- ▶ Οργανώθηκε ημερίδα για την ενημέρωση ασφαλισμένων στην Εταιρεία σχετικά με τον απαραίτητο για την ασφαλή οδήγηση τεχνικό έλεγχο του οχήματος, ενώ ακολούθησε σεμινάριο με ομιλητή τον “Ιαβέρη”. Στην ημερίδα συμμετείχαν και πιστοποιήθηκαν για την παρακολούθησή της 65 πελάτες (Απρίλιος).

Ελεγχόμενη η Επικινδυνότητα

Η Εταιρεία επενδύει στη γνώση για την αντιμετώπιση των κινδύνων με ενέργειες για την ενημέρωση επιλεγμένων κοινωνικών ομάδων, εστιάζοντας στην πρόληψη και με κριτήριο τον βαθμό της έκθεσής τους σε συγκεκριμένους κινδύνους.



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΟΔΗΓΗΣΗ
Μονόδρομος στη Ζωή σου!



Η συνεργασία με τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης “Ιαβέρης”

Η οργανωμένη συνεργασία της INTERAMERICAN με τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης “Ιαβέρης” χρονολογείται από τη δεκαετία του 1990 και ενσωματώθηκε στο σχέδιο Ε.Κ.Ε. “Πράξεις Ζωής” από την έναρξη της υλοποίησής του (2003). Η σταθερή σχέση έχει αποφέρει συνέχεια και συνέπεια στην εκστρατεία κυκλοφοριακής αγωγής, με πλήθος εκδηλώσεων στην Αττική και σε αστικά κέντρα της Περιφέρειας. Παράλληλα με τα θεωρητικά σεμινάρια και τις πρακτικές επιδείξεις, η Εταιρεία υποστηρίζει την έκδοση των βιβλίων της Σχολής.

Κατά το 2013, η INTERAMERICAN συνέβαλε άμεσα ή έμμεσα, ως χορηγός, στην πραγματοποίηση 92 σεμιναρίων του “Ιαβέρη” σε στρατιωτικές μονάδες, δευτεροβάθμια εκπαίδευση, επιχειρήσεις και τοπικές κοινωνίες. Με βάση τα στοιχεία της Σχολής, υπολογίζεται ότι κατά το έτος αναφοράς συμμετείχαν στα σεμινάρια περί τα 31.500 άτομα.

Για το Προσωπικό της Οδικής Βοήθειας

14 οδηγοί μοτοσικλετών του στόλου Οδικής Βοήθειας της Εταιρείας συμμετείχαν σε ημερίδα πρακτικής εκπαίδευσης του συνεργαζόμενου "Riding School" (Νοέμβριος).



► Σε ανάλογη ημερίδα με ομιλητή τον "Ιαβέρη", συμμετείχαν 40 συνεργάτες του εταιρικού Δικτύου Agency και του Δικτύου Πρακτόρων και Μεσιτών, καθώς και αριθμός διοικητικών στελεχών της INTERAMERICAN (Οκτώβριος). Σκοπός αυτής της πρακτικής είναι οι συνεργάτες της Εταιρείας να αποτελούν πρεσβευτές της οδικής αγωγής και ασφάλειας στο πελατειακό κοινό.

● Με την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος

Το ενδιαφέρον της ασφαλιστικής αγοράς για τον περιορισμό των τροχαίων δυστυχημάτων ενίσχυσε η INTERAMERICAN, ως χορηγός -με οικονομική συνδρομή και διάθεση οχημάτων Οδικής Βοήθειας- της πρωτοβουλίας "Μη γράφεις τη Ζωή..." της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.). Η καμπάνια αναπτύχθηκε στην Αττική (κέντρο Αθήνας, Αγία Παρασκευή και Χαλάνδρι) σε χρονική έκταση τριών εβδομάδων από τις 29 Νοεμβρίου, τα βράδια Παρασκευής και Σαββάτου, με στόχο την αποτροπή των νέων να οδηγούν μετά από χρήση οινοπνευματωδών ποτών. Η προώθηση του μηνύματος "Ήπια, οδήγησε, σκοτώθηκε... Εσύ, τί θα κάνεις;" υλοποιήθηκε με την κυκλοφορία βαρέων οχημάτων Οδικής Βοήθειας που έφεραν πανό και τρακαρισμένα αυτοκίνητα, καθώς και με διανομή περισσότερων από 30.000 ενημερωτικών φυλλαδίων με μορφή κλήσης, που τοποθετήθηκαν σε παρκαρισμένα αυτοκίνητα.

● Με το Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας "Πάνος Μυλωνάς"

Η Εταιρεία υποστήριξε χορηγικά, καθώς και με συμμετοχή 2 εργαζομένων της ποδηλατών, τον Ποδηλατικό Γύρο της Πελοποννήσου "Άθλος ΙΙ", συνολικής διαδρομής 660 χιλιομέτρων, που οργάνωσε το Ι.Ο.ΑΣ. (23-26 Μαΐου). Συμμετείχαν 29 εθελοντές ποδηλάτες, με σκοπό τη διάδοση του μηνύματος ότι "ο πολιτισμός και η ασφάλεια στον δρόμο αποτελούν αξίες αναπόσπαστες για την ποιότητα ζωής".

● Με τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας

Χορηγός του ενθέτου "Κοίτα δίπλα σου" στην πρωινή εκπομπή υψηλής ακρόασης του ραδιοφωνικού σταθμού ΒΗΜΑ FM 99,5 "Σεμνά και Ταπεινά" ήταν η INTERAMERICAN (15 Μαΐου - 13 Ιουνίου). Στο πλαίσιο της παρουσίασης θεμάτων για την οδική ασφάλεια, η Εταιρεία υπέγραψε 132 σχετικά μηνύματα, συνολικής διάρκειας 66 λεπτών.

● Σύμπραξη με τη ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. και για την Οδική Ασφάλεια

Έχοντας ευρύτερη συνεργασία με τη ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. για υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας, η Εταιρεία υποστήριξε την έκδοση του έντυπου "ΖΕΥΞΗ PASS" καταχωρίζοντας και οδηγίες για την ασφαλή οδήγηση. Το έντυπο διανεμήθηκε σε 27.000 οδηγούς που διήλθαν τη Γέφυρα Ρίου-Αντιρρίου (Απρίλιος).

12 "Κλειδιά" για την Οδική Ασφάλεια

Ελέγχεις τακτικά το αυτοκίνητό σου;

- τη θέση οδήγησης / τη στάση σου
- τους καθρέπτες / τα παρμπρίζ (εμπρός και πίσω)
- τα ελαστικά, για φθορά και πίεση
- τα φρένα, για φθορά και ρύθμιση
- το σύστημα διεύθυνσης, κάθε εξάμηνο
- σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή, με περιοδικό service.

Ελέγχεις τη συμπεριφορά σου κατά την οδήγηση;

- πειθαρχώντας στη σήμανση Οδικής Κυκλοφορίας
- φορώντας τη ζώνη ασφαλείας
- αποφεύγοντας την κατανάλωση οινοπνευματωδών πριν την οδήγηση
- δείχνοντας σεβασμό για τους πεζούς, ιδιαίτερα για τα παιδιά και τους ηλικιωμένους
- οδηγώντας αμυντικά και με σταθερή συγκέντρωση
- σχεδιάζοντας από πριν κάθε μετακίνησή σου.

Η INTERAMERICAN υπενθυμίζει: Ασφαλής Οδήγηση, Μονόδρομος στη Ζωή σου!

● Συνδρομή στο έργο της Τροχαίας

Κατά το 2013, η INTERAMERICAN προσέφερε δύο αλκοολόμετρα στις Διευθύνσεις της Τροχαίας Πατρών και Σερρών, αναγνωρίζοντας την αξία του καθημερινού έργου τους για τον έλεγχο της οδικής κυκλοφορίας και ενισχύοντάς το περαιτέρω.



Τα Τροχαία Δυστυχήματα στην Ελλάδα

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η Ελλάδα κατά το 2013 παρουσίασε μείωση κατά 12% στους θανάτους από τροχαία δυστυχήματα σε σχέση με το 2012, ωστόσο εξακολουθεί να αποκλίνει σημαντικά από τους ευρωπαϊκούς στόχους. Στην Ε.Ε. των 27 κρατών, η χώρα μας βρέθηκε στη 6η θέση της κατάταξης με 81 θανάτους ανά εκατομμύριο κατοίκων, έναντι μέσου όρου 52 θανάτων.

Θάνατοι από τροχαία δυστυχήματα 2000-2013

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
22.103	1.911	1.655	1.613	1.547	1.470	1.493	1.449	1.550	1.463	1.281	1.091	976	861

Πηγή: Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας - Διεύθυνση Τροχαίας

Η Διαχείριση των Τροχαίων Δυστυχημάτων από την INTERAMERICAN

	2011	2012	2013
Αναγγελίες θανατηφόρων τροχαίων δυστυχημάτων	71	48	46
Θάνατοι που σημειώθηκαν	74	53	47
Συνολικές αποζημιώσεις κλάδου ασφάλισης αυτοκινήτων (€)	72.984.606	68.627.068	66.171.115

Διαπιστώσεις - Αναγκαιότητες

- Περισσότερη σχετική παιδεία (δια βίου μάθηση - ένταξη στην εκπαιδευτική διαδικασία)
- Εντονότερη αστυνόμευση (παρακολούθηση επιδόσεων ανά νομό)
- Βελτίωση υποδομών οδικής κυκλοφορίας
- Πρωτοβουλίες των Δήμων στην περιοχή ευθύνης τους
- Κίνητρα για σύγχρονο εξοπλισμό (ασφαλή κράνη, παιδικά καθίσματα κ.ά.)
- Προστασία ευάλωτων χρηστών και πεζών (δικυκλιστών, ποδηλατών, μαθητών, ηλικιωμένων, Α.μ.Ε.Α.).

Συμπεράσματα από έρευνα του Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου.



Οι Προσδοκίες της INTERAMERICAN για την Οδική Ασφάλεια

Η INTERAMERICAN με την πολυετή ανάπτυξη του προγράμματος “Πράξεις Ζωής - Κυκλοφοριακή Αγωγή” επιδιώκει:

- την ουσιαστική συμβολή της στη μείωση των τροχαίων ατυχημάτων μέσω:
 - ▶ της ανάπτυξης της αίσθησης του κινδύνου στους πολίτες από τις σχολικές ηλικίες,
 - ▶ του εμπλουτισμού των γνώσεων των πολιτών για τη σωστή και ασφαλή οδήγηση (γνώση του αυτοκινήτου, διαχείριση ειδικών καταστάσεων στο δρόμο),
 - ▶ της τήρησης των μέτρων ασφαλείας (εφαρμογή Κ.Ο.Κ.)
 - ▶ της υποστήριξης του έργου των θεσμικών φορέων πρόληψης - αντιμετώπισης του κινδύνου τροχαίων ατυχημάτων
- την εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων της Εταιρείας κατά την υλοποίηση του ενημερωτικού προγράμματος οδικής ασφαλείας σε κάθε πόλη
- την ανάπτυξη των σχέσεων της Εταιρείας με τους πελάτες ασφαλισμένους, τις τοπικές κοινωνίες και τους τοπικούς φορείς.

2011 - 2020: οι Στρατηγικοί Στόχοι του Ευρωπαϊκού προγράμματος Δράσης για την Οδική Ασφάλεια

Το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Δράσης για την οδική ασφαλεία μέχρι το 2020 προβλέπει:

- βελτίωση των μέτρων ασφαλείας σε οχήματα δημόσιας και ιδιωτικής χρήσης
- κατασκευή ασφαλέστερων οδών
- κατασκευή ευφυών οχημάτων
- ενίσχυση των κανόνων χορήγησης αδειών
- βελτίωση της επιβολής του νόμου
- στόχευση συγκεκριμένων τραυματισμών
- ανανέωση του ενδιαφέροντος σε θέματα μοτοσικλετιστών.



Για τις Πρώτες Βοήθειες

● Με την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης

- ▶ Εξοπλισμό Πρώτων Βοηθειών και υποστήριξη της ημερίδας “Μύθοι και Αλήθειες στις Πρώτες Βοήθειες”, που οργάνωσε η Ελληνική Ομάδα Διάσωσης στη Θεσσαλονίκη, παρέσχε η INTERAMERICAN στον οργανισμό. Σκοπός της εκδήλωσης ήταν η ενημέρωση του κοινού για την πρόληψη και τους τρόπους διαχείρισης των ατυχημάτων που συμβαίνουν στο σπίτι, το σχολείο, τον δρόμο (Μάιος).
- ▶ Ακόμη, η Εταιρεία ήταν χορηγός παραγωγής εντύπου που εξέδωσε η Ε.Ο.Δ.-Τμήμα Αντιμετώπισης Μαζικών Καταστροφών, με θέμα την προετοιμασία για την αντιμετώπιση ενδεχομένου σεισμού. Το έντυπο, που διανεμήθηκε σε ενημερωτικές ημερίδες, αναφέρεται στις απαιτούμενες ενέργειες πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τον σεισμό (Σεπτέμβριος).

Ε.Ο.Δ.: “Ένα μεγάλο ευχαριστώ στην INTERAMERICAN”



“Η υποστήριξή μας από την INTERAMERICAN αποτελεί θεμέλιο λίθο στην ανάπτυξη της Ομάδας και μάς παρέχει τη δυνατότητα να επεμβαίνουμε αποτελεσματικά, όπου οι περιστάσεις το απαιτούν. Υποστηρικτικές προσπάθειες, όπως αυτή της Εταιρείας, διαδραματίζουν πρωταρχικό ρόλο στην ανάπτυξη του Εθελοντισμού και συμβάλλουν στην υλοποίηση του έργου της Ε.Ο.Δ. για τον Άνθρωπο”.

Γ. Καλογερόπουλος, Πρόεδρος της Ελληνικής Ομάδας Διάσωσης

Για την Αντιμετώπιση Πυρκαϊάς

● Με την Ομάδα Πυροπροστασίας Πικερμίου

Χορηγός της Ομάδας Πυροπροστασίας Πικερμίου ήταν η INTERAMERICAN, διαθέτοντας είδη ένδυσης.

Συνεργασίες για Πρώτες Βοήθειες

Η INTERAMERICAN έχει συνάψει μνημόνιο συνεργασίας για την εκπαίδευση πολιτών, εργαζόμενων και συνεργατών της στην παροχή Πρώτων Βοηθειών, καθώς και για υποστήριξη διασωστικών επιχειρήσεων, με τους οργανισμούς:

● Ελληνική Ομάδα Διάσωσης (Ε.Ο.Δ.)

Μη Κυβερνητική Οργάνωση έρευνας και διάσωσης, που λειτουργεί από το 1994 με μορφή σωματείου και εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, διαθέτοντας 31 παραρτήματα σε όλη την Ελλάδα. Το ανθρώπινο δυναμικό της αριθμεί 2.000 και πλέον εθελοντές σε όλη την Ελλάδα.

● Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων (Ε.Δ.Ο.Κ.)

Εθελοντική Μη Κυβερνητική Ομάδα, εντεταγμένη στο σύστημα Πολιτικής Προστασίας, που δραστηριοποιείται για παροχή βοήθειας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης μετά από φυσικές ή μη καταστροφές και για την υγειονομική κάλυψη μαζικών εκδηλώσεων.



“Πράξεις Ζωής” για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

Για το Παιδί και την Οικογένεια

• Με τη UNICEF

Για πέμπτη χρονιά η INTERAMERICAN, ακολουθώντας τις επιταγές της σύμβασης του Ο.Η.Ε. για τα Δικαιώματα του Παιδιού, υποστήριξε τη διαπολιτισμική γιορτή που οργανώνει ετησίως στην Αθήνα η Ελληνική Επιτροπή της UNICEF (Δεκέμβριος). Στην εκδήλωση συμμετείχαν περισσότερα από 500 παιδιά οικογενειών απόρων Ελλήνων, μεταναστών, προσφύγων και λοιπών μειονοτικών πληθυσμών, καθώς επίσης σχολείων και ορφανοτροφείων. Η γιορτή εκπέμπει το μήνυμα, μέσω της αντάμωσης και ψυχαγωγίας, για τα κοινά και ίσα δικαιώματα των παιδιών όλου του κόσμου στην υγεία, την εκπαίδευση, τη σίτιση και τη στέγαση.

Σύμφωνα με την Έκθεση της Ελληνικής Επιτροπής UNICEF (2013), στη χώρα μας περισσότερα από μισό εκατομμύριο παιδιά ζουν κάτω από το όριο της φτώχειας.

• Με την Actionaid

Η Εταιρεία συνέχισε και κατά το 2013 τη συνδρομή της στο έργο της ActionAid, συμμετέχοντας στο πρόγραμμα “Αναδοχή Παιδιού” με 109 νέες αναδοχές (Δεκέμβριος). Πρόκειται για πρωτοβουλία που επαναλαμβάνεται ανελλιπώς από το 2009, με προοδευτική αύξηση αναδοχών από έτος σε έτος. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι αναδοχές διασπείρονται σε περίπου 40 Διευθύνσεις και Τμήματα του διοικητικού ιστού και σε Γραφεία Πωλήσεων της Εταιρείας, γεγονός που καταδεικνύει την ανάπτυξη της κοινωνικής υπευθυνότητας σε όλο το εύρος της εταιρικής κοινωνίας. Με το πρόγραμμα, η ActionAid στοχεύει στην αντιμετώπιση του παιδικού υποσιτισμού, της φτώχειας και των ασθενειών. Ειδικότερα, οι αναδοχές της INTERAMERICAN κατευθύνθηκαν, κυρίως, στο Αφγανιστάν, την Καμπότζη και τη Ρουάντα, υποστηρίζοντας συνολικά 39 κοινότητες σε 17 χώρες. Ενδεικτικά είναι τα έργα εκπαίδευσης για την εισαγωγή στο Πανεπιστήμιο (Αφγανιστάν), ειδικών κατασκευών και φραγμάτων για την προστασία της αλειάς (Καμπότζη), υποστήριξης κακοποιημένων γυναικών (Ρουάντα).

Συνεργασία με την ActionAid

	2009	2010	2011	2012	2013
Αναδοχές Παιδιών	40	55	67	101	109

• Για το Ορφανοτροφείο της “Ελληνικής Δράσης” στην Αφρική

Φιλανθρωπική εκδήλωση του Προξενείου της Ακτής Ελεφαντοστού, για την υποστήριξη του έργου της οργάνωσης “Ελληνική Δράση” Αφρικής, συνέδραμε η INTERAMERICAN. Η οργάνωση έχει ιδρύσει ορφανοτροφείο, όπου φιλοξενούνται περί τα 450 παιδιά των οποίων οι γονείς πέθαναν από AIDS ή είναι και αυτά φορείς,



Τα παιδιά των φωτογραφιών έχει υποστηρίξει, ως Ανάδοχος, η INTERAMERICAN.



Για τα Δικαιώματα του Παιδιού

“Στην INTERAMERICAN, αναγνωρίζουμε ότι οφείλουμε να ικανοποιούμε κάθε ανάγκη και δικαίωμα των παιδιών, ώστε να έχουμε βάσιμη προσδοκία για μία ευημερούσα κοινωνία και ένα καλύτερο μέλλον”.

Γιάννης Ρούντος

Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων και E.K.E. INTERAMERICAN



Σε παγκόσμιο επίπεδο:

- περίπου **93** εκατομμύρια παιδιά ζουν με μερική ή σοβαρή αναπηρία
- **13** παιδιά κάτω των 5 ετών πεθαίνουν ανά 1 λεπτό από αιτίες που είναι δυνατόν να προληφθούν
- μία στις πέντε γυναίκες αναφέρει ότι έχει κακοποιηθεί σεξουαλικά κατά την παιδική ηλικία της
- **35** εκατομμύρια παιδιά και νεαρά άτομα (κάτω των 20 ετών) είναι διεθνείς μετανάστες.

Πηγή: Ευρωπαϊκό Δίκτυο “Eurochild” - Το Μανιφέστο των Δικαιωμάτων του Παιδιού

● Με το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού

- ▶ Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Μικροί βιβλιοθηκονόμοι σε δράση” του Δικτύου υποστήριξε χορηγικά η INTERAMERICAN ((Ιούνιος). Το πρόγραμμα, διαδραστικού χαρακτήρα, αναπτύχθηκε από το Εργαστήριο Πολιτισμού του Δικτύου σε **1.600** περίπου παιδιά δημοτικών σχολείων της περιοχής του Σιδηροδρομικού Σταθμού Λαρίσης στην Αθήνα. Τα παιδιά είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν τίτλους και κατηγορίες βιβλίων, συγγραφείς και τα μυστικά μιάς έκδοσης.
- ▶ Με ασφάλιση αστικής ευθύνης συνέδραμε η Εταιρεία την οργάνωση συναυλίας της Μαρίας Φαραντούρη, επετειακής για τη συμπλήρωση 50 ετών έργου της εξαιρετης ερμηνεύτριας στο τραγούδι, στο Θέατρο Ηρώδου Αττικού (Σεπτέμβριος). Σημαντικό μέρος των εσόδων της συναυλίας αποδόθηκε στο Δίκτυο.
- ▶ Πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας -εξετάσεις αίματος, για ηπατίτιδα Β και ακτινολογικό έλεγχο- προσέφερε η INTERAMERICAN σε **41** παιδιά, καθώς και σε **36** ενήλικους, της κοινότητας Αφγανών προσφύγων “Samarita” που περιέθαλψε το Δίκτυο. Το πρόγραμμα, που ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2012 και ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2013, υλοποιήθηκε στο MEDIFIRST, πολυϊατρείο της Εταιρείας.
- ▶ Με χορηγία ασφάλισης Πυρός κάλυψε η Εταιρεία τον χώρο που διατηρεί το Δίκτυο για τη δημιουργική απασχόληση των παιδιών στην Αθήνα (Μάιος).

Στοιχεία για τα Παιδιά στην Ευρωπαϊκή Ένωση και Παγκοσμίως

Όλα τα άτομα ηλικίας μέχρι 18 ετών θεωρούνται παιδιά.

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση:

- ένα στα τέσσερα παιδιά ζει κάτω από το όριο της φτώχειας
- ετησίως, τα παιδιά αποτελούν το 1/4 των ατόμων που αιτούνται ασύλου
- **250.000** παιδιά αναφέρονται ως “ελλείποντα”, ετησίως - ένα παιδί ανά 2 λεπτά
- υπολογίζεται πως **800.000** παιδιά έχουν τον ένα γονέα τους φυλακισμένο
- περισσότερα από ένα εκατομμύριο παιδιά ζουν υπό ιδρυματική φροντίδα.

● Με “Το Χαμόγελο του Παιδιού”

- ▶ Κατά το 2013, η INTERAMERICAN προσέφερε δωρεάν την ασφαλιστική κάλυψη σε **71** οχήματα και μοτοσυκλέτες του εθελοντικού οργανισμού, έναντι προσφοράς 60 αναλόγων ασφαλιστηρίων κατά το 2012 -καθώς προστέθηκαν στον στόλο του “Χαμόγελο” νέα οχήματα- με πιο χαρακτηριστική την κάλυψη του κινητού πολυϊατρείου “Ιπποκράτης”. Πρόκειται για συνολική ασφαλιστική κάλυψη του στόλου. Πέραν των ασφαλιστρών (24.508 ευρώ), καταβλήθηκαν από την Εταιρεία και σχετικές αποζημιώσεις σε τρίτους (4.669 ευρώ).
- ▶ Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός και της ασφάλισης αστικής ευθύνης στα εορταστικά bazaars του οργανισμού (Απρίλιος, Δεκέμβριος).



- ▶ Ταξιδιωτική ασφαλιστική κάλυψη προσέφερε η Εταιρεία σε τρία παιδιά του “Χαμόγελο” που συμμετείχαν σε εκπαιδευτική εκδρομή στην Αυστρία (15-21 Δεκεμβρίου).



Αύξηση Παρεχομένων Υπηρεσιών από “Το Χαμόγελο του Παιδιού”

Σύμφωνα με τα στοιχεία του 2013, ο εθελοντικός οργανισμός υποστήριξε κατά το έτος με ποικίλους τρόπους 63.299 παιδιά και τις οικογένειές τους. Αναφερόμενος στη σημασία της υποστήριξης που παρέχει η Εταιρεία στον οργανισμό, ο Πρόεδρος του Κώστας Γιαννόπουλος δήλωσε: “Το Χαμόγελο του Παιδιού βασίζεται αποκλειστικά και μόνο στην ιδιωτική πρωτοβουλία και γ’ αυτό η συνεισφορά της INTERAMERICAN έχει την αξία θησαυρού, εξασφαλίζοντας στον οργανισμό την επιβίωση και τη διεύρυνση της δράσης του”.

Χορηγία Ασφάλισης με Σημαντική Αξία

Η δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη του στόλου οχημάτων και των εκδηλώσεων του “Χαμόγελο του Παιδιού” από την INTERAMERICAN, έφθασε κατά το 2013 τα 25.348 ευρώ.

• Με τα Παιδικά Χωριά SOS

- ▶ Η Anytime της INTERAMERICAN ανέπτυξε στο Facebook (12/2012-1/2013) καμπάνια για την υποστήριξη του οργανισμού, συγκεντρώνοντας 10.000 likes που αποδόθηκαν ως αντίστοιχη οικονομική αξία σε ευρώ στο Παιδικό Χωριό SOS Βάρης, για την κάλυψη της ετήσιας δαπάνης της ηλεκτροδότησής του. Τα Παιδικά Χωριά SOS από το 1982 στην Ελλάδα περιθάλπουν παιδιά που παραμελούνται, εγκαταλείπονται ή κακοποιούνται.

Ακόμη, η Εταιρεία ανανέωσε τη δωρεάν ασφάλιση:

- ▶ των κτηριακών εγκαταστάσεων του Χωριού στη Βάρη (Ιούλιος)
- ▶ της εγκατάστασης φωτοβολταϊκής μονάδας στη στέγη του οργανισμού στο Παλαιό Φάληρο (Μάιος).



• Με την Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδιών (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.)

Καμπάνια στο Facebook υπέρ της ΕΛ.Ε.Π.Α.Π. ανέπτυξε η INTERAMERICAN (12/2012-1/2013), αποδίδοντας στον οργανισμό το ποσόν των 9.000 ευρώ που αντιστοίχησε στις διαδικτυακές επισκέψεις των φίλων, για τη στήριξη του προγράμματος της θεραπευτικής ιππασίας.

Η ΕΛ.Ε.Π.Α.Π., που κατά το 2013 συμπλήρωσε 75 έτη προσφοράς σε παιδιά με αναπηρία και στις οικογένειές τους, λειτουργεί με έξι κέντρα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα, Χανιά, Βόλο και Αργίνο.



Η Κοινωνική Υπευθυνότητα της INTERAMERICAN στα Social Media

Το Διαδίκτυο εξασφαλίζει τη δυνατότητα της δυναμικής διάδοσης της ιδέας της Ε.Κ.Ε. και της συνεισφοράς σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Με αυτή την αντίληψη, η INTERAMERICAN αξιοποιεί την κοινωνική απήχηση των Κοινωνικών Δικτύων και ειδικότερα του Facebook, αναπτύσσοντας από το 2012 σχετικές καμπάνιες.

• Δωρεές

▶ Για τις Κακοποιημένες Μητέρες

Τον Σύλλογο “Φροντίδα”, που μεριμνά για την προστασία κακοποιημένων γυναικών και των παιδιών τους, υποστήριξε η Εταιρεία με την προσφορά ενός επισκευασμένου οχήματος για τις ανάγκες μετακινήσεων, καθώς και με τη δωρεά του σχετικού ασφαλιστηρίου (Μάιος).





► Για την “Πύλη Ελευθερίας”

Το πρόγραμμα της Μ.Κ.Ο. για την υποστήριξη παιδιών κρατουμένων, τα οποία γίνονται δέκτες κοινωνικού αποκλεισμού, ενίσχυσε η Εταιρεία (Απρίλιος).

► Για τα Παιδιά του Ειδικού Καταστήματος Κράτησης Νέων Αυλώνα

Η INTERAMERICAN προσέφερε μουσικά όργανα στους μαθητές του Γυμνασίου-Λυκείου του Ε.Κ.Ν.Α. Αυλώνα, εκτιμώντας ότι η μουσική αποτελεί στοιχείο ατομικής βελτίωσης και συντροφιάς κατά την έκτιση της ποινής για τους έγκλειστους νέους (Ιούλιος).

