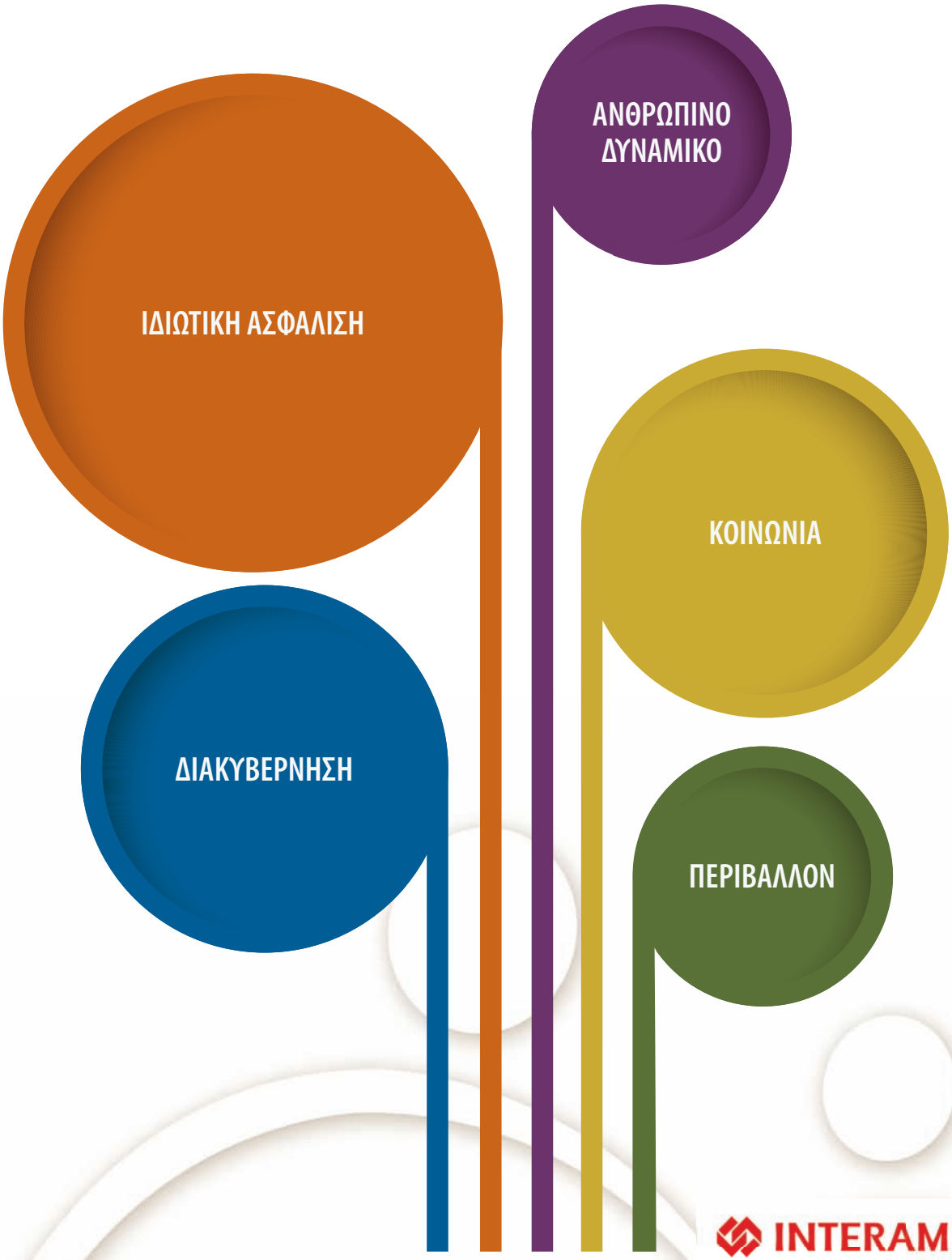
Πράξεις για την Αειφόρο Ασφάλιση

2012

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



INTERAMERICAN
PART OF ACHMEA

Πράξεις για την Αειφόρο Ασφάλιση

2012

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

INTERAMERICAN
PART OF ACHMEA

Μήνυμα ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ 4
Με συνέπεια στην εφαρμογή των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης 5

Ποιά είναι η INTERAMERICAN 8
- Ιστορική Διαδρομή 11
- Η INTERAMERICAN Σήμερα 13
- Οργανωτική Διάρθρωση 13
- Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων 14
- Επιχειρησιακό Σχέδιο 15
- Οι Υποδομές 16
- Οικονομικά Στοιχεία 18
- Όραμα, Αποστολή, Αξίες 21
- Συμμετοχή σε Οργανώσεις 22
- Βραβεία και Διακρίσεις 2012 26

Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN 28
- Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα 30
- Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας 31
- Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη 33
- Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων 37
- Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis) 47
- Διεθνή Πρότυπα-Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση 48
- Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας 55
- Εθελοντισμός 58
- Διάδοση της ιδέας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας 60
- Στόχοι και Επιδόσεις 2012 63
- Στόχοι 2013 66

Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 68
- Μετοχική Σύνθεση 73
- Γενική Συνέλευση των Μετόχων 74
- Οργανόγραμμα INTERAMERICAN 75
- Διοικητικό Συμβούλιο 75
- Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου 80
- Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής 84
- Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου 85
- Εσωτερικός Έλεγχος 85
- Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης 86
- Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας 87
- Διαχείριση Κινδύνων 90
- Solvency II 93
- Διαχείριση Κρίσεων 96
- Προστασία Προσωπικών Δεδομένων 98
- Δημόσια Πολιτική 100
- Νομικές Υποθέσεις 100
- Πρόστιμα 100

Για την INTERAMERICAN, Υπευθυνότητα σημαίνει Δημιουργική Απόκριση στην Κρίση, με πυξίδα την Αξιοπιστία και προορισμό την Αειφορία.

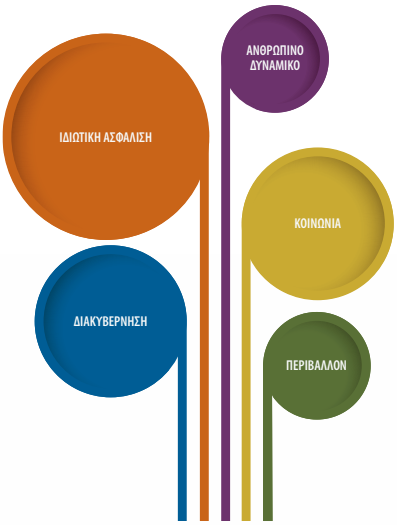
Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ 102
- Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά 104
- Προϊόντα και Υπηρεσίες 105
- Δίκτυα Διανομής 110
- Απάντηση στην Κρίση με Καινοτομία, Απλοποίηση και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης 113
- Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες 116
- Έρευνες Ικανοποίησης Εικόνας, Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων 120
- Προμήθειες 123

Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ 126
- Πρωτοβουλίες και Πλαίσιο Δράσεων για το Ανθρώπινο Δυναμικό 128
- Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού 129
- Εργασιακές Σχέσεις 130
- Διοίκηση και Αξιολόγηση της Απόδοσης 136
- Αναγνώριση και Ανταμοιβή 137
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη 140
- Εσωτερική Επικοινωνία 145

Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ 148
- Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου "Πράξεις Ζωής" 150
- Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές 151
- "Πράξεις Ζωής" για την Υγεία 152
- "Πράξεις Ζωής" για την Αντιμετώπιση Κινδύνων 157
- "Πράξεις Ζωής" για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες 159
- "Πράξεις Ζωής" για την Παιδεία και τον Πολιτισμό 165

Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ 170
- Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις 172
- Πρωτοβουλίες και Δράσεις 173
- Περιβαλλοντικές Επιδόσεις 175
- Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων 181
- Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων 183
- Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος 183
- Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη 187
- Πράσινη Επιχειρηματικότητα 188

Πληροφορίες για τον ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ 190
- Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης στην Ε.Κ.Ε. 191
- Στοιχεία του Απολογισμού 192
- Γλωσσάριο 195
- Πίνακας Δεικτών κατά GRI 196
- Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό 213
- Εξωτερική Επαλήθευση 213



Η Εικονογράφηση του Απολογισμού

Όλες οι φωτογραφίες εικονογράφησης του παρόντος Απολογισμού προέρχονται από το φωτογραφικό αρχείο της INTERAMERICAN. Εικονίζονται διοικητικά στελέχη, ομάδες εργασίας, χώροι εργασίας και υποδομές (κτηριακές, οχημάτων, κ.λπ.), πρόσωπα που κατέθεσαν τη γνώμη τους για την Ε.Κ.Ε. στην Εταιρεία, καθώς και χαρακτηριστικά στιγμιότυπα από δράσεις και πρωτοβουλίες της INTERAMERICAN για την κοινωνία και το περιβάλλον.


INTERAMERICAN
HOTEL ILISSOS

Με συνέπεια στην εφαρμογή των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης

Με τον παρόντα Απολογισμό, η INTERAMERICAN κλείνει μία πενταετία τακτικής σε ετήσια βάση, αναλυτικής και ευρύτατης αναφοράς στα πεπραγμένα της, σε όλα τα πεδία εταιρικής ευθύνης που έχει ορίσει ως επιχειρηματικός οργανισμός ηγετικού χαρακτήρα στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Η Εταιρεία, με τη σειρά των εκθέσεων Ε.Κ.Ε. για τα έτη αναφοράς 2008 έως και 2012, έχει εδραιώσει μία ανοιχτή, εξελισσόμενη επικοινωνία και διαβούλευση με τους συμμετόχους της για τα ποικίλα ζητήματα τα οποία σηματοδοτούν τη σχέση αμοιβαίου ενδιαφέροντος και οφέλους που αναπτύσσει μαζί τους, με γνώμονα την υπεύθυνη στάση και λειτουργία της.

Κατευθύνσεις και Προτεραιότητες

Είναι προφανές, τόσο από τις Αρχές που υπηρετούνται όσο και από τα Έργα που παρουσιάζονται στον Απολογισμό, ότι η INTERAMERICAN δεν περιορίζεται στην ικανοποίηση των πολιτών που την εμπιστεύονται για την ασφάλισή τους. Η Εταιρεία, με θέσεις και συμπεριφορές, έχει διαμορφώσει μία αξιόπιστη εικόνα οργανισμού που ανταποκρίνεται υπεύθυνα στις επιταγές των καιρών μας για νομιμότητα, διαφάνεια, ειλικρίνεια και συνέπεια έναντι όλων των κοινωνικών εταίρων: της πολιτείας, των ελεγκτών, των μετόχων, των εργαζομένων και συνεργατών, των ασφαλισμένων, της επιχειρηματικής κοινότητας, των μη κερδοσκοπικών οργανισμών, των εκπροσώπων της μαζικής ενημέρωσης, καθώς επίσης και για έμπρακτη ευαισθησία ως προς τις ανάγκες της ευρύτερης κοινωνίας και της προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο αυτό, η INTERAMERICAN εκτιμά ως μείζονος σημασίας τη συμμετοχή της στο δεσμευτικό σύμφωνο των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης, το οποίο συνδιαμόρφωσε και συνυπέγραψε κατά το 2012 ως μέλος του United Nations Environment Programme Finance Initiative. Υπό τις σημερινές συνθήκες της οικονομικής και κοινωνικής κρίσης, η συμμόρφωση της Εταιρείας στρατηγικά και λειτουργικά στις εν λόγω Αρχές τη θωρακίζει μακροπρόθεσμα όσον αφορά στη διακυβέρνηση και συνετή διαχείριση των κινδύνων, ενώ παράλληλα τη στρέφει θετικά προς τις προκλήσεις της βελτίωσης της απόδοσης των εργασιών και της καινοτομίας. Σε συνδυασμό με την κοινωνική αποδοχή που καλλιεργούν υπέρ της INTERAMERICAN οι κοινωνικές και περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες της, κτίζονται στη βάση των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης οι απαραίτητες προϋποθέσεις για οικονομική ευρωστία και φερεγγυότητα της Εταιρείας, για μία σταθερή πορεία ανάπτυξης και αειφορίας.

Επιτεύγματα

Η INTERAMERICAN επιδιώκει και επιτυγχάνει τη συνεχή βελτίωση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. ως προς τους δείκτες κατά το πρότυπο σύνταξης που ακολουθεί (Global Reporting Initiative - G3.1). Ο Απολογισμός αντανακλά σημαντικά επιτεύγματα. Η συνεισφορά της Εταιρείας απέδωσε κατά το 2012 κοινωνικό προϊόν της τάξεως των **191,22** εκατ. ευρώ σε μισθούς, ασφαλιστικές εισφορές, παροχές στους εργαζομένους, φόρους, επενδύσεις, προμήθειες συνεργατών, χορηγίες και δαπάνες ενεργειών κοινωνικής υπευθυνότητας.



Στην INTERAMERICAN, η επιχειρηματική υπευθυνότητα εκφράζεται στην πράξη ως αναγκαία και ικανή συνθήκη δημιουργίας αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο του οράματος για τη συνεχή και πολυδιάστατη συμβολή της Εταιρείας στην εξασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας και της ευημερίας, στην ατομική και κοινωνική ζωή.

Όσον αφορά στη στοχοθεσία για το έτος αναφοράς 2012, η δέσμευση των ανωτάτων διοικητικών στελεχών για τη βελτίωση του Απολογισμού, με σχετική πρόβλεψη στα ατομικά τους performance contracts, ενίσχυσε την ενσωμάτωση της Ε.Κ.Ε. στην εταιρική στρατηγική, ενώ η πιστοποίηση γνώσεων των στελεχών πάνω στο Solvency II υπογράμμισε την ετοιμότητα της Εταιρείας να ευθυγραμμιστεί αποτελεσματικά με την εν λόγω οδηγία. Παράλληλα, η INTERAMERICAN υποστήριξε με επικοινωνιακή πολιτική διάδοσης -πλούσια αρθρογραφία και δημοσιότητα δράσεων- την ιδέα της Ε.Κ.Ε. Επιπλέον, κατάφερε να ενισχύσει την Αρχή του Ουσιαστικότητας του Απολογισμού μέσω της διεξαγωγής του materiality workshop.

Στον τομέα της Αγοράς και της σχέσης με τους πελάτες, επισημαίνονται τα νέα ασφαλιστικά προγράμματα προσιτού κόστους στην ασφάλιση υγείας, δεδομένων των προβλημάτων του δημοσίου συστήματος και των αυξημένων αναγκών υγείας των πλέον αδύναμων κοινωνικών ομάδων. Η ανάπτυξη τεχνολογικών εφαρμογών με σημαντικές επενδύσεις, η καθετοποίηση της διαχείρισης ζημιών, ο εμπλουτισμός των ιδιόκτητων υποδομών στην υγεία, τη βοήθεια και την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων οχημάτων, συνέβαλαν στη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών που έφθασε στο **81%** κατά το 2012 (75% το 2010). Εξάλλου, ενδεικτικό της αποζημιωτικής συνέπειας της Εταιρείας είναι το ποσόν που κατέβαλε σε ασφαλισμένους και δικαιούχους κατά το έτος αναφοράς, το οποίο έφθασε στα **325,9** εκατ. ευρώ έναντι 323,9 εκατ. το 2011.

Στον χώρο του Προσωπικού η INTERAMERICAN, κάνοντας πράξη τη συμμετοχική διακυβέρνηση, μέτρησε εκ νέου τη γνώμη των εργαζομένων της. Αξιοσημείωτη είναι η βελτίωση της συμμετοχής και δέσμευσής τους έναντι της Εταιρείας, που έφθασε στο **88%** έναντι 71% το 2011, ενώ η συνολική ικανοποίησή τους ανήλθε στο εντυπωσιακό **95%** (84% το 2011). Η Εταιρεία διέθεσε κατά το 2012 συνολικά **1,59** εκατ. ευρώ για το ομαδικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης των εργαζομένων της και συνέχισε μεθοδικά τα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης στελεχών.

Στο κοινωνικό πεδίο, η αντιμετώπιση της φτώχειας με την οργανωμένη υποστήριξη απόρων, αστέγων και μεταναστών μέσω Μη Κυβερνητικών Οργανισμών αποτέλεσε προτεραιότητα της INTERAMERICAN. Η δυσμενής οικονομική συγκυρία κατηύθυνε την Εταιρεία σε εναλλακτικές κοινωνικές πρωτοβουλίες χαμηλού οικονομικού προϋπολογισμού, με αξιοποίηση των υποδομών πρωτοβάθμιας υγείας και άμεσης ιατρικής βοήθειας, ενώ με κεντρική ιδέα την πρόληψη η INTERAMERICAN επιδόθηκε -πέραν του πολυετούς προγράμματος για την οδική ασφάλεια- σε ενέργειες ενημέρωσης των πελατών της για την αντιμετώπιση καταστροφικών κινδύνων. Αξίζει να τονιστεί και η ανάπτυξη δράσεων στον άξονα του πολιτισμού και της παιδείας, με στόχο την ανάδειξη των σημαντικών αξιών που εμπεριέχονται στους δύο τομείς. Κοινός "παρονομαστής" στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις είναι οι "Εθελοντές Ζωής" - εργαζόμενοι και συνεργάτες της Εταιρείας, που κατά το 2012 αυξήθηκαν σε **237** με την προσθήκη 47 νέων εθελοντών.

Σύγχρονες Προκλήσεις

Το 2013 είναι έτος που θα διακριθούν οι πραγματικά υπεύθυνες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα στον ασφαλιστικό κλάδο ο οποίος χαρακτηρίζεται από χαμηλό δείκτη φήμης και εμπιστοσύνης του καταναλωτή. Από την άλλη πλευρά, όμως, αποτελεί κοινή παραδοχή ότι η ιδιωτική ασφάλιση είναι κοινωνικό αγαθό υψηλής αξίας και

ότι η ασφαλιστική αγορά έχει "ειδικό βάρος" για την κοινωνική συνοχή και ευημερία, με δυνατότητα να διαδραματίσει καταλυτικά συμπληρωματικό ως προς την κοινωνική ασφάλιση ρόλο. Η INTERAMERICAN, έχοντας αναλάβει σοβαρές δεσμεύσεις υπευθυνότητας έναντι εγκρίτων θεσμικών φορέων στην Ελλάδα και διεθνώς, συνεχίζει με σχέδιο και συνέπεια κοινωνικής υπευθυνότητας να επιβεβαιώνει την επαναλαμβανόμενη αναγνώρισή της ως κορυφαίας σε φήμη εταιρείας στον ασφαλιστικό κλάδο της χώρας μας, εντείνοντας και διευρύνοντας τις προσπάθειές της με έμφαση:

- στην πρέσβευση της ιδέας και τη διάδοση καλών πρακτικών της Ε.Κ.Ε., ιδιαίτερα στον χώρο της ασφαλιστικής αγοράς,
- στην πραγματοποίηση συνεργειών κοινωνικής συνεισφοράς με οργανισμούς, φορείς και επιχειρήσεις,
- στην αύξηση της αξίας που αποδίδει σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και κατά προτεραιότητα στους πολίτες-πελάτες, με τις κατάλληλες ασφαλιστικές προτάσεις που απαντούν στις ανάγκες τους και ανταποκρίνονται στις μειωμένες λόγω της οικονομικής κρίσης δυνατότητες ιδιωτικής ασφάλισης που έχουν, κυρίως στην ασφάλιση υγείας και την προστασία της περιουσίας,
- στη διατήρηση της εταιρικής συνοχής με ενθάρρυνση του εθελοντισμού και με πρωτοβουλίες που τροφοδοτούν την υπερηφάνια των εργαζομένων για την Εταιρεία,
- στη συνδρομή για την αντιμετώπιση της φτώχειας, στην πρόληψη και πρωτοβάθμια υποστήριξη της υγείας, στη συμβολή για την πρόληψη και διαχείριση κινδύνων,
- στην ανάδειξη και προστασία των δικαιωμάτων των παιδιών,
- στην υποστήριξη της νεανικής δημιουργικότητας και επιχειρηματικότητας.

Η INTERAMERICAN συνεχίζει κατά το 2013 την πορεία που έχει χαράξει στον δρόμο της αειφορίας, ενεργώντας με "Πράξεις Ζωής" ως κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνη Εταιρεία, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των συμμετόχων της προς την ίδια και μέσω αυτής προς την ιδιωτική ασφάλιση, τροφοδοτώντας τις προσδοκίες των νεωτέρων γενεών και δημιουργώντας, στο επιστέγασμα, "Σχέσεις Ζωής" με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Γιώργος Κώτσαλος
Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN



- Ιστορική Διαδρομή
- Η INTERAMERICAN Σήμερα
- Οργανωτική Διάρθρωση
- Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων
- Επιχειρησιακό Σχέδιο
- Οι Υποδομές
- Οικονομικά Στοιχεία
- Όραμα, Αποστολή, Αξίες
- Συμμετοχή σε Οργανώσεις
- Βραβεία και Διακρίσεις 2012





Ποιά είναι η INTERAMERICAN

ΤΑ 5 ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ



"Ασφάλεια είναι να νιώθεις INTERAMERICAN"

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

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

Αμιγώς ασφαλιστική εταιρεία Ζωής κατά την ίδρυσή της, η INTERAMERICAN άρχισε να διευρύνει τους κλάδους των ασφαλιστικών δραστηριοτήτων της από το 1974, ξεκινώντας την ανάπτυξή της και στις Γενικές Ασφάλειες.

Παράλληλα η Εταιρεία, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδρομής της, αναλάμβανε τακτικά πρωτοβουλίες συνεισφοράς για την ικανοποίηση κοινωνικών αναγκών με την υποστήριξη του έργου οργανισμών, υποστήριζε πολιτιστικές δραστηριότητες και συνέβαλε, γενικότερα, στη βελτίωση της ποιότητας της κοινωνικής ζωής του τόπου μας.

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

Αναγνώριση της INTERAMERICAN ως Κοινωνικά Υπεύθυνης Εταιρείας

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

- *η Αποστολή και οι Αξίες της, όπως και οι Αρχές που υπαγορεύει στους εργαζομένους και συνεργάτες της, διέπονται από τα βασικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα της Ε.Κ.Ε.*
- *ενδυναμώνει και επικαιροποιεί συνεχώς το σχέδιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με τίτλο "Πράξεις Ζωής"*
- *συμμετέχει στις σημαντικότερες διεθνείς και εθνικές οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη*
- *στηρίζει ενεργά την ανάπτυξη του εθελοντισμού εντός της εταιρικής κοινωνίας*
- *συμβάλλει ουσιαστικά στην προστασία του Περιβάλλοντος, καθώς είναι η μοναδική ελληνική ασφαλιστική εταιρεία που αποτελεί ιδρυτικό μέλος των "Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση" της Οικονομικής Πρωτοβουλίας του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών - UNEP FI - (ειδική αναφορά τόσο στο παρόν κεφάλαιο, όσο και στο κεφάλαιο του Απολογισμού με τίτλο "Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον")*
- *επενδύει σε νέες τεχνολογίες, αναπτύσσοντας καινοτόμες τεχνολογικές εφαρμογές*
- *λογοδοτεί υπεύθυνα προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.*



Ιστορική Διαδρομή

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

1969
- Ίδρυση της INTERAMERICAN ως Ε.Π.Ε. από τους Αλέξανδρο Ταμπουρά και Δημήτριο Κοντομηνά.

1971
- Μετατροπή της INTERAMERICAN σε Ανώνυμη Εταιρεία, με συμμετοχή της Insurance Corporation of North America (INA).

1974
- Ίδρυση της INTERAMERICAN Γενικών Ασφαλίσεων.

1980
- Αποχώρηση της INA - απόκτηση του μεριδίου της στην Εταιρεία από τον Δ. Κοντομηνά.

1988
- Είσοδος στον τομέα των Αμοιβαίων Κεφαλαίων με την ίδρυση της INTERTRUST, της πρώτης ιδιωτικής και μη τραπεζικής εταιρείας διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

1991-1993
- Ανάπτυξη των τομέων Άμεσης Βοήθειας και Πιστωτικών Καρτών, με τη δημιουργία των εταιρειών INTERAMERICAN Βοήθειας, INTERAMERICAN Οδική Προστασία και INTERAMERICAN Cards.

1996
- Έναρξη παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών υγείας με την ίδρυση της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών.

1999
- Εισαγωγή της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Χρηματιστήριο.
- Δημιουργία της χρηματιστηριακής εταιρείας MEGATRUST.

2000
- 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", "Λύρειο Ίδρυμα" και "Στοργή".

2001
- Προσχώρηση της INTERAMERICAN στον ευρωπαϊκό όμιλο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών EUREKO (ACHMEA) και παύση διαπραγμάτευσης της μετοχής της στο Χ.Α.Α.

2001-2003
- Περαιτέρω ανάπτυξη των νοσηλευτικών υπηρεσιών υγείας, με δύο νέες κλινικές (την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παίδων και την ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική).
- Δημιουργία του σύγχρονου πολυϊατρείου MEDIFIRST για την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας.

2004
- Σχεδιασμός και έναρξη υλοποίησης του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης "Πράξεις Ζωής".

2005
- Αποχώρηση του Δ. Κοντομηνά από τη θέση του Προέδρου. Νέος Διευθύνων Σύμβουλος ο Γ. Κώτσαλος.
- Έναρξη συνεργασίας με τις Μ.Κ.Ο. "Γραμμή Ζωής" και "ΚΕ.Θ.Ε.Α.".

2006
- 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.

2007
- Ίδρυση των εταιρειών INTERAMERICAN Finance και ANYRISK.
- Ένταξη της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (κύριο μέλος).

2008
- Ολοκλήρωση της πώλησης της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών και της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Παίδων (διατήρηση συμμετοχής της μητρικής με 25%).
- Συμμετοχή της INTERAMERICAN στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UN Global Compact.
- Έναρξη συνεργασίας με "UNICEF" και "Γιατρούς του Κόσμου".

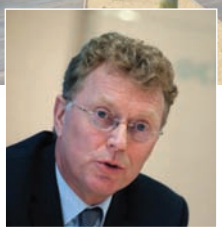
2009
- Έκδοση του πρώτου Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα έτη αναφοράς 2006-2008.
- Εναρμόνιση των αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης της INTERAMERICAN με αυτές του Μετόχου (ACHMEA).
- Υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Χάρτας Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter)
- Υπογραφή της παγκόσμιας εκστρατείας του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών "Seal The Deal".
- Υπογραφή της διακήρυξης για τη Διαφορετικότητα.
- Έναρξη υποστήριξης των Μ.Κ.Ο. "ActionAid" και "Ελλάδα Καθαρή".

2010
- 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.

2011
- Εθελοντική συμμετοχή στο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (P.S.I. II).
- Έναρξη υποστήριξης των "Πυλώνων Αλληλεγγύης."
- Έναρξη συνεργασίας με το "Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού".

2012
- Μετονομασία της μητρικής εταιρείας από EUREKO σε ACHMEA.
- Συμμετοχή στην διαμόρφωση και εθελοντική δέσμευση στις "Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση" (Principles for Sustainable Insurance - P.S.I.), παγκόσμιας Πρωτοβουλίας των ασφαλιστικών οργανισμών για την αειφόρο ανάπτυξη.
- Σύμφωνο συνεργασίας με την "Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων".
- Σύμφωνο συνεργασίας με τον φορέα "Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων".
- Έναρξη συνεργασίας με τη "Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών" του Κοινωφελούς Ιδρύματος Ωνάση.





Εταιρεία "αιχμής" για τον Όμιλο ACHMEA

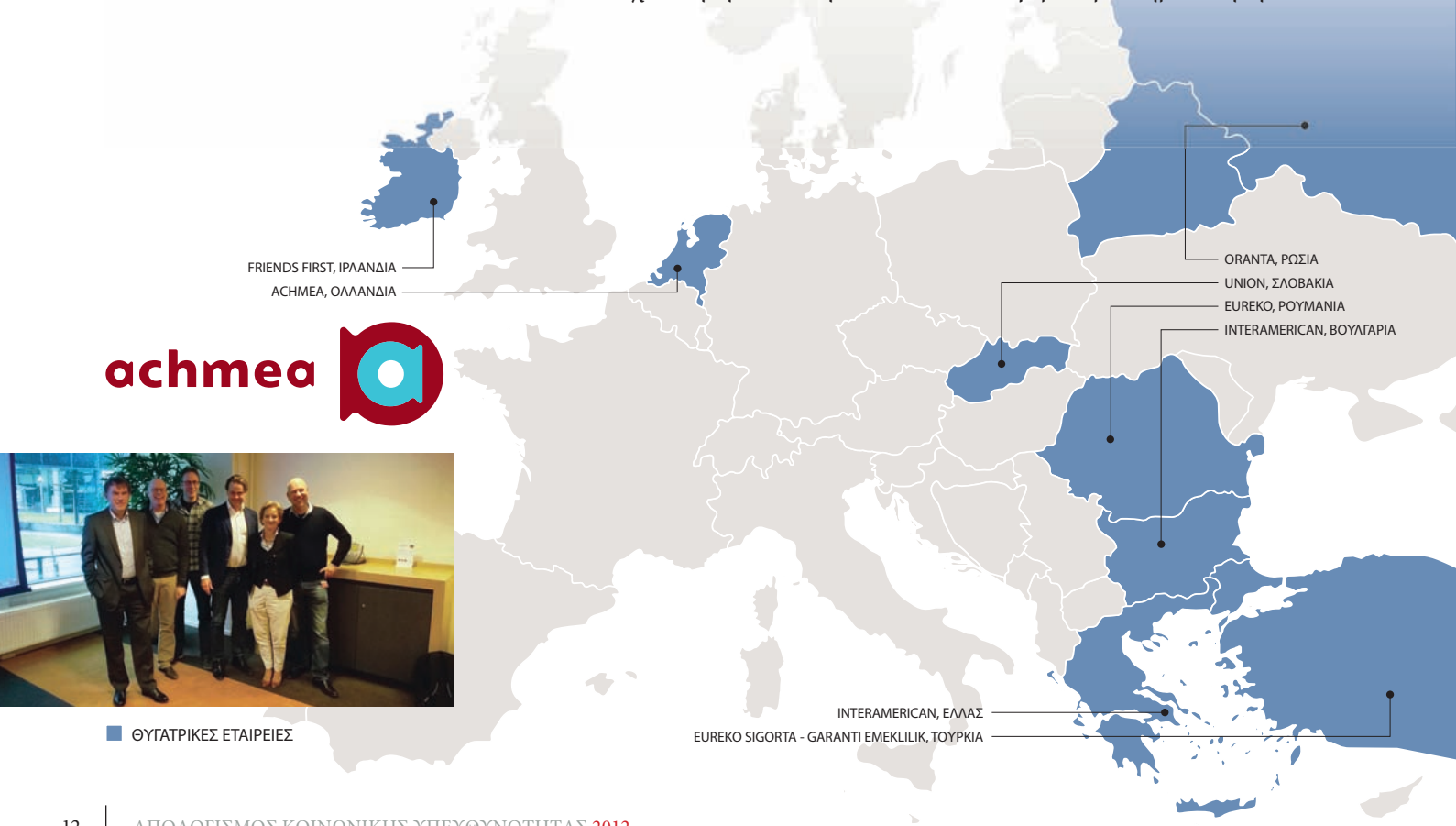
Η INTERAMERICAN αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους "μοχλούς" ανάπτυξης εργασιών εκτός έδρας για την ACHMEA, ενώ ταυτόχρονα λειτουργεί ως πρότυπο και για τις άλλες εταιρείες του Ομίλου όσον αφορά στη διανομή με ανθρώπινα δίκτυα πωλήσεων. Για τους λόγους αυτούς, η ACHMEA περιλαμβάνει την INTERAMERICAN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

Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA

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

Ο Όμιλος ACHMEA, ο οποίος σήμερα κατέχει το 99,89% των μετοχών της INTERAMERICAN, αποτελεί έναν από τους ισχυρότερους χρηματοοικονομικούς ομίλους παγκοσμίως και παράλληλα τον μεγαλύτερο ασφαλιστικό οργανισμό πανευρωπαϊκά στον κλάδο ασφαλίσεων Υγείας. Εδρεύει στο Zeist της Ολλανδίας, απασχολεί 18.905 εργαζομένους και δραστηριοποιείται σε όλα τα ασφαλιστικά, τραπεζικά και επενδυτικά πεδία σε 8 χώρες συνολικά (Ολλανδία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ρωσία, Σλοβακία, Ρουμανία, Βουλγαρία και Τουρκία). Με κύκλο εργασιών που κατά το 2012 ξεπερνούσε τα 20,4 δισ. ευρώ, με ίδια κεφάλαια που ανέρχονταν στο ύψος των 10,4 δισ. ευρώ, με καθαρά κέρδη που έφθαναν στο ύψος των 453 εκατ. ευρώ, με περιθώριο φερεγγυότητας που άγγιζε το 209% και με ασφαλιστική τεχνογνωσία ιδιαίτερα υψηλού επιπέδου, ο Όμιλος ACHMEA συμβάλλει στην μακροπρόθεσμη οικονομική ευρωστία της INTERAMERICAN, επιταχύνει την ανάπτυξή της, ενώ παράλληλα διευρύνει τους ορίζοντες της Εταιρείας ως προς την αντίληψη οργάνωσης και διοίκησης.

Υπογραμμίζεται το γεγονός ότι η μετονομασία από EUREKO σε ACHMEA έλαβε χώρα στο πλαίσιο αφενός της ενίσχυσης της απευθείας σχέσης του βασικού μετόχου του Ομίλου, της ασφαλιστικής εταιρείας ACHMEA, με τις υπόλοιπες θυγατρικές εταιρείες και αφετέρου της απλοποίησης της οργανωτικής δομής του και του περιορισμού των νομικών οντοτήτων του. Ωστόσο, η επωνυμία EUREKO παραμένει σε ισχύ για τις εταιρείες EUREKO (Ρουμανία) και EUREKO SIGORTA (Τουρκία), λόγω της αναγνωρισιμότητας του ονόματος και της κορυφαίας θέσης που αυτές έχουν, ήδη, κατακτήσει στις τοπικές αγορές δραστηριοποίησής τους.



ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Η INTERAMERICAN Σήμερα

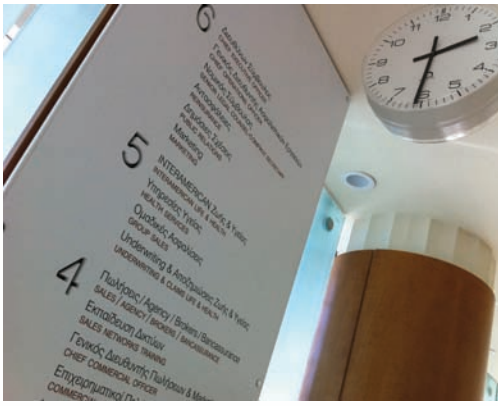


Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας, στους τομείς ασφαλειών Ζωής, Υγείας και Ζημιών, στις υπηρεσίες Υγείας και Βοήθειας (Άμεση Ιατρική και Οδική), καθώς επίσης, σε μικρότερο βαθμό, σε διάφορες χρηματοοικονομικές και άλλες υπηρεσίες. Αποτελεί τη δεύτερη σε μέγεθος εταιρεία του ασφαλιστικού κλάδου, κατέχοντας στο τέλος του 2012 το 9,9% του μεριδίου της ελληνικής αγοράς. Εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, επί της οδού Αγίου Κωνσταντίνου 57.

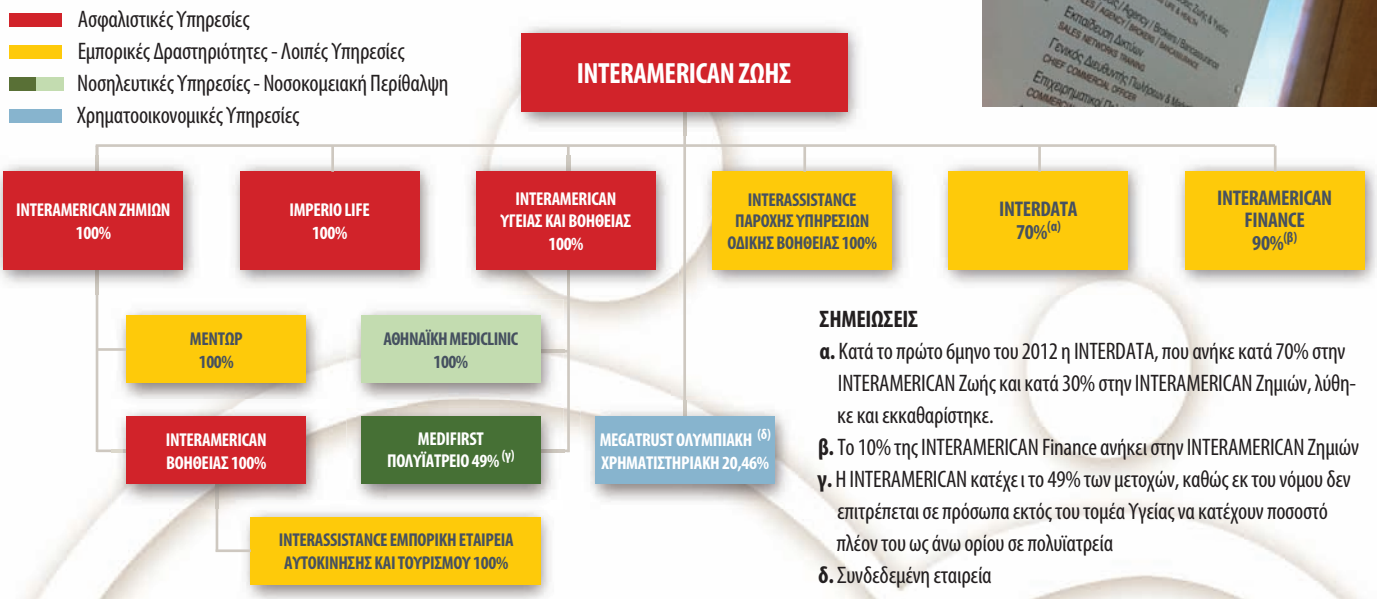
Το σύγχρονο και πολυκαναλικό μοντέλο διανομής της, οι άρτιες και ιδιόκτητες υποδομές της στους τομείς Υγείας (ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC και MEDIFIRST Πολυϊατρείο), Βοήθειας (CarPoint - πρότυπη μονάδα αποζημίωσης και επισκευής αυτοκινήτου, οχήματα οδικής βοήθειας, ασθενοφόρα κ.λπ.) και η τεχνογνωσία των ανθρώπων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

Κατά την ολοκλήρωση του έτους αναφοράς του παρόντος Απολογισμού, η INTERAMERICAN απασχολούσε 1.330 εργαζομένους, ενώ παράλληλα προσέφερε εργασία σε 1.244 παραγωγικούς συνεργάτες του ασφαλιστικού δικτύου της (Δίκτυο Agency), σε 899 πράκτορες και μεσίτες ασφαλίσεων, καθώς και σε 1.300 ιατρούς συνεργάτες του δικτύου MEDISYSTEM. Η Εταιρεία κατά το 2012 διατηρούσε στο χαρτοφυλάκιο της περισσότερα από 1.700.000 συμβόλαια, με το πελατολόγιό της να αποτελείται κυρίως από ιδιώτες και μικρομεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις.

Οργανωτική Διάρθρωση



Ο Όμιλος Εταιρειών INTERAMERICAN, μετά τη λύση και εκκαθάριση της εταιρείας INTERDATA κατά το πρώτο εξάμηνο του 2012, αποτελείται από έντεκα εταιρείες. Μητρική εταιρεία του Ομίλου είναι η INTERAMERICAN Ζωής. Στο γράφημα που ακολουθεί, αποτυπώνονται η οργανωτική διάρθρωση, οι τομείς δραστηριοποίησης των εταιρειών, καθώς επίσης και το ποσοστό συμμετοχής της μητρικής εταιρείας επί του μετοχικού κεφαλαίου των θυγατρικών της.



ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

α. Κατά το πρώτο 6μηνο του 2012 η INTERDATA, που ανήκε κατά 70% στην INTERAMERICAN Ζωής και κατά 30% στην INTERAMERICAN Ζημιών, λύθηκε και εκκαθαρίστηκε.

β. Το 10% της INTERAMERICAN Finance ανήκει στην INTERAMERICAN Ζημιών

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. Συνδεδεμένη εταιρεία



Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων

Το Δίκτυο Agency αποτελεί το βασικό κανάλι διανομής προϊόντων και υπηρεσιών της INTERAMERICAN. Σε συνέχεια της αναδιάρθρωσής του (2010), κατά το 2012 το Δίκτυο Agency συνέθεταν 23 μεγάλα Γραφεία Πωλήσεων, τα οποία χαρακτηρίζονται από την αυτάρκειά τους στην οργάνωση και την υποδομή, την αυτόνομη μηχανογραφική υποστήριξη και την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση πελατών, ενώ παράλληλα διευρύνεται με την αποκλειστική συνεργασία αυτοχρηματοδοτουμένων Γραφείων.

Η επιτυχία της στρατηγικής επιλογής της Εταιρείας για αναδιάρθρωση των Γραφείων Πωλήσεων αποδεικνύεται από το γεγονός ότι το Δίκτυο Agency συνεισέφερε κατά το 2012 το 79% επί του συνόλου της νέας παραγωγής ασφαλίστρων Ζωής και Υγείας, καθώς και το 27% επί του συνόλου των Γενικών Ασφαλειών.

Παράλληλα, το εγχείρημα της αναδιάρθρωσης οδήγησε στην εστίαση του Δικτύου σε κερδοφόρες δραστηριότητες και στην ελαχιστοποίηση του χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών, μέσω της καθετοποίησης των διαδικασιών. Στην εν λόγω επιτυχία σημαντική υπήρξε και η συμβολή των διοικητικών κέντρων, που υποστήριξαν το Δίκτυο Agency.

Η INTERAMERICAN, για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της, κατά το κλείσιμο του 2012 διατηρούσε 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 δέκα πόλεις της χώρας (δώδεκα στην Αθήνα, τρία στη Θεσσαλονίκη και από ένα στο Ηράκλειο, στα Χανιά, στο Ρέθυμνο, στη Χίο, στο Άργος, στη Λάρισα, στη Ρόδο και στην Πάτρα).

Πρόσφατη Εξέλιξη

Στο πλαίσιο της περαιτέρω μείωσης του λειτουργικού κόστους, κατά το πρώτο εξάμηνο του 2013 η πλειονότητα των υπηρεσιών της Εταιρείας (εκτός των υπηρεσιών Βοήθειας) μεταφέρθηκε εκ νέου στο κτήριο που η Εταιρεία μισθώνει επί της Λεωφ. Συγγρού 124-126, στην Καλλιθέα Αττικής.





Επιχειρησιακό Σχέδιο



Η INTERAMERICAN κατά το 2012 ανταποκρίθηκε με επιτυχία σε όλες τις παραμέτρους του επιχειρησιακού σχεδίου της, ενώ παράλληλα προέβη στην αναθεώρησή του, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερες συνθήκες του διαρκώς μεταβαλλόμενου οικονομικού περιβάλλοντος.

Το επικαιροποιημένο επιχειρησιακό σχέδιο της Εταιρείας εστιάζει κατά προτεραιότητα στον Πελάτη, προβλέποντας για το 2013:

την αξιοποίηση της Τεχνολογίας
- με περαιτέρω ενίσχυση της πελατοκεντρικής υποδομής
- με συνεχή βελτίωση των λειτουργικών συστημάτων
- με τη δημιουργία νέων ηλεκτρονικών εργαλείων πωλήσεων και marketing
- με την υποστήριξη του νέου μοντέλου λειτουργίας "back to front office"
- με την έναρξη λειτουργίας ενιαίας ηλεκτρονικής πλατφόρμας για τους κλάδους των Γενικών Ασφαλειών

την αναζωογόνηση των Εμπορικών Δραστηριοτήτων
- με περαιτέρω ενδυνάμωση των απευθείας πωλήσεων, εντάσσοντας και την ασφάλιση Υγείας
- με περαιτέρω ανάπτυξη του πολυκαναλικού μοντέλου διανομής, με ισορροπημένη υποστήριξη όλων των καναλιών
- με έμφαση στη βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των πελατών
- με εξορθολογισμό του κόστους διανομής
- με παροχή ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης στον κλάδο ασφάλισης του Αυτοκινήτου

την ενδυνάμωση του Ανθρωπίνου Δυναμικού
- με περαιτέρω βελτίωση της παραγωγικότητας
- με ενδυνάμωση της σχέσης Εργαζομένων - Εταιρείας
- με τη διαδικασία ανατροφοδότησης των εργαζομένων για την εργασιακή επίδοσή τους και την επίτευξη στόχων
- με ενίσχυση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και πιστοποίησης ασφαλιστικών γνώσεων
- με την ενθάρρυνση της δέσμευσης και της συμμετοχικότητας

τον εκσυγχρονισμό των Διαδικασιών
- με απλοποίηση και τυποποίηση των προϊόντων
- με εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών underwriting
- με βελτιστοποίηση του μοντέλου διαχείρισης ζημιών σε όλους τους κλάδους
- με καθετοποίηση των διαδικασιών έκδοσης συμβολαίων

Επιπλέον, το επικαιροποιημένο επιχειρησιακό σχέδιο προβλέπει την συνεχή εφαρμογή του σχεδίου κερδοφορίας (Profitability Programme Project).

Σχέδιο Κερδοφορίας ("Profitability Programme Project")

Η INTERAMERICAN από το 2010 έχει αναπτύξει και εξελίσσει το καινοτόμο τριετούς διάρκειας έργο "Profitability Programme Project", που στόχο έχει την ανταπόκριση στις βασικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει και την ενίσχυση της κερδοφορίας της.

Η εκπόνηση και υλοποίηση του προγράμματος αποσκοπεί:
- στην πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της Εταιρείας και στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητάς της, που θα της επιτρέψει να μετατραπεί σε έναν από τους πιο δυναμικά αναπτυσσόμενους οργανισμούς της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς
- στην επίτευξη στόχων κερδοφόρου ανάπτυξης παρά τις σημαντικές επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στην ελληνική οικονομία
- στην εκμετάλλευση των δυνατοτήτων της ηγετικής φυσιογνωμίας της Εταιρείας που, με την αλλαγή των όρων δέσμευσης ως προς τους πελάτες, θα της επιτρέψει να εδραιωθεί στην κορυφή της αγοράς.

Το πρόγραμμα βελτιστοποιεί τις συνεργασίες μεταξύ των Διευθύνσεων και των Τμημάτων της INTERAMERICAN. Έχοντας την Διεύθυνση Information Technology & Services ως βασικό παράγοντα επιτυχίας του, το πρόγραμμα έχει δώσει στην Εταιρεία σαφές προβάδισμα έναντι του ανταγωνισμού, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην ενίσχυση των οικονομικών αποτελεσμάτων.



Οι 4 Άξονες του "Profitability Programme Project"

1. Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα στις πωλήσεις (διεύρυνση Δικτύων Διανομής και αναδιοργάνωση του Δικτύου Agency).
2. Τιμολόγηση και διαχείριση χαρτοφυλακίου (ανάπτυξη μοντέλων δυναμικής τιμολόγησης και αποτελεσματική διαχείριση χαρτοφυλακίου).
3. Διαχείριση αποζημιώσεων και προμηθειών (εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στις αποζημιώσεις και τις προμήθειες).
4. Επιχειρησιακή αριστεία (εφαρμογή του επιχειρησιακού μοντέλου "back to front office" με ενέργειες επιχειρηματικής αριστείας και διαρθρωτικών αλλαγών).

Οι Υποδομές

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





Υποδομές στην Υγεία και στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια

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

Στις Υπηρεσίες Υγείας

- **Την ιδιωτική κλινική ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC**
  Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC είναι ένα υπερσύγχρονο διαγνωστικό, χειρουργικό, θεραπευτικό και νοσηλευτικό κέντρο που διαθέτει όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την παροχή ολοκληρωμένων ιατρικών υπηρεσιών υγείας.
- **Το σύγχρονο πολυϊατρείο MEDIFIRST**
  Το MEDIFIRST είναι ιδιωτική μονάδα πρωτοβάθμιας περίθαλψης, που λειτουργεί καθ' όλο το 24ωρο. Στελεχώνεται από ιατρούς γενικής ιατρικής αλλά και διαφόρων ειδικοτήτων και διαθέτει διαγνωστικά εργαστήρια και σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό.

Συνεργασία, μέσω του Συστήματος Υγείας MEDISYSTEM, με:

- 1.300 συμβεβλημένους ιατρούς όλων των ειδικοτήτων, εκ των οποίων 273 ανήκουν στο Δίκτυο "Χειρουργών - Ειδικών Συνεργατών" σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, Θεσσαλία και Κρήτη.
- 230 υπερσύγχρονα διαγνωστικά κέντρα.
- 77 νοσηλευτικά ιδρύματα, εκ των οποίων 17 είναι ιδιωτικά και 60 δημόσια (στο πλαίσιο της σύμβασης της Ε.Α.Ε.Ε. με το Ε.Σ.Υ.).

Στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια

- **Τηλεφωνική Υποστήριξη**
  Την 24ωρη ειδική τηλεφωνική "Γραμμή Υγείας" 1010
- 17 ιδιόκτητα ασθενοφόρα
  70 μόνιμους εξειδικευμένους συνεργάτες (15 ιατροί, 15 νοσηλευτές - πληρώματα ασθενοφόρων, 20 διασώστες - πληρώματα ασθενοφόρων, 20 συντονιστές της ειδικής τηλεφωνικής "Γραμμής Υγείας" 1010).
- **Συνεργασία, με:**
  - 3 ελικόπτερα
  - ένα υγειονομικό αεροπλάνο



Η ειδική τηλεφωνική "Γραμμή Υγείας 1010" διαχειρίστηκε κατά το 2012 συνολικά 29.901 περιστατικά στην Ελλάδα (μειωμένα κατά 4,2% συγκριτικά με το 2011: 31.226), εκ των οποίων 26.000 αφορούσαν σε παροχή ιατρικών συμβουλών και πληροφοριών (μείωση 5,2%), 3.690 σε διακομιδές με ασθενοφόρο (αύξηση 0,5%) και 211 σε διακομιδές με υγειονομικό ελικόπτερο και αεροπλάνο (αύξηση 74,4%). Παράλληλα, η "Γραμμή Υγείας" 1010 διαχειρίστηκε 102 περιστατικά στο εξωτερικό (αύξηση 10,9%).

Αναβάθμιση της ιδιόκτητης κλινικής

Κατά το 2012 η ιδιόκτητη ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC αναβαθμίστηκε, ώστε να εξυπηρετεί ολοκληρωμένα τις ανάγκες διαγνωστικών, χειρουργικών και νοσηλευτικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες παρέχονται από τα τμήματα γενικής ιατρικής, γαστρεντερολογικό, γενικής χειρουργικής, καρδιολογικό, ορθοπεδικό, ουρολογικό, οφθαλμολογικό, παθολογικό, ενδοκρινολογικό, ωτορινολαρυγγολογικό, ενώ από τον Ιανουάριο ξεκίνησαν τα νέα τμήματα: παιδιατρικό, γυναικολογικό, δερματολογικό και πνευμονολογικό. Συνεπώς, τα τμήματα που η κλινική λειτουργούσε στο τέλος του 2012 ήταν 14 συνολικά. Για τις υπηρεσίες αυτές λειτουργούν τα εξωτερικά ιατρεία, τα εργαστηριακά τμήματα ακτινολογικού, υπερηχοτομογραφικού, καρδιολογικού, ενδοσκοπικού και μικροβιολογικού ελέγχου, επτά χειρουργικές αίθουσες και η ειδική μονάδα "one day clinic" (βραχείας νοσηλείας).

Υποδομές στην Οδική Βοήθεια

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

Οδική Βοήθεια	Συνεργασίες για βαρέα οχήματα
Η INTERAMERICAN διατηρεί: ● την 24ωρη ειδική τηλεφωνική "Γραμμή Οδικής Εξυπηρέτησης 1158" ● 140 σταθμούς βοήθειας πανελλαδικά ● 220 ιδιόκτητα οχήματα (μηχανές, ρυμουλκά, πλατφόρμες) ● 350 εξειδικευμένα άτομα στο Προσωπικό της.	● 21 ειδικά συνεργεία εξυπηρέτησης βαρέων οχημάτων.






Οι υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας της Εταιρείας κατά το 2012 ανταποκρίθηκαν σε συνολικά 256.074 περιστατικά (αυξημένα κατά 18,4%, 2011: 216.205) εκ των οποίων 103.300 αφορούσαν σε επιτόπου επισκευή (αύξηση 17,1%), 78.308 σε ρυμούλκηση και μεταφορά προς συνεργείο (αύξηση 12,5%), 8.036 σε επαναπατρισμό οχήματος στην έδρα του (αύξηση 0,4%) και 66.430 σε υποστηρικτικές υπηρεσίες της Autohelp κατά την αναγγελία ατυχήματος (αύξηση 33,5%).

"CarPoint" : Πρότυπη Μονάδα Επισκευής Αυτοκινήτου και Διαχείρισης Αποζημιώσεων

Κατά το έτος αναφοράς 2012 ξεκίνησε η πλήρης λειτουργία της πρότυπης μονάδας αποζημίωσης και επισκευής αυτοκινήτου "CarPoint" που αποτελεί τη νέα πρόταση κάθετης και ολοκληρωμένης διαχείρισης ζημιών της INTERAMERICAN.

Πρόκειται για συγκρότημα που στεγάζει το κέντρο αποζημίωσης και εξυπηρέτησης πελατών και ένα σύγχρονο συνερ γείο με δυνατότητες πλήρους αντιμετώπισης κάθε ζημιάς και βλάβης. Η μονάδα λειτουργεί σε σύγχρονες εγκαταστάσεις που κατα-λαμβάνουν έκταση 2.300 τ.μ.

Το "CarPoint", που διαφοροποιεί την INTERAMERICAN από κάθε άλλη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία, ακολουθεί το πρότυπο λειτουργίας αναλόγων μονάδων του εξωτερικού, συγκεντρώνοντας όλα τα βήματα της διαχείρισης ζημιάς σε ένα χώρο, από την αναγγελία και την πληροφόρηση μέχρι την υποστήριξη και καθοδήγηση του φακέλου ζημιάς, καθώς και τον διακανονισμό απλών ζημιών. Η μονάδα απασχολεί προσωπικό 75 ατόμων, με δυνατότητα επισκευής 4.000 οχημάτων ετησίως και της διαχείρισης όλων των αποζημιώσεων για υλικές ζημιές. Στο Κέντρο λειτουργούν οι υπηρεσίες αναγγελίας, εκτίμησης και διακανονισμού ζημιάς, αντικατάστασης – επισκευής αυτοκινήτου και αποζημίωσης.








Οικονομικά Στοιχεία

Η INTERAMERICAN κατά το 2012 παρουσίασε θετικά αποτελέσματα ύψους 6,62 εκατ. ευρώ προ φόρων και 20,80 εκατ. ευρώ μετά από φόρους. Τα αντίστοιχα αποτελέσματα για το 2011 είχαν ανέλθει σε ζημίες 72,70 εκατ. ευρώ προ φόρων και σε 89, 87 εκατ. ευρώ μετά από φόρους. Τα οικονομικά αποτελέσματα επηρεάστηκαν θετικά κυρίως από το ποσόν αναβαλλόμενης φορολογικής απαίτησης, ανερχόμενης περίπου σε 17,50 εκατ. ευρώ, που οφείλεται στις ζημίες από Ομόλογα Ελληνικού Δημοσίου, λόγω του PSI II (πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου), στο οποίο συμμετείχε εθελοντικά η Εταιρεία.

Εξάλλου, η Εταιρεία κατέβαλε στο Προσωπικό της 6,72 εκατ. ευρώ, μετά την απόφαση εφαρμογής προγράμματος εθελουσίας εξόδου κατά το τέταρτο τρίμηνο του 2012.

Διασφάλιση της Οικονομικής Ευρωστίας

Η ασφαλιστική δραστηριότητα αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες συμβολής στην οικονομική και κοινωνική ευημερία της χώρας, καθώς εξ ορισμού προορίζεται να συνδράμει στην προστασία της υγείας, της περιουσίας και του εισοδήματος των πολιτών. Με βάση την ως άνω παραδοχή, η INTERAMERICAN θέτει ως κυρίαρχη προτεραιότητα τη διασφάλιση της οικονομικής ευρωστίας της, παράλληλα με τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Για τον λόγο αυτόν, έχει ευθυγραμμίσει την επιχειρηματική λειτουργία και στρατηγική της με την έννοια και τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Σήμερα, όλοι οι άνθρωποι της INTERAMERICAN έχουν ενστερνισθεί την επιλογή της προσέγγισης των επιχειρηματικών στόχων με γνώμονα τα φλέγοντα ζητήματα της εποχής: τις απειλές για την κοινωνική συνοχή, την κλιματική αλλαγή και το μέλλον των επερχομένων γενεών, καθώς και την αναγκαιότητα συμμετοχής της Εταιρείας στην οικονομική ανάκαμψη της χώρας. Παράλληλα, σε έναν τομέα κρίσιμο για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων της, όπως είναι αυτός των επενδύσεων, η Εταιρεία έχει υιοθετήσει την πολιτική της ACHMEA που στοχεύει στην παροχή σταθερών και ασφαλών απ οδόσεων στους πελάτες, τους εργαζομένους και τους μετόχους.

Συστατικό στοιχείο της ανωτέρω πολιτικής της ACHMEA αποτελεί η παρακολούθηση των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και εργασιακών πρακτικών των επιχειρήσεων στις οποίες έχει επενδύσει. Ο Μέτοχος έχει δεσμευθεί ότι, σε περίπτωση κατά την οποία οι εν λόγω επιχειρήσεις εμφανίσουν επανειλημμένως ανάρμοστη κοινωνική ή περιβαλλοντική συμπεριφορά, θα τίθενται σε μαύρη λίστα (blacklist) και θα αποκλείονται από το επενδυτικό χαρτοφυλάκιό του.

Η INTERAMERICAN κατέγραψε έσοδα από επενδύσεις ύψους 27,62 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση 22,7% σε σύγκριση με το 2011 (35,72 εκατ. ευρώ). Η διαφορά οφείλεται κυρίως στη μείωση των επενδύσεων σταθερού εισοδήματος, ως αποτέλεσμα της μείωσης του χαρτοφυλακίου Ζωής. Επιπλέον, κατέγραψε κέρδη από την πώληση επενδύσεων ύψους 7,57 εκατ. ευρώ, κυρίως ως αποτέλεσμα της εφαρμογής του προγράμματος PSI II που ολοκληρώθηκε το Μάρτιο του 2012 και της συμμετοχής στη διαδικασία της εθελοντικής ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου κατά τον Δεκέμβριο του 2012. Τα αντίστοιχο ποσόν για το 2011 ήταν κέρδη ύψους 2,14 εκατ. ευρώ.

Αποζημιώσεις: Τεκμήριο Συνέπειας και Αξιοπιστίας

Οι αποζημιώσεις που καταβλήθηκαν, συμπεριλαμβανομένης και της αναλογίας αντασφαλιστών, ανήλθαν σε 325,85 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας αύξηση 0,61% σε σχέση με το 2011 (323,86 εκατ. ευρώ). Οι δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής (μη λαμβανομένων υπ' όψιν των προμηθειών από αντασφαλιστές) ανήλθαν σε 64,40 εκατ. ευρώ έναντι 73,50 εκατ. ευρώ για το 2011, μειωμένες κατά 12,4%, κυρίως λόγω της μείωσης στη νέα παραγωγής του κλάδου Ζωής.

Τα λειτουργικά έξοδα ανήλθαν στο ποσόν των 103,26 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας αύξηση 9,8% (2011: 94,10 εκατ. ευρώ), οφειλόμενη κυρίως στο κόστος του προγράμματος εθελουσίας εξόδου του Προσωπικού.

Τα Ίδια Κεφάλαια της Εταιρείας αυξήθηκαν σε 196,54 εκατ. ευρώ, από 145,60 εκατ. ευρώ κατά το 2011. Η κατά 35% αύξηση που παρουσιάστηκε οφείλεται κυρίως στις βελτιωμένες τιμές αγοράς των ομολόγων και μετοχών, καθώς και στις αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις που προέκυψαν από τις ζημίες των Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου. Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, η αποδοτικότητα των Ιδίων Κεφαλαίων έφτασε το 10,5% (2011: -61,7%).

ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ INTERAMERICAN (εκατ. €)

	2011	2012	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Σύνολο Ενεργητικού	1.443,19*	1.429,11	-0,98
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	145,60	196,54	+34,99
Καθαρές Πωλήσεις	423,50	407,88	-3,69
Έσοδα Επενδύσεων	35,72	27,62	-22,68
Κέρδη (Ζημίες) Προ Φόρων	-72,70	6,62	**
Καθαρά Κέρδη (Ζημίες)	-89,87	20,80	**
Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας	192,56	170,30	-11,56
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλειών	213,78	220,37	+3,08
Αποζημιώσεις Ασφαλισμένων	323,86	325,85	+0,61

* Αναδιάρθρωση λόγω ανακατάταξης στη σειρά παρουσίασης της αναβαλλόμενης φορολογίας

** Δεν είναι δυνατός ο υπολογισμός της μεταβολής



Ασφαλίσεις Ζωής

Τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα συμβολαίων ασφαλίσεων Ζωής (συμπεριλαμβανομένων και των παροχών Υγείας) από ασφαλιστικά και επενδυτικά συμβόλαια έφθασαν τα 205,10 εκατ. ευρώ έναντι 234,60 εκατ. κατά το 2011. Παρουσιάζεται μία μείωση της τάξεως του 12,6%, κυρίως λόγω των αυξημένων λήξεων και εξαγορών, καθώς και των χαμηλών σε αριθμό επαναφορών που αντικατοπτρίζουν το εξαιρετικά δύσκολο οικονομικό περιβάλλον. Αυτή η αρνητική τάση αντισταθμίστηκε μερικώς από την υπεραπόδοση των πωλήσεων προϊόντων Unit Linked. Οι ενέργειες που έλαβαν χώρα κατά το 2012 και στόχευαν στη μείωση του κενού παραγωγής ήταν η προσθήκη ενός νέου Unit Linked και συνταξιοδοτικού προϊόντος μέσω της Millennium Bank, η άμεση πώληση προϊόντων υγείας μέσω της Anytime, η τηλεφωνική επικοινωνία με κατόχους ληξιπροθέσμων συμβολαίων προκειμένου να επαναφέρουν τα συμβόλαιά τους και η συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς για τη διανομή προϊόντων Υγείας. Τα ως άνω αναφερόμενα ποσά συμπεριλαμβάνουν 31,50 και 39,00 εκατ. ευρώ για τις χρήσεις 2012 και 2011 αντιστοίχως των ασφαλιστηρίων συμβολαίων επενδυτικού χαρακτήρα.

Ασφαλίσεις κατά Ζημιών

Τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα ασφαλίσεων κατά Ζημιών ανήλθαν σε 227,60 εκατ. ευρώ έναντι 236,80 εκατ. κατά το 2011, παρουσιάζοντας μείωση 3,9%.

Το direct δίκτυο πωλήσεων της Anytime πέτυχε αύξηση της τάξεως του 89,1% σε σχέση με το 2011, ενώ η παραγωγή μέσω του τραπεζοασφαλιστικού δικτύου (bancassurance) παρουσίασε αύξηση της τάξεως του 27%. Μείωση της τάξεως του

Αμοιβές και Παροχές προς τους Εργαζομένους

Κατά τη διάρκεια του 2012, ενός έτους έντονης οικονομικής κρίσης, η INTERAMERICAN κατέβαλε το σημαντικότατο ποσόν των 64,65 εκατ. ευρώ για αμοιβές και παροχές προς τους εργαζομένους της.

Οι Καταβολές 2012 στους Εργαζομένους

39,87	εκατ. ευρώ για μισθούς και ημερομίσθια
14,8	εκατ. ευρώ για υποχρεωτικές εισφορές
810	χιλιάδες ευρώ για προγράμματα παροχών
6,72	εκατ. ευρώ για αποζημιώσεις απολυομένων
2,45	εκατ. ευρώ για λοιπές παροχές

Παράλληλα, κατά το 2012 η INTERAMERICAN κατέβαλε 1,7 εκατ. ευρώ για το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης του Προσωπικού της (TEA Interamerican). Επισημαίνεται ότι από τον Αύγουστο του 2010 που ξεκίνησε η λειτουργία του Ταμείου η Εταιρεία έχει καταβάλει συνολικά 4,32 εκατ. ευρώ για εισφορές προς τους εργαζομένους.

27,8% και 12,9% σε σχέση με την παραγωγή του 2011 εμφάνισαν το Δίκτυο Agency και το Πρακτορειακό Δίκτυο αντιστοίχως.

Το συνολικό κόστος των αποζημιώσεων κατά το έτος 2012 ανήλθε σε 120,60 εκατ. ευρώ., έναντι 112,80 εκατ. κατά το 2011. Ο δείκτης αποζημιώσεων (loss ratio) κατά το 2012 αυξήθηκε σε 54,7% (2011: 52,8%) ενώ ο συνολικός δείκτης κόστους (combined ratio) για το 2012 ανήλθε σε 96,3% έναντι 93,4% κατά το 2011.



Υπηρεσίες Υγείας

Τα έσοδα από υπηρεσίες Υγείας (ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC και πολυϊατρείο MEDIFIRST) ανήλθαν σε 14,10 εκατ. ευρώ, αυξημένα κατά 20% σε σχέση με το 2011 (11,75 εκατ.). Η αύξηση οφείλεται, κυρίως:

- στη μετατροπή της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ MEDICLINIC σε κλινική βραχείας νοσηλείας
- στην εισαγωγή τεσσάρων νέων ειδικοτήτων (γυναικολογία, παιδιατρική, δερματολογία, πνευμονολογία) που ταιριάζουν με το νέο προφίλ της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ MEDICLINIC
- στην προσέλκυση περισσότερων εργασιών υγείας μέσα από ένα ακριβές και συνεπές σχέδιο προώθησης που απευθύνεται σε πράκτορες, μεσίτες και πελάτες
- σε νέα προκαθορισμένα πακέτα για συγκεκριμένες ειδικότητες (ωτορινολαρυγγολογία, ουρολογία, οφθαλμολογία, ορθοπεδική), που προσέλκυσαν περισσότερους ιατρούς στην ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC
- στην επέκταση των ωρών εργασίας και των ειδικοτήτων
- στην επί 24ώρου βάσεως λειτουργία της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ MEDICLINIC από τον Ιανουάριο του 2012.

Οικονομική Ανάλυση ανά Τομέα (σε εκατ. €)

2012	ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΖΩΗΣ & ΥΓΕΙΑΣ	ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΖΗΜΙΩΝ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Δεδουλευμένα (Μεικτά) Ασφάλιστρα και συναφή Έσοδα	172,28	235,60	-	-	407,88
Μείον: Εκχωρηθέντα Ασφάλιστρα	-1,98	-15,23	-	-	-17,21
Καθαρά Δεδουλευμένα Ασφάλιστρα και συναφή Έσοδα	**170,30**	**220,37**			**390,67**
Έσοδα Επενδύσεων	20,87	6,53	0,05	0,17	27,62
Κέρδη /(Ζημίες) από πώληση - λήξη Επενδύσεων	8,10	-0,53	-	-	7,57
Κέρδη / (Ζημίες) από αποτίμηση Επενδύσεων	0,35	-0,16	-	-	0,19
Καθαρά Έσοδα από συγγενείς και συνδεμένες εταιρείες	-0,13	-	-	-	-0,13
Έσοδα από Υπηρεσίες Υγείας	-	-	14,08	-	14,08
Έσοδα από λοιπές δραστηριότητες	-	-	-	1,41	1,41
Λοιπά Έσοδα	5,47	1,02	-	-	6,49
Σύνολο Εσόδων	**34,66**	**6,86**	**14,13**	**1,58**	**57,23**
Αποζημιώσεις ασφαλισμένων*	-241,46	-78,84	-	-	-320,30
Δεδουλευμένες Προμήθειες Παραγωγής	-30,84	-31,51	-	-	-62,35
Μεταβολή ασφαλιστικών προβλέψεων	114,05	-41,82	-	-	72,23
Λειτουργικά Έξοδα	-41,73	-60,13	-1,14	-0,26	-103,26
Λοιπά Έξοδα	-8,38	-3,73	-12,78	-2,71	-27,60
Σύνολο Εξόδων	**-208,36**	**-216,03**	**-13,92**	**-2,97**	**-441,27**
Κέρδος / (Ζημία) προ φόρων	**-3,4**	**11,21**	**0,20**	**-1,39**	**6,62**

*Δεν συμπεριλαμβάνεται η συμμετοχή των αντασφαλιστών.

Όραμα, Αποστολή, Αξίες

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



Όραμα

Το εταιρικό Όραμα στην INTERAMERICAN υπηρετεί την αειφόρο ανάπτυξη και συγκεκριμένα, τη διασφάλιση της επιχειρηματικής απόδοσης, της οικονομικής ευρωστίας, της υπευθυνότητας, της φερεγγυότητας και αξιοπιστίας του ασφαλιστικού οργανισμού, καθώς και την έμπρακτη συνεισφορά του στην κοινωνική συνοχή, την ευημερία των πολιτών και την περιβαλλοντική ισορροπία.

Αποστολή

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

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





Οι Εταιρικές Αξίες

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



Συμμετοχή σε Οργανώσεις

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

Συγκεκριμένα, η INTERAMERICAN συμμετέχει στις οργανώσεις:

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

Η INTERAMERICAN ιδρυτικό μέλος των "Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση" του UNEP FI

Στο πλαίσιο της παγκόσμιας διάσκεψης του Ο.Η.Ε. "RIO+20," που έλαβε χώρα κατά το έτος αναφοράς στο Rio de Janeiro, ανακοινώθηκε επίσημα η σημαντικότερη έως σήμερα παγκόσμια δεσμευτική πρωτοβουλία των ασφαλιστικών οργανισμών για την αειφόρο ανάπτυξη, με τίτλο "Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση" (Principles for Sustainable Insurance – P.S.I.), με μοναδική συμμετοχή από την ελληνική ασφαλιστική αγορά αυτή της INTERAMERICAN.

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

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

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

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

- **Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.** Το Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., στο οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2007 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι ένα δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού σωματείου, που σκοπό έχει την προώθηση, ενδυνάμωση και ανάδειξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε ιδεολογικό και πρακτικό επίπεδο στον επιχειρηματικό κόσμο και προς το κοινωνικό σύνολο. ***(www.csrhellas.gr)***



- **Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας (Ε.Δ.Π.Υ.Χ.Ε.).** Το Ε.Δ.Π.Υ.Χ.Ε., στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 2007 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, έχει ως σκοπό του την ανάπτυξη υποστηρικτικής υποδομής για την προαγωγή της υγείας στους χώρους εργασίας. ***(www.edpyxe.gr)***



- **Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter).** Η Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας, της οποίας η INTERAMERICAN είναι μέλος από το 2009, αποτελεί ευρωπαϊκή συμμετοχική πλατφόρμα, στην οποία συμμετέχουν περισσότερες από 2.000 εταιρείες, σύλλογοι, ερευνητικοί οργανισμοί και δημόσιες αρχές. Οι συμμετέχοντες έχουν αναλάβει να πραγματοποιούν συγκεκριμένες δράσεις και να μοιράζονται τις ορθές πρακτικές τους, με στόχο να συμβάλ-



λουν τόσο στη μείωση των θυμάτων των τροχαίων δυστυχημάτων όσο και στην επίλυση των καθημερινών προβλημάτων οδικής ασφάλειας. *(www.erscharter.eu)*

- **EuroCharity.** Ο EuroCharity, στον οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2010 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι οργανισμός για την προβολή και υποστήριξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Πράσινης Οικονομίας, μέσω online και offline υπηρεσιών, με μέλη επιχειρήσεις, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, εκπαιδευτικά ιδρύματα, Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, σωματεία, συλλόγους και φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. ***(www.eurocharity.gr)***
- **Σωματείο "Επιχειρηματικότητα Νέων" (Σ.Ε.Ν.).** Το Σ.Ε.Ν., στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 2010 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι μη Κερδοσκοπικός οργανισμός αποτελούμενος από 85 μέλη του επιχειρηματικού κόσμου και αποσκοπεί, σε συνεργασία με τις ελληνικές επιχειρήσεις, το ελληνικό δημόσιο και το ιδιωτικό εκπαιδευτικό σύστημα όλων των βαθμίδων, στην εφαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων που προάγουν την επιχειρηματική σκέψη των νέων. ***(www.sen.org.gr)***
- **Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας (Ε.Α.Ε.Ε.).** Η Ε.Α.Ε.Ε., στην οποία η INTERAMERICAN Ζημιών εντάχθηκε το 1975 και η INTERAMERICAN Ζωής το 1992 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, αποτελεί τον κεντρικό φορέα εκπροσώπησης των ελληνικών ασφαλιστικών εταιρειών. Σκοπός της Ένωσης είναι η με κάθε νόμιμο μέσο ανάπτυξη του θεσμού της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Επισημαίνεται ότι Πρόεδρος της Ε.Α.Ε.Ε. κατά το 2012 ήταν ο Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN Γ. Κώτσαλος. ***(www.eaee.gr)***
- **Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.).** Το Ε.Ι.Α.Σ., στο οποίο η INTERAMERICAN Ζωής εντάχθηκε το 1987 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, έχει ως κύριο στόχο του την προαγωγή και ανάπτυξη συγχρόνων εκπαιδευτικών διαδικασιών και της έρευνας στο αντικείμενο της ασφαλιστικής και χρηματοοικονομικής επιστήμης και πρακτικής. ***(www.eias.gr)***
- **Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α.).** Το Ε.Β.Ε.Α., στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 1969, αποτελεί υποχρεωτική, αυτοτελή και ανεξάρτητη ένωση φυσικών και νομικών προσώπων που ασκούν εμπορική δραστηριότητα σε ορισμένη περιφέρεια και αποτελούν Ν.Π.Δ.Δ. Σκοπός του Ε.Β.Ε.Α. είναι η προστασία και ανάπτυξη του εμπορίου και της βιομηχανίας, στο πλαίσιο των συμφερόντων της εθνικής οικονομίας. ***(www.acci.gr)***
- **Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.).** Η Ε.Ε.Δ.Ε., στην οποία η INTERAMERICAN Ζωής εντάχθηκε το 1987 και η INTERAMERICAN Ζημιών το 1988 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, αποτελεί σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και απο-







στολή της είναι η συμβολή στην ανάπτυξη και προώθηση της εφαρμογής των συγχρόνων αρχών, μεθόδων και τεχνικών του management σε κάθε συλλογική προσπάθεια, τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημοσίου τομέα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και η ανάδειξη της σημαντικότητας του ρόλου των ασκούντων διοίκηση. Επισημαίνεται ότι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Ε.Ε.Δ.Ε. είναι ο Μ. Φραγκουλόπουλος, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing της INTERAMERICAN. ***(www.eede.gr)***

- **Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιρειών και Ε.Π.Ε. (Σ.Α.Ε.-Ε.Π.Ε.).** Ο Σ.Α.Ε.-Ε.Π.Ε., στον οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 1986, έχει ως γενικό σκοπό του τη διαφύλαξη και προαγωγή των συμφερόντων των μελών του από νομική, οικονομική και κοινωνική άποψη, στο πλαίσιο της οικονομικής ανάπτυξης της Ελλάδος. ***(www.sae-epe.gr)***
- **Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.).** Ο Σ.Ε.Μ.Α., στον οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2008 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι επαγγελματικό σωματείο με μέλη του 74 Μεσίτες Ασφαλίσεων, νομικά και φυσικά πρόσωπα. Σκοπός του είναι η με κάθε πρόσφορο μέσο κατοχύρωση και προβολή του ιδιαιτέρου επαγγέλματος του Μεσίτη Ασφαλίσεων. ***(www.sema.gr)***
- **Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο.** Το Επιμελητήριο, στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 1970 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι μη κερδοσκοπικός αυτοδύναμος οργανισμός, με περισσότερα από 1.000 μέλη, που ως στόχο έχει την προώθηση των οικονομικών και επιχειρηματικών σχέσεων μεταξύ των Η.Π.Α. και της Ελλάδος. ***(www.amcham.gr)***
- **Ελληνο-Ολλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος.** Ο Σύνδεσμος, στον οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2004 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι ανεξάρτητος οργανισμός που διευθύνεται από τις εταιρείες μέλη του και τους εκλεγμένους αντιπροσώπους τους. Κύριος στόχος του είναι να προωθεί και να υποστηρίζει αμφίδρομα τις ελληνοολλανδικές οικονομικές, εμπορικές και πολιτιστικές σχέσεις. Επισημαίνεται ότι κατά το 2012 μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Συνδέσμου ήταν ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας Γ. Κώτσαλος. ***(www.heda.gr)***
- **Ελληνο-Βρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο.** Το Επιμελητήριο, στο οποίο η Εταιρεία εντάχθηκε το 2002, αποτελεί ανεξάρτητη, αυτόνομη, μη κερδοσκοπική οργάνωση, με περισσότερα από 600 μέλη, που κύριο στόχο έχει την προώθηση των διμερών ελληνοβρετανικών εμπορικών σχέσεων και την παροχή επιχειρηματικών και επενδυτικών υπηρεσιών στα μέλη του. ***(www.bhcc.gr)***
- **Ελληνο-Τουρκικό Επιμελητήριο Ελλάδος.** Το Επιμελητήριο, στο οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2009, αποτελεί νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου και στοχεύει στην ανάπτυξη των εμπορικών, επιχειρηματικών και οικονομικών σχέσεων μεταξύ της Ελλάδος και της Τουρκίας, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη του εμπορίου και των εξαγωγών. ***(www.etee.gr)***







Βραβεία και Διακρίσεις 2012



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

"Business IT Excellence Awards"

Ο θεσμός των βραβείων "Business IT Excellence Awards" που οργανώθηκε από το περιοδικό "Netweek", ο οποίος έχει ως στόχο την αναγνώριση και ανάδειξη των βέλτιστων πρακτικών αξιοποίησης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών από επιχειρήσεις και οργανισμούς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, τίμησε την INTERAMERICAN με τέσσερα βραβεία και έναν έπαινο.

Συγκεκριμένα, η Εταιρεία απέσπασε το πρώτο βραβείο στις κατηγορίες "Mobility και Mobile εφαρμογές" για την εφαρμογή e-mobile "askme", "Security" για το σύστημα ασφάλειας στη διαχείριση δεδομένων, "Internet and Collaborative I.S." για το online σύστημα πωλήσεων "anytime", καθώς επίσης και στην κατηγορία "Ενοποίησης Συστημάτων", όπου η INTERAMERICAN έχει υλοποιήσει ένα μοναδικό σε εύρος έργο υποδομής για την ενιαία ταυτότητα πελάτη. Ο έπαινος που απονεμήθηκε στην Εταιρεία αφορούσε στην κατηγορία "IT Service Management".

Τα βραβεία "Business IT Excellence Awards" είχαν την επιστημονική υποστήριξη του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, που είχε και την ευθύνη της κριτικής επιτροπής για την αξιολόγηση των υποψηφιοτήτων.



"Famous Brands 2012"

Η INTERAMERICAN αναδείχθηκε πρώτος σε φήμη ασφαλιστικός οργανισμός στην Ελλάδα για το 2012, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ετήσιας έρευνας κοινής γνώμης "Famous Brands, οι μάρκες με τη χρυσή φήμη", που οργανώνει ο διεθνούς κύρους οργανισμός Reputation Management Institute - R.M.I. Athens σε συνεργασία με την εταιρεία "Wizard". Πρόκειται για την πέμπτη πρωτιά που κατακτά η Εταιρεία στο σύνολο των επτά ερευνών που έχουν λάβει χώρα από το 2005 και βασίζονται στην αυθόρμητη επιλογή εταιρείας από αντιπροσωπευτικό δείγμα του καταναλωτικού κοινού, μεταξύ ομοειδών εταιρειών από τους βασικούς επιχειρηματικούς τομείς. Η έρευνα κάλυψε 34 συνολικά κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών και διεξήχθη για πρώτη φορά στην Ελλάδα με την πρωτοποριακή online μέθοδο C.A.W.I. (Computer- Assisted Web Interviewing).



Βραβείο "ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2012"

Η INTERAMERICAN τιμήθηκε με το βραβείο "ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2012" στην κατηγορία "Επιχειρήσεις" για την περιβαλλοντική πολιτική που έχει αναπτύξει. Σύμφωνα με τα αυστηρά κριτήρια των επιτροπών αξιολόγησης του θεσμού, η Εταιρεία παρουσίασε τον πιο ολοκληρωμένο φάκελο συγκροτημένης πολιτικής για το περιβάλλον.

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

Βραβείο “myclimate” από το C.S.E.

Στο πλαίσιο εκδήλωσης που πραγματοποιήθηκε το Μάιο του 2012 από το Κέντρο Αειφορίας και Αριστείας (Centre for Sustainability and Excellence), η INTERAMERICAN τιμήθηκε με το βραβείο myclimate “Green Leader - Υπολογισμός & Μείωση Ανθρακικού Αποτυπώματος” για τις επιδόσεις της στη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της, όπως αυτές περιγράφηκαν στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εταιρείας για το έτος αναφοράς 2011.



“World Finance Insurance Awards”

Το κοινό και η ειδική κριτική επιτροπή του παγκοσμίου βελγικούς περιοδικού “World Finance” ανέδειξαν για τρίτο συνεχόμενο έτος την INTERAMERICAN ως την κορυφαία ελληνική ασφαλιστική εταιρεία. Ο θεσμός των βραβείων του περιοδικού αναδεικνύει ετησίως τις πλέον σημαντικές, ανά χώρα, εταιρείες του παγκόσμιου χρηματοοικονομικού τομέα, με κριτήρια που συνδυάζουν τη διαχείριση κινδύνων, την εναρμόνιση με την κοινοτική οδηγία Solvency II, την κερδοφορία, την καινοτομία και την εστίαση στον πελάτη.



“Effie Awards”

Η Anytime, το κανάλι απευθείας πωλήσεων της INTERAMERICAN, απέσπασε το βραβείο “Bronze Effie 2012” στην κατηγορία Τραπεζικά/Ασφαλιστικά και Χρηματοοικονομικά Προϊόντα/Υπηρεσίες για τη διαδικτυακή διαφημιστική καμπάνια της, με τίτλο “Θλίψη και Σύγκριση”. Τα “Effie Awards”, ένας από τους σημαντικότερους θεσμούς βράβευσης παγκοσμίως, που στην Ελλάδα εκπροσωπούνται από την Ένωση Εταιρειών Διαφήμισης και Επικοινωνίας Ελλάδος (Ε.Ε.Δ.Ε.), έχουν ως στόχο την ανάδειξη της καινοτόμου ιδέας και της δημιουργικής στρατηγικής σκέψης στον χώρο του marketing και της επικοινωνίας.





“True Leader” από την ICAP Group

Η ICAP Group, η μοναδική αναγνωρισμένη εταιρεία στην Ελλάδα ως Rating Agency από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και την European Securities and Markets Authority (E.S.M.A.), βράβευσε την INTERAMERICAN Βοήθειας, θυγατρική της INTERAMERICAN, για τις συνολικές επιδόσεις της κατά το 2011, στο πλαίσιο του θεσμού “True Leaders”. Ο θεσμός, που οργανώθηκε για δεύτερη χρονιά από την ICAP, αναδεικνύει τις επιχειρήσεις που ξεχωρίζουν στην ελληνική αγορά σε κέρδη, τζίρο, δημιουργία θέσεων εργασίας και σε πιστοληπτική ικανότητα. Η INTERAMERICAN Βοήθειας αξιολογήθηκε μεταξύ των 42 διακεκριμένων επιχειρήσεων, σε σύνολο 24.000 επιχειρήσεων που εξετάστηκαν.

Απόδοση Τιμής

Την INTERAMERICAN τίμησαν κατά τη διάρκεια εκδηλώσεων που οργάνωσαν, για τη χορηγική και ευρύτερη υποστήριξη που η Εταιρεία τους παρέχει, οι:

- η Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)
- ο Σύλλογος Εθελοντών "Κοινωνική Αλληλεγγύη", που εδρεύει στην Καλλιθέα
- η Μ.Κ.Ο. MDA HELLAS, που φροντίζει άτομα με νευρομυϊκές παθήσεις
- η Μ.Κ.Ο. "΄Εδρα", που οργανώνει κοινωνικές συνεταιριστικές δραστηριότητες για ευπαθείς ομάδες
- ο Δήμος Ναυπάκτου, στο πλαίσιο του τοπικού φεστιβάλ “Θεοδωράκεια”.



- Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα
- Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας
- Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων
- Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis)
- Διεθνή Πρότυπα-Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση
- Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας
- Εθελοντισμός
- Διάδοση της ιδέας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας
- Στόχοι και Επιδόσεις 2012
- Στόχοι 2013









Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN

ΟΙ 5 ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ





Κοινωνικό Κεφάλαιο - ο Στόχος

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη συνιστά αναπόσπαστο στοιχείο της φιλοσοφίας που διέπει την επιχειρηματική συμπεριφορά της INTERAMERICAN. Στόχος της Εταιρείας είναι να συμβάλλει σταθερά στη βιώσιμη ανάπτυξη του κοινωνικού συνόλου και στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για όλους τους συμμετόχους της, με τη συνεργασία τους.

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ότι από την έμπρακτη κοινωνική υπευθυνότητα παράγεται σημαντική αξία για την Εταιρεία, που ενισχύει τη φήμη, το κύρος και την αξιοπιστία της και συνδέεται άρρηκτα με την εξασφάλιση ηγετικής παρουσίας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Για τον λόγο αυτό, έχει επιλέξει να δημοσιεύει σε ετήσια βάση τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στον οποίο περιγράφονται οι δράσεις της ανά άξονα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Για την ανάπτυξη του παρόντος Απολογισμού Ε.Κ.Ε. πραγματοποιήθηκε εξειδικευμένη ανάλυση και προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων της Εταιρείας, τα αποτελέσματα της οποίας συνέβαλαν τόσο στον καθορισμό των θεμάτων που συμπεριλαμβάνονται στον Απολογισμό όσο και στη χάραξη του ετησίου πλάνου δράσεων.

