



Η INTERAMERICAN  
ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ  
& ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

2010

 INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN  
ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ  
& ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**  
**ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ**  
**ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ**

2010

	<b>Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου</b>	
	Από την Εταιρική Υπευθυνότητα στην Αειφορία.....	4
	<b>Ποιά είναι η INTERAMERICAN</b>	
	Ιστορική Διαδρομή .....	9
	Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων .....	12
	Επιχειρησιακό Σχέδιο .....	13
	Οι Υποδομές .....	14
	Οικονομικά Στοιχεία .....	16
	Όραμα, Αποστολή, Αξίες .....	19
	Συμμετοχή σε Οργανώσεις .....	20
	Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις .....	22
	<b>Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN</b>	
	Πράξεις Ευθύνης, “Πράξεις Ζωής” .....	27
	Διαχείριση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης .....	28
	Εθελοντισμός .....	29
	Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη .....	31
	Στόχοι Ε.Κ.Ε. και Αποτελέσματα 2010 .....	36
	Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) .....	37
	Οικουμενικό Σύμφωνο - Υλοποίηση Στόχων .....	45
	<b>Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση</b>	
	Μετοχική Σύνθεση .....	49
	Οργανόγραμμα INTERAMERICAN .....	49
	Διοικητικό Συμβούλιο .....	50
	Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου .....	53
	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής .....	56
	Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου .....	57
	Εσωτερικός Έλεγχος .....	57
	Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης .....	58
	Διαχείριση Κινδύνων .....	58
	Solvency II .....	61
	Διασφάλιση της Απρόσκοπτης Λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση Κρίσεων .....	62
	Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες .....	64
	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων .....	65
	Διαχείριση Παραπόνων .....	66
	Πολιτικές Εισφορές .....	66
	Πρόστιμα .....	66
	<b>Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά</b>	
	Η θέση της Εταιρείας στην Αγορά .....	70
	Προϊόντα και Υπηρεσίες .....	71
	Δίκτυα Διανομής .....	76
	Υπεύθυνες Πωλήσεις .....	78



Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες .....	79
Διαχείριση Παραπόνων .....	80
Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης .....	82
Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων .....	83
Προμήθειες .....	85

### Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό .....	90
Στοιχεία Προσωπικού .....	90
Ίσες Ευκαιρίες .....	92
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη .....	94
Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων .....	98
Πρόσθετες Παροχές .....	100
Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός .....	102
Εσωτερική Επικοινωνία .....	104
Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού .....	105
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία .....	106

### Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις .....	113
Κτηριακές Εγκαταστάσεις .....	113
Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων .....	117
Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων .....	119
Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος .....	119
Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη .....	122
Πράσινη Επιχειρηματικότητα .....	123
Συμμόρφωση .....	125

### Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία

Τα χαρακτηριστικά του προγράμματος “Πράξεις Ζωής” .....	128
“Πράξεις Ζωής” για την Υγεία .....	129
“Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων .....	133
“Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες .....	135
“Πράξεις Ζωής” για το Περιβάλλον .....	138
“Πράξεις Ζωής” για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό .....	141
EUREKO ACHMEA FOUNDATION .....	144
Γνώμες για τις “Πράξεις Ζωής” .....	144

### Πληροφορίες για τον Απολογισμό

Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN
Στοιχεία του Απολογισμού
Πίνακας Δεικτών κατά GRI
Επαλήθευση του Απολογισμού από Ανεξάρτητο Φορέα
Έντυπο Αξιολόγησης του Απολογισμού 2010

### Οι φωτογραφίες του Απολογισμού

Οι φωτογραφίες - πορτρέτα του εξωφύλλου εικονίζουν πρόσωπα από τους συμμετόχους, που χαρακτηρίζουν τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN. Είναι “Έθελοντές Ζωής”, στελέχη της Διοίκησης, συνεργάτες Πωλήσεων, εργαζόμενοι, μέλη της συντακτικής ομάδας του Απολογισμού, εκπρόσωποι και άτομα από τους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς φορείς με τους οποίους συνεργάστηκε η Εταιρεία, καθώς και πρόσωπα που κατέθεσαν τη γνώμη τους για τις “Πράξεις Ζωής” στον Απολογισμό που κρατάτε στα χέρια σας.

Οι φωτογραφίες εικονογράφησης των κεφαλαίων του Απολογισμού αναφέρονται σε έντυπες εκδόσεις, σε χώρους εργασίας, σε υποδομές (κτηριακές, οχημάτων, κ.λπ.), καθώς και σε δράσεις από πρωτοβουλίες της Εταιρείας για την κοινωνία και το περιβάλλον.

Όλες οι φωτογραφίες προέρχονται από το φωτογραφικό αρχείο της INTERAMERICAN.

## Από την Εταιρική Υπευθυνότητα στην Αειφορία

Η μακράς διάρκειας χρηματοοικονομική κρίση στην Ελλάδα έχει δημιουργήσει μία πρωτόγνωρη κατάσταση πραγμάτων στην κοινωνία και στις αγορές, υπαγορεύοντας την αναγκαιότητα αναπροσδιορισμού του σύγχρονου ρόλου των επιχειρήσεων στο κοινωνικό γίγνεσθαι.

Ειδικότερα, η ελληνική ασφαλιστική αγορά γίνεται εστία σημαντικών εξελίξεων και αλλαγών. Είναι γεγονός ότι η αγορά μας σήμερα δέχεται την πρόκληση των δυνατοτήτων που διανοίγονται για την ανάπτυξη της λόγω της μείωσης της κρατικής πρόνοιας σε συνδυασμό, όμως, με απαιτούμενη την εφαρμογή ενός διεθνούς κανονιστικού πλαισίου για τη φερεγγυότητα των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, ενώ ταυτοχρόνως δέχεται και την οικονομική πίεση της βαθιάς ύφεσης.

Σε αυτή την πραγματικότητα, η INTERAMERICAN παραμένει σταθερά και ενεργά προσηλωμένη στις τρεις βασικές συνιστώσες της αειφόρου ανάπτυξης: την κερδοφορία, την κοινωνική συνεισφορά και τη φιλοπεριβαλλοντική συμπεριφορά. Η Εταιρεία συναρτά την επιχειρηματική με την κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα και μετουσιώνει σε “Πράξεις Ζωής” - πράξεις ευθύνης μία σειρά επιλογών σε όλες της δραστηριότητές της οι οποίες αφορούν στους πελάτες της που την εμπιστεύονται, στους ανθρώπους της, στη διοίκηση και στις πωλήσεις, στους μετόχους της και στην ελληνική κοινωνία ευρύτερα, με στόχο τη δημιουργία και απόδοση αξίας σε όλους τους συμμετόχους και κοινωνικούς εταίρους της.

Στρατηγικά, η Εταιρεία έχει ενσωματώσει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στη διακυβέρνησή της και από το 2010 η συσταθείσα Επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου για την Ε.Κ.Ε. ελέγχει τον σχεδιασμό και την υλοποίηση καλών πρακτικών για την οικονομία, την εταιρική διακυβέρνηση, τους εργαζομένους, την κοινωνία και το φυσικό περιβάλλον. Κατά το 2010 η Εταιρεία στο σχέδιο του προγράμματος “Πράξεις Ζωής” για την Ε.Κ.Ε. και στους θεματικούς άξονες για τη φροντίδα της υγείας, την αντιμετώπιση κινδύνων, την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων και την προστασία του περιβάλλοντος, προσέθεσε τον άξονα για τον πολιτισμό και την παιδεία, αναγνωρίζοντας έτσι την ιδιαίτερη σημασία των αξιών που περιέχουν αυτοί οι τομείς για την ποιότητα ζωής, την κοινωνική ευημερία και πρόοδο. Παράλληλα, επιλογή προτεραιότητας που πραγματοποιήθηκε με επιτυχία ήταν η οργάνωση και εφαρμογή της έμπρακτης ανάδειξης του συλλογικού εθελοντισμού, με τη σύσταση της ομάδας “Εθελοντές Ζωής” από εργαζομένους και συνεργάτες της INTERAMERICAN. Φιλοδοξία είναι να συστρατευθούν στην ιδέα της εθελοντικής δράσης και συνεισφοράς, στο πλαίσιο των σχετικών εταιρικών πρωτοβουλιών και όχι μόνον, κατά το δυνατόν περισσότεροι άνθρωποι της Εταιρείας.

Βασική εταιρική επιδίωξη είναι και η απόλυτη εναρμόνιση της INTERAMERICAN στις επιταγές των αρχών του Global Compact του Ο.Η.Ε., του οποίου αποτελεί μέλος, καθώς επίσης η περαιτέρω αξιοποίηση των εταιρικών υπηρεσιών και της τεχνογνωσίας για κοινωνικούς σκοπούς, τομέα στον οποίο ο κλάδος Βοήθειας της Εταιρείας ανέπτυξε κατά το 2010 σημαντική δραστηριότητα συνεισφοράς, ενώ η ανάπτυξη διαλόγου και κοινού προβληματισμού με τα ενδιαφερόμενα μέρη έχει ανοίξει ενθαρρυντικά μέσω του εκδιδόμενου κατά το διεθνές πρότυπο GRI-G3 για τρίτο συνεχόμενο έτος Απολογισμού. Προς την κατεύθυνση της βελτίωσης του Απολογισμού, η Επιτροπή Ε.Κ.Ε. μελέτησε την αξιολόγηση της προηγούμενης έκδοσης με αναφορά στο έτος 2009, που πραγματοποίησε η επιστημονική ομάδα του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Με βάση τις παρατη-

“Η υπευθυνότητα διαπνέει “εφ’όλης της ύλης” την INTERAMERICAN στρατηγικά και λειτουργικά, χαρακτηρίζοντας την εταιρική κουλτούρα και ορίζοντας την ταυτότητα του Οργανισμού. Ταυτότητα που είναι αναγνωρίσιμη, διακριτή μέσα στο ανταγωνιστικό περιβάλλον και η οποία αντανακλά τη φήμη της Εταιρείας ως κορυφαίας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Με γνώμονα την αποδοχή της από την κοινωνία η INTERAMERICAN υποστηρίζει και ενισχύει συνεχώς την αξιοπιστία της, καθιστώντας την υπευθυνότητα στοιχείο ατομικής και συλλογικής έκφρασης και συμπεριφοράς μεταξύ των εργαζομένων και συνεργατών της”.

ρήσεις των αξιολογητών, η Εταιρεία εστίασε στην ενδυνάμωση της παρούσας έκθεσης με παράθεση συγκεκριμένων στοιχείων για ποιοτικά και ποσοτικά μεγέθη.

Στον τομέα του περιβάλλοντος, η INTERAMERICAN δεν έχει ανάλογο με τον τομέα της κοινωνίας εύρος δράσεων, δεδομένης και της ήπιας περιβαλλοντικής επίδρασης των λειτουργιών της. Είναι γεγονός ότι η Εταιρεία δεν κατάφερε να επεκτείνει τον έλεγχο των περιβαλλοντικών επιδόσεών της στο Περιφερειακό Κέντρο Εξυπηρέτησης της Θεσσαλονίκης. Ωστόσο, συμμετείχε σε θεσμικές πρωτοβουλίες ως μέλος του UNEP FI του Ο.Η.Ε. και ελέγχει στα Διοικητικά Κέντρα της το σχετικά μικρό περιβαλλοντικό αποτύπμά της μειώνοντάς το συνεχώς, ενώ ασφαλιστικά έχει αναλάβει ηγετικό ρόλο για την προώθηση της κάλυψης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και της αστικής ευθύνης για τη ρύπανση του περιβάλλοντος - προϊόν για το οποίο βραβεύθηκε κατά το 2010.

Στην πρώτη γραμμή του ενδιαφέροντος της Εταιρείας, όπως φαίνεται και στον παρόντα Απολογισμό, βρίσκονται οι εργαζόμενοι με διοικητική μέριμνα για την ανάπτυξη, την κατάρτιση, την ανταμοιβή της προσπάθειας, την ασφάλεια και την υγεία τους. Η Εταιρεία ανέλαβε κατά το 2010 και την πρωτοβουλία ίδρυσης Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης για το Προσωπικό της, αυξάνοντας και τις εργοδοτικές εισφορές της στην ομαδική ασφάλιση των εργαζομένων της. Πρέπει να σημειωθεί ότι λόγω της αναδιάρθρωσης, κυρίως, του Δικτύου Πωλήσεων το Ανθρώπινο Δυναμικό μειώθηκε κατά 9% σε σύγκριση με το 2009.

Κατά το 2011, οι συνέπειες του επιδεινούμενου οικονομικού περιβάλλοντος και η διαμορφούμενη κατάσταση εκτάκτων κοινωνικών αναγκών, στρέφουν την Εταιρεία πιο αποφασιστικά στην κοινωνία, με στόχο την αύξηση του κεφαλαίου της κοινωνικής συνεισφοράς με κάθε τρόπο, ενώ κορυφαίο παραμένει το ζητούμενο της πλήρους εναρμόνισης με το Solvency II σε θέματα διακυβέρνησης και φερεγγυότητας, ενίσχυσης της εστίασης στον πελάτη και συνεχούς τροφοδοσίας της αξιοπιστίας της Εταιρείας. Ευθυγραμμιζόμενη με τη σχετική οδηγία, η INTERAMERICAN αναβαθμίζει τη λειτουργία του Εσωτερικού Ελέγχου για την αντιμετώπιση της διαφθοράς και την αποτροπή εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Σχετικά, ενημερώνει και εκπαιδεύει τους εργαζομένους και συνεργάτες της και εφαρμόζει Κώδικες χρηστής συμπεριφοράς.

Εν όψει της προσεχούς τριετίας, μεγάλη πρόκληση συνιστά η βέλτιστη προσέγγιση των ασφαλιστικών αναγκών της κοινωνίας με ευέλικτα και προσιτούς κόστους προϊόντα, φιλικά προς τον καταναλωτή, προσαρμοσμένα στις ανάγκες που διαμορφώνονται στο σημερινό αβέβαιο κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον. Η συνετή διαχείριση των αναλαμβανομένων κινδύνων, επίσης, αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα προκειμένου να εξασφαλιστεί η βιωσιμότητα και ανάπτυξη της Εταιρείας, αλλά και η προστασία του Ανθρώπινου Δυναμικού της, ενώ η κλιματική αλλαγή προκαλεί την περαιτέρω εταιρική δραστηριοποίηση στην πράσινη οικονομία.

Οι στόχοι που περιλαμβάνονται σε αυτή την Έκθεση συγκεντρώνουν το απόλυτο ενδιαφέρον της Διοίκησης και των ανθρώπων της INTERAMERICAN, που δεσμεύονται για την υλοποίησή τους.



**Γιώργος Κώτσαλος**

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN



- Ιστορική Διαδρομή
- Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων
- Επιχειρησιακό Σχέδιο
- Οι Υποδομές
- Οικονομικά Στοιχεία
- Όραμα, Αποστολή, Αξίες
- Συμμετοχή σε Οργανώσεις
- Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις



Η INTERAMERICAN  
ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ  
& ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η  
INTERAMERICAN

 INTERAMERICAN



**Η** INTERAMERICAN ιδρύθηκε το 1969, αρχικά ως εταιρεία περιορισμένης ευθύνης. Δύο χρόνια αργότερα 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.



Η πορεία της INTERAMERICAN, από τη ίδρυσή της ως σήμερα, είναι συνυφασμένη τόσο με την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό του ελληνικού ασφαλιστικού κλάδου όσο και με τη θωράκιση της ποιότητας ζωής.

Η αταλάντευτη προσήλωση της Εταιρείας στον πελάτη, στην καινοτομία και στην κοινωνική και περιβαλλοντική προσφορά αποτελούν εδώ και χρόνια γνώμονα της επιχειρηματικής λειτουργίας της.

## Ιστορική Διαδρομή

Τα χαρακτηριστικά της ηγετικής και καινοτόμου εταιρείας αποτυπώνονται στα ορόσημα της ιστορικής διαδρομής της INTERAMERICAN.

<b>1969</b>	■ Ίδρυση της INTERAMERICAN ως Ε.Π.Ε. από τους Αλέξανδρο Ταμπουρά και Δημήτριο Κοντομηνά.	<b>2005</b>	■ Αποχώρηση του Δ. Κοντομηνά από τη θέση του Προέδρου. Ανάληψη της θέσης του Διευθύνοντος Συμβούλου από τον Γ. Κώτσαλο. ■ Έναρξη συνεργασίας με τις Μ.Κ.Ο. “Γραμμή Ζωής” και “ΚΕ.Θ.Ε.Α.”.
<b>1971</b>	■ Μετατροπή της INTERAMERICAN σε Ανώνυμη Εταιρεία, με συμμετοχή της Insurance Corporation of North America (INA).	<b>2006</b>	■ Δημιουργία της καινοτόμου υπηρεσίας απευθείας πώλησης ασφαλιστικών προγραμμάτων μέσω διαδικτύου (direct insurance brand “Anytime”). ■ Ένταξη της INTERAMERICAN στην Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UNEP FI.
<b>1974</b>	■ Ίδρυση της INTERAMERICAN Γενικών Ασφαλίσεων.	<b>2007</b>	■ Ίδρυση των εταιρειών INTERAMERICAN Finance και ANYRISK. ■ Ένταξη της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (κύριο μέλος).
<b>1980</b>	■ Αποχώρηση της INA - απόκτηση του μεριδίου της στην Εταιρεία από τον Δ. Κοντομηνά.	<b>2008</b>	■ Ολοκλήρωση της πώλησης της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών και της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Παιδών (διατήρηση συμμετοχής της EUREKO με 25%). ■ Συμμετοχή της INTERAMERICAN στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UN Global Compact. ■ Έναρξη συνεργασίας με τις Μ.Κ.Ο. “UNICEF” και “Γιατροί του Κόσμου”.
<b>1988</b>	■ Είσοδος στον τομέα των Αμοιβαίων Κεφαλαίων με την ίδρυση της INTERTRUST, της πρώτης ιδιωτικής και μη τραπεζικής εταιρείας διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων.	<b>2009</b>	■ Έκδοση του πρώτου Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα έτη αναφοράς 2006-2008. ■ Εναρμόνιση των αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης της INTERAMERICAN με αυτές του Μετόχου (EUREKO). ■ Υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Χάρτας Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter). ■ Υπογραφή της παγκόσμιας εκστρατείας του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών “Seal The Deal”. ■ Υπογραφή της διακήρυξης για τη Διαφορετικότητα. ■ Έναρξη υποστήριξης των Μ.Κ.Ο. “ActionAid” και “Ελλάδα Καθαρή”.
<b>1991- 1993</b>	■ Ανάπτυξη των τομέων Άμεσης Βοήθειας και Πιστωτικών Καρτών, με τη δημιουργία των εταιρειών INTERAMERICAN Βοήθειας, INTERAMERICAN Οδική Προστασία και INTERAMERICAN Cards.	<b>2010</b>	■ Αναδιάρθρωση του εταιρικού Δικτύου Πωλήσεων. ■ Σύσταση της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. ■ Θεσμοθέτηση του εθελοντισμού εργαζομένων και συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων στην κοινωνική υπευθυνότητα και οργάνωση της ομάδας “Εθελοντές Ζωής” - θέσπιση βραβείων “Εθελοντή Ζωής” και “Κοινωνικής Ευθύνης”. ■ Ενσωμάτωση στο πρόγραμμα Ε.Κ.Ε. “Πράξεις Ζωής” σχεδιασμού δραστηριοτήτων για την Παιδεία και τον Πολιτισμό.
<b>1996</b>	■ Έναρξη παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών υγείας με την ίδρυση της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών.		
<b>1999</b>	■ Εισαγωγή της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Χρηματιστήριο. ■ Δημιουργία της χρηματιστηριακής εταιρείας MEGATRUST.		
<b>2000</b>	■ Έναρξη συνεργασίας με την πορτογαλική τράπεζα B.C.P. (Banco Comercial Portugues) και ίδρυση από κοινού της τράπεζας NOVABANK. ■ Έναρξη υποστήριξης των Μ.Κ.Ο “Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας”, “Το Χαμόγελο του Παιδιού”, “Ανοιχτή Αγκαλιά”, “Λύκειο Ίδρυμα” και “Στοργή”.		
<b>2001</b>	■ Προσχώρηση της INTERAMERICAN στον ευρωπαϊκό όμιλο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών EUREKO και παύση διαπραγμάτευσης της μετοχής της στο Χ.Α.Α.		
<b>2001 - 2003</b>	■ Περαιτέρω ανάπτυξη των νοσηλευτικών υπηρεσιών υγείας, με δύο νέες κλινικές (την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παιδών και την ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική). ■ Δημιουργία του σύγχρονου πολυιατρείου MEDIFIRST για την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας.		
<b>2004</b>	■ Σχεδιασμός και έναρξη υλοποίησης του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης “Πράξεις Ζωής”.		





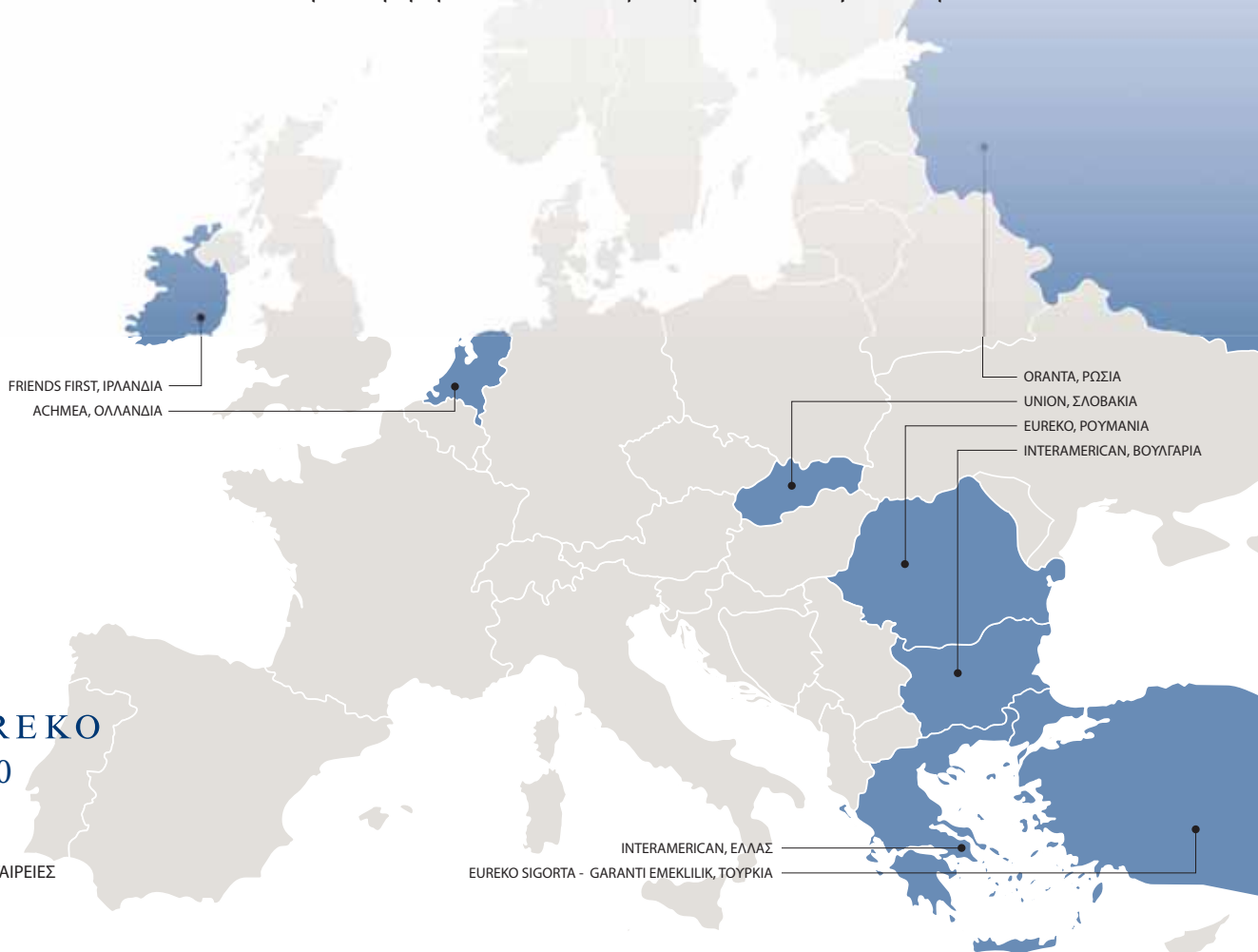
### Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο EUREKO B.V.

Η INTERAMERICAN από το 2001 αποτελεί θυγατρική εταιρεία του Ομίλου της EUREKO B.V., ο οποίος και κατέχει το 99,89% του μετοχικού κεφαλαίου της. Η ένταξη της INTERAMERICAN στην EUREKO προσέδωσε στην Εταιρεία επιπλέον κύρος, αξιοπιστία και οικονομική ευρωστία, ενώ παράλληλα της παρείχε τη δυνατότητα να προβεί σε οργανωτική αναδιάρθρωση, να ενισχύσει την εταιρική διακυβέρνησή της και να εμπλουτίσει την τεχνογνωσία της.

Η EUREKO B.V. αποτελεί τον μεγαλύτερο Ασφαλιστή Υγείας στην Ολλανδία και έναν από τους μεγαλύτερους χρηματοοικονομικούς Ομίλους στην Ευρώπη. Ιδρύθηκε το 1992, εδρεύει στο Amsterdam της Ολλανδίας και στο κλείσιμο του 2010 είχε παρουσία σε 8 χώρες συνολικά (Ολλανδία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ρωσία, Σλοβακία, Ρουμανία, Βουλγαρία και Τουρκία), σε όλα τα τραπεζικά, ασφαλιστικά και επενδυτικά πεδία. Την πλειοψηφία των μετοχών της κατέχουν η ασφαλιστική εταιρεία ACHMEA και ο τραπεζικός οργανισμός RABOBANK. Επισημαίνεται ότι η EUREKO περιλαμβάνει την INTERAMERICAN στις τρεις εταιρείες πρώτης γραμμής του Ομίλου εκτός Ολλανδίας, μαζί με τις εταιρείες EUREKO SIGORTA (Τουρκία) και ORANDA (Ρωσία).

Στις 31/12/2010 η EUREKO απασχολούσε 22.397 εργαζομένους, κατέγραψε καθαρά κέρδη ύψους 1,2 δισ. ευρώ, παρουσίασε ενοποιημένο δείκτη φερεγγυότητας 251%, ενώ τα ίδια κεφάλαιά της έφτασαν στα 10,4 δισ. ευρώ. Ακόμη, ο διεθνής οίκος αξιολόγησης Standard & Poor's κατά το 2010 αναβάθμισε την EUREKO ως ασφαλιστική σε A+.

Κατά το 2010, η EUREKO στο πλαίσιο της στρατηγικής της, που αφορά στην εστίαση του ενδιαφέροντος της σε εταιρείες με αναπτυξιακή δυναμική εύρους, προχώρησε στην πώληση της INTERLIFE Κύπρου, της AVERO Βελγίου και της IMPERIO Γαλλίας,



**EUREKO**  
2010

■ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ



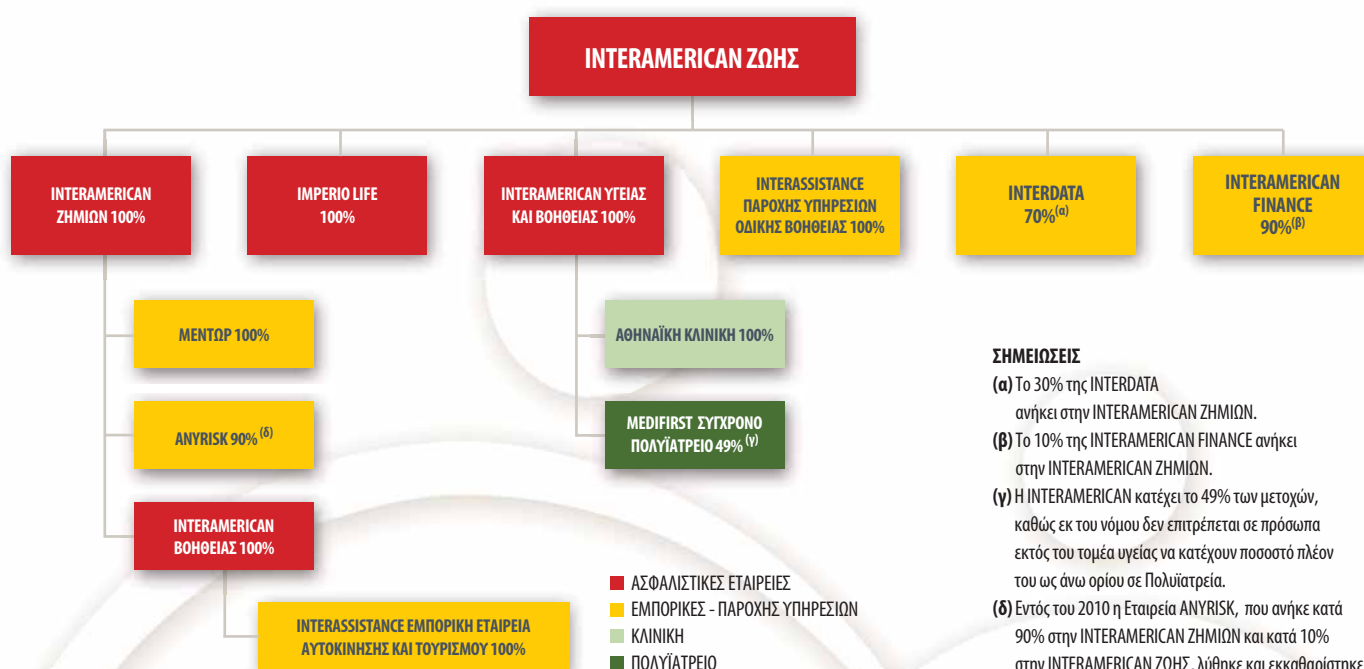
## Η INTERAMERICAN σήμερα

Η INTERAMERICAN αποτελεί μία εκ των τριών κορυφαίων εταιρειών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς (στοιχεία 2010: δεύτερη σε συνολικά μεικτά εγγεγραμμένα ασφαλιστρα - βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά”, ενότητα “Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά”). Η αναγνωρισιμότητα του ονόματος της Εταιρείας στον ελληνικό πληθυσμό αγγίζει το απόλυτο (98%), η φήμη της εναλλάσσεται από το 2006 και εντεύθεν στην 1η και 2η θέση του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης στη χώρα μας (έρευνες Famous Brands της Tradelink Reputation), ενώ από το 2006 έως και το 2010 διατηρεί σταθερά την κορυφαία απόδοση σε δημοσιότητα στην ελληνική ασφαλιστική αγορά (εργαλείο μέτρησης και αξιολόγησης Pubeval της Partners A.E.).

Η Εταιρεία εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, επί της οδού Αγίου Κωνσταντίνου 57. Δραστηριοποιείται σε όλους τους τομείς Ασφαλειών Ζωής, Υγείας και Γενικών Ασφαλειών, προωθώντας ένα ευρύτατο φάσμα πρωτοποριακών προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής, στην αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας, καθώς επίσης στην προστασία του εισοδήματος, των περιουσιακών στοιχείων, των αποταμιεύσεων και των επενδύσεων. Αποτελεί τη μοναδική ελληνική ασφαλιστική Εταιρεία που διαθέτει ιδιόκτητες υποδομές στους τομείς Υγείας (ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική και MEDIFIRST Πολυϊατρείο) και Βοήθειας (οχήματα οδικής βοήθειας, ασθενοφόρα κ.λπ.).

Η Εταιρεία απασχολεί 1.416 εργαζομένους, ενώ παράλληλα προσφέρει εργασία σε 1.785 παραγωγικούς συνεργάτες του ασφαλιστικού δικτύου της, σε πλήθος συνεργαζομένων πρακτόρων και μεσιτών ασφαλίσεων, καθώς και σε 1.195 ιατρούς συνεργάτες του δικτύου MEDISYSTEM.

Η INTERAMERICAN διατηρεί στο πελατολόγιό της περισσότερα από 1.360.000 συμβόλαια με την ικανοποίηση των πελατών της στο υψηλό επίπεδο του 75% κατά την τελευταία τριετία, έχοντας καταβάλει από το 2006 έως και το 2010 πάνω από ένα 1,35 δισ. ευρώ και εξυπηρετώντας αποζημιωτικά και με υπηρεσίες, κατά μέσο όρο πάνω από χίλιους ασφαλισμένους της ημερησίως.



### ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

- (α) Το 30% της INTERDATA ανήκει στην INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ.  
 (β) Το 10% της INTERAMERICAN FINANCE ανήκει στην INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ.  
 (γ) Η INTERAMERICAN κατέχει το 49% των μετοχών, καθώς εκ του νόμου δεν επιτρέπεται σε πρόσωπα εκτός του τομέα υγείας να κατέχουν ποσοστό πλέον του ως άνω ορίου σε Πολυϊατρεία.  
 (δ) Εντός του 2010 η Εταιρεία ANYRISK, που ανήκει κατά 90% στην INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ και κατά 10% στην INTERAMERICAN ΖΩΗΣ, λύθηκε και εκκαθαρίστηκε.

## Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων

Η Εταιρεία, προετοιμαζόμενη για τις απαιτήσεις του Solvency II το οποίο υποχρεώνει σε απομείωση αξιών των ακινήτων, αποδέσμευσε από την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.) τα ακίνητα των Διοικητικών Κέντρων της στη Λεωφόρο Συγγρού 124-126, στη Λεωφόρο Συγγρού 350 και στη Λεωφόρο Συγγρού 209-211, συνολικής αξίας 49,2 εκατ. ευρώ και στη θέση τους τοποθέτησε κεφάλαια, είτε με τη μορφή μετρητών (καταθέσεις όψεως), είτε με τη μορφή ομολόγων. Επισημαίνεται ότι και μετά την πώληση του ακινήτου της Λεωφόρου Συγγρού 350, οι διοικητικές υπηρεσίες της Εταιρείας εξακολουθούν να στεγάζονται στο εν λόγω κτήριο.

Τα Γραφεία Πωλήσεων αποτελούν την “αιχμή του δόρατος” για τις πωλήσεις των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει η INTERAMERICAN. Το Δίκτυο Πωλήσεων της INTERAMERICAN με γραφεία αποκλειστικής συνεργασίας (Δίκτυο Agency) συνεισέφερε κατά το 2010 το 75% της νέας παραγωγής στον κλάδο Ζωής και Υγείας και το 53% του συνόλου των μεικτών εγγεγραμμένων ασφαλιστρών στις Γενικές Ασφάλειες. Σημαντική, όμως, υπήρξε και η συνεισφορά των Διοικητικών Κέντρων που υποστήριξαν το Δίκτυο Πωλήσεων.

Η INTERAMERICAN, για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της, στο κλείσιμο του 2010 διατηρεί τα εξής σημεία αναφοράς:

### 2 Διοικητικά Κέντρα

- Λεωφ. Συγγρού 350, Καλλιθέα, Αθήνα
- Δοϊράνης 240, Καλλιθέα, Αθήνα

**10 Περιφερειακά Κέντρα Εξυπηρέτησης** (στις πόλεις Αγρίνιο, Άργος, Ηράκλειο, Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα, Κομοτηνή, Λάρισα, Πάτρα, Πειραιά και Χαλκίδα).

**23 Γραφεία Πωλήσεων** σε 10 πόλεις της χώρας (12 στην Αθήνα, 3 στη Θεσσαλονίκη και από ένα στο Ηράκλειο, στα Χανιά, στο Ρέθυμνο, στη Χίο, στο Άργος, στη Λάρισα, στη Ρόδο και στην Πάτρα).

Η γεωγραφική κατανομή των Διοικητικών Κέντρων, Περιφερειακών Κέντρων και Γραφείων Πωλήσεων του 2010 αποτυπώνεται στον χάρτη.



## Αναδιάρθρωση Γραφείων Πωλήσεων και Δικτύου Agency

Κατά το 2010 συνεχίστηκε η οργανωτική και λειτουργική αναδιάρθρωση του Δικτύου Πωλήσεων (Δίκτυο Agency) της INTERAMERICAN. Στις 31/12/2010 το Δίκτυο Agency απαρτιζόταν από 23 μεγάλα Γραφεία Πωλήσεων, με βασικά χαρακτηριστικά τους την αυτάρκεια στην οργάνωση και στην υποδομή, την αυτόνομη μηχανογραφική υποστήριξη και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών. Το Δίκτυο Πωλήσεων της INTERAMERICAN διευρύνεται με την αποκλειστική συνεργασία αυτοχρηματοδοτούμενων Γραφείων Πωλήσεων, ενώ παράλληλα παρέχεται η δυνατότητα δημιουργίας γραφείων ανεξαρτήτων πρακτόρων (independent agents).

Η αναδιάρθρωση στοχεύει στην αποκέντρωση λειτουργιών από την Εταιρεία στα Γραφεία, η οποία και μεταφράζεται σε ταχύτερη διεκπεραίωση εργασιών. Σκοπός της αναδιάρθρωσης είναι η αύξηση της παραγωγικότητας, η βελτίωση της ποιότητας των πωλήσεων, η ανάπτυξη νέας γενιάς πωλητών του Δικτύου, η προσέλκυση νέων ασφαλιστικών συμβούλων και η ενδυνάμωση του επαγγελματισμού όλων των συνεργατών.

## Επιχειρησιακό Σχέδιο

Η INTERAMERICAN κατά το 2010 υλοποίησε με επιτυχία το επιχειρησιακό σχέδιο που εκπονήθηκε το 2009 με τριετή ορίζοντα (2010-2012).

Το επικαιροποιημένο επιχειρησιακό σχέδιο της INTERAMERICAN για το έτος 2011 προβλέπει:

<p><b>την αξιοποίηση της Τεχνολογίας</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ με περαιτέρω ενίσχυση της πελατοκεντρικής υποδομής</li> <li>■ με αύξηση της ασφάλειας στην ηλεκτρονική επικοινωνία</li> <li>■ με επανασχεδιασμό των βασικών λειτουργικών συστημάτων</li> </ul>	<p><b>την αναζωογόνηση των Εμπορικών Δραστηριοτήτων</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ με περαιτέρω ανάπτυξη της πολυκαναλικής διανομής, με έμφαση στις απευθείας πωλήσεις</li> <li>■ με ολοκλήρωση της αναδιάρθρωσης του Δικτύου Πωλήσεων</li> <li>■ με ενίσχυση της λειτουργίας του Agency Contact Center για την επικοινωνία Δικτύου Πωλήσεων - Εταιρείας</li> </ul>
<p><b>την ενδυνάμωση του Ανθρώπινου Δυναμικού</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ με έναρξη διαδικασίας ανατροφοδότησης των εργαζομένων για την εργασιακή επίδοσή τους και την επίτευξη στόχων</li> <li>■ με ενίσχυση ικανοτήτων ηγεσίας και διοίκησης υψηλόβαθμων στελεχών (προγράμματα integrity coaching και innovation - communication and impact)</li> </ul>	<p><b>τον εκσυγχρονισμό των Διαδικασιών</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ με αποκέντρωση λειτουργιών back-office</li> <li>■ με αυτοματοποίηση underwriting</li> <li>■ με τυποποίηση προϊόντων</li> <li>■ με βελτιστοποίηση μοντέλου διαχείρισης ζημιών στις Γενικές Ασφάλειες</li> </ul>



Ακόμη, το επιχειρησιακό σχέδιο προβλέπει την περαιτέρω εφαρμογή σχεδίου κερδοφορίας (Profitability Program Project).

### Profitability Program Project

Κατά το 2010, η INTERAMERICAN ανέπτυξε και εξελίσσει ένα τριετές έργο που στόχο έχει την ενίσχυση της κερδοφορίας της. Σκοπός της εκπόνησης και υλοποίησης του Profitability Program Project είναι η επίτευξη στόχων κερδοφόρου ανάπτυξης υπό τις δυσμενείς συνθήκες της παρούσας οικονομικής συγκυρίας. Ζητούμενα της Εταιρείας αποτελούν η βελτίωση των υπηρεσιών, η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας στις πωλήσεις και η λειτουργική υπερχροή μέσα από μία ισορροπημένη στρατηγική, η οποία συμπεριλαμβάνει τη μείωση του κόστους, αλλά δεν εστιάζει αποκλειστικά σε αυτήν.



Συγκεκριμένα, το Profitability Program Project περιλαμβάνει:

- τον οργανωτικό ανασχεδιασμό, με λειτουργικές διαδικασίες καθοδηγούμενες από τη Διεύθυνση Μηχανογράφησης (IT), προκειμένου να επιτευχθεί η διαφοροποίηση στην παροχή υπηρεσιών και να υποστηριχθεί και διευρυνθεί η διανομή ασφαλιστικών προϊόντων
- τις απολαβές των συνεργατών πωλήσεων, με τα κίνητρα για πωλήσεις να μεταφέρονται από τον όγκο της παραγωγής στην αξία
- την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στη διαχείριση αποζημιώσεων και επενδύσεων σε νέες δραστηριότητες
- τις πολιτικές τιμολόγησης και διαχείρισης χαρτοφυλακίου
- τον έλεγχο του κόστους με μείωση λειτουργικών δαπανών και ορθολογική διαχείριση πόρων.

## Οι Υποδομές

Η INTERAMERICAN είναι η πρωτοπόρος εταιρεία στους κλάδους Υγείας, Άμεσης Ιατρικής και Οδικής Βοήθειας. Οι σύγχρονες και άρτιες υλικοτεχνικές υποδομές της, σε συνδυασμό με την τεχνογνωσία των ανθρώπων της, επιτρέπουν στην Εταιρεία να εξυπηρετεί άμεσα και αποτελεσματικά τους ασφαλισμένους της.

### Υποδομές στην Υγεία και στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια

Η Εταιρεία, για την έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση οποιοδήποτε ιατρικού περιστατικού των ασφαλισμένων της σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, διαθέτει:

- μία ιδιωτική κλινική
- ένα σύγχρονο πολυϊατρείο
- την 24ωρη ειδική τηλεφωνική “Γραμμή Υγείας” 1010



Από το 1991 η Άμεση Ιατρική Βοήθεια και από το 1993 η Οδική Βοήθεια συνεχίζουν έως σήμερα να βρίσκονται σε συνεχή ετοιμότητα και εγρήγορση, πάντοτε με άμεση ανταπόκριση σε κάθε κλήση, ώστε να μην κινδυνεύουν ζωές ασθενών και τραυματιών και να είναι οι δρόμοι ασφαλέστεροι για τα αυτοκίνητα, τους οδηγούς και τους επιβαίνοντες.



- 20 ιδιόκτητα ασθενοφόρα
- 3 ελικόπτερα (συνεργασία)
- ένα υγειονομικό αεροπλάνο (συνεργασία)
- 70 μόνιμους εξειδικευμένους συνεργάτες (15 ιατροί, 15 νοσηλευτές -πληρώματα ασθενοφόρων, 20 διασώστες- πληρώματα ασθενοφόρων, 20 συντονιστές της ειδικής τηλεφωνικής “Γραμμής Υγείας” 1010).

Ταυτόχρονα η INTERAMERICAN, μέσω του Συστήματος Υγείας MEDISYSTEM, συνεργάζεται πανελλαδικά με:

- 1.195 συμβεβλημένους ιατρούς όλων των ειδικοτήτων, εκ των οποίων 230 ανήκουν στο Δίκτυο “Χειρουργών - Ειδικών Συνεργατών” σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη
- 220 υπερέγχρονα διαγνωστικά κέντρα
- 11 νοσηλευτικά ιδρύματα, δημόσια και ιδιωτικά, εκ των οποίων 7 είναι συμβεβλημένα με τα δημόσια ασφαλιστικά Ταμεία.

### Υποδομές στην Οδική Βοήθεια

Στον τομέα της Οδικής Βοήθειας η INTERAMERICAN έχει τη δυνατότητα να βρίσκεται κοντά στον οδηγό κάθε ασφαλισμένου οχήματος και να εξυπηρετεί κάθε είδους όχημα, από δίκυκλο μέχρι μεγάλα φορτηγά οχήματα, διαθέτοντας:

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

Κατά το 2010, στο πλαίσιο του προγράμματος “Ασφάλισης Βαρέων Οχημάτων”, η Εταιρεία ανέπτυξε συνεργασία με 21 ειδικά συνεργεία και παράλληλα εκσυγχρόνισε 3 ιδιόκτητες μονάδες εξυπηρέτησης βαρέων οχημάτων.





## Οικονομικά Στοιχεία

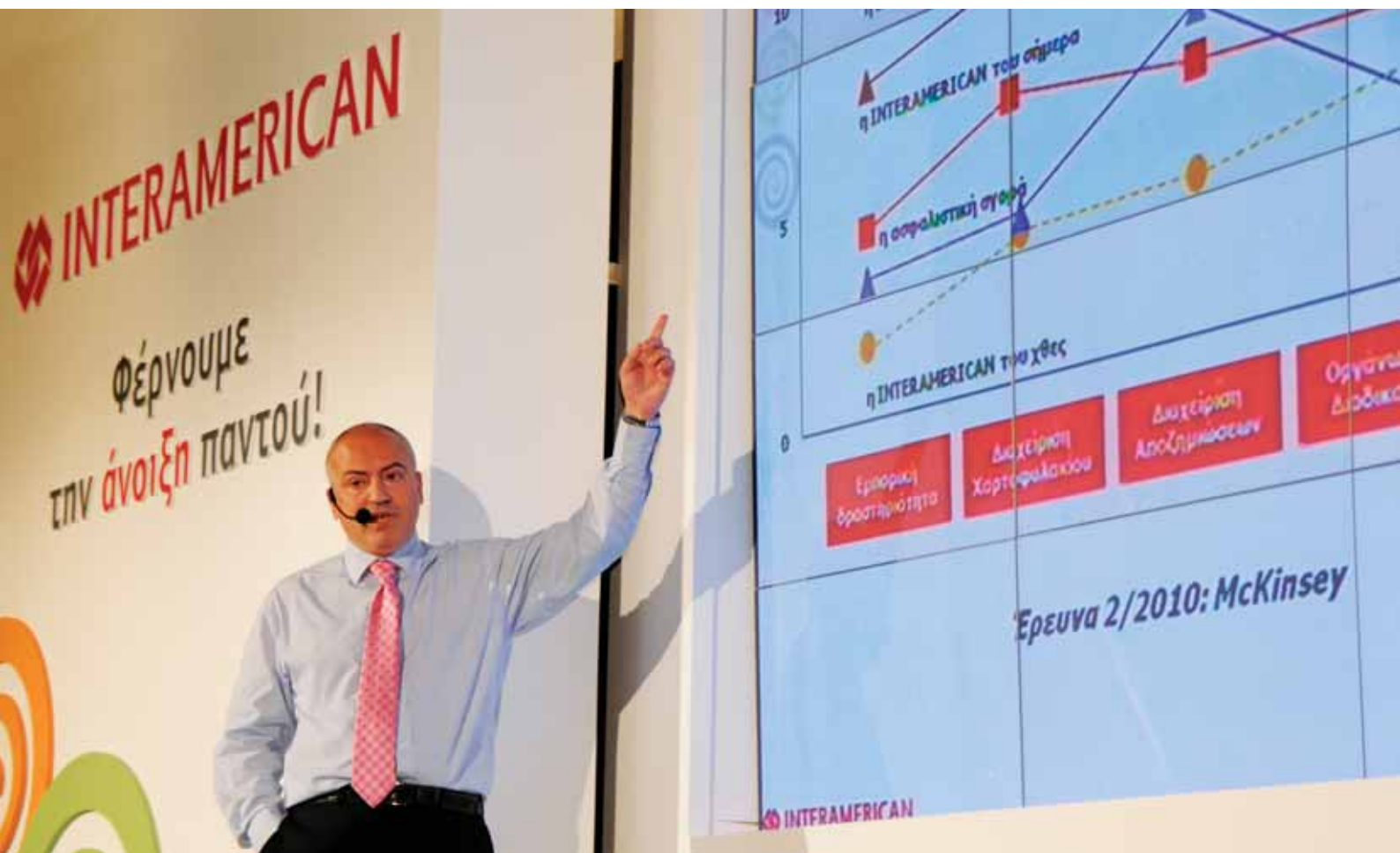
Η INTERAMERICAN ολοκλήρωσε το 2010 παρουσιάζοντας αρνητικά αποτελέσματα ύψους 12,24 εκατ. ευρώ προ φόρων και 23,86 εκατ. ευρώ μετά από φόρους. Τα αποτελέσματα για το 2009 είχαν ανέλθει σε κέρδη 21,4 εκατ. ευρώ προ φόρων και σε 9,92 εκατ. ευρώ μετά από φόρους.

Τα οικονομικά αποτελέσματα της Εταιρείας επηρεάστηκαν αρνητικά από μη επαναλαμβανόμενα κονδύλια ύψους 40 εκατ. ευρώ περίπου που, κατά κύριο λόγο, αφορούσαν σε:

- λιγότερα έσοδα επενδύσεων, ως απότοκο της πολιτικής που ακολούθησε η INTERAMERICAN για τη μείωση των επενδυτικών κινδύνων
- απομειώσεις επενδύσεων, λόγω της πτώσης των αξιών στο επενδυτικό χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας, ως αποτέλεσμα της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης
- έκτακτους φόρους και φόρους από την ολοκλήρωση τακτικών ελέγχων παλαιών χρήσεων
- προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις, καθώς και αναγνώριση αποθεματικών του τομέα Υγείας.

Παρόλα αυτά, ο ενοποιημένος δείκτης φερεγγυότητάς της για το 2010 υπολογίζεται στο 189%.

Κατά το 2010, η Εταιρεία κατέγραψε έσοδα επενδύσεων 36,61 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση 8,7% σε σύγκριση με το 2009 (40,11 εκατ. ευρώ), οφειλό-





μενη κυρίως στην πολιτική μείωσης κινδύνων (de-risking policy) και στη μείωση των επιτοκίων. Επιπλέον, κατέγραψε ζημία από πώληση επενδύσεων ύψους 4,4 εκατ. ευρώ, οφειλόμενη κυρίως σε ζημίες από πώληση ομολόγων, στο πλαίσιο της πολιτικής της για περιορισμό έκθεσης σε κινδύνους. Τα αντίστοιχα ποσά για το 2009 ήταν κεφαλαιακά κέρδη ύψους 6 εκατ. ευρώ (μείωση 33,3%).

Οι αποζημιώσεις που καταβλήθηκαν ανήλθαν στο ποσόν των 293,52 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας αύξηση 6,8% σε σχέση με το 2009 (274,86 εκατ. ευρώ). Οι δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής (μη λαμβανομένων υπ' όψιν των προμηθειών από αντασφαλιστές) ανήλθαν σε 77,6 εκατ. ευρώ έναντι 74,7 εκατ. ευρώ για το 2009, αυξημένες κατά 3,9%.

Τα λειτουργικά έξοδα ανήλθαν στο ποσόν των 102,6 εκατ. ευρώ έναντι 94,8 εκατ. ευρώ το 2009, παρουσιάζοντας αύξηση 8,2%, κυρίως λόγω της εφάπαξ (one off) αύξησης εξόδων για την υλοποίηση του σχεδίου κερδοφορίας (Profitability Program Project).

Τα Ίδια Κεφάλαια της Εταιρείας μειώθηκαν σε 189,77 εκατ. ευρώ έναντι 234,35 εκατ. το 2009 (μείωση 19%), κυρίως λόγω της σημαντικής μείωσης του χαρτοφυλακίου σταθερού εισοδήματος και των ζημιών χρήσεως, με αποτέλεσμα η αποδοτικότητα των Ιδίων Κεφαλαίων να είναι -12,5%, ενώ το 2009 έφτανε στο 4,2%.

Περαιτέρω, θα πρέπει να τονισθεί πως η INTERAMERICAN, σε ένα έτος έντονης οικονομικής κρίσης όχι μόνο δεν μείωσε, αλλά αντιθέτως αύξησε σημαντικά το ποσόν που διέθεσε για τις αμοιβές και τα έξοδα του Προσωπικού της. Τα συγκεκριμένα ποσά ανήλθαν για το έτος 2010 στα 70,55 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας ποσοστιαία αύξηση της τάξης του 18,5% σε σχέση με το 2009 (59,66 εκατ. ευρώ).

Συγκεκριμένα, η INTERAMERICAN κατά το 2010 κατέβαλε:

- 43,58 εκατ. ευρώ για μισθούς και ημερομίσθια έναντι 42,31 εκατ. το 2009 (αύξηση 3%)
- 14,08 εκατ. ευρώ για υποχρεωτικές εισφορές κοινωνικής ασφάλισης έναντι 13,29 εκατ. το 2009 (αύξηση 6%)
- 1,3 εκατ. ευρώ για προγράμματα καθορισμένων παροχών έναντι 1,26 εκατ. το 2009 (αύξηση 3%)
- 1 εκατ. ευρώ για την ομαδική ασφάλιση συνταξιοδότησης έναντι 701 χιλιάδων το 2009 (αύξηση 42,9%)
- 433 χιλ. ευρώ για την κάλυψη Ζωής και Υγείας του Προσωπικού της Εταιρείας έναντι 437 χιλ. το 2009 (μείωση 0,9%).

Επισημαίνεται ότι το 2010 ξεκίνησε η λειτουργία του Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού INTERAMERICAN (T.E.A.Π.). Οι εισφορές για τους εργαζομένους που εντάχθηκαν οικειοθελώς σε αυτό ανήλθαν σε 1,38 εκατ. ευρώ. Τα ποσά αυτά περιλαμβάνονται στο κονδύλι “υποχρεωτικές εισφορές κοινωνικής ασφάλισης”.

## Ασφαλίσεις Ζωής

Τα εγγεγραμμένα ασφαλίστρα και δικαιώματα ασφαλίσεων Ζωής (συμπεριλαμβανομένων και των παροχών Υγείας) από ασφαλιστικά και επενδυτικά συμβόλαια έφθασαν κατά το 2010 τα 265,5 εκατ. ευρώ έναντι 285 εκατ. το 2009. Παρουσιάζεται μία μείωση της τάξεως του 6,8%, κυρίως ως αποτέλεσμα των λήξεων (λόγω ωρίμανσης των συμβολαίων), καθώς και των πρόωρων εξαγορών, που αντικατοπτρίζουν το εξαιρετικά δύσκολο οικονομικό περιβάλλον. Η παραγωγή αντισταθμίστηκε εν μέρει από την πολύ ικανοποιητική επίδοση τόσο της νέας παραγωγής των ασφαλίσεων που συνδέονται με επενδύσεις όσο και των παραδο-



σιακών ασφαλίσεων Ζωής. Ενέργειες που έλαβαν χώρα το 2010 και στόχευαν στη βελτίωση της παραγωγής, περιλαμβάνουν την προσθήκη τριών νέων Αμοιβαίων Κεφαλαίων στο ασφαλιστικό προϊόν “Capital” το οποίο συνδέεται με επενδύσεις και την άμεση επαφή με τους πελάτες έτσι ώστε να επαναφέρουν τα ληξιπρόθεσμα συμβόλαια-προγράμματα. Τα ως άνω αναφερόμενα ποσά συμπεριλαμβάνουν 51,5 και 62,9 εκατ. ευρώ για τα έτη 2010 και 2009 αντιστοίχως των ασφαλιστηρίων συμβολαίων επενδυτικού χαρακτήρα.

### Ασφαλίσεις κατά Ζημιών

Τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα ασφαλίσεων κατά Ζημιών ανήλθαν σε 221,2 εκατ. ευρώ έναντι 215,7 εκατ. το 2009, παρουσιάζοντας αύξηση 2,5%. Η αύξηση στα τιμολόγια του κλάδου Αυτοκινήτων είχε ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου. Η βελτίωση αυτή οφείλεται, κυρίως, στην διεύρυνση της συνεργασίας με όλα τα Δίκτυα Πωλήσεων, καθώς και στην ανάκληση αδειών λειτουργίας κάποιων ασφαλιστικών εταιρειών, η οποία φαίνεται να οδήγησε το καταναλωτικό κοινό σε πιο αξιόπιστες εταιρείες.

Πέραν του Δικτύου Agency, τα κανάλια διανομής κατά το 2010 παρουσίασαν μια αύξηση της τάξεως του 13% στο τραπεζοασφαλιστικό και 14% στο πρακτορειακό δίκτυο, ενώ η Anytime πέτυχε τον διπλασιασμό, σχεδόν, της παραγωγής στις απευθείας πωλήσεις σε σχέση με το 2009.

Το συνολικό κόστος των αποζημιώσεων 2010 ανήλθε σε 107,1 εκατ. ευρώ έναντι 98,9 εκατ. το 2009, αυξημένο κατά 8,3%. Ο δείκτης αποζημιώσεων (loss ratio) το 2010 μειώθηκε σε 52% έναντι 54,2% το 2009, ενώ ο συνολικός δείκτης κόστους (combined ratio) για το 2010 ανήλθε σε 92,1% έναντι 93,8% το 2009.

### Υπηρεσίες Υγείας

Τα έσοδα από υπηρεσίες Υγείας (ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική και MEDIFIRST Πολυιατρείο) ανήλθαν σε 15,7 εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά 16% σε σχέση με το 2009 (18,7 εκατ.).

Αυτή η μείωση οφείλεται:

- σε ανώτατες τιμές σε ειδικά ιατρικά υλικά, που έχουν επέβαλαν τα Ταμεία Κοινωνικής Ασφάλισης κατά το 2010
- στη μείωση των ασθενών του ιδιωτικού τομέα εξαιτίας της οικονομικής κρίσης
- στην επέκταση του φάσματος των υπηρεσιών Υγείας. Η εξοικονόμηση πόρων από το κλείσιμο της μονάδας τεχνητού νεφρού θα επιτρέψει στην Εταιρεία να επεκταθεί και σε άλλες υπηρεσίες εντός του 2011.



#### ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ INTERAMERICAN (σε εκατ. ευρώ)

	2009	2010	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Σύνολο Ενεργητικού	1.803,89	1.691,05	-6,2%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	234,35	189,77	-19,0%
Καθαρές Πωλήσεις	418,65	436,42	+4,2%
Έσοδα Επενδύσεων	40,11	36,61	-8,7%
Κέρδη (Ζημίες) προ Φόρων	21,40	-12,24	-157,2%
Καθαρά Κέρδη (Ζημίες)	9,92	-23,86	-340,5%
Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας	219,32	210,62	-4,0%
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλείων	182,46	205,75	+12,8%
Αποζημιώσεις Ασφαλισμένων	274,86	293,52	+6,8%

## Όραμα, Αποστολή, Αξίες

Το Όραμα, η Αποστολή και οι Αξίες της INTERAMERICAN αποτυπώνουν ανάγλυφα τόσο τον προσανατολισμό της με τον Πελάτη στο κέντρο του ενδιαφέροντος όσο και την προσήλωσή της στην επίτευξη του στόχου της Αειφόρου Ανάπτυξης.

### 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 **ΠΕΛΑΤΕΣ** 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 **ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ** και τους **ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥΣ** της, υιοθετώντας και καλλιεργώντας μία αντίληψη προσανατολισμένη στη φροντίδα του Πελάτη, στη δημιουργικότητα και στην επίτευξη υψηλής απόδοσης, στοιχεία τα οποία ανταμείβονται σύμφωνα με την αξία τους
- στους **ΜΕΤΟΧΟΥΣ** της, αποτελώντας μία κερδοφόρο και οικονομικά ισχυρή Εταιρεία η οποία χρηματοδοτεί αυτόνομα την ανάπτυξή της, ενώ παράλληλα προσφέρει μακροπρόθεσμα σημαντική αξία στους Μετόχους της
- στην **ΚΟΙΝΩΝΙΑ**, συνεισφέροντας στο κοινωνικό σύνολο έμπρακτα με την υποστήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, την εκπαίδευση-ενημέρωση των πολιτών για την αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και την προσφορά 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 εστιάζει στην απόδοση και στην κερδοφορία, η οποία αξιολογείται μέσα σε ένα υφιστάμενο πλαίσιο ανάληψης ευθυνών που είναι διατυπωμένες με σαφήνεια και με βάση το οποίο η επιτυχία ανταμείβεται κατάλληλα, ενώ η χαμηλή απόδοση ελέγχεται.

### Έμφαση στη Συνεργασία

Οι πελάτες και τα δίκτυα πωλήσεων βρίσκονται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, μέσω της συνεχούς αναζήτησης μεθοδολογιών για τη βελτίωση του συνόλου των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, η INTERAMERICAN κτίζει ισχυρές και μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες της.

### Διαφάνεια, Εμπιστοσύνη, Δικαιοσύνη

Η Εταιρεία υποστηρίζει τις εταιρικές σχέσεις με όρους διαφάνειας, επιδιώκει να παρουσιάζεται ανοικτή και εξωστρεφής στις δραστηριότητές της και να ενισχύει την αμοιβαία δικαιοσύνη και αξιοπιστία. Με αυτή τη συμπεριφορά της η INTERAMERICAN συμβάλλει στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, προς όφελος όλων.

### 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.

## Συμμετοχή σε Οργανώσεις

Η INTERAMERICAN, επιδιώκοντας την ανάπτυξη της επιχειρηματικής υπευθυνότητας σε όλα τα επίπεδα των δραστηριοτήτων της, συμμετέχει σε σειρά οργανώσεων για την αειφόρο ανάπτυξη, καθώς και επαγγελματικών οργανώσεων. Στόχος της Εταιρείας είναι η ενίσχυση του κύρους και της αξιοπιστίας της μέσω συγκεκριμένων δεσμεύσεων που αναλαμβάνει ως μέλος αναγνωρισμένων ελληνικών και διεθνών θεσμικών φορέων συλλογικής ευθύνης και έκφρασης, αλλά και της ανάδειξης του έργου της υπέρ του κοινωνικού συνόλου.