► Για το Λύρειο Παιδικό Ίδρυμα

Στη μνήμη του επιφανούς στελέχους της ασφαλιστικής κοινότητας Μ. Ψαλίδα, η Εταιρεία κατέθεσε συνδρομή υπέρ του Λυρείου Ιδρύματος (Σεπτέμβριος).

► Για την Παιδόπολη “Άγιος Ανδρέας” Αλίμου

Την υποστήριξη της Παιδόπολης, που αποτελεί παράρτημα του Κέντρου Προστασίας του Παιδιού “Η Μητέρα”, συνέχισε κατά το 2013 ο Σύλλογος Υπαλλήλων INTERAMERICAN με συνδρομή οικονομική, σε είδη και με προσφορά εθελοντικού έργου εργαζομένων της Εταιρείας.



Για τους Ηλικιωμένους

● Με τη “Γραμμή Ζωής”

► Συνεχίζοντας την υποστήριξη του Σωματείου “Γραμμή Ζωής” για την τρίτη ηλικία, η INTERAMERICAN ήταν ανάδοχος της σύνδεσης ακόμη 5 μοναχικών ηλικιωμένων με το Συντονιστικό Κέντρο της “Γραμμής” μέσω συσκευών τηλε-ειδοποίησης. Συνολικά, οι αναδοχές από την Εταιρεία για βοήθεια και υποστήριξη ηλικιωμένων ατόμων από τη “Γραμμή Ζωής” έχουν φθάσει τις **40** (Δεκέμβριος).

► Η Εταιρεία, συνεχίζοντας να παρέχει δωρεάν υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας στη βάση του συμφώνου συνεργασίας που έχει συνάψει με τη “Γραμμή Ζωής”, κινητοποίησε ασθενοφόρο της για τη μεταφορά ηλικιωμένης γυναίκας που πάσχει από άνια και είχε χαθεί στην περιοχή Αμαρουσίου, μετά από σχετική ειδοποίηση του “Silver Alert” του Σωματείου (Νοέμβριος).



Για την Απεξάρτηση από τα Ναρκωτικά

● Υποστήριξη του ΚΕ.Θ.Ε.Α.

► Για έβδομη χρονιά η INTERAMERICAN συνέτρεξε το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.), που κατά το 2013 συμπλήρωσε 30 χρόνια δράσης για την απεξάρτηση χρηστών από ουσίες. Η Εταιρεία ήταν χορηγός της τελετής αποφοίτησης των απεξαρτημένων, που οργανώθηκε από το θεραπευτικό πρόγραμμα “Ίθάκη” στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (7 Δεκεμβρίου).

► Η INTERAMERICAN ανανέωσε, επίσης, τη δωρεάν ασφάλιση οδικής βοήθειας που παρέχει στην Κινητή Μονάδα του ΚΕ.Θ.Ε.Α.



“Η Δύναμη να Αλλάξεις”



Κατά την τελετή που υποστήριξε η INTERAMERICAN, αποφοίτησαν συνολικά **72** απεξαρτημένα άτομα. Το ΚΕ.Θ.Ε.Α. λειτουργεί πανελλαδικά 9 προγράμματα εφήβων-νεαρών ενηλίκων, 26 προγράμματα ενηλίκων, 2 προγράμματα για φυλακισμένους-αποφυλακισμένους, 3 προγράμματα για απεξάρτηση από αλκοόλ και τυχερά παιχνίδια, 2 προγράμματα για προβληματική χρήση διαδικτύου, καθώς επίσης προγράμματα πρόληψης και εκπαίδευσης-έρευνας. Κατά το έτος αναφοράς οι αποδέκτες των υπηρεσιών του ΚΕ.Θ.Ε.Α. έφθασαν τους **13.500**.

Για την Αντιμετώπιση της Φτώχειας Εκστρατεία “Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής”

Με σειρά ενεργειών για την υποστήριξη απόρων, αστέγων και ανέργων η INTERAMERICAN και οι εργαζόμενοι της συνέχισαν για δεύτερη χρονιά την εκστρατεία ενίσχυσης του έργου κοινωνικών φορέων στην Αθήνα και στην περιφέρεια. Συγκεκριμένα:

- Η Εταιρεία συνέδραμε οικονομικά το Κέντρο Υποδοχής Αστέγων του Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.) από κοινού με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.Ο.Μ.Ι.Δ.Α.) με αντιστοίχιση ποσού στον αριθμό ακινήτων των μελών της Π.Ο.Μ.Ι.Δ.Α. που έχουν ασφαλιστεί από την INTERAMERICAN. Η συνδρομή εξέφρασε την ιδέα της δημιουργίας μίας “γέφυρας” αλληλεγγύης μεταξύ στεγασμένων και αστέγων (Ιανουάριος).
- Όπως και κατά το 2012, η Εταιρεία ανέλαβε τη δαπάνη του πασχαλινού γεύματος και των εθιμικών προσφορών που οργάνωσε το Κ.Υ.Α.Δ.Α. για τους απόρους και αστέγους της πρωτεύουσας. Παράλληλα, κινητοποιήθηκε το ανθρωπινό δυναμικό της στην περιφέρεια για τη συγκέντρωση τροφίμων μακράς διάρκειας, που παραδόθηκαν σε τοπικούς κοινωνικούς φορείς στις πόλεις Ηράκλειο, Ρέθυμνο, Χανιά και Πάτρα από τα Γραφεία Πωλήσεων (Απρίλιος).
- Τη δράση του ραδιοφωνικού σταθμού “ΒΗΜΑ FM 99,5” με ανοιχτή έκθεση βιβλίων στον κήπο του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών, υπέρ του Κ.Υ.Α.Δ.Α., υποστήριξε με αγορά βιβλίων η INTERAMERICAN (30 Μαΐου - 1 Ιουνίου).
- Η Εταιρεία συγκέντρωσε τρόφιμα και είδη ένδυσης και κατά την Εβδομάδα Αλληλεγγύης και Κοινωνικής Ευαισθητοποίησης που συνδιοργάνωσε με τον εκδοτικό οργανισμό “Πελοπόννησος” στην Πάτρα (Απρίλιος), τα οποία διατέθηκαν στην Τράπεζα Τροφίμων του Δήμου και της Ιεράς Μητροπόλεως Πατρέων.
- Η INTERAMERICAN ανέλαβε την πρωτοβουλία οργάνωσης συναυλίας - χορηγώντας ταυτόχρονα τη συμμετοχή της Λαϊκής Ορχήστρας “Μίκης Θεοδωράκης” - με σκοπό τη συγκέντρωση τροφίμων για τους απόρους, που κατατέθηκαν από το κοινό 800 περίπου ατόμων αντί εισιτηρίου. Τη συναυλία παρακολούθησε πλήθος εργαζομένων της Εταιρείας, με ανάλογη συνεισφορά σε είδος. Τα τρόφιμα - προϊόν της συνεισφοράς των πολιτών, βάρους 1.250 κιλών, προσφέρθηκαν στη Μ.Κ.Ο. της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών “Αποστολή” (Οκτώβριος).
- Νέο κύκλο της εκστρατείας, εντός της κοινωνίας των εργαζομένων της, οργάνωσε η Εταιρεία κατά τον Νοέμβριο, συγκεντρώνοντας και αποδίδοντας στο Κ.Υ.Α.Δ.Α. περίπου 2 τόνους τροφίμων πριν τις εορτές των Χριστουγέννων. Υπολογίζεται ότι, συνολικά, οι ενέργειες συγκέντρωσης και διάθεσης τροφίμων - κυρίως στο Κ.Υ.Α.Δ.Α., αλλά και σε κοινωνικούς φορείς της περιφέρειας - απέφεραν ποσότητα μεγαλύτερη των 3,7 τόνων.

Η Ελλάδα 4η πιο φτωχή χώρα στην Ε.Ε.

Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ, η Ελλάδα κατά το 2013 κατετάγη στην 4η θέση μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με γνώμονα το υψηλότερο ποσοστό πολιτών που ζούσαν στο όριο της φτώχειας, δηλαδή με εισόδημα μικρότερο του 60% του εθνικού διαμέσου διαθεσίμου εισοδήματος κατ' άτομο. Πληθυσμιακά, το ποσοστό των φτωχών στη χώρα μας κατά το έτος αναφοράς αντιστοιχούσε σε 3.795.000 άτομα (34,6% του πληθυσμού), με παρατηρούμενη σταδιακή αύξηση του ποσοστού από το 2010 (27,6%) και εντεύθεν.



Αναγνώριση από τις Τοπικές Κοινωνίες της Εταιρικής Συνεισφοράς με “Κατάθεση Αλληλεγγύης”

“Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την INTERAMERICAN και τους εργαζομένους της στο τοπικό Γραφείο για τη βοήθεια που παρέχουν στο Κοινωνικό Παντοπωλείο Χανίων. Χάρης στην προσφορά σας, ενδυναμώνεται η προσπάθειά μας για την υποστήριξη 350 οικογενειών μηνιαίως από αυτή την κοινωνική δομή μας. Η συνεργασία που έχουμε αναπτύξει με την Εταιρεία και τους εργαζομένους της, καταδεικνύει το υψηλό αίσθημα κοινωνικής υπευθυνότητας που σας διακρίνει”.

Χρυσούλα Χατζηδάκη, Αντιδήμαρχος Χανίων



Με τη Μ.Κ.Ο. “Διογένης” για τους Αστέγους

- **“Γκολ στη Φτώχεια”:** Η Εταιρεία υποστήριξε ως χορηγός για έβδομη συνεχόμενη φορά την αντιπροσωπευτική ομάδα των Αστέγων κατά τη συμμετοχή της στο 11ο Παγκόσμιο Ποδοσφαιρικό Τουρνουά Αστέγων, που διεξήχθη στο Πόζναν της Πολωνίας (10-18 Αυγούστου). Το τουρνουά streetsoccer αποτελεί ετήσιο θεσμό και “όχημα” μηνυμάτων κατά του ρατσισμού και κάθε μορφής κοινωνικού αποκλεισμού. Η ελληνική συμμετοχή αναδεικνύει τον σκοπό αυτής της εκδήλωσης, που είναι η ηθική ενίσχυση των Αστέγων και η κοινωνική ένταξη. Η INTERAMERICAN παρέσχε στα μέλη της ελληνικής αποστολής δωρεάν ομαδική ταξιδιωτική ασφάλιση με καλύψεις ζωής και διαρκούς ανικανότητας από ατύχημα, καθώς επίσης καλύψεις έναντι ομαδικού ατυχήματος.
- **Περιοδικό δρόμου “σχεδιά”:** πρωτοβουλία υποστήριξης των πωλητών του περιοδικού ανέλαβε η Εταιρεία, παρέχοντας τακτική, προστατευόμενη θέση πώλησης στα Κεντρικά Γραφεία, καθώς και σε Γραφεία Πωλήσεων περιστασιακά. Η “σχεδιά”, όπως συμβαίνει με όλα τα περιοδικά δρόμου παγκοσμίως, δεν πωλείται στα συνήθη σημεία διάθεσης Τύπου. Από την τιμή πώλησης του περιοδικού (3 ευρώ) το 50% αποδίδεται στον ίδιο τον πωλητή, ο οποίος εξασφαλίζει κατ’ αυτόν τον τρόπο ένα στοιχειώδες εισόδημα. Οι διαπιστευμένοι πωλητές του περιοδικού -άστεγοι, άνεργοι και γενικά άνθρωποι που ζουν αποδεδειγμένα κάτω από το όριο της φτώχειας- φιλοξενήθηκαν σε χώρους της INTERAMERICAN τρεις φορές (Μάρτιο, Ιούλιο, Νοέμβριο) κατά το 2013 και πώλησαν σε εργαζομένους της Εταιρείας 185 αντίτυπα.

Εκπαίδευση για τους Πωλητές του Περιοδικού “σχεδιά”

Η INTERAMERICAN, πέραν της παροχής προστατευόμενων θέσεων πώλησης του περιοδικού “σχεδιά”, που συνδέεται με την ανάπτυξη της ευαισθητοποίησης και εθελοντικής συνεισφοράς των εργαζομένων της υπέρ των απόρων πωλητών, οργάνωσε -με βάση την εκπαιδευτική εμπειρία στελεχών της στην προώθηση πωλήσεων- ειδικό εκπαιδευτικό σεμινάριο για τους πωλητές του περιοδικού στην Αθήνα (Απρίλιος).



Για τον Τρίτο Κόσμο

● Triathlon, για το MaAfrica Tikkum

Η INTERAMERICAN συμμετείχε στην ομάδα χορηγών, της οποίας ηγείται η συνεργαζόμενη εταιρεία Carglass, για την υποστήριξη των αγώνων Triathlon στο Λονδίνο. Τα έσοδα αποδόθηκαν στον οργανισμό MaAfrica Tikkum, για τη φροντίδα των παιδιών της Αφρικής (Ιούλιος).

Για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες

● Για τους Τυφλούς

- ▶ Τον Φάρο Τυφλών της Ελλάδος, που εδρεύει στην Καλλιθέα, συνέδραμε η INTERAMERICAN για την κάλυψη των δαπανών λειτουργίας του Εργαστηρίου Κεραμικής και Γλυπτικής, της μοναδικής τέχνης που παρέχει στους τυφλούς τη δυνατότητα γνωστικής εμπειρίας και δημιουργικής έκφρασης. Το Εργαστήριο κατά το 2013 απασχολούσε 25 εκπαιδευόμενα άτομα τυφλά ολικώς ή μερικώς (Μάρτιος).
- ▶ Την Πανελλήνια Ένωση Τυφλών, σωματείο με μεγάλο αριθμό μελών πανελλαδικά και έδρα την Αθήνα, υποστήριξε με οικονομική δωρεά η Εταιρεία (Φεβρουάριος).





● **Για Άτομα με προβλήματα Ψυχικής Υγείας**

Την Κίνηση Αδερφών Ατόμων με προβλήματα Ψυχικής Υγείας (ΚΙΝ.Α.Ψ.Υ.) ενίσχυσε η INTERAMERICAN για την οργάνωση ημερίδας με θέμα τη βιοϊατρική έρευνα στην Ελλάδα και γενικότερα, τη σχέση εγκεφάλου και ψυχικής νόσου (Απρίλιος). Η Εταιρεία διέθεσε, επίσης, στην ΚΙΝ.Α.Ψ.Υ και εισιτήρια, στο πλαίσιο του προγράμματος “Art & Therapy” (θεματική ενότητα “Για τον Πολιτισμό”, ακολούθως).

● **Για Άτομα με Σύνδρομο Down**

- ▶ Η Εταιρεία συνέδραμε με χορηγία τον Σύλλογο Συνδρόμου Down Ελλάδος, που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη και υποστηρίζει εκπαιδευτικά και ψυχαγωγικά περίπου 380 οικογένειες με παιδιά που πάσχουν από το σύνδρομο, σε όλη τη χώρα (Οκτώβριος).
- ▶ Τον Πανελλήνιο Σύλλογο Πρόληψης, Ενημέρωσης και Συμπαράστασης Παιδιών με εγκεφαλική παράλυση, νοητική υστέρηση και σύνδρομο Down “Φροντίδα” ενίσχυσε η INTERAMERICAN με αγορά λαχνών (Μάιος).

● **Σχολικό Φεστιβάλ για Α.μ.Ε.Α.**

Το 3ο σχολικό φεστιβάλ στα Χανιά, που οργάνωσαν εθελοντές μαθητές της πόλης και το Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας και Απασχόλησης Α.μ.Ε.Α. -στο οποίο διατέθηκαν και τα έσοδα από τις μουσικές εκδηλώσεις- υποστήριξε η INTERAMERICAN, με πρωτοβουλία του τοπικού Γραφείου Πωλήσεων (Ιούλιος).

● **Λοιπές ενέργειες υποστήριξης Α.μ.Ε.Α.**

- ▶ Σύλλογος Α.μ.Ε.Α., Γονέων και Φίλων Νότιας Κρήτης “Το Μέλλον”, στις μοίρες Ηρακλείου: οικονομική ενίσχυση, για τη διαμόρφωση χώρου φιλοξενίας και δραστηριοτήτων Α.μ.Ε.Α. (Ιούνιος).
- ▶ Ειδικό Κέντρο Αποκαταστάσεως & Μέριμνας Α.μ.Ε.Α.: δωρεάν ασφάλιση 9θέσιου οχήματος για τη μεταφορά Α.μ.Ε.Α. από και προς το Κέντρο “Ζωοδόχος Πηγή”, που δραστηριοποιείται στο Αίγιο (Φεβρουάριος).
- ▶ Θεραπευτικό Παιδαγωγικό Κέντρο Πατρών “Μέριμνα”: δωρεάν ασφάλιση δύο οχημάτων του Κέντρου (Οκτώβριος).
- ▶ Κέντρο Κοινωνικής Φροντίδας Ατόμων με Νοητική Υστέρηση “Εστία”: φιλοξενία πασχαλινού bazaar του Κέντρου στο Διοικητικό Γραφείο Πωλήσεων Αμαρουσίου (Απρίλιος).
- ▶ Σύλλογος Παραπληγικών και Κινητικά Αναπήρων Νομού Πέλλας: υποστήριξη του Συλλόγου από το Γραφείο Πωλήσεων Ηλιούπολης Αττικής (συντονιστής Ι. Τοζακίδης) για την αγορά αναπηρικού αμαξιδίου, με εθελοντική πρωτοβουλία συνεργατών και εργαζομένων του Γραφείου (Ιούλιος).

Για τους “Πυλώνες Κοινωνικής Αλληλεγγύης”

Συνεχίστηκε κατά το 2013 η συνεργασία της INTERAMERICAN με τη ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. για την υποστήριξη κοινωνικών φορέων νοτιοδυτικής Ελλάδος, που εγγράφονται στον θεσμό “Πυλώνες Κοινωνικής Αλληλεγγύης”. Η Εταιρεία πραγματοποίησε 3 δύσκολες, επείγουσας παρέμβασης, διακομιδές αναπήρων σε νοσοκομεία (Σύλλογος Ατόμων με Αναπηρίες, Γονέων και Φίλων “Έχω Δικαίωμα” - ΚΕ.ΦΙ.ΑΠ. Αμφιλοχίας, Μάιος και Σεπτέμβριος).

Η σύμπραξη της INTERAMERICAN με τη ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. εκφράζει την κοινή πεποίθηση ότι κατά την περίοδο της οικονομικής και κοινωνικής κρίσης που διέρχεται η χώρα μας καθίσταται επιτακτική η ανάγκη συστράτευσης και συνένωσης επιχειρηματικών δυνάμεων, με γνώμονα την έμπρακτη κοινωνική υπευθυνότητα και την αποτελεσματική αντιμετώπιση των αυξημένων κοινωνικών αναγκών.

“Πράξεις Ζωής” για την Παιδεία και τον Πολιτισμό

Πολιτισμός και Παιδεία:

Αντίδοτα στην Κρίση

Η οικονομική και κοινωνική κρίση αντικατοπτρίζει τη βαθύτερη κρίση ηθικών και πολιτισμικών αξιών, αλλά και το έλλειμμα παιδείας, που ερμηνεύουν την αδυναμία σύνθεσης των στοιχείων της γνώσης και εστίασης στα ουσιώδη. Στην INTERAMERICAN, είναι ισχυρή η πεποίθηση ότι η υποστήριξη του Πολιτισμού και της Παιδείας καταπολεμά τις πραγματικές αιτίες της κρίσης.



Ο Πολιτισμός και η Παιδεία αποτελούν “πηγές” διαχρονικών αξιών που θεμελιώνουν τη συνέχεια και την πρόοδο στην κοινωνική ζωή κάθε τόπου, τροφοδοτούν τη δημιουργία και την ανάπτυξη και διαμορφώνουν διακριτά την “ταυτότητά” του. Με αυτή την παραδοχή, η INTERAMERICAN εισήγαγε από το 2010 στους βασικούς θεματικούς άξονες του σχεδίου “Πράξεις Ζωής” τον Πολιτισμό και την Παιδεία και έχει αναλάβει σειρά σχετικών πρωτοβουλιών, που για το 2013 περιγράφονται ακολούθως.

Για τα Γράμματα και τις Τέχνες

● Σύμπραξη με τη “Στέγη Γραμμάτων & Τεχνών”

Το πρότυπο πρόγραμμα “Art & Therapy”, που ξεκίνησε κατά το 2012 η INTERAMERICAN για την ψυχαγωγική, θεραπευτικού χαρακτήρα υποστήριξη Α.μ.Ε.Α. και ατόμων υπό απεξάρτηση από ουσίες με τη συνεργασία της Στέγης Γραμμάτων και Τεχνών, συνεχίστηκε και κατά το 2013. Το “Art & Therapy” απευθύνεται σε μη κυβερνητικούς οργανισμούς και κοινωνικούς φορείς και μεταφράζεται πρακτικά σε δωρεάν παροχή εισιτηρίων που χορηγεί η Εταιρεία για την παρακολούθηση καλλιτεχνικών παραστάσεων και τη συμμετοχή σε δρώμενα, που οι οργανισμοί επιλέγουν από το πρόγραμμα της Στέγης Γραμμάτων και Τεχνών.

Αποδέκτες του “Art & Therapy” ήταν άτομα από την Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδών (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.), την Κίνηση Αδελφών Ατόμων με προβλήματα Ψυχικής Υγείας (ΚΙΝ.Α.Ψ.Υ.), το Σωματείο Φροντίδας Ατόμων με νευρομυκικές παθήσεις MDA Hellas, το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.), τη Μονάδα Εφήβων-Νέων του ΟΚΑΝΑ “Ατραπός”, το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης και το Σωματείο για την απεξάρτηση “ΘΗΣΕΑΣ”.

Για τις Εικαστικές Τέχνες

Σε μία περίοδο σοβαρών δυσκολιών διαβίωσης και δημιουργίας για τους εικαστικούς καλλιτέχνες, των οποίων το έργο υφίσταται ως “είδος πολυτέλειας” τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης, η INTERAMERICAN με απόφαση της Διοίκησης προχώρησε κατά το 2013 σε σημαντική οικονομική επένδυση σε εικαστικά έργα ζώντων δημιουργών. Η Εταιρεία δημιούργησε μία Συλλογή Έργων, κυρίως πινάκων ζωγραφικής καθώς και γλυπτών, με την οποία

- ενθάρρυνε ουσιαστικά την προσπάθεια των δημιουργών για νέα, ποιοτική καλλιτεχνική παραγωγή
 - βελτίωσε αισθητικά το εργασιακό περιβάλλον, εφόσον η Συλλογή αναρτήθηκε και κοσμήι τους χώρους εργασίας.
- ▼ Έργα των (από αριστερά): Κώστα Πανιάρα, Μαρκ Χατζηπατέρα, Κώστα Ξενάκη, Χρήστου Καρρά, Λήδας Παπακωνσταντίνου.
Έργα της Συλλογής παρουσιάζονται και σε άλλες σελίδες του Απολογισμού.



● **Για το μουσικό έργο του Μίκη Θεοδωράκη**

Η συναυλία, της οποίας την πρωτοβουλία είχε η INTERAMERICAN ως χορηγός, με τη Λαϊκή Ορχήστρα “Μίκης Θεοδωράκης” (5 Οκτωβρίου, Θέατρο “Δόρα Στράτου” - Λόφος Φιλοπάππου), πέραν της συγκέντρωσης τροφίμων για τους άπορους της Αθήνας, είχε επίσης ως σκοπό να κρατήσει σε επαφή με το έργο του μεγάλου μουσικοσυνθέτη τις νεώτερες γενιές. Η Εταιρεία αναλαμβάνει κάθε χρόνο ανάλογη πρωτοβουλία, πάντοτε με τη συνεργασία της Ορχήστρας. Στη συναυλία, το ακροατήριο ακολούθησε το μουσικό οδοιπορικό στους τόπους που έζησε ο Μίκης Θεοδωράκης, με τραγούδια από το Βυζάντιο έως τον 20ο αιώνα και με τα λαϊκά και λυρικά τραγούδια του. Συμμετείχαν οι ερμηνευτές Λάκης Χαλκιάς, Βασίλης Λέκκας, η Παραδοσιακή Ορχήστρα Χρήστου Τσιαμούλη και η Καίτη Κουλλιά.

● **Για τη Λογοτεχνία**

- ▶ Για δεύτερη χρονιά η Εταιρεία υποστήριξε το Συμπόσιο Ποίησης Πατρών, στο Συνεδριακό και Πολιτιστικό Κέντρο του Πανεπιστημίου της πόλης, που είχε ως θέμα την “Ποίηση και Αλογία” και ήταν αφιερωμένο στη μνήμη της ποιήτριας Λύντιας Στεφάνου (Ιούλιος).
- ▶ Το Διεθνές Φεστιβάλ Ποίησης Αθηνών, που οργάνωσε το Μη Κερδοσκοπικό Πνευματικό και Λογοτεχνικό Σωματείο “Κύκλος Ποιητών”, με 22 εκδηλώσεις στην Αθήνα και συμμετοχή 70 ποιητών, υποστήριξε χορηγικά η INTERAMERICAN (Σεπτέμβριος).

Για την Πολιτισμική Κληρονομιά

● **Συμμετοχή στην Κίνηση Πολιτών “ΔΙΑΖΩΜΑ”**

Η Εταιρεία από το 2013 αποτελεί εταιρικό μέλος - χορηγό της Κίνησης Πολιτών “ΔΙΑΖΩΜΑ”. Το Σωματείο λειτουργεί από το 2008 και εστιάζει στην αρχαιολογική αποκατάσταση, διατήρηση και ανάδειξη των αρχαίων χώρων θέασης και ακρόασης (θεάτρων, ωδείων, σταδίων, αμφιθεάτρων), καθώς και στη διάδοση των αξιών της πολιτισμικής κληρονομιάς, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη και προβολή της σύγχρονης πολιτισμικής δημιουργίας. Το “ΔΙΑΖΩΜΑ” συνεργάζεται με φορείς, οργανισμούς και πρόσωπα που “είναι αποφασισμένοι να πάρουν την τύχη αυτών των μνημείων στα χέρια τους και να συμπράξουν δυναμικά στο μεγάλο έργο της ένταξης των αρχαίων θεάτρων στη σύγχρονη ζωή”.

● **Υποστήριξη των Βραβείων “Europa Nostra”**

Η Εταιρεία υποστήριξε χορηγικά την οργάνωση των Βραβείων Πολιτιστικής Κληρονομιάς της Ευρωπαϊκής Ένωσης από τη “Europa Nostra” στην Αθήνα (12-16 Ιουλίου), που ολοκληρώθηκαν με την τελετή απονομής στο Θέατρο Ηρώδου Αττικού. Μεταξύ των βραβευθέντων ήταν το κεντρικό κτήριο των Προπυλαίων της Ακροπόλεως στην κατηγορία “Συντήρηση” και η Επιτροπή Συντήρησης Μνημείων Ακροπόλεως στην κατηγορία “Συνολική Προσφορά”.

Η “Europa Nostra” είναι μη κυβερνητική οργάνωση ευρωπαϊκής εμβέλειας, που λειτουργεί ως “φωνή” της πολιτιστικής κληρονομιάς. Το μεγάλο δίκτυο επαγγελματιών και εθελοντών της οργάνωσης έχει αναλάβει τη δέσμευση να διαφυλάσσει την πολιτιστική κληρονομιά της Ευρώπης, ως οφειλή στη σημερινή και τις μελλοντικές γενιές.

● **Για το Αρχαιολογικό Μουσείο, με τη “Συμμαχία για την Ελλάδα”**

Ως εταιρικό μέλος της μη κερδοσκοπικής εταιρείας “Συμμαχία για την Ελλάδα”, η INTERAMERICAN αποτέλεσε χορηγό της έκθεσης συγχρόνων Ελλήνων εικαστικών





δημιουργών στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο που οργανώθηκε από τη “Συμμαχία” για την οικονομική ενίσχυση του Μουσείου, υπό την αιγίδα του υπουργείου Πολιτισμού (Δεκέμβριος). Στο πλαίσιο αυτό, η INTERAMERICAN πλειοδότησε στη σχετική δημοπρασία για την αγορά τεσσάρων έργων, που εντάχθηκαν στην εταιρική Συλλογή (θεματική αναφορά στο παρόν κεφάλαιο: “Για τις Εικαστικές Τέχνες”).