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα

Η INTERAMERICAN έχει ενσωματώσει στη λειτουργική δομή και στρατηγική της την Κοινωνική Υπευθυνότητα, προσβλέποντας στην πρόσκτηση αξίας που παράγεται από τις σχετικές πρακτικές και συμπεριλαμβάνοντας στον επιχειρησιακό σχεδιασμό και τις δραστηριότητές της ένα πολυδιάστατο σχέδιο Ε.Κ.Ε.

Με το σχέδιο αυτό, η Εταιρεία προσεγγίζει ολιστικά το ζήτημα της υπευθυνότητας, όσον αφορά:

- στη συμμόρφωση προς την κείμενη νομοθεσία και στην επιδίωξη της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της συμμετοχικότητας στη διακυβέρνηση
- στην καινοτομία και τον επαγγελματισμό αναφορικά με τα ασφαλιστικά συστήματα, τα προγράμματα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- στη διαχείριση της σχέσης με τους ασφαλισμένους, στο πλαίσιο της πελατοκεντρικής πολιτικής
- στις διαδικασίες, τα συστήματα διοίκησης της απόδοσης και ανταμοιβής, τις πολιτικές ευκαιριών, ανάπτυξης και παροχών για τους εργαζομένους
- στη συνεισφορά στις πιο ευαίσθητες περιοχές της κοινωνικής ζωής (φροντίδα της υγείας, αντιμετώπιση κινδύνων, υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, ενίσχυση παιδείας και πολιτισμού, προστασία φυσικού περιβάλλοντος)
- στην εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης φυσικών πόρων και την εταιρική περιβαλλοντική συμπεριφορά.

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

Τα πεδία της Εταιρικής Υπευθυνότητας

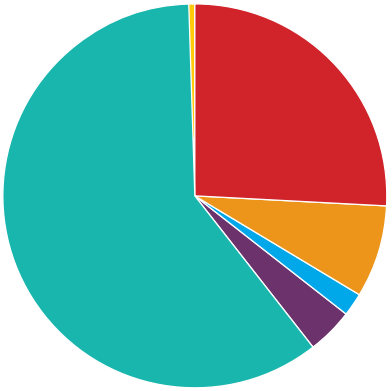


Το Κοινωνικό Προϊόν και η Προστιθέμενη Αξία

Ως κοινωνικό προϊόν ορίζεται η οικονομική προσφορά της INTERAMERICAN στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Σημαντική είναι η γενικότερη συνεισφορά στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της χώρας, καθώς μέσω των δραστηριοτήτων της Εταιρείας αποδίδεται αξία στο σύνολο των ενδιαφερομένων μερών της (μέσω της καταβολής άμεσων και έμμεσων φόρων, των πληρωμών προμηθευτών, της μισθοδοσίας, ασφαλιστικών εισφορών κ.λπ.).

Η κατανομή της κοινωνικής συνεισφοράς της INTERAMERICAN κατά το 2012 παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Κατανομή Κοινωνικού Προϊόντος (εκατ. €)	2011	2012	%
Μισθοί και παροχές εργαζομένων	44,77	49,85	26,07
Ασφαλιστικές εισφορές	14,29	14,80	7,74
Καταβεβλημένοι φόροι	5,19	3,54	1,85
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου	-	-	-
Συνολικές επενδύσεις	6,52	7,66	4,01
Πληρωμές προς προμηθευτές (συνεργάτες πωλήσεων)	122,00	115,06	60,17
Δαπάνες για πρακτικές Ε.Κ.Ε.	0,25	0,31	0,16
Σύνολο	187,83	191,22	100%



Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας



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

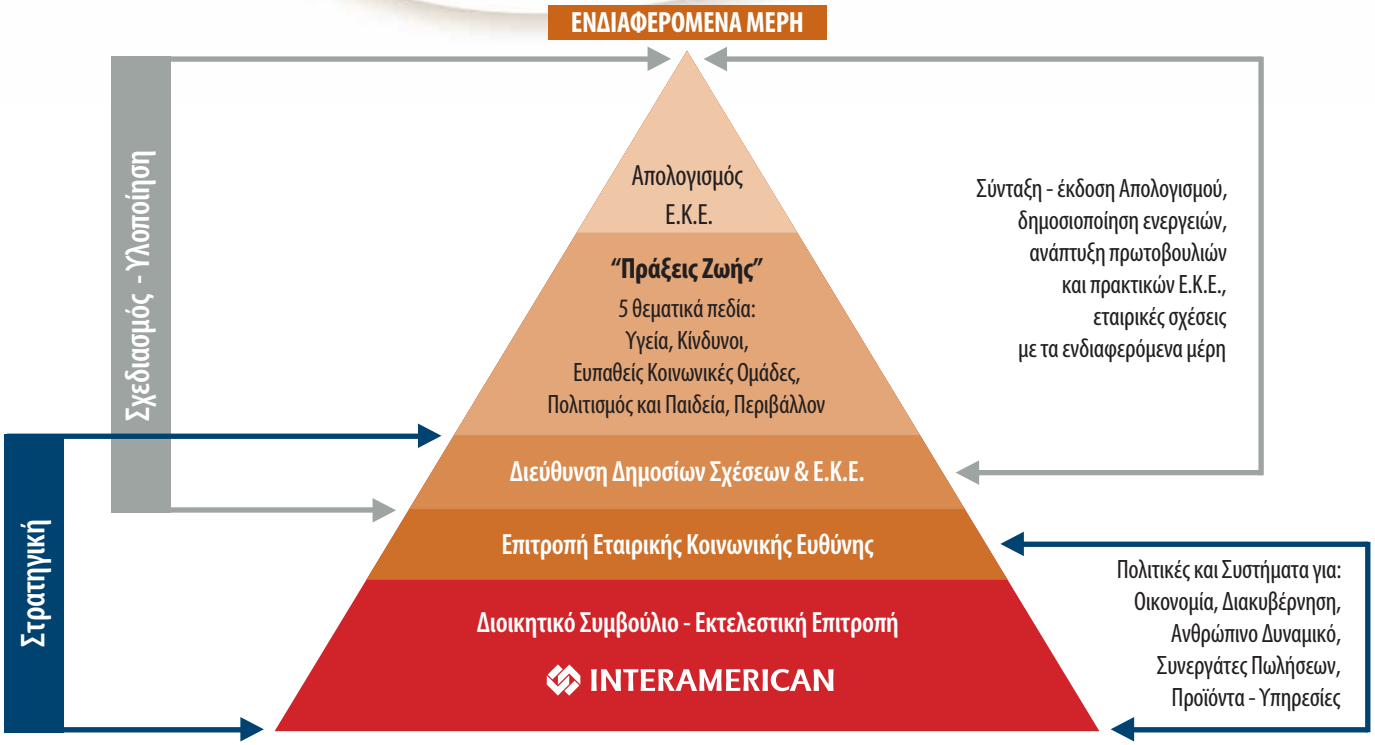
Με σκοπό την υλοποίηση της επιχειρηματικής υπευθυνότητας στη βάση διεθνώς αναγνωρισμένων αρχών και επιταγών, η Εταιρεία διαμορφώνει και επικαιροποιεί το στρατηγικό σχέδιό της για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών Ε.Κ.Ε., το οποίο βασίζεται:

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

Εταιρική Κουλτούρα Υπευθυνότητας

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

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



Οργανωτική Δομή για τα Θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει από το 2009 ειδική Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που αναφέρεται στην Εκτελεστική Επιτροπή και έχει την εποπτική-ελεγκτική αρμοδιότητα για:

- τον καθορισμό των στρατηγικών προτεραιοτήτων για την ανάπτυξη πρακτικών Ε.Κ.Ε.
- τον συντονισμό των σχετικών δράσεων
- τη διαχείριση όλων, γενικά, των ζητημάτων κοινωνικής υπευθυνότητας της Εταιρείας.

Οι ως άνω ευθύνες εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε. - από τον σχεδιασμό μέχρι την υλοποίηση. Η Επιτροπή Ε.Κ.Ε. είναι πενταμελής, με προεδρεύοντα τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας.

Σύνθεση της Επιτροπής Ε.Κ.Ε.

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Κώτσαλος Γεώργιος
Διευθύνων Σύμβουλος

ΜΕΛΗ

Μαυρέλης Γεώργιος
Γεν. Διευθυντής Εργασιών

Καντώρος Ιωάννης
Γεν. Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing

Γεωργακόπουλος Εμμανουήλ
Διευθυντής Ανθρωπίνου Δυναμικού

Ρούντος Ιωάννης
Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε.

Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN



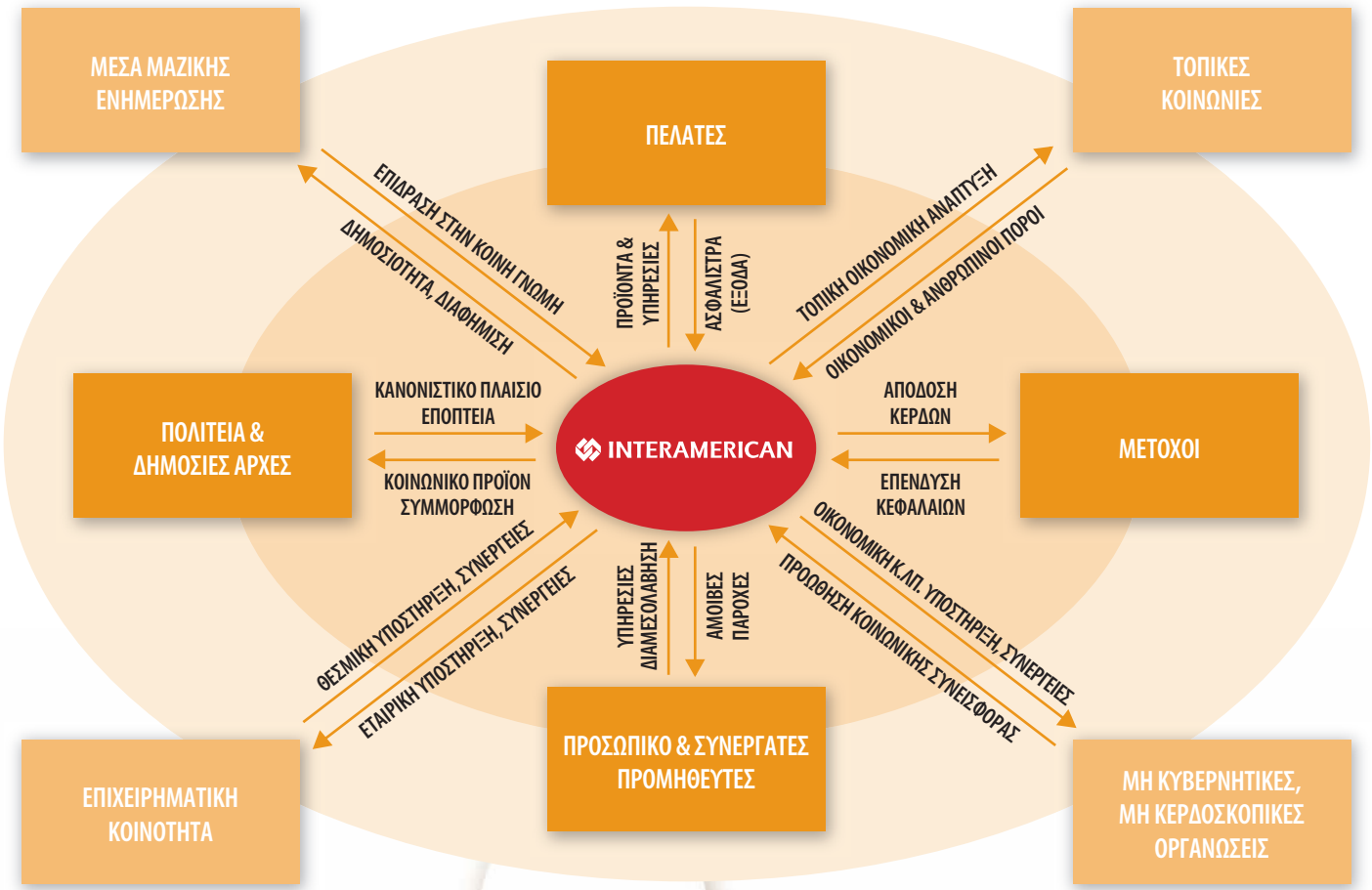
Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ως "Ενδιαφερόμενα Μέρη" προσδιορίζονται τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις αποφάσεις, τις δραστηριότητες και γενικά από την επιχειρηματική λειτουργία της Εταιρείας.

Στην πρώτη ζώνη σχέσης αμοιβαίου ενδιαφέροντος καταχωρίζονται οι Πελάτες, οι Μέτοχοι, το Προσωπικό και οι Συνεργάτες, η Πολιτεία-οι Δημόσιες Αρχές. Στη δεύτερη ζώνη περιλαμβάνονται οι Τοπικές Κοινωνίες, οι Μη Κυβερνητικές-Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις, η Επιχειρηματική Κοινότητα, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Η σύνδεση και αλληλεπίδρασή τους με την INTERAMERICAN παρουσιάζονται σχηματικά ως ακολούθως:

Ηθικοί Καταναλωτές

Σύμφωνα με στοιχεία έρευνας για την εταιρική υπευθυνότητα (Nielsen), το **50%** των καταναλωτών παγκοσμίως είναι διατεθειμένοι να αγοράσουν ακριβότερα προϊόντα και υπηρεσίες που προέρχονται από εταιρείες κοινωνικά υπεύθυνες.



Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Βασικό μέρος της κοινωνικής υπευθυνότητας της INTERAMERICAN αποτελεί η επικοινωνία και ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η Εταιρεία επικοινωνεί συστηματικά με όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών με τα εξής Μέσα:

Εταιρική Ιστοσελίδα



Anytimeonline



Απολογισμός Ε.Κ.Ε.



Agency Contact Center



Παρουσιάσεις - Εκδηλώσεις



Δελτία Τύπου - Δημοσιεύσεις



Υποστήριξη της Σχέσης

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

Οι προβληματισμοί, οι προσδοκίες και τα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη έναντι της INTERAMERICAN, απασχολούν και την Εταιρεία, που επιδιώκει με την αμφίδρομη επικοινωνία και τον διάλογο μαζί τους να βελτιώνεται στα σημεία που διαπιστώνει αδυναμία ικανοποίησής τους. Οι τρόποι επικοινωνίας με κάθε μέρος, καθώς και τα ζητήματα και ανάγκες που προκύπτουν από τον διάλογο, όπως αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί, καταδεικνύουν τη συστηματική προσέγγιση από την INTERAMERICAN της σχέσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η προσέγγιση χαρακτηρίζεται από την υπεύθυνη καταγραφή, παρακολούθηση και διαχείριση των ζητημάτων με σκοπό τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας υπέρ κάθε μέρους, σε κάθε έκφανση της σχέσης και της αλληλεπίδρασης.

Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας μέσω της Επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

ΜΕΤΟΧΟΙ



Η διαρκής διαβούλευση με τους μετόχους συμβάλλει στη διαμόρφωση της εταιρικής διακυβέρνησης και στην ενίσχυση των μηχανισμών που διασφαλίζουν τη διαφάνεια

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ



Η γνώμη των εργαζομένων εκτιμάται στη διαμόρφωση πολιτικής για το Ανθρώπινο Δυναμικό

ΠΕΛΑΤΕΣ



Τα πορίσματα των ερευνών γνώμης (πελατών και κοινού) συνεκτιμώνται στη διαμόρφωση νέων προτάσεων στην αγορά

ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ



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

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΜΕΤΟΧΟΙ	• Επενδύουν Κεφάλαια στην INTERAMERICAN • Λαμβάνουν μερίσματα από τα κέρδη • Συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων	• Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων • Το Δ.Σ. ενημερώνει τον Μέτοχο (ACHMEA) σχετικά με οποιαδήποτε εξέλιξη στην Εταιρεία • Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε 6μηνη και ετήσια βάση • Διαρκής επικοινωνία οικονομικών αναλυτών με τα στελέχη της Εταιρείας • Τακτικές αναφορές διευθύνσεων της INTERAMERICAN στον διεθνή τομέα της ACHMEA • Έκδοση ετησίου Οικονομικού Ισολογισμού • Έκδοση ετησίου Απολογισμού Ε.Κ.Ε. • Έκδοση newsletter CONNECT της ACHMEA	• Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της INTERAMERICAN • Διαφάνεια στις σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη • Ορθή εταιρική διακυβέρνηση • Μερισματική απόδοση • Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών προς την ασφαλιστική αγορά • Πρόγραμμα κερδοφορίας • Κοινοτική οδηγία Solvency II • Ορθή διαχείριση κινδύνων

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ, ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	**ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ** ● Προσφέρουν την εργασία και τις γνώσεις τους ● Ανταμείβονται με τους μισθούς, τις πρόσθετες παροχές, καθώς και τις ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη ● Συνδικαλίζονται - εκπροσωπούνται από τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.)	**ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ** ● Άμεση επαφή και διαρκής επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και Προσωπικού ● Τακτικές συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στοχευμένες ομάδες εργαζομένων ● Έρευνες γνώμης Προσωπικού ● Ηλεκτρονική πλατφόρμα “askme” ● Εσωτερικό ηλεκτρονικό σύστημα ● intranet “εμείς” ● Ηλεκτρονικό newsletter “Inmail” ● Συνεργασία και επικοινωνία της Διοίκησης με τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.)	**ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ** ● Εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα ● Θέματα αξιολογήσεων Προσωπικού ● Αναγνώριση, εκπαίδευση, επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη ● Υψηλό επίπεδο συνεργασίας ● Διατήρηση Προσωπικού ● Υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας ● Διενέργεια εθελοντικών δράσεων ● Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Εργαζομένων (Τ.Ε.Α.) ● Ενημέρωση για τους στόχους της Εταιρείας και την επίτευξή τους
	ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ● Παρέχουν διαμεσολάβηση για την πώληση ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών ● Ανταμείβονται με προμήθεια επί των πωλήσεων, με παροχές και υποστηρίζονται με συνεχή εκπαίδευση και παροχή επαγγελματικής στέγης (Tied Agency)	**ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ** ● Πύλη τηλεφωνικής επικοινωνίας Agency Contact Center ● Newsletters “INmail”, “Πρώτη Σελίδα”, “Network” ● Άμεση επαφή και αλληλογραφία ● Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής ● Επικοινωνία μέσω του Τμήματος Προμηθειών της Εταιρείας	**ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ** ● Πλαίσιο συνεργασίας - κανονισμός πωλήσεων ● Απόδοση ικανοποιητικών αποτελεσμάτων στις πωλήσεις
	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ● Οι προμηθευτές παρέχουν τις υπηρεσίες και προϊόντα τους στην Εταιρεία και λαμβάνουν την αμοιβή τους ● Η Εταιρεία στηρίζει τους τοπικούς προμηθευτές, όπου αυτό είναι εφικτό	**ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ** ● Άμεση επαφή και αλληλογραφία ● Επικοινωνία μέσω του Τμήματος Προμηθειών της Εταιρείας	**ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ** ● Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση ● Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών
ΠΕΛΑΤΕΣ	● Επιλέγουν και εμπιστεύονται την INTERAMERICAN για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της ● Η Εταιρεία ανταμείβεται μέσω των ασφαλίστρων για την ποιότητα και την εξυπηρέτηση που τους παρέχει	● Έρευνες ικανοποίησης πελατών ● Μηχανογραφικό Σύστημα “Cosmos” για την τήρηση στοιχείων πελατών ● Διενέργεια δημοσκοπήσεων ● Ερωτηματολόγια αναγκών ● Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών ● Τμήμα διαχείρισης παραπόνων ● Ηλεκτρονική πλατφόρμα απευθείας πωλήσεων “anytimeonline” ● Ενημερωτικές καμπάνιες για πελάτες ● Αποστολή ενημερωτικών εντύπων ● Έκδοση τακτικών δελτίων Τύπου, ανακοινώσεων και εκθέσεων σχετικά με κάθε νέα επένδυση της INTERAMERICAN	● Παροχή ευέλικτων προϊόντων/ υπηρεσιών που καλύπτουν τις πραγματικές ανάγκες των πελατών ● Απλότητα στις διαδικασίες ● Διαφανής, πλήρης, σαφής και έγκαιρη ενημέρωση ● Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πριν και μετά την πώληση ● Υψηλή φερεγγυότητα και αξιοπιστία ● Άμεση διαχείριση/επίλυση παραπόνων ● Αποζημιωτική συνέπεια

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ	• Η πολιτεία παρέχει ένα κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, προστετεύει και δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την επιχειρηματική δραστηριότητα • Δέχεται τους φόρους από τη λειτουργία της Εταιρείας	• Συμμετοχή σε επαγγελματικές οργανώσεις • Συναντήσεις με θεσμικούς φορείς • Συνεργασία και διαβούλευση με θεσμικούς εκπροσώπους της πολιτείας και των κανονιστικών αρχών • Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος	• Συμμόρφωση με ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανονισμούς • Στήριξη δράσεων και προγραμμάτων της πολιτείας • Κεφαλαιακή επάρκεια
ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	• Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται μέσα στα τοπικά κοινωνικά σύνολα αντλώντας πόρους (εργαζομένους, συνεργάτες, προμηθευτές) • Η Εταιρεία παράγει κοινωνικό προϊόν μέσω ενίσχυσης τοπικών φορέων, δράσεων εθελοντικού χαρακτήρα, δωρεάν παροχής προϊόντων και υπηρεσιών κ.λπ.	• Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους • Χορηγίες/δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών σε ετήσια βάση, για την κάλυψη σχετικών αναγκών	• Ευαισθητοποίηση σε θέματα περιβαλλοντικής προστασίας και πολιτισμού • Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων • Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών πολιτιστικών, αθλητικών, εκπαιδευτικών και άλλων κοινωνικών φορέων • Πρόσληψη Προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες - όπου η Εταιρεία δραστηριοποιείται • Επιλογή τοπικών προμηθευτών
ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ & ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ	• Αντιπροσωπεύουν την κοινωνία των πολιτών • Συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης • Συμμετέχουν στη διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής • Αποτελούν σημείο σύνδεσης μεταξύ της πολιτείας και επιχειρήσεων • Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με Μ.Κ.Ο. για ενημέρωση και ανάληψη δράσεων	• Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος • Ενημερωτικές εκστρατείες για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα • Συμμετοχή σε κοινές δράσεις • Συμμετοχή της Εταιρείας σε δίκτυα και οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη (UN Global Compact, UNEP FI, Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας)	• Υποστήριξη δράσεων Μ.Κ.Ο. με στόχο το κοινωνικό όφελος • Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος • Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	• Επικοινωνία και συνεργασία με σκοπό την καλύτερη κατανόηση των συνθηκών της αγοράς • Αμφίδρομη συνεργασία με στόχο το αμοιβαίο όφελος και την παραγωγή κοινωνικού προϊόντος	• Συμμετοχές σε επαγγελματικές οργανώσεις • Συναντήσεις θεσμικών οργάνων	• Προώθηση θεμάτων ασφαλιστικού κλάδου • Τρέχουσα οικονομική συγκυρία • Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας
ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	• Επικοινωνία για τις υπηρεσίες, τα προϊόντα, καθώς επίσης και τις δραστηριότητες της Εταιρείας • Θετική δημοσιότητα	• Άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση • Επικοινωνία και ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας • Συνεντεύξεις Τύπου και ανακοινώσεις	• Περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με τα Μ.Μ.Ε. • Προώθηση/δημοσιοποίηση στα Μ.Μ.Ε. των κοινωνικών δράσεων της Εταιρείας

Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων

Ως προϊόν του διαλόγου που η INTERAMERICAN επιζητεί με τα ενδιαφερόμενα μέρη, παρατίθενται στη συνέχεια χαρακτηριστικές απόψεις που κατέθεσαν εκπρόσωποί τους για την κοινωνική υπευθυνότητα της Εταιρείας και την επίδρασή της στους κοινωνικούς εταίρους της.

Από τους Ανθρώπους της Εταιρείας



"Η υπευθυνότητα είναι στοιχείο με το οποίο οφείλει να ζει καθημερινά ένας άνθρωπος των πωλήσεων, εφόσον ξεχωρίζει τον επαγγελματία από τον ευκαιριακό πωλητή - πολύ περισσότερο μάλιστα στον ασφαλιστικό κλάδο. Κατά τα τελευταία χρόνια, συνειδητοποιώ όλο και περισσότερο ότι αυτή η διάκριση δεν αφήνεται στην τύχη από την INTERAMERICAN για τους συνεργάτες της. Η Εταιρεία έχει δημιουργήσει ένα ξεκάθαρο πλαίσιο-οδηγό, που αναδεικνύεται και στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε., μέσα στο οποίο κάθε συνεργάτης ωριμάζει και εξελίσσεται επαγγελματικά, μαθαίνοντας να λειτουργεί υπεύθυνα.

Έχω μάθει, πλέον, ότι η εμπιστοσύνη του πελάτη δεν κερδίζεται μόνο με μία πειστική πώληση. Πρέπει να κερδίζουμε τον σεβασμό και την εκτίμησή του όχι μόνο με τη συνεχή ασφαλιστική υποστήριξή του αλλά με τη συνολική συμπεριφορά μας ως μέλη της κοινωνίας. Αυτή η ιδέα, που η INTERAMERICAN προωθεί με πράξεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχω αντιληφθεί πόσο σημαντική είναι από τα καλά λόγια που ακούω συχνά για τις κοινωνικές δραστηριότητες της Εταιρείας από πολλούς ανθρώπους που επιλέγουν να ασφαλιστούν σε εμάς και γι' αυτόν τον λόγο.

Προσωπικά, με τη σειρά μου προσπαθώ να περάσω την ιδέα της υπευθυνότητας στους συνεργάτες του Γραφείου Πωλήσεων που συντονίζω. Με χαρά βλέπω ότι ανταποκρίνονται θετικά όχι μόνο ως υπεύθυνοι επαγγελματίες ασφαλιστές, αλλά και ως συνεπείς εθελοντές σε ενέργειες που οργανώνει η Εταιρεία για την κοινωνία και το περιβάλλον - και φαίνεται πως το απολαμβάνουν πραγματικά. Σχεδόν όλοι οι συνεργάτες είναι μέλη της ομάδας «Εθελοντές Ζωής». Το γεγονός ότι και η INTERAMERICAN αναγνωρίζει αυτή την ανταπόκρισή τους -όπως συνέβη με τη βράβευση του Γραφείου μας για την Ε.Κ.Ε. κατά το 2012 στο πρόσωπό μου- με κάνει διπλά χαρούμενο και υπερήφανο που εργάζομαι γι' αυτή την Εταιρεία".

Γιάννης Τοζακίδης
Συντονιστής Γραφείου του Δικτύου Πωλήσεων INTERAMERICAN



"Ως εργαζόμενη στην Εταιρεία, κατά τα τελευταία χρόνια έχω τη χαρά να παρακολουθώ τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη της εταιρικής κοινωνικής υπευθυνότητας, καθώς επίσης να εμπλέκομαι και σε δράσεις και πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε., τόσο από την προηγούμενη θέση μου στη Διεύθυνση Marketing όσο και από τη σημερινή θέση μου στην πρώτη γραμμή των πωλήσεων στην περιφέρεια, που όπως είναι φυσικό με φέρνει σε καθημερινή επαφή με συνεργάτες πωλήσεων και με την τοπική κοινωνία.

Πρέπει να τονίσω ότι το ενδιαφέρον για την προσωπική συμμετοχή μου ενισχύεται ιδιαίτερα από το ανάλογο ενδιαφέρον των συνεργατών μας στην Πάτρα, οι οποίοι συμμετέχουν και συνεισφέρουν εθελοντικά στις ενέργειες Ε.Κ.Ε. που οργανώνουμε ως INTERAMERICAN τοπικά, αλλά και από την αναγνώριση που εισπράττουμε από τους συμπολίτες μας. Ό,τι κάνουμε στην πόλη, στο πλαίσιο της έμπρακτης κοινωνικής υπευθυνότητας και του σχεδίου «Πράξεις Ζωής», βρίσκει απήχηση και υπο-

στηρίζεται από πολλούς τοπικούς φορείς, με τους οποίους αναπτύσσουμε μία δημιουργική και ουσιαστική σχέση. Αυτό σημαίνει ότι όλοι έχουμε να κερδίσουμε από ανάλογες πρωτοβουλίες κάτι σημαντικό: η τοπική κοινωνία, οι συνεργαζόμενοι φορείς, η Εταιρεία, ενισχύοντας παράλληλα και τους δεσμούς που μας ενώνουν. Πιστεύω πως συμβάλλουμε με αυτό τον τρόπο στην προσπάθεια για μία καλύτερη κοινωνία, για ένα πιο ανθρώπινο περιβάλλον στην καθημερινότητά μας.

Με χαρά διαπιστώνω ότι στην INTERAMERICAN όλο και περισσότεροι συνάδελφοι και συνεργάτες που γνωρίζω, σκέφτονται και αισθάνονται όμοια με μένα. Πιστεύω πως σε αυτή την πραγματικότητα συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό, το ότι η ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κτίζεται μέσα στην Εταιρεία μεθοδικά και με γνώση και γίνεται σημείο αναφοράς για κάθε εταιρική δραστηριότητα".

Χάρις Μανιατοπούλου
Υπεύθυνη Διοικητικού Γραφείου Πωλήσεων Πάτρας INTERAMERICAN



"Είμαι ιδιαίτερα υπερήφανος για το ότι εργάζομαι τα τελευταία 18 χρόνια σε μία επιχείρηση η οποία εξασφαλίζει ένα αρμονικό επαγγελματικό περιβάλλον με άριστες συνθήκες εργασίας για το Προσωπικό της . Ο εθελοντισμός, που έχει αναπτυχθεί στην Εταιρεία, μας δυναμώνει και μας ενώνει σε δύσκολες καταστάσεις, μας κάνει καλύτερους ανθρώπους. Οι δράσεις για τη φροντίδα της υγείας όπως η εθελοντική αιμοδοσία, η προστασία του περιβάλλοντος , η στήριξη αδύναμων ομάδων της κοινωνίας, που υποστηρίζουμε εμείς οι εργαζόμενοι, δημιουργούν πάντα ένα φανερό αποτέλεσμα που μας μεγαλώνει την ικανοποίηση της συμμετοχής.

Η INTERAMERICAN βρίσκεται πολύ μπροστά στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε σύγκριση με τις άλλες ασφαλιστικές εταιρείες και παίρνω χαρά όταν το ακούω από ανθρώπους που δεν ανήκουν στην Εταιρεία, αφού δικαιώνει την εθελοντική προσφορά μου. Προσωπικά, η βράβευσή μου ως Εθελοντή Ζωής με συγκίνησε ιδιαίτερα. Ήταν μία πολύ σημαντική στιγμή για μένα. Τα συναισθήματα που με κατέκλυσαν και τα επαινετικά λόγια που έχω ακούσει γι' αυτό το γεγονός, μου έχουν δώσει φτερά".

Γιάννης Μακρής
Εργαζόμενος στη Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών INTERAMERICAN

Από την Επιστημονική Κοινότητα



"Η INTERAMERICAN αποτελεί, κατά τη γνώμη μου, μία πρωτοπόρο εταιρεία σε κοινωνική υπευθυνότητα, η οποία αποκτά ολοένα και μεγαλύτερο ειδικό βάρος στην ασφαλιστική αγορά, λαμβάνοντας υπ' όψιν το σημερινό δυσμενές κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον. Διαβάζοντας το ετήσιο Απολογισμό της Εταιρείας, αντιλαμβάνομαι ότι η Ε.Κ.Ε. συνιστά αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής της φιλοσοφίας και κουλτούρας. Η INTERAMERICAN προσπαθεί να προσεγγίσει ολιστικά το ζήτημα της υπευθυνότητας με πράξεις που καλύπτουν όλους τους πυλώνες της Ε.Κ.Ε. και περιλαμβάνουν την κοινωνία, το περιβάλλον, τους εργαζομένους, την αγορά, την οικονομία και διακυβέρνηση.

Αυτό που θα πρέπει ιδιαίτερα να αναφερθεί και να τονιστεί είναι ότι η Εταιρεία δεσμεύεται για την τήρηση αρχών με τη συμμετοχή της σε διεθνή δίκτυα, όπως είναι το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) και η Οικουμενική Πρωτοβουλία Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Ο.Η.Ε., καθώς και η Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας, ενώ στην Ελλάδα αποτελεί μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε. και του Εθνικού Δικτύου Προαγωγής Υγείας στους χώρους εργασίας.

Συγχαρητήρια στη Διοίκηση και στα στελέχη που σχεδιάζουν και υλοποιούν τις «Πράξεις Ζωής». Εύχομαι οι πράξεις αυτές να συνεχίσουν να ανταποκρίνονται στις κοινωνικοοικονομικές, εργασιακές και περιβαλλοντικές προκλήσεις".

Γεώργιος Ι. Αυλωνίτης

Καθηγητής Τμήματος Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας,
Αναπλ. Πρόεδρος Συμβουλίου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών



"Η ουσία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τις επιχειρήσεις είναι η δημιουργία αξίας για το κοινό κατά τον Αριστοτέλη, δηλαδή, για την ικανοποίηση των πελατών, των εργαζομένων, των μετόχων και της κοινωνίας. Οι επιμέρους δράσεις της Ε.Κ.Ε. συμπληρώνουν αυτό τον σκοπό. Ως καθηγητής Μάνατζμεντ και πελάτης της INTERAMERICAN, αλλά και ως μέλος της κοινωνίας, θεωρώ ότι η Εταιρεία ανταποκρίνεται ουσιαστικά στα προηγούμενα και αξίζει της αναγνώρισης για όσα προσφέρει σε όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων.

Εύχομαι στα στελέχη, στους εργαζομένους και τους συνεργάτες της να έχουν δύναμη να συνεχίζουν να δημιουργούν αξία για όλους μας με βάση τις πανανθρώπινες αξίες".

Δημήτρης Μπουραντάς

Διευθυντής Μεταπτυχιακών Προγραμμάτων Executive MBA και Διοίκησης Ανθρωπίνου Δυναμικού
του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Από τις Επαγγελματικές Οργανώσεις



"Μελετώντας τον ετήσιο Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εταιρείας, εντυπωσιάστηκα από το εύρος των δράσεων της και την επιτυχία των αποτελεσμάτων τους. Η συνεχής και αυξανόμενη ευαισθητοποίηση της Εταιρείας σε θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, την κατατάσσουν ανάμεσα στις κορυφαίες εταιρίες που πρωταγωνιστούν στον τομέα αυτό και αποτελούν πρότυπα και για άλλες. Για τον λόγο αυτό η Διοίκηση και το Προσωπικό της INTERAMERICAN είναι άξιοι θερμών συγχαρητηρίων και μνείας για το έργο που επιτελούν. Οι σημερινές οικονομικές συνθήκες με τις τεράστιες κοινωνικές επιπτώσεις, επιβάλλουν την αναδιαμόρφωση της φιλοσοφίας και του πλαισίου των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αλλά και την ευρύτερη διάδοση και υιοθέτηση των αρχών της Ε.Κ.Ε. σε μεγαλύτερο εύρος επιχειρήσεων. Είναι δε ιδιαίτερα θετικό το γεγονός, ότι αρκετές επιχειρήσεις αναπροσαρμόζουν τις δράσεις τους και υιοθετούν μία διαφορετική φιλοσοφία στα προγράμματα κοινωνικής ευθύνης τους, αναδεικνύοντας έτσι ένα υγιή προβληματισμό και ευαισθητοποίηση για τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η κοινωνία μας σήμερα.

Το Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο είναι από τους πρωτεργάτες της διάδοσης του θεσμού της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην χώρα μας, μέσα από τις δράσεις και προγράμματα της αντίστοιχης επιτροπής του αλλά και των σημαντικών εκδηλώσεων που διοργανώνει με την παρουσία σημαντικών ομιλητών. Εμείς στο Επιμελητήριο, πιστεύουμε στον θεσμό της Ε.Κ.Ε. και θεωρούμε ότι υπό τις παρούσες συνθήκες, είναι πολύ σημαντικό να εντάξει στους στόχους της την ευαισθητοποίηση και ενεργή ανάμειξη των πολιτών μέσα από στοχευμένα προγράμματα και δράσεις. Είναι απαραίτητο να κατανοηθεί από όλους ότι αποτελούμε αναπόσπαστα μέρη ενός οικοσυστήματος που πρέπει να έχει σαν στόχο τη βιώσιμη και όχι εφήμερη ανάπτυξη όλων των μερών του, δηλαδή όλης της κοινωνίας".

Ηλίας Σπυρτούνιας

Γενικός Διευθυντής του Ελληνο-Αμερικανικού Επιμελητηρίου



"Το έργο μιάς ασφαλιστικής επιχείρησης στο σύγχρονο επιχειρηματικό, οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον πρέπει να εκτείνεται, πλέον, σε ένα ευρύτατο πεδίο το οποίο να περιλαμβάνει όχι μόνον δράσεις που θα καθορίζουν την εσωτερική λειτουργία της επιχείρησης και τις σχέσεις της με τους πελάτες και το ανθρώπινο δυναμικό της, αλλά και δράσεις προς όφελος της κοινωνίας και του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται.

Παρακολουθώντας το έργο της INTERAMERICAN, διαπιστώνει κανείς ότι η Εταιρεία κάνει με σταθερό βηματισμό απτή πραγματικότητα το θεωρητικό μοντέλο της ολιστικής παρουσίας μιάς επιχείρησης στον σύγχρονο κόσμο. Ο τρόπος οργάνωσης και οι αρχές με τις οποίες κινείται εσωτερικά αλλά και προς τα έξω, όπως πολύ συγκεκριμένα προκύπτει από τον ετήσιο κοινωνικό Απολογισμό της, αναδεικνύουν μία ασφαλιστική επιχείρηση που έχει ως σταθερό στόχο τον συνδυασμό της αποτελεσματικής επιχειρηματικότητας με την κοινωνική υπευθυνότητα.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις καλούνται να λειτουργήσουν, εν όψει της οδηγίας Solvency II, μέσα σε ένα συνεχώς αναβαθμιζόμενο και πολύ απαιτητικό κανονιστικό πλαίσιο. Η συμμόρφωση στο πλαίσιο αυτό απαιτεί άρτια εσωτερική οργάνωση, συνεχή παρακολούθηση και αυξημένη εγρήγορση για έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση κάθε κρίσης. Βλέποντας τη δομή και διαβάζοντας τα πεπραγμένα της Εταιρείας στα θέματα της εταιρικής διακυβέρνησης, αντιλαμβάνεται ο καθένας από εμάς ότι οι προαναφερθείσες απαιτήσεις στη συγκεκριμένη περίπτωση ικανοποιούνται πλήρως. Η INTERAMERICAN έχει αντιληφθεί απολύτως, προς τιμήν της, ότι η κανονιστική συμμόρφωση μιάς ασφαλιστικής επιχείρησης προς τις εποπτικές απαιτήσεις πρέπει να αποτελεί συνεχή αγωνία της, στον βαθμό που επηρεάζει τόσο καθοριστικά την αξιοπιστία της. Εύχομαι να ακολουθήσει με την ίδια συνέπεια και επιτυχία και στο μέλλον τον δρόμο που έχει χαράξει".

Εύα Βαρουχάκη

Επικεφαλής Νομικής Υπηρεσίας και Διεθνών Σχέσεων, Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.)

Από συνεργαζομένους Φορείς και Επιχειρήσεις



"Με προαπαιτούμενο την υποχρέωση συμβολής ενός ασφαλιστικού ομίλου στην διασφάλιση της ποιότητας ζωής της κοινωνίας, η INTERAMERICAN πρωτοπορεί συμβάλλοντας με υπεύθυνες πράξεις τόσο στην πρόληψη, όσο και στην αποκατάσταση των ατομικών και επιχειρηματικών κινδύνων.

Οι πρωτοβουλίες της στην συνδιαμόρφωση των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης, σημαντικής περιβαλλοντικής πρωτοβουλίας του Ο.Η.Ε., με την προώθηση εξειδικευμένων προϊόντων για τους αντίστοιχους κινδύνους, μαζί με την δημιουργία ασφαλιστικών προγραμμάτων για την αντιμετώπιση όλων των ατομικών και επιχειρηματικών αναγκών , την ευαισθησία της για την ικανοποίηση των κοινωνικών εταίρων και τις στοχευμένες δράσεις για την κοινωνία, με άξονα τον άνθρωπο και τον πολιτισμό, δημιούργησαν ένα σύγχρονο περιβάλλον βιώσιμης επιχειρηματικής ανάπτυξης, καθιερώνοντας την Εταιρεία στην κορυφή του σύγχρονου επιχειρείν.

Η INTERAMERICAN με την ανάλογη εταιρική διακυβέρνηση, σύμφωνα με την εταιρική φιλοσοφία και το σύστημα αξιών της, αποτελεί πλέον ένα σημείο αναφοράς για τη διαφάνεια και επιχειρηματική υπευθυνότητα, για τους διαμεσολαβούντες που συνεργάζονται μαζί της και τους ασφαλιζομένους".

Δημήτρης Ζαφειρίου

Μη εκτελεστικός Πρόεδρος, COMERGON S.A., Risk Managers & Insurance Brokers



"Στο πλαίσιο της πολυετούς και εξαιρετικά επιτυχημένης συνεργασίας που έχει η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ με την INTERAMERICAN στον κλάδο Οδικής Βοήθειας, μου έχει δοθεί αρκετές φορές η δυνατότητα να διαπιστώσω τον επαγγελματισμό των στελεχών και υπαλλήλων της Εταιρείας, καθώς και την ποιότητα της εξυπηρέτησης που προσφέρει σε μία ιδιαίτερα δυσάρεστη στιγμή για τον καταναλωτή, κατά τη στιγμή ενός τροχαίου ατυχήματος. Όμως, και μέσα από την επαγγελματική μου δραστηριότητα είχα συχνά την ευκαιρία να ενημερωθώ για διάφορες δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN, οι οποίες χαρακτηρίζονται από έντονο κοινωνικό και περιβαλλοντικό ενδιαφέρον. Δεν είναι τυχαίο, εξάλλου, ότι οι Απολογισμοί Κοινωνικής Υπευθυνότητας αποτελούν δημιούργημα της ευρύτερης συνεταιριστικής «οικογένειας», μέλη της οποίας είναι τόσο η INTERAMERICAN μέσω της μητρικής ACHMEA όσο και η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.

Οι κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές θα πρέπει να αποτελούν μέλημα των συγχρόνων επιχειρήσεων, όχι μόνο λόγω της ανθρώπινης διάστασης που οφείλει να τις χαρακτηρίζει, αλλά και επειδή η βιωσιμότητά τους δεν μπορεί παρά να είναι σε άμεση συνάρτηση με το κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούνται".

Δημήτριος Ζορμπάς

Γενικός Διευθυντής, ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ



"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι όρος που μπήκε δυναμικά στη ζωή των επιχειρήσεων, ως θέση και ως πράξη, κατά τα τελευταία χρόνια. Είναι γεγονός ότι, ανεξάρτητα από το σε ποιό βαθμό επιδεικνύουν υπευθυνότητα οι επιχειρήσεις στις διάφορες δραστηριότητές τους -διοικητικά, εμπορικά, κοινωνικά- σίγουρα ως θεσμός βοηθά στη μεγαλύτερη κατανόηση της ιδέας, στην καλλιέργειά της μέσα σε έναν επιχειρηματικό οργανισμό και βέβαια, στην εφαρμογή.

Από την εμπορική συνεργασία που έχουμε αναπτύξει η HELLENIC SEAWAYS με την INTERAMERICAN, έχω την ευκαιρία να διαπιστώσω πόσο εύστοχη και εποικοδομητική είναι αυτή η σύμπραξη και κυρίως, πόσο αποτελεσματική όσον αφορά στον κοινό μας στόχο: να προσφέρουμε επιπλέον υπηρεσίες στον ταξιδιώτη σε έναν ευαίσθητο τομέα, όπως είναι ο τομέας της φροντίδας της υγείας. Η παροχή υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας μέσω της INTERAMERICAN είναι πραγματικά ουσιαστική, με αποτελέσματα που ως αριθμοί και μόνο σημαίνουν πολλά. Το πιο σημαντικό είναι ότι αυτές οι υπηρεσίες εκτιμώνται ως ευεργεσία από όσους έχουν κάνει χρήση και υπολογίζονται ιδιαίτερα από αυτούς που επιλέγουν να ταξιδέψουν με τα πλοία μας.

Έχω τη βεβαιότητα πως η αξιοπιστία και η συνέπεια της INTERAMERICAN αποτελεί σοβαρό λόγο γι' αυτή την εκτίμηση, άλλωστε τα περιστατικά που έχει διαχειριστεί με εξαιρετική επιτυχία η Εταιρεία αυτό μαρτυρούν. Προφανώς, πίσω από την άριστη εικόνα της συνεργασίας μας βρίσκεται η υπευθυνότητα των ανθρώπων και των υπηρεσιών της. Ξεφυλλίζοντας τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. διαπιστώνω ότι η ίδια υπευθυνότητα έχει αναπτυχθεί προς κάθε κατεύθυνση, σε όλες τις λειτουργίες της Εταιρείας, ενώ και το κοινωνικό έργο της διαπιστώνω ότι είναι ευρύ και συνεχές. Σίγουρα, τα στοιχεία αυτά κάνουν την INTERAMERICAN ξεχωριστή και φυσικά, προϋποθέτουν πολύ καλής ποιότητας Προσωπικό και εμπνευσμένη Ηγεσία, που η Εταιρεία τα έχει. Καλή συνέχεια στην INTERAMERICAN στον δρόμο της υπευθυνότητας, ομοίως και στη συνεργασία μας που έχει ακόμη μεγαλύτερη αξία για την κοινωνία στους δύσκολους καιρούς που ζούμε".

Αντώνης Αγαπητός

Διευθύνων Σύμβουλος, HELLENIC SEAWAYS



"Στο σημερινό, ιδιαίτερα ρευστό κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον, η κοινωνική υπευθυνότητα που διέπει τις δραστηριότητες μιάς εταιρείας έχει αποκτήσει μεγαλύτερη σημασία. Ο κόσμος σήμερα περισσότερο από ποτέ άλλοτε απαιτεί από τις εταιρείες να συμπεριφέρονται υπεύθυνα, πιο συγκεκριμένα να χαρακτηρίζεται η συμπεριφορά τους από διαφάνεια και να δείχνουν έμπρακτα το ενδιαφέρον τους για τη κοινωνία με δράσεις που συμβάλλουν στην στήριξή της. Αυτά τα χαρακτηριστικά και αρκετά άλλα δευτερευόντως συνθέτουν τους πυλώνες που διαμορφώνουν τη φήμη μιάς εταιρείας.

Η INTERAMERICAN, εδώ και πολλά χρόνια έχει αποδείξει την κοινωνική της ευαισθησία μέσα από ένα ευρύτατο, αλλά ταυτόχρονα ολοκληρωμένο, με σαφή στόχευση πρόγραμμα κοινωνικής υπευθυνότητας. Το γεγονός αυτό έχει γίνει απόλυτα αντιληπτό και εκτιμάται από το ευρύ κοινό, το οποίο την αναδεικνύει κατά τα τελευταία χρόνια σε εταιρεία με τη καλύτερη φήμη στον ασφαλιστικό κλάδο, μέσα από τον θεσμό των Famous Brands και τη σχετική έρευνα κοινής γνώμης.

Έχοντας στο εταιρικό DNA την κοινωνική υπευθυνότητα, η INTERAMERICAN πρωτοπορεί όχι μόνο στο κλάδο της αλλά και στο σύνολο της αγοράς και αποτελεί φωτεινό παράδειγμα που δείχνει το δρόμο και σε άλλες εταιρείες, ώστε όλος ο επιχειρηματικός κόσμος να συμβάλει για να ξεπεράσει η ελληνική κοινωνία τον σημερινό σκόπελο της κρίσης. Οι πράξεις της INTERAMERICAN εμπνέουν και αξίζουν συγχαρητήρια στους ανθρώπους της που υλοποιούν αυτό το σχέδιο Ε.Κ.Ε.".

Μάκης Οβαδίας
Γενικός Διευθυντής, Reputation Management Institute

Από τις Οργανώσεις για την Κοινωνία και την Αειφορία



"Με μεγάλη ευχαρίστηση βλέπουμε την εξέλιξη του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN, τόσο στο σύνολό του όσο και ειδικότερα, σε ό,τι αφορά στην ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη που γίνεται μέσα από τη συμμετοχή της Εταιρείας στον θεσμό «BRAVO». Ο θεσμός, ως Ανοικτός Διάλογος για την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη με βάση τους Απολογισμούς Βιωσιμότητας που οργανώνει το QualityNet Foundation, αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο εμπλουτισμού και εξέλιξης των Απολογισμών Βιωσιμότητας, εφόσον αποτυπώνει την άποψη των κοινωνικών εταίρων για τα βασικά, καθώς και για τα επιμέρους ζητήματα που παρουσιάζονται στους Απολογισμούς Βιωσιμότητας. Ο θεσμός λειτουργεί στη βάση διεθνών προτύπων και κριτηρίων.

Από την έναρξη του θεσμού το 2010 μέχρι σήμερα και για τέσσερα συνεχόμενα έτη, η INTERAMERICAN συμμετέχει ανελλιπώς με τον Απολογισμό της στη διαδικασία του θεσμού μέσω της αξιολόγησής του από τους κοινωνικούς εταίρους. Ο Απολογισμός της Εταιρείας έχει διαγράψει μία σταθερά ανοδική πορεία εξέλιξης, η οποία αποτυπώνεται ξεκάθαρα στον Δείκτη Αντίληψης και στα ποιοτικά σχόλια των αξιολογητών.

Η ομάδα σύνταξης του Απολογισμού της INTERAMERICAN είναι άξια συγχαρητηρίων για τη συμμετοχή της στον διάλογο με τους κοινωνικούς εταίρους. Επιβεβαιώνεται για μία ακόμη φορά ότι ο θεσμός «BRAVO» παρέχει προστιθέμενη αξία στην προσπάθεια της Εταιρείας για τη συστηματική καταγραφή της επίδρασής της στο τρίπτυχο "οικονομία - κοινωνία - περιβάλλον", ενώ μέσω όλων των επιμέρους ενεργειών ο θεσμός μπορεί να καταστεί ένα πραγματικό εργαλείο εξέλιξης και ανάπτυξης του εταιρικού Απολογισμού".

Χρυσούλα Εξάρχου
Πρόεδρος QualityNet Foundation



"Από τους πρωταρχικούς στόχους της Στέγης Γραμμάτων και Τεχνών είναι μία Στέγη ανοιχτή και προσιτή σε όλους. Από τη δεύτερη κιόλας χρονιά της λειτουργίας μας ξεκινήσαμε μία συνεργασία με την INTERAMERICAN, που εξαρχής έδειξε τη σπουδαιότητά της. Πρόκειται για την από κοινού δημιουργία και υποστήριξη του προγράμματος «Art & Therapy», το οποίο απευθύνεται σε επιλεγμένους μη κυβερνητικούς οργανισμούς φροντίδας ατόμων με ειδικές ανάγκες και θεραπείας για απεξάρτηση από ουσίες.

Το ζητούμενο είναι να προσφέρουμε έναν ευγενή τρόπο κοινωνικοποίησης σε άτομα με ιδιαίτερες ανάγκες, που δίνουν τον αγώνα τους απειλούμενα με περιθωριοποίηση. Η επιτυχία του προγράμματος έκανε επιτακτική τη συνέχιση και ανάπτυξή του προς περισσότερους αποδέκτες.

Είναι πλέον ανάγκη ο ιδιωτικός τομέας να επενδύει στις Τέχνες και τα Γράμματα, όπως κάνει η INTERAMERICAN, με στόχο όχι μόνο να ενισχύει, αλλά και να τοποθετεί τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες στον πυρήνα του ενδιαφέροντός του".

Χρήστος Καρράς

Εκτελεστικός Διευθυντής, Υπεύθυνος Τομέα Μουσικής, ΣΤΕΓΗ ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ & ΤΕΧΝΩΝ



"Το «Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού» και οι δεκάδες εθελοντές του βρήκαν στην INTERAMERICAN έναν συμπαραστάτη με σπάνιο και ειλικρινές ενδιαφέρον για τα δικαιώματα του παιδιού στη χώρα μας και, επιπλέον, όχι έναν απρόσωπο μηχανισμό αλλά ανθρώπους που διαθέτουν γνώση, συνέπεια, κατανόηση, κοινωνική ευαισθησία και μέθοδο. Αυτή η συνεργασία υπήρξε σημαντική για μας τα προηγούμενα χρόνια, διότι μέσα από μικρές δράσεις εμπέδωσε το αμοιβαίο πνεύμα εμπιστοσύνης που έχει ανάγκη ο ανοιχτός ορίζοντας της κοινωνικής αλληλεγγύης για να αποκτήσει αξιοπιστία και να αναπτυχθεί. Χάρη στον διευθυντή της Ε.Κ.Ε. Γιάννη Ρούντο και τη συνεργάτιδά του Χρύσα Ελευθερίου το θετικό κλίμα, η ανταλλαγή απόψεων και ο προβληματισμός για τα δικαιώματα του παιδιού μετατράπηκε το 2013 στη δημιουργία του εκπαιδευτικού προγράμματος «Μικροί βιβλιοθηκονόμοι σε δράση», που το παρακολούθησαν περισσότερες από εκατό σχολικές τάξεις και το οποίο συνεχίζεται. Με το πρόγραμμα αυτό μοιραστήκαμε στο «Εργαστήρι Πολιτισμού» του Δικτύου τη χαρά της συμμετοχής των παιδιών στον κόσμο του βιβλίου και της ανάγνωσης και η δανειστική βιβλιοθήκη μας απέκτησε εκατοντάδες πιστούς μικρούς βιβλιόφιλους.

Καθώς οι ανάγκες της κοινωνίας μας αλλάζουν και μεγεθύνονται με την κρίση, θεωρούμε πως η συνέχιση του εθελοντισμού μας και η συνεργασία μας με την Εταιρεία σε πολλά επίπεδα αποδεικνύεται όχι μόνο αναγκαία αλλά δίνει νόημα, ανθρώπινο περιεχόμενο και υπογραμμίζει την κοινωνική υπευθυνότητα της επιχειρηματικότητας".

Μυρσίνη Ζορμπά

Πρόεδρος του Μη Κερδοσκοπικού Σωματείου "Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού"



"Το 2012 η Ελληνική Ομάδα Διάσωσης πραγματοποίησε μία σειρά δράσεων, με στόχο την υπεύθυνη ενημέρωση του κόσμου για την πρόληψη και τη σωστή αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων και ατυχημάτων.

Στην προσπάθειά μας αυτή συναντήσαμε έναν πολύτιμο «συνοδοιπόρο», που μοιράστηκε μαζί μας το όραμα για ένα κοινωνικό σύνολο που θα έχει τη γνώση να αντιμετωπίσει κάθε κίνδυνο που μπορεί να προέρχεται από ατύχημα, φυσικό φαινόμενο ή κάποιο έκτακτο περιστατικό υγείας. Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της υλοποίησης του σχεδίου με τίτλο «Πράξεις Ζωής», στήριξε οικονομικά την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης, αποδεικνύοντας έμπρακτα για άλλη μία φορά την κοινωνική της ευαισθη-

σία και ανεβάζοντας τον πήχυ της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Βιώσιμης Ανάπτυξης για τις ελληνικές επιχειρήσεις. Η στήριξη της INTERAMERICAN είχε ως αποτέλεσμα την καλύτερη και άμεση διάδοση της γνώσης, με γνώμονα την πρόληψη αλλά, ταυτόχρονα, και την ανάδειξη του ρόλου που μπορούν να διαδραματίσουν στον τομέα αυτό οι εθελοντές.

Συγχρόνως, η INTERAMERICAN, επενδύοντας στην γνώση για την αντιμετώπιση των κινδύνων, πραγματοποίησε, με τη βοήθεια της Ελληνικής Ομάδας Διάσωσης, σεμινάρια Πρώτων Βοηθειών για τα στελέχη της, προσφέροντάς τους έτσι ένα πολύτιμο όπλο για τη φαρέτρα τους: τη γνώση να σώζουν μία ανθρώπινη ζωή. Πρόκειται για άλλη μία «Πράξη Ζωής», που δίνει προστιθέμενη αξία στη μέριμνα της Εταιρείας για την εκπαίδευση και προστασία του Προσωπικού της.

Όλοι εμείς, στην Ελληνική Ομάδα Διάσωσης, αισθανόμαστε την ανάγκη να ευχαριστήσουμε τους ανθρώπους της INTERAMERICAN για τη βοήθειά τους και να τους διαβεβαιώσουμε ότι όσο θα στέκονται αρωγοί μας, θα καταφέρνουμε να μετουσιώνουμε σε πράξη το όραμά μας".

Γιώργος Καλογερόπουλος
Πρόεδρος της Ελληνικής Ομάδας Διάσωσης (Ε.Ο.Δ.)



"Κεντρικός στόχος του Κέντρου Έρευνας και Δράσης για την Ειρήνη (Κ.Ε.Δ.Ε.) είναι η συμβολή στην οικοδόμηση ενός πολιτισμού ειρήνης και μη βίας. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, το Κ.Ε.Δ.Ε. υλοποιεί προγράμματα για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού, την ισότητα ανάμεσα στα δύο φύλα, την καταπολέμηση της διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων, την ειρηνική συνύπαρξη και ειρηνική επίλυση των συγκρούσεων, την καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών. Επιμορφώνει επίσης μέσα από τα εργαστήρια που διοργανώνει, μαθητές και μαθήτριες Λυκείου, εκπαιδευτικούς της πρωτοβάθμιας και της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, εργαζομένους/ες, στην Εκπαίδευση για την Ειρήνη και στην Επικοινωνία Δίχως Βία.

Ευχαριστούμε θερμά την INTERAMERICAN για την ουσιαστική στήριξη και συμβολή της στην υλοποίηση αυτών των προγραμμάτων. Πολλές κοινωνικές οργανώσεις και σωματεία, όπως είναι και το Κ.Ε.Δ.Ε., λόγω της οικονομικής κρίσης έχουν αναγκαστεί να κλείσουν γραφεία, να μην μπορούν να υλοποιήσουν προγράμματα ελλείψει πόρων, ανθρωπίνων και οικονομικών. Χορηγίες δίδονται πια πολύ δύσκολα. Αισθανόμαστε ευγνωμοσύνη που η INTERAMERICAN επέτρεψε με την υποστήριξη και την εμπιστοσύνη της να συνεχίσουμε το έργο μας που τόσο αγαπάμε".

Φωτεινή Σιάνου
Συντονίστρια των Προγραμμάτων Κ.Ε.Δ.Ε (Κέντρο Έρευνας και Δράσης για την Ειρήνη)



"Το εθελοντικό έργο και, κυρίως, η επένδυση στη προστασία του περιβάλλοντος, είναι κυρίαρχα στοιχεία στην προσπάθεια αναβάθμισης της ποιότητας της ζωής μας.

Η επιλογή των ενεργών πολιτών να ενδιαφέρονται και να χαρίζουν χρόνο και έργο για να αλλάξουν θέσεις, αντιλήψεις και λανθασμένες τακτικές είναι σκοπός ζωής. Σκοπός, που είναι προσανατολισμένος σε νέο ορίζοντα που απλώνεται στη βελτίωση της καθημερινότητας.

Έργο δύσκολο, αλλά όμορφο, που τρέφεται και μεγαλώνει μέσα από το έμπρακτο ενδιαφέρον και τη παροχή πόρων από ευαίσθητους εκπροσώπους της επιχειρηματικής κοινότητας, οι οποίοι έχουν εντάξει τη κοινωνική συνεισφορά στο πλαίσιο της στρατηγικής τους.

Η στήριξη της INTERAMERICAN σε αρκετές δράσεις του ECOCITY ήταν και είναι σημαντική. Όμως, πέρα από τη συνεισφορά μιάς εταιρείας, ως προέκταση επιλεγμένης πολιτικής, αυτό που έχει ειδικό βάρος είναι η ανθρώπινη διάσταση που πρέπει να κυριαρχεί στον παρανομαστή της κοινής προσπάθειας για το καλύτερο.

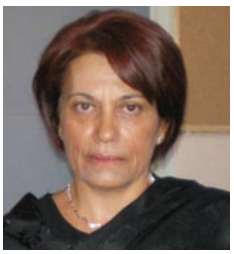
Ο ουσιαστικός δεσμός του ECOCITY με την INTERAMERICAN μεγαλώνει τον οργανισμό μας, αφού πέρα από τη χαρά της προσφοράς, η ανθρώπινη σχέση κρατά ζεστή την αγάπη για τη ζωή και την ομορφιά που περιέχει το φυσικό περιβάλλον της χώρας μας".

Θάνος Ζαφειρόπουλος
Πρόεδρος του Δ.Σ. του ECOCITY

"Το Διοικητικό Συμβούλιο του Συλλόγου Δρομέων Υγείας Αθηνών (Σ.Δ.Υ.Α.) θεωρεί εξαιρετική τη βοήθεια που η INTERAMERICAN έχει προσφέρει για την ασφαλή διεξαγωγή των ετησίων αγώνων δρόμου "Θεοδωράκεια" κατά τα έτη 2010, 2011, 2012. Οι αγώνες αυτοί πραγματοποιήθηκαν με ιδιαίτερη επιτυχία, χάρη και στην παρουσία ασθενοφόρου και πληρώματος Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας της Εταιρείας, στη διαδρομή Ζάτουνας - Βαλτεσινίκου, προς τιμήν του ανθρωπιστή και κορυφαίου μουσικοσυνθέτη Μίκη Θεοδωράκη.

Η κοινωνική ευαισθησία της INTERAMERICAN, την οποία έχουμε εισπράξει με παροχή υπηρεσιών Βοηθείας, έχει συμβάλει σημαντικά στην ευόδωση των προσπαθειών μας για την εξάπλωση του λαϊκού, μαζικού αθλητισμού στη χώρα μας"

Ελένη Μπερτσάτου
Πρόεδρος Συλλόγου Δρομέων Υγείας Αθηνών (Σ.Δ.Υ.Α.)



"Ο Σύλλογος Εθελοντών Αιμοδοτών Νομού Χανίων «Άγιος Ιωάννης» ιδρύθηκε το 2008 με σκοπό την εξάπλωση της ιδέας και του κινήματος της εθελοντικής αιμοδοσίας, ώστε να γίνουν τα Χανιά και κατ' επέκταση και η Ελλάδα, αυτάρκεις σε εθελοντικά προσφερόμενο αίμα. Το μήνυμα της εθελοντικής αιμοδοσίας δεν είναι μόνο να εξαλείψει την προκατάληψη, τον φόβο και την άγνοια για την αιμοδοσία, αλλά κυρίως να προσελκύσει νέους εθελοντές αιμοδότες, να ενθαρρύνει όσο τον δυνατόν περισσότερους ανθρώπους να γίνουν τακτικοί εθελοντές αιμοδότες και να μεταγγίσει στη νέα γενιά την ιδέα της μη αμειβόμενης εθελοντικής αιμοδοσίας. Γι' αυτό τον λόγο, ο Σύλλογός μας διοργανώνει εθελοντικές αιμοδοσίες σε όλες τις περιοχές του Νομού Χανίων και ποικίλες εκδηλώσεις για τη διάδοση του μηνύματος.

Σε αυτόν τον αγώνα μας βρήκαμε έναν αξιόλογο σύμμαχο, την INTERAMERICAN, η οποία με τις «Πράξεις Ζωής» αγκάλιασε τον σκοπό μας. Ήδη από το 2012, που ξεκίνησε η συνεργασία μας, έχουμε συνδιοργανώσει με επιτυχία πολλές εκδηλώσεις και εθελοντικές αιμοδοσίες. Στην INTERAMERICAN δεν βρήκαμε μόνο οικονομική στήριξη στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αλλά και πραγματικούς συνεργάτες οι οποίοι ασπάζονται την ιδέα του Συλλόγου μας, ανθρώπους που στην κυριολεξία «δίνουν το αίμα τους» για τον ίδιο με τον δικό μας σκοπό.

Η INTERAMERICAN εξ ορισμού υπάρχει για να παρέχει ασφάλεια στους συνανθρώπους μας. Γι' αυτό ελπίζουμε ότι η ίδια η Εταιρεία και οι άνθρωποι που την απαρτίζουν δεν θα σταματήσουν ποτέ να μας παρέχουν αυτό το αίσθημα της ασφάλειας μέσω του εθελοντισμού και της αναπτυγμένης αλληλεγγύης".

Δέσποινα Ροδουσάκη
Πρόεδρος Συλλόγου Εθελοντών Αιμοδοτών Νομού Χανίων "Άγιος Ιωάννης"

Από την Πολιτεία και τις Δημόσιες Αρχές



"Η διοικητική μεταρρύθμιση που εφαρμόστηκε στο Δημόσιο με το πρόγραμμα «Καλλικράτης» και η οικονομική κρίση που μαστίζει την πατρίδα μας έχουν φέρει τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην πρώτη γραμμή τής προσπάθειας για τη διατήρηση της συνοχής τού κοινωνικού ιστού και ταυτόχρονα την ανασυγκρότηση και ανάπτυξη της χώρας. Ειδικά σε σχέση με την κοινωνική προστασία και τη στήριξη όσων συμπολιτών μας αντιμετωπίζουν μικρότερα ή μεγαλύτερα προβλήματα, το έλλειμμα της κρατικής πολιτικής είναι σημαντικό και ο ρόλος μας στην κάλυψή του βασικός, καθώς η πολυεπίπεδη κρίση έχει αντίκτυπο σε κάθε πτυχή της καθημερινότητας. Η Δημοτική Αρχή των Χανίων, αναγνωρίζοντας τις συχνά δυσβάσταχτες συνέπειές της, επιχειρεί να μετριάσει την αρνητική επίδρασή της στη ζωή των συμπολιτών μας με κάθε πρόσφορο μέσο.

Σε αυτόν τον διαρκή αγώνα μας αισθανόμαστε ευτυχείς και τυχεροί να έχουμε άξιους αρωγούς και συμπαραστάτες όπως είναι η INTERAMERICAN. Οι δράσεις τις οποίες συνδιοργανώνουμε, συχνά μετά από πρόταση των τοπικών στελεχών του στα Χανιά, αποτελούν άριστα παραδείγματα πρωτοβουλιών ενταγμένων στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Η τελευταία συνιστά ουσιαστική προσφορά προς τους πολίτες, τόσο στον τομέα της πρόνοιας όσο και σε αυτόν της εκπαίδευσης. Είτε πρόκειται για δωρεά τροφίμων για το Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου μας είτε για διαλέξεις και επιδείξεις σε μαθητές και ενήλικες με θέμα την ασφαλή οδήγηση και την κυκλοφοριακή αγωγή είτε ακόμα και για αιμοδοσίες, η INTERAMERICAN όχι μόνο συμβάλλει έμπρακτα στην ανακούφιση απόρων συνανθρώπων μας, τη στήριξη όσων έχουν ανάγκη, την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του πληθυσμού, αλλά κυρίως προβάλλει νέες συμπεριφορές, αρχές και πρακτικές, ικανές να εμπνεύσουν τον καθένα. Άλλωστε, μόνο με πνεύμα αλληλεγγύης και ανιδιοτελούς προσφοράς θα μπορέσουμε να ξεπεράσουμε τα προβλήματα και να δημιουργήσουμε και πάλι τις προϋποθέσεις για ανάπτυξη κι ευημερία.

Αξίζουν θερμά συγχαρητήρια στην Εταιρεία και τα στελέχη της και προσδοκούμε να έχουμε πάντα επιτυχημένη και γόνιμη συνεργασία, με την πεποίθηση ότι MAZI μπορούμε περισσότερα".

Χρυσή Χατζηδάκη
Αντιδήμαρχος Κοινωνικής Πολιτικής, Υγείας και Παιδείας Δήμου Χανίων

Από εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε.



"Για πρώτη φορά στην ελληνική αγορά ιδιωτικής ασφάλισης απαντάται το φαινόμενο της τόσο διεξοδικής και αποτελεσματικής διαχείρισης των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η INTERAMERICAN, μέσα από την άοκνη προσπάθεια του επικεφαλής της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε., Γιάννη Ρούντου, επιλέγει με σύστημα και με πολυσχιδή δράση, διευρυμένες ενέργειες που αφορούν σε όλα τα εμπλεκόμενα με την Εταιρεία μέρη. Ξεκινώντας από την κοινωνία και δη τις ευπαθείς της ομάδες, η στρατηγική Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN εφαρμόζεται με απαράμιλλο ζήλο και στην ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που απολαμβάνει ο πελάτης, πάντα μέσα από διαδικασίες απόλυτης διαφάνειας και σύμφωνα με τους κανόνες συμμόρφωσης στις επιταγές του Solvency II. Προσωπική μου ευχή είναι η οικονομική συγκυρία κάποια στιγμή να επιτρέψει, ώστε στον εξαιρετικό τόμο του ετήσιου Απολογισμού να συμπεριληφθεί και ένα μεγάλο, απόλυτα ταυτισμένο με την Εταιρεία, φιλανθρωπικό έργο".

Μαρίνα Π. Δρακάτου
Περιοδικό "Ιδιωτική Ασφάλιση"

Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis)

Με στόχο την περαιτέρω βελτίωση και ανάπτυξη της Έκθεσης Ε.Κ.Ε., η INTERAMERICAN ξεκίνησε από τον παρόντα Απολογισμό σχετική διαδικασία με την αξιολόγηση και προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων. Έχοντας καταγράψει μέσω της συστηματικής επικοινωνίας με όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών τα θέματα, τις ανάγκες, τις απαιτήσεις και τους προβληματισμούς κάθε ομάδας, προχώρησε στην αξιολόγηση και ιεράρχησή τους. Η διαδικασία που εφαρμόστηκε για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis) βασίστηκε στις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI-G3.1) και στο πρότυπο AA 1000 του διεθνούς οργανισμού AccountAbility.

Η Σημασία του Materiality Analysis

Για την INTERAMERICAN, η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis) συμβάλλει σημαντικά:

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

Αξίζει να σημειωθεί πως κατά τη διαδικασία αξιολόγησης ελήφθησαν υπ' όψιν ως ουσιαστικά θέματα-ζητήματα εκείνα τα οποία θα μπορούσαν να προκαλέσουν μεγάλου εύρους μεταβολές στην επίδοση της INTERAMERICAN.

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis) αναπτύχθηκε από τους εξειδικευμένους συμβούλους της Grant Thornton και πραγματοποιήθηκε εργαστηριακά (workshop) με τη συμμετοχή της Ομάδας Σύνταξης Απολογισμού Ε.Κ.Ε. που εκπροσωπούν όλες τις διευθύνσεις της Εταιρείας.

Τα Αποτελέσματα

Τα 5 Ουσιαστικά Θέματα που προέκυψαν από τη διαδικασία Materiality Analysis, ανά τομέα ενδιαφέροντος, διατυπώνονται στα πρωτοσέλιδα (διαχωριστικά) κάθε κεφαλαίου του παρόντος Απολογισμού.

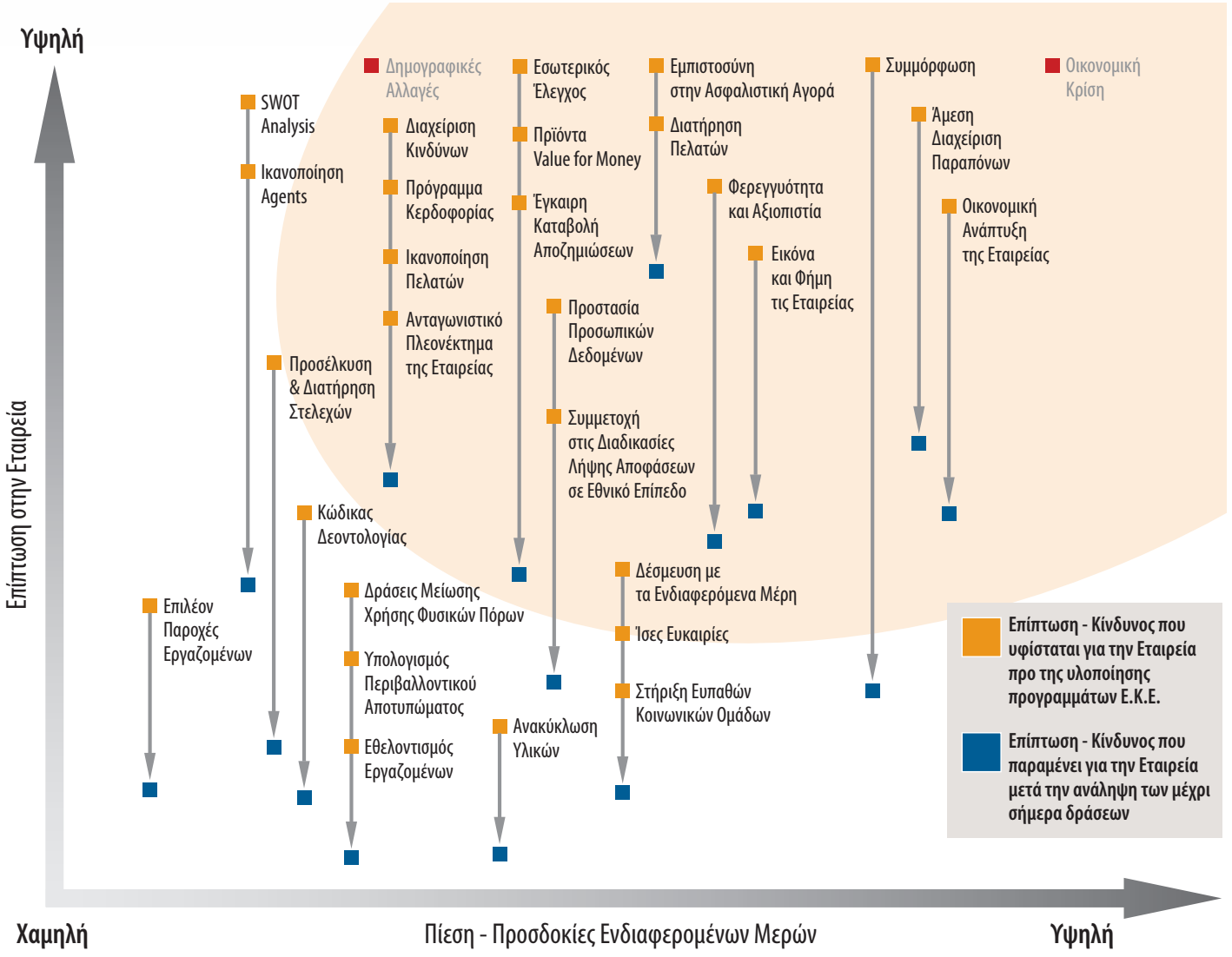
Η Διαδικασία Καθορισμού των Ουσιαστικών Θεμάτων: τα Βήματα

1	2	3	4	5
Συγκέντρωση των θεμάτων που έχουν τεθεί από όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών	Καταγραφή των σημαντικών θεμάτων του ασφαλιστικού κλάδου	Αξιολόγηση των κινδύνων που συνδέονται με κάθε θέμα, με συνεκτίμηση των αποτελεσμάτων του εταιρικού Risk Assessment	Αξιολόγηση της πίεσης που ασκείται στην Εταιρεία ανά θέμα, από κάθε ομάδα ενδιαφερομένων μερών	Κατάταξη και ιεράρχηση των σημαντικών θεμάτων που απασχολούν την Εταιρεία



Τα αποτελέσματα της διαδικασίας καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων αποτυπώνονται στο ακόλουθο διάγραμμα, όπου ο κάθετος άξονας αναφέρεται στην επίδραση των κρισίμων για τη λειτουργία της Εταιρείας θεμάτων, ενώ ο οριζόντιος άξονας στην πίεση που ασκούν τα ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά στα επιμέρους θέματα.

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων INTERAMERICAN





Διεθνή Πρότυπα-Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση

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

Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 26000





1. Εταιρική Διακυβέρνηση

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



2. Ανθρώπινα Δικαιώματα

Για την INTERAMERICAN, η διασφάλιση ενός ηθικού και δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος αξιοκρατίας και ίσων ευκαιριών αποτελεί βασική μέριμνα. Στο πλαίσιο αυτό, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, με αναφορά στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στην προστασία της διαφορετικότητας και στην παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους. Το 2012, όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, δεν εντοπίστηκε ή αναφέρθηκε κανένα περιστατικό διάκρισης ή σχετικό παράπονο.

3. Εργασιακές Πρακτικές

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ως καθοριστική τη συμβολή των ανθρώπων της στις επιτυχίες που καταγράφει και στη διατήρηση της ηγετικής θέσης που κατέχει σήμερα στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Η Εταιρεία έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής εργαζομένων, η εφαρμογή του οποίου είναι υποχρεωτική για το σύνολο του ανθρωπίνου δυναμικού, σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της. Παράλληλα, η INTERAMERICAN παρέχει σημαντικές ευκαιρίες προσωπικής και επαγγελματικής εξέλιξης, με σειρά από εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζομένους της. Η διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων αποτελεί συνεχή επιδίωξη. Επιπλέον, η Εταιρεία ανταποκρινόμενη



στο κάλεσμα του Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε., έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα. Στην INTERAMERICAN υπάγεται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Σ.Σ.Ε.) το σύνολο των εργαζομένων (100%).



4. Περιβάλλον

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

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

5. Πρακτικές Ηθικής Λειτουργίας

Η INTERAMERICAN φροντίζει να λειτουργεί με τρόπο υπεύθυνα ηθικό σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της. Αν και ο κίνδυνος παρουσίασης περιστατικών διαφθοράς είναι χαμηλός, λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τον έλεγχο και εντοπισμό πιθανών τέτοιων περιστατικών. Το 2012 δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς. Η Εταιρεία σέβεται απολύτως το δικαίωμα στην ιδιοκτησία (υλική ή πνευματική) και δεν έχει εμπλακεί σε κανένα περιστατικό αθέμιτου ανταγωνισμού. Με σκοπό την προώθηση των αρχών της κοινωνικής υπευθυνότητας και την προστασία του περιβάλλοντος, η INTERAMERICAN συμμετέχει ως μέλος σε διάφορες σχετικές πρωτοβουλίες και υποστηρίζει αρκετούς οργανισμούς.



6. Θέματα Πελατών

Η INTERAMERICAN υιοθετεί πρακτικές υπεύθυνης συμπεριφοράς σε όλο το φάσμα των εμπορικών δραστηριοτήτων της, επιδιώκοντας την παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και την ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες της. Φροντίζει για την μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των πελατών της και εφαρμόζει διαδικασίες μέτρησης ικανοποίησης πελατών και καταγραφής παραπόνων, με σκοπό τη διευθέτησή τους. Διαθέτει πρακτικές συναλλαγών με στόχο τη φιλικότητα και αμεσότητα προς τον πελάτη, με απλές και ταχείες διαδικασίες συναλλαγής και με όρους σαφείς, κατανοητούς και διαφανείς. Εφαρμόζει στο ακέραιο τις κανονιστικές και νομοθετικές διατάξεις στον τομέα της επικοινωνίας και προώθησης των νέων προϊόντων της. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την προώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Κατά τη διάρκεια του 2012 δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές marketing, προώθησης και διαφήμισης.



7. Συνεργασία με τις Τοπικές Κοινωνίες

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

Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)

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

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

- να αποτελέσουν οι δέκα αρχές του κυρίαρχο ρεύμα στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, σε όλο τον κόσμο
- να λειτουργήσει η πρωτοβουλία ως καταλύτης για δράσεις που στηρίζουν τους Αναπτυξιακούς Στόχους της Χιλιετίας του Ο.Η.Ε. (Millennium Development Goals).

Σύνδεση Προτύπων με τους δείκτες του GRI-G3.1

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

Αρχές UN Global Compact	Η Δέσμευση της INTERAMERICAN
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.	• **Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποτελεί αυτονόητη αρχή για την INTERAMERICAN.** Ο σεβασμός προς τα διεθνώς συμφωνηθέντα ανθρώπινα δικαιώματα, γενικά στην Ελλάδα δεν αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο, καθώς πέραν των άλλων προστατεύεται και από το Σύνταγμα της χώρας. • **Ο σεβασμός προς την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων είναι αναφαίρετα δικαιώματα των πολιτών.** Η INTERAMERICAN τηρεί επακριβώς τους κανόνες και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ενώ επίσης έχει λάβει την απαιτούμενη αδειοδότηση αναφορικά με τη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία αρχείων με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα πελατών, προμηθευτών και Προσωπικού. • **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Δίκαιη, ίση και με σεβασμό μεταχείριση.** Η Εταιρεία συμπεριφέρεται στους πελάτες, στους υπαλλήλο υς, στους συνεργάτες και στους προμηθευτές της με γνώμονα την αξιοπρέπεια και τον σεβασμό και δεν εκμεταλλεύεται κανέναν. Η δίκαιη μεταχείριση είναι πιο σημαντική από την προσκόλληση στους κανόνες ή από τη βραχυπρόθεσμη επίτευξη πλεονεκτημάτων για την INTERAMERICAN. Δικαιοσύνη και σεβασμός στην πράξη σημαίνει για την Εταιρεία συμπεριφορά με καλή πίστη, αντικειμενικότητα και να μη γίνεται κακή χρήση πληροφοριών, παρερμηνεία ή απόκρυψη στοιχείων σκόπιμα. Ακόμη, σημαίνει εξασφάλιση για τους εργαζομένους ίσων ευκαιριών στη βάση αυστηρών επαγγελματικών κριτηρίων και δημιουργία εργασιακού περιβάλλοντος απαλλαγμένου από διακρίσεις ή παρενοχλήσεις οποιασδήποτε μορφής. • **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Εμπιστευτικότητα.** Οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN είναι προσεκτικοί στη διαχείριση πληροφοριών που α φορούν στους πελάτες της, στους συναδέλφους και στην ίδια την Εταιρεία, εξασφαλίζοντας ότι τρίτοι δεν θα έχουν πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες. Στους εργαζομένους έχει ανατεθεί η διαφύλαξη αυτών των πληροφοριών και επιβάλλεται αυτοί να είναι αντάξιοι της εμπιστοσύνης με την οποία η Εταιρεία τους περιβάλλει. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες είναι δυνατόν να αποκαλύπτονται μόνο κατόπιν άδειας των προσώπων στα οποία αυτές αφορούν.
Αρχή 3η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.	• **Δέσμευση της INTERAMERICAN έναντι των εργαζομένων.** Ο τρόπος διοίκησης του ανθρωπίνου δυναμικού είναι συνεπής με τις αρχές και τις αξίες της INTERAMERICAN. Η Εταιρεία σέβεται τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των υπαλλήλων της. Κάθε εργαζόμενος στην Εταιρεία έχει συμμετοχή στην επιτυχία της και στη δημιουργία μιάς διακεκριμένης επιχείρησης. Εργαζόμενοι συλλογικά και καθοδηγούμενοι από τα ιδιαίτερα ταλέντα και τις διαφορετικές απόψεις τους, οι άνθρωποι της Εταιρείας ενερ-

Αρχές UN Global Compact	Η Δέσμευση της INTERAMERICAN
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.	γοποιούν νέες δημιουργικές ευκαιρίες για την εταιρική δραστηριότητα. Με την ομαδικότητα διαμορφώνεται ένα πιο ευχάριστο και ανταποδοτικό περιβάλλον εργασίας, στο οποίο ο καθένας αισθάνεται υπεύθυνος για την απόδοση και τη φήμη της INTERAMERICAN. Η Εταιρεία δεσμεύεται να δημιουργεί ένα περιβάλλον αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αμοιβαίου σεβασμού, στο οποίο η διαφορετικότητα και η χωρίς αποκλεισμούς συμμετοχή όλων, αποτελούν πραγματική αξία. Επιπλέον, για τον καθένα που εργάζεται στην INTERAMERICAN είναι επιθυμητό και επιδιώκεται: ▸ να γνωρίζει τί ακριβώς περιμένει η Εταιρεία από αυτόν και την εργασία του ▸ να έχει μία ειλικρινή και εποικοδομητική επικοινωνία με τον προϊστάμενό του για την απόδοσή του ▸ να υποστηρίζεται στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων του σε ένα περιβάλλον που προωθεί την καινοτόμο σκέψη και διευκολύνει την εξέλιξή του μέσα στην Εταιρεία ▸ να αναγνωρίζεται η απόδοσή του και να ανταμείβεται ανταγωνιστικά ως προς τα δεδομένα της αγοράς ▸ να ακούγεται η γνώμη του και να συμμετέχει στη βελτίωση της απόδοσης της ομάδας ▸ η Εταιρεία να τον μεταχειρίζεται δίκαια και χωρίς διακρίσεις ▸ να αισθάνεται ότι έχει βοήθεια στη διαχείριση των προσωπικών αναγκών του και προτεραιοτήτων. ● Η INTERAMERICAN έχει προσυπογράψει τη **Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα** (κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Ίσες Ευκαιρίες"). ● Η Εταιρεία σέβεται και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα και εφαρμόζει απαρέγκλιτα την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό, αντιτίθεται σε κάθε μορφής παιδική ή εξαναγκασμένη εργασία και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμησή τους. ● Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει και προωθεί το δικαίωμα των εργαζομένων να συμμετέχουν σε συλλογικές διαπραγματεύσεις και συνδικαλιστικούς φορείς.
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.	● **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Περιβάλλον και Αειφορία.** Οι εργαζόμενοι της INTERAMERICAN αναγνωρίζουν ότι αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου περιβάλλοντος στο οποίο όλοι συνυπάρχουμε, για τη προστασία του οποίου όλοι έχουμε ευθύνη. Η Εταιρεία συμβάλλει κατά το δυνατόν στην υποστήριξη της προστασίας του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο λειτουργεί, για παράδειγμα μέσω της επιλογής των προμηθευτών της. ● Η Εταιρία 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, έχει συνυπογράψει τη Διακήρυξη για την Κλιματική Αλλαγή. ● Η INTERAMERICAN αποτελεί τον μοναδικό ασφαλιστικό οργανισμό στην Ελλάδα ο οποίος, έχοντας δεσμευτεί στο πλαίσιο αρχών της Πρωτοβουλίας του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. για τα Τραπεζοασφαλιστικά Ιδρύματα (United Nations Environment Programme Finance Initiative / UNEPFI) 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.
Αρχή 10η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	● **Η INTERAMERICAN αντιτίθεται σε κάθε μορφής διαφθορά.** Γι' αυτό τον λόγο, έχει συμπεριλάβει σχετικές διατάξεις στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που εφαρμόζει με σκοπό τη διαφύλαξη των πελατών της από την παράνομη χρήση, διάθεση και εκμετάλλευση των προσωπικών δεδομένων τους και την αποτροπή περιστατικών διαφθοράς και δωροδοκίας. ● **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Συμμόρφωση με τη νομοθεσία.** Το Προσωπικό συμμορφώνεται απολύτως με τους ισχύοντες νόμους και τους εσωτερικούς κανονισμούς. Επιδεικνύει αυξημένη προσοχή, ώστε σε καμία περίπτωση να μην αναμειγνύεται σε νομιμοποίηση εσόδων που προέρχονται από παράνομες δραστηριότητες και να μην παραβιάζει την αντιμονοπωλιακή νομοθεσία και τους κανόνες που αφορούν στην εσωτερική πληροφόρηση. ● **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Διαφάνεια** ▸ Οι εργαζόμενοι, ως έντιμοι και αξιόπιστοι, δεν έχουν τίποτα να κρύψουν. Γι' αυτό θέλουν να επικοι-

Αρχές UN Global Compact	Η Δέσμευση της INTERAMERICAN
	νωνούν 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. ● **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Ευθείες και ξεκάθαρες σχέσεις.** ▸ Οι εργαζόμενοι ποτέ δεν λαμβάνουν ή δίνουν προσωπικά ευεργετήματα -χρήματα ή δώρα- για να κερδίσουν εύνοια ή δουλειά (δωροδοκία). ▸ Δώρα ευτελούς αξίας μπορούν να λαμβάνονται ή να δίδονται με βάση τα τοπικά έθιμα. Εάν παραληφθεί δώρο το οποίο δεν είναι ευτελούς αξίας, πρέπει το γεγονός αυτό ν α αναφερθεί στο 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, προμ ήθειες 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 ("Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση", θεματική ενότητα "Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου"). ● Η Εταιρεία αποτελεί χρηματοπιστωτικό οργανισμό και γι' αυτό αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην **πρόληψη και παρεμπόδιση διενέργειας συναλλαγών** που σχετίζονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες.