### Οργανώσεις για την Αειφόρο Ανάπτυξη

Πέραν του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact), η συμμετοχή στο οποίο παρουσιάζεται στο κεφάλαιο “Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN”, η Εταιρεία συμμετέχει στις ακόλουθες οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη:

- Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνω-



μένων Εθνών (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI): Το UNEP FI προωθεί την αειφόρο ανάπτυξη μέσω του χρηματοοικονομικού κλάδου. Μέλη του UNEP FI είναι οι 190 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](http://www.unepfi.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 προβολή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, τόσο προς τον επιχειρηματικό κόσμο όσο και προς το κοινωνικό σύνολο ([www.csrhellas.gr](http://www.csrhellas.gr)).
- **Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας (Ε.Δ.Π.Υ.Χ.Ε.):** Το Ε.Δ.Π.Υ.Χ.Ε. έχει ως σκοπό του την ανάπτυξη υποστηρικτικής υποδομής για την προαγωγή της υγείας στους χώρους εργασίας ([www.edpyxe.gr](http://www.edpyxe.gr)).
- **Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter):** Η Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας αποτελεί μία Πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission Initiative), την οποία έχουν υπογράψει περισσότερες από 2.000 εταιρείες, σύλλογοι, ερευνητικοί οργανισμοί και δημόσιες αρχές που έχουν αναλάβει να πραγματοποιήσουν συγκεκριμένες δράσεις και μοιράζονται τις ορθές πρακτικές τους, με στόχο να συμβάλλουν τόσο στη μείωση των θυμάτων των τροχαίων δυστυχημάτων όσο και στην επίλυση των καθημερινών προβλημάτων οδικής ασφάλειας ([www.erscharter.eu](http://www.erscharter.eu)).
- **EuroCharity:** Ο EuroCharity είναι 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 Μαζικής Ενημέρωσης, σωματεία, συλλόγους και φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα ([www.eurocharity.gr](http://www.eurocharity.gr)).
- **Σωματείο “Επιχειρηματικότητα Νέων” (Σ.Ε.Ν.):** Σκοπός του Σωματείου είναι η εφαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων που προάγουν την επιχειρηματική σκέψη των νέων, σε συνεργασία με τις ελληνικές επιχειρήσεις, το ελληνικό δημόσιο και το ιδιωτικό εκπαιδευτικό σύστημα όλων των βαθμίδων, σε ολόκληρη την επικράτεια ([www.sen.org.gr](http://www.sen.org.gr)).

## Επαγγελματικές Οργανώσεις

Επιπλέον, η INTERAMERICAN συμμετέχει στις ακόλουθες επαγγελματικές οργανώσεις:

- **Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας (Ε.Α.Ε.Ε.):** Η Ε.Α.Ε.Ε. είναι ο κεντρικός φορέας εκπροσώπησης των ελληνικών ασφαλιστικών εταιρειών. Σκοπός της Ένωσης είναι η με κάθε νόμιμο μέσο ανάπτυξη του θεσμού της Ιδιωτικής Ασφάλισης ([www.eaee.gr](http://www.eaee.gr)).
- **Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.):** Το Ε.Ι.Α.Σ. έχει ως κύριο στόχο του την προαγωγή και ανάπτυξη συγχρόνων εκπαιδευτικών διαδικασιών και της έρευνας στο αντικείμενο της ασφαλιστικής και χρηματοοικονομικής επιστήμης και πρακτικής ([www.eias.gr](http://www.eias.gr)).
- **Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.):** Αποστολή του Συνδέσμου είναι να συμβάλλει καθοριστικά στον περαιτέρω εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη της σύγχρονης ελληνικής επιχείρησης, η οποία δημιουργεί ένα ανταγω-



UNEP Finance Initiative



## UNEP FI

Σύμφωνα με τη “Διακήρυξη των Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων για το Περιβάλλον και την Αειφόρο Ανάπτυξη” του UNEP FI:

“Εμείς, τα μέλη του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αναγνωρίζουμε ότι η αειφόρος ανάπτυξη εξαρτάται από τη θετική αλληλεπίδραση μεταξύ της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης και της προστασίας του περιβάλλοντος, ώστε να ισορροπούν τα συμφέροντα της παρούσας και των μελλοντικών γενεών. Επιπλέον, αναγνωρίζουμε ότι η αειφόρος 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”.

νιστικό εθνικό κεφάλαιο στον ευρωπαϊκό και παγκόσμιο οικονομικό ανταγωνισμό. Ο Σύνδεσμος παρεμβαίνει δημόσια, υπεύθυνα και τεκμηριωμένα στις διεργασίες και εξελίξεις που διαμορφώνουν το επιχειρηματικό και το οικονομικό περιβάλλον, καθώς και τον κοινωνικό διάλογο στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση ([www.sev.org.gr](http://www.sev.org.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. Σκοπός του είναι η προστασία και ανάπτυξη του εμπορίου και της βιομηχανίας στην περιφέρειά του, στο πλαίσιο των συμφερόντων της εθνικής οικονομίας ([www.acci.gr](http://www.acci.gr)).

■ **Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.):** Η Ε.Ε.Δ.Ε. είναι σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και αποστολή της είναι η συμβολή στην ανάπτυξη και προώθηση της εφαρμογής των συγχρόνων αρχών, μεθόδων και τεχνικών του management σε κάθε συλλογική προσπάθεια, τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημοσίου τομέα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και η ανάδειξη της σημαντικότητας του ρόλου των ασκούντων διοίκηση ([www.eede.gr](http://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 προαγωγή των συμφερόντων των μελών του από νομική, οικονομική και κοινωνική άποψη, στο πλαίσιο της οικονομικής ανάπτυξης της Ελλάδος ([www.sae-epi.gr](http://www.sae-epi.gr)).



## Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις 2010

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

### Αξιολόγηση Απολογισμού Ε.Κ.Ε. από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Το Εργαστήριο Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Πανεπιστημίου Αιγαίου, που αξιολογεί τους ελληνικούς Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. με βάση τις Οδηγίες του Προτύπου Αναφοράς Global Reporting Initiative (GRI-G3), αξιολόγησε την INTERAMERICAN με βαθμολογία 34% και της απένειμε το τρίτο βραβείο για την πληρότητα του Απολογισμού που η Εταιρεία εξέδωσε για το έτος αναφοράς 2009.

### Βράβευση Απολογισμού Ε.Κ.Ε. από το QualityNet Foundation

Στο πλαίσιο εκδήλωσης, που οργάνωσε το 2010 το QualityNet Foundation (Δίκτυο Υπεύθυνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών) για τη βράβευση των καλύτερων Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του 2008 στην Ελλάδα, η INTERAMERICAN απέσπασε το Βραβείο Καλύτερου Κοινωνικού Απολογισμού στα θέματα εργασιακών συνθηκών και πρακτικών. Ακόμη, ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. 2008 της Εταιρείας επελέγη μεταξύ των έξι καλύτερων και στην κατηγορία Νέων Απολογισμών.

### Βράβευση της προϊόντικής γραμμής “Green Line” από τον ΠΑ.Σ.Ε.Π.Π.Ε.

Η INTERAMERICAN τιμήθηκε με το βραβείο Επιχειρήσεων για το Περιβάλλον στην κατηγορία “οικολογικό προϊόν” από τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Προστασίας Περιβάλλοντος (ΠΑ.Σ.Ε.Π.Π.Ε.), για την προϊόντική γραμμή “Green Line”. Ο θεσμός των βραβείων Επιχειρήσεων για το Περιβάλλον οργανώθηκε για τρίτη φορά στην Ελλάδα και αποτελεί συνιστώσα των Ευρωπαϊκών Βραβείων Επιχειρήσεων για το Περιβάλλον (European Business for the Environment).





- **Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.):** Ο Σ.Ε.Μ.Α. έχει ως σκοπό τη με κάθε πρόσφορο μέσο κατοχύρωση και προβολή του ιδιαίτερου επαγγέλματος του Μεσίτη Ασφαλίσεων ([www.sema.gr](http://www.sema.gr)).
- **Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο:** Το Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο είναι ένας μη κερδοσκοπικός αυτοδύναμος οργανισμός που ως στόχο έχει την προώθηση των οικονομικών και επιχειρηματικών σχέσεων μεταξύ των Η.Π.Α. και της Ελλάδος ([www.amcham.gr](http://www.amcham.gr)).
- **Ελληνο-Ολλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος:** Ο Ελληνο-Ολλανδικός Σύνδεσμος είναι ανεξάρτητος οργανισμός που διευθύνεται από τις εταιρείες μέλη του και τους εκλεγμένους αντιπροσώπους τους. Κύριος στόχος του είναι να προωθεί και να υποστηρίζει αμφίδρομα τις ελληνοολλανδικές οικονομικές, εμπορικές και πολιτιστικές σχέσεις ([www.heda.gr](http://www.heda.gr)).
- **Ελληνο-Βρετανικό Επιμελητήριο:** Το Ελληνο-Βρετανικό Επιμελητήριο αποτελεί μια ανεξάρτητη, αυτόνομη, μη κερδοσκοπική οργάνωση που κύριο στόχο έχει την προώθηση των διμερών ελληνοβρετανικών εμπορικών σχέσεων και την παροχή επιχειρηματικών και επενδυτικών υπηρεσιών στα μέλη του ([www.bhcc.gr](http://www.bhcc.gr)).
- **Ελληνο-Τουρκικό Επιμελητήριο Ελλάδος:** Το Επιμελητήριο αποτελεί νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου και στοχεύει στην ανάπτυξη των εμπορικών, επιχειρηματικών και οικονομικών σχέσεων μεταξύ της Ελλάδος και της Τουρκίας, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη του εμπορίου και των εξαγωγών ([www.ete.gr](http://www.ete.gr)).



### World Finance Insurance Awards

Το αναγνωστικό κοινό και η ειδική κριτική επιτροπή του παγκοσμίου βεληνεκούς διμηνιαίου περιοδικού “World Finance” ανέδειξαν κατά το 2010 την INTERAMERICAN ως την κορυφαία ελληνική ασφαλιστική εταιρεία. Ο θεσμός των ασφαλιστικών βραβείων του περιοδικού αναδεικνύει ετησίως τις πλέον σημαντικές, ανά χώρα, εταιρείες του παγκόσμιου χρηματοοικονομικού τομέα, με βάση κριτήρια που συνδυάζουν την κερδοφορία, την καινοτομία και την πελατοκεντρικότητα.

### Ermis Awards

Η διαφημιστική καμπάνια της Εταιρείας με τον τίτλο “INTERAMERICAN Family Life” βραβεύθηκε με “Ermis Silver” (αργυρό μετάλλιο) στην κατηγορία Ermis Web Banners / Finance and Insurance, στο πλαίσιο της διοργάνωσης Ermis Awards.

### MorningStar

Το Αμοιβαίο Κεφάλαιο (Α/Κ) της INTERAMERICAN Διαχείρισης Διαθεσίμων Εσωτερικού έλαβε την ανώτατη διάκριση “5 αστέρια”, η οποία το κατατάσσει στο 10% των καλύτερων αμοιβαίων κεφαλαίων στη κατηγορία του, από τον διεθνή οίκο αξιολόγησης Α/Κ MorningStar. Η μεθοδολογία που ακολουθεί η MorningStar για την αξιολόγηση Αμοιβαίων Κεφαλαίων βασίζεται στη συστηματική μέτρηση απόδοσης κινδύνου, στο κόστος που τα επιβαρύνει, καθώς επίσης και στη σύγκριση του αποτελέσματος με τα αντίστοιχα Α/Κ της ίδιας κατηγορίας.



- Πράξεις Ευθύνης, “Πράξεις Ζωής”
- Διαχείριση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
- Εθελοντισμός
- Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Στόχοι Ε.Κ.Ε. και Αποτελέσματα 2010
- Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)
- Οικουμενικό Σύμφωνο - Υλοποίηση Στόχων

Η INTERAMERICAN  
ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ  
& ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ  
ΣΤΗΝ INTERAMERICAN





Για την INTERAMERICAN η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη συνιστά στοιχείο της επιχειρηματικής φιλοσοφίας και τρόπο για την αναπτυξιακή εξέλιξή της.

**Η** INTERAMERICAN έχει αναγνωρίσει την επιχειρηματική αξία που προσδίδουν οι αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως “όχημα” για την επίτευξη της αειφόρου ανάπτυξης. Γι’ αυτό φροντίζει ώστε να ενσωματώνεται η υπεύθυνη συμπεριφορά τόσο στις καθημερινές επιχειρηματικές δραστηριότητες όσο και στην εταιρική κουλτούρα της.

Στην Εταιρεία η υπευθυνότητα εκφράζεται έμπρακτα με πολλούς τρόπους και σε διάφορους τομείς. Ειδικότερα η INTERAMERICAN:

- επιδιώκει να λειτουργεί με τρόπο ηθικό και υπεύθυνο στην αγορά και ιδιαίτερα στις σχέσεις με τους πελάτες της, καθώς επίσης και στον τρόπο διοίκησης και οργάνωσής της με ένα σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα
- αναγνωρίζει το Ανθρώπινο Δυναμικό της ως έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες για την επιχειρηματική επιτυχία της, εφαρμόζοντας σύγχρονα συστήματα διαχείρισης και παρέχοντας ευκαιρίες προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης μέσω των εταιρικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
- επιδιώκει την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, αναλαμβάνοντας σχετικές δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας, νερού και πρώτων υλών, ενώ παράλληλα εφαρμόζει και πρακτικές ανακύκλωσης
- αναπτύσσει πρωτοβουλίες στον τομέα της πράσινης επιχειρηματικότητας, στηρίζοντας τις εφαρμογές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας μέσω ασφαλιστικών προγραμμάτων, καθώς και με ασφάλιση των επιχειρήσεων έναντι των περιβαλλοντικών κινδύνων που προκύπτουν από τη λειτουργία τους.
- συνεργάζεται και υποστηρίζει ποικίλες κοινωνικές ομάδες με την πολύτιμη συμμετοχή και εθελοντική συνεισφορά των εργαζομένων της.



## Πράξεις Ευθύνης, “Πράξεις Ζωής”

Η INTERAMERICAN μετουσιώνει σε έργο την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα της με τις “Πράξεις Ζωής”. Σύμφωνα με τις εταιρικές προτεραιότητες κοινωνικής υπευθυνότητας και σε συνδυασμό με τις προσδοκίες των βασικών ενδιαφερομένων μερών, οι “Πράξεις Ζωής” διακρίνονται ως προς τις θεματικές περιοχές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε:

- Πράξεις Ευθύνης για την Οικονομία και τη Διακυβέρνηση
- Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά
- Πράξεις Ευθύνης για τους Εργαζόμενους
- Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον
- Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία.

Οι πολιτικές, πρακτικές και δράσεις που εφαρμόζει η INTERAMERICAN ανά περιοχή Ε.Κ.Ε. αναφέρονται στα αντίστοιχα κεφάλαια του παρόντος Απολογισμού.

### “Πράξεις Ζωής” για ποιότητα ζωής



### Ενσωμάτωση της Ε.Κ.Ε. στην Εταιρική Στρατηγική

Η INTERAMERICAN, με τη θεσμοθέτηση της Επιτροπής Ε.Κ.Ε. κατά το 2009, προχώρησε στη συστηματική διαχείριση των θεμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης θέτοντας ως βασικές στρατηγικές επιδιώξεις:

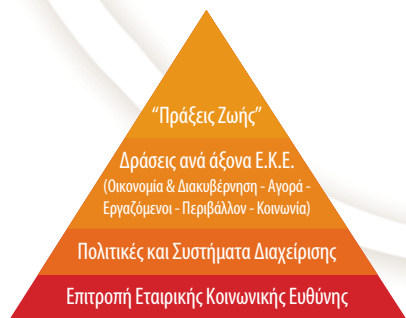
- την ενσωμάτωση της έννοιας της Ε.Κ.Ε. στη λειτουργία της Εταιρείας και των θυγατρικών της
- την εναρμόνιση των δράσεων κοινωνικής υπευθυνότητας της Εταιρείας με τα διεθνή πρότυπα Ε.Κ.Ε. και τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (Global Compact)
- την ενίσχυση του διαλόγου και της αμφίδρομης επικοινωνίας με όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών της Εταιρείας
- την ενίσχυση της συνάφειας των πρωτοβουλιών κοινωνικής υπευθυνότητας με το επιχειρησιακό αντικείμενο (ασφαλίσεις, προϊόντα - υπηρεσίες)
- την προώθηση της ιδέας του εθελοντισμού στο σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού και των συνεργατών της Εταιρείας με την ανάπτυξη της ομάδας “Εθελοντές Ζωής”.

## Διαχείριση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Για την οργανωμένη διαχείριση των θεμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει από το 2009, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, τη λειτουργία ειδικής Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Ε.Κ.Ε.), η οποία είναι υπεύθυνη για:

- την ανάπτυξη της σχετικής πολιτικής
- τον καθορισμό των στρατηγικών προτεραιοτήτων
- τον συντονισμό των σχετικών δράσεων και
- τη διαχείριση όλων γενικά των ζητημάτων που σχετίζονται με την κοινωνική υπευθυνότητα της Εταιρείας.

Η Ε.Ε.Κ.Ε. αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή της Εταιρείας.



### Αποφάσεις και Δράσεις της Ε.Ε.Κ.Ε.

Κατά το 2010 οι σημαντικότερες αποφάσεις και δράσεις της Επιτροπής ήταν οι εξής:

- αποφασίστηκε η συμμετοχή στην Επιτροπή ενός ακόμα μέλους από τον κλάδο Αυτοκινητού
- εγκρίθηκε ο οικονομικός προϋπολογισμός Ε.Κ.Ε., ο οποίος για το 2010 ανήλθε στο ποσόν των 165.000 ευρώ
- πραγματοποιήθηκε αποτίμηση των οφελών από την έκδοση Απολογισμών Κοινωνικής Υπευθυνότητας για τα έτη αναφοράς 2008 και 2009 και τέθηκε ως στόχος η βελτίωση της επίδοσης του Απολογισμού του 2010, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI-G3
- αποφασίστηκε η προετοιμασία των διαδικασιών για την περιβαλλοντική πιστοποίηση της Εταιρείας κατά ISO 14001, η οποία θα λάβει χώρα εφόσον και όταν μεταστεγαστεί η INTERAMERICAN σε νέο διοικητικό κέντρο
- αποφασίστηκε η δημιουργία ομάδων εθελοντισμού για την Ε.Κ.Ε. ανά θεματική περιοχή, αποτελούμενων από εργαζομένους και συνεργάτες "Εθελοντές Ζωής"
- θεσμοθετήθηκε το βραβείο "Εθελοντή Ζωής" για εργαζόμενο της Εταιρείας, το οποίο για τα έτη 2009-2010 απονεμήθηκε στην υπάλληλο Ουρανία Διαμάντη
- θεσμοθετήθηκε ειδικό "Βραβείο Κοινωνικής Ευθύνης" για τους συνεργάτες του Δικτύου Agency, το οποίο για την ίδια χρονική περίοδο απονεμήθηκε στον συντονιστή Γραφείου Πωλήσεων Δημήτρη Φαραντούρη
- αποφασίστηκε η οικονομική στήριξη του προγράμματος "Αναδοχή Παιδιού" της ActionAid.





## Εθελοντισμός

### Ενεργοί Πολίτες, “Εθελοντές Ζωής”

Με στόχο την προώθηση της ιδέας του εθελοντισμού, της κοινωνικής συνεισφοράς και της αλληλεγγύης, καθώς επίσης και της ατομικής υπευθυνότητας πέραν της εταιρικής, η INTERAMERICAN από το 2010 έχει συστήσει την ομάδα “Εθελοντές Ζωής”, στην οποία συμμετέχουν εργαζόμενοι και συνεργάτες.

Αυτή η πρωτότυπη και ιδιαίτερα σημαντική πρωτοβουλία της Εταιρείας σηματοδοτεί την ενεργό συμμετοχή των ανθρώπων σε δράσεις κοινωνικής προσφοράς με τρόπο οργανωμένο και συστηματικό.

Οι “Εθελοντές Ζωής” κατανέμονται στις κατηγορίες:

- Εθελοντές Υγείας
- Εθελοντές για την Αντιμετώπιση Κινδύνων
- Εθελοντές Υποστήριξης Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων
- Εθελοντές Προστασίας Περιβάλλοντος
- Εθελοντές για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό.

Κάθε εθελοντής μπορεί να συμμετέχει σε μία ή περισσότερες κατηγορίες. Διαδικαστικά, υποβάλλεται σχετική αίτηση από τον υποψήφιο εθελοντή στη Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας, η οποία στη συνέχεια εκδίδει Κάρτα Μέλους στον αιτούμενο. Προϋπόθεση για τη συμμετοχή στους “Εθελοντές Ζωής”, είναι η αποδοχή και τήρηση του “Κώδικα Αρχών των Μελών”.

Στο κλείσιμο του 2010 και ενώ το πρόγραμμα αυτό είχε ανακοινωθεί λίγους μήνες νωρίτερα, τα εγγεγραμμένα μέλη ήταν 103 (50 εργαζόμενοι και 53 συνεργάτες).

Ηθικό κίνητρο συμμετοχής στους “Εθελοντές Ζωής” αποτελούν τα δύο ετήσια Βραβεία, ένα για εργαζόμενο και ένα για συνεργάτη της Εταιρείας.



## Κώδικας Αρχών των “Εθελοντών Ζωής”

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

1. Ο “Εθελοντής Ζωής” γνωρίζει και συντάσσεται με τη βασική ιδέα της εφαρμογής του Σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN “Πράξεις Ζωής”, που είναι η δημιουργία και επιστροφή αξίας στην Κοινωνία μέσω πρωτοβουλιών και δράσεων για το κοινωνικό σύνολο, τους εργαζομένους και το περιβάλλον.
2. Αντιλαμβάνεται την ιδιότητα του Μέλους των “Εθελοντών Ζωής” ως μοχλό ανάπτυξης σχέσεων αλληλεγγύης, αγωγής επικοινωνίας και συνεργασίας με τους συναδέλφους του για θέματα κοινού ενδιαφέροντος σχετικά με την κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα.
3. Αναγνωρίζει ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, για την οικονομική ευημερία της INTERAMERICAN και την ισορροπημένη ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών (μετόχων, εργαζομένων, συνεργατών, πελατών), είναι αναγκαίο να ευθυγραμμίζεται με τις αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης, της εστίασης του ενδιαφέροντος στον Πελάτη και την κείμενη νομοθεσία από κάθε άποψη.
4. Διαδραματίζει ρόλο πρεσβευτή της ιδέας της κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και υποστηρίζει σε κάθε ευκαιρία την ανάπτυξη της ιδέας, εντός της Εταιρείας και στην ευρύτερη κοινωνία, συμμετέχοντας και ενθαρρύνοντας τον σχετικό διάλογο.
5. Έχει δηλώσει εγγράφως τη διαθεσιμότητά του για συμμετοχή, σύμφωνα με τον πρακτικό χαρακτήρα κάθε εκδήλωσης, σε εκδηλώσεις που αφορούν τουλάχιστον σε έναν από τους πέντε θεματικούς άξονες πρωτοβουλιών Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN (φροντίδα για την Υγεία, αντιμετώπιση Κινδύνων, υποστήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων, προστασία του Περιβάλλοντος και δραστηριότητες για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό).
6. Δύναται να εισηγείται εγγράφως, στο πλαίσιο των κατευθύνσεων του προγράμματος “Πράξεις Ζωής”, προτάσεις προς εφαρμογή σε πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN στην καθ’ ύλην αρμόδια Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας.
7. Έχει την κατά προτεραιότητα προτίμηση της Εταιρείας για παροχές-προσφορές ειδικού ενδιαφέροντος, συναφείς με το αντικείμενο του τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται ως “Εθελοντής Ζωής” (π.χ. οικολογικά δώρα, προσκλήσεις παρακολούθησης εκδηλώσεων - συναυλιών, θεατρικών παραστάσεων κ.λπ.).
8. Η Εταιρεία εκτιμά την ιδιότητα του μέλους στους “Εθελοντές Ζωής” ως προϋπόθεση της συμμετοχής του και σε ευρύτερες κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις μέσω των φορέων στους οποίους η INTERAMERICAN είναι δικτυωμένη (Δίκτυο Ε.Κ.Ε., Ε.Δ.Π.Υ.Χ.Ε. κ.λπ.).
9. Κάθε “Εθελοντής Ζωής” μπορεί να αποποιηθεί την ιδιότητα του μέλους με μία απλή έγγραφη δήλωση, χωρίς να χρειάζεται αιτιολόγηση εκ μέρους του (αν και είναι επιθυμητή), επιστρέφοντας ταυτόχρονα και την Κάρτα Μέλους.
10. Δικαίωμα εγγραφής στους “Εθελοντές Ζωής” έχουν όλοι οι εργαζόμενοι στις εταιρείες του Ομίλου INTERAMERICAN και του μητρικού Ομίλου EUREKO, καθώς επίσης κάθε συνεργάτης πωλήσεων αποκλειστικά συνεργαζόμενος με τον Όμιλο. Η ιδιότητα του μέλους ακυρώνεται αυτόματα αν για οποιονδήποτε λόγο διακοπεί η σχέση εργασίας ή συνεργασίας, ευλόγως εφόσον αναφύονται πρακτικά ζητήματα συντονισμού και επικοινωνίας.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής για την ανάπτυξη του εθελοντισμού στην Εταιρεία, κατά το 2010 υπήρξε συμμετοχή εθελοντών σε:

- αιμοδοσία, με συγκομιδή 100 φιαλών αίματος από δύο ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν από τον Σύλλογο Υπαλλήλων INTERAMERICAN στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας σε συνεργασία με το Ιπποκράτειο Γ.Ν.Α., καθώς και ανάλογη ενέργεια που οργανώθηκε σε Γραφείο Πωλήσεων της Εταιρείας στα Χανιά Κρήτης
- δενδροφύτευση στο Πάνειο όρος στα Καλύβια Αττικής
- καθαρισμό της παραλίας και του εθνικού πάρκου Σχινιά στον Μαραθώνα.



### Συμμετοχή σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα Νέων

Η INTERAMERICAN κατά το 2010 ενθάρρυνε στελέχη της να συμμετάσχουν στην πρωτοβουλία του Σωματίου “Επιχειρηματικότητα Νέων” (Σ.Ε.Ν.) -του οποίου η Εταιρεία αποτελεί συνδρομητικό μέλος- ως εισηγητές εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Για τον σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε συνάντηση ενημέρωσης - ευαισθητοποίησης και πρόσκληση συμμετοχής. Συμμετείχαν εθελοντικά στην υλοποίηση τριών εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε σχολεία της Αθήνας δύο στελέχη της Εταιρείας. Οι εθελοντές αφιέρωσαν 13 ώρες συνολικά για να εισαγάγουν τους μαθητές στον τρόπο λειτουργίας μίας επιχείρησης και να τους βοηθήσουν να αναπτύξουν δεξιότητες και κριτική σκέψη.

Η επιλογή των σχολείων γίνεται από το Σ.Ε.Ν. και οι εθελοντές, παράλληλα με το πλούσιο εκπαιδευτικό υλικό, εμπλουτίζουν το μάθημα με παραδείγματα από την επιχειρηματική ζωή. Τα δύο στελέχη της Εταιρείας δίδαξαν σε μαθητές Γυμνασίου των σχολείων Κολλέγιο Αθηνών και Λεόντειος Νέας Σμύρνης (προγράμματα “Η Οικονομία και Εγώ” και “Μία Επιχείρηση σε Δράση”).



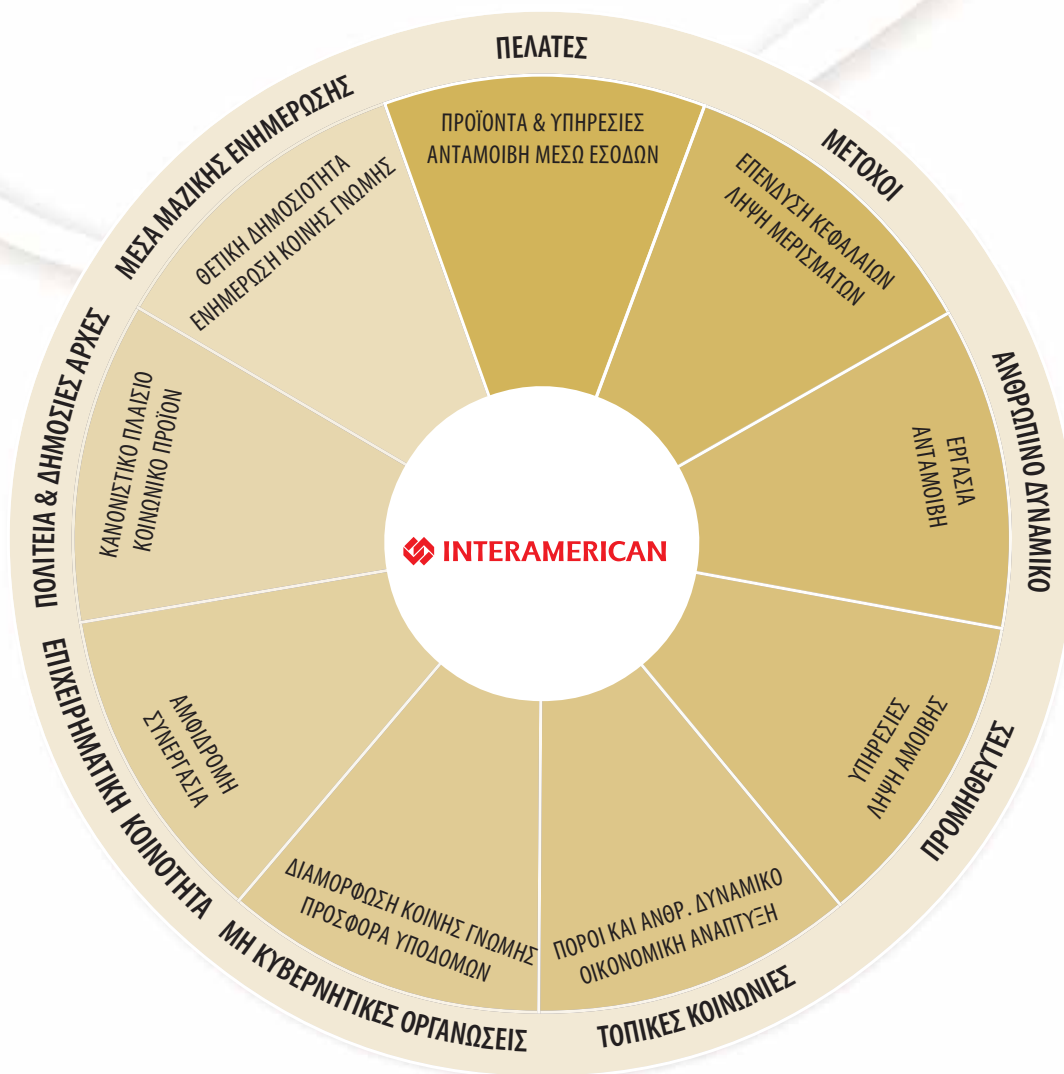
### Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Για την INTERAMERICAN η επικοινωνία και η συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που συνδέονται με την Εταιρεία είναι ιδιαίτερα σημαντική και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής υπευθυνότητάς της. Γι' αυτό η Εταιρεία χρησιμοποιεί μία σειρά από διαφορετικούς διαύλους, μέσω των οποίων επιτυγχάνει να επικοινωνεί αμφίδρομα με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η INTERAMERICAN προσδιορίζει ως ενδιαφερόμενα μέρη τις κοινωνικές ομάδες και τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις



αποφάσεις, τις δραστηριότητες και γενικά από την επιχειρηματική λειτουργία της. Τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και η σύνδεση/αλληλεπίδρασή τους με την Εταιρεία παρουσιάζονται σχηματικά ως ακολούθως:



### Οι ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών και η σχέση-πλαίσιο Αλληλεπίδρασης

Η INTERAMERICAN στο πλαίσιο της αμφίδρομης επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, επιδιώκει να επικοινωνεί σε τακτική βάση και να συνεργάζεται μαζί τους, αφουγκραζόμενη τους προβληματισμούς, τις προσδοκίες και τα κύρια θέματα που απασχολούν την κάθε ομάδα. Η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και η καταγραφή των κυρίων θεμάτων που βρίσκονται στο επίκεντρο της συζήτησης με την κάθε ομάδα είναι σημαντική για την Εταιρεία, καθώς αποτελεί βασικό μηχανισμό βελτίωσής της και αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής υπευθυνότητάς της.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικά οι τρόποι με τους οποίους επικοινωνεί η INTERAMERICAN με την κάθε ομάδα ενδιαφερομένων μερών, καθώς και τα σημαντικότερα ζητήματα που προκύπτουν από τον διάλογο μαζί τους. Ο παρών Απολογισμός Ε.Κ.Ε. καταδεικνύει τη συστηματική προσέγγιση αυτών των σημαντικών ζητημάτων.



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ (ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ)	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
<b>ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιλέγουν και εμπιστεύονται την Εταιρεία για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της</li> <li>■ Η Εταιρεία ανταμείβεται με έσοδα για την ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση που παρέχει</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Έρευνες ικανοποίησης πελατών</li> <li>■ Νέο μηχανογραφικό σύστημα "Cosmos"</li> <li>■ Διενέργεια δημοσκοπήσεων</li> <li>■ Ερωτηματολόγια αναγκών</li> <li>■ Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών</li> <li>■ Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων</li> <li>■ Πλατφόρμα απευθείας πωλήσεων Anytimeonline</li> <li>■ Περιοδικό "IN" (ετήσια επιθεώρηση)</li> <li>■ Ιστοσελίδα Εταιρείας</li> <li>■ Ενημερωτικές καμπάνιες</li> <li>■ Αποστολή ενημερωτικών εντύπων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Προσφορά ευέλικτων προϊόντων/υπηρεσιών που καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες τους, καλύτερη εξυπηρέτηση</li> <li>■ Ευέλικτες διαδικασίες</li> <li>■ Διαφανής, πλήρης, σαφής και έγκαιρη ενημέρωση</li> <li>■ Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πριν και μετά την πώληση</li> <li>■ Υψηλή φερεγγυότητα και αξιοπιστία</li> <li>■ Άμεση διαχείριση και επίλυση παραπόνων</li> </ul>
<b>ΜΕΤΟΧΟΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επενδύουν κεφάλαια στην INTERAMERICAN</li> <li>■ Λαμβάνουν μερίσματα από τα κέρδη</li> <li>■ Συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων</li> <li>■ Ενημέρωση της μητρικής εταιρείας EUREKO από το Δ.Σ. της INTERAMERICAN σχετικά με οποιαδήποτε εξέλιξη στην Εταιρεία</li> <li>■ Έκδοση τακτικών δελτίων Τύπου, ανακοινώσεων και εκθέσεων σχετικά με κάθε νέα επένδυση στην INTERAMERICAN</li> <li>■ Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων (εξαμηνιαίως και ετησίως)</li> <li>■ Διαρκής επικοινωνία οικονομικών αναλυτών με τα εταιρικά στελέχη</li> <li>■ Έκδοση ετησίου Οικονομικού Απολογισμού</li> <li>■ Έκδοση ετησίου Απολογισμού Ε.Κ.Ε.</li> <li>■ Περιοδικό "IN" (ετήσια επιθεώρηση)</li> <li>■ Συμμετοχή και επικοινωνία σε Ημερίδες και Συνέδρια</li> <li>■ Ιστοσελίδα Εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της Εταιρείας</li> <li>■ Διαφάνεια στις σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη</li> <li>■ Ορθή Εταιρική Διακυβέρνηση</li> <li>■ Μερισματική απόδοση</li> <li>■ Ενίσχυση της πίστης των καταναλωτών προς την ασφαλιστική αγορά</li> <li>■ Profitability Program Project</li> <li>■ Solvency II</li> <li>■ Ορθή Διαχείριση Κινδύνων</li> </ul>
<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ (ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ &amp; ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Προσφέρουν την εργασία και τις γνώσεις τους</li> <li>■ Ανταμείβονται με τους μισθούς, τις πρόσθετες παροχές, καθώς και τις ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη</li> <li>■ Σωματεία εργαζομένων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Άμεση επαφή και διαρκής επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού</li> <li>■ Τακτικές Συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με ομάδες εργαζομένων</li> <li>■ Έρευνες Γνώμης Προσωπικού και Συνεργατών</li> <li>■ Ηλεκτρονική πλατφόρμα "askme"</li> <li>■ Εσωτερικό ηλεκτρονικό σύστημα intranet "ΕΜΕΙΣ"</li> <li>■ Ηλεκτρονικό newsletter "INmail"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα</li> <li>■ Θέματα αξιολογήσεων Προσωπικού</li> <li>■ Αναγνώριση, εκπαίδευση, επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη</li> <li>■ Υψηλό επίπεδο συνεργασίας</li> <li>■ Διατήρηση Προσωπικού</li> <li>■ Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας</li> <li>■ Διενέργεια εθελοντικών δράσεων</li> <li>■ Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Εργαζομένων</li> </ul>

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ (ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ)	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
<p><b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ (ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ &amp; ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ)</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συνεργασία και επικοινωνία της Διοίκησης με τον Σύλλογο Υπαλλήλων INTERAMERICAN</li> <li>■ Πύλη τηλεφωνικής επικοινωνίας Agency Contact Center</li> <li>■ Περιοδικό "IN" (ετήσια επιθεώρηση)</li> <li>■ Ιστοσελίδα Εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ενημέρωση για τους στόχους της Εταιρείας και την επίτευξή τους</li> </ul>
<p><b>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Οι προμηθευτές παρέχουν τις υπηρεσίες και προϊόντα τους στην INTERAMERICAN και λαμβάνουν την αμοιβή τους</li> <li>■ Η Εταιρεία στηρίζει τους τοπικούς προμηθευτές, όπου αυτό είναι εφικτό</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Άμεση επαφή και αλληλογραφία</li> <li>■ Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής</li> <li>■ Επικοινωνία μέσω της Διεύθυνσης Περιουσίας της Εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση</li> <li>■ Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών</li> </ul>
<p><b>ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται μέσα στις διάφορες κοινωνίες, αντλώντας πόρους (εργαζομένους, προμηθευτές)</li> <li>■ Η INTERAMERICAN παράγει κοινωνικό προϊόν μέσω της ενίσχυσης τοπικών φορέων, δράσεων εθελοντικού χαρακτήρα, δωρεάν παροχής προϊόντων και υπηρεσιών κ.λπ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους</li> <li>■ Χορηγίες/δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών σε ετήσια βάση, προς ικανοποίηση σχετικών αναγκών</li> <li>■ Ιστοσελίδα Εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ευαισθητοποίηση σε τοπικά θέματα</li> <li>■ Στήριξη τοπικών ευπαθών κοινωνικών ομάδων</li> <li>■ Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών πολιτιστικών, αθλητικών, εκπαιδευτικών και άλλων κοινωνικών φορέων</li> <li>■ Πρόσληψη Προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες όπου δραστηριοποιείται η Εταιρεία</li> <li>■ Επιλογή τοπικών προμηθευτών</li> </ul>
<p><b>ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ &amp; ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Αντιπροσωπεύουν την κοινωνία των πολιτών</li> <li>■ Συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης</li> <li>■ Συμμετέχουν στη διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής</li> <li>■ Αποτελούν σημείο σύνδεσης μεταξύ της πολιτείας και επιχειρήσεων</li> <li>■ Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με Μ.Κ.Ο. για ενημέρωση και ανάληψη κοινών δράσεων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος</li> <li>■ Ενημερωτικές εκστρατείες για κοινωνικά και περιβαλ/κά θέματα</li> <li>■ Συμμετοχή σε κοινές δράσεις</li> <li>■ Συμμετοχή της INTERAMERICAN σε δίκτυα και οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη (UN Global Compact, UNEP - FI, Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας, Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Υποστήριξη Μ.Κ.Ο. με στόχο το κοινωνικό όφελος</li> <li>■ Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος</li> <li>■ Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων</li> </ul>
<p><b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρεία επικοινωνεί και συνεργάζεται για την καλύτερη κατανόηση των συνθηκών της Αγοράς</li> <li>■ Συνεργάζεται με στόχο το αμοιβαίο όφελος και την παραγωγή κοινωνικού προϊόντος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συμμετοχή σε επαγγ. οργανώσεις</li> <li>■ Συμμετοχή σε συναντήσεις θεσμικών οργάνων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Προώθηση θεμάτων ασφαλιστικού κλάδου</li> <li>■ Τρέχουσα οικονομική συγκυρία</li> <li>■ Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας</li> </ul>



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ (ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ)	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
<b>ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Πολιτεία παρέχει ένα κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, προστατεύει και δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την επιχειρηματική δραστηριότητα</li> <li>■ Δέχεται τους φόρους και κοινωνικό προϊόν από τη λειτουργία της Εταιρείας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συμμετοχή σε επαγγελματικές οργανώσεις</li> <li>■ Συναντήσεις με θεσμικούς φορείς</li> <li>■ Συνεργασία και διαβούλευση με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας και των Κανονιστικών Αρχών</li> <li>■ Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανονισμούς</li> <li>■ Στήριξη δράσεων και προγραμμάτων της Πολιτείας</li> <li>■ Κεφαλαιακή επάρκεια</li> </ul>
<b>ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρεία επικοινωνεί με τα Μ.Μ.Ε., με θέμα τις υπηρεσίες, τα προϊόντα και τις δραστηριότητές της</li> <li>■ Επιζητείται θετική δημοσιότητα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση</li> <li>■ Επικοινωνία και ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας</li> <li>■ "Press Link", διαδικτυακή πηγή ειδησεογραφικής ύλης</li> <li>■ Συνεντεύξεις, άρθρα</li> <li>■ Δελτία Τύπου</li> <li>■ Εταιρικές ανακοινώσεις και καταχωρίσεις</li> <li>■ Διαφημιστικές καμπάνιες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με τα Μ.Μ.Ε.</li> <li>■ Προώθηση των δράσεων κοινωνικού χαρακτήρα που αναλαμβάνει η Εταιρεία και ενημέρωση του κοινού</li> <li>■ Συνεντεύξεις Τύπου, αρθρογραφία σχετικά με τα προγράμματα κοινωνικής ευθύνης της Εταιρείας</li> </ul>

Η INTERAMERICAN, μέσω των διαύλων επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καταγράφει, παρακολουθεί και διαχειρίζεται τα σημαντικά ζητήματα που προκύπτουν με σκοπό τη βελτίωση της συνεργασίας μαζί τους και την παραγωγή προστιθέμενης αξίας για όλους. Οι πληροφορίες, οι προτάσεις και οι προβληματισμοί που εισέρχονται στην Εταιρεία, αξιοποιούνται με στόχο τη συνεχή βελτίωση της κοινωνικής υπευθυνότητας ανά τομέα. Παραδείγματα:

- Η διαρκής διαβούλευση με τους μετόχους συμβάλλει στη διαμόρφωση της εταιρικής διακυβέρνησης και στην ενίσχυση των μηχανισμών που διασφαλίζουν τη διαφάνεια.
- Η γνώμη των εργαζομένων εκτιμάται στη διαμόρφωση πολιτικής για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενώ τα πορίσματα των ερευνών γνώμης πελατών και κοινού συνεκτιμώνται για τη διαμόρφωση νέων προτάσεων στην αγορά.
- Οι απόψεις των συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων είναι καθοριστικές για τον σχεδιασμό νέων προϊόντων και την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στις διαδικασίες τυποποίησης προϊόντων και υπηρεσιών.

Περαιτέρω πληροφορίες όσον αφορά στον τρόπο με τον οποίο η Εταιρεία ανταποκρίνεται στα διάφορα θέματα και τις δράσεις που αναλαμβάνει, παρουσιάζονται στα επιμέρους κεφάλαια του παρόντος Απολογισμού.

### Λογοδοσία βασιζόμενη σε Διεθνή Πρότυπα

Η INTERAMERICAN επιδιώκει την υπεύθυνη, ειλικρινή και πλήρη λογοδοσία της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη με τα οποία συνδέεται. Γι' αυτό ακολουθεί εθελοντικά τις κατευθυντήριες οδηγίες, πρότυπα και αρχές που υπαγορεύουν:

- το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact)
- το Global Reporting Initiative (GRI-G3) Sustainability Reporting Guidelines
- το AA1000 Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας (AA1000 Accountability Principles Standard).

Ο ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αποτελεί το κύριο μέσο επικοινωνίας για το σύνολο των δράσεων της INTERAMERICAN σε θέματα Ε.Κ.Ε. και αειφόρου ανάπτυξης με βάση τις παραπάνω απαιτήσεις, οδηγίες και αρχές.

## Στόχοι Ε.Κ.Ε. και Αποτελέσματα 2010

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της και ανταποκρινόμενη στα θέματα που προκύπτουν από τον διάλογο με τα ενδιαφε-

ΣΤΟΧΟΙ 2010	ΒΑΘΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ*	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
Ανάπτυξη και εφαρμογή του "Security Awareness Program", που θα διασφαλίζει την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συστημάτων της Εταιρείας.	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση
Διασφάλιση Κεφαλαίων Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010 (μερική).	☺	Ποιά είναι η INTERAMERICAN
Διερεύνηση υιοθέτησης - εφαρμογής περιβαλλοντικών κριτηρίων λειτουργίας σε όλο το φάσμα των προμηθευτών της Εταιρείας.	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά
Κεντρική διαχείριση των παραπόνων και περαιτέρω βελτίωση ανά διοικητικό τομέα της ταχύτερης ανταπόκρισης και διευθέτησης των αιτημάτων που θέτουν οι εξωτερικοί και εσωτερικοί πελάτες.	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά
Κεντρική διαχείριση, μέσω του Sales Network Contact Center, όλων των συνεργαζομένων δικτύων διανομής (Agency, Brokers, Bancassurance, Direct).	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά
Ολοκλήρωση της α' φάσης του πελατοκεντρικού συστήματος "Cosmos", με τη δημιουργία ολοκληρωμένης εικόνας για κάθε πελάτη της Εταιρείας.	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά
Εφαρμογή προγράμματος ασφάλειας στα ηλεκτρονικά συστήματα της Εταιρείας για προστασία των προσωπικών δεδομένων του πελατολόγιου, καθώς και της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και των διακινουμένων πληροφοριών ("INTERAMERICAN Security Awareness Program").	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά
Έκδοση νέων προγραμμάτων για ατομική, ομαδική ασφάλιση και κάλυψη επιχειρήσεων, με χαρακτηριστικά την τυποποίηση και απλοποίηση, προς όφελος του καταναλωτή και για την ευθυγράμμιση με τις σύγχρονες ασφαλιστικές ανάγκες.	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά
Εφαρμογή ανανεωμένης διαδικασίας ανατροφοδότησης των εργαζομένων με στοιχεία για την εργασιακή τους επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Διαδικασία δύο φάσεων: Μεσοπρόθεσμη και τελική φάση (midterm review - final review).	☺	Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό
Εφαρμογή εσωτερικών εταιρικών δημοσκοπήσεων, με σκοπό τη συνεκτίμηση των αποτελεσμάτων στη λήψη σχετικής απόφασης, καθώς και για την ενίσχυση της αμφίδρομης επικοινωνίας.	☺	Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό
Αξιολόγηση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων της Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού στο σύνολο του Προσωπικού. Ανάλυση δράσεων και παρακολούθηση προόδου τους μέσω του intranet.	☺	Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό
Ενίσχυση ικανοτήτων ηγεσίας και διοίκησης υψηλοβάθμων στελεχών, μέσω παρακολούθησης δύο προσαρμοσμένων προγραμμάτων: ■ integrity coaching ■ innovation - communication and impact.	☺	Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό
Δημιουργία ολοκληρωμένου προγράμματος ανάπτυξης στελεχών, που περιλαμβάνει τις εξής ενέργειες: ■ εκπαίδευση ■ εσωτερικές μετακινήσεις ■ πλάνα καριέρας και διαδοχής (carrier path & succession planning)	☺	Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό
Περαιτέρω μείωση των καταναλώσεων ενέργειας και νερού κατά 2,5%.	☺	Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον
Επέκταση του προγράμματος Ελέγχου Περιβαλλοντικών Επιδόσεων και στο Περιφερειακό Κέντρο Εξυπηρέτησης Θεσσαλονίκης.	☹	Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον

ρόμενα μέρη, θέτει στόχους για την περαιτέρω ανάπτυξη της εταιρικής υπευθυνότητας της. Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι στόχοι οι οποίοι είχαν οριστεί για το 2010, καθώς και ο βαθμός υλοποίησής τους, με σχετική αναφορά στο αντίστοιχο κεφάλαιο όπου αναφέρονται αναλυτικά τα αποτελέσματα για κάθε στόχο.

ΣΤΟΧΟΙ 2010	ΒΑΘΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ*	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
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"> <li>■ τη μείωση της χρήσης εκτυπωμένων εντύπων</li> <li>■ τη δυνατότητα εργασίας εξ αποστάσεως</li> <li>■ τη μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων.</li> </ul>	☺	Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον
Ανάπτυξη του εθελοντισμού στον χώρο των εργαζομένων και συνεργατών πωλήσεων της Εταιρείας.	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία Η.Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN
Εισαγωγή πέμπτου θεματικού άξονα στο πρόγραμμα “Πράξεις Ζωής” για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό και ανάπτυξη σχετικών δράσεων.	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία
Περαιτέρω αξιοποίηση των υποδομών της Εταιρείας στην Άμεση Ιατρική και Οδική Βοήθεια για κοινωνικές πρωτοβουλίες.	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία
Θεσμοθέτηση Βραβείου Κοινωνικής Αξίας για συνεργάτη του Δικτύου Πωλήσεων της Εταιρείας, ως ηθική επιβράβευση για πρωτοβουλίες κοινωνικής υπευθυνότητας.	☺	Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία

Πλήρης Υλοποίηση: ☺ Μερική Υλοποίηση: ☺ Μη Υλοποίηση: ☹

## Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)

Το Οικουμενικό Σύμφωνο αποτελεί πρωτοβουλία του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών η οποία αποβλέπει στη συνένωση των προσπαθειών των επιχειρήσεων, συνδικαλιστικών φορέων και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς. Ως η μεγαλύτερη παγκόσμια πρωτοβουλία εταιρικής υπευθυνότητας -με χιλιάδες συμμετέχοντες από περισσότερες των 100 χωρών- το Οικουμενικό Σύμφωνο έχει ως πρωταρχικό στόχο την οικοδόμηση και προώθηση της κοινωνικής ευαισθησίας των επιχειρήσεων και των αγορών.

Το Οικουμενικό Σύμφωνο είναι μία εθελοντική, διεθνής πρωτοβουλία με δύο κυρίαρχους στόχους:

- να αποτελέσουν οι δέκα αρχές κυρίαρχο ρεύμα στις επιχειρηματικές δραστηριότητες σε ολόκληρο τον κόσμο
- να λειτουργήσει η πρωτοβουλία ως καταλύτης για δράσεις που στηρίζουν τους αναπτυξιακούς στόχους της χιλιετίας των Ηνωμένων Εθνών (Millennium Development Goals).

### Η Ανταπόκριση της INTERAMERICAN

Για την INTERAMERICAN, η εφαρμογή και προώθηση των δέκα αρχών του Global Compact, πέρα από ηθική υποχρέωση και ένδειξη υπεύθυνης δραστηριοποίησης, αποτελεί παράλληλα και παράγοντα επιτυχίας, καθώς μέσω της τήρησης των







αρχών αυτών δημιουργούνται πολλαπλά οφέλη τόσο για την Εταιρεία όσο και για τους εργαζομένους, το περιβάλλον και την κοινωνία. Ενδεικτικά αναφέρονται ως οφέλη:

- η αύξηση του επιπέδου ικανοποίησης και δέσμευσης των εργαζομένων έναντι της Εταιρείας
- η αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων
- η βελτίωση της φήμης της Εταιρείας ως εργοδότη
- η βελτίωση της γενικότερης φήμης της Εταιρείας
- η αύξηση των πωλήσεων
- η βελτίωση των σχέσεων με το κοινωνικό σύνολο
- η προστασία του περιβάλλοντος και συνεισφορά -στον βαθμό που αναλογεί στην Εταιρεία- στην αειφόρο ανάπτυξη
- η μείωση της έκθεσης της Εταιρείας σε διάφορους κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι πολιτικές, οι δράσεις και οι διαδικασίες που εφαρμόζει η INTERAMERICAN για την προάσπιση και εφαρμογή των αρχών του Global Compact.

## Α. ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

**Αρχή 1η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

**Αρχή 2η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Οι αρχές του Global Compact για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα προέρχονται από την Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου.

**Στην INTERAMERICAN δεν έχει παρουσιαστεί κανένα περιστατικό παραβίασης των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.**

### Η Δέσμευση της INTERAMERICAN

Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποτελεί αυτονόητη αρχή για την INTERAMERICAN. Ο σεβασμός προς τα διεθνώς συμφωνηθέντα ανθρώπινα δικαιώματα γενικά στην Ελλάδα δεν αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο, καθώς πέραν των άλλων, προστατεύεται και από το Σύνταγμα της χώρας μας.

#### 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 σκόπιμα.

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

Ο σεβασμός προς την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων είναι αναφαίρετα δικαιώματα των πολιτών. Η INTERAMERICAN τηρεί επακριβώς τους κανόνες και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ενώ επίσης έχει λάβει την απαιτούμενη αδειοδότηση αναφορικά με τη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία αρχείων με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα πελατών, προμηθευτών και Προσωπικού.

### Απόσπασμα από τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής: Εμπιστευτικότητα

“Είμαστε προσεκτικοί στη διαχείριση πληροφοριών που αφορούν στους πελάτες μας, στους συναδέλφους και στην Εταιρεία, εξασφαλίζοντας ότι τρίτοι δεν θα έχουν πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες. Μας έχει ανατεθεί η διαφύλαξη αυτών των πληροφοριών και επιβάλλεται να είμαστε αντάξιοι της εμπιστοσύνης με την οποία η Εταιρεία μας περιβάλλει.

Οι εμπιστευτικές πληροφορίες μπορούν να αποκαλύπτονται μόνο κατόπιν άδειας των προσώπων στα οποία αυτές αφορούν”.

### Συστήματα και Διαδικασίες

Η INTERAMERICAN, με σκοπό την τήρηση των παραπάνω δεσμεύσεών της και στο ευρύτερο πλαίσιο της προστασίας των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων:

- έχει θεσπίσει Αξίες και Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, τονίζοντας τον υπεύθυνο χαρακτήρα της Εταιρείας. Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής της Εταιρείας περιλαμβάνει τις βασικές αρχές και τους κανόνες που διέπουν την εσωτερική λειτουργία της Εταιρείας, καθώς επίσης θέτει τις βάσεις για τις πολιτικές που εφαρμόζονται, σε πλήρη συμμόρφωση με το εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο
- διεξάγει σε συστηματική βάση έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων με σκοπό τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και την παροχή δυνατότητας στους εργαζομένους να εκφράζουν την άποψή τους
- έχει προχωρήσει στην εφαρμογή νέου προγράμματος “Security Awareness Program” προκειμένου να διασφαλίσει αποτελεσματικά τις εταιρικές λειτουργίες της από κάθε ενδεχόμενο κίνδυνο (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση”, ενότητα “Security Awareness Program”).

Κατά το 2010, οι κυριότερες δράσεις της Εταιρείας σχετικά με την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ήταν:

- η συνέχιση της υποστήριξης του προγράμματος αναδοχής παιδιών της ActionAid (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”, ενότητα “Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες”)
- η λήψη των απαραίτητων μέτρων για την παροχή ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, με φροντίδα για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της και με αποτέλεσμα τη βελτίωση των σχετικών δεικτών (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία”)
- η συνέχιση των δράσεων προληπτικής ιατρικής με παροχή στους εργαζομένους ευκαιριών ενημέρωσης σχετικά με διάφορες ασθένειες (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία”).



## Β. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Αρχή 3η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγματεύσεως.
- Αρχή 4η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.
- Αρχή 5η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.
- Αρχή 6η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.

Οι ως άνω αρχές προκύπτουν από τη Διακήρυξη για τις Βασικές Αρχές και τα Δικαιώματα στην Εργασία του Διεθνούς Γραφείου Εργασίας (1998).

Στην INTERAMERICAN δεν έχει παρουσιαστεί κανένα περιστατικό διάκρισης στις προσλήψεις και στην απασχόληση.

### Η Δέσμευση της INTERAMERICAN

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της INTERAMERICAN αποτελεί βασικό παράγοντα για την επιχειρηματική επιτυχία της. Η Εταιρεία φροντίζει για την παροχή ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, ίσων ευκαιριών, αξιοκρατίας και αποδοχής της διαφορετικότητας. Παράλληλα, εστιάζει με ποικίλους τρόπους στην αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων της και λαμβάνει διορθωτικά μέτρα προκειμένου να βελτιωθεί περαιτέρω στους τομείς όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο.

Επιπλέον, εφαρμόζει συγκεκριμένη πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό της. Η φιλοσοφία από την οποία πηγάζει η εργασιακή πολιτική της Εταιρείας, προσδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στον σεβασμό των ανθρώπων της, που διαχρονικά αποτελούν τον καθοριστικό παράγοντα επιτυχίας της. Η υιοθέτηση των αξιών της Εντιμότητας, Αντικειμενικότητας, Συναινεσης και Ευθύνης Αποτελεσμάτων, που στηρίζουν τη φιλοσοφία της πολιτικής αυτής, εγγυάται τη δίκαιη και ίση μεταχείριση όλων (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό”).



#### Δέσμευση της Εταιρείας έναντι των εργαζομένων

“Η προσέγγισή μας ως προς τον τρόπο διοίκησης του Ανθρώπινου Δυναμικού είναι συνεπής με τις αρχές και τις αξίες της INTERAMERICAN. Σεβόμαστε τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των υπαλλήλων μας. Ο καθένας που εργάζεται στην Εταιρεία έχει συμμετοχή στην επιτυχία της και στη δημιουργία μίας διακεκριμένης επιχείρησης. Εργαζόμενοι όλοι μαζί και καθοδηγούμενοι από τα διαφορετικά ταλέντα και τις διαφορετικές απόψεις, ενεργοποιούμε νέες δημιουργικές ευκαιρίες για την επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Συλλογικά δημιουργούμε ένα πιο ευχάριστο και ανταποδοτικό περιβάλλον εργασίας, στο οποίο ο καθένας αισθάνεται υπεύθυνος για την απόδοση και τη φήμη της Εταιρείας. Δεσμευόμαστε να δημιουργήσουμε ένα περιβάλλον αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αμοιβαίου σεβασμού, στο οποίο η διαφορετικότητα και η χωρίς αποκλεισμούς συμμετοχή όλων, αποτελούν πραγματική αξία.

Επιπλέον, για τον καθένα που εργάζεται στην INTERAMERICAN θέλουμε:

- να γνωρίζει τί ακριβώς περιμένει η Εταιρεία από αυτόν και την εργασία του
- να έχει μία ειλικρινή και εποικοδομητική επικοινωνία με τον προϊστάμενό του για την απόδοσή του
- να υποστηρίζεται στο να αναπτύξει τις δυνατότητές του μέσα σε ένα περιβάλλον που προωθεί την καινοτομική 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
- η Εταιρεία να τον μεταχειρίζεται δίκαια και χωρίς διακρίσεις
- να αισθάνεται ότι έχει βοήθεια στη διαχείριση των προσωπικών αναγκών του και προτεραιοτήτων”.

Η Εταιρεία, ανταποκρινόμενη στο κάλεσμα του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ως ελάχιστο δείγμα της πεποίθησής της για την αναγκαιότητα της προώθησης της διαφορετικότητας στους χώρους εργασίας, έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα (περισσότερες πληροφορίες στο κεφάλαιο “Ανθρώπινο Δυναμικό”, στην ενότητα “Ίσες Ευκαιρίες”).

Η INTERAMERICAN σέβεται και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα και εφαρμόζει απαρέγκλιτα την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό, αντιτίθεται σε κάθε μορφής παιδική ή εξαναγκασμένη εργασία και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμησή τους.

Παράλληλα, η Εταιρεία αναγνωρίζει και προωθεί το δικαίωμα των εργαζομένων για συμμετοχή σε συλλογικές διαπραγματεύσεις και συνδικαλιστικούς φορείς.



## Συστήματα και Διαδικασίες

Για τη διασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος υψηλού επιπέδου και άρτιων εργασιακών σχέσεων, η INTERAMERICAN:

- υποστηρίζει και συνεργάζεται συστηματικά με τον Σύλλογο Υπαλλήλων της Εταιρείας ( Σ.ΥΠ.ΙΝ.)
- φροντίζει ώστε το σύνολο των εργαζομένων της να καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας, μέσω των οποίων καθορίζονται οι εργασιακές σχέσεις
- διασφαλίζει ότι μέσω των συμβάσεων εργασίας τηρούνται τα ανθρώπινα δικαιώματα και η ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την εργασία και τις εργασιακές σχέσεις
- αντιτίθεται στην παιδική εργασία (κατά τη διάρκεια της πρόσληψης ενός υπαλλήλου, η ακριβής ηλικία διασταυρώνεται και με βάση το Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας)
- εφαρμόζει διαδικασίες επιλογής Προσωπικού, με τις οποίες διασφαλίζεται ότι οι υπάλληλοι εργάζονται με βάση τη δική τους βούληση και επιθυμία για εργασία στην Εταιρεία και ότι δεν έχουν εξαναγκαστεί για κάτι τέτοιο
- φροντίζει όπως οι νεοπροσλαμβανόμενοι ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους
- διαθέτει Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας και σχετικές πολιτικές, οι οποίες εφαρμόζονται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρείας.

Ως συνέπεια των μέτρων που λαμβάνει η Εταιρεία, δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διάκρισης όσον αφορά στις προσλήψεις και την απασχόληση. Αντιστοίχως, δεν υπήρξε κανένα περιστατικό παιδικής ή εξαναγκασμένης εργασίας. Κατά το 2010, σχετικά με τις συνθήκες εργασίας στην Εταιρεία:

- το σύνολο των εργαζομένων (100%), όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, καλύπτονταν από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.
- κατά την 31/12/2010 το Δ.Σ. απαρτιζόταν από στελέχη τεσσάρων διαφορετικών εθνικοτήτων, ήτοι: ελληνική, ολλανδική, ιρλανδική και πορτογαλική (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση”, ενότητα “Διοικητικό Συμβούλιο”)
- δόθηκαν σημαντικές ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανέλιξης στο Ανθρώπινο Δυναμικό της ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας κ.λπ. (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητες “Ίσες ευκαιρίες”, “Εκπαίδευση και Ανάπτυξη”).

Ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. στο τέλος του 2010 αριθμούσε 820 μέλη, δηλαδή το 69% των εργαζομένων στις ασφαλιστικές δραστηριότητες της Εταιρείας (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Συλλογικές Συμβάσεις-Συνδικαλισμός”).

Τα δικαιώματα των εργαζομένων βρίσκονται ανηρημένα στο εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας της Εταιρείας (intranet) και είναι διαθέσιμα σε όλους (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό”).

