



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΕΥΘΥΝΗΣ
2009



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΕΥΘΥΝΗΣ
2009

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

Για να είναι η INTERAMERICAN η πιο Αξιόπιστη
Εταιρεία της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς 3

Ποιά είναι η INTERAMERICAN

Ιστορική Διαδρομή 8
 Η Διάρθρωση του Ομίλου 10
 Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων 10
 Η Θέση της Εταιρείας στην Αγορά 11
 Επιχειρησιακό Σχέδιο 11
 Οι Υποδομές 12
 Οικονομικά Στοιχεία 13
 Όραμα, Αποστολή και Αξίες 16
 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη 18
 Ενδιαφερόμενα Μέρη 21
 Αξιολόγηση του πρώτου Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 25
 Συμμετοχές σε Οργανώσεις 26
 Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις 28

Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση

Μετοχική Σύνθεση 32
 Οργανόγραμμα INTERAMERICAN ΖΩΗΣ 32
 Διοικητικό Συμβούλιο 33
 Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου 35
 Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής 38
 Εσωτερικός Έλεγχος 38
 Έλεγχος Νομοθετικής Συμμόρφωσης 39
 Διαχείριση Κινδύνων 39
 Αντασφάλιση 40
 Solvency II 41
 Διασφάλιση της Απρόσκοπτης Λειτουργίας
 της Εταιρείας σε Περίπτωση Κρίσης 42
 Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων
 από Παράνομες Δραστηριότητες 42
 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων 43
 Διαχείριση Παραπόνων 44

Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά

Προϊόντα και Υπηρεσίες 48
 Υπεύθυνες Πωλήσεις 53

Δίκτυα Διανομής 53
 Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες 55
 Προμήθειες 59

Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό 64
 Στοιχεία Προσωπικού 66
 Ίσες Ευκαιρίες 67
 Εκπαίδευση και Ανάπτυξη 69
 Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης 74
 Πρόσθετες Παροχές 77
 Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός 78
 Εσωτερική Επικοινωνία 79
 Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού 81
 Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 82
 Εθελοντισμός 84

Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις 88
 Κατανάλωση - Ανακύκλωση Υλών 92
 Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων 94
 Δικτύωση για την Αειφόρο Ανάπτυξη 94
 Πράσινη Επιχειρηματικότητα 95

Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία

“Πράξεις Ζωής” για την Υγεία 100
 “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων 104
 “Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς
 Κοινωνικές Ομάδες 105
 “Πράξεις Ζωής” για το Περιβάλλον 112
 EUREKO ACHMEA FOUNDATION 114
 Γνώμες για τις “Πράξεις Ζωής” 114

Πληροφορίες για τον Απολογισμό

Βασικά Στοιχεία Επίδοσης
 της INTERAMERICAN 119
 Στοιχεία του Απολογισμού 120
 Πίνακας Δεικτών κατά GRI 122
 Διασφάλιση Απολογισμού από ανεξάρτητο φορέα 126
 Έντυπο Αξιολόγησης Απολογισμού 2009 131

Για να είναι η INTERAMERICAN η πιο Αξιόπιστη Εταιρεία της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς

Η ασφαλιστική βιομηχανία έχει, εξ ορισμού, την αποστολή να συμβάλλει στη βελτίωση και θωράκιση της ποιότητας της ζωής μας. Στην INTERAMERICAN έχουμε την πεποίθηση ότι αυτή η αφετηρία είναι τόσο σημαντική ώστε να αποτελεί σταθερή αναφορά μας, να γίνεται πυξίδα για την κατεύθυνση και κινητήριος δύναμη για την προοπτική της Εταιρείας, με ορίζοντα την Αειφορία.

Συνδέουμε ευθέως την Αειφορία της INTERAMERICAN με την ενεργητική και δημιουργική στάση της Διοίκησης, του δυναμικού των Εργαζομένων και των αποκλειστικών Συνεργατών μας στις πωλήσεις απέναντι στις σοβαρότατες προκλήσεις της εποχής μας: την οικονομική, την κοινωνική και την περιβαλλοντική κρίση, που αποτελούν “συγκοινωνούντα δοχεία” και συνιστούν μια συνολική απειλή με πρωτόγνωρες διαστάσεις, κάτω από την οποία διακυβέβεται η ποιότητα ζωής των μελλοντικών γενεών. Ταυτόχρονα, αναγνωρίζουμε ως κοινό παρονομαστή των εν λόγω κρίσεων μια βαθιά κρίση αξιών, που είναι ορατή στην καθημερινότητά μας.

Στο πνεύμα αυτής της αντίληψης για όλους εμάς, τους ανθρώπους της Εταιρείας, η υπευθυνότητα αποτελεί μονόδρομο, αναγκαία και ικανή προϋπόθεση για την επιχειρηματική βιωσιμότητα και ανάπτυξη και ακόμη, μοναδική επιλογή για την έξοδο από την κρίση.

Μετά από μια πενταετία ασκήσεων για την ενσωμάτωση της ιδέας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και την εφαρμογή της στις εκφάνσεις των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN, φθάσαμε το 2009 στην πρώτη απολογιστική έκθεση πεπραγμένων Ε.Κ.Ε., αλλά και σε διατύπωση δεσμεύσεων και στόχων. Σήμερα, βρισκόμαστε στο ιδιαίτερα θετικό σημείο να αποτελεί η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αναπόσπαστο στοιχείο της Εταιρικής Στρατηγικής μας. Ήδη, έχουμε οργανώσει και λειτουργούμε στο επίπεδο της διακυβέρνησης τη θεματική Επιτροπή Ε.Κ.Ε., που αναφέρεται στην Εκτελεστική Επιτροπή και της οποίας η θεσμοθέτηση αποτέλεσε στόχο στον πρώτο Απολογισμό μας.

Οι στρατηγικές προτεραιότητές μας για την τριετία 2010-2012 διαπνέονται από την ευθύνη που έχουμε αναλάβει απέναντι στους Ασφαλισμένους της Εταιρείας, τους Μετόχους της, τους Εργαζομένους και Συνεργάτες της, την ευρύτερη Κοινωνία και χαρακτηρίζονται από ένα κοινό γνώρισμα: διεκδικούμε, μέσα από την υλοποίησή τους, την ενίσχυση της αξιοπιστίας της INTERAMERICAN. Θέλουμε να είμαστε η πιο Αξιόπιστη Εταιρεία της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.

Προς αυτή την κατεύθυνση, ο επιχειρηματικός σχεδιασμός μας ορίζεται σε τέσσερις βασικούς άξονες:

- Στον εκσυγχρονισμό όλων των διαδικασιών.
- Στην αξιοποίηση της τεχνολογίας.
- Στην αναζωογόνηση των εμπορικών δραστηριοτήτων.
- Στην ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού.

Η ανάπτυξη έργου σε αυτούς τους άξονες μπορεί να οδηγήσει την Εταιρεία στην βέλτιστη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πραγματικών ασφαλιστικών αναγκών των πολιτών. Σε βάθος χρόνου, αυτές οι στρατηγικές επιλογές μας αναμένουμε να διατηρήσουν την INTERAMERICAN στη σταθερή πορεία λειτουργικών κερδών



που σημειώνονται κατά τα τελευταία χρόνια και βέβαια κατά το 2009. Επί πλέον, σε ό,τι αφορά σημαντικά ζητήματα της εποχής μας που έχουν αντίκτυπο στην ασφαλιστική αγορά, όπως είναι η διαφάνεια και αντιμετώπιση της διαφθοράς, το δημογραφικό πρόβλημα που επηρεάζει τους τομείς υγείας και συντάξεων και η κλιματική αλλαγή, η ουσιαστική ανταπόκρισή μας αναμένουμε να ενισχύσει περαιτέρω τη σταθερότητα της πορείας της Εταιρείας.

Ευθυγραμμισμένοι με τις αρχές διακυβέρνησης των Μετόχων μας, το 2009 επιτύχαμε να οργανώσουμε μια κεντρική διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών μας. Παράλληλα, εφαρμόσαμε νέα πολιτική για το ανθρώπινο δυναμικό μας, ολοκληρώνοντας το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης και ανταμοιβής και προωθώντας προγράμματα για νέα στελέχη. Η εσωτερική Έρευνα Γνώμης κατέστησε τους Εργαζομένους συμμετόχους στη διαμόρφωση της περαιτέρω πορείας της Εταιρείας. Για την Κοινωνία, ολοκληρώσαμε με τη χρηματοδοτική σύμπραξη του EUREKO ACHMEA FOUNDATION την αρωγή στο πρόγραμμα του Ανοιχτού Παιδιατρικού Πολυιατρείου των Γιατρών του Κόσμου και ξεκινήσαμε μαζί τους ένα νέο πρόγραμμα φροντίδας της υγείας παιδιών Ρομά, ενώ αναλάβαμε ουσιαστικές πρωτοβουλίες για ηλικιωμένους και εμπλουτίσαμε τις συνεργασίες μας με Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς. Στον τομέα του Περιβάλλοντος, με την εφαρμογή του προγράμματος “Green Office” για τον περιορισμό του εταιρικού αποτυπώματος και την ανακύκλωση υλικών, αλλά και τη συμμετοχή τους σε δράσεις, οι άνθρωποι της Εταιρείας έδωσαν απτά δείγματα ευαισθητοποίησης στο μείζον ζήτημα της προστασίας της φύσης και οικολογικής συμπεριφοράς. Επισημαίνεται, ωστόσο, η αδυναμία μας στην επέκταση του προγράμματος “Επιβράβευση” σε πελάτες των πράσινων ασφαλιστικών προϊόντων “Green Line” και “Energy Line”, των οποίων η σχεδίαση και προώθηση αποτέλεσε καινοτομία στα ελληνικά ασφαλιστικά χρονικά. Επίσης, δεν επιτύχαμε τον στόχο των ενημερωτικών πρωτοβουλιών για την αντιμετώπιση κινδύνων από ακραία φυσικά φαινόμενα. Στο ανάπτυγμα του τριετούς επιχειρηματικού σχεδίου θα επιδιώξουμε να βελτιώσουμε την επίδοσή μας στα θέματα αυτά, καθώς στρατηγικά αποδίδουμε ιδιαίτερη σημασία στη συνάφεια των κοινωνικών και περιβαλλοντικών ενεργειών μας με τις ασφαλιστικές δραστηριότητες της INTERAMERICAN. Ακόμη, με λύπη σημειώνω ότι πέρυσι χάσαμε έναν άνθρωπο της Εταιρείας από τον τομέα Οδικής Βοήθειας, κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας του, μετά από τροχαίο δυστύχημα που προκάλεσε διερχόμενο όχημα.

Όπως συνέβη το 2009, έτσι και για το 2010 υπογραμμίζεται ως στόχος η έμπρακτη προσήλωσή μας στις αρχές του United Nations Environment Programme / Finance Initiative (UNEP FI) και του Global Compact του ΟΗΕ, για την εφαρμογή των οποίων ως εταιρεία μέλος έχουμε δεσμευτεί. Θα εξακολουθήσουμε να τροφοδοτούμε με πράξεις και το νόημα της συμμετοχής μας σε λοιπά δίκτυα, όπως το πανευρωπαϊκό για την οδική ασφάλεια, το ελληνικό για την ασφάλεια και υγεία στον χώρο εργασίας, το ελληνικό δίκτυο E.K.E.

Άλλοι σημαντικοί στόχοι μας για το 2010 είναι η ανάπτυξη εφαρμογών για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συστημάτων της Εταιρείας, η διαρκής βελτίωση στα ζητήματα εξυπηρέτησης των πελατών μας και η διαχείρισή τους μέσα από την εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου πελατοκεντρικού συστήματος, η διατήρηση της καινοτομίας που χαρακτηρίζει την INTERAMERICAN στην έκδοση ασφαλιστικών προγραμμάτων για τις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς, με γνώμονα την τυποποίηση-απλοποίηση και την ισορροπημένη σχέση κόστους-οφέλους για τον Πελάτη. Ακόμη,

στοχεύουμε στην ενίσχυση των ικανοτήτων ηγεσίας και διοίκησης του στελεχιακού δυναμικού, στην περαιτέρω αξιοποίηση των υποδομών της Εταιρείας για “Πράξεις Ζωής” υπέρ της Κοινωνίας, αλλά και στην αξιοποίηση της βούλησης των ανθρώπων μας μέσα από την ωρίμανση της ιδέας της κοινωνικής υπευθυνότητας και την οργανωμένη ανάπτυξη της εθελοντικής συνεισφοράς τους.

Ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. που κρατάτε στα χέρια σας, ως μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας και διαλόγου της Εταιρείας με τον κύκλο των ενδιαφερομένων συμμετόχων, αλλά και της καταγραφής και ελέγχου της προόδου που επιζητούμε στον δρόμο της Αειφορίας, συγκεντρώνει τα τεκμήρια Πράξεων Ευθύνης. Θεωρούμε σημαντική και ενθαρρυντική για την προσπάθειά μας την αξιολόγηση των επιδόσεων κατά το πρότυπο αναφοράς που ακολουθούμε στην έκθεση (GRI-G3) από την ομάδα του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Είναι επιδόσεις που θέλουμε να βελτιώνουμε συνεχώς. Γι’ αυτό προχωρήσαμε στη Διασφάλιση από ανεξάρτητο Φορέα των κεφαλαίων της Εταιρικής Διακυβέρνησης και του Ανθρώπινου Δυναμικού στον παρόντα, δεύτερο Απολογισμό μας, την οποία διασφάλιση σκοπεύουμε να επεκτείνουμε και σε άλλα κεφάλαια στην επόμενη έκθεση.

Αναφέρουμε συχνά και θέλουμε να επιβεβαιώνεται καθημερινά στην πράξη ότι “η INTERAMERICAN είναι οι Άνθρωποί της”. Με την υποστήριξη των Μετόχων μας, που θεωρούν την INTERAMERICAN εταιρεία αιχμής του Ομίλου EUREKO στον ευρωπαϊκό χάρτη των δραστηριοτήτων του, βρισκόμαστε το 2010 στο ιδιαίτερα θετικό σημείο της ετοιμότητας απέναντι στις απαιτήσεις της ευρωπαϊκής οδηγίας για το Solvency II, που θα επιφέρει εκ θεμελίων αλλαγές στην ασφαλιστική αγορά του τόπου μας. Βασικές προτεραιότητές μας σε αυτή τη φάση και με την οικονομική κρίση σε εξέλιξη, είναι η κεφαλαιακή ευρωστία, η ανάπτυξη της εταιρικής διακυβέρνησης, η ελαχιστοποίηση του αναλαμβανομένου κινδύνου και η ανταπόκριση της Εταιρείας στις ανάγκες της αγοράς με τις κατάλληλες ασφαλιστικές προτάσεις.

Εργαζόμαστε με αταλάντευτη εστίαση στην ανατροφοδοσία του εταιρικού οράματος για μια INTERAMERICAN που θα είναι κερδοφόρος, σύγχρονη, ηγετική και αναγνωρίσιμη, δημιουργώντας και αποδίδοντας αξία υπέρ όλων των ενδιαφερομένων μερών, με τους Ασφαλισμένους μας στο επίκεντρο του ενδιαφέροντός μας. Με μοχλούς τη φερεγγυότητα, την καινοτομία, τον επαγγελματισμό και την ομαδικότητα σφυρηλατούμε όλα τα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά, ώστε να ενισχύουμε συνεχώς το κύρος και την αξιοπιστία του ονόματος INTERAMERICAN.

Γιώργος Κώτσαλος

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN





ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η INTERAMERICAN

- Ιστορική Διαδρομή
- Η Διάρθρωση του Ομίλου
- Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων
- Η Θέση της Εταιρείας στην Αγορά
- Επιχειρησιακό Σχέδιο
- Οι Υποδομές
- Οικονομικά Στοιχεία
- Όραμα, Αποστολή και Αξίες
- Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Αξιολόγηση του πρώτου Απολογισμού Ε.Κ.Ε.
- Συμμετοχές σε Οργανώσεις
- Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις

Η INTERAMERICAN ιδρύθηκε το 1969 ως εταιρεία περιορισμένης ευθύνης. Το 1971 μετατράπηκε σε ανώνυμη εταιρεία, και έκτοτε λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920 και του Π.Δ. 400/1970 περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεως, όπως αυτές ισχύουν.

Από τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας της καθιερώθηκε στη συνείδηση του κοινωνικού συνόλου ως η “Μεγάλη και Σίγουρη” εταιρεία του ασφαλιστικού κλάδου, τόσο για την πελατοκεντρική της αντίληψη, όσο και για την προσήλωσή της στην υπεράσπιση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, στην προστασία των εργασιακών δικαιωμάτων και στη συμβολή της στην ανάπτυξη του πολιτισμού και του αθλητισμού.

Ιστορική Διαδρομή

Τα ορόσημα στα 41 χρόνια πρωτοπορίας και καινοτόμου επιχειρηματικής λειτουργίας της INTERAMERICAN παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα:

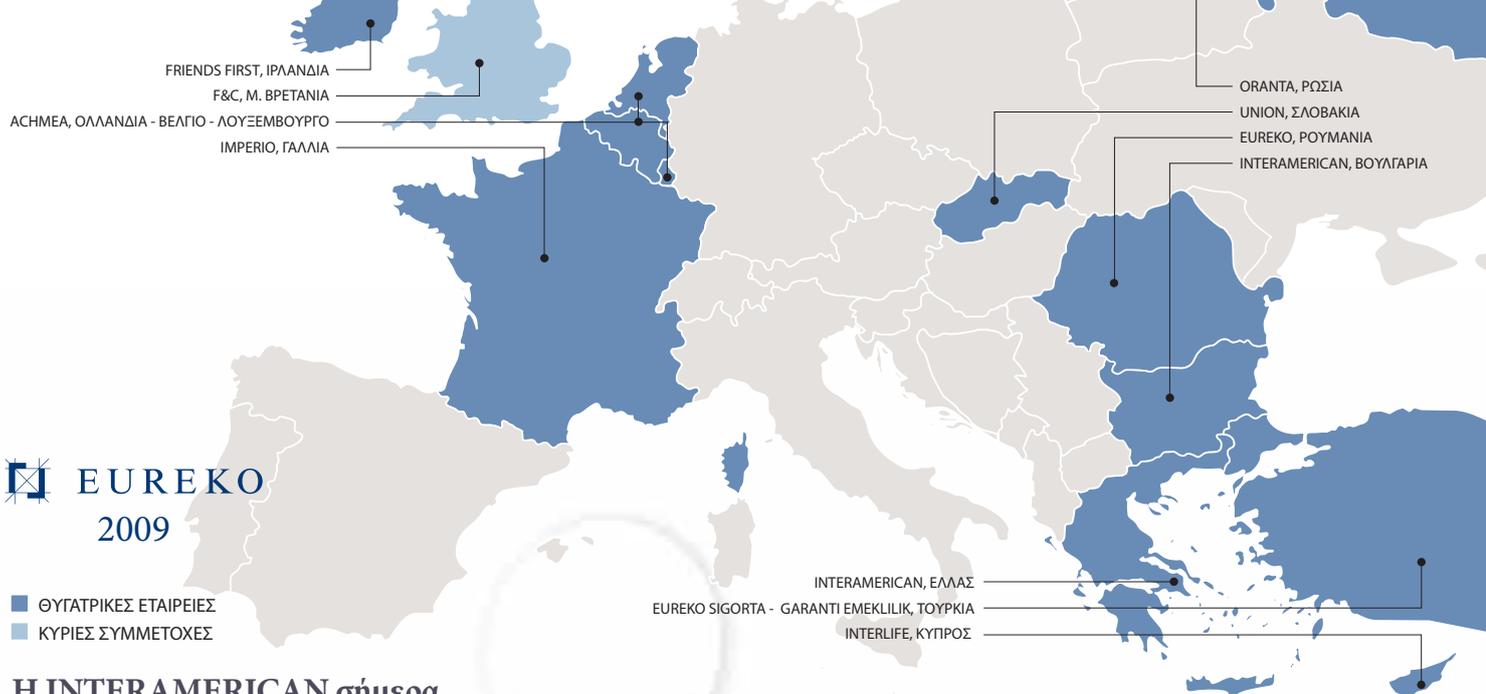
1969	<ul style="list-style-type: none"> • Ίδρυση της INTERAMERICAN ως Ε.Π.Ε. από τους Αλέξανδρο Ταμπουρά και Δημήτριο Κοντομηνά. 	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία του σύγχρονου πολυϊατρείου MEDIFIRST για την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας. 	
1971	<ul style="list-style-type: none"> • Μετατροπή της INTERAMERICAN σε Ανώνυμη Εταιρεία, με συμμετοχή της Insurance Corporation of North America (INA). 	2004	<ul style="list-style-type: none"> • Έναρξη υλοποίησης του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης “Πράξεις Ζωής”.
1974	<ul style="list-style-type: none"> • Ίδρυση της INTERAMERICAN Γενικών Ασφαλίσεων. 	2005	<ul style="list-style-type: none"> • Αποχώρηση του Δ. Κοντομηνά από τη θέση του Προέδρου της Εταιρείας.
1980	<ul style="list-style-type: none"> • Αποχώρηση της INA - απόκτηση του μεριδίου της στην Εταιρεία από τον Δ. Κοντομηνά. 	2006	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία της καινοτόμου υπηρεσίας απ’ ευθείας πώλησης ασφαλιστικών προγραμμάτων μέσω διαδικτύου (direct insurance brand “anytime”). • Ένταξη της INTERAMERICAN στην Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών - UNEP FI.
1988	<ul style="list-style-type: none"> • Είσοδος στον χώρο των Αμοιβαίων Κεφαλαίων, με την ίδρυση της INTERTRUST, της πρώτης ιδιωτικής και μη τραπεζικής εταιρείας διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων. 	2007	<ul style="list-style-type: none"> • Ίδρυση των εταιρειών INTERAMERICAN Finance και ANYRISK. • Ένταξη της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
1991-1993	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη των τομέων Άμεσης Βοήθειας και Πιστωτικών Καρτών, με τη δημιουργία των εταιρειών INTERAMERICAN Βοήθειας, INTERAMERICAN Οδική Προστασία και INTERAMERICAN Cards. 	2008	<ul style="list-style-type: none"> • Ολοκλήρωση της πώλησης της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών και της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Παιδών (διατήρηση συμμετοχής από τη EUREKO με 25%). • Συμμετοχή της INTERAMERICAN στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UN Global Compact.
1996-1998	<ul style="list-style-type: none"> • Έναρξη παροχής ολοκληρωμένων δευτεροβάθμιων υπηρεσιών υγείας με την ίδρυση της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών. 	2009	<ul style="list-style-type: none"> • Έκδοση του Πρώτου Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα έτη αναφοράς 2006-2008. • 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.
1999	<ul style="list-style-type: none"> • Εισαγωγή της INTERAMERICAN στο ελληνικό χρηματιστήριο. • Δημιουργία της χρηματιστηριακής εταιρείας MEGATRUST. 		
2000	<ul style="list-style-type: none"> • Έναρξη συνεργασίας με την πορτογαλική τράπεζα B.C.P. (Banco Comercial Portugues) και ίδρυση από κοινού της τράπεζας NOVABANK. 		
2001	<ul style="list-style-type: none"> • Προσχώρηση της INTERAMERICAN στη EUREKO και παύση της διαπραγμάτευσης της μετοχής της στο Χ.Α. 		
2001-2003	<ul style="list-style-type: none"> • Περαιτέρω ανάπτυξη των νοσηλευτικών υπηρεσιών υγείας, με δύο νέες κλινικές (την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παιδών και την ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική). 		

Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο EUREKO B.V.

Το 2001 η INTERAMERICAN προσχώρησε σε έναν από τους κορυφαίους ευρωπαϊκούς χρηματοοικονομικούς ομίλους, τη EUREKO B.V. Η ένταξη της INTERAMERICAN στη EUREKO αποτελεί το σημαντικότερο γεγονός της σύγχρονης ιστορίας της, καθώς της προσέδωσε ευρωπαϊκό προσανατολισμό στην αντίληψη οργάνωσης και διοίκησης και εμπλούτισε την τεχνογνωσία της.

Ο Όμιλος EUREKO, με πλειοψηφούντες μετόχους την ασφαλιστική εταιρεία ACHMEA και τον τραπεζικό οργανισμό RABOBANK, εδρεύει στην Ολλανδία και έως και το 2009 δραστηριοποιείτο στον τραπεζικό, ασφαλιστικό και επενδυτικό τομέα σε 13 χώρες συνολικά (Ολλανδία, Βέλγιο, Λουξεμβούργο, Ελλάδα, Κύπρο, Μεγάλη Βρετανία, Ιρλανδία, Γαλλία, Ρωσία, Σλοβακία, Ρουμανία, Βουλγαρία και Τουρκία), όπου και κατείχε είτε το 100% είτε την καταστατική πλειοψηφία ανεξαρτήτων ασφαλιστικών εταιρειών υψηλού κύρους και αναγνωρισιμότητας. Ο Όμιλος απασχολούσε το 2009 περισσότερους από 27.500 εργαζομένους και κατά το ίδιο έτος κατέγραψε καθαρά κέρδη ύψους 1,4 δισ. ευρώ, ενώ τα ίδια κεφάλαιά του ανήλθαν σε 10,1 δισ. ευρώ.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2009 η EUREKO εδραίωσε την παρουσία της στη δυναμικά αναπτυσσόμενη αγορά της Ρωσίας, με την ολοκλήρωση της εξαγοράς της ασφαλιστικής εταιρείας ORANTA, ενώ παράλληλα προχώρησε στην έξοδο της από την πολωνική αγορά, με την πώληση της ασφαλιστικής εταιρείας PZU.

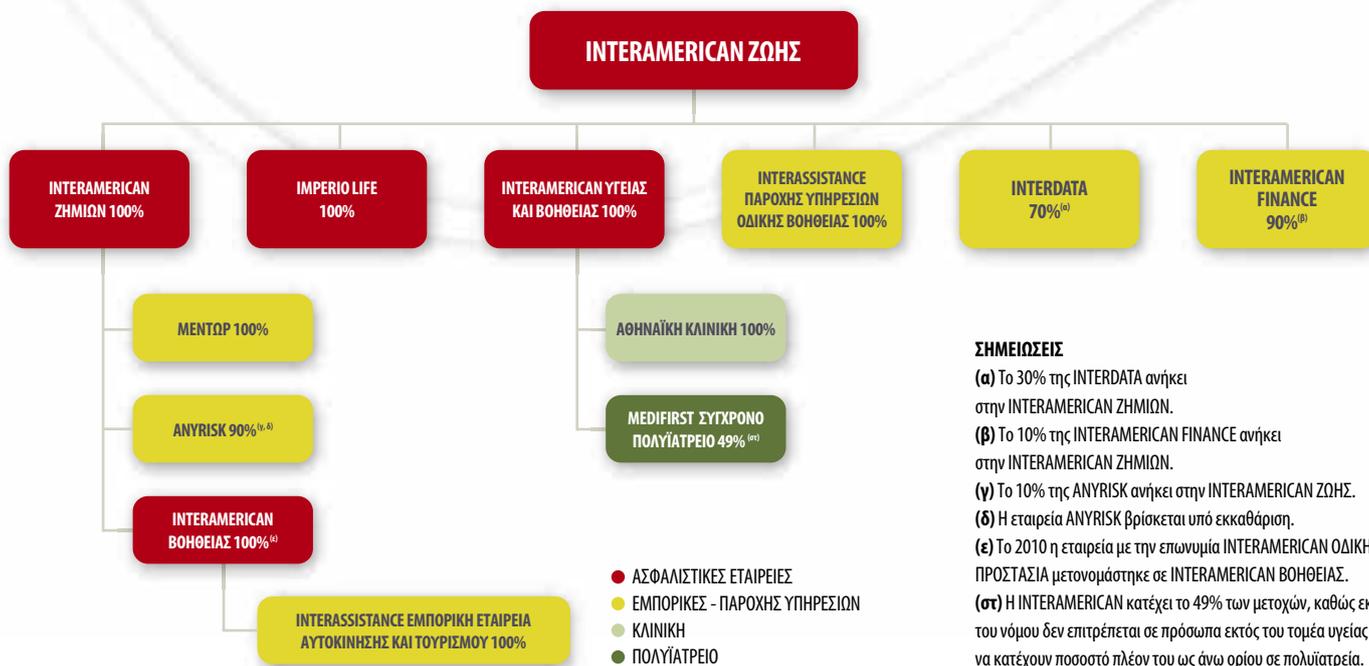


Η INTERAMERICAN σήμερα

Η INTERAMERICAN εδρεύει στον δήμο Αμαρουσίου Αττικής, στην οδό Αγίου Κωνσταντίνου 57 και δραστηριοποιείται στην ελληνική επικράτεια, σε όλους τους τομείς Ασφαλίσεων Ζωής, Υγείας και Γενικών Ασφαλειών, προωθώντας στην αγορά ένα ευρύτατο φάσμα ασφαλιστικών και επενδυτικών προϊόντων.

Η Εταιρεία προσφέρει εργασία σε 1.556 υπαλλήλους, σε 2.109 παραγωγικούς συνεργάτες του ασφαλιστικού δικτύου της, σε πλήθος συνεργαζόμενων πρακτόρων και μεσιτών ασφαλίσεων, καθώς και σε 1.150 ιατρούς συνεργάτες του δικτύου MEDISYSTEM. Ταυτόχρονα, εξυπηρετεί περισσότερους από ένα εκατομμύριο ικανοποιημένους πελάτες.

Η Διάρθρωση του Ομίλου INTERAMERICAN



● 3 Διοικητικά Κέντρα

- ▶ Λεωφ. Συγγρού 124-126, Καλλιθέα, Αθήνα*
- ▶ Λεωφ. Συγγρού 350, Καλλιθέα, Αθήνα
- ▶ Δοϊράνης 240, Καλλιθέα, Αθήνα

* Οι διοικητικές υπηρεσίες της Εταιρείας τον Ιανουάριο του 2010 μετακινήθηκαν στο κτήριο της Λεωφ. Συγγρού 350 (για το ιδιοκτησιακό καθεστώς των κτηρίων βλέπε "Οικονομικά Στοιχεία", σελ.:14)

● 9 Περιφερειακά Κέντρα Εξυπηρέτησης

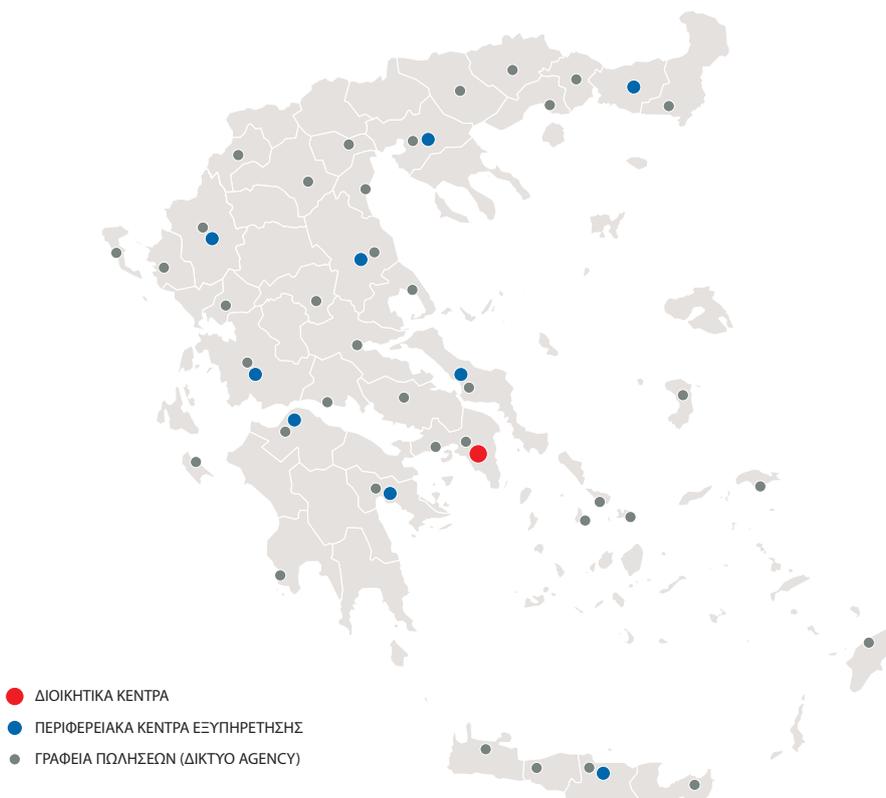
● Γραφεία Πωλήσεων σε 38 πόλεις της χώρας

Η γεωγραφική κατανομή τους αποτυπώνεται στον χάρτη.



Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων

Το Δίκτυο Πωλήσεων της INTERAMERICAN με γραφεία αποκλειστικής συνεργασίας (δίκτυο Agency) είναι διαρθρωμένο κατά τέτοιον τρόπο, ώστε να εξυπηρετεί με επάρκεια και αποτελεσματικότητα τους πελάτες της Εταιρείας. Η INTERAMERICAN καλύπτει το σύνολο της ελληνικής επικράτειας, διατηρώντας:



Αναδιάρθρωση Γραφείων Πωλήσεων στην Αττική

Κατά το 2009 η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο του ελέγχου των λειτουργικών δαπανών της και της αναδιοργάνωσης του δικτύου συνεργατών της, προχώρησε στην εφαρμογή ενός σύγχρονου και λειτουργικού μοντέλου Γραφείων Πωλήσεων, δημιουργώντας 17 πρωτοποριακά κέντρα πωλήσεων, έναντι των 33 που υπήρχαν στην Αττική, με στόχο τη συνένωση των Γραφείων ανά περιοχή και με γνώμονα αξιοκρατικά και λειτουργικά κριτήρια για την οργάνωσή τους. Παράλληλα, προχώρησε σε αναβάθμιση της τεχνολογικής υποδομής υποστήριξής τους.

Η Θέση της Εταιρείας στην Αγορά

Η INTERAMERICAN έχει εδραιωθεί και ενισχύει συνεχώς τη θέση της μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών της αγοράς σε όλους τους τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται. Κατά το 2009 η Εταιρεία κατετάγη στη 2η θέση μεταξύ όλων των εταιρειών του κλάδου, ενισχύοντας το συνολικό μερίδιό της από 9,2% (έτος 2008) σε 9,9%. Στους επί μέρους κλάδους της δραστηριότητάς της η INTERAMERICAN διατήρησε την υψηλή θέση της, αυξάνοντας ταυτόχρονα το μερίδιό της, όπως παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

ΤΟΜΕΑΣ	ΘΕΣΗ*		ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ*	
	2008	2009	2008	2009
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ	2η	3η	11,6%	11,8%
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ	2η	2η	7,1%	8,3%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ	1η	1η	21,5%	21,5%
ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ**	5η	5η	6,4%	6,9%

*Πηγή: ΕΠ.Ε.Ι.Α.

**Αμιγώς επενδυτικά Αμοιβαία Κεφάλαια (εξαιρούνται τα Αμοιβαία Κεφάλαια Διαχειρίσεως Διαθεσίμων).

Επιχειρησιακό Σχέδιο

Το 2009 η INTERAMERICAN συνέταξε το νέο επιχειρησιακό σχέδιό της, που αφορά στην τριετία 2010-2012 και το οποίο στοχεύει σε οργανική ανάπτυξη και βελτίωση των οικονομικών επιδόσεών της, σε συνδυασμό με περαιτέρω έλεγχο του κόστους.

Οι 4 Στρατηγικές Κατευθύνσεις της INTERAMERICAN

Ενδυνάμωση του Ανθρώπινου Δυναμικού <ul style="list-style-type: none"> • Οργανισμός Υψηλής Απόδοσης • Εκπαίδευση & Ανάπτυξη • Αξιολόγηση απόδοσης & ανταμοιβή • Ανοικτή Επικοινωνία 	Εκσυγχρονισμός των Διαδικασιών <ul style="list-style-type: none"> • Αποκέντρωση • Τυποποίηση • Απλοποίηση • Έλεγχος ποιότητας
Αξιοποίηση της Τεχνολογίας <ul style="list-style-type: none"> • Επανασχεδιασμός συστημάτων • Αυτοματοποίηση • Πελατοκεντρική υποδομή • Ψηφιακή επικοινωνία - Ασφάλεια 	Αναζωογόνηση των Εμπορικών Δραστηριοτήτων <ul style="list-style-type: none"> • Πολυκαναλικό μοντέλο διανομής • Κερδοφορία • Άριστο service • Ισχυρό όνομα

Κατά την τριετία 2010-2012 προβλέπεται μια σειρά στρατηγικών πρωτοβουλιών της Εταιρείας στα ακόλουθα επίπεδα:

- Ενδυνάμωση του Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Εκσυγχρονισμός των Διαδικασιών.
- Αξιοποίηση της Τεχνολογίας.
- Αναζωογόνηση των Εμπορικών Δραστηριοτήτων.

Οι Υποδομές

Στην Υγεία και στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια

Η ηγετική θέση της INTERAMERICAN στους τομείς των Υπηρεσιών Υγείας και Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας οφείλεται κατά κύριο λόγο στην υλικοτεχνική υποδομή της. Η INTERAMERICAN καλύπτει τις ανάγκες των ασφαλισμένων της σε όλη την Ευρώπη, διαθέτοντας τα ακόλουθα μέσα για την αντιμετώπιση οποιουδήποτε περιστατικού:

Τα ασθενοφόρα είναι πλήρως εξοπλισμένα για την ασφαλή μεταφορά και καθ' οδόν υποστήριξη κάθε περιστατικού ασθένειας ή τραυματισμού, με απνηιδωτή, αναπνευστήρα, σύστημα καρδιοαναπνευστικής αναζωογόνησης κ.λπ., σύμφωνα με τις πιο πρόσφατες προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Μια ιδιωτική κλινική.
- Ένα σύγχρονο πολυϊατρείο.
- 24ωρη ειδική τηλεφωνική “Γραμμή Υγείας” 1010.
- 20 ιδιόκτητα ασθενοφόρα.
- 3 ελικόπτερα.
- Ένα υγειονομικό αεροπλάνο.
- 70 μόνιμοι εξειδικευμένοι συνεργάτες (15 ιατροί, 15 νοσηλευτές - πληρώματα ασθενοφόρων, 20 διασώστες - πληρώματα ασθενοφόρων, 20 συντονιστές της ειδικής τηλεφωνικής “Γραμμής Υγείας” 1010).

Το 2009 η INTERAMERICAN προσέθεσε στον στόλο της τρία νέα, σύγχρονα ασθενοφόρα οχήματα, ενισχύοντας την υποδομή της στον τομέα της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας.

Στόχος της Εταιρείας είναι η διαρκής ανανέωση του στόλου των οχημάτων της, σε συνδυασμό με την ενδυνάμωση και την άρτια εξειδίκευση του επιστημονικού ιατρικού και υποστηρικτικού Προσωπικού της.

Στην Οδική Βοήθεια

Στον τομέα της Οδικής Βοήθειας η INTERAMERICAN, χάρη στην άριστη τεχνογνωσία και στην άρτια υποδομή της, έχει τη δυνατότητα να βρίσκεται κοντά σε κάθε ασφαλισμένο οδηγό και να εξυπηρετεί κάθε είδους όχημα, από δίκυκλο έως μεγάλα φορτηγά οχήματα, διαθέτοντας:

- 24ωρη ειδική τηλεφωνική “Γραμμή Οδικής Εξυπηρέτησης” 1158.
- 140 σταθμούς βοήθειας πανελλαδικά.
- 62 σημεία τεχνικής υποστήριξης.
- 280 ιδιόκτητα οχήματα (μηχανές, ρυμουλκά, πλατφόρμες).
- 350 εξειδικευμένα άτομα ως Προσωπικό.



Πρόσφατες Εξελίξεις στον Τομέα της Οδικής Βοήθειας

Το 2009 τέθηκε σε εφαρμογή ο νόμος 3651/2008, ο οποίος θέτει τις προδιαγραφές για τον εκσυγχρονισμό του πλαισίου λειτουργίας των εταιρειών παροχής υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας. Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον εν λόγω νόμο, ορίστηκαν αυστηρές προϋποθέσεις λειτουργίας των εταιρειών παροχής υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας (π.χ. συγκεκριμένος αριθμός οχημάτων και Προσωπικού). Αποτέλεσμα ήταν η απαίτηση εκ νέου κατάθεσης φακέλων από όλες τις εταιρείες που επιθυμούσαν να δραστηριοποιηθούν στον συγκεκριμένο κλάδο, προκειμένου να κριθεί η συμμόρφωσή τους με το νέο νομοθετικό πλαίσιο και να εκδοθεί εκ νέου η σχετική άδεια. Στο πλαίσιο αυτό, η INTERAMERICAN Βοήθειας προέβη σε επένδυση για την αγορά οχημάτων και την κάλυψη συγκεκριμένου αριθμού απασχολούμενου Προσωπικού, έτσι ώστε να εναρμονιστεί με τις διατάξεις του νέου νόμου. Κατόπιν ελέγχου των στοιχείων που υπέβαλε προς έγκριση, έχει ήδη λάβει όλες τις απαιτούμενες άδειες από την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης για την παροχή Οδικής Βοήθειας, τόσο σε μικρομεσαίου βάρους οχήματα όσο και σε βαριά οχήματα άνω των 3,5 τόνων.

Οικονομικά Στοιχεία

Το 2009 υπήρξε έτος - πρόκληση για την ελληνική οικονομία. Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση, που ξεκίνησε το 2008, έπληξε και την Ελλάδα. Η πολιτική αστάθεια σε συνδυασμό με την προεκλογική περίοδο επέτειναν την κρίση και οδήγησαν σε δημοσιονομικό εκτροχιασμό, κρίση αξιοπιστίας και σε δυσκολίες αναχρηματοδότησης της χώρας.

Η οικονομική κρίση που επικράτησε, επηρέασε και την αναπτυξιακή πορεία του ασφαλιστικού κλάδου. Σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσίευσε η ΕΠ.Ε.Ι.Α., η ασφαλιστική παραγωγή του κλάδου Ασφαλίσεων Ζωής συρρικνώθηκε κατά 2,9%, με τις συνολικές εργασίες να διαμορφώνονται στα 2,4 δισ. ευρώ, έναντι 2,5 δισ. το 2008. Από την άλλη, ο κλάδος Γενικών Ασφαλίσεων κατέγραψε αύξηση των εργασιών του κατά 3,7%, με συνολικές εργασίες 2,9 δισ. ευρώ, αντισταθμίζοντας την πτωτική πορεία του κλάδου Ασφαλίσεων Ζωής, με αποτέλεσμα οι συνολικές εργασίες του ασφαλιστικού κλάδου να κλείσουν με οριακή άνοδο 0,6%. Επί πλέον, το 2009 στιγματίστηκε από τις ανακλήσεις αδειών λειτουργίας πέντε ασφαλιστικών εταιρειών, που δημιούργησαν αναστάτωση στον χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης, πλήττοντας το κύρος και την αξιοπιστία της Ασφαλιστικής Αγοράς.

Σε αυτό το ιδιαίτερα δύσκολο περιβάλλον, στο οποίο οι ευκαιρίες ανάπτυξης μειώνονται συνεχώς και οι καταναλωτές περιορίζουν το εύρος των αναγκών τους, η INTERAMERICAN όχι μόνο διατήρησε τη 2η θέση στην Ασφαλιστική Αγορά, αλλά κατόρθωσε να διευρύνει τον κύκλο εργασιών της και να αυξήσει σημαντικά τα οικονομικά μεγέθη της και τα παραγωγικά αποτελέσματά της.

Παράλληλα, σε μια περίοδο κατά την οποία η ανεργία μαστίζει τη χώρα και οι μεγάλες εταιρείες αναγκάζονται να προβούν σε απολύσεις σημαντικού μέρους του Ανθρώπινου Δυναμικού τους, η Εταιρεία αποδεικνύοντας έμπρακτα ότι "η INTERAMERICAN είναι οι Άνθρωποί της" αύξησε σημαντικά το ποσόν που διέθεσε για το Προσωπικό της. Συγκεκριμένα, οι αμοιβές και τα έξοδα ανήλθαν κατά το 2009 στα 59,66 εκατ. ευρώ, ποσόν που αντιστοιχεί σε ποσοστιαία αύξηση της τάξεως του 5,3% σε σχέση με το 2008, κατά το οποίο το ποσόν που καταβλήθηκε έφθασε στα 56,68 εκατ. ευρώ.

Αναλυτικά, η INTERAMERICAN κατέβαλε 42,31 εκατ. ευρώ για μισθούς και ημερομίσθια έναντι 39,74 εκατ. για το 2008 (αύξηση 6,1%), 13,29 εκατ. ευρώ για



Έκτακτη Εισφορά Κοινωνικής Ευθύνης

Το 2009 η INTERAMERICAN, συμμορφούμενη με τον Νόμο 3808/2009 "Περί έκτακτης εισφοράς κοινωνικής ευθύνης των μεγάλων επιχειρήσεων [...]" επί του συνολικού καθαρού εισοδήματός της του οικονομικού έτους 2009, κατέβαλε το ποσόν των 2,1 εκατ. ευρώ.

Οι καταβληθείσες αποζημιώσεις, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται οι αποζημιώσεις σε ασφαλισμένους με συμβόλαια επένδυσης, ανήλθαν το 2009 στο ποσό των 274,86 εκατ. ευρώ, ενώ το 2008 το αντίστοιχο ποσό ήταν 269,67 εκατ.

υποχρεωτικές εισφορές κοινωνικής ασφάλισης έναντι 11,34 εκατ. για το 2008 (αύξηση 14,7%), 1,26 εκατ. ευρώ για προγράμματα καθορισμένων παροχών έναντι 0,99 εκατ. για το 2008 (αύξηση 21,4%), καθώς επίσης και 701 χιλιάδες ευρώ για την ομαδική ασφάλιση συνταξιοδότησης έναντι 683 χιλιάδων για το 2008 (αύξηση 2,6%) και 437 χιλιάδες για την κάλυψη Ζωής και Υγείας του Προσωπικού της Εταιρείας έναντι 429 χιλιάδων για το 2008 (αύξηση 1,8%).

Τον Δεκέμβριο του 2009 η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο του εξορθολογισμού των λειτουργικών δαπανών της και σε συνδυασμό με την ανάγκη της για μια ενιαία “στέγη” των διοικητικών υπηρεσιών της, προχώρησε στην πώληση τριών κτηρίων (Λεωφ. Συγγρού 124-126, Λεωφ. Συγγρού 209 και Λεωφ. Συγγρού 350) αντί του ποσού των 49,2 εκατ. ευρώ συνολικά.

Οικονομικά Αποτελέσματα

Η INTERAMERICAN, συνεχίζοντας το 2009 -για πέμπτο συνεχές έτος- την κερδοφόρο πορεία της, παρουσίασε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Το σύνολο του ενεργητικού της ανήλθε σε 1.803,89 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας αύξηση 2,5% σε σύγκριση με το 2008, που ήταν 1.760,62 εκατ., ενώ οι καθαρές πωλήσεις της ανήλθαν σε 418,65 εκατ. ευρώ έναντι 394,95 εκατ. το 2008 (αύξηση 6%).

Τα κέρδη προ φόρων ανήλθαν για το 2009 σε 21,4 εκατ. ευρώ και μετά από φόρους σε 9,92 εκατ., ενώ το 2008 τα κέρδη προ φόρων ήταν 16,67 εκατ. ευρώ και μετά από φόρους 0,94 εκατ. Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί ότι το 2009 η Ελληνική Επιτροπή Ανταγωνισμού επέβαλε στην INTERAMERICAN πρόστιμο συνολικού ύψους 8,55 εκατ. ευρώ (περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στην ενότητα “Εταιρική Διακυβέρνηση” του παρόντος Απολογισμού, στην υποενότητα “Διοικητικό Πρόστιμο”). Το άμεσα καταβλητέο ποσό μειώθηκε σε 3 εκατ. ευρώ (*επίσημη: ήδη, κατά το 2010 το πρόστιμο εξέπεσε στο σύνολό του*). Με βάση αυτές τις εκτιμήσεις, κατά το 2009 η Εταιρεία είχε σχηματίσει πρόβλεψη ποσού 2,5 εκατ. ευρώ, με συνέπεια τη μείωση των αποτελεσμάτων χρήσεως. Επί πλέον, τα αποτελέσματα της χρήσεως 2009 μειώθηκαν περαιτέρω κατά 2,1 εκατ. ευρώ, λόγω της έκτακτης εισφοράς που επιβλήθηκε σύμφωνα με τον νόμο 3808/2009.

Τα έσοδα επενδύσεων ανήλθαν σε 40,1 εκατ. Ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση 13% σε σύγκριση με το 2008, γεγονός που οφείλεται, κυρίως, στην πτώση των επιτοκίων.

Οι δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής (μετά από αφαίρεση των προμηθειών από αντασφαλιστές) έφθασαν στα 74,7 εκατ. ευρώ, έναντι 73 εκατ. το 2008.

Τα ίδια κεφάλαια της Εταιρείας ανήλθαν σε 234,35 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μικρή αύξηση σε σχέση με το 2008 (0,7%), κατά το οποίο είχαν φθάσει στα 232,65 εκατ. Ο δείκτης απόδοσης ιδίων κεφαλαίων ανήλθε σε 4,2% το 2009, έναντι 0,4% το 2008.

Τα γενικά έξοδα (διάθεσης και διοικητικής λειτουργίας, χωρίς να περιλαμβάνεται το κόστος πώλησης υπηρεσιών υγείας και το κόστος πώλησης από τις λοιπές δραστηριότητες) ανήλθαν το 2009 σε 94,8 εκατ. ευρώ, παραμένοντας στα ίδια επίπεδα με αυτά του 2008.

Ασφαλίσεις Ζωής

Τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα Ασφαλίσεων Ζωής (συμπεριλαμβανομένων των παροχών Υγείας) από ασφαλιστικά και επενδυτικά συμβόλαια έφθασαν στα 285 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση της τάξεως του 1% έναντι του 2008 (288 εκατ.) ως αποτέλεσμα της λήξης συμβολαίων λόγω ωρίμανσης και



προώρων εξαγορών που αντικατοπτρίζουν το εξαιρετικά δύσκολο οικονομικό περιβάλλον. Από το ως άνω ποσόν τα 62,9 εκατ. ευρώ προέρχονται από ασφαλιστήρια επενδυτικού χαρακτήρα έναντι 62,3 εκατ. του 2008.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2009 τα ασφαλιστήρια νέας παραγωγής Ασφαλίσεων Ζωής της Εταιρείας παρουσίασαν αύξηση 74,8% σε σύγκριση με το 2008, κυρίως λόγω του νέου unit linked προϊόντος “Capital”, του οποίου η πώληση ξεκίνησε τον Μάιο του 2009.

Ασφαλίσεις κατά Ζημιών

Τα εγγεγραμμένα ασφαλιστήρια και δικαιώματα Ασφαλίσεων κατά Ζημιών παρουσίασαν αύξηση 23%, ανερχόμενα σε 215,7 εκατ. ευρώ έναντι 175,7 εκατ. του 2008, η οποία κατά βάση οφείλεται στην αντίστοιχη ανάπτυξη του κλάδου Αυτοκινήτων.

Συγκεκριμένα, παρά το γεγονός ότι η Εταιρεία προχώρησε σε δύο αυξήσεις στα τιμολόγια του κλάδου Αυτοκινήτων, το εν λόγω χαρτοφυλάκιο αυξήθηκε σε ποσοστό 22% το 2009 σε σχέση με το 2008, παρουσιάζοντας, παράλληλα, αύξηση εγγεγραμμένων ασφαλιστρών και δικαιωμάτων περίπου κατά το ίδιο ποσοστό. Στο αποτέλεσμα αυτό συνετέλεσε η διεύρυνση της συνεργασίας με όλα τα δίκτυα πωλήσεων, καθώς και η γενικότερη αναταραχή στην ασφαλιστική αγορά μετά τις αφαιρέσεις αδειών λειτουργίας, η οποία προδήλως οδήγησε το καταναλωτικό κοινό σε περισσότερο αξιόπιστες εταιρείες.

Σημαντική αύξηση ασφαλιστρών της τάξεως του 10,7% σημειώθηκε, επίσης, στον κλάδο Πυρός, ενώ αντίστοιχα η αύξηση στον κλάδο Γενικής Αστικής Ευθύνης ανήλθε σε 13,7%.