Η ανταπόκριση της INTERAMERICAN

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζεται η ανταπόκριση της INTERAMERICAN σε κάθε μία αρχή του Οικουμενικού Συμφώνου, μέσω των συστημάτων και διαδικασιών που εφαρμόζει, καθώς επίσης και των δράσεων που ανέλαβε κατά το 2012 προς την κατεύθυνση αυτή.

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2012	Κεφάλαιο - Ενότητα
1η, 2η	● Θέσπιση Αξιών και εφαρμόγη Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, ● Διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης εργαζομένων ● Εφαρμογή προγράμματος "Security Awareness Programme"	● Κανένα περιστατικό παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων ● Υποστήριξη του προγράμματος αναδοχής παιδιών του Μη Κυβερνητικού Οργανισμού ActionAid ● Προαγωγή της υγείας και ασφάλειας στην Εργασία	● "Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία" / "Πράξεις Ζωής για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες" ● "Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό" / "Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία" ● "Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση" / "Security Awareness Programme"
3η ,4η ,5η, 6η	● Υποστήριξη και συνεργασία συστηματική με τον Σύλλογο Υπαλλήλων της Εταιρείας ● Κάλυψη του συνόλου των εργαζομένων	● Το σύνολο των εργαζομένων (100%) στην INTERAMERICAN κατά το 2012, όπως και τα προηγούμενα έτη, καλύπτονταν από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	● "Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση" / "Διοικητικό Συμβούλιο". ● "Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό" / "Πολιτική για το Ανθρώπι-

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2012	Κεφάλαιο - Ενότητα
	της από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, μέσω των οποίων καθορίζονται οι εργασιακές σχέσεις ● Διασφάλιση ότι μέσω των συμβάσεων εργασίας τηρούνται τα ανθρώπινα δικαιώματα και η ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την εργασία και τις εργασιακές σχέσεις ● Αντίθεση στην παιδική εργασία (κατά τη διάρκεια της πρόσληψης ενός υπαλλήλου, η ακριβής ηλικία διασταυρώνεται και με βάση το Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας) ● Εφαρμογή διαδικασιών επιλογής Προσωπικού, που διασφαλίζουν ότι οι υπάλληλοι εργάζονται με βάση τη δική τους βούληση και επιθυμία για εργασία στην Εταιρεία και ότι δεν έχουν εξαναγκαστεί για κάτι τέτοιο ● Φροντίδα ώστε οι νεοπροσληφθέντες να ενημερώνονται για τα δικαιώματα τους. Τα δικαιώματα των εργαζομένων βρίσκονται ανηρτημένα στο εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας της Εταιρείας (intranet) και είναι διαθέσιμα σε όλους ● Τήρηση Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας και σχετικών πολιτικών, οι οποίες εφαρμόζονται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρείας	● Την 31.12.2012 το Δ.Σ. της Εταιρείας απαρτιζόταν από στελέχη τεσσάρων διαφορετικών εθνικοτήτων ήτοι ελληνική, ολλανδική, ιρλανδική και πορτογαλική ● Η Εταιρεία παρείχε σημαντικές ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανέλιξης στο ανθρώπινο δυναμικό της, ανεξάρτητα από φύλο, ηλικία κ.λπ.	νο Δυναμικό" ● "Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό" / "Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός" ● "Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό" / "Ίσες ευκαιρίες" ● "Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό" / "Εκπαίδευση και Ανάπτυξη"
7η, 8η, 9η	● Ενσωμάτωση στην εταιρική φιλοσοφία της προσέγγισης της Αειφόρου Ανάπτυξης που στηρίζεται στο τρίπτυχο ("Triple Bottom Line"): Οικονομική βιωσιμότητα, Περιβαλλοντική προστασία, Κοινωνική Δικαιοσύνη ● Ανάληψη συστηματικών πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθησίας εντός της Εταιρείας ● Εφαρμογή προγραμμάτων ανακύκλωσης υλικών (συσκευών, αναλωσίμων κ.λπ.) ● Παροχή υπηρεσιών εκτίμησης, διαχείρισης και πρόληψης του περιβαλλοντικού κινδύνου, μέσω της θυγατρικής της Εταιρείας "ΜΕΝΤΩΡ Πραγματογνώμονες - Εκτιμητές - Μηχανικοί Α.Ε."	● Ανακύκλωση σημαντικών ποσοτήτων χρησιμοποιούμενων υλικών, συσκευών και αναλωσίμων ● Διοργάνωση εθελοντικής δράσης δενδροφύτευσης ● Διοργάνωση εθελοντικής δράσης καθαρισμού παραλίας ● Συμμετοχή στην παγκόσμια δράση "Ώρα της Γης 2012" (Earth Hour 2012) ● Προσφορά μιάς σειράς προϊόντων στον τομέα της πράσινης επιχειρηματικότητας	● "Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον" / "Κατανάλωση - ανακύκλωση υλικών" ● "Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία" / "Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον" ● "Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία" / "Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον". ● "Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον" / "Πράσινη Επιχειρηματικότητα").

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2012	Κεφάλαιο - Ενότητα
10η	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 πωλήσεων της Εταιρείας) ● Ηθική και αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση, η οποία βρίσκεται σε αρμονία με τις υψηλές σχετικές απαιτήσεις του Ομίλου ACHMEA ● 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 μία σειρά από μέτρα και εφαρμόζονται συγεκριμένες διαδικασίες ● Εσωτερικούς Ελέγχους	● Πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου σε μία σειρά Γραφείων Πωλήσεων, θυγατρικών εταιρειών, εσωτερικών Διευθύνσεων και Τμημάτων της Εταιρείας και συντάχθηκαν οι αντίστοιχες εκθέσεις ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Ελεγκτικής Επιτροπής και του Διοικητικού Συμβουλίου ● Η Εταιρεία συμμετείχε σε ποικίλες διοργανώσεις διαφόρων θεσμικών ή μη φορέων, οι οποίοι εντείνουν τις προσπάθειές τους προς την κατεύθυνση αυτή ● Διοργανώνει σε ετήσια βάση εκπαιδευτικές συναντήσεις, με σκοπό την αναβάθμιση των ικανοτήτων των στελεχών της για εντοπισμό και αντιμετώπιση υπόπτων συναλλαγών	● "Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση" / "Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες"). ● "Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση" / "Εσωτερικός Έλεγχος"). ● "Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό" / "Εκπαίδευση και Ανάπτυξη").

Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας

Η INTERAMERICAN επιδιώκει την υπεύθυνη, ειλικρινή και πλήρη λογοδοσία της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη με τα οποία συνδέεται. Ο ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αποτελεί το κύριο μέσο επικοινωνίας για το σύνολο των δράσεων Ε.Κ.Ε. και αειφόρου ανάπτυξης της Εταιρείας. Γι' αυτό τον λόγο, συντάσσεται με βάση τις απαιτήσεις, οδηγίες και αρχές του διεθνώς αναγνωρισμένου πλαισίου συγγραφής Απολογισμών Ε.Κ.Ε., GRI-G3.1., του Οργανισμού Global Reporting Initiative.







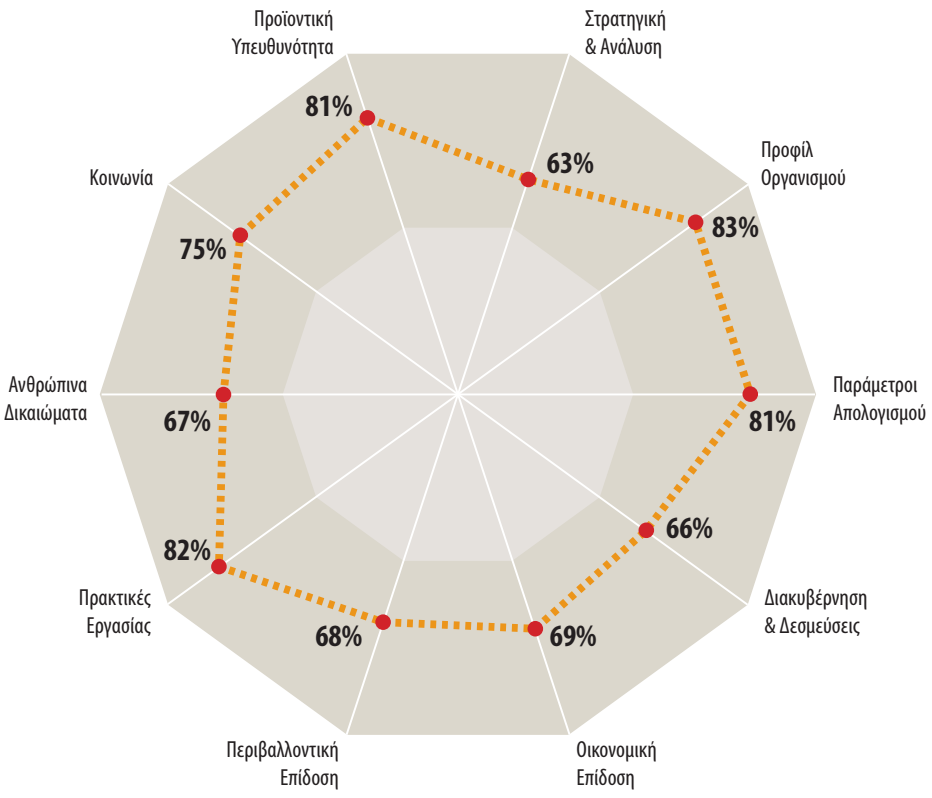




Αξιολόγηση του Απολογισμού

Ο Απολογισμός της INTERAMERICAN αξιολογείται από διάφορους ανεξάρτητους φορείς και αναλυτές τόσο ως προς τη συμμόρφωσή του όσο ως προς το επίπεδο κάλυψης των διεθνών προτύπων αναφοράς για την Ε.Κ.Ε. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η αξιολόγηση που υλοποιείται σε ετήσια βάση από το Εργαστήριο Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Η ομάδα ερευνητών του Εργαστηρίου, με επικεφαλής τον επίκουρο καθηγητή Κωνσταντίνο Ευαγγελινό, αξιολογεί όλους τους ελληνικούς Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. με βάση την εφαρμογή των κατευθυντηρίων οδηγιών και κριτηρίων του παγκοσμίου πλαισίου έκδοσης Απολογισμών κοινωνικής υπευθυνότητας Global Reporting Initiative. Σύμφωνα με την αξιολόγηση του Πανεπιστημίου Αιγαίου, το επίπεδο κάλυψης δεικτών GRI-G3 στον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN, με έτος αναφοράς το 2011, ανά θεματική περιοχή αποτυπώνεται στο ακόλουθο ιστόγραμμα, με τελική βαθμολογία 47,5% (ο μέσος όρος κάλυψης δεικτών GRI - G3.1 είναι 73%).







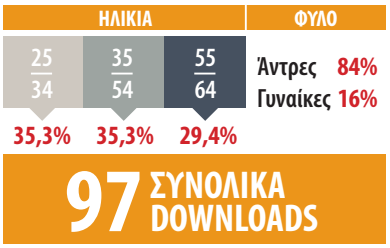
Επισημαίνεται ότι ο Απολογισμός για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά περιλήφθηκε μαζί με άλλους δύο Απολογισμούς από την Ελλάδα στο ανώτερο επίπεδο (GC Advanced Level) του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του Ο.Η.Ε.

Πρόσβαση στον Απολογισμό

Η INTERAMERICAN σταδιακά έχει στραφεί προς την ψηφιακή διανομή του Απολογισμού της, περιορίζοντας έτσι τη δαπάνη εκτύπωσης και τις συνέπειες χρήσης υλών που επιβαρύνουν το περιβάλλον, ενώ ταυτόχρονα διευρύνει το φάσμα των δυνητικών αναγνωστών. Ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. 2011 διατέθηκε προς ανάγνωση σε μορφή εντύπου μεγέθους Α4, σε ψηφιακή έκδοση (cd), καθώς και μέσω

του App Store της εταιρείας Apple ως universal iOS εφαρμογή συμβατή με συσκευές iPhone, iPad, iPad mini, καθώς και iPod touch. Η εφαρμογή αυτή επιτρέπει στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε όλους τους εκδοθέντες Απολογισμούς Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN από το έτος 2008. Παρέχεται μία σειρά δυνατοτήτων όπως εύκολη πλοήγηση σε κάθε έκδοση μέσω thumbnails ή του πίνακα περιεχομένων, προσθήκη σελιδοδεικτών, διαμοιρασμός σε Facebook και Twitter. Ο σχετικός σύνδεσμος είναι:
https://itunes.apple.com/us/app/interamerican-csr-report/id619250973?ls=1&mt=8

Τα πρώτα απολογιστικά στοιχεία παρουσιάζουν 97 λήψεις (downloads) του αρχείου του Απολογισμού σε διάστημα επτά μηνών. Οι λήψεις αυτές πραγματοποιήθηκαν τόσο στον ελλαδικό χώρο (81,5%) όσο και από το εξωτερικό (Ασία 11,3%, Αραβικές χώρες 6,5% και Αμερική 0,6%).



Διακρίσεις του Απολογισμού

- **Βράβευση του Απολογισμού από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου**

Το Εργαστήριο Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Πανεπιστημίου Αιγαίου, που αξιολογεί τους ελληνικούς Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. με βάση την εφαρμογή των κατευθυντηρίων οδηγιών και κριτηρίων του παγκοσμίου πλαισίου έκδοσης Απολογισμών κοινωνικής υπευθυνότητας Global Reporting Initiative, αξιολόγησε την INTERAMERICAN με βαθμολογία 45-50% και της απένειμε το Τρίτο Βραβείο για την πληρότητα, την ποιότητα και την ουσιαστικότητα του Απολογισμού που η Εταιρεία εξέδωσε για το έτος αναφοράς 2011. Επισημαίνεται ότι η εν λόγω αξιολόγηση βασίστηκε στις προδιαγραφές του αναθεωρημένου προτύπου GRI-G3.1.



- **Βραβεία "ΘΑΛΗΣ - CEO & CSR 2012"**

Στο πλαίσιο του ετησίου συνεδρίου "CEO & CSR Money Conference", που οργανώνει το οικονομικό περιοδικό "ΧΡΗΜΑ", η INTERAMERICAN απεκόμισε τέσσερα βραβεία για την κοινωνική υπευθυνότητά της. Συγκεκριμένα, ο Απολογισμός τιμήθηκε, για δεύτερο συνεχόμενο έτος, με το Πρώτο Βραβείο στην κατηγορία "Καλύτερος Απολογισμός Ε.Κ.Ε." των βραβείων "ΘΑΛΗΣ - CEO & CSR 2012", στο σύνολο των εκδοθέντων κατά το 2012 στην Ελλάδα Απολογισμών Ε.Κ.Ε., ενώ ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας Γεώργιος Κώτσαλος με το Πρώτο Βραβείο στην κατηγορία "Ηγέτης CEO/Διευθύνων Σύμβουλος στην Ε.Κ.Ε.". Παράλληλα, η INTERAMERICAN απέσπασε το δεύτερο βραβείο στις κατηγορίες "Δημοφιλέστερη Εταιρεία στην Ε.Κ.Ε." και "Καλύτερη Ομάδα Ε.Κ.Ε.". Οι νικητές των βραβείων προέκυψαν από τα αποτελέσματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας του κοινού, που διεξήχθη στην ιστοσελίδα του περιοδικού "ΧΡΗΜΑ". Ψήφισαν συνολικά 1.164 άτομα.



- **Βραβεία "BRAVO"**

Στο πλαίσιο του θεσμού "BRAVO 2012" που διεξήχθη για τρίτη χρονιά από το Δίκτυο Υπεύθυνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών QualityNet Foundation, ο οποίος έχει ως στόχο την προώθηση του συστηματικού διαλόγου μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών (stakeholder dialogue) ως προς τη η σημασία του Sustainability Reporting (Εκδοση Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης), καθώς και την αξιολόγηση της επιχειρηματικής υπευθυνότητας, η INTERAMERICAN απέσπασε σημαντικές διακρίσεις.



Συγκεκριμένα, με βάση τον σύνθετο Δείκτη Αντίληψης (Perception Index) των κοινωνικών εταίρων ως προς τα βασικά ζητήματα που παρουσιάζονται στους Απο-

λογισμούς των επιχειρήσεων, η Εταιρεία αναδείχθηκε στην πρώτη σειρά διάκρισης σε δύο κατηγορίες: στη Διακυβέρνηση και στα Εργασιακά Ζητήματα. Τα αποτελέσματα προέκυψαν από τον διάλογο που ανέπτυξαν, επί της πληρότητας των πληροφοριών τριάντα τεσσάρων συνολικά Απολογισμών Ε.Κ.Ε., εκατόν είκοσι κοινωνικοί εταίροι-αξιολογητές στους οποίους περιλαμβάνονται εκπρόσωποι της πολιτείας, επιχειρηματικών και επαγγελματικών φορέων, ακαδημαϊκοί και εκπρόσωποι της κοινωνίας.

Επιπροσθέτως, η INTERAMERICAN διακρίθηκε ως μία εκ των κορυφαίων εταιρειών ως προς τον Δείκτη Βιωσιμότητας (Sustainability Index). Ο εν λόγω δείκτης, ο οποίος εφαρμόσθηκε για πρώτη φορά κατά το 2012, αφορά στην τεχνική αξιολόγηση της δημοσιοποίησης στοιχείων υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και βιωσιμότητας, όπως αυτά παρουσιάζονται στους Απολογισμούς.

Δείκτης Βιωσιμότητας

Η σύνθεση του Δείκτη Βιωσιμότητας αποτελεί προϊόν συνεργασίας του QualityNet Foundation με ομάδα εγκρίτων καθηγητών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και του Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου.



Εθελοντισμός

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

Δέσμευση του "Εθελοντή Ζωής"



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

Ενεργοί Πολίτες, "Εθελοντές Ζωής"

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



Ο θεσμός των "Εθελοντών Ζωής" σηματοδοτεί τον οργανωμένο και συστηματικό τρόπο συμμετοχής των εργαζομένων της Εταιρείας στις πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε., ενώ παράλληλα κατανέμει το δυναμικό της ομάδας σε υπο-ομάδες, με βάση την επιλογή κάθε "Εθελοντή Ζωής", που χαρακτηρίζονται από τους πέντε θεματικούς τομείς κοινωνικής συνεισφοράς, σύμφωνα με το σχέδιο "Πράξεις Ζωής":

- Εθελοντές φροντίδας της Υγείας
- Εθελοντές για την αντιμετώπιση Κινδύνων
- Εθελοντές για την υποστήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων
- Εθελοντές για τον Πολιτισμό και την Παιδεία
- Εθελοντές για την προστασία του Περιβάλλοντος.

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

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

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

Κώδικας Αρχών των "Εθελοντών Ζωής"

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

1. *Ο "Εθελοντής Ζωής" γνωρίζει και συντάσσεται με τη βασική ιδέα της εφαρμογής του Σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN "Πράξεις Ζωής", που είναι η δημιουργία και επιστροφή αξίας στην Κοινωνία μέσα από πρωτοβουλίες δράσης για το κοινωνικό σύνολο, τους εργαζόμενους και το περιβάλλον.*
2. *Αντιλαμβάνεται την ιδιότητα του Μέλους των "Εθελοντών Ζωής" ως μοχλό ανάπτυξης σχέσεων αλληλεγγύης, αγαστής επικοινωνίας και συνεργασίας με τους συναδέλφους του για θέματα κοινού ενδιαφέροντος σχετικά με την κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα.*
3. *Αναγνωρίζει ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι αναγκαίο, για την οικονομική ευημερία της INTERAMERICAN και την ισορροπημένη ικανοποίηση των Ενδιαφερομένων Μερών (Μετόχων, Εργαζομένων, Συνεργατών, Πελατών), να ευθυγραμμίζεται με τις αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης, Πελατοκεντρισμού και την κείμενη Νομοθεσία από κάθε άποψη.*
4. *Διαδραματίζει ρόλο πρεσβευτή της ιδέας της κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και υποστηρίζει σε κάθε ευκαιρία την ανάπτυξη της ιδέας, εντός της Εταιρείας και στην ευρύτερη κοινωνία, συμμετέχοντας και ενθαρρύνοντας τον σχετικό διάλογο.*
5. *Έχει δηλώσει εγγράφως τη διαθεσιμότητά του για συμμετοχή, σύμφωνα με τον πρακτικό χαρακτήρα κάθε εκδήλωσης, σε εκδηλώσεις που αφορούν σε έναν από τους πέντε θεματικούς τομείς πρωτοβουλιών Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN (φροντίδα για την Υγεία, αντιμετώπιση Κινδύνων, υποστήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων, προστασία του Περιβάλλοντος και δραστηριότητες για τον Πολιτισμό, την Παιδεία,τον Αθλητισμό).*
6. *Δύναται να εισηγείται εγγράφως, στο πλαίσιο των κατευθύνσεων του σχεδίου "Πράξεις Ζωής", προτάσεις προς εφαρμογή σε πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN στην καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων & Ε.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 τους και σε ευρύτερες κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις μέσω των φορέων στους οποίους είναι δικτυωμένη (Δίκτυο Ε.Κ.Ε., Global Compact κ.λπ.).*
9. *Κάθε "Εθελοντής Ζωής" μπορεί να αποποιηθεί την ιδιότητα του Μέλους με μια απλή έγγραφη δήλωση, χωρίς να χρειάζεται αιτιολόγηση εκ μέρους του (αν και είναι επιθυμητή), επιστρέφοντας ταυτόχρονα και την Κάρτα Μέλους.*
10. *Δικαίωμα εγγραφής στους "Εθελοντές Ζωής" έχουν όλοι οι εργαζόμενοι στις εταιρείες του Ομίλου INTERAMERICAN και του μητρικού Ομίλου ACHMEA, καθώς επίσης κάθε Συνεργάτης Πωλήσεων αποκλειστικά συνεργαζόμενος με τον Όμιλο. Η ιδιότητα του Μέλους ακυρώνεται αυτόματα αν για οποιονδήποτε λόγο διακοπεί η σχέση εργασίας ή συνεργασίας, ευλόγως εφόσον αναφύονται πρακτικά ζητήματα συντονισμού και επικοινωνίας.*

Κατά το 2012 προστέθηκαν στους "Εθελοντές Ζωής" 47 άτομα (30 εργαζόμενοι και 17 συνεργάτες του Δικτύου Πωλήσεων) και το σύνολο των Μελών έφθασε τα 237 άτομα.

"Εθελοντές Ζωής"	2010	2011	2012
Διοικητικό Προσωπικό	50	77	107
Συνεργάτες Δικτύου Πωλήσεων	53	113	130
Σύνολο	**103**	**190**	**237**

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

Εθελοντική Πρωτοβουλία του ΣΥ.Π.Ι.Ν.

Ο Σύλλογος Υπαλλήλων της INTERAMERICAN υιοθέτησε κατά το 2012 το Ίδρυμα προστασίας παιδιών "Άγιος Ανδρέας", υποστηρίζοντας με εργασία εθελοντών και οικονομική συνδρομή ανάγκες βελτίωσης της στέγης φιλοξενίας, ένδυσης και ψυχαγωγίας των παιδιών.

Διάδοση της ιδέας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας

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

Δημοσιότητα στον Τύπο

Κατηγορία	Δ.Τ.	Αναφορές
Φροντίδα για την Υγεία	11	57
Αντιμετώπιση Κινδύνων	5	27
Ευπαθείς Κοινων. Ομάδες	12	68
Πολιτισμός, Παιδεία	8	62
Περιβάλλον	6	72
Σύνολο	**42**	**286**



Δημοσιότητα για την Κοινωνική Υπευθυνότητα

Κατά το 2012 η Εταιρεία εξέδωσε 42 Δελτία Τύπου με θεματικό περιεχόμενο Ε.Κ.Ε., που απέφεραν 286 δημοσιεύσεις σε Έντυπα Μέσα (εφημερίδες, περιοδικά) και πλήθος αναρτήσεων σε Ψηφιακά Μέσα Ενημέρωσης.

Θέσεις για την Κοινωνική Υπευθυνότητα

Σε άρθρα και συνεντεύξεις του Γιάννη Ρούντου, Διευθυντή Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN, που έχουν δημοσιευθεί σε έντυπα και ψηφιακά Μέσα Ενημέρωσης, έχουν διατυπωθεί με σαφήνεια θέσεις που εκφράζουν την Εταιρεία για την κοινωνική υπευθυνότητα και την επιχειρηματική ηθική, καθώς και για την εφαρμοζόμενη πολιτική διάδοσης της ιδέας της Ε.Κ.Ε. και ανάπτυξης καλών πρακτικών. Στη συνέχεια, παρατίθενται χαρακτηριστικά αποσπάσματα.

- **Για την έννοια της κοινωνικής υπευθυνότητας στη σύγχρονη εποχή:**

"Η κοινωνική υπευθυνότητα είναι μία διαρκώς εξελισσόμενη υπόθεση. Σήμερα, στο εξαιρετικά πολύπλοκο και δυσνόητο περιβάλλον που ζούμε, φθάσαμε σε μία άνευ προηγουμένου οικονομική κρίση πίσω από την οποία όλοι αναγνωρίζουμε μία τρομακτική κρίση αξιών και ηγεσίας.

Η Ε.Κ.Ε. αναδιατυπώνεται ως έννοια, καθώς η κοινωνία είναι περισσότερο ευαίσθητη σε ό,τι την τραυματίζει ή την ευεργετεί και, κατ' ακολουθία, αναγνωρίζει, τιμωρεί ή επιβραβεύει τις επιχειρήσεις. Ο ρόλος του κοινωνικού κράτους φθίνει και συνεπώς, αναδεικνύεται αντισταθμιστικά η ανάγκη της έμπρακτης κοινωνικής υπευθυνότητας των επιχειρήσεων, ενώ ζητείται επιτακτικά και η υπεύθυνη συμπεριφορά του δημοσίου τομέα. Θέματα όπως η κλιματική αλλαγή και οι συνέπειές της, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τα δικαιώματα των παιδιών, οι εργασιακές σχέσεις, αλλά και όροι της ηθικής με αντίκρισμα στην καθημερινότητα όπως η αξιοπρέπεια, η εντιμότητα, η δικαιοσύνη, η αλληλεγγύη, έρχονται στο προσκήνιο με νέα δυναμική. Στο επιχειρείν η ανοιχτή διακυβέρνηση, η διαφάνεια, ο σεβασμός του συλλογικού αισθήματος για το τί είναι καλό και τί κακό για την κοινωνία αποτελούν αναγκαιότητες".

- **Για τα προαπαιτούμενα στον δρόμο προς την αειφορία:**

"Η έννοια «αειφορία» ως στόχος, αποτελεί μία ευγενική προσδοκία εφόσον κατά την επανεκκίνηση στην προσπάθεια να ξανακτίσουμε από την αρχή συμφωνηθούν βασικές αντιλήψεις και συμπεριφορές με κοινωνική αξία. Είναι αναγκαίο:

- να κωδικοποιηθεί με σαφήνεια η επιχειρηματική ηθική στο επίπεδο της συμπεριφοράς και απλών καλών πρακτικών, με σεβασμό στη ευρύτερη έννοια του «κέρδους» -πέρα από την κατά συνθήκην οικονομική του έννοια- που μπορεί να λέγεται πρωτίστως κοινωνική αναγνώριση και αποδοχή των επιχειρήσεων.

- να αποτελέσει δόγμα γι' αυτή τη «συνάντηση» επιχειρήσεων και πολιτών το κοινό όφελος ως σκοπός ενός ενδελεχούς, ανοιχτού διαλόγου που δεν θα υπονομεύεται από ευφάνταστα διαφημιστικά μηνύματα όσον αφορά στις δραστηριότητες και την «ωραιότητα» των επιχειρήσεων ούτε από την καχυποψία της άγνοιας από την πλευρά των πολιτών, που οφείλουν και πρέπει να ενημερώνονται διαρκώς για ό,τι χρειάζονται ή τους προσφέρεται.
- να συμμετάσχει σε όλο το εύρος του και ο δημόσιος τομέας τόσο στην επιχειρηματική όσο και στην πολιτειακή του έκφραση, θεσμικά, με εφαρμογή των νόμων. Σε αυτό το φάσμα, το ηθικό να συνταχθεί αδιαίρετα με το νόμιμο.
- να χαραχθεί μία εθνική στρατηγική κοινωνικής υπευθυνότητας".



- **Για την κοινωνική υπευθυνότητα ως "αντίδοτο" στην κρίση:**

"Είναι κοινότοπο το ότι η κοινωνική υπευθυνότητα αποτελεί όρο βιωσιμότητας των επιχειρήσεων. Αυτό που χρειάζεται να συζητείται και να εξετάζεται είναι η ερμηνεία της υπευθυνότητας από κάθε επιχείρηση, που καθορίζει τη συμπεριφορά της και αυτονόητα, αν και πώς αυτή η ερμηνεία αντικρίζεται σε έργο.

Η υπευθυνότητα δεν είναι περιστασιακή τακτική, δεν είναι καν αμυντική στάση απέναντι σε μία κρίση. Είναι ένα στοίχημα αυτογνωσίας και αυτοβελτίωσης των επιχειρήσεων με όρους κοινωνικού πολιτισμού, που αντιστρατεύεται την παρακμή".


Η Αειφόρος Ασφάλιση κατευθύνει την περιβαλλοντική πολιτική της INTERAMERICAN

- **Για τον ρόλο της ηγεσίας στη διαδικασία ενσωμάτωσης της Ε.Κ.Ε. στην εταιρική στρατηγική:**

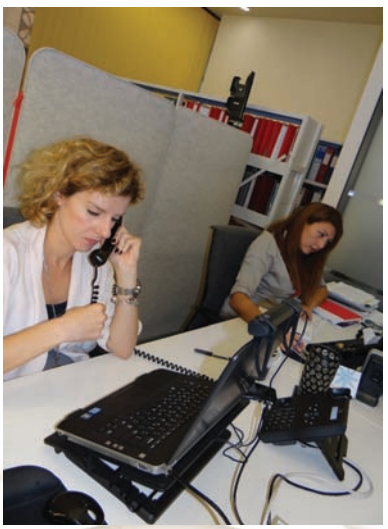
"Η σύγχρονη ηγεσία των επιχειρήσεων οφείλει να συνδέει άρρηκτα την κοινωνική υπευθυνότητα με την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα. Η στάση της ηγεσίας όσον αφορά στην Ε.Κ.Ε., στη στρατηγική σημασία της, στις σχετικές δεσμεύσεις και στη λογοδοσία αποβαίνει καθοριστική για τη σύσταση του εταιρικού οράματος και τη χάραξη ορίζοντα. Στην INTERAMERICAN, η κοινωνική υπευθυνότητα αποτελεί στοιχείο του συμβολαίου των ανωτάτων στελεχών της διοίκησης.


Κοινωνικό πρόσωπο

Η ιδιωτική ασφάλιση διαθέτει τα πιο ευανάγνωστα χαρακτηριστικά κοινωνικού αγαθού, διαμορφώνοντας ποιότητα ζωής. Συνεπώς, είναι πρόκληση να μετατρέψουμε μέσα από έναν αποφασιστικό αναπροσδιορισμό του κοινωνικού ρόλου μας, την επιφυλακτικότητα και καχυποψία του πολίτη απέναντι στην ιδιωτική ασφάλιση, σε εμπιστοσύνη. Αυτό γίνεται στην INTERAMERICAN, σε επίπεδο ηγεσίας, με τα ηγετικά στελέχη να λειτουργούν αποφασιστικά για τον μετασχηματισμό της σε Εταιρεία της κοινωνίας, εμπνέοντας έτσι τους ανθρώπους της".

- **Για τον προσδιορισμό και τη στάθμιση της αξίας που αποδίδεται με την Ε.Κ.Ε. στους συμμετόχους:**

"Η λειτουργικότητα, η ισορροπία, η βιωσιμότητα με προοπτική κάθε επιχείρησης -και της INTERAMERICAN- δοκιμάζονται και καθορίζονται μέσα στο κοινωνικό και οικονομικό γίγνεσθαι. Με αυτή την παραδοχή, η Εταιρεία μας επιζητεί να προσαρμόζεται κατά την αντίληψη και τη συμπεριφορά στις εκάστοτε κρατούσες συνθήκες της κοινωνικής και οικονομικής ζωής του τόπου μας, που επηρεάζουν όλους τους συμμετόχους μας, τα λεγόμενα ενδιαφερόμενα μέρη.



Μοχλός για την απόδοση αξίας είναι η επικοινωνία της Εταιρείας με τους συμμετόχους, που παρέχει στοιχεία για τη μέτρηση της ικανοποίησης την οποία εισπράττουν από την INTERAMERICAN. Εργαλεία είναι οι έρευνες, η διάδραση, ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. Ο βαθμός της ικανοποίησης προσδιορίζει κατ' αναλογία τον βαθμό αποδοχής της Εταιρείας από την κοινωνία. Πιστεύουμε ότι η κοινωνική αποδοχή αποτελεί ένα αξιόπιστο μέτρο για το «ειδικό βάρος» της INTERAMERICAN".

Για το όφελος της Εταιρείας από τη συμμετοχή της στο Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε.

"Το Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε. συσπειρώνει σε μία σχέση διαλόγου, σύνθεσης αντιλήψεων, ανταλλαγής εμπειριών σε πρακτικές και συνεργειών σημαντικό αριθμό επιχειρήσεων. Αποτελεί συνιστάμενη δύναμη για την προαγωγή και διάδοση της υπευθυνότητας των επιχειρήσεων υπέρ της κοινωνίας, των εργαζομένων και του περιβάλλοντος. Ακόμη, εισάγει τις εταιρείες μέλη του στα ευρύτερα πεδία συναναστροφής για την Ε.Κ.Ε., όπως είναι το Global Compact του Ο.Η.Ε. Το Δίκτυο είναι οικογένεια και σχολείο ταυτόχρονα".


Πρωτοπόρος σε κοινωνική υπευθυνότητα η INTERAMERICAN στην ασφαλιστική αγορά

Συνεχής η βελτίωση του Απολογισμού ΕΚΕ της INTERAMERICAN


Έντονη και ουσιαστική κοινωνική δραστηριότητα από την INTERAMERICAN με «Πράξεις Ζωής»


«Ενας Απολογισμός που τεκμηριώνει την κοινωνική υπευθυνότητα»

- **Για τις ακολουθούμενες πρακτικές κοινωνικής υπευθυνότητας:**

"Στην INTERAMERICAN σήμερα, λειτουργούμε λιγότερο υπό την έννοια του έκτακτου οικονομικού χορηγού και περισσότερο ως «συμπαίκτες», μέσα από συμπράξεις που ενεργοποιούν τον εθελοντισμό, προωθούν τη συνεταιριστική αντίληψη και μεταφράζουν σε κοινωνική και περιβαλλοντική συνεισφορά την πρακτική δυνατότητα της Εταιρείας να παρέχει αντί χρημάτων τεχνογνωσία και υπηρεσίες σε τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται επιχειρησιακά, όπως είναι η υγεία και η αντιμετώπιση κινδύνων. Εκτιμάμε ότι η αξία τέτοιων πρωτοβουλιών που ανάγονται σε συνέργειες, βασίζονται στους ανθρώπους της Εταιρείας, σε βιωματικά γεγονότα με συνέχεια και συνδέονται με το επιχειρείν, είναι πιο ουσιαστικές για την ανάπτυξη και στρατηγική ενσωμάτωση της Ε.Κ.Ε. στις λειτουργίες του Οργανισμού μας".

- **Για την τοπική έκφραση της κοινωνικής υπευθυνότητας:**

"Πεποίθησή μας είναι ότι η υπευθυνότητα μιάς εταιρείας ορίζεται στο επίπεδο της τοπικής δραστηριοποίησης, τόσο ως προς τη στρατηγική και τις πρακτικές όσο και ως προς την απολογιστική έκθεση. Με άλλα λόγια, μία θυγατρική πολυεθνικής εταιρείας στην Ελλάδα, όπως είναι η INTERAMERICAN, δεν μπορεί να αρκείται στην όποια έμπρακτη υπευθυνότητα της μητρικής. Η κοινωνική υπευθυνότητα έχει αξία όταν εφαρμόζεται τοπικά και βέβαια, δεν δανείζεται".

- **Για τη συνάφεια εμπορικών στόχων και Ε.Κ.Ε.:**

"Πολλοί υποστηρίζουν ότι η Ε.Κ.Ε. είναι ένα εύρημα για δημόσιες σχέσεις και πωλήσεις. Επειδή γίνεται μεγάλη συζήτηση για το κοινωνικό marketing, υποστηρίζουμε ως απολύτως θεμιτή την ιδέα της προώθησης προϊόντων κοινωνικού προσανατολισμού. Υπάρχουν σε αυτή στοιχεία κοινωνικής υπευθυνότητας. Μέσα από μία αντίληψη ολιστικής προσέγγισης της επιχειρηματικής ευθύνης, που δεν περιορίζεται σε μεμονωμένα δείγματα φιλανθρωπίας, είναι βέβαιο ότι η συνάφεια του εμπορικού αντικειμένου μιάς εταιρείας με τις κοινωνικές πρωτοβουλίες της προσθέτει στην αξία που η εταιρεία αποδίδει στο κοινωνικό σύνολο, είτε εμπεριέχει εμπορική σκοπιμότητα είτε όχι. Χαρακτηριστικά αναφέρονται οι εξυπηρετήσεις Άμεσης Βοήθειας που παρέχει η INTERAMERICAN στον τομέα της υγείας, καθώς επίσης, οι προϊοντικές πρωτοβουλίες της Εταιρείας για την προστασία του περιβάλλοντος από τη ρύπανση και την ενθάρρυνση των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Στο πεδίο του περιβάλλοντος, όπου οι καταστροφές είναι μεγάλες και μη αναστρέψιμες, το ενδιαφέρον για την Εταιρεία έχει αλληλένδετα κοινωνικό και εμπορικό νόημα παρέμβασης, αφού δημιουργείται κατ' αναγκαιότητα μία αγορά. Ο ασφαλιστικός κλάδος επωμίζεται τεράστιο κόστος από τις καταστροφικές συνέπειες ακραίων φυσικών φαινομένων και επομένως, δεν πρέπει να μένει απαθής απέναντι στην κλιματική αλλαγή. Το ίδιο συμβαίνει και στα ζητήματα οδικής ασφάλειας".

- **Για τη σημασία της έκδοσης Κοινωνικού Απολογισμού:**

"Η INTERAMERICAN εκδίδει εκθέσεις που αναδεικνύουν τη στρατηγική προσέγγιση της Ε.Κ.Ε. και διακρίνεται στην Ελλάδα. Ο Απολογισμός είναι ένα ουσιαστικό εργαλείο διαλόγου με τους κοινωνικούς εταίρους. Η Εταιρεία εκτίθεται, αναλαμβάνει δεσμεύσεις, θέτει κοινωνικούς στόχους και λογοδοτεί. Αυτός είναι ο προσανατολισμός που έχουμε υιοθετήσει στην INTERAMERICAN και πλέον ακολουθούμε ένα δρόμο ειλικρινών προθέσεων και έργων, για να λειτουργούμε ως Εταιρεία των ανθρώπων της και της κοινωνίας".

Η Κοινή Γνώμη για την Κοινωνική Υπευθυνότητα των Επιχειρήσεων και την Επιβράβευσή τους

Σύμφωνα με τα στοιχεία έρευνας που διενήργησε η MRB HELLAS για λογαριασμό του Ινστιτούτου Επικοινωνίας, σχετικά με το τί θεωρεί το κοινό ως πιο σημαντική ένδειξη κοινωνικής υπευθυνότητας μιάς επιχείρησης (αυθόρμητες αναφορές - 2012), στην πρώτη θέση βρέθηκε η απασχόληση και δημιουργία θέσεων εργασίας σε συνδυασμό με τη στήριξη της οικονομίας. Αντιστοίχως, κατά το 2010 είχε κριθεί ως πιο σημαντική η ειλικρίνεια, αξιοπιστία και διαφάνεια, κατά το 2008 η ποιότητα προϊόντων και κατά το 2005 ο σεβασμός και η προστασία του περιβάλλοντος.

Κατά την ίδια έρευνα, κατά το 2012 έναντι του 2011 μειώθηκαν κατά 17,6% οι καταναλωτές που επιβράβευσαν ή σκέφτηκαν να επιβραβεύσουν μία επιχείρηση για την κοινωνική υπευθυνότητά της (39% έναντι 56,6%), ενώ από το 2008 εως και το 2011 η στάση επιβράβευσης αυξανόταν συνεχώς.

Στόχοι και Επιδόσεις 2012

Η στοχοθεσία αποτελεί βασικό μοχλό ανάπτυξης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην INTERAMERICAN. Οι επιδόσεις που σημειώνονται, προσδιορίζουν τον βαθμό συνέπειας της Εταιρείας ως προς την εκπλήρωση του ετησίου σχεδιασμού, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τον περαιτέρω διάλογο με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι στόχοι κατά το 2012 και ο βαθμός υλοποίησής τους, με παρατιθέμενη τη σχετική αναφορά στο θεματικό κεφάλαιο του παρόντος Απολογισμού.

Αποτελέσματα

☺	Πλήρης Υλοποίηση	**17** στόχοι
😐	Μερική Υλοποίηση	**-**
☹	Μη Υλοποίηση	**1** στόχος

Στόχοι 2012	Υλοποίηση	Αναφορά σε κεφάλαιο
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ		
Οικονομική πολιτική: συμμετοχή και άλλων Διευθύνσεων -εκτός της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε.- στις δαπάνες για δράσεις.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές".
Διάδοση της ιδέας: σχεδιασμός και πιλοτική εφαρμογή για την αξιοποίηση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media) ώστε, μαζί με την διάδοση της ιδέας, να επιτυγχάνεται η αναγνωρισιμότητα των πρωτοβουλιών Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN", ενότητα "Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας" (Πρόσβαση στον Απολογισμό).
Ενίσχυση των αρχών του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.: α. της ουσιαστικότητας, με τη διεξαγωγή materiality workshop για την επικαιροποίηση των σημαντικών ζητημάτων της Εταιρείας και β. της αξιοπιστίας (credibility) με την εξωτερική επαλήθευση των στοιχείων επιπλέον ενότητας του Απολογισμού (θα ελεγχθούν και θα επαληθευτούν συνολικά 3 κεφάλαια).	☺	Βλ. κεφάλαια: α. "Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN", ενότητα "Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis)" και εσωτερικά πρωτοσέλιδα κάθε κεφαλαίου ("Τα 5 Ουσιαστικά Θέματα"). β. "Πληροφορίες για τον Απολογισμό", ενότητα "Εξωτερική Επαλήθευση").
Βελτίωση στην κάλυψη των δεικτών κατά GRI-G3.1 του διεθνούς προτύπου συγγραφής Απολογισμών Ε.Κ.Ε. με βάση τη συγκριτική αξιολογήσεων από το Εργαστήριο Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Τμήματος Περιβάλλοντος Πανεπιστημίου Αιγαίου.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN", ενότητα "Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας" (Αξιολόγηση του Απολογισμού).

Στόχοι 2012	Υλοποίηση	Αναφορά σε κεφάλαιο
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
Δέσμευση, σε επίπεδο στοχοθεσίας Ε.Κ.Ε., των μελών της Εκτελεστικής Επιτροπής με σχετική πρόβλεψη στα ατομικά τους performance contracts.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση", ενότητα "Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου" (Εκτελεστική Επιτροπή).
Πιστοποίηση γνώσεων των διοικητικών στελεχών στο Solvency II.	☺	Βλ. κεφάλαια "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση", ενότητα "Solvency II" και "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Εκπαίδευση και Ανάπτυξη" (Ασφαλιστική Εκπαίδευση και Εκπαίδευση στο Solvency II).
Ολοκλήρωση και εφαρμογή της Ανάλυσης Επιχειρησιακής Συνέπειας (Business Impact Analysis) στο πλαίσιο του προγράμματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Management) που εφαρμόζει ήδη η Εταιρεία, με σκοπό την αποτίμηση του αντικτύπου (οικονομικού, νομικού, απώλειας αξιοπιστίας/φήμης) που ενδέχεται να υποστεί σε περίπτωση αναπάντεχης διακοπής των λειτουργιών της.	☺	Βλ. κεφάλαιο " Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση", ενότητα "Διαχείριση Κρίσεων" (Διασφάλιση της Απρόσκοπτης Λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση Κρίσεων).
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ		
Συνέχιση του έργου "Inwriting" με εστίαση στα ακόλουθα σημεία: ● στη συνεχή ανάπτυξη του Οδηγού Γραπτής Επικοινωνίας ● στην εκπαίδευση των ανθρώπων του "Inwriting" σύμφωνα με τα νέα πρότυπα γραπτής επικοινωνίας ● στην ολοκλήρωση της επικοινωνίας της Anytime στον κλάδο Αυτοκινήτου με βάση τα νέα πρότυπα επικοινωνίας ● στη συνέχιση των εργασιών βελτίωσης της γραπτής επικοινωνίας στον κλάδο Υγείας, για τους πελάτες της INTERAMERICAN (50%) ● στη συνέχιση των εργασιών βελτίωσης της γραπτής επικοινωνίας στον κλάδο Αυτοκινήτου για τους πελάτες της INTERAMERICAN (30%) ● στην έναρξη των νέων standards της επικοινωνίας για τους πελάτες του κλάδου Αυτοκινήτου.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση" (Το Πρόγραμμα "Inwriting").
Ανάπτυξη των εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα και συσκευές ipad: Mobile "askme" (για τους συνεργάτες), Mobile INTERAMERICAN website (για τους πελάτες), Mobile Anytime.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα Δίκτυα Διανομής" (Mobile Εφαρμογή "askme").
Σχεδιασμός νέων ασφαλιστικών προγραμμάτων για την υγεία με προσιτό κόστος (φθηνότερα ασφάλιστρα).	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Πελατοκεντρική Στρατηγική" (Νέα Προϊόντα και Υπηρεσίες).
Ανάπτυξη υποδομών για την εξυπηρέτηση πελατών του κλάδου Αυτοκινήτου.	☺	Βλ. στο κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Νέα Προϊόντα" (CarPoint: Πρότυπη Μονάδα Αποζημίωσης & Επισκευής Αυτοκινήτων".

Στόχοι 2012	Υλοποίηση	Αναφορά σε κεφάλαιο
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Εισαγωγή νέου τρόπου διενέργειας της Έρευνας Γνώμης Ανθρωπίνου Δυναμικού με τη χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Εσωτερική Επικοινωνία" (Έρευνα Γνώμης Ανθρωπίνου Δυναμικού).
Αναθεώρηση των ελαχίστων προβλεπομένων "προδιαγραφών θέσης εργασίας", με στόχο τη διατήρηση του Οργανισμού Υψηλής Απόδοσης.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Εκπαίδευση και Ανάπτυξη" (Εκπαίδευση για το Solvency II - Πιστοποίηση Ασφαλιστικών Γνώσεων).
Εξοικείωση του Προσωπικού με τη νέα φιλοσοφία της Εταιρείας σχετικά με τη λειτουργία της Εξυπηρέτησης Πελατών, με στοχευμένες δράσεις εσωτερικής επικοινωνίας.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Εσωτερική Επικοινωνία" (Εξειδικευμένες Δράσεις Εσωτερικής Επικοινωνίας).
Προσαρμογή του εταιρικού πλαισίου Ιδιοτήτων/Συμπεριφορών (Competency Based Model) στις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας του χώρου της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Πιλοτικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ανθρωπίνου Δυναμικού".
Διενέργεια εκπαίδευσης εργαζομένων συγκεκριμένων βαθμίδων και ρόλων σε εκτεταμένη κλίμακα επί του περιεχομένου της οδηγίας Solvency II.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Εκπαίδευση για το Solvency II - Πιστοποίηση των Ασφαλιστικών Γνώσεων".
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Οργάνωση εκστρατείας για την κοινωνική αλληλεγγύη και αντιμετώπιση της φτώχειας.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες".
Πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. χαμηλού οικονομικού προϋπολογισμού (με χρήση εταιρικών υπηρεσιών και υποδομών).	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Υγεία" (Η Κοινωνική Συνεισφορά της Εταιρείας και των Εργαζομένων).
Έντυπη ενημέρωση πελατών για την αντιμετώπιση καταστροφικών κινδύνων.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Αντιμετώπιση Κινδύνων".
Ανάδειξη των κοινωνικών αξιών του Πολιτισμού στην Ε.Κ.Ε. με πολιτιστικές πρωτοβουλίες για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Παιδεία, Πολιτισμός".
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Εφαρμογή της διαδικασίας καταγραφής του περιβαλλοντικού αποτυπώματος για το έτος 2012.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον", ενότητα "Εκπομπές Αερίων".
Εκπόνηση έρευνας με στόχο την χαρτογράφηση/ αποτύπωση των ορθών πρακτικών περιβαλλοντικής διαχείρισης που εφαρμόζουν οι προμηθευτές της INTERAMERICAN	☹	Δεν υλοποιήθηκε, λόγω των ιδιαιτέρων συνθηκών της αγοράς που πλέον περιορίζουν τις επιλογές προμηθευτών.

Στόχοι 2013

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

- Επικαιροποίηση των σημαντικών θεμάτων με την υλοποίηση materiality workshop με την έναρξη της σύνταξης του επομένου Απολογισμού Ε.Κ.Ε.
- Βελτίωση στην κάλυψη των δεικτών κατά GRI-G3.1 του διεθνούς προτύπου συγγραφής Απολογισμών Ε.Κ.Ε. και επίτευξη επιπέδου Α (GRI-G3.1 Level A)

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

- Ανάπτυξη και εφαρμογή νέας πολιτικής της Εταιρείας ως προς την Πρόληψη και Κατα πολέμηση της Απάτης.
- Συνέχιση της εκπαίδευσης του Ανθρωπίνου Δυναμικού της Εταιρείας στο Solvency II.

ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

- Συνέχιση του έργου "Inwriting" με εστίαση στα ακόλουθα σημεία:
  - Στην αναθεώρηση των όρων των υπολοίπων προγραμμάτων - ειδικά στον τομέα Ζωής
  - Στην αναθεώρηση των λειτουργικών εντύπων των κλάδων της Εταιρείας (σύμφωνα με τις προτεραιότητες των κλάδων)
  - Στην υποστήριξη της Διαχείρισης Παρα πόνων
  - Στη διαμόρφωση της γραπτής επικοινωνίας προς τον πελάτη στο πλαίσιο του Retention (διατήρηση πελατών, μείωση ακυρώσεων/εξαγορών)
  - Στη διαρκή εκπαίδευση των ανθρώπων που επικοινωνούν γραπτώς με τον πελάτη.
- Διεξαγωγή των ακολούθων ερευνών:
  - Ικανοποίησης και Πιστότητας Πελατών (Customer Satisfaction & Loyalty Survey)
  - Ικανοποίησης και Πιστότητας Συνεργατών (Agency Satisfaction Survey / Brokerage Satis faction Survey)
  - Έρευνα Anytime (εικόνα, ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών και ικανοποίηση-πιστότητα πελατών).
- Στο πλαίσιο της στρατηγικής "back to front", παράδοση στα Δίκτυα Πωλήσεων ολοκληρωμένης της εφαρμογής "Genius", εξελιγμένης διαδικασίας εκτίμησης κινδύνων και έκδοσης συμβολαίων, με χαρακτηριστικά την αντικειμενικότητα και την αυτοματοποίηση και στόχο την αναβάθμιση και τη βελτιστοποίηση της σχέ σης συνεργάτη-πελάτη στη διαδικασία της ασφάλισης.
- Εφαρμογή νέου Κανονισμού Πωλήσεων για το Δίκτυο Agency, τριετούς ορίζοντα (2013-2015), που να ανταμείβει πιο δίκαια στη βάση της αναπτυξιακής λογικής, της κερδοφόρου δραστηριότητας και της ανάδειξης νέων συνεργατών, ώστε να αναδειχθεί και να αποδοθεί σημαντικότερη αξία στους συνεργάτες πωλήσεων.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

- Ενίσχυση της πελατοκεντρικής αντίληψη ς και λειτουργίας του Οργανισμού ως προς εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες. Θέσπιση της εκπαίδευσης του Προσωπικού σε θέματα εσωτερικών διαδικασιών με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των προαναφερομένων μερών. Η συγκεκριμένη εκπαίδευση θα απευθύνεται στους εργαζομένους που έχουν συμμετάσχει επιτυχώς στην Βασική Ασφαλιστική Εκπαίδευση.
- Στρατηγική συνεργασία με πιστοποιημένο Business School με σκοπό την βελτίωση γνώσεων και ικανοτήτων των εργαζομένων όχι μόνο σε θεωρητικό αλλά και επιχειρησιακό επίπεδο. Η ενέργεια θα απευθύνεται στην ομάδα μεσαίων στελεχών του Οργανισμού.
- Απλοποίηση εκπαιδευτικής διαδικασίας με δημιουργία αυτοματοποιημένου συστήματος δήλωσης συμμετοχής στα ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής στο intranet site.
- Υλοποίηση Έρευνας Γνώμης εργαζομένων με νέα επι κοινωνιακή προσέγγιση για ενίσχυση της προσπάθειας της μητρικής εταιρείας ο Όμιλος ACHMEA να αποκτήσει μεγαλύτερη συνοχή, ως προς -μεταξύ άλλων- την Ταυτότητα και τις Αξίες.
- Οργάνωση νέου "Management Trainee Programme".






ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Ανάπτυξη νέων κύκλων της εκστρατείας "Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής" για την αντιμετώπιση των συνεπειών της φτώχειας στην Ελλάδα, με έμφαση στη σίτιση και σε συνεργασία με κοινωνικούς φορείς, με παράλληλο στόχο την ανάδειξη της εθελοντικής συνεισφοράς εργαζομένων και συνεργατών.
- Ενέργειες επικοινωνίας για την αναγκαιότητα της πρόληψης στην υγεία και την αντιμετώπιση κινδύνων, με παράλληλη αξιοποίηση των υποδομών και της τεχνογνωσίας της Εταιρείας στην ανάπτυξη σχετικών καλών πρακτικών για εναλλακτικό κοινωνικό έργο χαμηλού οικονομικού προϋπολογισμού.
- Ανάπτυξη του έμπρακτου ενδιαφέροντος για τα Δικαιώματα του Παιδιού και των σχετικών συνεργασιών με οργανισμούς για το παιδί.
- Αξιοποίηση δυναμικών μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Facebook) για τη διάδοση της ιδέας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας και του Εθελοντισμού, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη δράσεων Ε.Κ.Ε. και την επίτευξη κοινωνικής ευαισθητοποίησης.
- Σύζευξη με το έργο οργανισμών για τον Ελληνικό Πολιτισμό, με σκοπό την υποστήριξη του εθνικού "προϊόντος" ως πρότασης για την αντιμετώπιση της κρίσης αξιών και εθνικής ταυτότητας, παράλληλα με την έναρξη σειράς μορφωτικών ενεργειών για τους εργαζομένους και συνεργάτες με θέμα την πολιτισμι κή κληρονομιά μας.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Σχεδιασμός και διαμόρφωση των χώρων εργασίας στα κεντρικά γραφεία με φιλικά προς το περιβάλλον κριτήρια, ώστε:
  - να μειωθεί η ανάγκη χρήσης πόρων (για φωτισμό, κλιματισμό κ.ά. ανάγκες) μέσω της διαχείρισης από κεντρικό προγραμματιζόμενο σύστημα (BMS)
  - να αξιοποιείται ο φυσικός φωτισμός (ανοιχτά γραφεία, γυάλινα διαχωριστικά κ.λπ.)
  - να ελαχιστοποιηθεί η χρήση πρωτογενών φυσικώ ν υλών (π.χ. ξύλο) στην επίπλωση.





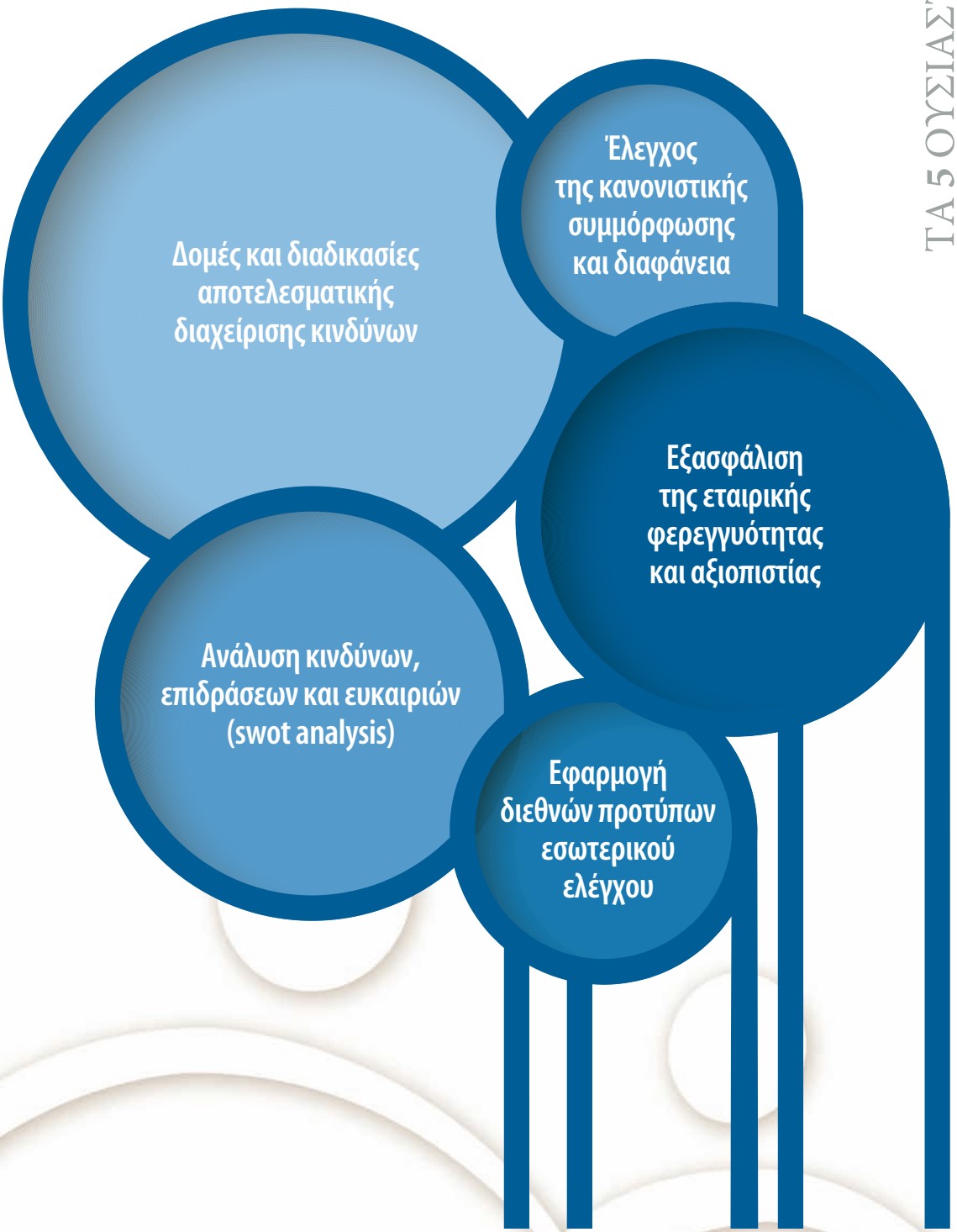


- Μετοχική Σύνθεση
- Γενική Συνέλευση των Μετόχων
- Οργανόγραμμα INTERAMERICAN
- Διοικητικό Συμβούλιο
- Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
- Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής
- Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου
- Εσωτερικός Έλεγχος
- Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Πρόληψη και Καταστολή της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





Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



Αποτελεσματικότητα, Διαφάνεια, Έλεγχος, Πληροφόρηση

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

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

Κατά την ως άνω προσέγγιση, βασικό πυλώνα της εύρυθμης λειτουργίας της Εταιρείας αποτελεί η προσήλωση της Διοίκησής της στην εφαρμογή των βέλτιστων αρχών διακυβέρνησης, όπως αυτές απορρέουν τόσο από την κείμενη νομοθεσία, τις κανονιστικές διατάξεις και την πολιτική εταιρικής διακυβέρνησης του Μετόχου (ACHMEA), όσο και από τους εθελοντικούς κώδικες και κανόνες που η INTERAMERICAN έχει υιοθετήσει.

Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση

Κατά το 2012, η κρίση χρέους στην Ευρωζώνη (που ξεκίνησε από την Ελλάδα) εντάθηκε περαιτέρω και κρίθηκε σκόπιμη η άμεση και συντονισμένη λήψη μέτρων εκ μέρους των ευρωπαϊκών κρατών, προκειμένου να αποφευχθεί η κατάρρευση του ευρωπαϊκού χρηματοπιστωτικού συστήματος και κατ' επέκταση, η ιδέα και η προοπτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Παρ' όλα αυτά, οι συνεχιζόμενες διαφωνίες μεταξύ των ευρωπαϊκών αρχών οδήγησαν σύντομα την Ισπανία, την τέταρτη μεγαλύτερη οικονομία της Ευρώπης, στον μηχανισμό διάσωσης του προβληματικού τραπεζικού τομέα της (μετά την Ελλάδα, την Πορτογαλία και την Ιρλανδία). Η απώλεια της εμπιστοσύνης στους ευρωπαίους ηγέτες, ως προς την ικανότητά τους στην αντιμετώπιση της κρίσης, είχε έντονα αρνητικό αντίκτυπο στις χρηματαγορές και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (Ε.Κ.Τ.) χρειάστηκε να ενεργήσει άμεσα για να αποτρέψει μία επικείμενη κατάρρευση της Ευρωζώνης. Συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα υποσχέθηκε απεριόριστη επαναγορά των κρατικών ομολόγων για τις χώρες που έχουν ανάγκη, εφόσον αυτές τηρούν σοβαρά προγράμματα λιτότητας. Η παρέμβαση της Ε.Κ.Τ. συνέβαλε στον καθησυχασμό των αγορών, στη μείωση του κόστους δανεισμού και επέτρεψε για πρώτη φορά στην Ιρλανδία και στην Πορτογαλία να έχουν μερική πρόσβαση στις κεφαλαιαγορές.

Στην Ελλάδα, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος P.S.I. ΙΙ κατά το Μάρτιο, που είχε ως αποτέλεσμα τη μεγαλύτερη μείωση χρέους στην ιστορία, η χώρα αντιμετώπισε επαναλαμβανόμενες εκλογές εν μέσω κλιμακούμενης πολιτικής και κοινωνικής αναταραχής. Έπρεπε να διεξαχθούν δύο διαδοχικές εκλογές, ώστε να καταστεί δυνατός ο σχηματισμός βιώσιμης κυβέρνησης.

Σύντομα, η νεοεκλεγείσα κυβέρνηση κλήθηκε να επαναδιαπραγματευθεί ένα νέο πρόγραμμα οικονομικής βοήθειας και δημοσιονομικής προσαρμογής, καθώς το έως τότε ισχύον -μετά από την παρατεταμένη περίοδο των εκλογών και την ακόμη μεγαλύτερη ύφεση που κυριάρχησε πανευρωπαϊκά- κρίθηκε εντελώς ανεπαρκές.

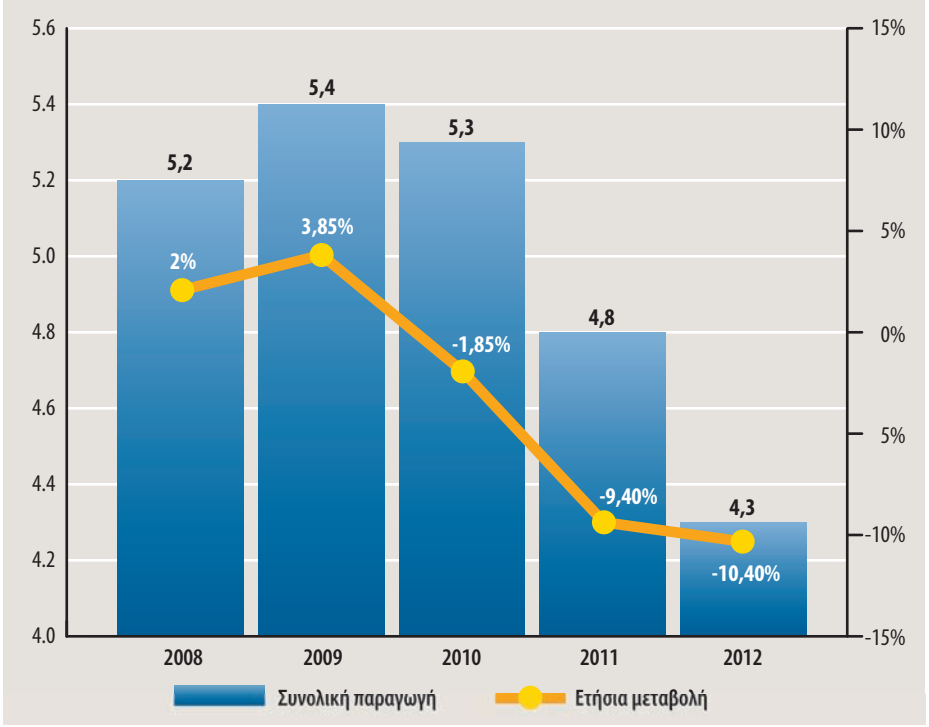
Ο Μηχανισμός Στήριξης της ελληνικής οικονομίας που αποτελείται από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (Δ.Ν.Τ.), την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (Ε.Κ.Τ.) –γνωστός και ως "τρόικα"- απαίτησε από την Ελλάδα τη λήψη νέων μέτρων λιτότητας, με αποτέλεσμα την περαιτέρω ύφεση της ελληνικής οικονομίας και την αναβολή της τόσο αναγκαίας ανάπτυξης για το απώτερο μέλλον. Ένα νέο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου (P.S.I.) συμφωνήθηκε, με σκοπό τη μείωση του χρέους της χώρας κατά επιπλέον 10% του Α.Ε.Π. Ο σχηματισμός της νέας κυβέρνησης και η αποδέσμευση των κεφαλαίων διάσωσης βοήθησε να αποκατασταθεί εν μέρει η ρευστότητα στην οικονομία και να ανακτηθεί ως ένα βαθμό η εμπιστοσύνη στη χώρα, αποτρέποντας κατ' αυτόν τον τρόπο μία επικείμενη κατάρρευση.



Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.), η συνολική παραγωγή ασφαλίστρων –συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος συμβολαίου- ανήλθε κατά το 2012 σε 4,30 δισ. ευρώ, εκ των οποίων 2,37 δισ. ευρώ (52,2% επί του συνόλου) αφορούσαν σε ασφαλίσεις κατά Ζημιών και 1,93 δισ. ευρώ (44,8% επί του συνόλου) σε ασφαλίσεις Ζωής, παρουσιάζοντας σαφέστατη μείωση της τάξεως του 10,8% έναντι του 2011 (4,82 δισ. ευρώ). Η μεταβολή της συνολικής παραγωγής ασφαλίστρων από πρωτασφαλίσεις κατά την τελευταία πενταετία παρουσιάζεται στο γράφημα που ακολουθεί.

Παραγωγή Ασφαλίστρων από Πρωτασφαλίσεις (σε δισ. ευρώ)



Η μείωση στους Κλάδους

Η παραγωγή των ασφαλίσεων κατά Ζημιών μειώθηκε κατά **11,9%** (**2,69** δισ. ευρώ κατά το 2011) και η αντίστοιχη των ασφαλίσεων Ζωής κατά **9,4%** (**2,13** δισ. ευρώ κατά το 2011).

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

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά επηρεάστηκε ιδιαίτερα από την κρίση χρέους. Το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (Α.Ε.Π.) υποχώρησε για πέμπτο διαδοχικό έτος, με αποτέλεσμα η σωρευτική μείωσή του για την πενταετή περίοδο 2008-2012 να ανέρχεται σε 20,1%. Η αγοραστική ικανότητα των πολιτών μειώθηκε από τις επαναλαμβανόμενες αυξήσεις της άμεσης και έμμεσης φορολογίας, καθώς και από τη μειωμένη διαθεσιμότητα τραπεζικών κεφαλαίων. Επιπροσθέτως, οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα και οι συνταξιούχοι υπέστησαν από το κράτος μειώσεις στα εισοδήματά τους, οι οποίες κυμάνθηκαν κατά μέσο όρο περί το 20%. Υπήρξαν και ανάλογες μειώσεις στον ιδιωτικό τομέα, ειδικά σε τομείς που επηρεάστηκαν περισσότερο από την ύφεση. Επιπλέον, κατά το 2012 η οικονομική ύφεση οδήγησε σε δραματική μείωση της απασχόλησης και ανέβασε το ποσοστό της ανεργίας στον υψηλότερο ιστορικά ετήσιο μέσο όρο του 24,5%.

Η κατ' επαγωγή μείωση της αγοραστικής ικανότητας επηρέασε άμεσα τη νέα παραγωγή ασφαλίστρων, καθώς και τον όγκο των ακυρώσεων και εξαγορών συμβολαίων που παρέμειναν στα επίπεδα του 2011. Είναι χαρακτηριστικό ότι η πλειονότητα των ασφαλισμένων συνέχισε τη ρευστοποίηση συμβολαίων -κυρίως του κλάδου Ζωής- με σημαντική ζημία, προκειμένου να αντιμετωπίσει τρέχουσες βιοτικές ανάγκες.





Ταυτόχρονα, σημαντικότατο παράγοντα υστέρησης της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς αποτέλεσε η κρίση αξιοπιστίας που διέρχεται ο κλάδος εξαιτίας της ανάκλησης αδειών εταιρειών, που είχε ως συνέπεια την απώλεια των κεφαλαίων των ασφαλισμένων. Η κρίση αξιοπιστίας αντισταθμίστηκε εν μέρει από την απόφαση που έλαβε, ήδη από το 2011, το Υπουργείο Οικονομικών αφενός να καταργήσει την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Ε.Π.Ε.Ι.Α.) και να μεταφέρει τις αρμοδιότητες εποπτείας και ελέγχου της ασφαλιστικής αγοράς στην Τράπεζα της Ελλάδος και αφετέρου να δημιουργήσει το Συνεγγυητικό Κεφάλαιο στον κλάδο Ζωής –αντίστοιχο του Επικουρικού Κεφαλαίου που λειτουργεί στον κλάδο του αυτοκινήτου- προκειμένου να αναλάβει την αποζημίωση των κατόχων ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής εταιρείας της οποίας ανακαλείται η άδεια λειτουργίας, ώστε να αποτραπεί η μελλοντική εμφάνιση αναλόγων περιπτώσεων.

Παράλληλα, οι περισσότερες από τις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες στην Ελλάδα -συμπεριλαμβανομένης και της INTERAMERICAN- συμμετείχαν εθελοντικά στο πρόγραμμα ανταλλαγής ελληνικών ομολόγων (P.S.I. II), γεγονός που πίεσε τα περιθώρια φερεγγυότητας των περισσοτέρων από αυτές, με αποτέλεσμα να απαιτείται η αύξηση του κεφαλαίου τους από τους μετόχους.

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

- στον περιορισμό των ήδη χαμηλών φορολογικών κινήτρων, σε μία εποχή κατά την οποία ο πολίτης έχει άμεση ανάγκη τη συμπλήρωση του συνταξιοδοτικού εισοδήματός του
- στο πλήθος των ανασφάλιστων οχημάτων, που σήμερα υπολογίζονται στο 20% επί του συνόλου των σε κυκλοφορία οχημάτων
- στις επιπτώσεις από την εθελοντική συμμετοχή στο P.S.I. II
- στη βιωσιμότητα των Επικουρικών Κεφαλαίων του κλάδου
- στην πολλαπλότητα των εποπτικών μηχανισμών, που δημιουργεί σύγχυση και δυσλειτουργίες
- στον κίνδυνο τιμολογιακών παρεμβάσεων στα προγράμματα Υγείας, αντιθέτων προς την εθνική και κοινοτική νομοθεσία, από φορείς όπως η Γενική Γραμματεία του Καταναλωτή
- στην κατάργηση του φύλου ως κριτηρίου τιμολόγησης ασφαλιστικών προγραμμάτων, που με απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου εφαρμόζεται στα ασφαλιστήρια συμβόλαια τα οποία συνάπτονται από την 21/12/12, γεγονός που οδηγεί, σε αρκετές περιπτώσεις, σε αύξηση ασφαλίστρων.



Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN

Μέσα σε αυτό το ασφυκτικό πλαίσιο της οικονομικής ύφεσης, ειδικά για την INTERAMERICAN παρουσιάζονται οι ακόλουθες προκλήσεις και ευκαιρίες ανάπτυξης:

1. *Η συμβολή στην ανάκτηση της αξιοπιστίας του ασφαλιστικού κλάδου και της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων, μέσω της αμφίδρομης επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, της προώθησης της διαφάνειας και της ενδυνάμωσης των μηχανισμών διακυβέρνησης.*
2. *Η προσαρμογή στις πρόσφατες κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις, μέσω της παροχής φθηνότερων προϊόντων και υπηρεσιών, της μείωσης του κόστους, της περαιτέρω ανάπτυξης της πολυκαναλικής διανομής της Εταιρείας, των νέων επενδύσεων στην τεχνολογία, με παράλληλη καλλιέργεια της ασφαλιστικής συνείδησης στον πολίτη.*
3. *Η αποτελεσματική διαχείριση των χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρηματικών κινδύνων. Στόχος της Εταιρείας είναι εντός του 2013 να έχει προσαρμοστεί πλήρως στις απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου Solvency II. Παράλληλα, στόχος είναι έως το 2015 να καταστεί η καλύτερη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία απευθείας ασφαλίσεων, βασιζόμενη στα πρότυπα των εταιρειών CENTRAAL BEHEER και ZILVEREN KRUIS της ACHMEA.*
4. *Η δημιουργία καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών προσιτού κόστους στους κλάδους Υγείας και Ζωής, προκειμένου η Εταιρεία να συμβάλει στην κάλυψη των αυξημένων αναγκών που προκύπτουν από την υποχώρηση των κοινωνικών παροχών και τη συρρίκνωση του κοινωνικού κράτους.*
5. *Η εστίαση στην ανάπτυξη της ασφαλιστικής κάλυψης κατοικιών, με δεδομένη τόσο την αύξηση των κινδύνων που επαπειλούν το εν λόγω περιουσιακό στοιχείο όσο και τον χαμηλό δείκτη ασφάλισης που παρατηρείται στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, ο οποίος φθάνει μόλις στο 12% επί του συνόλου των κατοικιών.*
6. *Η ανάπτυξη συνεργασιών με Δήμους και Κοινότητες για υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας, κυρίως στη νησιωτική Ελλάδα, με στόχο την ταχύτερη δυνατή αντιμετώπιση επειγόντων ιατρικών περιστατικών.*
7. *Η περαιτέρω δραστηριοποίηση στην πράσινη ανάπτυξη, με ασφαλιστικές εφαρμογές για τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και την περιβαλλοντική ευθύνη.*
8. *Η βέλτιστη δυνατή προσαρμογή των ασφαλιστικών προγραμμάτων της Εταιρείας στα νέα δεδομένα που προκύπτουν από την απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου για την κατάργηση του φύλου ως κριτηρίου τιμολόγησης ασφαλιστικών προγραμμάτων.*

Μετοχική Σύνθεση

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

Κατά το 2012 δεν υπήρξε μεταβολή στο μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας (147.045.352,80 ευρώ), μολονότι από τις 30/6/2009 η Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων είχε αποφασίσει τη μείωσή του κατά 47,8 εκατ. ευρώ και την επιστροφή του ποσού στους μετόχους. Η απόφαση αυτή ανακλήθηκε με την Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 29/6/2012, μετά από εισήγηση του Οικονομικού Διευθυντή της INTERAMERICAN και ομόφωνη απόφαση της Γενικής Συνέλευσης. Κριτήριο προς τούτο αποτέλεσε το γεγονός ότι, με βάση την τρέχουσα δυσμενή οικονομική συγκυρία και τα έκτακτα μέτρα που έχουν επιβληθεί στις επιχειρήσεις κατά την τελευταία διετία, η μείωση του μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρείας θα απομείωνε σημαντικά την απαιτούμενη για την εύρυθμη λειτουργία της ρευστότητα και θα στερούσε σημαντικά κεφάλαια για την κάλυψη του απαιτουμένου από τον νόμο περιθωρίου φερεγγυότητας.



Το Μετοχικό Κεφάλαιο

Στις 31/12/2012 το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας ανερχόταν στο ποσόν των **147.045.352,80** ευρώ, διαιρούμενο σε **122.537.794** κοινές ονομαστικές μετοχές, αξίας **1,20** ευρώ η καθεμία, ενώ το αποθεματικό από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο στο ποσόν των **111.942.667,51** ευρώ.

Γενική Συνέλευση των Μετόχων



Ο ρόλος της Γενικής Συνέλευσης

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

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

- για τροποποιήσεις του Καταστατικού της Εταιρείας, θεωρουμένων ως τέτοιων και των αυξήσεων του μετοχικού κεφαλαίου (εκτός αυτών που επιτρέπονται κατά το άρθρο 6 παρ. 1 και 2 του Καταστατικού) και των μειώσεών του
- για την εκλογή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, με εξαίρεση των περιπτώσεων που προβλέπονται από τα άρθρα 19 παρ. 3 και 20 παρ. 4 του Καταστατικού της Εταιρείας
- για την εκλογή των ελεγκτών
- για την έγκριση των ετησίων οικονομικών καταστάσεων και τη διάθεση των κερδών κάθε οικονομικής χρήσης
- για τη συγχώνευση, διάσπαση, απόσχιση ή διάλυση της Εταιρείας πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, τον διορισμό εκκαθαριστών, καθώς και για την παράταση της διάρκειάς της.

Δικαιώματα Μετόχων

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

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

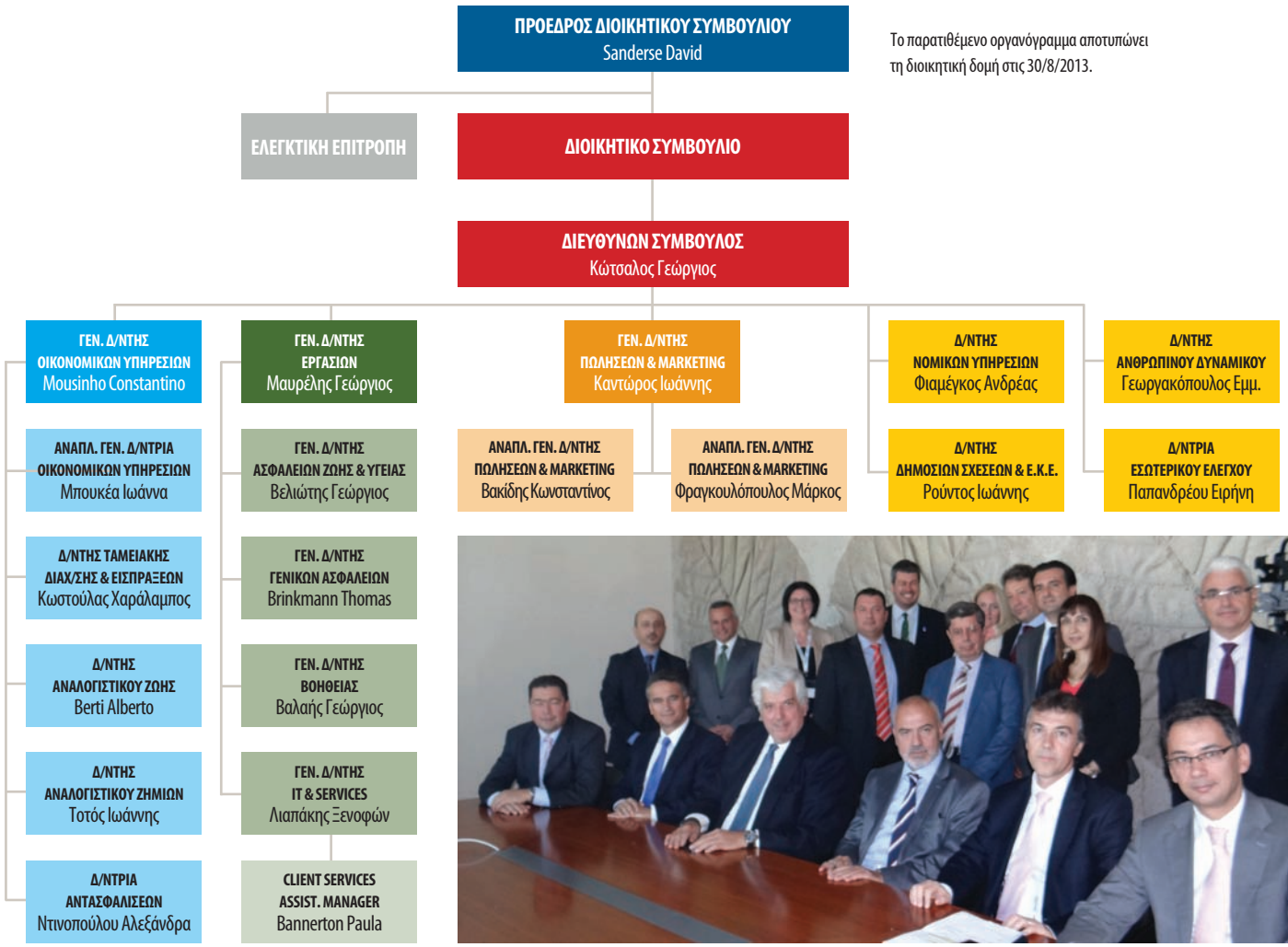
Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που απορρέουν από κάθε μετοχή παρακολουθούν τον κύριο του τίτλου της, η κυριότητα δε του τίτλου κάθε μετοχής συνεπάγεται αυτοδίκαια την αποδοχή των όρων του Καταστατικού της Εταιρείας και των αποφάσεων της Γενικής Συνέλευσης και του Διοικητικού Συμβουλίου, οι οποίες λαμβάνονται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



Δικαιώματα Μειοψηφίας

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

Οργανόγραμμα INTERAMERICAN



Το παρατιθέμενο οργανόγραμμα αποτυπώνει τη διοικητική δομή στις 30/8/2013.



Διοικητικό Συμβούλιο

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

Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου

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



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

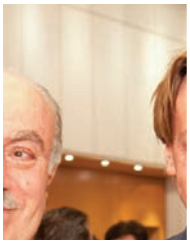
Εθνικότητα και Ηλικία Μελών Δ.Σ.

Στο Δ.Σ. συμμετέχουν εκπρόσωποι τριών διαφορετικών εθνικοτήτων και συγκεκριμένα: τρεις Έλληνες (42,9%), τρεις Ολλανδοί (42,9%) και ένας Πορτογάλος (14,2%). Όλα τα μέλη του Δ.Σ. είναι ανδρικού φύλου (100%). Τρία εκ των μελών του ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41-50 ετών (42,9%), τέσσερα στην ηλικιακή ομάδα άνω των 51 ετών (57,1%), ενώ κανένα (0%) σε αυτή κάτω των 40 ετών.