Όλοι οι εργαζόμενοι έλαβαν αμοιβές είτε άνω των προβλεπόμενων από τις συλλογικές συμβάσεις (41%) είτε επί των συλλογικών συμβάσεων (59%) (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός”).

## Γ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Αρχή 7η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μία προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.
- Αρχή 8η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.
- Αρχή 9η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.

Οι αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου για το περιβάλλον προκύπτουν από τη Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη.

**Η INTERAMERICAN φροντίζει για τη μείωση του εταιρικού περιβαλλοντικού αποτυπώματος.**

## Η Δέσμευση της INTERAMERICAN

Η Εταιρεία αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία της προστασίας του περιβάλλοντος και της προσοχής που πρέπει να επιδεικνύουν οι οργανισμοί του χρηματοοικονομικού κλάδου στην κλιματική αλλαγή και τις επιπτώσεις της. Στο πλαίσιο αυτό, η INTERAMERICAN υπέγραψε κατά το 2010 τη Διακήρυξη για την Κλι-

ματική Αλλαγή (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”, Ενότητα “Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον”).

Η Εταιρεία αποτελεί τον μοναδικό ασφαλιστικό οργανισμό στην Ελλάδα ο οποίος, έχοντας δεσμευτεί έναντι του πλαισίου αρχών της πρωτοβουλίας του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. για τα Τραπεζοασφαλιστικά Ιδρύματα (United Nations Environment Program Finance Initiative / UNEP FI) από το 2006, δραστηριοποιείται ενεργά τόσο στην Παγκόσμια Επιτροπή Ασφάλισης (Insurance Commission) όσο και στην Ομάδα Εργασίας της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης για την προώθηση των στόχων της αειφορίας.

#### Απόσπασμα από τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής: Περιβάλλον και Αειφορία

“Αναγνωρίζουμε ότι αποτελούμε μέρος ενός ευρύτερου περιβάλλοντος στο οποίο όλοι συνυπάρχουμε, για την προστασία του οποίου έχουμε όλοι ευθύνη. Ως Εταιρεία συμβάλλουμε κατά το δυνατόν στην υποστήριξη της προστασίας του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο λειτουργούμε, για παράδειγμα μέσω της επιλογής των προμηθευτών μας”.



#### Συστήματα και Διαδικασίες

Με σκοπό την προστασία του περιβάλλοντος, η Εταιρεία:

- έχει ενσωματώσει στη φιλοσοφία της την προσέγγιση της αειφόρου ανάπτυξης που στηρίζεται στο τρίπτυχο (“Triple Bottom Line”): οικονομική βιωσιμότητα - περιβαλλοντική προστασία - κοινωνική δικαιοσύνη
- αναλαμβάνει συστηματικά πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθησίας εντός της Εταιρείας
- εφαρμόζει προγράμματα ανακύκλωσης υλικών (συσκευών, αναλωσίμων κ.λπ.) (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον”, ενότητα “Κατανάλωση - Ανακύκλωση Υλικών”)
- παρέχει υπηρεσίες εκτίμησης, διαχείρισης και πρόληψης του περιβαλλοντικού κινδύνου μέσω της θυγατρικής εταιρείας “MENTOR Πραγματογνώμονες - Εκτιμητές - Μηχανικοί Α.Ε.”.

Οι κυριότερες δράσεις της INTERAMERICAN κατά το 2010, σχετικά με την περιβαλλοντική προστασία, ήταν:

- με την ιδιότητα του μέλους της παγκόσμιας Επιτροπής Ασφάλισης, συμμετείχε ενεργά στην αρμόδια ομάδα εργασίας με σκοπό τη εκπόνηση των παγκοσμίων Αρχών Αειφόρου Ασφάλισης (“The Principles for Sustainable Insurance”) (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον”, ενότητα “Συμμετοχή σε παγκόσμιες πρωτοβουλίες και δίκτυα για την αειφόρο ανάπτυξη”)
- μέσω των προγραμμάτων ανακύκλωσης υλικών που εφαρμόζει, ανακύκλωσε σημαντικές ποσότητες χρησιμοποιούμενων υλικών, συσκευών και αναλωσίμων (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον”, ενότητα “Κατανάλωση - Ανακύκλωση Υλικών”)
- μέσω της εφαρμογής του προγράμματος περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης του Ανθρώπινου Δυναμικού “Green Office”, ανέπτυξε ηλεκτρονικό περιβαλλοντικό οδηγό με απώτερο στόχο την καθημερινή ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε περιβαλλοντικά θέματα (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον”, ενότητα “Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων”)
- διοργάνωσε δράση εθελοντικής δενδροφύτευσης στο Πάνειο όρος, στα Καλύβια Αττικής, σε συνεργασία με την οργάνωση “Ελλάδα Καθαρή” (βλ. κεφάλαιο “Πρά-

- διοργάνωσε δράση καθαρισμού στην παραλία και το εθνικό πάρκο Σχινιά Μαραθώνος, με τη συμμετοχή εργαζομένων της Εταιρείας (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”, ενότητα “Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον”)
- σε συνεργασία με τη βιωματική εκπαίδευση του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων (Σ.Ε.Π.) οργάνωσε διαδραστική εκδήλωση για την ανακύκλωση στο Ίλιον Αττικής (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”, ενότητα “Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον”)
- συμμετείχε ενεργά για μία ακόμα χρονιά στην παγκόσμια δράση “Ωρα της Γης 2010” (“Earth Hour 2010”) (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”, ενότητα “Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον”)
- προώθησε στον τομέα της πράσινης επιχειρηματικότητας τα προϊόντα “Green Line” για την ασφάλιση περιβαλλοντικής ευθύνης και “Energy Line” για την ασφαλιστική προστασία των επενδύσεων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον”, ενότητα “Πράσινη Επιχειρηματικότητα”).

#### Δ. ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

**Αρχή 10η** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.

Η ως άνω αρχή προκύπτει από τη Συνθήκη των Ηνωμένων Εθνών ενάντια στη Διαφθορά.

Στην INTERAMERICAN κατά το 2010, όπως και κατά το παρελθόν, δεν παρατηρήθηκε ή αναφέρθηκε περιστατικό μη συμμόρφωσης εργαζομένων σχετικά με τους κανονισμούς για την καταπολέμηση της διαφθοράς και την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

#### Η Δέσμευση της INTERAMERICAN

Η Εταιρεία αντιτίθεται σε κάθε μορφής διαφθορά. Γι’ αυτό έχει συμπεριλάβει σχετικές διατάξεις στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που εφαρμόζει με σκοπό τη διαφύλαξη των πελατών της από την παράνομη χρήση, διάθεση και εκμετάλλευση των προσωπικών δεδομένων τους και την αποτροπή περιστατικών διαφθοράς και δωροδοκίας.

#### Αποσπάσματα από τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής:

##### Συμμόρφωση με τη νομοθεσία

“Συμμορφωνόμαστε απολύτως με τους ισχύοντες νόμους και τους εσωτερικούς κανονισμούς. Επιδεικνύουμε αυξημένη προσοχή, ώστε σε καμία περίπτωση να μην αναμειγνυόμαστε σε νομιμοποίηση εσόδων που προέρχονται από παράνομες δραστηριότητες και να μην παραβιάζουμε την αντιμονοπωλιακή νομοθεσία και τους κανόνες που αφορούν στην εσωτερική πληροφόρηση”.

##### Διαφάνεια

“Ως έντιμοι και αξιόπιστοι, δεν έχουμε τίποτα να κρύψουμε. Γι’ αυτό θέλουμε να επικοινωνούμε ανοικτά, εκτός από τις περιπτώσεις που πρέπει να προστατευθούν εμπιστευτικές πληροφορίες. Οι επαφές με τον Τύπο γίνονται από τους επαγγελματίες που η Εταιρεία έχει ορίσει για τον σκοπό αυτό. Στα Βιβλία και Στοιχεία που τηρεί η Εταιρεία αποτυπώνεται η πραγματικότητα.

Η διαφάνεια απέναντι στους εργαζομένους θεωρείται ουσιαστικής σημασίας και γι’ αυτό η Διοίκηση επιδιώκει να εφαρμόζει πολιτική «ανοικτών θυρών» (open door policy) προς όλους”.



### Ευθείες και ξεκάθαρες σχέσεις

“Ποτέ δεν λαμβάνουμε ή δίνουμε προσωπικά ευεργετήματα -χρήματα ή δώρα- για να κερδίσουμε εύνοια ή δουλειά (δωροδοκία). Δώρα ευτελούς αξίας είναι δυνατόν να λαμβάνονται ή να δίδονται με βάση τα τοπικά έθιμα. Εάν παραληφθεί δώρο το οποίο δεν είναι ευτελούς αξίας, πρέπει το γεγονός αυτό να αναφερθεί στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας ή στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Officer), ο οποίος και θα αποφασίσει για το ζήτημα.

Οι υπάλληλοι και οι διευθυντές δεν επιτρέπεται να αποκομίζουν άμεσα ή έμμεσα προσωπικά οφέλη με την ευκαιρία επαγγελματικών συναλλαγών της Εταιρείας.

Η Εταιρεία, στο πλαίσιο των οικονομικών δοσοληψιών της, προσφέρει/αποδέχεται ποσοστά, τιμές, προμήθειες κ.λπ., οι οποίες καθορίζονται με αντικειμενικά κριτήρια και στις οποίες αντανακλάται η πραγματική και μόνο αξία των παρεχομένων υπηρεσιών”.

Επιπλέον, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου με εφαρμογή στο σύνολο των συνεργατών της. Ο Κώδικας αυτός καθορίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο κάθε Ασφαλιστικός Σύμβουλος οφείλει να ενεργεί (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση”, ενότητα “Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου”).

Η Εταιρεία αποτελεί χρηματοπιστωτικό οργανισμό και γι’ αυτό αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην πρόληψη και παρεμπόδιση διενέργειας συναλλαγών που σχετίζονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες.

### Συστήματα και Διαδικασίες

Η INTERAMERICAN, με σκοπό την καταπολέμηση κάθε μορφής διαφθοράς, διαθέτει και εφαρμόζει:

- Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας (εφαρμόζεται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων της INTERAMERICAN)
- Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου (εφαρμόζεται από το σύνολο των συνεργατών της Εταιρείας)
- ηθική και αποτελεσματική Εταιρική Διακυβέρνηση, η οποία βρίσκεται σε αρμονία με τις υψηλές σχετικές απαιτήσεις του Ομίλου EUREKO
- διεθνώς αποδεκτές λογιστικές μεθόδους
- Εσωτερικό Κανονισμό Ελέγχου και Επικοινωνίας για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (“Money Laundering Policy”), σύμφωνα με τον οποίο λαμβάνονται μέτρα και εφαρμόζονται συγκεκριμένες διαδικασίες (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση”, ενότητα “Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες”)
- τακτικούς εσωτερικούς ελέγχους, βασισμένους σε λεπτομερές πλάνο (“Internal Audit Plan”) που εκπονεί ετησίως η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας, μετά από εκτίμηση κινδύνων, με το πλάνο να εγκρίνεται από την Ελεγκτική Επιτροπή (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση”, ενότητα “Εσωτερικός Έλεγχος”).

Οι κυριότερες δράσεις της Εταιρείας κατά το 2010, σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς, ήταν οι ακόλουθες:

- ολοκληρώθηκε ο κύκλος εκπαίδευσης των στελεχών τα οποία εργάζονται σε θέσεις που το αντικείμενό τους σχετίζεται με την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες
- πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου σε Γραφεία Πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές Διευθύνσεις και Τμήματα της



Εταιρείας και συντάχθηκαν οι αντίστοιχες εκθέσεις ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Ελεγκτικής Επιτροπής και του Διοικητικού Συμβουλίου (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση”, ενότητα “Εσωτερικός Έλεγχος”)

- με σκοπό την αποτελεσματική εφαρμογή της πολιτικής της Εταιρείας και των σχετικών κανονισμών, στελέχη της συμμετείχαν σε ποικίλες εκδηλώσεις διαφόρων θεσμικών ή μη φορέων, οι οποίοι εντείνουν τις προσπάθειές τους προς την κατεύθυνση αυτή. Επιπλέον, η Εταιρεία διοργανώνει ετησίως εκπαιδευτικές συναντήσεις, με σκοπό την αναβάθμιση των ικανοτήτων των στελεχών της για εντοπισμό και αντιμετώπιση υπόπτων συναλλαγών (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Εκπαίδευση και Ανάπτυξη”).

## Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) - Υλοποίηση Στόχων 2010

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι στόχοι που η Εταιρεία έθεσε για το 2010 αναφορικά με τις αρχές του Global Compact. Παρατίθεται σχηματικά ο βαθμός υλοποίησής τους και σημειώνεται η σχετική παραπομπή στο κεφάλαιο/ενότητα του Απολογισμού όπου δίδεται η αναλυτική περιγραφή.

ΣΤΟΧΟΙ 2010		ΒΑΘΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ*	Σχετική Αναφορά Απολογισμού Ε.Κ.Ε.
Αρχή 1η	Εφαρμογή δράσεων με σκοπό την υποστήριξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	😊	Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”, ενότητα “Πράξεις Ζωής για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες”
Αρχή 2η	Υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων.	😊	
	Συνεργασία με Μ.Κ.Ο. στο πλαίσιο των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	😊	
Αρχή 3η	Διατήρηση μηδενικής ανοχής σε περιστατικά διάκρισης.	😊	Κεφάλαιο “Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Το Οικουμενικό Σύμφωνο, Β. Συνθήκες Εργασίας”.
Αρχή 4η	Διατήρηση μηδενικής ανοχής σε περιστατικά παιδικής και εξαναγκασμένης εργασίας.	😊	
Αρχή 5η Αρχή 6η		😊	
Αρχή 7η	Εφαρμογή δράσεων μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού που χρησιμοποιείται στις καθημερινές λειτουργίες της Εταιρείας.	😊	Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον”, ενότητα “Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων”.
Αρχή 8η	Επέκταση του προγράμματος ανακύκλωσης χαρτιού.	😞	
Αρχή 9η	Επέκταση του προγράμματος ανακύκλωσης συσκευών.	😞	
Αρχή 10η	Επέκταση των δράσεων (συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης στελεχών) κατά της διαφθοράς και της αποτροπής της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.	😊	Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Εκπαίδευση και Ανάπτυξη”.

Πλήρης Υλοποίηση: 😊 Μερική Υλοποίηση: 😞 Μη Υλοποίηση: 😞



- Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση
- Μετοχική Σύνθεση
- Οργανόγραμμα INTERAMERICAN
- Διοικητικό Συμβούλιο
- Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
- Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής
- Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου
- Εσωτερικός Έλεγχος
- Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Διαχείριση Κινδύνων
- Solvency II
- Διασφάλιση της Απρόσκοπτης Λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση Κρίσεων
- Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες
- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
- Διαχείριση Παραπόνων
- Πολιτικές Εισφορές
- Πρόστιμα



Η INTERAMERICAN  
ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ  
& ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



**Η** INTERAMERICAN ακολουθεί αποτελεσματικές αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης, εφαρμόζοντας κανονιστικό πλαίσιο και διαδικασίες Εσωτερικού Ελέγχου και Επικοινωνίας που διασφαλίζουν απόλυτα τη διαφάνεια και τη συμμετοχικότητα, μέσω της λειτουργίας διαφόρων Επιτροπών. Η συνεργασία με τον μητρικό όμιλο εταιρειών EUREKO είναι συνεχής για την τήρηση διεθνών προτύπων, την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών ελέγχου και τη βελτίωση της μεθοδολογίας διαχείρισης κινδύνων, με συνεκτίμηση των συμφερόντων όλων των ενδιαφερομένων μερών. Επισημαίνεται ότι από τον Αύγουστο του 2009 η INTERAMERICAN, προκειμένου να ανταποκριθεί πλήρως στις απαιτήσεις της κοινοτικής οδηγίας Solvency II, εναρμόνισε τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησής της με αυτές του Μετόχου της, υιοθετώντας ακόμη πιο αυστηρές πρακτικές.

### Οικονομική Κρίση, Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης

Η δριμύτατη οικονομική ύφεση, που βιώνει κατά την τελευταία διετία η Ελλάδα, είναι σε κάποιο βαθμό απότοκη της διεθνούς κρίσης, αλλά πρωτίστως οφείλεται στις ανισορροπίες, τις παθογένειες και τα διαρθρωτικά προβλήματα της ελληνικής οικονομίας. Οι αιτίες των προβλημάτων αυτών εντοπίζονται σε τρία, κυρίως, σημεία:

- στον εκτροχιασμό του δημοσιονομικού ελλείμματος, το οποίο περί τα τέλη του 2010 έφθασε στο 10,5% του Α.Ε.Π.
- στην εκτόξευση του δημοσίου χρέους, που κατά την ίδια περίοδο ανήλθε στο 149% του Α.Ε.Π.
- στη χαμηλή ανταγωνιστικότητα της ελληνικής οικονομίας.

Τα περιγραφόμενα προβλήματα, τα οποία συσσωρεύονταν επί δεκαετίες, διογκώθηκαν κατά το 2010 εξαιτίας της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης και είχαν ως αποτέλεσμα την τεράστια επιβάρυνση του κόστους δανεισμού της χώρας, σε συνάρτηση με την υποβάθμιση της πιστοληπτικής ικανότητάς της και τη διεύρυνση της διαφοράς αποδόσεων μεταξύ ελληνικών και γερμανικών κρατικών ομολόγων (*spreads*).

Οι ως άνω εξελίξεις οδήγησαν την ελληνική κυβέρνηση να προσφύγει στον Μηχανισμό Στήριξης που συνθέτουν το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (Δ.Ν.Τ.), η Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (Ε.Κ.Τ.), προκειμένου να λάβει δάνειο ύψους 110 δισ. ευρώ. Η σύμβαση και οι όροι του δανείου είναι γνωστοί ως “Μνημόνιο”.

Η οικονομική κρίση επηρέασε αρνητικά και την ελληνική ασφαλιστική αγορά, με επιπτώσεις:

- τη διακοπή της αναπτυξιακής πορείας της
- την ανάδειξη των δομικών και λειτουργικών αδυναμιών των ασφαλιστικών εταιρειών, σε συνδυασμό με το έλλειμμα εποπτείας
- την έκθεση σε κινδύνους μακροοικονομικού περιβάλλοντος με μείωση των κεφαλαίων του ενεργητικού των ασφαλιστικών εταιρειών, λόγω επενδύσεων σε χρηματοοικονομικά προϊόντα των οποίων η αξία μειώθηκε
- τη μείωση ζήτησης ασφαλιστικών προϊόντων ή την εξαγορά ασφαλιστηρίων συμβολαίων, κυρίως του κλάδου Ζωής, λόγω της παρατεταμένης διάρκειας της ύφεσης
- την εσπευσμένη ρευστοποίηση κεφαλαίων του ενεργητικού των ασφαλιστικών εταιρειών, προκειμένου να είναι σε θέση να ανταποκριθούν σε αποζημιώσεις
- την υποτιμολόγηση προϊόντων, με κίνδυνο τη μείωση της φερεγγυότητας των ασφαλιστικών εταιρειών, λόγω του αυξανόμενου ανταγωνισμού.

Ειδικά για την INTERAMERICAN, υπό τις παρούσες συνθήκες παρουσιάζονται προκλήσεις και ευκαιρίες ανάπτυξης, όπως:

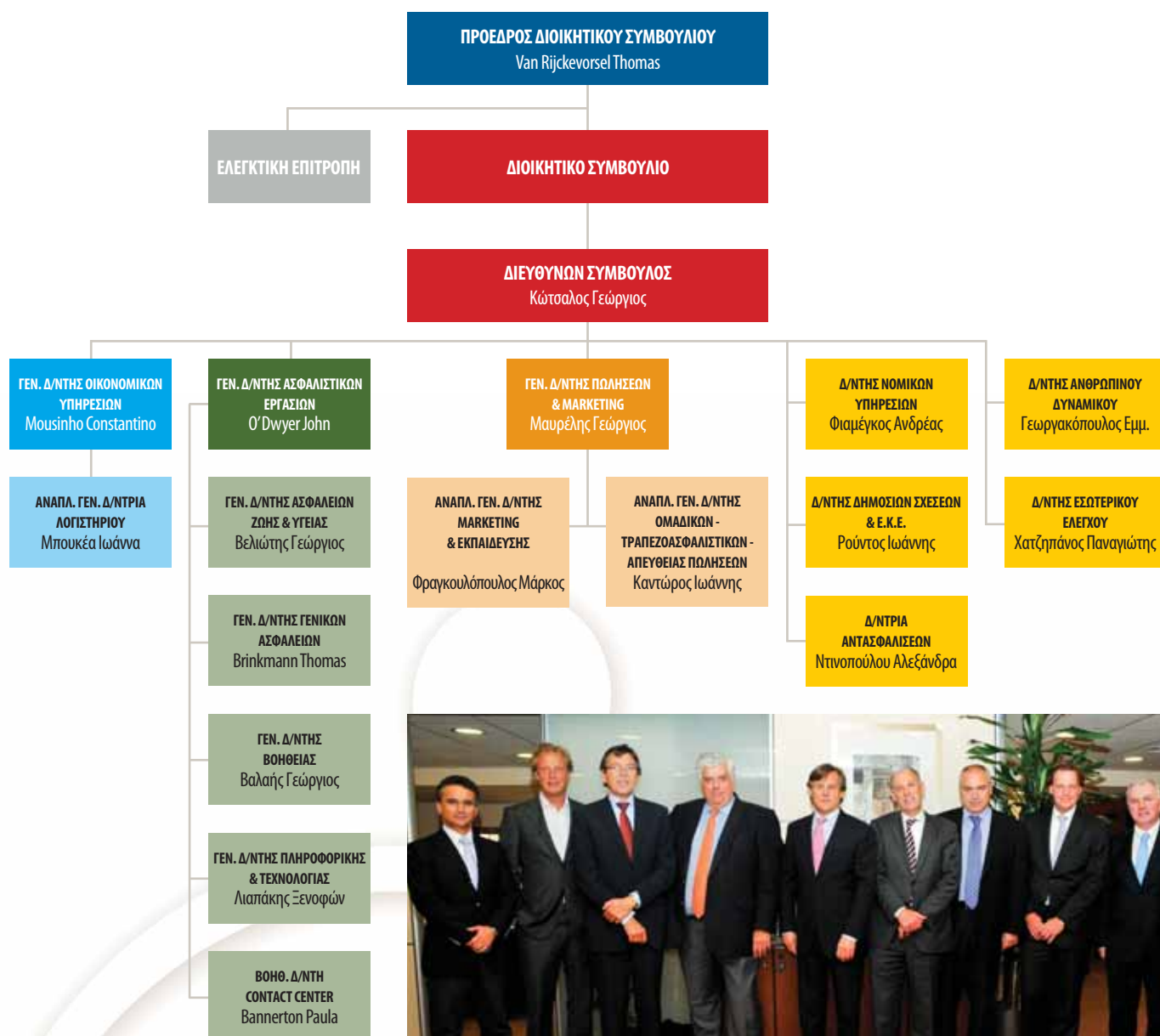
- η αποτελεσματική διαχείριση των χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρηματικών κινδύνων (η περιγραφή των εν λόγω κινδύνων και η μεθοδολογία διαχείρισής τους παρουσιάζεται στο παρόν κεφάλαιο, στην ενότητα “Διαχείριση Κινδύνων”)
- η ενδυνάμωση του ηγετικού ρόλου της και η συμβολή στην ανάκτηση της αξιοπιστίας της ασφαλιστικής αγοράς
- η δημιουργία καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών προσιτού κόστους στους κλάδους Υγείας και Αστικής Ευθύνης
- η περαιτέρω δραστηριοποίηση στην πράσινη ανάπτυξη, με ασφαλιστικές εφαρμογές για τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και την περιβαλλοντική ευθύνη.

## 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 2010 δεν υπήρξε μεταβολή στο μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας, μολοντί από τις 30/6/2009 η Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων έχει αποφασίσει τη μείωσή του κατά 47,8 εκατ. ευρώ και την επιστροφή του ποσού στους Μετόχους της -απόφαση της οποίας εκκρεμεί η έγκριση από τις δημόσιες αρχές. Συνεπώς, στις 31/12/2010 το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας ανερχόταν στο ποσόν των 147.045.352,80 ευρώ, διαιρούμενο σε 122.537.794 κοινές ονομαστικές μετοχές.

## Οργανόγραμμα INTERAMERICAN





## Διοικητικό Συμβούλιο

Στο Διοικητικό Συμβούλιο συμμετέχουν εκπρόσωποι τεσσάρων διαφορετικών εθνικοτήτων και συγκεκριμένα ένας Πορτογάλος, ένας Ιρλανδός, δύο Έλληνες και πέντε Ολλανδοί. Όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι ανδρικού φύλου. Στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου συμμετέχει, επίσης, χωρίς δικαίωμα ψήφου και ο Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών Φιαμέγκος Ανδρέας, Νομικός Σύμβουλος της Εταιρείας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελεί το ανώτατο όργανο Διοίκησης της INTERAMERICAN. Φέρει την ευθύνη της διαχείρισης όλων των εταιρικών ζητημάτων, αποκλειστικά προς το συμφέρον της Εταιρείας και του Μετόχου (EUREKO B.V). Τα μέλη του εκλέγονται από την Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων.

### Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της INTERAMERICAN αποτελείται, σύμφωνα με το Καταστατικό της, 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 αυτή την κατηγορία ανώνυμων 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. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας απαρτίζεται σήμερα από τα εξής πρόσωπα:



A/A	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ Δ.Σ.	ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ
1	Van Rijckevorsel Thomas	Πρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	ολλανδική
2	Sanderse David	Αντιπρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	ολλανδική
3	Κώτσας Γεώργιος	Διευθύνων Σύμβουλος, εκτελεστικό μέλος	ελληνική
4	O'Dwyer John	Εκτελεστικό μέλος	ιρλανδική
5	Mousinho Constantino Alves	Εκτελεστικό μέλος	πορτογαλική
6	Μαυρέλης Γεώργιος	Εκτελεστικό μέλος	ελληνική
7	Konterman Roelof	Μη εκτελεστικό μέλος	ολλανδική
8	Zurhake Maurice Theodoor	Μη εκτελεστικό μέλος	ολλανδική
9	Tenniglo Felix	Μη εκτελεστικό μέλος	ολλανδική



## Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο:

- για κάθε θέμα που αφορά στη Διοίκηση της Εταιρείας
- για τη διαχείριση και διάθεση της περιουσίας της Εταιρείας και γενικά την επιδίωξη του σκοπού της, με εξαίρεση μόνο τα θέματα εκείνα για τα οποία, με βάση το καταστατικό ή την κείμενη νομοθεσία, αποκλειστικά αρμόδια είναι η Γενική Συνέλευση των μετόχων
- να εκπροσωπεί την Εταιρεία μέσω του Προέδρου του ή του κατά περίπτωση αναπληρωτή του ενώπιον οποιασδήποτε Διοικητικής ή Δικαστικής Αρχής της Ελλάδος ή του εξωτερικού
- να αναθέτει, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, ολικά ή μερικά, την ενάσκηση των εξουσιών του σε ένα ή περισσότερα μέλη του ή όχι, μετά από σχετική απόφασή του
- να υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία τις πράξεις και τα στοιχεία για τα οποία απαιτείται δημοσιότητα.

## Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Στο Διοικητικό Συμβούλιο δεν συμμετέχουν ανεξάρτητα μέλη, δεδομένου ότι αυτό πλαισιώνεται από στελέχη που κατέχουν υψηλές διοικητικές θέσεις είτε στην ίδια την INTERAMERICAN είτε στον Όμιλο στον οποίο ανήκει και η μητρική εταιρεία EUREKO. Βασικό μέλημα του Μετόχου είναι να απαρτίζεται το Διοικητικό Συμβούλιο της INTERAMERICAN από άτομα που διαθέτουν, ως σύνολο, επαρκείς γνώσεις και εμπειρία όσον αφορά στις δραστηριότητες και τα προϊόντα της Εταιρείας, καθώς και στη λειτουργία, γενικά, της ιδιωτικής ασφάλισης, ώστε να διασφαλίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η δυνατότητα άσκησης αποτελεσματικής εποπτείας επί του συνόλου των λειτουργιών της επιχείρησης.

Συνεπώς, βασικά κριτήρια επιλογής των μελών του Δ.Σ. είναι:

- η πολυετής επαγγελματική πείρα τους στον τομέα της ιδιωτικής ασφάλισης, τα ασφαλιστικά προϊόντα και τη λειτουργία της ασφαλιστικής αγοράς
- η κατοχή πανεπιστημιακών και μεταπτυχιακών τίτλων
- η εμπειρία στη χάραξη και υλοποίηση επιχειρησιακής στρατηγικής και στην Εταιρική Διακυβέρνηση
- οι επαρκείς γνώσεις σε θέματα σχετικά με τη χρηματοοικονομική ανάλυση και την αναλογιστική επιστήμη
- η άριστη γνώση του κανονιστικού πλαισίου το οποίο διέπει την ιδιωτική ασφάλιση.

## Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών

Κανένα από τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου δεν αμείβεται για τη συμμετοχή και τις υπηρεσίες που παρέχει στο Δ.Σ. Ο Διευθύνων Σύμβουλος Κώτσαλος Γεώργιος, τα μέλη Μαυρέλης Γεώργιος και Mousinh Constantino, καθώς επίσης και οι Διευθυντές των Γενικών Διευθύνσεων έχουν συνάψει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας με την INTERAMERICAN και συμφωνητικό επίτευξης στόχων (performance contract), σύμφωνα με το οποίο αμείβονται τόσο για τη συνολική επίδοση της Εταιρείας όσο και για την εκπλήρωση των στόχων των Διευθύνσεών τους. Οι στόχοι αυτοί αφορούν:

- στη συνολική κερδοφορία της Εταιρείας
- στην εμπορική δραστηριότητα (νέα καθαρή παραγωγή, εγγεγραμμένα ασφαλιστρα, διατηρησιμότητα χαρτοφυλακίου)



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

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

- στην επιτυχή διαχείριση των κινδύνων και την επίδοση του Εσωτερικού Ελέγχου
- στον βαθμό ικανοποίησης και την επίδοση του Ανθρώπινου Δυναμικού
- στη μείωση των εξόδων και την ορθολογική διαχείριση των πόρων.

### Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

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

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

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

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

Επίσης η INTERAMERICAN, μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που έχει υιοθετήσει και των μηχανισμών του Εσωτερικού Ελέγχου, έχει θεσπίσει αυστηρές διαδικασίες με σκοπό να προλαμβάνει και να αποτρέπει περιστατικά μη χρηστής διαχείρισης ή σύγκρουσης συμφερόντων.

Σύμφωνα με τον νέο κανονισμό έγκρισης συμβάσεων, εξόδων και αγορών που θεσπίστηκε το 2010, κάθε σύμβαση που τυχόν υπογραφεί μεταξύ της Εταιρείας και τρίτων προσώπων -ανεξαρτήτως οικονομικού αντικειμένου- θα πρέπει να συνοπογράφεται από δύο πρόσωπα που ανήκουν σε διαφορετικές διευθύνσεις, ακόμα και σε περίπτωση κατά την οποία η υπηρεσία που θα παρέχεται στην INTERAMERICAN, δυνάμει της υπογραφείσας σύμβασης, αφορά σε μία μόνο Διεύθυνση. Η ρύθμιση αυτή συμβάλλει στην ενίσχυση του ελέγχου και της διαφάνειας, καθώς επίσης και στην αποφυγή επιδίωξης ιδίων συμφερόντων.

### Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου

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

Επιπροσθέτως, το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί στενά την οικονομική επίδοση της Εταιρείας κατά τη διάρκεια των τακτών συναντήσεών του, όπως αυτές προβλέπονται από τον νόμο και το καταστατικό, καθώς επίσης και μέσω των εβδο-





μαδιαίων συναντήσεων της Εκτελεστικής Επιτροπής και της Επιτροπής Εργασιών. Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί και αξιολογεί την πρόοδο της Εταιρείας και την υλοποίηση των αποφάσεών του μέσω της τριμηνιαίας συνάντησης της Ελεγκτικής Επιτροπής, καθώς και μέσω των ετησίων χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

## Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει την ευθύνη της σύνταξης 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 2010, τον προγραμματισμένο εξωτερικό έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της INTERAMERICAN διεξήγαγε ο ανεξάρτητος ελεγκτικός οργανισμός “KPMG Ορκωτοί Λογιστές Α.Ε.”.

## Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο συνεπικουρείται από τις καταστατικές επιτροπές προκειμένου να ολοκληρώνει το σύνθετο και πολύπλευρο έργο του. Ο ρόλος των επιτροπών του Δ.Σ., οι οποίες αναφέρονται ακολούθως, είναι να διασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.

### 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.

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 και 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 με θεσμοθετημένες διαδικασίες
- τα περιουσιακά στοιχεία τόσο της Εταιρείας όσο και των πελατών της προστατεύονται επαρκώς
- οι πόροι της Εταιρείας χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά για την αντιμετώπιση των λειτουργικών αναγκών της
- δίδεται η απαραίτητη προσοχή στην ποιότητα των διαδικασιών και των παρεχομένων υπηρεσιών, αλλά και στη συνεχή βελτίωσή τους



Η Ελεγκτική Επιτροπή παρέχει ανεξάρτητη και αντικειμενική κρίση για τα ζητήματα της αρμοδιότητάς της και βοηθά στην αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των εταιρικών συστημάτων στο πλαίσιο της διαχείρισης του κινδύνου και της εταιρικής διακυβέρνησης.

- οι σημαντικές νομοθετικές ρυθμίσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία της Εταιρείας λαμβάνονται υπ' όψιν και αντιμετωπίζονται εγκαίρως.

Τα κύρια θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Ελεγκτική Επιτροπή κατά το 2010 ήταν οι οικονομικές επιδόσεις, οι εσωτερικές και εξωτερικές εκθέσεις ελέγχου, οι δηλώσεις εσωτερικών ρυθμίσεων, οι επενδύσεις, η κανονιστική και νομοθετική συμμόρφωση, καθώς και η φερεγγυότητα. Η Επιτροπή παρακολούθησε επίσης την εξέλιξη διαφόρων έργων στρατηγικής σημασίας, όπως το πρόγραμμα κερδοφορίας και η εφαρμογή της ευρωπαϊκής οδηγίας Solvency II.

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

### Εκτελεστική Επιτροπή

Η Εκτελεστική Επιτροπή της INTERAMERICAN επιβλέπει ενεργά την εύρυθμη λειτουργία όλων των άλλων επιτροπών που δραστηριοποιούνται στην Εταιρεία. Ακόμη, 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:

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

Επιπροσθέτως, στην Εκτελεστική Επιτροπή συμμετέχει ως Γραμματέας και ο Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών και Νομικός Σύμβουλος της INTERAMERICAN, ο οποίος και τηρεί τα πρακτικά των συνεδριάσεων.

Σε περίπτωση που η Εκτελεστική Επιτροπή κληθεί να αποφασίσει ειδικά για συγκεκριμένο έργο ή θέματα που σχετίζονται με συγκεκριμένη Διεύθυνση ή Τμήμα της Εταιρείας ή θυγατρικής της, καλείται να παραστεί στη συνεδρίαση και ο αντίστοιχος αρμόδιος Διευθυντής του έργου ή Προϊστάμενος ή Γενικός Διευθυντής.



## Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συστάθηκε και λειτουργεί από το 2010. Αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή. Είναι αρμόδια να διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που σχετίζονται με τους κινδύνους, στους οποίους είναι δυνατόν να εκτεθεί η INTERAMERICAN, εντοπίζονται, αναφέρονται και ελέγχονται αποτελεσματικά και επίσης χρησιμοποιούνται ως βάση για τη λήψη αποφάσεων και τη λογοδοσία σε όλα τα επίπεδα της Εταιρείας. Επίσης, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων υποβοηθά το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας στην αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με την επιχειρηματική στρατηγική και τους επιχειρηματικούς στόχους, μέσω της εφαρμογής των πολιτικών και διαδικασιών διαχείρισης κινδύνου.

Επιπλέον, η Επιτροπή είναι αρμόδια να ευθυγραμμίζει και να συντονίζει τις ενέργειες που πραγματοποιούνται από τις Διευθύνσεις Διαχείρισης Κινδύνων, Κανονιστικής και Νομοθετικής Συμμόρφωσης και Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς επίσης να θέτει τις αρχές και τις απαιτήσεις σχετικά με:

- τους ρόλους και τις αρμοδιότητες
- τις πολιτικές και τις διαδικασίες
- την ταξινόμηση και την ανάληψη των κινδύνων
- τα εργαλεία και τις τεχνικές
- τα συστήματα και τα δεδομένα.

## Θεματικές Επιτροπές

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

- **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 Ανθρώπινου Δυναμικού:** είναι αρμόδια για κάθε θέμα που αφορά στους εργαζομένους της Εταιρείας.
- **Επιτροπή Ανταμοιβών Πωλήσεων:** είναι αρμόδια να αποφασίζει για τις αμοιβές των παραγωγικών συνεργατών της Εταιρείας, καθώς επίσης να διασφαλίζει την τήρηση των κανονισμών και διαδικασιών. Ακόμη, είναι αρμόδια για τον σχεδιασμό του κανονισμού πωλήσεων και τον συνεχή έλεγχο της τήρησής του.
- **Επιτροπή Αντασφάλισης:** είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στην αντασφαλιστική δραστηριότητα της Εταιρείας και να διαπραγματεύεται τους όρους αντασφαλιστικών συμβάσεων.
- **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 Εργασιών:** είναι αρμόδια να αποφασίζει για όλα τα επιχειρησιακά ζητήματα που σχετίζονται με όλες τις δραστηριότητες της Εταιρείας.
- **Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης:** είναι αρμόδια για τη χάραξη στρατηγικής Ε.Κ.Ε. και για τον συντονισμό των σχετικών δραστηριοτήτων.







Κατά τη διάρκεια του 2010 δεν αναφέρθηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς ή παράβασης του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.

- **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 καταναμηθεί κατάλληλα και επαρκούν για την υποστήριξη των προτεραιοτήτων και επιχειρησιακών σχεδίων της.
- **Επιτροπή Προμηθειών:** είναι αρμόδια να αποφασίζει για την αγορά αναλωσίμων υλικών που εξυπηρετούν τις πάγιες ανάγκες των Διοικητικών Κέντρων της Εταιρείας, των Περιφερειακών Κέντρων και των Γραφείων Πωλήσεων, μετά από εκτίμηση των προσφορών των τρίτων προμηθευτών.
- **Επιτροπή Πωλήσεων:** είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά σε όλα τα δίκτυα πωλήσεων της Εταιρείας (ασφαλιστικών συμβούλων, πρακτόρων, μεσιτών ασφαλίσσεων, bancassurance).
- **Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων:** είναι αρμόδια να ερευνά τις ανάγκες της αγοράς και να σχεδιάζει τα κατάλληλα προϊόντα, προς εξυπηρέτηση των συμφερόντων και των αναγκών των πελατών/ασφαλισμένων της Εταιρείας.

## Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής βασίζεται σε πέντε “Κοινές και Θεμελιώδεις Ηθικές Αξίες”, αυτές της Ακεραιότητας, της Διαφάνειας, της Προσωπικής Δέσμευσης, του Σεβασμού και της Δικαιοσύνης. Επίσης, βασίζεται σε πέντε “Κοινές Επαγγελματικές Αξίες”: της Αποτελεσματικότητας, της Πελατοκεντρικότητας, του Επαγγελματισμού, της Σχέσης Κόστους - Αξίας (Value for Money) και της Καινοτομίας. Ο Κώδικας συμπληρώνει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και προσδιορίζει τη συμπεριφορά την οποία οφείλουν να επιδεικνύουν όλοι όσοι εργάζονται για την Εταιρεία και τις θυγατρικές της. Υπεύθυνη για την εφαρμογή και την τήρηση των αρχών του Κώδικα είναι η Διοίκηση. Τυχόν παραβάσεις, καθώς και κάθε προσπάθεια συγκάλυψής τους, αναφέρονται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης (Compliance Officer), στον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου και αποτελούν αντικείμενο ενδελεχούς έρευνας.

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

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

- να σέβονται την ιεραρχία
- να στηρίζουν την εικόνα και τη φήμη της Εταιρείας
- να είναι επαγγελματικά καταρτισμένοι
- να σέβονται τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας
- να μεριμνούν για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.

## Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου

Η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει και εφαρμόζει Κώδικα Συμπεριφοράς ο οποίος καθορίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο κάθε Ασφαλιστικός Σύμβουλος οφείλει να ενεργεί. Σύμφωνα με τον Κώδικα αυτόν, ο Ασφαλιστικός Σύμβουλος:

- ασκεί την επαγγελματική δραστηριότητά του χωρίς να θίγει την τιμή και την υπόληψη των συναδέλφων του
- δεν παραπλανά τον ασφαλιζόμενο, δεν συκοφαντεί, δεν διαβάλλει τα συμβόλαια και τα προγράμματα άλλων εταιρειών ή συνεργατών τους και δεν παρουσιάζει αναληθείς όρους
- δεν μετέρχεται μεθόδους αθέμιτου ανταγωνισμού, αθέμιτων ή παραπλανητικών πράξεων ή πρακτικών
- τηρεί απαρέγκλιτα το επαγγελματικό απόρρητο
- δεν μεταφέρει συμβόλαια γενικών κλάδων χωρίς την έγγραφη συμφωνία του ασφαλισμένου
- σέβεται το χαρτοφυλάκιο κάθε συναδέλφου του.

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

- δεν εμπλέκεται στην εξαγορά ή διακοπή παλαιού συμβολαίου και σε έκδοση νέου σε άλλη εταιρεία όταν αποχωρεί από την INTERAMERICAN
- επισημαίνει στον ασφαλισμένο τις συνέπειες της πρόωρης διακοπής ή ακύρωσης του ασφαλιστικού συμβολαίου του και τον συμβουλεύει να διατηρήσει το ή τα προηγούμενα ασφαλιστικά συμβόλαια, βασικά ή συμπληρωματικά. Ακόμη, πληροφορεί τον ασφαλισμένο αναλυτικά για την απώλεια των δικαιωμάτων ή πλεονεκτημάτων του και για τους κινδύνους που διατρέχει από διακοπή ή εξαγορά.

## Εσωτερικός Έλεγχος

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 παροχή μίας ανεξάρτητης, αντικειμενικής και τεκμηριωμένης αξιολόγησης του συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, η κατάθεση προτάσεων προς τη Διοίκηση για τη βελτίωσή του, καθώς επίσης και ο έλεγχος της συμμόρφωσης όλων των θυγατρικών με τις πολιτικές, δομές και διαδικασίες, που διασφαλίζουν την προστασία των υλικών και άυλων περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου συνεργάζεται στενά με την αντίστοιχη υπηρεσία της EUREKO για τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας υπηρεσιών Εσωτερικού Ελέγχου στην INTERAMERICAN.

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση εκπονεί κάθε χρόνο λεπτομερές Σχέδιο Εσωτερικών Ελέγχων (Internal Audit Plan), το οποίο βασίζεται στην εκτίμηση κινδύνων. Το σχέδιο εγκρίνεται από την Ελεγκτική Επιτροπή. Σε αυτό αναφέρονται οι τακτικοί



έλεγχου που θα εκπονηθούν εντός του έτους, σε ποιόν τομέα θα αφορούν και οι συνολικές ώρες που θα αφιερωθούν για την ολοκλήρωση κάθε ελέγχου.

Το 2010 ελέγχθηκαν Γραφεία Πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές Διευθύνσεις και Τμήματα της Εταιρείας σχετικά με τις διαδικασίες εισπράξεων ασφαλίσεων, καταβολής αποζημιώσεων, σχηματισμού αποθεματικών εκκρεμών ζημιών στους κλάδους Υγείας και Αυτοκινήτου, τα γενικά λειτουργικά έξοδα, τις αμοιβές παραγωγικών συνεργατών κ.λπ. Επίσης, συντάχθηκαν οι αντίστοιχες εκθέσεις ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Ελεγκτικής Επιτροπής και του Διοικητικού Συμβουλίου και προς έγκριση των περαιτέρω ενεργειών.

## Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Κατά το 2010, η INTERAMERICAN δεν δέχθηκε κανενός είδους κυρώσεις ή πρόστιμα λόγω ελλείψεως συμμόρφωσης με τις νομοθετικές και τις κανονιστικές διατάξεις.



Η INTERAMERICAN αποδίδει πρωταρχική σημασία στη διαφύλαξη του κύρους της, η οποία και επιτυγχάνεται πρωτίστως μέσω της συνεχούς συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και μέσω της τήρησης των εσωτερικών κανονισμών της. Ο έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας έχει θεσπισθεί σύμφωνα με το πρότυπο της EUREKO και η εφαρμογή του παρακολουθείται διαρκώς από τους υπευθύνους συμμόρφωσης, προς επίτευξη του ως άνω σκοπού.

Ο έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει θεσμοθετηθεί ως διαδικασία από το 2006 και εφαρμόζεται από όλες τις Διευθύνσεις και Τμήματα.

Σε κάθε Διεύθυνση ή Τμήμα (Business Unit) της Εταιρείας έχει διορισθεί Υπεύθυνος Συμμόρφωσης (Compliance Officer) ο οποίος φέρει την ευθύνη για την εφαρμογή των σχετικών νομοθετικών διατάξεων, καθώς επίσης και για την αναφορά γεγονότων που έχουν σημαντικό αντίκτυπο για την Εταιρεία, οικονομικό ή 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 που συνοψίζεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο και αποστέλλεται στον αντίστοιχο Compliance Officer του Μετόχου.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Εταιρεία, κρίνοντας ως ιδιαίτερα σημαντική την προετοιμασία της για την εφαρμογή της οδηγίας Solvency II, βρίσκεται στην κατεύθυνση της ενίσχυσης της λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ως μίας από τις τέσσερις κρίσιμες λειτουργίες κάθε ασφαλιστικής εταιρείας (Διαχείριση Κινδύνων, Κανονιστική Συμμόρφωση, Αναλογιστική Λειτουργία, Εσωτερική Επιθεώρηση), σύμφωνα με την εν λόγω ευρωπαϊκή οδηγία.

## Διαχείριση Κινδύνων

Η INTERAMERICAN χρησιμοποιεί αποτελεσματικές μεθόδους αξιολόγησης, μέτρησης και διαχείρισης των χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρησιακών κινδύνων στους οποίους είναι ενδεχόμενο να εκτεθεί. Οι πολιτικές διαχείρισης κινδύνων εξετάζονται περιοδικά, ώστε να ενσωματώνουν τις αλλαγές που παρατηρούνται στις συνθήκες της αγοράς και τις δραστηριότητες της Εταιρείας.

Η Εταιρεία διαθέτει πολιτική επενδύσεων που ορίζεται σε ετήσια βάση. Υποβάλλει τα επενδυτικά χαρτοφυλάκιά της σε δοκιμασία με σεναρία ακραίων συνθηκών των αγορών, προκειμένου να αποτιμά την ενδεχόμενη επίπτωση στα αποτελέσματά και τη φερεγγυότητά της. Η ανάληψη κινδύνου εξαρτάται και από τα αποδεκτά



όρια που έχει καθορίσει ο Μέτοχος.

Όσον αφορά στη διαχείριση του ασφαλιστικού κινδύνου, η INTERAMERICAN ασκεί αποτελεσματική τιμολογιακή πολιτική επί των προϊόντων της και εφαρμόζει διαδικασίες ανάληψης, αποτίμησης και αντασφάλισης για τις κατηγορίες κινδύνων που αναλαμβάνει. Οι κλάδοι ασφαλίσεων αξιολογούνται σε τακτική βάση για την επάρκεια των αποθεματικών τους.

Ταυτόχρονα, η Εταιρεία εφαρμόζει ποιοτικό έλεγχο επιχειρησιακού κινδύνου, ο οποίος είναι δυνατόν να προέρχεται από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον εργασιών, τη στρατηγική, τις λειτουργικές και οικονομικές δραστηριότητες, καθώς και από τη διαχείριση πληροφοριών. Η διαδικασία περιλαμβάνει την αποτίμηση των αγνωρισμένων κινδύνων, καθώς και την εκτίμηση για την αποτελεσματικότητα των ελέγχων που πραγματοποιούνται από τον Οργανισμό σε ετήσια βάση.

Παράλληλα, εφαρμόζει σειρά από κανονισμούς διαχείρισης, λειτουργίας και εσωτερικής οργάνωσης, με βάση γενικές πολιτικές διακυβέρνησης και ελέγχου. Παρακολουθεί σε τακτική βάση τα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα και ενημερώνει τον Μέτοχο (EUREKO).

## Οι Κίνδυνοι

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

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

## Εσωτερική Διαδικασία Εκτίμησης Κινδύνου

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

Η αναφορά αυτή (ICS report) βασίζεται σε διεθνή πρότυπα και είναι εναρμονισμένη με τον ολλανδικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης που ισχύει για τον Μέτοχο (EUREKO). Η διαδικασία εκτίμησης που ακολουθείται για τη σύνταξη της ως άνω

αναφοράς αξιολογεί τη συχνότητα και τη σημαντικότητα κάθε κινδύνου ο οποίος ενδέχεται να προκύψει κατά την λειτουργία της Εταιρείας και μπορεί να επηρεάσει την επίτευξη των βασικών εταιρικών στόχων.

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

Η INTERAMERICAN φροντίζει να ελαχιστοποιεί όλους τους κινδύνους στους οποίους ενδέχεται να εκτεθεί. Η μεθοδολογία διαχείρισης, καθώς επίσης και η αναλυτική ποσοτικοποίηση των περιγραφόμενων κινδύνων, παρατίθεται στις ετήσιες ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις που δημοσιεύει η Εταιρεία.

([http://www.interamerican.gr/files/downloadables/financial\\_data/2010/311210\\_zwhs\\_atomenop.pdf](http://www.interamerican.gr/files/downloadables/financial_data/2010/311210_zwhs_atomenop.pdf))

### Αντασφάλιση

Η Αντασφάλιση είναι η συναλλαγή σύμφωνα με την οποία μία επιχείρηση αποδέχεται, με βάση προκαθορισμένους όρους, να παρέχει οικονομική υποστήριξη σε κάποια άλλη επιχείρηση στην περίπτωση που επέλθει κάποιος κίνδυνος τον οποίο η δεύτερη επιχείρηση έχει αναλάβει να καλύψει για λογαριασμό ενός τρίτου, που καλείται ασφαλιζόμενος. Σκοπός της αντασφάλισης είναι η ελαχιστοποίηση της έκθεσης της ασφαλιστικής εταιρείας στον κίνδυνο που αναλαμβάνει.

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

Η Επιτροπή Αντασφάλισης είναι υπεύθυνη:

- να σχεδιάζει και να εφαρμόζει το πρόγραμμα αντασφάλισης της Εταιρείας
- να εγκρίνει τους όρους και τις προϋποθέσεις των αντασφαλιστικών συμβάσεων
- να εγκρίνει τους Αντασφαλιστές
- να εγκρίνει τους 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 πολιτικές και πρακτικές βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της αντασφάλισης.



## Solvency II

Το Solvency II (Φερεγγυότητα II) είναι το νέο υπό ανάπτυξη, θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τις απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας, λειτουργίας και εποπτείας των ασφαλιστικών εταιρειών οι οποίες δραστηριοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Θα τεθεί σε ισχύ την 31η Οκτωβρίου 2012.

Στόχος του Solvency II είναι η διευκόλυνση της ανάπτυξης ενιαίας ασφαλιστικής αγοράς στον ευρωπαϊκό χώρο και συγχρόνως, η εισαγωγή νέων τεχνικών διαχείρισης κινδύνων, εταιρικής διακυβέρνησης και διαφάνειας, που θα διασφαλίζουν την ορθή λειτουργία της αγοράς και το κατάλληλο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή-ασφαλισμένου. 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 συνολικός κίνδυνος που εμπεριέχεται στη δραστηριότητα των ασφαλιστικών εταιρειών.

### Οι Απαιτήσεις του Solvency II

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

- **Πυλώνας I:** περιλαμβάνει τις ποσοτικές απαιτήσεις της φερεγγυότητας. Βασικό στοιχείο του πρώτου πυλώνα αποτελεί η υιοθέτηση:
  - α. του ελαχίστου Κεφαλαίου Φερεγγυότητας (Minimum Capital Requirement - M.C.R.), κάτω από το οποίο η ασφαλιστική εταιρεία οδηγείται σε εποπτική παρακολούθηση ή ακόμη και σε ανάκληση της άδειας λειτουργίας της
  - β. του Απαιτούμενου Κεφαλαίου Φερεγγυότητας (Solvency Capital Requirement - S.C.R.), το οποίο είναι το επιθυμητό κεφάλαιο που οφείλει να κατέχει η ασφαλιστική εταιρεία προκειμένου να μην κινδυνεύει με χρεωκοπία.
 Επίσης, με το Solvency II αλλάζει σημαντικά ο τρόπος υπολογισμού των τεχνικών προβλέψεων, καθώς πλέον ορίζεται ως άθροισμα της βέλτιστης εκτίμησης και του περιθωρίου κινδύνου. Στις επενδύσεις ο πρώτος πυλώνας εισάγει την Αρχή του Συνετού Επενδυτή, σύμφωνα με την οποία οι ασφαλιστικοί οργανισμοί θα πρέπει να επενδύουν μόνο σε στοιχεία των οποίων οι κίνδυνοι είναι μετρήσιμοι και επιδέχονται παρακολούθηση, διαχείριση, έλεγχο και αναφορά.
- **Πυλώνας II:** περιλαμβάνει τις ποιοτικές προδιαγραφές της φερεγγυότητας, οι οποίες περιέχουν τις αρχές Εσωτερικού Ελέγχου, τη διαχείριση του ρίσκου, τον προσδιορισμό ποιοτικών κινδύνων, τις διατάξεις για την Εταιρική Διακυβέρνηση, καθώς και το πλαίσιο της ασφαλιστικής εποπτείας. Βασικό στοιχείο του δεύτερου πυλώνα είναι η Ιδία Αξιολόγηση της Φερεγγυότητας και των Κινδύνων (Own Risk & Solvency Assessment - O.R.S.A.), η ύπαρξη της οποίας αποτελεί πλέον υποχρέωση της Εταιρείας.
- **Πυλώνας III:** επικεντρώνεται στις απαιτήσεις δημοσιοποίησης προς τις αρμόδιες εποπτικές αρχές και διαφάνειας των παρεχομένων στοιχείων. Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του τρίτου πυλώνα, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις οφείλουν να δημοσιοποιούν το κατά πόσο διατηρούν ή όχι το Απαιτούμενο Κεφάλαιο Φερεγγυότητας ή το κατά πόσο οι εποπτικές αρχές τους είχαν επιβάλει προσθήκες κεφαλαίων κατά την περίοδο αναφοράς.

Πύλωνας I	Πύλωνας II	Πύλωνας III
<b>Ποσοτικές Απαιτήσεις</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ελάχιστο κεφάλαιο φερεγγυότητας (M.C.R.)</li> <li>■ Κεφάλαιο φερεγγυότητας (S.C.R.)</li> <li>■ Τεχνικές προβλέψεις</li> <li>■ Επενδύσεις</li> <li>■ Περιουσιακά στοιχεία</li> </ul>	<b>Ποιοτικές Απαιτήσεις - Εποπτεία</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εταιρική Διακυβέρνηση</li> <li>■ O.R.S.A.</li> <li>■ Εποπτική διαδικασία</li> </ul>	<b>Προσαρμογή</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Απαιτήσεις δημοσίευσης &amp; διαφάνειας</li> <li>■ I.F.R.S.</li> <li>■ Ομαλή μετάβαση</li> </ul>





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 ώστε να προσδιοριστούν οι ποσοτικές επιπτώσεις που θα απορρέουν από το νέο νομοθετικό καθεστώς (Quantitative Impact Studies - Q.I.S.). Παράλληλα, το νομικό πλαίσιο αναπτύσσεται και προσαρμόζεται λαμβάνοντας υπ' όψιν τις παρατηρήσεις των εταιρειών που διεξήγαγαν μελέτες Q.I.S.

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

Η διεξαγωγή των προαναφερθεισών μελετών αποδείχθηκε ιδιαίτερα χρήσιμη για την INTERAMERICAN, 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, ακόμη, ως ιδιαίτερως σημαντικό το ότι δημιουργήθηκε πληρέστερη και σαφέστερη αντίληψη των κινδύνων τους οποίους αναλαμβάνει η Εταιρεία. Το γεγονός αυτό παρέχει τη δυνατότητα στη Διοίκηση να λαμβάνει ασφαλέστερες αποφάσεις και να χαράσσει αρτιότερη στρατηγική.

## Διασφάλιση της Απρόσκοπτης Λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση Κρίσεων

Μία από τις σπουδαιότερες προτεραιότητες της Εταιρείας είναι η απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας της σε περίπτωση απρόοπτων, τυχαίων ή εκτάκτων περιστατικών, περιστατικών παραβίασης ασφαλείας, καταστροφικών γεγονότων ή/και κρίσεων, καθώς και φυσικών καταστροφών.

Για την αποφυγή ή μείωση των δυσμενών επιπτώσεων τέτοιων γεγονότων στις εταιρικές λειτουργίες έχουν εξετασθεί διαφορετικά σενάρια, καθώς και οι πιθανές επιπτώσεις στην καθημερινή λειτουργία της Εταιρείας και έχει δημιουργηθεί διαδικασία καταγραφής και αναφοράς συμβάντος με συμπλήρωση ειδικού φύλλου αναφοράς από συγκεκριμένο και υπεύθυνο για το θέμα αυτό πρόσωπο, το οποίο έχει ορισθεί σε κάθε Τμήμα. Το φύλλο αναφοράς αποστέλλεται, με ευθύνη του προσώπου αυτού, στο Τμήμα Διαχείρισης Κινδύνων, όπου διατηρείται αρχείο απρόβλεπτων γεγονότων.

Έχει ερευνηθεί, επίσης, η αποτελεσματικότητα των υπάρχοντων μέτρων προστασίας έναντι συγκεκριμένων κινδύνων, προκειμένου να προσδιορισθεί η εκτιμώμενη πιθανή ζημία και να καθορισθούν τα μέτρα ανάκαμψης. Η βασική προσέγγιση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης κινείται στη γραμμή της παραδοχής ότι, σε περίπτωση κρίσης, οι παρούσες δομές και τα συστήματα της Εταιρείας θα υποστούν σοβαρή βλάβη.

Οι κυριότεροι στόχοι του σχεδίου αυτού είναι:

- ο σχεδιασμός και η ύπαρξη ανθρωπίνων και τεχνικών πόρων που θα επιτρέψουν στην

### Πιθανές Αιτίες Κρίσης

- φυσικές αιτίες, όπως πυρκαϊά, σεισμός κ.λπ.
- απειλές και τρομοκρατικές ενέργειες, όπως τοποθέτηση βόμβας κ.λπ.
- τεχνικά προβλήματα, όπως διακοπή ηλεκτρικού ρεύματος, διακοπή επικοινωνιών, διαρροή υδάτων κ.λπ.
- παραβίαση ασφάλειας, (φυσικής και ηλεκτρονικής) όπως εισβολή τρίτων προσώπων σε κτηριακές εγκαταστάσεις, προσβολή ηλεκτρονικών συστημάτων και λειτουργιών από ιούς κ.λπ.
- ανθρώπινος παράγοντας, όπως επιδημία.

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

Εν όψει των ανωτέρω, εκπονήθηκε από την INTERAMERICAN κατά το 2010 ένα ολοκληρωμένο σχέδιο για την αντιμετώπιση των καταστάσεων αυτών και την επαναλειτουργία της μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο. Το βασικότερο στοιχείο στο σχέδιο αυτό είναι η διατήρηση της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας και η σύνδεση με τα μηχανογραφικά συστήματα της Εταιρείας. Προς τον σκοπό αυτόν, έχει ήδη δημιουργηθεί εναλλακτικό μηχανογραφικό κέντρο το οποίο διαθέτει όλες τις απαιτούμενες υποδομές για να στηρίζει τις απαραίτητες λειτουργίες της Εταιρείας.



### Καθήκοντα Ομάδων Διαχείρισης και Αντιμετώπισης Κρίσεων

Περαιτέρω και σύμφωνα με το σχέδιο, σε περίπτωση τέτοιων γεγονότων δημιουργούνται ομάδες διαχείρισης κρίσεων (C.M.T.) και ομάδες αντιμετώπισης της κρίσης (C.R.T.) οι οποίες, έχοντας στελεχωθεί επαρκώς, θα αναλάβουν τα καθήκοντα:

1. ασφάλειας του Προσωπικού (άμεση ασφαλής ειδοποίηση, εκκένωση, συντονισμός, καταμέτρηση, συγκέντρωση, ενημέρωση, παροχή άμεσης βοήθειας)
2. διαχείρισης αναγκών Προσωπικού (μεταφορά, επικοινωνία, παροχή αναγκαίας ιατρικής φροντίδας)
3. συντονισμού των χώρων διαχείρισης κρίσης σε έκτακτη λειτουργία, με την αναγκαία υλικοτεχνική και τηλεπικοινωνιακή υποδομή για άμεση λειτουργία σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης
4. ασφάλειας και επαναλειτουργίας των εγκαταστάσεων (συντονισμός και ολοκλήρωση πυρασφάλειας, περιστολή πιθανής ζημιάς, μεταφορά και επαναλειτουργία σε εναλλακτική τοποθεσία)
5. διαχείρισης της επικοινωνίας με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και αποκατάστασης της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας
6. εκτίμησης και διαχείρισης της αποκατάστασης βλαβών (εκτίμηση ζημιάς, αναφορά, πρόβλεψη αποκατάστασης, επίβλεψη εργασιών)
7. εκτίμησης των σημαντικών λειτουργιών (critical functions and systems) και της προτεραιότητας με την οποία πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή οι δραστηριότητες της Εταιρείας στο εναλλακτικό μηχανογραφικό και ηλεκτρονικό σύστημα
8. διαχείριση εκτάκτων αναγκών.

Για την επιτυχή εφαρμογή του σχεδίου αυτού έχει ήδη ελεγχθεί και επιβεβαιωθεί, μετά από συνεχείς ελέγχους, ότι τα διαθέσιμα εναλλακτικά μηχανογραφικά συστήματα, καθώς και η ύπαρξη του 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. Το γεγονός αυτό πιστοποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2010 όταν η INTERAMERICAN ολοκλήρωσε με απόλυτη επιτυχία τον έλεγχο απρόσκοπτης λειτουργίας (business continuity test), ο οποίος διεξήχθη από τους ελεγκτές του Μετόχου.

## Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες



Η λειτουργία της INTERAMERICAN είναι πλήρως εναρμονισμένη με τα κριτήρια και τις απαιτήσεις του διεθνούς, ευρωπαϊκού και εθνικού ρυθμιστικού πλαισίου για την πρόληψη και παρεμπόδιση διενέργειας συναλλαγών που συνδέονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες. Προκειμένου τέτοιες συναλλαγές να αποτρέπονται, το Διοικητικό Συμβούλιο με απόφασή του, ήδη από το 2008, έχει εγκρίνει και υποβάλει στην αρμόδια εποπτεύουσα αρχή αντίγραφο του “Εσωτερικού Κανονισμού Ελέγχου και Επικοινωνίας για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες” (Money Laundering Policy). Σύμφωνα με τον εν λόγω Κανονισμό, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει επαρκείς και κατάλληλες διαδικασίες οι οποίες απαιτούν τουλάχιστον:

- την εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας ως προς τους πελάτες που έχουν χαρακτηριστεί υποκείμενα εφαρμογής
- την αναφορά υπόπτων συναλλαγών στην Εθνική Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες
- την τήρηση αρχείου πελατών
- τη θέσπιση διαδικασιών Εσωτερικού Ελέγχου και Επικοινωνίας, ώστε να προλαμβάνεται και να εμποδίζεται η διενέργεια συναλλαγών που συνδέονται με τα αναφερθέντα εγκλήματα
- την αξιολόγηση - κατηγοριοποίηση των πελατών, επιχειρ. σχέσεων και συναλλαγών
- την εκπαίδευση των υπαλλήλων της, ώστε να λαμβάνουν γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας και των εσωτερικών διαδικασιών της Εταιρείας
- τη διαχείριση της συμμόρφωσης και την κατανομή καθηκόντων και ευθυνών, κυρίως, μέσω της υπόδειξης στελέχους ως Υπευθύνου Συμμόρφωσης, αρμόδιου για τη λήψη των αναφορών και την περαιτέρω προώθησή τους στον αρμόδιο φορέα.

Εντός του 2010 η Εταιρεία προχώρησε σε τροποποίηση των άρθρων 5.1 παρ. ε, 6.2, 6.7 παρ. 2, 6.8 και 9 παρ. δ του Εσωτερικού Κανονισμού της και σε αναβάθμιση των μηχανογραφικών συστημάτων / εφαρμογών της, με σκοπό να βελτιώσει ακόμα περισσότερο την κανονιστική συμμόρφωσή της επί του θέματος.

### Τα καθήκοντα του Υπευθύνου Συμμόρφωσης (Compliance Officer)

1. Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης παραλαμβάνει από υπαλλήλους της Εταιρείας αναφορές με πληροφορίες, οι οποίες δημιουργούν την πεποίθηση ή υποψία για νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως, ενδεικτικά, αναφορές για ύποπτες συναλλαγές. Οι αναφορές των υπαλλήλων καταχωρούνται σε ειδικό αρχείο και φέρουν ημερομηνία και υπογραφή του υπαλλήλου.
2. Αξιολογεί και εξετάζει τις πληροφορίες με αναφορά σε άλλες διαθέσιμες πηγές. Η αξιολόγηση των πληροφοριών που περιέχονται στις αναφορές οι οποίες υποβάλλονται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες γίνονται σε ιδιαίτερο έντυπο το οποίο, στη συνέχεια, πρέπει να αρχειοθετείται σε σχετικό φάκελλο. Αν από την αξιολόγηση ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης αποφασίσει να αναφέρει τις πληροφορίες στην Εθνική Αρχή, τότε, οφείλει να ετοιμάσει αναφορά η οποία πρέπει να υποβληθεί στην Εθνική Αρχή το συντομότερο δυνατό. Αν ως αποτέλεσμα της αξιολόγησης αποφασίσει να μην προβεί σε αναφορά στην Εθνική Αρχή, τότε πρέπει να αιτιολογήσει στον σχετικό φάκελλο, τους λόγους της μη αναφοράς.
3. Ενεργεί ως το πρώτο σημείο επαφής με την Εθνική Αρχή, τόσο κατά την έναρξη όσο και καθ' όλη την διάρκεια της διερεύνησης της υπόθεσης που εξετάζεται μετά την υποβολή της γραπτής αναφοράς, ανταποκρίνεται σε όλα τα ερωτήματα και τις ζητούμενες διευκρινίσεις που θέτει η Εθνική Αρχή και αποφασίζει κατά πόσο τα ερωτήματα/διευκρινίσεις σχετίζονται άμεσα με την αναφορά που ο ίδιος έχει υποβάλει, οπότε και παρέχει όλες τις ζητούμενες πληροφορίες και συνεργάζεται πλήρως με την Εθνική Αρχή.



## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η INTERAMERICAN, εναρμονιζόμενη με τις απαιτήσεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, έχει λάβει από την εν λόγω Αρχή τις απαραίτητες άδειες για τη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία αρχείων με προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών, προμηθευτών και Προσωπικού. Οι χορηγούμενες άδειες έχουν προσωρινή ισχύ, ανανεώνονται τακτικά και θέτουν το επιτρεπτό πλαίσιο για τη συλλογή, διατήρηση, επεξεργασία και διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων.

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

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 χρησιμοποιήσουν έναν τέτοιο κατάλογο για την εξ αποστάσεως προώθηση 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 παραπάνω υποχρεώσεις αναφορικά με τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων -ευαίσθητων και μη- έναντι των συναδέλφων του, εφόσον περιέρχονται σε γνώση του λόγω της εργασίας του στην Εταιρεία. Η δέσμευση αυτή παραμένει σε ισχύ και μετά το πέρας της σχέσης εργασίας με την Εταιρεία.

Η INTERAMERICAN κατά το 2010 δεν έχει λάβει τεκμηριωμένα παράπονα από τρίτους ή από ρυθμιστικούς φορείς για περιστατικά διαρροής, κλοπής ή απώλειας προσωπικών δεδομένων πελατών και δεν έχουν επιβληθεί σχετικά πρόστιμα στην Εταιρεία.



### “Security Awareness Program”

Η εξέλιξη της τεχνολογίας, της πληροφορικής και ειδικότερα των επικοινωνιών και του διαδικτύου επέφερε θεαματικές βελτιώσεις στην παραγωγική διαδικασία και στις συναλλαγές. Ταυτόχρονα, όμως, ενεργοποίησε νέες μεθόδους εγκληματικότητας.

Κατά το 2010 η INTERAMERICAN, προκειμένου να διασφαλίσει αποτελεσματικά τις εταιρικές λειτουργίες της από κάθε ενδεχόμενο κίνδυνο, ξεκίνησε και ολοκλήρωσε την εφαρμογή του προγράμματος “Security Awareness Program”, το οποίο και αποτελεί τη δικλείδα ασφάλειας για τα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας. Υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση του προγράμματος είναι η Διεύθυνση Μηχανογράφησης της Εταιρείας. Πρώτο και θεμελιώδες βήμα του “Security Awareness Program” είναι η κατανόηση εκ μέρους όλων των εργαζομένων σειράς αρχών, ώστε ως διαχειριστές ψηφιακών και μη δεδομένων να συμβάλλουν στη θωράκιση της Εταιρείας. Βασικοί στόχοι του προγράμματος είναι η ορθή χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του διαδικτύου γενικότερα, η ασφάλεια των πληροφοριών, η αντιμετώπιση “κακόβουλων λογισμικών”, η ανάδειξη της σπουδαιότητας των αντιγράφων ασφαλείας (back up), η βέλτιστη ταξινόμηση δεδομένων, ο ορθός χειρισμός εκτυπώσεων και φωτοτυπιών, η ενεργοποίηση κωδικών πρόσβασης κ.λπ.

Αξίζει να σημειωθεί ότι με την ολοκλήρωση του προγράμματος έλαβε χώρα έλεγχος συμμόρφωσης των υπαλλήλων της Εταιρείας, μέσω της αποστολής ερωτηματολογίου που αφορούσε στη λειτουργία του “Security Awareness Program”, στον οποίο συμμετείχε το 75% του Ανθρωπίνου Δυναμικού της INTERAMERICAN.

## Διαχείριση Παραπόνων

Ως παράπονο θεωρείται οποιαδήποτε γραπτή ή προφορική παρατήρηση, πελάτη, παραγωγικού συνεργάτη ή τρίτου προσώπου που δεν είναι ικανοποιημένο με κάποια από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Εταιρείας.

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών της, η Εταιρεία δημιούργησε ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των παραπόνων όχι μόνον των πελατών της, αλλά και κάθε ενδιαφερομένου (π.χ. παραγωγικών συνεργατών). Σκοπός του έργου είναι να δημιουργηθεί και να εφαρμοστεί μία ξεκάθαρη διαδικασία καταγραφής, διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων, κοινή για όλη την Εταιρεία. Αυτή η διαδικασία καταγραφής δεν θα προσφέρει μόνο έγκυρη πληροφόρηση σχετικά με τον τομέα εργασιών ο οποίος εμφανίζει τα περισσότερα προβλήματα/παράπονα, αλλά ως διαδικασία θα αποτελεί και πηγή πολύτιμης πληροφόρησης για τις ανάγκες των πελατών/ασφαλισμένων. Στο πλαίσιο αυτό λειτουργεί ηλεκτρονική διαδικασία καταγραφής και επίλυσης του παραπόνου ή της υπόδειξης και έχουν ορισθεί υπεύθυνοι ανά κλάδο εργασιών της Εταιρείας. Το 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 (αναλυτικά στοιχεία για τη διαχείριση παραπόνων παρατίθενται στο κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά”).

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 ανά δίμηνο με τους υπευθύνους παραπόνων του κάθε κλάδου εργασιών, με σκοπό την εύρεση λύσεων για τη μείωση των παραπόνων, καθώς και τη βελτίωση των διαδικασιών/συστημάτων εφόσον κρίνεται απαραίτητο.

## Πολιτικές εισφορές

Η INTERAMERICAN, για λόγους αρχής, δεν πραγματοποιεί καμία εισφορά σε είδος, σε χρήμα, ή σε οποιαδήποτε άλλη μορφή προς πολιτικούς, πολιτικά κόμματα ή αναλόγους θεσμούς. Σε περίπτωση που λάβει την απόφαση να συνεισφέρει, άμεσα ή έμμεσα, δεσμεύεται να δημοσιοποιήσει την πληροφορία.

## Πρόστιμα

Κατά το έτος 2010 δεν επεβλήθη στην INTERAMERICAN κανενός είδους πρόστιμο από οιαδήποτε διοικητική ή δικαστική Αρχή.

### Ενημέρωση επί της υπόθεσης AUDATEX

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

Η INTERAMERICAN άσκησε προσφυγή ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών κατά της επιβολής του ως άνω προστίμου, η οποία και εκδικάστηκε στις 10/3/2010. Το Διοικητικό Εφετείο Αθηνών, με την υπ’ αριθμ. 2135/2010 απόφασή του ακύρωσε για λόγους δικονομικούς το προαναφερθέν πρόστιμο. Η Επιτροπή Ανταγωνισμού κατέθεσε αίτηση αναιρέσεως κατά της ως άνω Εφετειακής απόφασης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, η οποία δεν έχει συζητηθεί ακόμα.

## Ανασκόπηση Στόχων 2010 - Στόχοι 2011

Στόχοι 2010	Επίδοση 2010	Στόχοι 2011
Ανάπτυξη και εφαρμογή του "Security Awareness Program", που θα διασφαλίζει την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συστημάτων της Εταιρείας.	100% Βλ. στο παρόν κεφάλαιο, ενότητα "Security Awareness Program".	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Υλοποίηση Αναλυτικής Αναφοράς (Report To Supervisor - R.T.S.) προς την αρμόδια Εποπτική Αρχή (Δ.Ε.Ι.Α.), η οποία μεταξύ άλλων θα περιλαμβάνει εκτενή αναφορά στα οικονομικά στοιχεία της INTERAMERICAN, τα απαιτούμενα κεφάλαια, τα αποθέματα και τον τρόπο σχηματισμού αυτών, τα στοιχεία που απαρτίζουν το ενεργητικό της Εταιρείας κ.λπ.</li> <li>■ Πιστοποίηση γνώσεων των Διοικητικών στελεχών στο Solvency II.</li> <li>■ Ολοκλήρωση νέου ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης εκδόσεων-αλλαγών ασφαλιστηρίων Ζωής και Υγείας (Life and Health Project).</li> </ul>
Διασφάλιση Κεφαλαίων Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2010 (μερική).	100% Επαληθεύτηκαν από ανεξάρτητο εξωτερικό οργανισμό δύο κεφάλαια του παρόντος Απολογισμού: "Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση" και "Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό" (βλ. κεφάλαιο "Πληροφορίες για τον Απολογισμό", ενότητα "Εξωτερική Επαλήθευση").	





- Η θέση της Εταιρείας στην Αγορά
- Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Δίκτυα Διανομής
- Υπεύθυνες Πωλήσεις
- Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες
- Διαχείριση Παραπόνων
- Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης
- Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων
- Προμήθειες

Η INTERAMERICAN  
ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ  
& ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΑΓΟΡΑ



**Η** Η υπεύθυνη δραστηριοποίηση ενός ασφαλιστικού οργανισμού στην αγορά παρουσιάζει ποικίλες προκλήσεις, ενώ παράλληλα είναι ιδιαίτερα σημαντική για την απόδοση αξίας στο κοινωνικό σύνολο.

Η Εταιρεία υιοθετεί πρακτικές υπεύθυνης συμπεριφοράς σε όλο το φάσμα των εμπορικών δραστηριοτήτων της, επιδιώκοντας την παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και την ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες της.

### Πελατοκεντρική Στρατηγική

Η στρατηγική της Εταιρείας για το 2010 είχε στο κέντρο της τον Πελάτη και ακολούθησε δύο βασικές κατευθύνσεις:

1. **Τυποποίηση και απλοποίηση όλων των προγραμμάτων που αφορούν στις κύριες και ταυτόχρονα σημαντικές ασφαλιστικές ανάγκες των πελατών, όπως είναι η ασφάλιση Υγείας, Αυτοκίνητου, Κατοικίας, Επιχείρησης, Αστικής Ευθύνης.** Στόχος είναι τα προγράμματα να γίνουν πολύ πιο απλά και κατανοητά για τον Πελάτη και πιο εύκολα να επεξηγηθούν από τους Ασφαλιστικούς Συμβούλους, ώστε να αποφεύγονται παρανοήσεις και παρεξηγήσεις. Με την τυποποίηση και απλοποίηση θα είναι ευκολότερη και η διαχείριση των ασφαλίσεων από την Εταιρεία.
2. **Βέλτιστη σχέση κόστους - οφέλους για τον Πελάτη, σε όλα τα ασφαλιστικά προγράμματα.** Τα πλεονεκτήματα και η αξία των προγραμμάτων και υπηρεσιών θα πρέπει να αποδίδουν μεγάλη προστιθέμενη αξία στον Πελάτη, ενώ σε σύγκριση με το κόστος η απόκτησή τους θα πρέπει να αποτελεί για τον ίδιο την πλέον εύστοχη και ορθή ενέργεια.

## Η θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά

Η INTERAMERICAN, από τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας της, έχει εδραιωθεί μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς και φροντίζει να ενισχύει συνεχώς τη θέση της σε όλους τους τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται. Κατά το 2010, η Εταιρεία κατέλαβε τη δεύτερη θέση στο σύνολο των εταιρειών της αγοράς με μερίδιο 9,4% -περιλαμβανομένων όλων των κλάδων- διατηρώντας τη θέση της μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών ανά κλάδο.

ΚΛΑΔΟΣ	ΘΕΣΗ*		ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ*	
	2009	2010	2009	2010
Σύνολο τομέων δραστηριοποίησης	2η	2η	9,9%	9,4%
Ασφάλειες Ζωής & Υγείας	4η	3η	11,8%	11,4%
Γενικές Ασφάλειες	2η	2η	8,3%	7,9%
Υπηρεσίες Βοήθειας	1η	1η	21,5%	24,3%
Αμοιβαία Κεφάλαια**	5η	5η	6,9%	6,7%

\*Πηγή: Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης

\*\*Αμγώς επενδυτικά Αμοιβαία Κεφάλαια (εξαιρούνται τα Αμοιβαία Κεφάλαια Διαχείρισης Διαθεσίμων)





## Προϊόντα και Υπηρεσίες

Η Εταιρεία παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες σε τέσσερις τομείς: στον ασφαλιστικό, τον χρηματοοικονομικό και σε αυτούς της βοήθειας και της υγείας.

Ασφάλειες	Βοήθεια	Υγεία	Χρηματοοικονομικά
■ Ασφάλειες Ζωής	■ Οδική Βοήθεια	■ ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική	■ Αμοιβαία Κεφάλαια
■ Ασφάλειες Υγείας	■ Άμεση Ιατρική Βοήθεια	■ MEDIFIRST Πολυϊατρείο	■ Χρηματοδοτικές Λύσεις
■ Γενικές Ασφάλειες			■ Χρηματοστρηριακές Υπηρεσίες
■ Risk & Safety Management			

### Ασφάλειες Ζωής

Η INTERAMERICAN αποτέλεσε την πρώτη Εταιρεία που παρείχε ασφάλιση ζωής στην ελληνική αγορά. Η Εταιρεία με τα προγράμματά της διασφαλίζει:

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

### Ασφάλειες Υγείας

Μέσω του πρωτοποριακού Συστήματος Υγείας MEDISYSTEM, η Εταιρεία καλύπτει πλήρως όλο το εύρος των πιθανών αναγκών των ασφαλισμένων της από την πρόληψη και τη διάγνωση, μέχρι και τη θεραπεία. Επιπλέον, καλύπτει το κόστος μιας ενδεχόμενης νοσηλείας και προσφέρει πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας υψηλού επιπέδου.

Εκτός από το MEDISYSTEM, η INTERAMERICAN διαθέτει τα προγράμματα MEDIHOSPITAL, τα οποία προσφέρουν ολοκληρωμένη κάλυψη σε περίπτωση νοσηλείας, ενώ με τα προγράμματα MEDICASH παρέχει επιδόματα νοσηλείας και χειρουργικής επέμβασης.

### Γενικές Ασφάλειες

Η INTERAMERICAN διαθέτει μία ευρεία γκάμα ασφαλιστικών προγραμμάτων για άτομα και επιχειρήσεις, που αφορούν σε περιουσιακά στοιχεία (αυτοκίνητο, σκάφη, κατοικία), αστική ευθύνη, μεταφορές, οικονομικές απώλειες κ.λπ. Η ΜΕΝΤΩΡ Α.Ε., θυγατρική εταιρεία της INTERAMERICAN, συνεργάζεται άμεσα με τον κλάδο Γενικών Ασφαλειών και εξειδικεύεται σε επιθεωρήσεις κινδύνων, εκτιμήσεις και διακανονισμούς ζημιών, εκτιμήσεις ακινήτων, μηχανολογικού εξοπλισμού και κινητών αξιών, εκτίμηση περιβαλλοντικού κινδύνου, καθώς και στην παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών επί των θεμάτων αυτών.

### Υπηρεσίες Risk and Safety Management

Η INTERAMERICAN χρησιμοποιεί αποτελεσματικές μεθόδους αξιολόγησης, μέτρησης και διαχείρισης των χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρησιακών κινδύνων.

Η Εταιρεία διαθέτει πολιτική επενδύσεων που διαμορφώνεται σε ετήσια βάση. Η σχετική ανάληψη κινδύνου εξαρτάται και περιλαμβάνει τα αποδεκτά όρια που έχουν καθορίσει οι μέτοχοι. Υποβάλλει τα επενδυτικά χαρτοφυλάκιά της σε σενά-



Περισσότερες πληροφορίες για τις Υπηρεσίες και τα Προϊόντα της INTERAMERICAN παρέχονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.interamerican.gr](http://www.interamerican.gr) (ενότητα Προϊόντα & Υπηρεσίες).

Η Εταιρεία στο πλαίσιο του Risk and Safety Management:

- εφαρμόζει σειρά από κανονισμούς διαχείρισης, λειτουργίας και εσωτερικής οργάνωσης με βάση γενικές πολιτικές διακυβέρνησης και ελέγχου
- παρακολουθεί σε τακτική βάση τα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα και ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο και τους μετόχους
- έχει συστήσει επιτροπές για αποτελεσματικό έλεγχο επενδύσεων, ανασφάλισης, προμηθειών οργάνωσης πληροφορικής και διαχείρισης κινδύνων.

(βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση”)

για ακραίων συνθηκών των αγορών, προκειμένου να αποτιμά την ενδεχόμενη επίπτωση στα αποτελέσματα και τη φερεγγυότητά της.

Όσον αφορά στη διαχείριση του ασφαλιστικού κινδύνου, η INTERAMERICAN έχει αποτελεσματική τιμολογιακή πολιτική επί των προϊόντων της και εφαρμόζει διαδικασίες ανάληψης, αποτίμησης και αντασφάλισης για τις κατηγορίες κινδύνων που αναλαμβάνει. Οι κλάδοι ασφαλίσεων αξιολογούνται σε τακτική βάση για την επάρκεια των αποθεμάτων τους.

Παράλληλα, η INTERAMERICAN εφαρμόζει ποιοτικό έλεγχο επιχειρησιακού κινδύνου που δύναται να προέρχεται από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον εργασιών, τη στρατηγική, τις λειτουργικές, οικονομικές δραστηριότητες και τη διαχείριση πληροφοριών. Η διαδικασία περιλαμβάνει την αποτίμηση των αναγνωρισμένων κινδύνων, καθώς και την εκτίμηση για την αποτελεσματικότητα των ελέγχων που πραγματοποιούνται από στον οργανισμό σε ετήσια βάση.

### Υπηρεσίες Βοήθειας

Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται τόσο στον τομέα της Προσωπικής (Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας) όσο και στον τομέα της Οδικής Βοήθειας, κατέχοντας την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά υπηρεσιών Βοήθειας με μερίδιο 24,3%.

#### Οδική Βοήθεια

Στον τομέα της Οδικής Βοήθειας η Εταιρεία παρέχει στους ασφαλισμένους πελάτες της ολοκληρωμένες υπηρεσίες επιτόπου επισκευής, ρυμούλκησης και επαναπαρισμού των οχημάτων και των μεταφερομένων, τόσο σε ιδιωτικά όσο και σε επαγγελματικά και βαρέα οχήματα. Η άρτια εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων επιτυγχάνεται μέσω των 17 αυτόνομων σταθμών που λειτουργούν σε ολόκληρη την Ελλάδα, με βασικό πλεονέκτημα την ιδιότητα και εκτενή υποδομή. Κατά το 2010, στο πλαίσιο του προγράμματος “Ασφάλισης Βαρέων Οχημάτων”, η INTERAMERICAN πραγματοποίησε συνεργασία με 21 ειδικά συνεργεία, ενώ παράλληλα ολοκληρώθηκε ο εκσυγχρονισμός 3 ιδιόκτητων μονάδων εξυπηρέτησης βαρέων οχημάτων.

#### Άμεση Ιατρική Βοήθεια

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

Περισσότερες πληροφορίες για τις Υπηρεσίες Βοήθειας παρέχονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.interamerican.gr](http://www.interamerican.gr) (ενότητα Όμιλος INTERAMERICAN/Δομή και Υπηρεσίες/Υπηρεσίες Βοήθειας).





## Υπηρεσίες Υγείας

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

Κατά το 2010, λειτούργησαν οι δύο σύγχρονες και άρτια εξοπλισμένες ιατρικές μονάδες της Εταιρείας ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική και Πολυϊατρείο MEDIFIRST.

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

## Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

### Αμοιβαία Κεφάλαια

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

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

### Χρηματοδοτικές Λύσεις

Η Εταιρεία παρέχει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση σχετικών αναγκών των πελατών της μέσω της INTERAMERICAN Finance. Η INTERAMERICAN Finance δραστηριοποιείται στην προώθηση τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων που αφορούν στον χρηματοοικονομικό τομέα.

### Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες

Η Εταιρεία έχει αναπτύξει συνεργασία 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.



## Νέα Προϊόντα και Υπηρεσίες

Κατά το 2010 η INTERAMERICAN, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες της εποχής και της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας, προχώρησε στην ανάπτυξη μίας σειράς νέων προγραμμάτων, που αφορούν κυρίως στην υγεία, την οικογένεια και τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. Τα προγράμματα αυτά είναι τα εξής:

- το Σύστημα Προστασίας Εισοδήματος και Οικογένειας “Family Life”, το οποίο αποτελείται από τέσσερα διαφορετικά σχέδια ασφάλισης τα οποία προσαρμόζονται σε κάθε στάδιο της ζωής του ασφαλισμένου, ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του και τις σχετικές υποχρεώσεις του (ατομικό σχέδιο, σχέδιο ζευγαριών, σχέδιο δύο γονέων, σχέδιο ενός γονέα)
- το “Mediplan Senior”, ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα φροντίδας της υγείας για άτομα ηλικίας άνω των 50 ετών
- τα ολοκληρωμένα προγράμματα ασφάλισης μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων “Business & Easy Business”, τα οποία ακολουθούν τη λογική της τυποποίησης σε τρία απλοποιημένα πακέτα -Classic, Extra και Total- παρέχοντας διευρυμένες καλύψεις με προσιτό ασφάλιστρο
- το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα “Εγγυημένη Σύνταξη”, σκοπός του οποίου είναι η εξασφάλιση ικανοποιητικού επιπέδου ζωής κατά τη συντάξιμη ηλικία, με παραμετροποίηση του πληθωρισμού για σωστή εκτίμηση της αναγκαίας αποταμίευσης.

## Προσαρμογή προϊόντων στις ανάγκες ειδικών πληθυσμιακών ομάδων και πελατών

Η INTERAMERICAN, ανταποκρινόμενη στις διαφοροποιημένες ανάγκες συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων και πελατών της (ηλικιωμένοι, ομάδες χαμηλού εισοδήματος κ.ά.) και στο πλαίσιο της κοινωνικά υπεύθυνης δραστηριοποίησής της, παρέχει κατά το 2010 σειρά από προσαρμοσμένα ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες Υγείας και συγκεκριμένα:

- το “Mediplan Senior”, μοναδικό προϊόν στην ελληνική ασφαλιστική αγορά με παροχές ειδικά σχεδιασμένες για άτομα τρίτης ηλικίας
- τα προγράμματα ασφάλισης αυτοκινήτου *Economic, Value και Premium της Anytime* (απευθείας πωλήσεις μέσω διαδικτύου και τηλεφώνου), τα οποία προσφέρονται με τα οικονομικότερα ασφάλιστρα της ελληνικής αγοράς
- τα ολοκληρωμένα, ετησίως ανανεούμενα προγράμματα ασφάλισης Υγείας *MEDISYSTEM Smart & Fit, Smart & Active και MEDIHOSPITAL Smart & Extra, Smart & Flexi*, τα οποία είναι προσιτά, καθώς προσαρμόζονται στις οικονομικές δυνατότητες κάθε ασφαλιζομένου, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα ευρεία και ποιοτική ασφαλιστική κάλυψη
- τα προγράμματα ασφάλισης μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων “*Business & Easy Business*”, καθώς και ομαδικής ασφάλισης Ανθρώπινου Δυναμικού μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων “*Micro Group Protection*”, τα οποία είναι ειδικά μελετημένα και προσαρμοσμένα στις ανάγκες των εν λόγω επιχειρήσεων.





## Προϊόντα και Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

Η επιχειρηματική ανάπτυξη και προοπτική συνδέεται με την ασφαλιστική κάλυψη των επιχειρήσεων, στις οποίες η INTERAMERICAN παρέχει σειρά προϊόντων και υπηρεσιών για:

- ομαδική ασφάλιση Ανθρώπινου Δυναμικού
- διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών προγραμμάτων
- επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια
- γενικές ασφάλειες
- risk management.

Ειδικότερα στον τομέα της ομαδικής ασφάλισης Ανθρώπινου Δυναμικού, η Εταιρεία προωθεί προγράμματα:

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

## Συνεργασίες

### Με την ANEK LINES: “Ασφαλώς Μαζί”

Κατά το 2010 συνεχίστηκε με επιτυχία η συνεργασία που ξεκίνησε η Εταιρεία το 2009 με την ακτοπλοϊκή εταιρεία ANEK LINES για την παροχή υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας στους ταξιδιώτες που επιβαίνουν στα πλοία της.

Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, μέχρι τέλους του 2010 αντιμετωπίστηκαν αποτελεσματικά συνολικά 1.411 περιστατικά από τις υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας της INTERAMERICAN, δίνοντας λύσεις σε επείγουσες ανάγκες υποστήριξης ταξιδιωτών. Ειδικότερα πραγματοποιήθηκαν:

- 9 κρίσιμες αερομεταφορές από προορισμούς της Ελλάδος, καθώς και από την Ιταλία
- 57 μεταφορές εντός Ελλάδος με ασθενοφόρο και 12 εκτός της χώρας μας
- καταβλήθηκαν έξοδα επαναπατρισμού εξαιτίας αιφνιδίου προβλήματος σε 43 περιπτώσεις
- καταβλήθηκαν έξοδα νοσηλείας στο εξωτερικό σε 8 περιπτώσεις
- παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών ιατρών σε 506 τηλεφωνικές κλήσεις ταξιδιωτών, εν πλω ή/και εντός του προβλεπόμενου χρονικού ορίου μετά το ταξίδι.



### Με την POST INSURANCE

Τον Δεκέμβριο 2010 ξεκίνησε μία μοναδική και ιδιαίτερα δυναμική συνεργασία με τη μεσιτική εταιρεία Post Insurance, θυγατρική του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου. Η συνεργασία αφορά στην προώθηση νέων, ολοκληρωμένων ασφαλιστικών προγραμμάτων ασφάλισης αυτοκινήτου και ασφάλισης φωτοβολταϊκών συστημάτων για στέγες, με τις αντίστοιχες επωνυμίες “Post Αυτοκίνητο” και “Post Ηλιακή Ενέργεια”. Στόχος της συνεργασίας αυτής είναι η περαιτέρω προώθηση και άλλων ασφαλιστικών προγραμμάτων, όπως είναι η ασφάλιση κατοικίας (ενυπόθηκης και ελεύθερης), καθώς και η αποκλειστική διάθεση και προώθηση ενός καινοτόμου προγράμματος Προσωπικής & Οδικής Βοήθειας, με τις επωνυμίες “Post Κατοικία” και “Post Βοήθεια”.



## Δίκτυα Διανομής

Η INTERAMERICAN προωθεί, διανέμει και υποστηρίζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της μέσω των εξής τεσσάρων διαύλων:

1. **Δίκτυο αποκλειστικών Συνεργατών Πωλήσεων** (Δίκτυο Agency). Αποτελείται από Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων, Βοηθούς Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων και Ασφαλιστικούς Συμβούλους (περίπου 1.200 Συνεργάτες).
2. **Δίκτυο συνεργαζομένων Μεσιτών και Πρακτόρων** (περίπου 800 Συνεργάτες).
3. **Δίκτυο συνεργαζομένων Τραπεζών** (Millennium Bank, Post Insurance).
4. **Υπηρεσία απευθείας εξυπηρέτησης πελατών** (Anytime insurance online).

Η Εταιρεία, προσηλωμένη σταθερά στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση της ενημέρωσης και του τρόπου εργασίας των συνεργατών της μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας πωλήσεων “askme” η οποία αποτελεί το ηλεκτρονικό τους γραφείο, διαθέσιμο 24 ώρες το 24ωρο. Κατά το 2010 το “askme” δέχθηκε 510.000 επισκέψεις και είχε 3.500 χρήστες από όλα τα Δίκτυα Πωλήσεων. Παράλληλα, η Εταιρεία επενδύει σημαντικά στην εκπαίδευση των Συνεργατών της διοργανώνοντας εκπαιδευτικά σεμινάρια. Κατά το 2010 διοργανώθηκαν 45 σεμινάρια εκπαίδευσης, στα οποία συμμετείχαν 1.400 συνεργάτες των Δικτύων Πωλήσεων.

Επιπλέον η Εταιρεία διοργανώνει ετησίως ειδικές εκδηλώσεις για τα Δίκτυα Πωλήσεων, επιβραβεύοντας τις καλύτερες επιδόσεις παραγωγής και την επίτευξη στόχων του προηγούμενου έτους. Συγκεκριμένα, κατά το 2010 πραγματοποιήθηκαν δύο μεγάλες εκδηλώσεις επιβράβευσης για:

- το Δίκτυο Agency, τον Φεβρουάριο
- τα Δίκτυα Πρακτόρων - Μεσιτών και Τραπεζών (Bancassurance), τον Δεκέμβριο 2010.







Ακόμη, η INTERAMERICAN διοργανώνει ταξίδια κινήτρων (incentive trips), που πραγματοποιούνται ετησίως τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό, με τη συμμετοχή των κορυφαίων σε παραγωγή Ασφαλιστικών Συμβούλων. Κατά το 2010 πραγματοποιήθηκαν δύο ταξίδια αναψυχής:

- εντός Ελλάδος, σε ξενοδοχειακό συγκρότημα στη Μεσσηνία
- στο εξωτερικό, στη Βολιβία και στο Περού.

Επίσης, πραγματοποιήθηκαν δύο επιμορφωτικά ταξίδια: στο Λας Βέγκας (συνέδριο GAMA International, Μάρτιος) και στο Βανκούβερ (συνέδριο M.D.R.T., Ιούνιος).

Με την παροχή ταξιδίων η Εταιρεία παρωθεί για βελτίωση επιδόσεων και επιβραβεύει τους Συνεργάτες, ενδυναμώνοντας τους δεσμούς της με το ανθρώπινο δυναμικό των πωλήσεων.

### Εκσυγχρονισμός του Μοντέλου Πωλήσεων

Στο επιχειρησιακό σχέδιο 2010 της INTERAMERICAN αποτέλεσε κομβικό σημείο η εκκίνηση της εφαρμογής του νέου, εκσυγχρονιστικού μοντέλου πωλήσεων και διανομής προϊόντων, το οποίο θα εξελίσσεται κατά τη διάρκεια του τριετούς αναπτυξιακού προγράμματος 2011-2013. Στο πλαίσιο του σχεδίου αυτού, πραγματοποιείται αναδιαμόρφωση του Δικτύου Agency, που συγκεντρώνεται σε δυναμικά και άριστα οργανωμένα Γραφεία Πωλήσεων μεγάλου μεγέθους. Η νέα αυτή οργανωτική δομή προβλέπει:

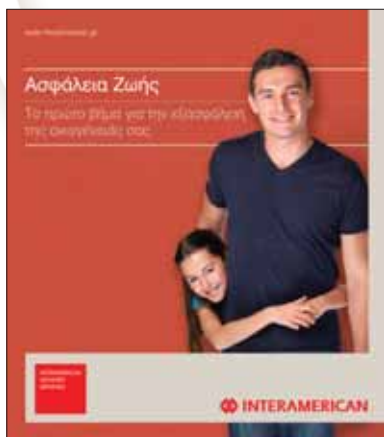
- τη λειτουργία των Γραφείων Πωλήσεων του Δικτύου Agency σε στρατηγικά σημεία, με ιδιόκτητη στέγη
- την εφαρμογή καινοτόμων συστημάτων υποστήριξης
- την αποκέντρωση επιμέρους λειτουργιών και διαδικασιών από τις Κεντρικές Υπηρεσίες της Εταιρείας προς τις υπηρεσίες των Γραφείων Πωλήσεων και την επακόλουθη βελτίωση των δεικτών εξυπηρέτησης πελατών, καθώς και την επιτάχυνση της αντιμετώπισης και διεκπεραίωσης επιμέρους υποθέσεων.

Το ίδιο σχέδιο προβλέπει, επίσης, δυνατότητες αυτοχρηματοδότησης της λειτουργίας συγκεκριμένων Γραφείων Πωλήσεων της Εταιρείας.

Με αυτές τις κινήσεις, η Εταιρεία στοχεύει:

- στη βελτίωση της παραγωγικότητας και της απόδοσης του συστήματος πωλήσεων
- στην περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των πωλήσεων
- στην ανάπτυξη νέας γενιάς διευθυντικών στελεχών του Δικτύου Agency
- στην προσέλκυση με βάση αξιοκρατικά κριτήρια νέων Ασφαλιστικών Συμβούλων
- στην περαιτέρω ενδυνάμωση όλων των Συνεργατών του Δικτύου Agency
- στην ανάδειξη του Πελάτη στο κέντρο του ενδιαφέροντος όλων των συστημάτων λειτουργίας της Εταιρείας.

Το νέο μοντέλο πωλήσεων και διανομής προϊόντων εναρμονίζεται πλήρως με τη στρατηγική της INTERAMERICAN προς την κατεύθυνση του διαρκούς και συστηματικού αναπροσδιορισμού και σχεδιασμού του συνόλου των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της.



## Υπεύθυνες Πωλήσεις

Η ποιότητα των υπηρεσιών και των προϊόντων της INTERAMERICAN έχει ως αποτέλεσμα την υψηλή ικανοποίηση των πελατών της, οι οποίοι ξεπερνούν το 1.000.000 στην Ελλάδα.

Η υπευθυνότητα στις πωλήσεις αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό και επιδίωξη της INTERAMERICAN. Η Εταιρεία διαθέτει πρακτικές συναλλαγών με στόχο τη φιλικότητα έναντι του πελάτη και τη βέλτιστη εξυπηρέτησή του, με απλές και ταχείες διαδικασίες συναλλαγής και με όρους σαφείς, κατανοητούς και διαφανείς.

Η INTERAMERICAN, σε ό,τι αφορά την προώθηση των ασφαλιστικών εργασιών της, ακολουθεί πλήρως τις αρχές της νομιμότητας και της διαφάνειας όπως αυτές καθορίζονται από τη σχετική ισχύουσα νομοθεσία και ειδικότερα από τον Ν. 2496/1997 και τον Ν. 2251/1994. Μετά από την έκδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, η Εταιρεία παραδίδει στον ασφαλισμένο τους γενικούς και ειδικούς όρους ασφάλισης, το έντυπο δήλωσης εναντίωσης, καθώς και το πληροφοριακό έντυπο του Π.Δ. 252/1996.

Απαρέγκλιτη αρχή συμπεριφοράς τόσο των εργαζομένων όσο και των διαμεσολαβούντων προσώπων με τους οποίους συνεργάζεται η INTERAMERICAN για την προώθηση των εργασιών της, παραμένει η συνεπής τήρηση του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της Εταιρείας, ενώ παράλληλα ακολουθείται και εφαρμόζεται ο Κώδικας Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας του Πανελληνίου Συνδέσμου Ασφαλιστικών Συμβούλων (Π.Σ.Α.Σ.). Λεπτομερής αναφορά στους Κώδικες γίνεται στο κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση”.

Κατά το 2010 εξυπηρετούνταν σε ημερήσια βάση περισσότεροι από 1.042 ασφαλισμένοι κατά μέσο όρο, είτε στον τομέα των αποζημιώσεων είτε στις υπηρεσίες Βοήθειας (Άμεση Ιατρική και Οδική), ενώ συνολικά εξυπηρετήθηκαν περίπου 360.000 πελάτες. Εξάλλου, η INTERAMERICAN κατέβαλε το ποσόν των 352 εκατ. ευρώ για αποζημιώσεις των πελατών της, σημειώνοντας αύξηση αποζημιώσεων κατά 2,4% σε σχέση με το 2009.



Αποζημιώσεις (σε εκατ. ευρώ)	2007	2008	2009	2010
Αποζημιώσεις ασφαλισμένων Ζωής (Ζωής-Υγείας-Συνταξιοδοτικά)	189	191,7	261	269,36
Αποζημιώσεις Γενικών Ασφαλειών	68,3	78,0	83,2	82,84
Σύνολο αποζημιώσεων	257,3	269,7	344,1	352,2
Συμμετοχή αντασφαλιστών Ασφαλειών Ζωής	0,8	1	1,2	1,4
Συμμετοχή αντασφαλιστών Γενικών Ασφαλειών	6,3	4,3	5,3	2,6
Αποζημιώσεις (σε οικονομ. καταστάσεις)	250,3	264,4	271,8	289,4

## Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση για Προϊόντα και Υπηρεσίες

Η INTERAMERICAN εφαρμόζει στο ακέραιο τις κανονιστικές και νομοθετικές διατάξεις στον τομέα της επικοινωνίας και προώθησης των νέων προϊόντων της. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την προώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Marketing της Εταιρείας ελέγχει το υλικό επικοινωνίας (γραπτή επικοινωνία προς τον πελάτη και λοιπές διαφημιστικές και προωθητικές ενέργειες) και παράλληλα το επιβεβαιώνει μέσω των λοιπών αρμοδίων Διευθύνσεων (σχετικό Κλάδο, Νομική Υπηρεσία), διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτόν την πλήρη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Αποτέλεσμα των διαδικασιών αυτών ήταν ότι κατά τη διάρκεια του 2010 δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές marketing, προώθησης και διαφήμισης.



## Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Η Εταιρεία έχει θέσει ως αδιαπραγμάτευτη αξία την ανάπτυξη μακροχρονίων σχέσεων με τους πελάτες. Αποτελεί στρατηγική προτεραιότητά της η αναζήτηση τρόπων βελτίωσης των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει και συνεχώς επενδύει προς την κατεύθυνση αυτή. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν το έργο “Cosmos” και το νέο ενιαίο Σύστημα Διαχείρισης Ζημιών.

### Έργο “Cosmos”: Εστίαση στον Πελάτη

Τον Ιούνιο 2010 ολοκληρώθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή το καινοτόμο για την ελληνική ασφαλιστική αγορά έργο “Cosmos”. Στόχος του έργου είναι η δημιουργία ενιαίας εικόνας για τον Πελάτη της INTERAMERICAN.

Στο πλαίσιο του έργου δημιουργήθηκε μια νέα εφαρμογή, η οποία είναι διαθέσιμη στα στελέχη της Εταιρείας που εξυπηρετούν τους ασφαλισμένους και διαχειρίζονται τις εταιρικές σχέσεις μαζί τους. Στο ενιαίο πελατολόγιο που δημιουργήθηκε, υφίσταται ολοκληρωμένη εικόνα κάθε πελάτη, η οποία ενημερώνει διαρκώς τα πηγαία συστήματα δέκα επιμέρους κλάδων, ενώ πλέον στην INTERAMERICAN εφαρμόζεται μία ενιαία πολιτική σε θέματα που αφορούν στο πελατολόγιο της.

Η συνολική εφαρμογή είναι προς την κατεύθυνση των υψηλών απαιτήσεων διαχείρισης και εξυπηρέτησης πελατών που θέτει το Solvency II. Η ποιοτική αποτελεσματικότητα της εφαρμογής επιβεβαιώνεται από έναν πρώτο έλεγχο των δεδομένων αλληλογραφίας που πραγματοποιήθηκε, σύμφωνα με τον οποίο η πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων διευθύνσεων μετά την ολοκλήρωση του έργου αγγίζει το απόλυτο (98%).

Τα οφέλη που προκύπτουν από την ολοκλήρωση και εφαρμογή του “Cosmos” για τους πελάτες είναι τα εξής:

- αναγνώριση του πελάτη και της αξίας του
- βελτίωση του επιπέδου των προσφερομένων υπηρεσιών
- καλύτερη επικοινωνία
- ελαχιστοποίηση του χρόνου απόκρισης
- 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.

Με την ολοκλήρωση του “Cosmos”, η INTERAMERICAN αποτελεί πλέον την πρώτη ασφαλιστική εταιρεία στην Ελλάδα και μία από τις ελάχιστες στον χρηματοπιστωτικό και ασφαλιστικό κλάδο που εστιάζει στον Πελάτη μέσα από ένα νέο, μοναδικό σύστημα, το οποίο περιλαμβάνει νέες διαδικασίες, νέα υποδομή και στο οποίο συμμετέχει το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρείας.



## Νέο Ενιαίο Σύστημα Διαχείρισης Ζημιών

Κατά το 2010 πραγματοποιήθηκε η έναρξη ενός νέου σημαντικού έργου της INTERAMERICAN, του “Operations & Excellence” (OpE). Στόχος είναι να αντικατασταθούν με το έργο αυτό όλα τα υφιστάμενα λειτουργικά συστήματά της στους κλάδους Ζημιών με ένα ενιαίο, εκσυγχρονισμένο πληροφοριακό σύστημα. Βασικές επιδιώξεις του νέου συστήματος είναι:

- η απλοποίηση των διαδικασιών και των προϊόντων για όλους τους κλάδους
- η τυποποίηση
- η ενσωμάτωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Μέσω του μεγάλου αυτού έργου, η INTERAMERICAN αναδιοργανώνει τα λειτουργικά συστήματά της αποκομίζοντας σημαντικά οφέλη. Παράλληλα, αποδεικνύεται και έμπρακτα η δέσμευση της Εταιρείας για υπεύθυνη δραστηριοποίηση, με σταθερό προσανατολισμό στην ποιότητα και την οργάνωση.

Τα κύρια οφέλη του έργου που προκύπτουν για την INTERAMERICAN είναι:

- η αύξηση πωλήσεων
- η μείωση κόστους
- η διαφάνεια και ο έλεγχος
- τα τεχνικά οφέλη.

Το έργο προβλέπεται να διαρκέσει 41 μήνες και διαιρείται σε τέσσερις βασικές φάσεις, σύμφωνα με τη σειρά των κλάδων για τους οποίους θα εφαρμοστεί:

- Πυρός (αναμενόμενη διάρκεια 21 μήνες)
- Γενικής Αστικής Ευθύνης (αναμενόμενη διάρκεια 8 μήνες)
- Αυτοκινήτου (αναμενόμενη διάρκεια 21 μήνες)
- Λοιπών κλάδων (6 μήνες).

## Διαχείριση Παραπόνων

Για την INTERAMERICAN, τα παράπονα των πελατών της αποτελούν αφορμή περαιτέρω βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών της, δεδομένου ότι η Εταιρεία αξιοποιεί την εμπειρία για διορθωτικές κινήσεις.

Η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων, στο πλαίσιο του οποίου εφαρμόζεται μία σαφής διαδικασία καταγραφής και επίλυσης των προβλημάτων που ανακύπτουν. Μέσω του μηχανογραφικού συστήματος υποστήριξης της διαδικασίας αντιμετώπισης παραπόνων που εφαρμόζεται από τις αρχές του 2010, επιτυγχάνεται αποδοτική διαχείριση, η οποία έχει ως συνέπεια:

- την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών
- τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών
- την ενίσχυση της ικανότητας της Εταιρείας να επιλύει παράπονα άμεσα και αποτελεσματικά.



## Μοντέλο Διαχείρισης Παραπόνων

Το μοντέλο Διαχείρισης Παραπόνων, το οποίο εφαρμόζεται στην Εταιρεία, είναι βασισμένο στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και στο πρότυπο ISO 10002:2005 και περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:



### Λήψη

Τα παράπονα μπορεί να διατυπώνονται και να λαμβάνονται μέσω των ακόλουθων διαύλων επικοινωνίας:

- Contact Center (σημείο τηλεφωνικής επικοινωνίας των πελατών και των Δικτύων Πωλήσεων με την Εταιρεία)
- Sites: [www.interamerican.gr](http://www.interamerican.gr), [www.anytimeonline.gr](http://www.anytimeonline.gr)
- Back Office
- Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές (ΕΠ.Ε.Ι.Α., Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., Συνήγορος του Καταναλωτή κ.λπ.).

### Καταγραφή

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

Αιτία	Αριθμός 2009	Κατανομή 2009	Αριθμός 2010	Κατανομή 2010
Αποζημίωση	345	25%	156	24%
Ασφάλιστρα	209	15%	104	16%
Ειδικό Σήμα (βεβαίωση ασφάλισης)	185	14%	97	15%
Επιστολές	77	6%	32	5%
Εξυπηρέτηση από Συνεργάτη	75	5%	32	5%
Εξαγορά (ποσόν ή/και διαδικασία)	52	4%	33	5%
Ακύρωση/Εναντίωση	49	4%	19	3%
Ειδοποίηση πληρωμής	41	3%	19	3%
Λανθασμένη ενημέρωση	31	2%	13	2%
Διαγν. Κέντρα ή/και ιατροί Δικτύου	30	2%	14	2%
Οφειλή	21	2%	14	2%
Απόδοση Αμοιβαίων Κεφαλαίων	16	1%	6	1%
Άλλη αιτία	237	17%	110	17%
<b>Σύνολο</b>	<b>1.368</b>	<b>100%</b>	<b>649</b>	<b>100%</b>

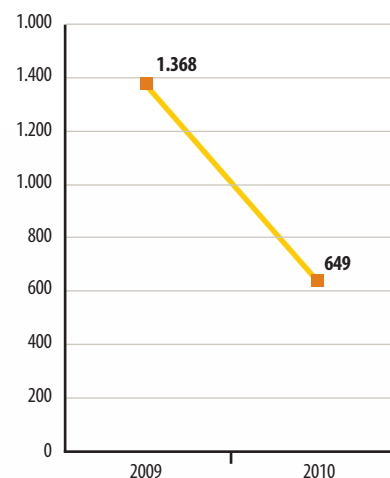
Το πλήθος των παραπόνων, των οποίων έγινε αποδέκτης η INTERAMERICAN κατά το 2010 μειώθηκε σημαντικά σε σχέση με το 2009, τόσο στο σύνολό τους όσο και σε όλες τις επιμέρους κατηγορίες. Συγκεκριμένα, η μείωση των παραπόνων ξεπέρασε το 50%. Το αποτέλεσμα αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την Εταιρεία, καθώς αποτυπώνει τη δέσμευση της για συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών της, καθώς και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει.

### Επεξεργασία

Κατά τη λήψη του παραπόνου γίνεται μία πρώτη αξιολόγησή του με βάση τα κριτήρια της σοβαρότητας, της πολυπλοκότητας και της δυνατότητας ανάληψης άμεσων ενεργειών. Στη συνέχεια:

- εφόσον υπάρχει η δυνατότητα άμεσης απάντησης στον πελάτη, αυτή δίνεται

Αριθμός Παραπόνων 2009-2010



επιτόπου από τον παραλήπτη του παραπόνου

- εφόσον δεν υπάρχει η δυνατότητα άμεσης απάντησης, το παράπονο διαβιβάζεται προς αντιμετώπιση στο αρμόδιο τμήμα/κλάδο.

#### Απάντηση

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

Η οποιαδήποτε εξέλιξη καταχωρίζεται στη Βάση Καταγραφής/Παρακολούθησης Παραπόνων, ώστε να είναι προσβάσιμη για όλους τους εμπλεκόμενους της Εταιρείας, ενώ και ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί ανά πάσα στιγμή από οποιαδήποτε πηγή για την πορεία του θέματός του. Επιπλέον, τηρείται φυσικό ή ηλεκτρονικό αρχείο (ανάλογα με τη 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 ανταπόκρισης
- τον τρόπο ανταπόκρισης.

## Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης

Η INTERAMERICAN, επιδεικνύοντας υψηλό επίπεδο δέσμευσης έναντι των πελατών της, έχει προχωρήσει στην καθιέρωση ενός εσωτερικού συστήματος, σύμφωνα με το οποίο αυτοδεσμεύεται να παρέχει υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης στους πελάτες της, με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές. Γι' αυτό, διαφορετικοί κλάδοι και διευθύνσεις της Εταιρείας συνεργάζονται και εφαρμόζουν κατάλληλες διαδικασίες προκειμένου να επιτυγχάνονται συγκεκριμένοι ποιοτικοί και ποσοτικοί στόχοι αναφορικά με το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών, όπως π.χ. οι χρόνοι απάντησης σε αιτήσεις ασφάλισης, παραδόσεις συμβολαίων και γενικότερα αιτήματα των πελατών.

Οι Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Service Level Agreements - SLAs), αποτελούν έναν τρόπο κοινής αντίληψης μεταξύ των διαφόρων κλάδων, διευθύνσεων και τμημάτων της INTERAMERICAN σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται, τις προτεραιότητες που πρέπει να τίθενται, τις ευθύνες που αναλαμβάνονται και τις εγγυήσεις που πρέπει να παρέχονται. Επιπλέον, οι Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης:

- αποτελούν απόδειξη της συμφωνίας μεταξύ των δύο μερών
- παρέχουν τη δυνατότητα διαχείρισης των υπηρεσιών
- ορίζουν κριτήρια για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται
- ανοίγουν τον δρόμο για τις μεθόδους που πρέπει να ακολουθούνται για την παροχή των υπηρεσιών
- αποσαφηνίζουν τους όρους και τις προϋποθέσεις συνεργασίας σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των δύο μερών
- διευκρινίζουν τους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν
- δημιουργούν ένα πρότυπο σχετικά με το επίπεδο των υπηρεσιών





- θέτουν ένα σημείο αναφοράς σχετικά με τη βελτίωση των υπηρεσιών.

Με βάση τις Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης, η Εταιρεία είναι σε θέση να διαχειρίζεται να βελτιώνει συνεχώς το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών της. Τα πλεονεκτήματα από τις Συμφωνίες αυτές είναι:

- ο ορισμός των υπηρεσιών που παρέχονται
- η μέτρηση των επιδόσεων
- η διαχείριση των προβλημάτων
- ο ορισμός των καθηκόντων των πελατών
- η παροχή εγγυήσεων.

Ενδεικτικά, ορισμένοι δείκτες που περιλαμβάνονται στις Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης:

- το ποσοστό των υπηρεσιών σε σχέση με τον χρόνο εντός του οποίου αυτές παρέχονται
- ο αριθμός των χρηστών που μπορούν να εξυπηρετούνται ταυτόχρονα
- τα ειδικά κριτήρια αξιολόγησης των επιδόσεων
- οι προθεσμίες κοινοποίησης αλλαγών στο Δίκτυο Πωλήσεων που μπορεί να επηρεάσουν τους χρήστες.

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται οι επιδόσεις των Δεσμεύσεων Άμεσης Υποστήριξης κατά την τελευταία τριετία, ανά κλάδο.

ΚΛΑΔΟΣ	ΔΕΙΚΤΗΣ	ΕΠΙΔΟΣΗ 2008	ΕΠΙΔΟΣΗ 2009	ΕΠΙΔΟΣΗ 2010
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ	Ποσοστό % νέων αιτήσεων για τις οποίες εκδόθηκαν τα συμβόλαια	78%	89%	91%
	4 εργάσιμες ημέρες			
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	Ποσοστό % νέων αιτήσεων για τις οποίες εκδόθηκαν τα συμβόλαια	73%	81%	83%
	4 εργάσιμες ημέρες			
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ	Ποσοστό % νέων αιτήσεων για τις οποίες εκδόθηκαν συμβόλαια Αυτοκινήτου	84%	93%	98%
	4 εργάσιμες ημέρες			
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ	Ποσοστό % νέων αιτήσεων για τις οποίες εκδόθηκαν για συμβόλαια Πυρός	N.A	84%	89%
	4 εργάσιμες ημέρες			

## Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων

Η ικανοποίηση των πελατών καθώς και των Δικτύων Πωλήσεων είναι ιδιαίτερα σημαντική για την INTERAMERICAN. Γι' αυτό και με σκοπό την παρακολούθηση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της, η Εταιρεία διενεργεί σε ετήσια βάση έρευνες ικανοποίησης πελατών και συνεργατών. Οι έρευνες διεξάγονται σε συνεργασία με ανεξάρτητη εταιρεία δημοσκοπήσεων και περιλαμβάνουν όλους τους μεγάλους κλάδους στους οποίους δραστηριοποιείται η INTERAMERICAN (Ζωής, Υγείας, Αυτοκινήτου, Κατοικίας, Αμοιβαίων Κεφαλαίων).



## Για τους Πελάτες

Οι έρευνες ικανοποίησης πελατών που διεξήχθησαν κατά το 2010 ήταν δύο:

### 1. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών (όλοι οι κλάδοι)

- Στον κλάδο Κατοικίας η συνολική ικανοποίηση ανήλθε στο 77%, αυξημένη σε σχέση με το 2009 (73%).
- Το 62% πιστεύει ότι η επικοινωνία μέσω Μ.Μ.Ε. είναι πιο ξεκάθαρη (60% το 2009).

### 2. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών από Υπηρεσίες Υγείας - MEDISYSTEM

- Η συνολική ικανοποίηση από την κάλυψη των εξόδων νοσηλείας κατά το 2010 ήταν 82% (78% το 2009).
- Ιδιαίτερα υψηλή ικανοποίηση σε θέματα εξυπηρέτησης από το Προσωπικό, που φθάνει το 90%.
- Υψηλή ικανοποίηση (90%) από τη διαδικασία εισαγωγής σε νοσοκομείο κατά το 2010 (84% το 2009).

Μέσω των ερευνών ικανοποίησης πελατών που διεξάγονται, καταγράφονται στοιχεία για:

- τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των ως άνω κλάδων
- το επίπεδο εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών της
- το επίπεδο ικανοποίησης των Δικτύων Πωλήσεων.

Οι βασικοί λόγοι οι οποίοι συνετέλεσαν στην υψηλότερη, αλλά και στη χαμηλότερη ικανοποίηση των πελατών, σύμφωνα με τα αποτελέσματα, είναι:

Βασικοί λόγοι ικανοποίησης πελατών	Βασικοί λόγοι χαμηλότερης ή μη ικανοποίησης πελατών
■ Υψηλή ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών	■ Χαμηλές αποδόσεις επενδύσεων και Αμοιβαίων Κεφαλαίων
■ Ικανοποίηση από τον Συνεργάτη πωλήσεων	■ Μη ικανοποίηση από τον Συνεργάτη πωλήσεων
■ Αξιοπιστία της Εταιρείας	■ Υψηλές τιμές (κόστος)



Επιπλέον, στο πλαίσιο της έρευνας ικανοποίησης πελατών που διεξήχθη, το 58% των ερωτηθέντων δήλωσε πως είναι ενήμερο αναφορικά με την πολιτική προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πελατών της INTERAMERICAN, σε αντίθεση με το ιδιαίτερα χαμηλό ποσοστό του 3% των ερωτηθέντων που απάντησαν αρνητικά. Το αποτέλεσμα αυτό αναδεικνύει την επιτυχή πληροφόρηση των πελατών της INTERAMERICAN αναφορικά με τον σεβασμό που η Εταιρεία επιδεικνύει στα προσωπικά δεδομένα τους.

Οι έρευνες ικανοποίησης πελατών αποτελούν ένα ακόμη σημαντικό εργαλείο, με το οποίο η Εταιρεία αφουγκράζεται τη γνώμη τους και λαμβάνει μηνύματα, τα οποία αξιοποιούνται για τη συνεχή βελτίωση και τον ανασχεδιασμό των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχει.

## Για τα Δίκτυα Πωλήσεων

Αντιστοίχως, η ικανοποίηση των Δικτύων Πωλήσεων είναι ιδιαίτερα σημαντική για τον σχεδιασμό της στρατηγικής και των δραστηριοτήτων της Εταιρείας. Γι' αυτό πραγματοποιήθηκαν κατά το 2010 δύο έρευνες ικανοποίησης: μία στο Ασφαλιστικό Δίκτυο και μία στο Δίκτυο Πρακτόρων - Μεσιτών.

Με τις έρευνες που διεξήγαγε, η Εταιρεία κατέγραψε στοιχεία για:

- τη συνολική ικανοποίηση από τη συνεργασία
- την ικανοποίηση από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

### 1. Έρευνα Ικανοποίησης Δικτύου Agency (Ιούλιος 2010)

- Η συνολική ικανοποίηση από το e-service είχε βελτιωθεί κατά 8,5%.
- Η ικανοποίηση από τη γκάμα προϊόντων Πυρός σημείωσε βελτίωση κατά 11,2%.
- Η συνολική ικανοποίηση από τη συνεργασία με την INTERAMERICAN βελτιώθηκε κατά 5,5%.

### 2. Έρευνα Ικανοποίησης Δικτύου Πρακτόρων - Μεσιτών (Ιούλιος 2010)

- Η ικανοποίηση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων μέσω brokers support βελτιώθηκε κατά 23,5%.
- Η συνολική ικανοποίηση από τη συνεργασία με την INTERAMERICAN βελτιώθηκε κατά 6%.

## Προμήθειες

Η INTERAMERICAN ακολουθεί συγκεκριμένη πολιτική και εφαρμόζει διαφανείς και αντικειμενικές διαδικασίες, όσον αφορά στην επιλογή των προμηθευτών της, τοπικών ή επικρατείας. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν την πρόσκληση ενδιαφέροντος και τη συλλογή των προσφορών, οι οποίες υποβάλλονται είτε εντύπως σε κλειστούς φακέλλους είτε μέσω ηλεκτρονικής δημοπρασίας.

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση ύπαρξης πρότερης συνεργασίας και εφόσον έχει ήδη διαπιστωθεί ότι ο προμηθευτής πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές, η Εταιρεία ενθαρρύνει την ηλεκτρονική δημοπρασία, καθώς πέρα από την απλοποίηση των διαδικασιών συμβάλλει και στην έμμεση προστασία του περιβάλλοντος, με την ελαχιστοποίηση των μετακινήσεων των προμηθευτών και τη μείωση της χρήσης χαρτιού. Τελικό στάδιο της διαδικασίας αποτελεί η αξιολόγηση των προσφορών και η επιλογή του προμηθευτή με βάση αμερόληπτα και μετρήσιμα κριτήρια, τα οποία συνοψίζονται:

- στη σχέση κόστους - ποιότητας
- στη συνέπεια του προμηθευτή ως προς τον χρόνο διεκπεραίωσης της παραγγελίας







- στη θέση του προμηθευτή στην αγορά
- στην τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών
- στην εφαρμογή εκ μέρους του προμηθευτή περιβαλλοντικών πρακτικών.