Υπηρεσίες Υγείας

Τα έσοδα από Υπηρεσίες Υγείας, που παρέχονται από τις εταιρείες ΑΘΗΝΑΪΚΗ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ και ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΠΟΛΥΪΑΤΡΕΙΟ ΑΛΙΜΟΥ ΙΑΤΡΙΚΗ Α.Ε., ανήλθαν σε 18,7 εκατ. ευρώ το 2009, ενώ για το διάστημα από 1ης Αυγούστου 2008 (ημερομηνία κατά την οποία οι ανωτέρω εταιρείες εξαγοράστηκαν από την INTERAMERICAN) έως την 31η Δεκεμβρίου 2008 το αντίστοιχο ποσόν ανερχόταν σε 6,9 εκατ. Κατά το β' εξάμηνο του 2009 η ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική ανακαινίστηκε πλήρως, μετά από απόφαση της Εταιρείας για τον εκσυγχρονισμό της και την επέκταση της λειτουργίας της ως “day clinic”.

ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ (σε εκατ. €)			
	2008	2009	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Σύνολο Ενεργητικού	1.760,62	1.803,89	+2,5%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	232,65	234,35	+0,7%
Καθαρές Πωλήσεις	394,95	418,65	+6,0%
Έσοδα Επενδύσεων	46,08	40,11	-13,0%
Κέρδη προ Φόρων	16,67	21,40	+28,4%
Καθαρά Κέρδη	0,94	9,92	+955,4%
Ασφαλιστήρια Ζωής και Υγείας	221,65	219,32	-1,0%
Ασφαλιστήρια Γενικών Ασφαλειών	155,26	182,46	+17,5%
Αποζημιώσεις Ασφαλισμένων	269,67	274,86	+1,9%





Οικονομικές Προκλήσεις και Ευκαιρίες που προκύπτουν από την Κλιματική Αλλαγή

Η σοβαρή κρίση, που διέρχεται τόσο η ελληνική όσο και η παγκόσμια οικονομία, αποτελεί τη μεγαλύτερη ευκαιρία για να αναδειχθούν νέες προτεραιότητες και να αναζητηθούν νέες δυνατότητες ανάπτυξης στο επιχειρείν. Για την προηγμένη ασφαλιστική βιομηχανία, σε όλο τον κόσμο, οι νέες προκλήσεις και οι ευκαιρίες εντοπίζονται κατά κύριο λόγο στην πράσινη οικονομία.

Με δεδομένο ότι το εξελισσόμενο φαινόμενο της κλιματικής αλλαγής θα κοστίσει παγκοσμίως πολύ περισσότερο από τη χρηματοπιστωτική κρίση, απαιτείται πλέον μια ολοκληρωμένη θεώρηση της ασφάλισης των περιβαλλοντικών κινδύνων και της επιχειρηματικής ευθύνης. Άλλωστε, ο ευρωπαϊκός ασφαλιστικός κλάδος έχει τη δυσάρεστη εμπειρία της καταβολής πολύ υψηλών χρηματικών ποσών εξ αιτίας περιβαλλοντικών καταστροφών που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή.

Δίνοντας για άλλη μια φορά το στίγμα της πρωτοπόρας δύναμης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει την πράσινη επιχειρηματικότητά της μέσω δύο προϊόντικών γραμμών (όπως τα προϊόντα αυτά αναλύονται στο κεφάλαιο για το Περιβάλλον του παρόντος Απολογισμού):

- Την ασφάλιση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας “Energy Line”.
- Την ασφάλιση Επιχειρηματικής Ευθύνης για το Περιβάλλον “Green Line”.

Παράλληλα, διαθέτει την υποδομή και την τεχνογνωσία ώστε να υποστηρίζει με περιβαλλοντικές επιθεωρήσεις και σχετικές συμβουλευτικές υπηρεσίες όλο το φάσμα των πελατών της.

Όραμα, Αποστολή και Αξίες

Η πελατοκεντρική αντίληψη της INTERAMERICAN, καθώς και η αφοσίωσή της στην εκπλήρωση των δεσμεύσεων που έχει αναλάβει έναντι της Κοινωνίας, αποτελούν τον πυρήνα του Οράματος, της Αποστολής και των Αξιών της, που διέπουν κάθε έκφανση της επιχειρηματικής δραστηριότητας της Εταιρείας.

Όραμα

Όραμα της INTERAMERICAN είναι να αποτελεί μία οικονομικά εύρωστη και δυναμική ασφαλιστική εταιρεία, η οποία προσφέρει σιγουριά και ασφάλεια στους πελάτες της, βοηθώντας τους να ευημερούν σε κάθε στάδιο της ζωής τους.

Αποστολή

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

- **Στους Πελάτες της,**
προσφέροντας σε αυτούς ασφαλιστικά προϊόντα εξαιρετικής ποιότητας, υπηρεσίες Υγείας και Προσωπικής Βοήθειας υψηλής αξίας, επαγγελματική καθοδήγηση και προσωπική εξυπηρέτηση που ξεπερνούν τις προσδοκίες τους.
- **Στο Προσωπικό και στους Ασφαλιστικούς Συμβούλους της,**
υιοθετώντας και καλλιεργώντας μια φιλοσοφία προσανατολισμένη στη φροντίδα για τον Πελάτη, στη δημιουργικότητα και στην επίτευξη υψηλής απόδοσης, στοιχεία τα οποία ανταμείβονται κατάλληλα.

- **Στους Μετόχους της,**

αποτελώντας μια κερδοφόρο και οικονομικά ισχυρή εταιρεία, η οποία χρηματοδοτεί αυτόνομα την ανάπτυξη της, ενώ παράλληλα προσφέρει μακροπρόθεσμα σημαντική αξία στους Μετόχους της.

- **Στην Κοινωνία,**

συνεισφέροντας με πράξεις, υποστηρίζοντας ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, εκπαιδύοντας τους πολίτες στην αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και προσφέροντας με στόχευση προγράμματα φροντίδας για την υγεία.

Αξίες

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.

Απόδοση μέσω του Ανθρώπινου Δυναμικού

Η εταιρική φιλοσοφία της INTERAMERICAN εστιάζεται στην απόδοση και στην κερδοφορία, όπου υπάρχει ξεκάθαρη ανάληψη ευθυνών και η επιτυχία ανταμείβεται κατάλληλα, ενώ η χαμηλή απόδοση ελέγχεται.

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 προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, η INTERAMERICAN κτίζει ισχυρές και μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες της.



Διαφάνεια, Εμπιστοσύνη, Δικαιοσύνη

Η Εταιρεία επενδύει στη διαφάνεια και εμφανίζεται ανοικτή και εξωστρεφής στις δραστηριότητές της, επιδεικνύοντας αμοιβαία δικαιοσύνη και εμπιστοσύνη. Αυτού του είδους η συμπεριφορά συμβάλλει στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Ομαδικότητα

Η INTERAMERICAN ενθαρρύνει την ομαδικότητα σε κάθε τομέα της λειτουργίας της, αναγνωρίζοντας ότι μόνον ως ομάδα με συνοχή μπορεί να επιτύχει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

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 στον χρόνο και δεν ανέχεται τα συστηματικά λάθη.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Τα τελευταία χρόνια γίνεται όλο και περισσότερο κατανοητό παγκοσμίως ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Ε.Κ.Ε.) δεν αποτελεί μια πρόσκαιρη επιτήδευση ή ένα ακόμη εργαλείο των Δημοσίων Σχέσεων, προκειμένου να αυξηθεί η φήμη μιας επιχείρησης μέσω “εναλλακτικών τρόπων διαφήμισης”. Αντιθέτως, αποδεικνύεται και επιβεβαιώνεται συνεχώς ότι η περιβαλλοντική και κοινωνική υπευθυνότητα αποτελούν τη μοναδική οδό προς την αειφόρο ανάπτυξη και την αναβάθμιση της ποιότητας της ζωής.

Στην εμπέδωση της αναγκαιότητας της Ε.Κ.Ε. συνέβαλαν η αφύπνιση και οι πιέσεις όλων των ενδιαφερομένων μερών, όπως των καταναλωτών, των μετόχων - επενδυτών, των εργαζομένων και των μη κυβερνητικών οργανώσεων, που απαιτούν πλέον από τις επιχειρήσεις διαφάνεια, ηθική συμπεριφορά, ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων και προστασία του περιβάλλοντος, καθώς επίσης και διασφάλιση της υγείας και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Η INTERAMERICAN, η ασφαλιστική εταιρεία με τη μεγάλη παράδοση στην κοινωνική προσφορά και την καινοτομία, αποτελεί έναν από τους ελάχιστους οργανισμούς στην Ελλάδα που, κατανοώντας την επιτακτική ανάγκη να εισα-



κούνται οι προβληματισμοί και οι απόψεις των ενδιαφερομένων μερών, έχει εδώ και χρόνια ενσωματώσει στην επιχειρηματική λειτουργία και στη στρατηγική της την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Για την INTERAMERICAN, η Ε.Κ.Ε. αποτελεί ένα καθημερινό βίωμα, μια διαρκή διαδικασία βελτίωσης και εξέλιξης, που στόχο έχει:

- Την ακεραιότητα στην εταιρική διακυβέρνηση.
- Την καινοτομία και τον επαγγελματισμό στα ασφαλιστικά προγράμματα και στις υπηρεσίες.
- Την αξιοπιστία στη σχέση με τους καταναλωτές.
- Τον σεβασμό και την ανταμοιβή των εργαζομένων.
- Τη σύνεση στην περιβαλλοντική συμπεριφορά.
- Την προσφορά στα πιο ευαίσθητα πεδία της κοινωνικής ζωής.

Οργάνωση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Κατά το 2009 η INTERAMERICAN συστηματοποίησε την προσέγγιση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, καθώς θεσμοθέτησε -σύμφωνα με τη δέσμευσή της όπως αυτή δημοσιεύθηκε στον προηγούμενο Απολογισμό της- την Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Ε.Κ.Ε.). Η Επιτροπή είναι υπεύθυνη για τη διαμόρφωση και τη διαχείριση όλων των ζητημάτων που σχετίζονται με την κοινωνική υπευθυνότητα της Εταιρείας, όπως αναλύεται κατωτέρω.

Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η Ε.Ε.Κ.Ε. αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή της Εταιρείας. Αποστολή της είναι να παρέχει συμβουλές και υποστήριξη προς τη Διοίκηση της Εταιρείας για τη χάραξη της στρατηγικής Ε.Κ.Ε. και τον συντονισμό σχετικών δραστηριοτήτων.

Η Επιτροπή Ε.Κ.Ε. φέρει την ευθύνη εισήγησης στην Εκτελεστική Επιτροπή κάθε ζητήματος το οποίο συνδέεται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη της INTERAMERICAN και είναι αρμόδια:

- Να υποστηρίξει την ανάπτυξη της ιδέας της εθελοντικής συμμετοχής και προσφοράς των εργαζομένων της Εταιρείας σε πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και να προωθή την ανάπτυξη του Εθελοντισμού, με τροφοδοσία γνώσεων και κάθε είδους πρακτικής βοήθειας (τεχνικής, υλικής κ.λπ.) στους εργαζομένους.
- Να υποβάλλει προτάσεις και να παρακολουθεί τις πρωτοβουλίες και τις δράσεις τις οποίες η Εταιρεία αναπτύσσει στο πλαίσιο της κοινωνικής υπευθυνότητάς της, υποστηρίζοντας την καθ' ύλην αρμόδια για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου κοινωνικής υπευθυνότητας Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε.
- Να παρακολουθεί τον σχετικό οικονομικό προϋπολογισμό.
- Να επιδιώκει την ανάπτυξη συνεργασιών με τις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιείται η Εταιρεία και με μη κυβερνητικές οργανώσεις, καθώς και τη συμμετοχή της INTERAMERICAN σε φορείς και οργανισμούς διεθνούς κύρους.
- Να αξιολογεί τις επιδόσεις στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και να επιδιώκει την ευθυγράμμιση της INTERAMERICAN με τα έγκυρα και αναγνωρισμένα διεθνή πρότυπα αναφοράς.
- Να ορίζει τη σύνθεση και να ελέγχει τη λειτουργία υποεπιτροπής για τη σύνταξη του Ετήσιου Απολογισμού Ε.Κ.Ε., τον συντονισμό της οποίας έχει ο Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε.



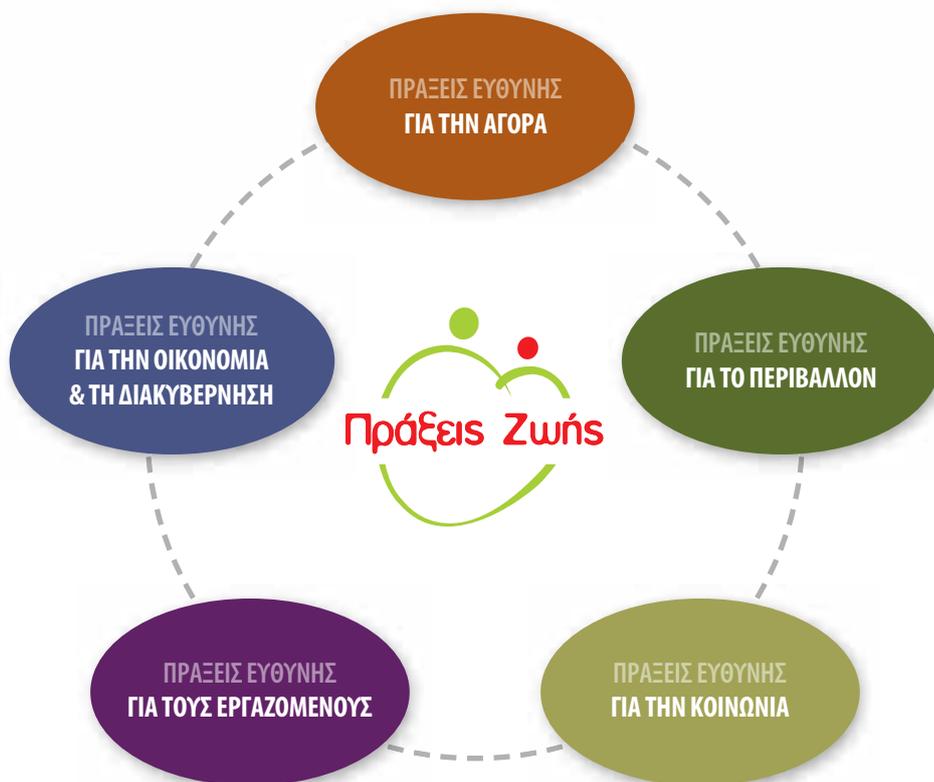
Η Ε.Ε.Κ.Ε. αποτελείται από πέντε (5) μέλη και σε αυτήν συμμετέχουν:

- Ως Πρόεδρος, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας.
- Ως Αναπληρωτής Πρόεδρος, ο Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing.
- Ως τακτικά Μέλη ο Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού, ο Αναπληρωτής Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing και ο Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε.

Ο διορισμός και η παύση των μελών της Ε.Ε.Κ.Ε. τελούν υπό την ευθύνη της Εκτελεστικής Επιτροπής. Η Ε.Ε.Κ.Ε. συνεδριάζει τακτικά τρεις φορές ετησίως και εκτάκτως εφόσον παραστεί ανάγκη.

“Πράξεις Ζωής”

Κατευθυνόμενη από το Όραμα, την Αποστολή και τις Αξίες της, που διαμορφώθηκαν με γνώμονα την ικανοποίηση των αναγκών και των συμφερόντων όλων των ενδιαφερομένων μερών, η INTERAMERICAN, σε σύμπνοια με τη μητρική εταιρεία EUREKO, εφαρμόζει από το 2004 ένα μακρόπνοο, πολυδιάστατο και διαρκώς εξελισσόμενο πρόγραμμα Ε.Κ.Ε., που ονομάζεται “Πράξεις Ζωής”. Οι “Πράξεις Ζωής” αποτελούν πράξεις ευθύνης για όλους τους άξονες της Ε.Κ.Ε.: την Κοινωνία, το Ανθρώπινο Δυναμικό, το Περιβάλλον, την Αγορά, την Οικονομία και την Εταιρική Διακυβέρνηση.



Η υλοποίηση του προγράμματος “Πράξεις Ζωής” βασίζεται στις ακόλουθες τέσσερις καθοριστικές επιλογές:

- Στη συνάφεια των αναλαμβανόμενων δράσεων με τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της INTERAMERICAN. Τα 41 χρόνια τεχνογνωσίας, σε συνδυασμό με την άριστη υποδομή της Εταιρείας, μεγιστοποιούν τις δυνατότητες κοινωνικής και περιβαλλοντικής προσφοράς της.
- Στην εθελοντική συμμετοχή του Προσωπικού της Εταιρείας, που, με την εξειδίκευση και την κατάρτισή του, ενισχύει τις δυνατότητες άμεσης και στοχευμένης παρέμβασης.
- Στη σύμπραξη της μητρικής εταιρείας EUREKO, που αναβαθμίζει τις δυνατότητες τόσο της εταιρικής διακυβέρνησης, όσο και της οικονομικής συνεισφοράς.
- Στη δυναμική των διεθνών και εθνικών πρωτοβουλιών στις οποίες εντάσσεται η INTERAMERICAN, που διευρύνουν τους ορίζοντες της κοινωνικής και περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης.



Ενδιαφερόμενα Μέρη

Η Εταιρεία θεωρεί ως ενδιαφερόμενα μέρη τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζουν και επηρεάζονται ή αναμένεται να επηρεαστούν σημαντικά από τις αποφάσεις, τις δραστηριότητες και την εν γένει λειτουργία της.

Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

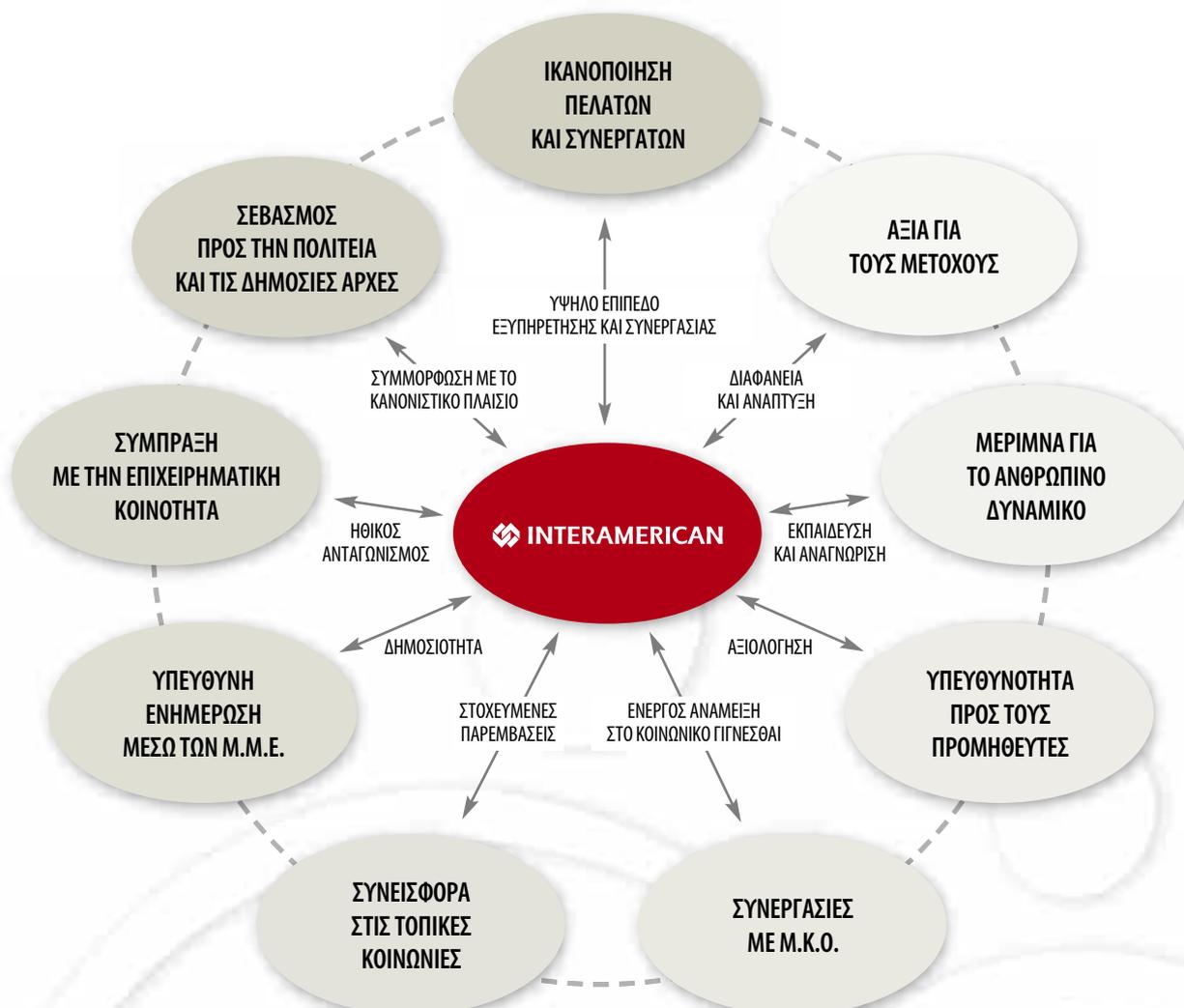
Πρωταρχικό ρόλο για την ανάπτυξη ορθής πολιτικής, πρακτικών και δράσεων Ε.Κ.Ε. διαδραματίζει ο διάλογος της INTERAMERICAN με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Σε συνδυασμό με τον συστηματικό διάλογο που αναπτύσσει με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, η INTERAMERICAN δημιουργεί ένα πλαίσιο που της επιτρέπει να κατανοεί, να ανταποκρίνεται και να ενσωματώνει σε κάθε τομέα λειτουργίας της τις απαιτήσεις, τις προσδοκίες και τις ανάγκες όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Η σχετική στάση της Εταιρείας ενισχύεται τόσο από τη διαρκή σύνδεση/αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη όσο και από μια σειρά εργαλείων προσέγγισης και αμφίδρομης επικοινωνίας, που έχει διαμορφώσει με γνώμονα τη φύση και τη γεωγραφική διαφοροποίηση των ενδιαφερομένων μερών.

Από την INTERAMERICAN αναγνωρίζονται ως ενδιαφερόμενα μέρη:

- Οι Μέτοχοι
- Οι Πελάτες
- Το Ανθρώπινο Δυναμικό και οι Συνεργάτες
- Οι Προμηθευτές
- Οι Τοπικές Κοινωνίες
- Οι μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- Η Επιχειρηματική Κοινότητα
- Η Πολιτεία και οι Δημόσιες Αρχές
- Τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

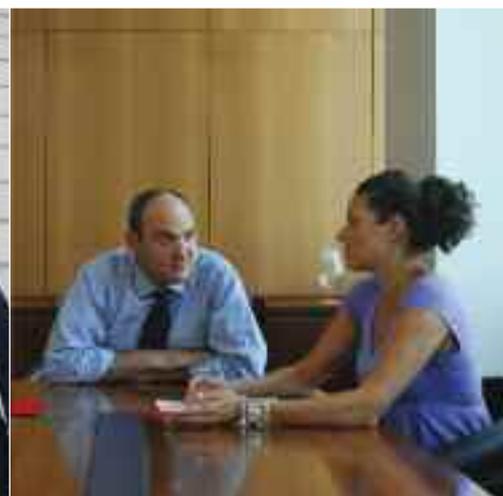


Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται:

- Τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Η σύνδεση/αλληλεπίδρασή τους με την INTERAMERICAN.
- Συνοπτικά, τα εργαλεία προσέγγισης και αμφίδρομης επικοινωνίας που έχει αναπτύξει η Εταιρεία.
- Οι προσδοκίες και τα κύρια θέματα συζήτησης με τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά το έτος αναφοράς 2009.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΥΝΔΕΣΗ - ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ	ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ / ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ - ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΛΟΓΟΥ 2009
ΜΕΤΟΧΟΙ	<ul style="list-style-type: none"> • Επένδυση Κεφαλαίων • Λήψη μερισμάτων εκ των κερδών 	<ul style="list-style-type: none"> • Γενική Συνέλευση Μετόχων • Οικονομικός Απολογισμός • Απολογισμός Ε.Κ.Ε. • Περιοδικό "IN" • Ημερίδες και Συνέδρια • Ιστότοπος 	<ul style="list-style-type: none"> • Διαφάνεια • Αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης και περαιτέρω ανάπτυξη των εμπορικών δραστηριοτήτων • Πρόστιμο Audatex • Ευθυγράμμιση των αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης με αυτές της EUREKO • Εφαρμογή αρχών Global Compact
ΠΕΛΑΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Επιλογή της Εταιρείας για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της • Ανταμοιβή μέσω των εσόδων 	<ul style="list-style-type: none"> • Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών • Δημοσκοπήσεις • Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών • Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων • Ηλεκτρονική πλατφόρμα "ask me" • Αναβάθμιση διαδικτυακών υπηρεσιών με επέκτασή τους στις Ασφαλίσεις Κατοικίας και στην Οδική Βοήθεια • Διανομή προϊόντων Υγείας, μέσω του δικτύου πωλήσεων της ING • Περιοδικό "IN" • Ιστότοπος 	<ul style="list-style-type: none"> • Καλύτερη κατανόηση και άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών • Παροχή καινοτόμων και ποιοτικών υπηρεσιών και προϊόντων • Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης • Κεντρική διαχείριση παραπόνων
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ (ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ)	<ul style="list-style-type: none"> • Προσφορά εργασίας και γνώσεων • Ανταμοιβή μέσω μισθών και προσθέτων παροχών 	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση επαφή • Έρευνες γνώμης προσωπικού • Συναντήσεις • Εσωτερικό ηλεκτρονικό σύστημα intranet και ηλεκτρονικό newsletter "INmail" • Ηλεκτρονική πλατφόρμα "askme" • Σύλλογος Υπαλλήλων INTERAMERICAN (Σ.ΥΠ.ΙΝ.) • Περιοδικό "IN" • Ιστότοπος 	<ul style="list-style-type: none"> • Αναγνώριση, εκπαίδευση, επαγγελματική ανέλιξη και προσωπική ανάπτυξη • Υψηλό επίπεδο συνεργασίας • Ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας • Αλλαγές συστημάτων, δικτύων πωλήσεων και οργανωτικών δομών • Αλλαγές στην επικοινωνία, βελτίωση intranet • Εθελοντισμός
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Παροχή υπηρεσιών και προϊόντων • Ανταμοιβή 	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση επαφή • Σεμινάρια εκπαίδευσης - επιμόρφωσης • Συνέδρια • Ιστότοπος 	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη τοπικών οικονομιών • Ευαισθητοποίηση σε θέματα περιβαλλοντικής και πολιτιστικής προστασίας
ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Αξιοποίηση του τοπικού ανθρωπίνου δυναμικού και γνώση των επί μέρους τοπικών προβλημάτων • Επιστροφή κοινωνικού προϊόντος, χορηγίες σε τοπικούς φορείς κ.λπ. 	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση επαφή • Τοπικές Αρχές και Εκπρόσωποι 	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη τοπικών οικονομιών • Ευαισθητοποίηση σε θέματα περιβαλλοντικής και πολιτιστικής προστασίας

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΥΝΔΕΣΗ - ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ	ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ / ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ - ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΛΟΓΟΥ 2009
ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> Δημιουργία συνθηκών για οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική προσφορά Συνεργασία για καλύτερη κατανόηση των κοινωνικών αναγκών 	<ul style="list-style-type: none"> Συναντήσεις Οργανώσεις για την Αειφόρο Ανάπτυξη (UN Global Compact, UNEP - FI, Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας, EuroCharity, Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας) 	<ul style="list-style-type: none"> Προστασία ανθρωπίνων δικαιωμάτων Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος Αρωγή προς ευπαθείς κοινωνικές ομάδες
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	<ul style="list-style-type: none"> Συνεργασία για τη διαμόρφωση του επιχειρηματικού "γίνεσθαι" Καλύτερη κατανόηση των συνθηκών της αγοράς 	<ul style="list-style-type: none"> Επαγγελματικές οργανώσεις - θεσμικοί φορείς Συναντήσεις Σεμινάρια Συνέδρια 	<ul style="list-style-type: none"> Διασφάλιση επαγγελματικών συμφερόντων Αύξηση της παραγωγής του κοινωνικού προϊόντος
ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> Δημιουργία πλαισίου λειτουργίας, προστασία του "επιχειρείν" Επιστροφή κοινωνικού προϊόντος, πληρωμή φόρων 	<ul style="list-style-type: none"> Άμεση επαφή Επαγγελματικές οργανώσεις - θεσμικοί φορείς 	<ul style="list-style-type: none"> Διαφάνεια Έλεγχος Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο Κεφαλαιακή επάρκεια
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"> Ιστότοπος Press Link, διαδικτυακή πηγή ειδησεογραφικής ύλης Δελτία και συνεντεύξεις Τύπου Εταιρικές ανακοινώσεις και καταχωρίσεις Διαφημιστικές καμπάνιες 	<ul style="list-style-type: none"> Σωστή ενημέρωση Βελτίωση φήμης και αναγνωρισιμότητας



Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ότι κάθε οργανισμός προσανατολισμένος στην αειφορία οφείλει να θέτει και να υλοποιεί στόχους κοινωνικής υπευθυνότητας, αλλά και να λογοδοτεί υπεύθυνα και προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για την επίτευξη των στόχων αυτών.

Λογοδοσία προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρατίθενται οι στόχοι που η INTERAMERICAN, ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις και στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών, έθεσε για το 2009, καθώς και ο βαθμός υλοποίησής τους. Για τη διευκόλυνση των αναγνωστών του Απολογισμού, σημειώνονται ακόμη το κεφάλαιο και η ακριβής σελίδα στην οποία γίνεται αναφορά στον βαθμό υλοποίησης των στόχων.

Πλήρης Υλοποίηση: 😊 Μερική Υλοποίηση: 😐 Μη Υλοποίηση: ☹️

ΣΤΟΧΟΙ 2009	ΒΑΘΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ*	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
Ευθυγράμμιση με τις επικαιροποιημένες αρχές εταιρικής διακυβέρνησης των Μετόχων	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (σελ. 37)
Θεσμοθέτηση Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	😊	Η Ε.Κ.Ε. ΣΤΗΝ INTERAMERICAN (σελ. 19)
Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πελατών της INTERAMERICAN σε θέματα περιβαλλοντικής προστασίας	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (σελ. 95-96), ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ (σελ. 112-113)
Ενσωμάτωση περαιτέρω περιβαλλοντικών κριτηρίων στη διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ (σελ. 60)
Κεντρική διαχείριση των παραπόνων των πελατών - Μείωση του μέσου όρου χρόνου ανταπόκρισης - Βελτίωση της αποδοτικότητας στην επίλυση των θεμάτων	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ (σελ. 56-59)
Εφαρμογή της νέας πολιτικής και των διαδικασιών που προέκυψαν ως αποτέλεσμα της ολοκλήρωσης του Συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανταμοιβής	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ (σελ. 74-77)
Ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας, κυρίως μέσω της αναδιαμόρφωσης και του εμπλουτισμού του ιστόπου της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ (σελ. 79-80)
Οργάνωση και υλοποίηση νέας Έρευνας Ικανοποίησης Προσωπικού	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ (σελ. 81)
Πρωώθηση προγραμμάτων πρόσληψης νέων στελεχών, στο πλαίσιο ανάλογων προγραμμάτων του Ομίλου EUREKO, όπως το Management Trainees Program και το International Actuarial Specialist Program	😊	ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ "ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΟ (σελ. 85)
Σχεδιασμός και ανάπτυξη συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το πρότυπο ISO 14001	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (σελ. 97)
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και νερού κατά 5%	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (σελ. 89-92)
Επέκταση του προγράμματος "Επιβράβευση", ώστε να περιλαμβάνει πελάτες που διασφαλίζουν τις επιχειρηματικές τους λειτουργίες και επενδύσεις μέσω των ασφαλιστικών προϊόντων "Green Line" και "Energy Line"	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (σελ. 97)
Περαιτέρω ανάπτυξη σχέσεων συνεργασίας με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ (σελ. 100-101)
Ενημερωτικές πρωτοβουλίες για την αντιμετώπιση κινδύνων από φυσικά φαινόμενα	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ (σελ. 115)
Συνέχιση του επιτυχημένου προγράμματος υποστήριξης των Γιατρών του Κόσμου	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ (σελ. 100-101)
Ανάπτυξη του έμπρακτου ενδιαφέροντος για την Τρίτη Ηλικία	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ (σελ. 107)
Πρωτοβουλίες για την υποστήριξη της Παιδείας	😊	"ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ" ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ (σελ. 111)

Αξιολόγηση του πρώτου Απολογισμού Ε.Κ.Ε.

Η INTERAMERICAN αποτελεί τον πρώτο και μοναδικό έως σήμερα οργανισμό της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς που έχει εκδώσει Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Ο Απολογισμός, που εκδόθηκε τον Σεπτέμβριο του 2009 και συντάχθηκε σύμφωνα με τις πιο πρόσφατες κατευθυντήριες γραμμές του διεθνούς οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI - έκδοση G3), αναρτήθηκε στον ιστοτόπο της INTERAMERICAN (www.interamerican.gr), στο intranet, στον ιστοτόπο του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (www.csrhellas.gr) και της οργάνωσης EuroCharity (www.eurocharity.gr).

Για την INTERAMERICAN, ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα μέσα αμφίδρομης επικοινωνίας και υπεύθυνης λογοδοσίας προς τα ενδιαφερόμενα μέρη και στο εξής θα εκδίδεται ετησίως.

Οι ενότητες του Απολογισμού που συγκέντρωσαν την υψηλότερη βαθμολογία, σύμφωνα με την αξιολόγηση του Τμήματος Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Αιγαίου, ήταν: “Ποια είναι η INTERAMERICAN”, “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση” και “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”.

Στον παρόντα Απολογισμό έχουν διασφαλισθεί από ανεξάρτητο Φορέα τα κεφάλαια για την Εταιρική Διακυβέρνηση και το Ανθρώπινο Δυναμικό (βλέπε κεφάλαιο Πληροφοριών για τον Απολογισμό, σελ. 126-129). Το εύρος της Διασφάλισης περιορίστηκε σε αυτή την έκθεση στα εν λόγω κεφάλαια, καθώς εκτιμώνται ως σημαντικά για την απολογιστική εικόνα της INTERAMERICAN.

Η Εταιρεία έλαβε 58 έντυπα αξιολόγησης από τους αναγνώστες του Απολογισμού της. Οι εντυπώσεις των αναγνωστών ανά ενότητα παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΑΡΙΣΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ	ΚΑΛΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ	ΜΕΤΡΙΑ ΕΝΤΥΠΩΣΗ
Εταιρική Διακυβέρνηση	50%	48,25%	1,75%
Αγορά	29,3%	62,1%	8,6%
Ανθρώπινο Δυναμικό	41,4%	50%	8,6%
Περιβάλλον	53,5%	34,5%	12%
Κοινωνία	53,5%	37,9%	8,6%

Η Ε.Κ.Ε. στον ιστότοπο της INTERAMERICAN

Η πολιτική, οι δράσεις και οι πρακτικές που εφαρμόσε η Εταιρεία στο πλαίσιο της Ε.Κ.Ε. βρίσκονται αναρτημένες σε εξειδικευμένες ενότητες στον ιστότοπό της στην ενότητα “Κοινωνική Ευθύνη” και στην ενότητα “Νέα και Ενημέρωση”.

Η INTERAMERICAN, επιθυμώντας την περαιτέρω ενίσχυση του διαλόγου με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, ανέπτυξε ένα πρωτοπόρο διαδραστικό εργαλείο, το Press Link, που επιτρέπει μέσω του ιστότοπού της την άμεση πρόσβαση σε κάθε δημοσιογράφο στα δρώμενα της Εταιρείας. Στο Press Link ο δημοσιογράφος έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει όλα τα Δελτία Τύπου με θέματα της Εταιρείας, όπως εταιρικές δραστηριότητες και προϊόντα, οικονομικά στοιχεία και πρωτοβουλίες κοινωνικής ευθύνης, να αποσπάσει κείμενα από δημοσιευμένα άρθρα και συνεντεύξεις διοικητικών στελεχών, να αντλήσει πληροφορίες σχετικές με την εταιρική ταυτότητα της INTERAMERICAN και της EUREKO κ.λπ.



Συμμετοχές σε Οργανώσεις

Επιδίωξη της INTERAMERICAN είναι να λειτουργεί ως ένας σύγχρονος φορέας αιεφόρου ανάπτυξης και ως ένα ενεργό κύτταρο του κοινωνικού συνόλου. Αρωγοί και σύμμαχοί της στην προσπάθεια αυτή είναι οι οργανώσεις για την αιεφόρο ανάπτυξη και οι επαγγελματικές οργανώσεις στις οποίες η Εταιρεία συμμετέχει.



UNEP Finance Initiative

Οργανώσεις για την Αειφόρο Ανάπτυξη

- Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI): Το UNEP FI προωθεί την αιεφόρο 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).

United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI

Σύμφωνα με τη “Διακήρυξη των Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων για το Περιβάλλον και την Αειφόρο Ανάπτυξη” του UNEP FI: “Εμείς, μέλη του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αναγνωρίζουμε ότι η αιεφόρος ανάπτυξη εξαρτάται από τη θετική αλληλεπίδραση μεταξύ της οικονομικής και της κοινωνικής ανάπτυξης και της προστασίας του περιβάλλοντος, για να ισορροπούν τα συμφέροντα της παρούσας και των μελλοντικών γενεών. Επί πλέον, αναγνωρίζουμε ότι η αιεφόρος ανάπτυξη αποτελεί συλλογική ευθύνη των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των ατόμων. Δεσμευόμαστε να εργαστούμε σε συνεργασία με τους ανωτέρω στο πλαίσιο των μηχανισμών της αγοράς προς την κατεύθυνση κοινών περιβαλλοντικών σκοπών”.



- Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact): Το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. αποτελεί μια πρωτοβουλία που αφορά στις επιχειρήσεις που επιθυμούν να συστρατευθούν εθελοντικά στην τήρηση 10 βασικών αρχών σχετικών με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς (www.unglobalcompact.org).



- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Το Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε. είναι ένα δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού σωματείου, που σκοπό έχει την προώθηση και τη διάδοση της ιδέας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, τόσο στον επιχειρηματικό κόσμο, όσο και στο 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. έχει 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 είναι μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission Initiative), αποτελούμενη από περίπου 1.450 εταιρείες, συλλόγους, ερευνητικούς οργανισμούς και δημόσιες αρχές, που έχουν αναλάβει να πραγματοποιήσουν συγκεκριμένες δράσεις και μοιράζονται τις ορθές πρακτικές τους, με στόχο να συμβάλουν τόσο στη μείωση των θυμάτων των τροχαίων ατυχημάτων, όσο και στην επίλυση των καθημερινών προβλημάτων οδικής ασφάλειας (www.erscharter.eu).

- Έργο Πολιτών για την Προώθηση του Εθελοντισμού: Το Έργο Πολιτών είναι μια κρατική οργάνωση, υπαγόμενη στο υπουργείο Πολιτισμού, που σκοπό έχει την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση των επιχειρηματικών οργανώσεων σε θέματα Εθελοντισμού (www.ergopoliton.gr).
- EuroCharity: Οργανισμός για την προβολή και υποστήριξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Πράσινης Οικονομίας, μέσω on-line και off-line υπηρεσιών, με μέλη επιχειρήσεις, μη κυβερνητικές οργανώσεις, εκπαιδευτικά ιδρύματα, μέσα ενημέρωσης, σωματεία, συλλόγους και φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα (www.eurocharity.gr).



Επαγγελματικές Οργανώσεις

Η INTERAMERICAN συμμετέχει στις ακόλουθες επαγγελματικές οργανώσεις:

- Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.): Η ΕΠ.Ε.Ι.Α. αποτελεί νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.), εποπτευόμενο από το υπουργείο Οικονομικών. Αρμοδιότητα της ΕΠ.Ε.Ι.Α. είναι η εποπτεία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, είτε είναι εγκαταστημένες στην ημεδαπή είτε στην αλλοδαπή, καθώς και ο έλεγχος της τήρησης της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση (www.pisc.gr).
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α.): Το Ε.Β.Ε.Α. είναι υποχρεωτική, αυτοτελής και ανεξάρτητη ένωση φυσικών και νομικών προσώπων, που ασκούν εμπορική δραστηριότητα σε ορισμένη περιφέρεια και αποτελούν Ν.Π.Δ.Δ. Τελεί υπό την εποπτεία του υπουργού Εμπορίου. Σκοπός του είναι η προστασία και η ανάπτυξη του εμπορίου και της βιομηχανίας στην περιφέρειά του, στο πλαίσιο των συμφερόντων και της προόδου της εθνικής οικονομίας (www.acci.gr).
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.): Ο Σ.Ε.Β. αποτελεί συλλογικό εκπρόσωπο των επιχειρήσεων μελών του στις σχέσεις τους με το κράτος και τους λοιπούς κοινωνικούς εταίρους. Αποστολή του είναι να συμβάλλει ουσιαστικά στην ανάπτυξη και τον περαιτέρω εκσυγχρονισμό του επιχειρείν.
- Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.): Η Ε.Ε.Δ.Ε. είναι σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και αποστολή της είναι η συμβολή στην ανάπτυξη και στην 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 στο εξωτερικό, καθώς και η ανάδειξη της σημαντικότητας του ρόλου των ασκούντων διοίκηση (www.eede.gr).
- Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιρειών και Ε.Π.Ε. (Σ.Α.Ε. - Ε.Π.Ε.): Ο Σ.Α.Ε. - Ε.Π.Ε. έχει ως γενικό σκοπό του τη διαφύλαξη και την 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. έχει σκοπό του τη με κάθε πρόσφορο μέσο κατοχύρωση και προβολή του ιδιαίτερου επαγγέλματος του Μεσίτη Ασφαλίσεων (www.sema.gr).
- Ελληνο-Ολλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος: Ο Ελληνο-Ολλανδικός Σύνδεσμος είναι ανεξάρτητος οργανισμός που διευθύνεται από τα μέλη του και τους εκλεγμένους αντιπροσώπους τους. Κύριος στόχος του είναι να προωθήσει και να υποστηρίξει αμφίδρομα τις ελληνοολλανδικές οικονομικές, εμπορικές και πολιτιστικές σχέσεις (www.heda.gr).



- Ελληνο-Ρωσικό Εμπορικό Επιμελητήριο: Το Ελληνο-Ρωσικό Εμπορικό Επιμελητήριο λειτουργεί ως ανεξάρτητο σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα υπό καθεστώς ιδιωτικού δικαίου και στοχεύει στη προώθηση των αμοιβαίων οικονομικών, εμπορικών και επιχειρηματικών σχέσεων και στην ανάπτυξη των πολιτιστικών δεσμών μεταξύ της Ελλάδος και της Ρωσικής Ομοσπονδίας (www.hrcc.gr).
- Ελληνο-Βρετανικό Επιμελητήριο: Το Ελληνο-Βρετανικό Επιμελητήριο αποτελεί μια ανεξάρτητη, αυτόνομη, μη κερδοσκοπική οργάνωση που κύριο στόχο έχει την προώθηση των εμπορικών σχέσεων των δύο χωρών και την παροχή επιχειρηματικών και επενδυτικών υπηρεσιών στα μέλη του (www.bhcc.gr).
- Ελληνο-Τουρκικό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ε.Τ.Ε.Ε.): Το Ε.Τ.Ε.Ε. 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.

Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις

Το 2009 η INTERAMERICAN τιμήθηκε με βραβεία, απέσπασε διακρίσεις και αξιολογήθηκε στις ακόλουθες περιπτώσεις:

Accountability Rating Greece

Το Accountability™ Rating Greece, που μετρά ποσοτικά τον τρόπο με τον οποίο οι 100 μεγαλύτερες εταιρείες της χώρας αναπτύσσουν και επικοινωνούν πρακτικές υπευθυνότητας στα πεδία της Στρατηγικής, των Συστημάτων Διοίκησης (εταιρική διακυβέρνηση, διοίκηση απόδοσης) και του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη (εμπλοκή, διαφάνεια, ανταπόκριση) κατέταξε την INTERAMERICAN στην 23η θέση, με συνολική βαθμολογία 32,2%. Η βελτίωση της απόδοσης της Εταιρείας υπήρξε εντυπωσιακή (άνοδος κατά 250%) σε σχέση με το 2008, κατά το οποίο είχε καταλάβει την 46η θέση, με συνολική βαθμολογία 12,9%.

GRI “Readers’ Choice Awards”

Στο πλαίσιο της διοργάνωσης των βραβείων “Readers Choice Awards” για Απολογισμούς Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ο διεθνής Οργανισμός Global Report-



ing Initiative (GRI) συμπεριέλαβε τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN στην τελική λίστα των 11 συνολικά Απολογισμών που προκρίθηκαν από την Ελλάδα ως οι καλύτεροι, σύμφωνα με τις προτιμήσεις των αναγνωστών Απολογισμών Ε.Κ.Ε.

Αξιολόγηση από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Η Εταιρεία αξιολογήθηκε επί της έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από το Τμήμα Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Η αξιολόγηση, που βασίζεται στις προδιαγραφές του διεθνούς προτύπου αναφοράς για την Ε.Κ.Ε. GRI - G3, απέδωσε για τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN βαθμολογία 36%, που την κατέταξε στην 8η θέση μεταξύ των ελληνικών εταιρειών.

Βραβείο από την Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων

Τον Φεβρουάριο 2009 η Ε.Ε.Δ.Ε. τίμησε την INTERAMERICAN απονέμοντας πλακέτα στην Εταιρεία σε “αναγνώριση της κοινωνικής υπευθυνότητας που επέδειξε υποστηρίζοντας το έργο της Ε.Ε.Δ.Ε. κατά τα έτη 2007-2008”.

Βραβείο Ε.Κ.Ε. από το περιοδικό “Επιστημονικό Marketing”

Στο πλαίσιο του πολυσυνεδρίου “Money Show”, η INTERAMERICAN βραβεύθηκε από το περιοδικό “Επιστημονικό Marketing” με το βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στον χώρο των ασφαλειών, για το πρόγραμμα “Πράξεις Ζωής” στο σύνολό του, όπως αυτό αποτυπώθηκε στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας για τα έτη αναφοράς 2006-2008.

Βραβείο “ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2009”

Η INTERAMERICAN τιμήθηκε με το βραβείο “Οικόπολις 2009” στην κατηγορία “Επιχειρήσεις”, για τη συνεισφορά και τη στήριξη που παρείχε στην κατασκευή αντικατολισθητικού έργου για την προστασία του δημοτικού σχολείου στο Λέπρεο του Δήμου Ζαχάρως και για τη μερική επισκευή του Δημοτικού σχολείου στη Νέα Φιγαλεία του δήμου Φιγαλείας, χωριά που επλήγησαν από τις πυρκαγιές του 2007 στην Ηλεία.

Ermis Awards

Οι διαφημιστικές καμπάνιες της Εταιρείας με την ονομασία “INTERAMERICAN Home” και “Ένα λεπτό αρκεί” βραβεύθηκαν με “Ermis Silver” (αργυρό μετάλλιο) και “Ermis Bronze” (χάλκινο μετάλλιο) αντίστοιχα, στην κατηγορία Ermis Web Banners/Finance and Insurance, στο πλαίσιο της διοργάνωσης Ermis Awards 2009.





ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

- Μετοχική Σύνθεση
- Οργανόγραμμα INTERAMERICAN Ζωής
- Διοικητικό Συμβούλιο
- Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
- Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής
- Εσωτερικός Έλεγχος
- Έλεγχος Νομοθετικής Συμμόρφωσης
- Διαχείριση Κινδύνων
- Αντασφάλιση
- Solvency II
- Διασφάλιση της Λειτουργίας της Εταιρείας σε Περίπτωση Κρίσης
- Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες
- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
- Διαχείριση Παραπόνων

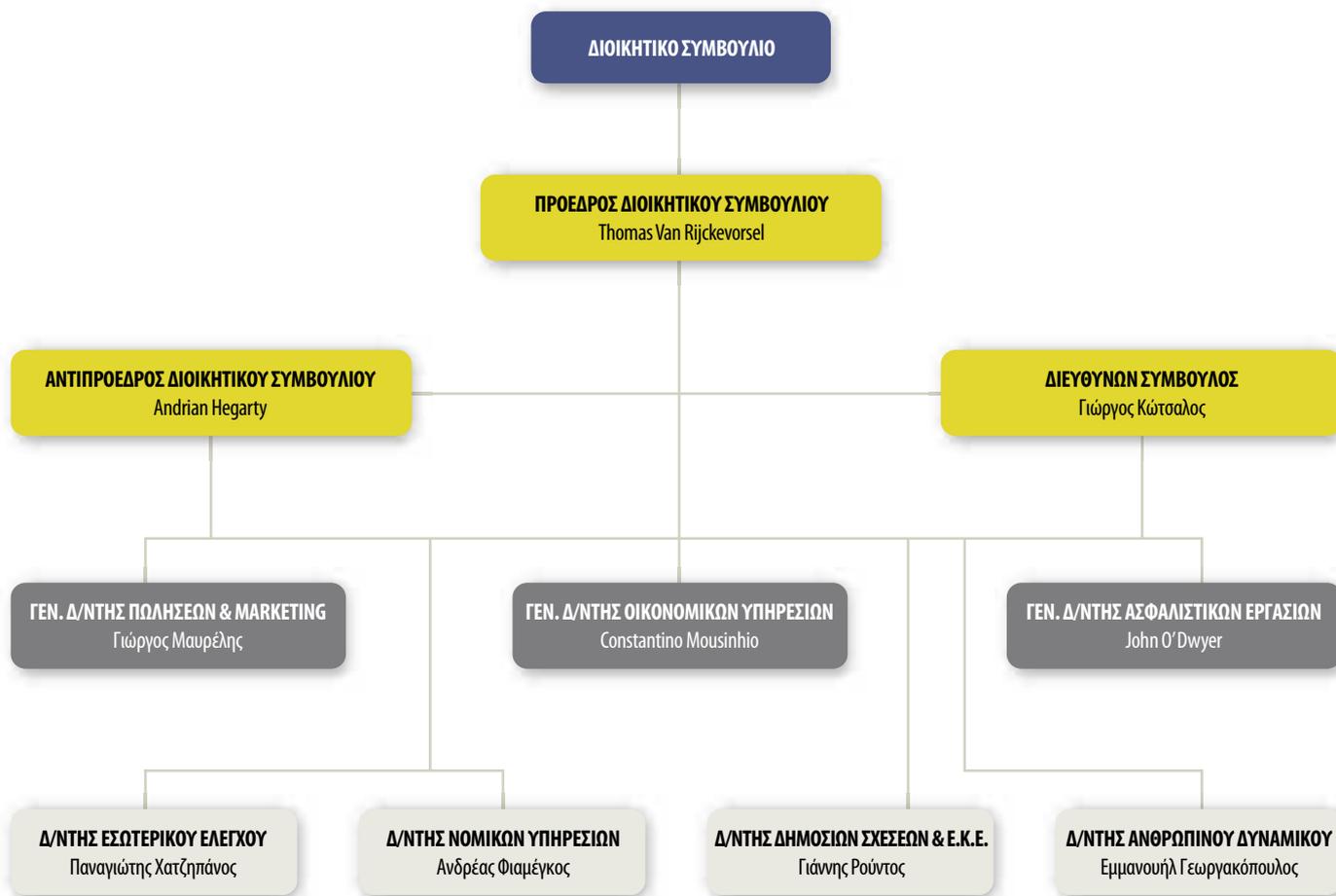
Η εταιρική διακυβέρνηση περιλαμβάνει την πολιτική, τις διαδικασίες, τα συστήματα και τις δομές, με την αρωγή των οποίων το Διοικητικό Συμβούλιο της INTERAMERICAN επιβλέπει και διαχειρίζεται τις δραστηριότητες της Εταιρείας προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων μερών. Η ορθή και αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση που ασκεί η INTERAMERICAN, ακολουθώντας τα υψηλά πρότυπα του Ομίλου EUREKO, λειτουργεί ως ένα σύστημα ελέγχου και βελτίωσης των πρακτικών εκείνων που διασφαλίζουν και ενισχύουν τα συμφέροντα τόσο των μετόχων, όσο και του κοινωνικού συνόλου.

Μετοχική Σύνθεση

Κύριος μέτοχος της INTERAMERICAN είναι η EUREKO B.V., με ποσοστό συμμετοχής 99,89%. Το υπόλοιπο 0,11% του μετοχικού κεφαλαίου ανήκει σε διάφορους μεμονωμένους μετόχους.