Βασικό σκοπό της “Συμμαχίας για την Ελλάδα” αποτελεί η ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης και των επιχειρήσεων για την ανάγκη προώθησης προγραμμάτων και ανάληψης πρωτοβουλιών υπέρ της χώρας. Η Εταιρεία αποτελεί μέλος της “Συμμαχίας” από το 2013.

● “Γνωριμία με την Κληρονομιά μας”, για τους Εργαζομένους

Μία πρωτοβουλία εντός της εταιρικής κοινωνίας ξεκίνησε η INTERAMERICAN, με σειρά ξεναγήσεων των εργαζομένων της σε Μουσεία και με θεματικό τίτλο “Γνωριμία με την Κληρονομιά μας”, αναλαμβάνοντας τις σχετικές δαπάνες. Κατά το 2013, πραγματοποιήθηκαν τρεις επισκέψεις:

- ▶ στο νεότευκτο Μουσείο της Ακροπόλεως, με συμμετοχή **40** ατόμων (Μάρτιος)
- ▶ στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, το μεγαλύτερο της χώρας μας και ένα από τα σημαντικότερα Μουσεία παγκοσμίως, με συμμετοχή **20** ατόμων (Μάιος).
- ▶ στο Νομισματικό Μουσείο, με συμμετοχή **21** ατόμων (Νοέμβριος).

Γνώμονα της πρωτοβουλίας αποτελεί η αντίληψη ότι η κοινωνία των εργαζομένων της Εταιρείας αξίζει να αποτελέσει μέτοχο της γνώσης για το πλούτο του ελληνικού πολιτισμού, κερδίζοντας σε ποιότητα ζωής.

● Για τον Πολιτισμό στις Τοπικές Κοινωνίες

- ▶ **Φεστιβάλ Τήνου:** η Εταιρεία συνέπραξε ως χορηγός του τοπικού Φεστιβάλ με τον Δήμο Τήνου, με τον οποίο έχει αναπτύξει ουσιώδη συνεργασία και για παροχές άμεσης ιατρικής βοήθειας στους κατοίκους του νησιού - γεγονός που καταδεικνύει το εύρος του ενδιαφέροντός της για την τοπική κοινωνία. Συγκεκριμένα, η INTERAMERICAN υποστήριξε τις εκδηλώσεις:

- ▶ “Ο μακρύς δρόμος ενός οργάνου”, με αναφορά στο μπουζούκι μέσα από την πορεία του δεξιοτέχνη Κώστα Παπαδόπουλου
- ▶ “Η συμβολή των Τηνίων καλλιτεχνών στις λαμπρές δημιουργίες του Ελληνισμού” με παρουσίαση του έργου Τηνίων καλλιτεχνών
- ▶ “Οδός Θεόδωρου Αγγελόπουλου”, μία σύνθετη εκδήλωση διείσδυσης στις ταινίες του σπουδαίου σκηνοθέτη
- ▶ “Στους ορίζοντες του Κορνήλιου Καστοριάδη”, με τη συμμετοχή σημαντικών προσωπικοτήτων που ανέπτυξαν τις αξίες της οικολογικής δημοκρατίας, της αυτοανάπτυξης και αυτοδιαχείρισης, που απασχόλησαν τον κορυφαίο διανοητή
- ▶ “Μεγάλες ορχήστρες, σπουδαία έργα”, με την εικοσαμελή ορχήστρα Musica Vitae από τη Σουηδία (Ιούλιος - Σεπτέμβριος).

- ▶ **Σύλλογος Φίλων Κάστρου Μεθώνης:** η INTERAMERICAN κάλυψε τη δαπάνη αγοράς καλαθιών απορριμμάτων για να διατηρούνται καθαροί οι χώροι στο Κάστρο (Μάιος).

- ▶ **“Return to 2013 Ithaca”:** χορηγός του τετραήμερου πολιτιστικών εκδηλώσεων του Δήμου Ιθάκης ήταν η Εταιρεία (Ιούνιος).

- ▶ **“Αλεξιάδα” Καστοριάς:** η INTERAMERICAN υποστήριξε το μεσαιωνικό-βυζαντινό φεστιβάλ του Δήμου Καστοριάς (Αύγουστος).

- ▶ **Κινηματογραφική Λέσχη Ύδρας:** για μία ακόμη χρονιά η Εταιρεία ενίσχυσε τη Λέσχη, για την ψυχαγωγία της τοπικής κοινωνίας (Μάιος).

Για την Παιδεία και την Εκπαίδευση

● Μαθηματική Ολυμπιάδα Αστρονομίας - Αστροφυσικής

Τη δωρεάν ασφάλιση των συμμετασχόντων στην 7η Μαθηματική Διεθνή Ολυμπιάδα Αστρονομίας & Αστροφυσικής - περίπου 300 μαθητών και καθηγητών από 36 χώρες- ανέλαβε η INTERAMERICAN (27 Ιουλίου - 5 Αυγούστου). Η Ολυμπιάδα, κατά την οποία η ελληνική ομάδα κατέκτησε ένα αργυρό, τέσσερα χάλκινα μετάλλια και απέσπασε τέσσερις επαινούς, οργανώθηκε με σύμπραξη των υπουργείων Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού, της περιφέρειας Θεσσαλίας, του Δήμου Βόλου, των Πανεπιστημίων Θεσσαλίας και Αριστοτελείου Θεσσαλονίκης, της Εταιρείας Αστρονομίας και Διαστήματος Βόλου και του διεθνούς θεσμικού φορέα International Olympiad on Astronomy and Astrophysics (I.O.A.A.).

● Για “Σχολεία δίχως βία”

Χορηγός ημερίδας του Κέντρου Έρευνας & Δράσης για την Ειρήνη (Κ.Ε.Δ.Ε.), με θέμα την “Επικοινωνία δίχως βία για Σχολεία δίχως βία”, ήταν η Εταιρεία. Κατά την ημερίδα παρουσιάστηκε το σχετικό επιμορφωτικό πρόγραμμα για εκπαιδευτικούς, η εμπειρία εκπαιδευτικών που είχαν συμμετάσχει στο πρόγραμμα και ομιλίες για τις ψυχοκοινωνικές διαστάσεις και τον λόγο της βίας στα σχολεία (Απρίλιος).

● Για τις λειτουργικές ανάγκες Σχολείων

Εκπαιδευτικό εξοπλισμό, επίπλωση, ηλεκτρονικούς υπολογιστές κ.ά. είδη προσέφερε η INTERAMERICAN για την πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση:

- ▶ στα Δημοτικά 6°, 44°, Ηρακλείου, 5° Δημοτικό και Νηπιαγωγείο Χανίων
- ▶ στο 4° Επαγγελματικό Λύκειο Πάτρας (2 Η/Υ).

● Για το Σχολείο Μεσοποτάμου Αγίων Σαράντα

Για μία ακόμη χρονιά η Εταιρεία βοήθησε οικονομικά το 9τάξιο Σχολείο Μεσοποτάμου Αγίων Σαράντα Αλβανίας, μέσω του Ροταριανού Ομίλου Γέρακα, για την κάλυψη λειτουργικών αναγκών και επισκευαστικών εργασιών στο κτήριο που στεγάζει τους μαθητές της ελληνικής μειονότητας (Οκτώβριος).

● Στη “Γιορτή της Νερατζιάς”

Την ετήσια θεματική εκδήλωση που οργάνωσαν το 15° Δημοτικό Σχολείο (Μαράσλειο) και ο Εξωρραϊστικός Σύλλογος “Λυκαβηττός”, με θέμα περιβαλλοντικής εμπειρίας και εκπαίδευσης στον λόφο της Αθήνας, υποστήριξε η Εταιρεία (Μάιος).

Για τη Νέα Γενιά

● “Orange Grove”, υπέρ της νεανικής επιχειρηματικότητας

Με δεδομένη την ανάγκη για την ενίσχυση της νεανικής επιχειρηματικότητας και τη δημιουργία επαγγελματικής προοπτικής για τους νέους του τόπου μας, η INTERAMERICAN υποστήριξε ως χορηγός την ιδιαίτερα σημαντική πρωτοβουλία “Orange Grove” (Πορτοκαλεώνας) που έχει αναλάβει η Ολλανδική Πρεσβεία (Ιούλιος).

Το πρόγραμμα “Orange Grove” προσφέρει την ευκαιρία ανάπτυξης και υλοποίησης επιχειρηματικών ιδεών νέων ανθρώπων στην Ελλάδα, ώστε αφενός να μην παρατηρείται αιμοραγία του νεανικού δυναμικού της χώρας με τη φυγή στο εξωτερικό και αφετέρου να δημιουργηθούν “γέφυρες” μεταξύ των ευρωπαίων νέων του Βορρά και του Νότου. Η υποστήριξη νέων επιχειρηματιών ή φοιτητών που έχουν κάποια ευρηματική ιδέα, με εξασφάλιση πρόσβασης σε τεχνογνωσία, με δίκτυο επαφών και με στέγη εργασίας στον χώρο που έχει ετοιμάσει για τον σκοπό αυτόν απέναντι από το Παναθηναϊκό Στάδιο η Ολλανδική Πρεσβεία, αποτελεί βασικό στόχο του “Orange Grove”.



Αναξιοποίητο το ταλέντο των νέων στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τον παγκόσμιο Δείκτη Ανταγωνιστικότητας Ταλέντων (The Global Talent Competitiveness Index - GTCI), η χώρα μας κατά το 2013 κατετάγη 56η μεταξύ 93 κρατών. Το αποτέλεσμα δηλώνει την ανεπάρκεια της ικανότητας της Ελλάδος να αναπτύσσει, να προσελκύει και να διατηρεί τα talenta εντός της επικράτειας.



Η INTERAMERICAN για το “Orange Grove”

Για την INTERAMERICAN, ο λόγος υποστήριξης του έργου είναι ισχυρός, δεδομένης της σχέσης με τον ολλανδική αντίληψη ανάπτυξης της νεανικής επιχειρηματικότητας, την οποία εμπνέει η μητρική ACHMEA, που υποστηρίζει ταυτόχρονα με την INTERAMERICAN τον “Πορτοκαλεώνα”.

Εξάλλου, η Εταιρεία ενθαρρύνει και με άλλους τρόπους τη νεανική επιχειρηματικότητα συνεργαζόμενη με πανεπιστημιακές σχολές και παρέχοντας προοπτική καριέρας σε 500 νέους κάθε χρόνο, κατά μέσο όρο, με την εισδοχή τους στο δίκτυο συνεργατών πωλήσεων. Η Εταιρεία θεωρεί ως αιχμή της κοινωνικής υπευθυνότητάς της, στο πρόγραμμα Ε.Κ.Ε. “Πράξεις Ζωής”, την υποστήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας μέσω του “Orange Grove”.



● Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Το ερευνητικό έργο του Τμήματος για το Περιβάλλον του Πανεπιστημίου Αιγαίου συνδέραμε χορηγικά η INTERAMERICAN.

Χορηγίες για την ανάδειξη της Ε.Κ.Ε. και την Αειφορία

● CSR Lexicon

Κύριος χορηγός της ιδιαίτερα χρηστικής έκδοσης CSR Lexicon του εκδοτικού οργανισμού Direction ήταν η INTERAMERICAN (Μάιος). Το λεξικό καλύπτει ένα κενό στην ελληνική βιβλιογραφία αναφορικά με την κοινωνική υπευθυνότητα, με την καταγραφή και παρουσίαση των λημμάτων - βασικών όρων και εννοιών σχετικών με την Ε.Κ.Ε. και την Πράσινη Οικονομία.



“Εργαλείο” Επικοινωνίας για την Κοινωνική Υπευθυνότητα

“Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη -και τούτο συμβαίνει σε κάθε νεοπαγή θεσμό, που επιζητεί να συμπυκνώσει τις «πηγές» του σε μία ταυτότητα αυτοτελή, αυθυπόστατη και συνεπώς αναγνωρίσιμη- έχει ανάγκη τη δική της γλώσσα. Κατ’ ακολουθία, ο γλωσσικός χάρτης της Ε.Κ.Ε., που αποτυπώνεται στο CSR Lexicon, αφενός μεν αποτελεί δείγμα τουλάχιστον μιάς αξιοσημείωτης συνειδητότητας για τα συναφή θέματα, αφετέρου δε

εφαλτήριο δομημένης και λειτουργικής σκέψης, παραμετροποίησης, διαλόγου και στόχευσης. Δηλαδή, η κοινή παραδοχή και χρήση των γλωσσικών σημείων, που περιλαμβάνει το λεξικό, μας παρέχει ένα βασικό «εργαλείο» για να διανοούμαστε, να επικοινωνούμε δημιουργικά περί την κοινωνική υπευθυνότητα, να την εξελίσσουμε και να την αξιολογούμε με «μέτρα και σταθμά»-πρότυπα αναφοράς, ενισχύοντας και τη σχετική αγωγή και παιδεία”.

Γιάννης Ρούντος, Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε. INTERAMERICAN

● “Νησίδες Ποιότητας” για τον Εθελοντισμό

Τα Βραβεία Εθελοντισμού “Νησίδες Ποιότητας” 2013, που οργάνωσε η “Κίνηση Πολιτών για μία Ανοικτή Κοινωνία” και το Σώμα Ελληνικού Οδηγισμού υπό την αιγίδα της Προεδρίας της Δημοκρατίας, με σκοπό την ανάπτυξη του Εθελοντισμού και την αναγνώριση της κοινωνικής αξίας της εθελοντικής κοινωνικής συνεισφοράς, υποστήριξε η Εταιρεία (Νοέμβριος).

● Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Υποστηρικτής θεματικής ενότητας στην εκδήλωση των Βραβείων BRAVO - Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, που οργάνωσε το Δίκτυο Υπευθύνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών QualityNet, ήταν η INTERAMERICAN (Μάρτιος).

● Συνέδριο ΕλληνοΑμερικανικού Επιμελητηρίου για την Ε.Κ.Ε.

“Η Ε.Κ.Ε. στο προσκήνιο: επανασχεδιάζοντας το Μέλλον” ήταν το θέμα του



Συνεδρίου που οργάνωσε το ΕλληνοΑμερικανικό Επιμελητήριο, με τη συμμετοχή της Εταιρείας ως υποστηρικτή (Νοέμβριος).

Για τον Αθλητισμό

Η σωματική συμπληρώνει τη νοητική υγεία και η άθληση εκτιμάται από την INTERAMERICAN ως στοιχείο πολιτισμού. Η Εταιρεία, κατ' αυτή την προσέγγιση, ανέπτυξε αξιολογες δραστηριότητες και συγκεκριμένα:

● Μηχανοκίνητος Αθλητισμός

- ▶ Η INTERAMERICAN προσέφερε δωρεάν τεχνικό έλεγχο, στις εγκαταστάσεις του CarPoint, στα οχήματα που έλαβαν μέρος στο Rally of Road 2013, το οποίο διεξήχθη στα Καλάβρυτα (24-26 Μαΐου).
- ▶ Η Anytime ήταν χορηγός του circuit των Φίλων Παλαιών Αυτοκινήτων (ΦΙΛ.Π.Α.), που οργανώθηκε στην πίστα του αεροδρομίου Τατοΐου, με κεντρικό μήνυμα “η καινοτομία συναντά τις κλασσικές αξίες” (16 Ιουνίου).
- ▶ Τους αγώνες της 1ης Ανάβασης Δερβενοχωρίων, που διεξήχθησαν υπό την αιγίδα της Ομοσπονδίας Μηχανοκίνητου Αθλητισμού Ελλάδος, καθώς και Καρτ στο Καρτοδρόμιο Αφιδνών (Νοέμβριος), υποστήριξε με διάθεση οχημάτων Βοήθειας η Εταιρεία.

● Beach Volley

Στα τουρνουά Beach Volley της Λήμνου (Ιούλιος) και Μυτιλήνης (Αύγουστος), στο πλαίσιο του πρωταθλήματος Βορείου Αιγαίου, ήταν χορηγός η INTERAMERICAN.

● Basket Ball

Την ομάδα basket ball του Σκαγιοπουλείου Ορφανοτροφείου Πατρών, που συμμετέχει στα τοπικά πρωταθλήματα όλων των ηλικιακών κατηγοριών με σκοπό την κοινωνική ένταξη των τροφίμων του ιδρύματος, συνέδραμε η Εταιρεία (Μάρτιος).

● Ποδηλατοδρομία

Την ποδηλατάδα που οργάνωσε ο Δήμος Γλυφάδας για πολίτες ασφάλισε δωρεάν η Εταιρεία (Απρίλιος).



Για την Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός του νεοσυσταθέντος στη χώρα μας οργανισμού “Διεθνής Διαφάνεια - Ελλάς” για εκδήλωση που οργανώθηκε στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας, με θέμα την καταπολέμηση της διαφθοράς (Δεκέμβριος). Η Εταιρεία έχει θέσει, εναρμονιζόμενη και με τις απαιτήσεις της κοινοτικής οδηγίας Solvency II, ως βασική προτεραιότητα και αρχή εταιρικής συμπεριφοράς τη διαφάνεια και η εκδήλωση αποτέλεσε την αρχή μιάς συνεργασίας με τη “Διεθνή Διαφάνεια”.



Η Διαφθορά Παγκοσμίως

Σύμφωνα με τα στοιχεία της “Διεθνούς Διαφάνειας”, περισσότερες από τα **2/3** των 177 χωρών που περιλαμβάνει ο Δείκτης Αντίληψης της Διαφθοράς (CPI) για το 2013 βαθμολογούνται κάτω του **50**, στην κλίμακα από το 0 (απόλυτη διαφθορά) μέχρι το 100 (χώρα απαλλαγμένη από τη διαφθορά). Η θέση της Ελλάδος έχει βελτιωθεί σχετικά βαθμολογούμενη με δείκτη **40**, αλλά παραμένει χαμηλά.

“Δει γαρ τους ευπόρους χρήσιμους ποιείν εαυτούς τοις πολίταις”

Δημοσθένης

Στα σύγχρονα δημοκρατικά πολιτεύματα, όπως συνέβαινε και στην Αρχαία Αθήνα, η χορηγία νοείται ως ένας θεσμός κοινωνικής υπευθυνότητας και συμμετοχής στον δημόσιο βίο. Η χορηγική ιδιότητα τιμά τον χορηγό και επιβάλλει στην Πολιτεία και στον αποδέκτη της χορηγίας να αναγνωρίζουν την κοινωνική προσφορά του. Αυτή την ιδέα υπηρετεί η INTERAMERICAN με τις χορηγικές πρωτοβουλίες της.



Για Επαγγελματικούς Οργανισμούς

Η INTERAMERICAN, υπό τη συνδρομητική ιδιότητα του Μέλους Επαγγελματικών Οργανισμών, συμμετέχει χορηγικά στην υλοποίηση εκδηλώσεων με επιμορφωτικό και ενημερωτικό περιεχόμενο, που προάγουν την αγορά και τον επαγγελματισμό. Κατά το 2013, η Εταιρεία υποστήριξε σειρά εκδηλώσεων:

- **Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)**
 - ▶ Χορηγία στο Ε.Ι.Μ., για τα “Marketing Excellence Awards 2013” (Οκτώβριος).
 - ▶ Χορηγία για την εκδήλωση “Manager of the Year 2012” (Απρίλιος).
 - ▶ Χορηγία για την εκδήλωση CEO Summit του Τομέα Ηγεσίας, με θέμα “Κτιζοντας τη νέα Ελλάδα” (Δεκέμβριος).
- **ΕλληνοΑμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο**
 - ▶ Υποστήριξη των εκδηλώσεων υποδοχής του έτους 2013 (Ιανουάριος) και του εορτασμού των 80 ετών του Επιμελητηρίου (Νοέμβριος).
 - ▶ Ενίσχυση του σημαντικού έργου του Ινστιτούτου Οικονομικής Πολιτικής και Δημόσιας Διακυβέρνησης (Οκτώβριος).
- **ΕλληνοΟλλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος (He.D.A.)**

Υποστήριξη οργάνωσης επιχειρηματικού γεύματος με ομιλητή τον υπουργό Ανάπτυξης Κ. Χατζηδάκη (Ιούνιος).
- **Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ.Ε.Τ.Ε.)**

Χορηγία οργάνωσης της 21ης τακτικής Γενικής Συνέλευσης, υπογραμμίζοντας την ιδιαίτερη σημασία που αποδίδει η Εταιρεία στον τουρισμό για την ελληνική οικονομία (Αύγουστος).
- **Ελληνικό Στατιστικό Ινστιτούτο (Ε.Σ.Ι.)**

Χορηγία του 26ου Πανελληνίου Συνεδρίου Στατιστικής, που πραγματοποιήθηκε στον Πειραιά σε συνεργασία με το Τμήμα Στατιστικής και Ασφαλιστικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Πειραιώς (Μάιος).
- **Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.)**

Χορηγία για την εκδήλωση του εορτασμού της 25ετίας του Συνδέσμου, στον χώρο του Μουσείου της Ακροπόλεως (Σεπτέμβριος).

Λοιπές Χορηγίες

- **Για την Περιφερειακή Ανάπτυξη**

Το Συνέδριο με θέμα “Αναπτυξιακές προοπτικές στη Δυτική Ελλάδα”, που οργάνωσε στην Πάτρα ο εκδοτικός οργανισμός “Πελοπόννησος”, υποστήριξε η INTERAMERICAN (Ιούνιος).
- **Για το Λιανεμπόριο**

Στον θεσμό των βραβείων “Retail Business Awards” ήταν χορηγός η Εταιρεία, για την ανάδειξη των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται με επιτυχία στο λιανεμπόριο (Δεκέμβριος).



▲ Γιάννης Αδαμάκης, "Οδύσσεια 2013" (ακρυλικό), 1.17 x 0.61 m

▼ Δημήτρης Κούκος, "Πόλη" (ακρυλικό), 1.63 x 1.33 m



- Πρότυπο Χώρων Εργασίας τα Κεντρικά Γραφεία
- Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις
- Πρωτοβουλίες και Δράσεις
- Περιβαλλοντικές Επιδόσεις
- Διαχείριση Φυσικών Πόρων
- Διαχείριση Αποβλήτων
- Διαχείριση Αναλωσίμων
- Ευαισθητοποίηση των Εργαζομένων
- Πράσινες Προμήθειες
- Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος
- Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη
- Πράσινη Επιχειρηματικότητα
- Συμμόρφωση

Κωνσταντίνος Γάτσιος

Καθηγητής, Πρύτανης
του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

“ Στο πλαίσιο της συμμετοχής της στην παγκόσμια δεσμευτική πρωτοβουλία των ασφαλιστικών οργανισμών για την αειφόρο ανάπτυξη με τίτλο «Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση» -μία πρωτοβουλία που αξίζει να σημειωθεί πως τελεί υπό την αιγίδα του Ο.Η.Ε.- η INTERAMERICAN, με μία σημαντική ποικιλία δράσεων και πρωτοβουλιών, ενσωματώνει ενεργά στον στρατηγικό της σχεδιασμό έννοιες όπως η βιώσιμη ανάπτυξη και η αναγνώριση της ευθύνης που αναλογεί σε οργανισμούς και επιχειρήσεις απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον. ”

Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- 1 Έλεγχος - μείωση εταιρικού περιβαλλοντικού αποτυπώματος
- 2 Έλεγχος - μείωση χρήσης φυσικών πόρων
- 3 Διαδικασίες υποστήριξης της ανακύκλωσης υλών
- 4 Λειτουργικές εφαρμογές περιορισμού της κατανάλωσης υλών
- 5 Πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης και περιβαλλοντικών παρεμβάσεων





Η INTERAMERICAN, με την ενσωμάτωση της έννοιας της Αειφόρου Ασφάλισης στην καθημερινή λειτουργία της, έχει προσαρμόσει τις δραστηριότητές της στη βάση τεσσάρων δεσμεύσεων που αφορούν:

- στην ενδελεχή παρακολούθηση των περιβαλλοντικών επιδόσεων που απορρέουν από τη λειτουργία της
- στον σχεδιασμό και την προσφορά στην ελληνική αγορά καινοτόμων ασφαλιστικών προϊόντων
- στην εξελικτική ανάπτυξη πρωτοβουλιών κοινωνικής υπευθυνότητας
- στη συνέχιση της πρωτοπόρου συμμετοχής της στις παγκόσμιες πρωτοβουλίες του ασφαλιστικού κλάδου που στοχεύουν στην αφομοίωση των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης από κάθε ασφαλιστικό οργανισμό.

Αειφόρος Ασφάλιση

Ως **Αειφόρος Ασφάλιση*** ορίζεται η καινοτόμος προσέγγιση στρατηγικής και λειτουργικής ευθύνης ενός ασφαλιστικού οργανισμού ο οποίος, ενστερνιζόμενος τις προκλήσεις και προοπτικές που εμπεριέχει ο όρος “αειφόρος ανάπτυξη”, εφαρμόζει με προνοητική προσέγγιση υπεύθυνες πρακτικές εξακρίβωσης, αξιολόγησης, διαχείρισης και επανεκτίμησης των προκλήσεων και προοπτικών που σχετίζονται με τους τομείς του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης.

Η Αειφόρος Ασφάλιση αποσκοπεί στη μείωση της έκθεσης σε κίνδυνο, στην ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων, στην αύξηση της επιχειρηματικής απόδοσης και εν τέλει, στην ενίσχυση της μακροχρόνιας αξίας του ασφαλιστικού οργανισμού, συνεισφέροντας με τον τρόπο αυτό στην περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη.

(*) Ορισμός της Αειφόρου Ασφάλισης σύμφωνα με την Πρωτοβουλία των Χρηματοπιστωτικών Οργανισμών του Προγράμματος του Ο.Η.Ε. (UNEP Finance Initiative).

Πρότυπο Χώρων Εργασίας τα Κεντρικά Γραφεία

Τηρώντας τις ανωτέρω δεσμεύσεις, κατά το 2013 η INTERAMERICAN απέδειξε έμπρακτα την προσηλωσή της στις αρχές της αειφορίας με χωροταξικές επιλογές αξίας για το φυσικό και εργασιακό περιβάλλον, στο πλαίσιο της μετεγκατάστασης των κεντρικών γραφείων της στη λεωφόρο Συγγρού 124-126 στην Αθήνα.

Ο κύριος στόχος που τέθηκε από τη Διοίκηση της Εταιρείας ήταν ο περιβαλλοντικά φιλικός και εργασιακά αποδοτικός σχεδιασμός των υποδομών εργασίας των νέων γραφείων, που οικονομικά αντιστοιχεί σε σημαντική επένδυση.

Παρακολουθώντας τις λειτουργικές μεταλλαγές της κοινωνικής ζωής στο αστικό περιβάλλον το πρότυπο λειτουργίας της πόλης - κοινωνίας η οποία συνεχώς μεταλλάσσεται και επηρεασμένη από την αρχιτεκτονική προσέγγιση σχεδιασμού των εταιρικών χώρων της μητρικής ACHMEA στο κτήριο της Centraal Beheer, στο Apeldoorn της Ολλανδίας (1972), από τον πρωτοπόρο του δομοισμού (structuralism) στον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό Herman Hertzberger, η μελέτη του Γραφείου “A.R.I.S. Architects” πέτυχε να συγκεράσει στο επίπεδο του αρχιτεκτονικού σχεδιασμού,

- το στίγμα της σύγχρονης, ποιοτικής, παραγωγικής, αειφορικής, ευέλικτης και καινοτόμου INTERAMERICAN που προσδίδει αξία στις σύγχρονες ασφαλιστικές λύσεις που αυτή προτείνει στην ελληνική αγορά
- τις εξελισσόμενες ανάγκες χρήσης του χώρου των κεντρικών γραφείων της Εταιρείας.

Σε αντίθεση με τη συνηθισμένη πρακτική κατακερματισμού του τοπίου εργασίας, η χωροθέτηση των λειτουργιών βασίστηκε στη δημιουργία διακριτών ζωνών χρή-

Στοιχεία Διαμορφωτών Κτηρίου

Αρχιτεκτονική Μελέτη	A.R.I.S. Architects Μιχάλης & Κόκα Μητροπούλου
Υπεύθυνη Μελέτης	Χριστίνα Μητροπούλου
Ομάδα Μελέτης	Αριστ. Μητρόπουλος Βαγγέλης Μοσχονάς Άγγελος Χρονάς
Στατική Μελέτη	Παντελής Ζαντιώτης
Ηλεκτρομηχανολογική Μελέτη	Βαγγέλης Κουτσόβουλος
Κατασκευή	REDEX A.E.
Επιβλεψη	Αριστ. Μητρόπουλος Χριστίνα Μητροπούλου
Εσωτερική Διακόσμηση	Κόκα Μητροπούλου
Επίπλωση & Εξοπλισμός	A.R.I.S. Architects ΔΡΟΜΕΑΣ Α.Ε.
Μελέτη Φωτισμού	A.R.I.S. Architects
Χρόνος Μελέτης	2012-2013
Χρόνος Κατασκευής	2013
Εγκατάσταση Εταιρείας	Απρίλιος 2013

σεων σε ένα ενιαίο τοπίο, προσφέροντας άνεση, αποτελεσματικότητα και λειτουργικότητα, με την ταυτόχρονη προώθηση εναλλακτικών τρόπων εργασίας και συνεργασίας. Η ευέλικτη αυτή προσέγγιση διαμόρφωσης του εργασιακού περιβάλλοντος μεγιστοποιεί τις δυνατότητες των εργαζομένων να επηρεάζουν τις εξελισσόμενες ανάγκες λειτουργίας του εργασιακού χώρου τους.



Ο Στόχος των Επιλογών στη Διαμόρφωση των Χώρων Εργασίας

Οι παρεμβάσεις στο κτήριο της λεωφ. Συγγρού 124-126 αφορούσαν στην επίτευξη των ακόλουθων κριτηρίων σχεδιασμού:

- Εργασιακή άνεση στον προσωπικό χώρο εργασίας και ενθάρρυνση εναλλαγής στην επιλογή χώρου εργασίας κατά τη διάρκεια της εργασιακής περιόδου με προσφορά διάφορων επιλογών.
- Προσωπικοί χώροι εργασίας ανοικτοί (“open office” concept), βασισμένοι στο πρότυπο μίας εξωστρεφούς κοινωνίας εταιρικών στελεχών τα οποία συνεργάζονται, ώστε να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της πολυδιάστατης καθημερινής ασφαλιστικής δραστηριότητας.
- “Εξυπνοι”, ανοικτοί χώροι συνεργασίας (meeting hubs) με τους επισκέπτες του κτηρίου, προσβάσιμοι στη σύγχρονη επικοινωνιακή τεχνολογία (internet, Wi-Fi, τηλεφωνία). Μέσω της ευελιξίας που παρέχει η επικοινωνιακή τεχνολογία, ο χρόνος συνεργασίας καθίσταται πιο αποδοτικός ενώ αποφεύγεται η χρήση χαρτιού.
- Συνάρτηση του σχεδιασμού των προσωπικών χώρων εργασίας με τη μεγιστοποίηση χρήσης ηλιακού φωτός κατά τις παραγωγικές ώρες της ημέρας. Ενεργός εσωτερική προστασία σκίασης από την υπερβολική ηλιοφάνεια, χωρίς να αλλοιώνεται η όψη του κτηρίου.
- Διαμορφωμένοι χώροι υποστήριξης της εργασίας που υποστηρίζουν την ψηφιοποίηση εγγράφων και ελαχιστοποιούν την ανάγκη χρήσης μέσων που καταναλώνουν ενέργεια (π.χ. χρήση ανελκυστήρων, χρήση μέσων αναπαραγωγής χαρτιού).
- Χρήση πόρων (φως, θέρμανση, ψύξη, αερισμός) μέσω της δυνατότητας διαχείρισης αυτών από κεντρικό προγραμματιζόμενο σύστημα (BMS).
- Χρήση περιβαλλοντικά φιλικών πρωτογενών υλικών για ανακαίνιση/διαμορφώσεις χώρων (μέταλλο, γυαλί, ξύλο, ύφασμα), επεξεργασμένων με περιβαλλοντικά φιλική διαδικασία που διασφαλίζει τις ελάχιστες επιπτώσεις από τη χρήση τους, την αντοχή στον χρόνο και μειωμένες επισκευαστικές απαιτήσεις από τη συνήθη φθορά.
- Προμήθεια πιστοποιημένων επίπλων γραφείου και αρχειοθηκών με EMAS, ISO 14001, ISO 9001 τα οποία επιλέχθηκαν, εκτός άλλων παραμέτρων, στη βάση της ελάχιστης δυνατής ποσότητας χρήσης πρωτογενούς υλικού.
- Διακόσμηση χώρων με οικολογική θεματολογία, με στόχο τη διαρκή υπενθύμιση στους χρήστες του κτηρίου του κεντρικού μηνύματος της αειφορίας.
- Διακόσμηση χώρων εισόδου ορόφων με έργα τέχνης από φυσικά υλικά, επίτοιχη διακόσμηση με πίνακες Ελλήνων εικαστικών δημιουργών (Συλλογή Έργων Τέχνης INTERAMERICAN).
- Δυνατότητα εύκολης αναπροσαρμογής της χωροθέτησης, σύμφωνα με τις διαρκώς εξελισσόμενες ανάγκες της εταιρικής λειτουργίας.



Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις



Ασφαλιστική Αποστολή και Προστασία του Περιβάλλοντος

“Η κοινωνική και οικονομική κρίση, τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς, συνδέεται άμεσα και με το φυσικό περιβάλλον, μέσα από τη σχέση αλληλεπίδρασης που είναι προφανής στους τομείς:

- της διαχείρισης των φυσικών πόρων ενέργειας
- των δραστηριοτήτων που προκαλούν ρύπανση της ατμόσφαιρας, υποβαθμίζουν την ποιότητα της γης και απειλούν τα οικοσυστήματα
- της κλιματικής αλλαγής, για την ανάσχεση της οποίας αποδεικνύεται εξαιρετικά δύσκολο να συμφωνηθεί σε θεσμικό επίπεδο και να εφαρμοσθεί παγκοσμίως πλαίσιο κοινών, αποτελεσματικών δράσεων”.

Γιώργος Κώτσολος

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN

Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

- ▼ Χρύσα Βέργη
“All Around Blue” (μεικτή τεχνική),
1.40 x 1.28 m



Το φαινόμενο της Κλιματικής Αλλαγής, στην εξέλιξη του οποίου η ανθρώπινη δραστηριότητα ως συντελεστής εδώ και δεκαετίες φέρει τη μεγαλύτερη ευθύνη, αναμένεται να συνεχιστεί εξελικτικά, ακόμη και αν οι εκπομπές CO₂ σταματήσουν. Η Κλιματική Αλλαγή, ήδη, έχει προκαλέσει τεράστιες φυσικές καταστροφές, όπως π.χ. την αύξηση της συχνότητας και έντασης των ακραίων φυσικών φαινομένων (καύσωνες, έντονες βροχοπτώσεις και πλημμύρες, ανεμοστρόβιλοι κ.ά.) και την αύξηση της στάθμης της θάλασσας.

Χωρίς την ταχεία, αποφασιστική και συντονισμένη δράση της παγκόσμιας κοινότητας, ώστε να καταστεί εφικτή η δραστική μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, η αύξηση της παγκόσμιας θερμοκρασίας αναμένεται να θέσει σε περαιτέρω κίνδυνο τόσο την οικολογική ανισορροπία όσο και την κοινωνική και οικονομική βιωσιμότητα.

Στην απαραίτητη κοινή προσπάθεια της κοινωνίας των πολιτών, των κυβερνητικών δομών και των επιχειρηματικών φορέων, η κοινωνική και οικονομική συμβολή της ασφαλιστικής βιομηχανίας για την ανάσχεση της Κλιματικής Αλλαγής συνίσταται:

- στην αναγνώριση και ανάλυση των κινδύνων από την επίταση του φαινομένου
- στις προτάσεις ανάληψης μέτρων πρόληψης και μείωσης της έκθεσης του φυσικού και του δομημένου περιβάλλοντος στον κίνδυνο
- στην εκπόνηση εναλλακτικών ασφαλιστικών λύσεων, με στόχο την άμβλυση των οικονομικών επιπτώσεων από την αύξηση του κινδύνου σε συνεργασία με την πολιτεία, τις επιχειρήσεις και την κοινωνία
- στη λήψη μέτρων πρόληψης, καθώς και στην προώθηση οικονομικά προσιτών ασφαλιστικών προγραμμάτων, με στόχο την αύξηση της προσβασιμότητας - ασφαλιστικής κάλυψης των εκτιθεμένων κοινωνικών ομάδων στον κίνδυνο, με τη συνεργασία των κρατικών φορέων
- στην ενθάρρυνση των επενδύσεων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από οικολογικά φιλικές, ανανεώσιμες πηγές, στην οικολογικά συνετή διαχείριση των χρήσεων γης, στην προώθηση των “πράσινων” μεταφορών και στην ενθάρρυνση έργων αύξησης της ενεργειακής απόδοσης.

Η INTERAMERICAN, αναγνωρίζοντας τις πολύπλευρες προκλήσεις από την επίταση του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε τοπικό επίπεδο, έχει αναλάβει σειρά πρωτοβουλιών στο πλαίσιο της εταιρικής υπευθυνότητας, διαμορφώνοντας περιβαλλοντική, υπεύθυνη πολιτική και παρέχοντας “πράσινα” προϊόντα.

Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση

Με την πολιτική που ακολουθεί, η Εταιρεία:

- ενσωματώνει στις δομές λήψης αποφάσεων και την καθημερινή λειτουργία της ζητήματα σχετικά με τις ασφαλιστικές και λειτουργικές δραστηριότητές της που αφορούν στο περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση
- συνεργάζεται με τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές της με σκοπό την ευαισθητοποίηση σε ζητήματα που αφορούν στο περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση, τη διαχείριση κινδύνων και την ανάπτυξη λύσεων

- συνεργάζεται με κυβερνήσεις, ρυθμιστικές αρχές και άλλα σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη για την ενθάρρυνση της ανάπτυξης δράσεων εύρους, σχετικών με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση
- επιδεικνύει υπευθυνότητα και διαφάνεια στην τακτική, δημόσια κοινοποίηση της προόδου εφαρμογής των ανωτέρω δεσμεύσεων.

Εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης



Στο πλαίσιο της Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης, η Εταιρεία ενεργοποιείται:

- συμμετέχοντας στις παγκόσμιες εθελοντικές πρωτοβουλίες δεσμευτικού χαρακτήρα
 - ▶ Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact)
 - ▶ Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. (UNEP Finance Initiative - Principles for Sustainable Insurance) (Πληροφορίες για τις ως άνω συμμετοχές στο κεφάλαιο “Ποιά είναι η INTERAMERICAN”)
- εφαρμόζοντας Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, όπου καταγράφονται οι σχετικές επιχειρηματικές αρχές που οφείλουν να τηρούν οι εργαζόμενοι στην Εταιρεία και στον οποίο συμπεριλαμβάνονται συνιστώσες για την κοινωνία και το περιβάλλον (κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”)
- επεκτείνοντας την τήρηση των αρχών επιχειρηματικής πρακτικής στην κάθε συνεργασία της με προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών κάθε είδους, με σχετικό προσάρτημα στον Κανονισμό Προμηθειών εντός του 2014 (κεφάλαιο “Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN”)
- ενθαρρύνοντας την τήρηση αρχών φιλικής προς το περιβάλλον συμπεριφοράς των εργαζομένων, μέσω του υλοποιούμενου προγράμματος “Green Office” (παρόν κεφάλαιο)
- ενθαρρύνοντας την περιβαλλοντική δράση, με τη συμμετοχή των εργαζομένων (παρόν κεφάλαιο)
- σχεδιάζοντας και προγραμματίζοντας τη λειτουργία των κεντρικών γραφείων της Εταιρείας κατά το 2014, στη βάση της ελαχιστοποίησης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος (κεφάλαιο “Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN”)
- μειώνοντας σταθερά τις εκτυπώσεις στις απολύτως απαραίτητες, με την ψηφιοποίηση των εγγράφων (παρόν κεφάλαιο)
- μειώνοντας το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της ασφαλιστικής διαδικασίας με την προσφορά προγραμμάτων ασφάλισης μέσω του διαδικτύου, με συνέπεια τη μείωση χρήσης χαρτιού, μετακινήσεων των διαμεσολαβούντων συνεργατών με οχήματα κ.λπ. (www.anytimeonline.gr).

Παρεχόμενα Ασφαλιστικά Προγράμματα

Η INTERAMERICAN διαθέτει εξειδικευμένα “πράσινα” προϊόντα:

- την προϊοντική γραμμή “Green Line” για την προστασία των ασφαλιζομένων επιχειρήσεων από την αστική περιβαλλοντική ευθύνη που εν δυνάμει οι ιδέες αναλαμβάνουν (1ο Βραβείο Οικολογικού Προϊόντος 2010 για την Ελλάδα - θεσμός βραβεύσεων από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή)
- προσφορά κάλυψης απορρύπανσης επιχειρηματικών εγκαταστάσεων ως συνέπεια επέλευσης καλυπτομένου κινδύνου στα συμβόλαια ασφάλισης περιουσιακών στοιχείων
- παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης με στόχο την πρόληψη ζημιών στην περιουσία και απαιτήσεων όσον αφορά στην αστική ευθύνη, σε σχέση με τους περιβαλλοντικούς κινδύνους
- την προϊοντική γραμμή “Energy Line” για την προστασία επενδύσεων ηλεκτροπαραγωγής από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (παρόν κεφάλαιο), ενώ κατά την τριετία 2015-2017 η Εταιρεία πρόκειται να ενσωματώσει κριτήρια πρόληψης της επίτασης των αποτελεσμάτων της Κλιματικής Αλλαγής στις προϊοντικές γραμμές της.

Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας

- ▼ Γιάννης Λασηθιωτάκης
“Προκουμιά” (λάδι), 1.50 x 1.20 m



(*) Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την πολιτική της ACHMEA για τις αειφόρες επενδύσεις:
<https://www.achmea.nl/en/sustainability/responsible-investment/Paginas/default.aspx>.

Υπεύθυνη Επενδυτική Πολιτική

Η INTERAMERICAN ακολουθεί απολύτως τις εντολές και διαδικασίες που έχει θέσει ο μητρικός Όμιλος ACHMEA*, οι οποίες είναι εναρμονισμένες με τους τρεις πυλώνες της αειφορίας (Περιβάλλον - Κοινωνία - Διοίκηση) αναφορικά με τη διαχείριση των επενδυτικών χαρτοφυλακίων.

Συμμετοχή στις Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες αντιμετώπισης της Κλιματικής Αλλαγής

Η αντιμετώπιση των ήδη εμφανών καταστροφικών αποτελεσμάτων από την Κλιματική Αλλαγή καλεί την παγκόσμια κοινότητα να αντιμετωπίσει πιο σθεναρά την παγκόσμια αυτή πρόκληση. Τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε τοπικό επίπεδο, η πρόκληση αυτή θα αντιμετωπιστεί με την συγχρονισμένη ανάληψη δράσης σε πολιτικό, κυβερνητικό, κοινωνικό και επιχειρηματικό επίπεδο.

Η INTERAMERICAN παρακολουθεί και συμμετέχει στις σχετικές πρωτοβουλίες που έχουν αναληφθεί από την παγκόσμια ασφαλιστική βιομηχανία:

- στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού θεσμικού φορέα “Insurance Europe”
- στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας για τους τραπεζοασφαλιστικούς οργανισμούς του προγράμματος περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. (UNEPFI)
- στο πλαίσιο της συμμετοχής της στην πρωτοβουλία των “Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση” (Principles for Sustainable Insurance - UNEPFI)
- με την υιοθέτηση και προσυπογραφή ετησίων δηλώσεων παγκοσμίων φορέων εκπροσώπησης θεσμικών επενδυτών (Institutional Investors Group on Climate Change - IIGCC, Investor Network on Climate Risk - INCR, Investor Group on Climate Change - IGCC, Principles for Responsible Investment - PRI) και ασφαλιστικών φορέων (ClimateWise, Munich Climate Insurance Initiative - MCII), από το 2009 και εντεύθεν.



Τα επόμενα Βήματα της INTERAMERICAN για το Περιβάλλον

Η INTERAMERICAN, σε συνέχεια των πολιτικών και πρωτοβουλιών που αναλαμβάνει στο πλαίσιο της επιχειρηματικής λειτουργίας της και της συσχέτισής της με τα ζητήματα του περιβάλλοντος, θέτει ως στόχο για την επόμενη διετία 2014-2016 την ανάπτυξη Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (Σ.Π.Δ.) σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001. Με την ανάπτυξη του Σ.Π.Δ. θα ενσωματωθεί η παρακολούθηση των κυριότερων περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκαλεί η λειτουργία της Εταιρείας σε ένα κοινό Σύστημα καταγραφής και θα εφαρμοσθούν συγκεκριμένες διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου που θα οδηγούν στην άμεση υλοποίηση των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών. Παράλληλα, στόχος είναι η ποσοτικοποίηση όλο και περισσότερων περιβαλλοντικών δεικτών, που θα καταδείξουν τη συνεχιζόμενη και συνεχώς αυξανόμενη προσπάθεια της Εταιρείας για την προστασία του περιβάλλοντος.



Πρωτοβουλίες και Δράσεις

Η λειτουργία της INTERAMERICAN ως εταιρείας παροχής υπηρεσιών δεν δύναται να επηρεάσει άμεσα περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας ή προστατευόμενες περιοχές. Αντιθέτως, μέσω των δράσεων και πρωτοβουλιών, που η Εταιρεία αναλαμβάνει στο πλαίσιο της κοινωνικής υπευθυνότητάς της, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να αναπτυχθεί η περιβαλλοντική κουλτούρα, η οικολογική συνείδηση και η φιλική προς το φυσικό περιβάλλον συμπεριφορά τόσο των υπαλλήλων της όσο και των συνεργατών, προμηθευτών και πελατών της.

Προς επίτευξη του στόχου αυτού, κατά το έτος 2013 η INTERAMERICAN συμμετείχε, υποστήριξε μέσω των υπηρεσιών της ή υλοποίησε τις πρωτοβουλίες και δράσεις που περιγράφονται ακολούθως.

Αποκατάσταση - Ανάπλαση Περιβάλλοντος

Στο πλαίσιο της εκστρατείας “Let’s Do it Greece” που διοργανώθηκε στις 14 Απριλίου 2013 από την Μ.Κ.Ο “Ελλάδα Καθαρή” υπό την εποπτεία της Περιφέρειας Αττικής, η INTERAMERICAN με ομάδα εθελοντών της συμμετείχε στον εξωραϊσμό του Πεδίου του Άρεως. Συγκεκριμένα, οι εθελοντές της INTERAMERICAN φύτευσαν συνολικά 700 καλλωπιστικά φυτά και θαμνοειδή στα παρτέρια της κεντρικής οδού του πάρκου και έβαψαν τα παγκάκια που ορίζουν τα παρτέρια, συνολικού μήκους 250 μέτρων, με ανάληψη της σχετικής δαπάνης από την Εταιρεία.

Το ύψος της δαπάνης για την εν λόγω δράση αποκατάστασης του περιβάλλοντος ανήλθε σε 4.380 ευρώ. Η συνολική έκταση της περιοχής, στην οποία πραγματοποιήθηκαν δενδροφυτεύσεις και καθαρισμός, εκτιμάται σε 0,7 εκτάρια.

Προστασία των Θαλασσών

Η INTERAMERICAN, μέσω των ασφαλιστικών της προϊόντων, υποστήριξε το διαδραστικό έργο “Plastic Ocean”, που φιλοξενήθηκε στην πλατεία Κοτζιά από τις 27 Απριλίου έως τις 14 Μαΐου 2013 στο πλαίσιο του “Eco Art Athens”, χορηγώντας την ασφάλισή του κατά τη διάρκεια της έκθεσης. Στόχος του έργου που υπογράφει ο αμερικανός καλλιτέχνης Fred George και η ιρλανδή χορογράφος και καλλιτεχνική διευθύντρια του Staatstheater Saarbruecken Marguerite Donlon, ήταν η ανάδειξη του σοβαρού προβλήματος της ρύπανσης των ωκεανών από το πλαστικό. Το έργο περιλαμβάνει την παραστατική απεικόνιση του παγκόσμιου χάρτη και πάνω του των επτά θαλασσών, με επτά στήλες από πλεξικλάς. Η σύνθεση συμπληρώνεται από έναν πίνακα πληροφοριών με στοιχεία για τη ρύπανση των ωκεανών.





Οικοσύστημα - Άγρια Ζωή

Η INTERAMERICAN, συνεχίζοντας την υποστήριξη της στο πλαίσιο της προφοράς της προς την Μ.Κ.Ο. “Αρκτούρος”, παρείχε δωρεάν την ασφάλιση των οχημάτων της οργάνωσης για το έτος 2014. Τα οχήματα καλύπτουν τις ανάγκες του κτηνιατρικού σταθμού στον Αετό Φλώρινας.

Λοιπές ενέργειες

Η INTERAMERICAN συμμετείχε και πάλι στη δράση “Earth Hour 2013” (Ωρα της Γης). Η Εταιρεία μέσω της συμμετοχής της υποστηρίζει τις πρωτοβουλίες εξοικονόμησης φυσικών πόρων, την ανάπλαση του φυσικού περιβάλλοντος, τον περιορισμό του εταιρικού περιβαλλοντικού αποτυπώματός της και την ανάπτυξη της περιβαλλοντικής κουλτούρας στο Προσωπικό και τους συνεργάτες της. Στο πλαίσιο της δράσης αυτής στις 23 Μαρτίου, απενεργοποίησε για μία ώρα τα φώτα στα κτήρια των διοικητικών κέντρων της, συστήνοντας σε όλους τους εργαζομένους και ασφαλιστές της να πράξουν το ίδιο στα σπίτια και τα γραφεία τους.

Διοικητικά Κτήρια



Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Η INTERAMERICAN, ως ασφαλιστική εταιρεία παροχής υπηρεσιών κατατάσσεται στις δραστηριότητες εκείνες των οποίων η λειτουργία δεν προκαλεί σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον. Παρ’όλα αυτά, η Εταιρεία αναλαμβάνοντας την ευθύνη που της αναλογεί, εφαρμόζει μία συνεχή διαδικασία καταγραφής, παρακολούθησης και προσπάθειας για τη βελτίωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της.

Το 2013 αποτελεί κομβικό χρονικό σημείο αναφοράς σχετικά με τις υποδομές της Εταιρείας λόγω της μετεγκατάστασης των κεντρικών γραφείων (αναφορά σχετική με τα οφέλη που προκύπτουν από τον ανασχεδιασμό χώρων και χρήσης, στην αρχή του παρόντος κεφαλαίου).

Κτηριακές Εγκαταστάσεις

Σε συνέχεια της αναδιοργάνωσης των διοικητικών κτηρίων της Εταιρείας, τα στοιχεία τους για το 2013 καταγράφονται στον πίνακα ακολούθως.

Κτήριο	Συνολική επιφάνεια	Πλήθος εργαζομένων		
		2011	2012	2013
Κτήριο λεωφ. Συγγρού 350	10.719,43 m ²	611	563	159
Κτήριο λεωφ. Συγγρού 124	13.787,10 m ²	0	0	367
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	4.667,61 m ²	208	209	198
Σύνολο	29.174,14 m²	819	772	724

Στο κτήριο της λεωφ. Συγγρού 124 εργάζεται το μεγαλύτερο πλήθος του Προσωπικού της Εταιρείας και λειτουργούν πολλά παραγωγικά Τμήματα. Στο κτήριο στεγάζονται η Διοίκηση, οι Γενικές Διευθύνσεις Ζωής και Υγείας, Γενικών Ασφαλειών, Πωλήσεων και Marketing, οι υπηρεσίες Ζημιών, Βοηθείας, οι Διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Δημοσίων Σχέσεων, Αντασφάλισης και Περιουσίας.

Το κτήριο της λεωφ. Συγγρού 350 χρησιμοποιείται από το διοικητικό Προσωπικό της INTERAMERICAN Βοηθείας, από τηλεφωνικά κέντρα καθώς και ως έδρα των οδηγών και τραυματιοφορέων που εργάζονται στην Αθήνα.

Τέλος, στο κτήριο της οδού Δοϊράνης 240 στεγάζεται η Γενική Διεύθυνση Μηχανογράφησης, η Εξυπηρέτηση Πελατών, οι υπηρεσίες απευθείας Πωλήσεων (Any-time) και το Τμήμα Διεκπεραίωσης.

Διαχείριση Ενέργειας

Πετρέλαιο Θέρμανσης (άμεση κατανάλωση ενέργειας)

Η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης κατά το 2013 ανήλθε σε **22,03 GJ**, μειωμένη κατά **43,7%** σε σχέση με το 2012:

Πετρέλαιο θέρμανσης	2011		2012		2013	
	lt	GJ	lt	GJ	lt	GJ
Κτήριο λεωφ. Συγγρού 350	26.000	92,38	27.000	95,94	9.000	31,98
Κτήριο λεωφ. Συγγρού 124	-	-	-	-	6.200*	22,03
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	Δεν υπάρχει κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης					
Σύνολο	26.000	92,38	27.000	95,94	15.200	54,01

(*) Η προμήθεια πετρελαίου θέρμανσης αφορά στην περίοδο Νοέμβριος-Δεκέμβριος 2013.

-43,7%



Ηλεκτρική Ενέργεια (έμμεση κατανάλωση ενέργειας)

Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά το 2013 ανήλθε σε **1.340,21 GJ**, αυξημένη κατά **18,26%** σε σχέση με το 2012.

Ηλεκτρική ενέργεια	2011		2012		2013	
	KWh	GJ	KWh	GJ	KWh	GJ
Κτήριο λεωφ. Συγγρού 350	1.536.000	552,96	1.608.000	578,88	712.400*	256,46
Κτήριο λεωφ. Συγγρού 124	-	-	-	-	1.562.400**	562,46
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	1.454.400	523,58	1.540.000	554,40	1.448.000	521,28
Σύνολο	2.990.400	1.076,54	3.148.000	1.133,28	3.722.800	1.340,21

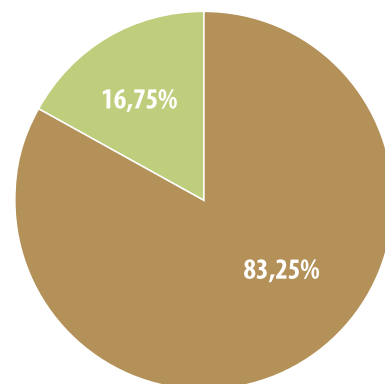
(*) Η μειωμένη κατανάλωση ενέργειας οφείλεται στη μετεγκατάσταση των κεντρικών γραφείων (Απρίλιος 2013).

(**) Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αφορά στην περίοδο 2/13-12/13 και περιλαμβάνει και τις εργασίες μετεγκατάστασης.

+574.800
+18,26%
+206,93

Με βάση τις κατανομές της ανάλυσης παραγωγής και διασυνδέσεων για το σύνολο της χώρας, προσδιορίστηκαν τα πρωτογενή καύσιμα ανά πηγή πρωτογενούς ενέργειας που καταναλώθηκαν από τη Δ.Ε.Η. για την παραγωγή της προαναφερόμενης ηλεκτρικής ενέργειας την οποία η INTERAMERICAN κατανάλωσε:

Πρωτογενή Καύσιμα που καταναλώθηκαν	GJ	%
Μη ανανεώσιμες πηγές πρωτογενούς ενέργειας (Λιγνίτης, Πετρέλαιο, Φυσικό Αέριο)	1.115,59	83,25%
Ανανεώσιμες πηγές πρωτογενούς ενέργειας (Υδροηλεκτρική ενέργεια, Α.Π.Ε.)	224,62	16,75%
Σύνολο	1.340,21	100%

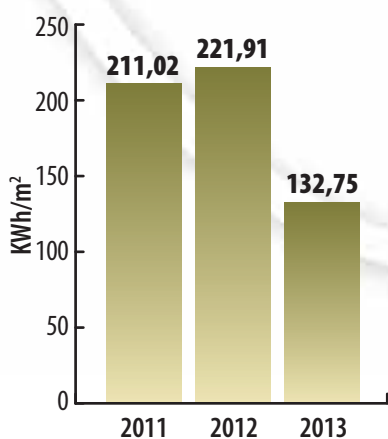


Το συνολικό αποτύπωμα των κτηριακών εγκαταστάσεων της Εταιρείας, που προέρχεται από την άμεση και έμμεση κατανάλωση ενέργειας, έχει ως εξής:

	2011	2012	2013
	KWh	KWh	KWh
Ηλεκτρική ενέργεια	2.990.400	3.148.000	3.722.800
Πετρέλαιο θέρμανσης	256.620	266.490	150.024
Σύνολο κατανάλωσης (άμεσης και έμμεσης)	3.247.020	3.414.490	3.872.824

(1 lt πετρελαίου θέρμανσης αντιστοιχεί σε 9,87 KWh, βάσει των συντελεστών της Οδηγίας 2006/32/ΕΚ)

Κατανάλωση ενέργειας ανά m²



Η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας στα κτήρια της Εταιρείας ανέρχεται σε **132,75 KWh/m²**, παρουσιάζοντας μείωση κατά **67,2%** σε σχέση με το 2012.

Η τιμή αυτή εμφανίζεται κατά πολύ χαμηλότερη σε σχέση με την τυπική τιμή (260 KWh/m²) για κτήρια γραφείων με θέρμανση-ψύξη, μηχανικό εξαερισμό, φώτα και εξοπλισμό σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές (Final technical report [Report 00-040], TOBUS Programme, XII Directorate of EC, August 2000).

Ένα σημαντικό στοιχείο που πρέπει να τονιστεί είναι ότι, με την αναδιοργάνωση των κτηρίων της INTERAMERICAN και κυρίως με τις παρεμβάσεις και τις αρχές σχεδιασμού του νέου κτηρίου της, η Εταιρεία προσβλέπει στα επόμενα χρόνια σε σημαντική μείωση του ενεργειακού αποτυπώματός της. Παράλληλα, σε όλα τα κτήρια της Εταιρείας, συνεχίζονται οι παρεμβάσεις που αφορούν σε:

- προγράμματα συνεχών ελέγχων
- προγράμματα ελαχιστοποίησης του φωτισμού σε χώρους δευτερεύουσας σημασίας (αποθήκες, parking κ.λπ.)
- ενδεδειγμένες ελέγχους των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων με στόχο την επίτευξη της μέγιστης απόδοσης λειτουργίας τους
- προγράμματα επιμελούς συντήρησης των καυστήρων και βελτιστοποίηση των ρυθμίσεών τους.

Οι εκπομπές ρύπων, που εκλύονται στην ατμόσφαιρα από την άμεση και έμμεση κατανάλωση ενέργειας παρουσιάζονται από την INTERAMERICAN, στον πίνακα.

		Ηλεκτρική ενέργεια (έμμεση κατανάλωση ενέργειας)	Πετρέλαιο θέρμανσης (άμεση κατανάλωση ενέργειας)
Κατανάλωση (KWh)		3.722.800	150.024
CO₂	Συντελεστής μετατροπής*	0,989 Kg/KWh	0,264 Kg/KWh
	Εκπομπές (t CO ₂)	3.681,85	39,61
NO_x	Συντελεστής μετατροπής**	0,000939 Kg/KWh	0,0003 Kg/KWh
	Εκπομπές (t NO _x)	3,496	0,045
SO_x	Συντελεστής μετατροπής**	0,00283 Kg/KWh	0,000048 Kg/KWh
	Εκπομπές (t SO _x)	10,535	0,0072
Σωματίδια PM10	Συντελεστής μετατροπής**	0,000223 Kg/KWh	0,0000131 Kg/KWh
	Εκπομπές (t PM10)	0,830	0,0019

(*) Συντελεστής μετατροπής με βάση τον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (ΦΕΚ 407B/9.4.2010)

(**) Συντελεστής μετατροπής με βάση τη Μελέτη δεικτών εκπομπών ανά τύπο καυσίμου του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, 2013

Μετακινήσεις Εργαζομένων

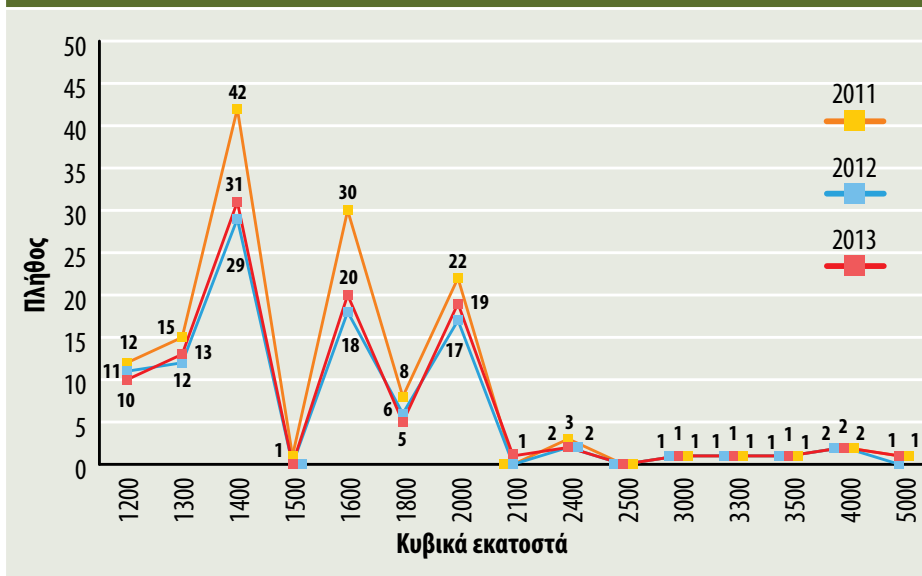
Από τις μετακινήσεις του Προσωπικού της INTERAMERICAN προκύπτουν άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων τα οποία εκλύονται στην ατμόσφαιρα και ενισχύουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου. Στις άμεσες εκπομπές περιλαμβάνονται οι μετακινήσεις του Προσωπικού από και προς τον τόπο εργασίας του με οχήματα που ανήκουν στην Εταιρεία και έμμεσες αυτές που προκύπτουν από μετακινήσεις με μέσα μεταφοράς που δεν ανήκουν στην Εταιρεία (π.χ. μετακινήσεις με Μέσα Μαζικής Μεταφοράς).

Όσον αφορά στις άμεσες εκπομπές, η INTERAMERICAN διαθέτει στα στελέχη της αυτοκίνητα τα οποία, όπως αποτυπώνεται στο αντίστοιχο διάγραμμα, είναι στην πλειοψηφία τους μικρού και μεσαίου κυβισμού και παρουσιάζουν μειωμένο οικονομικό και περιβαλλοντικό κόστος.



Στο διάγραμμα αυτό αποτυπώνονται οι μεταβολές στον στόλο των εταιρικών οχημάτων μεταξύ των ετών 2011, 2012 και 2013.

Ο Στόλος των Εταιρικών Οχημάτων



Η άμεση κατανάλωση ενέργειας (κατανάλωση καυσίμων) που απαιτήθηκε για την κίνηση των εταιρικών οχημάτων της INTERAMERICAN κατά το 2013, ανέρχεται σε **113.211** lt αμόλυβδης βενζίνης που ισοδυναμεί με κατανάλωση 3.281,21 GJ ενέργειας, μειωμένη κατά **15,6%** σε σχέση με το έτος 2012.

Ο υπολογισμός της κατανάλωσης καυσίμων πραγματοποιήθηκε με βάση τα συνολικά χιλιόμετρα που διανύθηκαν κατά το 2013 καθώς και τη μέση κατανάλωση καυσίμου (lt/100Km) για κάθε ένα από τα οχήματα της Εταιρείας. Η μέση κατανάλωση καυσίμου προήλθε από τα στοιχεία του Συνδέσμου Εισαγωγέων Αντιπροσώπων Αυτοκινήτων (Σ.Ε.Α.Α.).

Οι άμεσες εκπομπές που οφείλονται στις μετακινήσεις των εργαζομένων της Εταιρείας με τα εταιρικά αυτοκίνητά τους ανήλθαν σε **357,61** ισοδύναμους τόνους CO₂.

Λόγω της μετεγκατάστασης των κεντρικών γραφείων της Εταιρείας, για το 2013 δεν πραγματοποιήθηκε η έρευνα με χρήση ερωτηματολογίου που αφορά στον τρόπο μετακίνησης του υπολοίπου διοικητικού Προσωπικού της.

Σημειώνεται ότι η συνεχιζόμενη ανάπτυξη και εφαρμογή διαδικτυακών προϊόντων, όπως είναι η ασφάλιση Anytime, οδηγεί σε εξοικονόμηση της ενέργειας που προκύπτει από την λειτουργία της INTERAMERICAN, λόγω της μείωσης των μετακινήσεων πωλητών για την προώθηση αντιστοιχών προϊόντων.

Στοιβάδα του Όζοντος

Για την αντιμετώπιση του φαινομένου της μείωσης της στοιβάδας του όζοντος η INTERAMERICAN εφαρμόζει πρόγραμμα, σύμφωνα με το οποίο όλοι οι πυροσβεστήρες στα κτήριά της είναι τύπου PA (ξηράς κόνεως) και CO₂. Επίσης, στα αυτόματα συστήματα κατάσβεσης, τα οποία έχουν τοποθετηθεί σε ασφαλείς-ευαίσθητους χώρους, όπως είναι οι χώροι των κεντρικών υπολογιστών (Computer Rooms), τα αρχεία της Εταιρείας κ.α. χρησιμοποιούνται τα υλικά FIRE PRO, INERGEN και FM200, τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον.

Εσωτερική Δημοσκόπηση

για τη Μετακίνηση των Εργαζομένων

Κατά το 2013, πραγματοποιήθηκε δημοσκόπηση για τον τρόπο μετακίνησης των εργαζομένων στην Εταιρεία, με συμμετοχή περίπου του **20%** του Προσωπικού. Κυριαρχεί η χρήση του Ι.Χ. αυτοκινήτου (**60%**), ακολουθούν οι δημόσιες συγκοινωνίες (**27,2%**), ενώ αξιοσημείωτο είναι και το ποσοστό των μετακινουμένων με τα πόδια (**2,6%**) και με ποδήλατο (**2,1%**).



Πυροσβεστήρες	PA	CO ₂
Αγορά	136	3
Συντήρηση	94	31
Αναγώμωση	27	-

Για τους πυροσβεστήρες τηρούνται οι ευρωπαϊκές προδιαγραφές, ενώ ελέγχονται και πιστοποιούνται από εξειδικευμένο συνεργάτη σε ετήσια βάση. Κατά το 2013 η Εταιρεία, λόγω και της μετεγκατάστασης των κεντρικών γραφείων, προέβη σε σημαντικές αλλαγές στους πυροσβεστήρες των κτηρίων της.

Όσον αφορά στα συστήματα κλιματισμού, ελέγχονται και συντηρούνται σε μηνιαία βάση σύμφωνα με τις ετήσιες συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ της INTERAMERICAN και εξειδικευμένου συνεργάτη.

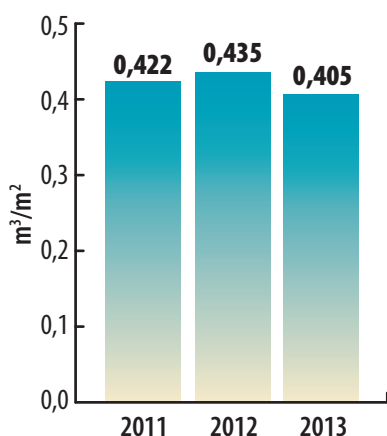
Με όλα τα εν λόγω μέτρα διασφαλίζεται ότι δεν προκύπτουν διαρροές αερίων που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος.

Διαχείριση Φυσικών Πόρων

Νερό

Η Εταιρεία καταναλώνει νερό στα κτήρια της, το οποίο προέρχεται αποκλειστικά από το δίκτυο της Ε.Υ.Δ.Α.Π. χωρίς να χρησιμοποιεί άλλες πηγές (π.χ. γεωτρήσεις). Στα κτήρια της INTERAMERICAN εφαρμόζονται προγράμματα εξοικονόμησης νερού, αλλά όχι προγράμματα ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης. Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η κατανάλωση νερού κατά τα έτη 2011-2013.

Κατανάλωση νερού ανά m²



Κατανάλωση νερού σε m ³	2011	2012	2013
Κτήριο λεωφ. Συγγρού 350	4.286	4.029	1.878
Κτήριο λεωφ. Συγγρού 124			7.733
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	2.208	2.658	2.202
Σύνολο	6.494	6.687	11.813
			+76,66%

Η συνολική κατανάλωση νερού ανά μονάδα επιφανείας στα κτήρια της Εταιρείας ανέρχεται σε **0,405 m³/m²**, παρουσιάζοντας μείωση κατά **6,83%** σε σχέση με το 2012.

Για την επίτευξη του στόχου της ορθολογικής χρήσης νερού, η Εταιρεία εξακολουθεί να εφαρμόζει συνεχείς, συστηματικούς ελέγχους μέσω της τεχνικής υπηρεσίας, που έχουν ως αποτέλεσμα το μηδενισμό των βλαβών και διαρροών του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης/αποχέτευσης. Στο πλαίσιο των ελέγχων αυτών στο κτήριο της λεωφ. Συγγρού 124 εντοπίστηκε διαρροή νερού περίπου 1.350 m³ που υπολογίστηκε με βάση τις καταναλώσεις που προέκυψαν από τους μετρητές της Ε.Υ.Δ.Α.Π. για την περίοδο της διαρροής σε σχέση με τις καταναλώσεις των υπόλοιπων περιόδων του έτους. Το κόστος για την επιδιόρθωση της διαρροής, που εμπίπτει στις δαπάνες για την προστασία του περιβάλλοντος, ανήλθε σε 500 ευρώ και μολονότι θεωρείται μικρό, αντιμετωπίζει μία ιδιαίτερα σημαντική για την Εταιρεία περιβαλλοντική επίπτωση.



Διαχείριση Αποβλήτων

Τα μόνα απόβλητα που παράγονται από τη λειτουργία της INTERAMERICAN αφορούν στα λύματα του Προσωπικού που απασχολείται στις κτηριακές εγκαταστάσεις και τα οποία υπολογίζεται ότι ανέρχονται σε **43,44 m³/ημέρα**. Τα λύματα διοχετεύονται κατευθείαν στο δίκτυο αποχέτευσης της Ε.Υ.Δ.Α.Π., προκειμένου να οδηγηθούν προς επεξεργασία σε βιολογικό καθαρισμό.

Διαχείριση Αναλωσίμων

Η INTERAMERICAN, λόγω της φύσης της δραστηριότητάς της, στα διοικητικά κέντρα της χρησιμοποιεί ως πρώτες ύλες αναλώσιμα υλικά τα οποία στο σύνολό τους είναι ανακυκλώσιμα.

Χαρτί

Λόγω του αντικειμένου της Εταιρείας, το χαρτί αποτελεί τον κυριότερο πόρο σε προμήθεια και χρήση λόγω του μεγάλου πλήθους των συμβολαίων ασφαλίσεων και άλλων υποστηρικτικών εγγράφων. Κατά το 2013 η συνολική κατανάλωση χαρτιού ανήλθε σε **30.750 Kg**.

Το σύστημα ανακύκλωσης χαρτιού στα διοικητικά κέντρα, σε συνεργασία με αδειοδοτημένη εταιρεία, απέφερε **13.542 Kg** χαρτιού προς ανακύκλωση. Η ποσότητα που συλλέχθηκε, προωθήθηκε σε βιομηχανίες για πολτοποίηση.

Ηλεκτρικός - Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης των υποδομών και του εξοπλισμού της, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες για την αντικατάσταση, επισκευή ή επαναχρησιμοποίηση του, ενώ όπου αυτό δεν είναι δυνατό, για την ανακύκλωσή του. Η συνεργασία με το Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού για την ανακύκλωση των απαξιωμένων ηλεκτρικών συσκευών και λαμπτήρων, κατά το 2013, απέφερε **260 Kg** αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Αναλώσιμα Φωτοαντιγραφικών (toner)

Η INTERAMERICAN προμηθεύεται τα φωτοαντιγραφικά πολυμηχανήματα που χρησιμοποιεί μέσω συμβάσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης και συντήρησης. Τα απαξιωμένα ανταλλακτικά, καθώς και τα αναλώσιμα (φύσιγγες γραφίτη, μελανοδοχεία) αποσύρονται από τον ανάδοχο συντηρητή προς ανακύκλωση. Κατά το 2013 η ποσότητα που ανακυκλώθηκε ανέρχεται σε **860 Kg**.

Επίσης, με απώτερο στόχο τη μείωση της χρήσης των εν λόγω μηχανημάτων, κάθε Διεύθυνση της Εταιρείας διαθέτει κωδικό πρόσβασης στον οποίο καταγράφονται και χρεώνονται οι παραγόμενες σελίδες σε εκτύπωση. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης, εφ' όσον εντοπίζεται οποιαδήποτε απόκλιση από τον αποδεκτό μέσο όρο παραγόμενων σελίδων για κάθε μηχανήμα. Σε περιπτώσεις σημαντικής απόκλισης, ενημερώνεται άμεσα η αντίστοιχη Διεύθυνση της Εταιρείας, ώστε να προβεί στους απαραίτητους ελέγχους καθώς και να εφαρμόσει διορθωτικές ενέργειες, εφ' όσον απαιτούνται.



Είδος Α.Η.Η.Ε.	Ποσότητα σε Kg
Μικρές Οικιακές Συσκευές	16
Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός	64
Ηχεία-Video-Ραδιοκασετόφωνα	20
Λαμπτήρες	160
Σύνολο	260



Μπαταρίες

Η INTERAMERICAN, ανακύκλωσε **89 Kg** μπαταριών κατά το έτος 2013, μέσω της συνεργασίας της με το Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Φορητών Ηλεκτρικών Σητλών και Συσσωρευτών ΑΦΗΣ Α.Ε.

Ευαισθητοποίηση των Εργαζομένων

Στο πλαίσιο του σχεδίου Ε.Κ.Ε. “Πράξεις Ζωής” -ειδικότερα για το Περιβάλλον που βρίσκεται σε εφαρμογή από το 2004, η INTERAMERICAN εξακολουθεί να εφαρμόζει το εσωτερικό επικοινωνιακό πρόγραμμα “Green Office”, που έχει ως στόχο την καλλιέργεια περιβαλλοντικής κουλτούρας στους κόλπους του ανθρωπίνου δυναμικού της. Η Εταιρεία συνεχίζει την προώθηση του ηλεκτρονικού Οδηγού, ο οποίος συμβάλλει στην καθημερινή περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε περιβαλλοντικά ζητήματα, σε 7 τομείς.



Περιβαλλοντικός Οδηγός

Σχεδιάστηκε για να διαβάζεται στην οθόνη του υπολογιστή και όχι σε εκτυπωμένη μορφή, με σκοπό να διευκολυνθούν οι εργαζόμενοι στην αναζήτηση και διαμόρφωση καθημερινών τρόπων και συνηθειών συμπεριφοράς:

1. Αναλώσιμα Υλικά Γραφείου 
2. Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και Οθόνες 
3. Ηλεκτρονικά Μηχανήματα 
4. Φωτισμός 
5. Θέρμανση - Κλιματισμός 
6. Νερό 
7. Μετακίνηση 



Ψηφιακός Απολογισμός Ε.Κ.Ε.

Ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. 2012 της Εταιρείας διακινήθηκε ως επί το πλείστον ηλεκτρονικά, γεγονός που αντιστάθμισε το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των **300** αντιτύπων που παρήχθησαν σε συμβατικό χαρτί.

Πράσινες Προμήθειες

Η Εταιρεία κατά τη διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών της, εκτός των οικονομοτεχνικών κριτηρίων, εφαρμόζει στο μέτρο του δυνατού και κριτήρια με βάση τις αρχές των “πράσινων” προμηθειών. Τα κριτήρια αυτά αφορούν, εκ μέρους των προμηθευτών:

- στην ύπαρξη πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS)
- στην ύπαρξη περιβαλλοντική πολιτικής
- στην συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία
- στην εφαρμογή πρωτοβουλιών και δεσμεύσεων σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος.

Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος

Η INTERAMERICAN, σε συνέχεια των προσπαθειών που καταβάλλει για τον εκσυγχρονισμό των εργαλείων που χρησιμοποιεί στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της λειτουργίας, συνέχισε και κατά το 2013 το πρόγραμμα ψηφιοποίησης και ηλεκτρονικής χρήσης ενός σημαντικού αριθμού εγγράφων που αφορούν τόσο στα ασφαλιστικά προϊόντα που παρέχει στους πελάτες της όσο και στα υποστηρικτικά τους έγγραφα. Προς αυτή την κατεύθυνση, χρησιμοποιήθηκαν **4.388.522** ηλεκτρονικά έγγραφα, τα οποία αντιστοιχούν σε **61.820 Kg** χαρτιού.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι εκπομπές και τα στερεά απόβλητα που θα παράγονταν καθώς και η ενέργεια, το νερό και ο αριθμός δέντρων που θα απαιτούνταν αν η INTERAMERICAN δεν εφαρμόζε τα μέτρα περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορούν στο χαρτί (εξοικονόμηση, ανακύκλωση). Οι υπολογισμοί των ποσοτήτων βασίστηκαν στο υπολογιστικό εργαλείο του οργανισμού Environmental Paper Network. Λόγω της ηλεκτρονικής χρήσης των εν λόγω εγγράφων στα διάφορα ασφαλιστικά προϊόντα της Εταιρείας, εξοικονομήθηκαν **589.952,1 KWh** που αντι-

στοιχούν στην ενέργεια που θα χρειαζόταν για την παραγωγή της απαιτούμενης ποσότητας χαρτιού.

Περιορισμός Εκπομπής Ρύπων	
Εξοικονόμηση χαρτιού (Kg) *	61.820
Ανακύκλωση χαρτιού (Kg)	13.542
Διοξείδιο του άνθρακα (CO ₂) που δεν εκλύθηκε στην ατμόσφαιρα (Kg)	157.064,5
Διοξείδιο του θείου (SO ₂) που δεν εκλύθηκε στην ατμόσφαιρα (Kg)	748,0
Οξειδία του αζώτου (NO _x) που δεν εκλύθηκαν στην ατμόσφαιρα (Kg)	266,7
Ενέργεια που εξοικονομήθηκε (KWh)	589.952,1
Νερό που δεν καταναλώθηκε (m ³)	5.348,0
Στερεά απόβλητα που δεν παράχθηκαν (Kg)	53.889,5
Αριθμός δέντρων που δεν κόπηκαν	1.484

(*) Η εξοικονόμηση του συμβατικού χαρτιού προήλθε μέσω της εφαρμογής των ηλεκτρονικών εργαλείων. Η ποσότητα υπολογίστηκε με βάση τον αριθμό των σελίδων χαρτιού που εξοικονομήθηκαν, με βάρος χαρτιού 80 gr/m².



Αντιστάθμιση του Ανθρακικού Αποτυπώματος

Η INTERAMERICAN συνέχισε και το έτος 2013 το Περιβαλλοντικό Πρόγραμμα προσφοράς της προς το περιβάλλον και το κοινωνικό σύνολο μέσω της εκστρατείας “Let’s Do it Greece” φυτεύοντας 700 καλλωπιστικά φυτά και θαμνοειδή στο Πεδίον του Άρεως (σχετική αναφορά στο παρόν κεφάλαιο: “Πρωτοβουλίες και Δράσεις”). Με αυτό τον τρόπο μείωσε το ανθρακικό αποτύπωμα της κατά 4 τόνους CO₂ (ετήσια δέσμευση CO₂ από τα είδη που φυτεύτηκαν).

Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη

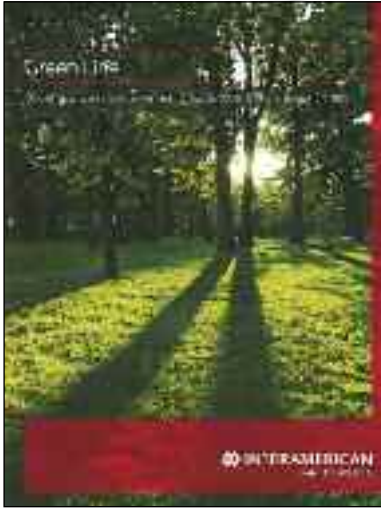
Με την ιδιότητα του ενεργού μέλους του UNEPFI, η INTERAMERICAN κατά το 2013 συντάχθηκε με τη δήλωση που αφορούσε στους τρόπους με τους οποίους η ασφαλιστική βιομηχανία και οι κυβερνήσεις μπορούν να εργαστούν με στόχο τη δημιουργία κοινωνιών και οικονομιών οι οποίες θα είναι ανθεκτικές στην κλιματική αλλαγή και τις καταστροφές. Στο πλαίσιο αυτό, υπήρξε συμφωνία για δράσεις στα ακόλουθα σημαντικά θέματα:

- Πρωτοβουλία για την απαλλαγή της εξάρτησης της οικονομικής δραστηριότητας από τον άνθρακα στην κλίμακα και τον ρυθμό που απαιτείται από την επιστημονική κοινότητα - υποστήριξη των αντιστοίχων λήψεων αποφάσεων από τον δημόσιο τομέα.
- Εντοπισμός και ανάπτυξη κινητήρων για τη μείωση του κινδύνου που συνδέεται με το κλίμα μέσω της προώθησης της αναγνώρισης, την πρόληψή του και τις λύσεις μείωσης του κινδύνου που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της προσαρμογής στις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, συμπεριλαμβανομένης της ανθεκτικότητας στις καταστροφές.
- Στην περίπτωση που οι κίνδυνοι δεν είναι δυνατόν να μειωθούν ή να συγκρατηθούν, υποστήριξη της μεταφοράς και της κατανομής των κινδύνων αυτών μέσω μηχανισμών ασφάλισης, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών επιμερισμού του κινδύνου.



- Λαμβάνοντας υπ' όψιν τον τρόπο με τον οποίον ο ασφαλιστικός κλάδος ανταποκρίνεται σε φαινόμενα που σχετίζονται με το κλίμα, προσπάθεια για διαμόρφωση της συμπεριφοράς και των αποφάσεων των κυβερνήσεων, των κοινοτήτων και των επιχειρήσεων στη διαχείριση των κλιματικών κινδύνων.

Πράσινη Επιχειρηματικότητα



Η INTERAMERICAN, έχει αναγνωρίσει έγκαιρα τις προκλήσεις στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος και τις ευκαιρίες οικονομικής ανάπτυξης που συνδέονται με την πράσινη επιχειρηματικότητα και γι' αυτό έχει αναπτύξει δύο καινοτόμες προϊόντικές γραμμές, την ασφάλιση της περιβαλλοντικής ευθύνης “Green Line” και την ασφάλιση των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας “Energy Line”.

Η ασφάλιση της περιβαλλοντικής ευθύνης: “Green Line”

Με δεδομένη την απαίτηση της κοινοτικής και εθνικής νομοθεσίας για την αποκατάσταση ενδεχόμενης περιβαλλοντικής ζημίας από τον υπαίτιο, η ασφαλιστική κάλυψη των επιχειρήσεων έναντι του κινδύνου καταλογισμού αποκατάστασης της περιβαλλοντικής ζημίας από τις αρμόδιες ελεγκτικές αρχές αποτελεί απαραίτητη κάλυψη κάθε ορθολογικά λειτουργούσας επιχειρηματικής μονάδας.

Η Εταιρεία προσφέρει στην ελληνική αγορά την εξειδικευμένη προϊόντική γραμμή “Green Line”, η οποία διασφαλίζει τη λειτουργία της ασφαλιζόμενης επιχείρησης.

“Green Line”: οι Παρεχόμενες Καλύψεις

Η προϊόντική γραμμή “Green Line” παρέχει ολοκληρωμένη προστασία, περιλαμβάνοντας:

- κάλυψη δαπανών αποκατάστασης του περιβάλλοντος για ζημιές στο έδαφος, στα νερά και στα προστατευόμενα είδη καθώς και στους φυσικούς οικότοπους, που προέρχονται από αιφνίδιο ή σταδιακό ατυχηματικό αίτιο, για το οποίο έχει καταλογισθεί ευθύνη αποκατάστασης από τις αρμόδιες Αρχές
- κάλυψη δαπανών περιορισμού επελθούσας περιβαλλοντικής ζημιάς
- κάλυψη δαπανών εκπόνησης των απαιτούμενων από τη νομοθεσία μελετών και προτάσεων για την αποκατάσταση της περιβαλλοντικής ζημιάς
- κάλυψη αστικής ευθύνης προς τρίτους για αποκατάσταση υλικών ζημιών
- κάλυψη δαπανών εξειδικευμένης νομικής υποστήριξης.

Επίσης, παρέχονται και οι πρόσθετες παροχές και υπηρεσίες:

- κάλυψης δαπανών αποκατάστασης ζημιών της περιουσίας της ασφαλιζόμενης επιχείρησης από περιβαλλοντικής ζημιά, σε συνδυασμό με την προσφερόμενη ασφάλιση περιουσίας
- ολοκληρωμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών τεχνικού συμβούλου και εξειδικευμένων περιβαλλοντικών επιθεωρήσεων.

Με βάση τον αναλαμβανόμενο περιβαλλοντικό κίνδυνο και τη ασφαλιζόμενη επιχειρηματική δραστηριότητα παρέχονται τέσσερα επίπεδα καλύψεων:

- 1** 3.000.000 ευρώ και άνω (ολοκληρωμένη κάλυψη μεγάλης βιομηχανικής μονάδας)
- 2** 1.000.000 έως 3.000.000 ευρώ (ολοκληρωμένη κάλυψη μεσαίας βιομηχανικής μονάδας)
- 3** 100.000 ευρώ (ολοκληρωμένη κάλυψη εμπορικής ή βιοτεχνικής μονάδας)
- 4** 250.000 έως 3.000.000 ευρώ (υποχρεωτική κάλυψη διαχείρισης αποβλήτων σύμφωνα με την αδειοδοτική διαδικασία)

Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Η έκθεση στον περιβαλλοντικό κίνδυνο, τόσο των ασφαλιζομένων επιχειρήσεων όσο και των ασφαλιστικών εταιρειών που τον αναλαμβάνουν, εξακολουθεί να αποτελεί παγκοσμίως ένα πολύπλοκο πεδίο ειδικού κινδύνου και για τον λόγο αυτόν, απαιτείται εξειδικευμένη τεχνογνωσία στη διαχείρισή του.

Με δεδομένη την εξειδικευμένη τεχνογνωσία στις περιβαλλοντικές ασφαλίσεις, στη δομή της INTERAMERICAN A.E.E.A.Z. λειτουργεί οργανική μονάδα Περιβαλλοντικών Ασφαλίσεων, η οποία προσφέρει ασφαλιστικές υπηρεσίες κατά τα υψηλά πρότυπα διαδικασιών του διεθνούς οργανισμού διαπίστευσης πραγματογνωμόνων RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors).

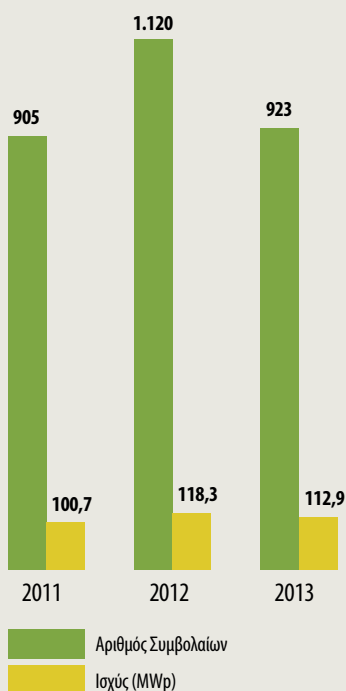
Στο πλαίσιο της ασφάλισης περιβαλλοντικής ευθύνης, η Εταιρεία εφαρμόζει παγίως διαδικασία αξιολόγησης και εκτίμησης του περιβαλλοντικού κινδύνου που αναλαμβάνει. Η αναγκαιότητα αυτής της αξιολόγησης έγκειται στο γεγονός ότι, παρ' όλο που μία επιχείρηση έχει αδειοδοτηθεί περιβαλλοντικά, σχεδόν πάντα υφίσταται σημαντική απόσταση μεταξύ των αδειοδοτικών όρων και των πραγματικών συνθηκών που διαμορφώνονται κατά τη λειτουργία της επιχείρησης. Απώτερος στόχος της όλης διαδικασίας είναι αφενός μεν, η συνεργασία με την ασφαλιζόμενη επιχείρηση στην παροχή συμβουλευτικής υπηρεσίας για τη διασφάλιση μέτρων πρόληψης πιθανής περιβαλλοντικής ζημιάς και αφετέρου, η παροχή αξιόπιστης ασφαλιστικής κάλυψης για την αποκατάσταση ενδεχόμενης περιβαλλοντικής ζημιάς, στη βάση του θεσμικού πλαισίου που έχει οριστεί από την Πολιτεία (Π.Δ. 148/2009).

Η διαδικασία αξιολόγησης και εκτίμησης των υπό ασφάλιση επιχειρήσεων πραγματοποιείται με ευθύνη της μονάδας Περιβαλλοντικών Ασφαλίσεων. Κατά την αξιολόγηση, λαμβάνονται πρωτίστως υπ' όψιν -αν κριθεί σκόπιμο- τα αποτελέσματα προ-ασφαλιστικών επιθεωρήσεων που εκτελούν ανεξάρτητοι πιστοποιημένοι επιθεωρητές, οδηγώντας:

- σε σαφή αποτύπωση
 - ▶ της εικόνας της υφισταμένης περιβαλλοντικής κατάστασης της εγκατάστασης
 - ▶ των τυχόν περιβαλλοντικών κινδύνων που συνδέονται με τις υφιστάμενες υποδομές και διαδικασίες οι οποίες εφαρμόζονται στην εγκατάσταση
- στην παροχή των απαιτούμενων στοιχείων τα οποία θα βοηθήσουν την INTERAMERICAN να αποφασίσει, κατ' αρχάς, αν θα αποδεχθεί τον κίνδυνο και σε περίπτωση που τον αποδεχθεί, να ορίσει τους τεχνικοοικονομικούς όρους της ασφάλισης.



Ασφαλιστήρια Συμβόλαια "Energy Line"



Η Ασφάλιση των Επενδύσεων σε Α.Π.Ε.: "Energy Line"

Η INTERAMERICAN από το 2008 έως σήμερα συνεχίζει να προσφέρει την προϊοντική γραμμή ασφάλισης ενεργειακών επενδύσεων "Energy Line" για την ασφαλιστική προστασία των επενδύσεων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα. Η εν λόγω προϊοντική γραμμή προσφέρει ευέλικτα πλαίσια ασφάλισης τα οποία καλύπτουν τις ανάγκες κάθε ασφαλιζόμενης μονάδας ανεξαρτήτως εγκατεστημένης ισχύος, προσαρμοσμένων επίσης στο πλαίσιο απαιτήσεων κάθε δανειοδοτούντος τραπεζικού φορέα. Ακολουθώντας, παρουσιάζονται τα ποσοτικά στοιχεία που αφορούν στο ασφαλιστικό προϊόν "Energy Line" για το 2013.

Ασφαλιστική Κάλυψη	Συμβόλαια	Ισχύς (MWp)	Αξίες (€)
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων, εργοδοτικής αστικής ευθύνης	25	3,16	4.006.664
Πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	656	62,48	128.111.775
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	242	47,21	90.994.878
Σύνολο	923	112,9	223.113.317
	-17,6%*	-4,6%*	-20,7%*

(*) Η μεταβολή του 2013 παρουσιάζεται σε σχέση με το 2012.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία, το σύνολο των έργων που έχει ασφαλίσει η INTERAMERICAN αφορά σε φωτοβολταϊκά πάρκα ισχύος **112,9 MW**, τα οποία με τη λειτουργία τους έχουν αποτρέψει την ετήσια έκλυση **119.395** τόνων CO₂ (1MW φωτοβολταϊκού πάρκου αποτρέπει ετησίως την έκλυση **1.058** τόνων CO₂ - υπολογισμός με βάση το μέσο συντελεστή εκπομπής CO₂ της ελληνικής ηλεκτροπαραγωγής).

Συμμόρφωση

Κατά το 2013 δεν επιβλήθηκαν στην INTERAMERICAN χρηματικά πρόστιμα για παραβίαση νομοθεσίας που σχετίζονται με ζητήματα περιβάλλοντος.



Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της Εταιρείας ▶
 Παύλος Σάμιος
 "Το τραπέζι του ζωγράφου" (ακρυλικό),
 1.17 x 0.77 m



◀ Μαρία Αναστασίου
Άτιτλο (μεικτή τεχνική),
1.00 x 1.70 m

- Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN
- Στοιχεία του Απολογισμού
- Γλωσσάριο
- Πίνακας Δεικτών κατά GRI
- Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό
- Εξωτερική Επαλήθευση
- Έκθεση Επαλήθευσης (TÜV Austria Hellas)

Βαγγέλης Παπαλιός

Εκδότης-Διευθυντής,
DIRECTION Εκδοτικός Οργανισμός Α.Ε.

“ Η INTERAMERICAN επιδεικνύει πραγματικά αξιοθαύμαστη συνέπεια, αλλά και συνεχή πρόοδο όσον αφορά στη λογοδοσία αειφορίας. Εκδίδοντας Απολογισμό Ε.Κ.Ε. σε ετήσια βάση ήδη από το 2009, η Εταιρεία κατορθώνει κάθε φορά να πραγματοποιεί βήματα συνεχούς βελτίωσης των επιδόσεών της. Φυσικά, οι θετικές αυτές επιδόσεις της όσον αφορά στη σύνταξη του Απολογισμού αντικατοπτρίζουν τη δυναμική δραστηριοποίησή της στον τομέα της κοινωνικής υπευθυνότητας. Η INTERAMERICAN έχει ενσωματώσει τις αρχές της Ε.Κ.Ε. και του υπεύθυνου επιχειρείν στον πυρήνα της επιχειρηματικής λειτουργίας της, αντιμετωπίζοντας και υιοθετώντας την κοινωνική υπευθυνότητα όπως ακριβώς πρέπει να είναι: ως άρρηκτο και αναπόσπαστο κομμάτι της εταιρικής στρατηγικής και κουλτούρας. ”

Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN

Στον πίνακα παρατίθενται τα βασικά στοιχεία επίδοσης της INTERAMERICAN στους επιμέρους άξονες της Κοινωνικής Υπευθυνότητας: Οικονομία - Εργαζόμενοι - Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων - Αγορά - Περιβάλλον - Κοινωνία.



Οικονομία	2011	2012	2013
Μετοχικό κεφάλαιο	147,04	147,04	147,04
Σύνολο ενεργητικού	1.443,19	1.429,11	1.402,28
Βασικά μεγέθη (εκατ. €)			
Καθαρές πωλήσεις	423,5	407,88	374,27
Καθαρά κέρδη/ζημιές μετά από φόρους	(89,87)	20,80	26,61
Συνολική κεφαλαιοποίηση - οφειλές και μετοχικές	145,60	196,54	199,39
Σύνολο περιουσιακών στοιχείων	1.443,19	1.429,11	1.402,28
Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται (εκατ. €)			
Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας	192,56	170,30	155,80
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλειών	213,78	220,37	205,26
Έσοδα από επενδύσεις	35,72	27,62	21,59
Λοιπά έσοδα/δαπάνες	(110,98)	29,61	70,74
Συνολικά έσοδα	331,09	447,90	453,39
Οικονομική αξία που κατανέμεται (εκατ. €)			
Λειτουργικό κόστος	30,41	34,17	34,72
Δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής	72,05	62,35	51,53
Αποζημιώσεις σε ασφαλισμένους (εξαιρουμένης της συμμετοχής των αντασφαλιστών)	319,11	320,3	282,3
Λοιπά έξοδα	(78,09)	(41,14)	(1,13)
Μισθοί και παροχές για εργαζομένους	59,06	64,65	60,14
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου	-	20,80	26,61
Πληρωμές στους κυβερνητικούς φορείς - μεικτοί φόροι	5,19	(13,25)	(0,78)
Συνολικά έξοδα	420,96	447,90	426,78
Οικονομική αξία που διατηρείται			
Παραγόμενη αξία μείον κατανεμούμενη	(89,87)	0	0
Λοιπά οικονομικά στοιχεία (εκατ. €)			
Συνολικό ύψος προστίμων/κυρώσεων που επιβλήθηκαν	0	0	0
Συνολική χρηματοοικονομική βοήθεια από κυβερνητικούς φορείς	Δεν λαμβάνεται σημαντική χρηματοδότηση		
Εργαζόμενοι	2011	2012	2013
Αριθμός Προσωπικού	1.416	1.398	1.297
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης Ανθρώπινου Δυναμικού	17.644	22.539	20.234
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης	12,8	30,1	36,7
Αριθμός προσωπικού που πληροί τις προϋποθέσεις αξιολόγησης	889	855	846
Ποσοστό προσωπικού που πληροί τις προϋποθέσεις και αξιολογήθηκε	88%	94%	91%
Ποσόν που δαπανήθηκε για εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού (Εργαζόμενοι και Συνεργάτες)	1,16	1,14	1,20
	(Εργαζόμενοι: 405 χιλ., Συνεργάτες: 755 χιλ.)	(Εργαζόμενοι: 522 χιλ., Συνεργάτες: 622 χιλ.)	(Εργαζόμενοι: 620 χιλ., Συνεργάτες: 580 χιλ.)
Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων	2011	2012	2013
Αριθμός δυστυχημάτων	0	0	0
Αριθμός επαγγελματικών ασθενειών	0	0	0

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων (συνέχεια)	2011	2012	2013
Αριθμός ατυχημάτων που προκάλεσαν απουσία από την εργασία	7	5	13
Αριθμός ημερών απουσίας λόγω ατυχημάτων	259	341	396
Δαπάνες για Συστήματα Ασφαλείας (σε ευρώ)	20.000	20.000	192.000
Αγορά	2011	2012	2013
Σύνολο αποζημιώσεων σε ασφαλισμένους	323,9	325,85	311,72
Μερίδιο αγοράς του συνόλου των τομέων δραστηριοποίησης	9,7%	9,9%	10,2%
Περιβάλλον	2011	2012	2013
Άμεση και έμμεση κατανάλωση ενέργειας στα κτήρια της Εταιρείας (GJ)	1.168,93	1.229,22	1.394,22
Άμεση και έμμεση κατανάλωση ενέργειας στα κτήρια της Εταιρείας ανά m ² (GJ/ m ²)	211,02	221,91	132,75
Άμεση κατανάλωση ενέργειας στα οχήματα της Εταιρείας (GJ)	-	3.887,41	3.281,21
Κατανάλωση νερού στα κτήρια της Εταιρείας (m ³)	6.494	6.687	11.813
Κατανάλωση νερού στα κτήρια της Εταιρείας ανά m ² (m ³ / m ²)	0,422	0,435	0,405
Ποσότητα CO ₂ , της οποίας η έκλυση στην ατμόσφαιρα αποτράπηκε λόγω των έργων ΑΠΕ που ασφάλισε η Εταιρεία (tn)	106.541	125.140	119.395
Κοινωνία	2011	2012	2013
Επενδύσεις σε επίπεδο κοινότητας συμπεριλαμβανομένων δωρεών (σε χιλιάδες ευρώ)	242,38	281,50	350,43

Στοιχεία του Απολογισμού

Για την INTERAMERICAN ο παρών Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας αποτελεί την έκτη συνεχόμενη σχετική έκδοση και αποτυπώνει τα πεπραγμένα της κατά την περίοδο 1/1/2013-31/12/2013 (εκτός αν επισημαίνεται διαφορετικά).

Η INTERAMERICAN, συνεχίζοντας την παράδοση της καινοτομίας που τη διέπει, αποτέλεσε την πρώτη εταιρεία του ασφαλιστικού κλάδου που εξέδωσε Απολογισμό Ε.Κ.Ε. Ο πρώτος Απολογισμός της εκδόθηκε κατά το 2009 και κάλυπτε τις δραστηριότητες της Εταιρείας κατά τη διάρκεια της τριετίας 2006-2008. Έκτοτε η INTERAMERICAN έχει επιλέξει να εκδίδει Απολογισμό σε ετήσια βάση.

Παράλληλα, από το 2008, έτος κατά το οποίο η Εταιρεία προσυπέγραψε τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact), άρχισε σταδιακά να ενσωματώνει τόσο στην καθημερινή λειτουργία της όσο και στην κατάρτιση του Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας το πλαίσιο των δέκα αρχών που προτείνει το Οικουμενικό Σύμφωνο, με αποτέλεσμα ο Απολογισμός της από το 2010 να εντάσσεται στο ανώτερο επίπεδο (GC Advanced Level) του Global Compact.

Όλοι οι Απολογισμοί, καθώς επίσης και οι Εκθέσεις Προόδου (Communication on Progress Reports), στις οποίες παρουσιάζονται η δέσμευσή και η πρόοδος της INTERAMERICAN στην τήρηση των δέκα αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου, είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα www.interamerican.gr (INTERAMERICAN / ενότητα: Κοινωνική Ευθύνη).

Ο Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2013, ο οποίος αποτελεί συνέχεια του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2012, συντάχθηκε με βάση τα πιο πρόσφατα διεθνή πρότυπα λογοδοσίας και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών, δηλαδή στους Μετόχους, το Ανθρώπινο Δυναμικό και τους Συνεργάτες, τους Πελάτες, τους Προμηθευτές, την Πολιτεία και τις Δημόσιες Αρχές, τις Τοπικές Κοινότητες, τις Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις, την Επιχειρηματική Κοι-



νότητα και τους εκπροσώπους των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης. Επίσης απευθύνεται σε κάθε άλλο πιθανό ενδιαφερόμενο (όπως, π.χ., στους αναλυτές).

Πεδίο και Όριο

Ο Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2013 καλύπτει τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN και των θυγατρικών της στην Ελλάδα, ενώ δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες προμηθευτών της Εταιρείας ή άλλες δραστηριότητες που έλαβαν χώρα στο πλαίσιο κοινοπραξιών ή από τρίτους. Με την παρούσα έκδοση, η INTERAMERICAN αποσκοπεί στη συνολική παρουσίαση όλων των στρατηγικών επιλογών και των πεπραγμένων της στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας κατά το 2013. Επιπλέον, καθώς η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της αμφίδρομης πληροφόρησης και του διαρκούς διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, αποβλέπει μέσω αυτής της προσπάθειας στη βελτίωση της επικοινωνίας και σε περαιτέρω ανάπτυξη δεσμεύσεων απέναντι σε αυτά.

Ο Απολογισμός καλύπτει πλήρως το εύρος των θεμάτων που άπτονται της οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής επίδρασης της Εταιρείας, χωρίς να υφίσταται κάποιο συγκεκριμένο περιορισμό ως προς το πεδίο ή το όριό του. Σε σύγκριση με τον προηγούμενο Απολογισμό, δεν παρατηρούνται σημαντικές αλλαγές στο πεδίο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων που παρουσιάζονται, με αποτέλεσμα η δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ των ετών να παραμένει αναλλοίωτη όσον αφορά στους παρουσιαζόμενους τομείς, ενώ όπου έχουν πραγματοποιηθεί αναθεωρήσεις πληροφοριών, επισημαίνονται καταλλήλως. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται στον Απολογισμό έχουν προέλθει από τις κεντρικές βάσεις δεδομένων της INTERAMERICAN (ή σε σπάνιες περιπτώσεις οι οποίες επισημαίνονται στα αντίστοιχα χωρία από τις βάσεις δεδομένων του Μετόχου) και παρατίθενται ως επί το πλείστον σε βάση τριετίας, με γνώμονα την παροχή δυνατότητας σύγκρισης της πορείας της Εταιρείας στις επιμέρους πτυχές της κοινωνικής υπευθυνότητάς της.

Με δεδομένο ότι με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου και σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, η INTERAMERICAN δεν δημοσιοποιεί πλέον Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις, τα οικονομικά στοιχεία έχουν ληφθεί από τις ετήσιες Καταστάσεις που υποβάλλονται στο Μέτοχο. Το γεγονός αυτό δεν επηρεάζει το Πεδίο και το Όριο του Απολογισμού Ε.Κ.Ε., καθώς τα εν λόγω στοιχεία αφενός μεν παρέχονται σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (Δ.Λ.Π.) και τις απαιτήσεις του Ολλανδικού νομοθετικού πλαισίου, αφετέρου δε ενοποιούνται και ελέγχονται για την ακρίβειά τους τόσο από τη Διοίκηση της ACHMEA όσο και από ανεξάρτητο εξωτερικό ελεγκτή, ο οποίος ελέγχει τις ετήσιες Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις που δημοσιεύει ο Μέτοχος. Οι Οικονομικές Καταστάσεις του Μετόχου είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του (<https://www.achmea.nl/en/investors/results/Paginas/default.aspx>).

Επίσης, στις περιπτώσεις όπου πραγματοποιούνται υπολογισμοί και υποθέσεις όπως για παράδειγμα στον υπολογισμό των δεικτών περιβαλλοντικής επίδοσης, παρατίθεται ο τρόπος υπολογισμού και η πηγή της υπόθεσης. Οι κύριες μέθοδοι επεξεργασίας, υπολογισμού και παρουσίασης των δεδομένων ακολουθούν τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative-G3.1.

Για τον καθορισμό του περιεχομένου του Απολογισμού 2013 ελήφθησαν υπ' όψιν οι πιο πρόσφατες κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI- G3.1), το AA 1000 Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας 2008 (AA 1000 Accountability



Σύμβουλοι του Απολογισμού

Η δημιουργία του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση των εταιρειών Grant Thornton Greece και Terra Nova Ε.Π.Ε.



Principles Standard 2008), το πλαίσιο των δέκα αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, η φύση των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, καθώς και το ενδιαφέρον/προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών. Με βάση την αρχή της Ουσιαστικότητας (Materiality) και των λοιπών αρχών που προτείνουν τόσο οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative όσο και των λοιπών προαναφερόμενων προτύπων, δόθηκε έμφαση στους σημαντικούς για την Εταιρεία τομείς όπως το Ανθρώπινο Δυναμικό, θέματα που άπτονται της σχέσης της Εταιρείας με την Αγορά και τη δραστηριοποίησή της σε αυτή, αλλά και θέματα σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση, την προστασία του Περιβάλλοντος και τη συνεισφορά στην Κοινωνία.

Οι Αρχές της Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των δράσεων που αναλαμβάνει, διαχειρίζεται την κοινωνική υπευθυνότητα βασιζόμενη στις ακόλουθες αρχές:

- **Αρχή της “Συμμετοχικότητας”.** Η Εταιρεία επιδιώκει τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών που σχετίζονται με τη λειτουργία της και λαμβάνει υπ’ όψιν τις ανάγκες και προσδοκίες τους, επικοινωνεί μαζί τους και ακούει τις απόψεις τους.
- **Αρχή της “Ουσιαστικότητας”.** Επικεντρώνεται η προσοχή στα πλέον ουσιαστικά ζητήματα, που σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό και με το αντικείμενο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας.
- **Αρχή του “Πλαισίου Αειφορίας”.** Η INTERAMERICAN επιδιώκει οι δράσεις της να εντάσσονται σε ένα γενικότερο πλαίσιο στρατηγικής για την αειφόρο ανάπτυξη.
- **Αρχή της “Πληρότητας”.** Η Εταιρεία φροντίζει ώστε οι προσπάθειες που καταβάλλει, οι δράσεις της και οι πληροφορίες που παρέχει στον Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας να καλύπτουν το πλήρες εύρος των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεών της.

Επισημαίνεται ότι οι όροι “Εταιρεία”, “Όμιλος”, “Εμείς”, αναφέρονται στην INTERAMERICAN, ενώ ως σημαντική τοποθεσία αναφορικά με το σύνολο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, θεωρείται το σύνολο της ελληνικής επικράτειας.

Μεθοδολογία

Για τη σύνταξη του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2013 της INTERAMERICAN συστάθηκε ειδική ομάδα στελεχών της Εταιρείας, από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις και Τμήματα. Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους διαφορετικούς θεματικούς άξονες της Κοινωνικής Υπευθυνότητας στην Εταιρεία.

Παράλληλα, για τον καθορισμό των σημαντικών θεμάτων που αναφέρθηκαν στον παρόντα Απολογισμό, η ειδική ομάδα χρησιμοποίησε τα ευρήματα του εξειδικευμένου materiality analysis workshop (workshop ανάλυσης σημαντικών θεμάτων), το οποίο πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2012 και στο οποίο αναγνωρίστηκαν, καταγράφηκαν και ιεραρχήθηκαν κατά προτεραιότητα και ανά άξονα κοινωνικής υπευθυνότητας τα σημαντικά ζητήματα, όπως αυτά προέκυψαν από το διάλογο με όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών.

Η διαδικασία καθορισμού των σημαντικών θεμάτων, ακολουθώντας τις κατευθυντήριες οδηγίες του Τεχνικού Πρωτοκόλλου του πλαισίου GRI-G3.1 και του Προτύπου Αρχών Υπευθυνότητας AA1000 (2008) του διεθνούς οργανισμού AccountAbility βασίστηκε τόσο στις απαιτήσεις, τις προσδοκίες και τους προβληματισμούς των ενδιαφερομένων μερών, όσο και στις ιδιαιτερότητες του ασφαλιστικού κλάδου, γεγονός που αναδεικνύει τη βούληση της INTERAMERICAN για προαγωγή και συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της στα θέματα Ε.Κ.Ε.



Σημείο Επαφής

Καλωσορίζουμε σχόλια και υποδείξεις σας, τα οποία μπορείτε να απευθύνετε στην:

Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων

Υπ’ όψιν Ελευθερίου Χρύσας

e-mail: eleftheriouch@interamerican.gr

Η Ομάδα Σύνταξης του Απολογισμού

- Συντονιστής ύλης και σχεδιασμού - υπεύθυνος σύνταξης και έκδοσης:
Γιάννης Ρούντος
- Συνεργάτες επί της ύλης:
Βίβιαν Αραβανή, Λεωνίδας Βουρνάς, Αθανασία Γουργούλη, Χρύσα Ελευθερίου, Αιμιλία Λιάκου, Νίκος Μαρκόπουλος, Αντώνης Μπάκας, Κλαίρη Ντούρου, Έφη Οικονόμου, Δέσποινα Παπαχρυσάνθου, Βαλεντίνα Ραυτοπούλου, Γιώργος Σκαρμούτσος, Κώστας Τσολακίδης.



Γλωσσάριο

• Global Reporting Initiative (GRI)

Ο διεθνής οργανισμός Global Reporting Initiative (GRI) έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο δεικτών αειφορίας, με στόχο την προτυποποίηση της σύνταξης απολογισμών αειφορίας από οργανισμούς. Ο οργανισμός GRI αποσκοπεί να αποτελέσουν οι απολογισμοί αειφορίας ένα χρήσιμο εργαλείο και μία τυποποιημένη διαδικασία, ακριβώς όπως αποτελεί και ο οικονομικός απολογισμός. Το πλαίσιο δεικτών GRI περιλαμβάνει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις των οργανισμών.

• Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact)

Το Οικουμενικό Σύμφωνο είναι μία εθελοντική και διεθνής πρωτοβουλία του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.), στο πλαίσιο της οποίας οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν δεσμεύονται να λειτουργούν με στόχο την αειφορία και να εφαρμόζουν υπεύθυνες συμπεριφορές και δράσεις. Οι επιχειρήσεις-μέλη προσυπογράφουν δέκα αρχές που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα, τις συνθήκες εργασίας, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς, λογοδοτώντας ετησίως για την πρόδοδό τους. Με στόχο τη βέλτιστη δυνατή διάδοση των δέκα αρχών του, το Οικουμενικό Σύμφωνο έχει ιδρύσει εθνικά δίκτυα στα οποία εντάσσονται τοπικές επιχειρήσεις, μεταξύ των οποίων και το Ελληνικό Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact Network Hellas), το οποίο ιδρύθηκε το Μάιο του 2008.

• AccountAbility

Ο AccountAbility είναι ένας διεθνής οργανισμός που στοχεύει στην ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων και εργαλείων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, με πιο πρόσφατα τα πρότυπα AA 1000S (AA 100 AccountAbility Series). Τα εν λόγω Πρότυπα βασίζονται σε μια σειρά συγκεκριμένων αρχών οι οποίες έχουν σχεδιαστεί για να βοηθήσουν τους οργανισμούς να βελτιώσουν την υπευθυνότητα, τον τρόπο λογοδοσίας τους (accountability), καθώς και τη συνολική επίδοσή τους σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης. Τα AA1000 Series δεν υπαγορεύουν στους οργανισμούς τα ζητήματα στα οποία πρέπει να επικεντρωθούν, αλλά βοηθούν τις επιχειρήσεις στο πώς να τα αναγνωρίσουν οι ίδιες.

• Αειφόρος ή Βιώσιμη Ανάπτυξη (Sustainable Development)

Ως Αειφόρος ή Βιώσιμη Ανάπτυξη ορίζεται ο τρόπος λειτουργίας ενός οργανισμού σε τέτοιο βαθμό που να καλύπτει τις ανάγκες του παρόντος, χωρίς να θέτει σε κίνδυνο τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες (Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη, Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, 1992).

• Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Ε.Κ.Ε.)/Κοινωνική Υπευθυνότητα

Σύμφωνα με το νέο ορισμό που διατύπωσε η Ευρωπαϊκή Ένωση, μέσω του υπ' αριθμ. COM (2011) 681 εγγράφου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με τίτλο "Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Μία ανανεωμένη στρατηγική ΕΕ 2011-14 για την εταιρική κοινωνική ευθύνη" ως Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ορίζεται "η ευθύνη των επιχειρήσεων για τις επιδράσεις 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, «κοινής/κοινωνικής αξίας» (shared value), τόσο για τους ιδιοκτήτες/μετόχους όσο και για τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία στο σύνολό της
- τον εντοπισμό, την πρόληψη και τον περιορισμό των πιθανών δυσμενών επιδράσεών τους.

Πίνακας Δεικτών κατά GRI

● Πλήρης Κάλυψη ● Μερική Κάλυψη ● Δεν Καλύπτεται

Στον ακόλουθο κατάλογο παρατίθεται η αντιστοίχιση του περιεχομένου του Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας σε σχέση με τους δείκτες του GRI-G3.1. Επιπλέον, έχει επισημανθεί η κάλυψη κάθε δείκτη σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αυτο-αξιολόγησης που πραγματοποιήθηκε από την Εταιρεία, για δεύτερη συνεχόμενη φορά, στον παρόντα Απολογισμό.

Κωδ. GRI - Περιγραφή Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς

ΠΡΟΦΙΛ

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ

● 1.1	Δήλωση από τον Πρόεδρο του Δ.Σ.	● Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου
● 1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	<ul style="list-style-type: none"> ● Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Επιχειρησιακό Σχέδιο ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Ο Ρόλος της INTERAMERICAN στην εξομάλυνση των Κοινωνικών Ανισοτήτων και στην αναβάθμιση της Ποιότητας Ζωής ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2013 ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση, Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά, Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Δ.Σ. και Αειφόρος Ανάπτυξη ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κρίσεων ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

● 2.1	Επωνυμία	● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Εισαγωγή και εφεξής
● 2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Ιστορική Διαδρομή ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προϊόντα και Υπηρεσίες ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Δίκτυα Διανομής
● 2.3	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης των θυγατρικών και των κοινοπραξιών	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Ιστορική Διαδρομή - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οργανωτική Διάρθρωση ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οι Υποδομές
● 2.4	Τοποθεσία έδρας	● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα
● 2.5	Χώρες δραστηριοποίησης της INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρεία δραστηριοποιείται στην Ελλάδα ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων
● 2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Ιστορική Διαδρομή - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Μετοχική Σύνθεση και Μετοχικό Κεφάλαιο
● 2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Ιστορική Διαδρομή - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οργανωτική Διάρθρωση ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων - Γεωγραφική Κατανομή Διοικητικών Κέντρων, Περιφερειακών Κέντρων Εξυπηρέτησης και Γραφείων Πωλήσεων ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οι Υποδομές ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά
● 2.8	Μεγέθη της INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
● 2.8	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Μετοχική Σύνθεση και Μετοχικό Κεφάλαιο ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Βασικά Στοιχεία Επίδοσης
● 2.9 Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οργανωτική Διάρθρωση ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η μεθοδολογία Leap στην INTERAMERICAN ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οι Υποδομές - Υποδομές στην Υγεία και στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οι Υποδομές - Υποδομές στην Οδική Βοήθεια ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Μετοχική Σύνθεση και Μετοχικό Κεφάλαιο
● 2.10 Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Βραβεία και Διακρίσεις 2013 ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας - Αξιολόγηση και Διακρίσεις του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

● 3.1 Περίοδος απολογισμού	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού
● 3.2 Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού
● 3.3 Κύκλος απολογισμού	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού
● 3.4 Σημείο επικοινωνίας	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού

ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

● 3.5 Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού
● 3.6 Όρια του απολογισμού	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού
● 3.7 Συγκεκριμένοι περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού
● 3.8 Βάση για την αναφορά επίδοσης για τις κοινοπραξίες, τις θυγατρικές, τις εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κ.α.	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού
● 3.9 Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού
● 3.10 Αναθεωρήσεις πληροφοριών	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού
● 3.11 Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

● 3.12 Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον Απολογισμό	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Πίνακας Δεικτών κατά GRI
--	---

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ

● 3.13 Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επίδιωξη εξωτερικής διασφάλισης του Απολογισμού	<ul style="list-style-type: none"> ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Εξωτερική Επαλήθευση ● Δήλωση Εξωτερικής Επαλήθευσης του Απολογισμού από την TÜV Austria Hellas
---	---

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

● 4.1 Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης και επιτροπές Δ.Σ. - κατανομή των μελών ανάλογα με το φύλο, την ηλικία και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Γενική Συνέλευση των Μετόχων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Οργανόγραμμα INTERAMERICAN ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
● 4.2 Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου	● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
● 4.2	● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου
● 4.3 Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. και φύλο αυτών	● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Δ.Σ.
● 4.4 Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Δ.Σ.	● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Γενική Συνέλευση των Μετόχων - Δικαιώματα Μειοψηφίας ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εσωτερική Επικοινωνία
● 4.5 Σύνδεση αμοιβών των ανώτατων στελεχών και της επίδοσης του οργανισμού	● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Εκτελεστική Επιτροπή
● 4.6 Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου
● 4.7 Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ. και των Επιτροπών του	● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου - Κριτήρια Επιλογής των Μελών των Επιτροπών
● 4.8 Εταιρικές πολιτικές - αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης	● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις - Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αναγνώριση και Ανταμοιβή ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη
● 4.9 Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Επιχειρησιακό Σχέδιο ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Δ.Σ. και Αειφόρος Ανάπτυξη ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κρίσεων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
<p>● 4.9</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Πρωτοβουλίες και Πλαίσιο Δράσεων για το Ανθρώπινο Δυναμικό ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Διοίκηση και Αξιολόγηση της Απόδοσης ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία
<p>● 4.10 Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η μεθοδολογία Lean στην INTERAMERICAN ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Ο Ρόλος της INTERAMERICAN στην εξομάλυνση των Κοινωνικών Ανισοτήτων και στην αναβάθμιση της Ποιότητας Ζωής ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2013 ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων
ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ	
<p>● 4.11 Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση - Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πράσινη Επιχειρηματικότητα
<p>● 4.12 Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη <p>Επιπροσθέτως, σημειώνεται ότι, με εξαίρεση το Ε.Β.Ε.Α. στο οποίο η INTERAMERICAN συμμετέχει υποχρεωτικά, όλες οι άλλες συμμετοχές της σε οργανώσεις, πρωτοβουλίες κ.λπ. που περιγράφονται στις ως άνω Ενότητες είναι εθελοντικές.</p>
<p>● 4.13 Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
----------------------	---------------------------

ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	
------------------------	--

● 4.14 Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
● 4.15 Προσδιορισμός και επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη <p>Επισημαίνεται το γεγονός ότι η αναγνώριση των ενδιαφερομένων μερών πραγματοποιήθηκε αρχικά με την έναρξη της έκδοσης απολογισμών Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας και επικαιροποιείται κατά τη διαδικασία Materiality Analysis που υλοποιείται ανά διετία.</p>
● 4.16 Συμμετοχή των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρεία -ανεξάρτητα από τη διαδικασία ανάπτυξης του ετήσιου απολογισμού Ε.Κ.Ε.- επικοινωνεί σε ετήσια βάση και συστηματικά με όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών της προκειμένου να λαμβάνει τα μηνύματά τους και να καταγράφει τις απόψεις τους. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στις ενότητες: ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων ● Έντυπο Αξιολόγησης Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2013
● 4.17 Βασικά θέματα και προβληματισμοί των ενδιαφερόμενων μερών	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2013 ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις

ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

● DMA EC Διοικητικές Πρακτικές	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση
● EC1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Δημιουργία Προστιθέμενη Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης
● EC2 Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις - Η INTERAMERICAN ιδρυτικό μέλος των "Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση" του UNEP FI ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Υπεύθυνες Επενδύσεις ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Διοικητικό Συμβούλιο και Αειφόρος Ανάπτυξη ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πράσινη Επιχειρηματικότητα
● EC3 Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Αμοιβές και Παροχές προς τους Εργαζομένους ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αναγνώριση και Ανταμοιβή ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης
● EC4 Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς	Δεν ελήφθη σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια
● EC5 Κλίμακα ποσοστού του τυπικού βασικού μισθού σε σύγκριση με τον κατώτατο μισθό που ισχύει σε τοπικό επίπεδο	<p>Περιοχές έμφασης για την Εταιρεία αποτελούν όλες οι πόλεις της Ελλάδος στις οποίες εκπροσωπείται μέσω συνεργατών της. Η έννοια τοπικός για την INTERAMERICAN περιλαμβάνει όλη την Ελλάδα. Η Εταιρεία παρέχει στους εργαζόμενους της αμοιβές ανώτερες του κατώτατου μισθού.</p> <p>Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στις ενότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
● EC6 Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του Οργανισμού	● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες
● EC7 Διαδικασίες για προσλήψεις Προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από τις τοπικές κοινωνίες στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά η INTERAMERICAN	Καθώς η Εταιρεία δραστηριοποιείται σε πλήθος πόλεων στη χώρα, είναι πρακτική της να επιλέγει Προσωπικό και ανώτερα στελέχη από την εκάστοτε τοπική κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται (ως ανώτερα στελέχη ορίζονται οι επικεφαλής των Γραφείων Πωλήσεων ανά πόλη). Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στις ενότητες: ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού
● EC8 Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω εμπορικών, σε είδος ή δωρεάν δράσεων	● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία
● EC9 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Ο Ρόλος της INTERAMERICAN στην εξομάλυνση των Κοινωνικών Ανισοτήτων και στην αναβάθμιση της Ποιότητας Ζωής ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Υπεύθυνες Επενδύσεις ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2013 ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - το Οικονομικό Περιβάλλον, η Κρίση - Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - το Οικονομικό Περιβάλλον, η Κρίση - Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων - Αντασφάλιση ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προϊόντα και Υπηρεσίες ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Δίκτυα Διανομής ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αναγνώριση και Ανταμοιβή ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

● DMA EN Διοικητικές Πρακτικές	● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον
---------------------------------------	--

ΥΛΙΚΑ

● EN1 Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
● EN2 Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

ΕΝΕΡΓΕΙΑ

● EN3 Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων
● EN4 Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων
● EN5 Εξοικονόμηση ενέργειας	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων
● EN6 Προϊόντα και υπηρεσίες που χρησιμοποιούν αποδοτικά την ενέργεια	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
● EN7 Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης της ενέργειας	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων
ΝΕΡΟ	
● EN8 Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Νερού
● EN9 Πηγές νερού που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Νερού (Δεν υφίσταται άντληση από πηγές νερού)
● EN10 Ποσοστό του συνολικού όγκου νερού που ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Νερού (0% - Η INTERAMERICAN δεν ανακυκλώνει ή επαναχρησιμοποιεί νερό)
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ	
● EN11 Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (Η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές)
● EN12 Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές)
● EN13 Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (Η Εταιρεία δεν επηρεάζει μέσω της λειτουργίας της οποιονδήποτε οικότοπο και ως εκ τούτου δεν προστατεύει ή αποκαθιστά επηρεαζόμενες περιοχές)
● EN14 Στρατηγικές, τρέχουσες ενέργειες και μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση των επιδράσεων στη βιοποικιλότητα	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (Η Εταιρεία δεν επηρεάζει την βιοποικιλότητα οποιασδήποτε περιοχής και ως εκ τούτου δεν έχει αναπτύξει στρατηγική διαχείρισης των συνεπειών στην βιοποικιλότητα)
● 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 τις δραστηριότητες	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές)
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ, ΣΤΕΡΕΑ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ	
● EN16 Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων
● EN17 Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων
● EN18 Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Αντιστάθμιση Ανθρακικού Αποτυπώματος ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Η ασφάλιση των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας - "Energy Line"
● EN19 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Στοιβάδα του Όζοντος
● EN20 NOx, SOx και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων, με βάση τον τύπο και το βάρος	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας Σημειώνεται πως δεν υφίσταται εκπομπές τύπου POP, VOC, HAP και σκόνης καθώς η Εταιρεία είναι παροχής υπηρεσιών και διαθέτει κάποια εργοστασιακή μονάδα.
● EN21 Συνολικός όγκος υδάτινων αποβλήτων, με βάση την ποιότητα και τον προορισμό	Με βάση το γεγονός ότι η Εταιρεία είναι παροχής υπηρεσιών, δεν υφίσταται υδάτινα απόβλητα στην Εταιρεία πλην των αστικών αποβλήτων. Περισσότερες πληροφορίες στην ενότητα: <ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Υγρά Απόβλητα
● EN22 Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	Σημειώνεται πως δεν υφίσταται επικίνδυνα απόβλητα στην Εταιρεία πλην τη διαχείρισης του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της. Περισσότερες πληροφορίες στην ενότητα: <ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
● EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση νερού
● EN24	Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργασμένων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα	Η Εταιρεία δεν εισάγει, εξάγει ή διακινεί επικίνδυνα απόβλητα.
● EN25	Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση των σχετικών οικότοπων που επηρεάζονται σημαντικά από τις απορρίψεις νερού	Η Εταιρεία απορρίπτει νερό μέσω των υγρών αποβλήτων της, το οποίο οδηγείται σε βιολογικό καθαρισμό μέσω του δικτύου αποχέτευσης της Ε.Υ.Δ.Α.Π. και ως εκ τούτου μέσω της λειτουργίας της δεν επηρεάζει καμία υδάτινη μάζα.
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
● EN26	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Υπεύθυνες Επενδύσεις ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος Επισημαίνεται ότι για τη μείωση του εκπεμπόμενου περιβαλλοντικού θορύβου, η Εταιρεία έχει προμηθευτεί κλιματιστικά που τηρούν τις σχετικές προδιαγραφές της ευρωπαϊκής νομοθεσίας (CE).
● EN27	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία	Η INTERAMERICAN παρέχει υπηρεσίες και συνεπώς, δεν υφίστανται υλικά συσκευασίας
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
● EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλ. νομοθεσία	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμόρφωση
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ		
● EN29	Περιβαλλοντικές επιδράσεις από μεταφορές	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων Επισημαίνεται ότι η Εταιρεία σε σχέση με το σύνολο των μεταφορών, κρίνει την μετακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού της ως την πιο σημαντική περιβαλλοντική επίπτωση. Επιπροσθέτως, σημειώνεται ότι οι σημαντικότερες περιβαλλοντικές επιπτώσεις της μεταφοράς που χρησιμοποιείται για σκοπούς λογιστικής μέριμνας αφορούν στην χρήση έμμεσης ενέργειας λόγω της κατανάλωσης χαρτιού και λόγω της αποστολής εγγράφων στους πελάτες. Η Εταιρεία δεν έχει αξιολογήσει τις επιπτώσεις αυτές ως σημαντικές ώστε να προχωρήσει σε ανάλογους υπολογισμούς.
● EN30	Συνολικές δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση νερού
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ		
● DMA LA	Διοικητικές Πρακτικές	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		
● LA1	Ανάλυση ανθρώπινου δυναμικού βάσει τύπου απασχόλησης, σύμβασης εργασίας, περιοχής και φύλου	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση & Επιλογή Προσωπικού ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές σχέσεις
● LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό προσλήψεων και κίνησης προσωπικού βάσει την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση & Επιλογή Προσωπικού ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές σχέσεις
● LA3	Παροχές προς τους εργαζόμενους	● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αναγνώριση και Ανταμοιβή
● LA15	Ποσοστό εργαζομένων που επιστρέφουν στην εργασία και ποσοστό διατήρησης προσωπικού, μετά από λήψη γονικής άδειας, με βάση το φύλο	● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές σχέσεις, υποενότητα: Ισορροπία Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ / ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
● LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές σχέσεις, υποεπένδυση Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
● LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές	● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές σχέσεις, υποεπένδυση: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός Δεν έχει οριστεί ελάχιστος αριθμός εβδομάδων προειδοποίησης των εργαζομένων για την υλοποίηση σημαντικών λειτουργικών αλλαγών.
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
● LA6	Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας, στις οποίες συμμετέχουν από κοινού εκπρόσωποι της Διοίκησης και των εργαζομένων	Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας με τη συμμετοχή των εργαζομένων και εκπροσώπων της Εταιρείας, δεν υπάρχουν συνεπώς κανένας δεν εκπροσωπείται τυπικά, παρότι οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να συστήσουν τέτοια Επιτροπή. Μέχρι σήμερα δεν έχει γίνει αίτημα για χρήση του δικαιώματος αυτού. Η φύση των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN δεν ενέχει αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών ή/και ατυχημάτων κατά την εκτέλεση της εργασίας.
● LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά φύλο και περιοχή	● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποεπένδυση: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία και Δείκτες Επίδοσης στην Υγεία και Ασφάλεια Σημειώνεται πως οι δείκτες για την Υγεία και Ασφάλεια δεν περιλαμβάνουν στοιχεία για τους εργαζόμενους τρίτων, καθώς η Εταιρεία δεν είναι αρμόδια για την παρακολούθηση τέτοιων θεμάτων για τους εν λόγω εργαζομένους. Βάσει σχετικών συμβολαίων με τις εταιρείες παροχής προσωπικού, η παρακολούθηση θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας πραγματοποιείται από αρμόδιους τεχνικούς ασφαλείας των εταιρειών από τις οποίες προέρχονται.
● LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης / κατάρτισης, παροχής συμβουλών και πρόληψης σχετικά με σοβαρές ασθένειες	● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποεπένδυση: Προγράμματα Προληπτικής Ιατρικής - Ενημέρωση ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - "Πράξεις Ζωής" για την Υγεία - Για την Πρόληψη - Αντιμετώπιση του Καρκίνου Ενηλίκων Κάθε χρόνο διοργανώνονται διάφορα προγράμματα εκπαίδευσης / ενημέρωσης, συμβουλευτικής υποστήριξης καθώς και προγράμματα προληπτικής εξέτασης εργαζομένων για σοβαρές ασθένειες. Ωστόσο, προς το παρόν δεν υπάρχουν προγράμματα θεραπείας για σοβαρές ασθένειες, παρ' ότι κατά περίπτωση παρέχεται κάθε είδους στήριξη και διευκόλυνση (οικονομική, συμβουλευτική, ιατρική κ.λπ.) σε εργαζομένους που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες. Επίσης, λόγω της φύσης της εργασίας (παροχή υπηρεσιών) δεν υφίστανται επαγγελματικές ή άλλες σοβαρές ασθένειες που να συνδέονται με τη δραστηριότητα τη Εταιρείας.
● LA9	Θέματα υγείας και ασφάλειας που καλύπτονται στις επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά συνδικάτα	Μέχρι σήμερα δεν έχει ανακύψει ανάγκη για συμφωνία σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας μεταξύ Εταιρείας και Σωματείου, διότι οι μέχρι σήμερα ενέργειες της Εταιρείας στα θέματα αυτά υπερκαλύπτουν τόσο τις εκ του νόμου υποχρεώσεις του εργοδότη όσο και τις πραγματικές ανάγκες. Επιπλέον, η φύση των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN δεν ενέχει αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών ή/και ατυχημάτων κατά την εκτέλεση της εργασίας.
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ		
● LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο, με βάση το φύλο	● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
● LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση	● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Προς το παρόν, δεν υπάρχουν προγράμματα εκπαίδευσης για εργαζομένους που πρόκειται να συνταξιοδοτηθούν.
● LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτ. εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας, ανά φύλο	● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αξιολόγηση της Απόδοσης
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ		
● LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία, σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, το εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποεπένδυση: Ίσες Ευκαιρίες

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
<p>● LA14 Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβών γυναικών/ανδρών με βάση την κατηγορία εργαζομένων και ανά σημαντικές επιχειρηματικές μονάδες</p>	<p>● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού</p> <p>● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποενότητα: Ίσες Ευκαιρίες</p> <p>Κατά το 2013, η αναλογία μισθού γυναίκες/άνδρες ανά κατηγορία εργαζομένων είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Μεσαία στελέχη: 0,65 ▶ Υπάλληλοι: 1,02 ▶ Σύνολο: 0,83 <p>Κατά το 2013, η αναλογία μισθού γυναίκες/άνδρες ανά περιοχή είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Αττική: 0,77 ▶ Εκτός Αττικής: 1,01 ▶ Σύνολο: 0,83

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

<p>● DMA HR Διοικητικές Πρακτικές</p>	<p>● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό</p> <p>● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση</p>
--	---

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

<p>● HR1 Ποσοστό και συνολικός αριθμός σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών με όρους που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων</p>	<p>● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Υπεύθυνες Επενδύσεις</p> <p>Καθώς ο Μέτοχος ελέγχει σε τακτική βάση το σύνολο του πελατολογίου της INTERAMERICAN δεν τίθεται ζήτημα σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών. Παρ' όλα αυτά, η Εταιρεία ορίζει ως σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες αυτές που ξεπερνούν το ποσόν των 500.000 ευρώ. Για τις εν λόγω συμφωνίες η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο των δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες.</p> <p>Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο "Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN", ενότητα "Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων".</p>
<p>● HR2 Ποσοστό σημαντικών προμηθευτών και εργολάβων που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων</p>	<p>● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες</p>
<p>● HR3 Σύνολο ωρών κατάρτισης εργαζομένων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων</p>	<p>Κατά το 2013 δε διοργανώθηκε σχετική εκπαίδευση.</p>

ΕΛΕΙΨΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ

<p>● HR4 Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί</p>	<p>Δεν υπήρξαν περιστατικά διακρίσεων.</p>
---	--

ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ

<p>● HR5 Δραστηριότητες του Οργανισμού και σημαντικοί προμηθευτές στους οποίους θεωρείται ότι το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων ενδεχομένως να αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο - ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την υποστήριξη αυτών των δικαιωμάτων</p>	<p>● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποενότητα: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός</p> <p>● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες</p> <p>Επισημαίνεται το γεγονός ότι η Εταιρεία, με βάση τα αυστηρά κριτήρια επιλογής συνεργατών και προμηθευτών που εφαρμόζει, εκτιμά ως ελάχιστη την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου καταστράτηγησης του δικαιώματος της ελευθερίας του συνδικαλισμού εκ μέρους των προμηθευτών της. Συνεπώς δεν ανέλαβε κάποια σχετική δράση.</p>
---	---

ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

<p>● HR6 Δραστηριότητες και σημαντικοί προμηθευτές που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παιδικής εργασίας και μέτρα που έχουν ληφθεί για την αποτελεσματική εξάλειψη της παιδικής εργασίας</p>	<p>● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες</p> <p>Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά.</p>
---	---

Κωδ. GRI - Περιγραφή**Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς****ΕΞΑΝΑΓΚΑΣΜΕΝΗ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

- | | |
|--|--|
| <p>HR7 Δραστηριότητες και σημαντικοί προμηθευτές που ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη όλων των μορφών της εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες <p>Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά.</p> |
|--|--|

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

- | | |
|---|--|
| <p>HR8 Ποσοστό προσωπικού ασφαλείας που εκπαιδευεται σε πολιτικές ή διαδικασίες της Εταιρείας σχετικά με ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων που αφορούν στις δραστηριότητες της</p> | <p>Δεν έχει πραγματοποιηθεί σχετική εκπαίδευση κατά το 2013.
Δεν χρησιμοποιούνται ένοπλες φυλάξεις στις εγκαταστάσεις της INTERAMERICAN.</p> |
|---|--|

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ

- | | |
|--|---|
| <p>HR9 Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών</p> | <p>Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά.</p> |
|--|---|

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

- | | |
|---|--|
| <p>HR10 Συνολικός αριθμός και ποσοστό των επιχειρηματικών μονάδων οι οποίες έχουν αποτελέσει αντικείμενο ανάλυσης αναφορικά με την τήρηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων</p> | <p>Αξιολογείται πως δεν υπάρχει κίνδυνος παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Εταιρεία και για τον λόγο αυτόν, δεν έχει θεωρηθεί μέχρι σήμερα σκόπιμο να εκπονηθεί σχετική εξειδικευμένη μελέτη.</p> |
|---|--|

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

- | | |
|---|---|
| <p>HR11 Αριθμός παραπόνων τα οποία έχουν κατατεθεί και επιλυθεί μέσω επίσημων μηχανισμών</p> | <p>Δεν υπήρξαν παράπονα για παραβίαση ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Αξιολογείται πως δεν υπάρχει κίνδυνος παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Εταιρεία και για το λόγο αυτό δεν έχει κριθεί ως αναγκαία η δημιουργία σχετικού εξειδικευμένου μηχανισμού.</p> |
|---|---|

ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

- | | |
|--|--|
| <p>DMA SO Διοικητικές Πρακτικές</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ποιά είναι η INTERAMERICAN • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία |
|--|--|

ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

- | | |
|---|--|
| <p>S01 Ποσοστό των επιχειρηματικών μονάδων για τις οποίες έχουν εφαρμοστεί προγράμματα συνεργασίας με τις τοπικές κοινότητες, μελέτες επιπτώσεων και αναπτυξιακά προγράμματα</p> | <p>Δεν υφίστανται επιπτώσεις σε τοπικές κοινότητες.</p> |
| <p>S09 Επιχειρηματικές μονάδες με σημαντικές πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες</p> | <p>Δεν υπάρχουν πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες. Αντιθέτως, η INTERAMERICAN υποστηρίζει διάφορες τοπικές περιοχές και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.</p> |
| <p>S010 Μέτρα πρόληψης και περιορισμού που λαμβάνονται για τις πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες</p> | <p>Δεν υπάρχουν πιθανές ή πραγματικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες. Αντιθέτως, η INTERAMERICAN υποστηρίζει διάφορες τοπικές περιοχές και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.</p> |

ΔΙΑΦΘΟΡΑ

- | | |
|--|---|
| <p>S02 Ποσοστό και συνολικός αριθμός επιχειρηματικών μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας <p>Ελέγχεται σε συνεχή βάση το σύνολο της Εταιρείας - Κανένα περιστατικό διαφθοράς δεν έχει παρουσιαστεί.</p> |
|--|---|

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
<ul style="list-style-type: none"> S03 Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας
<ul style="list-style-type: none"> S04 Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων <p>Επισημαίνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2013, δεν εγέρθησαν κατά της Εταιρείας ή εργαζομένου της νομικές αγωγές που να σχετίζονται με περιστατικά διαφθοράς.</p>
ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	
<ul style="list-style-type: none"> S05 Συμμετοχή στην ανάπτυξη δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Δημόσια Πολιτική ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη
<ul style="list-style-type: none"> S06 Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Δημόσια Πολιτική
ΑΝΤΙ-ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	
<ul style="list-style-type: none"> S07 Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστών και μονοπωλιακών πρακτικών 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ	
<ul style="list-style-type: none"> S08 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα <p>Επισημαίνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2013, δεν επιβλήθηκαν στην Εταιρεία πρόστιμα ή μη χρηματικές κυρώσεις για μη συμμόρφωσή της με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.</p>
ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	
<ul style="list-style-type: none"> DMA PR Διοικητικές Πρακτικές 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	
<ul style="list-style-type: none"> PR1 Στάδια του κύκλου ζωής των προϊόντων, κατά τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις τους στην υγεία και ασφάλεια 	<p>N/A - Μη σχετικός δείκτης: ΑΗ φύση των προϊόντων και των υπηρεσιών της INTERAMERICAN δεν έχουν επιπτώσεις στην υγεία και ασφάλεια των πελατών της. Αντιθέτως, στοχεύουν στην προστασία τους.</p>
<ul style="list-style-type: none"> PR2 Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς για τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια 	<p>Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.</p>
ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	
<ul style="list-style-type: none"> PR3 Πληροφορίες για τα προϊόντα 	<p>Η σήμανση προϊόντων δεν εφαρμόζεται σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών όπως η INTERAMERICAN. Παρ' όλα αυτά, η Εταιρεία φροντίζει για την υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στις ενότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προϊόντα και Υπηρεσίες ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
----------------------	---------------------------

● 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	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.
● PR5 Πρακτικές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των ερευνών, στη βάση των οποίων υπολογίζεται η ικανοποίηση των πελατών	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

● PR6 Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις επικοινωνίες marketing, όπως η διαφήμιση, η προώθηση προϊόντων και η χορηγία	<p>Τα προϊόντα/υπηρεσίες της Εταιρείας αποτελούν κοινωνικά αγαθά και δεν υπήρξαν ποτέ αντικείμενο δημοσίων διενέξεων, διαφορών και συγκρούσεων. Η Εταιρεία έχει υιοθετήσει διεθνή πρότυπα και πρωτοβουλίες τα οποία εξετάζει και αναθεωρεί σε διετή βάση.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
● PR7 Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις πρακτικές marketing	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.

ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

● PR8 Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες - Διαχείριση Παραπόνων
--	---

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

● PR9 Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών	● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα
---	--

ΕΙΔΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

● FS1 Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους για τις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Υπεύθυνες Επενδύσεις ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις - Η INTERAMERICAN ιδρυτικό μέλος των "Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση" του UNEP FI ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Γενική Συνέλευση των Μετόχων - Δικαιώματα Μειοψηφίας ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις - Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις - Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση από την INTERAMERICAN <p>Το Διοικητικό Συμβούλιο εγκρίνει και αναθέτει στα αρμόδια κατά περίπτωση όργανα την υλοποίηση των σχετικών πολιτικών. Περισσότερες πληροφορίες μπορούν να βρεθούν στο Κεφάλαιο του παρόντος Απολογισμού, με τίτλο "Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN", ενότητα "Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική E.K.E. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων".</p> <p>Επιπλέον, η Εταιρεία και μέσω της συμμετοχής της στα παγκόσμια δίκτυα Αειφορίας αναδιαμορφώνει τις πολιτικές της, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις απόψεις των ενδιαφερομένων μερών. Οι εν λόγω πολιτικές εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση, χωρίς να υφίστανται εξαιρέσεις.</p>
---	--

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
<p>FS2 Διαδικασίες που έχει αναπτύξει ο οργανισμός για την αξιολόγηση και τον έλεγχο των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πράσινη επιχειρηματικότητα - Αξιολόγηση Περιβαλ. Κινδύνου ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Ο Ρόλος της INTERAMERICAN στην εξομάλυνση των Κοινωνικών Ανισοτήτων και στην αναβάθμιση της Ποιότητας Ζωής ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Υπεύθυνες Επενδύσεις ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες <p>Επιπροσθέτως, η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες. Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων”.</p> <p>Επισημαίνεται το γεγονός ότι όλες οι πολιτικές και οι διαδικασίες που έχει αναπτύξει η Εταιρεία, αποτελούν προϊόν της συνεργασίας όλων των Τμημάτων, Διευθύνσεων και θυγατρικών της. Παράλληλα, η αξιολόγηση των κινδύνων (περιβαλλοντικών και κοινωνικών) εφαρμόζεται σε όλες τις περιπτώσεις, χωρίς να υφίστανται διαφοροποιήσεις στις σχετικές διαδικασίες με βάση γεωγραφικά κριτήρια.</p>
<p>FS3 Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης πελατών με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές απαιτήσεις των συμφωνητικών ή συναλλαγών</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πράσινη επιχειρηματικότητα <p>Ο Μέτοχος (ACHMEA), ο οποίος και ελέγχει σε τακτική βάση (τουλάχιστον ετήσια) το σύνολο του πελατολογίου της INTERAMERICAN, έχει δεσμευθεί ότι, σε περίπτωση κατά την οποία οι επιχειρήσεις ή τα φυσικά πρόσωπα με τα οποία έχει συνάψει οποιαδήποτε μορφής συμφωνητικό εμφανίσουν επανειλημμένως ανάρμοστη κοινωνική ή/και περιβαλλοντική συμπεριφορά ή καταδικαστούν για καταπάτηση των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων, θα τίθενται σε μαύρη λίστα (blacklist) και θα αποκλείονται από το χαρτοφυλάκιό του. Επιπροσθέτως, επισημαίνεται το γεγονός ότι η αξιολόγηση του περιβαλλοντικού κινδύνου πραγματοποιείται από εργαζομένους της Εταιρείας που είναι κατάλληλα καταρτισμένοι για την εργασία αυτή. Παράλληλα, η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο των δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες. Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων”.</p>
<p>FS4 Διαδικασία/ες που έχει αναπτύξει ο Οργανισμός ώστε να εξασφαλίζει τη βελτίωση της ικανότητας του Προσωπικού να εφαρμόζει τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης - Εκπαιδύσεις ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας - Εκπαιδύσεις - Σεμινάρια ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων <p>Επιπροσθέτως, η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο των δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες. Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων”.</p>
<p>FS5 Αλληλεπιδράσεις με ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά στους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Υπεύθυνες Επενδύσεις ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων

Κωδ. GRI - Περιγραφή

Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς

● F55		<ul style="list-style-type: none"> ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2013 ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Διοίκηση και Αξιολόγηση της Απόδοσης ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εσωτερική Επικοινωνία ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη <p>Επισημαίνεται το γεγονός ότι όλες οι πολιτικές και οι διαδικασίες, που έχει αναπτύξει η Εταιρεία, αποτελούν προϊόν της συνεργασίας όλων των Τμημάτων, Διευθύνσεων και θυγατρικών της. Επιπροσθέτως, η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες. Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων”.</p>
● F56	<p>Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχείρησης και τομέα</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων - Γεωγραφική Κατανομή Διοικητικών Κέντρων, Περιφερειακών Κέντρων Εξυπηρέτησης και Γραφείων Πωλήσεων ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Βασικά Στοιχεία Επίδοσης. <p>Με δεδομένο ότι η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται στο σύνολο σχεδόν της ελληνικής επικράτειας, συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη και την άμβλυνση των κοινωνικών κινδύνων που επαπειλούν τις οικονομικά μειονεκτούσες Περιφέρειες της Ελλάδος, οι οποίες αποτελούν ταυτόχρονα μερικές από τις φτωχότερες τοπικές κοινωνίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (βλέπε όλες τις σχετικές εκθέσεις του Ο.Ο.Σ.Α. των τελευταίων ετών για τη φτώχεια- www.oecd.org). Επισημαίνεται ότι το πελατολόγιο της Εταιρείας αποτελείται κυρίως από ιδιώτες και μικρομεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις. Ο καθορισμός των οικονομικά μειονεκτούσων Περιφερειών της χώρας γίνεται στον δείκτη FS 13. Επιπροσθέτως, η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες. Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων”.</p>
● F57	<p>Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία ● Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Δημιουργία Προστιθέμενη Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη - Το Κοινωνικό Προϊόν ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προϊόντα και Υπηρεσίες ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές <p>Επιπροσθέτως, η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες. Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων”.</p>
● F58	<p>Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πράσινη επιχειρηματικότητα <p>Τα οικονομικά στοιχεία των πράσινων προϊόντων δεν δημοσιεύονται για λόγους ανταγωνισμού. Παρ’ όλα αυτά, παρέχεται η ασφαλιζόμενη αξία και το πλήθος των ασφαλιστηρίων συμβολαίων.</p>
● F59	<p>Πεδίο εφαρμογής και συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολόγησης κινδύνων</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Διοικητικό Συμβούλιο και Αειφόρος Ανάπτυξη ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Δ.Σ. ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Έλεγχος Χρημ/κών Καταστάσεων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς
<p>FS9</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Διοίκηση και Αξιολόγηση της Απόδοσης ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πράσινη Επιχειρηματικότητα - Αξιολόγηση Περιβαλ. Κινδύνου <p>Η αξιολόγηση της εφαρμογής των κοινωνικών και περιβαλλοντικών πολιτικών εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο της ορθής Εταιρικής Διακυβέρνησης που ασκεί η INTERAMERICAN και αποτελεί αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου και των υπεύθυνων κατά περίπτωση Επιτροπών, Διευθύνσεων και Τμημάτων της Εταιρείας. Η Διαχείριση των Κινδύνων εντάσσεται στο Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων (Integrated Risk Management Framework - I.R.M.F.), μιας προσέγγισης που εφαρμόζεται από όλες τις θυγατρικές του Ομίλου ACHMEA. Οι σχετικοί κίνδυνοι αξιολογούνται τουλάχιστον ετησίως. Η Εταιρεία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της Οδηγίας Solvency II, έχοντας αναπτύξει Εσωτερική Διαδικασία Εκτίμησης Κινδύνου.</p> <p>Επιπροσθέτως, όσον αφορά στην αξιολόγηση του περιβαλλοντικού κινδύνου, αυτή πραγματοποιείται κυρίως μέσω επιθεωρήσεων περιβαλλοντικής ευθύνης που εκτελούν ανεξάρτητοι πιστοποιημένοι επιθεωρητές (Περισσότερες πληροφορίες στις ως άνω Ενότητες του Απολογισμού).</p> <p>Επίσης, η INTERAMERICAN για τη βελτίωση της Αλυσίδας Αξίας της ακολουθεί τη μεθοδολογία Lean, ενώ για την αποτελεσματική προστασία των πληροφοριακών συστημάτων της από κάθε ενδεχόμενο κίνδυνο, έχει εγκαθιδρύσει μία ολοκληρωμένη Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, για τον σχεδιασμό της οποίας βασίστηκε στις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO/IEC 27001:2005.</p>
<p>FS10 Ποσοστό και αριθμός των εταιρειών του χαρτοφυλακίου του Οργανισμού, με τους οποίους ο Οργανισμός συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οργανωτική Διάρθρωση <p>Όλες οι πολιτικές και διαδικασίες που εφαρμόζει η Εταιρεία υλοποιούνται με την πολύτιμη αρωγή και συνεργασία των Θυγατρικών, Διευθύνσεων και Τμημάτων της Εταιρείας. Ειδικά για τα περιβαλλοντικά ζητήματα, η INTERAMERICAN συνεργάστηκε με τη θυγατρική της “MENTOR Πραγματογνώμονες - Εκτιμητές - Μηχανικοί Α.Ε.” (http://www.mentor-sa.gr/)</p>
<p>FS11 Ποσοστό των περιουσιακών στοιχείων που υπόκεινται σε θετικούς και αρνητικούς περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς ελέγχους</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Ο Ρόλος της INTERAMERICAN στην εξομάλυνση των Κοινωνικών Ανισοτήτων και στην αναβάθμιση της Ποιότητας Ζωής ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Υπεύθυνες Επενδύσεις ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Οικονομική Ανάλυση ανά Τομέα ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο και Αειφόρος Ανάπτυξη ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων <p>Το σύνολο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου της INTERAMERICAN (συμπεριλαμβανομένων και των Αμοιβαίων Κεφαλαίων) ελέγχεται σε τακτική βάση (τουλάχιστον ετήσια) από τον Μέτοχο (ACHMEA), ο οποίος έχει δεσμευθεί ότι, σε περίπτωση κατά την οποία οι επιχειρήσεις ή τα φυσικά πρόσωπα με τα οποία έχει συνάψει οποιασδήποτε μορφής συμφωνητικό εμφανίσουν επανειλημμένως ανάρμωστη κοινωνική ή/και περιβαλλοντική συμπεριφορά ή καταδικαστούν για καταπάτηση των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων, θα τίθενται σε μαύρη λίστα (blacklist) και θα αποκλείονται από το χαρτοφυλάκιό του. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Επενδυτική Πολιτική του Ομίλου ACHMEA: https://www.achmea.nl/en/sustainability/responsible-investment/Paginas/default.aspx. Επιπροσθέτως, η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο των δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες. Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο “Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων”.</p>
<p>FS12 Πολιτική/ές ψήφου που εφαρμόζονται σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα για μετοχές για τις οποίες ο οργανισμός έχει το δικαίωμα ψήφου</p>	<p>Δεν υφίστανται τέτοια δικαιώματα ψήφου (συμβουλευτικής ή αποφασιστικής αρμοδιότητας).</p>
<p>FS13 Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή μειονεκτούσες οικονομικά περιοχές ανά τύπο</p>	<p>Ως βάση για τον καθορισμό της πληθυσμιακής πυκνότητας της Ελλάδος χρησιμοποιήθηκαν τα στοιχεία (Δελτίο Τύπου ΕΛΣΤΑΤ, 28/12/2012) της Απογραφής Πληθυσμού - Κατοικιών ανά Περιφέρεια της χώρας που διενήργησε η Ελληνική Στατιστική Αρχή κατά το 2011. Για τον διαχωρισμό των Περιφερειών της Ελλάδος σε αραιοκατοικημένες/πυκνοκατοικημένες περιοχές χρησιμοποιήθηκε ο λόγος του αριθμού των μονίμων κατοίκων εκάστης Περιφέρειας προς τη συνολική έκτασή της σε τετραγωνικά χιλιόμετρα (Km²).</p>

Κωδ. GRI - Περιγραφή

Κεφάλαιο/Ενότητα Αναφοράς

● FS13		<p>Με βάση τον ανωτέρω τύπο, τις πιο αραιοκατοικημένες περιοχές της ελληνικής επικράτειας αποτελούν η Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας (μόνιμοι κάτοικοι 283.689: έκταση 9.451 Km² = πληθ. πυκνότητα 30,02), η Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδος (μόνιμοι κάτοικοι 547.390: έκταση 15.549 Km² = πληθ. πυκνότητα 35,20) και η Περιφέρεια Ηπείρου (μόνιμοι κάτοικοι 336.856: έκταση 9.203 Km² = πληθ. πυκνότητα 36,60). Για τον καθορισμό των οικονομικά μειονεκτούσων περιοχών της Ελλάδος προσμετρήθηκαν οικονομικά χαρακτηριστικά του μόνιμου πληθυσμού της χώρας της ως άνω αναφερόμενης Απογραφής (κατά κεφαλήν Α.Ε.Π. ανά Περιφέρεια), σε συνδυασμό με τον ορισμό που προτείνει η Παγκόσμια Τράπεζα (http://www.worldbank.org/en/topic/poverty/overview) για τη φτώχεια (1,25 δολάρια Η.Π.Α. την ημέρα κατά κεφαλήν εισόδημα, σε αγοραστικές τιμές του 2005).</p> <p>Σύμφωνα με τα ανωτέρω στοιχεία, οι πιο μειονεκτούσες Περιφέρειες της Ελλάδος είναι αυτές της Ηπείρου, της Θεσσαλίας, της Δυτικής Ελλάδος, της Κεντρικής Μακεδονίας και της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, οι οποίες αποτελούν και 5 από τις φτωχότερες τοπικές κοινωνίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η INTERAMERICAN καλύπτει 5 από τις 7 προαναφερόμενες αραιοκατοικημένες και μειονεκτούσες οικονομικά Περιφέρειες (ποσοστό 71,4%), συμβάλλοντας στην οικονομική ανάπτυξη τους. Περισσότερες πληροφορίες για τη γεωγραφική κατανομή των Δικτύων Διανομής της Εταιρείας, ανά τύπο, στο κεφάλαιο "Ποιά είναι η INTERAMERICAN", ενότητα "Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων - Γεωγραφική Κατανομή Διοικητικών Κέντρων, Περιφερειακών Κέντρων Εξυπηρέτησης και Γραφείων Πωλήσεων". Επιπροσθέτως, η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες. Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο "Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN", ενότητα "Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων".</p>
● FS14	<p>Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για μειονεκτούντα άτομα</p>	<p>Τα μεγάλα βήματα που πραγματοποιεί η INTERAMERICAN σε επίπεδο τεχνολογικών εφαρμογών επιβεβαιώνουν, πέρα από τον καινοτόμο και πρωτοπόρο στην αγορά χαρακτήρα της Εταιρείας, τη σταθερή εστίαση στην ταχύτερη, ασφαλέστερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων της, οι οποίοι δεν χρειάζεται πλέον να παραστούν σε πολλά από τα στάδια συνεργασίας με την Εταιρεία. Επιπροσθέτως, η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση παρέχεται και στην αγγλική γλώσσα προκειμένου να καλύπτει ιδιαίτερες ανάγκες αλλοδαπών κατοίκων/πελατών της. Επίσης, όλες οι κλινικές και τα κτήρια στα οποία χρειάζεται να προσέλθει πελάτης ή υποψήφιος πελάτης της Εταιρείας παρέχουν τις απαραίτητες διευκολύνσεις για ΑμΕΑ. Παράλληλα, η INTERAMERICAN σκοπεύει να αναπτύξει και νέες πρωτοβουλίες που θα συμβάλουν στη βελτίωση της πρόσβασης των μη προνομιούχων πληθυσμιακών ομάδων στις υπηρεσίες της Εταιρείας. Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο "Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN", Ενότητα "Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων".</p>
● FS15	<p>Πολιτικές για τον δίκαιο/ορθό σχεδιασμό και πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Υπεύθυνες Επενδύσεις ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Διοικητικό Συμβούλιο και Αειφόρος Ανάπτυξη ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Αμοιβές Μελών Δ.Σ. και Ανωτάτων Στελεγχών ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προϊόντα και Υπηρεσίες ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Δίκτυα Διανομής ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αξιολόγηση Απόδοσης <p>Επισημαίνεται το γεγονός ότι όλες οι Πολιτικές, οι Αρχές και οι Κώδικες Δεοντολογίας και Ηθικής που έχει αναπτύξει η INTERAMERICAN, αποτελούν προϊόν της συνεργασίας όλων των Τμημάτων, Διευθύνσεων και θυγατρικών της και είναι αναρτημένες στον ιστότοπο της Εταιρείας www.interamerican.gr</p>
● FS16	<p>Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων ανά ομάδα (κοινωνική, ενδιαφερόμενα μέρη κ.λπ.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία - Ο Ρόλος της INTERAMERICAN στην εξομάλυνση των Κοινωνικών Ανισοτήτων και στην αναβάθμιση της Ποιότητας Ζωής <p>Η δράση που ανέπτυξε η INTERAMERICAN κατά το 2013 (όπως αναφέρεται στην ως άνω Ενότητα) απευθυνόταν στο ευρύ κοινό. Επιπροσθέτως, η Εταιρεία έχει εντάξει στο μεσοπρόθεσμο πλάνο των δράσεων της σχετικές πρωτοβουλίες. (Περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο "Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN", Ενότητα "Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Δράσεων".</p>

Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό

Η INTERAMERICAN έχει καλύψει στον παρόντα Απολογισμό, έτους αναφοράς 2013, τις απαιτήσεις για το A+ επίπεδο εφαρμογής της έκδοσης G3.1 των κατευθυντηρίων οδηγιών του Global Reporting Initiative. Με σκοπό την αύξηση της ποιότητας της λογοδοσίας και της διαφάνειας, η Εταιρεία έχει αναθέσει σε Εξωτερικό Φορέα Επαλήθευσης τον έλεγχο του επιπέδου εφαρμογής των κατευθυντηρίων οδηγιών του Global Reporting Initiative. Η σχετική δήλωση του Εξωτερικού Φορέα Επαλήθευσης διατίθεται και στην ιστοσελίδα τη Εταιρείας.

Επαλήθευση Επιπέδου

Το επίπεδο εφαρμογής A+ του GRI έχει ελεγχθεί από την TÜV Austria - Hellas στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών ανεξάρτητης επαλήθευσης επί της Έκθεσης Ε.Κ.Ε., όπως αναγράφεται στη Δήλωση Εξωτερικής Επαλήθευσης που ακολουθεί.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Same as requirement for Level B	
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

*Sector supplement in final version

Εξωτερική Επαλήθευση

Η INTERAMERICAN, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της αξιοπιστίας των στοιχείων που παραθέτει στον παρόντα Απολογισμό Κοινωνικής Υπευθυνότητας, προχώρησε σε εξωτερική επαλήθευση των στοιχείων που παρατίθενται στα κεφάλαια:

- Ποιά είναι η INTERAMERICAN
- Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
- Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ.

Η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής επαλήθευσης των εν λόγω κεφαλαίων, με αυτό τον τρόπο αποδεικνύει τη δέσμευσή της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη για παροχή αξιόπιστης, ακριβούς και σαφούς πληροφορίας για τα σημαντικά ζητήματα στα οποία αναφέρεται στην παρούσα έκδοση.

Αξιοποίηση Παρατηρήσεων

Η INTERAMERICAN σκοπεύει να αξιοποιήσει σχόλια και υποδείξεις που προέκυψαν από τον έλεγχο του φορέα επαλήθευσης, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας του Απολογισμού.

TUV AUSTRIA HELLAS**Δήλωση Επαλήθευσης για τον Απολογισμό Εταιρικής
Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2013 της INTERAMERICAN****Πληροφορίες για τη Δήλωση Επαλήθευσης**

Ο Οργανισμός Επαλήθευσης TÜV AUSTRIA HELLAS (ο «Φορέας») ανέλαβε την επαλήθευση των στοιχείων που δημοσιεύονται στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013 της INTERAMERICAN (η «Εταιρεία»), σύμφωνα με το αντικείμενο που περιγράφεται στην παράγραφο «Αντικείμενο Εργασιών» που ακολουθεί. Η ευθύνη για τα στοιχεία και τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό παραμένει αποκλειστικά στην Εταιρεία. Ο Φορέας διενέργησε δειγματοληπτικό έλεγχο στοιχείων και δεδομένων αλλά και συναφών διαδικασιών και συστημάτων, με σκοπό την επαλήθευση του Απολογισμού.

Επισημαίνεται ότι ο Φορέας δεν παρείχε καμία συμβουλευτική υπηρεσία στην Εταιρεία.

Αντικείμενο Εργασιών

Ο Φορέας διενήργησε τις ακόλουθες εργασίες κατά τους μήνες Δεκέμβριο 2014 – Φεβρουάριο 2015:

1. Αξιολόγηση του Απολογισμού σε σχέση με το πλαίσιο Κατευθυντήριων Οδηγιών κατάρτισης εκθέσεων αειφορίας του Global Reporting Initiative (GRI) και επαλήθευση του επιπέδου εφαρμογής του Απολογισμού σύμφωνα με το πλαίσιο GRI-G3.1 (GRI Application Level Check).
2. Επαλήθευση των αριθμητικών δεδομένων των κεφαλαίων «Ποια είναι η INTERAMERICAN», «Ανθρώπινο Δυναμικό», «Διακυβέρνηση» και «Κοινωνία» του Απολογισμού.

3. Επιτόπιες επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Εταιρίας στις 23 Δεκεμβρίου 2014, 26 και 28 Ιανουαρίου 2015 και 17 Φεβρουαρίου 2015 για τη διενέργεια επαλήθευσης και δειγματοληπτικών ελέγχων αρχείων με σκοπό τη διασφάλιση:

- της αξιοπιστίας και της ακρίβειας των αριθμητικών δεδομένων επίδοσης που περιέχονται στον Απολογισμό,
- της αξιοπιστίας των διαδικασιών που ακολουθούνται για τη συλλογή και αναφορά σχετικών πληροφοριών που περιέχονται σε αυτόν.

Συμπεράσματα

Οι εργασίες διασφάλισης που ακολουθήθηκαν έδειξαν ότι οι ποσοτικές πληροφορίες των 4 κεφαλαίων που εξετάστηκαν είναι ακριβείς και αξιόπιστες. Η Εταιρεία παρείχε περιεκτική και αποδεκτή τεκμηρίωση τόσο για τις πληροφορίες επίδοσης που παραθέτει στα 4 κεφάλαια του Απολογισμού όσο και για τις συναφείς διαδικασίες συλλογής και αποτύπωσης των σχετικών πληροφοριών.

Ο Απολογισμός βρέθηκε να πληροί τις προϋποθέσεις του επιπέδου 'A+' των Οδηγιών GRI-G3.1, με παράλληλη κάλυψη των δευκτών του "Financial Services Sector Supplement".

Προτάσεις για συνεχή βελτίωση

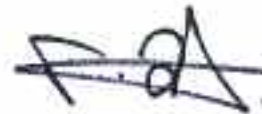
Βάσει των παρατηρήσεων και συμπερασμάτων που προέκυψαν από τις διαδικασίες διασφάλισης που εφαρμόστηκαν, οι προτάσεις βελτίωσης του Φορέα για τη βελτίωση των μελλοντικών απολογισμών της Εταιρείας συνίστανται στις ακόλουθες:

- ☛ Επαλήθευση περισσότερων κεφαλαίων, με σκοπό την επέκταση της εγκυρότητας του απολογισμού.

- Επαλήθευση και των ποιοτικών πληροφοριών.
- Προσαρμογή στις απαιτήσεις της νέας έκδοσης των Κατευθυντήριων Οδηγιών του GRI, GRI-G4.
- Εστίαση στα ουσιαστικά (material) θέματα.

Για την TÜV AUSTRIA HELLAS,

Αθήνα, 20/02/2015



Γεώργιος Ηλιόπουλος
Επικεφαλής Επαληθευτής



Ιωάννης Καλλιός
Γενικός Διευθυντής

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ Ε.Κ.Ε. 2013

Θεωρούμε τη γνώμη σας για το περιεχόμενο της παρούσας έκδοσης ιδιαίτερα σημαντική για την ανάπτυξη διαλόγου, που θα συμβάλει στη βελτίωση του Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN.

Παρακαλούμε συμπληρώστε το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί και αποστείλτε το ταχυδρομικά ή ψηφιακά στη Εταιρεία.

● Σε ποιά ομάδα ενδιαφερομένων μερών της INTERAMERICAN ανήκετε;

- Εργαζόμενος Πελάτης Τοπική Κοινωνία Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
 Μέτοχος/ Επενδυτής Προμηθευτής Μη Κυβερνητική Οργάνωση Άλλο:

● Ποιά είναι η συνολική εντύπωση που αποκομίσατε από τον Απολογισμό;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια
Ισορροπία μεταξύ των θεματικών ενότητων.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των κειμένων.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα κείμενα είναι κατανοητά.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Γραφικές απεικονίσεις.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● Ποιά είναι η γνώμη σας σχετικά με τις ακόλουθες ενότητες του Απολογισμού;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια
Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● Υπάρχουν ενότητες στις οποίες, κατά την άποψή σας, θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έκταση;

.....
.....
.....

● Έχετε κάποια σχόλια ή προτάσεις προς βελτίωση του Απολογισμού, που θα θέλατε να υποδείξετε;

.....
.....
.....

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνοματεπώνυμο:
Εταιρεία/Οργανισμός:
Διεύθυνση:
Τηλ./Fax:
E-mail:

Παρακαλούμε αποστείλτε το ερωτηματολόγιο στη διεύθυνση:
INTERAMERICAN, Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων - υπ' όψιν Χ. Ελευθερίου
Λεωφ. Συγγρού 124-126, 117 82 Αθήνα,
ή με e-mail: eleftheriouch@interamerican.gr
ή με fax στο 210-9004091

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν από την Εταιρεία για την αξιολόγηση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. και για στατιστική ανάλυση. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.

Από τη Συλλογή Έργων Τέχνης της INTERAMERICAN

▼ Σπύρος Βασιλείου

“Χρυσή Αθήνα” (ακρυλικό και φύλλο χρυσού), 0.70 x 1.00 m