Πρέπει να τονισθεί ότι η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο των δεσμεύσεων που ανέλαβε μέσω του προηγούμενου Απολογισμού της (έτος αναφοράς 2009) για ενσωμάτωση περαιτέρω περιβαλλοντικών κριτηρίων στη διαδικασία αξιολόγησης των προμηθευτών της, απέστειλε στους βασικότερους εξ αυτών ερωτηματολόγια σχετικά με την ύπαρξη συστημάτων ή/και διαδικασιών που συμβάλλουν στη βέλτιστη διαχείριση προϊόντων ή/και υπηρεσιών και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Από τις απαντήσεις που έλαβε, εξάγεται το συμπέρασμα ότι το:

- 100% των προμηθευτών της είναι ενήμερο σχετικά με την περιβαλλοντική νομοθεσία
- 93% διαχειρίζεται τα απόβλητά του σύμφωνα με τη νομοθεσία
- 60% έχει προβλέψει θέση υπευθύνου περιβάλλοντος
- 82% έχει θεσπίσει περιβαλλοντική πολιτική ή υλοποιεί ad hoc περιβαλλοντικές δράσεις
- 20% διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001 ή EMAS.

Το ως άνω ερωτηματολόγιο συνέβαλε στο να αποκτήσει η Εταιρεία σαφέστερη αντίληψη των περιβαλλοντικών πρακτικών που ασκούν οι προμηθευτές της, γεγονός που της επιτρέπει να αξιολογεί πληρέστερα και να επιλέγει εξ αυτών τους πιο υπεύθυνους περιβαλλοντικά. Η διασφάλιση της τήρησης των περιβαλλοντικών κριτηρίων, η επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών και η καταγραφή τους ανά κατηγορία συνθέτουν τις αρμοδιότητες της Επιτροπής Προμηθειών. Η Επιτροπή Προμηθειών, η οποία αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή της Εταιρείας, έχει ως σκοπό να επιβλέπει ενεργά, να εκτιμά και να εγκρίνει τις προσφορές όλων των προμηθευτών και των εργολάβων προς την Εταιρεία, καθώς επίσης και την αγορά της κινητής περιουσίας και των αναλωσίμων.

Μία σημαντική παράμετρος που εξετάζεται κατά τη διαδικασία επιλογής προμηθευτών, σχετίζεται με την παραβίαση ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Η Εταιρεία δεσμεύεται πως, σε περίπτωση που υποπέσει στην αντίληψή της περιστατικό παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων από κάποιον προμηθευτή της, θα τερματίσει τη συνεργασία της με τον εν λόγω προμηθευτή/εργολάβο.

### Τοπικοί Προμηθευτές

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη στήριξη των τοπικών οικονομιών, επέλεξε και το 2010 να συνεργαστεί με τοπικούς προμηθευτές. Οι περιπτώσεις κατά τις οποίες η Εταιρεία συνεργάστηκε με τοπικούς προμηθευτές αφορούσαν σε:

- συνεργεία καθαρισμού
- υλικά καθαριότητας
- αποκατάσταση βλαβών  
(ηλεκτρολόγοι - υδραυλικοί και άλλοι τεχνίτες ανά περίπτωση)
- αγορές αναλωσίμων χαμηλού κόστους
- συντηρήσεις κλιματιστικών
- επισκευές υαλοπινάκων και καθρεπτών
- αναγομώσεις πυροσβεστήρων
- εκδοτικές και εκτυπωτικές δραστηριότητες.

## Πράσινες Προμήθειες

Η INTERAMERICAN, λειτουργώντας με περιβαλλοντική υπευθυνότητα και επιδιώκοντας να μειώσει το περιβαλλοντικό αποτύπωμά της, θέτει ως προτεραιότητα την αγορά φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υλικών, όπως είναι το ανακυκλωμένο χαρτί φωτοτυπικού, οι χάρτινες σακούλες αντί πλαστικών, οι λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, τα κλιματιστικά ενεργειακής κλάσης Α' (χαμηλής κατανάλωσης) κ.λπ. Παράλληλα, δίδει τη δυνατότητα στα ανώτατα στελέχη της να επιλέξουν υβριδικά αυτοκίνητα, τα οποία είναι πιο φιλικά προς το περιβάλλον σε σχέση με τα συμβατικά.

## Ανασκόπηση Στόχων 2010 - Στόχοι 2011

Στόχοι 2010	Επίδοση 2010	Στόχοι 2011
Διερεύνηση υιοθέτησης - εφαρμογής περιβαλλοντικών προτύπων σε όλο το φάσμα των προμηθευτών της Εταιρείας.	100% Βλ. ενότητα "Προμήθειες" στο παρόν κεφάλαιο.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εφαρμογή του έργου "Inwriting Project Manager". Πρόκειται για έργο ομογενοποίησης - τυποποίησης του λόγου (γλώσσας και τρόπου) επικοινωνίας με τους πελάτες της Εταιρείας, με σκοπό τη βελτίωση της επικοινωνίας και την κατανόηση των θεμάτων από τους πελάτες.</li> </ul>
Κεντρική διαχείριση των παραπόνων και περαιτέρω βελτίωση ανά διοικητικό τομέα της ταχύτερης ανταπόκρισης και διευθέτησης των αιτημάτων που θέτουν οι εξωτερικοί και εσωτερικοί πελάτες.	100% Βλ. ενότητα "Διαχείριση Παραπόνων" στο παρόν κεφάλαιο.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ολοκλήρωση διαδικασιών καθεστώτος εξυπηρέτησης πελατών Anytime, ως μία ολοκληρωμένη διαδικτυακή διαδικασία ασφάλισης η οποία εξυπηρετεί μεγάλο αριθμό χρηστών του διαδικτύου.</li> </ul>
Κεντρική διαχείριση μέσω του Sales Network Contact Center όλων των συνεργαζομένων δικτύων διανομής (Agency, Brokers, Bancassurance, Direct).	100% Βλ. ενότητα "Δίκτυα Διανομής - Μοντέλο Διανομής" στο παρόν κεφάλαιο.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η περαιτέρω ανάπτυξη του Δικτύου Υγείας MEDISYSTEM (περισσότεροι ιατροί, διαγνωστικά κέντρα, συμβεβλημένα νοσοκομεία) σε όλη την Ελλάδα, με δεδομένα τα ποιοτικά κριτήρια που ισχύουν από την έναρξή του, ώστε να καλύπτονται γεωγραφικά οι πελατειακές ανάγκες σε μεγαλύτερο εύρος.</li> </ul>
Ολοκλήρωση της α' φάσης του πελατοκεντρικού συστήματος "Cosmos", με τη δημιουργία ολοκληρωμένης εικόνας για κάθε πελάτη της Εταιρείας.	100% Βλ. ενότητα "Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες" στο παρόν κεφάλαιο.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Δημιουργία νέων προγραμμάτων που να ακολουθούν και να αξιοποιούν τη στρατηγική τυποποίησης και απλοποίησης προς όφελος του πελάτη σε κύριους τομείς κάλυψης αναγκών.</li> </ul>
Εφαρμογή προγράμματος ασφάλειας στα ηλεκτρονικά συστήματα της Εταιρείας για προστασία των προσωπικών δεδομένων του πελατολογίου, καθώς και της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και των διακινουμένων πληροφοριών ("Security Awareness Program").	100% Βλ. κεφάλαιο "Εταιρική Διακυβέρνηση", ενότητα "Security Awareness Program".	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η υλοποίηση νέων ερευνών σε πελάτες, στο ευρύ κοινό αλλά και στα Δίκτυα διανομής. Οι έρευνες θα έχουν ως κύριο στόχο τη συλλογή πολύτιμων πληροφοριών, στοιχείων και παρατηρήσεων για την αντιμετώπιση ενδεχομένων προβλημάτων με διορθωτικές ενέργειες, προς όφελος των ενδιαφερομένων μερών.</li> </ul>
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.	100% Βλ. ενότητα "Νέα προγράμματα και υπηρεσίες" στο παρόν κεφάλαιο.	



- Στοιχεία Προσωπικού
- Ίσες Ευκαιρίες
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
- Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων
- Πρόσθετες Παροχές
- Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
- Εσωτερική Επικοινωνία
- Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία



Η INTERAMERICAN  
ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ  
& ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ  
ΓΙΑ ΤΟ  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



**Η κοινωνία των ανθρώπων της INTERAMERICAN (2010)**

- 832 εργαζόμενοι στις Ασφαλιστικές Εταιρείες
- 386 εργαζόμενοι στις Υπηρεσίες Βοήθειας
- 198 εργαζόμενοι στις Υπηρεσίες Υγείας
- 2.300 Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι
- 81 Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων

**Η** INTERAMERICAN αναγνωρίζει ως καθοριστική τη συμβολή των ανθρώπων της στις επιτυχίες που καταγράφει και στη διατήρηση της ηγετικής θέσης που κατέχει σήμερα στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Αποτελεί στρατηγική της Εταιρείας για το Ανθρώπινο Δυναμικό τόσο η προσέλκυση ικανών στελεχών όσο και η συνεχής εξέλιξη και ανάπτυξή τους. Στόχος είναι η διαμόρφωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στο επίπεδο των ανθρωπίνων πόρων. Τα κύρια χαρακτηριστικά των ανθρώπων της INTERAMERICAN είναι η εμπειρία, η άρτια κατάρτιση και η επάρκεια για την ικανοποίηση των πραγματικών αναγκών της αγοράς.

## Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει, επιβραβεύει και μεριμνά για την εξέλιξη των εργαζομένων της προωθώντας ενιαία εταιρική κουλτούρα και διασφαλίζοντας εργασιακό περιβάλλον αξιοκρατίας και ίσων ευκαιριών. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία έχει θεσπίσει και εφαρμόζει συγκεκριμένη Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό 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 συστράτευση 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”.*



Η Πολιτική και οι Διαδικασίες για το Ανθρώπινο Δυναμικό που εφαρμόζονται στην INTERAMERICAN, γνωστοποιούνται στους εργαζομένους ήδη από την πρόσληψή τους και είναι διαθέσιμες σε ειδικό χώρο στην εσωτερική ιστοσελίδα (“Εμείς”).

## Στοιχεία Προσωπικού

Η Εταιρεία αποτελεί έναν σημαντικό εργοδότη στην Ελλάδα. Στο κλείσιμο του 2010 απασχολούσε συνολικά 1.416 εργαζομένους σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της, σημειώνοντας μείωση της τάξεως του 9%, κυρίως λόγω συνταξιοδοτήσεων.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (31/12/2010)	2008	2009	2010
Άνδρες	828	819	798
Γυναίκες	766	737	618
Εργαζόμενοι τρίτων	3	1	-
Αποχωρήσεις (π.χ. σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)	329	168	272
Προσλήψεις	228	131	132
Εργαζόμενοι στην Αττική	1.241	1.218	1.163
Εργαζόμενοι εκτός Αττικής (υπόλοιπη Ελλάδα)	353	338	253
<b>Συνολικό Προσωπικό</b>	<b>1.594</b>	<b>1.556</b>	<b>1.416</b>

Η INTERAMERICAN υποστηρίζει έμπρακτα την αρχή της ισότητας των δύο φύλων, επιδιώκοντας μία ισορροπημένη κατανομή των ανδρών και γυναικών που



απασχολούνται στις δραστηριότητές της. Κατά το 2010, η ως προς το φύλο σύνθεση του Ανθρωπίνου Δυναμικού παρέμεινε σχεδόν αμετάβλητη, με το ποσοστό των ανδρών να διαμορφώνεται σε 56,4% και αντιστοίχως των γυναικών σε 43,6%. Παράλληλα, η Εταιρεία επιδιώκει την πρόσληψη εργαζομένων από το ευρύτερο -κατά το δυνατόν- γεωγραφικό πλαίσιο των περιοχών στις οποίες δραστηριοποιείται, με στόχο την ανταποδοτικότητα στις τοπικές κοινωνίες μέσω της προσφοράς θέσεων εργασίας.

Η συμπύκνωση -κυρίως στην περιφέρεια- του Δικτύου Πωλήσεων κατά το 2010, υποχρέωσε την Εταιρεία σε περιορισμό του Προσωπικού που απασχολεί στην υπόλοιπη Ελλάδα.

Συνολικές προσλήψεις ανά φύλο, ηλικία και περιοχή (2010)	18-24	25-39	40-50	51+	Σύνολο
Ανδρες	4	52	15	6	77
Γυναίκες	5	40	7	3	55
Αττική	8	70	17	6	101
Υπόλοιπη Ελλάδα	1	22	5	3	31

Συνολικές αποχωρήσεις ανά φύλο, ηλικία και περιοχή (2010)	18-24	25-39	40-50	51+	Σύνολο
Ανδρες	1	55	20	21	97
Γυναίκες	5	79	38	53	175
Αττική	2	75	26	48	151
Υπόλοιπη Ελλάδα	4	59	32	26	121

## Ευκαιρίες Απασχόλησης στην INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN δίνει σε σταθερή βάση τη δυνατότητα σε νέα άτομα να κάνουν την πρακτική άσκησή τους στην Εταιρεία, σχεδόν πάντα έναντι αμοιβής. Πρόκειται για φοιτητές Πανεπιστημίων, ελληνικών ή ξένων Κολλεγίων, Τ.Ε.Ι., Ι.Ε.Κ. κ.λ.π. Το 2010 η Εταιρεία παρείχε τη δυνατότητα πραγματοποίησης πρακτικής άσκησης συνολικά σε 16 άτομα.

Για την προσέλκυση νέων στελεχών (young graduates) η Εταιρεία διοργανώνει στην Ελλάδα, κατά το πρότυπο της EUREKO, τα προγράμματα “Management Trainee Program” και “International Actuarial Specialist Program”. Σκοπός είναι η ανάδειξη ταλαντούχων νέων για τη μελλοντική στελέχωση της INTERAMERICAN. “Management Trainee Program”

Το “Management Trainee Program” της INTERAMERICAN αποτελεί εξαιρετική ευκαιρία για αποφοίτους Πανεπιστημίων με υψηλά επίπεδα παρακίνησης, ανήσυχο πνεύμα και δυναμισμό, να εξελιχθούν ως στελέχη και να καλύψουν θέσεις της Εταιρείας στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2006, κατά τα πρότυπα αντιστοίχων προγραμμάτων της EUREKO και έκτοτε επαναλήφθηκε δύο φορές ακόμη, με εντυπωσιακή ανταπόκριση.

Ως καινοτομία αυτού του ευρωπαϊκού προγράμματος χαρακτηρίζεται η ευκαιρία που παρέχεται στους συμμετέχοντες (trainees) να εργαστούν σε 4 διαφορετικά τμήματα κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών στην Εταιρεία (από ένα εξάμηνο στο καθένα). Οι τρεις από αυτές τις θέσεις αναφέρονται στην Ελλάδα, ενώ η μία σε θυγατρική εταιρεία της EUREKO στην Ευρώπη, όπου οι συμμετέχοντες μετακινούνται για ένα εξάμηνο. Οι εναλλαγές θέσεων και χωρών συμβάλλουν στην τροφοδότηση των συμμετεχόντων με σφαιρική εμπειρία ως προς την εταιρική



### Trainees

Παράλληλα με την εργασία τους, οι συμμετέχοντες (trainees) έχουν την ευκαιρία να παρακολουθούν σεμινάρια δεξιοτήτων και τεχνικών γνώσεων. Με την ολοκλήρωση του προβλεπόμενου διαστήματος, τα στελέχη αυτά είναι έτοιμα να υποστηρίξουν νευραλγικούς τομείς της Εταιρείας.



οργάνωση και τις πρακτικές (εργασιακές, ασφαλιστικές κ.ά.) που ακολουθούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η INTERAMERICAN σχεδιάζει να επαναλάβει το πρόγραμμα και κατά το 2011, εκτιμώντας την εφαρμογή του ως επένδυση στο μέλλον της Εταιρείας και της EUREKO.

#### “International Actuarial Specialist Program”

Η INTERAMERICAN σήμερα, πέραν των ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, που υπογραμμίζουν τον καινοτόμο χαρακτήρα της, προσφέρει και “ποιοτικές ευκαιρίες” σταδιοδρομίας.

Η Εταιρεία έχει εγκαινιάσει το πρόγραμμα των International Actuarial Specialists, απευθυνόμενη σε νέους και νέες που επιθυμούν να ακολουθήσουν καριέρα Αναλογιστή. Σκοπός του προγράμματος είναι η συγκρότηση μίας ομάδας νέων Αναλογιστών, τα μέλη της οποίας θα αποκτήσουν εκπαιδευτική εμπειρία και προσανατολισμό διεθνούς επιπέδου, ώστε να είναι σε θέση να αναλαμβάνουν βραχυχρόνια ή μακροχρόνια έργα στο αντικείμενό τους σε διαφορετικές ευρωπαϊκές χώρες.

#### International Actuarial Specialists

Οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα έχουν την ευκαιρία να αποκτήσουν ένα ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και εμπειρίας στην εφαρμογή της Αναλογιστικής Επιστήμης στην πράξη, σε συνδυασμό ταυτόχρονα με την πρόκληση της ανάληψης έργων σε διαφορετικές χώρες. Επιπλέον, λαμβάνουν σημαντική υποστήριξη από την Εταιρεία για την απόκτηση άδειας Αναλογιστή.

#### Οι Αναλογιστές στον ασφαλιστικό τομέα

*Η εφαρμογή της Αναλογιστικής επιστήμης στον ασφαλιστικό τομέα αφορά στην ανάλυση και μέτρηση των οικονομικών επιπτώσεων των κινδύνων. Οι Αναλογιστές χρησιμοποιούν μαθηματικά, στατιστική και χρηματοοικονομική θεωρία για να προεκτιμήσουν τις επιπτώσεις μελλοντικών γεγονότων.*

*Ακόμη, οι Αναλογιστές έχουν τον πλέον σημαντικό ρόλο στον σχεδιασμό των ασφαλιστικών προϊόντων καθορίζοντας το ύψος του καταλλήλου ασφαλιστρού ανά κίνδυνο, παρακολουθώντας την κερδοφορία της Εταιρείας, προτείνοντας τις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις, παρέχοντας επενδυτικές συμβουλές και βεβαιώνοντας την ύπαρξη των απαιτούμενων κεφαλαίων για την καταβολή των αποζημιώσεων.*

### Ίσες Ευκαιρίες

Για την INTERAMERICAN η διασφάλιση ενός ηθικού και δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος αξιοκρατίας και ίσων ευκαιριών αποτελεί βασική μέριμνα. Γι’ αυτό η Εταιρεία έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, στον οποίο τίθεται το πλαίσιο ηθικής συμπεριφοράς των εργαζομένων της, με αναφορά στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στην προστασία της διαφορετικότητας και στην παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους.



Η εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής είναι δεσμευτική για το σύνολο των εργαζομένων, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Εταιρείας.

Επιπλέον, η INTERAMERICAN ανταποκρινόμενη στο κάλεσμα του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ως ελάχιστο δείγμα της πεποίθησής της για την αναγκαιότητα της προώθησης της διαφορετικότητας στους χώρους εργασίας, έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα.

### Απόσπασμα από τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα

“Εμείς οι επιχειρήσεις -ενεργοί πολίτες και κύτταρα της κοινωνίας- αναγνωρίζουμε και αποδεχόμαστε την ιδιαίτερη σημασία της διαφορετικότητας των ανθρώπων για την ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων στο σύγχρονο, πολυπολιτισμικό περιβάλλον, αλλά και για την κοινωνική συνοχή και πρόοδο. Γι’ 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 ένα νέο πρότυπο -ως σύγχρονο παράδειγμα- επιχειρηματικής πρακτικής”.

Η Εταιρεία φροντίζει για την ισορροπημένη κατανομή των φύλων στις θέσεις εργασίας, καθώς και την αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων στις απολαβές των εργαζομένων. Η απόδοση στην εργασία αποτελεί το βασικότερο κριτήριο για την ανταμοιβή του Προσωπικού. Η INTERAMERICAN παρέχει ίση αμοιβή για ίδιες θέσεις εργασίας, ανεξαρτήτως του φύλου των εργαζομένων.

### Αναλογία φύλων στη Διοίκηση (2010)

Φύλο	Μέλη Διοικητικών Συμβουλίων *
Γυναίκες	3
Άνδρες	65
Σύνολο	68

\*Περιλαμβάνονται οι συμμετοχές στελεχών στην ανώτατη Διοίκηση, στο σύνολο των Διοικητικών Συμβουλίων.

### Ηλικιακή κατανομή στη Διοίκηση (2010)

Ηλικιακή ομάδα	<40	40-50	51+	Σύνολο
Αριθμός ατόμων	1	37	30	68

### Ποσοστό γυναικών σε θέσεις ευθύνης

Επίπεδο	2008	2009	2010
Διευθύντρια	11%	11%	10%
Υποδιευθύντρια	22%	32%	36%
Προϊσταμένη	49%	57%	56%

Παράλληλα, η Εταιρεία διευκολύνει την ενσωμάτωση ατόμων με αναπηρία στο Ανθρώπινο Δυναμικό της, στην προσπάθειά της για ένα εργασιακό περιβάλλον ίσων ευκαιριών.

Άτομα με αναπηρία	2008	2009	2010
Αριθμός ατόμων	9	10	10



## Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Η INTERAMERICAN επενδύει σημαντικά στην εκπαίδευση, αναγνωρίζοντάς την ως μέσο για την επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων της και τη συνεχή βελτίωση του γνωστικού επιπέδου τους. Οργανώνει σε ετήσια βάση σειρά από εκπαιδευτικά προγράμματα για όλους τους εργαζομένους, για τον σχεδιασμό των οποίων λαμβάνεται υπ’ όψιν η εταιρική στρατηγική σε συνδυασμό με τα χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας και τις ανάγκες και προσδοκίες κάθε εργαζομένου.



Η εκπαίδευση στην INTERAMERICAN δεν αποτελεί αυτοτελή διαδικασία ούτε και αυτοσκοπό. Πρόκειται για υποστηρικτική λειτουργία η οποία εξυπηρετεί τους επιχειρησιακούς στόχους του Οργανισμού αναγνωρίζοντας τις πραγματικές εκπαιδευτικές ανάγκες των εργαζομένων, οι οποίοι καλούνται να τους εκπληρώσουν. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι το πλάνο εκπαιδευτικής δράσης της Εταιρείας καταρτίζεται στη βάση στοιχείων που προκύπτουν από την ανάλυση δύο θεμελιωδών παραγόντων:

- των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού και αντιστοίχως,
- των ατομικών στόχων των εργαζομένων σε συνδυασμό με τους στόχους τους για ανάπτυξη και προσωπική βελτίωση.

Δείκτες Εκπαίδευσης	2008	2009	2010
Αριθμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων	119	114	132
Αριθμός συμμετοχών	223	463	735
Αριθμός ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)	9.719	10.448	13.993
Αριθμός ημερών εκπαίδευσης	1.215	1.306	1.749
Ποσόν που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε χιλ. ευρώ)*	598	201	271*

\*Το ποσόν αφορά στην εκπαίδευση που οργανώνει η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού και όχι στο συνολικό κόστος εκπαίδευσης στην Εταιρεία.

Κατά το 2010 συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα 504 υπάλληλοι, δηλαδή το 35,6% του Ανθρωπίνου Δυναμικού της INTERAMERICAN. Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο ήταν 19 ώρες και ανά εργαζόμενο 9,9 ώρες στο σύνολο των ανθρώπων της Εταιρείας.



Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού ανά θέση/βαθμίδα ιεραρχίας	Ανθρώπινο Δυναμικό		Σύνολο Συμμετοχών		Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)		Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Ανώτατη Διοίκηση	54	51	31	25	1.417	721	26,2	14,1
Μεσαία Στελέχη	115	110	50	70	2.238	2.486	19,5	22,6
Υπάλληλοι	1.387	1.255	382	640	6.793	10.786	4,9	8,6
<b>Σύνολο</b>	<b>1.556</b>	<b>1.416</b>	<b>463</b>	<b>735</b>	<b>10.448</b>	<b>13.993</b>	<b>6,7</b>	<b>9,9</b>

## Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα για την υποστήριξη της βελτίωσης της παραγωγικότητας και την εξέλιξη των εργαζομένων της INTERAMERICAN συνοψίζονται θεματικά σε:

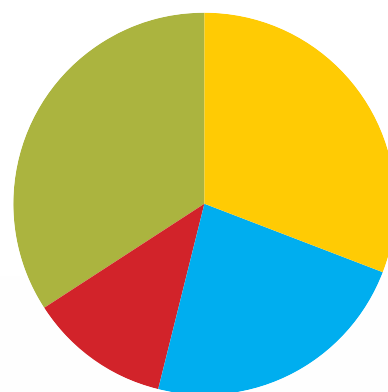
- απόκτηση επαγγελματικών τίτλων σπουδών και πιστοποίηση τεχνικών γνώσεων
- καλλιέργεια και ανάπτυξη δεξιοτήτων διοίκησης
- ανάπτυξη ταλαντούχων στελεχών.

Επιπλέον, η INTERAMERICAN παρέχει στο Ανθρώπινο Δυναμικό της τη δυνατότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν σε:

- μεταπτυχιακές σπουδές
- εκμάθηση ξένων γλωσσών
- κλαδικά/ασφαλιστικά σεμινάρια.

Κατανομή ωρών εκπαίδευσης ανά θεματολογία (2010)	2008 Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωποημέρες)	Συνολική διάρκεια σεμιναρίων (σε ώρες)	Ποσοστό ωρών εκπαίδευσης ανά θεματολογία
Ξένες γλώσσες	591	4.725	34%
Διοίκηση	215	1.720	12%
Εξυπηρέτηση πελατών	546	4.369	31%
Προγράμματα τεχνικών γνώσεων	397	3.179	23%
<b>Σύνολο ωρών</b>	<b>1.749</b>	<b>13.993</b>	<b>100%</b>

Ποσοστό εκπαίδευσεων  
ανά θεματολογία



## Προγράμματα Κατάρτισης στην Ελλάδα

Η Εταιρεία εφαρμόζει Πολιτική Εσωτερικής Ανάπτυξης Στελεχών, μέσω της οποίας στοχεύει στην επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων της. Παράλληλα, τους παρέχει τη δυνατότητα συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης μέσω προγραμμάτων:

- προσωπικής βελτίωσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων στη διοίκηση (management)
- ανάπτυξης επαγγελματικών δεξιοτήτων σε θέματα πιστοποίησης επαγγελματικών γνώσεων, φορολογικά, λογιστικά, χρηματοοικονομικής διαχείρισης, marketing και customer relationship management (CRM), πληροφορικής, ανάπτυξης και διαχείρισης πωλήσεων, διαχείρισης Προσωπικού και έργων (project management).

### Ενίσχυση Ικανοτήτων Ηγεσίας και Διοίκησης υψηλοβάθμων στελεχών

Για την ανάπτυξη εργαζομένων ως μελών μίας δυναμικής ομάδας στελεχών, από την οποία η Εταιρεία αναμένει ουσιαστική συμβολή στην επίτευξη των σχεδίων της, οργανώθηκαν δύο διαδραστικά εκπαιδευτικά προγράμματα. Τα προγράμματα αυτά σχεδιάστηκαν με τρόπο ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες που αναδείχθηκαν από την αξιολόγηση των συμμετεχόντων, καθώς και αυτές που οι ίδιοι κατέγραψαν στα προσωπικά τους πλάνα ανάπτυξης σε συμφωνία με τους άμεσους προϊσταμένους τους. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που πραγματοποιήθηκαν, είναι:

#### ■ Πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων (Innovation, Communication & Impact)

Με τη χρήση συγκεκριμένων τεχνικών και μεθοδολογιών το πρόγραμμα βοηθά τους συμμετέχοντες αφενός να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες ώστε να συνεισφέρουν και να εφαρμόζουν στην καθημερινότητά τους νέες, καινοτόμες ιδέες (ατομικά ο καθένας ή στο πλαίσιο μίας ομάδας), αλλά και -με σκοπό την άμεση εφαρμογή τους στην εργασία- να κατανοήσουν και να εξοικειωθούν πρακτικά με μεθόδους αποτελεσματικότερης “Επικοινωνίας και Επιρροής” των συνεργατών τους (προϊσταμένους ή συναδέλφους).

Το διάρκειας 32 ωρών πρόγραμμα, αναπτύχθηκε από 1/6/10 έως 8/11/10 με τη συμμετοχή δέκα στελεχών.

#### ■ Πρόγραμμα ανάπτυξης διοικητικών δεξιοτήτων (Integrity Coaching)

Αφορά αποκλειστικά σε στελέχη τα οποία τίθενται επικεφαλής ομάδων. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα ανάπτυξης διοικητικών δεξιοτήτων το οποίο φιλοδοξεί, μέσα από κατάλληλες θεματικές ενότητες, να εκπαιδεύσει τους συμμετέχοντες ώστε να είναι σε θέση να εφαρμόσουν μία εύχρηστη διαδικασία καθοδήγησης των ανθρώπων τους με στόχο την Υψηλότερη Απόδοση.

Το πρόγραμμα, στο οποίο συμμετείχαν 13 άτομα, είχε διάρκεια 20 ωρών και αναπτύχθηκε από 31/5/10 έως 13/9/10.





## Stepping Up to Management

Το Πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη που διοικούν ομάδες. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος “Stepping Up to Management”, οι συμμετέχοντες λαμβάνουν σχετική πιστοποίηση από το Harvard Business Publishing.

Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα στοχεύει στη δημιουργία ενός συγχρόνου μηχανισμού συνεχούς ανάπτυξης. Μέσω του προγράμματος παρέχεται στους συμμετέχοντες η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στην απαιτούμενη γνώση και τα κατάλληλα εργαλεία προκειμένου να αναπτύξουν την καριέρα τους, επιτυγχάνοντας παράλληλα υψηλά επίπεδα απόδοσης. Οι εκπαιδευτικές ενότητες είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα από οπουδήποτε υπάρχει πρόσβαση στο internet.

Το “Stepping Up to Management” αποτελείται από οκτώ πρακτικά θέματα, τα οποία είναι σχεδιασμένα για να υποστηρίξουν το νέο Διευθυντή στις προκλήσεις που αντιμετωπίζει και στη διαδικασία βελτίωσης περιοχών που συνήθως χρειάζεται να αναπτύξει. Το πρόγραμμα διεξάγεται με τη μέθοδο του “blended learning”, μέσω της οποίας η γνώση και τα εργαλεία που παρέχονται στο internet ενισχύονται και υποστηρίζονται από ένα case study και ένα workshop μετά το τέλος κάθε ενότητας. Χωρίζεται σε τέσσερις ενότητες, η κάθε μία των οποίων διαρκεί δύο μήνες και περιλαμβάνει: διδασκαλία δύο μαθημάτων με τη μέθοδο e-learning, προετοιμασία ενός case study την τελευταία εβδομάδα του διμήνου, συμπλήρωση online tests μέσω των οποίων πιστοποιείται ότι ο εκπαιδευόμενος κατανόησε τα θέματα που διδάχθηκε και τέλος, το προβλεπόμενο workshop κατά τη διάρκεια του οποίου εξειδικευμένος εισηγητής πραγματοποιεί ανασκόπηση του εκπαιδευτικού υλικού της ενότητας.

Τα workshops πραγματοποιούνται με στόχο την επίλυση αποριών και την εμπέδωση της γνώσης που αποκτήθηκε. Δικαίωμα συμμετοχής έχουν τα στελέχη τα οποία ολοκλήρωσαν στο πλαίσιο του προγράμματος με επιτυχία την ύλη του e-learning, καθώς και τα σχετικά tests, σύμφωνα με τις αναλυτικές αναφορές προόδου τους.

Κατά το 2010, το πρόγραμμα υλοποιήθηκε από 15/9 έως 14/12 με 17 συμμετοχές.

## Προγράμματα Κατάρτισης στο Εξωτερικό και Ευκαιρίες Ανάπτυξης

Τα στελέχη της INTERAMERICAN συμμετέχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα για την απόκτηση των απαραίτητων γνώσεων και πρακτικών που συμβάλλουν, μεταξύ άλλων, στη βελτίωση και των διοικητικών ικανοτήτων τους. Τα προγράμματα αυτά υλοποιούνται στο εξωτερικό με την ευθύνη της μητρικής εταιρείας EUREKO και είναι τα ακόλουθα:

- “Eurekans Management Development”, διάρκειας 14 μηνών: κατά το 2010, στο πρόγραμμα συμμετείχε ένα διευθυντικό στέλεχος της Εταιρείας.
- Άλλα προγράμματα management development, για ανώτατα κυρίως στελέχη, όπως το “Ashridge Executive Program”, διάρκειας 2 εβδομάδων: μία συμμετοχή ανώτατου διοικητικού στελέχους της INTERAMERICAN κατά το 2010.

Επιπλέον, η INTERAMERICAN ως μέλος της EUREKO παρέχει τη δυνατότητα σε επιλεγμένα στελέχη της να εμπλουτίσουν και να αναπτύξουν την εργασιακή εμπειρία τους, εργαζόμενα σε δομές της μητρικής εταιρείας εκτός Ελλάδος (“International Management Exchange Program”).

Τα στελέχη της INTERAMERICAN μπορούν να επιλέξουν την εγκατάσταση και απασχόλησή τους στο εξωτερικό για διάστημα έως και δύο ετών ή τη συμμετοχή τους σε ομάδες εργασίας ειδικών projects. Για την εκπόνηση των projects συνεργάζονται με στελέχη άλλων εταιρειών της EUREKO ενώ η ομάδα που συγκροτείται, συγκαλείται σε περιοδική βάση και εργάζεται για την εξέλιξη του έργου παραμένοντας για συγκεκριμένα διαστήματα σε ίδιες ή άλλες επιλεγμένες δομές στο εξωτερικό.

Κατά το 2010 στο συγκεκριμένο πρόγραμμα συμμετείχαν δύο στελέχη της Εταιρείας, τα οποία απασχολήθηκαν στα Κεντρικά Γραφεία της EUREKO στην Ολλανδία. Στόχος ήταν η περαιτέρω εξειδίκευση στις απευθείας πωλήσεις (Direct) και τον Εμπορικό Τομέα, για διάστημα ενός και έξι μηνών αντιστοίχως.





### Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Με σκοπό την αποτελεσματική εφαρμογή της πολιτικής της και των σχετικών κανονισμών, η Εταιρεία συμμετέχει σε ποικίλες ενημερωτικές για το θέμα διοργανώσεις διαφόρων φορέων. Επιπλέον, για την αναβάθμιση των ικανοτήτων του Προσωπικού στον εντοπισμό και την αντιμετώπιση υπόπτων συναλλαγών, υλοποιεί στις δομές της τακτικές εκπαιδευτικές συναντήσεις για τους εργαζομένους, όπου κρίνεται απαραίτητο αυτοί να εκπαιδευτούν.

### Εκπαίδευση στην Καταπολέμηση της Διαφθοράς και την Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες

Η INTERAMERICAN, με στόχο τη δημιουργία σχετικών υποδομών, έχει θεσπίσει εσωτερικό κανονισμό για την Καταπολέμηση Εσόδων από Εγκληματικές Ενέργειες και εσωτερικό κανονισμό Ελέγχου και Επικοινωνίας για την Πρόληψη και Παρεμπόδιση Διενέργειας Συναλλαγών που συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

Σημειώνεται ότι κατά το 2010, όπως και κατά το παρελθόν, δεν παρατηρήθηκε ή αναφέρθηκε περιστατικό μη συμμόρφωσης εργαζομένων με τους κανονισμούς για την καταπολέμηση της διαφθοράς και του ξεπλύματος χρήματος. Επίσης, δεν προέκυψε ανάγκη διενέργειας έκτακτης ελεγκτικής διαδικασίας για συναφή θέματα σε οποιοδήποτε Τμήμα ή λειτουργία της Εταιρείας.

### Εσωτερική Ανάπτυξη Στελεχών και Μετακινήσεις

Για την INTERAMERICAN, οι εσωτερικές μετακινήσεις στελεχών αποτελούν εργαλείο ανάπτυξης των ανθρώπων της και πολύτιμη ευκαιρία αξιοποίησης των εργαζομένων που έχουν αναπτύξει χαρακτηριστικά και δεξιότητες για την ανάληψη θέσεων υψηλότερης ευθύνης, έχοντας ταυτόχρονα αφομοιώσει τόσο την κουλτούρα της Εταιρείας όσο και επιδείξει υψηλού βαθμού δέσμευση (engagement). Γι' αυτό και η Εταιρεία αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην πλήρωση των κενών θέσεων που δημιουργούνται στην οργάνωσή της με επιλογή και μετακίνηση εργαζομένων εκ των έσω.

Έμπρακτη απόδειξη τούτου αποτελεί η μέτρηση του βαθμού εσωτερικής κάλυψης θέσεων εργασίας με τη χρήση ειδικού δείκτη. Ο δείκτης αυτός συμπεριλαμβάνεται στους 14 δείκτες (key performance indicators) στη βάση των οποίων αξιολογείται η επίδοση της Εταιρείας σε σχέση με τους στόχους της.

### Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων

Στην INTERAMERICAN πιστεύουμε ότι η επιχειρηματική επιτυχία ενός Οργανισμού είναι συνυφασμένη με την απόδοση όλων των ανθρώπων του. Γι' αυτό και έχει αναπτυχθεί στην Εταιρεία ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management), το οποίο συνδέεται με το Όραμα και τους Στρατηγικούς Στόχους της, μεγιστοποιώντας το αποτέλεσμα των ατομικών προσπαθειών, καθώς:

- προσδιορίζει με σαφήνεια τί αποτελεί επιχειρηματική επιτυχία για την Εταιρεία και έτσι βοηθά να καθορίζονται σαφείς, μετρήσιμοι και προκλητικοί στόχοι
- παρέχει τη δυνατότητα ευθυγράμμισης των ατομικών στόχων με τα επιχειρηματικά πλάνα της Εταιρείας και ακόμη, τη δυνατότητα δημιουργίας του λεγόμενου “διαλόγου απόδοσης” μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων
- εστιάζει σε ενέργειες και δράσεις που είναι σημαντικές για την επιχειρηματική επιτυχία, με προτεραιότητα σε περιοχές όπου υπάρχει πραγματική αξία
- δίδει στον κάθε εργαζόμενο την ευκαιρία να αναπτύξει τις κατάλληλες δεξιότητες και επαγγελματικές συμπεριφορές, ώστε να επιτύχει τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.

Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης που εφαρμόζεται στην Εταιρεία έχει ως πυρήνα τον Διάλογο και χαρακτηρίζεται από έναν απόλυτα δομημένο τρόπο εφαρμογής. Αποσκοπεί στη δίκαιη και αντικειμενική αξιολόγηση της συνεισφοράς κάθε υπαλλήλου και αντιστοίχως στην ανταμοιβή του με βάση τα ίδια κρι-



τήρια. Επιπλέον, ο συστημικός τρόπος με τον οποίο αξιολογούνται οι παράμετροι της ατομικής απόδοσης ενισχύει το αίσθημα συμμετοχής και αναγνώρισης των εργαζομένων.

Οι τέσσερις φάσεις του λεγομένου "Κύκλου Απόδοσης" είναι η **Στοχοθέτηση**, η **Καθοδήγηση**, η **Αξιολόγηση** και η **Ανταμοιβή**.

Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με άλλες βασικές πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας, όπως:

- το πλαίσιο Ικανοτήτων και Συμπεριφορών (Competency Framework)
- το Σύστημα Διαβάθμισης Θέσεων Εργασίας (Grading System)
- την Πολιτική Ανταμοιβής (Reward Scheme).

Η πολιτική για την ανταμοιβή των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό μέρος του συνολικού Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης στην INTERAMERICAN. Οι αρχές της πολιτικής για την ανταμοιβή των εργαζομένων είναι:

- η εστίαση στην απόδοση
- η σύνδεση της επίδοσης της Εταιρείας με την ανταμοιβή των ατόμων
- η ύπαρξη σημαντικής διαφοροποίησης στην ανταμοιβή μεταξύ ικανοποιητικής και εξαιρετικής απόδοσης
- η δημιουργία κινήτρων για την εξέλιξη του ατόμου
- η ενίσχυση της αντίληψης του εργαζομένου για το "συνολικό πακέτο ανταμοιβής"
- η ενθάρρυνση της ομαδικής εργασίας με τη θέσπιση ανταμοιβής που στηρίζεται στην ομαδική απόδοση.

Κατά το 2010 αξιολογήθηκαν συνολικά 895 εργαζόμενοι, ποσοστό δηλαδή 93% αυτών οι οποίοι συγκέντρωναν τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης, όπως: ειδικότητα (εξαιρούνται της διαδικασίας ορισμένες εξ αυτών, π.χ. οδηγοί), χρόνο υπηρεσίας στην Εταιρεία ή στην τελευταία θέση εργασίας (εξαιρούνται όσοι εργάζονται διάστημα λιγότερο είτε των 12 μηνών στην Εταιρεία είτε των 6 μηνών στην τελευταία θέση εργασίας).

Δεδομένου ότι στόχος του συστήματος αξιολόγησης είναι η βελτίωση της επίδοσης των εργαζομένων, αλλά και ο εντοπισμός πιθανών εκπαιδευτικών αναγκών, όλοι οι εργαζόμενοι που μετέχουν στη διαδικασία έχουν πρόσβαση στα αποτελέσματα της αξιολόγησής τους αμέσως μετά την ολοκλήρωσή της.

### Ο Κύκλος Διοίκησης της Απόδοσης



## Η Μεθοδολογία Αξιολόγησης

Αξίζει να σημειωθεί ότι η INTERAMERICAN εφαρμόζει το σύστημα αξιολόγησης το οποίο προτείνει η Hay Group, εταιρεία με διεθνή παρουσία, η οποία εξειδικεύεται στις υπηρεσίες Ανθρωπίνου Δυναμικού.

Σύμφωνα με την εταιρεία Hay Group (<http://www.haygroup.com>), η συγκεκριμένη μεθοδολογία αξιολόγησης "...αποτελεί την καλύτερη παγκοσμίως και χρονικά δοκιμασμένη μεθοδολογία για την αξιολόγηση των θέσεων εργασίας αναλόγως του μεγέθους, της φύσης της εργασίας και της σημασίας τους, σε όλα τα επίπεδα και τα είδη Οργανισμών.

Χιλιάδες Οργανισμοί -συμπεριλαμβανομένων περισσότερων από τους μισούς της λίστας Fortune 500, καθώς και κορυφαίων του δημοσίου τομέα και μη κερδοσκοπικών Οργανισμών- βασίζονται στη μεθοδολογία αξιολόγησης των θέσεων εργασίας της Hay Group, η οποία τους βοηθά να έρθουν σε επαφή με τους σωστούς ανθρώπους, να καθορίσουν τις θέσεις εργασίας και να διαμορφώσουν τις δομές, ώστε να εκτελεστούν οι επιχειρηματικές στρατηγικές τους.

Ευρέως γνωστό ως «Hay Group Guide Chart - Profile Method of Job Evaluation», το Σύστημα παρέχει στους πελάτες ένα ολοκληρωμένο και αντικειμενικό πλαίσιο για την ανάλυση των οργανωτικών δομών, την αξιολόγηση των εργαζομένων και των θέσεων εργασίας, τον καθορισμό της προόδου στη σταδιοδρομία, τη διαμόρφωση των αμοιβών και των προγραμμάτων ανταμοιβής και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων τους".



## Πρόσθετες Παροχές

Εκτός από τη βασική αμοιβή και τις λοιπές προβλεπόμενες από τον νόμο παροχές, η INTERAMERICAN προσφέρει στους εργαζομένους της ένα πακέτο προσθέτων παροχών. Με τη δημιουργία ελκυστικού εργασιακού περιβάλλοντος και τη βελτίωση της φήμης της ως εργοδότη προτίμησης, η Εταιρεία αποσκοπεί στην υψηλή ικανοποίηση του Προσωπικού της, τη διατήρηση ικανών στελεχών και την προσέλκυση νέων. Οι πρόσθετες παροχές που προσφέρει η INTERAMERICAN, με χαρακτήρα άμεσης ή έμμεσης οικονομικής αποτίμησης και ηθικής ανταμοιβής, είναι οι εξής:

- 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
- επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού
- προσωπικά δάνεια







- χρήση εταιρικού λεωφορείου για άνετη πρόσβαση από και προς σταθμό του μετρό
- εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα και υπηρεσίες
- ειδικές παροχές ανά επίπεδο ή τομέα εργασίας (π.χ. εταιρικό αυτοκίνητο)
- δυνατότητα ασφάλισης στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) της INTERAMERICAN
- ευέλικτα ωράρια εργασίας
- πρόγραμμα αναγνώρισης συνεισφοράς Προσωπικού (βράβευση των διακεκριμένων υπαλλήλων έτους και των υπαλλήλων πολυετούς υπηρεσίας)
- χώρο εστίασης και γυμναστήριο εντός της Εταιρείας
- ιατρείο
- παιδικές κατασκηνώσεις
- βραβεύσεις παιδιών για την εισαγωγή τους στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και τις αθλητικές διακρίσεις τους
- γιορτή και δώρα για τα μικρότερα παιδιά.

Οι προαναφερόμενες πρόσθετες παροχές της INTERAMERICAN προς τους εργαζομένους της ισχύουν για όλο το Προσωπικό, εκτός του Συνταξιοδοτικού Προγράμματος το οποίο αφορά μόνο στους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης. Κατά το 2010 η INTERAMERICAN διέθεσε συνολικά 2.858.595 ευρώ για το Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα των εργαζομένων της. Η ποσοστιαία συμμετοχή της Εταιρείας στο πρόγραμμα ανήλθε σε 82,22%, με τους εργαζομένους να συμμετέχουν κατά το υπόλοιπο 17,78%.

### Βραβεία Αξίας από την INTERAMERICAN για τους Εργαζομένους της

*Η Εταιρεία, έχοντας ως στρατηγική προτεραιότητά της την ανάπτυξη και βέλτιστη αξιοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της, έχει θεσπίσει σειρά ηθικών κινήτρων για τους εργαζομένους με διακριτή εργασιακή επίδοση.*

*Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο 2010 η καθιερωμένη ετήσια εκδήλωση βράβευσης εργαζομένων της Εταιρείας, μέσω της οποίας αναγνωρίζεται η προσωπική προσπάθεια και αξία. Συγκεκριμένα, στην εκδήλωση αυτή η INTERAMERICAN βράβευσε τους εργαζομένους που ξεχώρισαν το 2009 ως “Υπάλληλοι του Έτους” και αυτούς που συμπλήρωσαν 30 έτη υπηρεσίας και προσφοράς στην Εταιρεία. Επιπλέον, στο πλαίσιο της τρίπτυχης εκδήλωσης βραβεύθηκαν συνολικά 23 παιδιά εργαζομένων για την εισαγωγή τους σε Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ή τις αθλητικές διακρίσεις τους (κατάκτηση νικών σε πανελλήνια και διεθνή πρωταθλήματα).*

## Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός



Για την INTERAMERICAN, η επικοινωνία και η διαβούλευση με τους εργαζομένους και τους φορείς εκπροσώπησης τους είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς μέσω αυτής μπορούν να προκύψουν αμοιβαία οφέλη. Γι' αυτό και έχει θεσπίσει λειτουργία εσωτερικής επικοινωνίας, ενώ συνεργάζεται και επικοινωνεί τακτικά με το Σωματείο Υπαλλήλων της INTERAMERICAN (Σ.ΥΠ.ΙΝ.). Παράλληλα, σέβεται απολύτως το δικαίωμα των εργαζομένων στον συνδικαλισμό, στο πλαίσιο του ευρύτερου σεβασμού που επιδεικνύει στα διεθνώς συμφωνηθέντα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα.

Στο κλείσιμο του 2010 ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. αριθμούσε 820 μέλη, το 69% δηλαδή των εργαζομένων στις ασφαλιστικές δραστηριότητες της Εταιρείας, καθώς οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στις λοιπές δραστηριότητες εκπροσωπούνται από άλλα συνδικαλιστικά όργανα, ομοιοεπαγγελματικού χαρακτήρα. Αξίζει να σημειωθεί ότι με πρωτοβουλία της INTERAMERICAN ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. έχει δυνατότητα ελεύθερης επικοινωνίας με το σύνολο του Προσωπικού, η οποία δεν υπόκειται σε κανενός είδους έλεγχο ως προς το περιεχόμενό της από την Εταιρεία. Στο πλαίσιο της επικοινωνίας του Σωματείου με τους εργαζομένους συμπεριλαμβάνονται διάφορα θέματα, όπως η στήριξη πρωτοβουλιών που υλοποιεί η Εταιρεία (αιμοδοσία και άλλα εθελοντικής συμμετοχής προγράμματα).

Η συνεργασία της Εταιρείας με το Σωματείο επεκτείνεται και σε άλλες περιπτώσεις, κυρίως όσον αφορά σε σημαντικά εργασιακά θέματα, οργανωτικές αλλαγές και αποφάσεις μεγάλου εύρους ή βαρύτητας. Σε τέτοιες περιπτώσεις, το Σωματείο ενημερώνεται από τα αρμόδια διοικητικά όργανα της Εταιρείας, ενώ προσκαλείται σε συσκέψεις της Εκτελεστικής Επιτροπής, με στόχο τη συνεργασία και διαβούλευση. Επιπλέον, ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. διατηρεί το δικαίωμα να απευθύνεται στο Δ.Σ. για οποιοδήποτε σοβαρό ζήτημα απασχολεί τους εργαζομένους, ακόμη και για την υποβολή προτάσεων προς βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Με τον τρόπο αυτό η INTERAMERICAN επιδιώκει:

- την ενίσχυση της επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων επιπέδων διοίκησης και των εργαζομένων μέσω των εκπροσώπων τους
- την ενίσχυση της συνεργασίας μέσω της διαβούλευσης
- την προάσπιση της αντικειμενικότητας και της διαφάνειας
- τη δημιουργία της μέγιστης δυνατής αξίας προς όφελος όλων των άμεσα ενδιαφερομένων μερών.

Στην INTERAMERICAN υπάγεται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Σ.Σ.Ε.) το σύνολο των εργαζομένων (100%) της Εταιρείας.



Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης και σύμβαση εργασίας	2008	2009	2010
Συνολικό Προσωπικό	1.593	1.556	1.416
Προσωπικό με συλλογική σύμβαση εργασίας	1.593	1.556	1.416
Προσωπικό άνευ συλλογικής σύμβασης εργασίας	0	0	0
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	1.422	1.487	1.364
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	171	69	52
Εποχικοί εργαζόμενοι	0	0	0
Εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης	1.345	1.453	1.346
Εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης	63	103	70



Οι αμοιβές των εργαζομένων πληρούν τις εκάστοτε νόμιμες απαιτήσεις, ενώ το 41% αυτών λαμβάνει αμοιβές πέραν και άνω των ελαχίστων προβλεπομένων από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας ορίων.

Αμοιβές με βάση τις Σ.Σ.Ε.	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό Εργαζομένων	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό Εργαζομένων
Επί των Σ.Σ.Ε.	845	54%	835	59%
Άνω των Σ.Σ.Ε.	711	46%	581	41%
<b>Σύνολο</b>	<b>1.556</b>	<b>100%</b>	<b>1.416</b>	<b>100%</b>

## Σύσταση του πρώτου Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης στην Ασφαλιστική Αγορά

Η INTERAMERICAN, αποδεικνύοντας έμπρακτα για μία ακόμη φορά τον προσανατολισμό της στην καινοτομία, ανέλαβε την πρωτοβουλία ίδρυσης Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) για το Προσωπικό της. Η πολυετής διαδικασία ίδρυσης του Ταμείου ολοκληρώθηκε και τυπικά στις 6 Αυγούστου του 2010, με το Τ.Ε.Α. της INTERAMERICAN να αποτελεί το πρώτο στο είδος του τέτοιο Ταμείο που δημιουργείται στην Ελλάδα από ασφαλιστική εταιρεία.

Στο κλείσιμο του 2010 το Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN αριθμούσε 550 μέλη, ενώ τα κεφάλαια υπό διαχείριση κατά το πρώτο έτος λειτουργίας του ξεπερνούσαν τα 6 εκατ. ευρώ. Τα διοικητικά όργανα του Τ.Ε.Α. είναι το επταμελές Διοικητικό Συμβούλιο, ο Διευθυντής, η Επιτροπή Επενδύσεων και η Ελεγκτική Επιτροπή.

Ένα σημαντικό και καινοτόμο χαρακτηριστικό του Ταμείου είναι η έγκαιρη και πλήρης ενημέρωση των μελών του αναφορικά τόσο με τη διαχείριση του κεφαλαίου του όσο και με τη διαμόρφωση της συνταξιοδοτικής παροχής κάθε μέλους, σε αντίθεση με την πρακτική άλλων ταμείων, όπου δεν προβλέπεται ανάλογη διαδικασία.



## Οι θετικές συνέπειες του Τ.Ε.Α. για την Εταιρική Κοινωνία

Η INTERAMERICAN, με την ευαισθησία που τη χαρακτηρίζει σε θέματα υπεύθυνης πληροφόρησης των ασφαλιζομένων και διαφάνειας, αποφάσισε να παρέχει άμεση πρόσβαση των μελών του Τ.Ε.Α. στους ατομικούς συνταξιοδοτικούς λογαριασμούς τους, καθώς και σε όλα τα οικονομικά στοιχεία του Ταμείου, μέσω της ιστοσελίδας που το Τ.Ε.Α. συντηρεί στο διαδίκτυο. Με τον τρόπο αυτό κάθε μέλος, όποτε το επιθυμεί και από όπου και αν βρίσκεται, μπορεί στον υπολογιστή του να βλέπει τις κινήσεις του ατομικού συνταξιοδοτικού λογαριασμού του, τη συνταξιοδοτική παροχή που έχει σωρευθεί, καθώς και όλα τα οικονομικά στοιχεία του Ταμείου (π.χ. την εκτενή αναφορά της εκάστοτε διάρθρωσης του επενδυτικού χαρτοφυλακίου του). Επιπροσθέτως, κάθε μέλος λαμβάνει αναλυτική ετήσια ενημέρωση της εξέλιξης του ατομικού συνταξιοδοτικού λογαριασμού του, όχι μόνο κατά το προηγούμενο έτος αλλά από την έναρξη της ασφάλισης.

Παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, η INTERAMERICAN κατά το 2010 αύξησε κατά 50% τις εργοδοτικές εισφορές που κατέβαλε στην Ομαδική Ασφάλιση του Προσωπικού της. Παράλληλα, παρατηρήθηκε σημαντικά αυξημένη συμμετοχή των εργαζομένων με προσωπικές εισφορές. Η αύξηση των εισφορών αναμένεται να οδηγήσει στην ενδυνάμωση του συνταξιοδοτικού εισοδήματος των εργαζομένων και στην αποτελεσματικότερη προστασία του βιοτικού επιπέδου τους κατά τη χρονική περίοδο συνταξιοδότησής τους. Η INTERAMERICAN υπογραμμίζει έτσι τη μέριμνα για τους εργαζομένους της και τον προσανατολισμό της σε πρακτικές κοινωνικής υπευθυνότητας.

Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία ίδρυσης του Ταμείου ισχυροποίησε τους δεσμούς τους με την Εταιρεία. Παράλληλα, η απευθείας επικοινωνία τους με το Τ.Ε.Α., το υψηλό επίπεδο διαφάνειας και το αυξημένο συνταξιοδοτικό εισόδημα ενδυνάμωσαν το αίσθημα της εργασιακής ασφάλειας του Προσωπικού με άμεσα θετικές επιδράσεις: βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, διατήρηση της εργασιακής ειρήνης και αύξηση της παραγωγικότητας.



## Εσωτερική Επικοινωνία



Εταιρική πεποίθηση αποτελεί ότι μία καλά δομημένη εσωτερική επικοινωνία είναι δυνατόν να συμβάλει καθοριστικά στην επίτευξη των συμφωνημένων επιχειρησιακών στόχων. Στη βάση του σκεπτικού αυτού και για την υλοποίηση ενός δομημένου σχεδίου δράσεων που αφορούν στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τον συντονισμό ενεργειών ενδυνάμωσης της εσωτερικής επικοινωνίας του Οργανισμού, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει εργασιακό ρόλο Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας. Παράλληλα, έχει συγκροτηθεί η ομάδα επιλεγμένων εργαζομένων με υποστηρικτικό ρόλο, το “Δίκτυο Συντονιστών Εσωτερικής Επικοινωνίας”, οι οποίοι εκπροσωπώντας τους βασικούς επιχειρηματικούς τομείς της Εταιρείας, διευκολύνουν το έργο του Συμβούλου και συντελούν στην μεγιστοποίηση του αποτελέσματος της λειτουργίας αυτής.

Η INTERAMERICAN επιδεικνύει ιδιαίτερη φροντίδα στη διαρκή ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με τον επιχειρηματικό προσανατολισμό της, τους στρατηγικούς στόχους της και την εξέλιξη του επιχειρηματικού σχεδίου της.

### Οι τρόποι Εσωτερικής Επικοινωνίας

Η εσωτερική επικοινωνία στην Εταιρεία φέρει χαρακτηριστικά αμφίδρομης κατεύθυνσης των πληροφοριών και της ενημέρωσης. Γι’ αυτό η INTERAMERICAN, εκτός των άλλων μέσων και εργαλείων εσωτερικής επικοινωνίας που χρησιμοποιεί, ενθαρρύνει τακτικές συναντήσεις των εργαζομένων με τους επικεφαλής των Τμημάτων, της Διοίκησης και του Διευθύνοντος Συμβούλου. Επιπλέον, για την εξαγωγή συμπερασμάτων σε θέματα που αφορούν και επηρεάζουν το Προσωπικό, η Εταιρεία υλοποιεί τακτικά Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού, δεσμευόμενη ότι τα αποτελέσματά της θα διαμορφώνουν κάθε φορά τις άμεσες προτεραιότητες περιοχών προς βελτίωση.

Η εσωτερική επικοινωνία στην INTERAMERICAN αποτελεί μία ιδιαίτερα σημαντική λειτουργία, καθώς διαχέει με συνέπεια την πληροφόρηση, ενισχύει την ενημέρωση, εισάγει γνώσεις και πρακτικές, ενδυναμώνει τις σχέσεις, εμπνέει τους εργαζομένους δημιουργώντας κοινό όραμα και διευκολύνει τις υπόλοιπες λειτουργίες της Εταιρείας.



### Επικοινωνία Διευθύνοντος Συμβούλου με το Προσωπικό

Με στόχο την ενδυνάμωση της αμφίδρομης επικοινωνίας, η INTERAMERICAN έχει καθιερώσει διαδικασία τακτικών συναντήσεων μεταξύ του Διευθύνοντος Συμβούλου και ομάδων εργαζομένων (10-15 άτομα) από όλη τη οργανωτική δομή της Εταιρείας. Κατά το 2010 πραγματοποιήθηκαν έξι συνολικά συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με ομάδες του Προσωπικού.

Κατά τις συναντήσεις αυτές ο Διευθύνων Σύμβουλος έχει τη δυνατότητα άμεσης επαφής με τους εργαζομένους, στους οποίους παρέχεται η ευκαιρία να εκφράσουν τις απόψεις, τις προτάσεις και τους προβληματισμούς τους σε θέματα που σχετίζονται με το εργασιακό τους αντικείμενο και τις λειτουργίες της Εταιρείας ή άλλα επίκαιρα επαγγελματικά ζητήματα. Μέσω του μηχανισμού αυτού διασφαλίζεται η απρόσκοπτη και άμεση επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και της ανώτατης Διοίκησης, ενώ παράλληλα ενισχύεται το κλίμα εμπιστοσύνης, συνεργασίας, συλλογικότητας και ατομικής δέσμευσης στους επιχειρησιακούς στόχους.



## Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η INTERAMERICAN έχει καθιερώσει τη διενέργεια -ανά διετία τουλάχιστον- Έρευνας Γνώμης των εργαζομένων της, με στόχο να παρέχεται η δυνατότητα σε όλο το Προσωπικό να καταθέτει τη γνώμη του για σειρά θεμάτων, συμβάλλοντας έτσι στη διαμόρφωση των άμεσων προτεραιοτήτων σε δράσεις που αφορούν στην αποτελεσματικότητα της Εταιρείας, στη δέσμευση και στην προσωπική ικανοποίηση από την εργασία. Η πρωτοβουλία αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο της συνολικότερης προσπάθειας της Εταιρείας για διαφάνεια και ανοικτή επικοινωνία με τους εργαζομένους σε όλα τα επίπεδα. Είναι σχεδιασμένη με τρόπο που επιτρέπει τη συστηματική συλλογή αξιόπιστων πληροφοριών και πραγματοποιείται σε συνεργασία με εξωτερική εταιρεία ερευνών, με στόχο την επίτευξη της αντικειμενικότερης προσέγγισης των ζητημάτων που αφορούν σε όλον τον Οργανισμό και την άριστη επεξεργασία των αποτελεσμάτων.

Στόχος της Διοίκησης, μέσω της διεξαγωγής της έρευνας, είναι:

- η διεύρυνση της επικοινωνίας εργαζομένων και Διοίκησης
- η καταγραφή του επιπέδου ικανοποίησης των εργαζομένων, με σκοπό την εφαρμογή βελτιωτικών δράσεων, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο
- η παροχή στους εργαζομένους της δυνατότητας να καταθέτουν τη γνώμη και τις προτάσεις τους για διάφορα θέματα, προκειμένου να αναδειχθούν περιοχές προς βελτίωση και να διαμορφωθούν προτεραιότητες.

Κατά τον Μάρτιο 2010 πραγματοποιήθηκε εκδήλωση για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού, που υλοποιήθηκε περί τα τέλη του 2009 με συμμετοχή που ξεπέρασε το 83%. Η παρουσίαση έγινε σύμφωνα με τη σχετική δέσμευση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Εταιρείας κατά την έναρξη της πρωτοβουλίας για δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων στο Προσωπικό με κάθε διαθέσιμο τρόπο. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις σε επίπεδο Τμημάτων ή Διευθύνσεων, κατά τις οποίες οι επικεφαλής είχαν την ευκαιρία να παρουσιάσουν και να αναλύσουν στο Προσωπικό ευθύνης τους τα επιμέρους στοιχεία της Έρευνας σε σύγκριση με τα συνολικά εταιρικά. Ωστόσο, για τη διασφάλιση της αρχής του στατιστικού απορρήτου τα αποτελέσματα της Έρευνας που εξάγονται, μελετώνται και παρουσιάζονται δεν αφορούν σε ομάδες ή συνδυασμό ομάδων, στις οποίες έχουν απαντήσει λιγότερα από 20 τουλάχιστον άτομα.