Κατά το 2009 δεν υπήρξε μεταβολή στο μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας. Έτσι, στις 31/12/2009 το μετοχικό κεφάλαιο της INTERAMERICAN ήταν 147.045.352,80 ευρώ, διαιρούμενο σε 122.537.794 κοινές ονομαστικές μετοχές.

Οργανόγραμμα INTERAMERICAN ΖΩΗΣ



Σημείωση: Εκ των ανωτέρω αναφερόμενων προσώπων, οι Thomas van Rijckevorsel, Adrian Hegarty και Γεώργιος Κώτσσας είναι αντίστοιχα Πρόεδρος, Αντιπρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας "INTERAMERICAN Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρεία Ζωής Α.Ε." και εξελέγησαν με την από 19/2/2010 απόφαση του Δ.Σ., μετά από παραίτηση των John Alan Rae και Kris Houben (βλέπε ακολούθως, στην ενότητα "Σύνθεση του Δ.Σ.").

Διοικητικό Συμβούλιο

Ανώτατο όργανο Διοίκησης της INTERAMERICAN είναι το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο επικουρείται από τις καταστατικές επιτροπές, προκειμένου να φέρει εις πέρας το σύνθετο και πολύπλευρο έργο του.

Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο της INTERAMERICAN αποτελείται από δέκα μέλη, εκ των οποίων τα έξι είναι εκτελεστικά και τα υπόλοιπα τέσσερα μη εκτελεστικά. Ο διαχωρισμός μεταξύ εκτελεστικών και μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου αφορά στις ανώνυμες εταιρείες που έχουν εισηγμένες μετοχές στη χρηματιστηριακή αγορά (Ν. 3016/2002). Δεδομένου ότι η INTERAMERICAN δεν εμπίπτει σε αυτήν την κατηγορία ανωνύμων εταιρειών, στο πλαίσιο του παρόντος Απολογισμού θεωρούνται ως εκτελεστικά τα μέλη εκείνα που συμμετέχουν στη διοίκηση και εκπροσωπούν την Εταιρεία δυνάμει σχετικής απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου και μη εκτελεστικά εκείνα που δεν την εκπροσωπούν.

A/A	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ Δ.Σ.	ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ
1	Thomas Van Rijckevorsel	Πρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	Ολλανδική
2	Adrian Hegarty	Αντιπρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	Ιρλανδική
3	Γιώργος Κώτσαλος	Διευθύνων Σύμβουλος, εκτελεστικό μέλος	Ελληνική
4	John O'Dwyer	Εκτελεστικό μέλος	Ιρλανδική
5	Constantino Alves Mousinho	Εκτελεστικό μέλος	Πορτογαλική
6	Γιώργος Μαυρέλης	Εκτελεστικό μέλος	Ελληνική
7	David Sanderse	Μη εκτελεστικό μέλος	Ολλανδική
8	Maurice Theodoor Zurhake	Μη εκτελεστικό μέλος	Ολλανδική
9	Jan Nijssen	Μη εκτελεστικό μέλος	Ολλανδική
10	Felix Tenniglo	Μη εκτελεστικό μέλος	Ολλανδική

Στο Διοικητικό Συμβούλιο συμμετέχουν εκπρόσωποι τεσσάρων διαφορετικών εθνικοτήτων, εκ των οποίων ένας είναι Πορτογάλος (10%), δύο Έλληνες (20%), πέντε Ολλανδοί (50%) και δύο Ιρλανδοί (20%).

Σημείωση: Το Διοικητικό Συμβούλιο, που εξελέγη από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της 30/6/2009 για διετή θητεία, ισχύει μέχρι την 31/12/2009 και είχε ως εξής: Adrian Hegarty, Πρόεδρος, Γεώργιος Κώτσαλος, Αντιπρόεδρος - Διευθύνων Σύμβουλος και μέλη οι: Γεώργιος Μαυρέλης, John O'Dwyer, Constantino Alves Mousinho, Maurice Theodoor Zurhake, Jan Nijssen, Felix Tenniglo, Kris Houben και John Alan Rae. Την 19/2/2010 οι Kris Houben και John Alan Rae παραιτήθηκαν από την ιδιότητα του μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου και αντικαταστάθηκαν από τους Thomas van Rijckevorsel και David Sanderse για την υπόλοιπη θητεία (ήτοι μέχρι 30/6/2011). Την 19/2/2010 το Διοικητικό Συμβούλιο συγκροτήθηκε εκ νέου σε σώμα και εξέλεξε τον Thomas van Rijckevorsel Πρόεδρο, τον Adrian Hegarty Αντιπρόεδρο και τον Γεώργιο Κώτσαλο Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο:

- Αποφασίζει για οποιοδήποτε θέμα που αφορά στη διοίκηση της Εταιρείας, στη διαχείριση και στη διάθεση της περιουσίας της, καθώς και στην εν γένει επιδίωξη του σκοπού της, εξαιρουμένων μόνο των θεμάτων εκείνων για τα οποία κατά το καταστατικό ή την κείμενη νομοθεσία αποκλειστικά αρμόδια είναι η Γενική Συνέλευση.
- Εκπροσωπεί την Εταιρεία διά του Προέδρου του ή του κατά περίπτωση αναπληρωτή του ενώπιον οποιασδήποτε Διοικητικής ή Δικαστικής Αρχής της Ελλάδος ή του εξωτερικού.
- Μπορεί με απόφασή του να αναθέτει την ενάσκηση των εξουσιών του και των αρμοδιοτήτων του, ολικά ή μερικά, σε ένα ή περισσότερα μέλη του ή όχι, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.
- Είναι υπεύθυνο για την υποβολή στην αρμόδια υπηρεσία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου (υπουργείο Ανάπτυξης) των πράξεων και των στοιχείων για τα οποία απαιτείται δημοσιότητα.



Κριτήρια Επιλογής των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Στο Διοικητικό Συμβούλιο δεν συμμετέχουν ανεξάρτητα μέλη, αλλά υψηλόβαθμα στελέχη της INTERAMERICAN και της μητρικής εταιρείας EUREKO. Βασικά κριτήρια επιλογής των μελών του Δ.Σ. είναι η πολυετής επαγγελματική πείρα τους στον τομέα της ιδιωτικής ασφάλισης και η κατοχή πανεπιστημιακών τίτλων και μεταπτυχιακών σπουδών. Πέραν αυτών των κριτηρίων, όλα τα μέλη του Δ.Σ. 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, χρεοκοπία, λαθρεμπορία, καθώς επίσης και πρόσωπα που έχουν κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης ή έχουν διατελέσει μέλη Διοικητικού Συμβουλίου ανωνύμων ασφαλιστικών επιχειρήσεων που έχουν κηρυχθεί σε πτώχευση ή έχει ανακληθεί η άδεια λειτουργίας τους λόγω παράβασης νόμου”.

Αμοιβές του Διοικητικού Συμβουλίου και των Ανωτάτων Στελεχών

Μόνο ο Adrian Hegarty, Αντιπρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας “INTERAMERICAN Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρεία Ζωής”, αμειβεται για τις υπηρεσίες που παρέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο. Το ύψος της αμοιβής του εξαρτάται από την επίτευξη στόχων σχετικών με την πορεία της Εταιρείας, όπως αυτοί είχαν καθοριστεί σε συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου και είχαν εγκριθεί από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος και οι Διευθυντές των Γενικών Διευθύνσεων της Εταιρείας δεν αμείβονται για τη συμμετοχή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο. Έχουν συνάψει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας με την Εταιρεία, καθώς και συμφωνητικό επίτευξης στόχων (performance contract), σύμφωνα με το οποίο αμείβονται τόσο για την εκπλήρωση των στόχων των Διευθύνσεών τους όσο και για τη συνολική επίδοση της Εταιρείας. Οι στόχοι αυτοί αφορούν:

- Στη συνολική κερδοφορία της Εταιρείας.
- Στην εμπορική δραστηριότητα (νέα καθαρή παραγωγή, εγγεγραμμένα ασφαλιστρα, διατηρησιμότητα χαρτοφυλακίου).
- Στη διαχείριση κινδύνων και στην επίδοση του εσωτερικού ελέγχου.
- Στον βαθμό ικανοποίησης και στην επίδοση του Προσωπικού.
- Στη μείωση των εξόδων και στην ορθολογική διαχείριση των πόρων.

Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων των Μελών του Δ.Σ.

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 υπουργείο Ανάπτυξης το οποίο, σύμφωνα με τη νομοθεσία, λαμβάνει κατάλληλα μέτρα προκειμένου να αποτρέψει 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, όπως παράλληλες δραστηριότητες του προσώπου σε άλλους τομείς που μπορεί να αποβούν σε βάρος της χρηστής διοίκησης της επιχείρησης.

Αναφορικά με την ευθύνη των μελών του Δ.Σ. και την απαγόρευση επιδίωξης



“Η χρηστή διοίκηση της INTERAMERICAN, πέρα από την εμπορική ανάπτυξη της Εταιρείας, περνά μέσα από τη σωστή διαχείριση των κινδύνων, τη διαφάνεια και τον ενδεδειγμένο έλεγχο”.

Γ. Κώτσας

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN

συμφερόντων που αντιβαίνουν στα συμφέροντα της Εταιρείας, κατά το έτος 2009 τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου συμμορφώθηκαν πλήρως με την κείμενη 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 καθήκοντα τους, καθώς και κάθε άλλη σύγκρουση ιδίων συμφερόντων με αυτά της Εταιρείας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων”.

Η INTERAMERICAN, μέσω του κώδικα δεοντολογίας και ηθικής που έχει υιοθετήσει και της αναφοράς εσωτερικού ελέγχου που εκδίδεται κάθε έτος, έχει θεσπίσει αυστηρή διαδικασία ελέγχου της λειτουργίας της επιχείρησης, με σκοπό την πρόληψη και την αποτροπή περιστατικών μη χρηστής διαχείρισης ή σύγκρουσης συμφερόντων.

Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο αξιολογεί ετησίως την απόδοσή του, με βάση την επίτευξη των στόχων του επιχειρησιακού σχεδίου της Εταιρείας. Επίσης, τα πεπραγμένα του αξιολογούνται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Μετόχου Εταιρείας EUREKO και δημοσιοποιούνται στον ετήσιο Απολογισμό του προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει την ευθύνη της ετοιμασίας και δημοσιοποίησης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας, οι οποίες συντάσσονται σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, όπως αυτά υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για το 2009, τον εξωτερικό έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της INTERAMERICAN διεξήγαγε η εταιρεία KPMG Ορκωτοί Λογιστές Α.Ε.

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Ελεγκτική Επιτροπή

Η Ελεγκτική Επιτροπή αποτελεί ελεγκτικό όργανο και λειτουργεί στο ίδιο πλαίσιο σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου EUREKO. Σκοπός της είναι να προσφέρει στην ανώτατη ηγεσία του Μετόχου τη διαβεβαίωση για την καλή λειτουργία των δομών εσωτερικού ελέγχου της Εταιρείας, καθώς επίσης να παρέχει βοήθεια, όταν αυτό απαιτείται, για τη βελτίωση των δομών αυτών, διατυπώνοντας σχετικές υποδείξεις. Η Ελεγκτική Επιτροπή παρέχει ανεξάρτητη και αντικειμενική κρίση για τα ζητήματα της αρμοδιότητάς της και βοηθά στην αξιολόγηση και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των εταιρικών συστημάτων στο πλαίσιο της διαχείρισης του κινδύνου και της εταιρικής διακυβέρνησης.

Οι αρμοδιότητες της Ελεγκτικής Επιτροπής επικεντρώνονται, κυρίως, στην επισκόπηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των διαδικασιών, της αξιοπιστίας των οικονομικών στοιχείων, της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, καθώς



και της προστασίας των περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας, ώστε να 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 δυνάμει θεσμοθετημένων διαδικασιών.
- 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 και στη συνεχή βελτίωσή τους.
- Οι σημαντικές νομοθετικές ρυθμίσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία της Εταιρείας λαμβάνονται υπ' όψιν και αντιμετωπίζονται εγκαίρως.

Εκτελεστική Επιτροπή

Η Εκτελεστική Επιτροπή της INTERAMERICAN επιβλέπει ενεργά την εύρυθμη λειτουργία όλων των άλλων επιτροπών που δραστηριοποιούνται στην Εταιρεία. Επίσης, λαμβάνει αποφάσεις τις οποίες υποβάλλει προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο για όλα τα κρίσιμα ζητήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των θυγατρικών της Εταιρείας.

Τακτικά μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής είναι τα εξής:

- Ο Διευθύνων Σύμβουλος
- Ο Γενικός Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών
- Ο Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing
- Ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλιστικών Εργασιών

Επιπροσθέτως, στην Εκτελεστική Επιτροπή συμμετέχει και ο Νομικός Σύμβουλος της INTERAMERICAN ως Γραμματέας, ο οποίος είναι υπεύθυνος να κρατά τα πρακτικά των συνεδριάσεων.

Τέλος, 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.

Θεματικές Επιτροπές

Στην INTERAMERICAN λειτουργούν άλλες ένδεκα ειδικές θεματικές επιτροπές, οι οποίες εποπτεύονται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή. Οι επιτροπές αυτές είναι οι ακόλουθες:

- **Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού:** Είναι αρμόδια για κάθε θέμα που αφορά στο Ανθρώπινο Δυναμικό της Εταιρείας.



Τα τακτικά μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής:

Γ. Κώτσαλος, C. Mousinho,

Γ. Μαυρέλλης, J. O'Dwyer.

- **Επιτροπή Εργασιών (Business Committee):** Είναι αρμόδια να αποφασίζει για όλα τα επιχειρησιακά ζητήματα, που σχετίζονται με όλες τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN.
- **Επιτροπή Αντασφάλισης:** Είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στην αντασφαλιστική δραστηριότητα της Εταιρείας και να διαπραγματεύεται τους όρους αντασφαλιστικών συμβάσεων.
- **Επιτροπή Μηχανογράφησης:** Είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στα μηχανογραφικά και λειτουργικά συστήματα της Εταιρείας και να διασφαλίζει ότι οι υπάρχοντες πόροι έχουν κατανεμηθεί κατάλληλα και επαρκούν για την υποστήριξη των προτεραιοτήτων και των επιχειρησιακών σχεδίων της.
- **Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων:** Είναι αρμόδια να ερευνά τις ανάγκες της αγοράς και να σχεδιάζει τα κατάλληλα προϊόντα που εξυπηρετούν τα συμφέροντα και τις ανάγκες των πελατών/ασφαλισμένων της Εταιρείας.
- **Επιτροπή Επενδύσεων:** 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 Πωλήσεων:** Είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά σε όλα τα δίκτυα πωλήσεων της Εταιρείας (ασφαλιστικών συμβούλων, πρακτόρων, μεσιτών ασφαλίσεων, bancassurance).
- **Επιτροπή Ανταμοιβών Πωλήσεων:** Είναι αρμόδια να αποφασίζει για τις αμοιβές των παραγωγικών συνεργατών της Εταιρείας, καθώς επίσης να διασφαλίζει την τήρηση των κανονισμών και των διαδικασιών. Είναι, επίσης, αρμόδια για τον σχεδιασμό του κανονισμού πωλήσεων και τον συνεχή έλεγχο της τήρησης αυτού.
- **Επιτροπή Αμοιβών:** Είναι αρμόδια να σχεδιάζει και να αποφασίζει σχετικά με τα θέματα των αμοιβών των ανωτέρων διοικητικών στελεχών της Εταιρείας, σε περίπτωση επίτευξης των στόχων που έχουν τεθεί στο επιχειρησιακό πλάνο της.
- **Επιτροπή Προμηθειών:** Είναι αρμόδια να αποφασίζει για την αγορά αναλωσίμων υλικών, που εξυπηρετούν τις πάγιες ανάγκες της Εταιρείας και των περιφερειακών Γραφείων Πωλήσεων, μετά από εκτίμηση των προσφορών τρίτων προμηθευτών.
- **Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης:** Είναι αρμόδια για τη χάραξη στρατηγικής Ε.Κ.Ε. και τον συντονισμό σχετικών δραστηριοτήτων. Η Επιτροπή συστάθηκε το 2009, αλλά η πρώτη συνεδρίασή της πραγματοποιήθηκε το 2010.



Εναρμόνιση με τα πρότυπα Εταιρικής Διακυβέρνησης της EUREKO

Ένας από τους σημαντικότερους στόχους που έθεσε η Εταιρεία μέσω του προηγούμενου Απολογισμού της Ε.Κ.Ε. ήταν η εναρμόνιση των αρχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης με αυτές του Μετόχου (EUREKO).

Ο στόχος αυτός επετεύχθη, καθώς η INTERAMERICAN, στο μέτρο που αυτό επιτρέπεται από την ελληνική νομοθεσία, εναρμόνισε τα άρθρα του Καταστατικού της που αφορούν στη Γενική Συνέλευση και στο Διοικητικό Συμβούλιο (αρμοδιότητες, απαρτία και πλειοψηφία) με το πρότυπο της Εταιρικής Διακυβέρνησης που ισχύει για όλες τις εταιρείες του Ομίλου EUREKO. Προς τον σκοπό αυτόν, κατά την έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 29/12/2009 τροποποιήθηκαν τα άρθρα 3, 12, 20 και 22 του καταστατικού της Εταιρείας. Η τροποποίηση αυτή έχει ήδη εγκριθεί από το υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και έχει δημοσιευθεί στο ΦΕΚ 585/26.1.2010.



Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής της INTERAMERICAN, ο οποίος αποτελεί ένα σύνολο γενικών αρχών και συμπληρώνει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, δεσμεύει τόσο τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου τα οποία είναι υπεύθυνα για την εφαρμογή και την τήρηση των αρχών του όσο και όλους όσους εργάζονται στην Εταιρεία και τις θυγατρικές της. Κατά συνέπεια, η τήρησή του μειώνει τον κίνδυνο εμφάνισης μη ενδεδειγμένης συμπεριφοράς και εξασφαλίζει την εμπιστοσύνη του Μετόχου.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, όλοι όσοι εργάζονται για την INTERAMERICAN οφείλουν, 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, στους υπαλλήλους και στους 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 δίνουν 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, στους συναδέλφους και στην 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 περιβάλλοντος.



Εσωτερικός Έλεγχος

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της INTERAMERICAN δημιουργήθηκε το 1986. Αναφέρεται διοικητικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και εποπτεύεται λειτουργικά από την Ελεγκτική Επιτροπή. Σκοπός της είναι η ανάπτυξη και η διατήρηση των αναγκαίων πολιτικών, δομών και διαδικασιών για την προστασία των υλικών και άυλων περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας, καθώς και η παροχή ανεξάρτητης, αντικειμενικής και τεκμηριωμένης αξιολόγησης των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, αλλά και της συμμόρφωσης των θυγατρικών με αυτά.

Σήμερα, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου λειτουργεί με βάση τα διεθνή ελεγκτικά πρότυπα και τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου και συνεργάζεται στενά με την αντίστοιχη υπηρεσία εσωτερικού ελέγχου του Ομίλου EUREKO, με σκοπό την υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών ελέγχου και τη βελτίωση της μεθοδολογίας διαχείρισης κινδύνων.

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου εκπονεί κάθε έτος λεπτομερές σχέδιο, το οποίο εγκρίνεται από τη Μέτοχο Εταιρεία και στο οποίο αναφέρονται οι τακτικοί ή έκτακτοι έλεγχοι που θα εκπονηθούν μέσα στο έτος, σε ποιον τομέα θα αφορούν και πόσες συνολικά ώρες θα αφιερωθούν για την ολοκλήρωση κάθε ελέγχου. Το 2009 ελέγχθηκαν περιφερειακά Γραφεία Πωλήσεων, αλλά και εσωτερικές διευθύνσεις και τμήματα της Εταιρείας, σχετικά με τη διαδικασία καταβολής αποζημιώσεων, τον σχηματισμό των αποθεματικών εκκρεμών ζημιών στον κλάδο υγείας και αυτοκινήτων, τα λειτουργικά έξοδα και τις αμοιβές παραγωγικών συνεργατών και εκπονήθηκαν αντίστοιχες εκθέσεις που παρουσιάστηκαν στη Μέτοχο Εταιρεία στο τέλος του έτους και έχουν ήδη εγκριθεί.



Έλεγχος Νομοθετικής Συμμόρφωσης

Σε κάθε διεύθυνση (business unit) της Εταιρείας έχει διορισθεί υπεύθυνος συμμόρφωσης (compliance officer), ο οποίος είναι αρμόδιος για την εφαρμογή των σχετικών νομοθετικών διατάξεων, καθώς επίσης και για την αναφορά γεγονότων που έχουν σημαντικό αντίκτυπο για την Εταιρεία, είτε οικονομικό είτε άλλης φύσεως, όπως για παράδειγμα για τη φήμη της Εταιρείας. Η αναφορά αυτή υποβάλλεται στον υπεύθυνο συμμόρφωσης της INTERAMERICAN (Group compliance officer), ο οποίος με τη σειρά του συμπληρώνει κάθε τρίμηνο σχετική αναφορά, η οποία συνοπογράφεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και αποστέλλεται στον αντίστοιχο compliance officer του Μετόχου.

Διαχείριση Κινδύνων

Λόγω των δραστηριοτήτων της, η INTERAMERICAN ενδέχεται να εκτεθεί σε μια σειρά επιχειρηματικών κινδύνων. Η διοίκηση της Εταιρείας χρησιμοποιεί συστήματα διαχείρισης για τον προσδιορισμό, την επιμέτρηση και την ελαχιστοποίηση των κινδύνων αυτών. Η πολιτική διαχείρισης κινδύνων εξετάζεται περιοδικά, ώστε να ενσωματώνει τις αλλαγές που παρατηρούνται στις συνθήκες της αγοράς και στις δραστηριότητες της Εταιρείας. Η επίβλεψη της τήρησης της πολιτικής και των διαδικασιών διαχείρισης των κινδύνων έχει ανατεθεί στο Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο έχει και την τελική ευθύνη για τη διαχείριση των κινδύνων, υποβοηθούμενο από την Ελεγκτική Επιτροπή, το τμήμα του Εσωτερικού Ελέγχου, την Επιτροπή Επενδύσεων, το Αναλογιστικό Τμήμα και τον risk manager, που αναφέρονται κατά τακτά χρονικά διαστήματα στο Διοικητικό Συμβούλιο. Ο διορισμένος risk manager είναι υπεύθυνος να παρακολουθεί την ενημέρωση όλων των στελεχών και των υπαλλήλων της INTERAMERICAN, σχετικά με τους κινδύνους που αντιμετωπίζει η Εταιρεία και τις διαδικασίες ελέγχου που εφαρμόζονται για την αντιμετώπιση των κινδύνων αυτών.

Εσωτερική Διαδικασία Εκτίμησης Κινδύνου (Internal Control Statement)

Ο έλεγχος πιθανών κινδύνων που απορρέουν από τη λειτουργία, τη διοίκηση και τη διαχείριση της Εταιρείας είναι εξαιρετικά σημαντικός για την επίτευξη των στόχων της INTERAMERICAN. Προκειμένου να προσδιορισθεί κάθε πιθανός κίνδυνος, να εκτιμηθεί η πιθανότητα επέλευσης του κινδύνου (σπάνια ή συχνά), να βαθμολογηθεί η επίπτωση που μπορεί να έχει στην Εταιρεία (π.χ. επουσιώδης μέχρι καταστροφική),

Οι κίνδυνοι στους οποίους ενδέχεται να εκτεθεί η INTERAMERICAN είναι οι εξής:

- Λειτουργικός Κίνδυνος
- Ασφαλιστικός Κίνδυνος
- Κίνδυνος Επικοινωνίας
- Πιστωτικός Κίνδυνος
- Κίνδυνος της Αγοράς
- Κίνδυνος Ρευστότητας.

Η INTERAMERICAN λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα πρόληψης, προκειμένου να διαχειρίζεται τους εν λόγω κινδύνους.

Περιγραφή των ανωτέρω κινδύνων με την αναλυτική ποσοτικοποίησή τους παρατίθεται στις ετήσιες ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις που δημοσιεύει η INTERAMERICAN (http://www.interamerican.gr/files/downloadables/financial_data/2009/311209_zwhs_atomenop.pdf, σελίδες 25-41)

αλλά και να προσδιορισθούν οι διαδικασίες ελέγχου ως αυτοματοποιημένες ή μη, ώστε να αποφεύγονται οι κίνδυνοι αυτοί στο σύνολό τους, έχει θεσμοθετηθεί αυστηρή διαδικασία, με βάση την οποία εκδίδεται ετησίως σχετική αναφορά. Η αναφορά αυτή (ICS report) βασίζεται σε διεθνή πρότυπα και είναι εναρμονισμένη με τον ολλανδικό κώδικα εταιρικής διακυβέρνησης που ισχύει για τη Μέτοχο Εταιρεία (EUREKO). Η διαδικασία εκτίμησης που ακολουθείται εστιάζει σε κάθε πιθανό κίνδυνο και θέτει τους βασικούς στόχους των μηχανισμών ελέγχου, οι οποίοι, μεταξύ άλλων, πιστοποιούν ότι οι στρατηγικοί και λειτουργικοί στόχοι της Εταιρείας έχουν επιτευχθεί, οι οικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας είναι αξιόπιστες και ότι η Εταιρεία συμμορφώνεται με όλους τους νόμους και τους κανονισμούς.

Κατά το έτος 2009 υπήρξαν αλλαγές στη διαδικασία ελέγχου, με στόχο την αύξηση του ελέγχου έναντι των πιθανών κινδύνων. Οι αλλαγές αυτές είναι οι εξής:

- Η χρονική σύνδεση της αναφοράς (reporting) με την αντίστοιχη οικονομική χρήση (business cycle) της Μετόχου Εταιρείας. Με τον τρόπο αυτόν, η αναφορά θα καλύπτει ένα ολόκληρο έτος, σε αντιδιαστολή με τη μέχρι σήμερα πρακτική, η οποία κάλυπτε το τελευταίο τρίμηνο του προηγούμενου έτους και τα τρία τρίμηνα του τρέχοντος έτους (του έτους έκδοσης της αναφοράς), δεδομένου ότι εκδιδόταν με την παρέλευση του τρίτου τριμήνου κάθε έτους.
- Περαιτέρω λεπτομερής ανάλυση των στρατηγικών και λειτουργικών κινδύνων.
- Περαιτέρω λεπτομερής σχεδιασμός του μηχανισμού ελέγχου, με βάση τους προσδιορισθέντες θεμελιώδεις κινδύνους.

Το Risk Management Forum της EURAPCO στην INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN φιλοξένησε τον Νοέμβριο του 2009, στα κεντρικά γραφεία της, το Risk Management Forum της EURAPCO, της κοινοπραξίας εταιρειών που διευκολύνει τη συνεργασία της μητρικής εταιρείας EUREKO με τις άλλες εταιρείες μέλη στους τομείς της δικτύωσης και της ανάπτυξης. Στο forum συμμετείχαν, ακόμη, ειδικοί σε θέματα Risk Management και Risk Engineering από τις εταιρείες μέλη της EURAPCO: ACHMEA (Ολλανδία), GOTHAER (Γερμανία), SWISS MOBILIAR (Ελβετία), COVEA (Γαλλία) και TAPIOLA (Φινλανδία)

Αντασφάλιση

Η Αντασφάλιση συμβάλλει ενεργά στον περιορισμό της έκθεσης της Εταιρείας σε μεγάλους κινδύνους. Για την αντασφαλιστική δραστηριότητα της Εταιρείας 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 συνεργαζομένους Διαμεσολαβητές.
- Να αξιολογεί την αντασφαλιστική απόδοση της Εταιρείας.
- Να ενημερώνει τον Μέτοχο σχετικά με τις εξελίξεις στην αντασφαλιστική δραστηριότητα.
- Να καθορίζει λεπτομερείς στόχους και να παρακολουθεί την επίτευξή τους.
- Να προσδιορίζει την πολιτική και τις πρακτικές βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της αντασφάλισης.



Solvency II

Το Solvency II είναι το νέο υπό ανάπτυξη θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας και εποπτείας των ασφαλιστικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Στόχος της νέας νομοθεσίας είναι η διευκόλυνση της ανάπτυξης ενιαίας ασφαλιστικής αγοράς στον ευρωπαϊκό χώρο και συγχρόνως η εξασφάλιση καταλλήλου επιπέδου προστασίας του καταναλωτή. Σύμφωνα με το Solvency II, η μέτρηση του ενεργητικού, των υποχρεώσεων και των απαιτούμενων κεφαλαίων βασίζεται σε οικονομικές αρχές, ενώ θα πρέπει απαραίτητα κατά τους υπολογισμούς να λαμβάνεται υπ' όψιν ο κίνδυνος συνολικά που εμπεριέχεται στη δραστηριότητα των ασφαλιστικών εταιρειών.

Το Solvency II, όπως αντίστοιχα το πλαίσιο Basel II για τις τράπεζες, ακολουθεί το πρότυπο των τριών πυλώνων. Συγκεκριμένα:

- Πυλώνας I: Περιλαμβάνει τον υπολογισμό των απαιτούμενων κεφαλαίων για τους κινδύνους που είναι δυνατόν να ποσοτικοποιηθούν.
- Πυλώνας II: Περιλαμβάνει τις διατάξεις για την εταιρική διακυβέρνηση, τη διαχείριση του ρίσκου, τον προσδιορισμό ποιοτικών κινδύνων, καθώς και το πλαίσιο της ασφαλιστικής εποπτείας.
- Πυλώνας III: Επικεντρώνεται στις δημοσιοποιήσεις προς τις εποπτικές αρχές και την αγορά.

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

Η INTERAMERICAN είναι μια από τις λίγες εταιρείες της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς που έλαβε μέρος στις δύο τελευταίες μελέτες επίπτωσης, την QIS3 το 2007 και την QIS4 το 2008. Η Εταιρεία συμμετείχε και στην τελική μελέτη QIS5, το τρίμηνο Αυγούστου-Οκτωβρίου 2010.

Η διεξαγωγή των προαναφερθεισών μελετών απεδείχθη ιδιαίτερα χρήσιμη για την Εταιρεία, δεδομένου ότι έχει ήδη αναπτυχθεί η απαιτούμενη υποδομή μέτρησης των κινδύνων και έχει αποκτηθεί σημαντική τεχνογνωσία, αναγκαία για την υλοποίηση του πλαισίου Solvency II.

Κρίνεται ιδιαίτερα σημαντικό το γεγονός ότι αποκτήθηκε πληρέστερη και σαφέστερη αντίληψη των κινδύνων που αναλαμβάνει η Εταιρεία. Το γεγονός αυτό παρέχει τη δυνατότητα στη Διοίκηση να λαμβάνει ασφαλέστερες αποφάσεις και να χαράσσει αρτιότερη στρατηγική.

Ας σημειωθεί, ακόμη, ότι η Εταιρεία έχει ξεκινήσει, με στόχο να ολοκληρώσει εντός του 2010, την υλοποίηση, συνολικά, της αναγκαίας υποδομής, ώστε να είναι σε θέση να καλύψει τις απαιτήσεις του Πυλώνα II. Το προβλεπόμενο σύστημα διακυβέρνησης απαιτεί χωριστές και ευδιάκριτες λειτουργίες, όπως η Διαχείριση Κινδύνων, οι λειτουργίες Εσωτερικού Ελέγχου, Συμμόρφωσης, Αναλογιστικής και Ανάθεσης. Προβλέπεται, επίσης, η δημιουργία πλαισίου εσωτερικής εκτίμησης κινδύνου και φερεγγυότητας (Own Risk Solvency Assessment - ORSA).

Εντός του 2010 η INTERAMERICAN θα είναι σε θέση να υλοποιήσει αναλυτική και πλήρη αναφορά (Report To Supervisor - RTS) προς την εποπτική αρχή, καθώς



και την έκθεση Οικονομικής Επάρκειας προς δημοσίευση (Solvency and Financial Condition Report - SFCR), όπως απαιτείται από τις διατάξεις του Πυλώνα ΙΙΙ.

Εκτιμάται ότι η INTERAMERICAN θα είναι έτοιμη -αρκετά νωρίτερα από ό,τι ο σχεδιασμός απαιτεί- να λειτουργήσει σύμφωνα με τις επιταγές του πλαισίου Solvency ΙΙ, εκπληρώνοντας εγκαίρως την επιλογή της Διοίκησης για άμεση προσαρμογή στα νέα νομικά δεδομένα.

Διασφάλιση της Λειτουργίας της Εταιρείας σε Περίπτωση Κρίσης

Μια από τις σπουδαιότερες προτεραιότητες της Εταιρείας είναι η απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας της σε περίπτωση καταστροφικών γεγονότων ή/και κρίσεων. Στο πλαίσιο αυτό εξετάστηκαν διαφορετικά σενάρια, καθώς και οι πιθανές επιπτώσεις στην καθημερινή λειτουργία της Εταιρείας. Ερευνήθηκε επίσης η αποτελεσματικότητα των υφισταμένων μέτρων προστασίας έναντι συγκεκριμένων κινδύνων, προκειμένου να προσδιοριστεί η εκτιμώμενη πιθανή ζημία και να καθορισθούν τα μέτρα ανάκαμψης. Η βασική προσέγγιση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης ξεκινά από την παραδοχή ότι σε περίπτωση κρίσης οι παρούσες δομές και τα συστήματα της Εταιρείας θα υποστούν σοβαρή βλάβη. Σκοπός του σχεδίου αυτού είναι ο σχεδιασμός και η ύπαρξη ανθρωπίνων και τεχνικών πόρων που θα δώσουν την ευκαιρία στην Εταιρεία να συνεχίσει τη λειτουργία της, σε περίπτωση που επέλθει τέτοιο απρόβλεπτο γεγονός.

Εν όψει των ανωτέρω, εκπονήθηκε από την INTERAMERICAN ένα ολοκληρωμένο σχέδιο για την αντιμετώπιση των καταστάσεων αυτών και την επανάλειτουργία της μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο. Το βασικότερο στοιχείο στο σχέδιο αυτό είναι η διατήρηση της εσωτερικής και της εξωτερικής επικοινωνίας και η σύνδεση με τα μηχανογραφικά συστήματα της Εταιρείας. Προς τον σκοπό αυτόν, έχει ήδη δημιουργηθεί εναλλακτικό μηχανογραφικό κέντρο, το οποίο διαθέτει όλη την απαιτούμενη υποδομή για να στηρίξει τις απαραίτητες λειτουργίες της Εταιρείας.

Για την επιτυχή εφαρμογή του σχεδίου αυτού, έχει ήδη βεβαιωθεί, μετά από συνεχείς ελέγχους, ότι τα διαθέσιμα εναλλακτικά μηχανογραφικά συστήματα, καθώς και η ύπαρξη απαιτούμενου Προσωπικού για την αποκατάσταση των λειτουργιών, επαρκούν για την αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφικών γεγονότων (φυσικών ή οφειλομένων σε ανθρώπινη ενέργεια) και την απρόσκοπτη συνέχιση των εργασιών της Εταιρείας.

Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες

Η λειτουργία της INTERAMERICAN είναι εναρμονισμένη με τα κριτήρια του διεθνούς, ευρωπαϊκού και εθνικού ρυθμιστικού πλαισίου για την πρόληψη και παρεμπόδιση διενέργειας συναλλαγών που συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες.

Προκειμένου τέτοιες συναλλαγές να αποτρέπονται, το Διοικητικό Συμβούλιο



με απόφασή του έχει εγκρίνει και υποβάλει στην αρμόδια εποπτεύουσα αρχή, την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.), αντίγραφο του “Εσωτερικού Κανονισμού Ελέγχου και Επικοινωνίας για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες” (money laundering policy), σύμφωνα με τον οποίο:

- Τηρείται αρχείο πελατών.
- Αξιολογούνται και κατηγοριοποιούνται οι πελάτες, οι επιχειρηματικές σχέσεις και οι συναλλαγές.
- Παρακολουθούνται ενεργά και συστηματικά οι επενδύσεις και οι απο-επενδύσεις.
- Εκπαιδεύονται σε συστηματική βάση οι υπάλληλοι της Εταιρείας που, λόγω της θέσης τους, μπορούν να έλθουν σε επαφή με συναλλαγή που θεωρείται ύποπτη για νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Επίσης, έχει διορισθεί υπεύθυνος συμμόρφωσης, ο οποίος είναι αρμόδιος για την εφαρμογή του ανωτέρω κανονισμού και την αναφορά των υπόπτων συναλλαγών στη Διοίκηση της Εταιρείας.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Οι αρχές της αξίας της προσωπικότητας και του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής αποτελούν θεμελιώδη δικαιώματα των πολιτών, που κατοχυρώνονται από το Σύνταγμα. Η INTERAMERICAN, εναρμονιζόμενη με τις απαιτήσεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, έχει λάβει από την ως άνω Αρχή τις απαραίτητες άδειες για τη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία αρχείων με προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών, προμηθευτών και προσωπικού. Οι άδειες αυτές θέτουν το επιτρεπτό πλαίσιο για τη συλλογή, διατήρηση, επεξεργασία και διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων. Οι χορηγούμενες άδειες έχουν προσωρινή ισχύ και ανανεώνονται τακτικά. Παράλληλα με τις ως άνω άδειες, η Εταιρεία έχει γνωστοποιήσει στην Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τον Κώδικα Δεοντολογίας.

Ο εν λόγω Κώδικας θέτει το κανονιστικό πλαίσιο για την τήρηση και την 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.).

Ο Κώδικας Δεοντολογίας αφορά στην υποχρέωση διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων των πελατών της Εταιρείας από όλους όσοι απασχολούνται σε αυτήν, έχοντας σύμβαση εργασίας ορισμένου ή αορίστου χρόνου.

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. Ειδικότερα, το Προσωπικό δεν επιτρέπεται να δίνει σε τρίτους (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) κατάλογο των ασφαλισμένων, όπως για παράδειγμα σε τρίτους που έχουν σκοπό να τον χρησιμοποιήσουν για την προώθηση εξ αποστάσεως των προϊόντων τους ή των υπηρεσιών τους. Το Προσωπικό δεσμεύεται από τις ως άνω υποχρεώσεις διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων των ασφαλισμένων και μετά το πέρας της σχέσης εργασίας με την Εταιρεία. Κάθε εργαζόμενος έχει αντίστοιχες με τις ανωτέρω υποχρεώσεις 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.

Ως αποτέλεσμα όλων των ανωτέρω αναφερομένων, η INTERAMERICAN δεν έχει λάβει τεκμηριωμένα παράπονα από τρίτους ή από ρυθμιστικούς φορείς για περιστατικά διαρροής, κλοπής ή απώλειας προσωπικών δεδομένων πελατών.

Διαχείριση Παραπόνων

Η Εταιρεία, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών, δημιούργησε ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των παραπόνων, όχι μόνο των πελατών της αλλά και κάθε ενδιαφερόμενου (π.χ. παραγωγικών συνεργατών). Ως παράπονο θεωρείται οποιαδήποτε γραπτή ή προφορική παρατήρηση πελάτη, παραγωγικού συνεργάτη ή τρίτου προσώπου, ο οποίος δεν είναι ικανοποιημένος με κάποια από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Εταιρείας.

Σκοπός του συστήματος είναι να δημιουργηθεί και να εφαρμοστεί μια ξεκάθαρη διαδικασία καταγραφής, διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων, κοινή για όλη την Εταιρεία, η οποία όχι μόνο να προσφέρει έγκυρη πληροφόρηση σχετικά με τον τομέα εργασιών που εμφανίζει τα περισσότερα προβλήματα/παράπονα, αλλά να αποτελεί και πηγή πολύτιμης πληροφόρησης για τις ανάγκες των πελατών/ασφαλισμένων. Στο πλαίσιο αυτό, ήδη λειτουργεί η ηλεκτρονική διαδικασία καταγραφής και επίλυσης κάθε παραπόνου ή υπόδειξης και έχουν ορισθεί γι' αυτό οι υπεύθυνοι ανά κλάδο εργασιών της Εταιρείας. Το σύστημα αυτό παρέχει στη Διοίκηση της Εταιρείας 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.

Η Νομική Υπηρεσία έχει ορισθεί ως η ανεξάρτητη αρχή η οποία θα είναι υπεύθυνη για τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων. Η ευθύνη αυτού του ρόλου συνίσταται στην οργάνωση συναντήσεων σε διμηνιαία βάση με τους υπεύθυνους παραπόνων του κάθε κλάδου εργασιών. Σκοπός των συναντήσεων είναι η εύρεση λύσεων προκειμένου να μειωθούν τα παράπονα, καθώς και η βελτίωση των διαδικασιών/συστημάτων εφ' όσον κρίνεται απαραίτητο.

Διοικητικό Πρόστιμο

Η Επιτροπή Ανταγωνισμού, με την αιτιολογία της εναρμονισμένης εμπορικής πολιτικής, επέβαλε το 2009 πρόστιμο συνολικού ύψους 8,55 εκατ. ευρώ στην INTERAMERICAN, κρίνοντας ότι η Εταιρεία παραβίασε τα άρθρα 1 του Ν. 703/77 και 81 της Συνθήκης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, όπως ισχύουν, με το να καθορίζει από κοινού με τρεις άλλες ασφαλιστικές εταιρείες ενιαία τιμή αμοιβής εργατοώρας μέσω του μηχανισμού της συναπόφασής τους και, ταυτοχρόνως, εργαλείου και οργάνου το οποίο συνέστησαν ως κοινή επιχείρηση συντονισμού της εμπορικής πολιτικής τους με την επωνυμία "AUDATEX HELLAS A.E.". Έκρινε, επίσης, ότι η AUDATEX HELLAS A.E., επέβαλε, ανεπιτρέπτως, μέσω ιδιωτικών συμφωνητικών ρήτρα προς τα συνεργαζόμενα συνεργεία να μην παρέχουν σε ομάδες πελατών ευνοϊκότερους όρους και τιμές από αυτές που παρέχουν στις ασφαλιστικές εταιρείες χρήστες του συστήματος AUDATEX, ασκώντας παράλληλα έλεγχο για την τήρηση της μεταξύ τους συμφωνίας.



Ενημέρωση επί της υπόθεσης AUDATEX

Η εταιρεία AUDATEX ιδρύθηκε από ορισμένες ασφαλιστικές εταιρείες, μεταξύ των οποίων και η INTERAMERICAN, το 1999 με σκοπό να εισαγάγει στην Ελλάδα ένα διεθνώς αναγνωρισμένο και χρησιμοποιούμενο σε 50 χώρες σύστημα ηλεκτρονικής πραγματογνωμοσύνης για την εκτίμηση των ζημιών αυτοκινήτων. Οι πραγματογνωμοσύνες αυτές επέφεραν μια αντικειμενικοποίηση του υπολογισμού της ζημίας σε χώρο που δεν επικρατούσε τάξη, δεν αναφερόταν η τιμή εργατοώρας από τα συνεργεία και οι ζημιές υπολογίζονταν με αυθαίρετο τρόπο. Η σύσταση της AUDATEX ερμηνεύθηκε εντελώς αναιτιολόγητα από την απόφαση της Επιτροπής Ανταγωνισμού ως μια προσπάθεια συντονισμού της εμπορικής πρακτικής των εμπλεκόμενων ασφαλιστικών εταιρειών, ενώ όλοι οι ασφαλισμένοι και οι διαμεσολαβούντες γνωρίζουν ότι τα ασφάλιστρα και οι όροι συνεργασίας των ασφαλιστικών εταιρειών που χρησιμοποιούν το σύστημα AUDATEX είναι τελείως διαφορετικοί μεταξύ τους και επικρατεί καθεστώς έντονου ανταγωνισμού. Με την αιτιολογία της εναρμονισμένης εμπορικής πρακτικής, η Επιτροπή Ανταγωνισμού επέβαλε το διοικητικό πρόστιμο ύψους 8,55 εκατ. ευρώ, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω.

Εναντίον της ως άνω απόφασης επιβολής προστίμου της Επιτροπής Ανταγωνισμού ασκήθηκε προσφυγή, ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών, η οποία δικάστηκε στις 10/3/2010. Το Διοικητικό Εφετείο Αθηνών εξέδωσε την υπ' αριθμ. 2135/2010 απόφασή του, με την οποία ακύρωσε την ως άνω απόφαση της Επιτροπής Ανταγωνισμού, για λόγους δικονομικούς και διέταξε την αναπομπή της υπόθεσης στην Επιτροπή Ανταγωνισμού, προκειμένου να εξεταστεί εκ νέου.

Ανασκόπηση Στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Στόχοι 2009	Επίδοση 2009	Στόχοι 2010
<ul style="list-style-type: none"> Ευθυγράμμιση με τις επικαιροποιημένες αρχές εταιρικής διακυβέρνησης των Μετόχων. 	<p>Η INTERAMERICAN, στο μέτρο που της επιτρέπει η ελληνική νομοθεσία, εναρμόνισε τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης με αυτές του Μετόχου.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ανάπτυξη και εφαρμογή του Security Awareness Program, που θα διασφαλίζει την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συστημάτων της Εταιρείας.
<ul style="list-style-type: none"> Θεσμοθέτηση Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. 	<p>Θεσμοθετήθηκε η Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η οποία είναι υπεύθυνη για όλα τα θέματα που σχετίζονται με την κοινωνική υπευθυνότητα της Εταιρείας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Διασφάλιση Κεφαλαίων Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010 (μερική).



ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

- Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Υπεύθυνες Πωλήσεις
- Δίκτυα Διανομής
- Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
- Προμήθειες

Στόχος της INTERAMERICAN είναι να αναπτύσσει σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, επιτυγχάνοντας τη μέγιστη δυνατή ικανοποίησή τους με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και προϊόντων. Παράλληλα, η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων, των στελεχών και των συνεργατών της, ως μέσου για τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης των ιδίων και συνεπώς της ποιότητας στην εξυπηρέτηση των πελατών.

Προϊόντα και Υπηρεσίες

Η INTERAMERICAN ασκεί τις δραστηριότητές της πανελλαδικά καλύπτοντας κάθε ασφαλιστική ανάγκη ιδιωτών, επιχειρήσεων και οργανισμών, μέσω ενός ευρέως φάσματος προϊόντων και υπηρεσιών. Οι κυριότερες υπηρεσίες της INTERAMERICAN διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:



Ασφαλιστικές	Βοήθειες	Υγείας	Χρηματοοικονομικές
Ασφάλειες Ζωής	Οδική Βοήθεια	ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική	Αμοιβαία Κεφάλαια
Ασφάλειες Υγείας	Άμεση Ιατρική Βοήθεια	MEDIFIRST Πολυϊατρείο	Χρηματοδοτικές Λύσεις
Γενικές Ασφάλειες			Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες
Risk & Safety Management			

Ασφάλειες Ζωής

Η INTERAMERICAN ιστορικά αποτέλεσε την πρώτη εταιρεία που παρείχε ασφάλιση Ζωής στην Ελλάδα. Σήμερα, στον κλάδο αυτόν είναι σε θέση να ικανοποιεί τις πραγματικές ανάγκες με προσαρμοζόμενα στις ανάγκες των ασφαλιζομένων σύγχρονα προϊόντα και υπηρεσίες, προστατεύοντας και διασφαλίζοντας:

- Την ποιότητα ζωής της οικογένειας.
- Την προστασία του εισοδήματος.
- Το μέλλον του παιδιού.
- Την παροχή εγγυημένης σύνταξης.
- Την δυνατότητα συστηματικής αποταμίευσης και δημιουργίας κεφαλαίου.

Οι προτάσεις για Σύνταξη και Αποταμίευση

Τα πιο χαρακτηριστικά προϊόντα που διέθεσε η INTERAMERICAN το 2009 για σύνταξη, αποταμίευση και επένδυση είναι: **“Σύνταξη Ζωής”**: Για την εξασφάλιση πλήρους ή συμπληρωματικής σύνταξης με εγγύηση του εφάπαξ συσσωρευμένου κεφαλαίου στη λήξη του συμβολαίου, δυνατότητα επί πλέον αποδόσεων, αποταμίευση στα μέτρα του ασφαλισμένου, δυνατότητα μεταβίβασης της σύνταξης στα οικεία πρόσωπα.

“Capital” Σύστημα Επένδυσης: Στη λογική του συστήματος και όχι του απλού προϊόντος, η INTERAMERICAN το 2009 λάνσαρε το “Capital”, το οποίο προσφέρει πλήθος επενδυτικών επιλογών, μέσω ειδικά σχεδιασμένων χαρτοφυλακίων από Αμοιβαία Κεφάλαια κάθε μορφής, υπό τη διαχείριση κορυφαίων Διαχειριστών της ελληνικής χρηματαγοράς (EFG A.E.Δ.Α.Κ., ALPHA TRUST A.E.Δ.Α.Κ. και MILLENNIUM A.E.Δ.Α.Κ.).

Ασφάλειες Υγείας

Η INTERAMERICAN, με το Σύστημα Υγείας MEDISYSTEM, έχει εισαγάγει ένα πρωτοποριακό για την ελληνική ασφαλιστική αγορά σύστημα φροντίδας της υγείας, που καλύπτει ολοκληρωμένα σε όλη την έκταση των σχετικών αναγκών τους ασφαλισμένους της, από την πρόληψη και τη διάγνωση μέχρι τη θεραπεία.

Το MEDISYSTEM αναπτύχθηκε περαιτέρω το 2009, καλύπτοντας το μεγαλύτερο μέρος της ηπειρωτικής και νησιωτικής Ελλάδος με:

- Δίκτυο Ιατρών:
συνεργασία με περισσότερους από 1.100 ιατρούς όλων των ειδικοτήτων.
- Δίκτυο Διαγνωστικών Κέντρων:
συνεργασία με περισσότερα από 180 υπερσύγχρονα διαγνωστικά κέντρα.
- Νοσηλευτικά Ιδρύματα: κάλυψη εξόδων νοσηλείας και αμοιβής ιατρών σε οποιοδήποτε νοσηλευτικό ίδρυμα, ιδιωτικό ή δημόσιο, της Ελλάδος και του εξωτερικού.
- Τηλεφωνική “Τραμμή Υγείας 1010” και υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας.
Το MEDISYSTEM περιλαμβάνει σειρά προγραμμάτων για κλιμακούμενες ανάγκες και οικονομικές δυνατότητες των ασφαλιζομένων.
Επιπροσθέτως, η Εταιρεία διαθέτει τα ειδικά προγράμματα:
- MEDIHospital, για την κάλυψη νοσηλείας.
- MEDICash, επίδομα υγείας για έκτακτες ανάγκες.

Υπηρεσίες Υγείας

Η INTERAMERICAN έχει προχωρήσει σε σημαντικές επενδύσεις στον τομέα της περίθαλψης και νοσηλείας στην Ελλάδα. Έχει δημιουργήσει και αναπτύσσει δυο σύγχρονες ιατρικές μονάδες, την ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική και το σύγχρονο Πολυιατρείο MEDIFIRST, που διαθέτουν εξειδικευμένο και άριστα καταρτισμένο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό. Τόσο η ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική όσο και το Πολύιατρείο MEDIFIRST λειτουργούν και στο πλαίσιο του Συστήματος Υγείας MEDISYSTEM.

Περισσότερες πληροφορίες για την ΑΘΗΝΑΪΚΗ κλινική και το MEDIFIRST παρέχονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.interamerican.gr (ενότητα “Όμιλος INTERAMERICAN / Δομή και Υπηρεσίες Υγείας”).





Επειδή «σπίτι» σημαίνει πολλά περισσότερα...

Νέα Προγράμματα Ασφάλισης Κατοικίας INTERAMERICAN HOME

Το σπίτι σας είναι μια έννοια με ιδιαίτερη σημασία. Μεταμορφώνει και προσωπικά τον χώρο που σκεπάζει τους τοίχους. Γι' αυτό τα νέα προγράμματα Ασφάλισης Κατοικίας INTERAMERICAN HOME προσφέρουν προτεραιότητες κάλυψης που αφορούν «σπίτι» ως κεντρικό σημείο για εσάς. Με κομmissίες που τρέφουν το πνεύμα και το ενδιαφέρον σας για την ασφάλεια και την ευημερία του σπιτιού σας. Με την INTERAMERICAN να είναι ο σίδηρος που σκεπάζει τους τοίχους αμέσως.