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

Το σημερινό Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας εκλέχθηκε και συγκροτήθηκε σε σώμα στις 30/6/2011 και η θητεία του λήγει στις 30/6/2014. Ωστόσο, στις 17/2/12 παραιτήθηκε ο Πρόεδρος Thomas van Rijckevorsel και αντικαταστάθηκε από τον έως τότε Αντιπρόεδρο David Sanderse. Στη θέση του Αντιπροέδρου τοποθετήθηκε ο Roelof Konterman, ο οποίος από τις 30/08/2013 αντικαταστάθηκε από τον Chris Schonewille. Επιπροσθέτως, στις 26/9/2012 παραιτήθηκε ο John O' Dwyer και αντικαταστάθηκε από τον Ιωάννη Καντώρο. Τέλος, την 23/11/2012 παραιτήθηκε ο Felix Tenniglo, χωρίς να αντικατασταθεί. Ως εκ τούτου, η σημερινή σύνθεση του Δ.Σ. (30/08/2013) έχει ως εξής:

Α/Α	Ονοματεπώνυμο	Ιδιότητα στο Δ.Σ.	Υπηκοότητα	Φύλο	Ηλικία < 40	41-50	51>
1	**Sanderse David**	Πρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν		●	
2	**Schonewille Chris**	Αντιπρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν			●
3	**Κώτσαλος Γεώργιος**	Διευθύνων Σύμβουλος, εκτελεστικό μέλος	ελληνική	Άρρεν			●
4	**Μαυρέλης Γεώργιος**	Εκτελεστικό μέλος	ελληνική	Άρρεν			●
5	**Mousinho Constantino Alves**	Εκτελεστικό μέλος	πορτογαλική	Άρρεν		●	
6	**Καντώρος Ιωάννης**	Εκτελεστικό μέλος	ελληνική	Άρρεν		●	
7	**Zurhake Maurice Theodoor**	Μη εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν			●


D. Sanderse


Γ. Κώτσαλος


Γ. Μαυρέλης


C. A. Mousinho


I. Καντώρος


M. Th. Zurhake

Όπως φαίνεται και στον ανωτέρω πίνακα, το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται σήμερα από επτά μέλη, εκ των οποίων τα έξι είναι εκτελεστικά και το ένα μη εκτελεστικό. 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 ανωνύμων εταιρειών, στο πλαίσιο του παρόντος Απολογισμού θεωρούνται ως εκτελεστικά τα μέλη εκείνα που συμμετέχουν στη Διοίκηση και εκπροσωπούν την Εταιρεία δυνάμει σχετικής απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου και μη εκτελεστικά εκείνα που δεν την εκπροσωπούν.

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

Επισημαίνεται ότι κατά την επιλογή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου δεν λαμβάνονται υπ' όψιν παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, η αναπηρία, η εθνική και θρησκευτική ταυτότητα κ.λπ.

Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

1. Να αποφασίζει για οποιοδήποτε θέμα που αφορά στη διοίκηση της Εταιρείας, στη διαχείριση και διάθεση της περιουσίας της και στην εν γένει επιδίωξη του σκοπού της, εξαιρουμένων μόνον των θεμάτων εκείνων για τα οποία κατά το Καταστατικό ή την κείμενη νομοθεσία αποκλειστικά αρμόδια είναι η Γενική Συνέλευση των Μετόχων.
2. Να εκπροσωπεί την Εταιρεία μέσω του Προέδρου του ή του κατά περίπτωση

αναπληρωτή του ενώπιον οποιασδήποτε διοικητικής ή δικαστικής αρχής της Ελλάδος ή του εξωτερικού.

3. Να αναθέτει την άσκηση μέρους ή όλων των εξουσιών διαχείρισης και εκπροσώπησης της Εταιρείας, εκτός από αυτές που απαιτούν συλλογική ενέργεια, σε ένα ή περισσότερα μέλη του, υπαλλήλους της Εταιρείας ή τρίτους, καθορίζοντας συγχρόνως και την έκταση αυτής της ανάθεσης. Μπορεί, παράλληλα, να αναθέτει τον εσωτερικό έλεγχο της Εταιρείας σε ένα ή περισσότερα πρόσωπα μη μέλη του ή -σε περίπτωση που η εκάστοτε κείμενη νομοθεσία το επιτρέπει- και σε μέλη του. Τα πρόσωπα αυτά μπορούν να αναθέτουν περαιτέρω την άσκηση των εξουσιών που τους ανατέθηκαν ή μέρους αυτών σε άλλα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, υπαλλήλους της Εταιρείας ή τρίτους, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό προβλέπεται σε σχετική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί οποτεδήποτε να προβεί σε διαφορετική κατανομή των ανωτέρω ιδιοτήτων μεταξύ των μελών του.
4. Να υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία τις πράξεις και τα στοιχεία για τα οποία απαιτείται δημοσιότητα.



Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

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



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

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

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

Κριτήρια Καταλληλότητας Μελών Δ.Σ. κατά τη Νομοθεσία

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

"Δεν μπορούν να εκλεγούν ή να διορισθούν γενικοί διευθυντές, διευθύνοντες ή εντεταλμένοι σύμβουλοι, αναπληρωτές γενικοί διευθυντές, διευθυν τές 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".



Οι Αποδοχές των Μελών του Δ.Σ. (2012)

Οι ετήσιες αποδοχές των τριών μελών του Δ.Σ. και των Διευθυντών των Γενικών Διευθύνσεων που παρείχαν τις υπηρεσίες τους στην Εταιρεία με σχέση εξαρτημένης εργασίας, καθώς και οι πρόσθετες αμοιβές που έλαβαν με βάση τα συμφωνητικά επίτευξης στόχων, ανήλθαν κατά το 2012 στο ποσόν του 1,2 εκατ. ευρώ περίπου.



Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών

Ο Πρόεδρος και τα υπόλοιπα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου δεν αμείβονται για τη συμμετοχή και τις υπηρεσίες που παρέχουν στο Δ.Σ. Παρ' όλα αυτά, ο Διευθύνων Σύμβουλος Κώτσαλος Γεώργιος, τα μέλη Μαυρέλης Γεώργιος, Mousinho Constantino και Καντώρος Ιωάννης, καθώς επίσης και οι Διευθυντές των Γενικών Διευθύνσεων έχουν συνάψει αφενός μεν σύμβαση εξαρτημένης εργασίας με την INTERAMERICAN, αφετέρου δε συμφωνητικό επίτευξης στόχων (performance contract), σύμφωνα με το οποίο αμείβονται τόσο για τη συνολική επίδοση της Εταιρείας όσο και για την εκπλήρωση των στόχων των Διευθύνσεών τους.

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

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

Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

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

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

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

Επιπροσθέτως, σύμφωνα με τον κανονισμό έγκρισης συμβάσεων, εξόδων και αγορών που θεσπίστηκε κατά το 2010, κάθε σύμβαση που τυχόν υπογραφεί μεταξύ της Εταιρείας και τρίτων προσώπων -ανεξάρτητα από το οικονομικό αντικείμενο- θα πρέπει να συνυπογράφεται από δύο πρόσωπα που ανήκουν σε διαφορετικές Διευθύνσεις, ακόμη και σε περίπτωση κατά την οποία η υπηρεσία που θα παρέχεται στην INTERAMERICAN, δυνάμει της υπογραφείσας σύμβασης, αφορά σε μία μόνο Διεύθυνση. Η ρύθμιση αυτή συμβάλλει στην ενίσχυση του ελέγχου και της διαφάνειας, καθώς επίσης και στην αποφυγή επιδίωξης ιδίων συμφερόντων.

Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο ως σώμα αξιολογεί την απόδοσή του ετησίως, με βάση το βαθμό επίτευξης των στόχων που έχουν καθοριστεί στο επιχειρησιακό σχέδιο της Εταιρείας. Τα πεπραγμένα του αξιολογούνται από το Διοικητικό Συμβούλιο της μετόχου εταιρείας ACHMEA και δημοσιοποιούνται στον ετήσιο Απολογισμό του προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

Παράλληλα, το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί στενά την οικονομική επίδοση της Εταιρείας κατά τη διάρκεια των τακτών συναντήσεών του, όπως αυτές προβλέπονται από τον νόμο και το Καταστατικό, καθώς επίσης και μέσω των εβδομαδιαίων συναντήσεων της Εκτελεστικής Επιτροπής και της Επιτροπής Εργασιών. Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο παρακολουθεί και αξιολογεί την πρόοδο της Εταιρείας και την υλοποίηση των αποφάσεών του μέσω της τριμηνιαίας συνάντησης της Ελεγκτικής Επιτροπής, καθώς και μέσω των ετησίων χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει συλλογικά την ευθύνη της σύνταξης και δημοσιοποίησης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της INTERAMERICAN, οι οποίες συντάσσονται σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, όπως αυτά υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για το 2012, τον προγραμματισμένο εξωτερικό έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας διεξήγαγε ο ανεξάρτητος ελεγκτικός οργανισμός PricewaterhouseCoopers (PWC).

Ο έλεγχος περιλάμβανε τη διενέργεια διαδικασιών για την απόκτηση ελεγκτικών τεκμηρίων, σχετικά με τα ποσά και τις γνωστοποιήσεις στις εταιρικές και τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις. Οι επιλεχθείσες διαδικασίες βασίστηκαν στην κρίση του ελεγκτή, περιλαμβανομένης της εκτίμησης των κινδύνων ουσιώδους ανακρίβειας των εταιρικών και ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων που οφείλεται είτε σε απάτη είτε σε λάθος. Κατά τη διενέργεια αυτών των εκτιμήσεων κινδύνου, ο ελεγκτής εξέτασε τις εσωτερικές δικλείδες που σχετίζονται με την κατάρτιση και εύλογη παρουσίαση των εταιρικών και ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας, με σκοπό τον σχεδιασμό ελεγκτικών διαδικασιών καταλλήλων για τις περιστάσεις, αλλά όχι με σκοπό την έκφραση γνώμης επί της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών δικλείδων της Εταιρείας. Ο έλεγχος περιλάμβανε, επίσης, την αξιολόγηση της καταλληλότητας των λογιστικών αρχών και μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν και του ευλόγου των εκτιμήσεων που έγιναν από τη Διοίκηση, καθώς και αξιολόγηση της συνολικής παρουσίασης των εταιρικών και ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων.





Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

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

Κατά την επιλογή των μελών των επιτροπών δεν λαμβάνονται υπ' όψιν παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, η αναπηρία, η εθνική και θρησκευτική ταυτότητα κ.λπ.

Κριτήρια Επιλογής των Μελών των Επιτροπών

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

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





Ελεγκτική Επιτροπή

Η Ελεγκτική Επιτροπή αποτελεί ελεγκτικό όργανο και λειτουργεί στο ίδιο πλαίσιο σε όλες τις εταιρείες του ομίλου ACHMEA. Συνεδριάζει την προηγούμενη ημέρα πριν από κάθε συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου. 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, ενώ με θεσμοθετημένες διαδικασίες τα περιουσιακά στοιχεία τόσο της Εταιρείας όσο και των πελατών της προστατεύονται επαρκώς
- οι πόροι της Εταιρείας χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά για την αντιμετώπιση των λειτουργικών αναγκών της
- δίδεται η απαραίτητη προσοχή στην ποιότητα των διαδικασιών και των παρεχομένων υπηρεσιών, αλλά και στη συνεχή βελτίωσή τους
- οι σημαντικές νομοθετικές ρυθμίσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία της Εταιρείας λαμβάνονται υπ' όψιν και αντιμετωπίζονται εγκαίρως.

Τα κύρια θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Ελεγκτική Επιτροπή κατά το 2012 ήταν οι οικονομικές επιδόσεις, οι εσωτερικές και εξωτερικές εκθέσεις ελέγχου, οι δηλώσεις εσωτερικών ρυθμίσεων, οι επενδύσεις, η κανονιστική και νομοθετική συμμόρφωση, η φερεγγυότητα, καθώς και διάφορα άλλα θέματα νομικής και φορολογικής φύσεως. Η Επιτροπή παρακολούθησε επίσης την εξέλιξη διαφόρων έργων στρατηγικής σημασίας, όπως του προγράμματος κερδοφορίας "Profitability Programme Project" και την 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. Συνεδριάζει μία φορά την εβδομάδα και λαμβάνει αποφάσεις, τις οποίες υποβάλλει προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο, αναφορικά με όλα τα κρίσιμα ζητήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των θυγατρικών της Εταιρείας. Τακτικά μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής είναι:

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

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

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

Επισημαίνεται ότι, όπως δεσμεύτηκε η Εταιρεία, στα συμφωνητικά επίτευξης στόχων των μελών της Εκτελεστικής Επιτροπής (performance contracts) προβλέπεται στόχος κοινωνικής υπευθυνότητας της Εταιρείας.

Δέσμευση της Διοίκησης για την Κοινωνική Υπευθυνότητα

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

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



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

- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλιστικών Εργασιών

- ο Γενικός Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών/Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Λειτουργικού και Ασφαλιστικού Κινδύνου
- ο Διευθυντής Αναλογιστικού
- ο Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών και Λογιστηρίου
- ο Διευθυντής Επενδύσεων
- ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- ο Διευθυντής Ταμειακής Διαχείρισης και Εισπράξεων
- ο Διευθυντής Αντασφαλιστικού
- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλειών Ζωής και Υγείας
- ο Γενικός Διευθυντής Γενικών Ασφαλειών
- ο Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων
- ένα μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

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



Συμμετοχικότητα στη Διαμόρφωση Στρατηγικής

Η δημιουργία αξίας για την Εταιρεία αναδείχθηκε ως κεντρικό, σταθερό ζητούμενο σε κάθε ασφαλιστική δραστηριότητα ανάληψης κινδύνων, κατά την ημερίδα εργασίας διοικητικών στελεχών στις 25 Ιουνίου, όπου αναλύθηκαν λεπτομερώς οι στόχοι ανά κλάδο δραστηριότητας.

Θεματικές Επιτροπές

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



- **Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού:** συνεδριάζει τέσσερεις φορές ετησίως και είναι αρμόδια για κάθε θέμα που αφορά στους εργαζομένους της Εταιρείας.
- **Επιτροπή Ανταμοιβών Πωλήσεων:** συνεδριάζει τουλάχιστον τρεις φορές ετησίως και είναι αρμόδια να αποφασίζει για τις αμοιβές των παραγωγικών συνεργατών της Εταιρείας, καθώς επίσης να διασφαλίζει την τήρηση των κανονισμών και διαδικασιών. Ακόμη, είναι αρμόδια για τον σχεδιασμό του κανονισμού πωλήσεων και τον συνεχή έλεγχο της τήρησής του.
- **Επιτροπή Αντασφάλισης:** συνεδριάζει τέσσερεις φορές ετησίως και είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στην αντασφαλιστική δραστηριότητα της Εταιρείας και να διαπραγματεύεται τους όρους αντασφαλιστικών συμβάσεων.
- **Επιτροπή Επενδύσεων:** συνεδριάζει μία φορά μηνιαίως και είναι αρμόδια να αποφασίζει για όλες τις επενδύσεις στις οποίες προβαίνει η Εταιρεία, να διασφαλίζει ότι η επενδυτική πολιτική εναρμονίζεται με τις κατευθυντήριες οδηγίες του Μετόχου, καθώς και να αποφασίζει σχετικά με τη διαχείριση της ακίνητης περιουσίας της INTERAMERICAN.

- **Επιτροπή Εργασιών:** συνεδριάζει κάθε δύο με τρεις εβδομάδες και είναι αρμόδια να αποφασίζει για όλα τα επιχειρησιακά ζητήματα που σχετίζονται με όλες τις δραστηριότητες της Εταιρείας.
- **Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης:** συνεδριάζει από μία ως τρεις φορές ετησίως και είναι αρμόδια για τη χάραξη στρατηγικής Ε.Κ.Ε. και για τον συντονισμό των σχετικών δραστηριοτήτων.
- **Επιτροπή Μηχανογράφησης:** συνεδριάζει περιοδικά, κάθε φορά που απαιτείται να ληφθεί απόφαση σχετικά με τις μηχανογραφικές υποδομές της Εταιρείας και είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στα μηχανογραφικά και λειτουργικά συστήματα της INTERAMERICAN. Επιπροσθέτως, είναι υπεύθυνη να διασφαλίζει ότι οι υπάρχοντες πόροι έχουν κατανεμηθεί κατάλληλα και επαρκούν για την υποστήριξη των προτεραιοτήτων και επιχειρησιακών σχεδίων της Εταιρείας.
- **Επιτροπή Προμηθειών:** συνεδριάζει όποτε τίθεται θέμα έγκρισης αγοράς και είναι αρμόδια να αποφασίζει για την αγορά αναλωσίμων υλικών που εξυπηρετούν τις πάγιες ανάγκες των Διοικητικών Κέντρων της Εταιρείας, των Περιφερειακών Κέντρων και των Γραφείων Πωλήσεων, μετά από εκτίμηση των προσφορών των τρίτων προμηθευτών.
- **Επιτροπή Πωλήσεων:** συνεδριάζει την πρώτη Δευτέρα κάθε μήνα και είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά σε όλα τα δίκτυα πωλήσεων της Εταιρείας (ασφαλιστικών συμβούλων, πρακτόρων - μεσιτών ασφαλίσεων, bancassurance).
- **Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων:** συνεδριάζει περιοδικά, κάθε φορά που απαιτείται, προκειμένου να διερευνήσει τις ανάγκες της αγοράς και είναι αρμόδια να σχεδιάζει τα κατάλληλα προϊόντα προς εξυπηρέτηση των συμφερόντων και των αναγκών των πελατών/ασφαλισμένων της Εταιρείας, με βάση τις αρχές και τις αξίες που απορρέουν από τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και από τον Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου (όπως αυτοί περιγράφονται στη συνέχεια).



Κατανομή Θέσεων στις Επιτροπές (κατά φύλο, ηλικία)

Συνολικά, **113** θέσεις στις επιτροπές του Δ.Σ.:

- **9** θέσεις καλύπτονται από γυναίκες (ποσοστό 8%) και **104** από άνδρες (ποσοστό 92%),
- **100** θέσεις καλύπτονται από μέλη ελληνικής υπηκοότητας (ποσοστό 88,5%) και **13** από αλλοδαπής (ποσοστό 11,5%),
- **2** θέσεις καλύπτονται από μέλη που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα κάτω των 40 ετών (ποσοστό 1,8%), **45** από μέλη που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41 έως 50 ετών (ποσοστό 39,8%) και **66** από μέλη που ανήκουν σε αυτήν των άνω των 50 ετών (ποσοστό 58,4%).

Επιτροπές	Μέλη	Φύλο (αρσ.-θηλ.)		Ηλικία < 40	Ηλικία 41-51	Ηλικία 51>	Υπηκοότητα
Ελεγκτική Επιτροπή	3	100%	-	-	1 (33,33%)	2 (66,67%)	2 ολλανδική (66,67,%), 1 αγγλική (33,33%)
Εκτελεστική Επιτροπή	7	100%	-	-	3 (42,86%)	4 (52,14%)	5 ελληνική (71,42%), 1 πορτογαλική (14,29%), 1 γερμανική (14,29%)
Επιτροπή Διαχείρισης και Ελέγχου του Λειτουργ. και Ασφ αλ. Κινδύνου	11	81,82%	18,18%	-	4 (36,36%)	7 (63,64%)	9 ελληνική (81,82%), 1 πορτογαλική (9,09%), 1 ιταλική (9,09%)
Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού	9	100%	-	-	3 (33,33%)	6 (66,67%)	8 ελληνική (88,89%), 1 πορτογαλική (11,11%)
Επιτροπή Ανταμοιβών Πωλήσεων	6	100%	-	2 (33,33%)	4 (66,67%)	-	5 ελληνική (83,33%), 1 πορτογαλική (16,67%)
Επιτροπή Αντασφάλισης	10	90%	10%	-	5 (50%)	5 (50%)	9 ελληνική (90%), 1 πορτογαλική (10%)
Επιτροπή Επενδύσεων	5	80%	20%	-	2 (40%)	3 (60%)	3 ελληνική (60%), 1 πορτογαλική (20%), 1 ιταλική (20%)
Επιτροπή Εργασιών	9	100%	-	-	3 (33,33%)	6 (66,67%)	9 ελληνική (100%)
Επιτροπή Εταιρ. Κοινωνικής Ευθύνης	5	100%	-	-	1 (20%)	4 (80%)	5 ελληνική (100%)
Επιτροπή Μηχανογράφησης	9	100%	-	-	4 (44,44%)	5 (55,56%)	8 ελληνική (88,89%), 1 πορτογαλική (11,11%)
Επιτροπή Προμηθειών	6	66,67%	33,33%	-	3 (50%)	3 (50%)	6 ελληνική (100%)
Επιτροπή Πωλήσεων	17	82,35%	17,65%	-	10 (58,82%)	7 (41,18%)	17 ελληνική (100%)
Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων	15	100%	-	-	2 (13,3 3%)	13 (86,67%)	15 ελληνική (100%)

Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

Η φήμη και η επιτυχία της INTERAMERICAN είναι αποτέλεσμα, κυρίως, της δέσμευσης των ανθρώπων της στην εφαρμογή κανόνων συμπεριφοράς και αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, οι οποίοι κανόνες διέπονται από υψηλά ηθικά και επαγγελματικά πρότυπα.
Τα εν λόγω πρότυπα αποτυπώνονται με σαφήνεια στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που έχει θεσπίσει η Εταιρεία, ο οποίος βασίζεται σε πέντε "Κοινές και Θεμελιώδεις Ηθικές Αξίες" και σε πέντε "Κοινές Επαγγελματικές Αξίες".

Οι Αξίες του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής

- ***Κοινές και Θεμελιώδεις Ηθικές Αξίες:***

Ακεραιότητα, Διαφάνεια, Προσωπική Δέσμευση, Σεβασμός και Δικαιοσύνη.

- ***Κοινές Επαγγελματικές Αξίες:***

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

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



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

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

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

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

Περιστατικό Παράβασης του Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου

Κατά το 2011 περιήλθαν σε γνώση της Εταιρείας παράπονα ιδιωτών σε σχέση με συναλλαγές που αυτοί πραγματοποίησαν με συνεργαζόμενη με την Εταιρεία ασφαλιστική σύμβουλο στη Χίο. Κατόπιν αυτού η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής που ακολουθεί και ανεξάρτητα από το βάσιμο ή όχι των παραπόνων, διέκοψε τη συνεργασία με τη συγκεκριμένη ασφαλιστική σύμβουλο και ξεκίνησε να διερευνά με προσοχή το περιεχόμενο των παραπόνων κατά περίπτωση.

Παράλληλα, κατά το 2012 η INTERAMERICAN προέβη στις νόμιμες ενέργειες κατά της πρώην ασφαλιστικού συμβούλου της για την εμπλοκή του ονόματός της Εταιρείας σε συναλλαγές που δεν ήταν εταιρικές.

Εσωτερικός Έλεγχος



Ο εσωτερικός έλεγχος ασκείται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της INTERAMERICAN, η οποία αναφέρεται διοικητικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργικά στο Διοικητικό Συμβούλιο μέσω της Ελεγκτικής Επιτροπής.

Κύριοι στόχοι της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου είναι:

- η παροχή ανεξάρτητης, αντικειμενικής και τεκμηριωμένης αξιολόγησης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και της επάρκειας και αποτελεσματικότητας των ασφαλιστικών δικλείδων του

Εσωτερικός Έλεγχος 2012

Ελέγχθηκαν Γραφεία Πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές Διευθύνσεις και Τμήματα της Εταιρείας σχετικά με τις διαδικασίες καταβολής αποζημιώσεων, εξαγορών, αντασφαλιστικών λογαριασμών, λειτουργικών εξόδων, πληροφοριακών συστημάτων 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.

- η διασφάλιση της λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και η κατάθεση προτάσεων προς τη Διοίκηση για τη βελτίωσή του
- ο έλεγχος της συμμόρφωσης όλων των θυγατρικών με τις πολιτικές, δομές και διαδικασίες που διασφαλίζουν την προστασία των υλικών και άυλων περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία δημιουργήθηκε το 1986, συνεργάζεται σήμερα στενά με την αντίστοιχη υπηρεσία της ACHMEA 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 έλεγχοι που θα εκπονηθούν εντός του έτους, σε ποιόν τομέα θα αφορούν και οι συνολικές ώρες που θα αφιερωθούν για την ολοκλήρωση κάθε ελέγχου.

Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Για την INTERAMERICAN, η διαφύλαξη του κύρους της αποτελεί ζητούμενο υψίστης σημασίας. Συνεπώς, η Εταιρεία συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον εθνικό θεσμικό πλαίσιο για την Κανονιστική Συμμόρφωση, ενώ παράλληλα φροντίζει ώστε να τηρούνται απαρέγκλιτα οι εσωτερικοί κανονισμοί της.

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

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

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



να εφαρμοστεί ομοιόμορφα η κανονιστική συμμόρφωση σε όλο τον Όμιλο ACHMEA.

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

Οι Λειτουργίες του Υπευθύνου Συμμόρφωσης

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης, ο οποίος είναι στέλεχος με πολυετή θητεία στην Εταιρεία και διαθέτει μεγάλη εμπειρία στον χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης, ασκεί τις ακόλουθες λειτουργίες:

- ***Εποπτική:*** *παρακολουθεί κατά πόσον οι επιχειρησιακές μονάδες συμμορφώνονται με το εξωτερικό και το εταιρικό κανονιστικό πλαίσιο. Σε περίπτωση που διαπιστώσει παραβιάσεις, θα πρέπει να τις αναφέρει ιεραρχικά στη Διοίκηση, την Ελεγκτική Επιτροπή και το Division International. Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με σχέδιο Απόφασης της Τράπεζας της Ελλάδος (το οποίο δεν έχει τεθεί ακόμη σε ισχύ), η ετήσια έκθεση του Υπευθύνου Συμμόρφωσης προς τη Διοίκηση θα πρέπει να κοινοποιείται στην Εποπτική Αρχή.*
- ***Συμβουλευτική:*** *διαδραματίζει έναν προληπτικό ρόλο στην εκπόνηση πολιτικών που προστατεύουν τη φήμη και ακεραιότητα της Επιχείρησης και συμβαδίζουν με τις αλλαγές στη νομοθεσία. Η στενή συνεργασία με τη Νομική Υπηρεσία και τη λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων είναι πολύ σημαντική για την υλοποίηση των εν λόγω πολιτικών.*
- ***Υποστηρικτική:*** *βοηθά τη Διοίκηση να εφαρμόσει πολιτικές και το εν γένει νομικό/κανονιστικό πλαίσιο.*
- ***Εμπιστευτική:*** *λειτουργεί ως πρόσωπο εμπιστοσύνης στην περίπτωση που του ανακοινώνονται πληροφορίες που αφορούν σε ζητήματα παραβίασης του κανονιστικού πλαισίου (whistle-blowing).*

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

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

Η Κανονιστική Συμμόρφωση κατά το έτος 2012 εκτελέστηκε σύμφωνα με το ως άνω πλαίσιο, με ιδιαίτερη εστίαση στους τομείς:

- προστασίας του καταναλωτή και διαφάνειας στις σχέσεις με τον πελάτη
- πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας
- διαδικασία σχεδιασμού αναθεώρησης και προώθησης προϊόντων
- διαχείριση περιστατικών μη συμμόρφωσης προς το κανονιστικό πλαίσιο
- κώδικα δεοντολογίας ανθρωπίνου δυναμικού
- σχέσεων με την Εποπτική Αρχή.

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



Η λειτουργία της INTERAMERICAN είναι πλήρως εναρμονισμένη με τα κριτήρια και τις απαιτήσεις του διεθνούς, ευρωπαϊκού και εθνικού ρυθμιστικού πλαισίου για την πρόληψη και καταστολή της διενέργειας συναλλαγών που συνδέονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες ή τη χρηματοδότηση

Τα τροποποιημένα Άρθρα του Εσωτερικού Κανονισμού

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

της τρομοκρατίας. Προκειμένου τέτοιες συναλλαγές να αποτρέπονται, το Δ.Σ. με απόφασή του, ήδη από το 2008, έχει εγκρίνει και υποβάλει στην αρμόδια εποπτεύουσα αρχή αντίγραφο του "Εσωτερικού Κανονισμού Ελέγχου και Επικοινωνίας" για την "Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας" (Money Laundering Policy).

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

- οι νομοθετικές αλλαγές/προσθήκες του Νόμου 3691/2008 "Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και άλλες διατάξεις", όπως ισχύει σήμερα μετά από τις τροποποιήσεις/προσθήκες που έλαβαν χώρα με υπουργικές αποφάσεις κατά τα έτη 2010 και 2011, δυνάμει του Ν. 3932/2011
- τα πορίσματα Έκθεσης Ελέγχου του τομέα Πρόληψης Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες της Διεύθυνσης Εποπτείας της Τράπεζας της Ελλάδος με αριθμό πρωτοκόλλου 1066/31.5.2011
- η απόφαση 154/5Α/31.08.2009 του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΠ.Ε.Ι.Α.

"Money Laundering Policy": Διαδικασίες Εσωτερικού Κανονισμού Ελέγχου και Επικοινωνίας

Σύμφωνα με τον Κανονισμό του 2011, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει επαρκείς και κατάλληλες διαδικασίες οι οποίες απαιτούν τουλάχιστον:

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

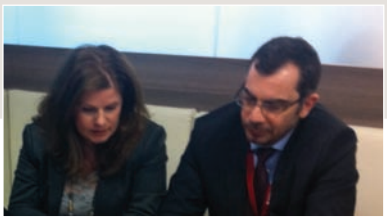
Επιπλέον, κατά το 2012 η INTERAMERICAN προκειμένου να ενισχύσει τις εν λόγω διαδικασίες πραγματοποίησε τις ακόλουθες ενέργειες:

- ολοκλήρωσε την εγκατάσταση συνολικής "αυτοματοποιημένης εικόνας" κάθε πελάτη στα πληροφοριακά συστήματα της Εταιρείας
- έλαβε και επεξεργάστηκε τους καταλόγους κυρώσεων (Sanction-Lists) της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των Ηνωμένων Εθνών
- προέβη σε έλεγχο του συνόλου του πελατολογίου της (συμπεριλαμβανομένων και κλάδων ασφάλισης κατά Ζημιών)
- ανέπτυξε και εφάρμοσε νέα διαδικασία έκδοσης ασφαλιστηρίων συμβολαίων unit-linked για τα προγράμματα Capital και Capital Pension, προς τον σκοπό του αποτελεσματικότερου ελέγχου για την αποφυγή δραστηριοτήτων νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες
- γνωστοποίησε προς την αρμόδια Εποπτική Αρχή (Τράπεζα της Ελλάδος) τον διορισμό νέου Υπευθύνου Συμμόρφωσης.



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

1. *Παραλαμβάνει από υπαλλήλους της Εταιρείας αναφορές με πληροφορίες, οι οποίες δημιουργούν την πεποίθηση ή υποψία για νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας όπως, ενδεικτικά, αναφορές για ύποπτες συναλλαγές. Οι αναφορές των υπαλλήλων καταχωρούνται σε ειδικό αρχείο και φέρουν ημερομηνία και υπογραφή του υπαλλήλου.*
2. *Αξιολογεί και εξετάζει τις πληροφορίες με αναφορά σε άλλες διαθέσιμες πηγές. Η αξιολόγηση των πληροφοριών, που περιέχονται στις αναφορές οι οποίες υποβάλλονται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, πρέπει να γίνονται σε ιδιαίτερο έντυπο το οποίο, στη συνέχεια, 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 τη διάρκεια της διερεύνησης της υπόθεσης που εξετάζεται μετά την υποβολή της γραπτής αναφοράς, ανταποκρίνεται σε όλα τα ερωτήματα και τις ζητούμενες διευκρινίσεις που θέτει η Εθνική Αρχή και αποφασίζει κατά πόσο τα ερωτήματα/διευκρινίσεις σχετίζονται άμεσα με την αναφορά που ο ίδιος έχει υποβάλει, οπότε και παρέχει όλες τις ζητούμενες πληροφορίες και συνεργάζεται πλήρως με την Εθνική Αρχή.*
4. *Συμμετέχει, στο πλαίσιο της διαδικασίας οργάνωσης, στον σχεδιασμό κάθε νέου προϊόντος που εμπίπτει στην εφαρμογή της απόφασης.*



Εκπαίδευση Προσωπικού

Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε οι υπάλληλοί της, καθώς και τα συνδεδεμένα με αυτή διαμεσολαβούντα πρόσωπα, να λαμβάνουν γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας, των κανονιστικών αποφάσεων και εγκυκλίων, καθώς και των εσωτερικών διαδικασιών για την πρόληψη και καταστολή της διενέργειας συναλλαγών που συνδέονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες ή τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη συμμετοχή των αρμοδίων υπαλλήλων σε ειδικά προγράμματα συνεχούς κατάρτισης και επιμόρφωσης με τα οποία εκπαιδεύονται στο να εντοπίζουν τις εγκληματικές δραστηριότητες. Οι εν λόγω εκπαιδεύσεις πραγματοποιούνται με τη συμμετοχή της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού.

Επισημαίνεται ότι κατά το 2012, στο πλαίσιο της θεσμικής ασφαλιστικής εκπαίδευσης και πιστοποίησης, πραγματοποιήθηκε, υπό την αιγίδα της Τράπεζας της Ελλάδος, ειδική εκπαίδευση Προσωπικού της INTERAMERICAN για την "πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για την νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας". Στην εν λόγω εκπαίδευση συμμετείχαν συνολικά 54 εργαζόμενοι της Εταιρείας, οι ο ποίοι αφού υποβλήθηκαν σε εξετάσεις, έλαβαν πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης (επιπέδου Α). Η επιλογή των συμμετασχόντων έγινε με βάση το αντικείμενο εργασίας και την άμεση εμπλοκή τους σε οικονομικές συνδιαλλαγές. Επιπροσθέτως, ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης της INTERAMERICAN παρακολούθησε στις 26 και 27 Νοεμβρίου 2012 εξειδικευμένο εκπαιδευτικό σεμινάριο συνολικής διάρκειας 16 ωρών με θέμα "Η κανονιστική συμμόρφωση στον χρηματοπιστωτικό κλάδο". Το σεμινάριο περιλάμβανε θεματική ενότητα σχετική με την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.



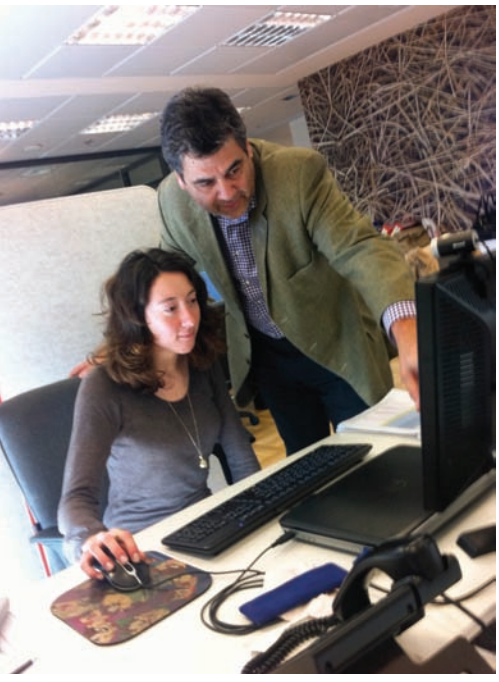
Διαχείριση Κινδύνων

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

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

Με βάση το I.R.M.F. σχεδιάζονται ολοκληρωμένοι μηχανισμοί οι οποίοι επιτρέπουν στην Εταιρεία να αξιολογεί και να παρακολουθεί την εξέλιξη των κινδύνων, μέσω του υπολογισμού των επιπτώσεων των πιο σημαντικών κινδύνων και των διαδικασιών διαχείρισης αυτών. Κατά το 2012, η INTERAMERICAN ολοκλήρωσε τον ετήσιο προγραμματισμό της σχετικά με την παρουσίαση όλων των κινδύνων, εξέδωσε δηλαδή την Αναφορά Εσωτερικής Εκτίμησης Κινδύνου (Internal Control Statement –ICS – Report), αξιολόγησε εσωτερικά τις επιπτώσεις των κινδύνων στις επιχειρηματικές δραστηριότητές της και τη φερεγγυότητά της (Own Risk & Solvency Assessment - O.R.S.A.) και υπολόγισε τη Διάθεση Ανάληψης Κινδύνου (Risk Appetite).

Παράλληλα, κατά το 2012 η Εταιρεία εφάρμοσε μία ολοκληρωμένη ετήσια επενδυτική πολιτική, η οποία ακολούθησε τα αποδεκτά όρια και τη σειρά ανάληψης κινδύνων που έχει καθορίσει ο Μέτοχος. Ταυτόχρονα, εκτέλεσε σε τακτική βάση δοκιμές, υποβάλλοντας τα επενδυτικά χαρτοφυλάκιά της σε σενάρια ακραίων συνθηκών των αγορών, προκειμένου να αποτιμήσει την ενδεχόμενη επίπτωση στα αποτελέσματα και τη φερεγγυότητά της.



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

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

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

Οι Κίνδυνοι

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

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

Πρακτικές Διαχείρισης Κινδύνων 2012

Η Εταιρεία, στο πλαίσιο της διαρκούς βελτίωσης των μηχανισμών και διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων, συνεργάστηκε στενά με τον Μέτοχο και τις θυγατρικές του, συμμετέχοντας σε σειρά συνεδρίων που αφορούσαν στην εταιρική διακυβέρνηση και τη διαχείριση των κινδύνων, την ποιότητα των πληροφοριών (data quality), καθώς επίσης και την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών και εταιρικών πολιτικών όσον αφορά στην αποτίμηση (calculation) των κινδύνων.

Τα κυριότερα από αυτά ήταν το ετήσιο τακτικό συνέδριο του " Risk Management Forum" της EURAPCO, της κοινοπραξίας εταιρειών που διευκολύνει τη συνεργασία της μητρικής εταιρείας ACHMEA με τις άλλες εταιρείες μέλη στους τομείς της δικτύωσης και της ανάπτυξης και το συνέδριο για την "Εταιρική Διακυβέρνηση στην Πράξη" που οργάνωσε το Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο.

Στο Risk Management Forum της EURAPCO, το οποίο κατά το 2012 φιλοξενήθηκε από την INTERAMERICAN σε συνεργασία με τη θυγατρική εταιρεία ΜΕΝΤΩΡ, συζητήθηκαν θέματα όπως οι προοπτικές και οι προσδοκίες της αγοράς των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (Α.Π.Ε.) στην Ελλάδα, οι πρακτικές αναγνώρισης κινδύνων σε εγκαταστάσεις φωτοβολταϊκών, ανεμογεννητριών και βιοκαυσίμων και τα υπάρχοντα στατιστικά δεδομένα για ζημιές σε εγκαταστάσεις Α.Π.Ε. στην Ελλάδα.

Η πιστοποίηση των εγκαταστάσεων αποτελεί ουσιαστικό βήμα πριν την ασφάλιση, ενώ η τήρηση των ευρωκωδικών στην κατασκευή τους είναι ο κρισιμότερος παράγοντας αποφυγής ζημιών, πέρα από την τήρηση των προδιαγραφών του κατασκευαστή.

Στις εργασίες συμμετείχαν (πέραν της INTERAMERICAN και της θυγατρικής ΜΕΝΤΩΡ) ειδικοί σε θέματα εκτίμησης επικινδυνότητας και διαχείρισης κινδύνων από τις εταιρείες ACHMEA, SWISS MOBILIAR (Ελβετία), CASER (Ισπανία), COVEA (Γαλλία), TAPIOLA (Φινλανδία) και GOTAER (Γερμανία).

Στο συνέδριο για την "Εταιρική Διακυβέρνηση στην Πράξη" συζητήθηκαν κρίσιμα ζητήματα για την ελληνική ασφαλιστική αγορά, όπως το περιβάλλον λειτουργίας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, η διαφάνεια και ο έλεγχος, η εταιρική διακυβέρνηση από την οπτική των θεσμικών επενδυτών, οι υποχρεώσεις του Διοικητικού Συμβουλίου, οι βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα κ.λπ.



Στατιστικά για τις ζημίες σε εγκαταστάσεις Α.Π.Ε.

Σύμφωνα με τα στοιχεία έρευνας, το **55%** των ζημιών σε εγκαταστάσεις φωτοβολταϊκών στη χώρα οφείλονται σε θύελλα, το **15%** σε κλοπή, το **14%** σε βραχυκύκλωμα, το **11%** σε κεραυνό, ενώ μόνο το **5%** σε άλλους παράγοντες.

Εσωτερική Διαδικασία Εκτίμησης Κινδύνου

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

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

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

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

http://www.interamerican.gr/files/downloadables/financial_data/2012/311212_zwhs_atomenop.pdf

Αντασφάλιση

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

Σκοπός της αντασφάλισης είναι να ελαχιστοποιεί την έκθεση των ασφαλιστικών οργανισμών στον κίνδυνο που αναλαμβάνουν, να σταθεροποιεί τα αποτελέσματά τους και κατά συνέπεια, να προστατεύει τον ισολογισμό τους.

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

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





Αντασφάλιση και Solvency II

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

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

Διεύθυνση Αναλογιστικού

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

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

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





Εφαρμογή του Solvency II για τις Υποχρεώσεις και Κεφαλαιακές Απαιτήσεις

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

Solvency II

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

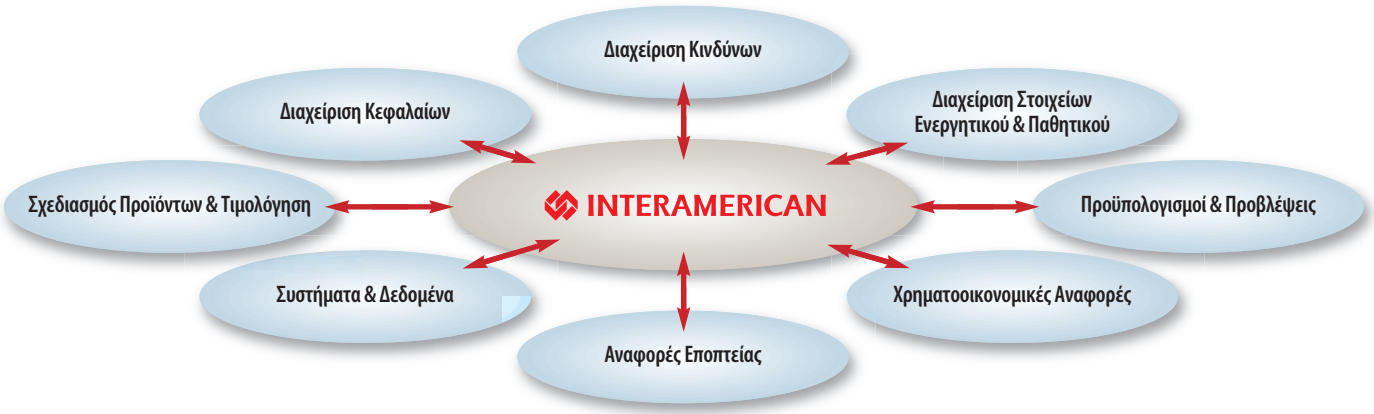
Το Solvency II θα δώσει στις ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρείες μία κοινή βάση λειτουργίας όσον αφορά τόσο στον ποιοτικό, όσο και στον ποσοτικό υπολογισμό της φερεγγυότητάς τους, ενώ παράλληλα θα τους παρέχει την δυνατότητα αναγνώρισης των δικών τους εσωτερικών μοντέλων διαχείρισης των ασφαλιστικών και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



Οι Στόχοι του Solvency II

Το Solvency II έχει ως βασικούς στόχους:

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



Χρονοδιάγραμμα Εφαρμογής του Solvency II

Κατά το 2013, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την έκδοση της νέας οδηγίας "Omnibus II" προσδιορίζει την έναρξη συνολικής ισχύος του Solvency II κατά την 1/1/2016. Ωστόσο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ασφαλίσεων και Συντάξεων (E.I.O.P.A.), με σκοπό την ομοιόμορφη άσκηση εποπτείας σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και την προετοιμασία των ασφαλιστικών εταιρειών για την εφαρμογή των Πυλώνων II και III –των λεγομένων "ποιοτικών"- έχει εκδώσει οδηγίες προς τις εθνικές Εποπτικές Αρχές προς εφαρμογή από το 2014, σχετικές με:

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

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

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

Η INTERAMERICAN είναι μία από τις ελάχιστες ελληνικές ασφαλιστικές εταιρείες που έλαβαν μέρος στις μελέτες επίπτωσης Q.I.S.3 κατά το 2007 και Q.I.S.4 κατά το 2008. Κατά το τρίμηνο Αυγούστου-Οκτωβρίου 2010, η Εταιρεία συμμετείχε στην τελική μελέτη Q.I.S.5 την οποία και ολοκλήρωσε με επιτυχία, προσαρμόζοντας την τεχνική της στις 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 προβλεπομένου διαστήματος, η Εταιρεία υπέβαλε τα αποτελέσματα στην Εποπτική Αρχή.

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 ιδιαιτέρως 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.

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 Ι. Περιλαμβάνει τον καθορισμό των κανόνων στη βάση των οποίων θα υπολογιστούν τα τεχνικά αποθεματικά, οι επενδύσεις σε κεφάλαια, η διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων, καθώς και το κεφάλαιο που θα εξασφαλίζει την επιθυμητή φερεγγυότητα στις ασφαλιστικές εταιρείες. 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 Απαιτουμένου Κεφαλαίου Φερεγγυότητας (Solvency Capital Requirement - S.C.R.), το οποίο είναι το επιθυμητό (optimum) κεφάλαιο που οφείλει να κατέχει η ασφαλιστική εταιρεία προκειμένου να μην κινδυνεύει με χρεωκοπία. Το S.C.R. αντιστοιχεί σε ένα επίπεδο κεφαλαίου το οποίο επιτρέπει στην επιχείρηση να απορροφήσει σημαντικές απρόβλεπτες ζημίες και να παρέχει εύλογη κάλυψη στους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους. Όταν μία επιχείρηση δεν πληροί το S.C.R., θα πρέπει να αποκαταστήσει σε εύλογο χρόνο το απαραίτητο κεφάλαιο για την κάλυψη της απαίτησης αυτής, με βάση συγκεκριμένο και εφικτό σχέδιο που θα υποβάλλεται προς έγκριση στην Εποπτική Αρχή. 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 ΙΙ. 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 κάθε ασφαλιστικής εταιρείας.*
- *Πυλώνας ΙΙΙ. Επικεντρώνεται στην ενίσχυση της πειθαρχίας της αγοράς (market discipline) και στην οριοθέτηση των κανονισμών δημοσίευσης οικονομικών στοιχείων τα οποία θα είναι ομοιόμορφα σε όλη την ενιαία ασφαλιστική αγορά και σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (International Financial Reporting Standards - I.F.R.S.). Παράλληλα, κατά 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.*

Πιστοποίηση Γνώσεων των Διοικητικών Στελεχών στο Solvency II

Ένας από τους σημαντικότερους στόχους που έθεσε η Εταιρεία, μέσω του προηγούμενου Απολογισμού της, αναφορικά με την εταιρική διακυβέρνησή της, ήταν η πιστοποίηση γνώσεων των διοικητικών στελεχών της στην κοινοτική οδηγία Solvency II. Κατά τη διάρκεια του 2012 εκπαιδεύτηκαν 406 εργαζόμενοι, εκ των οποίων οι 245 ολοκλήρωσαν ειδική εξεταστική διαδικασία και έλαβαν πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης. Η επιλογή των συμμετασχόντων έγινε με βάση το αντικείμενο εργασίας και την άμεση εμπλοκή τους σε οικονομικές συνδιαλλαγές.

Η INTERAMERICAN σκοπεύει να συνεχίσει και κατά το 2013 την εκπαίδευση του Προσωπικού της στο Solvency II, καθώς αφενός ο επαγγελματισμός και η ασφαλιστική γνώση των στελεχών της συνδέονται άμεσα με τις απαιτήσεις ικανότητας και ήθους που ορίζει το άρθρο 42 του Πυλώνα ΙΙ της Οδηγίας και αφετέρου αποτελούν το καλύτερο εχέγγυο για την ανάκτηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στον ασφαλιστικό κλάδο.

Solvency II: Εκπαίδευση 2012

Εκπαιδ. διοικητικοί υπάλληλοι	**406**
Πιστοποιηθέντες υπάλληλοι	**245**



Διαχείριση Κρίσεων

Πιθανές Αιτίες Κρίσης

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

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

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

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



Διασφάλιση της απρόσκοπτης Λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση Κρίσεων

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

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

Οι κυριότεροι Στόχοι του Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης

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

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

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



Μηχανογραφική Υποστήριξη για Διαχείριση Κρίσης

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

Καθήκοντα Ομάδων Διαχείρισης και Αντιμετώπισης Κρίσεων

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

1. *Ασφάλειας του Προσωπικού (άμεση ασφαλής ειδοποίηση, εκκένωση, συντονισμός, καταμέτρηση, συγκέντρωση, ενημέρωση, παροχή άμεσης βοήθειας).*
2. *Διαχείρισης αναγκών Προσωπικού (μεταφορά, επικοινωνία, παροχή αναγκαίας ιατρικής φροντίδας).*
3. *Συντονισμού των χώρων διαχείρισης κρίσης σε έκτακτη λειτουργία, με την αναγκαία υλικοτεχνική και τηλεπικοινωνιακή υποδομή για άμεση λειτουργία σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.*
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 εμπλεκομένους φορείς και αποκατάστασης της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας.*
6. *Εκτίμησης και διαχείρισης της αποκατάστασης βλαβών (εκτίμηση ζημιάς, αναφορά, πρόβλεψη αποκατάστασης, επίβλεψη εργασιών).*
7. *Εκτίμησης των σημαντικών λειτουργιών (critical functions and systems) και της προτεραιότητας με την οποία πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή οι δραστηριότητες της Εταιρείας στο εναλλακτικό μηχανογραφικό και ηλεκτρονικό σύστημα.*
8. *Διαχείρισης εκτάκτων αναγκών.*

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

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

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων



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

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

Διαφύλαξη του Απορρήτου

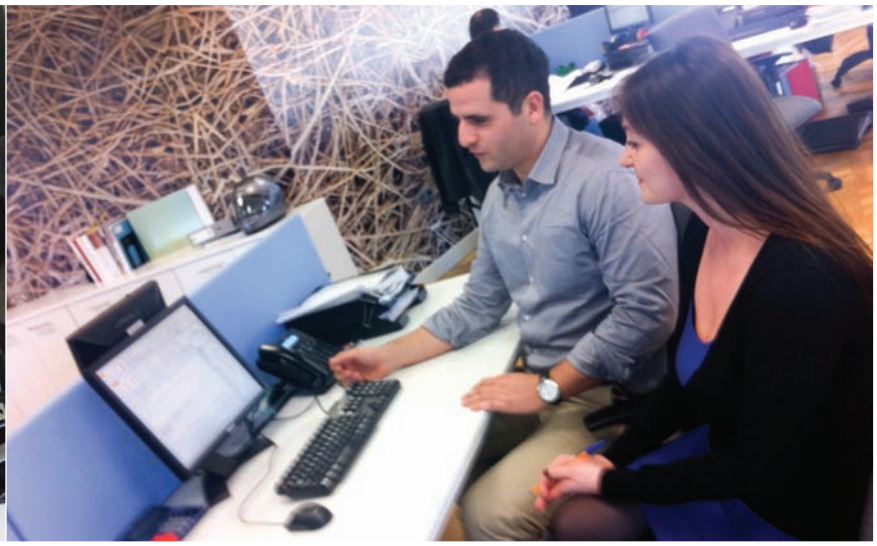
Τα προσωπικά δεδομένα των πελατών της Εταιρείας, στα οποία έχει πρόσβαση μέρος του Προσωπικού της λόγω θέσης και δραστηριότητας, είναι απόρρητα και εμπιστευτικά και δεν γνωστοποιούνται σε τρίτους.

Κώδικας Δεοντολογίας Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων για τους Εργαζομένους

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

Κάθε εργαζόμενος έχει υποχρεώσεις αντίστοιχες με τις ανωτέρω αναφορικά με τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων- ευαίσθητων και μη- έναντι των συναδέλφων του, 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.





Πολιτική Εμπιστευτικότητας

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

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

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







Δημόσια Πολιτική

Όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, η INTERAMERICAN για λόγους αρχής δεν συμμετείχε κατά τη διάρκεια του 2012 σε ομάδες πίεσης (λόμπι). Παράλληλα, δεν προέβη στη χρηματοδότηση πολιτικών προσώπων και δεν πραγματοποίησε εισφορά σε είδος ή σε οποιαδήποτε άλλη μορφή προς πολιτικά κόμματα ή ανάλογους φορείς. Σε περίπτωση κατά την οποία η Εταιρεία λάβει την απόφαση να προχωρήσει σε κάποια τέτοιου είδους ενέργεια, δεσμεύεται να δημοσιοποιήσει την πληροφορία.

Νομικές Υποθέσεις



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

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

Πέραν των ανωτέρω υποθέσεων, υπάρχουν επιπλέον εκκρεμείς υποθέσεις που αφορούν σε απαιτήσεις κατά των ασφαλιστικών εταιρειών της INTERAMERICAN από ασφαλισμένους και πρώην παραγωγικούς συνεργάτες. Επιπλέον, υπάρχουν ορισμένες περιπτώσεις δικαστικών διεκδικήσεων πελατών/ασθενών κατά ιατρών της "ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC". Κατά τον χρόνο έκδοσης του παρόντος Απολογισμού, το συνολικό ποσόν που διεκδικείται από τους ασθενείς της εν λόγω κλινικής ανέρχεται σε 1,2 εκατ. ευρώ με κάλυψή του από ασφαλιστήριο συμβόλαιο αστικής ευθύνης της Εταιρείας.

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

Πρόστιμα



Κατά το 2012, με την υπ' αριθμ. 38/8/07.05.2012 απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων (Ε.Π.Α.Θ.) της Τράπεζα της Ελλάδος (Τ.τ.Ε.) επιβλήθηκε στην INTERAMERICAN πρόστιμο ύψους σαράντα οκτώ χιλιάδων (48.000) ευρώ για παραβάσεις διατάξεων του Νόμου 3691/2008 και της Απόφασης 154/5α/31.8.2009 της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.) σχετικά με την "Πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας".

Ειδικότερα, η Επιτροπή έκρινε, μετά από έλεγχο που διενεργήθηκε κατά τον Μάρτιο του 2011, ότι η Εταιρεία είχε εφαρμόσει πλημμελώς διατάξεις των άρθρων 12, 16, 4, 18 της ανωτέρω απόφασης, σχετικές με αναφορές υπόπτων συναλλαγών, εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας κατά τη διενέργεια συναλλαγών, ελέγχου του πελατολογίου και εκπαίδευσης του Προσωπικού.

Σημειώνεται ότι, όπως αναφέρθηκε, η παραπάνω κύρωση επιβλήθηκε κατόπιν ελέγχου που διενεργήθηκε κατά τον Μάρτιο του 2011, κατά χρόνο δηλαδή που οι σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις (ιδίως αυτές που αφορούν στην εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων) αποτελούσαν ένα σχετικά νέο κανονιστικό πλαίσιο για την ασφαλιστική αγορά. Η Εταιρεία προσέφυγε κατά της απόφασης υποβάλλοντας αίτηση Θεραπείας ενώπιον της Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία απορρίφθηκε από το αρμόδιο τμήμα της Τράπεζας. Στην απορριπτική απόφασή της η Τράπεζα αναφέρει μεταξύ άλλων ότι το ύψος της επιβληθείσας κύρωσης "...είναι σημαντικά χαμηλότερο από τα ανώτερα επιτρεπόμενα από τις κείμενες διατάξεις όρια".

Η INTERAMERICAN αποφάσισε να μην προχωρήσει σε δικαστική αντιδικία με την Τράπεζα της Ελλάδος. Κατέβαλε το ποσόν του προστίμου και προέβη σε ενέργειες για τη βελτίωση των διαδικασιών και ιδίως των πληροφοριακών συστημάτων της, προκειμένου να συμμορφωθεί πλήρως με το οικείο κανονιστικό πλαίσιο.



Ενημέρωση επί της υπόθεσης AUDATEX

Όπως έχει αναφερθεί στους δύο προηγούμενους Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. (έτη αναφοράς 2010, 2011), η Επιτροπή Ανταγωνισμού κατά το 2009 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 Α.Ε.", παραβίασε τα άρθρα 1 του Ν. 703/77 "Περί ελέγχου μονοπωλίων και ολιγοπωλίων και προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού" (ΦΕΚ Α' 278/ 20/26.9.77) και 81 της Συνθήκης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου "Περί αντιμονοπωλιακής πολιτικής", όπως αυτά ισχύουν.

Η INTERAMERICAN άσκησε προσφυγή ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών κατά της επιβολής του ως άνω προστίμου, η οποία και εκδικάσθηκε στις 10/3/2010. Το Διοικητικό Εφετείο Αθηνών, με την υπ' αριθ. 2135/2010 απόφασή του ακύρωσε για λόγους δικονομικούς το προαναφερθέν πρόστιμο. Η Επιτροπή Ανταγωνισμού κατέθεσε αίτηση αναίρεσης κατά της ως άνω εφετειακής απόφασης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, η οποία συζητήθηκε τον Ιούνιο του 2013, χωρίς να έχει εκδοθεί ακόμα απόφαση.

- Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά
- Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Δίκτυα Διανομής
- Απάντηση στην Κρίση με Καινοτομία, Απλοποίηση και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης
- Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
- Έρευνες Ικανοποίησης Εικόνας, Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων
- Προμήθειες







Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ



Εμπορική Υπευθυνότητα

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

Η εμπορική υπευθυνότητα της Εταιρείας χαρακτηρίζει, κατά κύριο λόγο, τη σχέση της με τους πελάτες και συνεργάτες της στις πωλήσεις, καθώς επίσης επιδρά και στη σχέση της με τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη της αγοράς (Εποπτική Αρχή, θεσμικούς φορείς και επαγγελματικούς οργανισμούς, επιχειρηματική κοινότητα). Ο βαθμός της υπευθυνότητας της INTERAMERICAN, ως επιχείρησης που προωθεί το αγαθό της ιδιωτικής ασφάλισης, κρίνεται από το γεγονός ότι η Εταιρεία αναγνωρίζεται σταθερά ως ηγέτιδα δύναμη, μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στην προτίμηση των ασφαλισμένων.

Πελατοκεντρική Στρατηγική

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

Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά

Η υπευθυνότητα της INTERAMERICAN, σε συνδυασμό με την επιτυχημένη επιχειρησιακή στρατηγική που εφαρμόζει κατά τα τελευταία έτη, την έχουν αναδείξει σε μία από τις κορυφαίες εταιρείες της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.



Οικονομικά Εύρωστη και Φερέγγυα Εταιρεία

Η INTERAMERICAN κατά το 2012 παρουσίασε τα ακόλουθα στοιχεία:

- Συνολικά μεικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα **428,3** εκατ. ευρώ
- Σύνολο επενδεδυμένων κεφαλαίων **1** δισ. ευρώ
- Το **92,4%** του χαρτοφυλακίου της ήταν επενδεδυμένο στο εξωτερικό (κυρίως σε ομόλογα)
- Το **93,8%** του ομολογιακού χαρτοφυλακίου ήταν τοποθετημένο σε ΑΑΑ, ΑΑ και Α ομόλογα ισχυρών οικονομικά κρατών (π.χ. Γερμανία, Γαλλία, Ολλανδία, κ.λπ.)
- Υγιή και ισχυρό ισολογισμό
- Υψηλό δείκτη φερεγγυότητας, που έφθανε στο **324%**.

Κατά το 2012 η Εταιρεία κατέλαβε τη **2η** θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, με μερίδιο **9,9%** (περιλαμβανομένων όλων των κλάδων).






Κλάδος	Θέση*			Μερίδιο Αγοράς*		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Σύνολο Τομέων Δραστηριοποίησης	2η	2η	2η	9,4%	9,7%	9,9%
Ασφάλειες Ζωής & Υγείας	3η	5η	5η	11,4%	10,6%	10,9%
Γενικές Ασφάλειες	2η	2η	2η	7,9%	8,9%	9,6%
Υπηρεσίες Βοήθειας	1η	1η	1η	24,3%	33,1%	31%

*Πηγή: Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης

Η Συρρίκνωση της Ασφαλιστικής Αγοράς κατά το 2012

*Σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιοποίησε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας (Ε.Α.Ε.Ε.), το σύνολο της παραγωγής ασφαλίστρων κατά το 2012 έφθασε τα **4.307** δισ. ευρώ, μειωμένο κατά **10,7%** σε σχέση με το 2011. Ειδικότερα στη Ζωή (**2,13** δισ.) η μείωση ήταν **9,4%**, ενώ στις Γενικές Ασφαλίσεις (**2,69** δισ.) σημειώθηκε μείωση **11,8%**. Το πλήθος των ασφαλιστικών επιχειρήσεων οι οποίες δραστηριοποιήθηκαν στην Ελλάδα κατά το 2012 και ανταποκρίθηκαν στο σχετικό ερωτηματολόγιο για την παρούσα μελέτη ήταν 62 (πηγή Ε.Α.Ε.Ε.).*

Προϊόντα και Υπηρεσίες

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

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΗΣ INTERAMERICAN

1 Ανθρώπινη Παραγωγικότητα | **2 Περιουσία** | **3 Αποταμιεύσεις**

Οικονομικοί πυλώνες	Κίνδυνοι	Λύσεις από την INTERAMERICAN
Ανθρώπινη Παραγωγικότητα Αφορά στη δυνατότητα να παράγουμε εισόδημα από προσωπική εργασία ως εξαρτημένοι ή ως ελεύθεροι επαγγελματίες	**Προσωπικοί Κίνδυνοι** Προσωπικοί κίνδυνοι ● Πρόωρη απώλεια ζωής ● Ανικανότητα για εργασία ● Προβλήματα υγείας	● Ασφάλεια Ζωής ● Ασφάλεια Εισοδήματος ● Ασφάλεια Υγείας ● Υπηρεσίες Βοήθειας
Περιουσία Αφορά στο ενδιαφέρον να εξασφαλίσουμε τα υλικά αγαθά: ● Κατοικία ● Αυτοκίνητο ● Σκάφος ● Επιχείρηση	**Κίνδυνοι Περιουσίας** ● Ατυχήματα ή βλάβες ● Κλοπή - ληστεία ● Πλημμύρα, πυρκαϊά ● Σεισμός	● Ασφάλεια Κατοικίας ● Ασφάλεια Αυτοκινήτου ● Ασφάλεια Σκαφών ● Ασφάλεια Επιχείρησης ● Αστική Ευθύνη ● Νομική Προστασία ● Τεχνικές Ασφάλειες ● Υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας
Αποταμιεύσεις Αφορά στην επιθυμία να διασφαλίσουμε την ατομική και οικογενειακή οικονομική ευημερία στο παρόν και στο μέλλον: ● Καταθέσεις, Ομόλογα ● Αμοιβαία Κεφάλαια ● Μετοχές κ.λπ.	**Οικονομικοί Κίνδυνοι** ● Χαμηλές συντάξεις ● Χαμηλά επιτόκια ● Επενδυτικός κίνδυνος ● Πληθωρισμός και φόροι	● Κεφάλαιο Συνταξιοδότησης ● Κεφάλαιο Σπουδών ● Αποταμιευτικά Προγράμματα ● Επενδυτικά Προγράμματα





Ασφάλειες Ζωής

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

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

Γενικές Ασφάλειες

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

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.

Συνεργασία με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.ΟΜ.ΙΔ.Α.)



Σημαντική εξέλιξη για την ανάπτυξη και την πρόοδο του προγράμματος ομαδικής ασφάλισης των κτηρίων των μελών της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.ΟΜ.Ι.Δ.Α.) αποτέλεσε η συμφωνία επέκτασης του προγράμματος ομαδικής ασφάλισης κτηρίων Π.ΟΜ.Ι.Δ.Α - INTERAMERICAN, με προσχώρηση και συμμετοχή των δεκάδων χιλιάδων μελών της Συνομοσπονδίας Επιχειρηματιών Ενοικιαζομένων Δωματίων - Διαμερισμάτων Ελλάδας (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.Ε.) από όλη τη χώρα, σε συνδυασμό με την ασφάλιση και της επαγγελματικής αστικής ευθύνης τους.

Περιστατικά Βοήθειας και Ε.Κ.Ε.

Κατά το 2012 η INTERAMERICAN παρέσχε υπηρεσίες βοήθειας σε **289.365** περιπτώσεις (σε **256.332** Οδική Βοήθεια και σε **33.033** Ιατρική Βοήθεια). Οι Υπηρεσίες Βοήθειας της Εταιρείας διακρίνονται για την απόδοση ιδιαίτερης αξίας στο κοινωνικό σύνολο και αποτελούν επιχειρησιακά "μοχλό" σε πλήθος κοινωνικών πρωτοβουλιών της INTERAMERICAN (βλέπε κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", θεματικές ενότητες για την Υγεία και την Αντιμετώπιση Κινδύνων).



Ασφάλειες Βοήθειας και Υπηρεσίες

Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται τόσο στον τομέα της Προσωπικής (Άμεσης Ιατρικής) Βοήθειας όσο και στον τομέα της Οδικής Βοήθειας, κατέχοντας την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά υπηρεσιών Βοήθειας με μερίδιο αγοράς **35,1%**.

Μία 20ετία Βοήθειας

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

Οδική Βοήθεια

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

Συνεργασία με τη ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ Ασφαλιστική

*Εξαιρετικά ισορροπημένη ως προς το αμοιβαίο όφελος των δύο οργανισμών, με απόδοση σημαντικής αξίας υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας σε μεγάλο πλήθος ασφαλισμένων, είναι η δεκαετής και πλέον συνεργασία της INTERAMERICAN με τη ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ Ασφαλιστική. Κατά το έτος αναφοράς, η Οδική Βοήθεια της Εταιρείας παρέσχε υπηρεσίες συνολικά σε **6.160** οχήματα ασφαλισμένα στη ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ, από τις οποίες οι **2.160** αφορούσαν σε επιτόπου βοήθεια και οι **4.000** σε υπηρεσίες Autohelp. Σημειώνεται ότι κατά το 2012 η INTERAMERICAN κάλυπτε **10.000** οχήματα ασφαλισμένα στη συνεργαζόμενη εταιρεία με Οδική Βοήθεια και **115.000** με Autohelp.*



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.



Ασφάλειες Υγείας και Υπηρεσίες

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

Κατηγορία	Περιγραφή
MEDISYSTEM ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN	• Ιατρικές επισκέψεις σε δίκτυο 1.302 ιατρών • Κάλυψη διαγνωστικών εξετάσεων • Κάλυψη νοσοκομειακών εξόδων με ανώτατο όριο το 1 εκατ. ευρώ ετησίως • Ετήσιο check-up • Άμεση Ιατρική Βοήθεια • Δυνατότητα επιλογής από πέντε ολοκληρωμένα ασφαλιστικά προγράμματα
MEDIHOSPITAL ΚΑΛΥΨΗ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ INTERAMERICAN	• Κάλυψη νοσοκομειακών εξόδων με ανώτατο όριο που ξεπερνάει τα 500.000 ευρώ ετησίως • Ετήσιο check-up • "Γραμμή Υγείας 1010" καθ' όλο το 24ωρο • Δυνατότητα επιλογής από πέντε ολοκληρωμένα ασφαλιστικά προγράμματα
MEDICASH ΕΠΙΔΟΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN	• Παροχή ημερησίου επιδόματος νοσηλείας • Επίδομα χειρουργικής επέμβασης
INTERAMERICAN ΑΜΕΣΗ ΒΟΗΘΕΙΑ	• Γραμμή Υγείας 1010" καθ' όλο το 24ωρο • Άμεση Ιατρική Βοήθεια (υγειονομική μεταφορά)

Ο Στόχος στον Τομέα Υγείας

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

Ανάπτυξη του Δικτύου Υγείας

Το Δίκτυο Υγείας στο κλείσιμο του 2012 συνεργαζόταν συνολικά με:

- **1.302** Ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων
- **233** Διαγνωστικά κέντρα
- **17** Κλινικές

Κατά το 2012 συμφωνήθηκαν νέες συνεργασίες με ιατρούς, διαγνωστικά κέντρα και κλινικές σε περιοχές που ήδη λειτουργεί το MEDISYSTEM, με αποτέλεσμα τη σημαντική ανάπτυξη του Δικτύου. Συγκεκριμένα, το Δίκτυο Υγείας ενισχύθηκε πανελλαδικά,



Επάρκεια Δικτύου

Η ανάπτυξη του Δικτύου Υγείας με νέες συνεργασίες ιατρών διαμόρφωσε, στο κλείσιμο του 2012 την αριθμητική σχέση ιατρών - ασφαλισμένων MEDISYSTEM σε **1:30**.

σύμφωνα με τις ανάγκες κάθε πόλης, τις ελλείψεις σε συγκεκριμένες ειδικότητες, το ασφαλιστικό χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας στη συγκεκριμένη πόλη και ευρύτερα στον νομό, ενώ παράλληλα αξιοποιήθηκε σημαντικό μέρος των βιογραφικών σημειωμάτων ιατρών που η Εταιρεία έλαβε κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα από τα κατά τόπους Γραφεία Πωλήσεων του Δικτύου Agency.

Συνεργασίες που ξεκίνησαν κατά το 2012:

- **132** συμβάσεις με ιατρούς όλων των ειδικοτήτων
- **5** συμβάσεις με διαγνωστικά κέντρα.

Συνεργασία με το "ΙΑΣΩ" Θεσσαλίας



Η INTERAMERICAN συνυπέγραψε (Μάρτιος 2012) συμφωνία με το ΙΑΣΩ Θεσσαλίας για την ένταξη της κλινικής στο δίκτυο συνεργαζομένων νοσηλευτηρίων. Η συνεργασία αφορά στην κάλυψη κάθε ασφαλισμένου με πρόγραμμα υγείας της Εταιρείας και εξυπηρετεί τις ανάγκες υγείας του μεγάλου πελατολογίου στην ευρύτερη περιφέρεια της κεντρικής Ελλάδος, συμπληρώνοντας τη γεωγραφική αναφοράσυνεργασιών με κλινικές σε Αττική, Θεσσαλονίκη και Κρήτη.

Το ΙΑΣΩ Θεσσαλίας είναι ένα σύγχρονο νοσηλευτήριο δυναμικότητας 213 κλινών που παρέχει υπηρεσίες γενικής κλινικής, μαιευτικής-γυναικολογικής κλινικής, ενώ διαθέτει υπερσύγχρονες ειδικές μονάδες, όπως Μονάδα Εντατικής Θεραπείας (ΜΕΘ), Μονάδα Τεχνητού Νεφρού (ΜΤΝ), Εμβρυομητρική, στελεχωμένες με ειδικευμένο προσωπικό. Διαθέτει πλήρως εξοπλισμένα διαγνωστικά εργαστήρια με ιατρικά μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας και είναι στελεχωμένη με ιατρούς όλων των ειδικοτήτων.



Οργάνωση και Ανάπτυξη των επιμέρους Δικτύων Υγείας

Δίκτυο Χειρουργών-Ειδικών Συνεργατών

- Ενισχύθηκε με **71** ιατρούς χειρουργικών ειδικοτήτων
- Αναπτύχθηκε ιδιαίτερα στην Κρήτη (Ηράκλειο, Ρέθυμνο και Χανιά).

Δίκτυο Προασφαλιστικού Ελέγχου

Ολοκληρώθηκε η αναδιάρθρωση του Δικτύου όπου λειτουργεί το MEDISYSTEM, με **189** ιατρούς και διαγνωστικά κέντρα για την εφαρμογή προασφαλιστικού ελέγχου.

E-directory: Ηλεκτρονικός Κατάλογος Μελών Δικτύου Υγείας

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

Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

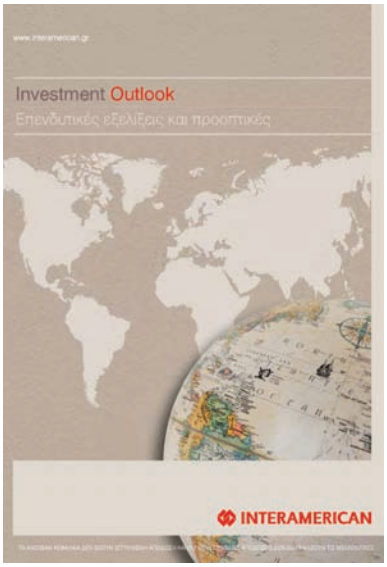
- **Αμοιβαία Κεφάλαια**

Η INTERAMERICAN αποτελεί την πρώτη ασφαλιστική εταιρεία στην Ελλάδα η οποία διέθεσε μέσω του 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. Σήμερα, τα Αμοιβαία Κεφάλαια INTERAMERICAN απο-

τελούν μία από τις πλέον καταξιωμένες οικογένειες επενδυτικών προϊόντων, με ενεργητικό που κατά το 2012 έφθανε τα **326,4** εκατ. ευρώ και με περισσότερους από **126.000** επενδυτές.

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

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



- **Χρηματοδοτικές Λύσεις**

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

Προϊόντα και Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

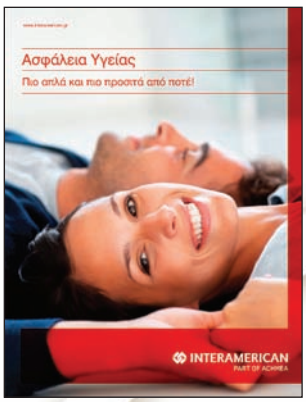
Η επιχειρηματική ανάπτυξη και προοπτική συνδέεται με την ασφαλιστική κάλυψη των επιχειρήσεων. Η INTERAMERICAN διαθέτει για επιχειρήσεις σειρά προϊόντων και υπηρεσιών για:



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

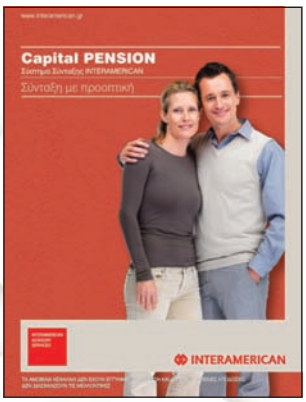
Ειδικότερα στον τομέα της ομαδικής ασφάλισης Ανθρωπίνου Δυναμικού, η Εταιρεία προωθεί προγράμματα:

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

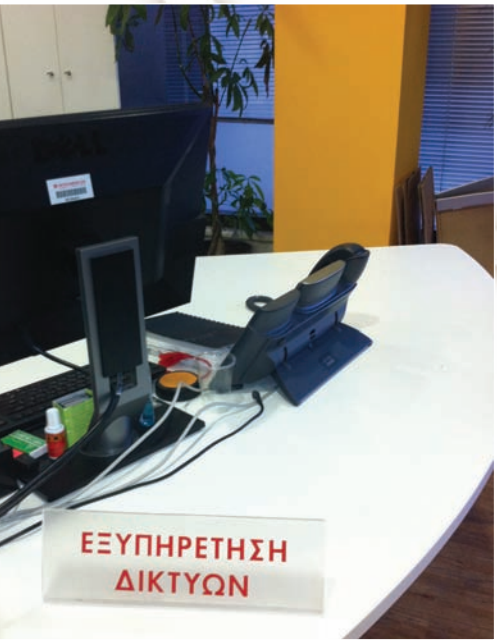








Δίκτυα Διανομής



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

- Δίκτυο Αποκλειστικών Συνεργατών Πωλήσεων
- Δίκτυο συνεργαζομένων Μεσιτών και Πρακτόρων
- Δίκτυο συνεργαζομένων Τραπεζών
- Υπηρεσία απευθείας Ασφάλισης Πελατών.

Η σύνθεση των Δικτύων Διανομής κατά το 2012

1. Δίκτυο Αποκλειστικών Συνεργατών Πωλήσεων (Δίκτυο Agency). Αποτελείται από Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων, Βοηθούς Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων (Unit Managers) και Ασφαλιστικούς Συμβούλους.
2. Δίκτυο συνεργαζομένων Μεσιτών και Πρακτόρων.
3. Δίκτυο συνεργαζομένων Τραπεζών
   (Millennium Bank, Post Bank, FBBank, Τράπεζα Πειραιώς)
4. Υπηρεσία απευθείας Ασφάλισης Πελατών Anytime insurance online
   (**www.anytimeonline.gr**).



Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων: Επιτυχής Αναδιάρθρωση

*Η επιτυχία της στρατηγικής επιλογής για αναδιάρθρωση των Γραφείων Πωλήσεων κατά το 2012 αποδεικνύεται από το γεγονός ότι το Δίκτυο Agency εμφάνισε αποδοτικότητα που ξεπέρασε κατά **130%** τον στόχο που είχε τεθεί για ετησιοποιημένη νέα παραγωγή Ζωής, Υγείας και Ομαδικών Ασφαλίσεων. Ειδικότερα, συνεισέφερε κατά **79%** επί του συνόλου στη νέα παραγωγή ασφαλίστρων. Στις Ασφάλειες Ζωής και Υγείας και στις Ομαδικές, το Δίκτυο παρήγαγε ετησιοποιημένα ασφάλιστρα ύψους **30** εκατ. ευρώ, ενώ στις Γενικές Ασφάλειες σημείωσε μεικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ύψους **61** εκατ. ευρώ.*

Δυνατότητα Σταδιοδρομίας σε Νέους

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

Νέοι Συνεργάτες Πωλήσεων

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

Στρατολόγηση και Βιωσιμότητα Νέων Συνεργατών

Έτος	Στρατολογήσεις	Βιώσιμοι	%
22010	603	85	14,1
2011	457	81	17,7
2012	206	92	44,7

Εκπαιδευτικά Προγράμματα 2012 για τους Συνεργάτες Πωλήσεων

- *12 Προγράμματα Θεσμικής Εκπαίδευσης με **614** συμμετασχόντες (Δίκτυο Agency)*
- *4 Προγράμματα Βασικής Ασφαλιστικής Εκπαίδευσης με **269** συμμετασχόντες (Δίκτυο Agency)*
- *15 Εκπαιδευτικά Προγράμματα ή Ημερίδες στο Μεσιτικό-Πρακτορειακό Δίκτυο με **1.155** συμμετασχόντες*
- *6 Ημερίδες Επαγγελματικού Προσανατολισμού με **300** συμμετασχόντες*
- *10 Προγράμματα εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης με **1.200** συμμετασχόντες των Δικτύων Agency και Πρακτορειακού-Μεσιτικού*
- *5 Προγράμματα Unit Management με το group των **35** Unit Managers (Δίκτυο Agency)*
- *3 Προγράμματα Agency Management με το group των **20** Agency Managers (Δίκτυο Agency)*
- *6 Προγράμματα Financial Planning με **120** συμμετασχόντες (Δίκτυο Agency)*
- *12 Ημερίδες Ανάπτυξης Πωλήσεων Ασφαλιστικών Προϊόντων Ζωής & Υγείας, Γενικών Ασφαλίσεων με **1.100** συμμετασχόντες των Δικτύων Agency και Πρακτορειακού και Μεσιτικού.*





Επιβράβευση - Κίνητρα για τους Συνεργάτες Πωλήσεων



Η INTERAMERICAN φροντίζει για την επιβράβευση των καλύτερων επιδόσεων παραγωγής και της επίτευξης στόχων του προηγουμένου έτους και για τον λόγο αυτόν, οργανώνει σε ετήσια βάση ειδικές εκδηλώσεις για τα Δίκτυα Πωλήσεων. Κατά το 2012 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από είκοσι εκδηλώσεις παρουσίασης προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και επιβράβευσης συνεργατών για όλα τα Δίκτυα Διανομής.

Ένας ακόμη τρόπος επιβράβευσης είναι τα ταξίδια κινήτρων (incentive trips), που η Εταιρεία οργανώνει με τη συμμετοχή των κορυφαίων σε παραγωγή συνεργατών. Κατά τον Ιούλιο του 2012 πραγματοποιήθηκε ταξίδι στη Νορβηγία, που αποτέλεσε σημαντικό κίνητρο για επίτευξη των στόχων. Το ταξίδι στο εξωτερικό έχει καθιερωθεί ως έκφραση αναγνώρισης εκ μέρους της INTERAMERICAN των προσπαθειών των συνεργατών.

Επίσης, η Εταιρεία οργάνωσε και κατά το 2012 τη συμμετοχή συνεργατών της στα παγκόσμια συνέδρια των οργανισμών GAMA International στο Ορλάντο των Η.Π.Α. (Μάρτιος) και Million Dollars Round Table στην Καλιφόρνια (Ιούνιος).









"askme"

Η χρησιμότητα και η ουσιαστική συμβολή της πλατφόρμας "askme" στην υποστήριξη των πωλήσεων αποδεικνύεται και από την υψηλή επισκεψιμότητά της. Κατά το 2012, το "askme" δέχθηκε **640.360** επισκέψεις και είχε **8.526** χρήστες από όλα τα Δίκτυα Πωλήσεων.

Υποστήριξη των Συνεργατών Πωλήσεων

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

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

Επιπλέον, η INTERAMERICAN υποστηρίζει τους συνεργάτες της μέσω τακτικής διοργάνωσης εκπαιδευτικών σεμιναρίων. Το 2012 διοργανώθηκαν **78** εκπαιδευτικά σεμινάρια με τη συμμετοχή περισσοτέρων από **5.000** συνεργατών.

Η ποιότητα και αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της Εταιρείας, επιβεβαιώνεται από το υψηλό ποσοστό επιτυχίας των συμμετασχόντων στις εξετάσεις διαμεσολαβούντων που οργανώνει η Τράπεζα της Ελλάδος. Το ποσοστό επιτυχίας των συνεργατών της INTERAMERICAN στις εξετάσεις αυτές κατά το 2012 ανήλθε στο **95%**.

Καινοτόμος Mobile Εφαρμογή "askme"

Τον καινοτόμο χαρακτήρα της επιβεβαιώνει η INTERAMERICAN με την έναρξη της mobile εφαρμογής του "askme", της λειτουργικής πλατφόρμας για τη διαχείριση των πωλήσεων της Εταιρείας.

Πρόκειται για πρότυπο εργαλείο πωλήσεων με μεγάλο εύρος χρήσης, που είναι σχεδιασμένο για "έξυπνα" κινητά τηλέφωνα -iPhone ή τηλεφωνικές συσκευές με λειτουργικό σύστημα android, με οθόνη αφής- το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σε tablet ή iPad. Η εφαρμογή προσφέρεται στους συνεργάτες του Δικτύου Πωλήσεων και του Μεσιτικού-Πρακτορειακού Δικτύου της Εταιρείας, οι οποίοι έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα "askme" από τον υπολογιστή τους.

Η νέα εφαρμογή, μοναδική για την ελληνική ασφαλιστική αγορά, εκσυγχρονίζει, απλοποιεί και συντομεύει δραστικά μέσω της χρήσης του κινητού τηλεφώνου τη διαδικασία πώλησης ασφαλιστικών προγραμμάτων και εξυπηρέτησης, διατήρησης και υποστήριξης των ασφαλισμένων. Συγκεκριμένα, οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι της INTERAMERICAN, καθώς και όλοι οι συνεργαζόμενοι μεσίτες και πράκτορες, από το κινητό τους:

- *μπορούν να τιμολογούν, να εκδίδουν και να αποστέλλουν ηλεκτρονικά όλα τα ασφαλιστήρια συμβόλαια αυτοκινήτου, κατοικίας και επιχείρησης, άμεσης οδικής και προσωπικής βοήθειας, σκαφών και αστικής ευθύνης, δηλαδή όλα τα προγράμματα γενικών ασφαλίσεων*
- *να έχουν πρόσβαση στα συμβόλαια, να παρακολουθούν τις εισπράξεις και τις ακυρώσεις όλων των κλάδων, καθώς και τις λήξεις συμβολαίων ζωής*
- *να ενημερώνουν τους πελάτες για τους ιατρούς, τα διαγνωστικά κέντρα και τα νοσηλευτήρια του Δικτύου Υγείας της INTERAMERICAN για τα συνεργαζόμενα συνεργεία αυτοκινήτου και να παρέχουν κάθε σχετική υποστήριξη.*





Απευθείας Ασφάλιση από την Anytime

Η INTERAMERICAN, πρωτοπορώντας για άλλη μία φορά, ανέπτυξε περαιτέρω κατά το 2012 και προτείνει μέσω της Anytime μία ολοκληρωμένη διαδικτυακή διαδικασία ασφάλισης, στον ιστότοπο www.anytimeonline.gr . Πρόκειται για έναν μηχανισμό online ασφάλισης αυτοκινήτου, μία πλήρως ψηφιακή διαδικασία πώλησης χωρίς διαμεσολάβηση. Ο πελάτης υπολογίζει μόνος του τα ασφάλιστρα του αυτοκινήτου του και αφού επιλέξει το πρόγραμμα της αρεσκείας του, αγοράζει με πιστωτική κάρτα την ασφάλισή του. Το συμβόλαιό του εκδίδεται ψηφιακά την ίδια στιγμή και αποστέλλεται αυτόματα στον ίδιο με email.

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





Αύξηση των απευθείας Πωλήσεων

*Έχοντας οργανώσει πλήρως την υποδομή της από τις αρχές του 2008 και μετά από μία διετία προσαρμογής στην αγορά, η Anytime έφθασε κατά το 2012 το πελατολόγιό της στους **175.000** πελάτες, καταγράφοντας ημερησίως **2.800** κλήσεις και **6.500** επισκέψεις και σταθεροποιώντας την παραγωγή της πάνω από τα **500** συμβόλαια ημερησίως.*

*Η Anytime είχε ιδιαίτερη συμβολή στην αύξηση κατά **2,2%** του στόλου ασφαλισμένων από την INTERAMERICAN οχημάτων, σε σχέση με το 2011, που έφθασε κατά το 2012 στα **494.084** οχήματα. Η ασφάλιση αυτοκινήτου αποτελεί τον βασικό τομέα δραστηριότητας της Anytime, που παράλληλα προωθεί την ασφάλιση κατοικίας και τις υπηρεσίες βοήθειας.*

Απάντηση στην Κρίση με Καινοτομία, Απλοποίηση και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης

Η Εταιρεία είναι σε συνεχή επαφή με τους πελάτες και το ευρύτερο καταναλωτικό κοινό προσπαθώντας να καταγράφει, κατανοεί και ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους. Για τον λόγο αυτό, διενεργεί τακτικά έρευνες προκειμένου να διαμορφώνει κατάλληλα τα προϊόντα και υπηρεσίες της. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η αυξανόμενη ανασφάλεια που καταγράφεται τα τελευταία τρία χρόνια σχετικά με τις παροχές του Κοινωνικού Συστήματος Ασφάλισης (Υγεία και Σύνταξη).

Η INTERAMERICAN, λαμβάνοντας υπ' όψιν τη δύσκολη οικονομική συγκυρία που βιώνουν οι περισσότεροι Έλληνες, ανταποκρίθηκε κατά το 2012 με:

- τη βελτίωση της τιμολογιακής πολιτικής της στα υπάρχοντα προϊόντα και τις υπηρεσίες
- την απλοποίηση των προϊόντων και την τυποποίηση των διαδικασιών
- την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών, στη λογική του προσιτού κόστους και της ικανοποίησης βασικών αναγκών.

Οι Σύγχρονες Ασφαλιστικές Ανάγκες

Οι ανησυχίες και ειδικότερα οι βασικές ανάγκες των καταναλωτών αναφέρονται κυρίως:

- στην αξιοπρεπή νοσηλεία
- στη διασφάλιση των παιδιών
- στην εξασφάλιση των γηρατειών (δημιουργία κεφαλαίου)
- στην ασφάλεια των περιουσιακών στοιχείων
- στην ασφαλή επένδυση των διαθεσίμων χρημάτων.



Βελτίωση Τιμολογιακής Πολιτικής - Ανάπτυξη νέων Προϊόντων και Υπηρεσιών

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

Παράλληλα, η INTERAMERICAN προχώρησε στην προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών στην Υγεία και στις Γενικές Ασφάλειες.

Στην Ασφάλιση Υγείας:

Ετησίως ανανεούμενα προγράμματα "Freedom", "Optimum" και "Benefit"

Η Εταιρεία προχώρησε στην απλοποίηση του "προϊοντικού" χάρτη της, διαμορφώνοντας σε τρία επίπεδα καλύψεων, που αντιστοιχούν στα προγράμματα "Freedom", "Optimum" και "Benefit", τόσο στον άξονα της προϊοντικής γραμμής MEDISYSTEM όσο και στον άξονα του MEDIHOSPITAL για τη νοσηλεία, με την πρωτοποριακή για την ελληνική ασφαλιστική αγορά προώθηση της ιδέας της ετήσιας ανανέωσης των συμβολαίων. Το πλεονέκτημα των ετησίως ανανεούμενων προγραμμάτων εντοπίζεται στο χαμηλότερο κόστος λόγω διαφορετικών αναγκών αποθεματοποίησης κεφαλαίων εκ μέρους της Εταιρείας.

Ειδικότερα, η μείωση των ασφαλίστρων στα ετησίως ανανεούμενα προγράμματα "Freedom", "Optimum" και "Benefit" μπορεί να φθάσει, π.χ. για ασφαλιζόμενο άνδρα 35 ετών, μέχρι 22% και αντιστοίχως για γυναίκα μέχρι 40% σε σχέση με προηγούμενα προγράμματα ισόβιας κάλυψης που παρείχε η Εταιρεία. Εξάλλου, τα ετησίως ανανεούμενα προγράμματα είναι δυνατόν να αναπροσαρμόζονται στις εκάστοτε συνθήκες και να "παρακολουθούν" τις διαμορφούμενες ανάγκες. Παράλληλα, η INTERAMERICAN απλοποίησε τα εν λόγω προγράμματα ως προς τους όρους των συμβολαίων ενώ εξομοίωσε MEDISYTEM και MEDIHOSPITAL ως προς τις νοσοκομειακές καλύψεις, τους πίνακες ανωτάτων αμοιβών χειρουργών και ως προς τη συμμετοχή του πελάτη στο κόστος, η οποία ορίζεται ανά έτος και όχι ανά περιστατικό.

Προσιτό Κόστος Ασφάλισης της Υγείας

Τα ετησίως ανανεούμενα προγράμματα ασφάλισης της υγείας, σε συνδυασμό με τον καλύτερο έλεγχο και τη μείωση του κόστους συνεργασιών με παρόχους υπηρεσιών που πέτυχε η INTERAMERICAN, επέτρεψαν ευελιξία για πιο προσιτά ασφάλιστρα.



ΠΡΟΪΟΝΤΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	MEDISYSTEM	MEDIHOSPITAL
Freedom	• Ιατρικές επισκέψεις & πράξεις • Διαγνωστικές εξετάσεις + • Νοσοκομειακή κάλυψη 100%	• Νοσοκομειακή κάλυψη 100%
Optimum	• Ιατρικές επισκέψεις & πράξεις • Διαγνωστικές εξετάσεις + • Νοσοκομειακή κάλυψη 80%	• Νοσοκομειακή κάλυψη 80%
Benefit	• Ιατρικές επισκέψεις & πράξεις • Διαγνωστικές εξετάσεις + • Νοσοκομειακή κάλυψη με απαλλασσόμενο € 2.000 ή €10.0000	• Νοσοκομειακή κάλυψη με απαλλασσόμενο € 2.000 ή €10.0000

MEDICASH			
• Νοσοκομειακό	• Χειρουργικό	• Ολοκληρωμένο	• Φύλακας Άγγελος

Στην Ασφάλιση Αυτοκινήτου: Δυναμική Τιμολόγηση

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

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

"Auto Basic", για Φθηνότερη Ασφάλιση Αστικής Ευθύνης

Το νέο πρόγραμμα "Auto Basic" προστέθηκε στη σειρά προγραμμάτων "Auto Classic", "Extra" και "Total" ως μία επιπλέον ακόμη δυνατότητα ποιοτικής αλλά και οικονομικής επιλογής στην ασφάλιση αυτοκινήτου. Το ύψος των ασφαλίστρων είναι ιδιαίτερα προσιτό και διαμορφώνεται δυναμικά με τη παραμετρική εκτίμηση παραγόντων σχετικών με την πιθανότητα ατυχήματος.Η νέα πρόταση της Εταιρείας αποτελεί ασφαλιστική απάντηση στις συνέπειες της οικονομικής κρίσης και περιλαμβάνει την υποχρεωτική κάλυψη της αστικής ευθύνης έναντι τρίτων για σωματικές βλάβες και υλικές ζημιές, αλλά και κάλυψη ζημιών του ασφαλισμένου οχήματος από ανασφάλιστο όχημα, με δεδομένη την αύξηση του εν λόγω κινδύνου εξαιτίας της κυκλοφορίας μεγάλου αριθμού ανασφάλιστων οχημάτων.

Το πακέτο των καλύψεων συμπληρώνουν οι πλήρεις υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας INTERAMERICAN για την περίπτωση ακινητοποίησης του αυτοκινήτου -από την τροφοδοσία με καύσιμα και την αλλαγή ελαστικού μέχρι τη μεταφορά και τη συνολική διαχείριση του ατυχήματος, μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1158- καθώς και η παροχή ιατρικών συμβουλών σε περίπτωση τραυματισμού, μέσω της "Γραμμής Προσωπικής Βοήθειας 1010".

Το "Auto Basic", ως εναλλακτική πρόταση προσιτού κόστους, παρέχεται με ασφάλιστρα κατά 6% - 8% φθηνότερα από τα αντίστοιχα του προγράμματος "Auto Classic", διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ποιότητα των υπηρεσιών INTERAMERICAN.

"CarPoint", Κέντρο Εξυπηρέτησης Αυτοκινήτου

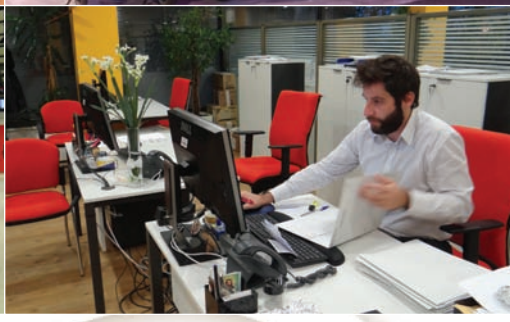
Πρόκειται για μία πρότυπη μονάδα υπηρεσιών αποζημίωσης και επισκευής αυτοκινήτων στη λογική του "one stop shop" για ολοκληρωμένη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη με χαμηλότερο κόστος (βλέπε κεφάλαιο "Ποιά είναι η INTERAMERICAN", θεματική ενότητα "Οι υποδομές").

CAR POINT
Αποζημιώσεις & Επισκευές
Claims And Repairs







Στην Ασφάλιση Προσωπικών Κινδύνων: "Προσωπικό Ατύχημα"

Πρόκειται για ένα πρόγραμμα που προσφέρεται αυτοτελώς, αλλά και συμπληρωματικά σε υφιστάμενα προγράμματα Ζωής και Υγείας και χαρακτηρίζεται από προσιτά ασφάλιστρα και μοναδικά πλεονεκτήματα. Προσφέρει ένα συνδυασμό καλύψεων, με στόχο την αντιμετώπιση όλων των πιθανών συνεπειών, που μπορεί να έχει ένα ατύχημα για τον πελάτη και την οικογένειά του.

Τα Ατυχήματα στην Ελλάδα

Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, στη χώρα μας νοσηλεύονται ετησίως κατά μέσο όρο εξαιτίας ατυχημάτων 170 χιλιάδες άτομα.

"Προσωπικό Ατύχημα" για κάθε ενδεχόμενο

Τα χαρακτηριστικά που καθιστούν το πρόγραμμα μοναδικό, σε συνδυασμό με το προσιτό ασφάλιστρο, είναι:

- *η παροχή των υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας και στα τρία πακέτα καλύψεων*
- *η ενιαία και απλή τιμολόγηση, ανεξαρτήτως επαγγέλματος του ασφαλιζομένου*
- *η πρωτοποριακή αντιμετώπιση προοδευτικής αύξησης των παροχών μόνιμης ολικής και μόνιμης μερικής ανικανότητας από ατύχημα, που μπορούν να φθάσουν μέχρι και το 300% του κεφαλαίου απώλειας ζωής από ατύχημα εφόσον το ποσοστό μόνιμης μερικής ανικανότητας είναι πάνω από 25%.*

Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Η INTERAMERICAN αποδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαχείριση των σχέσεών της με τους πελάτες, καθώς η διατήρηση και ενίσχυση του πελατοκεντρικού χαρακτήρα της αποτελεί προτεραιότητα.

Εξυπηρέτηση Πελατών και Αποζημιώσεις

Η Εταιρεία επικοινωνεί καθημερινά με σημαντικά μεγάλο αριθμό πελατών της. Το 2012 εξυπηρετούνταν ημερησίως περισσότεροι από **1.340** ασφαλισμένοι πελάτες κατά μέσο όρο ενώ συνολικά εξυπηρετήθηκαν **489.365** πελάτες (με αποζημιώσεις, λοιπές καταβολές και υπηρεσίες Βοηθείας - Οδικής και Άμεσης Ιατρικής).

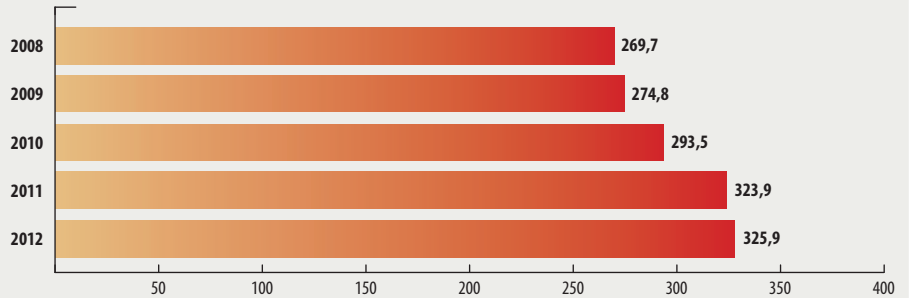
Κατά το έτος αναφοράς του Απολογισμού η INTERAMERICAN κατέβαλε **325,9** εκατ. ευρώ για αποζημιώσεις των ασφαλισμένων πελατών της.

Πελατολόγιο και Αποζημιώσεις

Οι πελάτες της INTERAMERICAN κατά το 2012 υπολογίζονται συνολικά σε περισσότερους από **1** εκατομμύριο, σε σύνολο **1,7** εκατ. συμβολαίων. Η Εταιρεία κατέβαλλε ημερησίως κατά μ.ό. περίπου **1** εκατ. ευρώ σε ασφαλισμένους / δικαιούχους.



Αποζημιώσεις 5ετίας 2008 - 2012



"Back to Front", για τη Βελτίωση της Εξυπηρέτησης των Πελατών

Κατά το 2012 ολοκληρώθηκε το έργο "Back to Front", ένα σημαντικό έργο της INTERAMERICAN στο πλαίσιο του πολυδιάστατου έργου "Health and Life Project", το οποίο αναπτύχθηκε προοδευτικά με πρώτο πυλώνα εφαρμογής τις εκδόσεις συμβολαίων Ζωής και Υγείας. Συγκεκριμένα, μέσω του έργου "Back to Front" πραγματοποιήθηκε μία εκ βάθρων αλλαγή και επανασχεδιασμός των διαδικασιών που εφαρμόζονται στην Εταιρεία, από τη στιγμή της λήψης αίτησης ασφάλισης από πελάτη, μέχρι τη στιγμή της παράδοσης του συμβολαίου.

Health & Life Project
Προσέγγιση Επιχειρηματικών Λειτουργιών

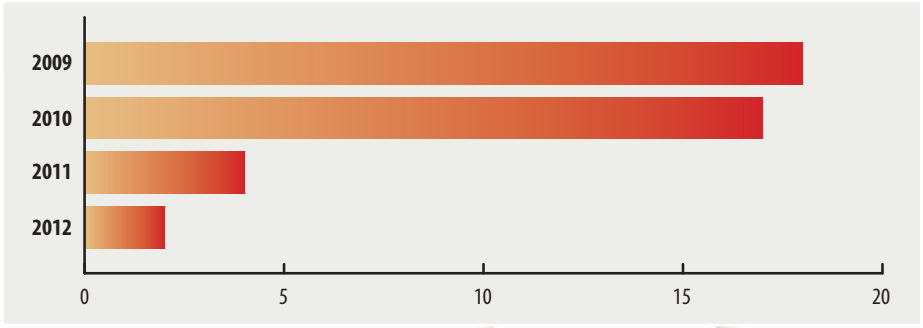


Με το "Back to Front" κατέστη εφικτή η μείωση των ενδιαμέσων φάσεων που μεσολαβούσαν από την στιγμή της συμπλήρωσης της φυσικής αίτησης ασφάλισης μέχρι τη στιγμή της παράδοσης του συμβολαίου στον πελάτη.

Η μείωση αυτή είχε ως αποτέλεσμα μία αντίστοιχη θεαματική μείωση στους χρόνους εξυπηρέτησης των πελατών, αφού ενδεικτικά αναφέρεται ότι από 18 ημέρες που απαιτούνταν κατά μέσο όρο κατά το 2009 για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, ο χρόνος αυτός μειώθηκε κατά το 2011 στις 4 ημέρες και το 2012 σε 2 εργάσιμες.

Με την ολοκλήρωση του εν λόγω έργου και των ανασχεδιασμών των εσωτερικών διαδικασιών που ακολουθούνται, η INTERAMERICAN επιτυγχάνει σημαντική βελτίωση των επιπέδων εξυπηρέτησης των πελατών της. Επιπλέον, αποκτά τη δυνατότητα προσφοράς προϊόντων και υπηρεσιών σε χαμηλότερες τιμές, καθώς μειώνεται το διαχειριστικό κόστος.

Βελτίωση χρόνου ολοκλήρωσης διαδικασίας ασφάλισης



Δέσμευση για Άμεση Εξυπηρέτηση

Η INTERAMERICAN εφαρμόζει Service Level Agreements (Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης) που δεσμεύουν τις επιμέρους Διευθύνσεις της για την ταχύτητα έκδοσης συμβολαίων, με ποσοστό επιτυχίας **90**% για την έκδοση εντός τετραημέρου.



Διαχείριση Παραπόνων

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, έχει δημιουργήσει ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των παραπόνων όχι μόνον των πελατών της, αλλά και κάθε ενδιαφερομένου (π.χ. παραγωγικών συνεργατών, προμηθευτών κ.λπ.). Μέσω του μηχανογραφικού συστήματος υποστήριξης της διαδικασίας χειρισμού παραπόνων που εφαρμόζεται από τις αρχές το 2010, επιτυγχάνεται αποδοτική διαχείριση η οποία έχει ως συνέπεια:

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

Παράπονα 2012

Κατά το 2012 η Εταιρεία έγινε αποδέκτης **3.702** παραπόνων συνολικά.



Η διαδικασία καταγραφής παρέχει έγκυρη πληροφόρηση σχετικά με τον τομέα εργασιών ο οποίος εμφανίζει τα περισσότερα προβλήματα/παράπονα και αποτελεί πηγή πολύτιμης πληροφόρησης για τις ανάγκες των πελατών/ασφαλισμένων. Στο πλαίσιο αυτό, λειτουργεί ηλεκτρονική διαδικασία καταγραφής και επίλυσης του παραπόνου ή της υπόδειξης και έχουν ορισθεί υπεύθυνοι ανά κλάδο εργασιών της Εταιρείας. Το 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.

Μοντέλο Διαχείρισης Παραπόνων

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

Λήψη ▶ **Καταγραφή** ▶ **Επεξεργασία** ▶ **Απάντηση** ▶ **Λήψη**

Αναφορά για τη Διαχείριση Παραπόνων

Τα αποτελέσματα της διαχείρισης παραπόνων αποτυπώνονται κάθε μήνα σε σχετική αναφορά, η οποία κοινοποιείται στους προϊσταμένους των Διευθύνσεων.

Υποδοχή Παραπόνων

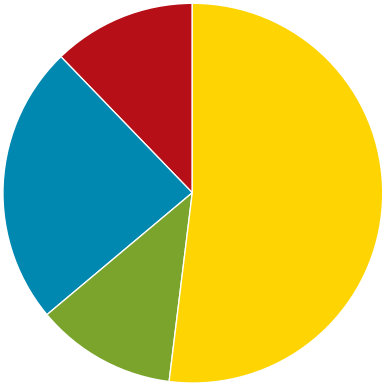
Τα παράπονα μπορούν να διατυπώνονται και να λαμβάνονται μέσω των ακολούθων διαύλων επικοινωνίας:

1. Contact Centers (σημεία τηλεφωνικής επικοινωνίας των πελατών και των Δικτύων Πωλήσεων με την Εταιρεία, "Γραμμή Υγείας 1010" και "Γραμμή Οδικής Εξυπηρέτησης 1158")
2. Διευθύνσεις/Τμήματα Εταιρειών του Ομίλου INTERAMERICAN που έχουν επαφή με πελάτες και Δίκτυα Πωλήσεων (τηλεφωνικά ή/και προσωπικά)
   - Διεύθυνση Client Services/Διεύθυνση Πωλήσεων
   - Διεύθυνση Βοήθειας/Διεύθυνση Ζημιών/Direct Sales
   - Διεύθυνση Ζωής και Υγείας/ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC / MEDIFIRST
3. Εταιρικές ιστοσελίδες: www.interamerican.gr, www.anytimeonline.gr
4. Back Office
5. Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές, Ενώσεις και λοιποί φορείς (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.) της Τράπεζας της Ελλάδος, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., Συνήγορος του Καταναλωτή, κ.λπ.).

Η διαχείριση του συστήματος υπάγεται διοικητικά στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Client Services).Η Νομική Υπηρεσία και η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Function) συνδράμουν τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης στην κατεύθυνση της σύννομης λειτουργίας της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων.

Ο ρόλος τους συνίσταται, ως προς τη Νομική Υπηρεσία, στην οργάνωση συναντήσεων ανά δίμηνο με τους υπευθύνους παραπόνων του κάθε κλάδου εργασιών με σκοπό την εύρεση λύσεων για τη μείωση των παραπόνων, καθώς και τη βελτίωση των διαδικασιών/συστημάτων εφόσον κρίνεται απαραίτητο, ενώ ως προς τη λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, στην παρακολούθηση και τον έλεγχο της λειτουργίας του συστήματος από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης και την προληπτική και κατασταλτική συνδρομή του στον περιορισμό της έκθεσης της Εταιρείας σε κινδύνους από τη μη συμμόρφωσή της προς το σχετικό Κανονιστικό Πλαίσιο (Compliance Risks).

Κατανομή Παραπόνων 2012



Εξυπηρέτηση	52%
Αποζημιώσεις	12%
Προϊόντα	24%
Οικονομικά θέματα	12%

Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση



Η INTERAMERICAN, σταθερά προσανατολισμένη στους πελάτες της, εφαρμόζει πρακτικές συναλλαγών με γνώμονα την οικεία προσέγγιση και ειλικρινή επικοινωνία, τις απλές και ταχείες διαδικασίες συναλλαγής και τους σαφείς, κατανοητούς και διαφανείς όρους στα ασφαλιστήρια συμβόλαια που συνάπτει μαζί τους.

Η Εταιρεία, στο πλαίσιο της εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζει, διαθέτει μηχανισμούς ελέγχου προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή της με το εσωτερικό και εξωτερικό κανονιστικό πλαίσιο, όσον αφορά στις παρεχόμενες προς τον πελάτη πληροφορίες. Οι μηχανισμοί αυτοί αφορούν στη λειτουργία:

- της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- της Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων
- της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου

(βλέπε κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση").

Τήρηση της Νομιμότητας και Διαφάνειας στις Ασφαλιστικές Εργασίες

Κατά την προώθηση των ασφαλιστικών εργασιών της, η Εταιρεία ακολουθεί πλήρως τις αρχές τις νομιμότητας και της διαφάνειας, όπως αυτές καθορίζονται από τη σχετική ισχύουσα νομοθεσία και ειδικότερα από τον Νόμο 2496/1997 και τον Νόμο 2251/1994. Μετά από την έκδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, η INTERAMERICAN 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 Πανελλήνιου Συνδέσμου Ασφαλιστικών Συμβούλων (Π.Σ.Α.Σ.).

Επιπλέον, η Εταιρεία εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την προώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Marketing ελέγχει το υλικό επικοινωνίας (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 αυτό την πλήρη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Αποτέλεσμα των διαδικασιών αυτών ήταν ότι κατά τη διάρκεια του 2012 δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές marketing, προώθησης και διαφήμισης.

Πρωτόκολλο Επικοινωνίας στην Εξυπηρέτηση

Για την υποστήριξη του σκοπού της βέλτιστης εξυπηρέτησης όλων των εν δυνάμει πελατών της Εταιρείας, κατά το 2012 η INTERAMERICAN δημιούργησε το "Πρωτόκολλο Επικοινωνίας στην Εξυπηρέτηση". Πρόκειται για ένα σύνολο κοινών κανόνων και τεχνικών επικοινωνίας που θα πρέπει να ακολουθούν τόσο οι υπεύθυνοι εξυπηρέτησης πελατών όσο, κατ' επέκταση, όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας, ώστε κατά τη διαδικασία της εξυπηρέτησης να εδραιώνεται το καλύτερο δυνατόν επίπεδο επικοινωνίας. Η τήρηση των κανόνων του Πρωτοκόλλου στην καθημερινή πρακτική της εργασίας, σε κάθε επικοινωνία και επαφή προσωπική ή τηλεφωνική με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους προσδίδει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην INTERAMERICAN σχετικά με τον τρόπο προσέγγισης και το επίπεδο εξυπηρέτησης που εξασφαλίζει.

Πρότυπο "Εξυπηρέτησης Πολλών Αστέρων" στην Ασφαλιστική Αγορά

Με τη δημιουργία και υλοποίηση του Πρωτοκόλλου Επικοινωνίας στην Εξυπηρέτηση σε όλα τα επίπεδα και σε όλους τους τομείς της Εταιρείας, στόχος είναι η ενδυνάμωση των σχέσεων συνεργασίας αλλά και ο εντοπισμός, η ανάλυση και κοινή αποδοχή όλων των απαραίτητων συνθηκών που θα οδηγήσουν στην υιοθέτηση πελατοκεντρικής φιλοσοφίας σε κάθε επαφή με τους ασφαλισμένους.



Το πρόγραμμα "Inwriting"

Το πρόγραμμα Inwriting, που ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2011 με βασικό στόχο την επίτευξη του καλύτερου επιπέδου στη γραπτή επικοινωνία με τους πελάτες, αναπτύχθηκε περαιτέρω κατά το 2012.

Το "Inwriting" ενσωματώθηκε στις στρατηγικές προτεραιότητες της Εταιρείας με σκοπό να εφαρμοστεί σε κάθε κλάδο και κάθε Τμήμα που επικοινωνεί γραπτά με τον πελάτη. Έως το τέλος του 2013 εκτιμάται ότι η επίδραση του θα έχει αποτυπωθεί σε όλα τα Τμήματα και τις προϊοντικές γραμμές της Εταιρείας. Η κύρια εξέλιξη του "Inwriting" κατά το 2012 καταγράφεται ως εξής:

- Άλλαξε σχεδόν το 100% της γραπτής επικοινωνίας της Anytime.
- Επαναδιατυπώθηκε ένα μεγάλο μέρος εγγράφων όπως π.χ. επιστολές, βεβαιώσεις κ.λπ. από τους υπόλοιπους κλάδους της INTERAMERICAN.
- Άλλαξαν και διαμορφώθηκαν με μορφή Ερωτήσεων & Απαντήσεων, οι όροι στα προγράμματα Υγείας, Άμεσης Βοήθειας και σε κλάδους Ζημιών, στο πλαίσιο της πολιτικής για απλοποίηση.
- Ολοκληρώθηκε η εκπαίδευση των Guiding Team και Writing Team, που πραγματοποιήθηκε σε ειδικά οργανωμένα σεμινάρια σε συνεργασία με το Ε.Ι.Α.Σ.
- Ολοκληρώθηκε και εκτυπώθηκε η τελική έκδοση του Οδηγού Γραπτής Επικοινωνίας στα μέλη των Guiding Team και Writing Team.
- Ηλεκτρονική έκδοση του Οδηγού Γραπτής Επικοινωνίας αναρτήθηκε στο "εμείς", την ηλεκτρονική πλατφόρμα επικοινωνίας του Ανθρωπίνου Δυναμικού.



Έρευνες Ικανοποίησης Εικόνας, Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων

Η INTERAMERICAN πραγματοποιεί συνεχώς έρευνες ικανοποίησης πελατών ώστε να εντοπίσει τις ανάγκες και να αξιολογήσει το επίπεδο εμπιστοσύνης τους προς την ίδια την Εταιρεία, με σκοπό τη διατήρηση και ανάπτυξη της πελατειακής της βάσης, μέσω της βελτίωσης των υπηρεσιών της, ενώ παράλληλα παρακολουθεί την ικανοποίηση των συνεργατών της. Μέσω των ερευνών καταγράφονται στοιχεία για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των διαφόρων κλάδων, το επίπεδο εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών, το επίπεδο ικανοποίησης των Δικτύων Πωλήσεων. Τα πορίσματα των ερευνών συνεκτιμώνται και λαμβάνονται υπ' όψιν κατά τη σχεδίαση νέων ασφαλιστικών προϊόντων, την εξέλιξη των παρεχομένων υπηρεσιών και τη βελτιστοποίηση διαχείρισης της σχέσης της Εταιρείας με τα Δίκτυα Πωλήσεων και τους ασφαλισμένους.

Έρευνες Ικανοποίησης 2012

Κατά το 2012 διεξήχθησαν οι έρευνες:

1. Εικόνας INTERAMERICAN
2. Εικόνας Anytime
3. Ικανοποίησης Πελατών INTERAMERICAN
4. Ικανοποίησης Πελατών Anytime
5. Ικανοποίησης Πελατών Βοήθειας
6. Ικανοποίησης Δικτύων (ασφαλιστικών συμβούλων και ασφαλιστικών πρακτόρων)
7. Ικανοποίησης Ομαδικών Ασφαλίσεων
8. Ικανοποίησης των Δικτύων Agency και συνεργαζομένων Πρακτόρων-Μεσιτών για θέματα Underwriting Ζωής & Υγείας.

Ευρήματα των Ερευνών Ικανοποίησης 2012

1. Έρευνα Εικόνας INTERAMERICAN

Η έρευνα ανέδειξε την INTERAMERICAN ως μία αξιόπιστη και ισχυρή ασφαλιστική Εταιρεία, με μεγάλη εμπειρία και σταθερά ηγετική παρουσία στην ελληνική αγορά. Διαθέτει κύρος και εμπνέει εμπιστοσύνη στους πελάτες της και τον σεβασμό στους ανταγωνιστές της. Επιπροσθέτως, διακρίνεται για την τεχνογνωσία, την καινοτομία, το μέγεθος και την οικονομική δύναμη της.

- Η INTERAMERICAN διαθέτει το υψηλότερο brand awareness στην αγορά των ασφαλιστικών εταιρειών (**1η** θέση: **59,8%**)

- Η INTERAMERICAN είναι μία εταιρεία που προσελκύει το ενδιαφέρον των καταναλωτών να μάθουν περισσότερα για εκείνη (**2η** θέση).

2. Έρευνα Εικόνας Anytime

- Η έρευνα ανέδειξε την αναγνωρισιμότητα και την επιτυχημένη πορεία της Anytime.
- Η είσοδος της Anytime στην αγορά ασφάλισης αυτοκινήτου, στη βάση μιας καινοτόμου ιδέας, ήταν εντυπωσιακή και συνέδεσε την Εταιρεία με τα γνωρίσματα "πρωτοπόρος", "σύγχρονη", φιλική, "νενανική".
- Η επικοινωνιακή προσέγγιση του κοινού, αναδεικνύει-πέραν της χαμηλής τιμής- και την ποιότητα των υπηρεσιών που η Anytime προσφέρει , καθώς και άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά όπως είναι η αμεσότητα, η απλότητα και η ευκολία πρόσβασης των πελατών στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

3. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

- Το γενικό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών κατά το 2012 διαμορφώθηκε σε **81%** (πολύ ικανοποιημένοι/αρκετά ικανοποιημένοι) σημειώνοντας σημαντική άνοδο σε σχέση με το 2010, οπότε και είχε ανέλθει σε **75%**.
- Η Ασφάλεια Κατοικίας είναι εκείνη η οποία σημείωσε τη μεγαλύτερη αύξηση ως προς την ικανοποίηση πελατών, που έφθασε στο **82%** παρουσιάζοντας αύξηση **6,5%** σε σχέση με το 2010.
- **85%** των πελατών της Εταιρείας θα σύστηναν την INTERAMERICAN στους οικείους τους ενώ, το **83%** θα επέλεγαν ξανά τις υπηρεσίες της.
- Η συνολική ικανοποίηση από τον ασφαλιστή της INTERAMERICAN κατά το 2012 ήταν **93%** (ποσοστό ίσο με το αντίστοιχο του ανταγωνισμού), αυξημένο κατά **4,5%** σε σύγκριση με το 2010.
- Το **67%** των πελατών της INTERAMERICAN χαρακτηρίζει ως "ξεκάθαρη" την επικοινωνία με την Εταιρεία, ενώ το **70%** των ερωτηθέντων επισήμανε ότι έχει παρακολουθήσει διαφήμιση της Εταιρείας τα τελευταία δύο έτη.

4. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Anytime

- Το γενικό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών το 2012 διαμορφώνεται σε **89%** (πολύ ικανοποιημένοι/αρκετά ικανοποιημένοι), παρουσιάζοντας αύξηση **4,7%** σε σχέση με το 2011. Πολύ υψηλό είναι τόσο το ποσοστό των πελατών **(87%)** που δηλώνουν ότι θα παραμείνουν στην Anytime, όσο και αυτών που δηλώνουν πρόθυμοι να προτείνουν την Anytime σε "άλλους" **(91%)**.
- Ο κύριος λόγος που οι πελάτες επιλέγουν την Anytime συνεχίζει να είναι το χαμηλό κόστος των υπηρεσιών της (σχεδόν **92%**), καθώς και η σχέση με την INTERAMERICAN, η ευκολία κατά τη διαδικασία της ασφάλισης και οι ασφαλιστικές καλύψεις οι οποίες παρέχονται.
- Το ποσοστό ικανοποίησης των πελατών της Εταιρείας όσον αφορά την ασφαλιστική κάλυψη παραμένει υψηλό **(77%)**, ενώ η ικανοποίηση όσον αφορά το κόστος υπηρεσιών ανήλθε σε **70%**.
- Η ιστοσελίδα της Anytime (www.anytimeonline.gr) φαίνεται να αποσπά κάθε χρόνο πολύ καλές κριτικές, καθώς κατά μέσο όρο το **82%** των χρηστών που την επισκέφθηκαν την αξιολόγησαν ως "πολύ καλή/αρκετά καλή" σε θέματα που αφορούν στη διαδικασία της ασφάλισης, την πλοήγηση, τον υπολογισμό των ασφαλίστρων και τις λεπτομερείς πληροφορίες για τα παρεχόμενα προϊόντα.
- Η τηλεφωνική επικοινωνία αξιολογείται από τους πελάτες της Anytime ως "πολύ/αρκετά ικανοποιητική" από το **84%** των ερωτηθέντων. Πιο συγκεκριμένα, μεγάλο ποσοστό των πελατών δηλώνουν ικανοποιημένοι από τον εργαζόμενο









που τους εξυπηρέτησε ("ευγενικός και πρόθυμος"), καθώς και από τις λεπτομερείς πληροφορίες που τους μετέφερε.

- Το **88%** των πελατών δηλώνουν ικανοποιημένοι κατά τη χρήση της ασφάλειας αυτοκινήτου Anytime.

5. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών INTERAMERICAN Βοήθειας

- Ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών για τον χρόνο ανταπόκρισης της τεχνικής υποστήριξης και άφιξής της στο σημείο του συμβάντος ανήλθε στο **79,13%**.
- Το γενικό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών σχετικά με την ποιότητα εξυπηρέτησης διαμορφώθηκε σε **77%**.
- Το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών σε σχέση με τον χρόνο εξυπηρέτησής τους από το τηλεφωνικό κέντρο διαμορφώθηκε σε **89,22%**.
- Το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών σε σχέση με την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχεται από το τηλεφωνικό κέντρο διαμορφώθηκε σε **88,55%**.
- Το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών σε σχέση με την ποιότητα εξυπηρέτησής τους από τον τεχνικό διαμορφώθηκε σε **91,5%**.





6. Έρευνα Ικανοποίησης Δικτύων (ασφαλιστικών συμβούλων και Πρακτόρων)

- Οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι αξιολόγησαν θετικά την προθυμία/εξυπηρέτηση των υπαλλήλων του call center, το προωθητικό υλικό, καθώς και τα συστήματα πληροφόρησης "Askme" και "e-Services".
- Οι ασφαλιστικοί πράκτορες αξιολόγησαν θετικά την προθυμία/εξυπηρέτηση των υπαλλήλων, το broker support, τις εγκυκλίους/υπηρεσιακά σημειώματα που τους παρέχονται, καθώς και τα συστήματα πληροφόρησης.
- Από τους ασφαλιστικούς συμβούλους και τους πράκτορες, κρίθηκαν θετικά: στις ασφαλίσεις υγείας η ταχύτητα των αποζημιώσεων, στις ασφαλίσεις ζωής η ταχύτητα διαχείρισης/έκδοσης αποζημιώσεων, εξαγορών και δανείων, στις ασφαλίσεις αυτοκινήτου η διαδικασία έκδοσης συμβολαίων μέσω "e- Services", στις ασφαλίσεις πυρός η διαδικασία έκδοσης συμβολαίων, στον κλάδο αστικής ευθύνης η εξυπηρέτηση από τον κλάδο και στις ομαδικές ασφαλίσεις η υποστήριξη των στελεχών πωλήσεων.

7. Έρευνα Ικανοποίησης Ομαδικών Ασφαλίσεων

- Ο γενικός βαθμός ικανοποίησης για τις ομαδικές ασφαλίσεις ανήλθε σε **80%**, κυμαινόμενος στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος, ενώ στο ίδιο ποσοστό διαμορφώθηκε και η πρόθεση σύστασης της Εταιρείας.
- Πολύ καλές κριτικές φαίνεται να αποσπούν θέματα που αφορούν στην εξυπηρέτηση των στελεχών πωλήσεων, την αποτελεσματικότητα των λύσεων σε σχέση με τις ανάγκες, καθώς και τη σαφήνεια των όρων των συμβολαίων.

8. Έρευνα ικανοποίησης των Δικτύων Agency και συνεργαζόμενων Πρακτόρων και Μεσιτών για θέματα Underwriting Ζωής & Υγείας

- **7** στους 10 συνεργάτες εμφανίζονται πολύ/πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τους κανόνες ιατρικού και οικονομικού underwriting που εφαρμόζει η Εταιρεία.
- Σε ποσοστό **97%** οι συνεργάτες αναγνωρίζουν ότι οι κανόνες είναι πιο απλοί και ευέλικτοι από τους αντίστοιχους άλλων εταιρειών - το εν λόγω στοιχείο αφορά κυρίως στην εκτίμηση των συνεργαζομένων πρακτόρων και μεσιτών, που διατηρούν σχέση και με άλλες εταιρείες.
- **9** στους 10 συνεργάτες κρίνουν ότι οι ιατροί και τα διαγνωστικά κέντρα του δικτύου προασφαλιστικού ιατρικού ελέγχου που έχει συστήσει η Εταιρεία ανταποκρίνονται επαρκώς ως προς τον χρόνο αποστολής των ιατρικών εξετάσεων.

Προμήθειες

Βασικό μέλημα της INTERAMERICAN είναι η δημιουργία σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές της. Προκειμένου αυτό να επιτευχθεί, η Εταιρεία έχει θεσπίσει και εφαρμόζει διαφανείς και αντικειμενικές διαδικασίες αναφορικά με την επιλογή και την αξιολόγηση των προμηθευτών της. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν αφενός την πρόσκληση ενδιαφέροντος και τη συλλογή των προσφορών, οι οποίες υποβάλλονται εντύπως σε κλειστούς φακέλους και αφετέρου την αξιολόγηση των προσφορών και την επιλογή του προμηθευτή με βάση αμερόληπτα και μετρήσιμα κριτήρια. Τα κριτήρια αυτά συνοψίζονται:

- στη σχέση κόστους – ποιότητας
- στη συνέπεια του προμηθευτή ως προς τον χρόνο διεκπεραίωσης της παραγγελίας
- στην τρέχουσα οικονομική κατάσταση του προμηθευτή, σε συνδυασμό με τη θέση του στην αγορά, που αποτελεί προληπτικό μέτρο αποφυγής ή/και περιορισμού προβλημάτων σε ελλείψεις, καθυστερήσεις, ενδεχομένως και αδυναμίας του προμηθευτή να καλύψει τις ανάγκες της Εταιρείας
- στην τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών.

Παράλληλα με τα ως άνω οικονομικοτεχνικά κριτήρια, μία σημαντική παράμετρος που εξετάζει η INTERAMERICAN κατά τη διαδικασία αξιολόγησης είναι η εφαρμογή εκ μέρους των προμηθευτών της συγκεκριμένων περιβαλλοντικών πρακτικών, όπως η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία, η θέσπιση θέσης υπευθύνου περιβάλλοντος, η ύπαρξη περιβαλλοντικής πολιτικής, η adhoc υλοποίηση περιβαλλοντικών δράσεων και η ύπαρξη πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS).

Παρ' όλα αυτά, η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ότι η οικονομική κρίση, η οποία είχε ως συνέπεια την παύση λειτουργίας μέρους των προμηθευτών της, έχει καταστήσει ιδιαιτέρως δύσκολη την αξιολόγηση των προμηθευτών με βάση περιβαλλοντικά κριτήρια και ως εκ τούτου, η εν λόγω αξιολόγηση εφαρμόζεται κατά περίπτωση.

Η Δέσμευση της Εταιρείας στις Προμήθειες

Η σημαντικότερη δέσμευση που έχει αναλάβει η Εταιρεία ως προς τη σχέση με τους προμηθευτές της είναι 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.





Επιτροπή Προμηθειών

Υπεύθυνη για τη διαχείριση όλων των ζητημάτων που αφορούν στους προμηθευτές της Εταιρείας, τη διασφάλιση της τήρησης των δεσμεύσεων που έχει αναλάβει η INTERAMERICAN έναντι του κοινωνικού συνόλου, καθώς και για την επιλογή και αξιολόγηση των προμηθευτών/εργολάβων με βάση τα ως άνω κριτήρια, είναι η Επιτροπή Προμηθειών. Κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής αποτελούν η ενεργός επίβλεψη, η εκτίμηση και η έγκριση όλων των προσφορών των προμηθευτών και των εργολάβων που υποβάλλονται προς την Εταιρεία, καθώς και η αγορά της κινητής περιουσίας και των αναλωσίμων.

Η Επιτροπή Προμηθειών αποτελείται από τον Πρόεδρο (ανώτατο στέλεχος της Οικονομικής Διεύθυνσης) και από τέσσερα μόνιμα μέλη, τα οποία είναι ανώτατα στελέχη των τμημάτων Οικονομικού, Μηχανογράφησης, Διαχείρισης Περιουσίας και Marketing.

Επιπροσθέτως, ένας υπάλληλος της Νομικής Υπηρεσίας έχει ορισθεί να συμμετέχει σε κάθε συνεδρίαση της Επιτροπής και να διασφαλίζει ότι τηρούνται πρακτικά. Προκειμένου να εξασφαλίζεται η αντικειμενικότητα και η εύρυθμη λειτουργία της Επιτροπής καλούνται, ανάλογα με τα υπό συζήτηση θέματα, και διάφορα άλλα στελέχη τμη-

μάτων της Εταιρείας. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον κάθε τρίμηνο και μπορεί να συγκληθεί εκτάκτως, όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο. Ο διορισμός και η παύση των μελών της Επιτροπής αποτελούν αποκλειστική αρμοδιότητα της Εκτελεστικής Επιτροπής της Εταιρείας.

Νέο Σύστημα Προμηθειών

Κατά 2012 η INTERAMERICAN εντατικοποίησε την εφαρμογή και διόρθωσε τις αδυναμίες (όπως, για παράδειγμα, λάθη στην παραμετροποίηση και δυσκολίες στη χρήση του προγράμματος) του νέου ηλεκτρονικού web/SAP συστήματος προμηθειών, που είχε αναπτύξει κατά το 2011. Το νέο σύστημα προμηθειών καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος των αναγκών της Εταιρείας σε υλικά και υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει τις κατηγορίες:

- *ασφαλιστικά έντυπα*
- *έντυπα Marketing (μπροσούρες, φακέλους με λογότυπα της Εταιρείας κ.λπ.)*
- *έξοδα διαφήμισης και διαφημιστικά έντυπα*
- *συντήρηση κτηρίων, αναλώσιμα υλικά γραφείων και λειτουργικά έξοδα ακίνητης περιουσίας στην Αθήνα*
- *υλικό εκτυπώσεων (μελάνια, γραφίτης, χαρτί κ.λπ.)*
- *συμβάσεις εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing) ηλεκτρονικού εξοπλισμού και προγραμμάτων*
- *αγορές παγίων στοιχείων (έπιπλα, air conditioners κ.λπ.)*
- *συνδρομές στον Τύπο και σε κλαδικές/επαγγελματικές οργανώσεις*
- *λοιπές συμβάσεις υπηρεσιών.*

Το σύστημα αυτό αλλάζει τον παραδοσιακό χειρόγραφο τρόπο χειρισμού των προμηθειών, μετατρέποντάς τον σε συστημική ροή εργασίας, ενώ παράλληλα συμβάλλει:

- *στη μείωση του απαιτουμένου χρόνου διεκπεραίωσης της παραγγελίας, μέσω της άμεσης έγκρισής της*
- *στη δημιουργία κοινών πρακτικών διαχείρισης των προμηθευτών για όλες τις θυγατρικές της Εταιρείας*
- *στον καλύτερο λειτουργικό έλεγχο των αγορών, μέσω της τήρησης στατιστικών στοιχείων που επιτρέπουν τη δημιουργία κριτηρίων σπουδαιότητας ανά υλικό/ υπηρεσία*
- *στον καλύτερο οικονομικό έλεγχο των προμηθειών, μέσω του άμεσου ελέγχου του κόστους και της ποσότητας ανά παραγγελία*
- *στην ταχύτερη έγκριση και πληρωμή των τιμολογίων*
- *στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών και στη μείωση της γραφειοκρατίας*
- *στην απλοποίηση της μηχανογράφησης, με τη δημιουργία ενιαίας πλατφόρμας αγορών*
- *στη διασφάλιση της αξιοπιστίας και της διαφάνειας ως προς την επιλογή των προμηθευτών, καθώς πλέον απαιτείται έγκριση από δύο διαφορετικούς Διευθυντές ή Προϊσταμένους Διευθύνσεων ή Τμημάτων της INTERAMERICAN*
- *στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρείας, με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων αντί χαρτιού.*





Τοπικοί Προμηθευτές

Η INTERAMERICAN, με γνώμονα την ανάδειξη της συμβολής της στην ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας, καθώς και εξαιτίας της οικονομικής κρίσης που επέφερε ως αποτέλεσμα τη διακοπή της δραστηριότητας αρκετών εκ των μικροτέρων σε μέγεθος προμηθευτών της, οι οποίοι δραστηριοποιούνταν αποκλειστικά σε τοπικές κοινωνίες, έχει από το 2011 ήδη αλλάξει τον ορισμό που χρησιμοποιεί για τον καθορισμό των τοπικών προμηθευτών. Πλέον, ως τοπικοί προμηθευτές θεωρούνται όσοι εκ των προμηθευτών της Εταιρείας έχουν ως φορολογική έδρα τους την Ελλάδα.

Συνεργασίες και Δαπάνες για Προμήθειες

Η INTERAMERICAN συνεργάζεται σε ποσοστό 97,49% με τοπικούς προμηθευτές και 2,51% με διεθνείς προμηθευτές, ενώ οι δαπάνες της για αγορά προϊόντων και υπηρεσιών ανήλθαν κατά το 2012 σε 49,35 εκατ. και 1,27 εκατ. ευρώ αντιστοίχως.



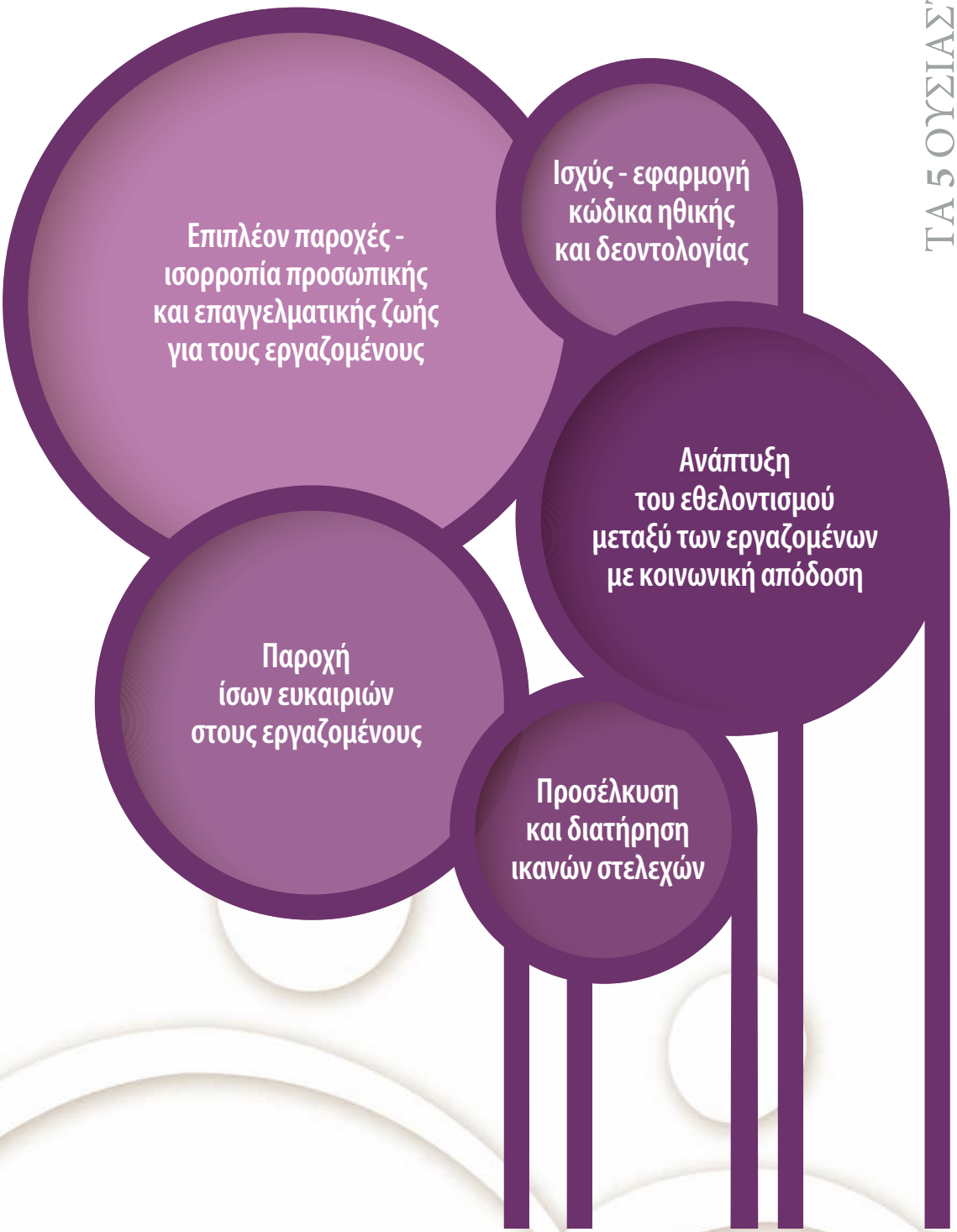


- Πρωτοβουλίες και πλαίσιο Δράσεων για το Ανθρώπινο Δυναμικό
- Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού
- Εργασιακές Σχέσεις
- Διοίκηση και Αξιολόγηση της Απόδοσης
- Αναγνώριση και Ανταμοιβή
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
- Εσωτερική Επικοινωνία





Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



Το πολυτιμότερο κεφάλαιο της INTERAMERICAN είναι οι άνθρωποί της. Η σημερινή επιχειρηματική επιτυχία της Εταιρείας και η ηγετική θέση της στην αγορά οφείλεται σε σημαντικό βαθμό στους ανθρώπους της και τις συνεχείς προσπάθειές τους για την ανάπτυξη της Εταιρείας. Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει τη συμβολή των εργαζομένων της και στοχεύει στην υψηλή ικανοποίησή τους. Η αναγνώριση των εργαζομένων και ο στόχος διατήρησης υψηλής εργασιακής ικανοποίησης επιτυγχάνεται σε σημαντικό βαθμό μέσω της προσφοράς στο προσωπικό της Εταιρείας ενός συνόλου πρόσθετων παροχών. Παράλληλα, η Εταιρεία παρέχει ίσες ευκαιρίες και συντελεί ουσιαστικά στην ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της, αναπτύσσοντας θετικό εργασιακό κλίμα, εξασφαλίζοντας αίσθημα δίκαιης μεταχείρισης και ανταμοιβής. Βασική επιδίωξη της Εταιρείας είναι η προσέλκυση και διατήρηση ταλαντούχων εργαζομένων που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα κατάρτισης και παρακίνησης.

Η Κοινωνία των Ανθρώπων της INTERAMERICAN κατά το 2012

Εργαζόμενοι στις Ασφαλιστικές Εταιρείες	**763**
Εργαζόμενοι στις Υπηρεσίες Βοήθειας	**338**
Εργαζόμενοι στις Υπηρεσίες Υγείας	**185**
Εργαζόμενοι σε λοιπές Υπηρεσίες	**4**
Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι	**1.641**

Πρωτοβουλίες και Πλαίσιο Δράσεων για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Οι εργαζόμενοι αποτελούν πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος καθώς προσφέρουν ένα μοναδικό μείγμα δεξιοτήτων για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων και του οράματος της INTERAMERICAN. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία δεσμεύεται να τους παρέχει πολύτιμη εργασιακή εμπειρία, άριστες συνθήκες εργασίας και επιπρόσθετες κοινωνικές παροχές, όπως δωρεάν ιατρική περίθαλψη και ασφάλιση γι' αυτούς τους και τις οικογένειές τους. Η Εταιρεία επιδιώκει τη δημιουργία ενός ελκυστικού εργασιακού περιβάλλοντος και τη βελτίωση της φήμης της ως εργοδότη προτίμησης, αποσκοπώντας στην υψηλή ικανοποίηση του Προσωπικού της, τη διατήρηση ικανών στελεχών και την προσέλκυση νέων.

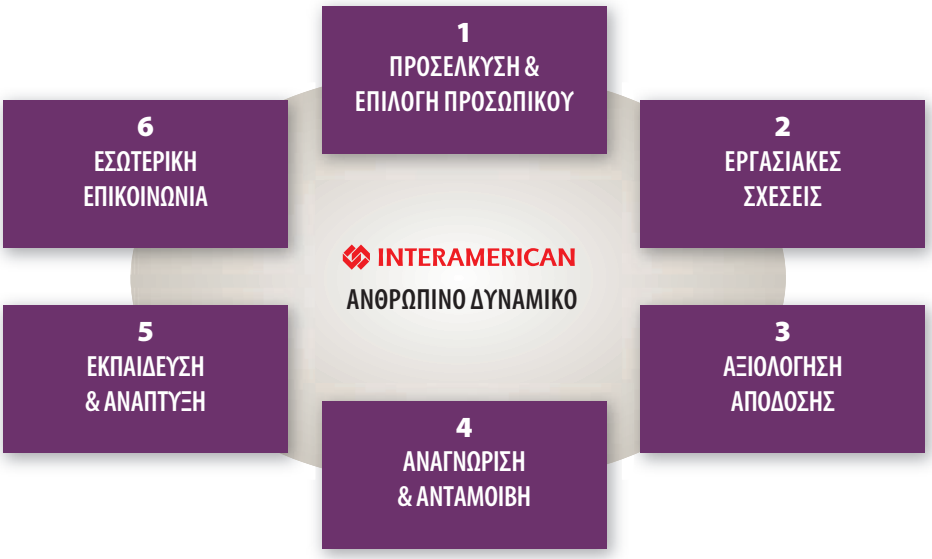
Η INTERAMERICAN, προκειμένου να τηρήσει αυτές τις δεσμεύσεις της, αναπτύσσει το πλάνο δράσεων της στους ακόλουθους έξι άξονες:

Πολιτική και Διαδικασίες

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")**.



Άξονες Διοίκησης Ανθρωπίνου Δυναμικού



Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού

Στον Όμιλο INTERAMERICAN απασχολούνται συνολικά 1.330 εργαζόμενοι, εκ των οποίων οι 769 (57,8%) είναι άνδρες και οι 561γυναίκες (42,2%). Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων απασχολείται στην Αττική (85%), όπου βρίσκεται η έδρα της Εταιρείας και οι διοικητικές υπηρεσίες.

Στοιχεία Ανθρωπίνου Δυναμικού (31/12)	2010	2011	2012
Άνδρες	798	781	769
Γυναίκες	618	601	561
Εργαζόμενοι τρίτων *	1	41	145
Αποχωρήσεις (π.χ. σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)	272	191	175
Προσλήψεις	132	157	123
Εργαζόμενοι στην Αττική	1.163	1.163	1.126
Εργαζόμενοι εκτός Αττικής (υπόλοιπη Ελλάδα)	253	219	204
Συνολικό Προσωπικό	**1.416**	**1.382**	**1.330**

Προτίμηση Εντοπιότητας

Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται σε περιοχές εκτός της Αττικής κατά κανόνα προέρχονται από τις τοπικές περιοχές, με αποτέλεσμα τη συνεισφορά της Εταιρείας στην αύξηση της απασχόλησης σε τοπικό επίπεδο.

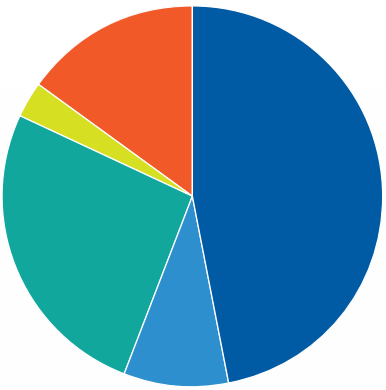
* Οι εργαζόμενοι αυτοί ανήκουν σε τρίτους, αλλά εργάζονται σε μόνιμη βάση στην Εταιρεία λόγω της έναρξης των εργασιών της Anytime και των αναγκών σε υπηρεσίες καθαρισμού. Στη Μηχανογράφηση απασχολούνται επιπλέον εργαζόμενοι, οι οποίοι ανήκουν σε τρίτους και ο αριθμός των οποίων δεν είναι σταθερός/μετρήσιμος, καθώς καθορίζεται περιοδικά με βάση τις εκάστοτε ανάγκες.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι προσλήψεις και οι αποχωρήσεις ανά περιοχή, φύλο και ηλικία, καθώς και η κατανομή των εργαζομένων ανά γεωγραφική περιοχή.

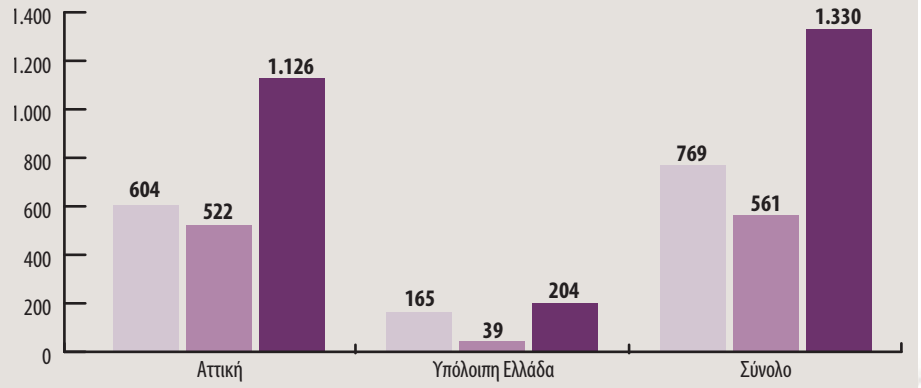
Συνολικές προσλήψεις 2012 ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	18-24	25-39	40-50	51+	Σύνολο
Σύνολο	11 (9%)	73 (60%)	32 (26%)	7 (5%)	123 (100%)
Άνδρες	7 (6%)	43 (35%)	27 (22%)	5 (4%)	82 (67%)
Γυναίκες	4 (3%)	30 (24%)	5 (4%)	2 (2%)	41 (33%)
Αττική	11 (9%)	63 (51%)	26 (21%)	6 (5%)	106 (86%)
Υπόλοιπη Ελλάδα	0 (1%)	10 (8%)	6 (5%)	1 (1%)	17 (14%)
Συνολικές αποχωρήσεις 2012 ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	**18-24**	**25-39**	**40-50**	**51+**	**Σύνολο**
Σύνολο	0 (0%)	64 (36,5%)	64 (36,5%)	47 (27%)	175 (100%)
Άνδρες	0 (0%)	31 (18%)	35 (20%)	27 (15%)	93 (53%)
Γυναίκες	0 (0%)	33 (19%)	29 (17%)	20 (11%)	82 (47%)
Αττική	0 (0%)	52 (30%)	51 (29%)	40 (23%)	143 (82%)
Υπόλοιπη Ελλάδα	0 (0%)	12 (7%)	13 (7%)	7 (4%)	32 (18%)

Ανάλυση αποχωρήσεων 2012

Απολύσεις	47%
Λήξη σύμβασης	9%
Παραιτήσεις	26%
Συνταξιοδοτήσεις	3%
Μεταφορές	15%



Κατανομή Ανθρωπίνου Δυναμικού 2012 ανά περιοχή απασχόλησης και φύλο





Ευκαιρίες Απασχόλησης στην INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με ελληνικά Πανεπιστήμια, ελληνικά και ξένα Κολλέγια, Τ.Ε.Ι. και Ι.Ε.Κ. προσφέροντας τη δυνατότητα εκπόνησης πρακτικής άσκησης φοιτητών στην Εταιρεία, σχεδόν πάντα έναντι αμοιβής. Κατά το 2012 πραγματοποίησαν με επιτυχία την πρακτική άσκησή τους στην Εταιρεία 13 άτομα.

Βασική αρχή της Εταιρείας είναι η προσέλκυση και διατήρηση ταλαντούχων εργαζομένων που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα κατάρτισης και παρακίνησης. Για την προσέλκυση νέων στελεχών (young graduates) η Εταιρεία διοργανώνει στην Ελλάδα, κατά το πρότυπο της ACHMEA, το"Management Trainee Programme". Σκοπός είναι η ανάδειξη ταλαντούχων νέων για τη μελλοντική στελέχωση της Εταιρείας.

"Management Trainee Programme"

Το Management Trainee Programme της Εταιρείας εφαρμόζεται από το 2006 στο πλαίσιο προτύπων αντιστοίχων προγραμμάτων της ACHMEA και αποτελεί μία εξαιρετική ευκαιρία για αποφοίτους Πανεπιστημίων με υψηλά επίπεδα παρακίνησης, ανήσυχο πνεύμα, δυναμισμό και ικανότητες, να εξελιχθούν ως στελέχη και να καλύψουν θέσεις της INTERAMERICAN στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Το πρόγραμμα έχει, ήδη, υλοποιηθεί δύο φορές με εντυπωσιακή ανταπόκριση. Η καινοτομία του προγράμματος συνίσταται στο γεγονός ότι παρέχεται στους συμμετέχοντες (trainees) η ευκαιρία να εργαστούν σε τέσσερα διαφορετικά τμήματα κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών στην Εταιρεία (από ένα εξάμηνο στο καθένα). Η εναλλαγή θέσεων και χώρων εργασίας βοηθά τους συμμετέχοντες να αποκτήσουν σφαιρική εμπειρία σε θέματα εταιρικής οργάνωσης και να ακολουθήσουν διαφορετικές πρακτικές (εργασιακές, ασφαλιστικές κ.ά.). Το Πρόγραμμα αναμένεται να υλοποιηθεί ξανά το 2013.

Επένδυση για το Μέλλον

Το Management Trainee Programme αποτελεί επένδυση για το μέλλον της INTERAMERICAN και της ACHMEA.

Εργασιακές Σχέσεις

Η INTERAMERICAN φροντίζει για τη διαμόρφωση ενός αξιοκρατικού εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών και σεβασμού προς όλους τους εργαζόμενους. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζεται Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής, στον οποίο ορίζονται οι βασικές αρχές ηθικής συμπεριφοράς των εργαζομένων της Εταιρείας. Ο Κώδικας είναι δεσμευτικός και υπογράφεται από όλους εργαζομένους. Επιπλέον, η Εταιρεία επιδιώκει τη διατήρηση μακροχρόνιων εργασιακών σχέσεων με το Προσωπικό της.

Η INTERAMERICAN μεριμνά για την ισορροπία της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων, παρέχει τη δυνατότητα χρήσης ευέλικτου ωραρίου εργασίας και στηρίζει τη δημιουργία οικογένειας. Παράλληλα η Εταιρεία σέβεται απολύτως το δικαίωμα των εργαζομένων στο συνδικαλισμό, στο πλαίσιο του ευρύτερου σεβασμού που επιδεικνύει στα διεθνώς συμφωνηθέντα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα. Τέλος, στο πλαίσιο της διασφάλισης των εργασιακών σχέσεων με τους ανθρώπους της, η Εταιρεία αποδεικνύει έμπρακτα το ενδιαφέρον της διατηρώντας υψηλό επίπεδο υγείας και ασφάλειας για το Προσωπικό.



Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει και εφαρμόζει συγκεκριμένη πολιτική διοικητικής διαχείρισης και σχέσης με το Ανθρώπινο Δυναμικό της. Σύμφωνα με την πολιτική αυτή, η Εταιρεία επενδύει στους ανθρώπους της και φροντίζει για τη διαμόρφωση

των καταλλήλων συνθηκών για την ανάδειξη των προσωπικών δεξιοτήτων που κάθε εργαζόμενος διαθέτει. Επιπλέον, η INTERAMERICAN φροντίζει για τη διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών, με προσανατολισμό στην αξιοκρατία, σεβασμό στη διαφορετικότητα και αποφυγή κάθε είδους διάκρισης.

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 για το μέλλον της Εταιρείας. Η συσστράτευση 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".

Ακόμη, η INTERAMERICAN ανταποκρινόμενη στο κάλεσμα του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ως ελάχιστο δείγμα της πεποίθησης της ηγεσίας 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. Για τον λόγο αυτόν, δεσμευόμαστε να εστιάζουμε στον πλουραλισμό και το σεβασμό της διαφορετικότητας, καθώς και στην προώθηση των ίσων ευκαιριών..."

Ίσες Ευκαιρίες

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

Αναλογία φύλων στη Διοίκηση (2012) - Μέλη Διοικητικών Συμβουλίων *			
Φύλο	**2010**	**2011**	**2012**
Γυναίκες	3	2	2
Άνδρες	65	64	57
Σύνολο	**68**	**66**	**59**

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

Ηλικιακή κατανομή στη Διοίκηση (2012)				
Ηλικιακή ομάδα	**<40**	**40-50**	**51+**	**Σύνολο**
Αριθμός ατόμων	1	26	32	59

Ποσοστό γυναικών σε θέσεις ευθύνης (2012)			
Επίπεδο	**2010**	**2011**	**2012**
Διευθύντρια	10%	10%	10%
Υποδιευθύντρια	36%	29%	24%
Προϊσταμένη	56%	55%	52%



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	2010	2011		2012	
		Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες
Αριθμός ατόμων	10	7	3	7	3
Ποσοστό επί του συνόλου εργαζομένων	0,7%	0,5%	0,2%	0,5%	0,2%



Ισορροπία Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

Η INTERAMERICAN σέβεται, υποστηρίζει και επιδιώκει την ισορροπία μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων της. Σε κάθε περίπτωση χορηγεί τις από το νόμο προβλεπόμενες ειδικές άδειες (άδεια λοχείας/μητρότητας, ειδική παροχή προστασίας της μητρότητας, άδεια θηλασμού και φροντίδας τέκνων) και παροχές προς τους εργαζομένους που πρόκειται να αποκτήσουν παιδί ή απέκτησαν πρόσφατα, ενώ έχει προβεί και σε προσφορά επιπλέον παροχών στους εργαζομένους που έχουν παιδιά. Στη συνέχεια, παρατίθενται ποσοτικά στοιχεία αναφορικά με τη λήψη γονικής άδειας από τους εργαζόμενους της Εταιρείας κατά το 2012.

Άδειες εργαζομένων σχετικά με τη γέννηση παιδιού	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αριθμός εργαζομένων που έλαβαν άδεια λοχείας / μητρότητας	N/A(*)	24	24
Αριθμός εργαζομένων που επέστρεψαν στην εργασία μετά από άδεια λοχείας / μητρότητας και παρέμειναν στην Εταιρεία μετά την πάροδο 12 μηνών από την ημερομηνία επιστροφής.	N/A	28	28
Αριθμός εργαζομένων που επέστρεψαν στην εργασία μετά από άδεια λοχείας / μητρότητας και δεν παρέμειναν στην Εταιρεία μετά την πάροδο 12 μηνών από την ημερομηνία επιστροφής.	N/A	4	4
Ποσοστό επιστροφής εργαζομένων μετά τη λήψη άδειας λοχείας / μητρότητας	N/A	100%	100%
Ποσοστό διατήρησης εργαζομένων που επέστρεψαν μετά τη λήψη άδειας λοχείας / μητρότητας και παρέμειναν μετά την πάροδο 12 μηνών από την ημερομηνία επιστροφής.	N/A	87,5%	87,5%
Αριθμός εργαζομένων που απουσίαζαν με Ειδική Παροχή Προστασίας της Μητρότητας (6μηνο ΟΑΕΔ) το 2012	N/A	22	22
Αριθμός εργαζομένων που είχαν δικαίωμα λήψης άδειας θηλασμού και φροντίδας τέκνων, αιτήθηκαν και έλαβαν την άδεια αυτή	0	24	24

(*1) N/A: Με βάση το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο, οι συγκεκριμένες άδειες αφορούν μόνο σε γυναίκες που γίνονται μητέρες, ενώ μόνο η άδεια θηλασμού και φροντίδας τέκνων προβλέπεται και για τους άνδρες που γίνονται γονείς.







Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός

Το σύνολο των εργαζομένων (100%) της Εταιρείας υπάγεται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Σ.Σ.Ε.). Αναλυτικότερα, στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι συμβάσεις εργασίας της Εταιρείας με το Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης και ανά είδος σύμβασης.

Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης και σύμβαση εργασίας	2010	2011			2012		
		Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Συνολικό Προσωπικό	**1.416**	**781**	**601**	**1.382**	**769**	**561**	**1.330**
Προσωπικό με συλλογική σύμβαση εργασίας	1.416	781	601	1.382	769	561	1.330
Προσωπικό άνευ συλλογικής σύμβασης εργασίας	0	0	0	0	0	0	0
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	1.364	727	573	1.300	722	550	1.272
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	52	54	28	82	47	11	58
Εποχικοί εργαζόμενοι	0	0	0	0	0	0	0
Εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης	1.346	730	580	1.310	721	544	1.265
Εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης	70	51	21	72	48	17	65

Σε κάθε περίπτωση, οι αμοιβές των εργαζομένων πληρούν τις εκάστοτε νόμιμες απαιτήσεις, ενώ το 56% αυτών λαμβάνει αμοιβές πέραν και άνω των ελαχίστων προβλεπομένων από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας ορίων.

Αμοιβές με βάσει τις Σ.Σ.Ε.	2011		2012	
	Αριθμός Εργαζομένων	Ποσοστό Εργαζομένων	Αριθμός Εργαζομένων	Ποσοστό Εργαζομένων
Επί των Σ.Σ.Ε.	565	41%	589	44%
Άνω των Σ.Σ.Ε.	817	59%	741	56%
Σύνολο	**1.382**	**100%**	**1.330**	**100%**



Επιπλέον, η επικοινωνία και η διαβούλευση με τους εργαζομένους και τους φορείς εκπροσώπησής τους είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς έτσι μπορούν να προκύψουν αμοιβαία οφέλη. Για τον λόγο αυτόν, στην INTERAMERICAN εφαρμόζεται συγκεκριμένη λειτουργία εσωτερικής επικοινωνίας και η Εταιρεία συνεργάζεται και επικοινωνεί τακτικά με το Σωματείο Υπαλλήλων της INTERAMERICAN (Σ.ΥΠ.ΙΝ.).

Ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. κατά το 2012 αριθμούσε **746** μέλη, πλήθος που αντιστοιχεί στο **68%** των εργαζομένων στις ασφαλιστικές δραστηριότητες της Εταιρείας (οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στις λοιπές δραστηριότητες εκπροσωπούνται από άλλα συνδικαλιστικά όργανα, επαγγελματικού 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 θεματικό πλαίσιο της επικοινωνίας του Σωματείου με τους εργαζομένους συμπεριλαμβάνονται και διάφορα θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας, όπως η στήριξη πρωτοβουλιών που υλοποιεί η Εταιρεία (αιμοδοσία και άλλα εθελοντικής συμμετοχής προγράμματα).

Η συνεργασία της 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.



Τέλος, ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. διατηρεί το δικαίωμα να απευθύνεται στο Δ.Σ. για οποιοδήποτε σοβαρό ζήτημα απασχολεί τους εργαζομένους, ακόμη και για την υποβολή προτάσεων προς βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Με τον τρόπο αυτόν η INTERAMERICAN επιδιώκει:

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



Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Η διαμόρφωση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, που προστατεύει την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, αποτελεί βασική προτεραιότητα για την INTERAMERICAN. Με προσανατολισμό στην πρόληψη, η Εταιρεία δεσμεύεταινα παρέχει ιδανικές συνθήκες υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Στόχος παραμένει η αποφυγή κάθε ατυχήματος ή/και επαγγελματικής ασθένειας.

Η Εταιρεία υλοποιεί ετησίως προγράμματα εκπαίδευσης εργαζομένων σε σχετικά θέματα, όπως υγείας και ασφάλειας γενικότερα, πρώτων βοηθειώνκαι πυρασφάλειας.

Δαπάνες για Συστήματα Ασφάλειας

Για τη συντήρηση των συστημάτων ασφάλειας,κατά το 2012 δαπανήθηκαν **20.000** ευρώ.

Για ένα Ασφαλές Περιβάλλον Εργασίας

Η INTERAMERICAN 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 φωλιές)
- κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης CCTV με κάμερες και καταγραφικό σύστημα ελέγχου πρόσβασης Access Control
- πυράντοχες πόρτες
- φαρμακεία πλήρως εξοπλισμένα ανά κτήριο και όροφο
- φωτιστικά ασφάλειας Exit
- εξωτερικό εφεδρικό κλιμακοστάσιο εύκολης πρόσβασης: στο κτήριο επί της Λεωφ. Συγγρού και εσωτερικό εφεδρικό κλιμακοστάσιο στο κτήριο επί της οδού Δοϊράνης.



Ασκήσεις για το Προσωπικό

Με σκοπό την επίτευξη υψηλού επιπέδου ετοιμότητας, τη διαμόρφωση εμπειρίας, τον έλεγχο λειτουργίας των συστημάτων και την αξιολόγηση της επάρκειας των ομάδων ασφάλειας και πυρασφάλειας, η Εταιρεία πραγματοποιεί σε ετήσια βάση ασκήσεις πυρασφάλειας. Το 2012 πραγματοποιήθηκαν δύο ασκήσεις εκκένωσης κτηρίων (μία άσκηση εκκένωσης για κάθε κτήριο). Επίσης, συνολικά, 36 πυροσβεστήρες αντικαταστάθηκαν κατά το 2012.

Για την Υγεία των Εργαζομένων

Το επίπεδο των γνώσεων σε θέματα υγείας επηρεάζει σημαντικά την υγεία των εργαζομένων, καθώς έχει επίδραση στη στάση και τις σχετικές συμπεριφορές που αναπτύσσονται στην καθημερινότητα της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής τους, καθώς και του τρόπου εργασίας. Η INTERAMERICAN οργανώνει ετησίως δράσεις με στόχο τη σχετική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του Προσωπικού.

Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τις ενέργειες Προληπτικής Ιατρικής για τους Εργαζομένους βρίσκονται στο κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία".

Ενέργειες Προληπτικής Ιατρικής και Ενημέρωσης Εργαζομένων

Προς την κατεύθυνση αυτή, πραγματοποιήθηκαν οι εξής ενέργειες για τους εργαζομένους κατά το 2012:

- *workshop με θέμα: "Αναγνωρίζοντας & προλαμβάνοντας την κατάθλιψη"*
- *ημερίδα ενημέρωσης γονέων για τις παιδικές ασθένειες, σε συνεργασία με την ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC*
- *ενημερωτική εκδήλωση με θέμα "Υπάρχει τρόπος", για το κάπνισμα και την αντιμετώπισή του σε συνεργασία με την ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC και παροχή προγραμμάτων για τη διακοπή του καπνίσματος σε προνομιακές τιμές*
- *δωρεάν εξέταση και υπερηχογράφημα μαστού από την Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας (Ε.Ε.Μ.)*
- *δωρεάν εξετάσεις (πελματογράφημα, βιταμίνη D, λιπομέτρηση) για την πρόληψη της οστεοπόρωσης*
- *Ridingschool για την εκπαίδευση επαγγελματιών οδηγών μοτοσικλετών του εταιρικού στόλου των υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας και εργαζομένων της Εταιρείας που μετακινούνται καθημερινά με δίκυκλο.*

Δείκτες Επίδοσης στην Υγεία και Ασφάλεια

Η Εταιρεία παρακολουθεί και καταγράφει τα συμβάντα υγείας και ασφάλειας και λαμβάνει πάντα τα απαραίτητα μέτρα, είτε προληπτικά είτε διορθωτικά με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή της στον τομέα αυτόν. Ακόμη, κάθε περιστατικό σχετικό με θέματα υγείας και ασφάλειας του Προσωπικού γνωστοποιείται και κοινοποιείται όπως και όπου ορίζεται από την ελληνική νομοθεσία. Το 2012 ο συνολικός αριθμός ατυχημάτων παρουσίασε μείωση από τα επτά του 2011 στα πέντε (εκ των οποίων τα τέσσερα τροχαία). Κατά συνέπεια, μειώθηκε κατά **33%** ο δείκτης συχνότητας ατυχημάτων (IR). Η αύξηση των χαμένων ημερών λόγω ατυχημάτων κατά το 2012 αιτιολογείται από το γεγονός ότι δύο από τα πέντε ατυχήματα προκάλεσαν πολυήμερη απουσία των παθόντων. Συγκεκριμένα, στο σύνολο των 341 ημερών απουσίας λόγω ατυχημάτων, οι 303 ημέρες αφορούσαν στα προαναφερόμενα δύο ατυχήματα τα οποία ήταν τροχαία. Τέλος, μόνο άνδρες εργαζόμενοι ενεπλάκησαν σε ατυχήματα το 2012.

Σχετικά με την αύξηση των χαμένων ωρών λόγω ασθενειών, αυτή οφείλεται στο γεγονός ότι κατά το 2012 υπήρξαν πέντε περιστατικά μακροχρόνιων ασθενειών τα οποία προκάλεσαν απουσία των παθόντων της τάξεως των 957 ημερών.

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας (*1)	2010	2011	2012
Συνολικός αριθμός ανθρωποωρών εργασίας	2.551.349	2.468.528	2.354.898
Συνολικός αριθμός ημερών εργασίας	327.096	316.478	305.900
Αριθμός ατυχημάτων (*2)	4	7	5
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων (*3)	59	259	341
Απολεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών (*4)	3.378	3.683	4.171
Δείκτης τραυματισμών - IR (InjuryRate)	3,14	5,67	4,25
Δείκτης απωλεσθεισών ημερών - LDR (LostDayRate)	46,25	209,84	289,61
Δείκτης απουσιών - AR (Absentee Rate)	1% (0,010)	1,2% (0,012)	1,4% (0,014)
Δείκτης επαγγελμ. ασθενειών - ODR (Occupational Disease Rate) (*5)	0	0	0
Αριθμός θανάτων	0	0	0



$$\text{Δείκτης τραυματισμών (IR)} = \frac{\text{αριθμός ατυχημάτων} \times 2.000.000}{\text{αριθμός ανθρωποωρών εργασίας}}$$

$$\text{Δείκτης απωλεσθεισών ημερών (LDR)} = \frac{\text{αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας ατυχήματος} \times 2.000.000}{\text{αριθμός ανθρωποωρών εργασίας}}$$

$$\text{Δείκτης Απουσιών (AR)} = \frac{\text{αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας οποιασδήποτε αδυναμίας}}{\text{αριθμός ημερών εργασίας}}$$

(*1) Πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση των δεικτών με σκοπό τον ορθότερο υπολογισμό τους.

(*2) Δε συμπεριλαμβάνονται μικροατυχήματα και μικροτραυματισμοί που δεν οδηγούν σε απουσία.

(*3) Για τον υπολογισμό των χαμένων ημερών, η καταμέτρηση αρχίζει από την επομένη του ατυχήματος.

(*4) Οι άδειες κύησης δεν περιλαμβάνονται. Η αύξηση που παρουσιάζουν οι απολεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών δεν οφείλεται σε αύξηση των περιστατικών αλλά σε μακροχρόνιες ασθένειες που έχουν διαρκέσει όλο το 2012 και συνεχίζουν.

(*5) Δεν έχουν αναφερθεί ή εντοπιστεί εργαζόμενοι με αυξημένο κίνδυνο επαγγελματικών ασθενειών.

Διοίκηση και Αξιολόγηση της Απόδοσης

Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης

Στην INTERAMERICAN έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management)που συνδέεται με το όραμα και τους στρατηγικούς στόχους της Εταιρείας, μεγιστοποιώντας το αποτέλεσμα των ατομικών προσπαθειών, καθώς:

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

Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης που εφαρμόζεται στην Εταιρεία έχει στον πυρήνα του το 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 κριτήρια. Επιπλέον, ο συστημικός τρόπος με τον οποίο αξιολογούνται οι παράμετροι της ατομικής απόδοσης ενισχύει το αίσθημα συμμετοχής και αναγνώρισης των εργαζομένων.

Ο Κύκλος Διοίκησης της Απόδοσης



Το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης

Η εφαρμογή πρακτικών αξιολόγησης της επίδοσης των εργαζομένων έχει πολλαπλά θετικά αποτελέσματα τόσο για τον ίδιο τον Οργανισμό όσο και για τους εργαζομένους. Η INTERAMERICAN εφαρμόζει το σύστημα αξιολόγησης που προτείνει η HayGroup, εταιρεία με διεθνή παρουσία, η οποία εξειδικεύεται στις υπηρεσίες Ανθρωπίνου Δυναμικού.

Το Σύστημα Αξιολόγησης της INTERAMERICAN είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τις ακόλουθες βασικές πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας:

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

Το Πρόγραμμα Αξιολόγησης της Απόδοσης αποτελείται από τα εξής τρία στάδια:



1
ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

2
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ (MIND-TERM REVIEW)
Στη λήξη του α΄ εξαμήνου του έτους

3
ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Το Πρόγραμμα Αξιολόγησης της Απόδοσης στηρίζεται σε Συναντήσεις Αξιολόγησης μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων κατά τις οποίες συζητείται η επίτευξη των στόχων που είχαν συμφωνηθεί στην αρχή του έτους, καθώς και η αξιολόγηση των ιδιοτήτων του εργαζομένου. Από τον Φεβρουάριο 2011, η διαδικασία αξιολόγησης άρχισε να πραγματοποιείται on-line μέσω του μηχανογραφικού Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού "in.for.me". Με τον τρόπο αυτόν, ο αξιολογούμενος έχει πρόσβαση στα ιστορικά στοιχεία της αξιολόγησής του διαχρονικά.

Η on-line υποβολή της αξιολόγησης ξεκινά από τον αξιολογούμενο, ο οποίος καταχωρεί την επίτευξη των στόχων του και αυτο-αξιολογείται στα κριτήρια απόδοσης και τις ιδιότητες. Στη συνέχεια ο προϊστάμενος -και αφού έχει πραγματοποιήσει τη συνάντηση αξιολόγησης με τον εργαζόμενο- συμπληρώνει την τελική αξιολόγηση. Η καταχώριση ολοκληρώνεται με την τελική συμφωνία του αξιολογουμένου επί της τελικής αξιολόγησής του. Στην αρχική σελίδα του **"in.for.me"**, πλατφόρμας στην οποία έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι, διατίθεται για περαιτέρω βοήθεια το Ηλεκτρονικό Μάθημα για τη Διοίκηση της Απόδοσης.

Κατά το 2012, συμμετείχαν στην αξιολόγηση **801** εργαζόμενοι (416 άνδρες και 385 γυναίκες), που αντιστοιχούν στο **94%** του συνόλου των εργαζομένων οι οποίοι συγκέντρωναν τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης (855 εργαζόμενοι), όπως: ειδικότητα (εξαιρούνται της διαδικασίας ορισμένες εξ αυτών, π.χ. οδηγοί), χρόνο υπηρεσίας στην Εταιρεία ή στην τελευταία θέση εργασίας (εξαιρούνται όσοι εργάζονται διάστημα λιγότερο, είτε των δώδεκα μηνών στην Εταιρεία, είτε των έξι μηνών στην τελευταία θέση εργασίας).

Αξιολόγηση Προσωπικού	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αξιολογηθέντες εργαζόμενοι	416	385	801
Συνολικό Προσωπικό*	451	404	855
Ποσοστό επί του συνόλου	92%	95%	94%
Αξιολογηθέντες εργαζόμενοι με πρόσβαση στα αποτελέσματα της αξιολόγησή τους	100%	100%	100%



Πρόσβαση των Εργαζομένων στα Αποτελέσματα Αξιολόγησης

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

* Συνολικό Προσωπικό που συγκεντρώνει τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης.

Αναγνώριση και Ανταμοιβή

Η πολιτική για την ανταμοιβή των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό μέρος του συνολικού συστήματος διοίκησης της απόδοσης στην INTERAMERICAN. Για την αναγνώριση και την ανταμοιβή των εργαζομένων έχει αναπτυχθεί Πολιτική Αμοιβών (Reward Policy), η οποία στηρίζεται στις εξής αρχές και αξίες:

- Η ανταμοιβή να εστιάζεται στην απόδοση
- Να συνδέεται η απόδοση της Εταιρείας με την ανταμοιβή των ατόμων
- Να υπάρχει σημαντική διαφοροποίηση ανταμοιβής μεταξύ "ικανοποιητικής" και "εξαίρετης" απόδοσης
- Να δημιουργούνται κίνητρα για την εξέλιξη του ατόμου
- Να ενισχύεται η γνώση του υπαλλήλου για το "συνολικό πακέτο ανταμοιβής"
- Να ενθαρρύνεται η ομαδική εργασία με την θέσπιση ανταμοιβής που θα στηρίζεται στην ομαδική απόδοση.

Για τον προσδιορισμό της αμοιβής κάθε εργαζομένου υιοθετούνται οι ακόλουθες βασικές κατευθύνσεις:



1. Η αμοιβή πρέπει να αντανακλά και να ανταποκρίνεται στην αξία που έχει προσφέρει ο κάθε εργαζόμενος για την Εταιρεία η οποία είναι συνάρτηση της απόδοσης του εργαζομένου και της αναγνώρισης των προσόντων, δεξιοτήτων και εμπειρίας που αυτός έχει.
2. Η αμοιβή πρέπει να είναι ανταγωνιστική σε σύγκριση με την εξωτερική αγορά εργασίας και ιδιαίτερα στον τομέα της ειδικότητας του κάθε εργαζομένου.
3. Η αμοιβή πρέπει να σχετίζεται με την οικονομική δυνατότητα της Εταιρείας.

Πρόσθετες Παροχές στους Εργαζομένους

Πέραν της από τον νόμο προβλεπομένης βασικής αμοιβής και των λοιπών παροχών, η INTERAMERICAN προσφέρει στους εργαζομένους της ένα πακέτο προσθέτων παροχών. Οι πρόσθετες παροχές που προσφέρει, με χαρακτήρα άμεσης ή έμμεσης οικονομικής αποτίμησης και ηθικής ανταμοιβής, είναι οι εξής:

- *Ομαδική ασφάλιση (Βασικό και Διευρυμένο Πρόγραμμα). Αφορά σε ασφάλιση Ζωής και Υγείας που περιλαμβάνει: ασφάλεια ζωής, ασφάλεια μόνιμης ολικής ανικανότητας, ιατροφαρμακευτική κάλυψη, ιατρικές επισκέψεις, διαγνωστικές εξετάσεις, παροχές μητρότητας, νοσοκομειακή περίθαλψη*
- *Πρόγραμμα Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας*
- *Ασφάλιση Νομικής Προστασίας Οικογένειας*
- *Επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού*
- *Προσωπικά δάνεια. Κατά το 2012 πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση της σχετικής πολιτικής για τα Δάνεια του Προσωπικού, με στόχο τη βελτίωση των όρων. Το επιτόκιο δανεισμού μειώθηκε κατά μία ποσοστιαία μονάδα και αυξήθηκε η διάρκεια της εξόφλησης του δανείου σε 30 μήνες (έναντι 24 μηνών της προηγούμενης πολιτικής)*
- *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 "Υπαλλήλων Έτους" και της πολυετούς υπηρεσίας)*
- *Χώρος εστίασης και γυμναστήριο εντός της Εταιρείας*
- *Ιατρείο*
- *Παιδικές κατασκηνώσεις*
- *Βραβεύσεις παιδιών για την εισαγωγή τους στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και τις αθλητικές διακρίσεις τους*
- *Ψυχαγωγία, δώρα κατά τις εορτές των Χριστουγέννων για τα μικρότερα παιδιά.*

Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν πραγματοποιείται κανενός είδους διάκριση με βάση τον τύπο απασχόλησης και το είδος σύμβασης εργασίας των εργαζομένων, όσον αφορά στις ανωτέρω πρόσθετες παροχές. Οι προαναφερόμενες πρόσθετες παροχές προς τους εργαζομένους ισχύουν για όλο το Προσωπικό της Εταιρείας άμεσα μετά την πρόσληψη, εκτός από τα δύο προγράμματα που περιγράφονται ακολούθως.



Πρόγραμμα Ομαδικής Ασφάλισης Ζωής και Υγείας

Στο πρόγραμμα Ομαδικής Ασφάλισης Ζωής και Υγείας συμμετέχουν οι μισθωτοί με σύμβαση αορίστου χρόνου εργασίας, πλήρους και μειωμένης απασχόλησης, καθώς επίσης οι επί παγία αντιμισθία δικηγόροι.

Οι νεοπροσλαμβανόμενοι μισθωτοί των ανωτέρω κατηγοριών εντάσσονται στην Ομαδική Ασφάλιση (Βασικό Πρόγραμμα) από την πρώτη ημέρα του επομένου μήνα από τη συμπλήρωση δύο μηνών συνεχούς υπηρεσίας στην Εταιρεία, το δε κόστος ασφάλισης βαρύνει αποκλειστικά τον εργοδότη. Στο πρόγραμμα αυτό και όσον αφορά στην κάλυψη Υγείας μπορούν να ασφαλισθούν και τα εξαρτώμενα μέλη των εργαζομένων (σύζυγος και παιδιά) με δική τους πρωτοβουλία και μικρή επιβάρυνση.

Προαιρετικά, ο εργαζόμενος μπορεί να ζητήσει με την υποβολή σχετικής αίτησης την ένταξή του στο Διευρυμένο Πρόγραμμα Ομαδικής Ασφάλισης, ένα πρόγραμμα επαυξημένων παροχών, συμμετέχοντας στο κόστος της παροχής "Κάλυψη Υγείας" και για τον ίδιο.

Οι επιπλέον παροχές του Διευρυμένου Προγράμματος είναι συνοπτικά οι εξής:

- Κάλυψη ιατρικών επισκέψεων στο σπίτι με κλήση στο 1010. Ο ασφαλισμένος επιβαρύνεται με το ποσόν των 15 ευρώ ανά επίσκεψη
- Ανώτατο ετήσιο όριο κάλυψης εξόδων νοσηλείας 300.000 ευρώ για κάθε ασφαλιζόμενο αντί των 30.000 του Βασικού
- Κάλυψη κόστους νοσηλείας σε ποσοστό 100% στα ειδικά συμβεβλημένα νοσοκομεία έναντι του 80% που ισχύει για την ίδια περίπτωση στο Βασικό
- Επίδομα τοκετού 1.200 ευρώ.

Το Διευρυμένο Πρόγραμμα παρέχει στον ασφαλισμένο, πέραν των προσθέτων καλύψεων, τη δυνατότητα να ενταχθεί σε ατομικό πρόγραμμα ασφάλισης χωρίς τον όρο του ελέγχου ασφαλισιμότητας.



Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.)

Στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού Ομίλου INTERAMERICAN (Τ.Ε.Α.) μπορούν να ενταχθούν με αίτησή τους και καταβάλλοντας προσωπικές εισφορές σε ποσοστό από 1% έως 10% του ονομαστικού μισθού τους οι εργαζόμενοι αορίστου χρόνου, πλήρους απασχόλησης.

Η εισφορά της Εταιρείας, η οποία ανέρχεται σε ποσοστό 6,25% του ονομαστικού μισθού των δικαιούχων, καταβάλλεται για υπαλλήλους που έχουν συμπληρώσει δώδεκα μήνες υπηρεσίας.

Η Εργοδοτική Εισφορά στο Τ.Ε.Α.
Κατά το 2012 η INTERAMERICAN διέθεσε συνολικά **1.586.900,40** ευρώ για το Ομαδικό Συνταξιοδοτικό και ΤΕΑ των εργαζομένων της.

Βραβεία Αξίας για τους Εργαζομένους

Σε εκδήλωση, που οργανώθηκε στις 7/6/2012 τιμήθηκαν για έκτη συνεχή χρονιά "οι Υπάλληλοι της Χρονιάς" (2011) και "οι Τριακονταετείς", καθώς και τα παιδιά εργαζομένων που διακρίθηκαν με την εισαγωγή τους σε Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή με τις αθλητικές επιδόσεις τους.

Ως "Υπάλληλοι του Έτους" βραβεύθηκαν οι: Βίβιαν Αραβανή (Γενική Διεύθυνση Διευθύνοντος Συμβούλου), Βάσω Βέννου, Ρένα Ζερβακάκη (Γενική Διεύθυνση Πωλήσεων & Marketing), Νίκος Κούτσικος, Κώστας Φλουρής (Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών), Κατερίνα Κουλάτσου, Κώστας Μπότης, Κατερίνα Παπανάκου, Γιάννης Σαββουλίδης (Γενική Διεύθυνση Ασφαλιστικών Εργασιών).











Το Βραβείο Εθελοντισμού, που θεσμοθετήθηκε το 2011, απονεμήθηκε για το 2012 στον Αντώνη Σταθακόπουλο ως "Εθελοντή Ζωής" της χρονιάς για την αδιάλειπτη συμμετοχή του στις εκδηλώσεις κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.

Για τη συμπλήρωση 30 ετών προσφοράς τιμήθηκαν οι Μ. Αναστασιάδου, Μ. Σπανογιάννη, Π. Καρυώτου, Σ. Σταμούλη, Π. Καφαντάρης και Π. Πισσάνος, ενώ ιδιαίτερη μνεία τιμής έγινε στο Ν. Μητσακάκη για την πολύτιμη προσφορά 40 ετών. Τα παιδιά που διακρίθηκαν και βραβεύθηκαν επειδή πέρασαν το κατώφλι των Α.Ε.Ι. της χώρας είτε για τη συμμετοχή τους σε αθλητικές εκδηλώσεις, έφθασαν τα 22.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Η παροχή ευκαιριών εκπαίδευσης προς τους εργαζόμενους είναι ιδιαίτερα σημαντική για την INTERAMERICAN τόσο για την επιχειρηματική επιτυχία της όσο και για την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων της.

Η Εταιρεία παρέχει σημαντικές ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζομένους της, μέσω διαφόρων εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνει σε ετήσια βάση. Για τον σχεδιασμό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων λαμβάνεται υπ' όψιν η εταιρική στρατηγική σε συνδυασμό με τα χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας και τις ανάγκες και προσδοκίες κάθε εργαζομένου.

Το πλάνο εκπαιδευτικής δράσης καταρτίζεται στη βάση στοιχείων που προκύπτουν από την ανάλυση δύο θεμελιωδών παραγόντων:

- των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού και, αντιστοίχως,
- των ατομικών στόχων των εργαζομένων για ανάπτυξη και προσωπική βελτίωση.

Κατά το 2012 ένας από τους στρατηγικούς στόχους για την ανάπτυξη του Ανθρωπίνου Δυναμικού ήταν και ο εμπλουτισμός των ελαχίστων προβλεπομένων "προδιαγραφών θέσεων εργασίας" με σκοπό τη διατήρηση της Εταιρείας ως Οργανισμού Υψηλής Απόδοσης (High Performance Organization). Η συγκεκριμένη δράση αφορούσε στην αναβάθμιση των προδιαγραφών συγκεκριμένων θέσεων και ρόλων εργασίας, πέραν και άνω των βασικών γνώσεων και ιδιοτήτων, με διαδικασία πιστοποίησης της γνώσης των κατόχων τους σε θέματα Ασφαλιστικά και "Solvency II".



Εξετάστηκαν **468** θέσεις/ρόλοι, προσδιορίσθηκε το επιθυμητό επίπεδο της ασφαλιστικής και επαγγελματικής γνώσης το οποίο πιστοποιημένα πλέον πρέπει να έχει ο κάτοχός τους και σχεδιάστηκαν εκπαιδευτικές ενέργειες στη βάση των νέων αυτών προδιαγραφών.

Η Εκπαίδευση των Εργαζομένων σε Αριθμούς

Κατά το 2012:

- *Πραγματοποιήθηκαν συνολικά **160** εκπαιδευτικά προγράμματα με **1.280** συμμετοχές εργαζομένων.*
- *Ο συνολικός αριθμός ωρών εκπαίδευσης ανήλθε σε **22.539** ώρες, παρουσιάζοντας αύξηση **28%** σε σχέση με το 2011.*
- *Στα εκπαιδευτικά προγράμματα συμμετείχαν συνολικά **749** εργαζόμενοι, δηλαδή το **56%** του Ανθρωπίνου Δυναμικού της Εταιρείας.*
- *Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο ήταν **30** ώρες και ανά εργαζόμενο **16,9 (22.539:1.330)** ώρες στο σύνολο του Ανθρωπίνου Δυναμικού.*

Εκπαίδευση Ανθρωπίνου Δυναμικού ανά βαθμίδα ιεραρχίας	Ανθρώπινο Δυναμικό (δύναμη)			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά βαθμίδα		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Ανώτατη Διοίκηση	51	49	41	721	1.580	2.302	14,1	32,0	44,0
Μεσαία Στελέχη	110	108	105	2.486	3.222	3.495	22,6	29,8	41,0
Υπάλληλοι*	1.255	1.225	1.184	10.786	12.842	16.742	8,6	10,5	27,0
Σύνολο	**1.416**	**1.382**	**1.330**	**13.993**	**17.644**	**22.539**	**9,9**	**12,8**	**30,1**

Εκπαίδευση Ανθρωπίνου Δυναμικού ανά βαθμίδα ιεραρχίας	Ανθρώπινο Δυναμικό (δύναμη)			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά βαθμίδα		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Ανώτατη Διοίκηση	37	4	41	1.970	332	2.302	41,0	83,0	44,0
Μεσαία Στελέχη	55	50	105	1.584	1.911	3.495	33,0	50,0	41,0
Υπάλληλοι*	677	507	1.184	8.633	8.109	16.742	25,0	30,0	27,0
Σύνολο	**769**	**561**	**1.330**	**12.187**	**10.352**	**22.539**	**27,63**	**33,6**	**30,1**

* Εποπτευόμενοι εργαζόμενοι

Κατανομή ωρών εκπαίδευσης ανά θεματολογία

Προγράμματα Τεχνικών Γνώσεων	Ξένες γλώσσες	Διοίκηση	Εξυπηρέτηση πελατών
56%	17%	8%	20%

Προγράμματα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης

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

- Απόκτηση επαγγελματικών τίτλων σπουδών και πιστοποίηση τεχνικών γνώσεων
- Καλλιέργεια και ανάπτυξη δεξιοτήτων διοίκησης
- Ανάπτυξη ταλαντούχων στελεχών

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

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

Ασφαλιστική Εκπαίδευση και Εκπαίδευση στο Solvency

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Εταιρείας, με σκοπό την απόκτηση επαγγελματικών τίτλων σπουδών, την πιστοποίηση τεχνικών γνώσεων και την ανάπτυξη δεξιοτήτων όσον αφορά αποκλειστικά τον ασφαλιστικό κλάδο, χωρίζονται στις ακόλουθες δύο ευρύτερες κατηγορίες:

α. Ασφαλιστική Εκπαίδευση

Σχετικά με την ασφαλιστική εκπαίδευση, κατά το 2012 η Εταιρεία κατηγοριοποίησε την εκπαίδευση που παρείχε στους εργαζομένους της σε:

- **Βασική Ασφαλιστική Εκπαίδευση.** Πραγματοποιείται στην Εταιρεία με την υλο-





ποίηση εσωτερικών προγραμμάτων εκπαίδευσης. Εισηγητές των προγραμμάτων είναι ανώτερα στελέχη της INTERAMERICAN με πολυετή εμπειρία στο αντικείμενό τους και ικανά να μεταδώσουν αποτελεσματικά τη γνώση και εξειδίκευση που έχουν αποκομίσει κατά την επαγγελματική πορεία τους. Κατά το 2012 υλοποιήθηκαν πέντε ενδο-επιχειρησιακές εκπαιδεύσεις με τη συμμετοχή συνολικά **222** εργαζομένων (συγκεκριμένα συμμετείχαν 162 εργαζόμενοι από τις Υπηρεσίες Ζωής & Ζημιών και 60 εργαζόμενοι από τις Υπηρεσίες Βοήθειας).

- **Θεσμική Ασφαλιστική Εκπαίδευση.** Πραγματοποιήθηκε μέσω ενός μεικτού προγράμματος μάθησης, που σκοπό είχε την προετοιμασία των συμμετασχόντων εργαζομένων για τη συμμετοχή τους σε εξετάσεις πιστοποίησης. Συμμετείχαν συνολικά **47** εργαζόμενοι. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα μεικτής μάθησης (blended learning) υλοποιήθηκε σε τρία στάδια:

1. Εξ αποστάσεως μάθηση (distance learning) και συμμετοχή σε workshops, κατά τη διάρκεια του οποίου μελετήθηκαν και αναλύθηκαν πάνω από 600 θέματα που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.
2. Προσομοίωση εξετάσεων μέσω e-testing. Οι συμμετασχόντες είχαν τη δυνατότητα να εκπαιδευτούν στις συνθήκες διεξαγωγής των εξετάσεων.
3. Εκπαίδευση στην αίθουσα. Οι συμμετασχόντες παρακολούθησαν συνολικά πέντε 4ωρα workshops.

Ο κύκλος της Θεσμικής Ασφαλιστικής Εκπαίδευσης ολοκληρώθηκε το 2012 επιτυχώς με τη διεξαγωγή εξετάσεων πιστοποίησης, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν υπό την αιγίδα της Τράπεζας της Ελλάδος.

β. Εκπαίδευση για το Solvency II - Πιστοποίηση των Ασφαλιστικών Γνώσεων

Η ασφαλιστική εκπαίδευση αποτελεί για την Εταιρεία -και κατ' επέκταση τη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού- την αιχμή του ενδιαφέροντος για την τριετία 2011-2013, με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο να αναφέρεται, σε κάθε ευκαιρία, στη σημασία της ασφαλιστικής γνώσης ως μέτρου αξιοπιστίας και επαγγελματισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2012 πιστοποιήθηκαν - όσον αφορά στην επαγγελματική τους γνώση και κατάρτιση - **245** εργαζόμενοι, οι οποίοι είχαν επιτυχή απόδοση στις προβλεπόμενες εξετάσεις αξιολόγησης γνώσεων για το Solvency II. Η εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας στην οποία είχαν πρόσβαση οι εργαζόμενοι. Επιπλέον, με την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης οι εργαζόμενοι συμμετείχαν σε τεστ αξιολόγησης, με σκοπό την παροχή πιστοποίησης επιτυχούς ολοκλήρωσης της εκπαίδευσης.

Ετοιμότητα για το Solvency II ως προς την Εκπαίδευση των Εργαζομένων

Για την εφαρμογή του Solvency II, η Εταιρεία θα είναι έτοιμη από το 2013, παρ' όλο που η ευρωπαϊκή εφαρμογή του αναμένεται από το 2014 και έπειτα. Η απόφαση της Εταιρείας το Προσωπικό της να εκπαιδευτεί και να πιστοποιηθεί κατά προτεραιότητα σε ασφαλιστικά και λοιπά θέματα ικανοτήτων, γνώσεων και επαγγελματισμού συνδέεται άμεσα με τις απαιτήσεις ικανότητας και ήθους που ορίζει το Solvency II.



Προγράμματα κατάρτισης στην Ελλάδα

Η Εταιρεία εφαρμόζει Πολιτική Εσωτερικής Ανάπτυξης Στελεχών, με την οποία στοχεύει στην επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων της. Παράλληλα, τους παρέχει τη δυνατότητα συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης υλοποιώντας προγράμματα:

- προσωπικής βελτίωσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων στη διοίκηση (management), που το 2012 παρακολούθησαν συνολικά **18** στελέχη,
- 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).

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Stepping Up to Management"

Στο πλαίσιο των προγραμμάτων ανάπτυξης δεξιοτήτων στη διοίκηση, από τον Σεπτέμβριο του 2011 έως και τον Απρίλιο του 2012 πραγματοποιήθηκε ο τρίτος κύκλος του εκπαιδευτικού προγράμματος "Stepping Up to Management" με την πιστοποίηση του Harvard Business Publishing. Το πρόγραμμα στοχεύει στη δημιουργία ενός συγχρόνου μηχανισμού συνεχούς ανάπτυξης και απευθύνεται σε στελέχη που διοικούν ομάδες. Με το πρόγραμμα αυτό παρέχεται η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να έχουν άμεση πρόσβαση στην απαιτούμενη γνώση και τα απαραίτητα εργαλεία ώστε να αναπτύξουν την καριέρα τους εντός του Οργανισμού, διατηρώντας συνεχώς υψηλή απόδοση. Οι εκπαιδευτικές ενότητες είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα από οπουδήποτε υπάρχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Το πρόγραμμα χωρίζεται σε τέσσερεις ενότητες διαρκείας δύο μηνών η κάθε μία. Κάθε ενότητα περιλαμβάνει τη διεξαγωγή δύο μαθημάτων με τη μέθοδο e-learning, την προετοιμασία ενός case study την τελευταία εβδομάδα, τη διεξαγωγή on line tests με τα οποία πιστοποιείται η κατανόηση των θεμάτων που διδάχθηκαν οι εκπαιδευόμενοι, καθώς και workshop το οποίο καλύπτει συνολικά το εκπαιδευτικό υλικό της εκάστοτε ενότητας.

Τα workshops αυτά έχουν ως στόχο την επίλυση απορίων και τη μεγιστοποίηση της εμπέδωσης της γνώσης που αποκτήθηκε. Δικαίωμα συμμετοχής στα workshops έχουν οι συμμετέχοντες που έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία την ύλη του e-learning, καθώς και τα σχετικά tests, όπως προκύπτει από τις αναλυτικές αναφορές προόδου τους.

Προγράμματα Κατάρτισης στο Εξωτερικό και Ευκαιρίες Ανάπτυξης

Τα στελέχη της INTERAMERICAN συμμετέχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα για την απόκτηση των απαραιτήτων 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 ACHMEA και είναι τα ακόλουθα:

- Eurekans Management Development, διαρκείας δεκατεσσάρων μηνών: κατά το 2012, στο πρόγραμμα συμμετείχε ένα διευθυντικό στέλεχος της Εταιρείας
- άλλα προγράμματα Διοικητικής Ανάπτυξης είναι τα προγράμματα ACHMEA Senior Leaders Programmes για ανώτατα στελέχη. Συγκεκριμένα, το Ashridge Executive Programme διαρκείας δύο εβδομάδων στο οποίο συμμετείχαν δύο στελέχη της INTERAMERICAN (ένας Γενικός Διευθυντής και ένας αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής και το IEDC - Bled School of Management διάρκειας δέκα ημερών, στο οποίο κατά το 2012 συμμετείχαν δύο ανώτατα στελέχη από τη Διοίκηση της Εταιρείας, μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής.

Ακόμη η Εταιρεία, ως μέλος της ACHMEA, παρέχει τη δυνατότητα σε επιλεγμένα στελέχη της να εμπλουτίσουν και να αναπτύξουν την εργασιακή εμπειρία τους εργαζόμενα σε δομές του μητρικού Οργανισμού εκτός Ελλάδος (International Management Exchange Programme).

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

Επιπλέον, για λόγους εκπαίδευσης, ενημέρωσης, ανταλλαγής γνώσεων και συμμετοχής σε ομάδες έργου, ένας μεγάλος αριθμός εργαζομένων της INTERAMERICAN επισκέπτεται τις δομές της ACHMEA στην Ολλανδία και στις υπόλοιπες χώρες, όπου αυτή δραστηριοποιείται στο πλαίσιο των λεγομένων "short term assignments".



Διαχείριση Εταιρικών Προγραμμάτων & Έργων (PMO)

Εταιρικό Programme Management Office (PMO) ίδρυσε κατά το 2012 η INTERAMERICAN, με σκοπό την ευθυγράμμιση των έργων με την εταιρική στρατηγική και την παροχή πληροφοριών μέσα από αναφορές χαρτοφυλακίου έργων. Το PMO, έδωσε την ευκαιρία να δημιουργηθεί μία ομάδα από BU Project Leaders που δρουν ως σύνδεσμοι με το PMO, ώστε να παραδοθεί η καλύτερη σε ποιότητα υπηρεσία, με συνέπεια σημαντικές βελτιώσεις στην υλοποίηση των επιχειρησιακών στόχων. Σε αυτό το πλαίσιο, διοργανώθηκε σεμινάριο Διοίκησης Έργων και Μεθοδολογίας από το Ινστιτούτο Διοίκησης Έργων (Project Management Institute, PMI) με τη συμμετοχή των BU Project Leaders.



Εσωτερική Ανάπτυξη Στελεχών και Μετακινήσεις

Οι εσωτερικές μετακινήσεις στελεχών αποτελούν εργαλείο ανάπτυξης των ανθρώπων της INTERAMERICAN και σημαντική ευκαιρία αξιοποίησης των εργαζομένων που έχουν αναπτύξει χαρακτηριστικά και δεξιότητες για την ανάληψη θέσεων υψηλότερης ευθύνης, έχοντας ταυτόχρονα αφομοιώσει την κουλτούρα της Εταιρείας και επιδείξει υψηλού βαθμού δέσμευση (engagement). Γι' αυτό 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) με βάση τους οποίους αξιολογείται η επίδοση της Εταιρείας σε σχέση με τους στόχους της.

Πιλοτικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ανθρωπίνου Δυναμικού

Ένα πιλοτικό πλάνο ανάπτυξης του Ανθρωπίνου Δυναμικού, το "Developing our people competency based framework", υλοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2012 και αφορούσε στον λειτουργικό χώρο της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών. Στο πλαίσιο υλοποίησης του προγράμματος αυτού εξετάστηκαν εκ νέου οι απαιτήσεις των θέσεων και ρόλων εργασίας του συγκεκριμένου χώρου. Προέκυψαν τρία διακριτά επίπεδα, Junior-Generalist-Expert, για το καθένα εκ των οποίων προσδιορίστηκαν νέες απαιτούμενες δεξιότητες με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:

- *Επαγγελματική εμπειρία*
- *Γνώσεις και τεχνικές ικανότητες που σχετίζονται με τον ρόλο*
- *Εμπειρία στην εξυπηρέτηση πελατών (customer service level)*
- *Ετήσια αξιολόγηση, δείκτες παρακολούθησης*

Τα σημαντικότερα αποτελέσματα του προγράμματος αυτού ήταν:

- *Συγκεκριμένες περιγραφές θέσεων εργασίας για κάθε επίπεδο*
- *Καθορισμένοι ρόλοι και αρμοδιότητες*
- *Προσωπικοί και ομαδικοί δείκτες παρακολούθησης της απόδοσης.*

Στην Έρευνα Γνώμης Ανθρωπίνου Δυναμικού 2012, που πραγματοποιήθηκε μετά την υλοποίηση του πιλοτικού αυτού προγράμματος, το επίπεδο δέσμευσης (engagement rate) της συγκεκριμένης Διεύθυνσης ανήλθε στο **93%** (έναντι του μ.ό. **88%** της Εταιρείας).

Εκπαίδευση για καριέρα Αναλογιστή

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "International Actuarial Specialists" έχει σχεδιαστεί ώστε να παρέχει την ευκαιρία σε νέους και νέες να ακολουθήσουν καριέρα Αναλογιστή.

Η INTERAMERICAN προσφέρει καινοτόμες ευκαιρίες καριέρας που απευθύνονται σε υποψήφιους οι οποίοι ενδιαφέρονται να εμπλακούν σε πρωτοποριακές δραστηριότητες. Σκοπός του προγράμματος είναι η συγκρότηση μιάς 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.

Ένα πρωτότυπο Σεμινάριο Στρατηγικής, Οργανωτικής Αλλαγής και Ηγεσίας



Ο Miha Pogacnik, καθηγητής στη Σχολή Μεταπτυχιακών Διοίκησης Επιχειρήσεων του Bled School of Management, ανέπτυξε το θέμα "Mastering Change in Uncertain Time; a Musical Leadership Strategy for Emerging Future" σε διευθυντικά στελέχη της Εταιρείας, χρησιμοποιώντας το βιολί και τον λόγο. Έννοιες διοίκησης, καινοτομίας, επιχειρηματικής συμπεριφοράς, αλλαγών και ηγεσίας βρήκαν περιεχόμενο και ερμηνεία στα μουσικά παραδείγματά του (Οκτώβριος).

Εσωτερική Επικοινωνία

Η Εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εφαρμογή κατάλληλης και αποτελεσματικής εσωτερικής επικοινωνίας. Μέσω της εσωτερικής επικοινωνίας επιτυγχάνεται ενίσχυση της ενημέρωσης και συνεπής διάχυση της πληροφόρησης, εισάγονται γνώσεις και πρακτικές, ενδυναμώνονται οι ενδο-εταιρικές σχέσεις, διευκολύνονται οι εταιρικές λειτουργίες και διαμορφώνεται ένα κοινό όραμα.

Παράλληλα, αποτελεί πίστη στην INTERAMERICAN ότι μία καλά δομημένη εσωτερική επικοινωνία είναι δυνατόν να συμβάλλει καθοριστικά στην επίτευξη των συμφωνημένων επιχειρησιακών στόχων. Για την υλοποίηση ενός δομημένου πλάνου δράσεων ενδυνάμωσης της εσωτερικής επικοινωνίας του Οργανισμού, η Εταιρεία έχει θεσπίσει εργασιακό ρόλο Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας. Επιπλέον και έχει συγκροτήσει ομάδα εργαζομένων με υποστηρικτικό ρόλο, το "Δίκτυο Συντονιστών Εσωτερικής Επικοινωνίας". Οι συνολικά οκτώ Συντονιστές Εσωτερικής Επικοινωνίας εκπροσωπούν τους βασικούς τομείς δραστηριοτήτων της Εταιρείας και αποστολή τους είναι να υποστηρίζουν το έργο του Συμβούλου, συντελώντας στη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος της λειτουργίας αυτής.



Σύμβουλος Εσωτερικής Εποικοινωνίας

Συντονιστής 1 | **Συντονιστής 2** | **Συντονιστής 3**

Επικοινωνία του Διευθύνοντος Συμβούλου με το Προσωπικό

Για την ενδυνάμωση της αμφίδρομης επικοινωνίας έχει καθιερωθεί διαδικασία τακτικών συναντήσεων μεταξύ του Διευθύνοντος Συμβούλου και ομάδων εργαζομένων (10-15 άτομα) από όλη την οργανωτική δομή της Εταιρείας.

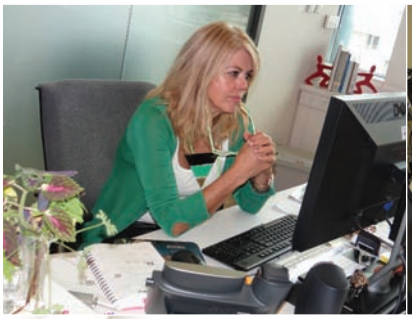
Με τις συναντήσεις αυτές παρέχεται η δυνατότητα άμεσης επαφής μεταξύ εργαζομένων και Διευθύνοντος Συμβούλου. Οι εργαζόμενοι έχουν την ευκαιρία να εκφράσουν τις απόψεις, τις προτάσεις και τους προβληματισμούς τους σε διάφορα θέματα που σχετίζονται με το εργασιακό αντικείμενό τους και τις λειτουργίες της Εταιρείας ή άλλα επίκαιρα επαγγελματικά ζητήματα. Μέσω του μηχανισμού αυτού, διασφαλίζεται η απρόσκοπτη και άμεση επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και της Ανώτατης Διοίκησης, ενώ παράλληλα ενισχύεται το κλίμα εμπιστοσύνης, συνεργασίας, συλλογικότητας και ατομικής δέσμευσης έναντι των επιχειρησιακών στόχων. Κατά το 2012 πραγματοποιήθηκαν δύο τέτοιες συναντήσεις.

Τέλος, στο πλαίσιο των συναντήσεων που έχει θεσπίσει ο Διευθύνων Σύμβουλος για την ενημέρωση της ευρύτερης ομάδας στελεχών για τρέχοντα επιχειρησιακά θέματα, το 2012 πραγματοποιήθηκαν τέσσερεις τακτικές συναντήσεις.


INmail

Προχωρούμε με τη Δύναμη των Ανθρώπων μας

Εγκαίνια για το Car Point









Έρευνα Γνώμης Ανθρωπίνου Δυναμικού

Η INTERAMERICAN κατά το 2012 πραγματοποίησε την καθιερωμένη Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού, αλλά για πρώτη φορά σε ηλεκτρονική μορφή. Η Έρευνα ξεκίνησε στις 26 Νοεμβρίου και ολοκληρώθηκε στις 14 Δεκεμβρίου 2012 από ανεξάρτητο φορέα, την Aon Hewitt, και χαρακτηρίστηκε ως πολύ ικανοποιητική όσον αφορά τη συμμετοχή των εργαζομένων. Συνολικά, ο βαθμός ανταπόκρισης έφθασε σε ποσοστό το **76%** (από τους **1.368** που κλήθηκαν να απαντήσουν, ανταποκρίθηκαν **1.046** εργαζόμενοι).

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε τον Φεβρουάριο 2013 στην Εκτελεστική Επιτροπή της Εταιρείας, ενώ ακολούθησαν εκτενείς παρουσιάσεις και στο Προσωπικό της Εταιρείας.

Το πρωτοποριακό στοιχείο της μεθόδου διεξαγωγής της έρευνας για το 2012 ήταν η δυνατότητα σύγκρισης των αποτελεσμάτων της Εταιρείας με σταθμισμένα στοιχεία σε (3) τρεις άξονες, όπως παρουσιάζονται ακολούθως. Από τη συγκριτική αξιολόγηση προέκυψε ότι η δέσμευση των εργαζομένων της Εταιρείας **(88%)** είναι σημαντικά υψηλότερη σε σχέση με τη δέσμευση που παρουσιάζεται στους άλλους άξονες:

- της ελληνικής αγοράς (τραπεζοασφαλιστικός κλάδος): **63%**
- της ευρωπαϊκής αγοράς (αμιγώς ασφαλιστικός κλάδος): **48%**
- της διεθνούς αγοράς (αμιγώς ασφαλιστικός κλάδος): **57%.**

Στα συμπεράσματα της Έρευνας, αναδείχθηκαν σημαντικές περιοχές οι οποίες επηρεάζουν την εργασιακή δέσμευση του Προσωπικού της INTERAMERICAN. Επισημάνθηκαν ως κρισιμότερες περιοχές που ενδεχόμενα να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην εργασιακή δέσμευση του Προσωπικού. Αναγνωρίζοντας τις συγκεκριμένες περιοχές, η Εταιρεία δίνει προτεραιότητα για την ανάληψη δράσεων σχετικά με αυτές προκειμένου να αποτρέψει την πιθανότητα έλευσης αρνητικών επιδράσεων στην εργασιακή δέσμευση. Ακόμη, εντοπίστηκαν οι σημαντικότερες περιοχές που δύναται ναι αποτελέσουν ευκαιρίες αύξησης της δέσμευσης των εργαζομένων όπως είναι η διαχείριση της απόδοσης, η επικοινωνία, η καινοτομία και οι ευκαιρίες ανάπτυξης της καριέρας. Η INTERAMERICAN εστιάζει το ενδιαφέρον της σε αυτές ώστε να διατηρεί συνεχώς και να αξιοποιεί τη θετική επιρροή τους στην εργασιακή δέσμευση.

Αποτελέσματα Έρευνας 2012

Σε σχέση με την προηγούμενη αντίστοιχη έρευνα που πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 2011, τόσο ο δείκτης της "Ικανοποίησης" (Satisfaction Rate) όσο και της "Δέσμευσης" (Engagement Rate) των εργαζομένων εμφανίζουν εντυπωσιακή άνοδο.

- Η συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων ανέρχεται σε **95%** (έναντι **84%** το 2011).
- Η συνολική δέσμευση των εργαζομένων ανέρχεται σε **88%** (έναντι **71%** το 2011).

Η Σημασία της Δέσμευσης των Εργαζομένων

Ο βαθμός δέσμευσης των εργαζομένων τόσο στη διάσταση του Οργανισμού συνολικά όσο και στην ίδια την εργασία έχει μεγάλη σημασία για κάθε επιχείρηση, γιατί έχει αποδειχθεί ότι επιδρά άμεσα στα αποτελέσματά της. Ο δείκτης αυτός αποκαλύπτει το βαθμό εμπλοκής που έχει ο εργαζόμενος στα δρώμενα του Οργανισμού και το πόσο κινητοποιημένος είναι, ώστε να αυξάνει την παραγωγική συνεισφορά του στην επιχείρηση.

Η Άποψη των Εργαζομένων μετρά

Η Εταιρεία ενθαρρύνει με την Έρευνα Γνώμης τη συμμετοχή των ανθρώπων της στη διαμόρφωση πολιτικών όσον αφορά στην εσωτερική επικοινωνία και εταιρική κουλτούρα, στο περιβάλλον εργασίας, στις αμοιβές και παροχές, στη σταδιοδρομία, εξέλιξη και εκτέλεση καθηκόντων.

Στόχος της έρευνας είναι η ανάδειξη περιοχών που επιδέχονται περαιτέρω βελτίωση και η ιεράρχηση προτεραιοτήτων.



Πλάνα Ενεργειών Διευθύνσεων 2012-2013



Τα πλάνα ενεργειών των Διευθύνσεων αποτελούν ενέργεια δεύτερης φάσης, με την οποία ολοκληρώνεται κάθε φορά η Έρευνα Γνώμης Ανθρωπίνου Δυναμικού. Τα πλάνα εκπονούνται στη βάση των ευρημάτων της Έρευνας Γνώμης και αφορούν σε δράσεις με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και παρακολούθηση προόδου, με στόχο τη βελτίωση θεμάτων που αναδείχθηκαν μέσω της έρευνας. Τα πλάνα ενεργειών αποτελούν βήματα βελτίωσης με άμεση εφαρμογή, που συμφωνούνται μεταξύ των επικεφαλής και του Προσωπικού των Διευθύνσεων.

Κατά το 2012 με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας που κοινοποιήθηκαν σε κάθε Διεύθυνση, οι επικεφαλής προχώρησαν σε εσωτερικές παρουσιάσεις εστιάζοντας στα δικά τους αποτελέσματα. Στη συνέχεια, λαμβάνοντας υπ' όψιν την ανάλυση της αλληλεπίδρασης των διαφορετικών ζητημάτων, συμφώνησαν σε πλάνο ενεργειών με τους εργαζομένους του χώρου ευθύνης τους και προχώρησαν στην άμεση εφαρμογή τους. Τα πλάνα ενεργειών συντάχθηκαν και συμφωνήθηκαν με τους εργαζομένους ανά Διεύθυνση και κοινοποιήθηκαν στη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού.

Διενέργεια Εσωτερικών Δημοσκοπήσεων



Κατά το 2012 πραγματοποιήθηκαν συνολικά τρεις νέες δημοσκοπήσεις μεταξύ των εργαζομένων της INTERAMERICAN.

- **Μάιος:** πραγματοποιήθηκε η πρώτη δημοσκόπηση με θέμα: *"Κατά το 2011, πώς κυρίως μετακινηθήκατε από και προς τον τόπο εργασίας σας;"*, όπου αφορούσε σε στοιχεία σχετικά με τη μετακίνηση των εργαζομένων της Εταιρείας από και προς τον τόπο εργασίας τους κατά το 2011.Στη δημοσκόπηση απάντησαν **348** εργαζόμενοι.
- **Σεπτέμβριος:** πραγματοποιήθηκε η δεύτερη δημοσκόπηση για *"θέματα Ασφάλειας στην Εργασία"*. Η δημοσκόπηση περιελάμβανε τρεις σύντομες ερωτήσεις προκειμένου η Εταιρεία να σχηματίσει μια γενική άποψη για το πώς οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται την Ασφάλεια με σκοπό τον σχεδιασμό ενεργειών και δράσεων για την ενίσχυσή της. Στη δημοσκόπηση απάντησαν **863** εργαζόμενοι.
- **Δεκέμβριος:** η τρίτη δημοσκόπηση, με θέμα: *"ΕΜΕΙΣ, 3 χρόνια μαζί! Θα θέλατε να μας πείτε..."*. Η δημοσκόπηση αυτή είχε σκοπό τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τη λειτουργικότητα και τον εμπλουτισμό της πληροφόρησης στο intranet "**εμείς**". Στη δημοσκόπηση απάντησαν **932** εργαζόμενοι.

Εξειδικευμένες Δράσεις Εσωτερικής Επικοινωνίας



Για την υποστήριξη του σκοπού της βέλτιστης εξυπηρέτησης όλων των εν δυνάμει πελατών της Εταιρείας, κατά το 2012 δημιουργήθηκε το "Πρωτόκολλο Επικοινωνίας στην Εξυπηρέτηση".

Πρόκειται για ένα σύνολο κοινών κανόνων και τεχνικών επικοινωνίας που θα πρέπει να ακολουθούν τόσο οι υπεύθυνοι εξυπηρέτησης πελατών όσο κατ'επέκταση όλοι οι εργαζόμενοι της INTERAMERICAN, ώστε κατά τη διαδικασία της εξυπηρέτησης να εδραιώνεται το καλύτερο δυνατόν επίπεδο επικοινωνίας.

Η εξοικείωση των εργαζομένων με τη νέα αυτή φιλοσοφία πραγματοποιήθηκε μέσω "στοχευμένων δράσεων εσωτερικής επικοινωνίας" όπως η ανάπτυξη εξειδικευμένου "πρωτοκόλλου" επικοινωνίας και σχετικού ερωτηματολογίου που απευθύνθηκε σε όλους τους διευθυντές.

- Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου "Πράξεις Ζωής"
- Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές
- "Πράξεις Ζωής" για την Υγεία
- "Πράξεις Ζωής" για την Αντιμετώπιση Κινδύνων
- "Πράξεις Ζωής" για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες
- "Πράξεις Ζωής" για την Παιδεία και τον Πολιτισμό








Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΤΑ 5 ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ



Το Κοινωνικό Έργο

Η INTERAMERICAN στοχειοθετεί την ενεργό κοινωνική παρουσία και εθελοντική συνεισφορά της, πέρα από την παροχή του αγαθού της ιδιωτικής ασφάλισης, με "Πράξεις Ζωής" για την ποιότητα της κοινωνικής ζωής και της ισορροπίας του φυσικού περιβάλλοντος.

Η INTERAMERICAN, συμπληρωματικά ως προς την αξία που απορρέει από τις ασφαλιστικές δραστηριότητες της, δημιουργεί και αποδίδει αξία στα ενδιαφερόμενα μέρη υλοποιώντας από το 2004 και εντεύθεν, με συνέπεια και συνέχεια, το πολυδιάστατο σχέδιο κοινωνικής υπευθυνότητας "Πράξεις Ζωής".

Πρόκειται για ένα μακρόπνοο σχέδιο κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων και πρωτοβουλιών, που εξελίσσεται με επικαιροποίηση σε ετήσια βάση, εμπλουτιζόμενο τακτικά με νέες πρακτικές και συνεργασίες.



Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου "Πράξεις Ζωής"

Από τη Στρατηγική στις Πρακτικές

Το σχέδιο "Πράξεις Ζωής" υπηρετεί την ενσωμάτωση της κοινωνικής υπευθυνότητας στην εταιρική στρατηγική (κεφάλαιο "Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN").

Συνεπώς, κατά τον σχεδιασμό του ετησίου προγράμματος συνεκτιμώνται ως βασικές παράμετροι:

- οι διαμορφούμενες κοινωνικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές συνθήκες της εποχής και ειδικότερα σήμερα, οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης και ύφεσης στην κοινωνία και το περιβάλλον
- οι επιταγές των διεθνών και τοπικών οργανισμών, των οποίων η Εταιρεία αποτελεί μέλος, για την αειφόρο ανάπτυξη
- η συνάφεια των πρακτικών Ε.Κ.Ε. με το επιχειρησιακό αντικείμενο, ώστε να αξιοποιούνται η τεχνογνωσία, οι υποδομές και οι ασφαλιστικές υπηρεσίες της Εταιρείας
- η ανταπόκριση στις ανάγκες της εταιρικής κοινωνίας των εργαζομένων και συνεργατών με έμφαση στην υγεία και παράλληλα, η ανάπτυξη της εθελοντικής συνεισφοράς τους για την προσθήκη αξίας στις αναλαμβανόμενες εταιρικές πρωτοβουλίες και την ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας για την υπευθυνότητα
- η διάρκεια της συνεργασίας με αναγνωρισμένους για το κοινωνικό και περιβαλλοντικό έργο τους φορείς και οργανώσεις, ώστε να αναπτύσσεται η σχέση, να καλλιεργείται η συναντίληψη και να επιτυγχάνεται σε βάθος χρόνου ουσιαστικό αποτέλεσμα
- η διασπορά των ενεργειών Ε.Κ.Ε. σε ευρύ φάσμα αποδεκτών με διαφορετικές πληθυσμικές ανάγκες (παιδιά, ηλικιωμένα άτομα, περιθωριοποιημένες ομάδες κ.ά.), με γνώμονα τη μεγαλύτερη δυνατή διείσδυση και θετική επίδραση της Εταιρείας στην κοινωνική ζωή.

"Πράξεις Ζωής": η Δομή

Οι κύριοι θεματικοί άξονες, στη βάση των οποίων αναπτύσσονται οι "Πράξεις Ζωής", είναι πέντε:



Οι θεματικοί άξονες "κωδικοποιούν" τους τομείς ενδιαφέροντος της Εταιρείας για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και δράσεων κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, οι οποίες πρακτικά βρίσκουν εφαρμογή σε:

- εκπαιδευτικές - ενημερωτικές - διαδραστικές εκδηλώσεις (σεμινάρια, ομιλίες, καμπάνιες, δημοσιότητα, έντυπη και ψηφιακή επικοινωνία)
- παροχή υπηρεσιών και χρηστικών ειδών για την κάλυψη αναγκών
- οικονομική συνδρομή με χορηγίες και δωρεές
- ηθική συμπαράσταση και υποστήριξη κοινωνικών ομάδων και φορέων.



Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές

Παρά την εντεινόμενη οικονομική κρίση, η πολιτική της INTERAMERICAN είναι να μην περικόψει τις δαπάνες κοινωνικής συνεισφοράς και περιβαλλοντικών ενεργειών και παράλληλα, να επιδιώξει την προσθήκη εναλλακτικών πρακτικών Ε.Κ.Ε. χαμηλού κόστους για την Εταιρεία. Τέτοιες πρακτικές ενσωματώθηκαν κατά το 2012 στον σχεδιασμό Ε.Κ.Ε., όπως είναι π.χ. η δωρεάν παροχή ασφάλισης και υπηρεσιών υγείας και η συμμετοχή σε συμπράξεις με χαμηλό οικονομικό προϋπολογισμό. Το συνολικό ποσόν που διέθεσε η INTERAMERICAN κατά το έτος αναφοράς σε χορηγίες, δωρεές και λοιπές κοινωνικές ενέργειες αποτυπώνεται, σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη, ακολούθως.

Δαπάνες για Πρακτικές	2008	2009	2010	2011	2012
Οικονομική συνεισφορά Ε.Κ.Ε. (€)	178.422	208.080	226.844	245.638	309.015
Ποσοστιαία αναλογία επί των συνολικών κερδών προ φόρων	1,07%	0,97%	-*	-*	4,67%

*Κατά τα έτη 2010, 2011 τα συνολικά οικονομικά αποτελέσματα της INTERAMERICAN ήταν αρνητικά. (βλέπε κεφάλαιο "Ποιά είναι η INTERAMERICAN" - θεματική ενότητα "Οικονομικά Στοιχεία").

2012, έτος Συνεργασιών

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της κοινωνικής διάστασης των υπηρεσιών της, η INTERAMERICAN έχει εντάξει τις υποδομές της στο σχέδιο "Πράξεις Ζωής" παρέχοντας δωρεάν υπηρεσίες υγειονομικής μεταφοράς και οδικής υποστήριξης με κινητοποίηση του στόλου οχημάτων και τη συμμετοχή του εξειδικευμένου Προσωπικού της. Κατά το 2012, η Εταιρεία υπέγραψε μνημόνια συνεργασίας με την Εθελοντική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων (Ε.Δ.Ο.Κ.), με στόχο τον βέλτιστο δυνατό συντονισμό παροχής υπηρεσιών Πρώτων Βοηθειών σε ομάδες που βρίσκονται σε έκτακτη ανάγκη ή κίνδυνο και με τον Εθνικό Οργανισμό Μεταμοσχεύσεων (Ε.Ο.Μ.).

Συνέπεια ως προς τη διάθεση Οικονομικών Πόρων για την Ε.Κ.Ε.

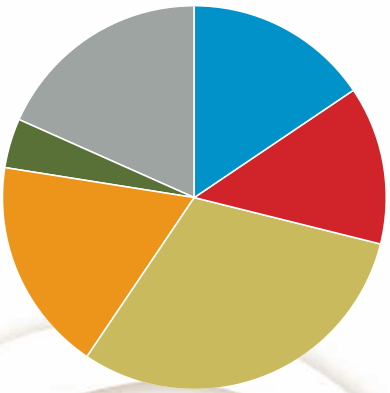
Η INTERAMERICAN παρουσίασε κατά το έτος 2012 αξιόλογη ποσοστιαία αναλογία δαπανών για δράσεις Ε.Κ.Ε. έναντι των προ φόρων κερδών, παρά τα συνολικά αρνητικά αποτελέσματα των ετών 2010 και 2011.

Ειδικότερα, η κατανομή της συνολικής δαπάνης του 2012 ανά θεματικό άξονα Ε.Κ.Ε. διαμορφώθηκε ως εξής:

Κατηγορία Πρακτικών	Ποσόν (€)		Ποσοστό %
	2011	2012	
Φροντίδα για την Υγεία	43.136	48.790	15,8%
Αντιμετώπιση Κινδύνων	38.900	41.107	13,3%
Αρωγή Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων	89.166	93.987	30,4%
Υποστήριξη του Πολιτισμού και της Παιδείας	46.995	55.845	18,1%
Προστασία του Περιβάλλοντος	16.955	12.786	4,1%
Λοιπές χορηγίες - δωρεές	10.486	56.500	18,3%
Σύνολο	245.638*	309.015*	100,00%

*Στο ανωτέρω ποσόν περιλαμβάνονται και τα ασφάλιστρα της παροχής δωρεάν ασφαλιστικής κάλυψης σε οργανισμούς και ομάδες ατόμων, ως κοινωνική αρωγή. Αντιθέτως, δεν περιλαμβάνονται οι χορηγίες εκδηλώσεων και συνεργασιών για ασφαλιστικά θέματα.

Κατανομή Δαπανών Ε.Κ.Ε. ανα Κατηγορία



Επισημαίνεται ότι κατά το 2012 συνεισέφεραν χορηγικά, εκτός προϋπολογισμού της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε., και οι Γενικές Διευθύνσεις Πωλήσεων & Marketing, Ζωής & Υγείας, οι Διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Εσωτερικού Ελέγχου, Εκπαίδευσης και οι εταιρείες Γενικών Ασφαλειών και Βοήθειας.

Λοιπές Δαπάνες Ανάπτυξης Ε.Κ.Ε.	Ποσόν (€)
Συνδρομές σε φορείς - οργανώσεις για την αειφορία	11.394,20
Επικοινωνία και Δημοσιότητα (καταχωρίσεις, έντυπα)*	30.377,17
Σύνολο	**41.771,37**

*Δεν περιλαμβάνεται το κόστος έκδοσης του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.

Απόδοση Άμεσου Οφέλους

Η INTERAMERICAN κατευθύνει το μεγαλύτερο μέρος **(περίπου το 90%)** των διαθεσίμων οικονομικών πόρων της για την Ε.Κ.Ε. σε Πρακτικές, με σκοπό την απόδοση άμεσου οφέλους στο κοινωνικό σύνολο.

Αποτελεί πολιτική της Εταιρείας οι δαπάνες Επικοινωνίας και Δημοσιότητας για την Ε.Κ.Ε. να κυμαίνονται περί το 10% επί του συνόλου των δαπανών για Πρακτικές, Επικοινωνία και Δημοσιότητα.



Στη συνέχεια, παρουσιάζονται ανά θεματικό άξονα οι κυριότερες δράσεις που ανέπτυξε η Εταιρεία κατά το 2012. Οι περιβαλλοντικές δράσεις περιλαμβάνονται στο ιδιαίτερο, επόμενο κεφάλαιο "Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον".

"Πράξεις Ζωής" για την Υγεία

Εστίαση στην Πρόληψη

Η INTERAMERICAN υπογραμμίζει την αξία της πρόληψης, ως "θώρακα" της υγείας των πολιτών, με κοινωνικές πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη των βασικών γνώσεων για την υγεία και την εφαρμογή τακτικού ιατρικού ελέγχου.

Για την INTERAMERICAN, η υγεία αποτελεί πολυτιμότατο αγαθό ζωής, προαπαιτούμενο για την ατομική, οικογενειακή και κοινωνική ευημερία. Στην προέκταση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της με παροχή ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών υγείας, η Εταιρεία εκφράζει έμπρακτα την κοινωνική υπευθυνότητά της, ως "Σύμμαχος Ζωής", με:

- την υποστήριξη του έργου κοινωνικών φορέων και οργανισμών για την υγεία
- την αξιοποίηση της οργάνωσής της σε υπηρεσίες υγείας (άμεση ιατρική βοήθεια, κέντρα πρωτοβάθμιας φροντίδας) για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών κοινωνικής αξίας
- την ενίσχυση του επιστημονικού έργου για την υγεία, στα πεδία της ιατρικής έρευνας και ενημέρωσης της επιστημονικής κοινότητας και των πολιτών.



Για την Υγεία των Παιδιών

- **Υποστήριξη Συλλόγου Καρκινοπαθών Παιδιών "Στοργή"**

Η INTERAMERICAN συνέδραμε οικονομικά τον Σύλλογο για τη δημιουργία Ξενώνα, προκειμένου να φιλοξενούνται τα παιδιά και οι συνοδοί τους που προσέρχονται στο νοσοκομείο Γ. Παπανικολάου της Θεσσαλονίκης για θεραπευτική αγωγή, από περιοχές εκτός της πόλης. Συμβολικά, η πρωτοβουλία εκδηλώθηκε κατά την τελετή θεμελίωσης του Ξενώνα (Ιανουάριος).

- **Υποστήριξη Σωματείου Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής "Ανοιχτή Αγκαλιά"**
  - Χορηγός του πιλοτικού προγράμματος ανίχνευσης μαθησιακών δυσκολιών "Υποστηρίζω τη Ζωή", που απευθύνεται σε μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς, ήταν η Εταιρεία. Το πρόγραμμα, που τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, αναπτύχθηκε από τον Σεπτέμβριο σε έξι δημοτικά σχολεία Ανατολικής Αττικής: Αγ. Μαρίνας Κορωπίου, 2ο Κορωπίου, 3ο Αρτέμιδος, 1ο Ραφήνας, 4ο Παιανίας και 2ο Μαρκόπουλου, με τη συνεργασία ειδικών επιστημόνων. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση βασικής υποστήριξης ζωής σε πέντε λύκεια της Ανατολικής Αττικής.
  - Η INTERAMERICAN φιλοξένησε στα κεντρικά γραφεία της και το χριστουγεννιάτικο bazaar του Σωματείου, που ενίσχυσαν οι εργαζόμενοί της (Δεκέμβριος).
- **Υποστήριξη Συλλόγου Φίλων Παιδιών με Καρκίνο "Ελπίδα - Μ. Βαρδινογιάννη"**

Ανάγκες εξοπλισμού για την εκπαιδευτική απασχόληση των παιδιών που φιλοξενούνται στον Ξενώνα του Συλλόγου κάλυψε η Εταιρεία, δωρίζοντας υπολογιστές, γραφεία και βιβλιοθήκη. Ο Ξενώνας, που λειτουργεί από το 1999, φιλοξενεί παιδιά που ακολουθούν θεραπευτική αγωγή (Μάρτιος).







Συνεργασίες για την Πρόληψη και τη Φροντίδα Υγείας

- **Με την Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας (Ε.Ε.Μ.)**
  - Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας, η INTERAMERICAN με τη συνεργασία της Ε.Ε.Μ. προσέφερε στις εργαζόμενες τη δυνατότητα κλινικής εξέτασης του μαστού. Εξετάστηκαν στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας 45 εργαζόμενες (Μάρτιος).
  - Η Εταιρεία συνέδραμε οικονομικά φιλανθρωπικό δείπνο της Ε.Ε.Μ. υπέρ της λειτουργίας του Κέντρου "Έλλη Λαμπέτη" (Δεκέμβριος).
- **Με τον Ελληνικό Σύλλογο Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση**
  - Η Εταιρεία ανέλαβε τη δωρεάν ασφάλιση του οχήματος κινητής μονάδας, με το οποίο ο Σύλλογος πραγματοποιεί πανελλαδικά εξορμήσεις προσφέροντας ενημέρωση και εξετάσεις πρόληψης.
  - Εξάλλου, με τη συνεργασία του Συλλόγου η INTERAMERICAN οργάνωσε στα κεντρικά γραφεία για τους εργαζομένους της εξέταση πέλματος με πελματογραφία (Φεβρουάριος), εξέταση μέτρησης σύστασης σώματος - λιπομέτρηση (Μάιος- Οκτώβριος), εξέταση βιταμίνης D (Ιούνιος - Ιούλιος). Συμμετείχαν ανά εξέταση 50-80 εργαζόμενοι.
- **Με τους Γιατρούς του Κόσμου**

Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός του νεοσύστατου Οφθαλμολογικού Τμήματος του Ανοιχτού Πολυϊατρείου Περάματος των Γιατρών του Κόσμου, για την αγορά των απαραίτητων οργάνων για εξετάσεις (σχισμοειδής λυχνία - ηλεκτρικό τραπέζι - τονόμετρο, κασετίνα γυαλιών - σκελετός, προβολέας οπτοτύπων, φακόμετρο για γυαλιά).

Κοινωνική Μάστιγα ο Καρκίνος του Μαστού

Κορυφαίο δημόσιο πρόβλημα υγείας αποτελεί ο καρκίνος του μαστού, που απασχολεί περισσότερο τις ασθενέστερες οικονομικά κοινωνίες. Σύμφωνα με στοιχεία της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας, η νόσος προβλέπεται να παρουσιάσει αύξηση κατά 50% έως το 2020, πλήττοντας 15 εκατομμύρια γυναικών.



Σταθερή η Υποστήριξη των ΓτΚ

Η INTERAMERICAN υποστηρίζει σταθερά το έργο των Γιατρών του Κόσμου από το 2009 με χρηματοδότηση από το ACHMEA FOUNDATION (προγράμματα για το Πολυϊατρείο Αθήνας και την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας παιδιών Ρομά στην Αττική).



Ακόμη, το πολυϊατρείο MEDIFIRST και η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC, που ανήκουν στην Εταιρεία, προσέφεραν στους Γιατρούς του Κόσμου αντίστοιχα ένα μηχάνημα αιματολογικών εξετάσεων, καθίσματα και ιατρικό εξοπλισμό (κρεβάτια εξέτασης, φορείο, τροχήλατη βάση οδοντιατρικής, φορητό μηχάνημα υπερηχογραφήματος κ.ά. χρηστικά είδη) για τις ανάγκες της Μονάδας Περάματος (Οκτώβριος).

Αρωγή του Επιστημονικού Έργου για την Υγεία

- **Για τη Λογοπεδική και Λογοθεραπεία**

Η Εταιρεία ήταν για δεύτερη συνεχή χρονιά χορηγός του Πανελληνίου Συνεδρίου Λογοπεδικών και Λογοθεραπευτών (12ο). Στις εργασίες του Συνεδρίου συμμετέχουν επιστήμονες της ψυχικής υγείας (λογοπεδικοί, λογοθεραπευτές κ.ά. ειδικοτήτων), ιατροί (ψυχίατροι, παιδοψυχίατροι, νευρολόγοι, παιδονευρολόγοι, παιδίατροι, ωτορινολαρυγγολόγοι, φωνίατροι) και εκπαιδευτικοί (Απρίλιος).

- **Για την Καρδιολογία**

Το έργο του Ελληνικού Ιδρύματος Καρδιολογίας συνέδραμε χορηγικά η INTERAMERICAN (Σεπτέμβριος). Το ίδρυμα οργανώνει εθνικά και διεθνή συνέδρια, υποστηρίζει ερευνητικές εργασίες και προγράμματα μετεκπαίδευσης νέων καρδιολόγων. Ακόμη, εκδίδει βιβλία και περιοδικά ενημέρωσης ιατρών και πολιτών, οργανώνει μαθήματα αγωγής υγείας σε σχολεία, παρέχει δωρεάν καρδιολογικό έλεγχο με ιατρούς μέλη του, ενώ συνεργάζεται με τον Πανελλήνιο Φαρμακευτικό Σύλλογο για την οργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων για την υγεία της καρδιάς.

- **Για τη Διοίκηση, τα Οικονομικά και τις Πολιτικές Υγείας**

Χορηγός του 8ου Πανελληνίου Συνεδρίου για τη Διοίκηση , τα Οικονομικά και τις Πολιτικές στον τομέα της υγείας ήταν η Εταιρεία (Δεκέμβριος). Το συνέδριο οργανώνεται ετησίως με την επιστημονική επιμέλεια της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας, απευθύνεται σε όλο το φάσμα των ενδιαφερομένων για την υγεία και αποτελεί την κορυφαία συνεδριακή εκδήλωση στην Ελλάδα για το εν λόγω θέμα, περιλαμβάνοντας εργαστήρια, ανακοινώσεις και εισηγήσεις διακεκριμένων επιστημόνων.

- **Λοιπές Ενέργειες**
  - Δωρεά στην Α΄ Παιδιατρική Κλινική της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών για την υποστήριξη του έργου του Χωρέμειου Ερευνητικού Εργαστηρίου.
  - Χορηγία στην IFNA για το συνέδριο WCNA 2012.



Οι συνθήκες κατά την περίοδο της κρίσης

Ανεπαρκές Δημόσιο Σύστημα Υγείας

Υψηλότερο κόστος Ιδιωτικής Υγείας

Πλήττονται περισσότερο οι Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

Διάθεση των Υποδομών και Υπηρεσιών Υγείας

Η INTERAMERICAN αξιοποιεί υποδειγματικά τις υποδομές και υπηρεσίες υγείας που διαθέτει -Άμεση Ιατρική Βοήθεια, πολυϊατρείο MEDIFIERST και ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC- για την υποστήριξη κοινωνικών αναγκών στον τομέα της υγείας.







- **Για την υποστήριξη του Εθνικού Οργανισμού Μεταμοσχεύσεων**
  - Μνημόνιο συνεργασίας με τον Ε.Ο.Μ. υπέγραψε η Εταιρεία, δεσμευόμενη για τη διάθεση μέσων υγειονομικής μεταφοράς για τη διακομιδή οργάνων και ιστών προς μεταμόσχευση, καθώς και για τη σύμπραξη στην προσπάθεια διάδοσης της ιδέας της δωρεάς οργάνων και ιστών (Οκτώβριος).
  - Σε αυτό το πλαίσιο, πραγματοποιήθηκε στα κεντρικά γραφεία εκδήλωση ενημέρωσης των εργαζομένων της Εταιρείας από εκπροσώπους του Ε.Ο.Μ. (Νοέμβριος).
- **Για την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Ελληνικού - Αργυρούπολης**

Σε εφαρμογή της συμφωνίας για εθελοντική παροχή υπηρεσιών από ιατρούς του πολυϊατρείου MEDIFIRST σε δημότες, πραγματοποιήθηκε στο Δημαρχείο εμβολιασμός κατά της γρίπης συνολικά σε 23 ηλικιωμένους, ενώ διατέθηκε στην κοινωνική υπηρεσία του Δήμου επιπλέον ποσότητα αντιγριπικών εμβολίων (Δεκέμβριος).

- **Παροχή Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας**

Η INTERAMERICAN διέθεσε δωρεάν για την κάλυψη κοινωνικών αναγκών, τις υποδομές και υπηρεσίες της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας σε πλήθος περιστατικών. Συγκεκριμένα, η Εταιρεία ανταποκρίθηκε σε **56** κλήσεις μη ασφαλισμένων με διακομιδή τους σε νοσοκομείο (διάθεση ασθενοφόρου και συνοδού), ενώ παρέσχε ιατρικές συμβουλές σε **308** περιπτώσεις (τηλεφωνική υποστήριξη).

Ακόμη, κάλυψε την ανάγκη υγειονομικής υποστήριξης **28** εκδηλώσεων - αθλητικών και άλλων με διάθεση ασθενοφόρου. Ενδεικτικά, ακολούθως αναφέρονται ορισμένες από αυτές.

- "Τρέχοντας στην Καλλιθέα", αγώνας δρόμου, Δήμος Καλλιθέας (Απρίλιος)
- "Ποδηλατάδα στη Γλυφάδα", Δήμος Γλυφάδας (Απρίλιος)
- Θεοδωράκεια 2012, αγώνας δρόμου (Μάιος)
- Αγώνες στίβου, από τον Οργανισμό Παιδικής Αγωγής & Άθλησης "Γιάννης Γάλλος", Δήμος Καλλιθέας (Μάιος)
- 1ο πανελλήνιο Φεστιβάλ Γυμναστικής στο Αθλητικό Κέντρο Χαλανδρίου (Ιούνιος)
- Ποδηλατοδρομία δημοτικών σχολείων Σίνδου (Ιούνιος)
- Καλοκαιρινό αθλητικό καμπ Οργανισμού Παιδικής Αγωγής & Άθλησης "Γιάννης Γάλλος", Δήμος Καλλιθέας (Ιούνιος - Ιούλιος)
- 10η Λαμπαδηδρομία Εθελοντών Αιμοδοτών (Αύγουστος)
- Ράλι Διεθνούς Έκθεσης Θεσσαλονίκης (Σεπτέμβριος)
- Ποδηλατοδρομία Δήμου Βριλησσίων (Νοέμβριος)
- Λαϊκός αγώνας δρόμου, Δήμος Γλυφάδας (Δεκέμβριος)
- Ημερίδα για "το Παιδί και τα Τροχαία Ατυχήματα" της Ελληνικής Ομάδας Διάσωσης (Δεκέμβριος).

Η αξιοποίηση της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας στην Ε.Κ.Ε.

Οι παρασχεθείσες υπηρεσίες Βοήθειας	2010	2011	2012
Κάλυψη με αποστολή ασθενοφόρου	26	31	28
Εργατοώρες	130	145	140
Ασθενοφόρο σε μη ασφαλισμένους	46	59	56
Ιατρικές συμβουλές σε μη ασφαλισμένους	186	211	308
Αξία υπηρεσιών (€)*	13.000	15.000	14.000

*Η οικονομική αξία των υπηρεσιών εκτιμάται κατά προσέγγιση.



Διακομιδή σε Συνεργασία με τους Γιατρούς του Κόσμου

Οι Γιατροί του Κόσμου ζήτησαν και έλαβαν την υποστήριξη ασθενοφόρου της INTERAMERICAN για τη διακομιδή της τετραπληγικής ηλικιωμένης Μ. σε υγειονομική επιτροπή για γνωμάτευση ανικανότητας, στις 26 Νοεμβρίου.







- **Υπηρεσίες και Ενημέρωση από την ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC**
  - Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά του Καπνίσματος, η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC και η Εταιρεία οργάνωσαν στα κεντρικά γραφεία ανοιχτή εκδήλωση ενημέρωσης με ομιλητές ιατρούς της κλινικής (Μάιος).
  - Η κλινική, προς επιβράβευση της γυναικείας ομάδας μπάσκετ του Αθηναϊκού για τις διακρίσεις της στις εγχώριες και διεθνείς διοργανώσεις, προσέφερε δωρεάν τις απαραίτητες ιατρικές πράξεις και εξετάσεις για τα μέλη της ομάδας (Σεπτέμβριος).
  - Με θέμα "ο Γιατρός του Παιδιού σας: Εσείς!" οργανώθηκε εκδήλωση για τους γονείς-εργαζομένους της INTERAMERICAN, με ομιλητές παιδιάτρους της κλινικής (Νοέμβριος).

Η συνεισφορά των Εργαζομένων και Συνεργατών

- **Αιμοδοσία, "Κατάθεση Ζωής"**

Στο πλαίσιο της τακτικής αιμοδοσίας που οργανώνει η INTERAMERICAN, μέσω του Συλλόγου Υπαλλήλων (ΣΥ.Π.Ι.Ν.) αλλά και Γραφείων του Δικτύου Πωλήσεων, εθελοντές αιμοδότες εργαζόμενοι και συνεργάτες της Εταιρείας συμμετείχαν στο πρόγραμμα.

Η αιμοδοσία κατά το 2012, απέφερε, συνολικά, **208** μονάδες αίματος.





Σημεία Αιμοδοσίας 2012	Μονάδες
Κεντρικά Γραφεία Εταιρείας (τακτικές αιμοδοσίες)	74
Γραφείο Πωλήσεων Χαλκίδας (Φεβρουάριος)	23
Γραφείο Πωλήσεων Χανίων (Ιούνιος)	60
Γραφείο Πωλήσεων Ηρακλείου (Νοέμβριος)	14
Γραφείο Πωλήσεων Ρεθύμνου (Νοέμβριος)	37
Σύνολο μονάδων	**208**

Από την τράπεζα αίματος του ΣΥ.Π.ΙΝ. κατά το 2012 διατέθηκαν **38** μονάδες για τις ανάγκες εργαζομένων της Εταιρείας και οικείων προσώπων τους.



"Πράξεις Ζωής" για την Αντιμετώπιση Κινδύνων

Η αποτροπή ή ο περιορισμός των κινδύνων, καθώς και η επιτυχής αντιμετώπισή τους όταν αυτοί επέρχονται, αποτελεί αντικείμενο συναφές με την έννοια της ασφαλιστικής πράξης. Η INTERAMERICAN εντοπίζει τη συνάφεια με τις επιχειρησιακές δραστηριότητές της στις ασφαλίσεις ατυχημάτων και περιουσιακών στοιχείων, εκδηλώνοντας την κοινωνικά υπεύθυνη στάση της με:

- την εφαρμογή ενός μακρόπνοου προγράμματος κυκλοφοριακής αγωγής, με στόχο τη βελτίωση της οδικής ασφάλειας και τη μείωση των τροχαίων δυστυχημάτων
- τον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγράμματος ενημέρωσης για την πρόληψη των κινδύνων που εγκυμονούνται από ακραία φυσικά φαινόμενα-πυρκαϊά, σεισμό, πλημμύρα- και την αποτελεσματική διαχείρισή τους για τον έλεγχο των καταστροφικών συνεπειών.

Ελεγχόμενη η Επικινδυνότητα

Η Εταιρεία επενδύει στη γνώση για την αντιμετώπιση των κινδύνων με ενέργειες για την ενημέρωση επιλεγμένων κοινωνικών ομάδων, εστιάζοντας στην πρόληψη και με κριτήριο τον βαθμό της έκθεσής τους σε συγκεκριμένους κινδύνους.

Για την Οδική Ασφάλεια

Η Εταιρεία κατά το 2012 συνέχισε την πολυετή ενημερωτική και εκπαιδευτική εκστρατεία με τίτλο "Ασφαλής Οδήγηση, Μονόδρομος στην Ζωή σου".

- **Τοπικές Κοινωνίες**

  Πραγματοποιήθηκαν δύο εξορμήσεις στην περιφέρεια:
  - στα Χανιά (Απρίλιος)
  - στη Λάρισα (Νοέμβριος).

Οι εκδηλώσεις, που τέθηκαν υπό την αιγίδα της τοπικής αυτοδιοίκησης και στις δύο πόλεις, υποστηρίχθηκαν από τις τοπικές Διευθύνσεις Τροχαίας.

Κάθε δέσμη εκδηλώσεων είχε διάρκεια τριών ημερών και περιελάμβανε εκπαιδευτικό σεμινάριο ανοιχτό για τους δημότες της πόλης, με κεντρικό ομιλητή τον βετεράνο της αγωνιστικής οδήγησης Τάσο Μαρκουίζο (Ιαβέρη) και υποστήριξη με οπτικοακουστικό υλικό και πρακτική επίδειξη αντιμετώπισης οδικών κινδύνων με τη συμμετοχή πολιτών από την ομάδα της Σχολής Ιαβέρη.

Περιλαμβάνονται, ακόμη, στις εκδηλώσεις ενέργειες δημοσιότητας και επικοινωνίας για την ευαισθητοποίηση της τοπικής κοινωνίας (συνέντευξη Τύπου, τηλεοπτικές εμφανίσεις, μηνύματα στα τοπικά Μ.Μ.Ε., διανομή εντύπου υλικού της Εταιρείας και της Σχολής Ιαβέρη), καθώς και ομιλίες του Ιαβέρη σε λιμενικές/στρατιωτικές μονάδες και λύκεια της περιοχής.

Στις εκδηλώσεις συμμετείχαν επικουρικά εθελοντές εργαζόμενοι και συνεργάτες των τοπικών Γραφείων Πωλήσεων της INTERAMERICAN, ενώ τις υποστήριξαν εργαζόμενοι και οχήματα Οδικής Βοήθειας της Εταιρείας.







Πρακτικές	Συνέργειες	Αποδέκτες
Σεμινάριο, πρακτική επίδειξη	Τοπική αυτοδιοίκηση και Διεύθυνση Τροχαίας	Άμεσα:
Δημοσιότητα, εντυποδιανομή	Τοπικοί κοινωνικοί φορείς, αυτοκιν. σύλλογοι	1.500 + άτομα

Αποδέκτες Κυκλοφοριακής Αγωγής

Το σύνολο των πολιτών, στρατιωτικών και μαθητών, που υπήρξαν με τη συμμετοχή τους άμεσοι αποδέκτες των μηνυμάτων πρόληψης και αντιμετώπισης των οδικών κινδύνων σε Χανιά και Λάρισα, υπολογίζεται σε περισσότερα από **1.500** άτομα.

Δεδομένου ότι η Εταιρεία είναι χορηγός της Σχολής Ιαβέρη για το σύνολο των ενημερωτικών εκδηλώσεων που η Σχολή οργανώνει , υποστηρίζοντας παράλληλα και την έκδοση των βιβλίων της, υπολογίζεται ότι συνέβαλε γενικότερα στη διάδοση γνώσεων για την οδική ασφάλεια καθ' όλο το 2012 σε ένα σύνολο **35.000** περίπου πολιτών πανελλαδικά, στο πλαίσιο του ετησίου προγράμματος της Σχολής.











- **Ανθρώπινο Δυναμικό**
  - Για την οδική αγωγή των εργαζομένων της επί θεμάτων ασφαλούς οδήγησης δικύκλων, η INTERAMERICAN οργάνωσε δύο ημερίδες πρακτικής άσκησης με τη συνεργασία της "Riding School", σχολής για την εκπαίδευση μοτοσικλετιστών, που λειτουργεί από το 1998. Η εκπαίδευση περιελάμβανε πέντε ενότητες θεωρίας με πρακτική εξάσκηση και σκοπό είχε τη βελτίωση των ικανοτήτων οδήγησης. Έλαβαν μέρος επαγγελματίες οδηγοί της INTERAMERICAN Βοήθειας, **27** στην Αττική (Μάρτιος, δύο ημερίδες) και **16** στη Θεσσαλονίκη (Ιούνιος).
  - Εκπαιδευτική ημερίδα ασφαλούς οδήγησης οργάνωσε η Εταιρεία και για τους εργαζομένους των κεντρικών γραφείων, με τη συνεργασία της Σχολής Ιαβέρη. Η ημερίδα είχε δύο σκέλη, το θεωρητικό με σεμινάριο οδικής συμπεριφοράς και το πρακτικό με προσομοίωση αντιμετώπισης ατυχήματος, σε πίστα καρτ στις Αφίδνες. Εκτός των εργαζομένων, συμμετείχαν συνεργάτες πωλήσεων και άτομα από το θεραπευτικό πρόγραμμα "Νόστος" του ΚΕ.Θ.Ε.Α. (Ιούνιος).
- **Λοιπές πρωτοβουλίες για την Αντιμετώπιση Οδικών Κινδύνων**
  - Σε αναγνώριση των υπηρεσιών που παρέχουν τα Σώματα Ασφάλειας, η Εταιρεία δώρισε τέσσερα αλκοολόμετρα και ένα ραντάρ ταχύτητας σε τοπικές Διευθύνσεις της Τροχαίας (Κηφισιάς, Αντολικής Αττικής, Χανίων Λάρισας).
  - Οι υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας υποστήριξαν κατά το 2012 με οχήματα μεταφοράς και τεχνικούς τους αγώνες αυτοκινήτου: 41ο διεθνές ράλι της ΦΙΛ.Π.Α. (Φίλοι Παλαιού Αυτοκινήτου), "Ο Γύρος της Στερεάς Ελλάδας" off road σε 50 ώρες, Ράλι Ναυπάκτου (Αιτωλοακαρνανία), Ράλι "Φίλιππος" (Βόρ. Ελλάδα).
  - Η Εταιρεία κάλυψε ασφαλιστικά τρία safety cars του ράλι "Ακρόπολις" (Ιούνιος).
  - Στο πλαίσιο της εκδήλωσης της Anytime "parking game" στο εμπορικό κέντρο Golden Hall στην Αθήνα, οργανώθηκε διαδραστική δραστηριότητα για παιδιά με θέμα την οδική ασφάλεια, σε πίστα για ποδήλατα με οδική σήμανση (Μάρτιος).
  - Με σκοπό την αναγνώριση και ενθάρρυνση της εθελοντικής ατομικής συνεισφοράς στην οδική ασφάλεια, η INTERAMERICAN προσέφερε ένα φορητό υπολογιστή και ένα προβολέα στον εθελοντή σχολικό τροχονόμο Ιωάννη Νικολαΐδη, στη Λάρισα, για τις ανάγκες των παρουσιάσεων με θέματα Οδικής Ασφάλειας που αυτός οργανώνει στην τοπική κοινωνία και τα σχολεία της περιοχής (Δεκέμβριος).

Τα Τροχαία Δυστυχήματα στην Ελλάδα

*Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η Ελλάδα κατά το 2012 παρουσίασε μείωση κατά **10,6%** στους θανάτους από τροχαία δυστυχήματα, ωστόσο εξακολουθεί να αποκλίνει σημαντικά από τους ευρωπαϊκούς στόχους. Στην Ε.Ε. των 27 κρατών, η χώρα μας βρέθηκε στη **4η** θέση της κατάταξης με **92** θανάτους ανά εκατομμύριο κατοίκων, έναντι μέσου όρου **55** θανάτων.*

Θάνατοι από τροχαία δυστυχήματα 2000-2012

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
2.103	1.911	1.655	1.613	1.547	1.470	1.493	1.449	1.550	1.463	1.281	1.091	976

Πηγή: Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας - Διεύθυνση Τροχαίας

Η Διαχείριση των Τροχαίων Δυστυχημάτων από την INTERAMERICAN	2011	2012
Αναγγελίες θανατηφόρων τροχαίων δυστυχημάτων	71	48
Θάνατοι που σημειώθηκαν	74	53
Αποζημιώσεις που καταβλήθηκαν για σωματικές βλάβες (€)	24.282.416	19.908.873
Συνολικές αποζημιώσεις κλάδου ασφάλισης αυτοκινήτων (€)	**72.984.606**	**68.627.068**

- **“Μη γράφεις τη Ζωή...”**

Η INTERAMERICAN υποστήριξε τη δράση ΄Ενωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών για την πρόληψη των τροχαίων δυστυχημάτων, που πρόβαλε το μήνυμα της αποτροπής της οδήγησης υπό την επήρεια οινοπνευματωδών ποτών, με τίτλο “΄Ηπιε, οδήγησε, σκοτώθηκε... Εσύ, τί θα κάνεις;”, σε κεντρικούς δρόμους της Αθήνας και σε σημεία διασκέδασης. Η Εταιρεία διέθεσε, προς τον σκοπό αυτόν, οχήματα και Προσωπικό της Οδικής Βοήθειας.



Πρώτες Βοήθειες

Πραγματοποιήθηκε σεμινάριο, σε συνεργασία με την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης (Ε.Ο.Δ.) , για τους εργαζομένους στα Γραφεία Θέρμης στη Θεσσαλονίκη, με συμμετοχή **20** ατόμων, που περιλάμβανε εκπαίδευση στη βασική υποστήριξη ζωής και στην αυτόματη εξωτερική απινίδωση (Σεπτέμβριος).



Καταστροφικά φαινόμενα

Διανεμήθηκαν σε ευρύ φάσμα πελατών του κλάδου Γενικών Ασφαλειών **30.000** ενημερωτικά έντυπα για τη διαχείριση των κινδύνων από σεισμό, πυρκαϊά και πλημμύρα.



“Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

Η INTERAMERICAN αναπτύσσει σειρά πρωτοβουλιών υπέρ κοινωνικών ομάδων και πληθυσμών που δοκιμάζονται από φτώχεια, κοινωνικές διακρίσεις και αποκλεισμούς στα ανθρώπινα δικαιώματα για την υγεία, εκπαίδευση και απασχόληση, ενώ ενδιαφέρεται έμπρακτα για την κοινωνική ζωή ατόμων που έχουν ειδικές ανάγκες.

Κατά το 2012, η Εταιρεία ήταν αρωγός του έργου οργανισμών και κοινωνικών φορέων για την υποστήριξη απόρων πολιτών, την προστασία των παιδιών, τη φροντίδα ηλικιωμένων, την απεξάρτηση ατόμων από ναρκωτικές ουσίες, την υποστήριξη Α.μ.Ε.Α., τη μέριμνα για πρόσφυγες και την κάλυψη αναγκών για την επιβίωση πληθυσμών σε υπανάπτυκτες χώρες.

Κοινωνική Αλληλεγγύη και Συνοχή

Με το κοινωνικό κεφάλαιο που δημιουργεί η INTERAMERICAN υποστηρίζοντας Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες υπερασπίζει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, αντιτάσσεται στις κοινωνικές ανισότητες, τις αντιθέσεις και την περιθωριοποίηση και συμβάλλει στην κοινωνική αλληλεγγύη και συνοχή.

Για τα Παιδιά

- **Με τη UNICEF**

Για τέταρτη χρονιά η INTERAMERICAN ήταν η αποκλειστική χορηγός της διαπολιτισμικής γιορτής που οργανώνει σε ετήσια βάση, πριν τα Χριστούγεννα, η Ελληνική Εθνική Επιτροπή της UNICEF. Η εκδήλωση οργανώθηκε με τη συνεργασία του Δήμου Αθηναίων στο κλειστό γυμναστήριο του Μετς στο Παγκράτι, με συμμετοχή περισσοτέρων από **700** παιδιών από οικογένειες μεταναστών, προσφύγων, απόρων, από ορφανοτροφεία και σχολεία (Δεκέμβριος).













- **Με το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού**

Η Εταιρεία, σε συνέχεια της υποστήριξης προς το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού που ξεκίνησε την κατά το 2011, παρείχε κατά το 2012 βοήθεια στην Κοινότητα Αφγανών προσφύγων "Samaria", των οποίων τη φροντίδα έχει αναλάβει το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού, με:

- τη δωρεάν παροχή ιατρικών εξετάσεων για πολυμελείς οικογένειες, μέσω του πολυϊατρείου MEDIFIRST, προκειμένου να διαγνωστούν σε πρώιμο στάδιο ιδιαίτερα ιατρικά προβλήματα. Εξετάστηκαν συνολικά **77** πρόσφυγες - 18 άνδρες, 18 γυναίκες και 41 παιδιά, με εξετάσεις αίματος, για ηπατίτιδα Β και με ακτινογραφία, ενώ ορισμένα περιστατικά παραπέμφθηκαν για περεταίρω εξετάσεις (Νοέμβριος - Δεκέμβριος).
- τη φιλοξενία στα κεντρικά γραφεία, με την ενίσχυση από τους εργαζομένους, παζαριού χειροποίητων χαρταετών κατασκευασμένων σύμφωνα με τη μακρά παράδοση του Αφγανιστάν. Κάθε χαρταετός έφερε το όνομα του πρόσφυγα κατασκευαστή του, στον οποίο και αποδόθηκε ολόκληρο το ποσόν από την αγορά του χαρταετού (Φεβρουάριος).
- τη φιλοξενία παζαριού χειροποίητων πασχαλινών λαμπάδων. Η Εταιρεία, πέραν της διάθεσης χώρου και της παρότρυνσης των εργαζομένων να ανταποκριθούν θετικά στην πρωτοβουλία, συνέδραμε οικονομικά με διπλασιασμό του ποσού που συγκεντρώθηκε από τις αγορές και το απέδωσε στην Κοινότητα.

- **Με την ActionAid**

Την παροχή συνδρομής στο έργο της ActionAid, αντί εταιρικών εορταστικών δώρων, συνέχισε η INTERAMERICAN συμμετέχοντας για τέταρτη χρονιά στο Πρόγραμμα "Αναδοχή Παιδιού", με **101** συνολικά αναδοχές και αναδόχους τις περισσότερες Διευθύνσεις και Τμήματα του εταιρικού διοικητικού ιστού - δείγμα της ευρύτητας της σχετικής ευαισθητοποίησης στο επίπεδο των διοικητικών στελεχών (Δεκέμβριος). Ταυτόχρονα, η Εταιρεία ενίσχυσε την ActionAid με αγορά ευχετηρίων καρτών.

Με το Πρόγραμμα "Αναδοχή Παιδιού" η ActionAid στοχεύει στην αντιμετώπιση του υποσιτισμού, της φτώχειας και των ασθενειών που πλήττουν παιδικούς πληθυσμούς σε περισσότερες από 40 χώρες.

Συνεργασία με ActionAid	2009	2010	2011	2012
Αναδοχές Παιδιών	40	55	67	101

- **Με τα Παιδικά Χωριά SOS**

- Σταθερά αρωγός των Παιδικών Χωριών SOS Ελλάδος, η INTERAMERICAN συμμετείχε υποστηρικτικά στο μουσικό φιλανθρωπικό δείπνο υπέρ του Ξενώνα "SOS-Ελίζα" που διοργάνωσε η Πρέσβης της Αυστρίας στην Ελλάδα Melitta Schubert, στις 28 Απριλίου. Στη δημοπρασία έργων Τέχνης που δώρισαν ειδικά για την βραδιά διακεκριμένοι Έλληνες καλλιτέχνες, για την ενίσχυση του Ξενώνα, η INTERAMERICAN αγόρασε για τον σκοπό αυτόν έργο του γλύπτη Μαρκ Χατζηπατέρα.

Ακόμη, η Εταιρεία κάλυψε με δωρεάν παροχή ετήσιας ασφάλισης:

- τις κτηριακές εγκαταστάσεις των Παιδικών Χωριών SOS Βάρης Αττικής, με ασφαλιστήριο συμβόλαιο Πυρός (Ιούλιος)
- την εγκατάσταση φωτοβολταϊκής μονάδας στη Στέγη Παλαιού Φαλήρου (Μάιος).

- **Με "Το Χαμόγελο του Παιδιού"**
  - Η INTERAMERICAN αποτελεί επί σειρά ετών χορηγό ασφάλισης αστικής ευθύνης των οχημάτων που διαθέτει "Το Χαμόγελο του Παιδιού". Κατά το 2012 πραγματοποιήθηκε ανανέωση ή έναρξη **60** συνολικά ασφαλιστηρίων συμβολαίων, συνολικής αξίας 22.947 ευρώ. Το ύψος του ποσού που επωμίστηκε η Εταιρεία από την εμπλοκή των οχημάτων σε ατυχήματα ανήλθε σε 1.000 ευρώ. Η INTERAMERICAN ανέλαβε συνολικά τις αποζημιωτικές υποχρεώσεις αστικής ευθύνης που απορρέουν από την ασφάλιση σε 12 περιπτώσεις.
  - Ακόμη, συνέδραμε τη μεταφορά, με πλατφόρμα Οδικής Βοήθειας, ασθενοφόρου που διαθέτει το "Το Χαμόγελο του Παιδιού", το οποίο εξυπηρετεί διακομιδές παιδιών με προβλήματα υγείας. Η μεταφορά πραγματοποιήθηκε στην πόλη της Θεσσαλονίκης με σκοπό την επισκευή του ασθενοφόρου (Αύγουστος).
  - Επιπλέον, η Εταιρεία ήταν χορηγός ασφάλισης εκδηλώσεων του οργανισμού, καλύπτοντας για αστική ευθύνη τρία παζάρια (Απρίλιος, Σεπτέμβριος και Δεκέμβριος, στο μετρό πλατείας Συντάγματος).



Παροχές στο "Χαμόγελο του Παιδιού" (€)

Ασφάλιση 60 οχημάτων	**22.947**
Αποζημιώσεις προς τρίτους	**1.000**
Λοιπές ασφαλίσεις αστικής ευθύνης	**2.000**
Συνολική αξία	**29.370**

- **Με την "ΕΔΡΑ", για τη δημιουργική έκφραση**

Το εργαστήριο της "Εκφρασης", Πολιτιστικής Λέσχης για παιδιά που έχει οργανώσει η Μ.Κ.Ο. "Εδρα" με στόχο τη θεραπευτική έκφραση και ανάπτυξη δεξιοτήτων των συμμετεχόντων παιδιών, υποστήριξε ως χορηγός του προγράμματος η Εταιρεία. Η "Εδρα" εστιάζει σε Κοινωνικές Συνεταιριστικές Δραστηριότητες Ευπαθών Ομάδων, στον τομέα της ψυχικής υγείας και νοητικής υστέρησης.

- **Με την "Κιβωτό του Κόσμου"**



Οι άνθρωποι της INTERAMERICAN, ευαισθητοποιημένοι απέναντι στα παιδιά και τις ανάγκες τους, υποστήριξαν το έργο της Κιβωτού του Κόσμου με την προμήθεια βρεφικού γάλακτος και παιδικών πανών που συγκέντρωσαν πριν το Πάσχα. Η Κιβωτός του Κόσμου μεριμνά για περίπου 400 παιδιά απόρων, αστέγων και ανέργων γονέων, παιδιά που ανήκουν σε μονογονεϊκή οικογένεια και γενικότερα φροντίζει παιδιά που πλήττονται από τη φτώχεια, την πείνα, την εγκατάλειψη και τον ρατσισμό.

- **Με το Προξενείο της Ακτής Ελεφαντοστού**

Η Εταιρεία στήριξε και κατά το 2012 την εκδήλωση ενίσχυσης του ορφανοτροφείου ΕΛΛΑΣ, που έχει οργανώσει η Ελληνική Δράση Αφρικής, προκειμένου τα παιδιά που στεγάζει στην αφρικανική ήπειρο να έχουν επαρκή σίτιση, περίθαλψη και εκπαίδευση. Την εκδήλωσε οργάνωσε το Προξενείο Ακτής Ελεφαντοστού.

- **Δωρεές σε οργανισμούς για το παιδί**

Η INTERAMERICAN, στη μνήμη εκλιπόντων, κατέθεσε δωρεές υπέρ του έργου των οργανισμών:

- "Φλόγα", Σύλλογος Γονέων Παιδιών με νεοπλασματική ασθένεια
- Ελληνική Εταιρεία Προστασίας & Αποκατάστασης Αναπήρων Παίδων (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.).













Το "κόκκινο κουμπί"

Η παροχή συσκευής τηλε-ειδοποίησης και η σύνδεση ηλικιωμένων με τη "Γραμμή Ζωής" για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους, μέσω του χορηγικού προγράμματος της υιοθεσίας, αποβαίνει συχνά σωτήρια για τη ζωή τους.

Για τους Ηλικιωμένους

- **Με το Ινστιτούτο Προληπτικής Περιβαλλοντικής και Εργασιακής Ιατρικής "Prolepsis"**
  - Η INTERAMERICAN υποστήριξε κατά το 2012 το πρόγραμμα ενημέρωσης του Ινστιτούτου Προληπτικής Περιβαλλοντικής και Εργασιακής Ιατρικής "Prolepsis" για τα ηλικιωμένα άτομα, με θέμα την πρόληψη ατυχημάτων στο σπίτι. Οργανώθηκαν τρεις ενημερωτικές εκδηλώσεις:
  - Σε συνεργασία με τον Δήμο Αιγάλεω και το Κ.Α.Π.Η. του Δήμου, στο Πνευματικό Κέντρο του Δήμου με συμμετοχή **100** περίπου ατόμων (Μάιος)
  - Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα για την Τρίτη Ηλικία (1η Οκτωβρίου), σε συνεργασία με τον Δήμο Μεταμόρφωσης, στο 1ο Κ.Α.Π.Η. Μεταμόρφωσης Αττικής, για την πρόληψη ατυχημάτων που συμβαίνουν στους χώρους του σπιτιού και την παροχή πρακτικών συμβουλών για την αποφυγή τους. Συμμετείχαν στην εκδήλωση περίπου **80** ηλικιωμένοι
  - Σε συνεργασία με τον το Δήμο Γλυφάδας στο Κ.Α.Π.Η. του Δήμου, με τη συμμετοχή περίπου **100** ηλικιωμένων της περιοχής.

Στο πλαίσιο των εκδηλώσεων πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση της ενημέρωσης από τους συμμετασχόντες, με ειδικά διαμορφωμένα ερωτηματολόγια από το Ινστιτούτο.

- **Με τη "Γραμμή Ζωής"**

Συνεχίζοντας την υποστήριξη του Σωματείου "Γραμμή Ζωής" για την τρίτη ηλικία, η Εταιρεία χρηματοδότησε την αγορά πέντε συσκευών τηλε-ειδοποίησης, προκειμένου να εξασφαλιστεί η δυνατότητα επαφής ισαρίθμων μοναχικών ηλικιωμένων με το Συντονιστικό Κέντρο της "Γραμμής Ζωής" σε περίπτωση άμεσης ανάγκης. Συνολικά, οι αναδοχές ηλικιωμένων από την INTERAMERICAN για σύνδεση με το πρόγραμμα υποστήριξης του Σωματείου έφθασαν κατά το 2012 τις **35**, ενώ η Εταιρεία συνεχίζει να παρέχει στο Σωματείο δωρεάν υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας.







Για την Απεξάρτηση από τα Ναρκωτικά

- **Υποστήριξη προγραμμάτων ΚΕ.Θ.Ε.Α.**
  - Η INTERAMERICAN υποστήριξε χορηγικά για έκτη συνεχή χρονιά το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.) στον Πειραιά και το πρόγραμμα "Νόστος" (Ιούλιος). Η Εταιρεία συνέδραμε οικονομικά για τη διοργάνωση της σημαντικότερης εκδήλωσης του ΚΕ.Θ.Ε.Α., την τελετή αποφοίτησης των απεξαρτημένων μελών που συμμετείχαν στα θεραπευτικά προγράμματα του Κέντρου σε όλη την Ελλάδα. Αποφοίτησαν συνολικά 108 άτομα, τα οποία απέχουν επί τριετία από τη χρήση και δεν έχουν παραβατική συμπεριφορά
  - Η Εταιρεία, επίσης, προχώρησε στη δωρεάν παροχή ασφάλισης οδικής βοήθειας για την Κινητή Μονάδα του ΚΕ.Θ.Ε.Α.







Για τους Απόρους, Αστέγους και Μετανάστες

- **Αντιμετώπιση της Φτώχειας "Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής"**

Σε συνεργασία με το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.) η INTERAMERICAN κινητοποίησε δύο φορές μέσα στο έτος 2012 το δυναμικό εργαζομένων και συνεργατών της και ολοκλήρωσε τη συγκέντρωση και παράδοση στο Κέντρο ειδών πρώτης ανάγκης. Παραδόθηκαν συνολικά 3,7 τόνοι τροφίμων μακράς διαρκείας και μεγάλη ποσότητα ειδών ένδυσης και βρεφικών πανών. Ειδικότερα:

- Κατά την 1η εκστρατεία (Φεβρουάριος - Μάρτιος) η συγκομιδή τροφίμων έφθασε τους **1,2** τόνους.
- Η Εταιρεία ανέλαβε το οικονομικό κόστος του εορταστικού γεύματος της Κυριακής του Πάσχα που οργάνωσε το Κ.Υ.Α.Δ.Α. για **550** περίπου αστέγους και απόρους. (Μάιος).
- Ακόμη, ανέλαβε χορηγική πρωτοβουλία για την πραγματοποίηση συναυλίας της Λαϊκής Ορχήστρας "Μίκης Θεοδωράκης" για τη συγκέντρωση τροφίμων υπέρ των συσσιτίων του Κ.Υ.Α.Δ.Α., στην οποία συμμετείχαν αφιλοκερδώς γνωστοί καλλιτέχνες. Στην εκδήλωση παρευρέθηκαν περισσότεροι από **800** ενεργοί πολίτες , εργαζόμενοι και συνεργάτες της INTERAMERICAN, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην προσπάθεια συλλογής τροφίμων (Σεπτέμβριος). Συγκεντρώθηκε περίπου **1** τόνος τροφίμων.
- Τέλος, η καμπάνια "Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής", με αφορμή τη Διεθνή Ημέρα για την Καταπολέμηση της Φτώχειας (17 Οκτωβρίου), ολοκληρώθηκε με τη 2η εκστρατεία (Νοέμβριος-Δεκέμβριος) και την παράδοση στο Κ.Υ.Α.Δ.Α. **1,5** τόνων τροφίμων - και πάλι με τη συνεισφορά εργαζομένων και συνεργατών .







- Το Γραφείο Πωλήσεων Χανίων υποστήριξε το κοινωνικό έργο που έχει αναπτύξει ο Δήμος Χανίων, συγκεκριμένα τη λειτουργία του Κοινωνικού Παντοπωλείου του Δήμου για την παροχή ειδών πρώτης ανάγκης σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες. Η INTERAMERICAN συνέβαλε με είδη πρώτης ανάγκης και τρόφιμα, που συγκεντρώθηκαν από τους εργαζομένους και συνεργάτες του Γραφείου για τον σκοπό αυτό (Ιούνιος).
- Το Γραφείο Πωλήσεων Κ. Κουβελιώτη παρέδωσε στην ενορία της Αγίας Μαρίνας Θησείου **108** κιλά τροφίμων μακράς διάρκειας, που συγκεντρώθηκαν από συνεργάτες και φίλους του Γραφείου.
- Οι εργαζόμενοι των Κεντρικών Γραφείων της Θεσσαλονίκης, το Προσωπικό της Οδικής Βοήθειας και οι συνεργάτες των Γραφείων Πωλήσεων της πόλης συγκέντρωσαν τρόφιμα μακράς διάρκειας και ιματισμού για τους κοινωνικά και οικονομικά ευπαθείς συμπολίτες τους. Τα είδη παραδόθηκαν στην Αντιδημαρχία Κοινωνικής Πολιτικής του Δήμου Θεσσαλονίκης (Ιούλιος).











- Τρόφιμα συγκεντρώθηκαν και παραδόθηκαν σε τοπικούς κοινωνικούς φορείς και από τα Γραφεία Πωλήσεων στη Λάρισα, την Πάτρα, το Ηράκλειο και το Ρέθυμνο.
- **Κοινωνική ένταξη των Αστέγων**

Η INTERAMERICAN υποστήριξε και κατά το 2012 την παγκόσμια καμπάνια "Γκολ στη Φτώχεια" ως σταθερή χορηγός ομαδικής ταξιδιωτικής ασφάλισης της αντιπροσωπευτικής για την Ελλάδα ποδοσφαιρικής ομάδας Αστέγων, που συμμετείχε για έκτη χρονιά στο Παγκόσμιο Κύπελλο Ποδοσφαίρου Αστέγων. Το τουρνουά streetsoccer αποτελεί "όχημα" μηνυμάτων κατά του ρατσισμού και κάθε μορφής κοινωνικού αποκλεισμού.Επιπροσθέτως, η Εταιρεία κάλυψε τη δαπάνη εγχείρησης (ρήξη χιαστών) στην οποία υποβλήθηκε μέλος της ποδοσφαιρικής ομάδας Αστέγων, παρά το γεγονός ότι κάτι τέτοιο δεν προβλεπόταν από τους όρους του συμβολαίου.

Για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες



- **Σύλλογος Παραπληγικών και Αναπήρων "Σπάρτακος"**
- Η INTERAMERICAN, με ευαισθησία έναντι των ατόμων που παρουσιάζουν σωματικές και νοητικές ιδιαιτερότητες, συνέδραμε τον Σύλλογο για την Εθνική Ομάδα Ξιφασκίας με Αμαξίδιο , που συμμετείχε με τέσσερεις αθλητές στους Παραολυμπιακούς Αγώνες του Λονδίνου, καλύπτοντας την ανάγκη αγωνιστικού εξοπλισμού (ξιφών) της ομάδας (Σεπτέμβριος).
- Ακόμη, η Εταιρεία υποστήριξε:
  - το Κέντρο Αποκατάστασης Α.μ.Ε.Α. Λυκόβρυσης, χορηγώντας την ασφάλιση των εορταστικών παζαριών της οργάνωσης (Δεκέμβριος)
  - την οργάνωση "LifeRight" στη Θεσσαλονίκη, ανανεώνοντας για τρίτη χρονιά την ασφάλιση οχήματος για τις μεταφορικές ανάγκες της (Αύγουστος)
  - το Θεραπευτικό Παιδαγωγικό Κέντρο Πατρών Απροσάρμοστων Παιδιών "Η Μέριμνα", με την ασφάλιση των οχημάτων που εξυπηρετούν τη μετακίνηση των εκπαιδευμένων από και προς το Θεραπευτικό Κέντρο.

Για λοιπούς Κοινωνικούς Φορείς



- **Σύμπραξη με τη ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. - "Πυλώνες Αλληλεγγύης"**

Η INTERAMERICAN, έχοντας από τον Σεπτέμβριο 2011 συνυπογράψει με την εταιρεία ΓΕΦΥΡΑ μνημόνιο συνεργασίας για την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, συνεχίζει τη δωρεάν παροχή υποστήριξης με υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής (Προσωπικής) Βοήθειας στους κοινωνικούς φορείς που συμμετέχουν στους "Πυλώνες Αλληλεγγύης" στη νοτιοδυτική Ελλάδα.

- **Ξενώνας για την "Φροντίδα της Οικογένειας"**

Η Εταιρεία φιλοξένησε στις εγκαταστάσεις της δύο παζάρια (πασχαλινό και χριστουγεννιάτικο), στα οποία εκτέθηκαν προς πώληση αντικείμενα και κατασκευές των γυναικών που φιλοξενούνται στον Ξενώνα. Τα έσοδα από την πώληση των ειδών διατέθηκαν για τους σκοπούς της "ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ".



Για τον Τρίτο Κόσμο

- **Παπούτσια στη Μαδαγασκάρη**

Ολοκληρώθηκε η δεύτερη αποστολή παπουτσιών, 700 ζευγών συνολικά, που συγκέντρωσε η ομάδα των συνεργατών και συναδέλφων του Διοικητικού Γραφείου Πωλήσεων Αμαρουσίου, τα οποία παραδόθηκαν στην Αρχιεπισκοπή Νίκαιας προκειμένου να προωθηθούν και πάλι στον Τρίτο Κόσμο (Ιούνιος).

"Πράξεις Ζωής" για την Παιδεία και τον Πολιτισμό

Ο Πολιτισμός και η Παιδεία αποτελούν πηγές διαχρονικών αξιών που θεμελιώνουν τη συνέχεια και την πρόοδο στην κοινωνική ζωή κάθε τόπου, τροφοδοτούν τη δημιουργία και την ανάπτυξη και διαμορφώνουν διακριτά την "ταυτότητά" του. Με αυτή την παραδοχή, η INTERAMERICAN εισήγαγε από το 2010 στους βασικούς θεματικούς άξονες του σχεδίου "Πράξεις Ζωής" τον Πολιτισμό και την Παιδεία και ανέλαβε σχετικές πρωτοβουλίες, που για το 2012 περιγράφονται ακολούθως.

Αντίδοτο στην Παρακμή

Η βεβαιότητα ότι η οικονομική κρίση αντικατοπτρίζει τη βαθύτερη κρίση ηθικών και κοινωνικών αξιών, κατευθύνει την INTERAMERICAN στην ενεργητική θέση για την ενίσχυση του Πολιτισμού και της Παιδείας και την ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς.

Για τα Γράμματα και τις Τέχνες

- **Λογοτεχνία**

Η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας τον ρόλο των Γραμμάτων και των Τεχνών ως καθοριστικό στη διαδικασία δημιουργίας του σύγχρονου Ελληνικού Πολιτισμού, υποστήριξε χορηγικά το 32ο Συμπόσιο Ποίησης, με θέμα "Ποίηση και Όνειρο". Το συμπόσιο οργανώθηκε στην Πάτρα υπό την αιγίδα του Πανεπιστημίου Πατρών και περιλάμβανε αφιέρωμα στον Νικηφόρο Βρεττάκο με αφορμή τη συμπλήρωση 100 ετών από τη γέννησή του, εισηγήσεις μελετητών για θέματα της ποίησης και παρουσίαση του έργου νέων ποιητών (Ιούλιος).





- **Σύμπραξη με τη ΣΤΕΓΗ ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ & ΤΕΧΝΩΝ**

Σε συνεργασία με τη ΣΤΕΓΗ ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ & ΤΕΧΝΩΝ του Ιδρύματος Ωνάση, η INTERAMERICAN δημιούργησε και υποστηρίζει το πρόγραμμα "Art & Therapy". Το πρόγραμμα απευθύνεται σε επιλεγμένους μη κυβερνητικούς οργανισμούς φροντίδας ατόμων με ειδικές ανάγκες και θεραπείας για απεξάρτηση από ουσίες. Ειδικότερα, με τη συμβολή της Εταιρείας χορηγήθηκαν δωρεάν 1.000 εισιτήρια για την παρακολούθηση καλλιτεχνικών παραστάσεων του προγράμματος της χειμερινής περιόδου 2012-2013. Αποδέκτες των εισιτηρίων ήταν άτομα από τους κοινωνικούς φορείς:

- Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παίδων (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.),
- Κίνηση Αδελφών Ατόμων με προβλήματα Ψυχικής Υγείας (ΚΙΝ.Α.Ψ.Υ.),
- Σωματείο Φροντίδας Ατόμων με νευρομυικές παθήσεις MDA Hellas
- Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)
- Σωματείο για την απεξάρτηση "ΘΗΣΕΑΣ".





- **Έργο Μίκη Θεοδωράκη**

Συνεχίζοντας τη συμβολή της στη διάδοση του έργου του πρωτεργάτη του Ελληνικού Πολιτισμού, κορυφαίου μουσικοσυνθέτη Μίκη Θεοδωράκη, η Εταιρεία υποστήριξε και κατά το 2012 τον ετήσιο λαϊκό αγώνα δρόμου "Θεοδωράκεια" στην Αρκαδία και τη Λαϊκή Ορχήστρα "Μίκης Θεοδωράκης" για την οργάνωση συναυλίας (βλέπε στο παρόν κεφάλαιο: "Για τους Απόρους, Αστέγους και Μετανάστες").













- **Πολιτιστικές Εκδηλώσεις**

  Η INTERAMERICAN υποστήριξε συνδρομητικά κατά το 2012:
- έκθεση εξωφύλλων "Η Τέχνη στην Πρώτη Σελίδα" στο Μουσείο Τυπογραφίας των Χανιώτικων Νέων, με την ασφάλιση των εκθεμάτων (Αύγουστος)
- ομαδική έκθεση με τίτλο "Salus Patriae" του Ιδρύματος Πέτρου και Μαρίκας Κυδωνιέως στην Άνδρο, η οποία περιελάμβανε έργα ζωγραφικής, γλυπτικής, χαρακτικής και "εγκαταστάσεων" (Αύγουστος)
- την Κινηματογραφική Λέσχη Ύδρας
- μουσικές συναυλίες του διακεκριμένου ερμηνευτή Μάριου Φραγκούλη, με ασφάλιση των εκδηλώσεων
- το περιοδικό "Μανδραγόρας" για την Τέχνη και τη Ζωή. Επίσης, υποστήριξε την εκδήλωση "Είμαστε εδώ, με Ποιήματα και Μουσική", που οργάνωσε το περιοδικό στην Αθήνα (Ιούλιος).

Για τη Νέα Γενιά



- **Ελληνική Μαθηματική Εταιρεία**

  Η INTERAMERICAN τίμησε και ενίσχυσε με δωρεά την Ελληνική Μαθηματική Εταιρεία, με αφορμή τις σημαντικές διακρίσεις που πέτυχαν οι μαθητές της ελληνικής ομάδας στην 53η Μαθηματική Ολυμπιάδα, που διεξήχθη στην Αργεντινή.

  Για τις διακρίσεις αυτές, η Εταιρεία δώρισε στους μαθητές Ολυμπιονίκες από ένα κινητό smart phone (Σεπτέμβριος).
- **Κέντρο Έρευνας και Δράσης για την Ειρήνη**
  - Η INTERAMERICAN αναγνωρίζοντας τη σημασία που έχει η ειρήνη για την ευημερία καθώς και την ιδιαίτερη αξία της δημιουργίας ειρηνικών σχέσεων ανάμεσα στην Ελλάδα, την Κύπρο και την Τουρκία, υποστήριξε το Κέντρο Έρευνας και Δράσης για την Ειρήνη. Η Εταιρεία χορήγησε, μέσω της ασφάλισης του ταξιδιού των συμμετασχόντων μαθητών/μαθητριών και συνοδών, την ετήσια δράση "Εργαστήρια Νέων για την Ειρηνική Επίλυση Συγκρούσεων" της Ειρηνευτικής Πρωτοβουλίας Γυναικών Ελλάδας, Τουρκίας, Κύπρου (WINPEACE).
  - Επιπλέον, παραχώρησε δωρεάν την αίθουσα εκδηλώσεων των κεντρικών γραφείων της για τη διοργάνωση εργαστηρίου για εκπαιδευτικούς, με θέμα την συνδυασμένη μάθηση ("blended learning").
- **Βραβεία "Νίκη" (AIT)**

  Η Εταιρεία ήταν για δεύτερη χρονιά χορηγός της εκδήλωσης για το Βραβείο "Νίκη", που έχει καθιερώσει ως ετήσιο θεσμό το Athens Information Technology (AIT), εκπαιδευτικό και ερευνητικό Τεχνολογικό Ινστιτούτο Αριστείας. Το βραβείο απονεμήθηκε στον Παύλο Αλεβιζάτο, καθηγητή Πανεπιστημίου της Καλιφόρνια (Νοέμβριος).



- **Συνεργασία με το Σωματείο "Επιχειρηματικότητα Νέων/Junior Achievement Greece" (ΣΕΝ/JA)**
  - Χορηγός του διαγωνισμού νεανικής επιχειρηματικότητας "Καλύτερη Εικονική Επιχείρηση 2012" ήταν η Εταιρεία. Ο διαγωνισμός, με θέμα την παρουσίαση μιάς εικονικής εταιρείας, διεξήχθη με τη συμμετοχή μαθητικών ομάδων από τα λύκεια της χώρας. Η διοργάνωση διεξήχθη από το ΣΕΝ/JA υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων.
  - Επίσης, η INTERAMERICAN χορήγησε ως έπαθλο τη συμμετοχή των μελών

της νικήτριας ομάδας του διαγωνισμού "Καλύτερη Εικονική Επιχείρηση 2012", την οποία αποτελούσαν πέντε μαθητές των εκπαιδευτηρίων Ι. Μ. Παναγιωτόπουλος, στο πρόγραμμα "Meet Your Future" του Athens Information Technology (AIT), στο πλαίσιο συνεργασίας που έχει αναπτύξει με το AIT.

- Την ταξιδιωτική ασφάλιση στην αποστολή μαθητών και συνοδών από το ΣΕΝ/JA Greece που εκπροσώπησε την Ελλάδα τον Μάιο 2012 στον Πανευρωπαϊκό Διαγωνισμό Καινοτομίας Νέων, ο οποίος οργανώνεται από το JA Europe στο πλαίσιο του προγράμματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης "Leonardo da Vinci", προσέφερε η Εταιρεία.



- **"Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας"**

Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός της εκδήλωσης "Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας" που αποτελεί το μεγαλύτερο συνέδριο στην Ελλάδα για τη νεανική επιχειρηματικότητα και τον επαγγελματικό προσανατολισμό.



- **Πανεπιστήμιο Αιγαίου - Τμήμα Περιβάλλοντος**

Η Εταιρεία συνέδραμε έρευνα του Περιβαλλοντικού Τμήματος του Πανεπιστημίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Δεκέμβριος).

- **Στέγη Απόρων Φοιτητών από τις Κυκλάδες**

Η INTERAMERICAN υποστήριξε το Φιλόπτωχο Ταμείο της Μητρόπολης Σύρου, υπέρ της Στέγης Απόρων Φοιτητών στην Αθήνα.

- **5ο Jamboree των αποδήμων Προσκόπων**

Συνεχίζοντας τη σχέση συνεργασίας που έχει αναπτύξει με το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων (Σ.Ε.Π.), η Εταιρεία υποστήριξε χορηγικά την οργάνωση του 5ου επετειακού Jamboree των αποδήμων Ελλήνων Προσκόπων "Χελιδόνια 100", που διεξήχθη στο Σούνιο (Ιούλιος).

Για την Εκπαίδευση και τη Μόρφωση

- **Υποστήριξη Δημοτικών Σχολείων**

Με ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την πρωτοβάθμια εκπαίδευση και ειδικότερα για Δημοτικά Σχολεία που συγκεντρώνουν μαθητές από οικογένειες χαμηλής εισοδηματικής τάξης ή λειτουργούν σε περιοχές που μειονεκτούν, η Εταιρεία συνέδραμε:

- το 11ο Δημοτικό Σχολείο Αργυρούπολης, με την προσφορά ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή (Οκτώβριος).
- Το 10ο Δημοτικό Σχολείο Καλλιθέας, για τη μεταφορά μαθητών προς και από το Προσκοπικό Κέντρο στον Πύργο Βασιλίσσης στο Ίλιον με πούλμαν προκειμένου να συμμετάσχουν σε διαδραστική εκπαιδευτική εκδήλωση για το περιβάλλον (Νοέμβριος)
- το 9τάξιο Σχολείο Μεσοποτάμου Αγίων Σαράντα Αλβανίας, για λειτουργικές ανάγκες του, μέσω του Ροταριανού Ομίλου Γέρακα Αττικής (Νοέμβριος)

Η Εκπαίδευση στην Ελλάδα

Η χώρα μας κατατάσσεται 8ηστην Ε.Ε. των 27 κρατών σε ποσοστό πολιτών (13,7%) που κατά το 2010 δεν ολοκλήρωσαν την υποχρεωτική εκπαίδευση (στοιχεία Eurostat). Υπολογίζεται ότι στην Ελλάδα 120.000 παιδιά εγκατέλειψαν το σχολείο (Δημοτικό, Γυμνάσιο) μεταξύ 2001 - 2011, ενώ οι πολίτες που δεν έχουν ολοκληρώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση, με βάση τα στοιχεία της τελευταίας απογραφής πληθυσμού, ανέρχονται σε 3,8 εκατομμύρια.











- Τον Σύλλογο "Λυκαβηττός", που έχει καθιερώσει τη γιορτή για τη νεραντζιά, ένα δένδρο που χαρακτηρίζει ιστορικά την Αθήνα, με σκοπό την αγωγή της νέας γενιάς για μία πιο ανθρώπινη πόλη. Οι εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν υπό την αιγίδα του Δήμου Αθηναίων και με τη συμμετοχή μαθητών από Δημοτικά Σχολεία της πρωτεύουσας (Μάιος).

Για τον Αθλητισμό

Η σωματική υγεία συμπληρώνει τη νοητική και η άθληση εκτιμάται από την INTERAMERICAN ως στοιχείο Πολιτισμού. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία κατά το 2012 υποστήριξε:

- την ΠΑΕ Λάρισα με την παροχή ασθενοφόρου οχήματος του στόλου της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας με το κατάλληλο εξειδικευμένο προσωπικό στην έδρα της ΠΑΕ Λάρισα (AEL FC Arena), κατά τη διάρκεια των εντός έδρας αγώνων της ομάδας
- τον Δήμο Γλυφάδας με παροχή ασφάλισης για την πραγματοποίηση του Λαϊκού Αγώνα Δρόμου Γλυφάδας 10 χλμ.(Δεκέμβριος).

Λοιπές χορηγίες

- **Για την Επιχειρηματική Ανάπτυξη και Αειφορία**

Την πρωτοβουλία Marketing Success Stories, που επιδιώκει να αναδείξει την ελληνική επιχειρηματικότητα και το επιτυχημένο marketing, ξεκίνησε κατά το 2012 το Ελληνικό Ινστιτούτο Marketing της Ε.Ε.Δ.Ε. Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός αυτής της σειράς εκδηλώσεων.

- **"BRAVO - Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη"**

Η Εταιρεία ήταν χορηγός της εκδήλωσης που οργάνωσε το QualityNet Foundation στο πλαίσιο του θεσμού "BRAVO - Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη", με ειδικότερο θέμα τη συμβολή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην ανταπόκριση των επιχειρήσεων στις προκλήσεις της εποχής (Ιούλιος).

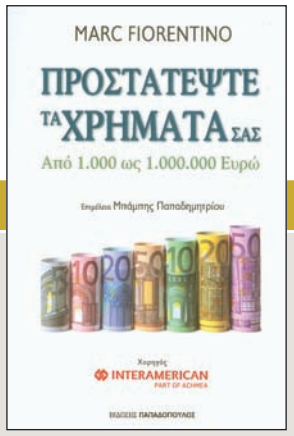
- **Για την Ενημέρωση των Αποταμιευτών κατά την περίοδο της Κρίσης**

Η INTERAMERICAN ανέλαβε τη χορηγία της έκδοσης του βιβλίου "Προστατέψτε τα χρήματά σας" του Μαρκ Φιορεντινό, που κυκλοφορεί στην Ελλάδα από τις Εκδόσεις Παπαδόπουλος, με επιμέλεια του οικονομικού αναλυτή κ. Μπάμπη Παπαδημητρίου. Η χορηγική πρωτοβουλία της Εταιρείας εγγράφεται στο πλαίσιο του ενδιαφέροντος και της επιχειρηματικής υπευθυνότητας για την ειδικότερη ενημέρωση κάθε αποταμιευτή, που αποκτά ιδιαίτερη σημασία σε αυτή την κρίσιμη οικονομική συγκυρία.





Ο Γάλλος επενδυτικός σύμβουλος και συγγραφέας Μαρκ Φιορεντινό, στο βιβλίο του που έγινε μπεστ σέλερ με 800.000 πωλήσεις στη Γαλλία, διευκρινίζει με μοναδικό τρόπο το ασαφές τοπίο της οικονομίας και δίνει με χιούμορ, στον καθένα που ψάχνει να επενδύσει από 1.000 ως 1.000.000 ευρώ, ξεκάθαρες και αξιόπιστες συμβουλές.



"Προστατέψτε τα χρήματά σας", του Μαρκ Φιορεντινό

"Από τη μεγάλη κρίση του 2008 και μετά, ο κόσμος μας δεν είναι πια ο ίδιος. Οι κανόνες, που διέπουν την αποταμίευση και τη σοφή διαχείριση των οικονομικών της οικογένειας, έχουν ανατραπεί. Η διαχείριση της περιουσίας του καθενός μας, μικρής ή μεγάλης, έχει γίνει δύσκολη υπόθεση. Πάνε πια οι ωραίες εποχές που ο συνετός οικογενειάρχης επένδυε με σωφροσύνη τις αποταμιεύσεις της οικογένειας, μοιράζοντάς τις σε ακίνητα, καταθέσεις, μετοχές κ.λπ., προσδοκώντας την ασφαλή διατήρηση της περιουσίας του, καθώς και την ανάπτυξή της με τα χρόνια... Τώρα είναι όλα ρευστά! Η μεγάλη κρίση άλλαξε συνήθειες και, κυρίως, βεβαιότητες. Οι αξίες επαναπροσδιορίζονται, οικονομικοί κανόνες πολλών γενεών έπαψαν να ισχύουν".

- **Για τον θεσμό της Ιδιωτικής Ασφάλισης**

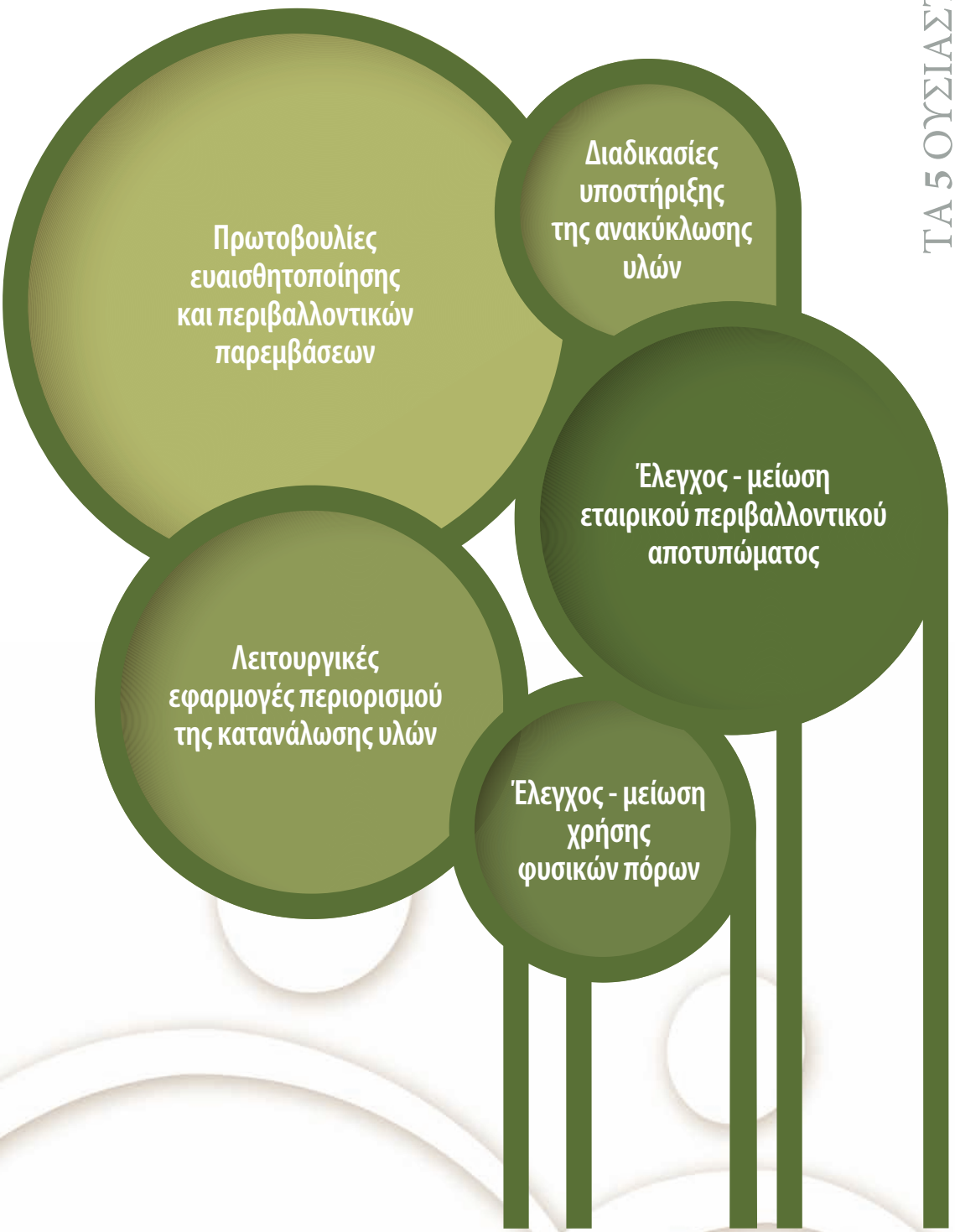
Η INTERAMERICAN υποστήριξε ως χορηγός στις ημερίδες που οργάνωσε η εφημερίδα "ασφαλίζομαι" για την Ιδιωτική Ασφάλιση στη Θεσσαλονίκη και την Αθήνα, στις 31 Μαΐου και 27 Ιουνίου αντιστοίχως προκειμένου να συμβάλει στην ενίσχυση της ασφαλιστικής συνείδησης και στην ανάδειξη του θεσμού.



- Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις
- Πρωτοβουλίες και Δράσεις
- Περιβαλλοντικές Επιδόσεις
- Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
- Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων
- Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος
- Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη
- Πράσινη Επιχειρηματικότητα



Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ





Η INTERAMERICAN, με την ενσωμάτωση της έννοιας της Αειφόρου Ασφάλισης στην καθημερινή λειτουργία της, έχει προσαρμόσει τις λειτουργικές δραστηριότητές της στη βάση τεσσάρων δεσμεύσεων που αφορούν:

- στην ενδελεχή παρακολούθηση των περιβαλλοντικών επιδόσεων που απορρέουν από τη λειτουργία της
- στον σχεδιασμό και την προσφορά στην ελληνική αγορά καινοτόμων ασφαλιστικών προϊόντων
- στην εξελικτική ανάπτυξη πρωτοβουλιών κοινωνικής υπευθυνότητας
- στη συνέχιση της πρωτοπόρου συμμετοχής της στις παγκόσμιες πρωτοβουλίες του ασφαλιστικού κλάδου, που στοχεύουν στην αφομοίωση των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης από κάθε ασφαλιστικό οργανισμό.

Αειφόρος Ασφάλιση

*Ως **Αειφόρος Ασφάλιση*** ορίζεται η καινοτόμος προσέγγιση στρατηγικής και λειτουργικής ευθύνης ενός ασφαλιστικού οργανισμού ο οποίος, ενστερνιζόμενος τις προκλήσεις και προοπτικές που εμπεριέχει ο όρος "αειφόρος ανάπτυξη", εφαρμόζει με προνοητική προσέγγιση υπεύθυνες πρακτικές εξακρίβωσης, αξιολόγησης, διαχείρισης και επανεκτίμησης των προκλήσεων και προοπτικών που σχετίζονται με τους τομείς του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης.*

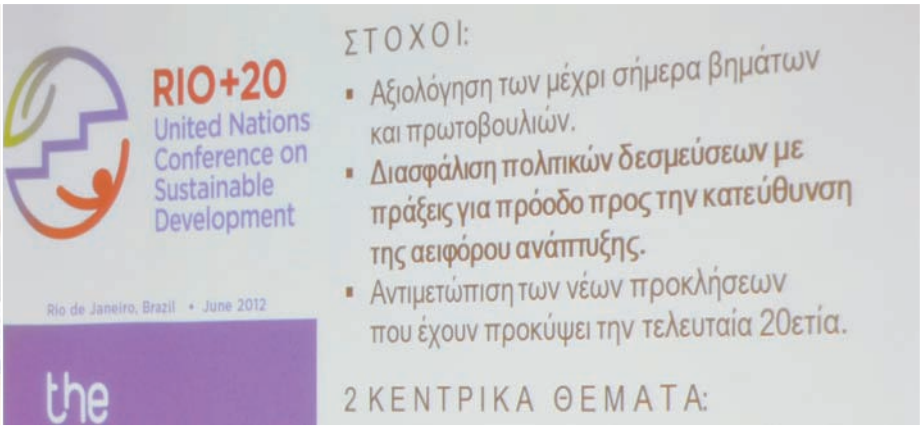
Η Αειφόρος Ασφάλιση αποσκοπεί στη μείωση της έκθεσης σε κίνδυνο, στην ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων, στην αύξηση της επιχειρηματικής απόδοσης και εν τέλει, στην ενίσχυση της μακροχρόνιας αξίας του ασφαλιστικού οργανισμού, συνεισφέροντας με τον τρόπο αυτό στην περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη.

* Ορισμός της Αειφόρου Ασφάλισης σύμφωνα με την Πρωτοβουλία των Χρηματοπιστωτικών Οργανισμών του Προγράμματος του Ο.Η.Ε. (UNEP Finance Initiative).

Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις

Η δεδομένη έμπρακτη προσήλωση της INTERAMERICAN στις αρχές της Αειφόρου Ασφάλισης έλαβε στις 19 Ιουνίου 2012 την τυπική δεσμευτική διάστασή της, με την επίσημη παρουσίαση της νέας παγκόσμιας Πρωτοβουλίας την ίδια ημέρα στο Rio de Janeiro, κατά την παραμονή της έναρξης της παγκόσμιας διάσκεψης Rio+20 του Ο.Η.Ε. για την Αειφόρο Ανάπτυξη. Την ίδια ημέρα, στην Αθήνα η INTERAMERICAN διοργάνωσε ημερίδα προβολής των Αρχών στην κοινωνία των πολιτών, με την ενεργό συμμετοχή της αρμοδίου (τότε) Ειδικής Γραμματέως Επιθεώρησης Περιβάλλοντος και Ενέργειας του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, Μαργαρίτας Καραβασίλη.





Η Παγκόσμια Πρωτοβουλία των Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση (http://www.unepfi.org/psi/) αποτελεί, πλέον, τη μεγαλύτερη και ουσιαστικότερη παγκόσμια δεσμευτική πρωτοβουλία του ασφαλιστικού κλάδου προς την πραγμάτωση των στόχων της αειφορίας, στην οποία συμμετέχουν ήδη 58 ασφαλιστικοί και αντασφαλιστικοί οργανισμοί κύρους από όλο τον κόσμο.

Αυτή η νέα εθελοντική απολογιστική δέσμευση της INTERAMERICAN διαμορφώθηκε ως Πλαίσιο Αρχών και με την ενεργό συμβολή της κατά την τελευταία εξαετία στη βάση της υποστήριξης που η Εταιρεία παρέχει στο Insurance Working Group του UNEP FI.

UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability

Απάντηση στις Σύγχρονες Προκλήσεις και Ευκαιρίες

"Οι Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση αντιπροσωπεύουν την πρώτη παγκόσμια πρωτοβουλία του ασφαλιστικού κλάδου για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και διαχειριστικών προκλήσεων και ευκαιριών σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο τοπίο κινδύνων. Η εφαρμογή τους πρέπει να γίνει σε τοπικό επίπεδο και να παρουσιάσει πραγματικά οφέλη.

Αυτός είναι ο λόγος που η αποφασιστική και με όραμα ηγεσία της INTERAMERICAN, μαζί με άλλες ασφαλιστικές εταιρείες σε όλο τον κόσμο, είναι απαραίτητη. Με την εφαρμογή των αρχών αυτών στην πράξη, η INTERAMERICAN ενισχύει τη συμβολή της στην οικοδόμηση μιάς ανθεκτικής, βιώσιμης και χωρίς αποκλεισμούς κοινωνίας".



Butch Bacani
Programme Leader - UNEP FI Principles for Sustainable Insurance Initiative

Οι 4 Αρχές της Αειφόρου Ασφάλισης

1η Αρχή Θα ενσωματώσουμε στις δομές λήψης αποφάσεων, ζητήματα σχετικά με την ασφαλιστική δραστηριότητα που αφορούν στο περιβάλλον, στην κοινωνία και στην εταιρική διακυβέρνηση.

2η Αρχή Θα συνεργαστούμε με τους πελάτες και τους συνεργάτες μας με σκοπό την ευαισθητοποίηση σε ζητήματα που αφορούν στο περιβάλλον, στην κοινωνία και στην εταιρική διακυβέρνηση, την διαχείριση κινδύνων και την ανάπτυξη λύσεων.

3η Αρχή Θα συνεργαστούμε με κυβερνήσεις, ρυθμιστικές αρχές και άλλα σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη για την ενθάρρυνση ευρείας δράσης στην κοινωνία σε ζητήματα που αφορούν στο περιβάλλον, στην κοινωνία και στην εταιρική διακυβέρνηση.

4η Αρχή Θα επιδείξουμε υπευθυνότητα και διαφάνεια στην τακτική δημόσια κοινοποίηση της πρόοδου εφαρμογής των Αρχών.

PSI Principles for Sustainable Insurance

Let's do it! GREECE



Πρωτοβουλίες και Δράσεις

Το πεδίο δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN ως εταιρείας παροχής υπηρεσιών, καθώς και η καθημερινή λειτουργία της δεν επηρεάζει άμεσα περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας ή προστατευόμενες περιοχές. Παρ' όλα αυτά, κατά το 2012 η Εταιρεία συνέχισε την προσπάθειά της για την ανάπτυξη περιβαλλοντικής κουλτούρας, οικολογικής συνείδησης και φιλικής προς το φυσικό περιβάλλον συμπεριφοράς μέσα στην εταιρική, αλλά και την ευρύτερη κοινωνία, με παράλλη-



λες ενέργειες για την προστασία της φύσης και της άγριας ζωής. Η προσπάθεια αυτή εκφράστηκε με:

- παρεμβάσεις στο αστικό και περιαστικό περιβάλλον
- υποστήριξη του έργου περιβαλλοντικών οργανώσεων
- εκδηλώσεις περιβαλλοντικής εκπαίδευσης.

Αποκατάσταση - Ανάπλαση Περιβάλλοντος

Με τη συνεργασία της Μ.Κ.Ο. "Ελλάδα Καθαρή" και τη σύμπραξη του Δήμου Αθηναίων, η INTERAMERICAN οργάνωσε, στο πλαίσιο της διεθνούς καμπάνιας για τον περιβαλλοντικό εθελοντισμό "Let's do it", εξόρμηση καθαρισμού και φύτευσης θαμνοειδών στο Αττικό Άλσος (Απρίλιος).

Στο κάλεσμα των οργανωτών ανταποκρίθηκαν αρκετά μέλη της ομάδας "Εθελοντές Ζωής" της Εταιρείας, εθελοντές από τα θεραπευτικά προγράμματα του ΚΕ.Θ.Ε.Α. "Νόστος" και "Εν Δράσει", ενώ συμμετείχε και ομάδα από το "Χαμόγελο του Παιδιού". Συνελέγη μεγάλη ποσότητα απορριμμάτων -κυρίως πλαστικών, μεταλλικών και αντικειμένων οικοσκευής- ενώ φυτεύτηκαν **50** δένδρα και θάμνοι και εγκαταστάθηκαν από ανθρώπους του Δήμου Αθηναίων δύο κιόσκια, πάγκοι για πικ-νικ, παγκάκια και κάδοι απορριμμάτων.

Η συνολική έκταση της περιοχής στην οποία εφαρμόστηκαν δράσεις δενδροφύτευσης εκτιμάται σε 0,6 εκτάρια.





Εκπαίδευση για τους Φυσικούς Πόρους

Με τη συνεργασία του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων, η INTERAMERICAN οργάνωσε στις προσκοπικές εγκαταστάσεις στο Ίλιον (Πύργος Βασιλίσσης) δύο διαδραστικές εκδηλώσεις ενημέρωσης-εκπαίδευσης παιδιών, με θεματικό τίτλο "Νερό, νεράκι". Σκοπός της πρωτοβουλίας ήταν η κατανόηση του κύκλου του νερού καθώς και η αναγκαιότητά του, η ενημέρωση για τη σωστή χρήση του και η ευαισθητοποίηση σε θέματα οικονομίας των φυσικών πόρων.

Στις δύο εκδηλώσεις συμμετείχαν παιδιά εργαζομένων της Εταιρείας, καθώς και παιδιά και ενήλικοι συνοδοί τους από το 10ο Δημοτικό Σχολείο Καλλιθέας. Οι συμμετοχές έφθασαν τις **94** στις προσκοπικές εγκαταστάσεις. Πραγματοποιήθηκαν, επίσης, εκδηλώσεις σε τρία δημοτικά σχολεία με **111** συμμετοχές παιδιών.

ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ
ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΓΡΙΑΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΦΥΣΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
άγρια ζωή, κοιμήσου στης ζωής μας

Οικοσύστημα - Πανίδα



- Η INTERAMERICAN ανανέωσε και για το 2012 τη χορηγική υποστήριξη που παρέχει στον "Αρκτούρο" για την κάλυψη δαπανών του Κτηνιατρικού Σταθμού Περίθαλψης Άγριων Ζώων, που λειτουργεί στον Αετό Φλώρινας.
- Σωματεία Προστασίας αδέσποτων ζώων υποστήριξε, με την εθελοντική συνδρομή των εργαζομένων και συνεργατών του που προσέφεραν τροφές, φάρμακα και άλλα είδη, το Γραφείο Πωλήσεων Ηλιούπολης του Ι. Τοζακίδη (Ιούλιος).

60+
EARTH HOUR

Λοιπές ενέργειες

Για τέταρτη συνεχή χρονιά η INTERAMERICAN συμμετείχε ενεργά στη δράση "Earth Hour 2012" (Ώρα της Γης). Η Εταιρεία στις 31 Μαρτίου απενεργοποίησε για μία ώρα τα φώτα στα κτήρια των διοικητικών κέντρων της, συστήνοντας σε όλους τους εργαζομένους και ασφαλιστές της να πράξουν το ίδιο στα σπίτια και τα γραφεία τους.

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Η INTERAMERICAN, ως ασφαλιστικός οργανισμός, δεν προκαλεί ιδιαίτερα σημαντική επιβάρυνση στο περιβάλλον με τις λειτουργίες της. Ωστόσο η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας και αναλαμβάνοντας το μερίδιο ευθύνης που της αναλογεί, εντείνει τις προσπάθειές της στην καταγραφή και βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεών της.

Ήδη, από το 2011 η Εταιρεία αποφάσισε την υιοθέτηση μιάς ολοκληρωμένης διαδικασίας καταγραφής των στοιχείων που αφορούν στο περιβαλλοντικό αποτύπωμά της, με βάση τις αρχές που έχουν θεσπιστεί από το Πρωτόκολλο Αερίων του Θερμοκηπίου (GHG Protocol).

Κτηριακές εγκαταστάσεις

Τα στοιχεία των καταναλώσεων στα κτήρια των διοικητικών υπηρεσιών (κεντρικά γραφεία) έχουν ως εξής:

Κτήριο	Συνολική επιφάνεια	Αριθμός εργαζομένων 2010	2011	2012
Κτήρια Λεωφ. Συγγρού	10.719,43 m^2	574	611	563
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	4.667,61 m^2	184	208	209
Σύνολο	29.174,14 m^2	758	819	772

Στα κτήρια της Λεωφ. Συγγρού εργάζεται το μεγαλύτερο πλήθος του Προσωπικού της Εταιρείας και λειτουργούν πολλά παραγωγικά Τμήματα. Στα κτήρια στεγάζονται η Διοίκηση, οι Γενικές Διευθύνσεις Οικονομικών Υπηρεσιών, Ζωής και Υγείας, Γενικών Ασφαλειών, Βοήθειας, Πωλήσεων και Marketing, οι υπηρεσίες Ζημιών, Βοήθειας, οι Διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Δημοσίων Σχέσεων, Αντασφάλισης και Περιουσίας και η Νομική Υπηρεσία.

Στο κτήριο της οδού Δοϊράνης 240 στεγάζεται η Γενική Διεύθυνση Μηχανογράφησης, η Εξυπηρέτηση Πελατών, οι υπηρεσίες απευθείας Πωλήσεων-Anytime και το Τμήμα Διεκπεραίωσης.



Διαχείριση Ενέργειας

Ηλεκτρική Ενέργεια (έμμεση κατανάλωση ενέργειας)

Για τον υπολογισμό της ενεργειακής απόδοσης των κτηριακών εγκαταστάσεων της Εταιρείας πραγματοποιήθηκε καταγραφή της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας (έμμεση κατανάλωση ενέργειας) για τα έτη 2010-2012 και αποτυπώνεται ακολούθως:

Ηλεκτρική ενέργεια	2010		2011		2012	
	lt	GJ	lt	GJ	lt	GJ
Κτήρια Λεωφ. Συγγρού	1.572.000	565,92	1.536.000	552,96	1.608.000	578,88
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	1.430.400	514,94	1.454.400	523,58	1.540.000	554,40
Σύνολο	3.002.400	1.080,86	2.990.400	1.076,54	3.148.000	1.133,28
					+157.600	+56,74

Ηλεκτρική Ενέργεια 2012 έναντι 2011

Η INTERAMERICAN αύξησε την έμμεση κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά **5,27%**.

Για τον προσδιορισμό των πρωτογενών καυσίμων που καταναλώθηκαν από την Δ.Ε.Η. για την παραγωγή της προαναφερόμενης ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε από την INTERAMERICAN, χρησιμοποιήθηκαν οι κατανομές της ανάλυσης παραγωγής και διασυνδέσεων για το σύνολο της χώρας (Πηγή: Δ.Ε.Η., 2012).

Ως εκ τούτου, η παραγωγή των 1133,28 GJ που καταναλώθηκαν από την Εταιρεία κατά το 2012, ανά πηγή πρωτογενούς ενέργειας, κατανέμεται ως εξής:

189,94 GJ	943,34 GJ
Ανανεώσιμες Πηγές πρωτογενούς ενέργειας (Υδροηλεκτρική Ενέργεια Α.Π.Ε.)	Μη Ανανεώσιμες Πηγές πρωτογενούς ενέργειας (Λιγνίτης, Πετρέλαιο, Φυσικό Αέριο).

Πετρέλαιο Θέρμανσης (άμεση κατανάλωση ενέργειας)

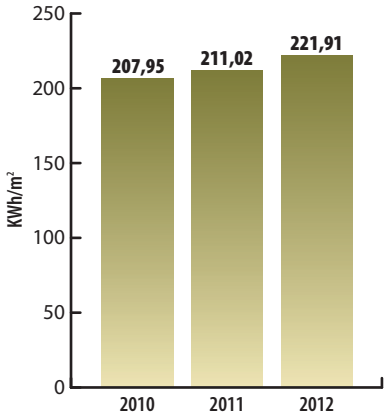
Αντιστοίχως με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, η καταγραφή της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης (άμεση κατανάλωση ενέργειας, μη ανανεώσιμη) για τα έτη 2010-2012 παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Πετρέλαιο θέρμανσης	2010		2011		2012	
	lt	GJ	lt	GJ	lt	GJ
Κτήρια Λεωφ. Συγγρού	20.000	71,06	26.000	92,38	27.000	95,94
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	Δεν υπάρχει κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης					
						+3,85%

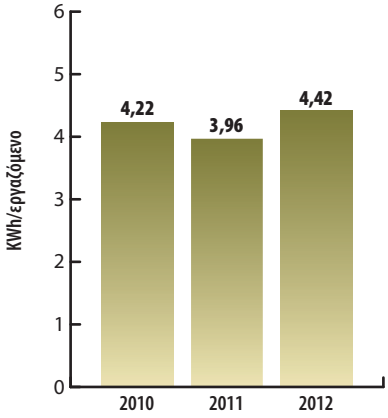
Συνεπώς, το σύνολο της έμμεσης και άμεσης κατανάλωσης ενέργειας (ηλεκτρική ενέργεια και πετρέλαιο θέρμανσης) έχει ως εξής:

	2010	2011	2012
	KWh	KWh	KWh
Ηλεκτρική ενέργεια	3.002.400	2.990.400	3.148.000
Πετρέλαιο θέρμανσης	197.400	256.620	266.490
Σύνολο κατανάλωσης	**3.199.800**	**3.247.020**	**3.414.490**
(1 lt πετρελαίου θέρμανσης αντιστοιχεί σε 9,87 KWh, με βάση τους συντελεστές της Οδηγίας 2006/32/ΕΚ)			+4,90%

Κατανάλωση ενέργειας ανά m²



Κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο



Η καταγραφή της κατανάλωσης ενέργειας (το άθροισμα της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης εκφρασμένου σε μονάδες ενέργειας) στα κτήρια της INTERAMERICAN οδηγεί στο συμπέρασμα ότι για το 2012 σε σχέση με το 2011 η συνολική κατανάλωση ενέργειας αυξήθηκε κατά **4,90%**. Η αύξηση που παρατηρείται στην συνολική κατανάλωση ενέργειας στα κτήρια της INTERAMERICAN οφείλεται στον αυξημένο χρόνο παραμονής των εργαζομένων στον χώρο εργασίας τους κατά το 2012.

Παράλληλα, εμφανίστηκε αύξηση στην κατανάλωση ενέργειας ανά m2 (221,91 KWh/m2) η οποία όμως εξακολουθεί να είναι πολύ χαμηλότερη σε σχέση με την τυπική τιμή (260 KWh/m2) για κτήρια γραφείων με θέρμανση-ψύξη, μηχανικό εξαερισμό, φώτα και εξοπλισμό σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές (Final technical report [Report 00-040], TOBUS Programme, XII Directorate of EC, August 2000).

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό το γεγονός ότι συνεχίστηκαν και κατά το 2012 οι προσπάθειες της INTERAMERICAN για εξοικονόμηση ενέργειας, μέσω των συνεχιζομένων παρεμβάσεων που αφορούν σε:

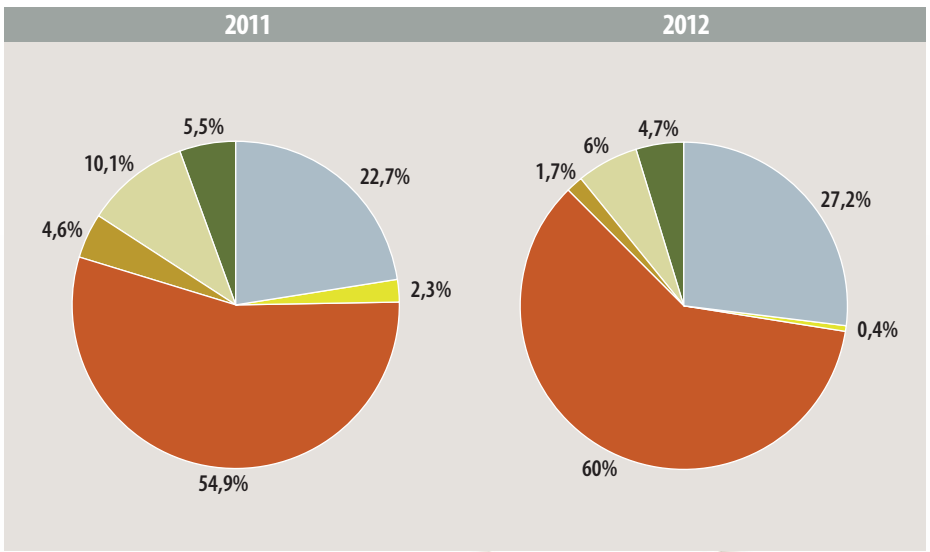
- προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από την τεχνική υπηρεσία
- προγράμματα ελαχιστοποίησης του φωτισμού σε χώρους δευτερεύουσας σημασίας (αποθήκες, parking κ.λπ.)
- σχολαστικούς ελέγχους των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, με στόχο την επίτευξη της μέγιστης απόδοσης λειτουργίας τους
- προγράμματα επιμελούς συντήρησης των καυστήρων και βελτιστοποίηση των ρυθμίσεών τους.

Μετακινήσεις Εργαζομένων



Στο πλαίσιο της ποσοτικοποίησης των περιβαλλοντικών παραμέτρων που σχετίζονται με τις μετακινήσεις των εργαζομένων από και προς τον χώρο εργασίας τους, επαναλήφθηκε μέσω του ιστοτόπου (**"εμείς"**) που διαθέτει η Εταιρεία, η δημοσκόπηση που είχε λάβει χώρα και κατά το 2011. Από τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης (δείγμα 235 απαντήσεων - ποσοστό **30,4%** επί του συνόλου των εργαζομένων) προκύπτει ότι το **60%** των εργαζομένων της Εταιρείας μετακινείται από και προς την εργασία του χρησιμοποιώντας Ι.Χ. όχημα. Το υπόλοιπο **40%** χρησιμοποιεί τρόπους μεταφοράς που είναι σαφώς πιο φιλικοί προς το περιβάλλον, ενώ δημιουργούνται ευνοϊκές συνθήκες για την περαιτέρω αύξηση του ποσοστού αυτού μέσω των προγραμμάτων ευαισθητοποίησης του Προσωπικού της Εταιρείας.

"Πώς μετακινείστε από και προς τον τόπο εργασίας";	Ψήφοι			
	2011		2012	
Με τις δημόσιες συγκοινωνίες (τρένο, μετρό, τραμ, λεωφορείο)	79	22,7%	64	27,2%
Με ταξί	8	2,3%	1	0,4%
Με Ι.Χ. αυτοκίνητο	191	54,9%	141	60%
Με Ι.Χ. αυτοκίνητο τρίτου (π.χ. συναδέλφου, φίλου, συγγενή)	16	4,6%	4	1,7%
Με δίκυκλο	35	10,1%	14	6%
Με τα πόδια ή με ποδήλατο	19	5,5%	11	4,7%
Σύνολο απαντήσεων	**348**	**42,5%**	**235**	**30,4%**





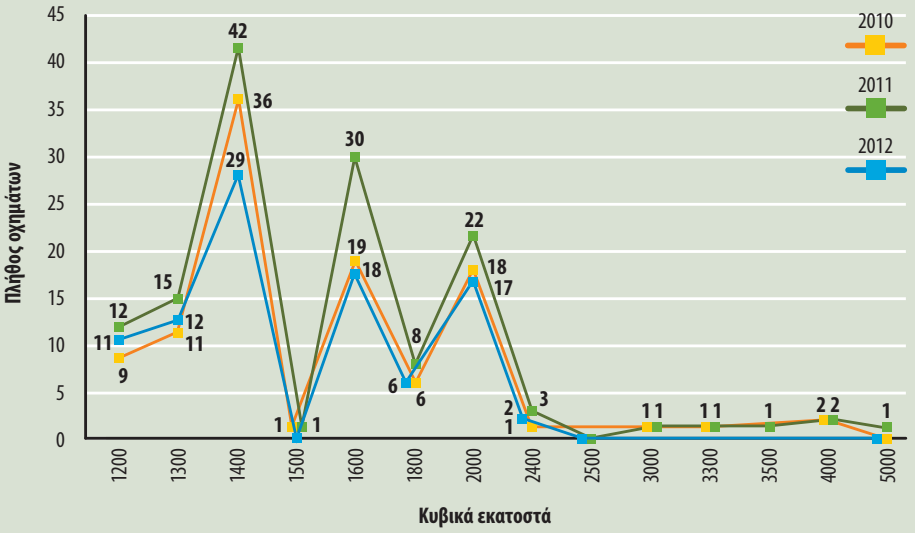
Από τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης που πραγματοποιήθηκε κατά το 2012 σε σχέση με το 2011 προκύπτουν σημαντικές μεταβολές στον τρόπο μετακίνησης των εργαζομένων από και προς την εργασία τους. Ιδιαίτερα σημαντική μεταβολή (αύξηση) παρατηρείται στο ποσοστό των εργαζομένων που μετακινείται με δημόσιες συγκοινωνίες.

Σχετικά με τον στόλο των εταιρικών οχημάτων που διαθέτει η Εταιρεία στα στελέχη της, πρέπει να σημειωθεί -όπως αποτυπώνεται και στο αντίστοιχο διάγραμμα- ότι η πλειοψηφία των οχημάτων αυτών είναι μικρότερα των 1.600 κυβικών εκατοστών.

Ο Στόλος των Εταιρικών Οχημάτων

Στο διάγραμμα αυτό αποτυπώνονται οι μεταβολές στον στόλο των εταιρικών οχημάτων μεταξύ των ετών 2010, 2011 και 2012. Όπως διαπιστώνεται από τη σύγκριση μεταξύ των ετών, ο αριθμός των οχημάτων του 2012 έχει μειωθεί σημαντικά σε σχέση με το 2011.





Ο υπολογισμός της κατανάλωσης καυσίμων

Πραγματοποιήθηκε με βάση τα συνολικά χιλιόμετρα που διανύθηκαν κατά το 2012, καθώς και την μέση κατανάλωση καυσίμου (Lt/100Km) για κάθε ένα από τα αυτοκίνητα της Εταιρείας. Η μέση κατανάλωση καυσίμου προήλθε από τα στοιχεία του Συνδέσμου Εισαγωγέων Αντιπροσώπων Αυτοκινήτων (Σ.Ε.Α.Α.).

Σημειώνεται ότι η ανάπτυξη και εφαρμογή διαφόρων διαδικτυακών προϊόντων, όπως είναι η ασφάλιση αυτοκινήτων Anytime, οδηγεί σε εξοικονόμηση της έμμεσης ενέργειας που προκύπτει από την λειτουργία της INTERAMERICAN. Αυτή η μείωση οφείλεται στην μείωση των μετακινήσεων πωλητών για την προώθηση αντιστοίχων προϊόντων.

Όσον αφορά στην κατανάλωση καυσίμων (άμεση ενέργεια) που απαιτήθηκε για την κίνηση των εταιρικών οχημάτων της INTERAMERICAN κατά το 2012, αυτή ανέρχεται σε 134.126 lt αμόλυβδης βενζίνης, που ισοδυναμεί με κατανάλωση 3.887,41 GJ ενέργειας.

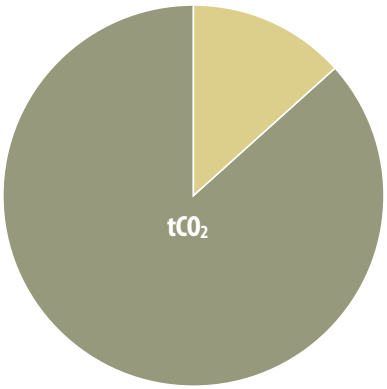
Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

Από τις καταγραφές και τους υπολογισμούς που πραγματοποιήθηκαν σχετικά με την ηλεκτρική ενέργεια και το πετρέλαιο που καταναλώνεται στα κτήρια της INTERAMERICAN, προέκυψαν οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, οι οποίες παρουσιάζονται σε ισοδύναμους τόνους εκπομπών CO_2.

Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου σε tCO_2	2012
Άμεσες εκπομπές (κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης)	79,802
Άμεσες εκπομπές (κατανάλωση αμόλυβδης βενζίνης)	592,174
Έμμεσες εκπομπές (κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας)	2.401,083
Έμμεσες εκπομπές (μετακινήσεις εργαζομένων)	91,477
Σύνολο	**3.164,536**
Σύνολο εργαζομένων στα κτήρια της INTERAMERICAN	772
Ισοδύναμοι τόνοι - tCO_2/εργαζόμενο	**4,1**

- (Χρησιμοποιήθηκε το υπολογιστικό πρόγραμμα για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σύμφωνα με την μεθοδολογία του Greenhouse Gas Protocol).
- (1 MWh κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας αντιστοιχεί σε 0,763 tCO_2 και 1 Klt κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης αντιστοιχεί σε 2,95 tCO_2)

Κατανομή των εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου ανά Κατηγορία



Έμμεσες Εκπομπές	86,58%
Άμεσες Εκπομπές	13,42%

Επιπλέον, από τις μετακινήσεις των εργαζομένων προκύπτουν 1,668 Kg CH_4 και 0,898 Kg N_2O (Υπολογισμός σύμφωνα με την μεθοδολογία του Greenhouse Gas Protocol).

Διαδικασία Καταγραφής Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να μετρήσει και να μειώσει το περιβαλλοντικό αποτύπωμα που προκαλεί η λειτουργία της, αποφάσισε να ακολουθεί την παρουσιαζόμενη διαδικασία η οποία περιλαμβάνει όλες τις απαιτούμενες δράσεις που εφαρμόζει ή προτίθεται να εφαρμόσει.

Κατά την ανάπτυξη της διαδικασίας καταγραφής των εκπομπών της, η Εταιρεία ακολουθεί τις αρχές που έχουν θεσπιστεί από το Πρωτόκολλο Αερίων του Θερμοκηπίου (GHG Protocol).

Περιεχόμενα Καταγραφής

Η διαδικασία περιλαμβάνει:

Α. Τις αρχές στις οποίες βασίζεται η εφαρμογή της

Β. Τα απαιτούμενα στάδια προκειμένου να μετρηθεί το περιβαλλοντικό αποτύπωμα (σε ισοδύναμες μονάδες διοξειδίου του άνθρακα)

Γ. Τη μέθοδο υπολογισμού που χρησιμοποιείται.

Α. Αρχές

Αρχή 1: Σημαντικότητα

Καθορισμός των ορίων που αντικατοπτρίζουν κατάλληλα τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, καθώς και τις ανάγκες όσων πρόκειται να χρησιμοποιήσουν την καταγραφή προκειμένου να λάβουν αποφάσεις.

Αρχή 2: Πληρότητα

Παρουσίαση όλων των πηγών εκπομπών και δραστηριοτήτων εντός των επιλεγμένων ορίων της Εταιρείας.

Αρχή 3: Συνέπεια

Χρησιμοποίηση συγκεκριμένων περιόδων αναφοράς για την ουσιαστική σύγκριση των επιδόσεων των εκπομπών. Αναφορά σε τυχόν αλλαγές που έλαβαν χώρα σχετικά με την περίοδο αναφοράς, ώστε να είναι δυνατή η έγκυρη σύγκριση.

Αρχή 4: Διαφάνεια

Αντιμετώπιση όλων των ουσιαστικών θεμάτων με έναν ρεαλιστικό και συνεκτικό τρόπο, βασισμένο σε μία σαφή διαδρομή ελέγχου. Δημοσιοποίηση σημαντικών παραδοχών και αναφορά στις μεθόδους υπολογισμού.

Αρχή 5: Ακρίβεια

Εφαρμογή ακριβών υπολογισμών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου και διασφάλιση της ακεραιότητας των αποτελεσμάτων.

Β. Στάδια Υλοποίησης

Θέτοντας ως στόχο τη μείωση των εκπομπών που προκύπτουν από τη λειτουργία της, η INTERAMERICAN υιοθέτησε την εν λόγω διαδικασία που θα εφαρμόζεται σύμφωνα με τα ακόλουθα βήματα:

Βήμα 1: διασφάλιση της υποστήριξης των εργαζομένων και της Ανώτατης Διοίκησης στην πρωτοβουλία μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Βήμα 2: συλλογή μεθοδολογιών σχετικά με την καταγραφή εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και σχεδιασμός της διαδικασίας μέτρησης

Βήμα 3: υπολογισμός των εκπομπών που προκύπτουν από την λειτουργία της Εταιρείας

Βήμα 4: ανάληψη δράσης - προσδιορισμός και υλοποίηση μέτρων και προγραμμάτων, προκειμένου να επιτευχθεί περαιτέρω μείωση των εκπομπών

Βήμα 5: επενδύσεις για την αντιστάθμιση του ανθρακικού αποτυπώματος της INTERAMERICAN.

Γ. Μέθοδος Υπολογισμού

Προκειμένου να υπολογιστούν οι εκπομπές CO_2 εφαρμόζεται η εξίσωση:

Εκπομπές CO_2 = (Δεδομένα δραστηριότητας) x (Συντελεστής εκπομπών)

Εναλλακτικά, μπορούν να χρησιμοποιηθούν διεθνώς αναγνωρισμένα υπολογιστικά εργαλεία με τα οποία οι υπολογισμοί βασίζονται στην ανωτέρω εξίσωση και έχουν ενσωματώσει τους συντελεστές εκπομπής.



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 κτήρια της είναι τύπου PA (ξηράς κόνεως) και CO_2. Επίσης, στα αυτόματα συστήματα κατάσβεσης, τα οποία έχουν τοποθετηθεί σε ασφαλείς - ευαίσθητους χώρους, όπως είναι οι χώροι των κεντρικών υπολογιστών (Computer Rooms), τα αρχεία της Εταιρείας κ.ά., χρησιμοποιούνται τα υλικά FIRE PRO, INERGEN και FM200, τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον.

Για τους πυροσβεστήρες τηρούνται οι ευρωπαϊκές προδιαγραφές, ενώ ελέγχονται και πιστοποιούνται από εξειδικευμένο συνεργάτη σε ετήσια βάση.

Κατά το 2012 αντικαταστάθηκαν λόγω ακαταλληλότητας:

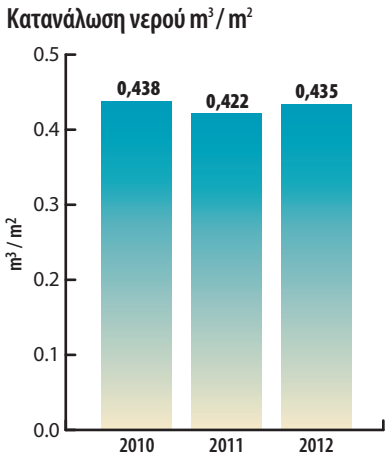
- 26 πυροσβεστήρες τύπου PA
- 10 πυροσβεστήρες CO_2.

Τα συστήματα κλιματισμού ελέγχονται και συντηρούνται σε μηνιαία βάση σύμφωνα με τις ετήσιες συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ της Εταιρείας και εξειδικευμένου συνεργάτη. Με όλα τα ανωτέρω περιγραφόμενα μέτρα διασφαλίζεται ότι δεν προκύπτουν διαρροές αερίων που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος.

Διαχείριση Νερού

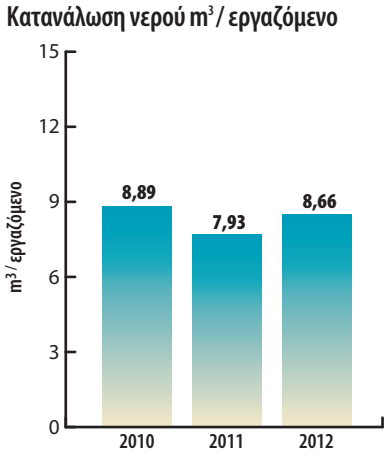
Η INTERAMERICAN καταναλώνει νερό στα κτήρια της το οποίο προέρχεται αποκλειστικά από το δίκτυο της Ε.Υ.Δ.Α.Π., χωρίς να χρησιμοποιεί άλλες πηγές (π.χ. γεωτρήσεις). Στα κτήρια της Εταιρείας εφαρμόζονται προγράμματα εξοικονόμησης νερού, αλλά όχι προγράμματα ανακύκλωσης / επαναχρησιμοποίησης.

Η κατανάλωση νερού που καταγράφηκε για τα έτη 2010-2012 παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί:



Κατανάλωση νερού σε m³	2010	2011	2012
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350	4.573	4.286	4.029
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	2.162	2.208	2.658
Σύνολο	**6.735**	**6.494**	**6.687**
			+2,97%

Από την καταγραφή της κατανάλωσης νερού στα κτήρια της INTERAMERICAN, για το 2012 προκύπτει αύξηση της χρήσης νερού της τάξεως του **2,97%**. Επίσης, αύξηση παρουσιάζεται και στο ποσοστό της κατανάλωσης νερού ανά εργαζόμενο, που ανέρχεται σε **9,24%** (ποσοτική αύξηση κατά 0,73 m^3). Οι εν λόγω αυξήσεις οφείλονται, κυρίως, στο γεγονός ότι κατά το έτος 2012 οι εργαζόμενοι παρουσίασαν αυξημένο χρόνο παραμονής στον εργασιακό χώρο τους. Για την επίτευξη του στόχου της ορθολογικής χρήσης νερού η Εταιρεία εξακολουθεί να εφαρμόζει συνεχείς και εξονυχιστικούς ελέγχους μέσω της τεχνικής υπηρεσίας, που έχουν ως αποτέλεσμα τον μηδενισμό των βλαβών και διαρροών του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης/αποχέτευσης.



Υγρά Απόβλητα

Τα μόνα υγρά απόβλητα που παράγονται από τη λειτουργία της INTERAMERICAN αφορούν στα λύματα του Προσωπικού που απασχολείται στις κτηριακές της εγκαταστάσεις, οι οποίες διαθέτουν το σύνολο των απαιτούμενων εγκαταστάσεων υγιεινής (τουαλέτες, νιπτήρες).

Προκειμένου να υπολογιστεί η παραγωγή των λυμάτων του Προσωπικού, επιλέγονται οι κατάλληλοι συντελεστές υπολογισμού του υδραυλικού και ρυπαντικού φορτίου. Για την επιλογή των εν λόγω συντελεστών λαμβάνονται υπ' όψιν τα ακόλουθα:

- ο περιορισμένος χρόνος παραμονής του Προσωπικού στον χώρο εργασίας
- η έκταση των δραστηριοτήτων υγιεινής, που είναι σαφώς περιορισμένες σε σχέση με τις αντίστοιχες που λαμβάνουν χώρα σε οικιακό επίπεδο.

Οι συντελεστές που χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό των υδραυλικών και ρυπαντικών φορτίων των παραγομένων λυμάτων επιλέγεται να είναι το 30% των τιμών των αντιστοίχων συντελεστών των αμιγώς αστικών λυμάτων. Οι συντελεστές αυτοί, παρ' όλο που έχουν σημαντικά χαμηλότερες τιμές από τους αντιστοίχους των αστικών λυμάτων, είναι σχετικά αυξημένοι προκειμένου να εξασφαλιστεί σημαντικός βαθμός ασφάλειας στους υπολογισμούς.



Οι συντελεστές υπολογισμού του υδραυλικού και ρυπαντικού φορτίου των λυμάτων του Προσωπικού της Εταιρείας:

Παράμετρος	Συντελεστής/ άτομο/ ημέρα
Υδραυλικό φορτίο	60,00 lt
Οργανικό φορτίο	18,00 g
Αιωρούμενα στερεά	21,00 g
Ολικό άζωτο	3,60 g
Φωσφόρος	0,60 g

Με βάση τους παραπλέυρως συντελεστές, υπολογίζεται το υδραυλικό και ρυπαντικό φορτίο των παραγόμενων λυμάτων, που έχει ως εξής:

Υδραυλικό και Ρυπαντικό Φορτίο	
Υδραυλικό φορτίο (^{m}3/ ημέρα)	46,32
Οργανικό φορτίο (Kg BOD/ ημέρα)	13,90
Φορτίο αιωρουμένων στερεών (Kg SS/ ημέρα)	16,21
Φορτίο ολικού αζώτου (Kg TKN/ ημέρα)	2,78
Φορτίο φωσφόρου (Kg P/ ημέρα)	0,46

Τα λύματα του Προσωπικού διοχετεύονται κατευθείαν στο δίκτυο αποχέτευσης της Ε.Υ.Δ.Α.Π.

Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Η INTERAMERICAN, λόγω της φύσης της δραστηριότητάς της, στα διοικητικά κέντρα της χρησιμοποιεί ως πρώτες ύλες αναλώσιμα υλικά τα οποία στο σύνολό τους είναι ανακυκλώσιμα. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι καταγραφές των καταναλώσεων πρώτων υλών και διαχείρισης των αποβλήτων που προκύπτουν από τη λειτουργία της Εταιρείας.

Χαρτί

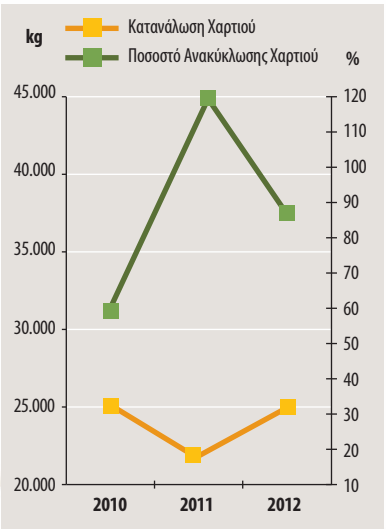
Οι εταιρικές δραστηριότητες κατευθύνουν σε προμήθεια και χρήση σημαντικής ποσότητας χαρτιού λόγω του μεγάλου πλήθους των συμβολαίων ασφαλίσεων και άλλων υποστηρικτικών εγγράφων που σχετίζονται με τις διοικητικές και ασφαλιστικές λειτουργίες. Κατά το 2012 η συνολική κατανάλωση χαρτιού ανήλθε σε 25.214 Kg.

Επισημαίνεται ότι η συνολική κατανάλωση χαρτιού στα διοικητικά κέντρα για το 2011 είχε υπολογιστεί εσφαλμένα 25.288 Kg (έναντι του ορθού 21.790 Kg). Ως εκ τούτου, στον παρόντα Απολογισμό πραγματοποιήθηκε διόρθωση αυτής της κατανάλωσης η οποία αποτυπώνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

Διαχείριση χαρτιού

Κατανάλωση	**25.214** Kg
Ανακύκλωση	**22.310** Kg

Κατανάλωση νερού m^3 / m^2





Η INTERAMERICAN χρησιμοποιεί σε αρκετά από τα εταιρικά έντυπά της καθώς και στο παρόν τεύχος του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ανακυκλωμένο χαρτί συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην προστασία του Περιβάλλοντος.

Ο Απολογισμός που εκτυπώθηκαν σε ανακυκλωμένο χαρτί ανήλθαν σε 1,000 αντίτυπα συνολικού βάρους 728 kg. Η εν λόγω χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού αντιστοιχεί σε ποσοστό 1,3% της συνολικής κατανάλωσης χαρτιού.

Το σύστημα ανακύκλωσης χαρτιού στα διοικητικά κέντρα, σε συνεργασία με αδειοδοτημένη εταιρεία, κατά το έτος 2012 απέφερε 22.310 Kg χαρτιού προς ανακύκλωση. Η ποσότητα του χαρτιού που συλλέχθηκε, προωθήθηκε σε βιομηχανίες για πολτοποίηση.

Από την επεξεργασία των ανωτέρω στοιχείων, προκύπτει ότι η κατανάλωση χαρτιού μεταξύ των ετών 2011 και 2012 αυξήθηκε κατά 3.424 Kg (ποσοστιαία αύξηση **15,7%**). Αντιθέτως, η ανακύκλωση κυμάνθηκε σε πολύ ικανοποιητικά επίπεδα, της τάξεως του **88,5%** επί της κατανάλωσης.

Ηλεκτρικός - Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να μειώσει το περιβαλλοντικό αποτύπωμά της και συνεχίζοντας τις δράσεις της στη διαχείριση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, επιδιώκει με κάθε δυνατό τρόπο τη βέλτιστη λειτουργία του εφαρμόζοντας συγκεκριμένες διαδικασίες για την αντικατάσταση, επισκευή ή επαναχρησιμοποίησή του, ενώ όπου αυτό δεν είναι δυνατό, για την ανακύκλωσή του. Προς τον σκοπό 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 απέφερε για το 2012 συνολικά 230 Kg αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Τα αναλυτικά στοιχεία ανά κατηγορία Α.Η.Η.Ε. (Απόβλητα Ηλεκτρικού, Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού), για το 2012 παρουσιάζονται στον πίνακα παραπλεύρως.

Είδος Α.Η.Η.Ε.	Ποσότητα σε Kg
Μικρές Οικιακές Συσκευές	132
Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός	49
Ηχεία-Video-Ραδιοκασετόφωνα	16
Λαμπτήρες	20
Οικιακές Συσκευές Γενικά	-
Οθόνες Η/Υ	4
Τηλεοράσεις	9
Σύνολο	**230**



Αναλώσιμα Φωτοαντιγραφικών (toner)

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

Ποσότητα σε Kg	2010	2011	2012
Κατανάλωση γραφίτη	388	252	251
Ανακύκλωση ανταλλακτικών συντήρησης	627	605	607

Με απώτερο στόχο τη μείωση της χρήσης των φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων, κάθε Διεύθυνση της Εταιρείας διαθέτει κωδικό πρόσβασης στον οποίο καταγράφονται και χρεώνονται οι παραγόμενες σελίδες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης εφόσον εντοπίζεται οποιαδήποτε απόκλιση από τον αποδεκτό μέσο όρο παραγομένων σελίδων για κάθε μηχάνημα.

Έλεγχος Εκτυπώσεων

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 ανακύκλωσε 202 Kg μπαταριών κατά το 2012, μέσω της συνεργασίας της με το Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών και Συσσωρευτών ΑΦΗΣ Α.Ε.



Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων

Στο πλαίσιο του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης "Πράξεις Ζωής" για το Περιβάλλον που βρίσκεται σε εφαρμογή από το 2004, η INTERAMERICAN εφαρμόζει το εσωτερικό επικοινωνιακό πρόγραμμα "Green Office", με στόχο την καλλιέργεια περιβαλλοντικής κουλτούρας στο Προσωπικό της. Η Εταιρεία έχει αναπτύξει ηλεκτρονικό Περιβαλλοντικό Οδηγό, ο οποίος συμβάλλει στην καθημερινή ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε περιβαλλοντικά ζητήματα, σε 7 τομείς. Παράλληλα, ο Οδηγός ενθαρρύνει την ανάπτυξη γνώσης και πρωτοβουλιών για το Περιβάλλον καλές ιδέες (πράσινα tips) που οδηγούν σε πιο "πράσινη" συμπεριφορά στους χώρους εργασίας.

Με σκοπό τη διεύρυνση της αποτελεσματικότητας του Περιβαλλοντικού Οδηγού, η INTERAMERICAN συνεχίζει την αποστολή προς όλους τους υπολογιστές των εργαζομένων της ενός ηλεκτρονικού σημειώματος (electronic banner) το οποίο, σε ημερήσια βάση, εμφανίζεται στις οθόνες τους και παρέχει σχετικές οδηγίες-συμβουλές περιβαλλοντικού περιεχομένου.

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

Πράσινες Προμήθειες

Μολονότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Εταιρείας είναι σχετικά ήπιας επίδρασης στο περιβάλλον, αποσκοπώντας στην επίδειξη της μέγιστης δυνατής υπευθυνότητας και επιδιώκοντας τη διαρκή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, η INTERAMERICAN 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), τα οικολογικά χρώματα, τα οικολογικά προϊόντα καθαρισμού κ.λπ.

Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος



Η Εταιρεία, στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της επιχειρηματικής της λειτουργίας, έχει προχωρήσει στην ανάπτυξη και εφαρμογή διαφόρων ηλεκτρονικών εργαλείων και προϊόντων. Η παρουσίαση των εν λόγω εργαλείων και προϊόντων, καθώς και η επίδοση που επιτεύχθηκε κατά το έτος 2012 αποτυπώνεται στη συνέχεια ανά έργο.

Έργο "Paperless Company"

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

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

Επίδοση: **Κατά το 2012 εισήχθησαν στην πλατφόρμα 62.351 ψηφιοποιημένα έντυπα πληροφοριών (περίπου 2,5 σελίδες Α4 το κάθε έντυπο).**

Επιμέρους έργο: "e-reports"

Σκοπός: Μετατροπή σε ηλεκτρονική μορφή των εντύπων (reports), που εκτυπώνονται και διανέμονται τόσο εσωτερικά καθώς και στο δίκτυο των Γραφείων Πωλήσεων

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων, καθώς και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Έχει υπολογιστεί ότι σε ετήσια βάση εκτυπώνονται περίπου 3.300.000 σελίδες Α4.

Επίδοση: **Κατά το 2012 προστέθηκαν στην εφαρμογή περίπου 600.000 σελίδες Α3.**

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 Α4 (επιταγές).

Επίδοση: **Κατά το 2012 πραγματοποιήθηκαν 115.000 ηλεκτρονικές πληρωμές (αντίστοιχες σελίδες Α4 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.

Επίδοση: **Κατά το 2012 δεν έχουν εκτυπωθεί περίπου 5.500 σελίδες από την καταχώριση επιταγών στο e-docxl.**

Επιμέρους έργο: "ηλεκτρονική αποστολή τιμολογίων MEDISYSTEM από ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC"

Σκοπός: Ηλεκτρονικοποίηση και οργάνωση-διαχείριση των Τιμολογίων (Α.Π.Υ.) που αποστέλλονται από την ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC προς την INTERAMERICAN.

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού, εκτυπώσεων και ταχυδρομικών εξόδων, καθώς και εργασιακού χρόνου επεξεργασίας τους.

Επίδοση: **Κατά το 2012 36.000 Α.Π.Υ. (αντίστοιχες σελίδες Α5) στάλθηκαν μέσω της ηλεκτρονικής οδού EDI.**

Πλατφόρμα "askme"

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

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

Επίδοση: **Η πλατφόρμα για το 2012 περιλαμβάνει 9.860 (922 περισσότερα από το 2011) ψηφιοποιημένα έγγραφα πληροφοριών.**

Anytime insurance online

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

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων, κόστους μετακινήσεων πωλητών, καθώς και ταχυδρομικών υπηρεσιών - εργασιακού χρόνου.

Επίδοση: Κατά την διάρκεια του 2012 οι πελάτες που εξέδωσαν το συμβόλαιό τους online ήταν 37.286. Κάθε ένας από αυτούς θα έπαιρνε έντυπο υλικό (8 τεμάχια με ένα από αυτά -το βιβλίο όρων ασφάλισης- να αποτελείται από 90 σελίδες), που θα αντιστοιχούσε σε 3.616.742 σελίδες Α4. Επίσης, ανανεώθηκαν 25.998 συμβόλαια online, για το καθένα από τα οποία εστάλησαν 2 έγγραφα ηλεκτρονικά (μέσος όρος 3 σελίδες Α4), αντί να τυπωθούν (77.994 σελίδες Α4).

Έργο βελτίωσης λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών

Σκοπός: Αποστολή SMS με τις οφειλές στους πελάτες.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών και μείωση του κόστους.

Επιμέρους έργο: "Παγιοποίηση διαδικασίας αποστολής οφειλών με SMS σε πελάτες Anytime"

Σκοπός: Online πληρωμές συμβολαίων με πιστωτικές κάρτες.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών και μείωση του κόστους.

Επιμέρους έργο: "EUROBANK-Live-Pay (Life-P&C)"

Σκοπός: Εξυπηρέτηση πελατών σε περιπτώσεις καλύψεων αυτοκινήτου.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Επιμέρους έργο: "One Stop Service Point"

Σκοπός: Online ενημέρωση πελατών για την κατάσταση των συμβολαίων τους.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Επιμέρους έργο: "my_INTERAMERICAN"

Σκοπός: Έξυπνο σύστημα underwriting.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας.

Best Practice Underwriting

Σκοπός: Online ενημέρωτικό σύστημα για συνεργάτες (ιατρούς).
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση συνεργατών.

Επιμέρους έργο: "e-medi for doctors"

Σκοπός: Ηλεκτρονική Αρχειοθέτηση των ιστορικών των ασθενών.
Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπωτικού κόστους, καθώς και μείωση χώρων αρχειοθέτησης.

Επιμέρους έργο: "Ηλεκτρονικός Ιατρικός Φάκελος"

Σκοπός: Ηλεκτρονική Αρχειοθέτηση των λογιστικών παραστατικών.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Επιμέρους έργο: "Ηλεκτρονικός φάκελος για αποζημιώσεις Νομικής Προστασίας"

Σκοπός: Σύστημα επικοινωνίας και ενημέρωσης πελατών με SMS.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Επιμέρους έργο: "SMS Communication"

Επιμέρους έργο: "Digital Pen & Paper"

Σκοπός: Ηλεκτρονικό σύστημα καταχώρισης στοιχείων αναγγελιών Οδικής Βοήθειας.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Επιμέρους έργο: "Λειτουργία Anytime 24_7"

Σκοπός: Online εξυπηρέτηση πελατών για την έκδοση συμβολαίων.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Επιμέρους έργο: "my Anytime"

Σκοπός: Online ενημέρωση πελατών για την κατάσταση των συμβολαίων τους Anytime.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Επιμέρους έργο: "Mobile-my INTERAMERICAN"

Σκοπός: Online ενημέρωση πελατών για την κατάσταση των συμβολαίων τους από το κινητό τηλέφωνο.
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Επιμέρους έργο: "Systemic Controls Enhancement for Black Money"

Σκοπός: Σύστημα διαχείρισης και ελέγχου για την προστασία από "ξέπλυμα μαύρου χρήματος".
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας και ασφάλειας.

Επιμέρους έργο: "Mobile Phase 1"

Σκοπός: Online ενημέρωτικό και εκδοτικό σύστημα για συνεργάτες ("askme").
Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση συνεργατών.

Από τα ανωτέρω περιγραφόμενα δεδομένα που αφορούν στο 2012, προκύπτουν σημαντικά περιβαλλοντικά οφέλη από τη μείωση της χρήσης χαρτιού λόγω της εφαρμογής ηλεκτρονικών εργαλείων και προϊόντων.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται και τα περιβαλλοντικά οφέλη από την ανακύκλωση χαρτιού που πραγματοποιήθηκε κατά το 2012, καθώς και τα περιβαλλοντικά οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού*.

* Οι υπολογισμοί των ποσοτήτων βασίστηκαν στο υπολογιστικό εργαλείο του οργανισμού Environmental Paper Network.





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



	Συμβατικό χαρτί	Ανακυκλωμένο χαρτί	Σύνολο
Εξοικονόμηση (Kg)	34.319,94	-	
Ανακύκλωση (Kg) *	22.310	-	
Χρήση (Kg)**	-	728	
			57.357,94
Διοξείδιο του άνθρακα (CO_2) που **δεν** εκλύθηκε στην ατμόσφαιρα (Kg)	143.878,1	1.304,1	145.182,2
Διοξείδιο του θείου (SO_2) που **δεν** εκλύθηκε στην ατμόσφαιρα (Kg)	685,4	8,6	694,0
Οξείδια του αζώτου (NO_x) που **δεν** εκλύθηκαν στην ατμόσφαιρα (Kg)	244,5	2,7	247,2
Ενέργεια που **εξοικονομήθηκε** (KWh)	540.423,1	4.689,1	545.112,2
Νερό που δεν **καταναλώθηκε** (m^3)	4.899,0	30,3	4.929,3
Στερεά απόβλητα που **δεν** παράχθηκαν (Kg)	49.365,4	518,5	49.883,9
Αριθμός δέντρων που **δεν** κόπηκαν	1.359	15	1.374

* Η εξοικονόμηση του συμβατικού χαρτιού προήλθε μέσω της εφαρμογής των ηλεκτρονικών εργαλείων και προϊόντων. Η ποσότητα υπολογίστηκε με βάση τον αριθμό των σελίδων χαρτιού που εξοικονομήθηκαν, με βάρος χαρτιού 80 gr/m^2.

** Η ποσότητα του ανακυκλωμένου χαρτιού υπολογίστηκε για τα τεύχη του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011 με βάση τον αριθμό των σελίδων και το βάρος του χαρτιού που χρησιμοποιήθηκε (320 gr/ m^2 για το εξώφυλλο και 140 gr/ m2 για το σώμα του εντύπου).

Αντιστάθμιση του Ανθρακικού Αποτυπώματος

Η INTERAMERICAN συνέχισε και κατά το 2012 το πρόγραμμα προσφοράς της προς το περιβάλλον και την κοινωνία μέσω των δράσεων καθαρισμού και δενδροφυτεύσεων σε συνεργασία με την οργάνωση "Ελλάδα Καθαρή" και τον Δήμο Αθηναίων.

*Σύμφωνα με στοιχεία του περιβαλλοντικού προγράμματος "Plant for the Planet" του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (www.unep.org/billiontreecampaign/FactsFigures) κάθε δέντρο απορροφά περίπου 12 Kg CO_2 ανά έτος. Ως εκ τούτου, η φύτευση **50** δέντρων και θάμνων που πραγματοποιήθηκε εντός του 2012 είχε ως αποτέλεσμα τη δέσμευση **0,6 tCO_2**.*

Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη

Η κλιματική αλλαγή εγκυμονεί τεράστιους κινδύνους όχι μόνο για το περιβάλλον και τα οικοσυστήματα αλλά, μακροπρόθεσμα, και για την παγκόσμια οικονομία και τα περιουσιακά στοιχεία πάνω στα οποία επενδύουν οι θεσμικοί επενδυτές παγκοσμίως.

Παράλληλα, η αντιμετώπιση του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής δημιουργεί μία σειρά ευκαιριών για τους επενδυτές, ενώ ταυτόχρονα αποφέρει σημαντικά οικονομικά οφέλη, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας και της τόνωσης της τεχνολογικής καινοτομίας, ενώ παρέχει ένα ισχυρό θεμέλιο για την οικονομική ανάκαμψη και τη βιώσιμη ανάπτυξη.


IIGCC PRI

LETTER FROM GLOBAL INVESTOR NETWORKS TO THE GOVERNMENTS OF THE WORLD'S LARGEST ECONOMIES

Introduction

Παράταση στο Πρωτόκολλο του Κιότο

Οι αντιπροσωπείες των 194 κρατών, που συμμετείχαν στη διάσκεψη του Ντέρμπαν (Δεκέμβριος 2011), συμφώνησαν επί της αρχής να παρατείνουν την ισχύ του Πρωτοκόλλου του Κιότο εως το 2017 και να ξεκινήσουν από το 2012 την επεξεργασία μιάς νέας δεσμευτικής συμφωνίας για τη μείωση των εκπομπών του άνθρακα.

Με την ιδιότητα του ενεργού μέλους του UNEP FI, η INTERAMERICAN κατά το 2012 υποστήριξε την παγκόσμια κοινή πρωτοβουλία διακήρυξης-ανοικτής επιστολής προς τις κυβερνήσεις των μεγαλυτέρων οικονομιών του πλανήτη, για την κλιματική αλλαγή. Η κοινή αυτή κατάθεση θέσεων θεσμικών επενδυτών, που εκπροσωπούν 22,5 τρισ. δολάρια παγκοσμίως, αποσκοπεί στην ενθάρρυνση ενός κλίματος διαλόγου μεταξύ κυβερνήσεων και θεσμικών επενδυτών με στόχο τη δημιουργία ενός πλαισίου εφαρμόσιμων πολιτικών για την άμβλυνση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος συνεργασίας για την περαιτέρω ανάπτυξη φιλοκλιματικών επενδύσεων χαμηλού άνθρακα.

Επιπλέον, στην έδρα του Ο.Η.Ε. στη Γενεύη, στις 10/10/12 η Εταιρεία εκπροσωπήθηκε στην 1η Γενική Συνέλευση της Πρωτοβουλίας των Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση και στις 11/10/12 συμμετείχε στην ετήσια Γενική Συνέλευση του UNEP FI.

Πράσινη Επιχειρηματικότητα



Η INTERAMERICAN έχει αναγνωρίσει έγκαιρα τις προκλήσεις στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος και τις ευκαιρίες οικονομικής ανάπτυξης που συνδέονται με την πράσινη επιχειρηματικότητα.

Στο πλαίσιο αυτό η Εταιρεία έχει προσαρμόσει τις επιχειρηματικές αποφάσεις της, αναπτύσσοντας μία ολοκληρωμένη θεώρηση της ασφάλισης των περιβαλλοντικών κινδύνων και της επιχειρηματικής ευθύνης, προωθώντας δύο καινοτόμες προϊοντικές γραμμές, την ασφάλιση της περιβαλλοντικής ευθύνης "Green Line" και την ασφάλιση των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας "Energy Line".

Η Ασφάλιση της Περιβαλλοντικής Ευθύνης "Green Line"


INmail
5 ΙΟΥΝΙΟΥ, ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
Με Περιβαλλοντική Πολιτική, στον δρόμο της Αειφόρου Ασφάλισης

Με δεδομένη την απαίτηση της κοινοτικής και εθνικής νομοθεσίας για την αποκατάσταση ενδεχόμενης περιβαλλοντικής ζημίας από τον υπαίτιο, η ασφαλιστική κάλυψη των επιχειρήσεων έναντι του κινδύνου καταλογισμού αποκατάστασης της περιβαλλοντικής ζημίας από τις αρμόδιες ελεγκτικές αρχές αποτελεί απαραίτητη κάλυψη κάθε ορθολογικά λειτουργούσας επιχειρηματικής μονάδας και στη χώρα μας. Η INTERAMERICAN, προσφέροντας ολοκληρωμένες ασφαλιστικές καλύψεις σε κάθε ελληνική επιχείρηση, προωθεί στην ελληνική αγορά την εξειδικευμένη προϊοντική γραμμή "Green Line", η οποία καλύπτει τις δαπάνες αποκατάστασης του περιβάλλοντος που επήλθαν από αιφνίδιο ατυχηματικό ή και σταδιακό γεγονός -για το οποίο έχει καταλογισθεί ευθύνη από την αρμόδια Αρχή- σε ύδατα, έδαφος και βιοποικιλότητα. Επιπροσθέτως, καλύπτονται οι δαπάνες περιορισμού περιβαλλοντικής ζημίας που επήλθε, οι δαπάνες εκπόνησης μετρήσεων, μελετών και προτάσεων μέτρων αποκατάστασης, η εξειδικευμένη νομική υποστήριξη του υπαιτίου και η αστική ευθύνη προς τρίτους. Συμπληρωματικά ως προς τις εν λόγω καλύψεις προσφέρεται κάλυψη και για δαπάνες αποκατάστασης της περιουσίας του ασφαλιζομένου έναντι περιβαλλοντικής ζημίας, συνδυαστικά με την παρεχόμενη ασφάλιση περιουσίας, αλλά και ολοκληρωμένες υπηρεσίες τεχνικού συμβούλου και εξειδικευμένες περιβαλλοντικές επιθεωρήσεις.

Κατά το 2012 η INTERAMERICAN συμμετείχε ενεργά στις εργασίες της Ομάδας Εργασίας για την Περιβαλλοντική Ευθύνη της Επιτροπής Αστικής Ευθύνης της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.), η οποία αποσκοπεί τόσο στη διαμόρφωση των θέσεων της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς όσο και στη συνεργασία

με το ΥΠ.Ε.Κ.Α., στο πολύπλοκο αντικείμενο της χρήσης της ασφάλισης ως μέσου χρηματοοικονομικής εγγύησης για την ενεργό προστασία του περιβάλλοντος.

Στις 20/1/2012 η INTERAMERICAN παρουσίασε τις θέσεις και προβληματισμούς της ασφαλιστικής αγοράς για το ζήτημα της ασφάλισης της περιβαλλοντικής ευθύνης, σε διήμερο workshop με θέμα "Η Εφαρμογή της Οδηγίας για την Περιβαλλοντική Ευθύνη", που διοργάνωσε η Ειδική Γραμματεία Επιθεώρησης Περιβάλλοντος και Ενέργειας του ΥΠ.Ε.Κ.Α.

Στις 5/10/2012 η INTERAMERICAN διεξήγαγε workshop με θέμα την περιβαλλοντική ευθύνη, απευθυνόμενο σε στελέχη της παραγωγής, στο "Sustainability Forum 2012" που οργάνωσε η M.K.O. Eurocharity.

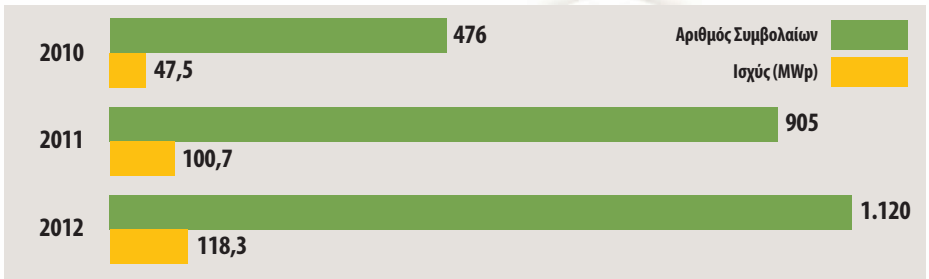
Η Ασφάλιση των Επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας "Energy Line"

Η παροχή 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.

Κατά το 2012, 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. Ακολούθως, παρουσιάζονται τα ποσοτικά στοιχεία που αφορούν στο ασφαλιστικό προϊόν "Energy Line" για το 2012. Επίσης, παρουσιάζεται η συνεχώς αυξανόμενη διείσδυση του προϊόντος στην ελληνική αγορά των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας.

Ασφαλιστική Κάλυψη Α.Π.Ε. με "Energy Line"	Συμβολαίων	(MWp)	Αξίες (€)
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων, εργοδοτικής αστικής ευθύνης	195	36,58	72.818.472
Πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	601	37,01	109.544.085
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	324	44,69	99.118.635
Σύνολο	1.120	118,28	281.481.192
(* Η αύξηση κατά το 2012 παρουσιάζεται σε σχέση με το 2011).	+ 23,76 %*	+ 17,46 %*	+ 0,07 %*

Ασφαλιστήρια Συμβόλαια "Energy Line"

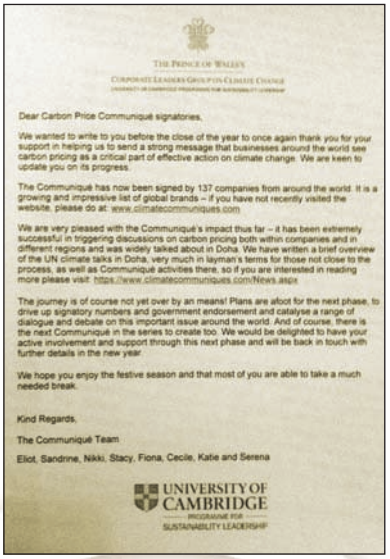


Συμμόρφωση

Κατά το 2012 δεν επιβλήθηκαν στην INTERAMERICAN χρηματικά πρόστιμα για παραβίαση νομοθεσίας που σχετίζονται με ζητήματα περιβάλλοντος.

Εκπροσώπηση στο Insurance Europe για την Περιβαλλοντική Ευθύνη

Από το 2012 στέλεχος της INTERAMERICAN εκπροσωπεί την ελληνική ασφαλιστική αγορά στις εργασίες της Ομάδας Εργασίας για την Περιβαλλοντική Ευθύνη της Πανευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Ασφαλιστικών Εταιρειών (Insurance Europe), της οποίας το έργο αποσκοπεί τόσο στην υποστήριξη της πανευρωπαϊκής κλαδικής πολιτικής στο ζήτημα της ασφάλισης του περιβάλλοντος όσο και στην εκπροσώπηση του Κλάδου στις συνεχιζόμενες διαβουλεύσεις με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.


THE PRINCE OF WALES
CORPORATE LEADERS GROUP ON CLIMATE CHANGE
UNIVERSITY OF CAMBRIDGE PROGRAMME FOR SUSTAINABILITY LEADERSHIP

Dear Carbon Price Communiqué signatories,

We wanted to write to you before the close of the year to once again thank you for your support in helping us to send a strong message that businesses around the world see carbon pricing as a critical part of effective action on climate change. We are keen to update you on its progress.

The Communiqué has now been signed by 137 companies from around the world. It is a growing and impressive list of global brands – if you have not recently visited the website, please do at: www.climatecommuniques.com

We are very pleased with the Communiqué's impact thus far – it has been extremely successful in triggering discussions on carbon pricing both within companies and in different regions and was widely talked about in Doha. We have written a brief overview of the UN climate talks in Doha, very much in layman's terms for those not close to the process, as well as Communiqué activities there, so if you are interested in reading more please visit https://www.climatecommuniques.com/News.aspx

The journey is of course not yet over by an means! Plans are afoot for the next phase, to drive up signatory numbers and government endorsement and catalyse a range of dialogue and debate on this important issue around the world. And of course, there is the next Communiqué in the series to create too. We would be delighted to have your active involvement and support through this next phase and will be back in touch with further details in the new year.

We hope you enjoy the festive season and that most of you are able to take a much needed break.

Kind Regards,

The Communiqué Team

Eliot, Sandrine, Nikki, Stacy, Fiona, Cecile, Katie and Serena

- Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης στην Ε.Κ.Ε.
- Στοιχεία του Απολογισμού
- Γλωσσάριο
- Πίνακας Δεικτών κατά GRI
- Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό
- Εξωτερική Επαλήθευση



Για την INTERAMERICAN ο παρών Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας αποτελεί την πέμπτη συνεχόμενη σχετική έκδοση και αποτυπώνει τα πεπραγμένα της κατά την περίοδο 1/1/2012-31/12/2012 (εκτός αν επισημαίνεται διαφορετικά). Η INTERAMERICAN, συνεχίζοντας την παράδοση της καινοτομίας που τη διέπει, αποτέλεσε την πρώτη εταιρεία του ασφαλιστικού κλάδου που εξέδωσε Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Ο πρώτος Απολογισμός της εκδόθηκε κατά το 2009 και κάλυπτε τις δραστηριότητες της Εταιρείας κατά τη διάρκεια της τριετίας 2006-2008. Έκτοτε, η INTERAMERICAN έχει επιλέξει να εκδίδει Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ετήσια βάση.

Παράλληλα, από το 2008, έτος κατά το οποίο η Εταιρεία προσυπέγραψε τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact), άρχισε σταδιακά να ενσωματώνει τόσο στην καθημερινή λειτουργία της όσο και στην κατάρτιση του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης το πλαίσιο των δέκα αρχών που προτείνει το Οικουμενικό Σύμφωνο, με αποτέλεσμα ο Απολογισμός της από το 2010 να εντάσσεται στο ανώτερο επίπεδο (GC Advanced Level) του Global Compact.



Όλοι οι Απολογισμοί, καθώς επίσης και οι Εκθέσεις Προόδου (Communication on Progress Reports), στις οποίες παρουσιάζονται η δέσμευσή και η πρόοδος της INTERAMERICAN στην τήρηση των δέκα αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου, είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα www.interamerican.gr (Όμιλος INTERAMERICAN/ ενότητα Κοινωνική Ευθύνη).

Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης στην Ε.Κ.Ε.

Οικονομία (εκατ. €)	2010	2011	2012
Μετοχικό κεφάλαιο	147,04	147,04	147,04
Σύνολο ενεργητικού	1.691,05	1.449,54	1.429,11
Βασικά μεγέθη (εκατ. €)			
Καθαρές πωλήσεις	436,42	423,50	407,88
Καθαρά κέρδη/ζημιές μετά από φόρους	(23,86)	(89,87)	20,80
Συνολική κεφαλαιοποίηση - οφειλές και μετοχικές	189,77	145,60	196,54
Συνολικό ύψος παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών (αριθμός συμβολαίων)	1.360.200	1.710.570	1.700.000
Σύνολο περιουσιακών στοιχείων	1.691,05	1.449,54	1.429,11
Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται (εκατ. €)			
Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας	210,62	192,56	170,30
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλειών	205,75	213,78	220,37
Έσοδα από επενδύσεις	36,61	35,72	27,62
Λοιπά έσοδα/δαπάνες (σε εκατ. ευρώ)	19,7	(110,98)	29,61
Συνολικά έσοδα	472,69	331,09	447,90
Οικονομική αξία που κατανέμεται (εκατ. €)			
Λειτουργικό κόστος	29,23	30,41	34,17
Δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής	75,67	72,05	62,35
Αποζημιώσεις σε ασφαλισμένους (εξαιρουμένης της συμμετοχής των αντασφαλιστών)	289,41	319,11	320,3
Λοιπά έξοδα	20,63	(78,09)	(41,14)
Μισθοί και παροχές για εργαζομένους	69,36	59,06	64,65
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου	-	-	20,80
Πληρωμές στους κυβερνητικούς φορείς - μεικτοί φόροι	12,26	18,42	(13,25)
Συνολικά έξοδα	496,54	420,96	447,90
Οικονομική αξία που διατηρείται (εκατ. €)			
Παραγόμενη αξία μείον κατανεμούμενη	(23,86)	(89,87)	-
Λοιπά οικονομικά στοιχεία (εκατ. €)			
Συνολικό ύψος προστίμων/κυρώσεων που επιβλήθηκαν	-	-	-
Συνολική χρηματοοικονομική βοήθεια από κυβερνητικούς φορείς	Δεν λαμβάνεται σημαντική χρηματοδότηση		

Εργαζόμενοι	2010	2011	2012
Ποσόν που δαπανήθηκε για εκπαίδευση Ανθρωπίνου Δυναμικού (Εργαζόμενοι και Συνεργάτες) σε εκατ. ευρώ	1,30 (Εργαζόμενοι: 393 χιλ., Συνεργάτες: 914 χιλ.)	1,06 (Εργαζόμενοι: 405 χιλ., Συνεργάτες: 655 χιλ.)	1,1 Εργαζόμενοι: 522 χιλ., Συνεργάτες: 591 χιλ.)
Αγορά	**2010**	**2011**	**2012**
Σύνολο αποζημιώσεων σε ασφαλισμένους (σε εκατ. ευρώ)	293,50	323,86	325,85
Κοινωνία	**2010**	**2011**	**2012**
Επενδύσεις σε επίπεδο κοινότητας συμπεριλαμβανομένων δωρεών (σε χιλιάδες ευρώ)	226,84	242,38	281,50

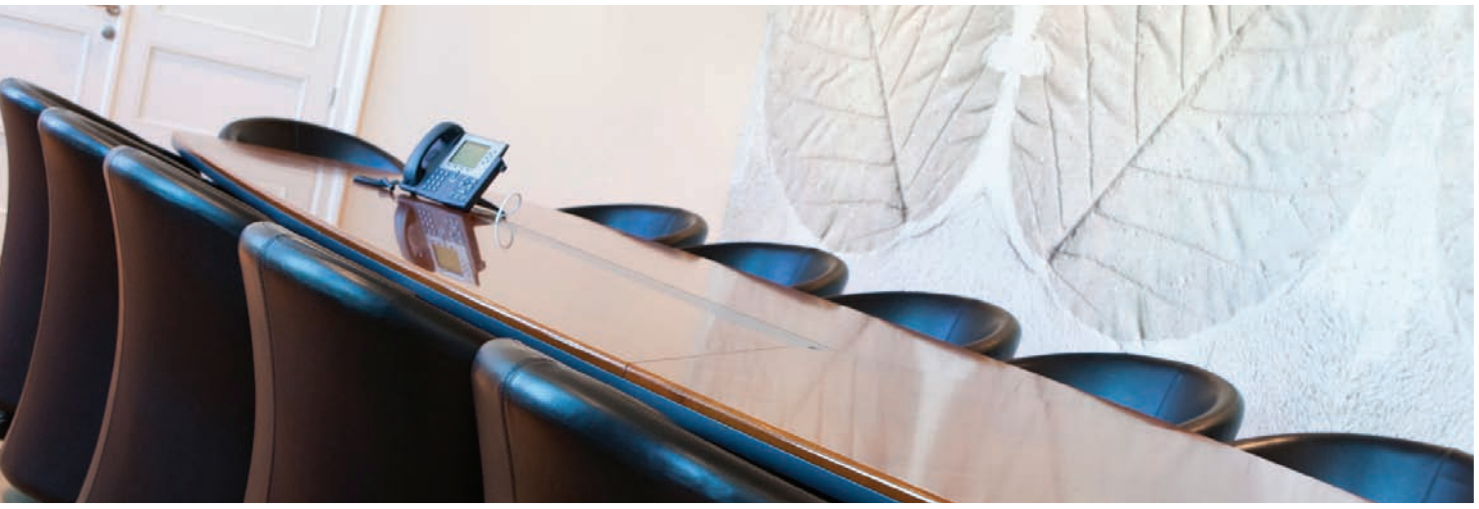
(*1) Αναδιάρθρωση λόγω ανακατάταξης στη σειρά παρουσίασης της αναβαλλόμενης φορολογίας (*2) Εμφανίζεται και η αναβαλλόμενη φορολογία.

Στοιχεία του Απολογισμού

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2012, ο οποίος αποτελεί συνέχεια του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011, συντάχθηκε με βάση τα πιο πρόσφατα διεθνή πρότυπα λογοδοσίας και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών, δηλαδή στους Μετόχους, το Ανθρώπινο Δυναμικό και τους Συνεργάτες, τους Πελάτες, τους Προμηθευτές, την Πολιτεία και τις Δημόσιες Αρχές, τις Τοπικές Κοινότητες, τις Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις, την Επιχειρηματική Κοινότητα και τους εκπροσώπους των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης. Επίσης απευθύνεται σε κάθε άλλο πιθανό ενδιαφερόμενο (όπως για παράδειγμα τους αναλυτές).

Πεδίο και Όριο

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2012 καλύπτει τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN και των θυγατρικών της στην Ελλάδα, ενώ δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες προμηθευτών της Εταιρείας ή άλλες δραστηριότητες που έλαβαν χώρα στο πλαίσιο κοινοπραξιών ή από τρίτους. Με την παρούσα έκδοση, η INTERAMERICAN αποσκοπεί στη συνολική παρουσίαση όλων των στρατηγικών επιλογών και των πεπραγμένων της στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας κατά το 2012. Επιπλέον, καθώς η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της αμφίδρομης πληροφόρησης και του διαρκούς διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, αποβλέπει μέσω αυτής της προσπάθειας στη βελτίωση της επικοινωνίας και σε περαιτέρω ανάπτυξη δεσμεύσεων απέναντι σε αυτά.



Ο Απολογισμός καλύπτει πλήρως το εύρος των θεμάτων που άπτονται της οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής επίδρασης της Εταιρείας, χωρίς να υφίσταται κάποιο συγκεκριμένο περιορισμό ως προς το πεδίο ή το όριό του. Σε σύγκριση με τον προηγούμενο Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δεν παρατηρούνται σημαντικές αλλαγές στο πεδίο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων που παρουσιάζονται, με αποτέλεσμα η δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ των ετών να παραμένει αναλλοίωτη όσον αφορά στους παρουσιαζόμενους τομείς, ενώ όπου έχουν πραγματοποιηθεί αναθεωρήσεις πληροφοριών, επισημαίνονται καταλλήλως. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται στον Απολογισμό έχουν προέλθει από τις κεντρικές βάσεις δεδομένων της INTERAMERICAN και παρατίθενται ως επί το πλείστον σε βάση τριετίας, με γνώμονα την παροχή δυνατότητας σύγκρισης της πορείας της Εταιρείας στις επιμέρους πτυχές της κοινωνικής υπευθυνότητάς της. Τα οικονομικά στοιχεία έχουν ληφθεί από τις ετήσιες Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις οι οποίες προσυπογράφονται από τη Διοίκηση και ελέγχονται από εξωτερικό ελεγκτή. Οι εν λόγω Οικονομικές Καταστάσεις είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.interamerican.gr (Όμιλος INTERAMERICAN/ ενότητα Οικονομικά Στοιχεία). Στις περιπτώσεις όπου πραγματοποιούνται υπολογισμοί και υποθέσεις όπως για παράδειγμα στον υπολογισμό των δεικτών περιβαλλοντικής επίδοσης, παρατίθεται ο τρόπος υπολογισμού και η πηγή της υπόθεσης. Οι κύριες μέθοδοι επεξεργασίας, υπολογισμού και παρουσίασης των δεδομένων ακολουθούν τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative-G3.1.

Για τον καθορισμό του περιεχομένου του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2012 ελήφθησαν υπ' όψιν οι πιο πρόσφατες κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI- G3.1), το ΑΑ 1000 Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας 2008 (AA 100 Accountability Principles Standard 2008), το πλαίσιο των δέκα αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, η φύση των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, καθώς και το ενδιαφέρον/προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών. Με βάση την αρχή της Ουσιαστικότητας (Materiality) και των λοιπών αρχών που προτείνουν τόσο οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative όσο και των λοιπών προαναφερόμενων προτύπων, δόθηκε έμφαση στους σημαντικούς για την Εταιρεία τομείς όπως το Ανθρώπινο Δυναμικό, θέματα που άπτονται της σχέσης της Εταιρείας με την Αγορά και τη δραστηριοποίησή της σε αυτή, αλλά και θέματα σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση, την προστασία του Περιβάλλοντος και της συνεισφοράς στην Κοινωνία.

Οι όροι "Εταιρεία", "Όμιλος", "Εμείς", αναφέρονται στην INTERAMERICAN και στις δραστηριότητές της στην Ελλάδα.

Οι Αρχές της Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των δράσεων που αναλαμβάνει, διαχειρίζεται την κοινωνική υπευθυνότητα βασιζόμενη στις ακόλουθες αρχές:

- ***Αρχή της "Συμμετοχικότητας".*** *Η Εταιρεία επιδιώκει τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών που σχετίζονται με τη λειτουργία της. 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 καταβάλει, οι δράσεις της και οι πληροφορίες που παρέχει στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης να καλύπτουν το πλήρες εύρος των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεών της.*

Σύμβουλοι του Απολογισμού

Η δημιουργία του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση των εταιρειών Grant Thornton Greece και Terra Nova Ε.Π.Ε.



Μεθοδολογία

Για τη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2012 της INTERAMERICAN συστάθηκε ειδική ομάδα στελεχών της Εταιρείας, από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις και Τμήματα. Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση των απαιτουμένων πληροφοριών που αφορούν στους διαφορετικούς θεματικούς άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Εταιρεία.

Παράλληλα, για τον καθορισμό των σημαντικών θεμάτων που αναφέρθηκαν στον παρόντα Απολογισμό, διοργανώθηκε κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς εξειδικευμένο materiality analysis workshop (workshop ανάλυσης σημαντικών θεμάτων) στο οποίο αναγνωρίστηκαν, καταγράφηκαν και ιεραρχήθηκαν κατά προτεραιότητα και ανά άξονα κοινωνικής υπευθυνότητας τα σημαντικά ζητήματα, όπως αυτά προέκυψαν από το διάλογο με όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών.

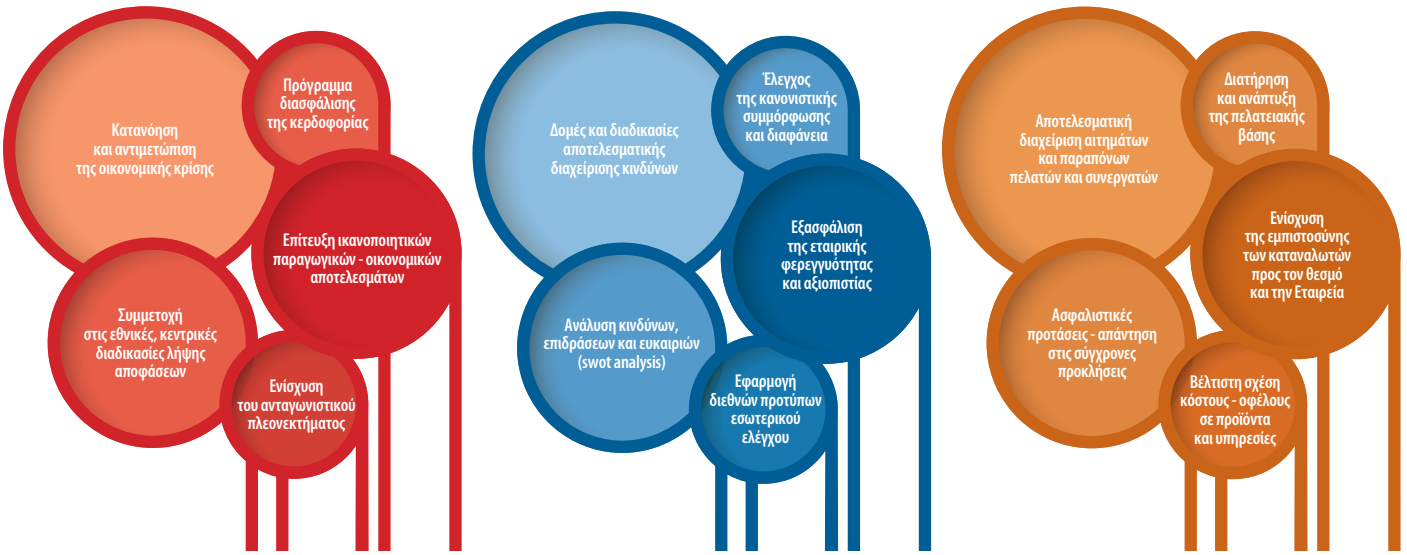
Η διαδικασία καθορισμού των σημαντικών θεμάτων, ακολουθώντας τις κατευθυντήριες οδηγίες του Τεχνικού Πρωτοκόλλου του πλαισίου GRI-G3.1 και του Προτύπου Αρχών Υπευθυνότητας AA 1000 (2008) του διεθνούς οργανισμού AccountAbility βασίστηκε τόσο στις απαιτήσεις, τις προσδοκίες και τους προβληματισμούς των ενδιαφερομένων μερών, όσο και στις ιδιαιτερότητες του ασφαλιστικού κλάδου, γεγονός που αναδεικνύει τη βούληση της INTERAMERICAN για προαγωγή και συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της στα θέματα Ε.Κ.Ε.

Η Ομάδα Σύνταξης του Απολογισμού

Τα μέλη της Ομάδας Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN που συνεργάστηκαν για την παρούσα έκδοση, είναι:

- *Συντονιστής ύλης και σχεδιασμού - υπεύθυνος σύνταξης και έκδοσης:* ***Γιάννης Ρούντος***
- *Συνεργάτες επί της ύλης:* ***Βίβιαν Αραβανή, Γιώργος Βασιλόπουλος, Λεωνίδας Βουρνάς, Αθανασία Γουργούλη, Χρύσα Ελευθερίου, Χρύσα Καρακόιδα, Αιμιλία Λιάκου, Αντώνης Μπάκας, Νίκος Μαρκόπουλος, Αλεξάνδρα Ντινοπούλου, Κλαίρη Ντούρου, Έφη Οικονόμου, Έρρικα Παπανδρέου, Δέσποινα Παπαχρυσάνθου, Βαλεντίνα Ραυτοπούλου, Φιλίππα Σκαμάγκου, Γιώργος Σκαρμούτσος, Ανδρέας Σκορδαλάκης ΚώσταςΤσολακίδης.***

Για την καλύτερη δυνατή διευκόλυνση των αναγνωστών, στην αρχή κάθε κεφαλαίου του παρόντος Απολογισμού παρατίθενται τα **πέντε ουσιαστικά θέματα** που απασχόλησαν την Εταιρεία κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς.



Γλωσσάριο

- **Global Reporting Initiative (GRI)**

Ο διεθνής οργανισμός Global Reporting Initiative (GRI) έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο δεικτών αειφορίας, με στόχο την προτυποποίηση της σύνταξης Απολογισμών αειφορίας από οργανισμούς. Ο οργανισμός GRI αποσκοπεί να αποτελέσουν οι Απολογισμοί αειφορίας ένα χρήσιμο εργαλείο και μία τυποποιημένη διαδικασία, ακριβώς όπως αποτελεί και ο οικονομικός απολογισμός. Το πλαίσιο δεικτών GRI περιλαμβάνει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις των οργανισμών.

- **Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact)**

Το Οικουμενικό Σύμφωνο είναι μία εθελοντική και διεθνής πρωτοβουλία του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.), στο πλαίσιο της οποίας οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν δεσμεύονται να λειτουργούν με στόχο την αειφορία και να εφαρμόζουν υπεύθυνες συμπεριφορές και δράσεις.
Οι επιχειρήσεις-μέλη προσυπογράφουν δέκα αρχές που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα, τις συνθήκες εργασίας, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς, λογοδοτώντας ετησίως για την πρόοδό τους. Με στόχο τη βέλτιστη δυνατή διάδοση των δέκα αρχών του, το Οικουμενικό Σύμφωνο έχει ιδρύσει εθνικά δίκτυα στα οποία εντάσσονται τοπικές επιχειρήσει ς, μεταξύ των οποίων και το Ελληνικό Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact Network Hellas), το οποίο ιδρύθηκε το Μάιο του 2008.

- **AccountAbility**

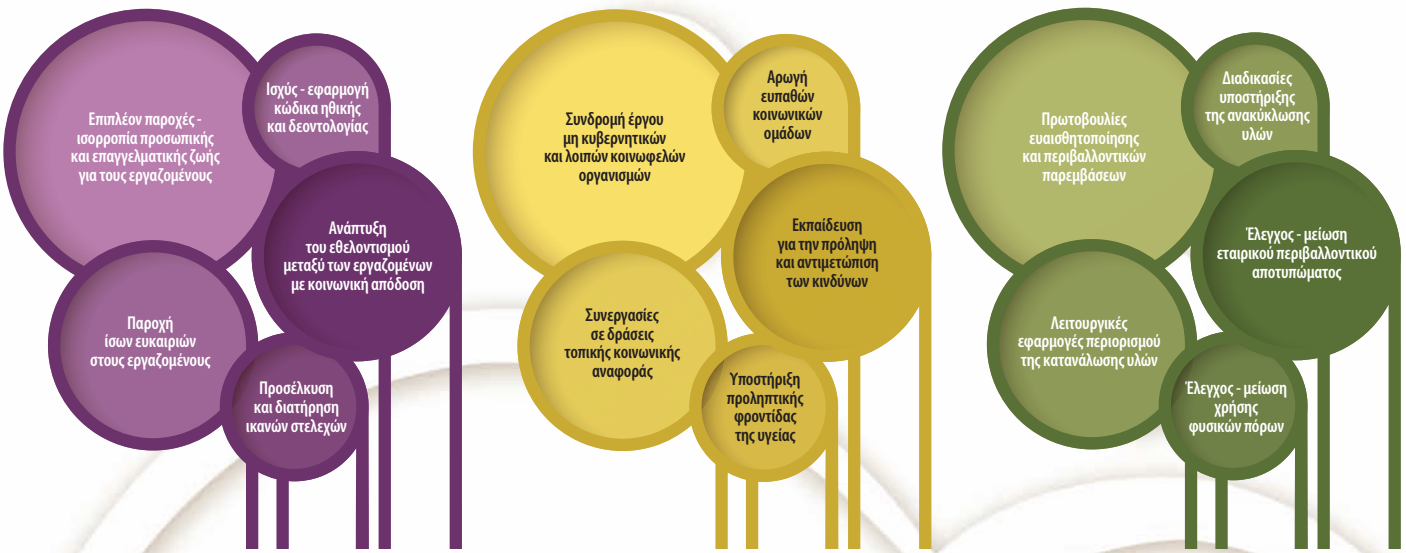
Ο AccountAbility είναι ένας διεθνής οργανισμός που στοχεύει στην ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων και εργαλείων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, με πιο πρόσφατα τα πρότυπα AA 1000S (AA 100 AccountAbility Series). Τα εν λόγω Πρότυπα βασίζονται σε μια σειρά συγκεκριμένων αρχών οι οποίες έχουν σχεδιαστεί για να βοηθήσουν τους οργανισμούς να βελτιώσουν την υπευθυνότητα, τον τρόπο λογοδοσίας τους (accountability), καθώς και τη συνολική επίδοσή τους σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης. Τα AA1000 Series δεν υπαγορεύουν στους οργανισμούς τα ζητήματα στα οποία πρέπει να επικεντρωθούν, αλλά βοηθούν τις επιχείρησεις στο πώς να τα αναγνωρίσουν οι ίδιες.

- **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 ανάγκες (Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη, Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, 1992).

- **Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Κοινωνική Υπευθυνότητα)**

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Ε.Κ.Ε.)/Κοινωνική Υπευθυνότητα 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 αειφόρο επιχειρηματική επιτυχία ("Πράσινη Βίβλος για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη", Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001).



Πίνακας Δεικτών κατά GRI

● Πλήρης Κάλυψη ● Μερική Κάλυψη ● Δεν Καλύπτεται

Στον ακόλουθο κατάλογο παρατίθεται η αντιστοίχηση του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε σχέση με τους δείκτες του GRI - G3.1. Επιπλέον, έχει επισημανθεί η κάλυψη κάθε δείκτη σύμφωνα με τα αποτελέσματα της αυτοαξιολόγησης που πραγματοποιήθηκε από την Εταιρεία για πρώτη φορά στον παρόντα Απολογισμό.

	Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ				
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ				
●	**1.1**	Δήλωση από τον Πρόεδρο του Δ.Σ.	• Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	**6.2**
●	**1.2**	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	• Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Αναγνώριση της INTERAMERICAN ως Κοινωνικά Υπεύθυνης Εταιρείας • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Επιχειρησιακό Σχέδιο • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Επιχειρησιακό Σχέδιο - Σχέδιο Κερδοφορίας • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση - Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Εθελοντισμός • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διάδοση της ιδέας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2012 • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση - Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση - Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κρίσεων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Οικονομικά Εύρωστη και Φερέγγυα Εταιρεία • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Πελατοκεντρική Στρατηγική • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Έρευνες Ικανοποίησης Εικόνας, Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις	**6.2**

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου "Πράξεις Ζωής" • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - "Πράξεις Ζωής" για την Υγεία • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - "Πράξεις Ζωής" για την Αντιμετώπιση Κινδύνων • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - "Πράξεις Ζωής" για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - "Πράξεις Ζωής" για την Παιδεία και τον Πολιτισμό	6.2
ΟΡΓΑΝΩΣΗ			
2.1	Επωνυμία	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Εισαγωγή και εφεξής	-
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Ιστορική Διαδρομή • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Νέα Προϊόντα και Υπηρεσίες • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προϊόντα και Υπηρεσίες • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Δίκτυα Διανομής	-
2.3	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης των θυγατρικών και των κοινοπραξιών	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Εισαγωγή • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Ιστορική Διαδρομή - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οργανωτική Διάρθρωση • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οι Υποδομές	6.2
2.4	Τοποθεσία έδρας	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα	-
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης της INTERAMERICAN	Μόνον Ελλάδα • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων	-
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Ιστορική Διαδρομή - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Μετοχική Σύνθεση	-
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Ιστορική Διαδρομή • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Ιστορική Διαδρομή - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οργανωτική Διάρθρωση • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οι Υποδομές • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά	-
2.8	Μεγέθη της INTERAMERICAN	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Μετοχική Σύνθεση - Το Μετοχικό Κεφάλαιο • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού • Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Βασικά Στοιχεία Επίδοσης	-
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οι Υποδομές -	-

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού	• Υποδομές στην Υγεία και στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οι Υποδομές - Υποδομές στην Οδική Βοήθεια • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Μετοχική Σύνθεση	-
2.10	Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις 2012 • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Απολογισμός Κοινωνικής Υπευθυνότητας - Διακρίσεις του Απολογισμού	-
ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
3.1	Περίοδος Απολογισμού	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου Απολογισμού	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
3.3	Κύκλος Απολογισμού	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
3.4	Σημείο επικοινωνίας	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
3.6	Όρια του Απολογισμού	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
3.7	Συγκεκριμένοι περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του Απολογισμού	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
3.8	Βάση για την αναφορά επίδοσης για τις κοινοπραξίες, τις θυγατρικές, τις εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κ.ά.	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
3.10	Αναθεωρήσεις πληροφοριών	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους Απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον Απολογισμό	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Στοιχεία του Απολογισμού	-
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI			
3.12	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον Απολογισμό	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Πίνακας Δεικτών κατά GRI	-
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ			
3.13	Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης του Απολογισμού	• Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Εξωτερική Επαλήθευση • Δήλωση Εξωτερικής Επαλήθευσης του Απολογισμού από την TÜV Austria Hellas (ακολουθεί, μετά τον παρόντα πίνακα δεικτών)	7.5.3
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ			
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ			
4.1	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης - επιτροπές Δ.Σ. και κατανομή των μελών ανάλογα με το φύλο, την ηλικία και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Γενική Συνέλευση των Μετόχων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Οργανόγραμμα INTERAMERICAN • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου	6.2
4.2	Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου	6.2
4.3	Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. και φύλο αυτών	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου.	6.2
4.4	Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Δ.Σ.	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Γενική Συνέλευση των Μετόχων - Δικαιώματα Μειοψηφίας • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εσωτερική Επικοινωνία	6.2

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
4.5	Σύνδεση αμοιβών των ανώτατων στελεχών και της επίδοσης του Οργανισμού	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Εκτελεστική Επιτροπή	**6.2**
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου	**6.2**
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ. και των Επιτροπών του	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου	**6.2**
4.8	Εταιρικές πολιτικές - αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς - που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Όραμα, Αποστολή, Αξίες • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση - Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διάδοση της ιδέας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2012 • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	**6.2**
4.9	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	• Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση - Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διάδοση της ιδέας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κρίσεων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Πελατοκεντρική Στρατηγική • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις	**6.2**

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
4.9	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία	**6.2**
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων	**6.2**
ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ			
4.11	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	• Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2012 • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση - Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου - Επιτροπή Διαχείρισης και Ελέγχου του Λειτουργικού και Ασφαλιστικού Κινδύνου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κρίσεων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον -Στοιβάδα του Όζοντος • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη	**6.2**
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση - Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διάδοση της ιδέας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη	**6.2**

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
4.13	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος)	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις	**6.2**
ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ			
4.14	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της INTERAMERICAN	• Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	**6.2**
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των ενδιαφερομένων μερών	• Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	**6.2**
4.16	Συμμετοχή των ομάδων ενδιαφερομένων μερών	• Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων	**6.2**
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των ενδιαφερομένων μερών	• Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2012	**6.2**
ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ			
DMA EC	Διοικητικές Πρακτικές	• Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Επιχειρησιακό Σχέδιο • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Επιχειρησιακό Σχέδιο - Σχέδιο Κερδοφορίας • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα - Το Κοινωνικό Προϊόν και η Προστιθέμενη Αξία • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση - Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο -Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Εμπορική Υπευθυνότητα • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Πελατοκεντρική Στρατηγική • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Τα χαρακτηριστικά του Σχεδίου "Πράξεις Ζωής" • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Πράξεις Ζωής για την Υγεία - Η Ευρύτερη Κοινωνική Συνεισφορά της Εταιρείας • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία -"Πράξεις Ζωής" για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Πράξεις Ζωής για την Υγεία - Η Κοινωνική Προσφορά της Εταιρείας και των Εργαζομένων • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα - Το Κοινωνικό Προϊόν και η Προστιθέμενη Αξία	**6.2, 6.8**
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	• Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου "Πράξεις Ζωής" • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία -"Πράξεις Ζωής" για την Υγεία • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - "Πράξεις Ζωής" για την Αντιμετώπιση Κινδύνων • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - "Πράξεις Ζωής" για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - "Πράξεις Ζωής" για την Παιδεία και τον Πολιτισμό • Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης	**6.8, 6.8.3 6.8.7, 6.8.9**

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις - Η INTERAMERICAN ιδρυτικό μέλος των "Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση" του UNEP FI • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Κτηριακές Εγκαταστάσεις - Διαχείριση Ενέργειας • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Κτηριακές Εγκαταστάσεις -Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Στοιβάδα του Όζοντος • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πράσινη Επιχειρηματικότητα • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη	6.5.5
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αναγνώριση και Ανταμοιβή • Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης	-
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς	Δεν ελήφθη σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια	-
EC5	Κλίμακα ποσοστού του τυπικού βασικού μισθού σε σύγκριση με τον κατώτατο μισθό που ισχύει σε τοπικό επίπεδο	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός	-
EC6	Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του οργανισμού	• Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες	6.3.7, 6.4.4, 6.8
EC 7	Διαδικασίες για προσλήψεις Προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από τις τοπικές κοινωνίες στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά η Εταιρεία	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού	6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω εμπορικών, σε είδος ή δωρεάν δράσεων	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία	6.8, 6.8.5, 6.8.7
EC9	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	• Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα - Το Κοινωνικό Προϊόν και η Προστιθέμενη Αξία • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση - Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση - Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων - Αντασφάλιση • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Δίκτυα Διανομής • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αναγνώριση και Ανταμοιβή • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, .8.9

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ			
DMA EN	Διοικητικές Πρακτικές	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη	**6.2, 6.5**
ΥΛΙΚΑ			
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων	**6.5, 6.5.4**
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων - Χαρτί	
ΕΝΕΡΓΕΙΑ			
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας	**6.5, 6.5.4**
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας	**6.5, 6.5.4**
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας	**6.5, 6.5.4**
EN6	Προϊόντα και υπηρεσίες που χρησιμοποιούν αποδοτικά την ενέργεια	Μη σχετικός με τα προϊόντα της Εταιρείας	**6.5, 6.5.4**
EN7	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης της ενέργειας	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Ενέργειας • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων	**6.5, 6.5.4**
ΝΕΡΟ			
EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Νερού	**6.5, 6.5.4**
EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Νερού (Δεν υφίσταται άντληση)	**6.5, 6.5.4**
EN10	Ποσοστό του συνολικού όγκου νερού που ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Νερού	**6.5, 6.5.4**
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ			
EN11	Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακειμένων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (Η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές)	**6.5, 6.5.6**
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές)	**6.5, 6.5.6**
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις	**6.5, 6.5.6**
EN 14	Στρατηγικές, τρέχουσες ενέργειες και μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση των επιδράσεων στη βιοποικιλότητα	Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές	**6.5, 6.5.6, 6.8.3**
EN15	Αριθμός των ειδών που συγκαταλέγονται στην Κόκκινη Λίστα του IUCN και στον εθνικό κατάλογο προστατευόμενων ειδών, των οποίων ο οικότοπος βρίσκεται σε περιοχές που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές)	**6.5, 6.5.6**

Κωδ. GRI - Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ, ΣΤΕΡΕΑ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ		
EN16 Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	**6.5, 6.5.6**
EN17 Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	**6.5, 6.5.6**
EN18 Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Αντιστάθμιση Ανθρακικού Αποτυπώματος	**6.5, 6.5.6**
EN19 Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές επιδόσεις - Στοιβάδα του Όζοντος - Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	**6.5, 6.5.3**
EN 20 NOx, SOx και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων, με βάση τον τύπο και το βάρος	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές Επιδόσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακίνηση Εργαζομένων	**6.5, 6.5.3**
EN 21 Συνολικός όγκος υδάτινων αποβλήτων, με βάση την ποιότητα και τον προορισμό	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές επιδόσεις - Υγρά Απόβλητα	**6.5, 6.5.3**
EN22 Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων	**6.5, 6.5.3**
EN23 Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Δεν υπήρξαν	**6.5, 6.5.3**
EN24 Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργασμένων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα	Η Εταιρεία δεν εισάγει, εξάγει ή διακινεί επικίνδυνα απόβλητα	**6.5, 6.5.3**
EN25 Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση "προστατευομένου" και αξία βιοποικιλότητας των υδάτινων μαζών και των σχετικών οικότοπων που επηρεάζονται σημαντικά από τις απορρίψεις νερού	Η Εταιρεία μέσω της λειτουργίας της δεν επηρεάζει καμμία υδάτινη μάζα	**6.5, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.6**
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
EN26 Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μετακινήσεις Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος	**6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5**
EN27 Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία	Η INTERAMERICAN παρέχει υπηρεσίες και συνεπώς, δεν υφίστανται υλικά συσκευασίας	**6.5, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5**
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
EN28 Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	Δεν υπήρξαν	**6.5**
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ		
EN29 Περιβαλλοντικές επιδράσεις από μεταφορές	Δεν υφίστανται μεταφορές προϊόντων	**6.5, 6.5.4, 6.6.6**
EN30 Συνολικές δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, με βάση τον τύπο	• Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πράσινη Επιχειρηματικότητα	**6.5**
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ		
DMA LA Διοικητικές Πρακτικές	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές σχέσεις • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση & Επιλογή Προσωπικού • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αξιολόγηση Απόδοσης	**6.2, 6.4, 6.3.10**
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		
LA1 Ανάλυση ανθρωπίνου δυναμικού βάσει τύπου απασχόλησης, σύμβασης εργασίας, περιοχής και φύλου	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση & Επιλογή Προσωπικού • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις	**6.4, 6.4.3**

	Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
●	**LA2**	Συνολικός αριθμός και ποσοστό προσλήψεων και κίνησης προσωπικού με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις	**6.4, 6.4.3**
●	**LA3**	Παροχές προς τους εργαζόμενους	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αναγνώριση και Ανταμοιβή	**6.4, 6.4.3**
●	**LA15**	Ποσοστό εργαζομένων που επιστρέφουν στην εργασία και ποσοστό διατήρησης προσωπικού, μετά από λήψη γονικής άδειας, με βάση το φύλο	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποενότητα: Ισορροπία Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής	**6.4, 6.4.3, 6.4.4**
	ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ - ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ			
●	**LA4**	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποενότητα: Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός	**6.4, 6.4.4**
●	**LA5**	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης	Δεν έχει οριστεί ελάχιστος αριθμός εβδομάδων προειδοποίησης των εργαζομένων για την υλοποίηση σημαντικών λειτουργικών αλλαγών • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές σχέσεις, υποενότητα Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός	**6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10**
	ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			
●	**LA6**	Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας, στις οποίες συμμετέχουν από κοινού εκπρόσωποι της Διοίκησης και των εργαζομένων	Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας με τη συμμετοχή των εργαζομένων και εκπροσώπων της Εταιρείας δεν υπάρχουν, παρ' ότι οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να συστήσουν τέτοια Επιτροπή. Μέχρι σήμερα δεν έχει γίνει αίτημα για χρήση του δικαιώματος αυτού. Η φύση των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN δεν ενέχει αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών ή/και ατυχημάτων κατά την εκτέλεση της εργασίας.	**6.4, 6.4.6**
●	**LA7**	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά φύλο και περιοχή	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποενότητες: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία και Δείκτες Επίδοσης στην Υγεία και Ασφάλεια	**6.4, 6.4.6**
●	**LA8**	Προγράμματα εκπαίδευσης / κατάρτισης, παροχής συμβουλών και πρόληψης σχετικά με σοβαρές ασθένειες	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποενότητα: Προγράμματα Προληπτικής Ιατρικής - Ενημέρωση • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - "Πράξεις Ζωής" για την Υγεία, Πρόληψη. Κάθε χρόνο διοργανώνονται διάφορα προγράμματα ενημέρωσης καθώς και προγράμματα προληπτικής εξέτασης εργαζομένων για σοβαρές ασθένειες. Ωστόσο προς το παρόν δεν υπάρχουν προγράμματα θεραπείας για σοβαρές ασθένειες, παρότι κατά περίπτωση παρέχεται κάθε είδους στήριξη και διευκόλυνση (οικονομική, συμβουλευτική, ιατρική κλπ.) σε εργαζομένους που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες.	**6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8**
●	**LA9**	Θέματα υγείας και ασφάλειας που καλύπτονται στις επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά συνδικάτα	Προς το παρόν, δεν έχει ανακύψει ανάγκη για συμφωνία σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας μεταξύ Εταιρείας και Σωματείου διότι οι μέχρι σήμερα ενέργειεςτης Εταιρείας στα θέματα αυτά υπερκαλύπτουν τόσο τις εκ του νόμου υποχρεώσεις του εργοδότη, όσο και τις πραγματικές ανάγκες. Επιπλέον, η φύση των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN δεν ενέχει αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών ή/και ατυχημάτων κατά την εκτέλεση της εργασίας.	**6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8**
	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ			
●	**LA10**	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο, με βάση το φύλο και την κατηγορία εργαζομένων	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη, υποενότητα: Η Εκπαίδευση σε Αριθμούς	**6.4, 6.4.6**
●	**LA11**	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Προς το παρόν, δεν υπάρχουν προγράμματα εκπαίδευσης για εργαζομένους που πρόκειται να συνταξιοδοτηθούν	**6.4, 6.4.7**
●	**LA12**	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας, ανά φύλο	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αξιολόγηση της Απόδοσης	**6.4, 6.4.7, 6.8.5**

	Κωδ. GRI - Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
	ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ		
●	**LA13** Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία, σύμφωνα με το φύλο, την ομάδα, το εάν ανήκουν ηλικιακή σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση & Επιλογή Προσωπικού • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποενότητα: Ίσες Ευκαιρίες.	**6.4, 6.4.7**
●	**LA14** Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβών γυναικών/ανδρών με βάση την κατηγορία εργαζομένων και ανά σημαντικές επιχειρηματικές μονάδες	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση & Επιλογή Προσωπικού • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποενότητα: Ίσες Ευκαιρίες.	**6.3.7, .3.10, 6.4, 6.4.3**
	ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ		
●	**DMA HR** Διοικητικές Πρακτικές	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Προσέλκυση & Επιλογή Προσωπικού • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αξιολόγηση Απόδοσης • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Αναγνώριση και Ανταμοιβή	**6.2, 6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.6, 6.6.6**
	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ		
●	**HR1** Ποσοστό και συνολικός αριθμός σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών με όρους που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Δεν υπήρξαν σχετικοί έλεγχοι καθώς δεν αξιολογήθηκε το ζήτημα ως σημαντικό	**6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6**
●	**HR2** Ποσοστό σημαντικών προμηθευτών και εργολάβων που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	• Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες Κατά το 2012 δεν διοργανώθηκε σχετική εκπαίδευση	**6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6**
●	**HR3** Σύνολο ωρών κατάρτισης εργαζομένων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με τις δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένου του ποσοστού των εργαζομένων που έχουν εκπαιδευτεί	Κατά το 2012 δεν διοργανώθηκε σχετική εκπαίδευση	**6.3, 6.3.5**
	ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ		
●	**HR4** Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	Δεν υπήρξαν περιστατικά διακρίσεων	**6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3**
	ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ		
●	**HR5** Δραστηριότητες του οργανισμού και σημαντικοί προμηθευτές στους οποίους θεωρείται ότι το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων ενδεχομένως να αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την υποστήριξη αυτών των δικαιωμάτων	• Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις, υποενότητα Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες	**6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5**
	ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ		
●	**HR6** Δραστηριότητες και σημαντικοί προμηθευτές που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παιδικής εργασίας και μέτρα που έχουν ληφθεί για την αποτελεσματική εξάλειψη της παιδικής εργασίας	• Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά.	**6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6**

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
ΕΞΑΝΑΓΚΑΣΜΕΝΗ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ			
HR7	Δραστηριότητες και σημαντικοί προμηθευτές που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη όλων των μορφών της εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας	• Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά	**6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6**
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ			
HR8	Ποσοστό προσωπικού ασφαλείας που εκπαιδεύεται σε πολιτικές ή διαδικασίες της Εταιρείας σχετικά με ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων που αφορούν τις δραστηριότητές της	Δεν έχει πραγματοποιηθεί σχετική εκπαίδευση κατά το 2012. Δεν χρησιμοποιούνται ένοπλες φυλάξεις στις εγκαταστάσεις της INTERAMERICAN.	**6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6**
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ			
HR9	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτόχθονων πληθυσμών	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά	**6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7**
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ			
HR10	Συνολικός αριθμός και ποσοστό των επιχειρηματικών μονάδων οι οποίες έχουν αποτελέσει αντικείμενο ανάλυσης αναφορικά με την τήρηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ή για τις οποίες έχουν εκπονηθεί μελέτες επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα	Αξιολογείται πως δεν υπάρχει κίνδυνος παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Εταιρία και για το λόγο αυτό δεν έχει θεωρηθεί μέχρι σήμερα σκόπιμο να εκπονηθεί σχετική εξειδικευμένη μελέτη	**6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5**
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ			
HR11	Αριθμός παραπόνων τα οποία έχουν κατατεθεί και επιλυθεί μέσω επίσημων μηχανισμών	Δεν υπήρξαν παράπονα για παραβίαση ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Αξιολογείται πως δεν υπάρχει κίνδυνος παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Εταιρεία και για το λόγο αυτό δεν έχει κριθεί ως αναγκαία η δημιουργία σχετικού εξειδικευμένου μηχανισμού	**6.3, 6.3.6**
ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ			
DMA SO	Διοικητικές Πρακτικές	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Δημόσια Πολιτική • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη	**6.2, 6.6, 6.8**
ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ			
SO1	Ποσοστό των επιχειρηματικών μονάδων για τις οποίες έχουν εφαρμοστεί προγράμματα συνεργασίας με τις τοπικές κοινότητες, μελέτες επιπτώσεων και αναπτυξιακά προγράμματα	Μη σχετικός με τις δραστηριότητες της Εταιρείας. Δεν υφίστανται επιπτώσεις σε τοπικές κοινότητες.	**6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.9**
SO9	Επιχειρηματικές μονάδες με σημαντικές πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες	Δεν υπάρχουν πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες. Αντιθέτως η INTERAMERICAN υποστηρίζει διάφορες τοπικές περιοχές και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.	**6.3.9, 6.5.3, 6.5.6, 6.8**
SO10	Μέτρα πρόληψης και περιορισμού που λαμβάνονται για τις πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες	Δεν υπάρχουν πιθανές ή πραγματικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες. Αντιθέτως η INTERAMERICAN υποστηρίζει διάφορες τοπικές περιοχές και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.	**6.3.9, 6.5.3, 6.5.6, 6.8**

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
ΔΙΑΦΘΟΡΑ			
SO2	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.	6.6, 6.6.3
SO3	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο Οργανισμός κατά της διαφθοράς	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας	6.6, 6.6.3
SO4	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	6.6, 6.6.3
ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ			
SO5	Συμμετοχή στην ανάπτυξη δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι)	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Δημόσια Πολιτική • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη	6.6, 6.6.4, 6.8.3
SO6	Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Δημόσια Πολιτική	6.6, 6.6.4, 6.8.3
ΑΝΤΙ-ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ			
SO7	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών	Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόστιμα	6.6, 6.6.5, 6.6.7
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ			
SO8	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Νομικές Υποθέσεις • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόστιμα	6.6, 6.6.3, 6.6.7, 6.8.7
ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ			
DMA PR	Διοικητικές Πρακτικές	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Υπεύθυνες Πωλήσεις • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες	6.2, 6.6, 6.7
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ			
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής των προϊόντων κατά τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις τους στην υγεία και ασφάλεια	Η φύση των προϊόντων και των υπηρεσιών της INTERAMERICAN δεν έχουν επιπτώσεις στην Υγεία & Ασφάλεια των πελατών της. Αντιθέτως, στοχεύουν στην προστασία τους	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5
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	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5
ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			
PR3	Πληροφορίες για τα προϊόντα	• Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προϊόντα και Υπηρεσίες • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Υπεύθυνες Πωλήσεις	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9

	Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια	Παρ. ISO 26000
●	**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	**6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9**
●	**PR5**	Πρακτικές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των ερευνών, βάσει των οποίων υπολογίζεται η ικανοποίηση των πελατών.	• Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες	**6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, .7.9**
	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ MARKETING			
●	**PR6**	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ, όπως η διαφήμιση, η προώθηση προϊόντων και η χορηγία	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση- Υπεύθυνες Πωλήσεις	**6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9**
●	**PR7**	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις πρακτικές μάρκετινγκ	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης	**6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9**
	ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΠΕΛΑΤΩΝ			
●	**PR8**	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	**6.7, 6.7.7**
	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ			
●	**PR9**	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Νομικές Υποθέσεις Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόστιμα	**6.7, 6.7.6**
	ΕΙΔΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			
●	**FS1**	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους για τις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Συμμετοχή σε Οργανώσεις - Η INTERAMERICAN ιδρυτικό μέλος των "Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση" του UNEP FI • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση - Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διάδοση της ιδέας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Γενική Συνέλευση των Μετόχων - Δικαιώματα Μειοψηφίας • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II	

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους για τις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κρίσεων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Πελατοκεντρική Στρατηγική • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Πρωτοβουλίες και Πλαίσιο Δράσεων • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη
FS2	Διαδικασίες που έχει αναπτύξει ο Οργανισμός για την αξιολόγηση και τον έλεγχο των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση - Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2012 • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Γενική Συνέλευση των Μετόχων - Δικαιώματα Μειοψηφίας • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κρίσεων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Πελατοκεντρική Στρατηγική • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Έρευνες Ικανοποίησης Εικόνας, Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Προμήθειες • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη

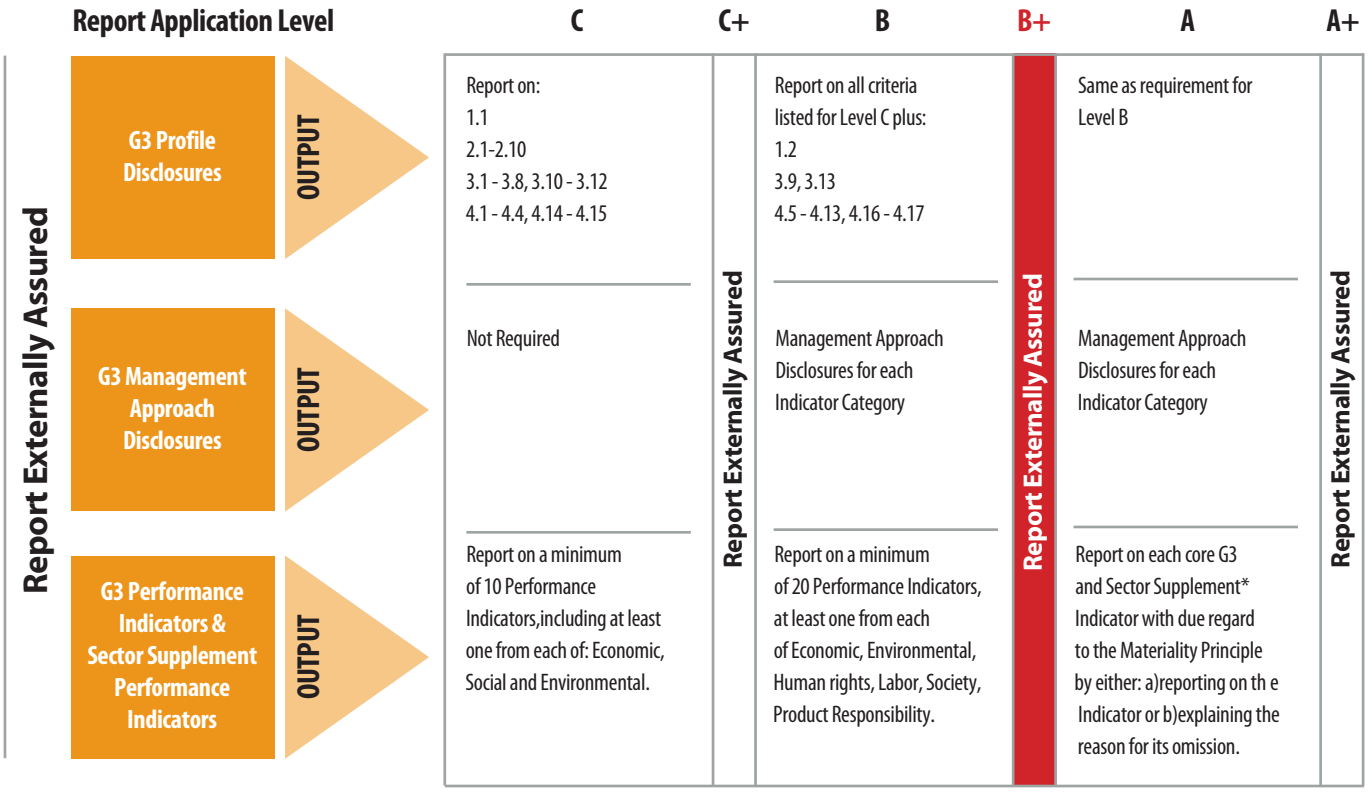
	Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
○	**FS3**	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης πελατών με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές απαιτήσεις των συμφωνητικών ή συναλλαγών	
●	**FS4**	Διαδικασία/ες που έχει αναπτύξει ο Οργανισμός ώστε να εξασφαλίζει τη βελτίωση της ικανότητας του προσωπικού να εφαρμόζει τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες	• Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση - Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας - Εκπαίδευση Προσωπικού • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II - Πιστοποίηση Γνώσεων των Διοικητικών Στελεχών στο Solvency II • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κρίσεων - Διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση Κρίσεων • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη
●	**FS5**	Αλληλεπιδράσεις με ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά στους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες	• Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική και η Διαχείριση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Η Σχέση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Διεθνή Πρότυπα - Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση - Το Οικουμενικό Σύμφωνο • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Στόχοι και Επιδόσεις 2012 • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες - Διαχείριση Παραπόνων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες - Διαχείριση Παραπόνων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες - "Back to Front": Βελτιώνοντας το επίπεδο Εξυπηρέτησης των Πελατών • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Έρευνες Ικανοποίησης Εικόνας, Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εσωτερική Επικοινωνία - Έρευνα Γνώμης Ανθρωπίνου Δυναμικού • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εσωτερική Επικοινωνία - Πλάνα Ενεργειών Διευθύνσεων 2012-2013 • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εσωτερική Επικοινωνία - Διενέργεια Εσωτερικών Δημοσκοπήσεων • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εσωτερική Επικοινωνία - Εξειδικευμένες Δράσεις Εσωτερικής Επικοινωνίας • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πρωτοβουλίες και Δράσεις • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη

Κωδ. GRI - Περιγραφή		Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχείρησης και τομέα	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων • Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία • Πληροφορίες για τον Απολογισμό - Βασικά Στοιχεία Επίδοσης
FS7	Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οικονομικά Στοιχεία • Η Κοινωνική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN - Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα - Το Κοινωνικό Προϊόν και η Προστιθέμενη Αξία • Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές
FS8	Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών (έσοδα του οργανισμού ανά προϊόν/υπηρεσία) που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό	
FS9	Πεδίο εφαρμογής και συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολόγησης κινδύνων	• Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διοικητικό Συμβούλιο - Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Εσωτερικός Έλεγχος • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κινδύνων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Solvency II • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Διαχείριση Κρίσεων - Διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση κρίσεων • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες - Διαχείριση Παραπόνων • Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Εργασιακές Σχέσεις - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία • Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον - Πράσινη Επιχειρηματικότητα
FS10	Ποσοστό και αριθμός των εταιρειών του χαρτοφυλακίου του Οργανισμού, με τους οποίους ο Οργανισμός συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Οργανωτική Διάρθρωση Όλες οι πολιτικές και διαδικασίες που εφαρμόζει η Εταιρεία υλοποιούνται με την αρωγή και συνεργασία των Θυγατρικών, Διευθύνσεων και Τμημάτων της Εταιρείας
FS11	Ποσοστό των περιουσιακών στοιχείων που υπόκεινται σε θετικούς και αρνητικούς περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς ελέγχους	• Τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας δεν υπόκεινται σε θετικούς ή αρνητικούς περιβαλλοντικούς ή και κοινωνικούς ελέγχους
FS12	Πολιτική/ές ψήφου που εφαρμόζονται σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα για μετοχές για τις οποίες ο οργανισμός έχει το δικαίωμα ψήφου ή δυνατότητα συμβουλής αναφορικά με την ψήφο	Δεν υφίστανται τέτοιες πολιτικές
FS13	Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή μειονεκτούσες οικονομικά περιοχές ανά τύπο.	
FS14	Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για μειονεκτούντα άτομα	
FS15	Πολιτικές για τον δίκαιο/ορθό σχεδιασμό και πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.	• Ποιά είναι η INTERAMERICAN - Η INTERAMERICAN Σήμερα • Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου - Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων • Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Εμπορική Υπευθυνότητα
FS 16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων ανά ομάδα (κοινωνική, ενδιαφερόμενα μέρη κλπ)	

Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό

Η INTERAMERICAN, έχει καλύψει στον παρόντα Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τις απαιτήσεις για το **B+** επίπεδο εφαρμογής της έκδοσης G3.1 των κατευθυντηρίων οδηγιών του Global Reporting Initiative.

Το επίπεδο εφαρμογής **B+** του GRI έχει ελεγχθεί από την TÜV Austria - Hellas στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών ανεξάρτητης επαλήθευσης επί της Έκθεσης Ε.Κ.Ε., όπως αναγράφεται στη Δήλωση Εξωτερικής Επαλήθευσης που ακολουθεί.



*Sector supplement in final version

Εξωτερική Επαλήθευση

Η INTERAMERICAN, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της αξιοπιστίας των στοιχείων που παραθέτει στον παρόντα Απολογισμό Ε.Κ.Ε. για το έτος αναφοράς, προχώρησε σε εξωτερική επαλήθευση των στοιχείων που παρατίθενται στα κεφάλαια της **Εταιρικής Διακυβέρνησης**, του **Ανθρωπίνου Δυναμικού** και της **Κοινωνίας**.

Η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής επαλήθευσης των εν λόγω κεφαλαίων, με αυτό τον τρόπο αποδεικνύει τη δέσμευσή της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη για παροχή αξιόπιστης, ακριβούς και σαφούς πληροφορίας για τα σημαντικά ζητήματα στα οποία αναφέρεται στην παρούσα έκδοση. Στο ίδιο πλαίσιο, σκοπεύει στο μέλλον να επεκτείνει την πρακτική της επαλήθευσης και σε άλλα κεφάλαια της Έκθεσης. Παράλληλα, η INTERAMERICAN σκοπεύει να αξιοποιήσει οποιαδήποτε ενδεχόμενα σχόλια ή υποδείξεις προκύψουν από τον έλεγχο του φορέα επαλήθευσης, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας του Απολογισμού.

Στη συνέχεια παρατίθεται η επιστολή του ανεξάρτητου Φορέα ο οποίος πραγματοποίησε την επαλήθευση των εν λόγω τριών κεφαλαίων του Απολογισμού.

TUV AUSTRIA HELLAS
Δήλωση Επαλήθευσης για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2012 της INTERAMERICAN

Πληροφορίες για τη Δήλωση Επαλήθευσης

Ο Οργανισμός Επαλήθευσης TÜV AUSTRIA HELLAS (ο «Φορέας») ανέλαβε την επαλήθευση των στοιχείων που δημοσιεύονται στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2012 της INTERAMERICAN (η «Εταιρεία»), σύμφωνα με το αντικείμενο που περιγράφεται στην παράγραφο «Αντικείμενο Εργασιών» που ακολουθεί. Η ευθύνη για τα στοιχεία και τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό παραμένει αποκλειστικά στην Εταιρεία. Ο Φορέας διενέργησε δειγματοληπτικό έλεγχο στοιχείων και δεδομένων αλλά και συναφών διαδικασιών και συστημάτων, με σκοπό την επαλήθευση του Απολογισμού.

Επισημαίνεται ότι ο Φορέας δεν παρείχε καμία συμβουλευτική υπηρεσία στην Εταιρεία.

Αντικείμενο Εργασιών

Ο Φορέας διενήργησε τις ακόλουθες εργασίες κατά τους μήνες Δεκέμβριο 2013 – Ιανουάριο 2014:

1. Αξιολόγηση του Απολογισμού σε σχέση με το πλαίσιο Κατευθυντήριων Οδηγιών κατάρτισης εκθέσεων αειφορίας του Global Reporting Initiative (GRI) και επαλήθευση του επιπέδου εφαρμογής του Απολογισμού σύμφωνα με το πλαίσιο GRI-G3.1 (GRI Application Level Check).

2. Επαλήθευση των αριθμητικών δεδομένων των κεφαλαίων «Ανθρώπινο Δυναμικό», «Διακυβέρνηση» και «Κοινωνία» του Απολογισμού.

3. Επιτόπιες επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Εταιρίας στις 6 και 18 Δεκεμβρίου 2013 και 22 Ιανουαρίου 2014, για τη διενέργεια επαλήθευσης και δειγματοληπτικών ελέγχων αρχείων με σκοπό τη διασφάλιση:

- της αξιοπιστίας και της ακρίβειας των αριθμητικών δεδομένων επίδοσης που περιέχονται στον Απολογισμό,
- της αξιοπιστίας των διαδικασιών που ακολουθούνται για τη συλλογή και αναφορά σχετικών πληροφοριών που περιέχονται σε αυτόν.

Συμπεράσματα

Οι εργασίες διασφάλισης που ακολουθήθηκαν έδειξαν ότι οι ποσοτικές πληροφορίες των 3 κεφαλαίων που εξετάστηκαν είναι ακριβείς και αξιόπιστες. Η Εταιρεία παρείχε περιεκτική και αποδεκτή τεκμηρίωση τόσο για τις πληροφορίες επίδοσης που παραθέτει στα 3 κεφάλαια του Απολογισμού όσο και για τις συναφείς διαδικασίες συλλογής και αποτύπωσης των σχετικών πληροφοριών.

Ο Απολογισμός βρέθηκε να πληροί τις προϋποθέσεις του επιπέδου 'B+' των Οδηγιών GRI-G3.1.

Προτάσεις για συνεχή βελτίωση

Βάσει των παρατηρήσεων και συμπερασμάτων που προέκυψαν από τις διαδικασίες διασφάλισης που εφαρμόστηκαν, οι προτάσεις βελτίωσης του Φορέα για τη βελτίωση των μελλοντικών απολογισμών της Εταιρείας συνίστανται στις ακόλουθες:

- Κάλυψη περισσοτέρων δεικτών και επίτευξη Level A και ιδιαίτερα ότι αφορά στο "Financial Services Sector Supplement".
- Επαλήθευση περισσοτέρων κεφαλαίων, με σκοπό την επέκταση της εγκυρότητας του απολογισμού.
- Επαλήθευση και των ποιοτικών πληροφοριών.

- Σταδιακή προσαρμογή στις απαιτήσεις της νέας έκδοσης των Κατευθυντήριων Οδηγιών του GRI, GRI-G4.

Για την TÜV AUSTRIA HELLAS,

Αθήνα, 23/01/2014





Γεώργιος Ηλιόπουλος
Επικεφαλής Επαληθευτής



Ιωάννης Καλλιάς
Γενικός Διευθυντής

TÜV AUSTRIA HELLAS

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ Ε.Κ.Ε. 2012

Θεωρούμε τη γνώμη σας για το περιεχόμενο της παρούσας έκδοσης ιδιαίτερα σημαντική για την ανάπτυξη διαλόγου, που θα συμβάλει στη βελτίωση του Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN.

Παρακαλούμε συμπληρώστε το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί και αποστείλτε το ταχυδρομικά ή ψηφιακά στη Εταιρεία.

■ **Σε ποιά ομάδα ενδιαφερομένων μερών της INTERAMERICAN ανήκετε;**

☐ Εργαζόμενος ☐ Πελάτης ☐ Τοπική Κοινωνία ☐ Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
☐ Μέτοχος/ Επενδυτής ☐ Προμηθευτής ☐ Μη Κυβερνητική Οργάνωση Άλλο: .....

■ **Ποιά είναι η συνολική εντύπωση που αποκομίσατε από τον Απολογισμό;**

	Άριστη	**Καλή**	**Μέτρια**
Ισορροπία μεταξύ των θεματικών ενοτήτων	☐	☐	☐
Πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων	☐	☐	☐
Πληρότητα των κειμένων	☐	☐	☐
Τα κείμενα είναι κατανοητά	☐	☐	☐
Γραφικές απεικονίσεις	☐	☐	☐

■ **Πόσο επαρκής είναι η πληροφόρηση που παρέχεται στα κεφάλαια;**

	Άριστη	**Καλή**	**Μέτρια**
Ποιά είναι η INTERAMERICAN	☐	☐	☐
Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN	☐	☐	☐
Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	☐	☐	☐
Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	☐	☐	☐
Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	☐	☐	☐
Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ	☐	☐	☐
Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	☐	☐	☐

■ **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):

Ονοματεπώνυμο: .....

Εταιρεία/Οργανισμός: .....

Διεύθυνση: .....

Τηλ./Fax: .....

E-mail: .....

Παρακαλούμε αποστείλτε τις απαντήσεις σας στη διεύθυνση:
INTERAMERICAN, Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε.
Λεωφ. Συγγρού 124, 176 80 Καλλιθέα,
ή με e-mail: eleftheriouch@interamerican.gr
ή με fax στο 210 9004091

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν από την Εταιρεία για την αξιολόγηση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. και για στατιστική ανάλυση. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται, όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.

Προεκτυπωτικές υπηρεσίες - Σχεδιασμός - Παραγωγή:
Jazz Design & Communication




INTERAMERICAN
PART OF ACHMEA