### Πορίσματα και Πλάνα Ενεργειών

Η πρωτοβουλία ολοκληρώθηκε κατά το β' εξάμηνο του 2010 με την εκπόνηση, δημοσιοποίηση και υλοποίηση των Πλάνων Ενεργειών των Διευθύνσεων. Η εκπόνηση βασίστηκε στα ευρήματα και έγινε σύμφωνα με την τμηματοποίηση του Οργανισμού στο ερωτηματολόγιο της Έρευνας 2009-2010. Αφορούσαν σε δράσεις με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και παρακολούθηση της προόδου, με στόχο τη βελτίωση θεμάτων που άπτονταν των τριών περιοχών προς βελτίωση που ανέδειξε η Έρευνα:

- οργάνωση και απλοποίηση διαδικασιών
- επικοινωνία και δέσμευση εργαζομένων
- προσωπική ανάπτυξη και κίνητρα.

Συγκεκριμένα, η διαδικασία εξελίχθηκε με τα εξής βήματα:

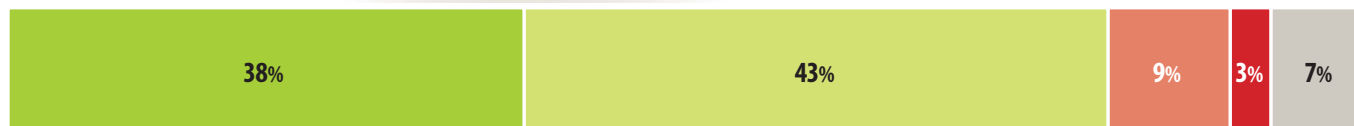
- παρουσίαση των αποτελεσμάτων της Έρευνας σε ομάδες εργαζομένων ανά τομέα - μελέτη των ευρημάτων, ανοικτή συζήτηση και κατάθεση απόψεων
- λήψη απόφασης για συγκεκριμένες ενέργειες και δημιουργία πλάνου ενεργειών με τη συμμετοχή των εργαζομένων
- ανάρτηση των πλάνων και της προόδου τους στο intranet.



## Η Άποψη των Εργαζομένων για την Εταιρική Υπευθυνότητα της INTERAMERICAN

Στην Έρευνα Γνώμης Ανθρωπίνου Δυναμικού συμπεριλήφθηκε ερώτηση σχετικά με την κοινωνική επίδοση της INTERAMERICAN. Με βάση τις δηλώσεις των εργαζομένων, το 81% θεωρεί ότι η Εταιρεία ενεργεί υπεύθυνα όσον αφορά στο Περιβάλλον και την Κοινωνία γενικότερα. Το υψηλό αυτό ποσοστό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, δεδομένου ότι η άποψη που καταθέτουν οι εργαζόμενοι συνδέεται με τη γενικότερη εικόνα που αυτοί έχουν διαμορφώσει για την Εταιρεία.

*“Η Εταιρεία ενεργεί υπεύθυνα ως προς την Κοινωνία και το Περιβάλλον;”*



- Συμφωνώ απολύτως
- Μάλλον συμφωνώ
- Μάλλον δεν συμφωνώ
- Δεν συμφωνώ
- Δεν απαντώ

Τα αποτελέσματα της Έρευνας Γνώμης αναλύθηκαν και αξιοποιήθηκαν καταλλήλως από την Εταιρεία, με σκοπό τον σχεδιασμό και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών στις περιοχές στις οποίες εμφανίστηκε ανάγκη για βελτίωση. Επιπροσθέτως, στην επόμενη έρευνα θα αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητα και η επιτυχία των διορθωτικών μέτρων που ελήφθησαν.

## Διενέργεια Εσωτερικών Δημοσκοπήσεων

Με την προσδοκία ότι οι δημοσκοπήσεις θα είναι ένα ακόμη εργαλείο που υποστηρίζει και ενισχύει την εσωτερική και αμφίδρομη επικοινωνία με το Προσωπικό, κατά το 2010 εγκαινιάστηκε σχετική διαδικασία μέσω του intranet, στο πλαίσιο της οποίας τέθηκαν δύο θέματα στους εργαζομένους. Το πρώτο αφορούσε στη χρήση και τα δρομολόγια του λεωφορείου που παρέχει η Εταιρεία για τη διευκόλυνση της μετακίνησης των εργαζομένων από και προς τα Κεντρικά Γραφεία της. Το δεύτερο, στην επιλογή λογότυπου για τη self service εφαρμογή του νέου Συστήματος Διαχείρισης Ανθρωπίνου Δυναμικού, μετά από μια γενική ενημέρωση του συνόλου του Προσωπικού για το θέμα αυτό.

Η INTERAMERICAN έχει δεσμευθεί όπως οι απαντήσεις των εργαζομένων της σε θέματα γενικότερου ή ειδικότερου επαγγελματικού ενδιαφέροντος, που τίθενται υπ’ όψιν τους, να αποτελούν ένα σοβαρό κριτήριο για τη λήψη των αντιστοίχων εταιρικών αποφάσεων, θεωρώντας ότι η κρίση των εργαζομένων συνεισφέρει ώστε οι αποφάσεις που λαμβάνονται να είναι προς την κατεύθυνση που απηχεί στις ανάγκες τους.

## Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Η INTERAMERICAN ευθυγραμμίζεται απολύτως με το υφιστάμενο εθνικό νομικό πλαίσιο για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία. Η Εταιρεία δεσμεύεται να παρέχει ιδανικές συνθήκες υγείας και ασφάλειας στους εργασιακούς χώρους της. Γι’ αυτό έχει αναγνωρίσει ότι η πρόληψη αποτελεί κρίσιμης σημασίας παράγοντα στην προσπάθεια μείωσης ή/και αποφυγής των εργασιακών ατυχημάτων και κατά το δυνατόν των επαγγελματικών ασθενειών.

Η INTERAMERICAN επιδιώκει συστηματικά τη βελτίωση των συνθηκών

Για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, στόχος της INTERAMERICAN είναι: Κανένα ατύχημα - καμμία επαγγελματική ασθένεια.





εργασίας και φροντίζει να προλαμβάνει τους επαγγελματικούς κινδύνους, μέσω της εφαρμογής προγραμμάτων πρόληψης. Για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας, η Εταιρεία υλοποιεί ετησίως προγράμματα εκπαίδευσης εργαζομένων σε σχετικά θέματα, όπως:

- υγείας και ασφάλειας γενικότερα
- πρώτων βοηθειών
- πυρασφάλειας.

### Υγιεινή Εγκαταστάσεων

Η INTERAMERICAN διαθέτει δικό της Προσωπικό καθαρισμού, αλλά παράλληλα διατηρεί συμβάσεις καθαρισμού με εξωτερικούς συνεργάτες, οι οποίοι παρέχουν καθημερινά υπηρεσίες χρησιμοποιώντας ασφαλή και πιστοποιημένα υλικά. Επίσης, διατηρεί συμβάσεις για απολύμανση που πραγματοποιούνται με εφαρμογή ακίνδυνων μεθόδων.

Οι δαπάνες καθαρισμού και απολύμανσης για το 2010 ανήλθαν στα 406.000 ευρώ.

### Ασφάλεια

Η Εταιρεία λαμβάνει προληπτικά και κατασταλτικά μέτρα για την ασφάλεια του Προσωπικού και των εγκαταστάσεών της, διαθέτοντας:

- δικό της εκπαιδευμένο και έμπειρο Προσωπικό Ασφάλειας για τη φύλαξη των Κεντρικών Γραφείων της σε 24ωρη βάση
- οργανωμένες ανά κτήριο ομάδες ασφάλειας και πυρασφάλειας αποτελούμενες από εργαζομένους, για την αντιμετώπιση περιστατικών έκτακτης ανάγκης
- σύστημα αναγγελίας εκκένωσης
- σειρήνες ειδοποίησης με φωτεινή και ηχητική ένδειξη
- σύστημα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης
- φορητούς πυροσβεστήρες
- σταθερά μέσα πυρόσβεσης (πυροσβεστικές φωλεές)
- κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης CCTV με κάμερες και καταγραφικό
- σύστημα ελέγχου πρόσβασης Access Control
- πυράντοχες πόρτες
- φαρμακεία πλήρως εξοπλισμένα ανά κτήριο και όροφο
- φωτιστικά ασφάλειας Exit
- εξωτερικό εφεδρικό κλιμακοστάσιο.

Η δαπάνη συντήρησης των ως άνω συστημάτων για το 2010 ανήλθε στις 24.000 ευρώ.

### Δράσεις για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

#### Ασκήσεις για το Προσωπικό

Οι ασκήσεις εκκένωσης κτηρίου/ων συμβάλλουν στη διαμόρφωση εμπειρίας, στον έλεγχο λειτουργίας των συστημάτων και στην αξιολόγηση της επάρκειας των ομάδων ασφάλειας και πυρασφάλειας. Κατά το 2010 πραγματοποιήθηκαν τέσσερις ασκήσεις εκκένωσης:

- δύο στο κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350 (Μάιο και Δεκέμβριο)
- δύο στο κτήριο Δοϊράνης 240 (Οκτώβριο)

Οι ασκήσεις εκκένωσης και στα δύο κτήρια διεξήχθησαν ομαλά, χωρίς απρόοπτα συμβάντα και αξιολογήθηκαν ως επιτυχείς.





### Προγράμματα Προληπτικής Ιατρικής - Ενημέρωση Εργαζομένων

Η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από το επίπεδο των γνώσεών τους, τη στάση και τις συμπεριφορές που έχουν αναπτύξει έναντι του θέματος αυτού στην καθημερινότητα της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής τους και του τρόπου εργασίας. Γι' αυτό, η INTERAMERICAN διοργανώνει ετησίως δράσεις με στόχο τη σχετική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του Προσωπικού. Κατά το 2010, η INTERAMERICAN προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- δημιούργησε ειδική σελίδα στο εσωτερικό δίκτυο της Εταιρείας (intranet) στην οποία ανήρτησε τον οδηγό για την ψυχική υγεία στο εργασιακό περιβάλλον και την τριμηνιαία έκδοση του Εθνικού Δικτύου Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας (ΕΔΠΥΧΕ) "ΝΕΑ ΥΓΕΙΑ"
  - διένειμε στο Προσωπικό ενημερωτικό έντυπο για τη διακοπή του καπνίσματος και φυλλάδιο οδηγιών για την υγεία των εργαζομένων
  - ανέλαβε πρωτοβουλίες ενημέρωσης και φροντίδας των εργαζομένων, για την ενίσχυση της σωματικής και ψυχικής υγείας τους.
- Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο των προαναφερομένων πρωτοβουλιών η Εταιρεία διοργάνωσε στα Κεντρικά Γραφεία της τις εξής δράσεις:
- ενημερωτική ομιλία και επίδειξη των μεθόδων ρεφλεξολογίας και βελονισμού για την ανακούφιση του σωματικού πόνου και τη διαχείριση του στρες
  - πρόγραμμα εκπαίδευσης στην αυτοεξέταση μαστού
  - προληπτική κλινική εξέταση μαστού
  - εξέταση σπονδυλικής στήλης με μέτρηση της κύφωσης - σκολίωσης.
- (βλ. σχετική αναφορά στο κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία").

### Δείκτες Επίδοσης στην Υγεία και Ασφάλεια

Με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας, η INTERAMERICAN καταγράφει και παρακολουθεί συστηματικά την επίδοσή της στον τομέα αυτό. Πέραν της καταγραφής, κάθε περιστατικό σχετικό με θέματα υγείας και ασφάλειας του Προσωπικού γνωστοποιείται και κοινοποιείται όπως και όπου ορίζεται από την ελληνική νομοθεσία και τη Διεθνή Οργάνωση Εργασίας (International Labour Organization).

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας	2008	2009	2010
Συνολικός αριθμός ανθρωποωρών εργασίας (*1)	2.847.203	2.779.327	2.551.349
Συνολικός αριθμός ημερών εργασίας (*2)	365.026	356.324	327.096
Απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών (*3)	2.818	5.452	3.378
Αριθμός ατυχημάτων	9	11	4
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων	241	112	59
Αριθμός θανάτων	-	1	-
Δείκτης συχνότητας - IR (Injury Rate)	0,6	0,8	0,3
Δείκτης σοβαρότητας - LDR (Lost Day Rate)	16,9	8,1	4,6
Δείκτης απουσιών - AR (Absentee Rate)	132	62,9	36,1

$$\text{Δείκτης συχνότητας} = \frac{\text{αριθμός ατυχημάτων} \times 200.000}{\text{αριθμός ανθρωποωρών εργασίας}}$$

$$\text{Δείκτης σοβαρότητας} = \frac{\text{αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας ατυχήματος} \times 200.000}{\text{αριθμός ανθρωποωρών εργασίας}}$$

$$\text{Δείκτης Απουσιών} = \frac{\text{αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας ατυχήματος} \times 200.000}{\text{Σύνολο ημερών εργασίας}}$$

(\*1) 2010: 261 εργάσιμες ημέρες (ημέρες του έτους εκτός από Σαββατοκύριακα) - 10 αργίες = 251 ημέρες - 20 ημέρες αδείας (Μ.Ο.) = 231 ημέρες εργασίας/εργαζόμενο. 231 ημέρες x 7,8 ώρες εργασίας = 1.801,8 ανθρωποώρες εργασίας (ανά εργαζόμενο) x 1.416 εργαζόμενους = 2.551.348,8 συνολικές ανθρωποώρες εργασίας.  
 2009: 261 εργάσιμες ημέρες (ημέρες του έτους εκτός από Σαββατοκύριακα) - 12 αργίες = 249 ημέρες - 20 ημέρες αδείας (Μ.Ο.) = 229 ημέρες εργασίας/εργαζόμενο. 229 ημέρες x 7,8 ώρες εργασίας = 1.786,2 ανθρωποώρες εργασίας (ανά εργαζόμενο) x 1.556 εργαζόμενους = 2.779.327,2 συνολικές ανθρωποώρες εργασίας.  
 2008: 262 εργάσιμες ημέρες (ημέρες του έτους εκτός από Σαββατοκύριακα) - 13 αργίες = 249 ημέρες - 20 ημέρες αδείας (Μ.Ο.) = 229 ημέρες εργασίας/εργαζόμενο. 229 ημέρες x 7,8 ώρες εργασίας = 1.786,2 ανθρωποώρες εργασίας (ανά εργαζόμενο) x 1.594 εργαζόμενους = 2.847.202,8 συνολικές ανθρωποώρες εργασίας.  
 (\*2) Ημέρες εργασίας (ανά εργαζόμενο ανά έτος) x αριθμό εργαζομένων.  
 (\*3) Οι άδειες κήσης δεν περιλαμβάνονται. Ο αυξημένος συγκριτικά με στοιχεία προηγούμενων ετών 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.

## Ανασκόπηση Στόχων 2010 - Στόχοι 2011

Στόχοι 2010	Επίδοση 2010	Στόχοι 2011
Εφαρμογή ανανεωμένης διαδικασίας ανατροφοδότησης των εργαζομένων με στοιχεία για την εργασιακή τους επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Διαδικασία δύο φάσεων: μεσοπρόθεσμη και τελική φάση (midterm review - final review).	Η ενέργεια αυτή αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συνολικής διαδικασίας αξιολόγησης της απόδοσης εργαζομένων, διαδικασία που εφαρμόστηκε σε ποσοστό 93% του Προσωπικού. Η διαδικασία εφαρμόζεται ηλεκτρονικά και τηρείται σχετικό αρχείο.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Σχεδιασμός και υλοποίηση προγράμματος "Management Development" (Πρόγραμμα Διοικητικής Ανάπτυξης) και "Succession Planning" (Πρόγραμμα Διαδοχής).</li> <li>■ Εφαρμογή διαδικασίας Πιστοποίησης Επαγγελματικών (Ασφαλιστικών) Γνώσεων για όλο το Προσωπικό, με θεματική και γνωστική διαβάθμιση ανάλογη του αντικειμένου εργασίας.</li> <li>■ Διενέργεια νέας Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού με στόχευση στη δέσμευση των εργαζομένων (employee engagement) και άλλα κρίσιμα θέματα, με σκοπό τη σύγκριση και την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την επίτευξη ή όχι βελτίωσης και τον σχεδιασμό δράσεων προς την κατεύθυνση αυτή. Στόχος είναι η συμμετοχή στην έρευνα ποσοστού εργαζομένων της τάξης του 75% τουλάχιστον.</li> <li>■ Ενεργοποίηση του Management Program 2011, με σκοπό την προσέλκυση νέων ταλαντούχων στελεχών.</li> </ul>
Εφαρμογή εσωτερικών εταιρικών δημοσκοπήσεων, με σκοπό τη συνεκτίμηση των αποτελεσμάτων στη λήψη σχετικής απόφασης, αλλά και την ενίσχυση της αμφίδρομης επικοινωνίας.	100% Βλ. σχετική ενότητα στο παρόν κεφάλαιο: "Εσωτερική Επικοινωνία", υποενότητα "Διενέργεια Εσωτερικών Δημοσκοπήσεων".	
Αξιολόγηση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων της Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού στο σύνολο του Προσωπικού. Κατάρτιση πλάνου ενεργειών και παρακολούθηση προόδου τους μέσω του intranet.	100% Βλ. σχετική ενότητα στο παρόν κεφάλαιο: "Εσωτερική Επικοινωνία", υποενότητα "Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού".	
Ενίσχυση ικανοτήτων ηγεσίας και διοίκησης υψηλόβαθμων στελεχών, μέσω παρακολούθησης δύο προσαρμοσμένων προγραμμάτων: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Integrity coaching</li> <li>■ Innovation - communication and impact.</li> </ul>	100% Βλ. σχετική ενότητα στο παρόν κεφάλαιο: "Εκπαίδευση και Ανάπτυξη", υποενότητα "Εκπαιδευτικά Προγράμματα".	
Δημιουργία ολοκληρωμένου προγράμματος ανάπτυξης στελεχών, που περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εκπαίδευση</li> <li>■ Ιερωτερικές μετακινήσεις</li> <li>■ Ιπλάνα καριέρας και διαδοχής (carrier path &amp; succession planning).</li> </ul>	100% Βλ. σχετική ενότητα στο παρόν κεφάλαιο: "Εκπαίδευση και Ανάπτυξη", υποενότητες "Εκπαιδευτικά Προγράμματα" και "Εσωτερική Ανάπτυξη Στελεχών και Μετακινήσεις". Το 2010 πραγματοποιήθηκε διαδικασία αποτύπωσης των θέσεων ευθύνης με γραμμή αναφοράς στην ανώτατη Διοίκηση και των απαιτήσεών τους. Έγινε, επίσης, η αρχική αξιολόγηση των στελεχών διαδοχής σε σχέση με τις συγκεκριμένες θέσεις, με σκοπό την ανάλυση τυχόν ελλείψεων (gap analysis) και τον σχεδιασμό δράσεων. Ο στόχος επεκτείνεται στο 2011.	





- Περιβαλλοντικές Επιδόσεις
- Κτηριακές Εγκαταστάσεις
- Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
- Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων
- Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος
- Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη
- Πράσινη Επιχειρηματικότητα
- Συμμόρφωση

Η INTERAMERICAN  
ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ  
& ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ  
ΓΙΑ ΤΟ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ





Η ραγδαία αύξηση των φυσικών καταστροφών στον πλανήτη καθώς και της περιβαλλοντικής υποβάθμισης, σε συνδυασμό με τις θεσμικές και ευρύτερες κοινωνικές απαιτήσεις ορθολογικής διαχείρισης των επαγγελματικών δραστηριοτήτων, θέτουν στην παγκόσμια και ευρωπαϊκή αγορά ασφαλίσεων μία σημαντική πρόκληση. Η πρόκληση αυτή εδράζεται στο επιχειρηματικό δίλημμα για το εάν επιθυμούν ή όχι να συνεχίζουν να ασφαλίζουν -και με ποιούς όρους- το ενδεχόμενο της περιβαλλοντικής ζημίας.

**Ο**ι ευαίσθητοι ασφαλιστικοί οργανισμοί απαντούν στην περιβαλλοντική πρόκληση με τη συνέχιση και περαιτέρω ανάπτυξη των ασφαλιστικών προγραμμάτων για την προστασία των ασφαλιζόμενων επιχειρήσεων από τον χρηματοοικονομικό κίνδυνο, σε περίπτωση απαίτησης από τις θεσμικές αρχές για την αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος που ζημιώθηκε.

### Με Πυξίδα την Αειφόρο Ασφάλιση

Η στρατηγική προσέγγιση της αειφόρου ασφάλισης που ενσωματώνει τη συστηματική εξακρίβωση, ανάλυση, διαχείριση και παρακολούθηση ουσιαστών προκλήσεων και προοπτικών οι οποίες αφορούν στην έκθεση ενός ασφαλιστικού οργανισμού σε περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και διαχειριστικούς κινδύνους της ασφαλιστικής διεργασίας. Απώτερος στόχος είναι η ενίσχυση της κερδοφορίας, της επιχειρηματικής απόδοσης και της μακροχρόνιας αξίας του ασφαλιστικού οργανισμού, με την παράλληλη συνεισφορά του στην περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική αειφορία.

Η INTERAMERICAN, ανταποκρινόμενη στην ως άνω πρόκληση, έχει προσαρμοστεί σε αυτή την τάση που επικρατεί στην παγκόσμια και ελληνική οικονομική και ασφαλιστική αγορά, ενσωματώνοντας στη λειτουργία της το προσδοκώμενο της αειφόρου ασφάλισης. Η εφαρμογή των επιταγών της αειφόρου ασφάλισης προϋποθέτει τη δέσμευση της INTERAMERICAN σε τέσσερα επίπεδα, για:

- την ενεργό παρακολούθηση των περιβαλλοντικών επιδόσεων που απορρέουν από τη λειτουργία της
- τον σχεδιασμό και την προσφορά στην ελληνική αγορά καινοτόμων ασφαλιστικών προϊόντων
- τη συνέχιση ανάληψης περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
- τη συνέχιση της πρωτοπόρου συμμετοχής της στις παγκόσμιες πρωτοβουλίες του ασφαλιστικού κλάδου, οι οποίες στοχεύουν στην εδραίωση των αρχών της αειφόρου ασφάλισης σε κάθε ασφαλιστικό οργανισμό.





## Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Η INTERAMERICAN, μέσω της λειτουργίας της, επιδρά στις διάφορες συνιστώσες του περιβάλλοντος (φυσικά οικοσυστήματα, φυσικοί πόροι κ.ά.). Παρόλο που οι επιδράσεις αυτές λόγω της χρηματοοικονομικής φύσης της δραστηριότητας δεν θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικές, η Εταιρεία ανταποκρινόμενη στη σημαντικότητα των περιβαλλοντικών ζητημάτων βρίσκεται σε μία διαρκώς εντεινόμενη προσπάθεια, προκειμένου να αποτυπωθούν και βελτιωθούν οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της. Στο πλαίσιο αυτό, συνεχίζει την εφαρμογή της επιτυχημένης πολιτικής και των προγραμμάτων, τόσο στις εσωτερικές λειτουργίες όσο και στη συνεισφορά της με ενέργειες για την κοινωνία και το περιβάλλον.

### Πολιτική και Προγράμματα της INTERAMERICAN

#### ■ Εφαρμόζει το πρόγραμμα “Green Office”

Το “Green Office” είναι ένα επιτυχημένο εσωτερικό επικοινωνιακό πρόγραμμα περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας, το οποίο εφαρμόζεται από το 2009 με αξιόλογα αποτελέσματα και σημαντική συμβολή στη μείωση των επιπτώσεων που προκαλούνται από τις εσωτερικές λειτουργίες.

#### ■ Ενθαρρύνει τις εθελοντικές ενέργειες των εργαζομένων της

Προσφέρει τις ευκαιρίες και δυνατότητες δράσης μέσω της οργάνωσης του εταιρικού εθελοντισμού (περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στο κεφάλαιο “Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN”).

#### ■ Υποστηρίζει τις δράσεις τρίτων

Συμμετέχει και χορηγεί περιβαλλοντικές δράσεις και προγράμματα φορέων, οργανώσεων, συλλόγων και Μ.Κ.Ο.

#### ■ Παρακολουθεί και καταγράφει με συνεχείς μετρήσεις το περιβαλλοντικό αποτύπωμά της

Διορθώνει τις λειτουργίες της για τη βελτίωση των αποτελεσμάτων με εφαρμογή μέτρων για τη μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων, με ενέργειες εξοικονόμησης και αλλαγή στις συνήθειες των εργαζομένων της. Επιπροσθέτως, η INTERAMERICAN εκσυγχρονίζει τεχνολογικά την υποστήριξη των υπηρεσιών που προσφέρει προς τους συνεργάτες και τους πελάτες της, με συνέπεια την άμεση και έμμεση εξοικονόμηση φυσικών πόρων.

## Κτηριακές εγκαταστάσεις

Κατά το 2010, στο πλαίσιο των στρατηγικών επιλογών διαχείρισης της ακίνητης περιουσίας της, η Εταιρεία προχώρησε σε πώληση των κτηριακών εγκαταστάσεών της στη Λεωφ. Συγγρού 350 και στη Λεωφ. Συγγρού 124. Σε συνέχεια των πωλήσεων αυτών, οι διοικητικές υπηρεσίες που στεγάζονταν στη Λεωφ. Συγγρού 124 συστεγάζονται πλέον στο κτήριο της Λεωφ. Συγγρού 350, το οποίο παρέμεινε στη χρήση της INTERAMERICAN έναντι μισθώματος. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται στο παρόν κεφάλαιο του Απολογισμού αφορούν αποκλειστικά στα δύο κτήρια που χρησιμοποιήθηκαν από την Εταιρεία κατά το 2010 ως Διοικητικά Κέντρα. Για το κτήριο που βρίσκεται στη Λεωφ. Συγγρού 124 παρουσιάζονται συγκριτικά και τα στοιχεία των ετών 2008 και 2009, τα οποία είχαν περιληφθεί στους προηγούμενους Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας.

Ως εκ τούτου, η INTERAMERICAN είχε σε χρήση κατά το 2010 δύο Διοικητικά Κέντρα. Ο στόχος της για τη σταδιακή ένταξη και των Περιφερειακών Κέντρων Εξυπηρέτησης στις παραμέτρους του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (μέτρηση επιδόσεων) δεν επετεύχθη λόγω των ως άνω περιγραφόμενων μεταβολών στην ακίνητη περιουσία της Εταιρείας.



Η συστέγαση των διοικητικών υπηρεσιών της INTERAMERICAN, επέφερε και σημαντικές χωροταξικές αλλαγές για το Προσωπικό της Εταιρείας, με ανάλογες λειτουργικές συνέπειες στη διαχείριση φυσικών πόρων.

Οι διοικητικές κτηριακές εγκαταστάσεις στις οποίες εφαρμόζονται τα προγράμματα παρακολούθησης των περιβαλλοντικών παραμέτρων, καθώς και το Ανθρώπινο Δυναμικό που εργάζεται στα κτήρια αυτά, παρουσιάζονται ακολούθως:

Κτήριο	Χρήση	Συνολική επιφάνεια m <sup>2</sup>	Αριθμός εργαζομένων		
			2008	2009	2010
Λεωφ. Συγγρού 350	2ο κτήριο Διοίκησης	10.719,43	577	584	574
Λεωφ. Συγγρού 124	Κτήριο Κεντρικής Διοίκησης	13.787,10	153	147	-
Δοϊράνης 240	Κτήριο Μηχανοργάνωσης	4.667,61	152	165	184
<b>Σύνολο</b>		<b>29.174,14</b>	<b>882</b>	<b>896</b>	<b>758</b>

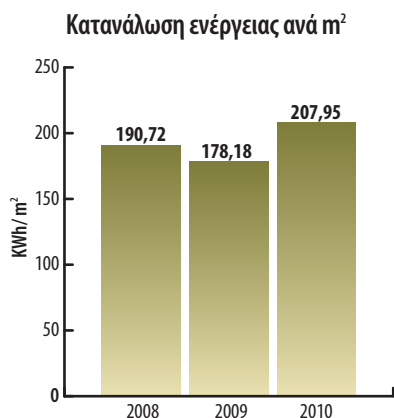
(Το κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124 δεν ανήκει πλέον στα Διοικητικά Κέντρα της Εταιρείας)

Οι εξεταζόμενες περιβαλλοντικές παράμετροι, καθώς και οι δράσεις περιβαλλοντικής διαχείρισης που παρουσιάζονται στο παρόν κεφάλαιο, αφορούν αποκλειστικά στη δραστηριότητα της INTERAMERICAN και των εργαζομένων της στα δύο κτήρια που χρησιμοποιήθηκαν για την κάλυψη των διοικητικών αναγκών της κατά το 2010.

### Διαχείριση Ενέργειας

#### Ηλεκτρική ενέργεια

Για τον υπολογισμό της ενεργειακής απόδοσης των κτηριακών εγκαταστάσεων της Εταιρείας πραγματοποιήθηκε καταγραφή της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας (KWh) για τα έτη 2008-2010, που αποτυπώνεται ακολούθως:



Ηλεκτρική ενέργεια σε KWh	2008	2009	2010
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350	1.635.840	1.476.000	1.572.000
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124	2.136.436	2.020.800	-
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	1.273.745	1.267.200	1.430.400
<b>Σύνολο</b>	<b>5.046.021</b>	<b>4.764.000</b>	<b>3.002.400</b>

(Το κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124 δεν ανήκει πλέον στα Διοικητικά Κέντρα της Εταιρείας)

**-36,98%**

#### Πετρέλαιο θέρμανσης

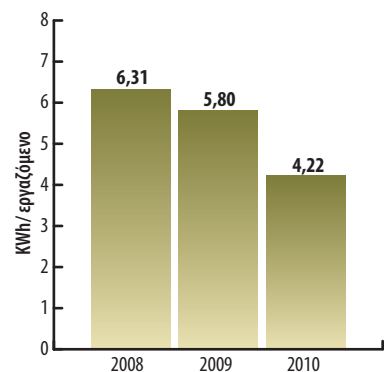
Αντιστοίχως με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, η καταγραφή της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης (lt) για τα έτη 2008-2010 στα Διοικητικά Κέντρα της INTERAMERICAN είχε ως εξής:

Πετρέλαιο θέρμανσης σε lt	2008	2009	2010
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350	26.490	19.000	20.000
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124	26.000	25.000	-
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	Δεν υφίσταται κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης		
<b>Σύνολο</b>	<b>Σύνολο</b>	<b>52.490</b>	<b>44.000</b>

(Το κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124 δεν ανήκει πλέον στα Διοικητικά Κέντρα της Εταιρείας)

**-54,54%**

#### Κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο



Από τα στοιχεία που παρουσιάζονται στους ως άνω πίνακες, προκύπτει το σύνολο της κατανάλωσης ενέργειας (ηλεκτρική ενέργεια και πετρέλαιο θέρμανσης) εκφρασμένο σε KWh:

	2008	2009	2010
Ηλεκτρική ενέργεια σε KWh	5.046.021	4.764.000	3.002.400
Πετρέλαιο θέρμανσης σε KWh	518.076	434.280	197.400
<b>Σύνολο κατανάλωσης ενέργειας σε KWh</b>	<b>5.564.097</b>	<b>5.198.280</b>	<b>3.199.800</b>

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

**-38,44**

Από την καταγραφή της κατανάλωσης ενέργειας (το άθροισμα της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης εκφρασμένο σε μονάδες ενέργειας) κατά τα έτη 2008-2010 στα κτήρια διοίκησης της INTERAMERICAN προκύπτει σημαντική μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας για το 2010, της τάξεως του 38,44%.

Λόγω της μείωσης της συνολικής έκτασης των κτηριακών εγκαταστάσεων της Εταιρείας, υπήρξε μία μικρή αύξηση στην κατανάλωση ενέργειας ανά m<sup>2</sup>. Παρόλα αυτά και για το 2010 η κατανάλωση ενέργειας (207,95 KWh/m<sup>2</sup>) παρουσιάζεται χαμηλότερη των 260 KWh/m<sup>2</sup> που αποτελεί την τυπική τιμή για κτήρια γραφείων με θέρμανση-ψύξη, μηχανικό εξαερισμό, φώτα και εξοπλισμό σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές (Final technical report [Report 00-040], TOBUS Programme, XII Directorate of EC, August 2000).

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η μείωση στην κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο, που ανέρχεται σε 27,24%. Το γεγονός οφείλεται μεν στις αλλαγές που συντελέστηκαν στη χρήση κτηριακών εγκαταστάσεων, αλλά αποτυπώνει και την ευόδωση της συνεχούς προσπάθειας της INTERAMERICAN για εξοικονόμηση ενέργειας μέσω των συνεχιζόμενων παρεμβάσεων και συγκεκριμένα:

- της πραγματοποίησης σε καθημερινή βάση συντονισμένων προσπαθειών εξοικονόμησης ενέργειας στα κτήρια με προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από την τεχνική υπηρεσία
- της εφαρμογής προγράμματος ελαχιστοποίησης του φωτισμού σε χώρους δευτερεύουσας σημασίας (αποθήκες, parking κ.λπ.)
- της εφαρμογής εξονυχιστικών ελέγχων των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων με στόχο την επίτευξη της μέγιστης απόδοσης λειτουργίας, μέσω συμβάσεων συντήρησης με εξειδικευμένες εταιρείες
- της συνεχούς προσπάθειας μείωσης των ωρών λειτουργίας των θερμοσιφώνων
- της εφαρμογής προγράμματος επιμελούς συντήρησης των καυστήρων και βελτιστοποίησης των ρυθμίσεών τους για μείωση της κατανάλωσης πετρελαίου.

## Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

Με βάση την ηλεκτρική ενέργεια και το πετρέλαιο που καταναλώνεται στα κτήρια της Εταιρείας υπολογίστηκαν οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, οι οποίες παρουσιάζονται σε ισοδύναμους τόνους εκπομπών CO<sub>2</sub>.

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε tCO <sub>2</sub>	2008	2009	2010
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης	141	116	54
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	4.097	3.868	2.438
<b>Σύνολο</b>	<b>4.238</b>	<b>3.985</b>	<b>2.492</b>
Ετήσια μεταβολή (%)	-3%	-6%	-37%
<b>Σύνολο εργαζομένων στα κτήρια</b>	<b>882</b>	<b>896</b>	<b>758</b>
Ισοδύναμοι τόνοι - tCO <sub>2</sub> /εργαζόμενο	4,80	4,45	3,29
Ετήσια μεταβολή (%)	-10,1%*	-7,3%	-26,1

(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](http://www.unep.fr/energy3/tools/ghgin/GHGInstruction.htm)).

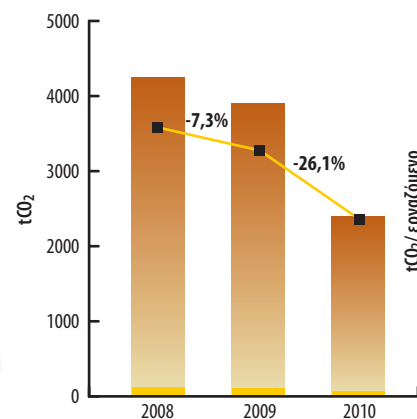
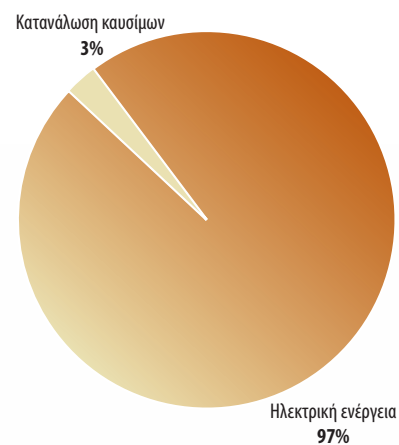
1 MWh κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας αντιστοιχεί σε 0,812 tCO<sub>2</sub> και 1 Klt κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης αντιστοιχεί σε 2,68 tCO<sub>2</sub>)

(\* Η μείωση κατά το 2008 παρουσιάζεται σε σχέση με το έτος 2007 όπως υπολογίστηκε στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του 2009)

Από τους υπολογισμούς που πραγματοποιήθηκαν, προκύπτει ότι κατά το 2010 οι ποσότητες αερίων του θερμοκηπίου που εκπέμπονται λόγω των δραστηριοτή-



Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ανά πηγή







των της Εταιρείας, εκφρασμένες σε ισοδύναμους τόνους CO<sub>2</sub>, παρουσιάζουν σημαντική μείωση της τάξεως του 37%. Παράλληλα, σημαντική είναι και η μείωση που εμφανίζεται στο ποσοστό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου εκφρασμένο σε ισοδύναμους τόνους CO<sub>2</sub> ανά εργαζόμενο, η οποία για το 2010 ανήλθε σε 26,1%.

### Μετακινήσεις Εργαζομένων

Στο πλαίσιο της ποσοτικοποίησης των περιβαλλοντικών παραμέτρων που σχετίζονται με τις μετακινήσεις των εργαζομένων από και προς το χώρο εργασίας τους, πραγματοποιήθηκε δημοσκόπηση το 2009 μέσω της ιστοσελίδας εσωτερικής επικοινωνίας (intranet).

Από τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης, όπως αυτά παρουσιάστηκαν στον Απολογισμό 2009, προκύπτει ότι περίπου το 50% των εργαζομένων της Εταιρείας μετακινείται από και προς την εργασία του χρησιμοποιώντας Ι.Χ. όχημα.

### Ο Στόλος των Εταιρικών Οχημάτων

Σχετικά με τον στόλο των εταιρικών οχημάτων που διαθέτει η Εταιρεία στα στελέχη της, πρέπει να σημειωθεί ότι η πλειοψηφία των οχημάτων αυτών είναι μικρότερα των 1.600 κυβικών εκατοστών (διάγραμμα). Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το γεγονός ότι στα υψηλόβαθμα στελέχη της Εταιρείας παρέχεται η δυνατότητα επιλογής υβριδικών αυτοκινήτων, οι εκπομπές των οποίων στην ατμόσφαιρα κατά τη λειτουργία τους είναι μικρότερες σε σχέση με τα συμβατικά.



### 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 CO<sub>2</sub>. 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.

Όλοι οι πυροσβεστήρες πληρούν τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές, ενώ ελέγχονται και πιστοποιούνται από εξειδικευμένο συνεργάτη σε ετήσια βάση. Ακόμη, με βάση ιδιωτικό συμφωνητικό γίνεται τακτική συντήρηση όλων των συστημάτων κατάσβεσης από εξειδικευμένο συνεργάτη. Όσον αφορά στα συστήματα κλιματισμού, αυτά ελέγχονται και συντηρούνται σε μηνιαία βάση σύμφωνα με τις ετήσιες συμβάσεις μεταξύ της Εταιρείας και εξειδικευμένου συνεργάτη.

Με όλα τα ως άνω μέτρα διασφαλίζεται ότι δεν προκύπτουν διαρροές αερίων καταστροφικών για τη στοιβάδα του όζοντος.

## Διαχείριση Νερού

Η Εταιρεία προμηθεύεται νερό από το δίκτυο της Ε.Υ.Δ.Α.Π. για τα κτήριά της χωρίς να χρησιμοποιεί άλλες πηγές (π.χ. γεωτρήσεις). Η κατανάλωση νερού που καταγράφηκε για τα έτη 2008-2010 παρουσιάζεται ακολούθως:

Κατανάλωση νερού σε m <sup>3</sup>	2008	2009	2010
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350	5.312	5.206	4.573
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124	6.489	3.988	-
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	2.228	1.796	2.162
<b>Σύνολο</b>	<b>14.029</b>	<b>10.990</b>	<b>6.735</b>
			<b>-38,72%</b>

(Το κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124 δεν ανήκει πλέον στα Διοικητικά Κέντρα της Εταιρείας)

Από την καταγραφή της κατανάλωσης νερού στα κτήρια της INTERAMERICAN προκύπτει σημαντική εξοικονόμηση νερού κατά το 2010 της τάξεως των 4.255 m<sup>3</sup>, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 38,72%. Το ποσοστό αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στη μείωση που επετεύχθη στο ένα από τα τρία κτήρια, για τα οποία πραγματοποιούνται καταγραφές.

Εξίσου σημαντική παρουσιάζεται και η μείωση του ποσοστού της κατανάλωσης νερού ανά εργαζόμενο, που ανέρχεται σε 27,56% (ποσοτική μείωση κατά 3,38 m<sup>3</sup>). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι εφαρμόζονται από την Εταιρεία προγράμματα εξοικονόμησης νερού, αλλά όχι προγράμματα ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης.

Για να επιτύχει τον στόχο της εξοικονόμησης νερού η INTERAMERICAN συνέχισε τις δράσεις που είχε αναπτύξει κατά το 2009, εφαρμόζοντας τακτικούς ελέγχους από την τεχνική υπηρεσία, με αποτέλεσμα τον μηδενισμό των βλαβών και διαρροών.

## Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

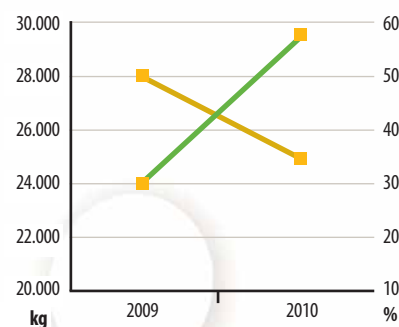
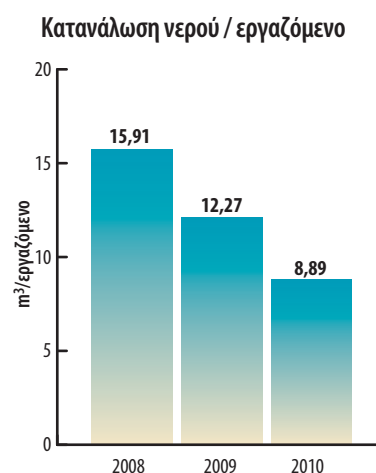
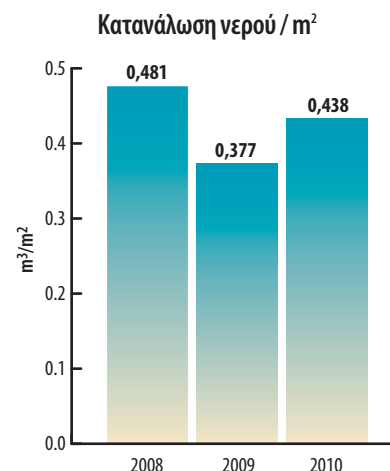
Τα κυριότερα είδη πρώτων υλών που χρησιμοποιούνται για τις λειτουργικές ανάγκες της Εταιρείας, στα Διοικητικά Κέντρα της αφορούν σε αναλώσιμα υλικά. Για τη μείωση της κατανάλωσης των πρώτων υλών και την ορθολογικότερη διαχείριση των αποβλήτων που προκύπτουν, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει δράσεις ανακύκλωσης υλών, σχετικής ευαισθητοποίησης - ενημέρωσης εργαζομένων και εφαρμογής συγκεκριμένων έργων.

## Χαρτί

Από τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN προκύπτει σημαντική ποσότητα καταναλισκόμενου χαρτιού, λόγω του μεγάλου πλήθους των συμβολαίων ασφαλίσεων και άλλων υποστηρικτικών εγγράφων που σχετίζονται με τη λειτουργία της. Κατά το 2010 η συνολική κατανάλωση χαρτιού ανήλθε σε 25.000 Kg.

Τονίζεται ότι η INTERAMERICAN χρησιμοποιεί σε αρκετά από τα εταιρικά έντυπά της, όπως και στην παρούσα έκδοση του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ανακυκλωμένο χαρτί, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην προστασία του περιβάλλοντος. Τα αντίτυπα Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 που εκτυπώθηκαν σε ανακυκλωμένο χαρτί ανήλθαν σε 2.850, συνολικού βάρους 1.653 kg.

Το σύστημα ανακύκλωσης χαρτιού στα Διοικητικά Κέντρα της Εταιρείας, σε συνεργασία με αδειοδοτημένη επιχείρηση, κατά το 2010 απέφερε 14.660 Kg χαρτιού προς ανακύκλωση. Η ποσότητα του χαρτιού που συλλέχθηκε (58,64% επί της κατανάλωσης), προωθήθηκε σε βιομηχανίες για πολτοποίηση. Τα στοιχεία της κατα-



### Χαρτί 2009-2010

Κατανάλωση	-10,71%
Ανακύκλωση	+72,88%



**Ανακύκλωση ηλεκτρ. & ηλεκτρον. συσκευών και λαμπτήρων**

Είδος	Kg
Μικρές οικιακές συσκευές	78
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός	177
Ηχεία - Video - Ραδιοκασετόφωνα	20
Λαμπτήρες	241
Οικιακές συσκευές γενικά	36
Οθόνες Η/Υ	8
Συσκευές φωτισμού	70
<b>Σύνολο</b>	<b>630</b>

νάλωσης και ανακύκλωσης χαρτιού στα Διοικητικά Κέντρα της INTERAMERICAN σε σχέση με το 2009 παρουσιάζονται στο διάγραμμα.

Από την επεξεργασία των ως άνω στοιχείων προκύπτει ότι η κατανάλωση χαρτιού μεταξύ των ετών 2009 και 2010 μειώθηκε κατά 10,71%, ενώ αντίστοιχα η ανακύκλωση αυξήθηκε κατά 72,88%.

**Ηλεκτρικός - Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός**

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να μειώσει το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της και συνεχίζοντας την πολιτική διαχείρισης του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες για την αντικατάσταση, επισκευή ή επαναχρησιμοποίησή του, ενώ όπου αυτό δεν είναι δυνατό, για την ανακύκλωσή του. Προς τον σκοπό αυτόν 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 κατά το 2010 απέφερε 630 Kg αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Τα αναλυτικά στοιχεία ανά κατηγορία παρουσιάζονται στον πίνακα παραπλεύρως.

**Αναλώσιμα Φωτοαντιγραφικών (toner)**

Η INTERAMERICAN προμηθεύεται τα φωτοαντιγραφικά-εκτυπωτικά πολυμηχανήματα που χρησιμοποιεί μέσω συμβάσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης και συντήρησης. Τα απαξιωμένα ανταλλακτικά, καθώς και τα αναλώσιμα (φύσιγγες, γραφίτης, μελανοδοχεία), αποσύρονται από τον ανάδοχο συντηρητή προς ανακύκλωση.

Ποσότητα σε Kg	2008	2009	2010
Κατανάλωση γραφίτη	121	385	388
Ανακύκλωση ανταλλακτικών συντήρησης	467	325	627

Με απώτερο στόχο τη μείωση της χρήσης των φωτοαντιγραφικών-εκτυπωτικών πολυμηχανημάτων, 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, εφόσον 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 διορθωτικές ενέργειες, εφόσον απαιτούνται.

**Μπαταρίες**

Η INTERAMERICAN κατά το 2010 ανακύκλωσε 139 Kg μπαταριών, συνεργαζόμενη με το Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών και Συσσωρευτών ΑΦΗΣ Α.Ε.

**Συγκεντρωτικά Στοιχεία Αποβλήτων**

Παραπλεύρως, παρουσιάζονται τα συγκεντρωτικά ποσοτικά στοιχεία που αφορούν στη διαχείριση αποβλήτων και προέκυψαν από τη λειτουργία της Εταιρείας.

Είδος αποβλήτου	Kg
Χαρτί	14.660
Λαμπτήρες	241
Ηλεκτρικές μικροσυσκευές	389
Αναλώσιμα εκτυπωτών	627
Μπαταρίες	139



## Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων

Η Εταιρεία, εφαρμόζοντας το πρόγραμμα περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης του Ανθρωπίνου Δυναμικού “Green Office”, ανέπτυξε ηλεκτρονικό Περιβαλλοντικό Οδηγό με στόχο την καθημερινή ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε περιβαλλοντικά θέματα, καθώς και την ενθάρρυνσή τους μέσω ιδεών (πράσινα tips) για αποτελεσματικότερη περιβαλλοντική συμπεριφορά στον χώρο της εργασίας. Υποστηρικτικά, συνεχίζεται η προβολή σε όλους τους υπολογιστές ενός ηλεκτρονικού μηνύματος (electronic banner) το οποίο σε ημερήσια βάση εμφανίζεται και υπενθυμίζει στους εργαζομένους σχετικές οδηγίες και συμβουλές περιβαλλοντικού περιεχομένου.

Στόχος του εν λόγω προγράμματος είναι η καθημερινή ενημέρωση και υπενθύμιση για την εφαρμογή καλών πρακτικών στον χώρο εργασίας, η βελτίωση της σχετικής συμπεριφοράς των εργαζομένων και η ενίσχυση της εταιρικής περιβαλλοντικής κουλτούρας.

## Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος

Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της επιχειρηματικής λειτουργίας της, έχει προχωρήσει στην ανάπτυξη και εφαρμογή διαφόρων ηλεκτρονικών εργαλείων και προϊόντων τα οποία παρουσιάζονται στη συνέχεια.

### Έργο “Paperless Company”

Επιμέρους έργο: **“Documents Integration & Unification”**

Σκοπός: Η ενοποίηση όλων των εντύπων που χρησιμοποιούνται στην INTERAMERICAN (back-office, front-office), η κατάργηση των μη απαραίτητων και η ποιοτική βελτίωση του περιεχομένου μέσω κοινής εταιρικής μορφής σε όλα τα έντυπα.

Όφελος: Ελαχιστοποίηση του έντυπου υλικού που χρησιμοποιείται και μείωση της πολυπλοκότητας των εντύπων.

Επίδοση: **Συλλέχθηκαν περίπου 2.300 έντυπα προς αξιολόγηση.**

Επιμέρους έργο: **“e-doc”**

Σκοπός: Πλήρης ψηφιοποίηση και οργάνωση-διαχείριση των εντύπων που χρησιμοποιούνται στην Εταιρεία (back-office, front-office).

Όφελος: Κατάργηση της χρήσης χαρτιού και ελαχιστοποίηση εκτυπωτικού κόστους, καθώς επίσης και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Επίδοση: **Η πλατφόρμα περιλαμβάνει μέχρι στιγμής περίπου 1,3 Tbyte ψηφιοποιημένα έγγραφα πληροφοριών (2.057.235 αρχεία).**

Επιμέρους έργο: **“e-reports”**

Σκοπός: Μετατροπή σε ηλεκτρονική μορφή όλων των εντύπων (reports) που εκτυπώνονται και διανέμονται τόσο εσωτερικά όσο και στο δίκτυο των Γραφείων Πωλήσεων της INTERAMERICAN.

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων, καθώς επίσης και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Έχει υπολογιστεί ότι σε ετήσια βάση εκτυπώνονται περίπου 3.240.720 σελίδες Α4.

Επίδοση: **Το 2010 έχουν ψηφιοποιηθεί περίπου 600.000 σελίδες Α3.**

### 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 



Επιμέρους έργο: **“e-payments”**

Σκοπός: Πραγματοποίηση ηλεκτρονικής πληρωμής (σε τραπεζικό λογαριασμό) σε συνεργάτες και πελάτες και ελαχιστοποίηση της χρήσης άλλων μεθόδων πληρωμής (επιταγές, εμβάσματα κ.λπ.).

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτύπωσης, καθώς και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Έχει υπολογιστεί ότι σε ετήσια βάση εκτυπώνονται περίπου 110.000 σελίδες A4 (επιταγές).

Επίδοση: **Το 2010 πραγματοποιήθηκαν περίπου 7.000 ηλεκτρονικές πληρωμές (7.000 σελίδες A4 δεν εκτυπώθηκαν).**

Επιμέρους έργο: **“scanner application for checks”**

Σκοπός: Εγκατάσταση εφαρμογής για την ψηφιοποίηση (scanning) των εισερχομένων επιταγών και άλλων συνημμένων εντύπων, καθώς επίσης και αρχειοθέτησή τους.

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων. Έχει υπολογιστεί ότι θα ψηφιοποιηθούν περίπου 7.000 σελίδες ετησίως.

**“askme”**

Σκοπός: Πλήρης ψηφιοποίηση και οργάνωση-διαχείριση των ενημερωτικών εντύπων που χρησιμοποιούνται στην INTERAMERICAN (back-office, front office).

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων, καθώς επίσης και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Επίδοση: **Η πλατφόρμα περιλαμβάνει αυτή τη στιγμή 6.500 ψηφιοποιημένα έγγραφα πληροφοριών.**

**“Anytime insurance online”**

Σκοπός: Βελτίωση της υπάρχουσας διαδικασίας με σκοπό την απευθείας ασφάλιση των πελατών μέσω διαδικτύου και με πλήρως ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας.

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων, καθώς επίσης και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Δραστική μείωση του χρόνου απασχόλησης ανθρώπων.

Επίδοση: **Αυτή τη στιγμή η συχνότητα παραγωγής μέσω της πλατφόρμας είναι 60 συμβόλαια (περίπου 3.000 σελίδες A4) ημερησίως.**



Από τα δεδομένα των επιμέρους έργων του Paperless για το 2010, προκύπτουν περιβαλλοντικά οφέλη από τη μείωση της χρήσης χαρτιού λόγω της εφαρμογής ηλεκτρονικών εργαλείων και προϊόντων. Τα οφέλη παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί. Στον ίδιο πίνακα παρουσιάζονται και τα περιβαλλοντικά οφέλη από την ανακύκλωση χαρτιού που πραγματοποιήθηκε κατά το 2010, καθώς επίσης οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού.

	Συμβατικό χαρτί	Ανακυκλωμένο χαρτί	Σύνολο
Εξοικονόμηση (Kg)*	11.261,5	-	27.702,6
Ανακύκλωση (Kg)	14.660	-	
Χρήση (Kg)**	-	1.781,1	
Διοξείδιο του άνθρακα (CO <sub>2</sub> ) που δεν εκλύθηκε στην ατμόσφαιρα (kg)***	70.813,48	1.769	72.582,48
Διοξείδιο του θείου που δεν εκλύθηκε στην ατμόσφαιρα (kg)	313,88	1,3	315,18
Οξείδια του αζώτου (NOx) που δεν εκλύθηκαν στην ατμόσφαιρα (kg)	112,03	0,9	112,93
Ενέργεια που εξοικονομήθηκε (KWh)	245.300,48	4.396,06	249.696,54
Υγρά απόβλητα που δεν παράχθηκαν (lt)	2176,61	64,35	2.240,96
Αριθμός δέντρων που δεν κόπηκαν	671	38	709

\* Η εξοικονόμηση του συμβατικού χαρτιού προήλθε από την εφαρμογή των ηλεκτρονικών εργαλείων και προϊόντων. Η ποσότητα υπολογίστηκε με βάση τον αριθμό των σελίδων χαρτιού που εξοικονομήθηκαν, με βάρος χαρτιού 80 gr/m<sup>2</sup>.

\*\* Η ποσότητα του ανακυκλωμένου χαρτιού υπολογίστηκε για τα αντίτυπα του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 με βάση τον αριθμό των σελίδων και το βάρος του χαρτιού που χρησιμοποιήθηκε (320 gr/ m<sup>2</sup> για το εξώφυλλο και 140 gr/ m<sup>2</sup> για το σώμα του εντύπου).

\*\*\* Οι αναφερόμενες ποσότητες αντιστοιχούν σε αυτές που θα παράγονταν (αέριες εκπομπές, υγρά απόβλητα) ή θα απαιτούνταν (ενέργεια, αριθμός δέντρων) αν η Εταιρεία δεν εφάρμοζε τα μέτρα περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορούν στο χαρτί (εξοικονόμηση, χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού, ανακύκλωση).

### “Paperless Company Project “

Το “Paperless Company” αποτελεί έργο στρατηγικής σημασίας της INTERAMERICAN για την ηλεκτρονική διαχείριση όλων των εταιρικών εγγράφων (Enterprise Document Management - EDM), την ηλεκτρονικά ελεγχόμενη ροή, κυκλοφορία και ιστορικότητα. Η λύση διαχείρισης και επεξεργασίας εγγράφων εφαρμόζεται σε όλους τους κλάδους για τη διαχείριση κάθε τύπου εγγράφου (εισερχομένου και εξερχομένου). Είναι παγκοσμίως γνωστό ότι η διαδικασία εκτύπωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων σε φυσικά μέσα όπως αρχειοθήκες, φακέλλους, ράφια κ.λπ. είναι δύσχρηστη, καταλαμβάνει μεγάλο χώρο, απαιτεί ειδική συντήρηση, αποτελεί κόστος για την Εταιρεία και επιβαρύνει το περιβάλλον. Το έργο βασίζεται στη φιλοσοφία για ένα “γραφείο χωρίς χαρτί”, με τη μετατροπή όλων των εγγράφων σε ηλεκτρονικά. Σκοπός του είναι να εξασφαλιστεί η ποιότητα της διαχείρισης πληροφοριών με έλεγχο και οργάνωση όλων των εγγράφων της Εταιρείας μέσω μίας ποιοτικής διαδικασίας. Στόχος της Εταιρείας είναι να επιτευχθεί αποτελεσματικότητα στην επικοινωνία, με τη βελτίωση της εσωτερικής και εξωτερικής γραπτής επικοινωνίας, της ασφάλειας, αποθήκευσης και ανάκτησης των εγγράφων.

Η πρώτη φάση του έργου, που υλοποιήθηκε κατά το 2010, αφορά στη συλλογή και καταγραφή, καθώς επίσης στον ποιοτικό έλεγχο όλων των υπάρχοντων εγγράφων της Εταιρείας. Σε δεύτερη φάση θα δημιουργηθούν τα τυποποιημένες μορφές ψηφιακά πρότυπά τους (digital templates), θα καθοριστούν οι απαιτούμενες ροές διακίνησής τους και οι απαιτούμενες προδιαγραφές που θα συμβάλουν στην επίτευξη της βέλτιστης επιχειρησιακής λειτουργίας. Στόχος είναι οι ψηφιακές μορφές των εντύπων να είναι προσπελάσιμες για όλη την Εταιρεία, να μπορούν να συμπληρώνονται ηλεκτρονικά, να παρακολουθούνται, να τροποποιούνται, να διακινούνται μέσω μίας προκαθορισμένης και ασφαλούς ροής, να αποθηκεύονται, να αρχειοθετούνται και να είναι εύκολο να ανακτηθούν στο μέλλον. Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται, περιλαμβάνουν internet online εφαρμογές, ειδικούς σαρωτές, συστήματα ηλεκτρονικής υπογραφής κ.λπ.

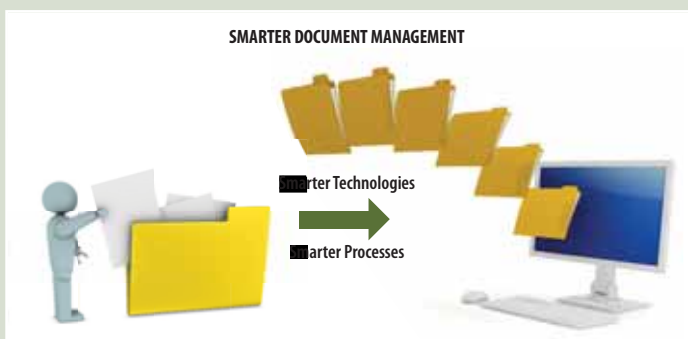


Τέλος, όλα τα ψηφιακά έγγραφα αποθηκεύονται στο υφιστάμενο σύστημα αρχειοθέτησης (Enterprise archiving system - Filenet).

Στην τελική φάση του έργου “Paperless Company” θα δημιουργηθεί ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων αρκετά ευέλικτο, προσαρμοσμένο στη λειτουργία της INTERAMERICAN και επεκτάσιμο, ανοικτής αρχιτεκτονικής, ώστε να επιτρέψει την επέκταση της λύσης, καθώς αλλάζουν οι ανάγκες της Εταιρείας.

Συνοπτικά τα οφέλη που αναμένονται από την επίτευξη του έργου είναι:

- η αυξημένη παραγωγικότητα του Προσωπικού (π.χ. μείωση του χρόνου που δαπανάται για τις εργασίες αρχειοθέτησης και εντοπισμού)
- η μείωση των δομών (αποθηκευτικών χώρων) και της κατανάλωσης των φυσικών πόρων που απαιτούνται για το σύνολο των εγγράφων της Εταιρείας
- η μείωση δαπανών και ταυτόχρονη μείωση των άμεσων και έμμεσων περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκαλούνται από την κατανάλωση χαρτιού, τις απαιτούμενες εκτυπώσεις, καθώς και από τις ταχυδρομικές υπηρεσίες
- η δυνατότητα εργασίας εξ αποστάσεως, με μείωση των επιπτώσεων που προκαλούνται από τις μετακινήσεις των εμπλεκόμενων μερών (εργαζομένων, συνεργατών και πελατών)
- η βελτιωμένη εξυπηρέτηση πελατών
- η αυξημένη ασφάλεια (fraud and risk management)
- η βελτιωμένη προστασία αποκατάστασης μετά από τυχόν καταστροφή.



Σύμφωνα με στοιχεία του προγράμματος “Plant for the Planet” του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (<http://www.unep.org/billiontreecampaign/FactsFigures/FastFacts/index.asp>) κάθε δένδρο απορροφά περίπου 12 Kg CO<sub>2</sub> ανά έτος.

### Αντιστάθμιση του Ανθρακικού Αποτυπώματος

Η δενδροφύτευση 500 δενδρυλλίων που πραγματοποιήθηκε κατά το 2010 (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”, ενότητα “Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον”) έχει διττό όφελος, καθώς εκτός της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των εργαζομένων από κάθε τέτοια εκδήλωση, πραγματοποιείται και αντιστάθμιση του ανθρακικού αποτυπώματος που εμπεριέχει η λειτουργία της Εταιρείας.

Η φύτευση 500 δενδρυλλίων μεταφράζεται για το 2010 σε δέσμευση 6 tCO<sub>2</sub>.

### 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. Παρόλα αυτά η Εταιρεία, ευαισθητοποιημένη σε θέματα προστασίας της βιοποικιλότητας, έχει αναπτύξει πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση αυτή, (βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”, ενότητα “Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον”).

## Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη

Για δεύτερο διαδοχικά έτος η INTERAMERICAN πήρε θέση σε φλέγοντα ζητήματα που αφορούν στη συμβολή του χρηματοοικονομικού κλάδου για την αντιμετώπιση του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής. Μαζί με 268 από τους μεγαλύτερους θεσμικούς επενδυτές, διαχειριστές κεφαλαίων και ασφαλιστές, οι οποίοι εκπροσωπούν 15 τρισ. δολάρια κεφαλαίων υπό διαχείριση, υπέγραψε κατά το 2010

Διακήρυξη για την Κλιματική Αλλαγή. Με τη διακήρυξη αυτή κλήθηκαν οι κυβερνήσεις και οι διεθνείς οργανισμοί να συμβάλλουν στην έκφραση και ενδυνάμωση μίας μακροχρόνιας σταθερής πολιτικής. Ακόμη, ζητήθηκε η ενδυνάμωση των οικονομικών εργαλείων τα οποία είναι αναγκαία για την απελευθέρωση της δυναμικής στον τομέα των απαραίτητων επενδύσεων για την ανάσχεση του ήδη εξελισσομένου φαινομένου της κλιματικής αλλαγής.