Επικοινωνία σήμερα
☎ 800 11 8800 ✉ www.interamerican.gr
Επισκεφτείτε με τον ασφαλιστικό σας σύμβουλο

INTERAMERICAN
Μεγάλη και Σίγουρη

Γενικές Ασφάλειες

Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται στους κλάδους Γενικών Ασφαλειών παρέχοντας ασφάλιση ατομική (αυτοκινήτου, κατοικίας κ.λπ.), αλλά και σε μικρομεσαίες και μεγαλύτερες επιχειρήσεις στους ακόλουθους τομείς:

- Περιουσιακών Στοιχείων.
- Αστικής Ευθύνης.
- Μεταφορών.
- Οικονομικών Απωλειών.

Παράλληλα, η ΜΕΝΤΩΡ Α.Ε., εταιρεία Εκτιμητών, Πραγματογνωμόνων, Συμβούλων Risk and Safety Management, που ανήκει στην INTERAMERICAN και συνεργάζεται άμεσα με τον κλάδο Γενικών Ασφαλειών, δραστηριοποιείται σε επιθεωρήσεις κινδύνων, εκτιμήσεις και διακανονισμούς ζημιών, εκτιμήσεις ακινήτων, μηχανολογικού εξοπλισμού και κινητών αξιών, καθώς και στην παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών πάνω σε αυτά τα θέματα.

Υπηρεσίες Βοήθειας

Η INTERAMERICAN, κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά στις υπηρεσίες Βοήθειας.

Η Άμεση Ιατρική Βοήθεια λειτουργεί με “κλειδί” το Συντονιστικό Κέντρο και την τηλεφωνική “Γραμμή Υγείας 1010”. Την υποδομή της Εταιρείας συμπληρώνουν τα ιδιόκτητα ασθενοφόρα οχήματα και τα συνεργαζόμενα εναέρια μέσα. Το 2009 η Εταιρεία προσέθεσε στον στόλο της τρία νέα, πλήρως εξοπλισμένα ασθενοφόρα. Παρέχονται ιατρικές συμβουλές από τηλεφώνου, πληροφορίες εξυπηρέτησης για υπηρεσίες υγείας του MEDISYSTEM και συμβόλαια των ασφαλισμένων και υγειονομική μεταφορά, αδιαλείπτως καθ’ όλες τις ημέρες.

Η Οδική Βοήθεια κατέχει άδεια λειτουργίας μικτής ασφαλιστικής επιχείρησης για όλες τις κατηγορίες οχημάτων και για βαρέα οχήματα (μ.β. 3,5 τόνοι και άνω) υπό τις προϋποθέσεις του νέου νόμου (3651/2008). Με 17 αυτόνομους σταθμούς εξυπηρέτησης σε όλη την Ελλάδα και με το πλεονέκτημα της ιδιόκτητης και επαρκούς υποδομής (βλέπε κεφάλαιο “Ποια είναι η INTERAMERICAN”), επισκευάζει επιτόπου, ρυμουλκεί και επαναπατρίζει τα ασφαλισμένα στην Εταιρεία οχήματα και παρέχει διευρυμένες υπηρεσίες Βοήθειας για επαγγελματικά οχήματα.

Περισσότερες πληροφορίες για τις Υπηρεσίες Βοήθειας, παρέχονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.interamerican.gr (ενότητα “Όμιλος INTERAMERICAN / Δομή και Υπηρεσίες / Υπηρεσίες Βοήθειας”).





Συνεργασία με την ANEK LINES: “Ασφαλώς Μαζί”

Το 2009 η INTERAMERICAN συνήψε συμφωνία συνεργασίας με την ακτοπλοϊκή εταιρεία ANEK LINES για την παροχή υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας στους ταξιδιώτες που επιβαίνουν στα πλοία της.

Πρόκειται για ένα μοναδικό στον χώρο της ναυτιλίας πρόγραμμα για όλους τους ταξιδιώτες της ANEK LINES, που τους παρέχει το προνόμιο χρήσης των υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας της INTERAMERICAN κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και επί επτά ημέρες μετά το ταξίδι. Έκαναν χρήση των υπηρεσιών από τον Μάιο έως το τέλος του 2009 συνολικά 532 ταξιδιώτες, εκ των οποίων χρειάστηκε 28 να μεταφερθούν με ασθενοφόρο, ενώ σε 4 περιπτώσεις πραγματοποιήθηκε αεροδιακομιδή.

Παροχές του προγράμματος "Ασφαλώς Μαζί" (7/5/2009 - 31/12/2009)

Αεροδιακομιδές	4
Διακομιδές με ασθενοφόρο	28
Περιπτώσεις επαναπατρισμού	21
Έξοδα νοσηλείας στο εξωτερικό	2
Ιατρικές συμβουλές εν πλω	212
Ιατρικές συμβουλές κατά το 7ήμερο κάλυψης	265
Σύνολο περιστατικών	532



Επιχειρήσεις και Οργανισμοί

Η INTERAMERICAN, μέσω των υπηρεσιών της, υποστηρίζει τη λειτουργία των επιχειρήσεων και των ανθρώπων τους σε διάφορους τομείς, όπως οι ακόλουθοι:

- Ασφάλιση ανθρώπινου δυναμικού.
- Διαχείριση συνταξιοδοτικών προγραμμάτων.
- Επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια.
- Γενικές Ασφάλειες.
- Risk Management.

Στον τομέα της ομαδικής ασφάλισης ανθρώπινου δυναμικού, η Εταιρεία παρέχει προγράμματα:

- Προστασίας Ζωής και Υγείας, που μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες κάθε επιχείρησης.
- Υγείας, μέσω του MEDISYSTEM και της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας.
- Σύνταξης, καθορισμένων παροχών ή καθορισμένων εισφορών.

Το 2009 εντάχθηκαν στο πελατολόγιο των ομαδικών ασφαλίσεων της Εταιρείας 75 νέες επιχειρήσεις. Στο χαρτοφυλάκιο, που περιλαμβάνει περίπου 1.000 επιχειρήσεις, έχουν συμβληθεί:

- 68% για καλύψεις Ζωής και Υγείας.
- 15% για προγράμματα Σύνταξης.
- 17% για κάλυψη Ατυχημάτων.

Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες INTERAMERICAN Finance

Η INTERAMERICAN για την εξυπηρέτηση των χρηματοοικονομικών αναγκών των πελατών της λειτούργησε και το 2009 την εταιρεία INTERAMERICAN Finance, η οποία δραστηριοποιείται στην προώθηση τραπεζικών υπηρεσιών και σχετικών προϊόντων που αφορούν στον χρηματοοικονομικό τομέα.

Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες

Η INTERAMERICAN συνεργάστηκε και το 2009 με την εταιρεία MEGATRUST - Ολυμπιακή Χρηματιστηριακή ΑΕΠΕΥ, η οποία είναι μέλος του Χρηματιστηρίου Αθηνών και έχει συμμετοχή στις διεθνείς αγορές και στις συναλλαγές ξένων τίτλων, καθώς και στη Διαχείριση Χαρτοφυλακίου.

Αμοιβαία Κεφάλαια

Η INTERAMERICAN είναι η πρώτη ασφαλιστική εταιρεία στην Ελλάδα η οποία διέθεσε μέσω του ασφαλιστικού δικτύου της Αμοιβαία Κεφάλαια (1989). Η EFG ΑΕΔΑΚ, που είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων στην ελληνική αγορά, έχει αναλάβει από το 2004 τη διαχείριση των κεφαλαίων της INTERAMERICAN.

Τα Αμοιβαία Κεφάλαια INTERAMERICAN αποτελούν μια ολοκληρωμένη "οικογένεια" επενδυτικών προϊόντων, τα οποία ανταποκρίνονται σε ένα ευρύτατο φάσμα ενδεχομένων 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.



Έργο "COSMOS": Εστίαση στον Πελάτη



Το 2009, παρά την αρνητική οικονομική συγκυρία, η INTERAMERICAN επένδυσε ένα σημαντικό κεφάλαιο για τους πελάτες της ξεκινώντας τη σχεδίαση και υλοποίηση του έργου "COSMOS", ενός μηχανογραφημένου συστήματος διαχείρισης πελατών. Το έργο αυτό είναι στρατηγικής σημασίας για την INTERAMERICAN και παρέχει τη δυνατότητα στην Εταιρεία να γνωρίζει καλύτερα τους πελάτες της, να τους προσφέρει μεγαλύτερη αξία και να διαχειρίζεται αποδοτικά τη σχέση της μαζί τους.

Στρατηγική προτεραιότητα της INTERAMERICAN είναι η ανάπτυξη στους ανθρώπους της μιας ολιστικά πελατοκεντρικής κουλτούρας και συμπεριφοράς και το έργο "COSMOS" αποτελεί βασική εφαρμογή αυτής της στρατηγικής.

Με το έργο αυτό η INTERAMERICAN θεμελιώνει και δημιουργεί το μέλλον της, καθώς το "COSMOS" ενισχύει την ανταγωνιστικότητα της Εταιρείας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Τα οφέλη που αναμένεται να προκύψουν με την ολοκλήρωση του "COSMOS" είναι τα ακόλουθα:

- Αναγνώριση του πελάτη και της αξίας του.
- Βελτίωση του επιπέδου των προσφερομένων υπηρεσιών στους πελάτες.
- Καλύτερη επικοινωνία με τον πελάτη.
- Ελαχιστοποίηση του χρόνου απόκρισης προς τον πελάτη.
- Διαμόρφωση πελατοκεντρικής κουλτούρας στους υπαλλήλους της Εταιρείας.
- Συνολική βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη από τη σχέση με την INTERAMERICAN.
- Δημιουργία καλύτερων προϊόντων, που στοχεύουν στις πραγματικές ανάγκες των πελατών.

Από 2010 η INTERAMERICAN αποτελεί την πρώτη ασφαλιστική εταιρεία στην Ελλάδα και μια από τις ελάχιστες στον χρηματοοικονομικό τομέα που εστιάζει στον πελάτη μέσα από ένα νέο, μοναδικό σύστημα, το οποίο περιλαμβάνει νέες διαδικασίες, νέα υποδομή και στο οποίο συμμετέχουν όλοι οι άνθρωποι της Εταιρείας.

Υπεύθυνες Πωλήσεις

Η INTERAMERICAN στοχεύει στην υπεύθυνη και έγκυρη ενημέρωση των πελατών της και εφαρμόζει απλές και ταχείες διαδικασίες συναλλαγής με όρους σαφείς, απλούς, κατανοητούς και διαφανείς, ενώ παράλληλα διαθέτει άρτια καταρτισμένους διαμεσολαβητές.

Η συνεπής τήρηση του “Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας”, που η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει, παραμένει βασική αρχή των εργαζομένων και των συνεργατών πωλήσεων απέναντι στους πελάτες. Παράλληλα, η Εταιρεία τηρεί και εφαρμόζει τη διακήρυξη των αξιών και αρχών του Πανελληνίου Συνδέσμου Ασφαλιστικών Συμβούλων (Π.Σ.Α.Σ.).

Επί πλέον, η INTERAMERICAN, εφαρμόζει στο ακέραιο τις κανονιστικές και νομοθετικές διατάξεις στον τομέα επικοινωνίας και προώθησης των νέων προϊόντων. Κατά τη διάρκεια του 2009 δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο/χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές μάρκετινγκ, προώθησης και διαφήμισης.

Δίκτυα Διανομής

Η INTERAMERICAN διαθέτει τέσσερα (4) κανάλια παροχής υπηρεσιών και διανομής προϊόντων, με τα οποία καλύπτει αποτελεσματικά και άμεσα τις ανάγκες των πελατών, προωθώντας και υποστηρίζοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Τα δίκτυα των συνεργατών της INTERAMERICAN είναι τα ακόλουθα:

- Δίκτυο αποκλειστικών συνεργατών πωλήσεων (Agency), το οποίο αποτελείται από Συντονιστές Ασφαλιστικούς Συμβούλους, Βοηθούς Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων και Ασφαλιστικούς Συμβούλους.
- Δίκτυο συνεργαζόμενων Μεσιτών και Πρακτόρων.
- Δίκτυο συνεργαζόμενων Τραπεζών (bankassurance).
- Υπηρεσία απευθείας εξυπηρέτησης (anytime insurance online).

Με προσανατολισμό στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, η INTERAMERICAN επιλέγει με προσοχή τους κατάλληλους συνεργάτες της, κατόπιν σχετικής αξιολόγησης με βάση αυστηρά κριτήρια. Η Εταιρεία, με στόχο τη βελτίωση της ενημέρωσης και του τρόπου εργασίας των συνεργατών της, έχει δημιουργή-





«Αδελφοί μου, εγώ είμαι μια γυναίκα και εργάζομαι πολύ παραπονεμένη, κάποιος μου βοήθησε να μου προσφέρει κίνητρο και προοπτικές»
 Δήμητρα
 27 ετών, αρχική ποιότητα καταναλωτικού προϊόντος, Συμβούλος INTERAMERICAN

Καριέρα Συμβούλου INTERAMERICAN

Οι ασφαλιστικές Συμβουλές της INTERAMERICAN είναι ανεξάρτητες, στις ελεγχόμενες αγορές και ημερήσια αποδοτικότητα, ανάλογα με την εμπειρία τους. Ειδικά στην ασφαλιστική αγορά, όπως οργανωμένη, προσφέρει αξιόπιστα και πολύ καλές συνθήκες εργασίας. Και όλα αυτά με την υποστήριξη της INTERAMERICAN, ενός από τους κορυφαίους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς στην Ελλάδα, ο οποίος στήριξε στην επιτυχία των ασφαλιστικών ομάδων (UBI) και στην επιτυχία των ασφαλιστικών ομάδων (UBI).

Δεν είναι μια νέα δουλειά. Είναι μια απόφαση να πετύχεις.

INTERAMERICAN
Μεγάλη και Σίγουρη

Κατα την πρόσφατη για τη διεύθυνση κερδών σε Γενική Γραμματεία ΠΡΟΤΕΚΑΜΕΡΑΝ Π.Ε. Επιστολής 29/11, Μέγιστο Νόμισμα, 30/09/09 712 02 11846/03/03 00111102 Τηλ.: 2010 222211 - 2010 222521 Fax: 2010 241749

Κατά τις εξετάσεις των Υποψήφιων Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων του έτους 2009, ποσοστό 99% των διαγωνισθέντων συνεργατών της Εταιρείας είχε επιτυχή επίδοση. Το ίδιο ποσοστό επιτυχίας (99%), είχαν και οι Υποψήφιοι Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι της Εταιρείας στις αντίστοιχες εξετάσεις του Υπουργείου Ανάπτυξης. Τα ποσοστά επιτυχίας των συνεργατών της INTERAMERICAN είναι τα υψηλότερα μεταξύ των εταιρειών της αγοράς και υπερβαίνουν αισθητά το μέσο ποσοστό επιτυχίας στις εξετάσεις.

σει την ηλεκτρονική πλατφόρμα υποστήριξης πωλήσεων “askme”. Το “askme” παρέχει τη δυνατότητα στους συνεργάτες πωλήσεων να έχουν αδιαλείπτως πρόσβαση σε πληροφορίες και λειτουργικά εργαλεία πώλησης των προϊόντων και υπηρεσιών της INTERAMERICAN, από οποιοδήποτε σημείο.

Εκπαίδευση Συνεργατών Πωλήσεων

Η INTERAMERICAN αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στη συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση των συνεργατών πωλήσεων. Για την εκπαίδευσή τους, υλοποιούνται προγράμματα υψηλής ποιότητας και ακολουθούνται σχετικά οι βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, με στόχο την άριστη επαγγελματική κατάρτισή τους.

Κατά τη διάρκεια του 2009 η INTERAMERICAN διοργάνωσε 97 εκπαιδευτικά προγράμματα συνολικής διάρκειας 1.059 ωρών, στα οποία συμμετείχαν περίπου 1.500 συνεργάτες.

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ (Ιανουάριος - Δεκέμβριος 2009)			
Ενότητα Προγραμμάτων	Διεξαγωγές Προγραμμάτων	Σύνολο Ωρών	Σύνολο Συμμετοχών
Πρόγραμμα Βασικής Εκπαίδευσης Νέων Συνεργατών	10	350	200
Πρόγραμμα Θεσμικής Εκπαίδευσης Νέων Συνεργατών	8	320	250
Πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης Συνεργατών σε Τεχνικές Πωλήσεων	14	42	500
Πρόγραμμα Πιστοποίησης Γνώσεων Αμοιβαίων Κεφαλαίων	5	50	100
Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Κατάρτισης Βοηθών Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων (Unit Managers)	4	20	4 x 80
Πρόγραμμα Ανάπτυξης Δεξιοτήτων Διοίκησης	3	15	8 x 80
Πρόγραμμα Θεσμικής Εκπαίδευσης Συντονιστών	3	102	13
Πρόγραμμα Εκπαίδευσης σε Προϊοντικά Χαρακτηριστικά και Τεχνικές Πωλήσεων, Brokers	10	40	600
Λοιπά Προγράμματα	40	120	280
Σύνολο	97	1.059	2.903

Η ποιότητα και αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της Εταιρείας, επιβεβαιώνεται από το υψηλό ποσοστό επιτυχίας των συμμετεχόντων στις εξετάσεις του Υπουργείου Ανάπτυξης, που οδηγούν στις Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις του Συντονιστή Ασφαλιστικών Συμβούλων και του Ασφαλιστικού Συμβούλου.



Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Η INTERAMERICAN εξυπηρετεί περισσότερους από 1.000.000 πελάτες σε όλη τη χώρα, παρέχοντας προϊόντα και υπηρεσίες με τη μέγιστη δυνατή ποιότητα. Η Εταιρεία, εστιάζοντας στην ικανοποίηση των πελατών της, το 2009 κατέβαλε το ποσόν των 344,14 εκατ. ευρώ σε αποζημιώσεις, ενώ περισσότεροι από 1.500 ασφαλισμένοι της κατά μέσο όρο ημερησίως αποζημιώθηκαν ή χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες Βοήθειας (Άμεση Ιατρική, Οδική).

Αποζημιώσεις (σε εκατ. ευρώ)	2007	2008	2009
Αποζημιώσεις ασφαλισμένων Ζωής (Ζωής-Υγείας-Συνταξιοδοτικά)	189	191,7	261
Αποζημιώσεις Γενικών Ασφαλειών	68,3	78,0	83,2
Σύνολο αποζημιώσεων	257,3	269,7	344,1
Συμμετοχή αντασφαλιστών Ασφαλειών Ζωής	0,8	1	1,2
Συμμετοχή αντασφαλιστών Γενικών Ασφαλειών	6,3	4,3	5,3
Αποζημιώσεις (σε οικονομ. καταστάσεις)	250,3	264,4	271,8

Προκειμένου η INTERAMERICAN να ελέγχει την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει, αναθέτει σε ανεξάρτητη εταιρεία δημοσκοπήσεων τη διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης των πελατών της.

Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών

Η Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών πραγματοποιείται σε ετήσια βάση από το 2007 και περιλαμβάνει όλους τους μεγάλους κλάδους στους οποίους δραστηριοποιείται η Εταιρεία (Ζωής, Υγείας, Αυτοκινήτου, Κατοικίας, Αμοιβαίων Κεφαλαίων). Οι έρευνες που διεξάγει η INTERAMERICAN προκειμένου να καταγράψει στοιχεία, όπως το δημογραφικό και κοινωνικοοικονομικό προφίλ των πελατών της, αφορούν:

- Σε προϊόντα και υπηρεσίες των προαναφερθέντων κλάδων.
- Στο επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών της Εταιρείας.

Το 2009 διενεργήθηκε Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών σε αντιπροσωπευτικό δείγμα 1.500 πελατών της Εταιρείας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, προέκυψαν τα ακόλουθα στοιχεία:

- Τα σημαντικότερα προγράμματα υπηρεσιών της INTERAMERICAN είναι:
- οι υπηρεσίες στον τομέα της υγείας, σε ποσοστό 54%,
- οι υπηρεσίες στον τομέα ασφάλισης αυτοκινήτου σε ποσοστό 13%,
- οι υπηρεσίες ασφάλισης κατοικίας σε ποσοστό 5%.
- Ο Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών είναι ιδιαίτερα υψηλός, ανερχόμενος στο 82%, με σημαντική απόσταση από το μέσο όρο του κλάδου.

Οι επί μέρους δείκτες ικανοποίησης διαμορφώθηκαν ως εξής:

- υπηρεσίες αυτοκινήτου: 96,67%,
- κατοικία: 81,43%,
- υπηρεσίες υγείας: 80,2%,
- αποταμιεύσεις / συντάξεις / επενδύσεις: 79,67%,
- Αμοιβαία Κεφάλαια: 67,9%.

Οι βασικοί λόγοι για τους οποίους οι πελάτες προτίμησαν την INTERAMERICAN για την κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών τους είναι:

ΔΕΝ ΕΙΣΑΙ ΜΟΝΟΣ

Σε έναν κόσμο γεμάτο απρόβλεπτα ταξίδια, η INTERAMERICAN είναι εκεί για να σε βοηθήσει.

- Διαχείριση αεροπορικών
- Ψηφιακή ασφάλεια
- Υποστήριξη και 24ωρη φροντίδα
- Διαχείριση κινδύνων και ατυχημάτων
- Πρόσβαση 24ωρη σε 100 ασφαλιστικούς συμβούλους
- Ημερήσιο 24ωρο Κέντρο
- 24ωρη βοήθεια οδικής βοήθειας
- 48 ασφαλιστικές συμβουλές δωρεάν
- Ψηφιακή Ομάδα Εξυπηρέτησης (24/7)
- Εξυπηρέτηση πελατών ασφαλιστικών συμβούλων

Γιατί είμαστε εκεί, όλο το 24ωρο για να σε βοηθήσουμε να αντιμετωπίσεις:

- Απρόβλεπτα ταξίδια και Προγράμματα Ζωής
- Ασφάλεια Κατοικίας και Προγράμματα Ζωής
- Εγκυρότητα γενικής ασφάλισης και υπηρεσιών ασφαλείας
- Έξυπρη διαχείριση των ασφαλιστικών σου
- Απρόβλεπτα Ατυχήματα, Καταστάσεις
- Προσέλευση Ασφαλιστικών Συμβούλων
- Απρόβλεπτα Ατυχήματα, 24/7 Διαχείριση ασφαλιστικών συμβούλων ασφαλιστικών συμβούλων και ασφαλιστικών σου το 24ωρο
- Απρόβλεπτα ταξίδια ασφαλιστικών σου

© 2010 INTERAMERICAN Α.Ε. www.interamanager.gr

INTERAMERICAN
Μεγάλη και Σίγουρη



- Η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η Εταιρεία.
- Η άποψη επαγγελματική συμπεριφορά των συνεργατών της Εταιρείας.
- Το μεγάλο δίκτυο κάλυψης που προσφέρει η Εταιρεία.
- Το ύψος των ασφαλιστρών της INTERAMERICAN, σε σχέση με τα ασφάλιστρα του ανταγωνισμού.
- Η άρτια συνεργασία μεταξύ της Εταιρείας και των πελατών της.

Η γνώμη των πελατών για την Άμεση Ιατρική Βοήθεια

Κατά το 2009, 27.795 πελάτες της INTERAMERICAN χρησιμοποίησαν την υπηρεσία της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας. Από την τηλεφωνική έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 14.756 πελάτες της Εταιρείας, προκειμένου να καταγραφεί ο βαθμός ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες που παρέχονται σε αυτούς, προέκυψαν τα ακόλουθα αποτελέσματα:

	2007		2008		2009	
Σύνολο ερωτηθέντων (τηλεφωνική επικοινωνία)	4.593		15.229		14.756	
Ικανοποιημένοι - πολύ ικανοποιημένοι	4.474	97,40%	14.950	98,16%	14.473	98,08%
Παράπονα για την εξυπηρέτηση από το Συντονιστικό Κέντρο και τις υπηρεσίες Βοήθειας	26	0,58%	33	0,22%	24	0,16%
Παράπονα για την εξυπηρέτηση στα Πολυϊατρεία (ΑΘΗΝΑΪΚΗ, MEDIFIRST)	6	0,13%	32	0,21%	32	0,21%
Παράπονα για τους ιατρούς της "Γραμμής Υγείας 1010"	21	0,46%	31	0,20%	44	0,29%
Παράπονα για τα συμβεβλημένα Νοσοκομεία	-	-	22	0,14%	28	0,18%
Παράπονα για την ενημέρωση από τους ασφαλιστές	12	0,26%	58	0,38%	41	0,27%
Παράπονα για τις διαδικασίες αποζημίωσης	38	0,83%	79	0,52%	87	0,58%
Παράπονα για ιατρούς του δικτύου MEDISYSTEM	8	0,17%	20	0,13%	27	0,23%
Διάφορα	8	0,17%	4	0,03%		

Η INTERAMERICAN ενδιαφέρεται ενεργά για τη γνώμη των πελατών της και το επίπεδο ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που τους προσφέρει. Η Εταιρεία αφοουγκράζεται συστηματικά τους πελάτες της, με στόχο τη συνεχή βελτίωσή της, καθώς "η γνώμη των πελατών για την INTERAMERICAN μετράει".

Διαχείριση Παραπόνων Πελατών

Για την αποτελεσματική αντιμετώπιση ενδεχομένων παραπόνων εκ μέρους των πελατών της και με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή τους, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει σχετικό σύστημα διαχείρισης παραπόνων. Ως παράπονο ορίζεται οποιαδήποτε γραπτή ή προφορική παρατήρηση εσωτερικού ή εξωτερικού πελάτη, ο οποίος δεν είναι ικανοποιημένος με κάποια από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Εταιρείας.

Από τον Δεκέμβριο του 2009 εφαρμόζεται μια σαφής διαδικασία καταγραφής, διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων. Για τον λόγο αυτόν δημιουργήθηκε ένα μηχανογραφικό σύστημα υποστήριξης της διαδικασίας. Αντικειμενικός σκοπός είναι η εφαρμογή μιας αποτελεσματικής και αποδοτικής διεργασίας χειρισμού παραπόνων, η οποία θα οδηγήσει:

- Στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.
- Στη βελτίωση των προϊόντων.
- Στη βελτίωση των διαδικασιών και λειτουργιών της Εταιρείας.
- Στη βελτίωση της φήμης της Εταιρείας και της αφοσίωσης των πελατών.
- Στην ενίσχυση της ικανότητας της Εταιρείας να επιλύει παράπονα άμεσα και με συνέπεια.
- Στον προσδιορισμό των τάσεων και στην εξάλειψη των αιτιών των παραπόνων.



Μοντέλο Διαχείρισης Παραπόνων

Το μοντέλο το οποίο επιλέχθηκε για τη Διαχείριση Παραπόνων της Εταιρείας είναι βασισμένο στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και το πρότυπο ISO 10002:2005 και περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

1. Λήψη

2. Καταγραφή

3. Επεξεργασία

4. Απάντηση

5. Αναφορά

Λήψη

Τα παράπονα μπορούν να διατυπώνονται μέσω των ακόλουθων “καναλιών” επικοινωνίας:

1. Contact Center (σημείο Τηλεφωνικής Επικοινωνίας των πελατών και των Δικτύων Πώλησης με την Εταιρεία)
2. Sites: www.interamerican.gr
www.anytimeonline.gr
3. Back Office
4. Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές (ΕΠ.Ε.Ι.Α., Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., Συνήγορος του Καταναλωτή κ.ά.)

Καταγραφή

Η καταγραφή γίνεται μέσω μιας ενιαίας ηλεκτρονικής Βάσης Καταγραφής / Παρακολούθησης Παραπόνων, την οποία ενημερώνουν και παρακολουθούν όλα τα εμπλεκόμενα τμήματα της Εταιρείας.

Επεξεργασία

Κατά τη λήψη του παραπόνου γίνεται μια πρώτη αξιολόγησή του με βάση κριτήρια όπως η σοβαρότητα, η πολυπλοκότητα και η δυνατότητα ανάληψης άμεσων ενεργειών. Στη συνέχεια:

- Εφ’ όσον υπάρχει η δυνατότητα άμεσης απάντησης στον πελάτη, αυτή δίνεται επί τόπου από τον απολήπτη του παραπόνου.
- Εφ’ όσον δεν υπάρχει η δυνατότητα άμεσης απάντησης στον πελάτη, το παράπονο διαβιβάζεται προς αντιμετώπιση στο αρμόδιο τμήμα / κλάδο.

Απάντηση

Η απάντηση ή η οποιαδήποτε πραγματοποιούμενη ενέργεια για το παράπονο ανακοινώνεται στον πελάτη αμέσως μετά τη λήψη της τελικής απόφασης. Με την ενημέρωση του πελάτη ολοκληρώνεται η διαδικασία.

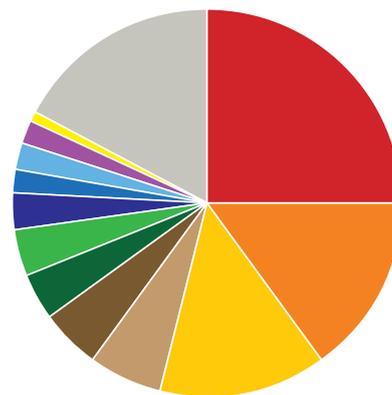
Η οποιαδήποτε εξέλιξη καταχωρίζεται στην Βάση Καταγραφής/Παρακολούθησης Παραπόνων, ώστε να είναι προσβάσιμη για όλους τους εμπλεκόμενους από την Εταιρεία και ο πελάτης να μπορεί να ενημερωθεί ανά πάσα στιγμή από οποιοδήποτε πηγή για την πορεία του θέματός του. Επί πλέον, τηρείται φυσικό ή ηλεκτρονικό αρχείο (ανάλογα με την μορφή λήψης και απάντησης) του παραπόνου.

Αναφορά

Επί της συλλογής των παραπόνων, της ανάλυσης, της αξιολόγησής τους και της παρακολούθησης του χειρισμού συντάσσεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα αναφορά, η οποία περιέχει πληροφορίες για:

- Το πλήθος των παραπόνων
- Τις κατηγορίες παραπόνων
- Τους κύριους λόγους παραπόνων
- Τον χρόνο απόκρισης
- Τον τρόπο απόκρισης

Κατανομή παραπόνων 2009



ΑΙΤΙΑ

Αποζημίωση	25%
Ασφάλιστρα	15%
Σήμα	14%
Επιστολές	6%
Εξυπηρέτηση από τον ασφαλιστή	5%
Εξαγορά (ποσόν ή και διαδικασία)	4%
Ακύρωση / Εναντίωση	4%
Ειδοποίηση πληρωμής	3%
Λανθασμένη ενημέρωση	2%
Διαγν. κέντρα ή και ιατροί Δικτύου	2%
Οφειλή	2%
Απόδοση Α/Κ	1%
Άλλη	17%

Η Πληροφορική στην υπηρεσία των Πελατών

Σε ένα σύγχρονο και ανταγωνιστικό επιχειρησιακό περιβάλλον, η Πληροφορική είναι ο καταλύτης για να πετύχει η INTERAMERICAN τους στόχους της. Η Εταιρεία, στοχεύοντας στη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του πελάτη και στην περαιτέρω βελτίωση της εξυπηρέτησης, κατά το 2009 υλοποίησε σημαντικά έργα εφαρμογών και συγκεκριμένα:

- Πληροφορίες Χαρτοφυλακίου από τη νέα πλατφόρμα e-Customer του εταιρικού site.
- Υποστήριξη όλων των συγχρόνων μεθόδων πληρωμής (μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ, μέσω internet και μέσω του εταιρικού site).
- Αναβάθμιση πλατφόρμας e-Sales.
- Αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου των Γραφείων Πωλήσεων.
- Νέα πλατφόρμα για τις εργασίες των κλάδων Ζωής - Υγείας.
- Ανανεωμένο intranet site "EMEIS".
- Ηλεκτρονική πύλη πληρωμών της INTERAMERICAN προς τρίτους.
- Νέα εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων/παραπόνων για την Εξυπηρέτηση Πελατών.
- Εταιρική πολιτική ασφαλείας για το λογισμικό και τις υποδομές.



CONTACT CENTER: Εκσυγχρονισμός στην Επικοινωνία και Εξυπηρέτηση των Πελατών και των Δικτύων Πωλήσεων

Τον Σεπτέμβριο του 2009, προκειμένου να αναβαθμιστεί η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών στους πελάτες και τα Δίκτυα Πωλήσεων, ξεκίνησε μια προσπάθεια αναδιοργάνωσης του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων. Με έμφαση στα θέματα που αφορούν στη σχέση της Εταιρείας με τον πελάτη, δημιουργήθηκε ένα κανάλι επικοινωνίας, το οποίο αποτελεί ένα ενοποιημένο και ολοκληρωμένο δίκτυο εξυπηρέτησης, το Contact Center, το οποίο έχει ως στόχο να ανταποκρίνεται άμεσα και αποτελεσματικά στα αιτήματα και να παρέχει ολοκληρωμένη και υπεύθυνη ενημέρωση από τα εξειδικευμένα στελέχη του στους πελάτες και τα Δίκτυα Πωλήσεων της INTERAMERICAN.

Προσδοκία της Εταιρείας είναι να ενισχυθεί από τη λειτουργία του Contact Center η παραγωγικότητα και να ενδυναμωθεί η δημιουργούμενη αξία σχέσης μεταξύ Εταιρείας - Δικτύων Διανομής - Πελατών.

Η εξυπηρέτηση που παρέχει το Contact Center περιλαμβάνει την υποδοχή ερωτήσεων και αιτημάτων, την παροχή ενημέρωσης και συμβουλών, την καθοδήγηση, την υποδοχή παραπόνων, τη λήψη πληροφοριών και την επίλυση κάθε είδους εκκρεμοτήτων και θεμάτων ή προβλημάτων που απασχολούν τους πελάτες και τα Δίκτυα Πωλήσεων της Εταιρείας.

Το Contact Center είναι αρμόδιο για την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων, την Προσωπική Εξυπηρέτηση των Πελατών, καθώς και για τη διαχείριση της έντυπης και ηλεκτρονικής επικοινωνίας (e-mail, fax).

Δεσμεύσεις Άμεσης Υποστήριξης

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πελατών και των συνεργατών, η INTERAMERICAN έχει εισαγάγει τις Δεσμεύσεις Άμεσης Υποστήριξης (Service Level Agreements) των κλάδων Ζωής, Υγείας, Γενικών και Ομαδικών Ασφαλειών, των οποίων η εφαρμογή και πρόοδος παρακολουθείται από τον Οκτώβριο 2009 σε μηνιαία βάση.

Σκοπός της εφαρμογής των Δεσμεύσεων Άμεσης Υποστήριξης είναι να αυξηθεί η ικανοποίηση των πελατών και συνεργατών μέσω της ταχύτερης ανταπόκρισης και επεξεργασίας των αιτημάτων, αλλά και της μείωσης των λαθών.

Ο στόχος ορίζεται ως ποσοστό επιτυχίας επαρκούς ανταπόκρισης σε εύλογο χρονικό διάστημα (από 3 έως και 10 ημέρες, ανάλογα με τον τομέα δραστηριότητας).

Ακολουθώντας, παρατίθεται πίνακας προόδου των επιδόσεων για το τελευταίο τρίμηνο 2009.



Αποτελέσματα Δεσμεύσεων Άμεσης Υποστήριξης 2009

Κλάδος	Στόχος (εργάσιμες ημέρες)	Οκτώβριος	Νοέμβριος	Δεκέμβριος	Σύνολο 2009
Εκδόσεις συμβολαίων κλάδου Ζωής	80% σε 4 ημέρες	89,62%	90,36%	92,61%	87,62%
Εκδόσεις συμβολαίων κλάδου Υγείας	80% σε 4 ημέρες	79,39%	79,89%	80,97%	78,17%
Ανταπόκριση με gerlies κλάδου Ζωής	80% σε 3 ημέρες	93,27%	91,19%	92,46%	93,93%
Ανταπόκριση με gerlies κλάδου Υγείας	80% σε 3 ημέρες	89,94%	88,88%	93,43%	92,98%
Αποζημιώσεις κλάδου Ζωής	80% σε 10 ημέρες	99,30%	100,00%	99,76%	85,29%
Αποζημιώσεις MEDISYSTEM	80% σε 10 ημέρες	96,90%	97,90%	97,50%	88,73%
Αποζημιώσεις κλάδου Υγείας (εκτός MEDISYSTEM)	80% σε 10 ημέρες	91,00%	97,20%	91,70%	87,98%
Προσφορές κλάδων Γενικών Ασφαλειών (μη τιμολογημένα)	90% σε 6 ημέρες	88,83%	80,00%	91,71%	85,82%
Εκδόσεις συμβολαίων Πυρός	80% σε 7 ημέρες	75,23%	73,36%	89,85%	83,20%
Εκδόσεις συμβολαίων λοιπών κλάδων Γενικών Ασφαλειών	80% σε 7 ημέρες	91,41%	81,74%	90,55%	86,32%
Αποζημιώσεις κλάδου Πυρός	80% σε 10 ημέρες	91,58%	88,68%	72,17%	86,19%
Προσφορές ασφάλισης Αυτοκινήτων(μη τιμολογημένα)	90% σε 10 ημέρες	100,00%	100,00%	100%	98,40%
Εκδόσεις συμβολαίων κλάδου Αυτοκινήτων (εκτός από εκδόσεις μέσω e-Sales)	80% σε 9 ημέρες	85,30%	80,06%	94,59%	85,19%
Αποζημιώσεις κλάδου Αυτοκινήτων	80% σε 40 ημέρες	74,78%	68,67%	70,30%	73,67%
Εκδόσεις Προσφορών κλάδου Ομαδικών	80% σε 10 ημέρες	94,17%	93,94%	96,94%	94,43%
Εκδόσεις Συμβολαίων και Προσθέτων Πράξεων κλάδου Ομαδικών Ασφαλειών	80% σε 10 ημέρες	91,30%	66,67%	100%	91,14%
Συνολικές Αποζημιώσεις κλάδου Ομαδικών Ασφαλειών	80% σε 10 ημέρες	99,07%	98,15%	96%	94,19%

Προμήθειες

Η INTERAMERICAN, τηρεί συγκεκριμένη πολιτική για την επιλογή των προμηθευτών της, τοπικών ή επικρατείας. Συλλέγει τις προσφορές τους είτε σε κλειστούς φακέλους είτε με τη διενέργεια ηλεκτρονικής δημοπρασίας, εφ' όσον διαπραγματεύεται ήδη μαζί τους υπό συγκεκριμένες προδιαγραφές. Η Εταιρεία ενθαρρύνει την ηλεκτρονική δημοπρασία, καθώς με αυτόν τον τρόπο συμβάλλει στην έμμεση προστασία του περιβάλλοντος με την ελαχιστοποίηση των μετακινήσεων των προμηθευτών της και τη μείωση της χρήσης χαρτιού.

Κριτήρια Επιλογής Προμηθευτών

Η ορθή και με διαφανείς διαδικασίες επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών της βασίζεται στα ακόλουθα κριτήρια:

- Στην ανάλυση της σχέσης κόστους - ποιότητας.
- Στη συνέπεια του προμηθευτή ως προς το χρόνο διεκπεραίωσης της παραγγελίας.
- Στον καλύτερο δυνατό χρόνο εξυπηρέτησης.
- Στην πελατειακή σχέση της Εταιρείας με τον προμηθευτή.
- Στην τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών του προϊόντος ή των υπηρεσιών του προμηθευτή.
- Στην εφαρμογή περιβαλλοντικών πρακτικών, όπως η ύπαρξη πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001 ή EMAS.

Το τελευταίο κριτήριο εφαρμόστηκε το 2009 μόνο για τις προμήθειες που αφορούν σε υλικό παραγωγής έντυπης επικοινωνίας ή διαφήμισης.

Διαχείριση Προμηθειών

Αρμόδια για την αξιολόγηση των προσφορών και την επιλογή των προμηθευτών, για την καταγραφή τους ανά κατηγορία, καθώς επίσης και για τη διασφάλιση της τήρησης των κριτηρίων επιλογής τους είναι η Επιτροπή Προμηθειών (βλέπε “Πράξεις Ευθύνης για την Εταρική Διακυβέρνηση” - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου).

Η Επιτροπή Προμηθειών αποτελείται από τον Πρόεδρο (ανώτατο στέλεχος της Οικονομικής Διεύθυνσης) και από 4 μόνιμα μέλη, τα οποία είναι ανώτατα στελέχη των τμημάτων Οικονομικού, Μηχανογράφησης, Διαχείρισης Περιουσίας και Marketing. Επί πλέον, ένας υπάλληλος του νομικού τμήματος ορίζεται να συμμετέχει σε κάθε συνεδρίαση της Επιτροπής και να διασφαλίζει ότι τηρούνται πρακτικά. Προκειμένου να εξασφαλίζεται η αντικειμενικότητα και η εύρυθμη λειτουργία της Επιτροπής καλούνται, ανάλογα με τα υπό συζήτηση θέματα και διάφορα άλλα στελέχη τμημάτων της Εταιρείας. 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.

Τοπικοί Προμηθευτές

Η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας την ανάγκη στήριξης των τοπικών οικονομιών, επέλεξε και το 2009 να συνεργαστεί με τοπικούς προμηθευτές. Οι περιπτώσεις, κατά τις οποίες η INTERAMERICAN συνεργάστηκε με τοπικούς προμηθευτές αφορούσαν σε συνεργεία καθαρισμού, υλικά καθαριότητας, αποκατάστασης βλαβών (ηλεκτρολόγοι, υδραυλικοί και άλλοι τεχνίτες ανά περίπτωση), διάφορες αγορές αναλωσίμων χαμηλού κόστους, συντηρήσεις κλιματιστικών, επισκευές υαλοπινάκων και καθρεπτών, αναγομώσεις πυροσβεστήρων.

Πράσινες Προμήθειες

Η INTERAMERICAN, λειτουργώντας με περιβαλλοντική υπευθυνότητα και επιδιώκοντας να μειώσει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα, θέτει ως προτεραιότητα την αγορά φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υλικών, όπως ανακυκλωμένο χαρτί φωτοτυπικού, χάρτινες σακούλες αντί πλαστικών, λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, κλιματιστικά ενεργειακής κλάσης Α' (χαμηλής κατανάλωσης) κ.λπ.



Ανασκόπηση Στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Στόχοι 2009	Επίδοση 2009	Στόχοι 2010
<ul style="list-style-type: none"> Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πελατών της INTERAMERICAN σε θέματα περιβαλλοντικής προστασίας. 	<p>Προβολή του ντοκιμαντέρ “An inconvenient truth” (Μια ενοχλητική αλήθεια) του Al Gore στα κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας με πρόσκληση πελατών.</p> <p>Οργάνωση ημερίδας, με πρόσκληση πελατών, με θέμα “Το κρίσιμο ζήτημα της διαχείρισης του περιβαλλοντικού κινδύνου και των ευθυνών που απορρέουν για τις επιχειρήσεις” με τη συνεργασία του Οργανισμού Διαπιστευμένων Εμπειρογνομώνων - Εκτιμητών, Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS)</p> <p>Οργάνωση δενδροφύτευσης με πρόσκληση πελατών, υπό την αιγίδα της Διεύθυνσης Αναδασώσεων Αττικής και με τη συνεργασία της ΜΚΟ “Ελλάδα Καθαρή”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Διερεύνηση υιοθέτησης - εφαρμογής περιβαλλοντικών προτύπων λειτουργίας σε όλο το φάσμα των προμηθευτών της Εταιρείας. Κεντρική διαχείριση των παραπόνων και περαιτέρω βελτίωση ανά διοικητικό τομέα της ταχύτερης ανταπόκρισης και διευθέτησης των αιτημάτων που θέτουν οι εξωτερικοί και εσωτερικοί πελάτες. Κεντρική διαχείριση μέσω του Sales Network Contact Center όλων των συνεργαζομένων δικτύων διανομής (Agency, Brokers, Bancassurance, Direct). Ολοκλήρωση της α’ φάσης του πελατοκεντρικού συστήματος “COSMOS”, με τη δημιουργία ολοκληρωμένης εικόνας για κάθε πελάτη της Εταιρείας. Εφαρμογή προγράμματος ασφάλειας στα ηλεκτρονικά συστήματα της Εταιρείας για προστασία των προσωπικών δεδομένων του πελατολογίου, καθώς και της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και των διακινουμένων πληροφοριών (INTERAMERICAN Security Awareness Program). Έκδοση νέων προγραμμάτων για ατομική, ομαδική ασφάλιση και κάλυψη επιχειρήσεων, με χαρακτηριστικά την τυποποίηση και απλοποίηση προς όφελος του καταναλωτή και την ευθυγράμμιση με τις σύγχρονες ανάγκες.
<ul style="list-style-type: none"> Ενσωμάτωση περαιτέρω περιβαλλοντικών κριτηρίων στη διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών. 	<p>Μερική υλοποίηση στόχου με την ενσωμάτωση της ύπαρξης ISO 14001 ή EMAS ως κριτηρίου στη διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών υλικών παραγωγής έντυπης επικοινωνίας και διαφήμισης.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Κεντρική διαχείριση των παραπόνων των πελατών - μείωση του μέσου όρου του χρόνου ανταπόκρισης - βελτίωση της απόδοσης στην επίλυση των θεμάτων. 	<p>Δημιουργία μηχανογραφικού συστήματος διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων.</p> <p>Δημιουργία του Contact Center για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών και τη βελτίωση της επικοινωνίας με αυτούς.</p>	



ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

- Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό
- Στοιχεία Προσωπικού
- Ίσες Ευκαιρίες
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
- Σύστημα Διοίκησης της απόδοσης
- Πρόσθετες Παροχές
- Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
- Εσωτερική Επικοινωνία
- Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
- Εθελοντισμός

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της INTERAMERICAN αποτελεί το σημαντικότερο στοιχείο του οργανισμού της. Οι εργαζόμενοι είναι το πολυτιμότερο κεφάλαιο της Εταιρείας, η διαχείριση του οποίου αποτελεί διαδικασία που ευθυγραμμίζεται με τη συνολική εταιρική στρατηγική, επιλογή που στοχεύει σε αλληλεξαρτώμενη επιτυχία και ανάπτυξη.

Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Η INTERAMERICAN διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό της στο πλαίσιο καταγεγραμμένης Πολιτικής, στο πνεύμα της οποίας είναι εμφανής η σημασία που αποδίδει η Εταιρεία στους ανθρώπους της και στον ρόλο που αυτοί διαδραματίζουν στην επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξής της.

Δήλωση Πολιτικής για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Στην INTERAMERICAN πιστεύουμε ότι οι άνθρωποί μας είναι το πολυτιμότερο περιουσιακό στοιχείο της Εταιρείας. Η επένδυσή μας στο Ανθρώπινο Δυναμικό είναι επένδυση στο μέλλον της Εταιρείας. Η στράτευση των ανθρώπων και η ενεργοποίηση του ταλέντου που ο καθένας διαθέτει είναι ο ακρογωνιαίος λίθος για την επιτυχία της Εταιρείας και επομένως, για τη μακροχρόνια προοπτική της.

Στη βάση της Δήλωσης αυτής, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει ένα σύνολο Πολιτικών και Διαδικασιών με στόχο τη δίκαιη και ίση μεταχείριση όλων των εργαζομένων. Σε εναρμόνιση με τις αρχές της διαφάνειας, της ανοιχτής επικοινωνίας και της διευκόλυνσης στη διακίνηση της πληροφορίας που η Εταιρεία έχει θεσπίσει, έχει φροντίσει για την ανάρτηση αυτών των αρχών στην εσωτερική ιστοσελίδα της (intranet), στην οποία έχουν ελεύθερη πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN.

Οι νέοι υπάλληλοι παραλαμβάνουν από την ημέρα της πρόσληψής τους στην Εταιρεία ειδικό “Φάκελο καλωσορίσματος”, στον οποίο εμπεριέχονται ως σώμα οι Πολιτικές για τις οποίες θα πρέπει άμεσα να λαμβάνουν γνώση. Παράλληλα, μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών που κυρίως προβλέπει η Πολιτική Υποδοχής και Ενημέρωσης Προσωπικού, κάθε νεοεισερχόμενος/η πολύ σύντομα γίνεται αποδέκτης μιας σφαιρικής ενημέρωσης για την εταιρική κουλτούρα και τον τρόπο διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού από την Εταιρεία.





Δέσμευση της Εταιρείας έναντι των Εργαζομένων

Δεσμευόμαστε να προσεγγίζουμε διοικητικά το Ανθρώπινο Δυναμικό μας με συνέπεια στις αρχές και στις αξίες της Εταιρείας. Να σεβόμαστε τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των υπαλλήλων μας. Να αναγνωρίζουμε τη συμβολή κάθε εργαζομένου στην INTERAMERICAN στις επιτυχίες της Εταιρείας. Να εργαζόμαστε συλλογικά και με τη σύζευξη διαφορετικών ταλέντων και απόψεων να δημιουργούμε νέες ευκαιρίες. Να συνθέτουμε ένα πιο ευχάριστο και ανταποδοτικό περιβάλλον εργασίας, στο οποίο ο καθένας να αισθάνεται υπεύθυνος για τη συνολική επίδοση και φήμη της Εταιρείας. Δεσμευόμαστε για την υποστήριξη και την ενίσχυση ενός περιβάλλοντος αμοιβαίου σεβασμού και εμπιστοσύνης, στο οποίο η διαφορετικότητα και η χωρίς αποκλεισμούς συμμετοχή όλων να αποτελούν πραγματική Αξία.

Επί πλέον, για τον καθένα που εργάζεται στην INTERAMERICAN θέλουμε:

- Να γνωρίζει τι ακριβώς περιμένει η Εταιρεία από αυτόν και την εργασία του.
- Να έχει ειλικρινή και εποικοδομητική επικοινωνία με τον προϊστάμενό του για την απόδοσή του.
- Να βοηθείται στο να αναπτύξει τις δυνατότητές του σε ένα περιβάλλον που προωθεί την καινοτόμο σκέψη και τον διευκολύνει να εξελιχθεί μέσα στην Εταιρεία.
- Να αναγνωρίζεται η απόδοσή του και να ανταμείβεται ανταγωνιστικά ως προς την αγορά.
- Να ακούγεται η γνώμη του και να συμμετέχει στη βελτίωση της απόδοσης της ομάδας.
- Να πιστεύει ότι η Εταιρεία τον μεταχειρίζεται δίκαια και χωρίς διακρίσεις.
- Να αισθάνεται ότι έχει βοήθεια στη διαχείριση των προσωπικών αναγκών και προτεραιοτήτων του.

Πελάτες, Δίκτυα Διανομής, Ανθρώπινο Δυναμικό και Μέτοχοι αποτελούν τα τέσσερα μέρη του στρατηγικού κύκλου ενδιαφέροντος της Εταιρείας, για τα οποία επιθυμεί και επιδιώκει την εξασφάλιση προστιθέμενης αξίας.

Τα μέρη, λειτουργώντας σε συνθήκη αλληλεπίδρασης και εξισορρόπησης, συμβάλλουν από κοινού στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της Εταιρείας.

Η INTERAMERICAN, σε αναγνώριση της συνεισφοράς του Ανθρώπινου Δυναμικού της στη βάση του μοντέλου αυτού, επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο το Ανθρώπινο Δυναμικό κινείται και δημιουργεί.

Η αξιοκρατία και ο σεβασμός στη διαφορετικότητα χαρακτηρίζουν την ανθρωποκεντρική πολιτική της Εταιρείας, η οποία αναδεικνύεται στις ενέργειες που σχεδιάζει και υλοποιεί, όπως είναι:

- Η ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης της Απόδοσης και της Ανταμοιβής.
- Η ενίσχυση της λειτουργίας της Εσωτερικής Επικοινωνίας.

- Η διαδικασία εσωτερικής ανάπτυξης στελεχών.
- Το πρόγραμμα διεθνούς καριέρας στελεχών.
- Η δημιουργία ηλεκτρονικού Εγχειριδίου Πολιτικών και Διαδικασιών Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Η τακτική διεξαγωγή Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού.

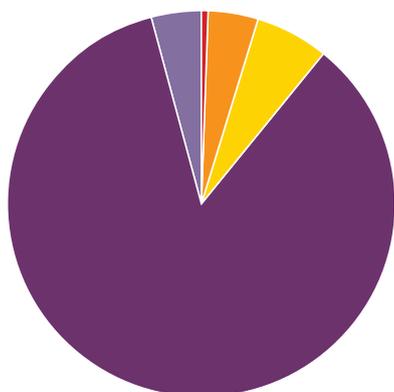
Στοιχεία Προσωπικού

Η INTERAMERICAN απασχολεί στην Ελλάδα 1.556 εργαζόμενους σε όλες τις δραστηριότητές της (31/12/2009). Ακολουθώντας, παρουσιάζονται αναλυτικά τα στοιχεία απασχόλησης του Προσωπικού με βάση το φύλο, τη γεωγραφική και την ηλικιακή κατανομή.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	2007	2008	2009
Άνδρες	748	828	819
Γυναίκες	734	766	737
Εργαζόμενοι τρίτων	31	3	1
Αποχωρήσεις (π.χ. σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)	240	329	168
Προσλήψεις	280	228	131
Συνολικό Προσωπικό	1.482	1.594	1.556

Στο πλαίσιο της πολιτικής ίσων ευκαιριών που εφαρμόζεται στον Οργανισμό, η INTERAMERICAN επιδιώκει μια ισορροπημένη, από άποψη φύλου, κατανομή των απασχολούμενων εργαζομένων. Παράλληλα, επιδιώκει την πρόσληψη εργαζομένων από το ευρύτερο -κατά το δυνατόν- χωροταξικό πλαίσιο των περιοχών στις οποίες δραστηριοποιείται, με στόχο την ανταποδοτικότητα στις τοπικές κοινωνίες μέσω της αύξησης των μεγεθών απασχόλησης του εργασιακού δυναμικού τους.

Προσωπικό 2009
ανά κατηγορία εργαζομένων



Συνολικό Προσωπικό	1.556
Ανώτατη Διοίκηση	11
Διευθυντικά Στελέχη	65
Προϊστάμενοι	93
Υπάλληλοι Γραφείου	1.326
Βοηθητικό Προσωπικό	61

Φύλο / Ηλικία	18-25	25-40	40-50	50+
Άνδρες	23	376	305	115
Γυναίκες	17	373	246	101
Γεωγραφική Περιφέρεια	2007	2008	2009	
Αθήνα	1.174	1.241	1.218	
Υπόλοιπο Ελλάδος	308	353	338	

Συνολικές προσλήψεις ανά Φύλο και Ηλικία	18-25	25-40	40-50	50+
Άνδρες	10	50	6	2
Γυναίκες	14	37	8	4
Αττική	18	69	13	5
Υπόλοιπη Ελλάδα	6	18	1	1
Σύνολο	24	87	14	6

Συνολικές αποχωρήσεις ανά Φύλο και Ηλικία	18-25	25-40	40-50	50+
Άνδρες	6	49	17	12
Γυναίκες	7	46	18	13
Αττική	10	72	27	20
Υπόλοιπη Ελλάδα	3	23	8	5
Σύνολο	13	95	35	25

Ίσες ευκαιρίες

Επιδιώκοντας την εξασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών και ισονομίας για το σύνολο των εργαζομένων, η Εταιρεία φροντίζει για:

- Την αποφυγή διακρίσεων στις μισθολογικές αποδοχές των εργαζομένων, με την απόδοση στην εργασία να αποτελεί το βασικότερο κριτήριο για την ανταμοιβή του Προσωπικού.
- Την ισοκατανομή των δύο φύλων στις θέσεις εργασίας.
- Την άρση των περιορισμών στην επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων, που οφείλονται σε διάκριση σε σχέση με το φύλο ή οποιαδήποτε άλλης μορφής διαφορετικότητα.



Αναλογία φύλων στη διοίκηση	Διοικητικά Συμβούλια *	Διευθυντικές θέσεις
Γυναίκες	6	13
Άνδρες	66	63
Σύνολο	72	76

* Ο δείκτης αφορά στην κάλυψη των προβλεπόμενων στα Διοικητικά Συμβούλια θέσεων, οι οποίες είναι δυνατόν να καλύπτονται από το ίδιο στέλεχος (ανεξαρτήτως φύλου), όταν πρόκειται για Δ.Σ. διαφορετικής εταιρείας του Ομίλου INTERAMERICAN.

Ποσοστό γυναικών σε θέσεις ευθύνης (%)			
Επίπεδο	2007	2008	2009
Διευθύντρια	5,2	11,2	11,1
Υποδιευθύντρια	28	22	31,8
Προϊσταμένη	43,2	49,5	56,98

Η INTERAMERICAN υποστηρίζει το δικαίωμα στην απασχόληση ατόμων με ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) και αποδέχεται ή/και επιδιώκει την πρόσληψη Προσωπικού από ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Κατά το 2009 ο αριθμός των εργαζομένων της κατηγορίας ΑμεΑ στην Εταιρεία ανήλθε σε δέκα (10).

Άτομα με Ειδικές Ανάγκες	2007	2008	2009
Αριθμός ατόμων	10	9	10

Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

Η Εταιρεία θεωρεί καθήκον της τη δημιουργία κανόνων ως προς τα αποδεκτά πρότυπα συμπεριφοράς, που θα συμβάλουν στην ανάπτυξη της συνεργασίας στο εσωτερικό της και στον υγιή ανταγωνισμό στο εξωτερικό περιβάλλον της, εξασφαλίζοντας συγχρόνως την ευρεία αποδοχή της από την κοινωνία.

Σημείο αναφοράς αυτής της επιχειρηματικής αρχής της INTERAMERICAN είναι και ο “Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής”, ο οποίος εφαρμόζεται στις εταιρείες του Ομίλου και αποτελεί θεμέλιο της επιδίωξης για τα υψηλότερα πρότυπα ηθικής και διαφάνειας στις πρακτικές και στη στρατηγική της.

Ο Κώδικας ορίζει τους ελάχιστους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς, την τήρηση των οποίων η INTERAMERICAN θεωρεί ουσιαστική για τη διαφάνεια και την ορθή εταιρική διακυβέρνηση στη λειτουργία της.

Πρόκειται για τη διακήρυξη των αξιών και των αρχών που τη διαπνέουν, μιας κουλτούρας που υιοθετεί συμπεριφορά επαγγελματικής ηθικής, δικαιοσύνης, σεβα-

σμού και ειλικρίνειας, καθώς και κοινωνικής και περιβαλλοντικής ευθύνης, με στόχο την εφαρμογή τους στην καθημερινή επιχειρησιακή δραστηριότητα της INTERAMERICAN.



Απόσπασμα από τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής - Δίκαιη, ίση και με σεβασμό μεταχείριση

Συμπεριφερόμαστε στους πελάτες μας, στους υπαλλήλους και στους προμηθευτές μας με αξιοπρέπεια και σεβασμό και δεν εκμεταλλευόμαστε κανέναν. Η δίκαιη μεταχείριση είναι πιο σημαντική από την προσκόλληση στους κανόνες ή από τη βραχυπρόθεσμη επίτευξη πλεονεκτημάτων για την Εταιρεία. Το να είμαστε δίκαιοι και το να επιδεικνύουμε σεβασμό σημαίνει να συμπεριφερόμαστε με καλή πίστη, να είμαστε αντικειμενικοί και να μην κάνουμε κακή χρήση πληροφοριών ή να παρερμηνεύουμε ή να αποκρύπτουμε στοιχεία σκοπίμως.

Εξασφαλίζουμε για τους εργαζόμενους ίσες ευκαιρίες στηριζόμενοι σε αυστηρώς επαγγελματικά κριτήρια και δημιουργούμε ένα εργασιακό περιβάλλον απαλλαγμένο από διακρίσεις ή παρενοχλήσεις οποιασδήποτε μορφής.

Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα

Σε άρθρο της, η Ύπατη Αρμοστής των Ηνωμένων Εθνών για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα Navi Pillay αναφέρει, μεταξύ άλλων: “Οι διακρίσεις υπονομεύουν την κοινωνική και οικονομική συνοχή της κοινωνίας, απομυζούν τους πόρους της, σπαταλούν τα ταλέντα της, περιθωριοποιούν τα παραγωγικά άτομα και καταπιέζουν τη δημιουργικότητά τους.”

Παράλληλα με σειρά άλλων σχετικών δράσεων που έχει αναπτύξει, το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σε αναγνώριση της σημαντικότητας του θέματος, όπως αυτό επιγραμματικά διατυπώνεται στο προαναφερόμενο άρθρο, παρουσίασε σε συνέδριό του το 2009 τη “Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα” και κάλεσε τα μέλη του να τη συνυπογράψουν.

Η INTERAMERICAN ανταποκρίθηκε στο κάλεσμα και τον Δεκέμβριο του 2009 πρόεβη στην υπογραφή της Διακήρυξης, ως ελάχιστο δείγμα της πεποίθησής της ότι ο πραγματικά δύσκολος και σύνθετος επιχειρηματικός στόχος της προώθησης της διαφορετικότητας στους χώρους εργασίας θα πρέπει να αρχίσει να θεωρείται πρόκληση σε σχέση με την ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, καθώς και την υπεύθυνη διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού τους.

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 αυτό δεσμευόμαστε να εστιάζουμε στον πλουραλισμό και τον σεβασμό της διαφορετικότητας και την προώθηση των ίσων ευκαιριών:

(*) Μέσα στον χώρο εργασίας εφαρμόζοντας την αρχή της ισότητας σε όλες τις μορφές της και σε κάθε στάδιο της διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού, ιδίως σε ό,τι αφορά στις προσλήψεις, στην εκπαίδευση, στις προαγωγές και στην επαγγελματική εξέλιξη.

(*) Στον ευρύτερο χώρο επιρροής μας (πελάτες, προμηθευτές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη) με σκοπό να αναδείξουμε με ένα νέο πρότυπο -ως σύγχρονο παράδειγμα- επιχειρηματικής πρακτικής.

Στο πλαίσιο της επίτευξης του στόχου αυτού και της συνεχούς αυτοβελτίωσης επιδιώκουμε με συγκεκριμένες πολιτικές:

- την άμεση και ουσιαστική συμμετοχή όλων των εργαζομένων στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων, αλλά και στην κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη γενικότερα,
- την ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα διαφορετικότητας και ίσων ευκαιριών,
- τη διαβούλευση και σύμπραξη με τους εργαζομένους/ες και τους/τις εκπροσώπους τους στον σχεδιασμό και την εφαρμογή των πολιτικών για τη διαφορετικότητα και τις ίσες ευκαιρίες, αναγνωρίζοντας όπου είναι αναγκαίο θετικές δράσεις για την άρση εμποδίων,
- τη συνεχή και ευρεία διάδοση των αποτελεσμάτων δράσης που αναδεικνύουν τον σεβασμό στη διαφορετικότητα και τις ίσες ευκαιρίες μεταξύ ανδρών και γυναικών.

Επίσης, ενώνουμε τις δυνάμεις μας ώστε να προωθήσουμε και να αναδείξουμε ευρύτερα την προστιθέμενη αξία που δημιουργείται από τις πρωτοβουλίες μας και συμφωνούμε όπως:

- δημοσιοποιούμε στοιχεία με ποσοτικά και ποιοτικά αποτελέσματα ώστε να διευκολύνεται η σύγκριση, η αξιολόγηση και η συνεχής βελτίωση σε επιμέρους τομείς,
- συμβάλλουμε στη δημιουργία οργανωμένου συστήματος πληροφοριών και διάδοσης των αποτελεσμάτων και πρακτικών προς όλες τις επιχειρήσεις και κυρίως τις Μ.Μ.Ε.,
- μοιραζόμαστε τις γνώσεις και τις εμπειρίες που αποκτούμε σε όλο το εύρος της εφοδιαστικής αλυσίδας ώστε να διευκολύνουμε τη μεταλαμπάδευση αντιλήψεων, προγραμμάτων και τεχνογνωσίας σε κάθε ενδιαφερόμενο/η,
- υποστηρίζουμε το Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε. σε ενέργειες ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης, εκπαίδευσης και επιβράβευσης των επιχειρήσεων στον τομέα αυτό,
- αξιολογούμε τα αποτελέσματα της συλλογικής προσπάθειάς μας σε τακτά χρονικά διαστήματα και διευρύνουμε στόχους και δράσεις.

Συμπράττουμε με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για την υποστήριξη των επιχειρήσεων στην εφαρμογή ειδικών και ολοκληρωμένων πρωτοβουλιών.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Πρωτογενής στόχος της λειτουργίας Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης στην INTERAMERICAN είναι η επαγγελματική αναβάθμιση του απασχολούμενου δυναμικού.

Η εκπαιδευτική διαδικασία αποτελεί μια πολύ ουσιαστική διεργασία που, όσον αφορά τουλάχιστον στην Εταιρεία, δεν εξαντλείται απλώς στην ανάπτυξη της επαγγελματικής γνώσης του Προσωπικού της. Επιπροσθέτως, στοχεύει στη συντήρηση ενός ζωτικού περιβάλλοντος που επιτρέπει την εξέλιξη των εργαζομένων, συμβάλλει στην ποιοτική αναβάθμιση και την άνοδο του γνωστικού επιπέδου τους, ώστε συνολικά ο Οργανισμός να καταστεί ικανότερος να αντεπεξέλθει στους αυξα-

νόμους ρυθμούς ανταγωνιστικότητας της Αγοράς.

Για την υλοποίηση των στόχων αυτών καταρτίζονται και εφαρμόζονται από το Τμήμα Εκπαίδευσης της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού εκπαιδευτικά προγράμματα, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών όλων των εργαζομένων στον διοικητικό τομέα, τα οποία είναι εναρμονισμένα με τους γενικότερους στόχους του Οργανισμού.

Στη βάση αυτή, η Εταιρεία υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία αναπτύσσονται στο πλαίσιο της εταιρικής στρατηγικής, με γνώμονα τη δυνατότητα ανταπόκρισής τους στις συνολικές ή/και επιμέρους ανάγκες και ιδιαιτερότητες των εργαζομένων, λαμβάνοντας επί πλέον υπ' όψιν:

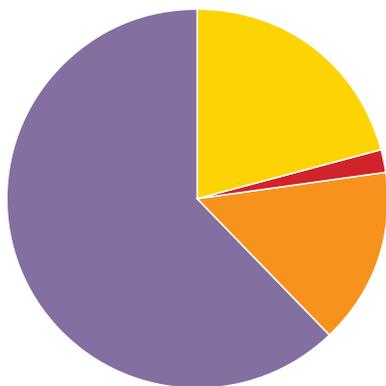
- Την απαίτηση ανταπόκρισης στις κατευθυντήριες επιλογές της Εταιρείας.
- Τις ιδιαιτερότητες των θεμάτων που χειρίζονται οι εργαζόμενοι.
- Την επιδίωξη για βελτίωση της ατομικής απόδοσης κάθε εργαζομένου.
- Τις ενέργειες που σχετίζονται με την ατομική ανάπτυξη (προσωπική βελτίωση, εξέλιξη σταδιοδρομίας).
- Τις προσδοκίες κάθε εργαζομένου.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που υποστηρίζουν τη βελτίωση της παραγωγικότητας και την ανέλιξη των εργαζομένων της Εταιρείας είναι προγράμματα:

- Απόκτησης επαγγελματικών τίτλων σπουδών και πιστοποίησης τεχνικών γνώσεων.
- Καλλιέργειας και ανάπτυξης δεξιοτήτων διοίκησης.
- Ανάπτυξης ταλαντούχων στελεχών.

Μέσω της εκπαιδευτικής διαδικασίας η Εταιρεία αποσκοπεί σε:

- Αύξηση της παραγωγικότητας.
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας σε σχέση με άλλες εταιρείες του κλάδου σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών.
- Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας στην παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.
- Διεύρυνση του επιπέδου γενικών και ειδικών επαγγελματικών γνώσεων του Ανθρώπινου Δυναμικού, με έμφαση στη βάση και με στόχο να αυξηθεί τόσο ο βαθμός εργασιακής εξειδίκευσης, όσο και το ποσοστό αυτών που τη διαθέτουν και αντίστοιχα ο αριθμός των εργαζομένων που είναι σε θέση να εκμεταλλευθούν τις ευκαιρίες καριέρας οι οποίες ανακύπτουν.



Εκπαίδευση εργαζομένων 2009 ανά κατηγορία

	Σύνολο ωρών	Μέσος όρος ωρών ανά άτομο
Διευθυντές	1.417	46
Υποδιευθυντές	2.238	45
Λοιπό Προσωπικό	6.793	18
Σύνολο	10.448	

Δείκτες Εκπαίδευσης	2007	2008	2009
Αριθμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων	112	119	114
Αριθμός συμμετοχών	750	223	463
Αριθμός ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)	20.147	9.719	10.448
Αριθμός ημερών εκπαίδευσης	2.518	1.215	1.306
Ποσόν που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε χιλ. ευρώ)	485	598	201

Επί πλέον, η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης κατάρτισης των εργαζομένων της, έχει αναπτύξει:

- Διαδικασία φοίτησης σε προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών.
- Προγράμματα εκμάθησης ξένων γλωσσών.
- Κλαδικά/ασφαλιστικά σεμινάρια.

Κατηγορία εκπαίδευσης	Ώρες εκπαίδευσης
62% Ξένες γλώσσες	6.446
15% Διοίκηση	1.589
2% Εξυπηρέτηση πελατών	228
21% Προγράμματα τεχνικών γνώσεων	2.185



Προγράμματα κατάρτισης στην Ελλάδα

Η INTERAMERICAN, εφαρμόζοντας πολιτική εσωτερικής ανάπτυξης στελεχών, στοχεύει στην επαγγελματική αναβάθμιση των εργαζομένων της και στην παροχή δυνατοτήτων για συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση. Ένας σημαντικός αριθμός προγραμμάτων εκπαίδευσης υλοποιείται με στόχο την επικαιροποίηση της γνώσης των εργαζομένων σε θέματα καθημερινής εργασιακής πρακτικής, όπως:

- Προγράμματα ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων:
 - Διοίκησης (management)
 - Ανάπτυξης ικανοτήτων
- Προγράμματα ανάπτυξης επαγγελματικών δεξιοτήτων όπως:
 - Επαγγελματικής πιστοποίησης
 - Φορολογικά
 - Λογιστικά επιμορφωτικά σεμινάρια
 - Χρηματοοικονομική διαχείριση
 - Marketing και Customer Relationship Management (CRM)
 - Πληροφορικής
 - Ανάπτυξης πωλήσεων
 - Υποστήριξης μετά την πώληση (after sales service)
 - Διαχείριση προσωπικού και διαχείριση έργων (project management)

Ευκαιρίες Ανάπτυξης και Προγράμματα Κατάρτισης στο Εξωτερικό

Η Εταιρεία έχει την πεποίθηση ότι η αξία της εσωτερικής ανάπτυξης στελεχών συνίσταται, κυρίως, στη σύνδεσή της ως λειτουργίας με την ανάπτυξη του ίδιου του Οργανισμού. Για τον λόγο αυτόν, επιδιώκει να εντοπίζει μέσα από διάφορες διαδικασίες εργαζομένους υψηλού δυναμικού, “ταλέντα”, τα οποία εντάσσει σε πρόγραμμα στοχευμένης ανάπτυξης, το “Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ταλαντούχων Στελεχών”.

Σκοπός του Προγράμματος είναι η συγκροτημένη προετοιμασία των εργαζομένων αυτών, ώστε να είναι σε θέση να αναλάβουν τον ηγετικό ρόλο που προ-

βλέπουν οι θέσεις ευθύνης στην Εταιρεία σε έναν εύλογο χρονικό ορίζοντα.

Για τον σκοπό αυτόν, η Εταιρεία εξασφαλίζει την κατά προτεραιότητα συμμετοχή των συγκεκριμένων αυτών στελεχών στην εκπαιδευτική διαδικασία, καθώς και άλλες ενέργειες προσωπικής βελτίωσης και ανάπτυξης, όπως:

- Ενασχόληση σε ειδικά projects.
- Συμμετοχή σε ομάδες εργασίας που αφορούν σε στρατηγικές πρωτοβουλίες.
- Ευκαιρίες αμεσότερης συνεργασίας και αμφίδρομης επικοινωνίας με τα μέλη της Διοικητικής Ομάδας.

Η INTERAMERICAN, με την ιδιότητά της ως μέλος του Ομίλου EUREKO, παρέχει τη δυνατότητα σε επιλεγμένα στελέχη της να εμπλουτίσουν και να αναπτύξουν την εργασιακή εμπειρία τους, εργαζόμενοι σε επιχειρησιακές δομές της μητρικής εταιρείας στο εξωτερικό. Με συγκεκριμένες διαδικασίες και ανάλογα με τη διαθεσιμότητα, τα στελέχη αυτά μπορούν να επιλέξουν την εγκατάσταση και απασχόλησή τους στο εξωτερικό για διάστημα έως και δύο ετών ή τη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας ειδικών projects. Για την εκπόνηση των τελευταίων συνεργάζονται με στελέχη άλλων εταιρειών του Ομίλου EUREKO, η δε ομάδα που συγκροτείται συνέρχεται σε περιοδική βάση και εργάζεται για την εξέλιξη του έργου παραμένοντας για ολιγόχρονα διαστήματα, σε ίδιες ή άλλες επιλεγμένες δομές, στο εξωτερικό.

Επί πλέον, τα στελέχη της INTERAMERICAN συμμετέχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα που υλοποιούνται στο εξωτερικό με την ευθύνη της μητρικής εταιρείας EUREKO. Η συμμετοχή του Ομίλου EUREKO στην κοινοπραξία “European Alliance Partners Company” (EURAPCO) εξασφαλίζει στα στελέχη της INTERAMERICAN τη δυνατότητα παρακολούθησης προγραμμάτων εκπαίδευσης για την απόκτηση των απαραίτητων γνώσεων και πρακτικών που συμβάλλουν στη βελτίωση των διοικητικών, μεταξύ άλλων, ικανοτήτων τους. Τέτοια προγράμματα είναι τα ακόλουθα:

- Το πρόγραμμα “Eurekans Management Development”. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε νέους διευθυντές της Εταιρείας, έχει διάρκεια δεκατεσσάρων μηνών και στοχεύει στην παροχή εμπειρίας και γνώσεων σε λειτουργικά θέματα άλλων θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου. Καινοτομία του προγράμματος αποτελεί η ευκαιρία που παρέχει στους συμμετέχοντες να εφαρμόσουν την εξειδικευμένη γνώση και τις ικανότητές τους στην INTERAMERICAN και να συνεργαστούν, ανταλλάσσοντας γνώσεις και καλές πρακτικές, με στελέχη του ευρύτερου Οργανισμού.
- Το πρόγραμμα “International Management Exchange Program”, μέσω του οποίου γίνεται ανταλλαγή στελεχών μεταξύ των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου EUREKO, διάρκειας δύο - τριών ετών.
- Προγράμματα της κατηγορίας “Management Development”, διάρκειας δύο εβδομάδων, τα οποία απευθύνονται σε ανώτατα διοικητικά στελέχη και οργανώνονται σε συνεργασία με το Ashridge Business School στη Μεγάλη Βρετανία.

Εκπαίδευση κατά της διαφθοράς και του ξεπλύματος χρήματος

Σύμφωνα με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, “...ήδη από τη δεκαετία του 1980 η καταπολέμηση της πρακτικής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες (γνωστή στην αγγλική ορολογία ως “anti-money laundering”) ανάγεται σε προτεραιότητα για τις κυβερνήσεις και τις δικαστικές αρχές πολλών κρατών ανά την υφήλιο. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε, όμως, ειδικά στο πρόβλημα της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος ως διαύλου για τη νομιμο-



“Η συμμετοχή μας στο Eurekans Management Development Program 2008-2009 ήταν μια ανεκτίμητη μαθησιακή εμπειρία η οποία, πέρα από την προσωπική ανάπτυξη, μπορεί κατ’έπείκταση να συντελέσει και στην ανάπτυξη της Εταιρείας. Το πιο σημαντικό όφελος είναι το γεγονός ότι πλέον αποτελούμε μέλη ενός άτυπου διεθνούς δικτύου ανθρώπων με εξαιρετική εμπειρία και τεχνογνωσία, μέσω του οποίου ευνοείται η συνεχής ανταλλαγή γνώσης και πληροφορίας”.

Begoña San José

Προϊσταμένη Δικτύου Υγείας

Νικολέττα Θώδου

Προϊσταμένη Mid Office

Διεύθυνσης Ομαδικών Ασφαλίσεων

ποίηση τέτοιων εσόδων. Εκτιμώντας ότι όταν οι διαμεσολαβούντες χρηματοπιστωτικοί φορείς και ειδικότερα τα πιστωτικά ιδρύματα, χρησιμοποιούνται ως δίαυλοι για τη νομιμοποίηση του προϊόντος παρανόμων δραστηριοτήτων η φερεγγυότητα και η σταθερότητα του ενεχομένου φορέα, αλλά και η αξιοπιστία του χρηματοπιστωτικού συστήματος στο σύνολό του, μπορούν να κλονιστούν σοβαρά, με αποτέλεσμα την απώλεια της εμπιστοσύνης του κοινού σε αυτό, οι αρμόδιες εποπτικές αρχές των πιστωτικών ιδρυμάτων άρχισαν σε συνεργασία με τις εθνικές κυβερνήσεις να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες ρυθμιστικής παρέμβασης”.

Η INTERAMERICAN, ως ασφαλιστικός οργανισμός που δραστηριοποιείται στον γενικότερο χρηματοπιστωτικό κλάδο, είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένη στο θέμα της καταπολέμησης της διαφθοράς και του ξεπλύματος παρανόμου χρήματος. Στο πλαίσιο αυτό, έχει θεσπίσει εσωτερικό κανονισμό “Ελέγχου και Επικοινωνίας για την Πρόληψη και Παρεμπόδιση Διενέργειας Συναλλαγών που συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες”.

Η διαδικασία ενημέρωσης και εκπαίδευσης σε σχετικά θέματα έχει ξεκινήσει ήδη από τα τέλη του 2007 με συμμετοχές σε σεμινάρια, που υλοποιήθηκαν για τον σκοπό αυτόν με την ευθύνη του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.). Σε σχετικό σεμινάριο στις 28/11/07 με τίτλο “Αποτροπή Ξεπλύματος Παρανόμου Χρήματος” συμμετείχαν 5 επικεφαλής στελέχη του χώρου της Οικονομικής Διεύθυνσης, της Νομικής Υπηρεσίας και του Risk Management.

Επί πλέον, τον Νοέμβριο του 2009 η Εταιρεία πραγματοποίησε σχετική με το θέμα εκπαιδευτική συνάντηση, στην οποία παρευρέθησαν όλοι οι υπάλληλοι των οποίων, λόγω αντικειμένου, θεωρήθηκε πιθανή η επαφή με θέματα που αφορούν στην εφαρμογή του νόμου για την Πρόληψη ή Παρεμπόδιση Εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες (ενδεικτικά αναφέρεται το Τμήμα Εκδόσεως Συμβολαίων).

Τον Δεκέμβριο του 2009 και στο πλαίσιο συνάντησης εργασίας στελεχών της Εταιρείας με τα μέλη της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.) πραγματοποιήθηκε ενημέρωση/εκπαίδευσή τους σε θέματα σχετικά με το ξέπλυμα παρανόμου χρήματος και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Από την Εταιρεία συμμετείχαν συνολικά 8 στελέχη, εκπροσωπώντας τα τμήματα: Κλάδου Ζωής, Ομαδικών Ασφαλίσεων, Εσωτερικού Ελέγχου και Νομικής Υπηρεσίας.

Σημειώνεται ότι το έτος 2009 δεν παρατηρήθηκε ή αναφέρθηκε περιστατικό μη συμμόρφωσης εργαζομένων σχετικά με τους κανονισμούς για την καταπολέμηση της διαφθοράς και του ξεπλύματος χρήματος, όπως επίσης δεν προέκυψε ανάγκη διενέργειας ελεγκτικής διαδικασίας για συναφή θέματα σε οποιοδήποτε Τμήμα ή λειτουργία της Εταιρείας.

Υποδοχή και Ενημέρωση Προσωπικού

Η απόφαση για την υιοθέτηση ενός ενιαίου συστήματος υποδοχής και ενημέρωσης ενός νέου υπαλλήλου στην Εταιρεία, αλλά και εργαζομένου που μετακινείται εσωτερικά, λήφθηκε με δύο στόχους:

1. Να εξασφαλίσει τη γρήγορη και αποδοτική προσαρμογή κάθε νέου υπαλλήλου στις απαιτήσεις της νέας θέσης του.
2. Να δημιουργήσει ένα πλαίσιο για την υποδοχή και την ενημέρωση νέων υπαλλήλων, με εστίαση σε δραστηριότητες και πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε ερωτηματολόγια υπό μορφή “οδηγού”, τόσο για τον προϊστάμενο, όσο και για τον νέο υπάλληλο.



Το Πρόγραμμα αποτελεί ουσιαστικά ένα πλάνο ομαλής ένταξης, το οποίο ενεργοποιείται από τον Προϊστάμενο, αλλά ευθύνη για τη χρήση του έχει το ίδιο το άτομο, ενώ σχεδιάστηκε έτσι ώστε:

- Να δημιουργεί τις προϋποθέσεις για ήπια και αποδοτική προσαρμογή των νέων υπαλλήλων στο εργασιακό περιβάλλον.
- Να εξασφαλίζει την ενιαία, θετική και δομημένη υποδοχή όλων των νέων υπαλλήλων στην INTERAMERICAN, ανεξαρτήτως του χώρου εργασίας που θα ενταχθούν.
- Να αποτελεί έναν κατάλογο στόχων, ενεργειών και πληροφοριών που στο σύνολό τους παίζουν σημαντικό ρόλο στην υποδοχή και την επιτυχή ένταξη του νέου υπαλλήλου στην Εταιρεία και στην ομάδα.
- Να παρέχει το αρχικό πλαίσιο στο οποίο το άτομο μπορεί να αναπτύξει την εργασιακή του δραστηριότητα.

Το πρόγραμμα διαρθρώνεται σε πέντε ενότητες:

Πρόγραμμα Υποδοχής και Ενημέρωσης Προσωπικού

1. Προετοιμασία Προϊσταμένου για την υποδοχή του νέου υπαλλήλου.
2. Πρώτη ημέρα: Υποδοχή και πρώτη ενημέρωση του νέου υπαλλήλου.
3. Πρώτη εβδομάδα: Ενημέρωση για την Εταιρεία, εξοικείωση με τον ρόλο, ανάληψη καθηκόντων.
4. Πρώτοι δύο μήνες: Εδραίωση πλήρους υπευθυνότητας για τον ρόλο, ανασκόπηση πρώτων ατομικών, αλλά και ομαδικών αποτελεσμάτων.
5. Πρώτοι έξι μήνες: Δημιουργία αισθήματος υπευθυνότητας, με συμφωνία πρώτων στόχων απόδοσης, πραγματοποίησης πρώτης αξιολόγησης δεξιοτήτων και συμπεριφοράς, καθώς και συμφωνίας ενός αρχικού πλάνου ανάπτυξης.

Μέσω του Προγράμματος Υποδοχής η INTERAMERICAN επιδιώκει να παρέχει στους νέους εργαζομένους κατ' αρχάς όλα όσα χρειάζεται να γνωρίζουν για τη λειτουργία της Εταιρείας, αλλά και να τους ενθαρρύνει να αναπτύξουν πρωτοβουλία στη διαχείριση της εργασίας και της προσωπικής ανάπτυξής τους.

Αυτό που επιθυμεί η Διοίκηση της Εταιρείας για κάθε νεοεισερχόμενο εργαζομένο της είναι να του δώσει το κίνητρο να πει:

- Μετά την πρώτη ημέρα: “Πράγματι με θέλουν στην ομάδα τους. Η INTERAMERICAN φαίνεται να είναι μεγάλη εταιρεία”.
- Μετά την πρώτη εβδομάδα: “Η επιλογή μου να ενταχθώ σε αυτήν την Εταιρεία και να αναλάβω αυτόν το ρόλο ήταν σωστή”.
- Μετά τους δύο πρώτους μήνες: “Γνωρίζω τι περιμένουν από εμένα ως κάτοχο αυτής της θέσης”.
- Μετά τους έξι πρώτους μήνες: “Πρέπει να έχω ουσιαστική συνεισφορά στα αποτελέσματα της ομάδας μου”.

Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης

Με στόχο τη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος της ατομικής εργασιακής επίδοσης και απόδοσης των εργαζομένων, η INTERAMERICAN, ανέπτυξε και εφαρμόζει ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης.

Ο λεγόμενος “Κύκλος Διοίκησης της Απόδοσης” αποτελείται από τέσσερις φάσεις: Στοχοθέτηση - Καθοδήγηση - Αξιολόγηση - Ανταμοιβή.



Στο πλαίσιο του Προγράμματος, ο νέος εργαζόμενος παραλαμβάνει την ημέρα της πρόσληψης τον “Φάκελο Καλωσορίσματος”, ο οποίος περιέχει:

- Επιστολή του Δ/ντή Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Το Όραμα, την Αποστολή και τις Αξίες της Εταιρείας.
- Τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής της Εταιρείας.
- Έντυπο που αφορά στην Ομαδική Ασφάλιση.
- Πολιτική για την τηλεφωνική επικοινωνία στην Εταιρεία.
- Οδηγίες για την αναζήτηση στον εσωτερικό ιστότοπο (intranet) καταπολιτικών πληροφοριών για την Εταιρεία, για θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού (θεσμικοί όροι εργασίας, μισθοδοτικά θέματα, πρόσθετες εταιρικές παροχές, θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία κ.λπ.), Διαδικασίες, λοιπές Πολιτικές κ.ά.

Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management) συνδέεται με το Όραμα και τους Στρατηγικούς Στόχους της Εταιρείας. Η εφαρμογή του Συστήματος προϋποθέτει την τακτική παροχή πληροφόρησης στους εργαζομένους για τα στοιχεία της προσωπικής απόδοσής τους, τον καθορισμό και την πρόοδο των στόχων τους και την ανασύνθεση της εξελικτικής πορείας τους στον Οργανισμό. Επί πλέον, η Εταιρεία, μέσω του Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης και της διαδικασίας “Διαλόγου Απόδοσης” που αυτό προβλέπει, έχει τη δυνατότητα να εστιάζει στον κάθε εργαζόμενο χωριστά, αναγνωρίζοντας τις ατομικές ανάγκες και ιδιαιτερότητές του.

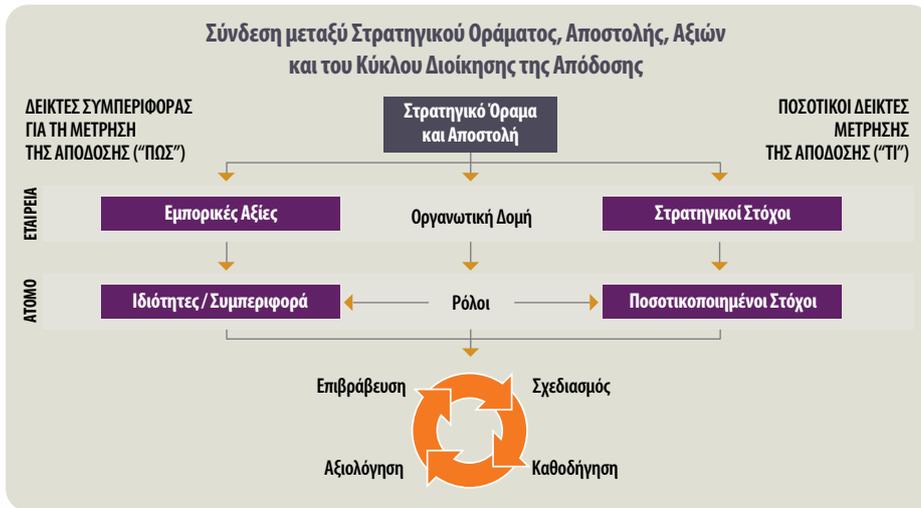
Ο ρόλος του Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης συνίσταται:

- Στην υποστήριξη της προσπάθειας για συνεχή βελτίωση των αποτελεσμάτων, προσδιορίζοντας συγκεκριμένους παράγοντες για την επιχειρηματική επιτυχία της Εταιρείας και καθορίζοντας με σαφήνεια μετρήσιμους και προκλητικούς στόχους.
- Στην ανάπτυξη σχεδίων δράσης των εργαζομένων στη βάση του “Διαλόγου Απόδοσης” με τους προϊστάμενους τους, με απόρροια στόχους ευθυγραμμισμένους με τα επιχειρησιακά πλάνα της Εταιρείας.
- Στην ανάδειξη των περιοχών που εμπεριέχουν ή/και δημιουργούν αξία στον Οργανισμό και στην κατά προτεραιότητα υλοποίηση δράσεων σε θέματα σημαντικά για την επιχειρηματική επιτυχία.
- Στη δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης των εργασιακών δεξιοτήτων και συμπεριφορών των εργαζομένων, γεγονός που αναμένεται να διευκολύνει το πλάνο προσωπικής ανάπτυξής τους στην οργανωτική δομή του Οργανισμού.

Ο Κύκλος Διοίκησης της Απόδοσης

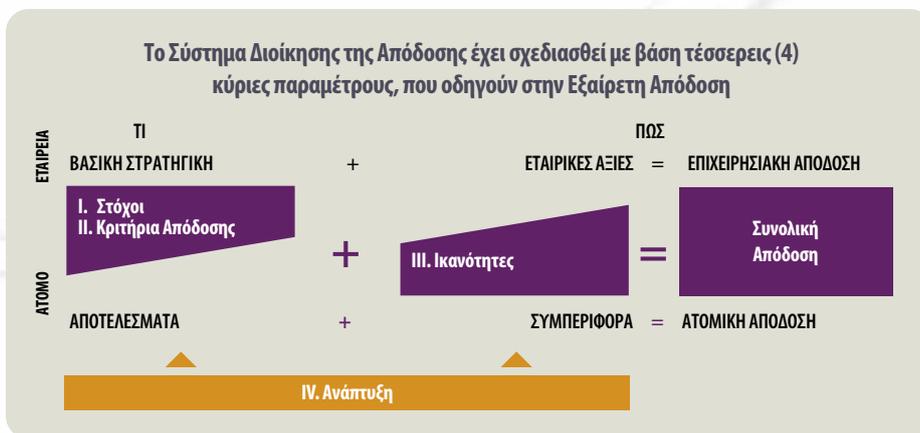


Διοίκηση της Απόδοσης



Η διαδικασία Αξιολόγησης της Απόδοσης προσβλέπει στη δίκαιη και αντικειμενική αξιολόγηση της συνεισφοράς του κάθε εργαζομένου, με τελικό στόχο την εμπειριστατωμένη απόφαση για την ανταμοιβή του. Ως μέρος του συνολικού Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης, η Αξιολόγηση της Απόδοσης χαρακτηρίζεται από έναν απόλυτα δομημένο τρόπο εφαρμογής, σύμφωνα με τον οποίο αξιολογούνται όλες οι σχετικές παράμετροι με έναν συστηματικό τρόπο, ώστε η αίσθηση που τελικά έχει ο εργαζόμενος να είναι αυτή της συμμετοχής και της αναγνώρισης.

Βασικές παράμετροι του Συστήματος



Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με άλλες βασικές Πολιτικές και Διαδικασίες όπως:

- Το πλαίσιο Ικανοτήτων και Συμπεριφορών (Competency Framework).
- Το σύστημα Διαβάθμισης Θέσεων Εργασίας (Grading System).
- Την Πολιτική για την Ανταμοιβή (Reward Scheme).

Σύστημα Ανταμοιβής

Στην Αποστολή της Εταιρείας, για το Προσωπικό της ρητά δηλώνεται ότι στόχος της είναι **“να υιοθετήσει και να καλλιεργήσει μία κουλτούρα προσανατολισμένη στη φροντίδα του πελάτη, τη δημιουργικότητα και την επίτευξη υψηλής απόδοσης, στοιχεία για τα οποία οι Εργαζόμενοι θα ανταμείβονται όπως τους αξίζει”**.

Το Σύστημα Ανταμοιβής των εργαζομένων της INTERAMERICAN αποτελεί σημαντικό μέρος του συνολικού Συστήματος Διοίκησης της Εταιρείας, στηρίζεται δε σε συγκεκριμένες αρχές, που είναι:

- Η ανταμοιβή να εστιάζεται στην Απόδοση.
- Η ανταμοιβή να συνδέεται με τα οικονομικά αποτελέσματα της Εταιρείας.
- Η διαφοροποίηση της ανταμοιβής μεταξύ Ικανοποιητικής και Εξαιρετικής Απόδοσης να είναι αναγνωρίσιμη.
- Να παρέχονται κίνητρα για την προσωπική εξέλιξη του εργαζομένου.
- Οι εργαζόμενοι να αντιλαμβάνονται την έννοια του “συνολικού πακέτου ανταμοιβής” που τους παρέχει η Εταιρεία.
- Να ενθαρρύνεται η ομαδική εργασία με τη θέσπιση ανταμοιβής στη βάση της ομαδικής απόδοσης.

Στον προσδιορισμό της αμοιβής των εργαζομένων υιοθετήθηκαν οι εξής θέσεις:

1. **Η αμοιβή να αντανακλά και να ανταποκρίνεται στην αξία που έχει και προσφέρει ο κάθε εργαζόμενος στην Εταιρεία.** Η αξία αυτή προσδιορίζεται από τη σταθερά καλή απόδοση του εργαζομένου, την αναγνώριση των προσόντων, των δεξιοτήτων και της εμπειρίας του, που συνεκτιμημένα διασφαλίζουν διαχρονικότητα στη συνεισφορά του εργαζομένου στα αποτελέσματα της Εταιρείας.
2. **Η αμοιβή να είναι ανταγωνιστική σε σύγκριση με την αγορά εργασίας, ιδιαίτερα δε στον τομέα ειδικευσης του κάθε εργαζομένου.** Απαραίτητο στοιχείο για τον προσδιορισμό αυτής της ανταγωνιστικότητας είναι η γνώση της αγοράς εργασίας, η οποία αποκτάται και συντηρείται με τη διαρκή ενημέρωση της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού μέσω επιστημονικών και αξιόπιστων ερευνών αγοράς.

3. Η αμοιβή να συσχετίζεται με την οικονομική δυνατότητα της Εταιρείας.

Συνοπτικά, πυρήνα της Πολιτικής Ανταμοιβής στην INTERAMERICAN αποτελεί η ανταποδοτικότητα, η αμοιβή δηλαδή στη βάση της απόδοσης και της συνεισφοράς, η οποία διαμορφώνεται από τον μισθό (σύμφωνα ή/και άνω των νομίμων ορίων), τις πρόσθετες παροχές και -κατά περίπτωση- τις μεταβλητές αμοιβές (performance contract/bonus).

Πρόσθετες Παροχές

Στο πλαίσιο της δημιουργίας ενός ελκυστικού περιβάλλοντος εργασίας και βελτίωσης του επιπέδου ικανοποίησης των εργαζομένων, η INTERAMERICAN παρέχει στο Προσωπικό της, εκτός της βασικής “αμοιβής” με τη στενή έννοια του όρου και των θεσμοθετημένων νομοθετικά παροχών (όπως π.χ. άδεια μητρότητας/πατρότητας), πρόσθετες παροχές, όπως:

- Ταμείο επαγγελματικής ασφάλισης.
- Ομαδική ασφάλιση.
 - 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.
 - Συνταξιοδοτικό πρόγραμμα προσωπικού.
- Ασφάλιση νομικής προστασίας οικογένειας.
- Προσωπικά δάνεια.
- Εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα.
- Ευέλικτα ωράρια εργασίας.
- Χώρος εστίασης και γυμναστήριο μέσα στην Εταιρεία.
- Χριστουγεννιάτικο καλάθι.
- Παιδική γιορτή και δώρα.
- Βραβεύσεις σε παιδιά εργαζομένων για την εισαγωγή τους στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και για τις αθλητικές διακρίσεις τους.
- Επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού.
- Παιδικές κατασκηνώσεις.
- Πρόγραμμα αναγνώρισης συνεισφοράς προσωπικού.
- Χρήση εταιρικού λεωφορείου για άνετη πρόσβαση από και προς σταθμό του μετρό.
- Επί πλέον παροχές ανά ιεραρχικό επίπεδο ή τομέα εργασίας (π.χ. κινητό τηλέφωνο, εταιρικό αυτοκίνητο).
- Ιατρείο.



Ασφάλιση και Εκπαίδευση: οι Παροχές που προτιμούν οι Εργαζόμενοι

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας “Best WorkPlaces” των Great Place to Work Institute Hellas και ALBA Graduate Business School, που παρουσιάστηκαν τον Μάρτιο 2009, στη διαμόρφωση ενός εξαιρετικού περιβάλλοντος εργασίας συμβάλλει ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων για παροχές προς αυτούς από την εταιρεία. Ειδικότερα, από τις απαιτήσεις περισσότερων από 16.000 εργαζομένων σε 109 εταιρείες, που έλαβαν μέρος στην τριετή έρευνα, προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι ικανοποιούνται περισσότερο από τις παροχές αμοιβών, αναγνώρισης - επιβράβευσης, εξισορρόπησης στη σχέση εργασιακής και προσωπικής ζωής, εκπαίδευσης - ανάπτυξης και φροντίδας της υγείας.

Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός

Οι εργαζόμενοι της INTERAMERICAN υπάγονται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Σ.Σ.Ε.) σε ποσοστό 100%. Ο υπολογισμός της μισθοδοσίας των εργαζομένων ακολουθεί τις κατά περίπτωση ρυθμίσεις που επιβάλλει η εργατική νομοθεσία και οι οικείες συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Αμοιβές πέραν και άνω των προβλεπομένων ορίων από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας λαμβάνει περίπου το 46% των εργαζομένων.



Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης και σύμβαση εργασίας	2007	2008	2009
Συνολικό Προσωπικό	1.483	1.593	1.556
Προσωπικό με συλλογική σύμβαση εργασίας	1.483	1.593	1.556
Προσωπικό χωρίς συλλογική σύμβαση εργασίας	0	0	0
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	1.351	1.422	1.487
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	132	171	69
Εποχικοί εργαζόμενοι	0	0	0
Εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης	1.239	1.345	1.453
Εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης	64	63	103

Αμοιβές με βάση τις Σ.Σ.Ε.	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό Εργαζομένων
Επί των Σ.Σ.Ε.	845	54,3%
Άνω των Σ.Σ.Ε.	711	45,7%
Σύνολο	1.556	100%

Η INTERAMERICAN, με δεδομένο τον σεβασμό στα διεθνώς συμφωνηθέντα ανθρώπινα δικαιώματα, σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων να συνδικαλιζούνται και το δικαίωμά τους αυτό προστατεύεται στο ακέραιο.

Τον Μάιο του 1982 ιδρύθηκε από εργαζομένους των ασφαλιστικών εταιρειών του Ομίλου το σωματείο με την επωνυμία “Σύλλογος Υπαλλήλων INTERAMERICAN” (Σ.ΥΠ.ΙΝ.). Σήμερα ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. αριθμεί 924 μέλη, ποσοστό δηλαδή 71% του συνόλου των εργαζομένων στις ασφαλιστικές δραστηριότητες του Οργανισμού (δύναμη εργαζομένων σε αυτές: 1.307 άτομα). Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στις λοιπές δραστηριότητες της Εταιρείας εκπροσωπούνται από άλλα συνδικαλιστικά, ομοιοεπαγγελματικού κυρίως χαρακτήρα, όργανα.

Με πρωτοβουλία της η INTERAMERICAN φρόντισε να δοθεί στο προεδρείο του Σ.ΥΠ.ΙΝ. δυνατότητα ελεύθερης επικοινωνίας με το σύνολο του Προσωπικού, η οποία δεν υπόκειται σε κανενός είδους έλεγχο ως προς το περιεχόμενό της από την Εταιρεία. Αυτό επιτυγχάνεται, κυρίως, με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Εταιρείας, μέσω του οποίου ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. έχει κατ’εξάιρεση πρόσβαση στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις όλων των εργαζομένων, με σκοπό την ενημέρωσή τους σε διάφορα θέματα αρμοδιότητάς του, κατά την κρίση του.

Σε περιπτώσεις σημαντικών εργασιακών θεμάτων, οργανωτικών αλλαγών και αποφάσεων μεγάλης βαρύτητας ή εύρους, το Σωματείο όχι μόνο ενημερώνεται από τα αρμόδια όργανα της Εταιρείας, αλλά συμμετέχει στις σχετικές διαβουλεύσεις της Εκτελεστικής Επιτροπής. Ενεργώντας με τον τρόπο αυτό η Εταιρεία έχει την πεποίθηση ότι υποστηρίζονται οι αξίες της αντικειμενικότητας και της διαφά-

νειας στη διακυβέρνησή της, ο πλουραλισμός στις προτάσεις και η λήψη των βέλτιστων αποφάσεων προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Εσωτερική Επικοινωνία

Οι εργαζόμενοι, ως μέλη της ευρύτερης ομάδας της Εταιρείας, νιώθουν τη σιγουριά και τη δύναμη να λειτουργούν με αποτελεσματικότητα και αρμονία και να επιτυγχάνουν τους στόχους τους. Όχημα της δύναμης αυτής για την INTERAMERICAN είναι η λειτουργία της εσωτερικής επικοινωνίας, με το σκεπτικό ότι η επικοινωνία συμβάλλει στην ενημέρωση, εισάγει γνώσεις και πρακτικές, ενδυναμώνει τις σχέσεις, εμπνυχώνει δημιουργώντας κοινό όραμα και διευκολύνει τις υπόλοιπες λειτουργίες της Εταιρείας.

Κάνοντας πράξη την κοινή εταιρική πεποίθηση ότι μέσα από μια καλά εδραιωμένη λειτουργία εσωτερικής επικοινωνίας μπορούν να επιτευχθούν αποτελεσματικότερα οι συμφωνημένοι στόχοι, η Εταιρεία κινείται στη βάση ενός ολοκληρωμένου προγράμματος, που επιτρέπει σε όλους τους εργαζομένους να είναι συμμετοχικοί στη δράση, διασφαλίζει τη δέσμευση και κινητοποιεί τη συλλογική ενέργεια στην ίδια κοινή κατεύθυνση.

Σε αναγνώριση όσων προαναφέρθηκαν, η Εταιρεία θέσπισε οργανική θέση “Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας”, η οποία εντάχθηκε στη δομή της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού, με σκοπό τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τον συντονισμό των ενεργειών που αφορούν στην Εσωτερική Επικοινωνία του Οργανισμού.

Επί πλέον, συγκροτήθηκε ένα δίκτυο από επιλεγμένους εργαζομένους οι οποίοι, εκπροσωπώντας τους βασικούς επιχειρηματικούς τομείς της Εταιρείας, λειτουργούν υποστηρικτικά ως προς τον ρόλο του Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας, ώστε να εξασφαλίζεται με συνέπεια:

- Η διάχυση της πληροφόρησης στα διάφορα επίπεδα και τμήματα της Εταιρείας με “δομημένο τρόπο”.
- Ο ενιαίος τρόπος επικοινωνίας των μηνυμάτων σε όλα τα επίπεδα της Εταιρείας.
- Το κέρδος από την ανταλλαγή “καλών εργασιακών πρακτικών” επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων τομέων της Εταιρείας.
- Η μέτρηση και η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της εσωτερικής επικοινωνίας.





Αιχμή του δόρατος στην επικοινωνία με τους εργαζομένους είναι η διαρκής ενημέρωσή τους σχετικά με τον προσανατολισμό της Εταιρείας, τους στρατηγικούς στόχους της και την εξέλιξη του επιχειρηματικού σχεδίου της.

Μέσα Εσωτερικής Επικοινωνίας:

- Ανακοινώσεις μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Τακτικές συναντήσεις στελεχών, συνέδρια της Εταιρείας κ.λπ.
- Τακτικές ενημερωτικές συναντήσεις Προσωπικού προεδρεύοντος του επικεφαλής του Τμήματος, της Διεύθυνσης ή/και περιοδικά του ίδιου του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Ενημέρωση μέσω των Συντονιστών Εσωτερικής Επικοινωνίας.
- Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Ερωτήσεις δημοσκόπησης μέσω του intranet.
- Εκδηλώσεις αναγνώρισης και βράβευσης εργαζομένων.
- Διανομή του περιοδικού "IN" που εκδίδεται ετησίως.
- Ηλεκτρονική διανομή του τακτικού newsletter "In mail".
- Εσωτερικό website (intranet).
- Εταιρικό website.

Επικοινωνία του Διευθύνοντος Συμβούλου με το Προσωπικό

Η INTERAMERICAN, επιδιώκοντας τη συνεχή βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ της Διοίκησης και του Δυναμικού όλης της οργανωτικής δομής της Εταιρείας, έχει καθιερώσει διαδικασία τακτικών συναντήσεων μεταξύ του Διευθύνοντος Συμβούλου (CEO) και των εργαζομένων, με στοχευμένη κάθε φορά διάρθρωση της ομάδας συμμετεχόντων.

Σκοπός του Διευθύνοντος Συμβούλου είναι να ακούει τις απόψεις, τις διαπιστώσεις και τις προτάσεις των εργαζομένων για την αποτελεσματικότερη διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία του χώρου ευθύνης τους, αλλά και τους προβληματισμούς τους για επίκαιρα εταιρικά ζητήματα.

Επί πλέον, να ενδυναμώνει τους επικεφαλής λειτουργικών μονάδων της Εταιρείας στην καθοδήγηση του Προσωπικού τους και να ενθαρρύνει την ανάληψη πρωτοβουλιών, οι οποίες αναμένεται να επιδράσουν θετικά στη βελτιστοποίηση των διαδικασιών και του παραγωγικού αποτελέσματος της Εταιρείας.

Με τον τρόπο αυτόν, η Εταιρεία στοχεύει στην ενίσχυση του κλίματος που τη διαπνέει, όσον αφορά στην εμπιστοσύνη, στη συνεργασία και στη συλλογικότητα και την ατομική δέσμευση στους επιχειρησιακούς στόχους.



Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού

Μία από τις στρατηγικές αποφάσεις της Εταιρείας είναι η επένδυση στο Ανθρώπινο Δυναμικό της. Κρίσιμο παράγοντα στην υποστήριξη της επένδυσης αυτής αποτελεί η συνεχής προσπάθεια για τη δημιουργία και τη διατήρηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος υψηλής απόδοσης, που ευνοεί την ανάπτυξη των εργαζομένων και προωθεί την αποτελεσματικότερη εκτέλεση της εργασίας τους.

Για τον έλεγχο του περιβάλλοντος αυτού και άλλων παραμέτρων που συντελούν στην επίτευξη των προαναφερομένων, η Εταιρεία πραγματοποιεί σε τακτά χρονικά διαστήματα έρευνες στις οποίες αποτυπώνονται οι απόψεις των εργαζομένων. Περαιτέρω, η INTERAMERICAN με συνέπεια επιδιώκει την αξιοποίηση των στοιχείων που προκύπτουν, μέσω μιας διαδικασίας ευρύτατης επικοινωνίας και δημοσιοποίησης των αποτελεσμάτων, αλλά και μέσω της ανοιχτής πρόσκλησης προς το Προσωπικό να διατυπώνει προτάσεις για βελτιώσεις.

Στην INTERAMERICAN έχει καθιερωθεί η τακτική -ανά διετία- διεξαγωγή Έρευνας Γνώμης, η οποία είναι σχεδιασμένη με τρόπο που επιτρέπει τη συστηματική συλλογή αξιόπιστων πληροφοριών για θέματα που σχετίζονται με την εργασία.

Ως αποτέλεσμα των ευρημάτων της έρευνας του 2007 και προς την κατεύθυνση βελτίωσης τομέων που συμβάλλουν στην ενίσχυση της θετικής γνώμης των εργαζομένων για την Εταιρεία, έγιναν σημαντικά βήματα όπως:

- Η δημιουργία του ειδικού ρόλου Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας.
- Η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου προγράμματος Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανταμοιβής.
- Η αναβάθμιση και η ενίσχυση της διαφάνειας και της παροχής πληροφόρησης προς όλο το Προσωπικό της Εταιρείας.

Το 2009 υλοποιήθηκε νέα Έρευνα Γνώμης, τη διεξαγωγή και επεξεργασία των αποτελεσμάτων της οποίας ανέλαβε εξωτερική εταιρεία ερευνών. Η επιλογή ανάθεσης της έρευνας σε εξειδικευμένο, ανεξάρτητο φορέα έγινε με στόχο αφ' ενός την πλέον επιστημονική προσέγγιση του θέματος, αφ' ετέρου την ενίσχυση της αντικειμενικότητας σε σχέση με τα ευρήματα και τα συμπεράσματα.

Στόχος για άλλη μια φορά ήταν να δοθεί η δυνατότητα σε όλους τους υπαλλήλους να καταθέσουν τη γνώμη τους για σειρά θεμάτων, συμβάλλοντας έτσι στην ανάδειξη των περιοχών προς βελτίωση και στη διαμόρφωση των άμεσων προτεραιοτήτων.

Η έρευνα απευθύνθηκε σε 1.153 εργαζόμενους της Εταιρείας, από τους οποίους ανταποκρίθηκαν οι 983. Από τα ερωτηματολόγια που παρελήφθησαν, τα 960 έγκυρα συμπληρωμένα αποτελούν το 83% του δείγματος. Οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν σε 86 ερωτήματα για τη γενική εικόνα της Εταιρείας, τη Διοίκηση, το Τμήμα, τον Προϊστάμενο, την Εσωτερική Επικοινωνία και Κουλτούρα, το Περιβάλλον Εργασίας, τις Αμοιβές και τις Παροχές, την Καριέρα και την Εξέλιξη, την Εκτέλεση των Καθηκόντων, αλλά και ενδεχόμενους φραγμούς αυτής. Η σύνθεση της έρευνας περιελάμβανε ερωτήσεις κυρίως “κλειστού τύπου”, υπήρχε ωστόσο στη διάθεση όσων επιθυμούσαν και ερώτηση ανοιχτού τύπου, για τη διατύπωση θέσεων.

Στην έρευνα, που διεξήχθη τον Νοέμβριο του 2009, δεν συμμετείχαν συγκεκριμένες κατηγορίες εργαζομένων (π.χ. οδηγοί-τεχνίτες, βοηθητικό προσωπικό κ.λπ.), δεδομένου ότι ο σχεδιασμός του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου δεν απηχούσε στις ανάγκες των ειδικοτήτων αυτών.



Αξιοποίηση της Έρευνας Γνώμης του 2009

Θέματα προς βελτίωση αναδείχθηκαν από τις περιοχές, Οργάνωση και Απλοποίηση Διαδικασιών, Επικοινωνία και Προσωπική Δέσμευση, Ανάπτυξη και Κίνητρα.

Η Εταιρεία ανταποκρίθηκε άμεσα και δεσμεύτηκε να επιμεληθεί της διαδικασίας υλοποίησης πλάνων ενεργειών στο 2010, με στόχο τη βελτιστοποίηση των προαναφερομένων θεμάτων. Τα πλάνα αποφασίστηκαν να συμφωνηθούν από τους ίδιους τους εργαζόμενους σε επίπεδο Διεύθυνσης και να αναρτηθούν στο εσωτερικό δίκτυο της Εταιρείας (intranet).

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Ο Όμιλος INTERAMERICAN, σε πλήρη συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα των σχετικών διατάξεων της ελληνικής νομοθεσίας, έχει φροντίσει ώστε το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται το Ανθρώπινο Δυναμικό του, να εξασφαλίζει τις προϋποθέσεις υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων.

Η INTERAMERICAN απολαμβάνει των υπηρεσιών Εξωτερικής Υπηρεσίας Πρόληψης (ΕΕ.ΥΠ.Π.) για την Υγεία και την Ασφάλεια, συνεργασία που της εξασφαλίζει την αξιολόγηση των χώρων εργασίας, τη συμβουλευτική και πρόληψη, αλλά και την επίλυση τυχόν προβλημάτων από εξειδικευμένους σε συναφή θέματα Τεχνικούς Ασφάλειας και Ιατρούς Εργασίας.

Με πρωτοβουλία της η Εταιρεία προχώρησε στη σύσταση Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας από πλευράς πολιτικής άμυνας για κάθε ένα από τα κτήρια των Κεντρικών Γραφείων της, υπό την εποπτεία της Υπηρεσίας Πολιτικής Σχεδίασης Έκτακτης Ανάγκης (Π.Σ.Ε.Α.) του υπουργείου Εσωτερικών. Σύμφωνα με τις προβλεπόμενες από τον Κανονισμό ενέργειες, οργανώθηκαν ομάδες ασφάλειας και πυρασφάλειας σε κάθε κτήριο της Εταιρείας. Οι εργαζόμενοι μέλη των ομάδων αυτών έχουν λάβει σχετικές οδηγίες και κατάλληλη εκπαίδευση σε θέματα εκκένωσης κτηρίων σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, όπως φωτιά, σεισμός, τρομοκρατική ενέργεια και βεβαίως οδηγίες για τη χρήση των μέσων πυρόσβεσης.

Στο πλαίσιο του ρόλου της, η Υπηρεσία Ασφαλείας της Εταιρείας σχεδιάζει και υλοποιεί ασκήσεις εκκένωσης στα κτήρια της INTERAMERICAN. Το 2009 υλοποιήθηκαν με επιτυχία οι ασκήσεις εκκένωσης που διεξήχθησαν στα τρία κτήρια των Κεντρικών Γραφείων της Εταιρείας.

Ενημέρωση Προσωπικού σε Θέματα Υγείας

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει τη σημασία των θεμάτων υγείας και ασφάλειας και αναλαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των εργαζομένων της, με τη διοργάνωση ομιλιών, ημερίδων, εκπαιδευτικών συναντήσεων, αλλά και πρακτικών ενεργειών, υπό την αιγίδα εξειδικευμένων φορέων και επιστημόνων.

Συνοπτικά αναφέρονται οι ακόλουθες δράσεις, που υλοποιήθηκαν κατά το 2009:

- Ενημερωτική ομιλία για τις παθήσεις του μαστού, την πρόληψη και αντιμετώπιση του καρκίνου.
- Κύκλος σεμιναρίων για τη διαχείριση του εργασιακού stress.
- Ενημερωτική ομιλία για τον σακχαρώδη διαβήτη και την αρτηριακή υπέρταση (ετήσια διοργάνωση σε συνδυασμό με δωρεάν αιμοληψία και διαγνωστικό έλεγχο).
- Συνεδρίες ομαδικού προγράμματος Αγωγής για τη Διακοπή του Καπνίσματος.



Προληπτική Εξέταση για Καρκίνο του Μαστού

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας, η Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας (Ε.Ε.Μ.) πραγματοποίησε στις 6/3/2009 πρόγραμμα ενημέρωσης, το οποίο παρακολούθησαν οι εργαζόμενες της Εταιρείας. Μέρος του προγράμματος αφορούσε σε προληπτική εξέταση μαστού από το εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό της Ε.Ε.Μ. Εξετάστηκαν 53 εργαζόμενες της Εταιρείας, οι οποίες είχαν δηλώσει ενδιαφέρον συμμετοχής μετά από σχετική πρόσκληση.

Σεμινάρια Διαχείρισης του Άγχους

Τον Νοέμβριο του 2009 ολοκληρώθηκε ο κύκλος σεμιναρίων για τη διαχείριση του άγχους, που είχε ξεκινήσει τον Νοέμβριο του 2008, με τη διενέργεια οκτώ ομαδικών συνεδριών. Τα σεμινάρια διεξήγοντο σχεδόν ανά μήνα, απόγευμα Σαββάτου σε χώρο της Εταιρείας, με ελεύθερη είσοδο για εργαζόμενους και για κάθε ενδιαφερόμενο.

Τον Ιούνιο του 2009 οργανώθηκε από το Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής (Ι.Κ.Π.Ι.) εξειδικευμένο σεμινάριο για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους με συμμετοχή εργαζομένων των εταιρειών μελών του Ι.Κ.Π.Ι. Η INTERAMERICAN, ως μέλος του Ι.Κ.Π.Ι., συμμετείχε στο σεμινάριο με τρεις εργαζομένους της.



Πρόγραμμα Αγωγής για τη Διακοπή του Καπνίσματος

Η INTERAMERICAN έχει επιδείξει την ευαισθησία της στο θέμα του καπνίσματος, εφαρμόζοντας εδώ και αρκετό καιρό πολιτική μη καπνίσματος στους χώρους εργασίας. Στο πλαίσιο της ενημέρωσης των εργαζομένων για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους στον χώρο εργασίας και με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά του Καπνίσματος (31 Μαΐου), η Εταιρεία υλοποίησε ένα ομαδικό πρόγραμμα αγωγής για τη διακοπή του καπνίσματος. Το πρόγραμμα, που προσφέρθηκε από το Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής και το Εθνικό Δίκτυο Υγείας στους Χώρους Εργασίας, ξεκίνησε στις 29 Μαΐου 2009. Πραγματοποιήθηκαν έξι ομαδικές συνεδρίες των δέκα ατόμων, στις οποίες δόθηκε έμφαση σε θέματα διάγνωσης της συνήθειας του καπνίσματος, τεχνικών για τον αυτοέλεγχο και αυτοπεριορισμό και τη διαχείριση αρνητικών συναισθημάτων και σκέψεων κατά την περίοδο διακοπής του καπνίσματος.

Η INTERAMERICAN, παράλληλα με το ομαδικό πρόγραμμα αγωγής για τη διακοπή του καπνίσματος, διένειμε έντυπα ενημερωτικά φυλλάδια με τίτλο “Ζωή χωρίς Τσιγάρο” στους υπαλλήλους της, με πληροφορίες που αφορούσαν στις αρνητικές συνέπειες του καπνίσματος και στους τρόπους διακοπής του.

Αξίζει να σημειωθεί πως στο πλαίσιο του προγράμματος τρεις από τους δέκα συμμετασχόντες διέκοψαν το κάπνισμα.

Οι ενημερωτικές, ωστόσο, δράσεις της Εταιρείας επικαιροποιούνται ανάλογα με τη σοβαρότητα ή εμβέλεια θεμάτων που προκύπτουν απρόβλεπτα, όπως συνέβη το 2009 με το θέμα της “νέας γρίπης”.

Νέα Γρίπη - Ιός H1N1

Για την αντιμετώπιση της νέας γρίπης, η Εταιρεία προέβη σε μια σειρά δράσεων, με έμφαση στην ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με την προφύλαξή τους. Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν:

- Αποστολές ηλεκτρονικών μηνυμάτων στο Προσωπικό με οδηγίες πρόληψης.
- Ανάρτηση κάθε ενημερωτικού ενδιαφέροντος άρθρου από επιστημονικούς φορείς, στο intranet της Εταιρείας.
- Δύο ενημερωτικές ομιλίες (15 και 16 Οκτωβρίου 2009) με θέμα “Η αντιμετώπιση της πανδημίας της Νέας Γρίπης”.

Παρακολούθηση της Υγείας και της Ασφάλειας στην Εργασία

Η Εταιρεία, στοχεύοντας κυρίως στην έγκαιρη πρόληψη και δευτερευόντως στην αντιμετώπιση ζητημάτων που σχετίζονται με την Υγεία και την Ασφάλεια των εργαζομένων της, παρακολουθεί στενά το θέμα αυτό, ουσιαστικά και στατιστικά. Τα εργατικά ατυχήματα καταγράφονται, γνωστοποιούνται και κοινοποιούνται αρμοδίως, όπως ορίζει η ελληνική νομοθεσία και ο Διεθνής Οργανισμός Εργασίας (International Labour Organization).

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας	2007	2008	2009
Ετήσιος αριθμός τραυματισμών σε επίπεδο αναπηρίας	0	0	0
Χαμένες ημέρες λόγω ασθενειών*	2.615	2.818	5.452
Αριθμός ατυχημάτων	4	9	11
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων	98	241	112
Αριθμός θανάτων	0	0	1

*Οι άδειες εγκυμοσύνης δεν περιλαμβάνονται στον πίνακα. Ο αυξημένος συγκριτικά με προηγούμενα έτη αριθμός ημερών δεν οφείλεται σε αύξηση των ασθενειών, αλλά σε αλλαγή της πολιτικής σχετικά με τις κατηγορίες για τις οποίες τηρούνται στοιχεία απουσιών, λόγω εναρμόνισης με σχετική Πολιτική της EUREKO.

Εθελοντισμός

Η INTERAMERICAN παράλληλα με την επιχειρηματική της δραστηριότητα, επιθυμεί να αναγνωρίζεται και ως φορέας που εκτελεί κοινωνικό έργο. Για τον λόγο αυτόν δεσμεύεται σχετικά στην Αποστολή της, στην οποία ρητά αναφέρεται:

“Αποστολή μας είναι να δημιουργούμε και να προσφέρουμε σημαντική αξία στους Πελάτες μας (...), στο Προσωπικό και στους Ασφαλιστικούς Συμβούλους μας (...), στους Μετόχους μας (...) και στην Κοινωνία με πράξεις κοινωνικής ευθύνης, υποστηρίζοντας ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, εκπαιδεύοντας το κοινό στην αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων, συμβάλλοντας στην προστασία του περιβάλλοντος και παρέχοντας υπηρεσίες φροντίδας της υγείας”.

Εκτός από τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει και υλοποιεί σε πίστωση των προαναφερομένων και ως μέλος της Κίνησης “Έργο Πολιτών”, η Εταιρεία επιδιώκει να αναπτύσσει τη διάθεση εθελοντικής προσφοράς και από πλευράς των εργαζομένων της, δημιουργώντας κατάλληλο υπόβαθρο και ευκαιρίες δράσης.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2009 με πρωτοβουλία της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων της Εταιρείας έγινε ενημέρωση στους εργαζομένους με στόχο την ανάδειξη της αξίας της αιμοδοσίας, αλλά και ενέργειες ευαισθητοποίησης σχετικά με το περιβάλλον, την παροχή βοήθειας σε μέλη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, όπως πρόσφυγες, τοξικοεξαρτημένα άτομα, μοναχικούς υπερήλικες κ.λπ.



Ως απόρροια των ενεργειών αυτών για το 2009 καταγράφεται:

- Η συγκέντρωση 87 φιαλών αίματος σε τρεις εθελοντικές αιμοδοσίες στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας σε συνεργασία με το Ιπποκράτειο Γ.Ν.Α.
- Η προσφορά επί πλέον δεκαεπτά φιαλών αίματος σε αντίστοιχη ενέργεια, που οργανώθηκε σε Γραφείο Πωλήσεων της Εταιρείας στην Κρήτη.
- Η δενδροφύτευση στην Πεντέλη, που πραγματοποιήθηκε στις 15 Νοεμβρίου σε συνεργασία με τη ΜΚΟ “Ελλάδα Καθαρή”. Στη δενδροφύτευση συμμετείχαν εργαζόμενοι της INTERAMERICAN με τις οικογένειές τους, άτομα που παρακολουθούν τα προγράμματα απεξάρτησης από ουσίες και γονείς τους από το ΚΕ.Θ.Ε.Α. - ΝΟΣΤΟΣ. Συνολικά φυτεύτηκαν πεντακόσια πενήντα δενδρύλλια.

Ανασκόπηση Στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Στόχοι 2009	Επίδοση 2009	Στόχοι 2010
<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή της νέας Πολιτικής και των Διαδικασιών, ως αποτέλεσμα της ολοκλήρωσης του Συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης και Ανταμοιβής. 	Ετέθη σε εφαρμογή.	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή ανανεωμένης διαδικασίας ανατροφοδότησης των εργαζομένων με στοιχεία για την εργασιακή τους επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Διαδικασία 2 φάσεων: μεσοπρόθεσμη και τελική φάση (midterm review - final review).
<ul style="list-style-type: none"> • Ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας. 	Πραγματοποιήθηκε αναβάθμιση του εσωτερικού ηλεκτρονικού δικτύου (intranet) της INTERAMERICAN, με προσθήκη ενότητων για την πληρέστερη ενημέρωση των εργαζομένων σε θέματα για τα οποία εκδήλωσαν ενδιαφέρον, αλλά και εμπλουτισμό και αναβάθμιση της ενότητας που αφορά αμιγώς σε θέματα Προσωπικού, εργασιακά κ.ά.	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή εσωτερικών εταιρικών δημοσκοπήσεων, με σκοπό τη συνεκτίμηση των αποτελεσμάτων στη λήψη σχετικής απόφασης, αλλά και την ενίσχυση της αμφίδρομης επικοινωνίας.
<ul style="list-style-type: none"> • Οργάνωση και υλοποίηση νέας Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού. 	Το 2009 διενεργήθηκε η έρευνα.	<ul style="list-style-type: none"> • Αξιολόγηση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων της Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού στο σύνολο του Προσωπικού. Ανάληψη δράσεων και παρακολούθηση προόδου τους μέσω του intranet.
<ul style="list-style-type: none"> • Προώθηση προγραμμάτων πρόσληψης νέων στελεχών, στο πλαίσιο ανάλογων προγραμμάτων του Ομίλου EUREKO. 	<p>Το 2009 υλοποιήθηκαν τα σχετικά προγράμματα προσέλκυσης στελεχών:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Management Trainees Program ▶ Actuarial Specialist Program. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ενίσχυση ικανοτήτων ηγεσίας και διοίκησης υψηλόβαθμων στελεχών, μέσω παρακολούθησης δύο προσαρμοσμένων προγραμμάτων: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Integrity coaching ▶ Innovation - communication and impact. • Δημιουργία ολοκληρωμένου προγράμματος ανάπτυξης στελεχών, που περιλαμβάνει τις εξής ενέργειες: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Εκπαίδευση ▶ Εσωτερικές μετακινήσεις ▶ Πλάνα καριέρας και διαδοχής (carrier path & succession planning).



ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Περιβαλλοντικές Επιδόσεις
- Κατανάλωση - Ανακύκλωση Υλών
- Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων
- Δικτύωση για την Αειφόρο Ανάπτυξη
- Πράσινη Επιχειρηματικότητα

Η αποτελεσματική διαχείριση του περιβαλλοντικού κινδύνου από την επιχειρηματική δραστηριότητα αποτελεί τη λυδία λίθο του σύγχρονου και αποδοτικού “επιχειρείν”, εφ’ όσον προϋποθέτει εκ των προτέρων μια βιώσιμη αξιακή θεώρηση της καθημερινής επιχειρηματικής πραγματικότητας. Η θεώρηση αυτή πρέπει να εδράζεται στους τρεις πυλώνες της αειφορίας: δηλαδή την κοινωνία, το περιβάλλον και την οικονομία, με την παράλληλη χρήση κριτηρίων παρακολούθησης, αξιολόγησης και κοινοποίησης της προόδου μέσα και έξω από την επιχείρηση.

Σήμερα, αποτελεί κοινή παραδοχή ότι τα περιβαλλοντικά ζητήματα και ο σχετικός επιχειρηματικός κίνδυνος που αναλαμβάνεται, είναι μείζονος σημασίας - ειδικά σε περίοδο χρηματοπιστωτικής κρίσης. Η περιβαλλοντική εικόνα των επιχειρήσεων και η φιλικότητα προς το Περιβάλλον των παραγομένων αγαθών και υπηρεσιών αποτελούν, πλέον, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την εδραίωση στο υφιστάμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, αλλά και κριτήριο διεξόδου σε νέες αγορές.

Στο πλαίσιο αυτό η INTERAMERICAN, ευαισθητοποιημένη ιδιαίτερα στα θέματα πρόληψης του περιβαλλοντικού κινδύνου, αλλά και προστασίας του περιβάλλοντος και έχοντας θέσει ως προτεραιότητα την ένταξη των περιβαλλοντικών ζητημάτων στην καθημερινή επιχειρηματική πρακτική της, εφαρμόζει μια σειρά εντεινόμενων δράσεων και προγραμμάτων, καθώς και προϊόντων. Στόχος της Εταιρείας είναι η ορθολογική περιβαλλοντική διαχείριση της επιχειρηματικής λειτουργίας της και η ανάπτυξη πράσινης επιχειρηματικότητας.

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Προκειμένου να αποτυπωθούν και να βελτιωθούν οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της, η INTERAMERICAN σε συνέχεια του Απολογισμού 2008 συνεχίζει και ενισχύει τις δράσεις της:

- Εμπλουτίζοντας το εσωτερικό επικοινωνιακό πρόγραμμα περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού “Green Office”.
- Εφαρμόζοντας νέες δράσεις για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της από τη λειτουργία της.
- Συνεχίζοντας τα προγράμματα μετρήσεων, παρακολούθησεων και δράσεων που εμφανίζουν θετικό αποτέλεσμα και αναθεωρώντας προς την ορθή κατεύθυνση τα προγράμματα στα οποία δεν έχουν εκπληρωθεί οι στόχοι στο επιθυμητό επίπεδο.

Κτηριακές εγκαταστάσεις - Αριθμός εργαζομένων

Κατά το έτος 2009 η INTERAMERICAN λειτούργησε για τις υπηρεσίες της τρία Διοικητικά Κέντρα, όπως αυτά παρουσιάζονται στην αντίστοιχη ενότητα του παρόντος Απολογισμού. (βλέπε σελίδα XX).

Στο πλαίσιο των στρατηγικών επιλογών διαχείρισης της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου επιλέχθηκε, τόσο για τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2008 όσο και για τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2009, η καταγραφή και παρακολούθηση των περιβαλλοντικών παραμέτρων να πραγματοποιηθεί στα Διοικητικά Κέντρα της Εταιρείας. Στόχος της INTERAMERICAN για τα επόμενα χρόνια είναι η σταδιακή ένταξη και των Περιφερειακών Κέντρων Εξυπηρέτησης στις παραμέτρους του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. Όσον αφορά στα



Γραφεία Πωλήσεων, θα πρέπει να τονιστεί ότι η ένταξή τους στην παραμετροποίηση του Απολογισμού, δεδομένου ότι αυτά αποτελούν ανεξάρτητες επιχειρήσεις με χαρακτηριστικά αποκλειστικών αντιπροσωπιών - σημείων πωλήσεων της INTERAMERICAN, δεν είναι εφικτή επί του παρόντος και ίσως γίνει μελλοντικά.

Οι διοικητικές κτηριακές εγκαταστάσεις της INTERAMERICAN, στις οποίες εφαρμόζονται τα προγράμματα παρακολούθησης των περιβαλλοντικών παραμέτρων, καθώς και το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται στα κτήρια αυτά, παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Κτήριο	Χρήση	Συνολική επιφάνεια m ²	Αριθμός εργαζομένων		
			2007	2008	2009
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350	2ο κτήριο Διοίκησης	10.719,43	511	577	584
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124	Κτήριο Κεντρικής Διοίκησης	13.787,10	161	153	147
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	Κτήριο Μηχανοργάνωσης	4.667,61	147	152	165
Σύνολο		29.174,14	819	882	896

Οι εξεταζόμενες περιβαλλοντικές παράμετροι, καθώς επίσης και οι δράσεις περιβαλλοντικής διαχείρισης που παρουσιάζονται στο κεφάλαιο αυτό, αφορούν αποκλειστικά στη δραστηριότητα της INTERAMERICAN και των εργαζομένων της εντός των τριών ανωτέρω αναφερομένων κτηρίων.

Ενέργεια

● Ηλεκτρική ενέργεια

Για τον υπολογισμό της ενεργειακής απόδοσης των κτηριακών εγκαταστάσεων της Εταιρείας έχει πραγματοποιηθεί καταγραφή της ετήσιας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας (KWh) για την τριετία 2007-2009, με τα εξής αποτελέσματα:

Ηλεκτρική ενέργεια σε KWh	2007	2008	2009
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350	1.789.245	1.635.840	1.476.000
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124	2.154.326	2.136.436	2.020.800
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	1.295.387	1.273.745	1.267.200
Σύνολο	5.238.958	5.046.021	4.764.000

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω στοιχεία, το 2009 η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας μειώθηκε κατά 282.021 KWh σε σύγκριση με το 2008, μείωση που αντιστοιχεί σε ποσοστό 5,6%.

● Πετρέλαιο θέρμανσης

Αντίστοιχα με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, η καταγραφή της ετήσιας κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης (lt) για την τριετία 2007-2009 στα τρία Διοικητικά Κέντρα της INTERAMERICAN έδωσε τα εξής αποτελέσματα:

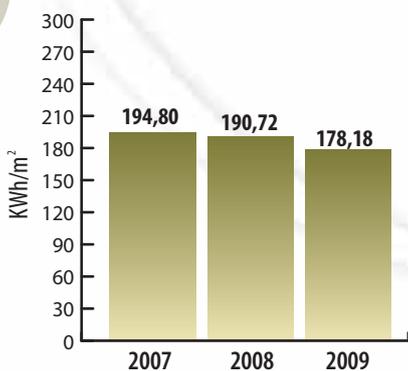
Πετρέλαιο θέρμανσης σε lt	2007	2008	2009
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350	20.000	26.490	19.000
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124	25.000	26.000	25.000
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	Δεν υπάρχει κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης		
Σύνολο	45.000	52.490	44.000

Η συνολική κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης το 2009 μειώθηκε κατά 8.490 lt, δηλαδή κατά 16,2% σε σχέση με το 2008.

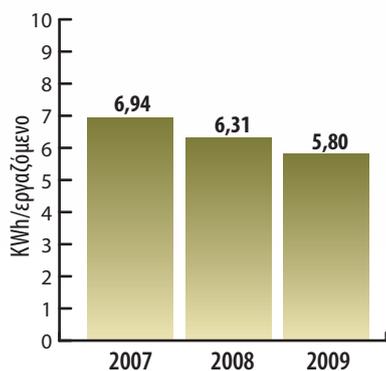
Από τους ανωτέρω πίνακες προκύπτει το σύνολο της κατανάλωσης ενέργειας (ηλεκτρική ενέργεια και πετρέλαιο θέρμανσης) εκφρασμένο σε KWh:



Κατανάλωση ενέργειας ανά m²

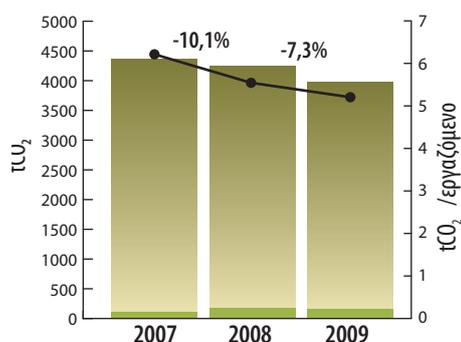


Κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο



Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ανά πηγή

Κατανάλωση καυσίμων	3%
Ηλεκτρική ενέργεια	97%



Χρησιμοποιήθηκε το υπολογιστικό πρόγραμμα για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σύμφωνα με την μεθοδολογία του Greenhouse Gas Protocol (www.unep.fr/energy3/tools/ghgin/GHGInstruction.htm). 1 MWh κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας αντιστοιχεί σε 0,812 tCO₂ και 1 Klt κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης αντιστοιχεί σε 2,68 tCO₂.
* Η μείωση του έτους 2007 παρουσιάζεται σε σχέση με το έτος 2006, όπως υπολογίστηκε στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2008.

	2007	2008	2009
Ηλεκτρική ενέργεια σε KWh	5.238.958	5.046.021	4.764.000
Πετρέλαιο θέρμανσης σε kWh	444.150	518.076	434.280
Σύνολο κατανάλωσης ενέργειας σε KWh	5.683.108	5.564.097	5.198.280

1 lt πετρελαίου θέρμανσης αντιστοιχεί σε 9,87 KWh, με βάση τους συντελεστές της Οδηγίας 2006/32/ΕΚ.

Συμπερασματικά, η συνολική κατανάλωση ενέργειας (το άθροισμα της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης εκφρασμένο σε μονάδες ενέργειας) στα τρία κτήρια της INTERAMERICAN μειώθηκε το 2009 κατά 6,6% σε σχέση με το 2008.

Σημειώνεται ότι και το 2009 η κατανάλωση ενέργειας (178,2 KWh/m²) παρουσιάζεται κατά πολύ χαμηλότερη των 260 KWh/m² που είναι η τυπική τιμή για κτήρια γραφείων με θέρμανση - ψύξη, μηχανικό εξαερισμό, φώτα και εξοπλισμό (Final technical report [Report 00-040], TOBUS Programme, XII Directorate of EC, August 2000).

Επί πλέον, σημαντική παρουσιάζεται και η μείωση στην κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο, η οποία το 2009 έναντι του 2008 ανέρχεται σε 8%, γεγονός που αποτυπώνει την ευόδωση της συνεχούς προσπάθειας της Εταιρείας για εξοικονόμηση ενέργειας, παρά την αύξηση του αριθμού των εργαζομένων, με τις ακόλουθες παρεμβάσεις:

- Και στα τρία κτήρια πραγματοποιούνταν σε καθημερινή βάση συντονισμένες προσπάθειες εξοικονόμησης ενέργειας μέσω προγραμμάτων συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονταν από την τεχνική υπηρεσία.
- Εφαρμόστηκε πρόγραμμα ελαχιστοποίησης του φωτισμού σε χώρους δευτερεύουσας σημασίας (αποθήκες, parking κ.λπ.).
- Πραγματοποιούνταν εξονυχιστικοί έλεγχοι των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, με στόχο την επίτευξη της μέγιστης απόδοσης λειτουργίας, μέσω συμβάσεων συντήρησης με εξειδικευμένες εταιρείες.
- Καταβλήθηκε προσπάθεια μείωσης των ωρών λειτουργίας των θερμοσιφώνων.
- Εφαρμόστηκαν ειδικές ρυθμίσεις του Συστήματος Διαχείρισης Κτηριακού Ελέγχου (Building Management System-BMS) στο κτήριο κεντρικής Διοίκησης (Λεωφ. Συγγρού 124) για την ορθολογική χρήση του ψυκτικού συστήματος και του συστήματος θέρμανσης.
- Εφαρμόστηκε πρόγραμμα επιμελούς συντήρησης των καυστήρων και βελτιστοποίηση των ρυθμίσεών τους για ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης πετρελαίου.

Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

Με βάση την ηλεκτρική ενέργεια και το πετρέλαιο που καταναλώνεται στα κτήρια της INTERAMERICAN υπολογίστηκαν οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, οι οποίες παρουσιάζονται σε ισοδύναμους τόνους εκπομπών CO₂.

Πηγή εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε tCO ₂	2007	2008	2009
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης	121	141	116
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	4.254	4.097	3.868
Σύνολο	4.375	4.238	3.985
Ετήσια μεταβολή (%)	+1%*	-3%	-6%
Σύνολο εργαζομένων στα κτήρια της INTERAMERICAN	819	882	896
Ισοδύναμοι τόνοι - tCO ₂ /εργαζόμενο	5,34	4,80	4,45
Ετήσια μεταβολή (%)	-7,8%*	-10,1%	-7,3%

Από τους υπολογισμούς που πραγματοποιήθηκαν, προκύπτει ότι το 2009 οι ποσότητες αερίων του θερμοκηπίου που εκπέμφθηκαν λόγω των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, εκφρασμένες σε ισοδύναμους τόνους CO₂, παρουσίασαν σημαντική μείωση της τάξεως του 6% σε σχέση με το 2008. Παράλληλα, σημαντική ήταν και η μείωση που εμφανίστηκε στο ποσοστό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου εκφρασμένο σε ισοδύναμους τόνους CO₂ ανά εργαζόμενο, η οποία το 2009 περιορίστηκε σε 7,3%.

Μετακίνηση Εργαζομένων

Στο πλαίσιο της ποσοτικοποίησης των περιβαλλοντικών παραμέτρων που σχετίζονται με τις μετακινήσεις των εργαζομένων από και προς τον χώρο εργασίας τους, πραγματοποιήθηκε δημοσκόπηση μέσω του εσωτερικού δικτύου επικοινωνίας intranet που διαθέτει η INTERAMERICAN. Από τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης (δείγμα 356 απαντήσεων - ποσοστό 39,7% επί του συνόλου των εργαζομένων) προκύπτει ότι περίπου το 50% των εργαζομένων της Εταιρείας μετακινείται από και προς την εργασία του χρησιμοποιώντας Ι.Χ. όχημα. Το υπόλοιπο 50% χρησιμοποιεί τρόπους μεταφοράς που είναι σαφώς πιο φιλικό προς το περιβάλλον, δημιουργώντας ευνοϊκές συνθήκες για την περαιτέρω αύξηση του ποσοστού αυτού μέσω των προγραμμάτων ευαισθητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας. Ιδιαίτερα ενθαρρυντικό είναι το γεγονός ότι 70 εργαζόμενοι (ποσοστό 20% επί του δείγματος) μετακινούνται από και προς την εργασία τους με τα πόδια ή με ποδήλατο, συντελώντας παράλληλα στη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

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.ά., χρησιμοποιούνται τα υλικά FIRE PRO, INERGEN και FM200, τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον.

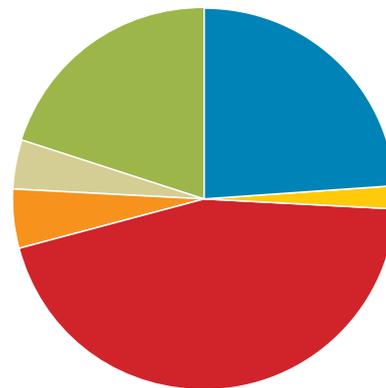
Για τους πυροσβεστήρες τηρούνται οι ευρωπαϊκές προδιαγραφές, ενώ ελέγχονται και πιστοποιούνται από εξειδικευμένο συνεργάτη σε ετήσια βάση. Επίσης, υφίσταται συνεργασία εξειδικευμένου συνεργάτη με ιδιωτικό συμφωνητικό για την τακτική συντήρηση όλων των συστημάτων κατάσβεσης.

Νερό

Η Εταιρεία στα τρία κτήριά της τροφοδοτείται με νερό από το δίκτυο της ΕΥΔΑΠ. Η κατανάλωση που καταγράφηκε για τα έτη 2007-2009 παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Κατανάλωση νερού σε m ³	2007	2008	2009
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350	4.323	5.312	5206
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124	5.845	6.489	3988
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	2.074	2.228	1796
Σύνολο	12.242	14.029	10.990

Ο πίνακας παρουσιάζει τις συνολικές καταναλώσεις νερού, συμπεριλαμβανομένης και της κατανάλωσης νερού για το πότισμα των κήπων των κτηρίων της Εταιρείας.



Έρευνα για τη μετακίνηση των εργαζομένων από και προς τον τόπο εργασίας

Με δημόσιες συγκοινωνίες	84	24%
Με ταξί	8	2%
Με Ι.Χ. αυτοκίνητο	159	45%
Με Ι.Χ. αυτοκίνητο τρίτου	19	5%
Με δίκυκλο	16	4%
Με τα πόδια ή με ποδήλατο	70	20%



Από την καταγραφή της κατανάλωσης νερού στα τρία κτήρια της INTER-AMERICAN προκύπτει ότι εξοικονομήθηκε το 2009 νερό της τάξεως των 3.039 lt, που αντιστοιχεί σε μείωση 21,7% σε σχέση με το 2008. Εξίσου σημαντική παρουσιάζεται και η μείωση του ποσοστού της κατανάλωσης νερού ανά εργαζόμενο, που έφθασε σε 22,9% (ποσοτική μείωση κατά 3,64 m³). Σημειώνεται ότι εφαρμόζονται από την Εταιρεία προγράμματα εξοικονόμησης νερού αλλά όχι προγράμματα ανακύκλωσης / επαναχρησιμοποίησης.

Για την επίτευξη του στόχου της εξοικονόμησης νερού η INTERAMERICAN εφάρμοσε τα εξής μέτρα:

- Ενδεδειγμένες τακτικές ελέγχους από την τεχνική υπηρεσία, που οδήγησαν ουσιαστικά σε μηδενισμό των βλαβών και διαρροών.
- Εφαρμογή προγράμματος λειτουργίας αντλιών νερού με ελεγχόμενο πότισμα για τους κήπους των κτηρίων.
- Περιορισμό του χρόνου ποτίσματος ανάλογα με τις καθημερινές καιρικές συνθήκες.

Κατανάλωση - Ανακύκλωση Υλικών

Τα κυριότερα είδη πρώτων υλών που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία της INTERAMERICAN, λόγω της φύσης της δραστηριότητάς της, στα τρία Διοικητικά Κέντρα της αφορούν σε αναλώσιμα υλικά. Για τη μείωση της κατανάλωσης των πρώτων υλών και την ορθολογικότερη διαχείριση των παραγομένων αποβλήτων η Εταιρεία έχει θέσει σε εφαρμογή μια σειρά δράσεων, όπως αυτές παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Χαρτί

Από τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN προκύπτει σημαντική ποσότητα καταναλισκόμενου χαρτιού λόγω του όγκου των συμβολαίων ασφαλίσεων και άλλων υποστηρικτικών εγγράφων που απαιτούνται από τις λειτουργικές διαδικασίες και ανάγκες.

Το 2009 η συνολική κατανάλωση χαρτιού ανήλθε σε 28.000 Kg.

Τονίζεται ότι η INTERAMERICAN χρησιμοποιεί σε αρκετά από τα εταιρικά έντυπά της ανακυκλωμένο χαρτί, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην προστασία του Περιβάλλοντος (ο παρών έντυπος Απολογισμός Ε.Κ.Ε. αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα χρήσης ανακυκλωμένου χαρτιού).

Το σύστημα ανακύκλωσης χαρτιού στα τρία Διοικητικά Κέντρα της Εταιρείας με τη συνεργασία αδειοδοτημένης εταιρείας περισυλλογής και ανακύκλωσης το 2009 απέφερε 8.480 Kg χαρτιού προς ανακύκλωση. Η ποσότητα αυτή αντιστοιχεί σε ποσοστό 30,3% επί της κατανάλωσης και προωθήθηκε σε βιομηχανίες για πολτοποίηση.

Ηλεκτρικός Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να μειώσει το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της και συνεχίζοντας τις δράσεις της στη ορθολογική διαχείριση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, επιδιώκει με κάθε δυνατό τρόπο τη βέλτιστη λειτουργία του εφαρμόζοντας συγκεκριμένες διαδικασίες για την αντικατάσταση, επισκευή ή επαναχρησιμοποίησή του, ενώ όπου αυτό δεν είναι δυνατό, για την ανακύκλωσή του. Προς τον σκοπό αυτό, έχουν εγκατασταθεί σε επιλεγμένα σημεία





εντός των κτηριακών εγκαταστάσεων της Εταιρείας ειδικοί κάδοι για τη συλλογή του απορριπτόμενου ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Η συνεργασία με το Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού για την ανακύκλωση των απαξιωμένων ηλεκτρικών συσκευών και λαμπτήρων το 2009, απέφερε 540 Kg λαμπτήρων και 150 Kg ηλεκτρικών μικροσυσκευών.

Αναλώσιμα Φωτοαντιγραφικών (toner)

Η INTERAMERICAN προμηθεύεται τα φωτοαντιγραφικά πολυμηχάνηματα 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.

Ποσότητα σε Kg	2007	2008	2009
Κατανάλωση γραφίτη	182	121	385
Ανακύκλωση ανταλλακτικών συντήρησης	335	467	325

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. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης εφ' όσον εντοπίζεται οποιαδήποτε απόκλιση από τον αποδεκτό μέσο όρο παραγομένων σελίδων για κάθε μηχανήμα. Σε περιπτώσεις σημαντικής απόκλισης ενημερώνεται άμεσα η αντίστοιχη Διεύθυνση της Εταιρείας, ώστε να προβεί στους απαραίτητους ελέγχους και να εφαρμόσει τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες.

Μπαταρίες

Η INTERAMERICAN, ανακύκλωσε κατά το 2009, μέσω της συνεργασίας της με το Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών και Συσσωρευτών ΑΦΗΣ Α.Ε., 107 Kg μπαταριών.

Τα συγκεντρωτικά ποσοτικά στοιχεία που αφορούν στη διαχείριση - ανακύκλωση αποβλήτων που προέκυψαν από τη λειτουργία της INTERAMERICAN, έχουν ως εξής:

Είδος	Ποσότητα (Kg)
Χαρτί	8.480
Λαμπτήρες	540
Ηλεκτρικές μικροσυσκευές	150
Αναλώσιμα εκτυπωτών	325
Μπαταρίες	107

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 σε επτά τομείς:

1. Αναλώσιμα Υλικά Γραφείου 
2. Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και Οθόνες 
3. Ηλεκτρονικά Μηχανήματα 
4. Φωτισμός 
5. Θέρμανση - Κλιματισμός 
6. Νερό 
7. Μετακίνηση 



Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων

Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της εφαρμογής του προγράμματος περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού “Green Office”, ανέπτυξε ηλεκτρονικό Περιβαλλοντικό Οδηγό με στόχο την καθημερινή ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε περιβαλλοντικά θέματα, αλλά και την ενθάρρυνσή τους μέσω ιδεών (πράσινα tips) για υιοθέτηση φιλικών προς το περιβάλλον συμπεριφορών στον χώρο εργασίας.

Υποστηρικτικά, το 2009 προβαλόταν κάθε ημέρα σε όλους τους υπολογιστές ένα ηλεκτρονικό σημείωμα (electronic banner) το οποίο υπενθύμιζε στους εργαζομένους σχετικές οδηγίες και συμβουλές περιβαλλοντικού περιεχομένου.

Με το “Green Office” η Εταιρεία στοχεύει στην καθημερινή ενημέρωση και υπενθύμιση για την εφαρμογή καλών πρακτικών στους χώρους εργασίας, στη βελτίωση της σχετικής συμπεριφοράς των εργαζομένων και στην ενίσχυση της εταιρικής περιβαλλοντικής κουλτούρας.

Βιοποικιλότητα

Το πεδίο δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN ως εταιρείας παροχής υπηρεσιών, καθώς και η καθημερινή της λειτουργία, δεν επηρεάζει άμεσα περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας ή προστατευόμενες περιοχές. Παρ’ όλα αυτά, η Εταιρεία, ευαισθητοποιημένη σε θέματα προστασίας της βιοποικιλότητας, έχει αναπτύξει διάφορες δράσεις προς την κατεύθυνση αυτή, μέσω του προγράμματος “Πράξεις Ζωής” (βλέπε Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον”, σελίδα 112).

Δικτύωση για την Αειφόρο Ανάπτυξη

Παράλληλα με τις εσωτερικές δράσεις της, η INTERAMERICAN το 2009 ανέπτυξε περαιτέρω την ενεργό συμμετοχή της στην Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Environment Programme/Finance Initiative - UNEP FI), που προωθεί την αειφόρο ανάπτυξη στον Τραπεζοασφαλιστικό Κλάδο. Η Εταιρεία συμμετείχε ενεργά τόσο στο παγκόσμιο “Insurance Working Group”, το έργο του οποίου συνίσταται στο σχεδιασμό και στην προώθηση θέσεων, πολιτικών και μελετών που αφορούν στην αντιμετώπιση των επιχειρηματικών προκλήσεων του περιβάλλοντος και της ανάπτυξης, όσο και στο “Central & Eastern European Group”, το οποίο προωθεί τις αειφορικές πρακτικές στο καθημερινό “επιχειρείν” των τραπεζοασφαλιστικών οργανισμών στην Κεντρική και Ανατολική Ευρώπη. Ενδεικτικά, στο έργο του Insurance Working Group το 2009 συγκαταλέγεται η έκδοση της μελέτης “The global state of sustainable insurance - Understanding and integrating environmental, social and governance factors in insurance”, στην σύνταξη της οποίας συνέβαλε και η INTERAMERICAN.

Επίσης, η Εταιρεία στο πλαίσιο του ενεργού ενδιαφέροντός της για την αντιμετώπιση της παγκόσμιας πρόκλησης της Κλιματικής Αλλαγής, συνυπέγραψε δια του Διευθύνοντος Συμβούλου της Γ. Κώτσαλου την κοινή δήλωση 181 χρηματοοικονομικών οργανισμών κύρους. Η δήλωση προέτρεπε τους ηγέτες του κόσμου προς μια ισχυρή συμφωνία για την κλιματική αλλαγή στη Σύνοδο της Κοπεγχάγης, που πραγματοποιήθηκε τον Δεκέμβριο 2009, προτείνοντας παράλληλα ορι-



σμένες βασικές αρχές που θα έπρεπε να συμπεριληφθούν στην εν λόγω συμφωνία.

Επί πλέον, η INTERAMERICAN ως ενεργό Μέλος του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (Global Compact) συνυπέγραψε διά του Διευθύνοντος Συμβούλου της την παγκόσμια εκστρατεία του ΟΗΕ “SEAL THE DEAL”, που αποσκοπούσε στην ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου και στην άσκηση πίεσης στις κυβερνήσεις για την επίτευξη μιας ουσιαστικής συμφωνίας. Παράλληλα, προέτρεψε και τους εργαζομένους της να συνυπογράψουν το σχετικό Αίτημα για το Περιβάλλον του ΟΗΕ, με αποτέλεσμα τη συμμετοχή 51 ατόμων.

Τέλος, η Εταιρεία δηλώνοντας εμπράκτως το ενδιαφέρον και την ευαισθησία της στα θέματα προστασίας του Περιβάλλοντος και εξοικονόμησης Φυσικών Πόρων, συμμετείχε ενεργά στην “ΩΡΑ ΤΗΣ ΓΗΣ” στις 28 Μαρτίου 2009, απενεργοποιώντας για μια ώρα τον φωτισμό στα τρία Διοικητικά Κέντρα της, ενώ με εσωτερική ενημερωτική επιστολή κάλεσε όλους τους εργαζομένους της να πράξουν το ίδιο και στα σπίτια τους.

Πράσινη Επιχειρηματικότητα

Η INTERAMERICAN στο πλαίσιο της πράσινης επιχειρηματικότητας έχει αναπτύξει και προωθεί στην αγορά μια σειρά ασφαλιστικών προϊόντων για το Περιβάλλον.

Ασφαλιστικά Προϊόντα για το Περιβάλλον

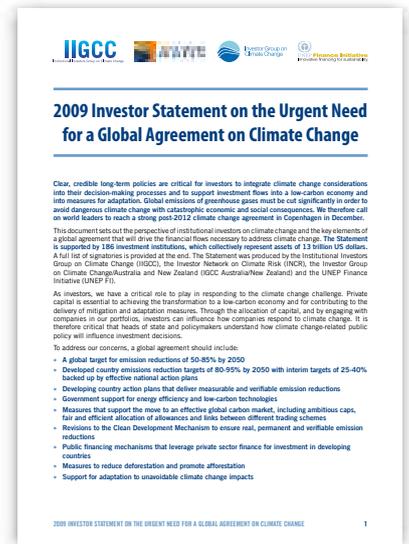
Η ασφάλιση της περιβαλλοντικής ευθύνης: “Green Line”

Τον Μάιο 2009 παρουσιάστηκε επίσημα στην ελληνική αγορά η προϊόντική γραμμή “Green Line”, με στόχο την ασφαλιστική κάλυψη της αστικής περιβαλλοντικής ευθύνης κάθε σύγχρονης επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους. Με το εν λόγω προϊόν διασφαλίζεται η κάλυψη των υπέρογκων δαπανών αποκατάστασης του Περιβάλλοντος από υπαιτίους στους οποίους έχει καταλογιστεί ευθύνη από τις αρμόδιες αρχές, στο πλαίσιο της Κοινοτικής Οδηγίας 2004/35/ΕΚ και του Π.Δ. 148/2009 που αφορούν στην περιβαλλοντική ευθύνη, καθώς επίσης και στο πλαίσιο που υπαγορεύουν οι κοινές υπουργικές αποφάσεις 13588/725/2006 και 8668/2007, οι οποίες αφορούν στο ισχύον καθεστώς υποχρεωτικών χρηματοοικονομικών εγγυήσεων για τις επιχειρήσεις που διαχειρίζονται επικίνδυνα απόβλητα.

Η νέα αυτή σειρά προϊόντων αποτελεί την πρώτη και μοναδική περίπτωση στα ελληνικά ασφαλιστικά χρονικά δημιουργίας ασφαλιστικού προϊόντος για την κάλυψη των διαρκώς διευρυνόμενων ευθυνών των επιχειρήσεων ως προς το Περιβάλλον. Το “Green Line” σχεδιάστηκε εξ ολοκλήρου στην Ελλάδα από το επιστημονικό και στελεχιακό δυναμικό της INTERAMERICAN και εδράζεται στο Ελληνικό Δίκαιο Περιβάλλοντος, στην ελληνική ασφαλιστική νομοθεσία αλλά και στο ισχύον αδειοδοτικό πλαίσιο που διέπει τις επιχειρήσεις.

Η διαχείριση του περιβαλλοντικού κινδύνου στην ασφάλιση από την INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN είναι η μόνη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία η οποία διαθέτει οργανική μονάδα στον κλάδο Γενικών Ασφαλειών που χειρίζεται το πολύπλοκο αυτό αντικείμενο. Οι διαδικασίες αξιολόγησης και ανάληψης των αναλαμβανόμενων περιβαλλοντικών κινδύνων, αλλά και η παρεχόμενη συμβουλευτική υποστήριξη, τόσο στις επιχειρήσεις - πελάτες όσο και στους εμπλεκόμενους δια-



Η INTERAMERICAN αποτελεί Κέντρο Εμπειρογνωμοσύνης του μητρικού της Ομίλου EUREKO όσον αφορά στις περιβαλλοντικές ασφαλίσεις, για την παροχή τεχνογνωσίας στις υπόλοιπες θυγατρικές της EUREKO σε όλη την Ευρώπη.



μεσολαβούντες (Συνεργάτες INTERAMERICAN, Μεσίτες, Πράκτορες) τηρούνται κατά τα υψηλά παγκόσμια πρότυπα του Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS) μέσω διαπιστευμένων στελεχών στις επιθεωρήσεις περιβαλλοντικού και βιομηχανικού κινδύνου. Οι διαδικασίες αυτές λειτουργούν με στόχο τόσο την προσφορά υψηλού επιπέδου ασφαλιστικής προστασίας στο πελατειακό δυναμικό όσο και τη θωράκιση της INTERAMERICAN από έκθεση σε εν δυνάμει κινδύνους, στο πνεύμα του νέου κανονιστικού πλαισίου Solvency II για τους ασφαλιστικούς οργανισμούς.

Στην προσπάθεια ενεργού προσφοράς ολοκληρωμένων ασφαλιστικών υπηρεσιών και συμβουλευτικής για την πρόληψη και την αποκατάσταση της περιβαλλοντικής ζημίας, η INTERAMERICAN έχει παράλληλα κινητοποιήσει και την εταιρεία “MENTΩP Σύμβουλοι - Πραγματογνώμονες - Μηχανικοί”, η οποία ανήκει στον Όμιλο. Η MENTΩP, με πείρα 30 ετών στις επιθεωρήσεις και τη συμβουλευτική, συμβάλλει στη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων προς την κατεύθυνση της ορθολογικής διαχείρισης και της πρόληψης του περιβαλλοντικού κινδύνου.

Ενημέρωση για τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις οικονομικές επιπτώσεις τους.

Οι οικονομικές επισφάλειες του περιβαλλοντικού κινδύνου μέχρι σήμερα στην Ελλάδα δεν είναι ακόμη πλήρως κατανοητές, τόσο από το πελατειακό δυναμικό όσο και από τους παρόχους χρηματοοικονομικών εγγυήσεων. Για τον λόγο αυτό, η INTERAMERICAN από την έναρξη προσφοράς της προϊοντικής γραμμής “Green Line” συνεχίζει να υλοποιεί πρόγραμμα ενημέρωσης σε επιχειρήσεις, ασφαλιστές και διαμεσολαβούντες (Συνεργάτες INTERAMERICAN, Μεσίτες, Πράκτορες) με στόχο την εμπλοκή τους στο νέο αυτό επιχειρηματικό πεδίο. Το πρόγραμμα ενημέρωσης υλοποιείται είτε μέσω ενημερωτικών συναντήσεων είτε μέσω παρουσιάσεων σε ημερίδες και συνέδρια ή μέσω της υλοποιούμενης συνεργασίας της INTERAMERICAN με το Συμβούλιο του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Η σημαντική αυτή προσπάθεια συμβάλλει αφ’ ενός στην πρόληψη και στην ενεργό προστασία του Περιβάλλοντος εφ’ όσον μέσω της ασφάλισης καλύπτονται υπέρογκες δαπάνες αποκατάστασης μιας εν δυνάμει ζημίας και αφ’ ετέρου στη βιωσιμότητα της ελληνικής επιχείρησης κατά τους κρίσιμους καιρούς που διανύουμε.

Η ασφάλιση των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας: “Energy Line”.

Η προσφορά συγχρόνων ασφαλιστικών προϊόντων για την ασφαλιστική προστασία των επενδύσεων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα αποτελεί σημαντικό στόχο της INTERAMERICAN ο οποίος υλοποιείται με επιτυχία από το 2008. Η προσπάθεια αυτή συμβάλλει ενεργά στον κρίσιμο εθνικό στόχο σταδιακής απεξάρτησης - κάλυψης των ενεργειακών αναγκών της χώρας μας από ρυπογόνες πηγές.

Το 2009 καλύφθηκαν από την INTERAMERICAN ενεργειακές επενδύσεις φωτοβολταϊκών εγκαταστάσεων τόσο για τη συναρμολόγηση όσο και τη λειτουργία τους, με 112 ασφαλιστήρια συμβόλαια που αντιστοιχούν σε μοναδιαίες εγκαταστάσεις, αλλά και σε πολλαπλές κάτω από το ίδιο ασφαλιστήριο.

Ενημέρωση για την ασφάλιση ενεργειακών επενδύσεων.

Με τη δεδομένη τεχνογνωσία της INTERAMERICAN στο πεδίο των ενεργειακών ασφαλίσεων, η εξειδικευμένη οργανική μονάδα της Εταιρείας προσφέρει καθημερινά συμβουλευτικές υπηρεσίες εστιασμένες στη διαχείριση κινδύνων των εν λόγω εγκαταστάσεων τόσο σε ιδιώτες επενδυτές και εταιρικά σχήματα όσο και σε συνεργαζόμενους διαμεσολαβούντες (Συνεργάτες INTERAMERICAN, Μεσίτες, Πράκτορες).

Συμμόρφωση

Κατά το 2009 δεν επιβλήθηκαν στην INTERAMERICAN χρηματικά πρόστιμα για παραβίαση κανόνων σχετικών με ζητήματα Περιβάλλοντος.

Ανασκόπηση Στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Στόχοι 2009	Επίδοση 2009	Στόχοι 2010
<ul style="list-style-type: none"> Σχεδιασμός και ανάπτυξη Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το πρότυπο ISO 14001. 	<p>Κατά το έτος 2009 δημιουργήθηκαν οι προ-παρασκευαστικές διαδικασίες για την εγκατάσταση και ανάπτυξη Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, το οποίο σχεδιάζεται να υλοποιηθεί στο πλαίσιο των στρατηγικών επιλογών διαχείρισης της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου. Ως αποτέλεσμα της υλοποίησης των ανωτέρω διαδικασιών, πραγματοποιήθηκαν οι δράσεις που οδήγησαν στη μείωση όλων των μετρούμενων περιβαλλοντικών δεικτών.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Περαιτέρω μείωση των καταναλώσεων ενέργειας και νερού κατά 2,5%. Επέκταση του προγράμματος ελέγχου Περιβαλλοντικών Επιδόσεων και στο Περιφερειακό Κέντρο Εξυπηρέτησης Θεσσαλονίκης. Συλλογή, καταγραφή, και ποιοτικός έλεγχος όλων των υπαρχόντων εγγράφων της INTERAMERICAN. Δημιουργία τυποποιημένης μορφής ψηφιακών προτύπων και καθορισμός απαιτούμενων ροών διακίνησης με περιβαλλοντικό στόχο: <ul style="list-style-type: none"> Τη μείωση της χρήσης εκτυπωμένων εντύπων. Τη δυνατότητα εργασίας εξ αποστάσεως. Τη μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων.
<ul style="list-style-type: none"> Μείωση των καταναλώσεων ενέργειας και νερού κατά 5%. 	<p>Η μείωση των καταναλώσεων ενέργειας και νερού υπερέβη κατά πολύ τον στόχο του 5%.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Επέκταση του προγράμματος "ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ", ώστε να περιλαμβάνει πελάτες που διασφαλίζουν τις επιχειρηματικές τους λειτουργίες και επενδύσεις μέσω των ασφαλιστικών προϊόντων "Green Line" και "Energy Line". 	<p>Το πρόγραμμα "ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ" δεν εφαρμόστηκε σε κανένα ασφαλιστικό προϊόν της Εταιρείας και ως εκ τούτου, δεν εφαρμόστηκε στα ασφαλιστικά προϊόντα "Green Line" και "Energy Line".</p>	



ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- “Πράξεις Ζωής” για την Υγεία
- “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων
- “Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες
- “Πράξεις Ζωής” για το Περιβάλλον
- EUREKO ACHMEA FOUNDATION
- Γνώμες για τις “Πράξεις Ζωής”

Η INTERAMERICAN, έχοντας ως σταθερή προτεραιότητα αναφοράς τον Άνθρωπο και την Κοινωνία από την ίδρυσή της μέχρι και σήμερα, έχει διαμορφώσει ένα κοινωνικό πρόσωπο του οποίου τα χαρακτηριστικά εμπλουτίζει και ενδυναμώνει διαρκώς. Με τον τίτλο “Πράξεις Ζωής”, η Εταιρεία έχει δώσει περιεχόμενο και πνοή σε ένα φιλόδοξο πρόγραμμα πρωτοβουλιών κοινωνικής υπευθυνότητας, του οποίου την υλοποίηση υποστηρίζει το ανθρώπινο δυναμικό της.

Το πρόγραμμα “Πράξεις Ζωής” υλοποιείται με:

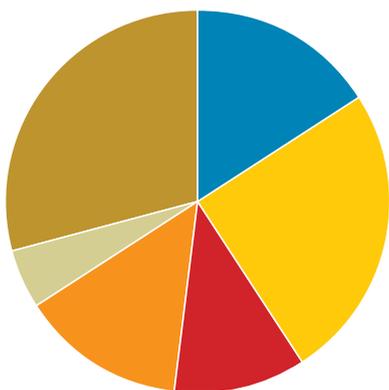
- Σεμινάρια - ομιλίες - διαδραστικές εκδηλώσεις
- Ειδικές εκδόσεις - έντυπη επικοινωνία
- Κοινωνικές εκδηλώσεις
- Παροχή υπηρεσιών
- Οικονομική βοήθεια
- Ηθική υποστήριξη

Με τις “Πράξεις Ζωής” η INTERAMERICAN στοχεύει να μεγιστοποιήσει την κοινωνική προσφορά της, εστιάζοντας την προσοχή της στην ποιότητα της ζωής και στην αντιμετώπιση των κοινωνικών ανισοτήτων, διακρίσεων και αποκλεισμών. Οι “Πράξεις Ζωής” περιλαμβάνουν ενέργειες που αναπτύσσονται στους ακόλουθους βασικούς τομείς:

- Φροντίδα για την Υγεία.
- Εκπαίδευση για την Αντιμετώπιση Κινδύνων (κίνδυνοι στην οδική κυκλοφορία και από φυσικά φαινόμενα).
- Στήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων.
- Προστασία του Περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο του προγράμματος, η INTERAMERICAN υποστηρίζει ευρύτερα το έργο Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (Μ.Κ.Ο.), συλλόγων και φορέων. Η κατανομή του χορηγικού προγράμματος της Εταιρείας κατηγοροποιείται ως εξής:

Κατανομή χορηγιών 2009 ανά κατηγορία



ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΟΣΟΝ €	%
Φροντίδα για την Υγεία	33.525	16%
Υποστήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων	52.290	25%
Πολιτισμός, Παιδεία, Αθλητισμός	22.000	11%
Εκπαίδευση για την αντιμετώπιση Κινδύνων	29.750	14%
Προστασία του Περιβάλλοντος	9.275	5%
Λοιπές Χορηγίες - Συνδρομές	61.240	29%

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι κυριότερες δράσεις του προγράμματος “Πράξεις Ζωής” που υλοποίησε η INTERAMERICAN κατά το 2009, ανά τομέα.

“Πράξεις Ζωής” για την Υγεία

Η συστηματική, έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών για θέματα υγείας αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιθυμητή ποιότητα της ζωής τους. Η INTERAMERICAN, έχοντας την υγεία στον βασικό κορμό των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της, επενδύει προς αυτή την κατεύθυνση με εστίαση στην πρόληψη και πρωτοβάθμια φροντίδα της υγείας.

Το 2009 προγραμματίστηκαν και υλοποιήθηκαν σχετικές πρωτοβουλίες από την INTERAMERICAN, οι σημαντικότερες από τις οποίες παρατίθενται ακολούθως.

Συνεργασίες με Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς

Γιατροί του Κόσμου

- Συνεχίστηκε και ολοκληρώθηκε τον Απρίλιο 2009 το ετήσιας διάρκειας πρόγραμμα υποστήριξης του Ανοιχτού Πολυιατρείου Αθηνών (Παιδιατρικό Τμήμα) των Γιατρών του Κόσμου. Κατά το χρονικό διάστημα της χορηγίας, το Παιδια-

Η INTERAMERICAN οργανώνει και υποστηρίζει εκπαιδευτικές και ενημερωτικές εκδηλώσεις για την υγεία, καθώς επίσης ενισχύει το έργο της επιστημονικής έρευνας και παροχής υπηρεσιών υγείας αξιόλογων φορέων, προς όφελος των εργαζομένων της αλλά και κοινωνικών ομάδων που δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στο δημόσιο και ιδιωτικό σύστημα υγείας και στην ενημέρωσή.

τρικό Τμήμα του Ανοιχτού Πολυϊατρείου παρείχε δωρεάν πρωτοβάθμιες υπηρεσίες (ιατρικές και διαγνωστικές - εργαστηριακές πράξεις, φαρμακευτική αγωγή κ.ά.) σε παιδιά απόρων οικογενειών, προσφύγων και περιθωριακών πληθυσμών. Η εν λόγω πρωτοβουλία της INTERAMERICAN χρηματοδοτήθηκε με το ποσό των 75.000 ευρώ από το EUREKO ACHMEA FOUNDATION (EAF), ανεξάρτητο κοινωφελές ίδρυμα που αντλεί τους πόρους του κυρίως από τον Όμιλο EUREKO, στον οποίο ανήκει η INTERAMERICAN (περισσότερες πληροφορίες για το EAF στο τέλος του κεφαλαίου “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”, σελ 114). Στο πλαίσιο του προγράμματος, παρασχέθηκαν από τους Γιατρούς του Κόσμου υπηρεσίες σε 3.863 παιδιά, συμπεριλαμβανομένων και των παιδιών που εμβολιάστηκαν. Από το σύνολο αυτό, τα 2.821 παιδιά επισκέφθηκαν το Ανοιχτό Πολυϊατρείο, ενώ στα υπόλοιπα 1.042 παρασχέθηκε ιατρική φροντίδα μετά από επίσκεψη της Κινητής Μονάδας των Γιατρών του Κόσμου στους καταυλισμούς Ρομά Νέας Ζωής, Γκοριτσάς και Ελευσίνας.



Υπηρεσίες	Πλήθος
Ανοιχτό Πολυϊατρείο, 2008-2009	2.821
Κινητή Μονάδα, 2008-2009	1.042
Κινητή Μονάδα σε Ρομά, 2009	100

- Μετά από εισήγηση της INTERAMERICAN, το EAF αποφάσισε το 2009 την εκ νέου χρηματοδότηση των Γιατρών του Κόσμου για την υλοποίηση του ετήσιας διάρκειας προγράμματος “Παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής φροντίδας και αγωγής υγείας” για παιδιά Ρομά που διαβιούν σε καταυλισμούς εντός Αττικής. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει κλινική εξέταση, φαρμακευτική αγωγή, εμβολιασμό, παραπομπή για περαιτέρω εξετάσεις, περίθαλψη και κοινωνική φροντίδα αν κριθεί αναγκαίο και καταγραφή στοιχείων προκειμένου να αξιοποιηθούν για υγειονομική και επιδημιολογική μελέτη. Κατά το χρονικό διάστημα Οκτωβρίου - Δεκεμβρίου 2009 ολοκληρώθηκε ο πρώτος κύκλος του προγράμματος, που περιέλαβε χαρτογράφηση των Ρομά στην Αττική και κλινικό έλεγχο - εμβολιασμό 100 παιδιών στον καταυλισμό Ασπροπύργου.
- Η συνέργεια της INTERAMERICAN με τους Γιατρούς του Κόσμου εκτείνεται και στην τακτική παροχή ιατρικής φροντίδας και εμβολιασμού των παιδιών του Λυρείου Ιδρύματος. Στις 21 Νοεμβρίου 2009 πραγματοποιήθηκε, από κλιμάκιο των Γιατρών του Κόσμου και παιδίατρο του πολυϊατρείου MEDIFIRST που ανήκει στην INTERAMERICAN, εξέταση και εμβολιασμός 35 παιδιών του Ιδρύματος.



Πρωτοβουλίες για τους πολίτες και τις τοπικές κοινωνίες

Ενημερωτική καμπάνια για τον ιό Η1Ν1

Η INTERAMERICAN οργάνωσε το 2009 ενημερωτική καμπάνια για τον ιό της γρίπης Η1Ν1 απευθυνόμενη στους ασφαλισμένους της, με “όχημα” τις πυκνές ταχυπληρωμές ασφαλιστρών. Το ενημερωτικό έντυπο, που δημιουργήθηκε για την προφύλαξη από τον ιό Η1Ν1, απεστάλη σε 60.000 παραλήπτες.

Χορηγία σκάφους υγειονομικής μεταφοράς

Η “Ένωση των Απανταχού Σφακιανών” έλαβε την οικονομική υποστήριξη της INTERAMERICAN για την αγορά ενός ταχύπλοου σκάφους (φουσκωτού) υγειονομικής μεταφοράς. Το σκάφος “Δόξα”, που η Ένωση παρέχώρησε στον Δήμο Σφακιών Κρήτης, θα μεταφέρει ασθενείς και τραυματίες από τα μη προσβάσιμα οδικώς παράλια των Σφακιών και τη Γαύδο σε νοσοκομεία της Κρήτης.

Η χορηγική συνδρομή αποδόθηκε, λόγω συνάφειας του επιχειρησιακού αντικείμενου, από την Άμεση Ιατρική Βοήθεια της INTERAMERICAN.



Υποστήριξη Επιστημονικού Έργου

Συνέδριο για τις νευρομυϊκές ασθένειες

Η INTERAMERICAN υποστήριξε χορηγικά το 2ο Διεθνές Συνέδριο του διεπιστημονικού προγράμματος Heartsongs, που πραγματοποιήθηκε από τις 17 έως τις 21 Μαρτίου 2009 στην Αθήνα. Το διετές πρόγραμμα Heartsongs έχει ως στόχο τη δημιουργία ενός παγκόσμιας εμβέλειας δικτύου από ειδικούς επαγγελματίες, γονείς και πάσχοντα παιδιά, για την ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των νευρομυϊκών ασθενειών.

Συνέδριο Νοσοκομείων και Υπηρεσιών Προαγωγής της Υγείας

Η Εταιρεία υποστήριξε χορηγικά και το 17ο Παγκόσμιο Συνέδριο νοσοκομείων και Υπηρεσιών Προαγωγής Υγείας, που οργανώθηκε από το αντίστοιχο Εθνικό Δίκτυο τον Μάιο 2009 στη Χερσόνησο Κρήτης. Στο Συνέδριο παρουσιάστηκαν 361 ανακοινώσεις με τα αποτελέσματα σημαντικών ερευνών, που αφορούσαν στις συνθήκες εργασίας στα νοσηλευτήρια και τις συνέπειές τους στην υγεία των εργαζομένων σε αυτά, στην πρόσβαση του ελληνικού πληθυσμού στις υπηρεσίες υγείας και τη χρήση, σε στοιχεία για τις ελληνίδες και μετανάστριες μητέρες και σε μελέτη για το κάπνισμα επί στοιχείων έρευνας σε πληθυσμό τρίτης ηλικίας στην Κρήτη. Η χορηγία της INTERAMERICAN εγγράφεται στη σταθερή υποστήριξη που παρέχει η Εταιρεία στο Ινστιτούτο Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής (Ι.Κ.Π.Ι.).



Δραστηριοποίηση Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας INTERAMERICAN

Οι υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας της Εταιρείας ανταποκρίθηκαν και το 2009 σε αιτήματα διάθεσης ασθενοφόρου οχήματος για την υγειονομική υποστήριξη ποικίλων εκδηλώσεων και συγκεκριμένα:

- Στο καρναβάλι της Πάτρας, κατά τη διάρκεια του οποίου διατέθηκαν στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό Πάτρας δύο ασθενοφόρα για τις εκδηλώσεις (28 Φεβρουαρίου - 1 Μαρτίου). Πραγματοποιήθηκαν από τα ασθενοφόρα της INTERAMERICAN 12 διακομιδές στο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Πάτρας, ενώ παρασχέθηκαν και πρώτες βοήθειες σε περιστατικά.
- Στις πολιτιστικές εκδηλώσεις του Δήμου Γλυφάδας Αττικής, από τις 7 Ιουλίου έως τις 12 Σεπτεμβρίου.



- Σε εκδήλωση της ΕΛΕΠΑΠ, με τη συνεργασία του Συλλόγου Φίλων του Ζαππείου, στην Αθήνα στις 10 Μαΐου, για την ασφάλεια των παιδιών που συμμετείχαν στις δραστηριότητες “Παίξε και μάθε”.
- Στο 15ο ράλι “Φίλιππος”, που οργάνωσε η Λέσχη Αυτοκινήτου Βέροιας στις 12 Απριλίου (δύο ασθενοφόρα).
- Στον 3ο γύρο της Ναυπάκτου (αγώνας δρόμου) που οργανώθηκε από τον Δήμο Ναυπάκτου στις 3 Μαΐου, με αντιμετώπιση 7 περιστατικών.
- Σε διήμερη πεζοπορία που οργάνωσε στην Αρχαία Ολυμπία η Κοινωνική Παρέμβαση Αμαλιάδας στις 23-24 Μαΐου, όπου αντιμετωπίστηκαν 10 περιστατικά.
- Στο Πανελλήνιο τουρνουά Beach Volley της Ναυπάκτου, στις 10 - 12 Ιουλίου.
- Στον Κουμπερτένιο - Βικέλιο Δρόμο από την Αρχαία Ολυμπία στον Πύργο στις 18 Οκτωβρίου, όπου αντιμετωπίστηκαν 6 περιστατικά.
- Σε δενδροφύτευση στην καμένη Σαλμωνή Ηλείας, που πραγματοποίησαν η Νομαρχία Ηλείας και το Δασαρχείο Πύργου.

Από και για τους Εργαζόμενους της INTERAMERICAN

Οι “Πράξεις Ζωής” για την υγεία στον χώρο εργασίας παρουσιάζονται στο κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία” (σελ. 82) και αναφέρονται σε:

- Εθελοντική αιμοδοσία εργαζομένων και συνεργατών δικτύου πωλήσεων.
- Ομαδικό πρόγραμμα αγωγής για τη διακοπή του καπνίσματος.
- Κλινική εξέταση μαστού εργαζομένων στην Εταιρεία γυναικών.
- Δέσμη ενεργειών ενημέρωσης του ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας για τον ιό της γρίπης H1N1 και μέτρα προφύλαξης.



Αναγνώριση της παροχής κλινικής εξέτασης μαστού

Με επιστολή της προς τη Διοίκηση της INTERAMERICAN, η εργαζόμενη Μαρία-Ανδριανή Αρτεμίου αναφέρει:

“Η δυνατότητα κλινικής εξέτασης μαστού από εξειδικευμένο ιατρό της Ελληνικής Εταιρείας Μαστολογίας, που μας προσέφερε η Εταιρεία μας, ήταν μια εξαιρετική πρωτοβουλία. Το ενδιαφέρον και η ευαισθησία που έχει επιδείξει η INTERAMERICAN σε ζητήματα υγείας μας παρακινεί για προσωπική φροντίδα που, λόγω άγνοιας ή φόβου, πολλές φορές αποφεύγουμε.

Η πρόληψη είναι, πλέον, αναγκαιότητα και όχι πολυτέλεια. Ο συχνότερος έλεγχος και η ενημέρωση θα πρέπει να είναι μέλημα όλων των γυναικών. Κάθε πράξη φροντίδας της υγείας είναι πράξη ζωής και γι’ αυτό, ευχαριστώ θερμά την Εταιρεία μας για την προσφορά της εξέτασης μαστού”.

“Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων

Η INTERAMERICAN συνέχισε το 2009 το πολυετές πρόγραμμα παρέμβασης για τον περιορισμό των τροχαίων δυστυχημάτων και των τραγικών συνεπειών τους.

Η Εταιρεία επενδύει στη σχετική ενημέρωση και εκπαίδευση των πολιτών έχοντας αναγνωρίσει, μέσα από την ασφαλιστική εμπειρία της, στον ανθρώπινο παράγοντα και στη συμπεριφορά οδηγών, επιβαινόντων, πεζών, αλλά και αρμοδίων για τον έλεγχο της οδικής ασφάλειας προσώπων, τις βασικές αιτίες των τροχαίων δυστυχημάτων.

Εκστρατεία για την Οδική Ασφάλεια και Κυκλοφοριακή Αγωγή των πολιτών Συνεργασία με τη Σχολή Ιαβέρη

Με τη συνεργασία του βετεράνου οδηγούν αγώνων Τάσου Μαρκουίζου (Ιαβέρη) και την εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων και τοπικών συνεργατών πωλήσεων, η Εταιρεία οργάνωσε το 2009 εκδηλώσεις οδικής ασφάλειας με κεντρικό μήνυμα “Ασφαλής Οδήγηση: Μονόδρομος στη Ζωή σου” στις πόλεις:

- Λάρισα και Βόλο, στις 25 και 26 Ιουλίου.
- Ιωάννινα, στις 6, 7, 8 Νοεμβρίου.

Οι εκδηλώσεις περιλάμβαναν ομιλία του Ιαβέρη στους δημότες, επισκέψεις σε τοπικά εκπαιδευτικά ιδρύματα και στρατιωτικές μονάδες, οργάνωση πρακτικής αντιμετώπισης απρόβλεπτων οδικών κινδύνων με τη συμμετοχή πολιτών, διανομή εντύπων και διακοίνωση μηνυμάτων για την οδική συμπεριφορά και ασφάλεια, μέσω των τοπικών μέσων ενημέρωσης.

Ακόμη, η Εταιρεία δώρισε στις Διευθύνσεις Τροχαίας Λάρισας, Βόλου και Ιωαννίνων ένα αλκοολόμετρο, ένα ραντάρ μέτρησης ταχύτητας και ένα αλκοολόμετρο αντιστοιχώς.

- Η INTERAMERICAN οργάνωσε σεμινάριο κυκλοφοριακής αγωγής για τα μέλη του θεραπευτικού προγράμματος “Νόστος” του ΚΕ.Θ.Ε.Α., στην κοινότητα Σελινίων Σαλαμίνας στις 9 Δεκεμβρίου.
- Δύο ενημερωτικές εκδηλώσεις οδικής ασφάλειας με ομιλητή τον Ιαβέρη οργάνωσε η Εταιρεία και στην Πεύκη Αττικής τον Νοέμβριο, υπό την αιγίδα του Δήμου, για τους δημότες και για μαθητές.





Αρνητικός πρωταθλητισμός της Ελλάδος στα τροχαία δυστυχήματα

Σύμφωνα με τα στοιχεία της μελέτης "IRTAD Road Safety 2009" (ΟΟΣΑ & Διεθνές Φόρουμ Μεταφορών), η Ελλάδα το 2008 κατετάγη δεύτερη σε θανάτους από τροχαία δυστυχήματα στο σύνολο των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μετά την Πολωνία, με 13,84 νεκρούς ανά 100 χιλιάδες κατοίκους.

Όπως προκύπτει από τη μελέτη, η Ελλάδα αντιμετωπίζει εμφανώς διαχρονική αδυναμία βελτίωσης της οδικής ασφάλειας, παρουσιάζοντας διαρκή αύξηση των θανάτων στους δρόμους κατά την τριακονταετία 1970-2000 και σημαντική υστέρηση στη μείωση των θανάτων έναντι του ευρωπαϊκού στόχου κατά την τελευταία δεκαετία, με το χαμηλότερο επίπεδο οδικής ασφάλειας μεταξύ των 15 παλαιών μελών της Ε.Ε. και ένα από τα χαμηλότερα στην Ευρώπη των 27. Η μελέτη επισημαίνει ότι κατά την περίοδο 1970-2000 τα οχήματα στην Ελλάδα εικοσαπλασιάστηκαν.

Ετησίως, η ελληνική οικονομία επιβαρύνεται από τα τροχαία δυστυχήματα με δαπάνες άνω των 14 εκατ. ευρώ για συντάξεις, αποζημιώσεις, νοσήλια, αποκατάσταση υλικών ζημιών και σωματικών βλαβών, χωρίς να υπολογίζεται η απώλεια εργατικού δυναμικού.

Θάνατοι από τροχαία ατυχήματα 2000-2009									
2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
2.103	1.911	1.655	1.613	1.547	1.470	1.493	1.449	1.550	1.463

Πηγή: Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας - Διεύθυνση Τροχαίας

Καμπάνια του Ι.Κ.Π.Ι. για την ασφαλή οδήγηση

Τον Δεκέμβριο 2009 ξεκίνησε, με χορηγό την INTERAMERICAN, η καμπάνια του Ινστιτούτου Κοινωνικής και Προληπτικής Ιατρικής (Ι.Κ.Π.Ι.), με κεντρικό θέμα "Μην οδηγείς όταν πίνεις". Διανεμήθηκαν 200 χιλιάδες edgar cards με ευρηματικά μηνύματα σε σημεία εστίασης νέων και αναρτήθηκε ένα microsite στην ιστοσελίδα www.neaygeia.gr.



"Πράξεις Ζωής" για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

Οι άνθρωποι που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα κοινωνικής ένταξης και αξιοπρεπούς διαβίωσης, προσελκύουν σε ομαδικό επίπεδο το υποστηρικτικό ενδιαφέρον της INTERAMERICAN. Η Εταιρεία αναπτύσσει πρωτοβουλίες υποστήριξης μονάδων απεξάρτησης από ναρκωτικά, οργανισμών προστασίας παιδιών, ατόμων με ειδικές ανάγκες και φροντίδας ηλικιωμένων, περιθωριοποιημένων πληθυσμών και άλλων ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

Για τα Παιδιά

Συνεργασία με την ActionAid για Αναδοχή Παιδιών

Στο πλαίσιο του στόχου της ανάπτυξης σχέσεων συνεργασίας με Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς, η INTERAMERICAN ξεκίνησε τον Δεκέμβριο 2009 συνεργασία με την ActionAid, υποστηρίζοντας το πρόγραμμα “Αναδοχή Παιδιού” του Οργανισμού.

Η Εταιρεία επέλεξε αντί εταιρικών δώρων κατά τα Χριστούγεννα να διαθέσει το αντίστοιχο ποσόν για την αναδοχή 40 συνολικά παιδιών, με την εμπλοκή των βασικών Διευθύνσεων της ως αναδόχων. Η οικονομική εισφορά για τις αναδοχές συμπληρώθηκε από την INTERAMERICAN με την αγορά και αποστολή ευχετηρίων καρτών της ActionAid.

Το πρόγραμμα “Αναδοχή Παιδιού” της ActionAid εστιάζει στη βελτίωση των συνθηκών ζωής για τα παιδιά των φτωχών περιοχών του πλανήτη, μέσω της συντονισμένης προσπάθειας για την εξασφάλιση αξιοπρεπούς διαβίωσης, τροφής, πόσιμου νερού και εκπαίδευσης και για τη δημιουργία βασικών υποδομών.

Συνεργασία με τη UNICEF:

Διαπολιτισμική Γιορτή για τα Δικαιώματα του Παιδιού

Με τη χορηγική υποστήριξη της INTERAMERICAN, η UNICEF οργάνωσε στις 20 Δεκεμβρίου στην Αθήνα την ετήσια Διαπολιτισμική Γιορτή ψυχαγωγίας και κοινής αναφοράς παιδιών από διάφορες κοινωνικά ευπαθείς ομάδες -μεταναστών, αλλοδαπών, απόρων οικογενειών- παιδιών από ορφανοτροφεία, με ειδικές ανάγκες, καθώς και παιδιών από σχολεία της Αττικής.

Η Διαπολιτισμική Γιορτή 2009 της UNICEF ήταν αφιερωμένη στην ανάδειξη των Δικαιωμάτων του Παιδιού, με αφορμή τη συμπλήρωση 20 ετών από την κατοχύρωση της προστασίας των δικαιωμάτων της επιβίωσης, της ανάπτυξης, της φροντίδας και της συμμετοχής των παιδιών στις αποφάσεις που επηρεάζουν τη ζωή τους. Η σχετική Σύμβαση επικυρώθηκε στην Ελλάδα το 1992 και η UNICEF είναι ένας από τους οργανισμούς θεματοφύλακες των άρθρων που αυτή περιλαμβάνει.

Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με την Εθνική Επιτροπή της UNICEF στην Ελλάδα υποστηρίζοντας δράσεις στην ελληνική επικράτεια.

- Χορηγός ασφάλισης έκθεσης εικαστικών υπέρ της UNICEF ήταν η INTERAMERICAN. Η έκθεση, με τον τίτλο “Αντισταθείτε” πραγματοποιήθηκε στις 11-12 Μαρτίου στον χώρο “Τεχνόπολις” (Γκάζι), υπό την αιγίδα του Δήμου Αθηναίων και με τη συμμετοχή 42 καλλιτεχνών.

“Η διαπολιτισμική σύναξη κάθε χρόνο απηχεί την ιδέα μιας ενιαίας κοινωνίας για τα παιδιά, χωρίς διακρίσεις, μέσα σε ένα περιβάλλον απόλυτης προστασίας και ενδιαφέροντος.

Η INTERAMERICAN αποτελεί ένα σταθερό σύμμαχο της UNICEF στην προσπάθειά της να φτιάξει έναν καλύτερο κόσμο για τα παιδιά”.

Λάμπρος Κανελλόπουλος

Πρόεδρος της Ελληνικής Εθνικής Επιτροπής UNICEF
- από τη συνέντευξη Τύπου στις 15/12/2009.





Ασφαλιστική υποστήριξη στο “Χαμόγελο του Παιδιού”

Η σταθερή, πολυετής υποστήριξη που παρέχει η INTERAMERICAN στο “Χαμόγελο του Παιδιού” εκφράστηκε και το 2009 με δωρεάν ασφαλιστικές καλύψεις. Συγκεκριμένα, η Εταιρεία παρείχε στον Οργανισμό:

- Την ασφάλιση 49 συνολικά οχημάτων, αξίας 14.000 ευρώ.
- Την ασφάλιση του πρώτου Κινητού Πολυιατρείου για παιδιά με το όνομα “Ιπποκράτης”, τη λειτουργία του οποίου ξεκίνησε το “Χαμόγελο του Παιδιού” το 2009.
- Την ασφάλιση των εκδηλώσεων bazaar (Πάσχα - έναρξη σχολικής περιόδου - Χριστουγέννων) στο metro της πλατείας Συντάγματος.

Φίλοι Καρκινοπαθών Παιδιών “Η ΣΤΟΡΓΗ”

Για δεύτερη συνεχή χρονιά η INTERAMERICAN προμηθεύθηκε από τη “ΣΤΟΡΓΗ” τις Πασχαλινές λαμπάδες που προσέφερε σε 688 συνολικά παιδιά εργαζομένων της Εταιρείας, ενισχύοντας έτσι το έργο του Συλλόγου. Με την ενέργεια αυτή, η INTERAMERICAN στόχευε παράλληλα στην ενίσχυση της εσωτερικής συνοχής της κοινωνίας των εργαζομένων και στην ευαισθητοποίησή τους για τις ιδιαίτερες ανάγκες των παιδιών που ασθενούν, με το μήνυμα “Μια Πασχαλινή λαμπάδα για το παιδί σας, ένα χάδι αγάπης για τα παιδιά που αγκαλιάζει η ΣΤΟΡΓΗ”.

Δικαίωμα στη ζωή για ένα παιδί

Το Γραφείο Πωλήσεων της INTERAMERICAN που συντονίζει ο Δ. Φαραντούρης, με τη διαμεσολάβηση της Πρεσβείας της Σερβίας, προσέφερε τον Νοέμβριο οικονομική ενίσχυση στη μικρή Θεοδώρα από τη Σερβία για να υποβληθεί σε επέμβαση μεταμόσχευσης νωτιαίου μυελού.

Για την Τρίτη Ηλικία

“Γραμμή Ζωής”

Για τέταρτη συνεχή χρονιά η INTERAMERICAN υποστήριξε τη ΜΚΟ “Γραμμή Ζωής”, που προσφέρει συντροφιά, φροντίδα και ασφάλεια σε μοναχικούς ηλικιωμένους. Η Εταιρεία το 2009 ανέλαβε την αναδοχή 10 ηλικιωμένων ατόμων, προσφέροντάς τους δωρεάν τον μηχανισμό τηλεϊδιοποίησης/επικοινωνίας με το Συντονιστικό Κέντρο της ΜΚΟ. Οι ηλικιωμένοι επιλέχθηκαν μετά από προτάσεις εργαζομένων της Εταιρείας, με κριτήρια τη μοναχικότητα, την κατάσταση υγείας, την οικονομική κατάσταση και την ηλικία των προταθέντων.

Η INTERAMERICAN εκδηλώνει το ιδιαίτερο ενδιαφέρον της για τα μη προνομιούχα παιδιά επιλέγοντας συνεργασίες με φορείς αναγνωρισμένης απόδοσης έργου υπέρ των παιδιών, παγκοσμίως και στην Ελλάδα.





Η “Γραμμή Ζωής” λειτουργεί από τον Μάιο 2009 ένα Συντονιστικό Κέντρο, από το οποίο παρέχεται υποστήριξη σε εκατοντάδες ηλικιωμένους -κυρίως από την Αττική (97%)- για την αντιμετώπιση της μοναξιάς, την εξυπηρέτηση καθημερινών αναγκών, τη συμβουλευτική για κοινωνικές υποχρεώσεις, την υπενθύμιση λήψης φαρμάκων κ.ά. ανάγκες.

Λύρειο Παιδικό Ίδρυμα

Η INTERAMERICAN συνέδραμε οικονομικά το Λύρειο Παιδικό Ίδρυμα για την έκδοση ενός πληροφοριακού εντύπου σχετικού με τις δραστηριότητες και τις ανάγκες του, προκειμένου να προωθηθεί σε δυνητικούς υποστηρικτές του Ιδρύματος.

Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά”

Επί σειρά ετών η INTERAMERICAN ενισχύει το έργο της “Ανοιχτής Αγκαλιάς” των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής. Το 2009 η Εταιρεία ήταν χορηγός:

- Μουσικής εκδήλωσης, που οργανώθηκε στις 25 Σεπτεμβρίου στο πολιτιστικό κέντρο “Δαΐς” στο Μαρούσι, με την σύμπραξη της Λαϊκής Ορχήστρας “Μίκης Θεοδωράκης”. Στόχος ήταν η συγκέντρωση ποσού για την υποστήριξη περιβαλλοντικής πρωτοβουλίας του Κέντρου Ημέρας Κορωπίου, που λειτουργεί η “Ανοιχτή Αγκαλιά”. Πέρα από τις δαπάνες της εκδήλωσης, που ανέλαβε η INTERAMERICAN, συνεργάτες πωλήσεων και εργαζόμενοι της Εταιρείας υποστήριξαν την πρωτοβουλία με αγορά εισιτηρίων. Με τη συναυλία ικανοποιήθηκε παράλληλα ο πολιτιστικός στόχος αναφοράς στο μουσικό έργο του Μίκη Θεοδωράκη και στο ποιητικό έργο του Γιάννη Ρίτσου, στον εορτασμό των 100 χρόνων από τη γέννησή του, με επιλογές από τα “Λιανοτράγουδα της πικρής πατρίδας”.
- Του προγράμματος φροντίδας της υγείας, με επίσκεψη κλιμακίου της “Ανοιχτής Αγκαλιάς” (εθελοντές ιατροί, νοσηλευτές, ομάδα ψυχαγωγίας, μέλη της ΜΚΟ) σε 11 χωριά του Έβρου, που ολοκληρώθηκε τον Μάρτιο, για την παροχή δωρεάν προληπτικών εξετάσεων (τα χωριά: Εχίνος, Σμίνθη, Μύκη, Κοτύλη, Δημάριο, Κένταυρος, Κέχρο, Ωραίο, Πάχνη, Γλαύκη και Μελοίβια).

Η “Ανοιχτή Αγκαλιά” δραστηριοποιείται επί 15ετία στον τομέα της κοινωνικής παιδιατρικής, έχοντας αναλάβει σημαντικά έργα υποδομής και υποστήριξης νοσηλευόμενων παιδιών στο Νοσοκομείο Παιδων Π. & Α. Κυριακού, στην Παιδιατρική Κλινική του Ιπποκράτειου Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης και σε άλλα ιδρύματα νοσηλείας. Παράλληλα, οργανώνει εκστρατείες παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας υγείας σε δυσπρόσιτες και ακριτικές περιοχές της Ελλάδος.



Ελληνική Εταιρεία Προστασίας & Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών

Χορηγός εκδήλωσης της Ελληνικής Εταιρείας Προστασίας & Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.) ήταν η INTERAMERICAN, στο Ζάππειο στις 10 Μαΐου, με αφορμή τη Γιορτή της Μητέρας. Η εκδήλωση “Παίξε και μάθε - στο Ζάππειο μια μέρα” περιελάμβανε δραστηριότητες για την υγεία, την ασφάλεια, το περιβάλλον και την ψυχαγωγία των παιδιών.

Για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες

- Η INTERAMERICAN στήριξε ως χορηγός ασφάλισης ενός μεταφορικού οχήματος το “LifeRight”, δίκτυο παροχής υπηρεσιών και ενημέρωσης για άτομα με αναπηρίες, που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη.
- Το χριστουγεννιάτικο bazaar του Κέντρου Επαγγελματικής Αποκατάστασης Ατόμων με Αναπηρία της Λυκόβρυσης, που πραγματοποιήθηκε στο metro της πλατείας Συντάγματος, ασφάλισε δωρεάν η Εταιρεία.
- Φιλανθρωπική εκδήλωση της W.I.M.A., Ένωσης μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα για την προώθηση υγιών εταιρειών στους κλάδους της Ναυτιλίας και της Βιομηχανίας, υποστήριξε χορηγικά η Εταιρεία τον Μάιο. Σκοπός της εκδήλωσης ήταν η διάθεση των εσόδων στον Σύνδεσμο Παραπληγικών και Κινητικά Αναπήρων.

Για την Απεξάρτηση από τα Ναρκωτικά

Η INTERAMERICAN ήταν αρωγός θεραπευτικών προγραμμάτων του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.) και το 2009, ενισχύοντας τη σχέση που έχει αναπτύξει με τις θεραπευτικές κοινότητες “Νόστος”, “Εξάντας” και “Παρέμβαση”.

- Η Εταιρεία οργάνωσε στις 14 Μαΐου μια εσωτερική εκδήλωση ενημέρωσης και ανοιχτής συζήτησης για τους εργαζομένους, στην οποία συμμετείχαν υπό απεξάρτηση άτομα και γονείς από το θεραπευτικό πρόγραμμα “Νόστος”, με θέμα τον ρόλο της οικογένειας στην πρόληψη και αντιμετώπιση της τοξικοεξάρτησης και με συντονιστή κοινωνιολόγο-σύμβουλο του ΚΕ.Θ.Ε.Α.
- Το πενθήμερο φεστιβάλ των προγραμμάτων “Νόστος” και “Εξάντας” (23-29 Ιουνίου), με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά των Ναρκωτικών (26 Ιουνίου), υποστήριξε χορηγικά για μια ακόμη χρονιά η INTERAMERICAN. Κατά τη διάρκειά του αναπτύχθηκαν δράσεις σχετικής ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών στους Δήμους Ελευσίνας, Σαλαμίνας, Κερασινίου, Πειραιά και Περάματος, που περιελάμβαναν καλλιτεχνικές, αθλητικές κ.ά. εκδηλώσεις.
- Την αναδρομική έκθεση της πορείας του θεραπευτικού προγράμματος “Παρέμβαση”, που οργανώθηκε στο metro της πλατείας Συντάγματος στις 22-24 Οκτωβρίου με παρουσίαση και εικαστικών έργων μελών της εναλλακτικής κοινότητας, ασφάλισε δωρεάν η Εταιρεία.



Λοιπές Κοινωνικές Πρωτοβουλίες

“Γκολ στη Φτώχεια” με την υποστήριξη των Αστέγων

Η INTERAMERICAN παρέιχε και το 2009 δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη για όλα τα μέλη της ελληνικής αποστολής και της αντιπροσωπευτικής ποδοσφαιρικής ομάδας των Αστέγων, που συμμετείχε στο 7ο Παγκόσμιο Κύπελλο Αστέγων στο Μιλάνο τον Σεπτέμβριο.

Η καμπάνια “Γκολ στη Φτώχεια”, που ξεκίνησε στην Ελλάδα το 2006 είχε τη σταθερή χορηγική συμπαράσταση της Εταιρείας όλα τα προηγούμενα χρόνια. Στόχος της καμπάνιας είναι η ανάδειξη των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν άστεγοι, άτομα εξαρτημένα από ψυχοτρόπες ουσίες και πρόσφυγες και η κοινωνική ένταξή τους.

Κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας της ομάδας, εθελοντές εργαζόμενοι της INTERAMERICAN παρέδωσαν βασικά μαθήματα αγγλικής γλώσσας στα μέλη της ποδοσφαιρικής ομάδας, ενώ η ποδοσφαιρική ομάδα της Εταιρείας συμμετείχε σε τουρνουά στο πλαίσιο της καμπάνιας, που οργανώθηκε στις 20 Ιουνίου στην πλατεία Συντάγματος.

Έκθεση “Κλικ στον Εθελοντισμό”

Για δεύτερη συνεχή χρονιά η INTERAMERICAN ήταν χορηγός ασφάλισης της έκθεσης φωτογραφίας “Κλικ στον Εθελοντισμό”, που οργάνωσε το “Έργο Πολιτών” -του οποίου η Εταιρεία είναι μέλος- στις 16-18 Ιανουαρίου 2009 στο metro της πλατείας Συντάγματος.

Στον ξενώνα “Φροντίδα” Πεντέλης

Η Εταιρεία προσέφερε στον ξενώνα, που περιθάλπει και προστατεύει κακοποιημένες γυναίκες, έναν υπολογιστή για τις λειτουργικές ανάγκες.

Στο Παπάφειο Ορφανοτροφείο Θεσσαλονίκης

Η INTERAMERICAN συνέδραμε οικονομικά την έκδοση του ημερολογίου του Ορφανοτροφείου.

Για τους πυρόπληκτους της Ηλείας

Σε συνέχεια του προγράμματος δέσμης ενεργειών που αναπτύχθηκαν κατά τη διετία 2007-2008 για την υποστήριξη των πληγέντων από τις πυρκαϊές του 2007 στην Ηλεία (βλέπε Απολογισμό ΕΚΕ 2008), η INTERAMERICAN επανήλθε στην περιοχή τον Απρίλιο 2009 διανέμοντας, με τη συνεργασία της ΜΚΟ Oecumenica, 8 τόνους ζωοτροφών στους κτηνοτρόφους του χωριού Άγναντα.





Για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό

Μουσική εκδήλωση του HeDA

Κονσέρτο του Princess Christina Concours, που οργάνωσε τον Οκτώβριο 2009 στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών ο Ελληνο-Ολλανδικός Σύνδεσμος, υποστήριξε χορηγικά η INTERAMERICAN. Η Εταιρεία είναι μέλος του Συνδέσμου, στο Δ.Σ. του οποίου συμμετέχει ο Διευθύνων Σύμβουλος Γ. Κώτσαλος.

Υποτροφία σε φοιτητή

Οικονομική υποστήριξη για τις σπουδές του προσέφερε η INTERAMERICAN στον Εμμανουήλ Μπουρνέλλη, φοιτητή του Πανεπιστημίου Πειραιά, ανταποκρινόμενη σε αίτημα του κοινωφελούς οργανισμού “Δωδεκανησιακή Μέλισσα”.

Προσφορά ηλεκτρονικών υπολογιστών και εξοπλισμού γραφείων:

- Στον Οργανισμό Νεολαίας και Αθλητισμού του Δήμου Αργυρούπολης Αττικής.
- Στο 2ο Δημοτικό Σχολείο Καλύμνου.
- Στο 1ο Γυμνάσιο Λαυρίου.
- Στο 1ο Γυμνάσιο Ανθούσας Αττικής.
- Στο 12ο Δημοτικό Σχολείο Νίκαιας.
- Στον Εξωρραϊστικό - Πολιτιστικό Σύλλογο Κοινότητας Καραβά Κυθήρων.
- Στον τομέα Πολιτικής Προστασίας - εθελοντικής ομάδας αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών του Δήμου Νέας Πεντέλης.

Ημερίδα για την χρηματοπιστωτική κρίση

Οργανώθηκε από τον Σύλλογο Μεταπτυχιακών Φοιτητών του Τμήματος Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιά, στις 17 Ιουνίου στα Κεντρικά Γραφεία της INTERAMERICAN, με θέμα την οικονομική κρίση και τις επιπτώσεις της και με χορηγία της Εταιρείας.

Παρουσίαση της ποιητικής συλλογής του Marc Chagall

Χορηγός της παρουσίασης της συλλεκτικής έκδοσης ποιημάτων του διάσημου ζωγράφου με τίτλο “Ο Marc Chagall στην Ελλάδα”, ήταν η INTERAMERICAN. Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στις 26 Οκτωβρίου 2009 στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών υπό την αιγίδα του υπουργείου Εθνικής Παιδείας, της Πρεσβείας της Γαλλίας και του Γαλλικού Ινστιτούτου.

Υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας

Οχήματα της Οδικής Βοήθειας διέθεσε η INTERAMERICAN για την υποστήριξη του 15ου ράλι “Φίλιππος” (12 Απριλίου) και του 38ου διεθνούς ράλι ΦΙΑΠΑ (24-26 Σεπτεμβρίου), που διεξήχθησαν στη Μακεδονία.



“Πράξεις Ζωής” για το Περιβάλλον

Η συνειδητοποίηση των συνεπειών των περιβαλλοντικών καταστροφών και της κλιματικής αλλαγής στην ποιότητα ζωής κατευθύνει την INTERAMERICAN σε πρωτοβουλίες για την προστασία του περιβάλλοντος, που εκφράζονται με δράσεις ανάπλασης και αποκατάστασής του, εκπαιδευτικές και ενημερωτικές συναντήσεις για παιδιά και ενήλικους, καθώς και με ορθολογική διαχείριση των λειτουργιών της Εταιρείας.

Η INTERAMERICAN προβαίνει σε ενέργειες:

- Βελτίωσης της οικολογικής συνείδησης και υιοθέτησης φιλικών προς το περιβάλλον συμπεριφορών σε συλλογικό επίπεδο.
- Υποστήριξης του έργου περιβαλλοντικών οργανώσεων.
- Διαφύλαξης και αποκατάστασης-ανάπλασης του περιβάλλοντος.

Η Εταιρεία έχει αναλάβει δεσμεύσεις υπεύθυνης περιβαλλοντικής συμπεριφοράς τόσο ως μέλος του United Nations Environment Programme / Finance Initiative του ΟΗΕ από το 2006 όσο και ως μέλος του Global Compact του ΟΗΕ, ευρύτερης Διακήρυξης για την κοινωνική υπευθυνότητα, από το 2008.

Επιβράβευση της Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας

Η INTERAMERICAN συμμετείχε το 2009 στον θεσμό των Βραβείων των Ελληνικών Επιχειρήσεων για το Περιβάλλον, που οργάνωσε ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Προστασίας Περιβάλλοντος (ΠΑ.Σ.Ε.Π.ΠΕ.), ως χορηγός της εκδήλωσης, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην προσπάθεια ανάδειξης και επιβράβευσης των επιχειρήσεων που υιοθετούν και εφαρμόζουν περιβαλλοντικές πολιτικές στην επιχειρηματική δραστηριότητά τους. Στόχος των Ελληνικών Βραβείων είναι η προβολή καινοτόμων περιβαλλοντικών πρακτικών των ελληνικών επιχειρήσεων στις κατηγορίες:

- Περιβαλλοντική Διαχείριση
- Καθαρή Τεχνολογία
- Οικολογικό Προϊόν
- Αειφόρος Κατασκευή

Ημερίδα για τη Διαχείριση του Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Στις 19 Μαΐου 2009 η INTERAMERICAN οργάνωσε ημερίδα με θέμα “Το κρίσιμο ζήτημα της διαχείρισης του περιβαλλοντικού κινδύνου και των ευθυνών που απορρέουν για τις επιχειρήσεις”, με τη συνεργασία του Οργανισμού Διαπιστευμένων Εμπειρογνομόνων - Εκτιμητών, Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS).





Στην ημερίδα συμμετείχαν πολλά στελέχη οργανισμών, κλαδικών επιχειρηματικών ενώσεων, επιχειρήσεων και εκπρόσωποι της ασφαλιστικής βιομηχανίας. Παρουσιάστηκαν και συζητήθηκαν οι πρόσφατες εξελίξεις και προκλήσεις για τη χώρα μας στο πλαίσιο της εναρμόνισης της ελληνικής νομοθεσίας με την Κοινοτική Οδηγία 2004/35/ΕΚ για την περιβαλλοντική ευθύνη των επιχειρήσεων.

Φύση - Οικοσύστημα

Στις 10 και 11 Ιουνίου 2009 η INTERAMERICAN συμμετείχε στο περιβαλλοντικό και πολιτιστικό φεστιβάλ της Κερκίνης “Η Λίμνη μας Ενώνει”, με εθελοντική συμμετοχή διοικητικών στελεχών και συνεργατών πωλήσεων της Διεύθυνσης Κεντρικής και Βόρειας Ελλάδος, σε δραστηριότητες που αναπτύχθηκαν στη λίμνη (καθαρισμός και δενδροφυτεύσεις στην παρόχθια έκταση).

Δενδροφύτευση

Στις 15 Νοεμβρίου 2009, η INTERAMERICAN και η ΜΚΟ “Ελλάδα Καθαρή” οργάνωσαν στην Καλιτεχνούπολη Πεντέλης δενδροφύτευση 500 δενδρυλλίων, υπό την αιγίδα της Διεύθυνσης Αναδασώσεων Αττικής. Η δενδροφύτευση πραγματοποιήθηκε από εθελοντές εργαζομένους της Εταιρείας, με τη σύμπραξη ομάδας εθελοντών από το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.) και αρκετών φίλων του φυσικού περιβάλλοντος, που ανταποκρίθηκαν στην πρόσκληση της Εταιρείας.

Εκπαιδευτικό Σεμινάριο ECODRIVING

Σε συνεργασία με το Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών και Εξοικονόμησης Ενέργειας (Κ.Α.Π.Ε.), η INTERAMERICAN οργάνωσε δύο εκπαιδευτικές διαδραστικές ημερίδες που αφορούσαν στον οικολογικό τρόπο οδήγησης. Στις ημερίδες αυτές συμμετείχαν 10 εργαζόμενοι του τομέα παροχής Οδικής Βοήθειας της Εταιρείας. Η πρωτοβουλία είχε ως στόχο την εκπαίδευση των οδηγών σχετικά με πρακτικές που μπορούν να κάνουν την οδήγηση πιο οικονομική, ασφαλή και φιλική προς το περιβάλλον.

Δωρεάν ασφάλιση φωτοβολταϊκής εγκατάστασης

Στο πλαίσιο της μακροχρόνιας συνεργασίας και υποστήριξης που παρέχει στα Παιδικά Χωριά SOS, η INTERAMERICAN κάλυψε δωρεάν με ασφαλιστήριο συμβόλαιο το φωτοβολταϊκό πάνελ που έχει εγκατασταθεί στο Παιδικό Χωριό SOS Βάρης της Αττικής.



EUREKO ACHMEA FOUNDATION

Το EUREKO ACHMEA FOUNDATION ξεκίνησε τη λειτουργία του ως ανεξάρτητο κοινωφελές ίδρυμα τον Ιανουάριο του 2006 με έδρα την Ολλανδία. Στόχος του Ιδρύματος είναι η ενεργός συμβολή στη βελτίωση των κοινωνικών-οικονομικών συνθηκών διαβίωσης πληθυσμών που έχουν βασικές ανάγκες, τόσο στην Ολλανδία όσο και στο εξωτερικό.

Η υποστήριξη του EAF υλοποιείται μέσα από προγράμματα και δράσεις στρατηγικής στόχευσης με φιλανθρωπικό χαρακτήρα. Βασικό κριτήριο επιλογής και υλοποίησης αυτών των προγραμμάτων είναι η παροχή γνώσης και εκπαίδευσης για τη δημιουργία υποδομών τέτοιων που να βελτιώνουν το βιοτικό επίπεδο των κοινωνικών ομάδων στις οποίες εφαρμόζονται, μετά την ολοκλήρωσή τους.

Για τον σκοπό αυτό, ο Όμιλος EUREKO μέλος του οποίου είναι και η INTERAMERICAN, έχει αποφασίσει να προσφέρει σε ετήσια βάση το 0,5 των καθαρών κερδών του στο ταμείο του Ιδρύματος, αποδίδοντας έτσι ένα μέρος από τα κέρδη του σε ευπαθείς ομάδες του κοινωνικού ιστού στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται, αλλά και σε χώρες της Αφρικής. Το Ίδρυμα αναλαμβάνει να χρηματοδοτήσει δράσεις και προγράμματα που θα πρέπει να πληρούν τα ακόλουθα κριτήρια:

- Η πραγματοποίηση της ενέργειας ή του προγράμματος θα πρέπει να βασίζεται σε οικονομική ενίσχυση.
- Η ενίσχυση θα πρέπει να είναι οικονομικής και κοινωνικής σημασίας για τους άπορους.
- Η ενίσχυση θα πρέπει να αφορά σε κοινωνικές ομάδες που βρίσκονται σε κατάσταση πραγματικής ανάγκης.
- Η συγκεκριμένη δράση ή το πρόγραμμα θα πρέπει να συμβάλλει ενεργά στη βελτίωση των συνθηκών υπό τις οποίες ζουν οι συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες.
- Η οικονομική υποστήριξη θα πρέπει να στοχεύει στη διαρκή διόρθωση και βελτίωση των συνθηκών ζωής των υποστηριζομένων.

Το Ίδρυμα δέχεται αιτήσεις οικονομικής ενίσχυσης από ιδιώτες, μη κυβερνητικές οργανώσεις και τοπικούς φορείς.

Για το 2009 το EUREKO ACHMEA FOUNDATION δώρισε το συνολικό ποσό των 7.123.313 ευρώ. Από αυτό το ποσό, 1.251.230 ευρώ δόθηκαν σε προγράμματα και δράσεις εταιρειών του Ομίλου EUREKO, 678.307 ευρώ σε προγράμματα που αφορούσαν στην Ολλανδία και 5.193.776 ευρώ σε ενέργειες και προγράμματα ανά τον κόσμο.

Γνώμες για τις “Πράξεις Ζωής”

Το Χαμόγελο του Παιδιού



“Από τα πρώτα κιάλας βήματα του Οργανισμού μας, στο πλευρό μας είχαμε πιστό και αφοσιωμένο συνεργάτη την INTERAMERICAN, με την οποία εξ αρχής διαφάνηκε ότι μοιραζόμαστε το όραμα του μικρού ιδρυτή μας Ανδρέα Γιαννόπουλου: να βάζουμε χαμόγελο στα πρόσωπα των παιδιών που το έχουν στερηθεί.

Μέσα σε έναν Εθελοντικό Οργανισμό που έχει μοναδικό μέλημά του τα παιδιά και την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους, οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε καθημερινά για την άμεση και ποιοτική κάλυψη των αναρίθμητων αναγκών που αναπόφευκτα υφίστανται, είναι πολλές. Η πραγματικότητα αυτή καθιστά ξεκάθαρα και επιβεβλημένη την ανάγκη για συνειδητή δέσμευση των εταιρειών και υιοθέτηση εκ μέρους τους των αξιών που πρεσβεύουμε ως Οργανισμός, των αγαθών που υπερασπιζόμαστε και συνεπώς, την υποστήριξη των παιδιών που εκπροσωπούμε όταν χτυπούμε την πόρτα τους.

Αυτή η υιοθέτηση χαρακτηρίζεται ως εταιρική κοινωνική ευθύνη από την οπτική γωνία ενός Οργανισμού όπως το “Χαμόγελο του Παιδιού”, καθώς διαπιστώνουμε καθημερινά και με μαθηματική ακρίβεια ότι οφείλουμε κάθε πτυχή της δράσης του Οργανισμού στην συμμετοχή των εταιρειών και του απλού κόσμου, είτε αυτό μεταφράζεται σε χρηματικούς πόρους είτε σε υλική προσφορά είτε σε εθελοντική εργασία.

Ανασκόπηση Στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Στόχοι 2009	Επίδοση 2009	Στόχοι 2010
<ul style="list-style-type: none"> Περαιτέρω ανάπτυξη σχέσεων με Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς. 	Επιτυχής κάλυψη του στόχου καθώς το πρόγραμμα υποστήριξης των ΜΚΟ ενισχύθηκε σημαντικά κατά το 2009. Προστέθηκαν νέες συνεργασίες (ActionAid, LifeRight).	<ul style="list-style-type: none"> Ανάπτυξη του εθελοντισμού στον χώρο των εργαζομένων και συνεργατών πωλήσεων της Εταιρείας.
<ul style="list-style-type: none"> Ενημερωτικές πρωτοβουλίες για την αντιμετώπιση κινδύνων από φυσικά φαινόμενα. 	Η προγραμματισμένη για το φθινόπωρο έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων με τη συνεργασία δημοσίων φορέων δεν προχώρησε, λόγω των εκτάκτως προκυρηχθεισών βουλευτικών εκλογών.	<ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγή πέμπτου βασικού άξονα στο πρόγραμμα "Πράξεις Ζωής" για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό και ανάπτυξη σχετικών δράσεων.
<ul style="list-style-type: none"> Συνέχιση του επιτυχημένου προγράμματος υποστήριξης των Γιατρών του Κόσμου. 	Η INTERAMERICAN, συνέχισε και το 2009 την υποστήριξη του Ανοιχτού Πολυϊατρείου Αθηνών των Γιατρών του Κόσμου, μέσω της χρηματοδότησης από το ίδρυμα EUREKO Achmea Foundation.	<ul style="list-style-type: none"> Περαιτέρω αξιοποίηση των υποδομών της Εταιρείας στην Άμεση Ιατρική και Οδική Βοήθεια για κοινωνικές πρωτοβουλίες.
<ul style="list-style-type: none"> Ανάπτυξη του εμπράκτου ενδιαφέροντος για την Τρίτη Ηλικία. 	Αναπτύχθηκε περαιτέρω η συνεργασία με τη "Γραμμή Ζωής", με αναδοχή 10 ηλικιωμένων.	<ul style="list-style-type: none"> Θεσμοθέτηση Βραβείου Κοινωνικής Αξίας για συνεργάτη του Δικτύου Πωλήσεων της Εταιρείας, ως ηθική επιβράβευση για πρωτοβουλίες κοινωνικής υπευθυνότητας.
<ul style="list-style-type: none"> Πρωτοβουλίες για την υποστήριξη της Παιδείας. 	Ο στόχος έχει επιτευχθεί μερικώς. Η Εταιρεία κατά το 2009 προσέφερε ηλεκτρονικό εξοπλισμό σε σχολεία της χώρας και υποτροφία σε φοιτητή.	

Η INTERAMERICAN, με την απεριόριστη δωρεάν παροχή των υπηρεσιών της στο "Χαμόγελο του Παιδιού", αλλά και την ανεκτίμητη ηθική συμπαράσταση που λαμβάνουμε μέσα από τη ζεστασιά των εκπροσώπων της Εταιρείας, έχει καταλυτικό ρόλο στην επιβίωση του Οργανισμού. Με τη συμμετοχή της, μάς δίνει τη δυνατότητα και τα απαραίτητα εφόδια, υλικά και ηθικά, για να διευρύνεται η δράση μας με την προσφορά πρακτικών και απτών λύσεων στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα παιδιά στην Ελλάδα.

Ευχαριστούμε την INTERAMERICAN για την ανεκτίμητη και ουσιαστική συμμετοχή της στην μεγάλη μας οικογένεια".

Κώστας Γιαννόπουλος

Πρόεδρος του Οργανισμού "Το Χαμόγελο του Παιδιού"

Γιατροί Χωρίς Σύνορα

"Η παρέμβασή μας στην Αϊτή, για την αντιμετώπιση των πολύ σοβαρών αναγκών περιθαλψης και υποστήριξης των πληγέντων από τον καταστροφικό σεισμό στο Πόρτ-ο-Πρένς, έγινε δυνατή μόνο χάρη στις δωρεές ανθρώπων από όλο τον κόσμο, αλλά και εταιρειών όπως η INTERAMERICAN, η οποία ανταπόκριθηκε άμεσα στην επείγουσα έκκληση που απευθύναμε. Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά τον Όμιλο INTERAMERICAN - τους εργαζομένους και τη Διοίκηση της Εταιρείας για τη σημαντική υποστήριξη που μας προσέφεραν στην προσπάθειά μας αυτή. Η ενέρ-



γεια αυτή αποτελεί έμπρακτη απόδειξη της κοινωνικής ευαισθησίας που χαρακτηρίζει την Εταιρεία. Ευελπιστούμε η INTERAMERICAN να αποτελέσει ένα γενικότερο παράδειγμα για τον κοινωνικό και ανθρωπιστικό ρόλο που μπορεί να διαδραματίσει μια εταιρεία”.

Μαρία Νομικού

Διευθύντρια Ανεύρεσης Πόρων των Γιατρών Χωρίς Σύνορα στην Ελλάδα



ActionAid



“Η στήριξη που προσφέρει η INTERAMERICAN σε κοινότητες σε 14 χώρες μέσω του Προγράμματος Αναδοχής Παιδιού της ActionAid, δεν δείχνει απλά μια πρόσκαιρη ευαισθησία, αλλά πραγματική αφοσίωση για τη ζωή των παιδιών, των οικογενειών και των κοινοτήτων, που έτσι μπορούν να ελπίζουν σε ένα καλύτερο μέλλον”.

Γεράσιμος Κουβαράς

Γενικός Διευθυντής της ActionAid Ελλάς

Γιατροί του Κόσμου



“Στο πλαίσιο του προγράμματος κοινωνικής ευθύνης “Πράξεις Ζωής” η INTERAMERICAN στηρίζει έμπρακτα το έργο των Γιατρών του Κόσμου και πιο συγκεκριμένα το πρόγραμμα παροχής ιατρικής φροντίδας και αγωγής υγείας σε παιδιά Ρομά, που διαβιούν σε καταυλισμούς εντός της Αττικής. Έχοντας ενεργό συμπαράσταση την INTERAMERICAN, οι Γιατροί του Κόσμου, υλοποίησαν ένα πρόγραμμα εμβολιασμού του παιδικού και εφηβικού πληθυσμού Ρομά στην ευρύτερη περιοχή του Ασπροπύργου, ενώ παράλληλα παρείχαν δωρεάν ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και εκπαίδευση σε θέματα αγωγής υγείας.

Χωρίς την πολύτιμη αρωγή της INTERAMERICAN θα ήταν αδύνατη η υλοποίηση και η επιτυχής έκβαση του συγκεκριμένου προγράμματος, το οποίο προσφέρει σημαντική βοήθεια στους συγκεκριμένους πληθυσμούς”.

Ευγενία Θάνου

Γενική Διευθύντρια - Γιατροί του Κόσμου



Γραμμή Ζωής



“Από την αρχή της λειτουργίας της, η ΜΚΟ “Γραμμή Ζωής” βρήκε στην INTERAMERICAN μια ζεστή αγκαλιά και συμπαράσταση. Από τότε, η Εταιρεία με διάρκεια και συνέπεια στάθηκε στο πλευρό μας. Όλες οι δράσεις και εκδηλώσεις μας για ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών έναντι των συνανθρώπων της τρίτης ηλικίας πραγματοποιήθηκαν με την σφραγίδα συμπαράστασης της INTERAMERICAN.

Έχουμε βεβαιωθεί ότι οι άνθρωποι που διανύουν την πιο ώριμη ηλικιακά περίοδο της ζωής τους και έχουν ανάγκη φροντίδας, προστασίας και ασφάλειας, ενδιαφέρουν άμεσα την INTERAMERICAN. Ο συνδυασμός των προγραμμάτων “Πράξεις Ζωής” και “Αναδοχή Ηλικιωμένων” έδωσε την δυνατότητα σε ένα σημαντικό αριθμό συνανθρώπων μας να αποκτήσουν ποιότητα ζωής με την φροντίδα της ΜΚΟ “Γραμμή Ζωής” και την υποστήριξη της INTERAMERICAN.

Στη “Γραμμή Ζωής” αντλούμε δύναμη για να συνεχίσουμε το έργο μας γνωρίζοντας πώς έχουμε την εμπιστοσύνη και την διαρκή συμπαράσταση φίλων από καρδιάς: των ανθρώπων της INTERAMERICAN”.

Γεράσιμος Κουρούκλις

Πρόεδρος Δ.Σ. της ΜΚΟ “Γραμμή Ζωής”



Ελλάδα Καθαρή

“Στις μέρες μας η ανάγκη για βελτίωση της υφιστάμενης περιβαλλοντικής κατάστασης, αλλά και της συμπεριφοράς μας απέναντι στη φύση, είναι πιο έντονη από ποτέ. Η υποστήριξη της INTERAMERICAN σε οργανωμένες κοινές δράσεις δενδροφύτευσης αποτέλεσε αφορμή για τη συνέχιση του έργου της ΜΚΟ “Ελλάδα Καθαρή”. Η Εταιρεία συνέβαλε με αυτό τον τρόπο έμπρακτα όχι μόνο στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, αλλά και στην ευαισθητοποίηση του κοινού. Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης η INTERAMERICAN, με το ανθρωπινό δυναμικό που διέθεσε, απέδειξε ότι επιθυμεί να συμμετέχει ενεργά σε εθελοντικές δράσεις και προγράμματα δίνοντας προτεραιότητα στο περιβάλλον, αλλά και στον άνθρωπο που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του”.

Κάρλα Μπάερ Μανωλοπούλου

Πρόεδρος Μ.Κ.Ο. “Ελλάδα Καθαρή”



Λαϊκή Ορχήστρα “Μίκης Θεοδωράκης”

“Η Λαϊκή Ορχήστρα “Μίκης Θεοδωράκης” λειτουργεί στο πλαίσιο ενός ευρύτερου οράματος για την κοινωνική ευημερία, που εκτός της πολιτιστικής προσφοράς συνδέεται και με ουσιαστικές παρεμβάσεις στα κοινωνικά δρώμενα: πρωτοβουλίες ανταπόκρισης σε κοινωνικές ανάγκες -ηθικές, υλικές- αλλά και διακίνησης ιδεών για το εθνικό και κοινωνικό γίγνεσθαι. Σε όλο αυτό το φάσμα, στο πρόσωπο των ανθρώπων της INTERAMERICAN βρήκαμε έναν ουσιαστικό συνδρομητή της προσπάθειάς μας για τη διάδοση του έργου του Μίκη Θεοδωράκη και παράλληλα, για κοινωνική συνεισφορά. Συνεργαστήκαμε με επιτυχία το 2007 για τη συναυλία μας στον Πύργο, με σκοπό τη στήριξη του ηθικού των πυροπλήκτων της Ηλείας, το 2009 είχαμε και πάλι τη χορηγία της Εταιρείας για συναυλία υπέρ των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά”. Η INTERAMERICAN αποδεικνύει με αυτή τη συνεργασία μας ότι υπηρετεί με συνέπεια αξίες για την κοινωνία και τον πολιτισμό”.

Μαργαρίτα-Ασπασία Θεοδωράκη

Υπεύθυνη Λαϊκής Ορχήστρας “Μίκης Θεοδωράκης”



Ελληνική Ποδοσφαιρική Ομάδα Αστέγων

“Η INTERAMERICAN βρίσκεται στο πλευρό της ελληνικής ποδοσφαιρικής ομάδας Αστέγων από την πρώτη μέρα σύστασης της ξεχωριστής αυτής ποδοσφαιρικής παρέας. Η υποστήριξη που παρέχει η INTERAMERICAN είναι πολυεπίπεδη. Εκείνο που θα θέλαμε να σημειώσουμε, ωστόσο, είναι η τόσο ενεργός συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας σε όλες τις πτυχές της καμπάνιας “Γκολ στη Φτώχεια” και της Εθνικής Ομάδας Αστέγων. Οι άνθρωποι της συμμετέχουν ενεργά στις ποδοσφαιρικές και άλλες δράσεις της ομάδας, στόχος των οποίων είναι η ευαισθητοποίηση της ελληνικής κοινωνίας γύρω από το τραγικό φαινόμενο των αστέγων συμπολιτών μας, όσο και η υποστήριξη της προσπάθειας που καταβάλλουν συνάνθρωποί μας για να ξανακερδίσουν -στην ουσία- τις ίδιες τους τις ζωές. Με την INTERAMERICAN υποστηρικτή και “συμπαίκτη” σε αυτό τον μεγάλο αγώνα ενάντια στη φτώχεια και σε κάθε μορφή κοινωνικού αποκλεισμού, δικαιούμαστε να είμαστε ακόμα πιο αισιόδοξοι για ένα καλύτερο αύριο για όλους”.

Χρήστος Αλεφάντης

Συντονιστής καμπάνιας “Γκολ στη Φτώχεια”

Εθνική Ομάδα Αστέγων ποδοσφαίρου



Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN

Στον πίνακα παρατίθενται τα βασικά στοιχεία επίδοσης της INTERAMERICAN στους επιμέρους άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης:

Οικονομία	2007	2008	2009
Μετοχικό κεφάλαιο (σε εκατ. ευρώ)	147,04	147,04	147,04
Σύνολο ενεργητικού (σε εκατ. ευρώ)	1.905,60	1.760,62	1.803,89
Βασικά μεγέθη			
Καθαρές πωλήσεις (σε εκατ. ευρώ) (*1)	376,64	394,95	418,65
Καθαρά κέρδη (μετά από φόρους) (σε εκατ. ευρώ)	67,96	0,94	9,92
Συνολική κεφαλαιοποίηση - οφειλές και μετοχικές (σε εκατ. ευρώ)	224,19	232,65	234,35
Συνολικό ύψος παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών(αριθ. συμβολαίων)	804.565	818.885 (*2)	1.044.090
Σύνολο περιουσιακών στοιχείων (σε εκατ. ευρώ)	1.905,60	1.760,62	1.803,89
Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται			
Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας (σε εκατ. ευρώ)	221,07	221,65	219,32
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλειών (σε εκατ. ευρώ)	139,54	155,26	182,46
Έσοδα από επενδύσεις	39,98	46,08	40,10
Συνολικά έσοδα (σε εκατ. ευρώ)	633,69	462,39 (*3)	509,01
Οικονομική αξία που κατανέμεται			
Λειτουργικό κόστος (σε εκατ. ευρώ)	35,49	37,81	37,25
Μισθοί και παροχές για εργαζομένους (σε εκατ. ευρώ)	71,20	56,68	59,66
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου (σε εκατ. ευρώ)	67,96	0,94	9,92
Πληρωμές στους κυβερνητικούς φορείς - μικτοί φόροι (σε εκατ. ευρώ)	18,31	16,04	11,72
Οικονομική αξία που διατηρείται			
Παραγόμενη αξία μείον κατανεμούμενη	440,73	188,44	390,46
Λοιπά οικονομικά στοιχεία		μη σημαντική χρηματοδότηση	
Συνολική χρηματοοικονομική βοήθεια από το κράτος (σε εκατ. ευρώ)		μη σημαντική χρηματοδότηση	
Εργαζόμενοι	2007	2008	2009
Αριθμός εργαζομένων	1.482	1.594	1.556
Ποσοστό γυναικών σε διευθυντικές θέσεις	5,2 (%)	11,2 (%)	13,3 (%)
Χρόνος (συμμετοχές επί ώρες) εκπαίδευσης	20.147	9.719	20.147
Ποσόν που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε χιλ. ευρώ)	484,60	598,10	201
Αγορά	2007	2008	2009
Σύνολο αποζημιώσεων σε ασφαλισμένους (σε εκατ. ευρώ)	257,3	269,7	274,9
Γενικός δείκτης - ποσοστό Ικανοποίησης Πελατών	82 (%)	80 (%)	82(%)
Περιβάλλον	2007	2008	2009
Καταναλώσεις ενέργειας (σε kWh)	5.683.108	5.564.097	5.198.280
Καταναλώσεις ενέργειας ανά εργαζόμενο (σε kWh/εργαζόμενο)	6,94	6,31	5,80
Καταναλώσεις νερού (σε m3)	12.242	14.029	10.990
Καταναλώσεις νερού ανά εργαζόμενο (σε m3/εργαζόμενο)	14,95	15,91	12,27
Σύνολο εκπομπών CO2 (σε Ισοδύναμους τόνους - tCO2)	4.375	4.238	3.985
Εκπομπές CO2 ανά εργαζόμενο (σε ισοδύναμους τόνους -tCO2/εργαζόμενο)	5,34	4,80	4,45
Κοινωνία	2007	2008	2009
Επενδύσεις σε επίπεδο κοινότητας συμπεριλαμβανομένων δωρεών (σε χιλ. ευρώ)	188,24	159,89	208,08
Ποσοστό χορηγικού προγράμματος επί των καθαρών κερδών της Εταιρείας	2,8 (%)	17 (%)	2,1 (%)

(*1) Αναθεώρηση λόγω καλύτερης απεικόνισης των δεδομένων ασφαλιστρών.

(*2) Αναθεώρηση για λόγους συγκρισιμότητας: αφαιρέθηκαν τα αμοιβαία κεφάλαια από το σύνολο των συμβολαίων.

(*3) Παρατηρήσεις για την αλλαγή, στον ισολογισμό, σελ 21, παράγραφος 3.22

Στοιχεία του Απολογισμού

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 αποτελεί τη δεύτερη συνεχόμενη αντίστοιχη έκδοση της INTERAMERICAN και αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2009-31/12/2009, σε συνέχεια του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του 2008. Η Εταιρεία έχει επιλέξει να εκδίδει Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ετήσια βάση.

Πεδίο και Όριο

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 καλύπτει τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN Ζωής και των θυγατρικών της στην Ελλάδα, ενώ δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες προμηθευτών της Εταιρείας ή άλλες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο κοινοπραξιών ή από τρίτους.

Μέσω της έκδοσης αυτής, η INTERAMERICAN προσβλέπει στη συνολική παρουσίαση όλων των πεπραγμένων της στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας κατά το 2009. Επί πλέον, καθώς η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της αμφίδρομης πληροφόρησης και του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, αποβλέπει μέσω αυτής της προσπάθειας στην βελτίωση της επικοινωνίας και σε περαιτέρω ανάπτυξη δεσμεύσεων απέναντι σε αυτά.

Ο Απολογισμός καλύπτει το πλήρες εύρος των θεμάτων που άπτονται της Οικονομικής, Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής επίδρασης της Εταιρείας, χωρίς να υφίσταται κάποιος συγκεκριμένος περιορισμός ως προς το πεδίο ή το όριο της έκθεσης των θεμάτων. Σε σύγκριση με τον προηγούμενο Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δεν υφίστανται αναθεωρήσεις πληροφοριών ή 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. Τα στοιχεία που παρατίθενται στον Απολογισμό έχουν προέλθει από τις κεντρικές βάσεις δεδομένων της INTERAMERICAN. Οι κύριες μέθοδοι επεξεργασίας, υπολογισμού και παρουσίασης των δεδομένων ακολουθούν τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative - G3.

Κατά τη διάρκεια του 2009, η ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική εντάχθηκε στον Όμιλο, με αποτέλεσμα να ενσωματωθούν και τα ανάλογα στοιχεία στη βάση δεδομένων της INTERAMERICAN. Ωστόσο, η επέκταση αυτή του ορίου του Απολογισμού, δεν θεωρείται ότι επηρεάζει σημαντικά τη δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ ετών, καθώς η συνεισφορά της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ Κλινικής στα συνολικά δεδομένα θεωρείται αναλογικά μικρή.

Για τον καθορισμό του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 ελήφθησαν υπ' όψιν οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative, η φύση των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, καθώς και το ενδιαφέρον των συμμετόχων. Με βάση την αρχή της Ουσιαστικότητας (Materiality) και των λοιπών αρχών που προτείνουν οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative 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 της Κοινωνικής συνεισφοράς.

Οι όροι “Εταιρεία”, “Όμιλος”, “εμείς”, αναφέρονται στην INTERAMERICAN και στις δραστηριότητές της στην Ελλάδα.

Μεθοδολογία

Για τη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTER-AMERICAN συστήθηκε 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 άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Εταιρεία. Η δημιουργία του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση των Εταιρειών **Sustainable Development** και **Terra Nova**.

Εκ μέρους της INTERAMERICAN, για την έκδοση συνεργάστηκαν:

- Συντονιστής ύλης και σχεδιασμού: **Γιάννης Ρούντος**.
- Επιμελητές ύλης: **Αλέξανδρος Βασιλάκης, Λεωνίδας Βουρνάς, Λουκάς Γερασίμου, Λεωνίδας Δάλλας, Χρύσα Ελευθερίου, Αιμιλία Λιάκου, Κλαίρη Ντούρου, Γιώργος Σκαρμούτσος, Κώστας Τσολακίδης**.

Σημείο Επαφής

Καλωσορίζουμε σχόλια και υποδείξεις σας, τα οποία μπορείτε να απευθύνετε στη:

Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων

Υπ' όψιν Ελευθερίου Χρύσας

Τηλ.: 210 94 61 567

E-mail: eleftheriouch@interamerican.gr

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 στο να αποτελέσουν οι απολογισμοί αειφορίας ένα χρήσιμο εργαλείο και μια τυποποιημένη διαδικασία, ακριβώς όπως αποτελεί και ο οικονομικός απολογισμός. Το πλαίσιο δεικτών GRI-G3 περιλαμβάνει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις των Οργανισμών.

Αειφορία ή βιωσιμότητα (Sustainability)

Ως Αειφορία ή Αειφόρος Ανάπτυξη ορίζεται ο τρόπος λειτουργίας ενός Οργανισμού σε τέτοιο βαθμό που να καλύπτει τις ανάγκες στον ενεστώτα χρόνο, χωρίς να τίθεται σε κίνδυνο η 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

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Ε.Κ.Ε.) αποτελεί έννοια σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες τους στην επιχειρηματική λειτουργία τους και στις σχέσεις τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς αντιλαμβάνονται ότι η υπεύθυνη συμπεριφορά οδηγεί στην αειφόρο επιχειρηματική επιτυχία (Πράσινη Βίβλος για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001).

Ακρωνύμια

BMS	Building Management Systems
CO2	Διοξείδιο του άνθρακα
CRM	Customer Relationship Management
ISO	International Organization for Standardization
IT	Information Technology
OHSAS	Occupation Health and Safety Assessment Series
FTSE4	Good Financial Times Stock Exchange Good Index
ODS	Ozone Depleting Substances
S&P	Standards and Poor
AMEA	Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες
ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
ΕΒΕΑ	Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
ΙΟΒΕ	Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών
ΚΑΠΕ	Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
MEE	Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις

Πίνακας Δεικτών κατά GRI

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ. Αναφοράς
ΠΡΟΦΙΛ		
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ		
1.1	Δήλωση από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο	3-5
1.2	Περιγραφή των κυρίων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	3-5, 39-40, 41-42
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ		
2.1	Επωνυμία	8
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες	10-11, 15, 48-52
2.3	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κυρίων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης, των θυγατρικών και των κοινοπραξιών	9-11
2.4	Τοποθεσία έδρας	9
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης της INTERAMERICAN	9-10
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	8-9, 32
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	9-11
2.8	Μεγέθη της INTERAMERICAN	9, 11, 14, 15, 119
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου του απολογισμού	11, 49
2.10	Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου του απολογισμού	28-29
ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
3.1	Περίοδος του απολογισμού	120
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού	120
3.3	Κύκλος του απολογισμού	120
3.4	Σημείο επικοινωνίας	121
ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	120
3.6	Όρια του απολογισμού	120
3.7	Συγκεκριμένοι περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού	120
3.8	Βάση για την αναφορά επίδοσης για τις κοινοπραξίες, τις θυγατρικές, τις εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κ.ά.	120
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς	120-121
3.10	Αναθεωρήσεις πληροφοριών	120
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό	120
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI		
3.12	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό	122-125
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ		
3.13	Πολιτική διασφάλισης του απολογισμού από ανεξάρτητο φορέα	5, 25, 126-129
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ		
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
4.1	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης και επιτροπές Δ.Σ.	35-37
4.2	Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου	33
4.3	Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	33
4.4	Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Δ.Σ.	78-79
4.5	Σύνδεση αμοιβών των ανωτάτων στελεχών και της επίδοσης του Οργανισμού	34
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	34-35
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ.	34
4.8	Εταιρικές πολιτικές - αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς - που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης	16-20, 38, 64, 65, 67-69
4.9	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	19, 37
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανωτάτου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	35

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ. Αναφοράς
ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ		
4.11	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	39, 82, 83, 88
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία	26, 68-69
4.13	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος)	26-27
ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ		
4.14	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της INTERAMERICAN	21-23
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των ενδιαφερομένων μερών	21
4.16	Συμμετοχή των ομάδων ενδιαφερομένων μερών	21-23
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των ενδιαφερομένων μερών	22-23
ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ		
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	100-119
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	16
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	77
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς	Δεν ελήφθη σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια
EC6	Πολιτική και πρακτικές για την επιλογή προμηθευτών από την τοπική κοινότητα	60
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις Προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανωτέρων στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά η INTERAMERICAN	66
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω εμπορικών, σε είδος ή δωρεάν δράσεων	100-115
ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ		
ΥΛΙΚΑ		
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	92-93
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών	92
ΕΝΕΡΓΕΙΑ		
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	89-90
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	89-90
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	90
EN7	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης της ενέργειας	90
ΝΕΡΟ		
EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	91-92
EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση	Δεν υφίσταται άντληση
EN10	Ποσοστό του συνολικού όγκου νερού που ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται	91-92
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ		
EN11	Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακειμένων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	Η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών	Δεν υφίστανται επιδράσεις εφ' όσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται	113
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	Δεν υφίστανται επιδράσεις εφ' όσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ, ΣΤΕΡΕΑ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ		
EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	90-91
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	90-91

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ. Αναφοράς
EN18	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	90-91
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	91
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	92-93
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Δεν υπήρξαν
EN24	Βάρος διακινουμένων, εισαγομένων, εξαγομένων ή επεξεργασμένων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα	Η Εταιρεία δεν εισάγει, εξάγει ή διακινεί επικίνδυνα απόβλητα
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
EN26	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών	91-93
EN27	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία	Η INTERAMERICAN παρέχει κυρίως 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 περιβαλλοντική νομοθεσία	Δεν υπήρξαν
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ		
EN29	Περιβαλλοντικές επιδράσεις από μεταφορές	91
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ		
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		
LA1	Στοιχεία εργατικού δυναμικού και απασχόλησης	66, 78
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης Προσωπικού	66
LA3	Παροχές προς τους εργαζομένους	77
ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ / ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	78
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης	78-79
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων	84
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης / κατάρτισης, παροχής συμβουλών και πρόληψης σχετικά με σοβαρές ασθένειες	82-83
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ		
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο	70
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση	69-72
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας	74-76
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ		
LA13	Ανάλυση των εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες	33, 66-67
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων	67
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ		
ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ		
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	Δεν υπήρξαν περιστατικά διακρίσεων
ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ		
HR5	Ελευθερία Συνδικαλισμού	78
ΕΡΓΑΣΙΑ		
HR6	Παιδική εργασία	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά
HR7	Εξαναγκασμένη ή υποχρεωτική εργασία	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ		
HR9	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά
ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ		
ΔΙΑΦΘΟΡΑ		
S02	Ποσοστό και συνολικός αριθμός επιχειρηματικών μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά	Ελέγχεται σε συνεχή βάση το σύνολο της Εταιρείας - Κανένα περιστατικό διαφθοράς δεν έχει παρουσιαστεί

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ. Αναφοράς
S03	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο Οργανισμός κατά της διαφθοράς	72-73
S04	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	72-73
ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ		
S06	Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα	Η Εταιρεία δεν συνεισφέρει οικονομικά ή σε είδος, σε πολιτικά κόμματα ή πολιτικούς
ΑΝΤΙ-ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ		
S07	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών	45
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
S08	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	45
ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ		
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς για τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
PR3	Πληροφορίες για τα προϊόντα	53
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	Ικανοποίηση πελατών	55-56
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ MARKETING		
PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους κώδικες συμπεριφοράς για τις επικοινωνίες marketing	53
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	Δεν υπήρξαν σχετικά παράπονα
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
PR9	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών	Δεν υπήρξαν σχετικές νομοθετικές, διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις

Ανεξάρτητη Διασφάλιση του Απολογισμού - η προσέγγιση της INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας της λογοδοσίας της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, προς επίρρωση της αξιοπιστίας των στοιχείων που παρατίθενται στον παρόντα Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, προχώρησε σε Εξωτερική Διασφάλιση των κεφαλαίων της Εταιρικής Διακυβέρνησης και του Ανθρώπινου Δυναμικού.

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει τη σημασία της εξωτερικής διασφάλισης των εν λόγω κεφαλαίων, καθώς και με αυτό τον τρόπο αποδεικνύει τη δέσμευσή της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη για παροχή αξιόπιστης, ακριβούς και σαφούς πληροφορίας για τα σημαντικά ζητήματα που καλύπτει στην παρούσα έκδοση. Στο πλαίσιο αυτό, σκοπεύει να επεκτείνει την πρακτική διασφάλισης και σε άλλα κεφάλαια της επόμενης έκθεσης.

Στη συνέχεια παρατίθεται τόσο το επίπεδο εφαρμογής των Δεικτών GRI στον παρόντα Απολογισμό όσο και το γράμμα του ανεξάρτητου Φορέα ο οποίος πραγματοποίησε την επαλήθευση.

		2002 σύμφωνα με	C	C+	B	B+	A	A+
Υποχρεωτικό	Δηλώθηκε αυτοβούλως			Ο Απολογισμός έχει διασφαλιστεί από εξωτερικό φορέα				Ο Απολογισμός έχει διασφαλιστεί από εξωτερικό φορέα
Προαιρετικό	Ελέγχθηκε από τρίτους							
	Ελέγχθηκε από το GRI							

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ*

Προς: τη Διοίκηση της INTERAMERICAN Ελληνική Ασφαλιστική Ζωής Α.Ε.

Τί συμπεριελάμβανε το εύρος του έργου διασφάλισης;

Η INTERAMERICAN Ελληνική Ασφαλιστική Ζωής Α.Ε. (εφ'εξής "η INTERAMERICAN") ανέθεσε στην Ernst & Young τη διασφάλιση του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (εφ'εξής "ο Απολογισμός") του Ομίλου INTERAMERICAN για το έτος 2009.

Αντικείμενο του έργου διασφάλισης αποτελεί η επίτευξη περιορισμένου επιπέδου διασφάλισης της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στο Κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση" (σελίδες 30 μέχρι 45) καθώς και της ακρίβειας των ισχυρισμών και της πληρότητας και ακρίβειας των δεδομένων Ανθρώπινου Δυναμικού που αναφέρονται στο Κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό" (σελίδες 62 μέχρι 85) για το οικονομικό έτος 2009.

Ένα έργο περιορισμένης διασφάλισης στοχεύει στην επίτευξη περιορισμένου επιπέδου διασφάλισης για τα συμπεράσματά μας. Η φύση, διάρκεια και έκταση των διαδικασιών συγκέντρωσης δεδομένων είναι πιο περιορισμένη από ότι σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης και ως εκ τούτου υπό το εύρος της περιορισμένης διασφάλισης παρέχεται λιγότερη διασφάλιση για τα συμπεράσματά μας.

Περιορισμοί στο εύρος του έργου διασφάλισης:

- Η επισκόπησή μας δεν συμπεριέλαβε την αγγλική έκδοση του Απολογισμού. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της αγγλικής και ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας υπερισχύει η ελληνική έκδοση του Απολογισμού.
- Η επισκόπησή μας περιορίστηκε στις πληροφορίες που παρέχονται στα Κεφάλαια υπό το εύρος του έργου και δεν συμπεριέλαβε ελέγχους των συστημάτων Πληροφορικής που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και συγκέντρωση των δεδομένων.
- Η επισκόπησή μας δεν συμπεριέλαβε χρηματοοικονομικά δεδομένα και τα αντίστοιχα κείμενα.
- Δεν παρείχαμε οποιαδήποτε διασφάλιση που σχετίζεται με πληροφορίες για μελλοντική επίδοση, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή το βαθμό επίτευξής τους.
- Το εύρος της εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε την υπόθεση AUDATEX.
- Το εύρος της εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε δραστηριότητες ή επιδόσεις τρίτων μερών, ούτε σχετικά αποσπάσματα τρίτων μερών που βρίσκονται στον Απολογισμό.
- Η εργασία μας περιορίστηκε σε δραστηριότητες των κεντρικών γραφείων της INTERAMERIKAN. Δεν επισκεφθήκαμε θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου και επομένως δεν παρέχουμε συμπεράσματα σχετικά με τις διαδικασίες συγκέντρωσης δεδομένων Ανθρώπινου Δυναμικού που αναφέρονται σε επίπεδο θυγατρικής Εταιρείας.

Ως προς ποιά κριτήρια αξιολογήσαμε;

Οι ισχυρισμοί και τα δεδομένα υπό το εύρος του έργου έχουν αξιολογηθεί ως προς την πληρότητα και την ακρίβειά τους, κριτήρια τα οποία έχουν συμφωνηθεί με τη Διοίκηση της INTERAMERIKAN όπως φαίνεται παρακάτω:

- Πληρότητα
 - Εάν όλες οι βασικές υπό αναφορά μονάδες (θυγατρικές Εταιρείες), όπως ορίζονται στα όρια και τη χρονική περίοδο του Απολογισμού, συμπεριλαμβάνονται στα δεδομένα Ανθρώπινου Δυναμικού όπως αυτά παρουσιάζονται στο Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”.
 - Ακρίβεια
 - Εάν οι ισχυρισμοί των Κεφαλαίων “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση” και “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό” απεικονίζουν με ακρίβεια τις επιδόσεις βιωσιμότητας της INTERAMERIKAN κατά το 2009.
 - Εάν τα δεδομένα Ανθρώπινου Δυναμικού έχουν συγκεντρωθεί με ακρίβεια στα κεντρικά γραφεία του Ομίλου, και έχουν μεταφερθεί με ακρίβεια στο Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”.
- Θεωρούμε ότι τα κριτήρια αυτά είναι κατάλληλα για αυτό το έργο διασφάλισης.

Ποιό πρότυπο διασφάλισης χρησιμοποιήσαμε;

Διεξήγαμε το έργο μας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000)- “Έργα Διασφάλισης Πλέον Ελέγχων ή Επισκοπήσεων Ιστορικών Οικονομικών Πληροφοριών”, της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (IFAC).

Τί κάναμε για να φτάσουμε στα συμπεράσματά μας;

Έχουμε εκτελέσει όλες τις διαδικασίες που έχουμε θεωρήσει απαραίτητες ώστε να αποκτήσουμε τα στοιχεία που είναι επαρκή και κατάλληλα για να παρέχουν μια

βάση για τα συμπεράσματά μας. Οι βασικές μας διαδικασίες ήταν οι παρακάτω:

1. Διενεργήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένους Διευθυντές/Προϊστάμενους στα κεντρικά γραφεία της INTERAMERIKAN στην Αθήνα, για να κατανοήσουμε την κατάσταση των δραστηριοτήτων Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού κατά τη διάρκεια της υπό αναφορά περιόδου.
2. Επισκοπήσαμε επιλεγμένα έγγραφα σχετικά με παραμέτρους της επίδοσης της INTERAMERIKAN όσον αφορά την Εταιρική Διακυβέρνηση και το Ανθρώπινο Δυναμικό για να ελέγξουμε την κάλυψη σχετικών θεμάτων στα Κεφάλαια “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση” και “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό” του Απολογισμού.
3. Επισκοπήσαμε πληροφορίες ή επεξηγήσεις για να τεκμηριώσουμε ισχυρισμούς που περιλαμβάνονται στα Κεφάλαια “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση” και “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό” του Απολογισμού, σχετικά με την επίδοση βιωσιμότητας της INTERAMERIKAN για το 2009.
4. Διενεργήσαμε συνεντεύξεις στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας με υπεύθυνους για τη διαχείριση, συγκέντρωση και επισκόπηση δεδομένων Ανθρώπινου Δυναμικού για σκοπούς εσωτερικής και δημόσιας αναφοράς, και επισκοπήσαμε σχετικά έγγραφα και συστήματα συμπεριλαμβανομένων εργαλείων συγκέντρωσης δεδομένων και πρότυπα που χρησιμοποιήθηκαν.
5. Επισκοπήσαμε τα δεδομένα Ανθρώπινου Δυναμικού που αναφέρθηκαν στα κεντρικά γραφεία από τις θυγατρικές Εταιρείες για να ελέγξουμε την πληρότητα της κάλυψης των υπό αναφορά θυγατρικών.
6. Επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά δεδομένα Ανθρώπινου Δυναμικού και διαδικασίες για να ελέγξουμε εάν έχουν συγκεντρωθεί, ενοποιηθεί και αναφερθεί καταλλήλως σε επίπεδο κεντρικών γραφείων της Εταιρείας.
7. Επισκοπήσαμε το Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό” του Απολογισμού, για την κατάλληλη μεταφορά δεδομένων Ανθρώπινου Δυναμικού. Αυτό συμπεριέλαβε επίσης συζητήσεις σχετικά με περιορισμούς και υποθέσεις σχετικά με τα δεδομένα που παρουσιάζονται στον Απολογισμό.

Ποιά είναι τα συμπεράσματά μας;

Βάσει της επισκόπησής μας και σύμφωνα με τους όρους της εργασίας μας, παρέχουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα σχετικά με τα Κεφάλαια υπό το εύρος του έργου μας. Τα συμπεράσματά μας θα πρέπει να διαβαστούν συνδυαστικά με το αντικείμενο και τους περιορισμούς της εργασίας διασφάλισης, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

- Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οποιαδήποτε βασική μονάδα (θυγατρική Εταιρεία) υπό αναφορά, όπως αυτές ορίζονται στα όρια και την περίοδο του Απολογισμού, η οποία έχει εξαιρεθεί από το εύρος των δεδομένων Ανθρώπινου Δυναμικού που αναφέρονται στο Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”.
- Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οποιαδήποτε ουσιωδώς λανθασμένη διατύπωση των ισχυρισμών που βρίσκονται στα Κεφάλαια “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση” και “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό” του Απολογισμού, όσον αφορά την επίδοση βιωσιμότητας της INTERAMERIKAN.
- Δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας οποιαδήποτε λάθη στην συγκέντρωση δεδομένων Ανθρώπινου Δυναμικού σε επίπεδο κεντρικών γραφείων του Ομίλου ή

στη μεταφορά των δεδομένων αυτών στον Απολογισμό, τα οποία θα επηρέαζαν ουσιαστικά τα δεδομένα όπως παρουσιάζονται στο Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”.

Αρμοδιότητες

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για την προετοιμασία του Απολογισμού και των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτόν σύμφωνα με τα κριτήρια που αναφέρονται ανωτέρω. Η ευθύνη αυτή περιλαμβάνει την εδραίωση και διατήρηση κατάλληλων συστημάτων διαχείρισης της επίδοσης και εσωτερικού ελέγχου που σχετίζονται με την προετοιμασία του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ο οποίος δεν επιδεικνύει ουσιωδώς λανθασμένες διατυπώσεις, αναγνωρίζει τα ενδιαφερόμενα μέρη και τα ουσιαστικά θέματα και χρησιμοποιεί μεθόδους μέτρησης και υπολογισμούς που είναι σύμφωνοι με τις περιστάσεις. Οι επιλογές της Διοίκησης, το εύρος του Απολογισμού και η πολιτική σύνταξης του, συμπεριλαμβανομένων οποιονδήποτε εγγενών περιορισμών λόγω μεθόδων μέτρησης οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την αξιοπιστία της πληροφορίας, παρατίθενται στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

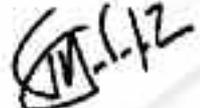
Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε συμπεράσματα ως προς τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης βασισμένα στην εργασία μας, όπως περιγράφεται παραπάνω. Η ευθύνη μας για την εκτέλεση του έργου περιορισμένης διασφάλισης είναι προς τη Διοίκηση της INTERAMERICAN μόνο και σύμφωνα με το εύρος της εργασίας αυτής όπως συμφωνήθηκε με τη Διοίκηση. Επομένως δεν αποδεχόμαστε ούτε αναλαμβάνουμε οποιαδήποτε ευθύνη για οποιοδήποτε άλλο σκοπό ή προς οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο ή οργανισμό.

Η ανεξαρτησία μας και η ομάδα διασφάλισης

Διεξήγαμε το έργο σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών, ο οποίος απαιτεί, μεταξύ άλλων, ότι τα μέλη της ομάδας διασφάλισης καθώς και η Εταιρεία διασφάλισης είναι ανεξάρτητα από τον πελάτη διασφάλισης, συμπεριλαμβανομένου του ότι δεν έχουν εμπλακεί στη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η Ernst & Young έχει συστήματα και διαδικασίες για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τον Κώδικα και την αποτροπή συγκρούσεων ως προς την ανεξαρτησία. Η Εταιρεία και όλοι οι επαγγελματίες της που εμπλέκονται στο έργο αυτό πληρούν αυτές τις απαιτήσεις για ανεξαρτησία. Η ομάδα διασφάλισης προέρχεται από το παγκόσμιο δίκτυο περιβάλλοντος και βιωσιμότητας της Ernst & Young, το οποίο αναλαμβάνει παρόμοια έργα με αυτό με πλήθος ελληνικών και διεθνών επιχειρήσεων. Η ομάδα μας κατέχει της απαραίτητες ικανότητες και εμπειρία για το έργο αυτό και συμπεριλαμβάνει Πιστοποιημένους Επαγγελματίες Διασφάλισης Βιωσιμότητας.

Αθήνα, 22 Νοεμβρίου 2010

Για την Ernst & Young Ανώνυμη Εταιρεία Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών


Γεώργιος Παπαδημητρίου
Εταίρος

 **ERNST & YOUNG**
Quality In Everything We Do

*Η παρούσα έκδοση της ανεξάρτητης έκθεσης διασφάλισης αποτελεί μετάφραση στην ελληνική γλώσσα από την αυθεντική έκδοση της δήλωσης στην αγγλική γλώσσα. Σε περίπτωση διαφοράς ή ασυμφωνίας μεταξύ της ελληνικής και αγγλικής έκδοσης της ανεξάρτητης έκθεσης διασφάλισης θα υπερισχύει η αγγλική έκδοση.

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ Ε.Κ.Ε. 2009

Σας προσκαλούμε να συμβάλετε, καταθέτοντας την άποψή σας, στη βελτίωση του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN συμπληρώνοντας το ακόλουθο ερωτηματολόγιο:

Σε ποιά ομάδα ενδιαφερομένων μερών της INTERAMERICAN ανήκετε;

- Εργαζόμενος
 Μέτοχος / Επενδυτής
 Πελάτης
 Προμηθευτής
 Τοπική Κοινωνία
 Μη Κυβερνητική Οργάνωση
 Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Άλλο:

Ποιά είναι η συνολική εντύπωση που αποκομίζετε από τον Απολογισμό;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια
Ισορροπία μεταξύ των ενοτήτων	<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 παρακάτω ενότητες του Απολογισμού;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια
Εταιρική Διακυβέρνηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αγορά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ανθρώπινο Δυναμικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Περιβάλλον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Υπάρχουν ενότητες στις οποίες, κατά την άποψή σας, θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έκταση;

.....

Υπάρχουν κάποια σχόλια ή προτάσεις προς βελτίωση που θα θέλατε να υποδείξετε;

.....

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνοματεπώνυμο:

Εταιρεία/Οργανισμός:

Διεύθυνση:

Τηλ./Fax:

E-mail:

Παρακαλούμε αποστείλατε το ερωτηματολόγιο στη διεύθυνση:

INTERAMERICAN, υπ' όψιν Χ. Ελευθερίου

Λεωφ. Συγγρού 350, 176 80 Καλλιθέα,

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.

Η φωτογραφίες που υποστηρίζουν τα κείμενα Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2009 της INTERAMERICAN είναι αποκλειστικής χρήσης και απεικονίζουν στιγμές από τις διοικητικές λειτουργίες, της εμπορικές δραστηριότητες και τις κοινωνικές πρωτοβουλίες της Εταιρείας. Εξαιρέση αποτελούν οι εικαστικές συνθέσεις των σελίδων 14, 16, 17, 42 και 92.

Προεκτυπωτικές υπηρεσίες - Σχεδιασμός - Παραγωγή:
Jazz Design & Communication

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN έχει τυπωθεί σε ανακυκλωμένο χαρτί Fedrigoni, 320 gr για το εξώφυλλο και 140 gr για το σώμα του εντύπου.





Λεωφ. Συγγρού 350, 176 80 Αθήνα - Τηλ.: 210 946 1111 - www.interamerican.gr