Επιπλέον, με τη διακήρυξη αναγνωρίστηκε η επιτακτική ανάγκη διευκόλυνσης της ροής κεφαλαίων προς επενδύσεις οι οποίες υποστηρίζουν τη μετάβαση προς μία οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα. Λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι οι επενδύσεις αυτές μέχρι σήμερα υπολείπονται από τον στόχο οριοθέτησης της υπερθέρμανσης του πλανήτη κάτω από το όριο των 2 βαθμών C, η διακήρυξη επισημαίνει την υφιστάμενη έλλειψη εμπιστοσύνης από τους ιδιώτες επενδυτές σε αυτόν τον ανερχόμενο επενδυτικό τομέα.

Η εν λόγω διακήρυξη συντάχθηκε από τους φορείς: Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC), Investor Network on Climate Risk (INCR), Investor Group on Climate Change Australia / New Zealand (IGCC), United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) και Principles for Responsible Investment (PRI).

Σημειώνεται ότι η INTERAMERICAN αποτελεί τον μοναδικό ασφαλιστικό οργανισμό της χώρας ο οποίος, έχοντας δεσμευτεί στο πλαίσιο αρχών της οικονομικής πρωτοβουλίας του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τους Χρηματοοικονομικούς Οργανισμούς (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI) από το 2006, δραστηριοποιείται ενεργά τόσο στην Παγκόσμια Επιτροπή Ασφάλισης (Insurance Commission) όσο και στην Ομάδα Εργασίας της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης για την προώθηση των στόχων της αειφορίας.

Κατά το έτος 2010 η INTERAMERICAN, υπό την ιδιότητα του μέλους της παγκόσμιας Επιτροπής Ασφάλισης, συμμετείχε ενεργά στην αρμόδια Ομάδα Εργασίας με σκοπό τη εκπόνηση των παγκοσμίων Αρχών Αειφόρου Ασφάλισης (The Principles for Sustainable Insurance). Με την περαιώση της συνεχιζόμενης ευρείας συμμετοχικής διαδικασίας έγκρισης, το πλαίσιο των Αρχών αναμένεται να παρουσιαστεί επίσημα από τον Γενικό Γραμματέα του Ο.Η.Ε. κατά τη διάρκεια των εργασιών της Παγκόσμιας Διάσκεψης του Ο.Η.Ε. για την Αειφόρο Ανάπτυξη το 2012 (Rio+20 Summit). Το πλαίσιο αρχών της αειφόρου ασφάλισης του Ο.Η.Ε. θα αποτελέσει ένα παγκοσμίως αποδεκτό πλαίσιο συστηματικής ενσωμάτωσης περιβαλλοντικών, κοινωνικών και διαχειριστικών κριτηρίων στις διαδικασίες διαχείρισης κινδύνου και αποφάσεων της ασφαλιστικής βιομηχανίας.

Το εν λόγω πλαίσιο αρχών υποστηρίζει και ενισχύει τις επιταγές του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου Συμμόρφωσης SolvencyII για τον Ασφαλιστικό Κλάδο.

## Πράσινη Επιχειρηματικότητα

Μία από τις σπουδαιότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η INTERAMERICAN, αλλά παράλληλα και ευκαιρία οικονομικής ανάπτυξης, αποτελεί η πράσινη επιχειρηματικότητα. Στο πλαίσιο αυτό και υπό τη γενική παραδοχή ότι η κλιματική αλλαγή θα κοστίσει παγκοσμίως περισσότερο από τη χρηματοπιστωτική κρίση, η Εταιρεία έχει αναπτύξει ολοκληρωμένη θεώρηση της ασφάλισης των περιβαλλοντικών κινδύνων



### Οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα

Κύριοι παράγοντες που συντελούν στην έλλειψη εμπιστοσύνης από τους επενδυτές είναι:

- η απουσία παγκοσμίου πλαισίου διαχείρισης των κλιματικά φιλικών επενδύσεων
- η απουσία παγκοσμίων εργαλείων πρόβλεψης της έκθεσης του επενδυτικού κινδύνου σε κλιματικά φιλικές επενδύσεις και
- η υστέρηση των εθνικών πολιτικών στη διαμόρφωση θετικού επενδυτικού κλίματος για την υλοποίηση επενδύσεων:
  - ▶ σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας
  - ▶ στην ενεργειακή αποδοτικότητα και
  - ▶ στις ενεργειακά φιλικές υποδομές.





ων και της επιχειρηματικής ευθύνης. Δίδοντας για άλλη μία φορά το στίγμα της πρωτοπόρου εταιρείας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, προωθεί δύο καινοτόμες προϊοντικές γραμμές: την ασφάλιση της περιβαλλοντικής ευθύνης “Green Line” και την ασφάλιση των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας “Energy Line”.

### Πράσινα Προϊόντα

#### Η ασφάλιση της περιβαλλοντικής ευθύνης: “Green Line”

Στο πλαίσιο του θεσμού των Ευρωπαϊκών Επιχειρηματικών Βραβείων για το Περιβάλλον (European Business Awards for the Environment), στις 18 Μαΐου 2010, ο Πανελλήνιος Σύλλογος Επιχειρήσεων Προστασίας Περιβάλλοντος (Π.Α.Σ.Ε.Π.Π.Ε.) υπό την αιγίδα του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής απένειμε, υπό την ιδιότητά του ως εθνικού συντονιστή, στην INTERAMERICAN το Πρώτο Ελληνικό Βραβείο Επιχειρήσεων για το Περιβάλλον 2009-2010 στην κατηγορία του Οικολογικού Προϊόντος, για τη συμβολή της στην αιεφόρο ανάπτυξη μέσω της προϊοντικής γραμμής “Green Line”.

Το βραβείο Οικολογικού Προϊόντος απονέμεται σε οργανισμό ο οποίος έχει αναπτύξει ένα προϊόν ή υπηρεσία που συμβάλλει σημαντικά στην αιεφόρο ανάπτυξη. Η προϊοντική γραμμή αστικής περιβαλλοντικής ευθύνης “GreenLine” καλύπτει τις ανάγκες των ελληνικών επιχειρήσεων έναντι ενός ατυχηματικού κινδύνου περιβαλλοντικής ζημιάς στο πλαίσιο των απαιτήσεων της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, αποζημιώνοντας την ασφαλισμένη επιχείρηση, η οποία αναλαμβάνει το κόστος αποκατάστασης του περιβάλλοντος. Με τον τρόπο αυτό και με σαφή κοινωνική απόκριση, διασφαλίζονται προληπτικά τόσο οι αναγκαίοι πόροι για την προστασία και αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος όσο και η οικονομική βιωσιμότητα της ασφαλισμένης επιχείρησης.

#### 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 των ενεργειακών αναγκών από ρυπογόνες πηγές.

Κατά το 2010 προστέθηκε στη γκάμα των ασφαλιστικών προγραμμάτων “Energy Line” ένα νέο καινοτόμο προϊόν, το οποίο καλύπτει με πληρότητα και αξιοπιστία τις οικιακές φωτοβολταϊκές εγκαταστάσεις τόσο κατά τη διάρκεια της συναρμολόγησής τους όσο και κατά τη διάρκεια της λειτουργίας τους.

Κατά το ίδιο έτος, μέσω των ασφαλίσεων “Energy Line” που τυγχάνουν ευρείας αποδοχής από τους επενδυτές και ασφαλιστές, θωρακίστηκε ασφαλιστικά η οικονομική βιωσιμότητα ενός σημαντικού ποσοστού επενδύσεων Α.Π.Ε. στη χώρα μας.



2008 Ασφαλιστική Κάλυψη	Αριθμός Συμβολαίων	Ισχύς (MWp)	Ασφαλιζόμενες Αξίες (€)
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων, εργοδοτικής αστικής ευθύνης	8	0,69	3.058.895
Πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	21	3,10	8.278.725
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	18	2,65	8.403.008
<b>Σύνολο</b>	<b>47</b>	<b>6,44</b>	<b>19.740.628</b>



2009 Ασφαλιστική Κάλυψη	Αριθμός Συμβολαίων	Ισχύς (MWp)	Ασφαλιζόμενες Αξίες (€)
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων, εργοδοτικής αστικής ευθύνης	19	4,53	23.303.406
Πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	54	6,95	26.057.111
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	40	5,15	15.896.100
<b>Σύνολο</b>	<b>113</b>	<b>16,63</b>	<b>65.256.617</b>
		<b>+158,2%</b>	<b>+230,6%</b>

2010 Ασφαλιστική Κάλυψη	Αριθμός Συμβολαίων	Ισχύς (MWp)	Ασφαλιζόμενες Αξίες (€)
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων, εργοδοτικής αστικής ευθύνης	94	18,1	95.783.199
Πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	204	15,7	52.171.648
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	178	13,7	40.301.903
<b>Σύνολο</b>	<b>476</b>	<b>47,5</b>	<b>188.256.750</b>
		<b>+185,6%</b>	<b>+188,5%</b>

## Συμμόρφωση

Κατά το 2010 δεν επιβλήθηκαν στην INTERAMERICAN χρηματικά πρόστιμα για παραβίαση νομοθεσίας που σχετίζονται με ζητήματα περιβάλλοντος.

## Ανασκόπηση Στόχων 2010 - Στόχοι 2011

Στόχοι 2010	Επίδοση 2010	Στόχοι 2011
Περαιτέρω μείωση των καταναλώσεων ενέργειας και νερού κατά 2,5%.	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Περαιτέρω μείωση των καταναλώσεων ενέργειας και νερού κατά 2%.</li> <li>■ Μείωση κατά 15% της χρήσης εντύπων με μεταφορά τους σε ηλεκτρονική μορφή στο πλαίσιο του προγράμματος Paperless Company.</li> </ul>
Επέκταση του προγράμματος ελέγχου περιβαλλοντικών επιδόσεων και στο Περιφερειακό Κέντρο Εξυπηρέτησης Θεσσαλονίκης.	Κατά το έτος 2010 δεν κατέστη εφικτή η εφαρμογή του προγράμματος.	
Συλλογή, καταγραφή, και ποιοτικός έλεγχος όλων των υπαρχόντων εγγράφων της Εταιρείας. Δημιουργία τυποποιημένης μορφής ψηφιακών προτύπων και καθορισμός απαιτούμενων ροών διακίνησης με περιβαλλοντικό στόχο: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Τη μείωση της χρήσης εκτυπωμένων εντύπων</li> <li>■ Τη δυνατότητα εργασίας εξ αποστάσεως</li> <li>■ Τη μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων.</li> </ul>	100% Αφορά στην πρώτη φάση του έργου "Paperless Company". Βλ. σχετική ενότητα "Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος" στο παρόν κεφάλαιο.	



- Τα χαρακτηριστικά του προγράμματος “Πράξεις Ζωής”
- “Πράξεις Ζωής” για την Υγεία
- “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμέτωπιση Κινδύνων
- “Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες
- “Πράξεις Ζωής” για το Περιβάλλον
- “Πράξεις Ζωής” για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό
- EUREKO ACHMEA FOUNDATION
- Γνώμες για τις “Πράξεις Ζωής”

Η INTERAMERICAN  
ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΗΣ  
& ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΚΟΙΝΩΝΙΑ

 **INTERAMERICAN**



### Ο στόχος

Η INTERAMERICAN με τις “Πράξεις Ζωής” στοχεύει στη συνεχή αύξηση της κοινωνικής συνεισφοράς της με γνώμονα τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και την κοινωνική ευημερία και συνοχή.

**Η** συνεισφορά στην κοινωνία με ανάπτυξη πρωτοβουλιών και δράσεων κοινωνικής υπευθυνότητας αποτελεί βασικό στοιχείο της Αποστολής της INTERAMERICAN. Γι’ αυτό η Εταιρεία, πέρα από τις υπεύθυνες πρακτικές που έχει ενσωματώσει στις διάφορες δραστηριότητες της επιχειρηματικής λειτουργίας της, επενδύει σημαντικά σε δράσεις κοινωνικού χαρακτήρα, παραμένοντας σταθερά προσανατολισμένη από την ίδρυσή της μέχρι σήμερα στον Άνθρωπο και γενικότερα την Κοινωνία.

Κατά το 2010, η INTERAMERICAN συνέχισε την υλοποίηση του μακρόπνοου και φιλόδοξου προγράμματος πρωτοβουλιών κοινωνικής υπευθυνότητας, που αναπτύσσει από το 2004 υπό τον τίτλο “Πράξεις Ζωής”. Το πρόγραμμα “Πράξεις Ζωής” βασίζεται σε δύο καθοριστικές παραμέτρους:

- στη συνάφεια των ενεργειών με τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της Εταιρείας, με τη χρησιμοποίηση των μηχανισμών και της τεχνογνωσίας των υπηρεσιών της στις δράσεις κοινωνικής προσφοράς
- στη συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού της, με την έμπρακτη ευαισθητοποίηση και εθελοντική κοινωνική προσφορά των εργαζομένων που υπογραμμίζει την εταιρική ιδέα, σύμφωνα με την οποία “η INTERAMERICAN είναι οι Άνθρωποί της”.

## Τα χαρακτηριστικά του προγράμματος

### Η εφαρμογή

Οι “Πράξεις Ζωής” ενσωματώνονται σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN και σε κάθε μορφή σχέσης και επικοινωνίας της Εταιρείας με τα ενδιαφερόμενη μέρη, που αφορά στην ικανοποίηση κοινωνικών αναγκών. Με αυτό τον τρόπο ενισχύονται η συναντίληψη, η αμφίδρομη παρακίνηση και η συνεργασία με τις εμπλεκόμενες κοινωνικές ομάδες (εργαζομένους, πελάτες, Μ.Κ.Ο., φορείς, συλλόγους, απλούς πολίτες), καθώς και η προσδοκία αποτελέσματος από τις πραγματοποιούμενες ενέργειες, οι οποίες εκδηλώνονται με:

- εκπαίδευση - ενημέρωση - διάδραση
  - ▶ σεμινάρια και ομιλίες
  - ▶ καμπάνιες - μηνύματα στα ΜΜΕ, δημοσιότητα
  - ▶ έντυπη επικοινωνία και ειδικές εκδόσεις
  - ▶ κοινωνικές εκδηλώσεις
- παροχή υπηρεσιών και χρηστικών ειδών
- οικονομική βοήθεια (χορηγίες και δωρεές)
- ηθική υποστήριξη.

### Η δομή

Οι κύριοι θεματικοί άξονες εφαρμογής του προγράμματος “Πράξεις Ζωής” είναι οι εξής:

- Φροντίδα για την Υγεία
- Αντιμετώπιση Κινδύνων (κίνδυνοι στην οδική κυκλοφορία και από φυσικά φαινόμενα)
- Υποστήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων
- Προστασία του Περιβάλλοντος
- Πολιτισμός, Παιδεία, Αθλητισμός.

Παρά τη δυσμενή οικονομική συγκυρία των τελευταίων δύο ετών, που έχει επηρεάσει σημαντικά και τον επιχειρηματικό τομέα της ιδιωτικής ασφάλισης, κατά το



2010 η INTERAMERICAN όχι μόνο διατήρησε αλλά και ενδυνάμωσε το πρόγραμμα “Πράξεις Ζωής”, αποδεικνύοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον της για την αντιμετώπιση των προβλημάτων της ελληνικής κοινωνίας.

Οικονομικά Στοιχεία	2008	2009	2010
Χορηγικό πρόγραμμα (σε ευρώ)	178.422	208.080	226.844
% χορηγικού προγράμματος επί των κερδών (προ φόρων) της Εταιρείας	1,07%	0,97%	- *

\* Δεν υπήρξαν κέρδη (προ φόρων) κατά το 2010.

Ειδικότερα, η κατανομή του συνόλου των χρημάτων που διατέθηκαν σε χορηγίες, δωρεές και λοιπές κοινωνικές ενέργειες διαμορφώθηκε ως εξής:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΟΣΟΝ €	%
Φροντίδα για την Υγεία	10.210	4,5%
Αντιμετώπιση Κινδύνων	36.850	16,2%
Υποστήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων*	86.909	38,3%
Προστασία του Περιβάλλοντος	23.999	10,6%
Πολιτισμός, Παιδεία, Αθλητισμός και λοιπές χορηγίες - δωρεές	54.554	24,1%
Συνδρομές σε Οργανώσεις Αειφόρου Ανάπτυξης	14.362	6,3%

\* Δεν περιλαμβάνεται η συνδρομή του EUREKO ACHMEA FOUNDATION στους Γιατρούς του Κόσμου (34.000 ευρώ).

Ακολουθως παρουσιάζονται οι κυριότερες δράσεις που πραγματοποίησε η INTERAMERICAN κατά το 2010, σε κάθε θεματικό άξονα του προγράμματος.

## “Πράξεις Ζωής” για την Υγεία

Βασική προϋπόθεση για την επιθυμητή ποιότητα ζωής αποτελεί η συστηματική, έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση για τα θέματα υγείας που απασχολούν κάθε άνθρωπο. Γι’ αυτό η INTERAMERICAN, έχοντας την υγεία στον βασικό κορμό των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της,

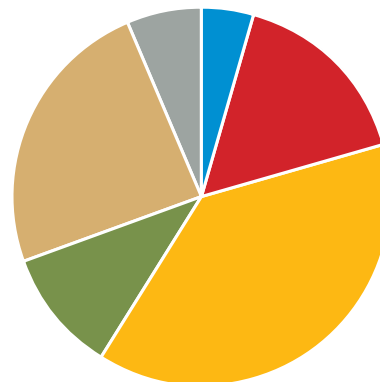
- αξιοποιεί την οργάνωσή της σε υπηρεσίες υγείας και τους εξειδικευμένους ανθρώπους της σε κοινωνικές πρωτοβουλίες για την φροντίδα της υγείας
- επενδύει στην ενημέρωση του κοινού με εκπαιδευτικά σεμινάρια και ειδικές εκδόσεις για την υγεία
- παρέχει υπηρεσίες υγείας σε εκστρατείες πρόληψης και ιατρικού ελέγχου και σε εκδηλώσεις, με τη συνεργασία επιστημονικών φορέων έρευνας και πρόληψης για την υγεία.

Παρουσιάζονται στη συνέχεια οι σημαντικότερες από τις σχετικές πρωτοβουλίες που υλοποιήθηκαν κατά το 2010.

### Για τα παιδιά Ρομά, με τους Γιατρούς του Κόσμου

Ολοκληρώθηκε, με την υλοποίηση της β’ φάσης του, το πρόγραμμα για την παροχή πρωτοβάθμιας φροντίδας και αγωγής της υγείας παιδιών των πληθυσμών Ρομά που διαβιούν σε καταυλισμούς της Αττικής. Το πρόγραμμα είχε ξεκινήσει κατά το 2009 με χαρτογράφηση πληθυσμών, κλινικό έλεγχο και εμβολιασμό 100 παιδιών. Η εν λόγω πρωτοβουλία της INTERAMERICAN χρηματοδοτήθηκε με το ποσόν των 34.000 ευρώ από το EUREKO ACHMEA FOUNDATION, ανεξάρτητο κοινωφελές

Κατανομή χορηγιών ανά κατηγορία



Με “Πράξεις Ζωής” για την υγεία σε επίπεδο πρόληψης, η Εταιρεία αποσκοπεί στον περιορισμό της νοσηρότητας και των κοινωνικών - οικονομικών επιπτώσεών της.





**Στοιχεία παροχής υπηρεσιών προγράμματος για παιδιά Ρομά**

Συνολικός αριθμός παιδιών	266
Συνολικός αριθμός εμβολίων	356
Βιβλιάρια που εκδόθηκαν	100

ίδρυμα το οποίο αντλεί τους πόρους του κυρίως από τη EUREKO, μητρική της INTERAMERICAN (σχετικές πληροφορίες στο τέλος του παρόντος κεφαλαίου).

Απολογιστικά, κατά τη β' φάση του προγράμματος πραγματοποιήθηκαν εμβολιασμοί 266 παιδιών Ρομά στους καταυλισμούς Ελευσίνας, Ασπροπύργου και στο Δημοτικό Σχολείο Νέας Ζωής, όπου φοιτούν πολλά παιδιά της φυλής. Επιπλέον, οι Γιατροί του Κόσμου παρείχαν δωρεάν ιατροφαρμακευτική περίθαλψη σε περισσότερα από 250 παιδιά, εκπαίδευση σε θέματα αγωγής της υγείας σε 20 οικογένειες Ρομά, ενώ παρέπεμψαν και 10 παιδιά για προβλήματα υγείας που έχρηζαν ειδικής αντιμετώπισης σε άλλες ιατρικές υπηρεσίες.

Ακόμη, σύμφωνα με το πρόγραμμα, πραγματοποιήθηκε πλήρης καταγραφή στοιχείων σε βάσεις δεδομένων και εκδόθηκαν βιβλιάρια υγείας, ενώ σε κάθε επίσκεψη ενημερώθηκε ο γονέας/κηδεμόνας για την αναγκαιότητα του εμβολιασμού και την τήρηση βιβλιαρίου υγείας του παιδιού.

**Ρομά: πληθυσμός με υψηλό βαθμό έκθεσης σε Κινδύνους για την Υγεία**

Τα παιδιά των Ρομά διατρέχουν τον μεγαλύτερο κίνδυνο φυματίωσης, υποσιτισμού, ατυχημάτων, οδοντικής τερηδόνας και είναι λιγότερο πιθανό να ανοσοποιηθούν. Είναι αναγνωρισμένη ομάδα κινδύνου για την αναιμία ανεπάρκειας σιδήρου και τη δηλητηρίαση και τα ποσοστά έκτακτης εισαγωγής τους σε νοσοκομείο είναι συνεχώς αυξανόμενα, δεδομένου ότι η μειονότητα αυτή καταφεύγει στην ιατρική περίθαλψη όταν είναι πολύ αργά. Επισημαίνεται ότι οι Ρομά δεν καλύπτονται ιατροφαρμακευτικά από την κοινωνική ασφάλιση - πρόνοια, ως μη πολιτογραφημένοι.



**Για την Κοινωνική Παιδιατρική και Ιατρική**

- Η INTERAMERICAN υποστήριξε το πιλοτικό πρόγραμμα που ξεκίνησαν οι Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής και Ιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά” για την πρόληψη των μαθησιακών δυσκολιών από την προσχολική ηλικία. Το πρόγραμμα αφορά σε δοκιμασία ελέγχου της σχολικής ετοιμότητας νηπίων (Α' Τέστ). Η δοκιμασία πραγματοποιήθηκε στα νησιά Νίσυρο, Κάσο (Μάιος) και Χάλκη (Ιούνιος). Εξετάστηκαν 20 νήπια και ενημερώθηκαν σχετικά οι γονείς τους.
- Εξάλλου, η Εταιρεία συνέδραμε χορηγικά την “Ανοιχτή Αγκαλιά” για την οργάνωση της επετειακής εκδήλωσης του Σωματίου, που εόρτασε τα 15 χρόνια του κοινωνικού έργου του (Δεκέμβριος).

**Για την Αντιμετώπιση του Καρκίνου**

- Την ενημερωτική έκθεση για τον καρκίνο του παχέος εντέρου, που οργάνωσε ο Όμιλος Εθελοντών κατά του Καρκίνου “ΑγκαλιάΖΩ” τον Μάρτιο στο μετρό της πλατείας Συντάγματος στην Αθήνα με τη συνεργασία του Euroga Colon (διεθνούς οργανισμού υπεράσπισης των δικαιωμάτων των ασθενών με καρκίνο παχέος εντέρου), υποστήριξε η INTERAMERICAN καλύπτοντας ασφαλιστικά την εκδήλωση. Η έκθεση, υπό τον τίτλο “Ξενάγηση Ζωής - Διαδρομή Πρόληψης”, εισήγαγε τους επισκέπτες, με αναπαράσταση και επιστημονική ξενάγηση, στις βασικές γνώσεις για παθολογικές καταστάσεις του εντέρου (πολύποδες, νόσος Crohn, καρκίνος κ.ά. παθήσεις).
- Η Εταιρεία, στο πλαίσιο της σταθερής συνδρομής του επιστημονικού έργου της Ελληνικής Εταιρείας Μαστολογίας, ήταν χορηγός της εκδήλωσης που οργάνωσε η Ε.Ε.Μ. τον Ιανουάριο στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών για τα 30 χρόνια της κοινωνικής δράσης της.



## Για την Πρόληψη της Οστεοπόρωσης

Την ενημερωτική καμπάνια για την πρόληψη της οστεοπόρωσης, που οργάνωσε ο Ελληνικός Σύλλογος Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση τον Οκτώβριο στον μετρό της πλατείας Συντάγματος στην Αθήνα, υποστήριξε η Εταιρεία με ασφάλιση των εκδηλώσεων. Εξειδικευμένοι επιστήμονες ενημέρωσαν τους επισκέπτες, για τους οποίους πραγματοποιήθηκαν δωρεάν μετρήσεις κύφωσης και σκολίωσης.



## Για την Αντιμετώπιση του Σακχαρώδους Διαβήτη

Επιστημονική ημερίδα για το ζήτημα της πρόληψης και την εκτίμηση των δυνατοτήτων της σύγχρονης ιατρικής για την αντιμετώπιση του σακχαρώδους διαβήτη οργάνωσε η INTERAMERICAN τον Ιανουάριο. Από ξένους και Έλληνες ομιλητές παρουσιάστηκαν τα θέματα της ολλανδικής εμπειρίας από την εφαρμογή ενός 10ετούς προγράμματος διαχείρισης του διαβήτη στη μητρική εταιρεία EUREKO, της εμπειρίας από σειρά σεμιναρίων διαχείρισης της νόσου σε ασθενείς που οργανώθηκαν από το πολυϊατρείο MEDIFIRST, του τρόπου αντιμετώπισης του διαβήτη από το ελληνικό δημόσιο σύστημα υγείας και των δυνατοτήτων σύμπραξης δημοσίου και ιδιωτικού τομέα για αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση της νόσου στη χώρα μας.



### Σακχαρώδης Διαβήτης: ραγδαία η αύξηση των νοσούντων

*Περίπου 246 εκατομμύρια άνθρωποι σε όλο τον κόσμο πάσχουν από τη χρόνια νόσο και οι δαπάνες για τη διαχείριση και θεραπεία της ανέρχονται στο 2,5% του συνολικού προϋπολογισμού για την υγεία. Στην Ελλάδα, οι ασθενείς υπολογίζονται σε 800 χιλιάδες και εκτιμάται ότι έως το 2030 θα έχουν ανέλθει σε ένα εκατομμύριο.*

*Ένα στα τρία άτομα που πάσχουν από διαβήτη τύπου 2 δεν γνωρίζει ότι νοσεί. Παράγοντες επικινδυνότητας της νόσου είναι το κάπνισμα, η παχυσαρκία και η έλλειψη φυσικής άσκησης.*

## Υποστήριξη του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού

Το χριστουγεννιάτικο παζάρι που οργάνωσε ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός στο μετρό της πλατείας Συντάγματος στην Αθήνα τον Νοέμβριο ασφάλισε δωρεάν η Εταιρεία.

## Υποστήριξη Επιστημονικού Έργου

- Η INTERAMERICAN συνένδραμε κατά το 2010 το έργο του Ελληνικού Ινστιτούτου Καρδιολογίας, βασικός σκοπός του οποίου είναι η πρόληψη και αντιμετώπιση των καρδιαγγειακών νοσημάτων.
- Η Εταιρεία υποστήριξε χορηγικά την οργάνωση του 28ου Διεθνούς Συνεδρίου Λογοθεραπείας και Φωνιατρικής, που διεξήχθη τον Αύγουστο στην Αθήνα.
- Επίσης, υποστήριξε χορηγικά το 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο για την Υγεία και Ασφάλεια της Εργασίας, με θέμα “Η πρόληψη συμφέρει όλους”, που οργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής & Ασφάλειας της Εργασίας τον Νοέμβριο στην Αθήνα.

## Κοινωνικές δραστηριότητες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας

Οι υπηρεσίες Προσωπικής (Άμεσης Ιατρικής) Βοήθειας της INTERAMERICAN διέθεσαν και το 2010 ασθενοφόρα οχήματα και εξειδικευμένο προσωπικό για την





- υγειονομική υποστήριξη ποικίλων κοινωνικών εκδηλώσεων. Ενδεικτικά συμμετείχαν:
- ▶ στο 3ήμερο καρναβάλι της Πάτρας, σε συνεργασία με τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό
  - ▶ στον Κουμπερτένιο - Βικέλιο δρόμο Αρχαίας Ολυμπίας - Πύργου
  - ▶ στις δενδροφυτεύσεις που πραγματοποίησε η Εταιρεία
  - ▶ σε 2 αγώνες καρτ, στις πίστες Ελευσίνας και Αφιδνών
  - ▶ σε 2 αγώνες ράλλυ: ΦΙΛ.Π.Α. και Αντίκα
  - ▶ σε 3 ιππικούς αγώνες, στον Ιππικό Όμιλο Βορείων Προαστίων Αθήνας
  - ▶ στους πανελλήνιους αγώνες πυγμαχίας, στη Χαλκίδα
  - ▶ στους αθλητικούς αγώνες στίβου “Μπιζάνεια”, του δήμου Καλλιθέας
  - ▶ στο φεστιβάλ του ΚΕ.Θ.Ε.Α. κατά την Παγκόσμια Ημέρα κατά των ναρκωτικών, στον Πειραιά
  - ▶ στις εκδηλώσεις “Αναφλύστια” του δήμου Αναβύσσου
  - ▶ σε δοξολογία της Ιεράς Μητρόπολης Γλυφάδας.

Επιπλέον, οι υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας ανταποκρίθηκαν δωρεάν σε κλήσεις μη ασφαλισμένων πολιτών, παρέχοντας υγειονομική μεταφορά με ασθενοφόρο σε 46 περιπτώσεις και τηλεφωνικά ιατρικές συμβουλές σε 186 περιπτώσεις.

### Για τους Εργαζομένους και Συνεργάτες

- Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας, η INTERAMERICAN οργάνωσε για το Προσωπικό της κλινική εξέταση μαστού, με τη συνεργασία της Ελληνικής Εταιρείας Μαστολογίας (8 Μαρτίου). Εξετάστηκαν συνολικά 40 εργαζόμενες.
- Με τη συνεργασία του Ομίλου Εθελοντών κατά του Καρκίνου “ΑγκαλιάΖΩ”, η Εταιρεία οργάνωσε εκπαιδευτικό σεμινάριο για τις εργαζόμενες της με θέμα την αυτοεξέταση του μαστού.
- Με τη συνεργασία του Συλλόγου Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση, η Εταιρεία προέβη σε μετρήσεις κύφωσης των εργαζομένων της.





## “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων

Με “Πράξεις Ζωής” για την αντιμετώπιση κινδύνων, η INTERAMERICAN στοχεύει στην πρόληψη και στη σωστή διαχείριση κινδύνων που απειλούν τον άνθρωπο και την κοινωνία. Τέτοιοι κίνδυνοι επισημαίνονται στην οδική κυκλοφορία και στην εκδήλωση ακραίων φυσικών και καταστροφικών φαινομένων (πλημμύρες, σεισμοί, πυρκαϊές κ.ά.).

Ειδικότερα, η διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με την οδική συμπεριφορά και τα τροχαία δυστυχήματα, είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις επιχειρησιακές δραστηριότητες της Εταιρείας στην ασφάλιση αστικής ευθύνης αυτοκινήτων και οδικής βοήθειας.

Η INTERAMERICAN, από τη σχετική ασφαλιστική εμπειρία της, αναγνωρίζει στον ανθρώπινο παράγοντα -συμπεριφορά οδηγών, επιβαινόντων και πεζών- τις βασικές αιτίες των τροχαίων δυστυχημάτων. Γι’ αυτό επενδύει στην εκπαίδευση των πολιτών, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες κυκλοφοριακής αγωγής.

### Εκστρατεία για την Οδική Ασφάλεια και την Πρόληψη των Τροχαίων Δυστυχημάτων

#### Για τις τοπικές κοινωνίες

Σε συνέχεια της πολυετούς εκστρατείας της ανά την Ελλάδα για την οδική ασφάλεια, η Εταιρεία οργάνωσε κατά το 2010 δύο τριήμερες εκδηλώσεις στην περιφέρεια με τη συνεργασία της Σχολής Ιαβέρη, με κεντρικό μήνυμα “Ασφαλής Οδήγηση: Μονόδρομος στη Ζωή σου”, που πραγματοποιήθηκαν:

- στο Ηράκλειο Κρήτης, τον Μάιο
- στο Άργος, τον Οκτώβριο.

Οι εκδηλώσεις τέθηκαν υπό την αιγίδα της τοπικής Αυτοδιοίκησης (δήμοι) και είχαν την αρωγή του Οργανισμού Λιμένος Ηρακλείου και του Εμπορικού Επιμελητηρίου Άργους αντιστοίχως.

Το ενημερωτικό - εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιελάμβανε:

- ▶ αξιοποίηση των τοπικών Μέσων Ενημέρωσης (συνέντευξη Τύπου - αναφορές από την τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τις εφημερίδες) για τη μετάδοση μηνυμάτων, αλλά και του πανελλαδικού Τύπου (δημοσιότητα)
- ▶ σεμινάριο από τον Ιαβέρη με οπτικοακουστική υποστήριξη, ανοικτό για τους πολίτες/δημότες
- ▶ πρακτική επίδειξη αντιμετώπισης απρόβλεπτων οδικών κινδύνων (προσομοίωση) από την ομάδα Ιαβέρη, με τη συμμετοχή πολιτών
- ▶ δωρεά στις τοπικές Διευθύνσεις Τροχαίας ενός ραντάρ ελέγχου ταχύτητας (Ηράκλειο) και ενός αλκοολομέτρου (Άργος)
- ▶ επισκέψεις - ομιλίες του Ιαβέρη σε μαθητές Λυκείων και στρατιωτικές μονάδες
- ▶ διανομή ενημερωτικών εντύπων της INTERAMERICAN (“Κυκλοφοριακή Αγωγή” για ενήλικους και “Ιστορίες του κυρίου Κ.Ο.Κ.” για παιδιά) και βιβλίων του Ιαβέρη.

Εκτιμάται ότι συμμετείχαν στις εκδηλώσεις σεμιναρίων - ομιλιών και πρακτικής επίδειξης περί τα 500 άτομα.

#### Για την έντυπη ενημέρωση των πολιτών

Η INTERAMERICAN συνέδραμε χορηγικά τη Σχολή Ιαβέρη για την ανατύπωση των βιβλίων του “Εθνικό Θέμα”, “Εθνικό Πένθος” και “Άγνοια της Άγνοιας”.





### Για τους Εργαζομένους

Η Εταιρεία οργάνωσε τον Οκτώβριο σεμινάριο κυκλοφοριακής αγωγής για τους εργαζομένους της με ομιλητή τον Ιαβέρη. Το σεμινάριο παρακολούθησαν 35 άτομα.



### Τα τροχαία δυστυχήματα στην Ελλάδα “αγγίζουν” την INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN κατά το 2010 διαχειρίστηκε, από την εμπλοκή ασφαλισμένων στην Εταιρεία οχημάτων σε τροχαία δυστυχήματα, 68 θανάτους έναντι 70 κατά το 2009.

Οι απώλειες ζωής που έχει η Ελλάδα στον “πόλεμο της ασφάλτου” τα τελευταία 50 χρόνια ξεπερνούν αυτές όλων των πολέμων στους οποίους ενεπλάκη κατά τον 20ο αιώνα. Κατά το 2010 στη χώρα μας:

- ενώ μειώθηκαν τα θανατηφόρα δυστυχήματα κατά 11,6% και οι νεκροί κατά 12,4%, είχαμε αύξηση τροχαίων δυστυχημάτων συνολικά (297 περισσότερα από το 2009) και αύξηση των σοβαρά τραυματιών κατά 5,1% έναντι του 2009
- τα θανάσιμα τροχαία που καταγράφηκαν κατανέμονται, ως εξής:
  - ▶ 28,2% στο αστικό οδικό δίκτυο και
  - ▶ 30% στο λοιπό οδικό δίκτυο
- το 72% των συνολικών τροχαίων συνέβησαν στο αστικό οδικό δίκτυο
- στο 36% των θανατηφόρων τροχαίων δυστυχημάτων ενεπλάκη δίκυκλο.

#### Θάνατοι από τροχαία δυστυχήματα 2000-2009

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
2.103	1.911	1.655	1.613	1.547	1.470	1.493	1.449	1.550	1.463	1.280

Πηγή: Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας - Διεύθυνση Τροχαίας

Κατά το 2010 η Ελλάδα ήταν πρώτη σε αριθμό θανάτων από τροχαία δυστυχήματα στην Ε.Ε. των 27 κρατών μελών, έχοντας 116 θανάτους ανά εκατομμύριο κατοίκων.

Οι κύριες αιτίες των δυστυχημάτων εντοπίζονται στην παραβατική συμπεριφορά (παραβίαση προτεραιότητας, σημάτων, χρήση αλκοόλ κ.ά.) και δευτερευόντως στις οδικές υποδομές (κακοτεχνίες, έλλειψη φωτισμού - προστατευτικών κιγκλιδωμάτων - σημάτων κ.ά.).

Το ζήτημα της αντιμετώπισης του μεγάλου κοινωνικού, δημογραφικού και οικονομικού προβλήματος που προκαλούν οι θάνατοι και οι αναπηρίες από τροχαία δυστυχήματα έχει και την ασφαλιστική διάστασή του, η οποία με τη νέα νομοθεσία της αποζημίωσης ανά θύμα γίνεται κομβική για τις προβλέψεις αποθεματοποίησης των ασφαλιστικών εταιρειών.

### Ενέργειες της Οδικής Βοήθειας

Οι υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας της Εταιρείας διέθεσαν δωρεάν οχήματα του εταιρικού στόλου για την υποστήριξη αναγκών κατά τη διάρκεια των ράλλυ ΦΙΛ.Π.Α. και Αντίκα, καθώς επίσης και του 4ου ράλλυ “Από το Πεκίνο στο Παρίσι” στο τμήμα της διαδρομής Έβρου - Ηγουμενίτσας, τον Οκτώβριο.

## “Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

Στόχο της δραστηριοποίησης της INTERAMERICAN υπέρ των ευπαθών κοινωνικών ομάδων αποτελεί η άμβλυνση των κοινωνικών ανισοτήτων, της περιθωριοποίησης και των αντιθέσεων, καθώς και η συμβολή στην ενδυνάμωση της κοινωνικής αλληλεγγύης και της αξιοπρεπούς διαβίωσης.

Προς αυτή την κατεύθυνση, η Εταιρεία και κατά το 2010 υποστήριξε το έργο οργανισμών για την προστασία παιδιών, τη φροντίδα ηλικιωμένων, την απεξάρτηση ατόμων από ναρκωτικές ουσίες, την αγωγή Α.μ.Ε.Α. και τη συνδρομή σε κοινότητες που αντιμετωπίζουν δύσκολες καταστάσεις ζωής.

### Για τα Παιδιά

#### Με την ActionAid για Αναδοχή Παιδιών

Η INTERAMERICAN συνέχισε κατά το 2010 την παροχή υποστήριξης στην ActionAid για την ανάπτυξη του προγράμματος “Αναδοχή Παιδιού”, αυξάνοντας τις αναδοχές παιδιών σε 55, έναντι 40 κατά το 2009.

Με το εν λόγω πρόγραμμα η ActionAid, διεθνής αναπτυξιακός οργανισμός που δραστηριοποιείται σε περισσότερες από 50 χώρες, εστιάζει στη δημιουργία βασικών υποδομών για την εξασφάλιση τροφής, πόσιμου νερού και εκπαίδευσης των παιδιών στις πιο φτωχές περιοχές της Αφρικής, Ασίας και Λατινικής Αμερικής.

Οι φάκελλοι αναδοχής επιδόθηκαν από τον Γενικό Διευθυντή της ActionAid Ελλάδα στα στελέχη της Εταιρείας κατά τη διάρκεια εταιρικής εκδήλωσης στις 21 Δεκεμβρίου. Παράλληλα, η INTERAMERICAN ενίσχυσε την ActionAid με την αγορά και διάθεση 1.554 ευχετηρίων καρτών αντί εταιρικού δώρου εορτών.

### Για την Κοινωνική Συνοχή

Η υποστήριξη κοινωνικών ομάδων και πληθυσμών που δοκιμάζονται από τη φτώχεια, τις κοινωνικές διακρίσεις και τους αποκλεισμούς στα δικαιώματα της υγείας, εκπαίδευσης και απασχόλησης, που πλήττονται από καταστροφικά γεγονότα και ακόμη ατόμων που έχουν ειδικές ανάγκες, αποτελεί βασικό άξονα του προγράμματος Ε.Κ.Ε.

### Γιατί η INTERAMERICAN υποστηρίζει το πρόγραμμα

Η Εταιρεία συμμετέχει στο πρόγραμμα “Αναδοχή Παιδιού” επειδή με αυτή τη συνδρομή της:

- ικανοποιεί τη δέσμευσή της, ως μέλος του Global Compact του Ο.Η.Ε., για την υποστήριξη των Δικαιωμάτων του Παιδιού και επιβεβαιώνει την αποστολή της, ως ασφαλιστικός οργανισμός, για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής
- ευαισθητοποιεί τα διοικητικά στελέχη και τα παρακινεί σε συμμετοχή, μέσω σχετικής οικονομικής πρόβλεψης των Διευθύνσεων και Τμημάτων που διοικούν, επιτυγχάνοντας αξιοσημείωτη διασπορά (στο πρόγραμμα κατά το 2010 συμμετείχαν 15 Διευθύνσεις και Τμήματα) και εξαπλώνοντας, έτσι, την ιδέα της κοινωνικής υπευθυνότητας στο διοικητικό δυναμικό της)







### Υποστήριξη του “Χαμόγελο του Παιδιού”

Τη σταθερή υποστήριξη που παρέχει στο “Χαμόγελο του Παιδιού” επανέλαβε και ενίσχυσε η INTERAMERICAN κατά το 2010.

- Η Εταιρεία ανανέωσε τα ασφαλιστήρια συμβόλαια με τα οποία καλύπτει δωρεάν τα οχήματα του Συλλόγου, ενώ ασφάλισε και νέα οχήματα, το σύνολο των οποίων έφθασε τα 53 (29 ι.χ., 10 φορτηγά, 8 λεωφορεία και 6 δίτροχα).
- Συμμετείχε σε πρωτοβουλία της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος για τη συγκέντρωση ειδών πρώτης ανάγκης, προκειμένου να καλυφθούν άμεσες ανάγκες της Στέγης Μελισσίων. Οι εργαζόμενοι της Εταιρείας, στο πλαίσιο της εθελοντικής συνεισφοράς, παρέδωσαν στην Ε.Α.Ε.Ε. 34 κούτες με αναλώσιμα είδη και παιχνίδια.

### Υποστήριξη του Λυρείου Ιδρύματος

Την έκδοση ενός εντύπου που πληροφορεί για τον σκοπό και το έργο του Λυρείου Ιδρύματος υποστήριξε οικονομικά η Εταιρεία.

### Με τη UNICEF για τα Δικαιώματα του Παιδιού

- Τον θεσμό της Διαπολιτισμικής Γιορτής, που οργανώνει κάθε Δεκέμβριο η UNICEF Ελλάδος, υποστήριξε για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά η INTERAMERICAN.
- Η Εταιρεία ασφάλισε δωρεάν και την εικαστική έκθεση “Αντισταθείτε”, που οργάνωσαν η UNICEF και ο Δήμος Αθηναίων στην Τεχνόπολη (11-12 Μαρτίου) υπέρ των σκοπών της UNICEF.

Σκοπός της UNICEF είναι να αναδεικνύει, με αυτή την εκδήλωση, το μήνυμα των δικαιωμάτων κάθε παιδιού στην επιβίωση, την εκπαίδευση και ανάπτυξη, την προστασία από εγκατάλειψη, την κακοποίηση και την εκμετάλλευση. Η εκδήλωση έφερε κοντά 500 περίπου παιδιά απόρων οικογενειών, μεταναστών, ιδρυμάτων και λοιπών μειονεκτούντων πληθυσμών.





## Για τους Ηλικιωμένους, με τη “Γραμμή Ζωής”

Η INTERAMERICAN εκδηλώνει το ιδιαίτερο ενδιαφέρον της για τα άτομα Τρίτης Ηλικίας συνεργαζόμενη για πέμπτη συνεχή χρονιά με τη “Γραμμή Ζωής”, που προσφέρει συντροφιά, φροντίδα και βοήθεια με συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη, εξυπηρέτηση καθημερινών αναγκών κ.λπ. υπηρεσίες σε μοναχικούς ηλικιωμένους. Η δραστηριότητα του Σωματείου αναπτύσσεται κυρίως στην Αττική (97%) και στόχος είναι να επεκταθεί και στην περιφέρεια. Κατά το 2010 η Εταιρεία:

- δώρισε στη “Γραμμή Ζωής” ένα όχημα τύπου βαν από τον στόλο οχημάτων προσωπικής βοήθειας, μετασκευασμένο κατάλληλα ώστε να εξυπηρετεί μεταφορικές ανάγκες του Σωματείου
- αύξησε τις αναδοχές ηλικιωμένων ατόμων σε 20, χορηγώντας την παροχή 10 ακόμη συσκευών τηλε-ειδοποίησης σε ισάριθμα άτομα



### Μία πρότυπη συνεργασία παροχής Προσωπικής Βοήθειας

Η Εταιρεία συνήψε μνημόνιο με τη Γραμμή Ζωής για τη συνεργασία του Κέντρου Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας INTERAMERICAN με το Συντονιστικό Κέντρο Διαχείρισης Κλήσεων του Σωματείου. Με το μνημόνιο, η INTERAMERICAN αξιοποιεί περαιτέρω τις επιχειρησιακές δυνατότητες και την υποδομή της στην Προσωπική (Άμεση Ιατρική) Βοήθεια, παρέχοντας σε ηλικιωμένα άτομα εγγεγραμμένα στη Γραμμή Ζωής τη δυνατότητα άμεσης υποστήριξής τους με ιατρικές συμβουλές και σε περίπτωση ανάγκης, με διακομιδή τους στο πλησιέστερο νοσοκομείο.



## Για την Απεξάρτηση από Ναρκωτικά, με το Κ.Ε.Θ.Ε.Α.

Η INTERAMERICAN συνέχισε την υποστήριξη που παρέχει στα θεραπευτικά προγράμματα των κοινοτήτων “Νόστος”, “Εξάντας” και “Παρέμβαση” του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.). Κατά το 2010 η Εταιρεία:

- ήταν χορηγός του φεστιβάλ που οργάνωσαν ο “Νόστος” και ο “Εξάντας” στον Πειραιά τον Ιούνιο, με αφορμή την παγκόσμια ημέρα κατά των ναρκωτικών και με το μήνυμα “Η Ζωή σε καλεί στη γιορτή της”. Το φεστιβάλ, που η Εταιρεία υποστήριξε και με παρουσία ασθενοφόρου, περιλάμβανε ποδηλατοδρομία, εικαστικές δράσεις, δεξιοτεχνία BMX, μουσική συναυλία και ποδοσφαιρικό τουρνουά, με στόχο την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών
- προσέφερε στον “Νόστο” τρεις ηλεκτρονικούς υπολογιστές (Φεβρουάριος)
- ασφάλισε δωρεάν με Οδική Βοήθεια το όχημα της Κινητής Μονάδας του “Νόστου” (Φεβρουάριος)
- ήταν χορηγός ασφάλισης των εορταστικών εκδηλώσεων που πραγματοποίησε η κοινότητα “Παρέμβαση” για τα 21 χρόνια λειτουργίας της, στο μετρό της πλατείας Συντάγματος στην Αθήνα (Οκτώβριος)
- ασφάλισε δωρεάν την έκθεση φωτογραφία “Ωδή στη Χαρά” που οργάνωσε το ΚΕ.Θ.Ε.Α. Mosaic στη γκαλερί M55 στα Εξάρχεια Αθήνας, με τη συμμετοχή ομάδων του διακρατικού προγράμματος “Μουσαφίρης” (Νοέμβριος).

ΚΕΘΕΑ



### Συναναστροφή και κοινωνικοποίηση με “Σχέσεις Ζωής”

Η ποδοσφαιρική ομάδα των εργαζομένων της INTERAMERICAN αντιμετώπισε σε αγώνες τις ομάδες των κοινοτήτων “Νόστος” (Καστέλλα, 30 Απριλίου) και “Παρέμβαση” (Ραφήνα, 18 Ιουνίου). Εξάλλου, άτομα από τις θεραπευτικές κοινότητες του “Εξάντα” και του “Νόστου” συμμετείχαν στη δενδροφύτευση που οργάνωσε η Εταιρεία στο Πάνειο όρος (21 Φεβρουαρίου). Οι κοινές δράσεις εκφράζουν την ουσιαστική “Σχέση Ζωής” που έχει αναπτυχθεί μεταξύ της κοινότητας των εργαζομένων της INTERAMERICAN και των μελών των θεραπευτικών κοινοτήτων.



“Υπό την πίεση της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης, είναι ανεπίτρεπτο να αγνοούμε ή να υπεκτιμάμε τη ραγδαία εξελισσόμενη περιβαλλοντική κρίση που σηματοδοτεί η κλιματική αλλαγή. Πολύ περισσότερο, δεν γίνεται να μιλούμε για μία αποτελεσματική διαχείριση αυτών των δύο παραλλήλων κρίσεων, της οικονομικής και της περιβαλλοντικής, χωρίς την οργανωμένη συμμετοχή και συνέργεια των κυβερνήσεων, των αγορών και της κοινωνίας των πολιτών”.

#### Γιώργος Κώτσας

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN  
5 Ιουνίου 2010, Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος

### Με τους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα, για την Αϊτή

Ο σεισμός που έπληξε την Αϊτή στις 12 Ιανουαρίου 2010, πέραν των 230 και πλέον χιλιάδων νεκρών, είχε ως συνέπεια και σε συνδυασμό με τη φτώχεια που μαστίζει την Αϊτή την άμεση ανάγκη πολύπλευρης βοήθειας.

Η INTERAMERICAN συνέδραμε οικονομικά την ελληνική αποστολή των Γιατρών Χωρίς Σύνορα για την παροχή ιατροφαρμακευτικής και ανθρωπιστικής βοήθειας στους πληγέντες του Πορτ-ο-Πρενς.

### Για τους Άστεγους

Την καμπάνια “Γκολ στη Φτώχεια”, που ξεκίνησε το 2006 με στόχο την ανάδειξη των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι άστεγοι, άτομα εξαρτημένα από ψυχοτρόπες ουσίες και μετανάστες, υποστήριξε για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά η INTERAMERICAN. Η Εταιρεία παρείχε δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη για ατύχημα κατά τη διάρκεια προπονήσεων και αγώνων στα μέλη της ελληνικής ποδοσφαιρικής ομάδας Αστέγων η οποία συμμετείχε, στο πλαίσιο της καμπάνιας, στο 8ο Παγκόσμιο Κύπελλο StreetSoccer Αστέγων στο Ρίο ντε Τζανέιρο (Σεπτέμβριος).

### Για τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες

Η Εταιρεία ανανέωσε τη δωρεάν παροχή ασφάλισης οχήματος του LifeRight, δικτύου παροχής υπηρεσιών και ενημέρωσης ατόμων με αναπηρία, το οποίο εδρεύει στη Θεσσαλονίκη.

## “Πράξεις Ζωής” για το Περιβάλλον

Η INTERAMERICAN ακολουθεί με συνέπεια τις αρχές που έχει διακηρύξει και υπηρετεί από το 2005 στα ζητήματα του φυσικού περιβάλλοντος, αναγνωρίζοντας ως κορυφαίας σημασίας την προστασία του για την ποιότητα ζωής.

Ως συμμετοχος στη συλλογική προσπάθεια ανάσχεσης της κλιματικής αλλαγής, η Εταιρεία αναλαμβάνει σχετικές πρωτοβουλίες με σκοπό:

- την ανάπτυξη περιβαλλοντικής κουλτούρας, οικολογικής συνείδησης και φιλικής προς το περιβάλλον συμπεριφοράς σε συλλογικό επίπεδο στην εταιρική και την ευρύτερη κοινωνία, ώστε να μην υποθηκεύεται η ποιότητα ζωής των επερχομένων γενεών
- την υποστήριξη του έργου περιβαλλοντικών οργανώσεων
- τη διαφύλαξη, αποκατάσταση και ανάπλαση του φυσικού περιβάλλοντος
- τη συνετή διαχείριση της ενέργειας, των φυσικών πόρων και τον συνεχή έλεγχο του εταιρικού περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

Κατά το 2010, η Εταιρεία πραγματοποίησε σειρά δράσεων για το περιβάλλον:

### Οι διεθνείς δεσμεύσεις της INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN αποτελεί ενεργό μέλος του *United Nations Environment Program / Finance Initiative* του Ο.Η.Ε. από το 2006, έχοντας αναλάβει δεσμεύσεις υπεύθυνης περιβαλλοντικής συνεισφοράς, καθώς και του *Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact)* του Ο.Η.Ε. από το 2008. Το *Global Compact* στις δεσμευτικές για τις επιχειρήσεις-μέλη του αρχές υπευθυνότητας περιλαμβάνει και την προστασία του περιβάλλοντος (βλ. κεφάλαια “Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον” και “Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN” αντιστοίχως).



## Αποκατάσταση - Ανάπλαση Περιβάλλοντος

### Δενδροφύτευση στο Πάνειο Όρος

Με τη συνεργασία της οργάνωσης “Ελλάδα Καθαρή”, η INTERAMERICAN υλοποίησε παρέμβαση ανάπλασης σε καμμένη περιοχή του Θορικού Καλυβίων Αττικής, στο Πάνειο όρος, φτεύοντας στις 21 Φεβρουαρίου 500 δενδρύλλια.

Η “Ελλάδα Καθαρή”, η Διεύθυνση Αναδασώσεων Αττικής και ο δήμος Καλυβίων έχουν αναλάβει τη φροντίδα της ανάπτυξης των δενδρυλλίων για δύο έτη.

Στη δενδροφύτευση συμμετείχαν περίπου 50 εργαζόμενοι “Εθελοντές Ζωής”, φίλοι της Εταιρείας και δημότες Καλυβίων.

### Δενδροφύτευση στην Πεύκη

Στο πλαίσιο του ενδιαφέροντός της για την αναβάθμιση του αστικού περιβάλλοντος και τη σχετική ευαισθητοποίηση των παιδιών, η Εταιρεία ήταν χορηγός δενδροφύτευσης αναπτυγμένων πεύκων στο άλσος Μορέλλα του δήμου Πεύκης, που πραγματοποιήθηκε από παιδιά Δημοτικού Σχολείου (Φεβρουάριος).

### Καθαρισμός παραλία και πάρκου Σχινιά

Στο πλαίσιο του προγράμματος “Καθαρίστε τον Πλανήτη” (“Clean Up the World”) που υποστηρίζεται από το United Nations Environment Program, η Εταιρεία πραγματοποίησε με τη συνεργασία της οργάνωσης “Ελλάδα Καθαρή” και την υποστήριξη του δήμου Μαραθώνα δράση καθαρισμού στην παραλία και το εθνικό πάρκο Σχινιά, στις 24 Οκτωβρίου. Συμμετείχαν περίπου 25 εργαζόμενοι και συνεργάτες της Εταιρείας.

## Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων - Ανακύκλωση

### Διαδραστική εκδήλωση με θέμα την Ανακύκλωση

Δεκάδες παιδιά και οι ενήλικοι συνοδοί τους συμμετείχαν στη διαδραστική εκδήλωση με θέμα “Ανακυκλώνω, Ανα-κυ-κλώ-θω”, που οργάνωσε η Εταιρεία με τη συνεργασία της ομάδας βιωματικής εκπαίδευσης του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων, στις 30 Μαΐου στο Προσκοπικό Κέντρο του Πύργου Βασιλίσσης στο Ίλιον.

Η εκδήλωση αναπτύχθηκε για τρεις ηλικιακές ομάδες με διαδοχικές δράσεις, που περιλάμβαναν την παραστατική παρουσίαση της ανακύκλωσης, ομαδικά παι-



### Ανάλυση απορριμάτων Σχινιά

Πλαστικά αντικείμενα	66%
Μεταλλικά αντικείμενα	14%
Χαρτί - χάρτινες συσκευασίες	12%
Γυάλινα αντικείμενα	3%
Διάφορα υλικά	5%







χνίδια διαχωρισμού υλών και ανακύκλωσης, δημιουργικές κατασκευές από ανακυκλώσιμα υλικά και παρασκευή χαρτοπολτού. Συμμετείχαν 30 παιδιά.

Η INTERAMERICAN εστιάζει το ενδιαφέρον της στις παιδικές ηλικίες όσον αφορά στην περιβαλλοντική αγωγή.

### Οικοσύστημα, Φύση Υποστήριξη του Αρκτούρου

Την κάλυψη της δαπάνης μέρους των αναλωσίμων του Κτηνιατρικού Σταθμού Περιθαλψης Άγριων Ζώων, που λειτουργεί η οργάνωση Αρκτούρος στον Αετό Φλώρινας από το 1992, ανέλαβε τον Δεκέμβριο η INTERAMERICAN. Η χορηγία έχει διάρκεια ενός έτους. Ο Σταθμός φιλοξενεί και περιθάλπει αρκούδες και λύκους που προέρχονται από αιχμαλωσία.

### Λοιπές ενέργειες Δωρεά στην Πυροσβεστική Υπηρεσία Λαυρίου

Αναγνωρίζοντας το μεγάλο έργο δασοπυρόσβεσης που επιτελείται από το Πυροσβεστικό Σώμα, η INTERAMERICAN δώρισε στην Υπηρεσία Λαυρίου δύο ηλεκτρονικούς υπολογιστές για λειτουργικές ανάγκες της (Απρίλιος).

### Για την ανάδειξη του πράσινου marketing

Η Εταιρεία ήταν χορηγός εκδήλωσης που οργάνωσαν το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και το Κέντρο Αειφορίας CSE (Φεβρουάριος). Θέμα της εκδήλωσης ήταν η παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας για τις περιβαλλοντικές διαστάσεις του marketing και τις σχετικές στάσεις, αντιλήψεις και συμπεριφορές των καταναλωτών.

### “Ωρα της Γης 2010”

Η INTERAMERICAN συμμετείχε στην παγκόσμια δράση “Ωρα της Γης 2010” (“Earth Hour 2010”) στις 27 Μαρτίου, απενεργοποιώντας για μία ώρα τον φωτισμό στα τρία κτήρια διοίκησης (Λεωφ. Συγγρού 350, 348 και Δοϊράνης 240). Παράλληλα, η Εταιρεία κάλεσε τους εργαζομένους της να συμμετάσχουν στην κινητοποίηση, ενεργώντας αναλόγως στα σπίτια τους.

Η “Ωρα της Γης” απευθύνεται σε κάθε πολίτη, κάθε επιχείρηση και κάθε ανθρωπινή κοινότητα στον Πλανήτη. Πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμοί σε όλον τον κόσμο σβήνουν τα φώτα και ενώνουν για μία ώρα τη βούλησή τους για το μέλλον του Πλανήτη μας, για τον περιορισμό της σπατάλης των φυσικών πόρων και την ανάσχεση της κλιματικής αλλαγής.



### Υπογραφή της Διακήρυξης του Ο.Η.Ε. για την Κλιματική Αλλαγή

Η Εταιρεία, ως ενεργό μέλος του UNEP FI, συνυπέγραψε μαζί με 258 από τους μεγαλύτερους θεσμικούς επενδυτές παγκόσμια Διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών για την κλιματική αλλαγή. Με την υπογραφή της Διακήρυξης για την κλιματική αλλαγή οι κυβερνήσεις και οι διεθνείς οργανισμοί καλούνται να συμβάλλουν στην εφαρμογή και ενδυνάμωση μίας μακροχρόνιας, σαφούς και σταθερής πολιτικής αλλά και οικονομικών εργαλείων, τα οποία είναι αναγκαία για την απελευθέρωση των αναγκαίων επενδύσεων προκειμένου να αντιμετωπιστεί το εξελισσόμενο φαινόμενο της κλιματικής αλλαγής.

Με στόχο την επιτακτική ανάγκη διευκόλυνσης της ροής κεφαλαίων προς επενδύσεις που υποστηρίζουν τη μετάβαση προς μία οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα και λαμβανομένου υπ' όψιν ότι οι επενδύσεις αυτές μέχρι σήμερα υπολείπονται από τον στόχο οριοθέτησης της υπερθέρμανσης του πλανήτη κάτω από το όριο των 2οC, η Διακήρυξη επισημαίνει την υφιστάμενη έλλειψη εμπιστοσύνης από τους ιδιώτες επενδυτές σε αυτόν τον ανερχόμενο επενδυτικό τομέα.

## “Πράξεις Ζωής” για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό

Το πρόγραμμα “Πράξεις Ζωής” εμπλουτίστηκε με την εισαγωγή της θεματικής ενότητας πρωτοβουλιών για τον πολιτισμό, την παιδεία και τον αθλητισμό.

Η INTERAMERICAN, με δεδομένη τη σοβαρή κρίση αξιών πίσω από την οικονομική κρίση, αναδεικνύει στον σχεδιασμό των ενεργειών κοινωνικής υπευθυνότητας τους εν λόγω τομείς ως φορείς αξιών, που μπορούν να συμβάλλουν καθοριστικά στην ανάκαμψη, τη δημιουργικότητα και την ευημερία της κοινωνίας.

Κατά το 2010, η Εταιρεία ανέπτυξε τις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

### Για τον Πολιτισμό

#### Ανάδειξη του έργου του Μίκη Θεοδωράκη

Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός μεγάλης συναυλίας που οργανώθηκε με τη συμμετοχή της Λαϊκής Ορχήστρας “Μίκης Θεοδωράκης” και πλειάδας καλλιτεχνών στο θέατρο Λυκαβηττού στην Αθήνα, στις 29 Ιουλίου, με αφορμή τα 85α γενέθλια του κορυφαίου μουσικοσυνθέτη. Αναγνωρίζοντας τον Μίκη Θεοδωράκη ως εξέχουσα προσωπικότητα που χαρακτηρίζει την ταυτότητα του σύγχρονου ελληνικού πολιτισμού και ως μοναδικό πρότυπο ενεργού και δημιουργικού πολίτη, η Εταιρεία τον τίμησε με ασημένιο δίσκο. Η INTERAMERICAN πρεσβεύει, ως χορηγός, την ανάγκη της διάδοσης του έργου του στις νεώτερες γενιές και συνεργάζεται γι’ αυτό τον σκοπό με τη Λαϊκή Ορχήστρα “Μίκης Θεοδωράκης”.

#### Χορηγός του “Πλοίου για τους Νέους του Κόσμου”

Η Εταιρεία ασφάλισε δωρεάν με καλύψεις έναντι ατυχήματος τα άτομα της ελληνικής συμμετοχής στο πρόγραμμα της ιαπωνικής κυβέρνησης “22ο Πλοίο για τους Νέους του Κόσμου” (“SWY 22nd Ship for World Youth”), που πραγματοποιείται με την υποστήριξη του Ο.Η.Ε. Το πρόγραμμα στοχεύει στην αλληλοκατανόηση, τη φιλία και τη διαπολιτισμική διακίνηση γνώσεων μεταξύ νέων από όλον τον κόσμο. Το ταξίδι ξεκίνησε από το Τόκιο στις 22 Ιανουαρίου και μετά από σταθμούς διαπολιτισμικών ανταλλαγών στη Σιγκαπούρη, στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα και στην Ινδία, επέστρεψε στο Τόκιο στις 5 Μαρτίου.

#### Χορηγός κονσέρτου κλασικής μουσικής

Κονσέρτο του Princess Christina Concours, που οργάνωσε το Ελληνο-Ολλανδικό Επιμελητήριο (HEDA) στην Αθήνα, υποστήριξε χορηγικά η Εταιρεία (Νοέμβριος).







## Για την Παιδεία

### “Μίλα, μη Φοβάσαι”

Την αγορά και διανομή βιβλίων που διανεμήθηκαν σε μαθητές Δημοτικού Σχολείου στην Ημαθία, με θέμα την αντιμετώπιση της ενδοσχολικής βίας, υποστήριξε η INTERAMERICAN, σε συνεργασία με την Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.).

### Δωρεές για εκπαίδευση

- Η Εταιρεία ενίσχυσε οικονομικά και προσέφερε βιβλία στο ελληνόγλωσσο εννεατάξιο Σχολείο Μεσοποτάμου Αγίων Σαράντα, στην Αλβανία (Ιούλιος).
- Δώρισε βιβλία λογοτεχνίας (17 τίτλους) σε 10 μονοθέσια Δημοτικά Σχολεία του Έβρου, καθώς και σε 7 Δημοτικά Σχολεία νησιών της άγονης γραμμής, για τις σχολικές βιβλιοθήκες τους (Μάρτιος).
- Ενίσχυσε και τη σχολική βιβλιοθήκη του 2ου Δημοτικού Σχολείου Λαυρίου με βιβλία λογοτεχνίας (Απρίλιος)
- Υποστήριξε οικονομικά την οργάνωση σχολικής βιβλιοθήκης στο 2ο Δημοτικό Σχολείο Καλύμνου (Οκτώβριος)
- Δώρισε ηλεκτρονικούς υπολογιστές για εκπαιδευτική χρήση:
  - ▶ στο 11ο Δημοτικό Σχολείο Χαϊδαρίου (12 Η/Υ)
  - ▶ στον δήμο Πεύκης για φροντιστηριακή υποστήριξη απόρων μαθητών (5 Η/Υ).

## Για τον Αθλητισμό

Την πρωταθλήτρια Ευρώπης 2009-2010 στο μπάσκετ μπόλ γυναικών ομάδα του Αθηναϊκού Γυμναστικού Συλλόγου ασφάλισε δωρεάν έναντι ατυχήματος των μελών του η Εταιρεία, επιβραβεύοντας με τη χορηγία την ιδιαίτερα σημαντική διάκριση της ομάδας.

## Λοιπές Χορηγίες

### Χορηγός Επιχειρηματικών Συνεδρίων και Ημερίδων

Κατά το 2010, η INTERAMERICAN υποστήριξε χορηγικά:

- το 12ο Διεθνές Συνέδριο Ασφαλιστών και Αντασφαλιστών, που οργάνωσε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών στην Ύδρα (Σεπτέμβριος)
- εκδήλωση με θέμα το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα, με ομιλητή τον Χ. Βήττα, πρώην ανώτατο στέλεχος του Δ.Ν.Τ. (Σεπτέμβριος)
- το Συνέδριο με θέμα “The future of Insurance in Greece”, που οργάνωσε το περιοδικό “The Banker” στην Αθήνα (Οκτώβριος)
- το “Insurance Money Conference”, που οργάνωσε η Ethos Media (Νοέμβριος)
- το Συνέδριο του Economist με θέμα “Social Security Conference in Greece: will it work?”, που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα (Δεκέμβριος)
- την Ημερίδα με θέμα “Επιχειρηματικότητα, ο μόνος δρόμος για το αύριο”, που οργάνωσε για φοιτητικό ακροατήριο η Koufalis Media (Ιούνιος).

### Υποστήριξη του Ελληνικού Δικτύου Ε.Κ.Ε.

Η INTERAMERICAN, ως κύριο μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, συμμετείχε υποστηρικτικά στις εκδηλώσεις ενημέρωσης και επικοινωνίας που οργάνωσε κατά το 2010 το Δίκτυο, με αφορμή τη συμπλήρωση δέκα ετών σημαντικής παρουσίας του στα πράγματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.



## Ανασκόπηση Στόχων 2010 - Στόχοι 2011

Στόχοι 2010	Επίδοση 2010	Στόχοι 2011
Ανάπτυξη εθελοντισμού στον χώρο των εργαζομένων και συνεργατών πωλήσεων της Εταιρείας.	100% Πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις με συμμετοχή εθελοντών: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Δενδροφύτευση στα Καλύβια Αττικής</li> <li>■ Συμμετοχή στην δράση "Ωρα της Γης 2010"</li> <li>■ Καθαρισμός παραλίας και άλσους στην περιοχή Σχινιά του Μαραθώνα</li> <li>■ Αιμοδοσίες</li> <li>■ Εγγράφηκαν ως μέλη στην ομάδα "Εθελοντές Ζωής" 103 εργαζόμενοι και συνεργάτες της Εταιρείας.</li> </ul> Βλ. κεφάλαιο "Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN", ενότητα "Εθελοντισμός" και παρόν κεφάλαιο, ενότητα "Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον".	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ανάπτυξη συνεργειών με άλλες επιχειρήσεις (συμπράξεις Ε.Κ.Ε.).</li> <li>■ Έμφαση σε ενέργειες για παιδιά (προστασία, υγεία και παιδεία).</li> <li>■ Περαιτέρω ανάπτυξη του εθελοντισμού και αύξηση των "Εθελοντών Ζωής".</li> </ul>
Εισαγωγή νέου θεματικού άξονα στο πρόγραμμα "Πράξεις Ζωής" για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό και ανάπτυξη σχετικών δράσεων.	100% Δημιουργήθηκε πέμπτος βασικός άξονας στο πρόγραμμα "Πράξεις Ζωής" για τον Πολιτισμό, την Παιδεία και τον Αθλητισμό και αναπτύχθηκαν σχετικές δράσεις. Βλ. σχετική ενότητα στο παρόν κεφάλαιο.	
Περαιτέρω αξιοποίηση των υποδομών της Εταιρείας στην Άμεση Ιατρική και Οδική Βοήθεια για κοινωνικές πρωτοβουλίες.	100% Υπεγράφη Μνημόνιο Συνεργασίας με τη Μ.Κ.Ο. Γραμμή Ζωής με σκοπό την έκτακτη διεπιχειρησιακή συνεργασία μεταξύ του Συντονιστικού Κέντρου της και του Κέντρου Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας της INTERAMERICAN. Εξάλλου, αναπτύχθηκε περισσότερο η δωρεάν παροχή υπηρεσιών προσωπικής βοήθειας και οδικής βοήθειας σε εκδηλώσεις για το αυτοκίνητο. Βλ. ενότητες στο παρόν κεφάλαιο: "Πράξεις Ζωής" για την Υγεία, την Αντιμετώπιση Κινδύνων και τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες".	
Θεσμοθέτηση Βραβείου Κοινωνικής Αξίας για συνεργάτη του Δικτύου Πωλήσεων της Εταιρείας, ως ηθική επιβράβευση για πρωτοβουλίες κοινωνικής υπευθυνότητας.	100% Το Βραβείο για το 2010 επιδόθηκε στον συντονιστή Γραφείου Πωλήσεων Δ. Φαραντούρη.	

Το EUREKO ACHMEA FOUNDATION διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο και το Εκτελεστικό Γραφείο. Την ημέρα δημοσίευσης της Ετήσιας Έκθεσης του E.A.F. η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου ήταν η εξής:

<b>Paul Overmars</b>	Πρόεδρος
<b>Liesbeth van der Kruit</b>	Γραμματέας/Ταμίας
<b>Walter Annard</b>	Μέλος
<b>Willem van Duin</b>	Μέλος
<b>Pauline Jansen</b>	Μέλος
<b>Leendert Schouten</b>	Μέλος
<b>Willemijn Verloop</b>	Μέλος

Η σύνθεση του Εκτελεστικού Γραφείου του EAF:

<b>Wim Stille</b>	Συντονιστής Ταμείου Χορηγιών
<b>Karin Broeders</b>	Γραμματέας
<b>Eveline Kuijper</b>	Κύριος Διοικητικός Υπάλληλος

## EUREKO ACHMEA FOUNDATION

Το EUREKO ACHMEA FOUNDATION (E.A.F.) ιδρύθηκε τον Ιανουάριο του 2006 στην Ολλανδία, ως ανεξάρτητο φιλανθρωπικό ίδρυμα. Σκοπός του E.A.F. είναι να λαμβάνει ενεργό μέρος στις προσπάθειες βελτίωσης των κοινωνικών συνθηκών διαβίωσης και του βιοτικού επιπέδου των λιγότερο προνομιούχων στρωμάτων, τόσο στην Ολλανδία όσο και ανά τον κόσμο.

Η συνδρομή του E.A.F. υλοποιείται μέσω στρατηγικά στοχευμένων προγραμμάτων και ενεργειών φιλανθρωπικού χαρακτήρα.

Το κύριο κριτήριο επιλεξιμότητας και υλοποίησης των εν λόγω προγραμμάτων είναι ότι θα πρέπει αυτά να προσφέρουν γνώση και επιμόρφωση σε θέματα που άπτονται της δημιουργίας υποδομών -με την ευρεία έννοια του όρου- συνεισφέροντας στην βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των κοινωνικών ομάδων στις οποίες αφορούν.

Ο όμιλος EUREKO, του οποίου είναι μέλος η INTERAMERICAN, έλαβε την απόφαση να εκχωρεί κάθε χρόνο 0,5% των καθαρών κερδών του στο E.A.F., διαθέτοντας έτσι μέρος των παραγομένων κερδών προς όφελος ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων στις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, καθώς και σε κάποιες χώρες της Αφρικής.

Οι ενέργειες και τα προγράμματα που θα υλοποιεί το E.A.F. πρέπει να ικανοποιούν τα ακόλουθα κριτήρια:

- Η υλοποίηση του προγράμματος ή της ενέργειας θα πρέπει να είναι, κυρίως, χρηματική συνδρομή.
- Η συνδρομή αυτή θα πρέπει να αναγνωρίζεται ως σημαντική χρηματικά και κοινωνικά για τις ασθενέστερες ομάδες στις οποίες απευθύνεται.
- Η συνδρομή θα πρέπει να κατευθύνεται αποτελεσματικά σε κοινωνικές ομάδες με πραγματικές ανάγκες εξωτερικής βοήθειας.
- Η εκάστοτε ενέργεια ή πρόγραμμα θα πρέπει να συνεισφέρει ενεργά στην βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των συγκεκριμένων ομάδων στις οποίες απευθύνεται.
- Η χρηματική συνδρομή θα πρέπει να αφορά στην άμεση βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των τελικών αποδεκτών.

## Γνώμες για τις “Πράξεις Ζωής”

### EUREKO ACHMEA FOUNDATION

*“Η Ετήσια Έκθεση κοινωνικής υπευθυνότητας της INTERAMERICAN αποτελεί έναν πλήρη και διαφανή απολογισμό επί των «πραγμάτων που κάτι σημαίνουν» για τις ζωές των ανθρώπων.*

*Το EUREKO ACHMEA FOUNDATION είχε την ευχαρίστηση να συνεισφέρει σε έργα που πραγματοποιήθηκαν στην Ελλάδα μετά από πρωτοβουλίες που ανέπτυξε η INTERAMERICAN και θα συνεχίσει να συνεισφέρει και στο μέλλον, πάντοτε βέβαια στο πλαίσιο των δυνατοτήτων του και σύμφωνα με τα κριτήριά επιλεξιμότητας και τις εκάστοτε προτεραιότητες που θέτει η Διοίκησή του”.*

**Wim Stille**

Συντονιστής Ταμείου Χορηγιών του EUREKO ACHMEA FOUNDATION



Το Ίδρυμα δέχεται να εξετάσει αιτήματα τα οποία καταθέτουν ιδιώτες, Μ.Κ.Ο. και τοπικοί φορείς. Κατά το 2010, το EUREKO ACHMEA FOUNDATION υποστήριξε χορηγικά ενέργειες με ποσόν ύψους 3.236.116,00 ευρώ.

Χορηγικά Προγράμματα 2010			
Θεματική Ενότητα	Κάτω Χώρες πλήθος €	Λοιπός Κόσμος πλήθος €	Σύνολο πλήθος €
Καταπολέμηση φτώχειας	- -	5 140.927	5 140.927
Κοινωνικο-οικονομικές παρεμβάσεις, ισότητα των φύλων, επανένταξη, απασχόληση	2 67.140	16 1.118.677	18 1.185.817
Υπηρεσίες υγείας	- -	6 354.279	6 354.279
Εκπαίδευση, επιμόρφωση	4 250.000	18 781.051	22 1.031.051
Υποδομές, δομές πρόνοιας	- -	3 247.620	3 247.620
Φροντίδα παιδιών (HIV, πόλεμοι, κ.ά.)	- -	5 276.422	5 276.422
Αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών			
<b>Σύνολο</b>	<b>6 317.140</b>	<b>53 2.918.976</b>	<b>59 3.236.116</b>

Παιδιά των οποίων την αναδοχή ανέλαβε η INTERAMERICAN (Δεκέμβριος 2010), στο πλαίσιο του σχετικού προγράμματος της ActionAid.



## Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

“Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η γέφυρα που ενώνει την επιχείρηση με την κοινωνία. Από το 2007, που η INTERAMERICAN έγινε μέλος του Δικτύου μας, παρακολουθώ με μεγάλο ενδιαφέρον τα σταθερά βήματα που έχει κάνει για να διασχίσει αυτή την γέφυρα. Με την εντυπωσιακή δέσμευση όλων των στελεχών της στις αρχές και αξίες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει μεταφράσει τη θεωρία σε πράξη, προσφέροντας με συστηματικό και ουσιαστικό τρόπο υποστήριξη σε μειονεκτούσες ομάδες του πληθυσμού - και όχι μόνον.

Θυμάμαι την ενεργό συμμετοχή της στη πρωτοβουλία του Δικτύου μας για κάλυψη αναγκών που δημιουργήθηκαν μετά τις πυρκαϊές του 2007, όπως επίσης θυμάμαι έντονα ότι ήταν η μόνη εταιρεία που εκπροσωπήθηκε κατά την επίσκεψη που





οργανώσαμε στον ξενώνα της Μ.Κ.Ο. «Φροντίδα» το 2009.

Στη σημερινή δύσκολη περίοδο που βιώνουμε, τα νερά που περνούν κάτω από τη γέφυρα είναι ταραγμένα και θολά. Πιστεύω, όμως, ότι αυτό δεν θα πτοήσει την INTERAMERICAN και θα συνεχίσει με τα ίδια σταθερά βήματα να διασχίζει τη γέφυρα και να έρχεται όλο και πιο κοντά στην κοινωνία”.

**Δημήτρης Παπαδόπουλος**

Διευθυντής του Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε.

### Σύλλογος Υπαλλήλων INTERAMERICAN



“Έχοντας συμπληρώσει 24 χρόνια εργασίας στην INTERAMERICAN, μπορώ να υποστηρίξω με βεβαιότητα ότι είναι μία επιχείρηση με έντονα κοινωνικό χαρακτήρα, που διαμορφώνεται σε σημαντικό βαθμό από τους ανθρώπους της. Τα τελευταία χρόνια παρακολουθώ να αναπτύσσεται συνεχώς ένα οργανωμένο πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, με τη Διοίκηση να αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην κοινωνική υπευθυνότητα. Βλέπω ότι αυτό μετράει για τους συναδέλφους και ότι σχετικές πρωτοβουλίες με την εθελοντική συμμετοχή μας ενισχύουν τους δεσμούς ανάμεσά μας, κάνουν περισσότερο συμπαγή την Εταιρεία.

Ο εθελοντισμός μας ενώνει, μας δυναμώνει μπροστά σε δύσκολες καταστάσεις, μας κάνει καλύτερους ανθρώπους και χαίρομαι που η INTERAMERICAN με προγραμματισμένες δράσεις κάνει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη υπόθεση των εργαζομένων της. Εκ μέρους του Συλλόγου των Υπαλλήλων, θέλω να τονίσω την ευαισθησία και τη συνεχή προσπάθεια της Εταιρείας για τα εργασιακά ζητήματα. Δημιουργούνται πλαίσια δεοντολογίας, αντικειμενικής αξιολόγησης και ανταμοιβής, αλλά και προϋποθέσεις για ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας, με όρους υγιεινής και ασφάλειας.

Πραγματικά, αισθάνομαι υπερήφανος που εργάζομαι στην INTERAMERICAN όταν ακούω από άλλους ή διαβάζω ότι είναι μια ξεχωριστή εταιρεία επειδή νοιάζεται στην πράξη για την κοινωνία, το περιβάλλον, τους ανθρώπους της”.

**Κώστας Βάγιας**

Πρόεδρος (2010) Συλλόγου Υπαλλήλων INTERAMERICAN (Σ.ΥΠ.ΙΝ.)

### Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος



“Η σημερινή πολύπλοκη πραγματικότητα ενισχύει τον ευρύτερο ρόλο των επιχειρήσεων, που ως ζωντανά μέρη του κοινωνικού περιβάλλοντος το επηρεάζουν και επηρεάζονται από αυτό. Η κοινωνία, πιο συνειδητοποιημένη και ευαισθητοποιημένη από ποτέ, δείχνει σαφή εκτίμηση και πολύ συχνά προτίμηση στις επιχειρήσεις που ενσωματώνουν κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις στην επιχειρηματική πρακτική. Οι προσδοκίες όχι μόνο των πελατών, αλλά όλων των μερών που αλληλεπιδρούν με την επιχείρηση, ολόένα και αυξάνονται και η επιστροφή μέρους των κερδών της επιχείρησης στην κοινωνία αποτελεί ζητούμενο.

Ιδιαίτερα στον χώρο της ασφάλισης, που βασίζεται στο χτίσιμο σχέσης εμπιστοσύνης με τον ασφαλισμένο και σε μία υπόσχεση ότι η ασφαλιστική εταιρεία θα βρίσκεται δίπλα του στη δύσκολη στιγμή, η συνολικά υπεύθυνη στάση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων κρίνεται απαραίτητη, καθώς ενισχύει την αξιοπιστία και την υπευθυνότητα του κλάδου.

Η INTERAMERICAN αποτελεί, σαφώς, παράδειγμα προς μίμηση στα θέματα Ε.Κ.Ε. Με ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα Ε.Κ.Ε. προσανατολισμένο σε πέντε τομείς

ενδιαφέροντος, μακροχρόνιες συνεργασίες με φορείς και ενθάρρυνση του εθελοντισμού, προσεγγίζει ολιστικά την κοινωνική και περιβαλλοντική ευθύνη, φέροντας σημαντικά αποτελέσματα.

Διαβάζοντας τον κοινωνικό Απολογισμό της INTERAMERICAN μένει κανείς εντυπωσιασμένος από την πληθώρα των δεσμεύσεων, των συνεργασιών και των δράσεων. Δράσεις που ενισχύονται με το πέρασμα των χρόνων προσφέροντας ουσιαστικό κοινωνικό όφελος. Ως μέλος της ελληνικής κοινωνίας ελπίζω ότι περισσότερες επιχειρήσεις θα ακολουθήσουν το πρότυπο της INTERAMERICAN και εύχομαι καλή συνέχεια στο σημαντικό αυτό έργο”.

### **Μαργαρίτα Αντωνάκη**

Γενική Διευθύντρια Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος

## **Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας**

“Η προστασία της υγείας των εργαζομένων δεν πρέπει να περιορίζεται μόνο στο πλαίσιο της παραδοσιακής υγιεινής και ασφάλειας, αλλά θα πρέπει να επεκτείνεται στον ευρύτερο τομέα της Προαγωγής Υγείας, προκειμένου να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά ευρύτεροι παράγοντες κινδύνου στους χώρους εργασίας, όπως είναι το κάπνισμα, η διατροφή, η άσκηση και το στρες. Δυστυχώς στη χώρα μας, ο σημαντικός ρόλος που διαδραματίζουν οι παράγοντες αυτοί στην υγεία των εργαζομένων κατά κανόνα παραγνωρίζεται και υποτιμάται.

Η INTERAMERICAN αποτελεί μία από τις λίγες φωτεινές εξαιρέσεις, αναλαμβάνοντας σημαντικές σχετικές πρωτοβουλίες κατά τη διάρκεια του 2010, όπως και στα προηγούμενα έτη. Θεωρώ δε πολύ σημαντικό το γεγονός ότι η INTERAMERICAN δεν περιορίστηκε μόνο στην ενεργό συμμετοχή της στο Εθνικό Δίκτυο Χώρων Εργασίας Προαγωγής Υγείας, αλλά υποστήριξε και τη διενέργεια ενημερωτικών σεμιναρίων για τους εργαζομένους της, καθώς επίσης υποστήριξε χορηγικά τις πανελλαδικές έρευνες υγείας Hellas Health, την καμπάνια για ασφαλή οδήγηση χωρίς αλκοόλ και το τριμηνιαίο περιοδικό Προαγωγής Υγείας «ΝΕΑ ΥΓΕΙΑ». Εύχομαι αυτή η σημαντική συμβολή της INTERAMERICAN να συνεχιστεί απτότητα και κατά το 2011”.

### **Γιάννης Τούντας**

Αν. Καθηγητής Κοινωνικής Ιατρικής, Πρόεδρος Επιστημονικής Επιτροπής Εθνικού Δικτύου Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας (2010)

## **UNICEF**

“Από τους πρωταρχικούς στόχους της UNICEF και τις βασικές προτεραιότητές της είναι η προώθηση της Σύμβασης των Δικαιωμάτων του Παιδιού και η υλοποίηση προγραμμάτων για την αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού, με απώτερο στόχο όλα τα παιδιά να απολαμβάνουν τα δικαιώματά τους χωρίς διακρίσεις.

Με αυτό το κοινό όραμα η UNICEF και η INTERAMERICAN, με «όχημα» τη Διαπολιτισμική Γιορτή, έστειλαν το μήνυμα ότι «Όλοι μαζί είμαστε μια αγκαλιά και μπορούμε να πετύχουμε πολλά». Αυτό, άλλωστε, το απέδειξαν τα ίδια τα παιδιά. Ήταν η δεύτερη συνεχόμενη χρονιά που η INTERAMERICAN στήριξε τον θεσμό και η διάρκεια σχέσης που δημιουργεί με τη UNICEF έχει ιδιαίτερη αξία για την εκπλήρωση των στόχων του Οργανισμού μας.

Η INTERAMERICAN αποδεικνύει με τη στάση της ότι αφενός αφογκράζεται τα μηνύματα που στέλνουν τα παιδιά και αφετέρου εκτιμά το έργο που επιτελεί η UNICEF, αποτελώντας έτσι ένα πρότυπο ευαίσθητου και συνεπούς εταίρου στις προ-



σπάθειές μας. UNICEF και INTERAMERICAN πορεύονται μαζί, επιζητώντας ένα καλύτερο αύριο για όλα τα παιδιά”.

### Ηλίας Λυμπέρης

Γενικός Διευθυντής της Ελληνικής Εθνικής Επιτροπής UNICEF



### Σώμα Ελλήνων Προσκόπων

“Το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων ήταν -πριν ακόμα υπάρξει ανάγκη γι’ αυτό- είναι και θα είναι πάντα στην πρώτη γραμμή για την προστασία της φύσης και του περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο ανάπτυξης και εξάπλωσης αυτής της γνώσης και εμπειρίας, δημιουργήθηκε ένα τμήμα -η Βιοματική Εκπαίδευση- που σκοπό έχει την εκπαίδευση των αυριανών πολιτών σε θέματα που αφορούν στην κοινωνία, την υγεία, το περιβάλλον, τις τέχνες και τον πολιτισμό μέσα από ευχάριστες συμμετοχικές διαδικασίες. Τα προγράμματα «Ανακυκλώνω, Ανα-κυ-κλώ-θω» και «Νερό, Νεράκι», στα οποία συνεργαστήκαμε με την INTERAMERICAN, αφορούν στην περιβαλλοντική αφύπνιση και ενημέρωση των παιδιών.

Εταιρείες όπως η INTERAMERICAN, με «περιβαλλοντική συνείδηση», υποστηρικτές σε προσπάθειες ευαισθητοποίησης και ενεργοποίησης μεγάλων και μικρών, θέλουμε να είναι πάντα στο πλάι μας, συνεργάτες μας, φίλοι μας και συνοδοιπόροι μας.

Από τις πρώτες κιόλας συναντήσεις νοιώσαμε ότι το αίσθημα ευθύνης των ανθρώπων που εργάζονται στην INTERAMERICAN απέναντι στο φυσικό περιβάλλον είναι μεγάλο, τόσο που πραγματικά αισθανθήκαμε περήφανοι που μας δόθηκε η ευκαιρία να συνεργαζόμαστε μαζί τους και να προσθέτουμε μαζί ένα λιθαράκι στην καθημερινή προσπάθεια για την προστασία των πρώτων υλών που απλόχερα μας προσφέρει η φύση -για πόσο άραγε;- αλλά και την δραστηριοποίηση των ανθρώπων που σε λίγα χρόνια θα δρουν και θα αποφασίζουν για τη Γη: των παιδιών μας!

Ευχόμαστε να υπάρξουν και άλλες συνεργασίες με την INTERAMERICAN, καθώς και περισσότερες εταιρείες που να λειτουργούν με τον ίδιο τρόπο σκέψης”.

### Ευθύμιος Μπακογιάννης

Γενικός Γραμματέας Δ.Σ. Σώματος Ελλήνων Προσκόπων

### EuroCharity



“Η INTERAMERICAN είναι μέλος της EuroCharity, που αποτελεί το σημείο αναφοράς για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Πράσινη Οικονομία, από το 2007. Στο χρονικό διάστημα από τότε έως σήμερα, έχουμε αναπτύξει μία πολύ στενή σχέση και συνεργασία.

Ως μέλος του Ομίλου EUREKO, που έχει την έδρα του στην πατρίδα μου, την Ολλανδία, η INTERAMERICAN είναι μία εταιρεία ηγετικού χαρακτήρα στον κλάδο της και πρωτοπόρος σε ζητήματα που αφορούν στην αειφορία και την εταιρική υπευθυνότητα. Πραγματικά, θαυμάζουμε τη βαρύνουσα σημασία που αποδίδουν στην Ε.Κ.Ε. η Διοίκηση και το στελεχιακό δυναμικό της INTERAMERICAN, καθώς και τις μακροπρόθεσμες δεσμεύσεις που έχουν αναλάβει υπέρ της αειφόρου ανάπτυξης.

Οι συνεργάτες μου και εγώ προσωπικά, έχουμε συχνά συμμετάσχει σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας της Εταιρείας, όπως ήταν η δενδροφύτευση στα Καλύβια και στον λόφο Φιλοπάππου στην Αττική.

Αναγνωρίζουμε, επίσης, στην INTERAMERICAN και ένα ακόμα θετικό στοιχείο, το οποίο σχετίζεται με την έκδοση απολογισμών αειφορίας και εταιρικής υπευθυ-



τητας. Είναι η μόνη εταιρεία του κλάδου της στην Ελλάδα που εκδίδει ετήσια έκθεση εταιρικής υπευθυνότητας κατά το πρότυπο αναφοράς GRI-G3 και αυτό την καθιστά πρωτοπόρο, ενώ ωθεί παράλληλα τους ανταγωνιστές της να την ακολουθήσουν. Εμείς, από την πλευρά μας, ενθαρρύνουμε τη Διοίκηση και το Προσωπικό της Εταιρείας να συνεχίσουν σταθερά σε αυτόν τον δρόμο της αειφορίας που έχουν, ήδη, χαράξει και προσπαθούμε να ενδυναμώνουμε καθημερινά στην πράξη τη σχέση μας με ένα δραστήριο και οραματιστή εταιρικό πολίτη, όπως είναι η INTERAMERICAN”.

**Peter Michel Heilmann**

Πρόεδρος της EuroCharity

(GRI Data Partner στην Ελλάδα και GRI Organisational Stakeholder)



## Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN

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

Οικονομία	2008	2009	2010
Μετοχικό κεφάλαιο (σε εκατ. ευρώ)	147,04	147,04	147,04
Σύνολο ενεργητικού (σε εκατ. ευρώ)	1.760,62	1.804,33 (*1)	1.691,05
<b>Βασικά μεγέθη</b>			
Καθαρές πωλήσεις (σε εκατ. ευρώ) (*1)	394,95	418,65	436,42
Καθαρά κέρδη μετά από φόρους (σε εκατ. ευρώ)	0,94	9,92	(23,86)
Συνολική κεφαλαιοποίηση - οφειλές και μετοχικές (σε εκατ. ευρώ)	232,65	234,35	189,77
Συνολικό ύψος παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών(αριθ. συμβολαίων)	818.885	1.044.090	1.360.200
Σύνολο περιουσιακών στοιχείων (σε εκατ. ευρώ)	1.760,62	1.804,33	1.691,05
<b>Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται</b>			
Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας (σε εκατ. ευρώ)	221,65	219,32	210,62
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλειών (σε εκατ. ευρώ)	155,26	182,46	205,75
Έσοδα από επενδύσεις	46,08	40,1	36,61
Συνολικά έσοδα (σε εκατ. ευρώ)	462,39	509,01	472,69
<b>Οικονομική αξία που κατανέμεται</b>			
Λειτουργικό κόστος (σε εκατ. ευρώ)	37,81	37,25	36,62
Μισθοί και παροχές για εργαζομένους (σε εκατ. ευρώ)	56,68	59,77 (*1)	70,55
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου (σε εκατ. ευρώ)	0,94	9,92	-
Πληρωμές στους κυβερνητικούς φορείς - μικτοί φόροι (σε εκατ. ευρώ)	16,04	11,72	11,71
<b>Λοιπά οικονομικά στοιχεία</b>			
Συνολική χρηματοοικονομική βοήθεια από το κράτος (σε εκατ. ευρώ)		μη σημαντική χρηματοδότηση	
Συνολικό ύψος προστίμων / κυρώσεων που επιβλήθηκαν (σε εκατ. ευρώ)	-	8,55	-
<b>Εργαζόμενοι</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Αριθμός εργαζομένων	1.594	1.556	1.416
Χρόνος (συμμετοχές επί ώρες) εκπαίδευσης	9.719	10.448 (*2)	13.993
Ποσόν που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε χιλ. ευρώ)	598,1	201	271 (3*)
<b>Αγορά</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Σύνολο αποζημιώσεων σε ασφαλισμένους (σε εκατ. ευρώ)	269,7	344,1	352,2
<b>Περιβάλλον</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας (σε kWh)	5.046.021	4.764.000	3.002.400
Καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας ανά εργαζόμενο (σε kWh/εργαζόμενο)	6,31	5,80	4,22
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (σε lt)	52.490	44.000	20.000
Σύνολο κατανάλωσης ενέργειας (σε kWh)	5.564.097	5.198.280	3.199.800
Καταναλώσεις νερού (σε m <sup>3</sup> )	14.029	10.990	6.735
Καταναλώσεις νερού ανά εργαζόμενο (σε m <sup>3</sup> /εργαζόμενο)	15,91	12,27	8,89
Σύνολο εκπομπών CO <sub>2</sub> (σε ισοδύναμους τόνους - tCO <sub>2</sub> )	4.238	3.985	2.492
Εκπομπές CO <sub>2</sub> ανά εργαζόμενο (σε ισοδύναμους τόνους - tCO <sub>2</sub> /εργαζόμενο)	4,80	4,45	3,29
<b>Κοινωνία</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Επενδύσεις σε επίπεδο κοινότητας συμπεριλαμβανομένων δωρεών (σε χιλ. ευρώ)	159,89	208,08	253,75
Ποσοστό χορηγικού προγράμματος επί των καθαρών κερδών της Εταιρείας	17 (%)	2,1 (%)	-(4)

(\*1) Αναθεώρηση λόγω λανθασμένης εγγραφής.

(\*2) Αναθεώρηση λόγω τυπογραφικού λάθους.

(\*3) Το ποσόν αυτό αφορά όχι στο συνολικά κόστος εκπαίδευσης στην Εταιρεία, αλλά στο ποσόν που διαχειρίστηκε για εκπαίδευση η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού.

(\*4) Δεν υπήρξαν κέρδη κατά το 2010.



## Στοιχεία του Απολογισμού

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 αποτελεί την τρίτη σχετική έκδοση της INTERAMERICAN και αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2010-31/12/2010, σε συνέχεια του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του 2009. Η Εταιρεία έχει επιλέξει να εκδίδει Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ετήσια βάση.

### Πεδίο και Όριο

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 καλύπτει τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN και των θυγατρικών της στην Ελλάδα, ενώ δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες προμηθευτών της Εταιρείας ή άλλες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια κοινοπραξιών ή από τρίτους.

Με την έκδοση αυτή, η INTERAMERICAN αποσκοπεί στην συνολική παρουσίαση όλων των πεπραγμένων της στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας κατά το 2010. Επιπλέον, καθώς η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της αμφίδρομης πληροφόρησης και του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, αποβλέπει μέσω αυτής της προσπάθειας στη βελτίωση της επικοινωνίας και σε περαιτέρω ανάπτυξη δεσμεύσεων απέναντι σε αυτά.

Ο Απολογισμός καλύπτει πλήρως το εύρος των θεμάτων που άπτονται της οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής επίδρασης της Εταιρείας, χωρίς να υφίσταται κάποιος συγκεκριμένος περιορισμός ως προς το πεδίο ή το όριο του. Σε σύγκριση με τον προηγούμενο Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δεν υφίστανται σημαντικές αλλαγές στο πεδίο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων που παρουσιάζονται, με αποτέλεσμα η δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ των ετών να παραμένει αναλλοίωτη όσον αφορά στους παρουσιαζόμενους τομείς, ενώ όπου έχουν πραγματοποιηθεί αναθεωρήσεις πληροφοριών, επισημαίνονται καταλλήλως. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται στον Απολογισμό έχουν προέλθει από τις κεντρικές βάσεις δεδομένων της INTERAMERICAN. Στις περιπτώσεις στις οποίες πραγματοποιούνται υπολογισμοί και υποθέσεις, παρατίθεται ο τρόπος υπολογισμού. Οι κύριοι μέθοδοι επεξεργασίας, υπολογισμού και παρουσίασης των δεδομένων ακολουθούν τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative-G3.

Για τον καθορισμό του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 ελήφθησαν υπ' όψιν οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative, η φύση των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, καθώς και το ενδιαφέρον/προσδοκίες των συμμετόχων της Εταιρείας. 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 συνεισφοράς στην Κοινωνία.

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των δράσεων που αναλαμβάνει, διαχειρίζεται την κοινωνική υπευθυνότητα βασισόμενη στις ακόλουθες αρχές:

- Αρχή της “**Συμμετοχικότητας**”: Η Εταιρεία επιδιώκει τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών που σχετίζονται με τη λειτουργία της. Λαμβάνει υπ' όψιν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους, επικοινωνεί μαζί τους και ακούει τις απόψεις τους.



- Αρχή της “**Ουσιαστικότητας**”: Επικεντρώνεται η προσοχή στα πλέον ουσιαστικά ζητήματα, που σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό και με το αντικείμενο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας.
- Αρχή του “**Πλαισίου Αειφορίας**”: Η INTERAMERICAN επιδιώκει οι δράσεις της να εντάσσονται σε ένα γενικότερο πλαίσιο στρατηγικής για την αειφόρο ανάπτυξη.
- Αρχή της “**Πληρότητας**”: Η Εταιρεία φροντίζει ώστε οι προσπάθειες που καταβάλλει, οι δράσεις της και οι πληροφορίες που παρέχει στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης να καλύπτουν το πλήρες εύρος των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων της.

Οι όροι “Εταιρεία”, “Ομίλος”, “Εμείς”, αναφέρονται στην INTERAMERICAN και στις δραστηριότητές της στην Ελλάδα.

## Μεθοδολογία

Για τη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 της INTERAMERICAN συστήθηκε η ειδική ομάδα στελεχών της Εταιρείας, από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις και Τμήματα. Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους διαφορετικούς θεματικούς άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Εταιρεία.

Η δημιουργία του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση των Εταιρειών **Sustainable Development** και **Terra Nova**.

Τα μέλη της ομάδας Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN, που συνεργάστηκαν για την παρούσα έκδοση, είναι τα εξής:

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

## 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](mailto:eleftheriouch@interamerican.gr)

## Ορισμοί

### Global Reporting Initiative (GRI)

Ο διεθνής οργανισμός Global Reporting Initiative (GRI) έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο δεικτών αειφορίας, με στόχο την προτυποποίηση της σύνταξης απολογισμών αειφορίας από οργανισμούς. Ο οργανισμός GRI αποσκοπεί να αποτελέσουν οι απολογισμοί αειφορίας ένα χρήσιμο εργαλείο και μία τυποποιημένη διαδικασία, ακριβώς όπως αποτελεί και ο οικονομικός απολογισμός. Το πλαίσιο δεικτών GRI περιλαμβάνει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις των οργανισμών.

### Αειφορία ή Βιωσιμότητα (Sustainability)

Ως Αειφορία ή Αειφόρος Ανάπτυξη ορίζεται ο τρόπος λειτουργίας ενός οργανισμού σε τέτοιο βαθμό που να καλύπτει τις ανάγκες του παρόντος, χωρίς να θέτει σε κίνδυνο τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους

## Ακρωνύμια

CO2	Διοξείδιο του Ανθρακα
CRM Management	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
KWh	Kilo Watt per hour
Lt	Λίτρα
m <sup>2</sup>	Κυβικά μέτρα
Kg	Κιλά
MWp	Mega Watt peak
A.E.Δ.A.K.	Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων
A.E.I.	Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
A.E.Π.	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
A.Π.Ε.	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
AΦΗΣ	Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Σητλών
ΓΝΑ	Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
E.B.E.A.	Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
EK.ΠΟΙ.ΖΩ.	Ένωση Καταναλωτών - Ποιότητα Ζωής
ΕΠ.Ε.Ι.Α.	Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης
E.Y.Δ.Α.Π.	Εταιρεία “Υδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας
Δ.Ε.Ι.Α.	Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης
I.O.B.E.	Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών
K.A.Π.Ε.	Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
ΚΕ.ΘΕ.Α.	Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων
M.K.O.	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
O.H.E.	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΦΙΛ.Π.Α.	Φίλοι του Παλαιού Αυτοκινήτου

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 κατά 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 αιεφόρο επιχειρηματική επιτυχία (Πράσινη Βίβλος για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001).

**Πίνακας Δεικτών κατά GRI**

Στον ακόλουθο κατάλογο παρατίθεται η αντιστοίχιση του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε σχέση με τους δείκτες του GRI - G3.

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Κεφάλαιο - Ενότητα αναφοράς και Σχόλια
<b>ΠΡΟΦΙΛ</b>		
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ</b>		
1.1	Δήλωση από τον Πρόεδρο του Δ.Σ.	■ Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου</li> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Επιχειρησιακό Σχέδιο - Profitability Program Project</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Οικονομική Κρίση,</li> <li>■ Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διαχείριση Κινδύνων</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Solvency II</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον:</li> <li>■ Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία: “Πράξεις Ζωής” για το Περιβάλλον</li> </ul>
<b>ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ</b>		
2.1	Επωνυμία	■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά: Προϊόντα και Υπηρεσίες</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά: Νέα Προϊόντα και Υπηρεσίες</li> </ul>
2.3	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης των θυγατρικών και των κοινοπραξιών	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Ιστορική Διαδρομή - Η INTERAMERICAN σήμερα</li> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Η Διάρθρωση των θυγατρικών εταιρειών της INTERAMERICAN</li> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων</li> </ul>
2.4	Τοποθεσία έδρας	■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Ιστορική Διαδρομή - Η INTERAMERICAN σήμερα
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης της INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ελλάδα</li> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων</li> </ul>
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Ιστορική Διαδρομή - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο EUREKO B.V.</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Μετοχική Σύνθεση</li> </ul>
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Ιστορική Διαδρομή - Η INTERAMERICAN σήμερα</li> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Η Διάρθρωση των θυγατρικών εταιρειών της INTERAMERICAN</li> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων</li> </ul>
2.8	Μεγέθη της INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Ιστορική Διαδρομή - Η INTERAMERICAN σήμερα</li> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Οικονομικά Στοιχεία</li> <li>■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης</li> </ul>
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων - Αναδιάρθρωση Γραφείων Πωλήσεων και Δικτύου Agency</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Μετοχική Σύνθεση</li> </ul>



Κωδ. GRI	Περιγραφή	Κεφάλαιο - Ενότητα αναφοράς και Σχόλια
2.10	Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού	■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις

## ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

### ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

3.1	Περίοδος Απολογισμού	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου Απολογισμού	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
3.3	Κύκλος Απολογισμού	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
3.4	Σημείο επικοινωνίας	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού

### ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
3.6	Όρια του Απολογισμού	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
3.7	Συγκεκριμένοι περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του Απολογισμού	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
3.8	Βάση για την αναφορά επίδοσης για τις κοινοπραξίες, τις θυγατρικές, τις εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κ.ά.	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
3.10	Αναθεωρήσεις πληροφοριών	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους Απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον Απολογισμό	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού

### ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

3.12	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον Απολογισμό	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Στοιχεία Απολογισμού
------	---	--

### ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ

3.13	Πολιτική Εξωτερικής Διασφάλισης του Απολογισμού	■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Εξωτερική Επαλήθευση
------	---	--

## ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

### ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

4.1	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Επιτροπές Δ.Σ.	■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διοικητικό Συμβούλιο ■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
4.2	Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου	■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση Δ.Σ. ■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου
4.3	Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου ■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου
4.4	Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Δ.Σ.	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός ■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Εσωτερική Επικοινωνία
4.5	Σύνδεση αμοιβών των ανωτάτων στελεχών και της επίδοσης του Οργανισμού	■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διοικητικό Συμβούλιο - Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Κεφάλαιο - Ενότητα αναφοράς και Σχόλια
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου</li> </ul>
4.8	Εταιρικές πολιτικές -αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς- που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Όραμα, Αποστολή, Αξίες</li> <li>■ Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου</li> </ul>
4.9	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN</li> </ul>
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανωτάτου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων</li> </ul>
<b>ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ</b>		
4.11	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διαχείριση Κινδύνων</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Διασφάλιση της Απρόσκοπτης Λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση Κρίσεων</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Πράσινη Επιχειρηματικότητα</li> </ul>
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN: Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)</li> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Συμμετοχές σε Οργανώσεις</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Ίσες ευκαιρίες</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη</li> </ul>
4.13	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Συμμετοχές σε Οργανώσεις</li> </ul>
<b>ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ</b>		
4.14	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</li> </ul>
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των ενδιαφερομένων μερών	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</li> </ul>
4.16	Συμμετοχή των ομάδων ενδιαφερομένων μερών	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</li> </ul>
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των ενδιαφερομένων μερών	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN: Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</li> </ul>
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>		
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πληροφορίες για τον Απολογισμό: Βασικά στοιχεία επίδοσης της INTERAMERICAN</li> </ul>
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία: Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον</li> </ul>
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Πρόσθετες Παροχές</li> </ul>
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Δεν ελήφθη σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια</li> </ul>

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Κεφάλαιο - Ενότητα αναφοράς και Σχόλια
EC5	Κλίμακα ποσοστού του τυπικού βασικού μισθού σε σύγκριση με τον κατώτατο μισθό που ισχύει σε τοπικό επίπεδο	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
EC6	Πολιτική και πρακτικές για την επιλογή προμηθευτών από την τοπική κοινότητα	■ Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά: Προμήθειες - Τοπικοί Προμηθευτές
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	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Στοιχεία Προσωπικού
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω εμπορικών, σε είδος ή δωρεάν δράσεων	■ Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία
EC9	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	■ Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου ■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Αντασφάλιση ■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Solvency II

## ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

ΥΛΙΚΑ		
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών	■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
ΕΝΕΡΓΕΙΑ		
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Ενέργειας
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Ενέργειας
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Ενέργειας
EN7	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης της ενέργειας	■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Ενέργειας
ΝΕΡΟ		
EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Νερού
EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση	■ Δεν υφίσταται άντληση ■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Νερού
EN10	Ποσοστό του συνολικού όγκου νερού που ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται	■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Νερού
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ		
EN11	Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακειμένων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	Η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές ■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Βιοποικιλότητα
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευομένων περιοχών	Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές ■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Βιοποικιλότητα



Κωδ. GRI	Περιγραφή	Κεφάλαιο - Ενότητα αναφοράς και Σχόλια
<b>EN13</b>	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Αντιστάθμιση του Ανθρακικού Αποτυπώματος</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία: Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον</li> </ul>
<b>EN15</b>	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	<p>Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Βιοποικιλότητα</li> </ul>
<b>ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ, ΣΤΕΡΕΑ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ</b>		
<b>EN16</b>	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου</li> </ul>
<b>EN17</b>	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Μετακινήσεις Εργαζομένων</li> </ul>
<b>EN18</b>	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Αντιστάθμιση του Ανθρακικού Αποτυπώματος</li> </ul>
<b>EN19</b>	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Στοιβάδα του Όζοντος</li> </ul>
<b>EN22</b>	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων</li> </ul>
<b>EN23</b>	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Δεν υπήρξαν
<b>EN24</b>	Βάρος διακινουμένων, εισαγομένων, εξαγομένων ή επεξεργασμένων αποβλήτων που θεωρούνται επικίνδυνα	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρεία δεν εισάγει, εξαγει ή διακινεί επικίνδυνα απόβλητα</li> </ul>
<b>ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>		
<b>EN26</b>	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Κατανάλωση - Ανακύκλωση Υλικών</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Μετακινήσεις Εργαζομένων</li> </ul>
<b>EN27</b>	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία	Η INTERAMERICAN παρέχει κυρίως υπηρεσίες και συνεπώς, δεν υφίστανται υλικά συσκευασίας
<b>ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</b>		
<b>EN28</b>	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	Δεν υπήρξαν
<b>ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ</b>		
<b>EN29</b>	Περιβαλλοντικές επιδράσεις από μεταφορές	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Μετακινήσεις Εργαζομένων</li> </ul>
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ</b>		
<b>ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ</b>		
<b>LA1</b>	Στοιχεία εργατικού δυναμικού και απασχόλησης	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Στοιχεία Προσωπικού</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός</li> </ul>
<b>LA2</b>	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης Προσωπικού	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Στοιχεία Προσωπικού</li> </ul>
<b>LA3</b>	Παροχές προς τους εργαζομένους	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Πρόσθετες Παροχές</li> </ul>
<b>ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ / ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b>		
<b>LA4</b>	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός</li> </ul>

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Κεφάλαιο - Ενότητα αναφοράς και Σχόλια
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
<b>ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>		
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία - Δείκτες Επίδοσης στην Υγεία και Ασφάλεια
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης/κατάρτισης, παροχής συμβουλών και πρόληψης σχετικά με σοβαρές ασθένειες	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία Προγράμματα Προληπτικής Ιατρικής - Ενημέρωση Εργαζομένων ■ Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία: "Πράξεις Ζωής" για την Υγεία
<b>ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ</b>		
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη - Εκπαιδευτικά Προγράμματα
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων
<b>ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΊΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ</b>		
LA13	Ανάλυση των εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες	■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Σύνοψη Διοικητικού Συμβουλίου ■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Στοιχεία Προσωπικού ■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Ίσες ευκαιρίες
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Ίσες ευκαιρίες
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ</b>		
HR2	Ποσοστό σημαντικών προμηθευτών και εργολάβων που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	■ Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά: Προμήθειες
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ</b>		
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	Δεν υπήρξαν περιστατικά διακρίσεων
<b>ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ</b>		
HR5	Ελευθερία Συνδικαλισμού	■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
<b>ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>		
HR6	Παιδική εργασία	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά
<b>ΕΞΑΝΑΓΚΑΣΜΕΝΗ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>		
HR7	Εξαναγκασμένη ή υποχρεωτική εργασία	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά
<b>ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ</b>		
HR9	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>		
<b>ΔΙΑΦΘΟΡΑ</b>		
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	Κεφάλαιο - Ενότητα αναφοράς και Σχόλια
S03	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη - Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες</li> </ul>
S04	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Εσωτερικός Έλεγχος</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Security Awareness Program</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη - Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες</li> </ul>

#### ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

S05	Θέσεις της δημόσιας πολιτικής	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Η Εταιρεία από λόγους αρχής δεν συμμετέχει σε ομάδες πίεσης (λόμπι). Ωστόσο συμμετέχει σε σειρά πρωτοβουλιών και σε δίκτυα με στόχο την προώθηση της Αειφόρου Ανάπτυξης</li> <li>■ Ποιά είναι η INTERAMERICAN: Συμμετοχές σε Οργανώσεις</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον: Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία: “Πράξεις Ζωής” για το Περιβάλλον</li> </ul>
S06	Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Πολιτικές Εισφορές</li> </ul>

#### ΑΝΤΙ-ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

S07	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Πρόστιμα - Ενημέρωση επί της υπόθεσης AUDATEX</li> </ul>
-----	---	--

#### ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

S08	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Πρόστιμα</li> </ul>
-----	--	---

#### ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

##### ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

PR1	Στάδια του κύκλου ζωής των προϊόντων κατά τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις τους στην υγεία και ασφάλεια	Μη σχετικό: από τη φύση τους τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της INTERAMERICAN δεν έχουν επιπτώσεις στην υγεία και ασφάλεια των πελατών της - αντιθέτως, στοχεύουν στην προστασία τους
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά: Υπεύθυνες Πωλήσεις</li> </ul>
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



Κωδ. GRI	Περιγραφή	Κεφάλαιο - Ενότητα αναφοράς και Σχόλια
PR5	Ικανοποίηση πελατών	■ Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
<b>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ MARKETING</b>		
PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους κώδικες συμπεριφοράς για τις επικοινωνίες marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Αγορά: Υπεύθυνες Πωλήσεις</li> </ul>
PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις πρακτικές marketing	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
<b>ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>		
PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δεν υπήρξαν σχετικά παράπονα</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων</li> </ul>
<b>ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</b>		
PR9	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δεν υπήρξαν σχετικές νομοθετικές, διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις</li> <li>■ Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση: Πρόστιμα</li> </ul>

## Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό

Η INTERAMERICAN, έχει καλύψει στην παρόντα Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τις απαιτήσεις για το B+ επίπεδο εφαρμογής της έκδοσης G3 των κατευθυντηρίων οδηγιών του Global Reporting Initiative. Το επίπεδο εφαρμογής B του GRI έχει ελεγχθεί από την TÜV Hellas στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών ανεξάρτητης Διασφάλισης επί της Έκθεσης Ε.Κ.Ε., όπως αναγράφεται στις σελίδες 170-171.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
<b>Report Externally Assured</b>	<b>G3 Profile Disclosures</b> OUTPUT	Report on: 1.1 2.1-2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	<b>Report Externally Assured</b>	Same as requirement for Level B	
	<b>G3 Management Approach Disclosures</b> OUTPUT	Not Required	<b>Report Externally Assured</b>	Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach Disclosures for each Indicator Category	<b>Report Externally Assured</b>
	<b>G3 Performance Indicators &amp; Sector Supplement Performance Indicators</b> OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.	<b>Report Externally Assured</b>	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		<b>Report Externally Assured</b>	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.

\*Sector supplement in final version

## Δήλωση για τον Έλεγχο Επιπέδου Εφαρμογής

Ο φορέας πιστοποίησης TÜV HELLAS διορίστηκε από τη Διοίκηση της INTERAMERICAN A.E., προκειμένου να διενεργήσει τον Έλεγχο Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Αειφορίας του GRI-G3 αναφορικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN A.E. για το 2010.

Ο Έλεγχος του Επιπέδου Εφαρμογής πραγματοποιήθηκε με βάση τον πίνακα αντιστοίχισης Δεικτών GRI που κατάρτισε η INTERAMERICAN A.E. στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ενότητα: Πίνακας Δεικτών κατά GRI), με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής B (+)\* του GRI-G3.

Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής δεν αντιπροσωπεύει την άποψη της TÜV HELLAS αναφορικά με την ποιότητα του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και των περιεχομένων του.

Κατά τον Έλεγχο Επιπέδου Εφαρμογής, που διενεργήθηκε από την TÜV HELLAS σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Αειφορίας του GRI-G3, διαπιστώθηκε η συμμόρφωση του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN A.E. για το 2010 με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής B (+) του GRI-G3.

\*Το (+) στο επίπεδο εφαρμογής αναφέρεται στην εξωτερική διασφάλιση των κεφαλαίων "Εταιρική Διακυβέρνηση" (σελίδες από 46 έως 67) και "Ανθρώπινο Δυναμικό" (σελίδες από 88 έως 109) που πραγματοποιήθηκε από την TÜV HELLAS.

Για την TÜV HELLAS



**Γ. Ι. Κεχριμπάρης**  
Διευθύνων Σύμβουλος



**Σ. Πελτέκης**  
Γενικός Διευθυντής

Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2011

## Εξωτερική επαλήθευση

Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας της λογοδοσίας της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη και προς επίρρωσιν της αξιοπιστίας των στοιχείων που παρατίθενται στον παρόντα Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, προχώρησε σε Εξωτερική Διασφάλιση των στοιχείων που παρατίθενται στα κεφάλαια της Εταιρικής Διακυβέρνησης και του Ανθρώπινου Δυναμικού. Η Εταιρεία 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 στα οποία αναφέρεται στην παρούσα έκδοση. Στο πλαίσιο αυτό, σκοπεύει στο μέλλον να επεκτείνει την πρακτική διασφάλισης και σε άλλα κεφάλαια της 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.

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

### 1. Έκθεση Ανεξάρτητης Επαλήθευσης

Η INTERAMERICAN Ελληνική Ασφαλιστική Ζωής ΑΕ (καλούμενη εφ' εξής INTERAMERICAN) ανέθεσε στην TÜV HELLAS Α.Ε. την επαλήθευση του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 του ομίλου INTERAMERICAN για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2010.

### 2. Αντικείμενο του έργου επαλήθευσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Αντικείμενο του έργου επαλήθευσης αποτελεί η παροχή περιορισμένου επιπέδου επαλήθευσης της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στο κεφάλαιο “Εταιρική Διακυβέρνηση” (σελίδες από 46 έως 67) καθώς και της ακρίβειας των ισχυρισμών και της πληρότητας και ακρίβειας των δεδομένων όπως αυτά αναφέρονται στο κεφάλαιο “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 88 έως 109).

### 3. Τα συμπεράσματα της TÜV HELLAS Α.Ε.

Με βάση το αντικείμενο του έργου και στο πλαίσιο των διαδικασιών επαλήθευσης που ακολούθησε η TÜV HELLAS, το συμπέρασμα είναι ότι:

- Δεν περιήλθε στην αντίληψη της TÜV HELLAS οποιαδήποτε λανθασμένη διατύπωση των ισχυρισμών και των δηλώσεων που περιέχονται στα κεφάλαια “Εταιρική Διακυβέρνηση” (σελίδες από 46 έως 67) και στο κεφάλαιο “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 88 έως 109).
- Δεν περιήλθαν στην αντίληψη της TÜV HELLAS οποιαδήποτε λάθη στην συγκέντρωση δεδομένων Ανθρώπινου Δυναμικού σε επίπεδο κεντρικών γραφείων της INTERAMERICAN ή στην μεταφορά δεδομένων στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, τα οποία δύνανται να επηρεάσουν ουσιαστικά τους ισχυρισμούς όπως αυτοί παρουσιάζονται στο κεφάλαιο “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 88 έως 109).

### 4. Τα βασικά βήματα για την επαλήθευση

Προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα, η TÜV HELLAS ακολούθησε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Επισκόπησε τις διαδικασίες που ακολούθησε η INTERAMERICAN για να εντοπίσει και να καθορίσει σημαντικά θέματα, προκειμένου αυτά να συμπεριληφθούν στα κεφάλαια “Εταιρική Διακυβέρνηση” (σελίδες από 46 έως 67) και “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 88 έως 109).
- Επισκόπησε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, τα συστήματα, τις διαδικασίες και τους ελέγχους που σχετίζονται με την συλλογή, επαλήθευση και παρουσίαση των στοιχείων στα κεφάλαια “Εταιρική Διακυβέρνηση” (σελίδες από 46 έως 67) και “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 88 έως 109) στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
- Πραγματοποίησε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της INTERAMERICAN που έχουν την λειτουργική ευθύνη σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, με στόχο την κατανόηση των διοικητικών δομών διαχείρισης θεμάτων Εταιρικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού στα πλαίσια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.



- Επισκόπησε το περιεχόμενο των κεφαλαίων “Εταιρική Διακυβέρνηση” (σελίδες από 46 έως 67) και “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 88 έως 109) σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα και εισηγήθηκε βελτιώσεις στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, όπου αυτό κρίθηκε απαραίτητο.

#### 5. Περιορισμοί επισκόπησης

- Το εύρος της επισκόπησης περιορίστηκε στην δραστηριότητες της INTER-AMERICAN στην Ελλάδα.
- Η εργασία περιορίστηκε σε δραστηριότητες των Κεντρικών Γραφείων της INTERAMERICAN. Δεν πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις σε θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου και επομένως, δεν παρέχονται συμπεράσματα σχετικά με τις διαδικασίες συγκέντρωσης δεδομένων που αναφέρονται σε επίπεδο θυγατρικής εταιρείας.
- Το εύρος της εργασίας της TÜV HELLAS δεν συμπεριέλαβε την υπόθεση AUDATEX.
- Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στην μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, υπερισχύει η έκδοση με το Ελληνικό Κείμενο.
- Η επισκόπηση δεν αποσκοπεί στην επαλήθευση της επάρκειας των περιγεγραμμένων πολιτικών ούτε της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας των περιγεγραμμένων μέτρων, αλλά περιορίζεται στις πληροφορίες που παρέχονται στα κεφάλαια “Εταιρική Διακυβέρνηση” (σελίδες από 46 έως 67) και “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 88 έως 109).

#### 6. Πρότυπο Επαλήθευσης και Κριτήρια Αξιολόγησης

Η επισκόπηση πραγματοποιήθηκε επί του Απολογισμού της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2010 από επαληθευτές, σύμφωνα με το Πρωτόκολλο Πιστοποίησης Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της TÜV HELLAS, που βασίζεται στις κατευθυντήριες οδηγίες GRI-G3 και στη σειρά προτύπων AA 1000 (AA 1000 APS & AA 1000 AS).

Η αξιολόγηση των ισχυρισμών και των δεδομένων των κεφαλαίων “Εταιρική Διακυβέρνηση” (σελίδες από 46 έως 67) και “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 88 έως 109) πραγματοποιήθηκε με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

- Πληρότητα: αναφορικά με τα δεδομένα του κεφαλαίου “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 46 έως 67), όπως ορίζονται στα όρια και τη χρονική περίοδο του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
- Ακρίβεια: αναφορικά με τους ισχυρισμούς των κεφαλαίων “Εταιρική Διακυβέρνηση” (σελίδες από 46 έως 67) και “Ανθρώπινο Δυναμικό” (σελίδες από 88 έως 109), για τις επιδόσεις βιωσιμότητας της INTERAMERICAN κατά το 2010, καθώς και τη συγκέντρωση και μεταφορά των δεδομένων στα αντίστοιχα κεφάλαια.

#### 7. Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Η Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN συντάξε τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ο οποίος απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη και είναι υπεύθυνη για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτόν.

Ευθύνη της TÜV HELLAS είναι να εκφράσει τα ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα θέματα όπως αυτά ορίζονται στο αντικείμενο του έργου και σύμφωνα

με την σχετική σύμβαση έργου. Το έργο διενεργήθηκε με τέτοιο τρόπο, ώστε η ΤΥV HELLAS να παρουσιάσει στη Διοίκηση της INTERAMERICAN εκείνα τα θέματα που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό.

#### **8. Αμεροληψία και Ανεξαρτησία τη ομάδας επαλήθευσης**

Η ΤΥV HELLAS δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της σε σχέση με το έργο επαλήθευσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN. Η ΤΥV HELLAS δεν είχε αναλάβει έργο με την INTERAMERICAN και δεν είχε οποιοδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεών της. Η ΤΥV HELLAS δεν συμμετείχε στην προετοιμασία του κειμένου και των στοιχείων που παρουσιάζονται στον Απολογισμό Εταιρική Κοινωνικής Ευθύνης.

Για την ΤΥV HELLAS



**Γ. Ι. Κεχριμπάρης**  
Διευθύνων Σύμβουλος



**Σ. Πελτέκης**  
Γενικός Διευθυντής

Αθήνα, 25 Οκτωβρίου 2011





# ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ Ε.Κ.Ε. 2010

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       Πελάτης       Τοπική Κοινωνία       Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης  
 Μέτοχος / Επενδυτής       Προμηθευτής       Μη Κυβερνητική Οργάνωση      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"/>

■ Πόσο επαρκής είναι η πληροφόρηση που παρέχεται στα κεφάλαια;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια
Ποιά είναι η INTERAMERICAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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](mailto: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.

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.

Πιστοποίηση του χαρτιού:



Χαρακτηριστικά του χαρτιού:

