



απολογισμός βιωσιμότητας

7/12/2016

ομίλου εταιριών



*Απομείνει
αμέσως!*

Περιεχόμενα

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	2
Προφίλ Ομίλου	3
Δήλωση Σκοπού	9
Νέες απαιτήσεις	10
I) Μακροοικονομικές Προοπτικές	10
II) Περιβαλλοντικές Προοπτικές	15
Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας	17
Μοντέλο Εταιρικής Συμπεριφοράς	19
Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact)	23
Οικονομικά Στοιχεία	25
Το Πλαίσιο Βιωσιμότητας	28
Ο νέος Ορισμός και το νέο Πλαίσιο Ε.Κ.Ε.	28
Εταιρική Διακυβέρνηση	30
Ανθρώπινα Δικαιώματα	45
Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές	51
Περιβάλλον	63
Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών	74
Καταναλωτικά Ζητήματα	77
Κοινωνική Προσφορά	82
Στόχοι για το 2016	90
Γενικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις	93
Ειδικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις	96
Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας	100
Γράφημα για τα Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας	104
Οριοθέτηση Επιπτώσεων Ουσιωδών Θεμάτων	105
Στοιχεία Επικοινωνίας	108

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

Για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά ο Όμιλος μας δημοσιεύει τον ετήσιο απολογισμό βιωσιμότητας. Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί βασικό στρατηγικό άξονα για την ανάπτυξη. Με ευαισθησία και αίσθημα κοινωνικής ευθύνης εισαγάγουμε πρωτοβουλίες που προσθέτουν στη λειτουργία μας ενέργειες ενδιαφέροντος προς την κοινωνία ενισχύοντας δράσεις, σχετικές με το περιβάλλον και τον πολιτισμό, υλοποιώντας τους στόχους και τις δεσμεύσεις που είχαν τεθεί, για την προώθηση μιας οικονομικής ανάπτυξης που είναι πιο φιλική στη κοινωνία και στο περιβάλλον.

Τα τελευταία χρόνια, ο ρόλος των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ενισχύεται συνεχώς και κατά συνέπεια, η εταιρική υπευθυνότητα αποκτά μεγαλύτερο ειδικό βάρος στην ασφαλιστική αγορά. Βασική προτεραιότητα σε αυτή την ανάπτυξη των ασφαλιστικών εταιριών πρέπει να είναι η ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση της κοινωνίας σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης. Εάν η κοινωνία μας δεν είναι πλήρως ενημερωμένη ή δεν ενδιαφέρεται για τη ανάγκη της βιώσιμης ανάπτυξης, πρέπει να αναπτύξουμε την ευρύτερη δυνατή στήριξη για αποτελεσματική δράση.

Η βιώσιμη ανάπτυξη έχει έναν κύριο στόχο, που είναι να δημιουργηθεί ισορροπία μεταξύ των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών αναγκών μας, διατηρώντας παράλληλα την ισότητα και τη δικαιοσύνη. Προσφέρει ένα μέσο για την αντιμετώπιση των κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών αναγκών μας, παρέχοντας μια μακροπρόθεσμη προσέγγιση για τη διατήρηση των πόρων μας.

Προκειμένου συνεπώς η κοινωνία μας να αλλάξει νοοτροπία, επείγει να υπάρχει πολιτική βούληση για την προώθηση μιας βιώσιμης ανάπτυξης. Από την στιγμή που οι κυβερνήσεις έχουν τη θέληση να ενισχύσουν και να συμβάλουν στην βιώσιμη ανάπτυξη, χρειάζεται συστράτευση και των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις μπορούν αφενός μεν να υιοθετήσουν πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης και αφετέρου να προωθήσουν δράσεις και να ενημερώσουν την κοινωνία σχετικά με τα οφέλη και την αναγκαιότητα αυτής. Η κοινωνία μας, είναι ο τελικός αποδέκτης. Βλέποντας την βούληση τόσο των κυβερνήσεων, όσο και των επιχειρήσεων να

προωθούν την βιώσιμη ανάπτυξη, ενημερώνεται πλήρως, συμβάλει στο μέτρο που μπορεί, αλλάζει νοοτροπία γιατί πολύ απλά, όλα γύρω της αλλάζουν.

Ως Όμιλος, ταυτόχρονα με την οικονομική μας ανάπτυξη εστιάσαμε και στη βελτίωση της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρίας μας, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας και τη συνεισφορά μας στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Είναι γεγονός ότι ο Όμιλος μας μεγαλώνει. Ταυτόχρονα όμως μεγαλώνει και το αίσθημα ευθύνης της λειτουργίας μας απέναντι στην κοινωνία. Είμαστε έτοιμοι και δεσμευόμαστε, σε αυτό το δρόμο της διαρκούς ανάπτυξης να αποτελέσουμε βασικό και πρωτοπόρο αρωγό της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην Ελλάδα.

Στην Έκθεση που ακολουθεί παρουσιάζονται οι αρχές εταιρικής υπευθυνότητας που εφαρμόζει η Ευρωπαϊκή Πίστη, οι συγκεκριμένες δράσεις και τα αποτελέσματα του 2015, καθώς και οι στόχοι που έχουν τεθεί για το 2016.

Καλή σας Ανάγνωση!

Με εκτίμηση,

Χρήστος Γεωργακόπουλος

Διευθύνων Σύμβουλος



Προφίλ Ομίλου

Η «ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ», (ΑΡ. Μ.Α.Ε. 12855/05/Β/86/35), (ΑΡ. Γ.Ε.ΜΗ. 322801000), ιδρύθηκε το έτος 1977. Η Εταιρία έχει ως σκοπό της, σύμφωνα με το άρθρο 4 του καταστατικού της, την παροχή όλων των ειδών των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών καλύψεων. Έχει την έδρα της στην Λεωφ. Κηφισίας 274, Τ.Κ. 15232, Χαλάνδρι.

Ο Όμιλος περιλαμβάνει τις εταιρίες:

- ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ Α.Ε.Γ.Α. (μητρική)
- ALTER EGO Α.Ε.
- ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ.
- RELIANCE ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΕΩΝ (δεν έχει ξεκινήσει ακόμα την λειτουργία της)

Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.

Ευρωπαϊκή Πίστη
Asset Management Α.Ε.

Alter Ego Α.Ε.

Reliance
Μονοπρόσωπη Α.Ε.

Η **Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ**, διέπεται από τις διατάξεις του Ν.2190/1920 «Περί ανωνύμων εταιριών» και από τις ειδικότερες διατάξεις του Ν.Δ. 400/1970 «Περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεως» όπως ισχύουν σήμερα. Επίσης διέπεται από κάθε διάταξη ή νόμο ή απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Εποπτεύουσα αρχή είναι η Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τραπεζής της Ελλάδος.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι μια πλήρης ασφαλιστική Εταιρία που δραστηριοποιείται σε όλους τους σύγχρονους κλάδους ασφάλισης, παρέχοντας ολοκληρωμένη ασφαλιστική κάλυψη τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις. Έχει δημιουργήσει ειδικά σχεδιασμένα πρωτοποριακά και ευέλικτα ασφαλιστικά προγράμματα, ενώ παράλληλα επενδύει συνεχώς σε νέες και καινοτόμες τεχνολογίες.

Η εταιρία από το 1997 έχει εισέλθει στην κύρια αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών με δημόσια εγγραφή, αποτελώντας αυτή την στιγμή την μοναδική εισηγμένη Ελληνική ασφαλιστική Εταιρία.

Επιπλέον, είναι η πρώτη Εταιρία που πιστοποιήθηκε με ISO 9001:2000 το 2002 για το σύνολο των υπηρεσιών της και διατηρεί τη συγκεκριμένη πιστοποίηση συνεχώς μέχρι και σήμερα σύμφωνα με το νέο ISO 9001:2008. Η πολιτική ποιότητας της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη συνίσταται κατ' αρχήν στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της σε κάθε συναλλαγή που έχουν με αυτή και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ασφαλιστικών «προϊόντων» ώστε να επιτυγχάνεται πλήρης κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών των πελατών. Η πιστοποίηση με το διεθνές πρότυπο ποιότητας ISO 9001:2008 αφορά στο σχεδιασμό και στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών της εταιρίας και είναι εφαρμοσμένο στο σύνολο των δραστηριοτήτων της. Κατά το πρότυπο αυτό η εταιρία εφαρμόζει ένα σύστημα ποιοτικού Management το οποίο εκτός των αυστηρά καθορισμένων διαδικασιών και των υψηλών προδιαγραφών που απαιτεί να τηρούνται σε κάθε δραστηριότητα, διασφαλίζει επίσης τον έγκαιρο και αποτελεσματικό τρόπο εξυπηρέτησης του πελάτη.



Το 2015 και για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά η Ευρωπαϊκή Πίστη αναδείχθηκε ως "True Leader" εταιρία, στο πλαίσιο του θεσμού της ICAP GROUP, "True Leaders".

Η διάκριση βασίστηκε σε τέσσερα μετρήσιμα κριτήρια, σύμφωνα με τα δημοσιευμένα αποτελέσματα των εταιριών για το οικονομικό έτος 2014. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ικανοποιούσε και τις τέσσερις προϋποθέσεις βράβευσης: Κερδοφορία, Αύξηση Προσωπικού, υψηλό Rating πιστοληπτικής ικανότητας και υψηλή θέση της εταιρίας στον κλάδο που δραστηριοποιείται.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι μία εκ των 13 εταιριών που βραβεύονται ανελλιπώς με το συγκεκριμένο βραβείο από τη θέσπιση του θεσμού το 2011.

Επιπλέον, μέσα στο 2015, η Ευρωπαϊκή Πίστη έλαβε διαμαντένια διάκριση στα βραβεία Επιχειρηματικής Ηθικής & Εταιρικής Υπευθυνότητας ενώ πιστοποιήθηκε με το μοντέλο SEE G. Το ακρωνύμιο SEE G παραπέμπει στο Social, Ethics, Environment, Governance. Στόχος των συγκεκριμένων βραβείων ήταν η ανάδειξη των επιχειρήσεων, οι οποίες εφαρμόζουν συστήματα και πολιτικές που συμβάλλουν στην εταιρική αειφόρα ανάπτυξη αλλά και στην ευρύτερη κοινωνική ευημερία.

Επίσης, η Εταιρία απέσπασε το 2ο βραβείο στην κατηγορία «Ομάδα Ε.Κ.Ε. 2015» στο πλαίσιο του 9ου Ethos Sustainability Forum & Awards.

Το συγκεκριμένο βραβείο επιβραβεύει τις πρωτοβουλίες και τις προσπάθειες της εταιρίας, η οποία με ευαισθησία και αίσθημα ευθύνης, εισαγάγει δράσεις σχετικές με την κοινωνία, το περιβάλλον και τον πολιτισμό, με στόχο τη δημιουργία εταιρικής κουλτούρας σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας.

Τέλος, μέσα στο 2015, η εταιρία μας βραβεύτηκε με τον έπαινο «CRI Pass» από το ελληνικό Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης για τις δράσεις της στο τομέα της Ε.Κ.Ε.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ, (λογότυπο) ιδρύθηκε το 1990. Και έχει ως αντικείμενο δραστηριοποίησης τη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων. Δραστηριοποιείται επίσης στους τομείς του Portfolio Management, Corporate Finance, Venture Capital και αναπτύσσει δραστηριότητες επενδυτικής Τραπεζικής με αντικείμενο την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Το ποσοστό συμμετοχής της Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ είναι 98,06%.

Στόχος της Εταιρίας είναι η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες της σε μακροπρόθεσμη βάση, με έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών και στον ανθρώπινο παράγοντα. Η Εταιρία διαθέτει έμπειρους συνεργάτες και καταξιωμένα στελέχη, τα οποία σε συνδυασμό με την εφαρμογή σύγχρονων τεχνολογιών, την καθιστούν ιδιαίτερα αποτελεσματική.





Θωμάς Κωνσταντινίδης
Διευθύνων Σύμβουλος Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ

Κάθε εταιρία θα πρέπει να προσβλέπει πέρα από την κερδοφόρα ανάπτυξη και στην βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders), αλλά και της κοινωνίας γενικότερα. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ συνεισφέρει στοκοινωνικό έργο του Ομίλου και έχει ενσωματώσει στην εταιρική της στρατηγική την κοινωνική υπευθυνότητα.

Η Εταιρία στηρίζεται σε τρεις βασικούς πυλώνες:

1. Εξειδίκευση

Οι διαχειριστές και τα βασικά στελέχη της Εταιρίας, έχοντας άρτια εκπαίδευση, πολυετή εμπειρία και γνώση τόσο της εγχώριας όσο και των ξένων κεφαλαιαγορών και χρηματαγορών, μπορούν να ικανοποιήσουν τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε επενδυτή.

2. Ασφάλεια

Οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου και η αυστηρή εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας προστατεύουν τα συμφέροντα των πελατών και παρέχουν πλήρη διαφάνεια σε όλα τα στάδια διαχείρισης των χρημάτων τους. Όλα τα επενδυμένα κεφάλαια και οι τίτλοι βρίσκονται προς φύλαξη στο θεματοφύλακα, παρακολουθούνται σε ξεχωριστή μερίδα και τηρούνται ανά πελάτη στα σχετικά βιβλία της Εταιρίας. Επιπλέον, η Εταιρία συμμετέχει σε σύστημα αποζημίωσης επενδυτών μέσω του "Συνεγγυητικού Κεφαλαίου Εξασφάλισης Επενδυτικών Υπηρεσιών", είναι μέλος της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών και εποπτεύεται από την Ελληνική Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.

3. Προσωποποιημένες Υπηρεσίες

Η αξιοπιστία και ο συνεχής διάλογος είναι βασικοί συντελεστές για μια επιτυχημένη και μακροχρόνια συνεργασία με τους πελάτες. Η Εταιρία, μέσω της υπηρεσίας του Account Manager, προσφέρει στους πελάτες επενδυτικές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου μέσω της διαρκούς ενημέρωσής τους για τις εξελίξεις και τις προοπτικές των κεφαλαιαγορών / χρηματαγορών του εξωτερικού και εσωτερικού, της άμεσης εξυπηρέτησής τους και της προσαρμογής

των αναγκών τους στα νέα δεδομένα της αγοράς. Η Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ απέσπασε σημαντικό αριθμό βραβείων στην εκδήλωση για τη βράβευση των καλύτερων σε απόδοση διαχειριστών Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Fund Managers Awards) που οργάνωσε η Πανελλήνια Ένωση Μεριδιούχων Αμοιβαίων Κεφαλαίων & Ομολόγων (ΠΕΜΑΚΟ).

Η διαχειριστική ομάδα της Εταιρίας δέχτηκε τα συγχαρητήρια και τους επαίνους από τη διοργανώτρια Εταιρία για την επαγγελματική και με αξιόλογες αποδόσεις διαχείριση των Αμοιβαίων της Κεφαλαίων.

Ο συνολικός αριθμός των βραβείων που απέσπασε η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ είναι 3:

Τα Βραβεία που απονεμήθηκαν είναι:

1. Α΄ Βραβείο της κατηγορίας Μετοχικά Αμοιβαία Κεφάλαια Ελλάδας για την τριετία 2012-2015 στο **A/K Ευρωπαϊκή Πίστη Αναπτυξιακό Μετοχικό Εσωτερικού**.

2. Γ΄ Βραβείο της κατηγορίας Μικτά Αμοιβαία Κεφάλαια για την τριετία 2012-2015 στο **A/K Ευρωπαϊκή Πίστη Euroinvest Μικτό Εσωτερικού**.

3. Α΄ Βραβείο της κατηγορίας Ομολογιακά Αμοιβαία Κεφάλαια Κρατικά Αναπτυγμένων Χωρών για την τριετία 2012-2015 στο **A/K Ασφαλιστικών Οργανισμών Ευρωπαϊκών Ομολόγων**.

Η **ALTER EGO A.E.**, αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες παροχής ολοκληρωμένων



λύσεων Facility Management. Η εταιρία δραστηριοποιείται πανελλαδικά, προσφέροντας τις υπηρεσίες της σε κορυφαίες ελληνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις. Στο ενεργό πελατολόγιο της εταιρίας εντάσσονται περισσότερες από 65 επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα.

Από την ίδρυση της το 1986 έως και σήμερα, έχει σαν στόχο τη δημιουργία μακροχρόνιων επαγγελματικών σχέσεων με τους πελάτες της, οι οποίες επιτυγχάνονται μέσω της πελατοκεντρικής προσέγγισης που υιοθετεί και είναι βασισμένη στο μοντέλο win-win.

Η ALTER EGO A.E. απασχολεί περισσότερους από 780 εργαζόμενους, ενώ διαχειρίζεται εγκαταστάσεις πελατών της που ξεπερνούν σε σύνολο τα 400.000 τ.μ.. Εξειδικεύεται στη διαχείριση επαγγελματικών ακίνητων (κτίρια γραφείων, νοσοκομεία, εμπορικά κέντρα, αλυσίδες καταστημάτων, βιομηχανικές και αποθηκευτικές εγκαταστάσεις), ενώ παρέχει το σύνολο των υπηρεσιών της ακολουθώντας πιστά τις επιταγές των διεθνών προτύπων Ποιότητας, Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία και Περιβαλλοντικής διαχείρισης.



Ανθή Ηλιοπούλου
Γενική Διευθύντρια, Alter Ego Facilities Management A.E.

Η ALTER EGO FACILITIES MANAGEMENT ανήκει σε ένα δυναμικό όμιλο, που στοχεύει στη βιώσιμη και συνετή επιχειρηματικότητα. Το δε επιχειρείν της, στο κλάδο της Ολιστικής Διαχείρισης Επαγγελματικών Κτιρίων, την φέρνει όλο και πιο κοντά στην ανάγκη μιας εταιρικής στρατηγικής, που θα έχει θετικό αντίκτυπο τόσο στο ίδιο το «σπίτι της», τους ανθρώπους της, το κοινωνικό σύνολο όσο και στους πελάτες και συνεργάτες που την έχουν εμπιστευτεί. Στην ALTER EGO δουλεύουμε όλοι μαζί προς αυτή την κατεύθυνση και στόχος μας είναι κάθε μέρα που περνά να γινόμαστε καλύτεροι.

Επιπροσθέτως, έχει επιλεγεί από τις μεγαλύτερες διεθνείς εταιρίες στο χώρο του Real Estate, Property Management και Facilities Management ως ένας από τους βασικούς συνεργάτες τους για την ελληνική αγορά, ενώ είναι ιδρυτικό μέλος στον ανεξάρτητο σύνδεσμο Hellenic Facility Management Association.

Στόχος της Εταιρίας είναι η περαιτέρω ενίσχυση της θέσης της στην ελληνική αγορά. Για την επίτευξη του στόχου, η εταιρία έχει επενδύσει τόσο σε ανθρώπινο δυναμικό, δημιουργώντας μια εξαιρετική ομάδα επαγγελματιών, όσο και σε νέες τεχνολογίες, με την αγορά σύγχρονων μηχανημάτων, λογισμικού διαχείρισης και δημιουργία υποδομών τελευταία τεχνολογίας. Τέλος, η Εταιρία την τελευταία δεκαετία στην προσπάθεια της να προσφέρει καινοτόμες υπηρεσίες που προσθέτουν αξία στους πελάτες της, έχει προσανατολιστεί στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων (integrated facilities management) με την εισαγωγή νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών. Προσφέροντας single-stop solutions στις εταιρίες που αναζητούν όλο και πιο επίμονα να ελέγχουν τα λειτουργικά τους κόστη, η ALTER EGO A.E. καταφέρνει να προσδίδει προστιθέμενη αξία στις συνεργασίες της.



Το όραμα της ALTER EGO A.E. που παραμένει αναλλοίωτο στο χρόνο είναι:

- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού που θα αποτελεί προτιμητέο συνεργάτη των κορυφαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα, στις υπηρεσίες Facilities Management (FM)
- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίο οι εργαζόμενοι θα βρουν μόνιμη και σταθερή δουλειά αλλά και διέξοδο στις οικονομικές, διοικητικές και κοινωνικές φιλοδοξίες τους.
- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίον οι επενδυτές - οι μέτοχοι - θα βρουν δικαίωση για την εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλουν την εταιρία.

Στην εταιρία μας λειτουργούμε με γνώμονα τις παρακάτω αξίες, οι οποίες καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο παρέχουμε τις υπηρεσίες μας κάθε μέρα.

Προτεραιότητα στον πελάτη

Οικοδομούμε ισχυρές και μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες μας έχοντας ως πρώτιστο μέλημά μας την άριστη εξυπηρέτηση αυτών και την προστιθέμενη αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ακεραιότητα

Απαιτούμε από τους συναδέλφους, τους προμηθευτές και τους συνεργάτες μας τα υψηλότερα πρότυπα ηθικής. Επικοινωνούμε ανοιχτά και με ειλικρίνεια, επιδεικνύοντας εντιμότητα στη συμπεριφορά και στις πράξεις μας. Άνθρωπος, περιβάλλον, υγεία και ασφάλεια.

Η ανθρώπινη ζωή βρίσκεται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων μας. Παράλληλα εστιάζουμε στη διαρκή βελτίωση των συστημάτων και των διαδικασιών προάσπισης του περιβάλλοντος, της υγείας και της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο, συμμορφούμενοι με τη νομοθεσία και θέτοντας αυστηρά κριτήρια τόσο σε εμάς, όσο και στους συνεργάτες μας.

Ενότητα

Οι άνθρωποι είναι τα θεμέλια μιας εταιρίας. Και στην ALTER EGO A.E., το αναγνωρίζουμε. Αντιμετωπίζουμε ο ένας τον άλλο με σεβασμό, ανεξάρτητα από τη θέση και το ρόλο του κάθε υπαλλήλου στην εταιρία, ενώ παράλληλα ενεργούμε με επαγγελματισμό.

Καινοτομία - Συνεχής βελτίωση

Αναζητούμε συνεχώς νέες ιδέες και προτάσεις, υιοθετώντας καινοτόμες λύσεις, που αποτελούν καθοριστικό παράγοντα της ανάπτυξής μας. Μέσα σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο οικονομικό, κοινωνικό και τεχνολογικό περιβάλλον, η αλλαγή και η καινοτομία είναι προκλήσεις, στις οποίες ανταποκρινόμαστε με γνώμονα την εξέλιξη και τη διάκριση.

Η ALTER EGO A.E. κατέχει την πιστοποίηση ISO 9001 ενώ παράλληλα έχει πιστοποιηθεί με ISO 14001:2004 και OHSAS 18001, για το σύνολο των υπηρεσιών της.

- ISO 9001:2008, Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- ISO 14001:2004, Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- OHSAS 18001, Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία



Η ALTER EGO A.E. βραβεύθηκε στα BOUSIAS Facilities Management Awards για έτος 2015 με Silver βραβείο, στην κατηγορία Waste Management για το έργο Ολοκληρωμένη Διαχείριση Αποβλήτων στην Ευρωκλινική Αθηνών.

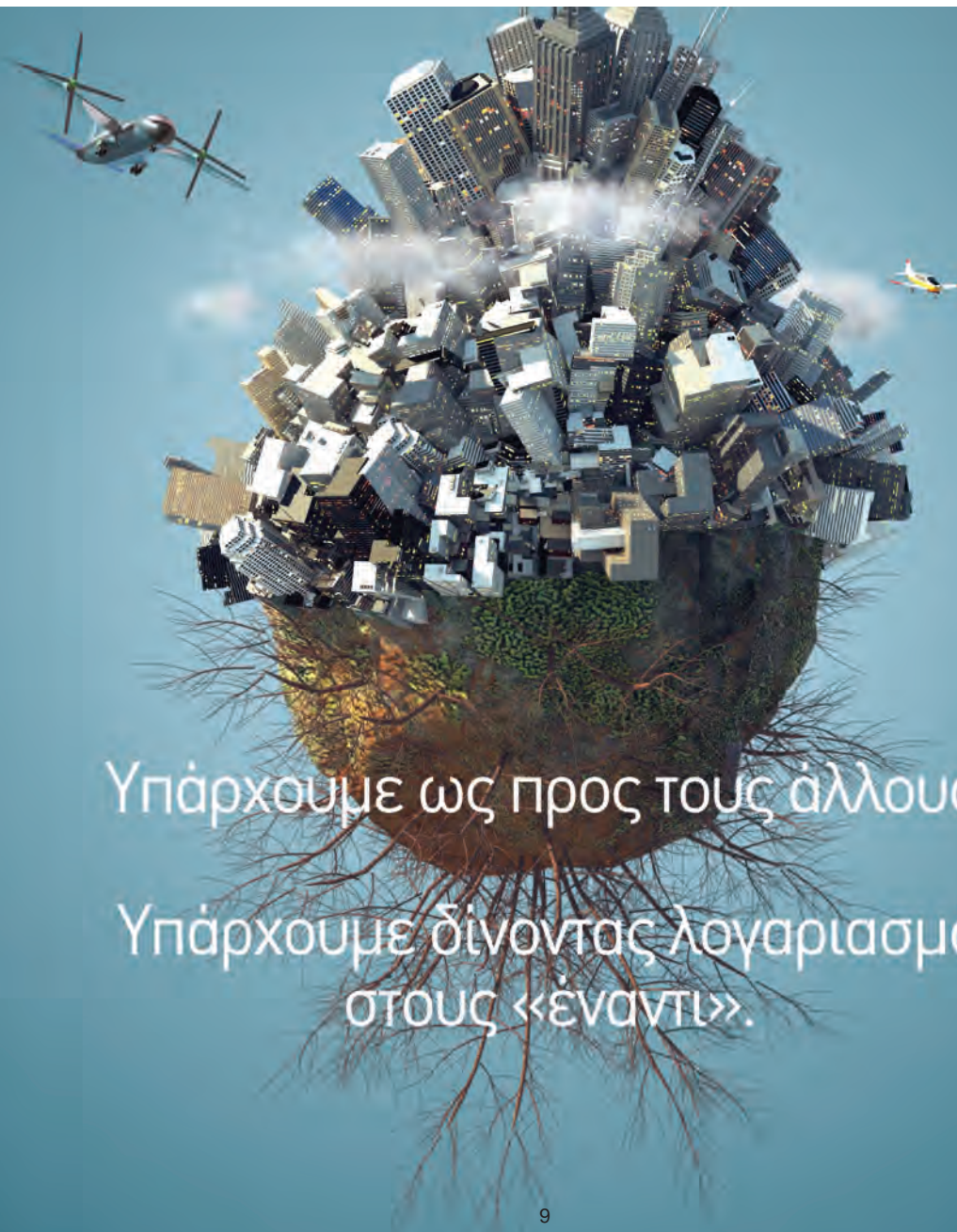
Η ALTER EGO αποδεικνύοντας έμπρακτα ότι ακολουθεί τις εξελίξεις στον κλάδο του Facility Management αποτελεί ιδρυτικό μέλος στον ανεξάρτητο σύνδεσμο Hellenic Facility Management Association (HFMA).



Δήλωση Σκοπού

Ο απολογισμός βιωσιμότητας αποτελεί μια μορφή έκθεσης απευθυνόμενη στο σύνολο των εταίρων και των ενδιαφερομένων μερών του Ομίλου Εταιριών Ευρωπαϊκή Πίστη με στόχο την ενημέρωσή τους για την πολιτική, τα προγράμματα, τις δράσεις και τους μελλοντικούς στόχους της, με άξονα την προαγωγή της κοινωνικά υπεύθυνης λειτουργίας της. Εν αντιθέσει με τον τακτικό, χρηματοοικονομικό απολογισμό που απευθύνεται κυρίως στους επενδυτές και μετόχους του οργανισμού, ο απολογισμός βιωσιμότητας, ο οποίος αναφέρεται στην περίοδο Ιανουαρίου-Δεκεμβρίου 2015, αποτυπώνει την εθελοντική πρωτοβουλία του Ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη να ενημερώσει το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο για τις επιδράσεις της εταιρικής του δραστηριότητας, υιοθετώντας τη σύγχρονη απαίτηση για τήρηση των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Ο απολογισμός βιωσιμότητας του Ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί τεκμήριο της έμπρακτης κοινωνικής υπευθυνότητάς της, ενσωματωμένης στην εταιρική της στρατηγική.

Ως Υπεύθυνοι Εταιρικοί Πολίτες υπογράφουμε κοινωνικό συμβόλαιο με τους φορείς και τα ενδιαφερόμενα μέρη, το οποίο δρα προληπτικά. Ο απολογισμός βιωσιμότητας υποδεικνύει ότι δεν είμαστε μια κλειστή και αυτόνομη εταιρική οντότητα.



Υπάρχουμε ως προς τους άλλους.

Υπάρχουμε δίνοντας λογαριασμό
στους «έναντι».

Νέες απαιτήσεις

I) Μακροοικονομικές Προοπτικές

Ο όμιλος εταιριών της «Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη», δραστηριοποιείται κυρίως στον ασφαλιστικό τομέα, επιπρόσθετα όμως παρέχει υπηρεσίες στον χρηματοοικονομικό τομέα, καθώς επίσης και στον τομέα ολοκληρωμένων λύσεων του Facilities Management

Το Ευρωπαϊκό οικονομικό περιβάλλον

Για δεύτερο συνεχόμενο έτος ο ρυθμός ανάπτυξης του ΑΕΠ, στη Ζώνη του Ευρώ κινήθηκε θετικά στο 1,4% έναντι 0,7% το 2014. Στην θετική αυτή ανάπτυξη σημαντικό ρόλο έπαιξε και η έναρξη του προγράμματος ποσοτικής χαλάρωσης στις αρχές του 2015. Όλες πλέον οι οικονομίες της ζώνης του ευρώ αλλά και της ΕΕ των 28, συμπεριλαμβανομένων εκείνων οι οποίες βρίσκονται ή βρέθηκαν σε προγράμματα οικονομικής προσαρμογής, σημείωσαν θετικούς και αυξανόμενους ρυθμούς ανάπτυξης, πλην της Ελλάδος και της Φινλανδίας, οι οποίες κατέγραψαν, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μηδενική ανάπτυξη το 2015. Στις ισχυρές οικονομίες της Ευρώπης ο ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ, παρέμεινε σχεδόν αμετάβλητος στη Γερμανία, επιταχύνθηκε στη Γαλλία και στην Ισπανία, ενώ μετά από τρία χρόνια ύφεσης έγινε θετικός και στην Ιταλία. Η αύξηση του ΑΕΠ στις προηγμένες οικονομίες στηρίχθηκε περισσότερο στην εγχώρια ζήτηση, καθώς η εξωτερική ζήτηση, και ιδιαίτερα εκείνη των αναδυόμενων οικονομιών, εξασθένησε.

Η δημοσιονομική θέση γενικά βελτιώθηκε το 2015 σε όσες χώρες αντιμετώπισαν κρίση χρέους, πλην της Ελλάδας, η οποία επέστρεψε σε πρωτογενές έλλειμμα. Σημαντικό πρωτογενές πλεόνασμα στη γενική κυβέρνηση συνεχίζει να πετυχαίνει η Ιταλία, ενώ η Ιρλανδία επέστρεψε σε πρωτογενή πλεονάσματα το 2015, μετά από πολλά έτη ελλειμμάτων. Η Πορτογαλία πέτυχε αύξηση του πρωτογενούς πλεονάσματος στο 1,7% του ΑΕΠ, ενώ η Κύπρος πέτυχε σημαντικό πλεόνασμα για δεύτερο συνεχόμενο έτος.

Ο πληθωρισμός κινήθηκε σε μηδενικά επίπεδα (έναντι 0,4% το 2014), ενώ οι εκτιμήσεις αναφέρονται σε μικρή αύξηση μέσα στο 2016. Η ανεργία μειώθηκε κατά 0,6% ενώ για το 2016 αναμένεται να φθάσει σε επίπεδα κάτω του 11%. Τα υψηλότερα ποσοστά ανεργίας στην ευρωζώνη εκτιμάται ότι είχαν το 2015 η Ελλάδα (25,1%), η Ισπανία (22,3%), η Κύπρος (15,5%), η Πορτογαλία (12,6%) και η Ιταλία (11,9%).

Το ακαθάριστο δημόσιο χρέος στη Ζώνη του Ευρώ υποχώρησε ελαφρώς για πρώτη φορά ύστερα από πολλά έτη, στο 93,7% του ΑΕΠ το 2015 από 94,2% το 2014. Παρόλα αυτά πολλές επιφυλάξεις διατηρούνται καθώς είναι αρκετά νωρίς για να υποστηριχθεί πως η κρίση στις χώρες της Ευρώπης έλαβε οριστικά τέλος.

Το Ελληνικό οικονομικό περιβάλλον

Η ελληνική οικονομία επιστρέφει στην ύφεση το 2015 (-0,7%) ενώ το 2014 είχε επιτύχει μικρό αλλά θετικό ρυθμό μεταβολής του ΑΕΠ μετά από έξι έτη πρωτοφανούς σε βάθος και διάρκεια ύφεσης. Το 2015 ξεκίνησε με δυσμενείς οριζόντιους όσον αφορά τις οικονομικές εξελίξεις. Το κλίμα αβεβαιότητας στην οικονομία, που ήταν ήδη διάχυτο από το τέλος του 2014, επιδεινώθηκε και κορυφώθηκε με την προκήρυξη του δημοψηφίσματος, την τραπεζική αργία και την επιβολή περιορισμών, μεταξύ άλλων, στις αναλήψεις μετρητών από τραπεζικούς λογαριασμούς, στις διασυνοριακές πληρωμές και τη διασυνοριακή κίνηση κεφαλαίων στο τέλος Ιουνίου. Οι δυσμενείς εξελίξεις ανακόπηκαν με τη συμφωνία που επιτεύχθηκε στη Σύνοδο Κορυφής της 12ης Ιουλίου, στο πλαίσιο της οποίας οι ελληνικές αρχές δεσμεύθηκαν ότι θα προχωρήσουν σε ένα σύνολο προαπαιτούμενων μέτρων προκειμένου ο Ευρωπαϊκός Μηχανισμός Σταθερότητας να διαπραγματευθεί ένα νέο Πρόγραμμα Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης προς τη χώρα μας.

Ο πληθωρισμός παρέμεινε αρνητικός για τρίτο συνεχόμενο έτος το 2015 (-0,4% από -1,5% το 2014) υπό την πίεση του υψηλού παραγωγικού κενού (περί το 6% του δυνητικού προϊόντος) και της υποχώρησης της διεθνούς τιμής του αργού πετρελαίου κατά 36% σε όρους ευρώ, η οποία ενίσχυσε το πραγματικό εισόδημα σε όλες τις χώρες της Ζώνης του Ευρώ.

Το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών παρέμεινε πλεονασματικό για τρίτο συνεχόμενο έτος το 2015 ως συνέπεια της μεγάλης βελτίωσης του ισοζυγίου αγαθών και υπηρεσιών, η οποία οφείλεται κυρίως

στη σημαντική πτώση της δαπάνης για εισαγωγές και δευτερευόντως στην άνοδο του πλεονάσματος του ταξιδιωτικού ισοζυγίου. Οι εξαγωγές αγαθών σε πραγματικούς όρους κατέγραψαν άνοδο, αντισταθμίζοντας τη μικρή μείωση στο πλεόνασμα του ισοζυγίου υπηρεσιών (λόγω μείωσης των εσόδων από τη ναυτιλία).

Επιπλέον, για τρίτη συνεχή χρονιά καταγράφηκε αύξηση της τουριστικής κίνησης, με θετική επίδραση στις τουριστικές εισπράξεις. Το τουριστικό προϊόν έχει βελτιωθεί σημαντικά κατά τα τελευταία χρόνια, ενσωματώνοντας διαρθρωτικές αλλαγές όπως είναι η επιμήκυνση του ωραρίου λειτουργίας των αρχαιολογικών χώρων και η δυνατότητα πρόσβασης στα μουσεία τις αργίες, καθώς και η προσφορά εναλλακτικών μορφών τουρισμού. Η εμπλοκή ανταγωνιστριών χωρών σε γεωπολιτικές εντάσεις στην Ανατολική Μεσόγειο συνέβαλε επίσης θετικά στην τουριστική κίνηση προς τη χώρα μας. Το ποσοστό ανεργίας διαμορφώθηκε στο 24,4% τον Δεκέμβριο του 2015 (μείωση 5,7%) ενώ ο αριθμός των ανέργων ανήλθε σε 1.174.658 άτομα. Με βάση την ηλικία, το υψηλότερο ποσοστό καταγράφεται στις ομάδες 15 - 24 ετών (49%) ενώ σε επίπεδο περιφερειών, στις τρεις πρώτες θέσεις βρίσκονται η Δ. Μακεδονία (32,2%), η Δ. Ελλάδα (28,9%) και η Θεσσαλία (28,6%). Στην μείωση της ανεργίας συνέβαλε θετικά και η μεγάλη αύξηση του τουρισμού και της διάρκειας της τουριστικής περιόδου.


Η ανάγκη ανακεφαλαιοποίησης των ελληνικών τραπεζών αναγνωρίστηκε και στη συμφωνία της 12 ης Ιουλίου, η οποία προέβλεπε έως και € 25 δισ. για την ανακεφαλαιοποίησή τους. Οι συνολικές κεφαλαιακές ανάγκες θα προσδιορίζονταν βάσει των αποτελεσμάτων των τεστ αντοχής (stress tests) από την ΕΚΤ. Τελικά, οι κεφαλαιακές ανάγκες των τεσσάρων συστημικών τραπεζών ήταν πολύ χαμηλότερες κι έτσι, το συνολικό ύψος του δανείου θα είναι και αυτό χαμηλότερο. Η διαδικασία της ανακεφαλαιοποίησης εξελίχθηκε γρήγορα και ολοκληρώθηκε εντός των χρονικών ορίων, αποσοβώντας σοβαρούς κινδύνους, κυρίως για τους καταθέτες. Έτσι, οι ελληνικές τράπεζες πλέον είναι επαρκώς ανακεφαλαιοποιημένες.

Ωστόσο, σημεία προβληματισμού ως προς τη διαδικασία της ανακεφαλαιοποίησης αποτέλεσαν οι πολύ χαμηλές τιμές διάθεσης των νέων μετοχών, γεγονός που επέφερε τεράστιες απώλειες για τους παλαιούς μετόχους (μεταξύ των οποίων είναι και το

ελληνικό Δημόσιο μέσω του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας) και γενικότερα οι πολύ χαμηλές αποτιμήσεις από τα ξένα ιδιωτικά κεφάλαια που βασικά κάλυψαν τις κεφαλαιακές ανάγκες των τεσσάρων ελληνικών συστημικών τραπεζών, ο «αποκλεισμός» Ελλήνων επενδυτών από τη διαδικασία της ανακεφαλαιοποίησης καθώς και ορισμένες αποφάσεις για την πώληση θυγατρικών των ελληνικών τραπεζών στο εξωτερικό και ιδιαίτερα όσον αφορά το τμήμα της πώλησης. Όσον αφορά στις καταθέσεις νοικοκυριών και επιχειρήσεων αυξήθηκαν, τον Δεκέμβριο του 2015 κατά 1,15 δις € πράγμα λογικό αν αναλογιστούμε ότι η επιβολή των capital controls, περιόρισε σημαντικά την φυγή κεφαλαίων προς το εξωτερικό.

Για το δωδεκάμηνο του 2015 ο Κρατικός Προϋπολογισμός εμφανίζει ταμειακό πρωτογενές πλεόνασμα € 2,27 δισ. ή 1,3% του ΑΕΠ και συνολικό έλλειμμα (συνυπολογίζοντας και τους τόκους) € 3,53 δισ. ή 2,0% του ΑΕΠ. Τα Καθαρά έσοδα του τακτικού προϋπολογισμού ανήλθαν σε € 46,59 δισ. μικρότερα κατά € 2,03 δισ. ή κατά 4,2% έναντι της επικαιροποιημένης εκτίμησης. Η απόκλιση από το στόχο όσον αφορά τα έσοδα οφείλεται στην μη είσπραξη πόρων από τη διακράτηση ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου στα χαρτοφυλάκια των κεντρικών τραπεζών του Ευρωσυστήματος, καθώς και από το πρόγραμμα αγοράς ομολόγων της ΕΚΤ (ANFA's & SMP's). Οι Δαπάνες του Κρατικού Προϋπολογισμού (δαπάνες Τακτικού Προϋπολογισμού και δαπάνες ΠΔΕ) ανήλθαν στα € 54,95 δισ., μικρότερες κατά € 0,71 δισ. ή κατά 1,3% έναντι της αντίστοιχης εκτίμησης όπως αποτυπώνεται στην εισηγητική έκθεση του Προϋπολογισμού 2016 (€ 55,66 δισ.) για το δωδεκάμηνο του 2015.

Βασικό χαρακτηριστικό της ελληνικής οικονομίας είναι η αδυναμία των πολιτών να ανταποκριθούν στις συνεχείς αυξήσεις των φόρων. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα προέρχεται από τα στοιχεία της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων, όπου τα συνολικά χρέη των ιδιωτών προς το Δημόσιο από φόρους ανέρχονταν μέχρι και τα τέλη Νοεμβρίου (σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία) 2015 στα € 83,6 δισ. ή στο 47,6% του ΑΕΠ, ενώ από τον Ιανουάριο μέχρι τον Νοέμβριο του 2015 οι νέες ληξιπρόθεσμες οφειλές αυξάνονταν κατά μέσο όρο περιόδου κατά € 1 δισ. Η συνεχής αύξηση φόρων ιδίως μέσα σε περιβάλλον οικονομικής ασφυξίας, δεν μπορεί να είναι



αποτελεσματική. Ενισχύει την ύφεση καθώς και ακυρώνει πολλά επενδυτικά σχέδια.

Αναφορικά με το δημόσιο χρέος, εκτιμάται στο 180,2% του ΑΕΠ (€ 316,5 δις.) το 2015, ενώ προβλέπεται να ανέλθει στο 187,8% του ΑΕΠ (€ 327,6 δις.) το 2016. Η αύξηση του χρέους, εν μέσω εφαρμογής μιας σφικτής δημοσιονομικής πολιτικής, προκύπτει από τις δαπάνες για την ανακεφαλαιοποίηση των τραπεζών και την εξυπηρέτηση υποχρεώσεων του Δημοσίου.

Η Παγκόσμια και Ευρωπαϊκή ασφαλιστική αγορά

Τα παγκόσμια εγγεγραμμένα ασφάλιστρα κατά ζημιών αυξήθηκαν με ρυθμό 1% το 2014 (2.000 δις. USD), σύμφωνα με την ετήσια έκθεση της Swiss Re. Από αυτά, το 19% προέρχεται από τις αναδυόμενες αγορές. Η αύξηση στα παγκόσμια εγγεγραμμένα ασφάλιστρα κατά ζημιών ήταν βραδύτερη το 2015 σε σχέση με το 2014, τόσο στις προηγμένες όσο και στις αναδυόμενες αγορές.

Στις προηγμένες αγορές, η αύξηση των εγγεγραμμένων ασφαλιστρών μειώθηκε σε 1,7% από 2,0% το 2014. Οι ασφαλιστικές αγορές της Δυτικής Ευρώπης επιβραδύνθηκαν οριακά, παρά το μέτριο ρυθμό ανάπτυξης στη Γερμανία, τη Γαλλία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Στην Ιταλία, τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα συνέχισαν να μειώνονται απότομα γεγονός που οφείλεται στη συρρίκνωση της ζήτησης στις ασφαλίσεις των αυτοκινήτων, ενώ η ισπανική και η πορτογαλική ασφαλιστική αγορά είναι σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα. Οι ασφαλιστικές αγορές με τη μεγαλύτερη ανάπτυξη στα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα κατά ζημιών είναι η Ιαπωνία, η Νότια Κορέα, η Ισπανία και η Ολλανδία.

Στις αναδυόμενες αγορές, τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα κατά ζημιών εκτιμάται ότι αυξήθηκαν κατά 5,6% το 2015. Αυτό οφείλεται κυρίως στην ισχυρή ανάπτυξη στην αναδυόμενη Ασία (12%) και στην Κίνα. Τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα στις άλλες αναδυόμενες αγορές της Ασίας, τη Μέση Ανατολή και τη Βόρεια Αφρική, αυξήθηκαν κατά περίπου 6%. Στην Αφρική, τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα αυξήθηκαν κατά 4,5%.

Τα παγκόσμια εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ζωής μειώθηκαν κατά 5% σε πραγματικούς όρους το 2015 (2.500 δις. USD). Από αυτά το 17% προέρχεται από τις αναδυόμενες αγορές. Γύρω στο 85% των εσόδων από ασφάλιστρα στον κλάδο ζωής προέρχεται από προγράμματα αποταμιεύσεων και συνταξιοδότησης. Στις προηγμένες αγορές, τα εγγεγραμμένα

ασφάλιστρα ζωής εκτιμάται ότι έχουν επιβραδυνθεί στο 2% το 2015 από 4,2% το 2014. Η ανάπτυξη συνέχισε να μειώνεται στις περισσότερες ευρωπαϊκές αγορές, ενώ τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα αυξήθηκαν με βραδύτερο ρυθμό στον Καναδά και την Ιαπωνία.

Στις αναδυόμενες αγορές, τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ζωής εκτιμάται ότι αυξήθηκαν κατά 11% το 2015 (7,4% αύξηση το 2014). Η ανάπτυξη ήταν ισχυρότερη στις αναδυόμενες χώρες της Ασίας (13%). Στην Κίνα, τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα αυξήθηκαν κατά 12%, στην Ινδία 8%, στη Λατινική Αμερική 8% ενώ στην Κεντρική και Ανατολική Ευρώπη, τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα μειώθηκαν κατά 2% σε πραγματικούς όρους, με επικεφαλής τη μεγάλη πτώση στη Ρωσία, λόγω της οικονομικής ύφεσης και στον υψηλό πληθωρισμό.

Για την Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική Αγορά, οι προκλήσεις είναι ακόμη μεγαλύτερες λόγω της μακροοικονομικής αβεβαιότητας και της σταδιακής διαμόρφωσης αустηρότερου πλαισίου λειτουργίας, με περισσότερες απαιτήσεις τόσο για τις ασφαλιστικές εταιρίες όσο και για τους διαμεσολαβούντες. Τα μεγάλα ζητήματα της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς είναι το Solvency II, το ζήτημα των Συντάξεων, η διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων και ο συστημικός κίνδυνος.

Αναφορικά με το Solvency II, η ημερομηνία εφαρμογής ήταν η 01/01/16. Σχετικά με το θέμα των συντάξεων, συνεχίζεται ο διάλογος με βάση το σύγχρονο εποπτικό μοντέλο για τα Pension Funds (πρόταση Οδηγίας για τα IORP) και τη Λευκή Βίβλο που στοχεύει στη διασφάλιση της βιωσιμότητας των ευρωπαϊκών συνταξιοδοτικών συστημάτων.

Η Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (EIOPA), παρακολουθεί στενά την κατάσταση της χρηματοοικονομικής σταθερότητας και εκδίδει κατευθυντήριες γραμμές για την προετοιμασία για το Solvency II, ώστε να εξασφαλιστεί ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες θα συνεχίσουν με συνέπεια να προετοιμάζονται για το Solvency II σε βασικούς τομείς, όπως το σύστημα διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης κινδύνων, τον υπολογισμό του ίδιου κινδύνου, την υποβολή πληροφοριών στις αρμόδιες εθνικές αρχές και την προ-εφαρμογή εσωτερικών μοντέλων.

Η πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρίες είναι διπλή: θα πρέπει να είναι σε θέση να προσαρμόσουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα στις συνθήκες της αγοράς και τις υπάρχουσες απαιτήσεις, ενώ την ίδια στιγμή να ενσωματώσουν

στα επιχειρηματικά τους μοντέλα τις ρυθμιστικές απαιτήσεις που προβλέπονται στο νέο πλαίσιο φερεγγυότητας Solvency II.

Η συνολική ασφαλιστική παραγωγή (μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα) στην Ευρώπη των 32 χωρών, εμφανίζεται στον πίνακα που ακολουθεί (πηγή CEA Insurers of Europe και εκτιμήσεις εταιρίας):

Ποσά σε δις. €	Εκτίμηση 2015		2014		2013		2012		2011		Μεταβ. 2015 έναντι 2014 (%)
Ασφαλίσεις Ζωής	699	60%	713	61%	667	60%	630	58%	633	59%	-1,96%
Ασφαλίσεις Ζημιών	463	40%	455	39%	450	40%	450	42%	439	41%	1,76%
ΣΥΝΟΛΟ	1.162	100%	1.168	100%	1.117	100%	1.080	100%	1.072	100%	-0,51%

Οι προκλήσεις που η Ευρωπαϊκή Αγορά θα κληθεί να αντιμετωπίσει το τρέχον έτος έχουν να κάνουν με: την αστάθεια στις χρηματαγορές και τα μακροοικονομικά στοιχεία σε συνδυασμό με το ολοένα και μεγαλύτερο αίσθημα αβεβαιότητας τα μηδενικά επιτόκια και την ανεύρεση εναλλακτικών μορφών επενδύσεων χαμηλού ρίσκου

τη συστηματική ανάγκη για ολοένα και περισσότερη ανάπτυξη και χρήση της τεχνολογίας τις γρήγορες αλλαγές των αναγκών και των προσδοκιών των καταναλωτών τη συνεχιζόμενη μείωση ζήτησης στις ασφαλίσεις κατά ζημιών (κυρίως στον κλάδο των αυτοκινήτων) το ρυθμιστικό περιβάλλον την εφαρμογή του 2ου και 3ου Πυλώνα τον περισσότερο έλεγχο του συστημικού κινδύνου και την αυτοαξιολόγηση των ιδίων κινδύνων τη διαφανή και επαρκή ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων (Big Data Analysis).

Οι εταιρίες που θα ξεχωρίσουν από τον ανταγωνισμό, θα είναι αυτές που θα καταφέρουν να προσαρμοστούν άμεσα και αποτελεσματικά στις πιέσεις που θα ασκηθούν από την νέα πραγματικότητα.

Η Ελληνική ασφαλιστική αγορά

Η μείωση της παραγωγής των εγγεγραμμένων μεικτών ασφαλίσεων στην Ελλάδα, συνεχίστηκε για έκτη συνεχόμενη χρονιά. Τα μέτρα λιτότητας και οι συνεχιζόμενες μειώσεις στο συνολικό εισόδημα των ελληνικών νοικοκυριών έχουν συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στη συγκεκριμένη μείωση, η οποία όπως φαίνεται και στην τελευταία έκθεση της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε)

επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τις ασφαλίσεις κατά ζημιών (κυρίως τον κλάδο των αυτοκινήτων).

Από την άλλη πλευρά ο φόβος και ανασφάλεια που επικράτησαν μέσα στο έτος, σχετικά με τις καταθέσεις (capital controls), ώθησαν τις ασφαλίσεις ζωής σε αύξηση (κυρίως επενδυτικά προϊόντα Unit Linked), η οποία όμως κράτησε μόλις τρεις μήνες. Τα ζητήματα που απασχόλησαν την Ελληνική ασφαλιστική αγορά σχετίζονται με την τελική προετοιμασία εν όψει περιβάλλοντος Solvency II από 1ης Ιανουαρίου 2016.

Γενικότερα, η μεγαλύτερη πρόκληση που καλείται να αντιμετωπίσει η ασφαλιστική αγορά είναι ο διευρυμένος ρόλος που καλείται να παίξει στον τομέα των συντάξεων, η ανταπόκριση στις νέες κανονιστικές υποχρεώσεις και ρυθμίσεις και η λειτουργία σε περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων.

Παράλληλα, οι περικοπές στις συντάξεις και στις ιατροφαρμακευτικές παροχές ασφαλιστικών ταμείων, αναδεικνύουν το ρόλο της ιδιωτικής ασφάλισης σε θέματα υγείας αλλά και αποταμίευσης. Επιπρόσθετα, η μεταφορά ενός μέρους του κινδύνου στους ίδιους τους πολίτες, μέσω των παραπάνω περικοπών, είναι κάτι που τείνει να ενισχύσει την ασφαλιστική συνείδηση του Έλληνα πολίτη. Ωστόσο, η ασφαλιστική συνείδηση θα αυξήσει τις απαιτήσεις των καταναλωτών προς τη δημιουργία καινοτόμων προϊόντων, ικανών να παρέχουν τη στήριξη που χρειάζεται.

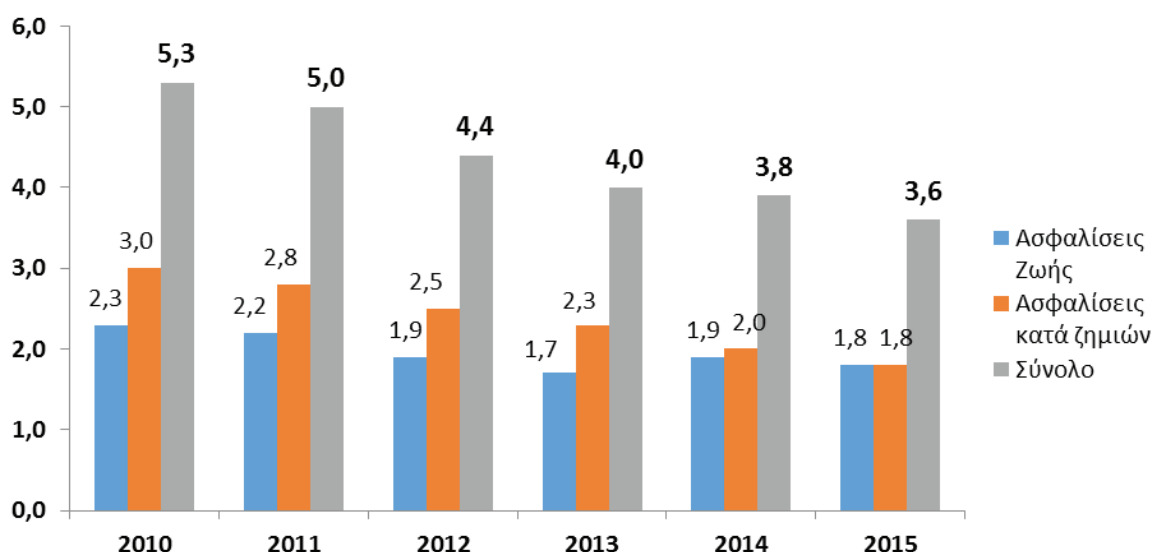
Τέλος, οι ασφαλιστικές εταιρίες οφείλουν να λειτουργήσουν οικονομικά και αποτελεσματικά, να

τηρήσουν νέους και παλιούς κανονισμούς, να αντέξουν την πίεση του ανταγωνισμού και να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες για περαιτέρω ανάπτυξη. Οι εταιρίες που τελικά θα αντεπεξέλθουν στο παραπάνω στοίχημα θα αποκτήσουν πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών τους, οι άλλες θα δυσκολευτούν.

Παρακάτω εμφανίζονται τα αποτελέσματα του 2010 έως και 2015 (εκτίμηση) που αφορούν τη συνολική εικόνα της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.

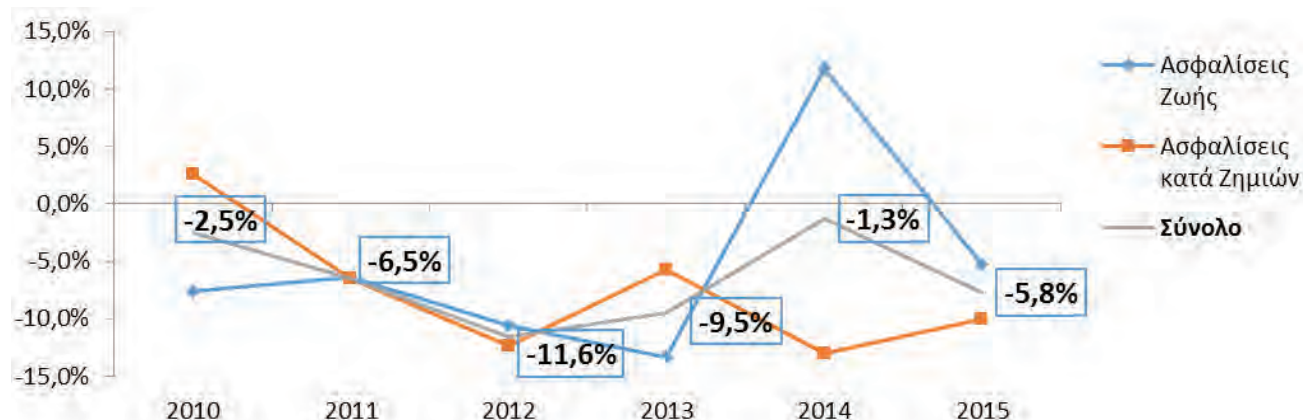
Σύνολο ασφαλίσεων (σε δις. €) από το 2010 έως το 2015

(Πηγή: ΕΑΕΕ και εκτιμήσεις εταιρίας)



Διαχρονική πορεία ποσοστιαίας μεταβολής παραγωγής ασφαλίσεων 2010 – 2015

(Πηγή: ΕΑΕΕ & εκτιμήσεις εταιρίας)



Το 2015 η αγορά συνέχισε να εμφανίζει απώλειες με την συνολική εκτιμώμενη παραγωγή ασφαλίσεων να υποχωρεί κατά περίπου 5,8%. Η συνολική παραγωγή φαίνεται να διαμορφώνεται περίπου στα 3,6 δις ευρώ έναντι 3,8 δις ευρώ το 2014.

1) Περιβαλλοντικές Προοπτικές

Στο πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης, οι περιβαλλοντικές προκλήσεις συμπληρώνουν τους προβληματισμούς για το μέλλον και οριοθετούν νέες δράσεις. Οι συνέπειες των περιβαλλοντικών εξελίξεων φαίνεται πως, πλέον, δύσκολα αναστρέφονται και εκτός της αυστηρότερης κανονιστικής συμμόρφωσης (ρήτρες για υψηλούς ρύπους), οι επιχειρήσεις θα πρέπει να προσαρμοστούν στη νέα πραγματικότητα των περιορισμένων πόρων.

Στη πέμπτη και πιο πρόσφατη έκθεση της Διακυβερνητικής Επιτροπής για την Κλιματική Αλλαγή (IPCC) το 2014, αναφέρεται ότι οι συνέπειες της κλιματικής αλλαγής είναι ήδη ορατές σε όλο τον κόσμο. Εντείνεται το λιώσιμο των πάγων, η στάθμη των θαλασσών ανεβαίνει, παρατηρείται μεταφορά των βιοτόπων πολλών φυτικών και ζωικών ειδών, ενώ άλλα απειλούνται με εξαφάνιση. Η κλιματική αλλαγή φαίνεται πως επηρεάζει και τα αποθέματα πόσιμου νερού και τροφίμων. «Το μήνυμα της έκθεσης είναι ξεκάθαρο: οι συνέπειες της κλιματικής αλλαγής στον εφοδιασμό με τρόφιμα είναι χειρότερες από ότι υπολογίζονταν μέχρι σήμερα. Επιπλέον, η αύξηση του πληθυσμού υποχρεώνει την αύξηση της παραγωγής του αγροτικού και κτηνοτροφικού τομέα. Στην έκθεση του ΟΗΕ αναφέρεται ότι η ποσότητα νερού που αντλείται από γεωτρήσεις έχει τριπλασιαστεί τα τελευταία 50 χρόνια, στοιχείο κάτι

που επιδεινώνει το πρόβλημα της ξηρασίας. Ταυτόχρονα οι προμήθειες νερού μειώνονται εξ αιτίας των αλλαγών στις βροχοπτώσεις και στις ροές των ποταμών, της ξηρασίας και του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής. Συγκεκριμένα στην έκθεση σημειώνεται πως «μέχρι το 2030 η κλιματική αλλαγή θα επηρεάσει δραστικά την παραγωγή τροφίμων στη νότια Ασία και τις νοτιότερες περιοχές της Αφρικής. Μέχρι το 2070 οι ανάγκες για το νερό θα γίνουν αισθητές και στην κεντρική και στη νότια Ευρώπη».

Σε ότι αφορά τις ενεργειακές παγκόσμιες ανάγκες η IPCC αναφέρει την ανάγκη για τριπλασιασμό της παραγωγής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές έως τα μέσα του αιώνα που διανύουμε. Διαφορετικά, προειδοποιεί ότι οι δυνητικά καταστροφικές συνέπειες από την άνοδο της παγκόσμιας θερμοκρασίας θα είναι αναπόφευκτες. Σήμερα το 80% των ενεργειακών αναγκών του πλανήτη καλύπτεται με ορυκτά καύσιμα. Σύμφωνα με την έκθεση, το ποσοστό θα πρέπει να μειωθεί περίπου στο εν τρίτο έως το 2050, μέσω των ΑΠΕ και της εξοικονόμησης ενέργειας. Από το 2007, «πολλές τεχνολογίες ανανεώσιμης ενέργειας έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο ως προς την απόδοση και το κόστος, ενώ πολλές είναι πλέον τεχνικά και οικονομικά ώριμες, καθιστώντας την ανανεώσιμη ενέργεια μια ταχέως αναπτυσσόμενη κατηγορία στην παροχή ενέργειας», σημειώνει η IPCC.

Βασικά σημεία της έκθεσης της IPCC είναι:

- Η άνοδος της θερμοκρασίας απειλεί ταυτόχρονα τα αποθέματα πόσιμου νερού αλλά και τη διατροφική ασφάλεια.
- Αν η άνοδος της θερμοκρασίας φτάσει τους 2 βαθμούς Κελσίου μέχρι το τέλος του αιώνα, οι απώλειες για το παγκόσμιο ΑΕΠ ίσως φτάσουν από 0,2% έως 2% το χρόνο.
- Πολλά είδη ζώων και φυτών, ορισμένα με οικονομική σημασία, επίσης θα μετακινηθούν για να αποφύγουν τη ζέστη. Πολλά κινδυνεύουν επίσης να εξαφανιστούν.
- Οι παράκτιες περιοχές θα πληγούν από την άνοδο της στάθμης της θάλασσας, τα ακραία καιρικά φαινόμενα θα γίνουν συχνότερα σε όλο τον πλανήτη, μεγάλοι πληθυσμοί ανθρώπων ίσως αναγκαστούν να μετακινηθούν σε άλλες περιοχές.
- Η μόνη θετική συνέπεια της κλιματικής αλλαγής ίσως είναι η μείωση των θανάτων από κρύο σε κάποιες περιοχές.

Μεγάλο βήμα προς τα εμπρός, που σηματοδοτεί την αναγέννηση μίας περιβαλλοντικής προοπτικής έγινε στη Διεθνή Διάσκεψη του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών στο Παρίσι στις 12 Δεκεμβρίου 2015, όπου 195 χώρες που συμμετείχαν για την κλιματική αλλαγή υιοθέτησαν μετά από 13 ημέρες ενδελεχών διαπραγματεύσεων την νέα παγκόσμια, νομικά δεσμευτική συμφωνία για την κλιματική αλλαγή.

Η Συμφωνία αναμένεται πλέον να τεθεί σε ισχύ εφόσον η προϋπόθεση για αυτό ήτοι να προσχωρήσουν στη νέα συμφωνία, τουλάχιστον 55 χώρες, που να αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον το 55% των παγκόσμιων εκπομπών έχουν ήδη καταθέσει στον ΟΗΕ τα έγγραφα επικύρωσης (ratification) της.




Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας

Η κλιματική αλλαγή που επέρχεται ως αποτέλεσμα των ενεργειών μας, και φέρνει σοβαρούς κινδύνους, καλεί επείγοντως εμάς, ως κοινωνία, να αλλάξουμε τη συμπεριφορά μας. Πολλοί άνθρωποι σε αυτή τη χώρα και σε όλο τον κόσμο, επιστήμονες, ακτιβιστές του περιβάλλοντος, πολιτικοί ηγέτες, επιχειρηματίες και πολλοί απλοί πολίτες προσπαθούν να επιφέρουν τις σχετικές αλλαγές στην πολιτική και στη κοινωνία. Ωστόσο, πάρα πολλοί άνθρωποι φαίνεται να έχουν μικρή ή καθόλου ανησυχία για την κλιματική αλλαγή και να φαίνονται ελάχιστα διατεθειμένοι να αναλάβουν προσωπικές ενέργειες, ή την υποστήριξη των δράσεων για μια βιώσιμη ανάπτυξη. Επιπλέον, η ραγδαία περιβαλλοντική οπισθοδρόμηση της παγκόσμιας κοινότητας, σε συνδυασμό με τις σύνθετες οικονομικές εξελίξεις (η ύφεση στις ανεπτυγμένες οικονομίες, η πτωτική παραγωγικότητα της Ευρώπης, η δομική ανασύνθεση τραπεζικού και ασφαλιστικού τοπίου, η μετατόπιση οικονομικού ενδιαφέροντος στην Ασία, όπου οι περιβαλλοντικές οργανώσεις δεν έχουν πολιτικό έρεισμα, και η αυτοτροφοδοτούμενη ύφεση στην Ευρώπη) δημιουργούν σκηνικό που δεν εγγυάται την άμεση μετάβαση σε ένα μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης.

Η βιώσιμη ανάπτυξη έχει έναν κύριο στόχο, που είναι να δημιουργηθεί ισορροπία μεταξύ των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών αναγκών μας, διατηρώντας παράλληλα την ισότητα και τη δικαιοσύνη. Ο τρόπος με τον οποίο έχουμε επιλέξει να ζήσουμε, στο πρόσφατο παρελθόν, έχει αναλάβει την ευθύνη για τη ζημία που έχει προκληθεί στο περιβάλλον. Ρυπαίνουμε τη γη και καταναλώνουμε πολύ περισσότερους πόρους από ότι παράγουμε και επομένως βλάπτουμε την ανάπτυξη των μελλοντικών γενεών. Η βιώσιμη ανάπτυξη προσφέρει ένα μέσο για την αντιμετώπιση των κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών αναγκών μας, παρέχοντας μια μακροπρόθεσμη προσέγγιση για τη διατήρηση των πόρων μας.

Για πάνω από 20 χρόνια οι κυβερνήσεις έχουν αναγνωρίσει την ανάγκη να επιτευχθεί ανάπτυξη που να ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να διακυβεύεται η ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους. Δυστυχώς και σύμφωνα με την έκθεση της IPCC η βιώσιμη ανάπτυξη προχωρά με βραδείς ρυθμούς.

« Αν η κοινωνία μας δεν είναι πλήρως ενημερωμένη ή δεν ενδιαφέρεται για τη ανάγκη της βιώσιμης ανάπτυξης, πρέπει να κινητοποιήσουμε την ευρύτερη δυνατή στήριξη για αποτελεσματική δράση. »



Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν να ενθαρρύνουν θετικές πρωτοβουλίες και εναλλακτικές λύσεις, δημιουργώντας ευκαιρίες και κίνητρα για τη προστασία του περιβάλλοντος και για μια βιώσιμη ανάπτυξη. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω της αλλαγής της νοοτροπίας, ιδίως με την αύξηση ευαισθητοποίησης και την παροχή κινήτρων. Για να είναι ελκυστικές, οι εναλλακτικές λύσεις πρέπει να προσφέρουν ευκαιρίες που οδηγούν σε μια ίση ή καλύτερη ποιότητα ζωής. Για παράδειγμα, μια αλλαγή μετακίνησης από τα ιδιωτικά αυτοκίνητα στα μέσα μαζικής μεταφοράς, μπορεί να διευκολυνθεί με βολικές και οικονομικές δημόσιες μεταφορές. Η ευαισθητοποίηση μπορεί επίσης να αυξηθεί μέσω της εκπαίδευσης και της κατάρτισης. Δύναται επίσης να αυξηθεί με την παροχή πιο στοχευόμενων πληροφοριών, μέσω της διαφήμισης και των εκστρατειών (καινοτομίες στα μέσα ενημέρωσης, όπως «edutainment» - εκπαιδευτική ψυχαγωγία). Η πιστοποίηση των προϊόντων και των διαδικασιών παραγωγής και η επισήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών, μπορούν επίσης να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο. Μια επισήμανση η οποία μπορεί να δείξει, για παράδειγμα, το αποτύπωμα ή την ενεργειακή απόδοση των προϊόντων, του περιβάλλοντος, τη βιωσιμότητα των πηγών πρώτων υλών, ή πόσο διοξείδιο του άνθρακα εκπέμπεται στην παραγωγή προϊόντων και στην μεταφορά τους στο ράφι του σούπερ μάρκετ.

Προκειμένου λοιπόν η κοινωνία μας να αλλάξει νοοτροπία, επείγει να υπάρχει βούληση από τις κυβερνήσεις για την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης. Από την στιγμή που οι κυβερνήσεις θα έχουν τη θέληση να ενισχύσουν και να συμβάλουν στην βιώσιμη ανάπτυξη, τότε χρειάζεται συστράτευση των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν αφενός μεν να υιοθετήσουν πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης και αφετέρου να προωθήσουν δράσεις και να ενημερώσουν την κοινωνία σχετικά με τα οφέλη και την αναγκαιότητα της βιώσιμης ανάπτυξης. Η κοινωνία μας, είναι ο τελικός αποδέκτης. Βλέποντας την βούληση τόσο των κυβερνήσεων, όσο και των επιχειρήσεων να προωθούν την βιώσιμη ανάπτυξη, ενημερώνεται πλήρως, συμβάλει στο μέτρο που μπορεί, αλλάζει νοοτροπία γιατί πολύ απλά, όλα γύρω της αλλάζουν με σκοπό την βιώσιμη ανάπτυξη.

Στις δραστηριότητες Ε.Κ.Ε., ο Όμιλος θα ενσωματώσει και εκείνες που θα μετουσιώνουν την έμπρακτη βούληση της στο να συνδράμει με εξωστρεφή δράση την προσπάθεια διεύρυνσης της διείσδυσης αυτού του μηνύματος για «Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας».

Μοντέλο Εταιρικής Συμπεριφοράς

Μέσα από την αναγνώριση του σημαντικού ρόλου του κλάδου μας στην ελληνική οικονομία και κοινωνία, καθώς και της βαρύτητας των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών μας για την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων, στην Ευρωπαϊκή Πίστη βελτιώνουμε την απόδοσή μας και «θεμελιώνουμε μια λειτουργία που να διασφαλίζει τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και προοπτική μας, λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών». Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, τα ενδιαφερόμενα μέρη ορίζονται ως άτομα ή κοινωνικές ομάδες οι οποίες επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις δραστηριότητες της Εταιρίας. Συνεπώς, τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, ανήκουν είτε στο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού (Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Εμπορικό Δίκτυο), είτε προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές (Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΜΕ, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Προμηθευτές, Συνεργάτες, Πελάτες, Κεντρική Κυβέρνηση, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, ΜΚΟ).

Αναφορά μας για την ευθυγράμμιση με τις επιταγές της κοινωνίας του 21ου αιώνα αποτελεί το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Μοντέλο και οι παγκόσμιες προσεγγίσεις για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Ανάμεσα σε αυτές είναι οι 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, οι κατευθυντήριες γραμμές του ΟΗΕ για τις επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και η τριμερής διακήρυξη αρχών του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO) για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και την κοινωνική πολιτική.

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

Η έννοια του Εταιρικού Πολίτη για τον Όμιλο Ευρωπαϊκή Πίστη ενσωματώνει τις έννοιες της Ευθύνης, Αυτοργάνωσης και Αυτοπεριορισμού, υποδηλώνοντας νέες υποχρεώσεις προς τους


κοινωνικούς εταίρους και υπαγορεύοντας νέες συμπεριφορές προς εμάς. Οι νέες συμπεριφορές της βιώσιμης οικονομίας απαιτούν από εμάς ικανότητες, ώστε να επιτύχουμε μεγαλύτερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους.

Για εμάς, ο ρόλος του σύγχρονου επιχειρείν προς τη μετάβαση σε ένα βιώσιμο και αειφόρο μοντέλο ανάπτυξης, απαιτεί πέραν των άλλων και την προσπάθεια ώστε να εμπεδωθεί η συνεργασία μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων φορέων. Παράλληλα, απαιτείται συνεργασία με τον πολιτειακό παράγοντα για τη θέσπιση ξεκάθαρων ρυθμιστικών πλαισίων, ώστε οι εταιρίες να δημιουργούν πλούτο και θέσεις εργασίας χωρίς να υποχωρούν σε θέματα που άπτονται των κοινωνικών και περιβαλλοντικών αναγκών της κοινωνίας.

Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη αποδέχεται το χρέος του προς την κοινωνία και αναπτύσσει κοινωνικό διάλογο με τους ενδιαφερόμενους φορείς (εργαζόμενοι, μέτοχοι, προμηθευτές, τοπικές κοινωνίες, πελάτες).

Πέρα, πλέον της όποιας προσέγγισης επιλέξει να υποδείξει η Πολιτεία για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, ο Όμιλος προχωρά εθελοντικά και με διαφάνεια στην αυτορρύθμιση της εταιρικής της συμπεριφοράς ακολουθώντας μια ισορροπημένη και ολιστική προσέγγιση, η οποία συνυπολογίζει οικονομικά, κοινωνικά, περιβαλλοντικά και καταναλωτικά θέματα και συμφέροντα, με στόχο να θεμελιώνεται μια εταιρική λειτουργία που να διασφαλίζει τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και προοπτική της εταιρίας, λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη δηλώνει πως η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί



επιχειρηματική συμπεριφορά της εταιρίας πέρα και πάνω από νομικές απαιτήσεις, εκουσίως υιοθετημένη επειδή αντιλαμβανόμαστε την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως μέρος μίας στρατηγικής ανταποδοτικής επένδυσης που συνεισφέρει στην βιώσιμη λειτουργία εταιρίας και την προσανατολίζει στην αειφόρο ανάπτυξη της που διευκολύνει την εταιρία για την επίτευξη των μακροπρόθεσμων στόχων τόσο της ίδιας όσο και των ενδιαφερομένων μερών της.

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη δεν είμαστε αγκυλωμένοι στο παρόν. Ενδιαφερόμαστε όχι μόνο για το αύριο, αλλά και το μετά. Το αποδεικνύουμε έμπρακτα με τους παρακάτω τρόπους:

- Όχι μόνο τηρούμε απαρέγκλιτα την Ελληνική νομοθεσία, αλλά και δημιουργούμε επιπλέον κανονιστικό πλαίσιο εταιρικής συμπεριφοράς.
- Συνεργαζόμαστε με όλους τους φορείς αλλαγής, γιατί κανείς δεν μπορεί να οικοδομήσει μόνος του ένα Βιώσιμο μέλλον.
- Επιλέγουμε συνεργασίες που ενστερνίζονται τις αξίες της κοινωνικής υπευθυνότητας.
- Δεν ψάχνουμε λύσεις στα τυφλά, γινόμαστε μέρος της λύσης.
- Η Βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί τον Θεμέλιο λίθο του στρατηγικού μας σχεδιασμού και η εταιρική κοινωνική ευθύνη αναπόσπαστο κομμάτι της οργανωσιακής μας κουλτούρας.

Μοντέλο συμπεριφοράς για τον Όμιλο μας αποτελούν από το 2011 ο εξελισσόμενος από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορισμός της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, οι Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) και οι κατευθυντήριες οδηγίες για την Ε.Κ.Ε. του ISO 26000. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ήταν η πρώτη ασφαλιστική εταιρία στην Ελλάδα που υιοθέτησε, από το 2011, το ISO 26000 σε συνδυασμό με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI.

Ο Όμιλος μας προσεγγίζει τα θέματα της εταιρικής ευθύνης δίνοντας ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στο θέμα της ενσωμάτωσης της καινοτομίας στη λειτουργία του και στα προϊόντα του, και στα θέματα τη βιώσιμης λειτουργίας στοχεύοντας την αειφόρο ανάπτυξη, και από αυτή την περίοδο αναφοράς, αυτό θα αποτυπώνεται με μεγαλύτερη σαφήνεια στην σχετική έκθεσή του η οποία και θα διαμορφώνεται σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες των κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4 το δε περιεχόμενό της θα ανταποκρίνεται στην «In Accordance –CORE» προβλεπόμενη από αυτές επιλογή.

Το GRI είναι ένα διεθνές «πρότυπο» για την έκθεση βιωσιμότητας, ένα από τα πλέον έγκυρα για την αναφορά της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Το GRI αφορά το περιεχόμενο της έκθεσης και τη διασφάλιση της ποιότητας των υποβαλλόμενων πληροφοριών, μέσω παραπομπών σε πρότυπα και δείκτες απόδοσης για κάποιες από τις δημοσιοποιούμενες παραμέτρους, χρησιμοποιείται δε από περισσότερες από 1.100 εταιρίες παγκοσμίως.

Και τα δύο πλαίσια κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4 και ISO 26000 έχουν παράλληλη αντιστοιχισμένη θεματολογία και κοινές συγκλίνουσες στοχεύσεις και αυτό αποτυπώνεται στο σχετικό Πίνακα στο τέλος της έκθεσης. Αυτά τα πλαίσια χρησιμοποιούνται από την εταιρία ως οδηγοί για την επιδιωκόμενη συνεχιζόμενη αλλαγή και όχι ως πιστοποιητικά διαχείρισης. Ο Όμιλος με τον όρο βιώσιμη συμπεριφορά αντιλαμβάνεται πέρα του τυπικού περιεχομένου, να αφορά μία επιχειρηματική λειτουργία ή να προσεγγίζει τα ζητήματα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης κατά τέτοιο τρόπο ώστε από τη μια μεριά να της επιτρέπεται να αντιλαμβάνεται και να εκμεταλλεύεται τις σχετικές ευκαιρίες από την άλλη να αντιλαμβάνεται τους σχετικούς κινδύνους και μέσα από την καινοτόμο και βιώσιμη λειτουργία της, να μειώνει ή και να εξαλείφει όπου τούτο είναι δυνατόν αυτούς τους κινδύνους ή τέλος να διαμορφώνει όρους μίας προσαρμογής της στα επερχόμενα ώστε να περιορίζονται οι όποιες διαφαινόμενες αρνητικές επιπτώσεις για αυτήν.

Η επιλογή της σύνταξης της σχετικής έκθεσης με το νέο σύγχρονο πλαίσιο των κατευθυντήριων οδηγιών GRI G4, στοχεύει στο να μπορούν αυτοί οι κίνδυνοι αλλά και οι αντίστοιχες προοπτικές να καθίστανται γνωστά σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (εσωτερικά και εξωτερικά) που την αφορούν, έτσι ώστε σε αυτά να διατίθεται το πλέον κατάλληλο σύνολο πληροφοριών βάσει των οποίων τα ενδιαφερόμενα μέρη να κάνουν τις σχετικές εκτιμήσεις τους και με την βοήθεια αυτών να κάνουν τις σχετικές επιλογές τους.

Με τις πρακτικές αυτές « Δεν στοχεύουμε στην απλή ποσοτική ενίσχυση των δεικτών απόδοσης (KPI's), αλλά στην ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας για την κοινωνική αλληλεγγύη και την ευθύνη της εταιρίας για τις επιπτώσεις της λειτουργίας της στο κοινωνικό και φυσικό περιβάλλον».

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, υιοθετώντας το νέο πλαίσιο GRI G4, προσεγγίζει ακόμη πιο αποφασιστικά και με περισσότερη διακρίσιμότητα τον προσδιορισμό των ουσιαστών για αυτήν θεμάτων βιωσιμότητας διερευνώντας όλο και πιο ενεργά τα ενδιαφερόμενα μέρη που την αφορούν. Η υιοθέτηση του νέου πλαισίου GRI G4 ξεκίνησε από την περίοδο 2014 και αποτυπώνεται στην παρούσα

έκθεση – αναφορά.

Η σύνταξη Απολογισμού Βιωσιμότητας, βάσει του προτύπου GRI G4 φέρει επιπλέον προστιθέμενη αξία στα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς αυτή συνδυάζεται με τις κατευθυντήριες οδηγίες του ISO 26000, περί κοινωνικής ευθύνης, που και αυτό δεν βασίζεται τόσο στη συμπλήρωση δεικτών, όσο στη σύγκλιση με της αρχές βιώσιμης εταιρικής ανάπτυξης.

Πέραν αυτών η εταιρία συμμετέχει εθελοντικά στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, στοχεύοντας να περιλάβει στο πλαίσιο λειτουργίας της όσο το δυνατόν περισσότερες παραμέτρους και συγκλίνουσες μεταξύ τους προσεγγίσεις που υποστηρίζουν πρακτικές εμπέδωσης όρων βιώσιμης επιχειρηματικής λειτουργίας και αειφόρου ανάπτυξης.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή των παραπάνω πρωτοβουλιών διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο μια συνεκτική πλατφόρμα πολιτικών αειφόρου ανάπτυξης με στρατηγικές κατευθύνσεις.

Τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την εφαρμογή των οδηγιών GRI G4 αποτυπώνονται στα παρακάτω κεφάλαια και συνιστούν το βασικό Πλαίσιο Βιωσιμότητας της εταιρίας κατά το GRI G4. Η σχετική αντιστοίχιση του περιεχομένου τους σύμφωνα με το ISO 26000 παρουσιάζεται στην παρακάτω λίστα.

- Εταιρική Διακυβέρνηση
- Ανθρώπινα Δικαιώματα
- Εργασιακές Σχέσεις-Πρακτικές
- Περιβάλλον
- Υπεύθυνη & Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών
- Καταναλωτικά Ζητήματα
- Κοινωνική Προσφορά

Η αναλυτική αντιστοίχιση των ουσιαστών θεμάτων κατά GRI G4 με το ISO 26000 αποτυπώνεται σε σχετικό Πίνακα στο τέλος της Έκθεσης.





Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact)

Όπως ήδη αναφέρθηκε ο Όμιλος μας συμμετέχει εθελοντικά στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, στοχεύοντας μέσω των πολιτικών του να προσθέσει όρους βιώσιμης επιχειρηματικής λειτουργίας και αειφόρου επιχειρηματικής ανάπτυξης, υποστηρίζοντας και προωθώντας τις αρχές, οι οποίες αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Το Οικουμενικό Σύμφωνο (UN Global Compact) παροτρύνει τις επιχειρήσεις να προωθούν και να εφαρμόζουν τις δέκα αρχές που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Οι αρχές αυτές βασίζονται στα έγγραφα:

- Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου
- Διακήρυξη Θεμελιωδών αρχών και δικαιωμάτων στην εργασία
- Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη
- Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών κατά της Διαφθοράς

Οι Δέκα (10) αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact) και οι δράσεις που αναλαμβάνει η Ευρωπαϊκή Πίστη, ώστε να συμμορφώνεται με αυτές:

Ανθρώπινα Δικαιώματα

Αρχή 1

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

Αρχή 2

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

Ο Όμιλος συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία και με την εφαρμογή της πολιτικής της για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.

Οι αρχές αυτές είναι για την εταιρία αυτονόητες

αξίες, τις οποίες τηρεί με όλους τους κοινωνικούς της εταίρους.

Ο εσωτερικός κανονισμός και η όλη λειτουργία του Ομίλου διέπεται από την εφαρμογή των αρχών της δικαιοσύνης, του σεβασμού της προσωπικότητας, της αντικειμενικότητας, της αξιοκρατίας της πλήρους απαλλαγής από όποια διάκριση και παρενόχληση και από την πρόβλεψη της παροχής ίσων ευκαιριών με περαιτέρω προβλέψεις για την μέγιστη δυνατή διασφάλιση του προσωπικού στην περίπτωση που επισυμβεί τυχαίο γεγονός

Υπάρχει διαρκής και ενεργή μέριμνα για το απόρρητο των πληροφοριών και φυσικά τηρούνται οι Αρχές για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων.

Συνθήκες εργασίας

Αρχή 3

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

Αρχή 4

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

Αρχή 5

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας

Ο Όμιλος σέβεται τηρεί και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα. Εφαρμόζει πλήρως, στο έπακρο την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία

Διασφαλίζει πλήρως τις συλλογικές εργασιακές συμβάσεις, απασχολεί άτομα και από τα δύο φύλα και άλλων εθνικοτήτων, και παρέχει πολλαπλές ευκαιρίες συνεχούς εκπαίδευσης και επαγγελματικής εξέλιξης

Απολογισμός 2015: «Ανθρώπινο Κεφάλαιο»



Περιβάλλον

Αρχή 7

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις

Αρχή 8

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

Αρχή 9

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον

Ο Όμιλος τηρεί και προωθεί τις αρχές για το περιβάλλον, και υλοποιεί ειδικές δράσεις σχετικές με αυτές.

Ενδεικτικά:

Ο Όμιλος εφαρμόζει πρόγραμμα ανακύκλωσης υλικών, υλοποιεί πρόγραμμα διαχρονικής μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού και αριθμού εκτυπώσεων, υποστηρίζει και επιβραβεύει την ήπια και με λιγότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου μετακίνηση του προσωπικού του, υλοποιεί πρόγραμμα χρήσης εταιρικών αυτοκινήτων χαμηλής εκπομπής καυσαερίων, αντικατέστησε τους λαμπτήρες πυρακτώσεως με αντίστοιχους χαμηλής κατανάλωσης.

Απολογισμός 2015 «Περιβάλλον» και περιβάλλον

Καταπολέμησης της διαφθοράς

Αρχή 10

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας

Ο Όμιλος έχει προβλέψει και έχει ενεργούς μηχανισμούς ελέγχου και διαδικασίες, τις οποίες και τηρεί στο σύνολο τους για την αποφυγή και την καταπολέμηση του ξεπλύματος βρώμικου χρήματος και εν γένει κάθε μορφής καταχρήσεων.

Λειτουργεί πλήρως και καταστατικά προβλεπόμενος εσωτερικός έλεγχος, τηρεί και εφαρμόζει κώδικα δεοντολογίας και τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης

Τηρεί και εφαρμόζει Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης και έχει πλήρως ενεργό το σχετικό τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Διαθέτει και λειτουργεί σύγχρονα και ασφαλή πληροφορικά πληροφοριακά συστήματα

*Απολογισμός 2015 «Εταιρική Διακυβέρνηση»
«Ανθρώπινο Κεφάλαιο»*



Ο Όμιλος μας συμμετέχει στην Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020 ως Πρεσβευτής Βιωσιμότητας αποδεικνύοντας έμπρακτα τη δέσμευσή του στις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και Κοινωνικής Υπευθυνότητας βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων.



Οικονομικά Στοιχεία

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δεν πρέπει να λησμονούμε πως μοχλός για το μοντέλο της Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι ένας Υγιής Όμιλος που σέβεται τον πελάτη, τους εργαζόμενους, τους μετόχους και γενικότερα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Με άλλα λόγια, για να προσεγγίσουμε το όραμα της βιωσιμότητας, βασική προϋπόθεση είναι η κάλυψη των υποχρεώσεων της εταιρίας και η απόδοση προστιθέμενης αξίας στους ενδιαφερόμενους. Η κερδοφόρος λειτουργία του Ομίλου, μας επιτρέπει να παρέχουμε υπηρεσίες ανταγωνιστικές, να εγγυόμαστε θέσεις εργασίας και στο μέλλον, να αναδιοργανωνόμαστε για να γινόμαστε καλύτεροι και κυρίως, να μετέχουμε στην προσπάθεια για ένα βιώσιμο αύριο. Για τον λόγο αυτό, πριν την ανάλυση των αξόνων του ISO 26000, κρίνουμε σκόπιμο να αναφερθούμε σε εκείνα τα μεγέθη που μας κάνουν περήφανους και μας κατατάσσουν στις ελληνικές υγιείς εισηγμένες εταιρίες.

Η θέσπιση νέων κανόνων και η αυτορρύθμιση, ακόμα και αν δεν επιβάλλεται από την νομοθεσία, δεν αποτελεί νέο τρόπο σκέψης για την Ευρωπαϊκή Πίστη, αλλά συνέχεια της καθιερωμένης πρακτικής που ήδη εφαρμόζει στις χρηματοοικονομικές της λειτουργίες. Συγκεκριμένα, από τις 30 Ιουνίου 2010 η Ευρωπαϊκή Πίστη εφαρμόζει την Οδηγία 2009 / 138 / Ε.Κ της 25.11.2009 (Solvency II) η οποία έχει εφαρμογή από την 01/01/2016. Με άλλα λόγια, η εταιρία μας προσαρμόζεται στο μελλοντικό περιβάλλον των αυξημένων κεφαλαιουχικών απαιτήσεων από τώρα, δίχως αυτό να απαιτείται από την Τ.τ.Ε. και αποδεικνύει ότι ακόμα και με περιορισμούς που αυτοβούλως θέτει, παραμένει διαχρονικά κερδοφόρα.

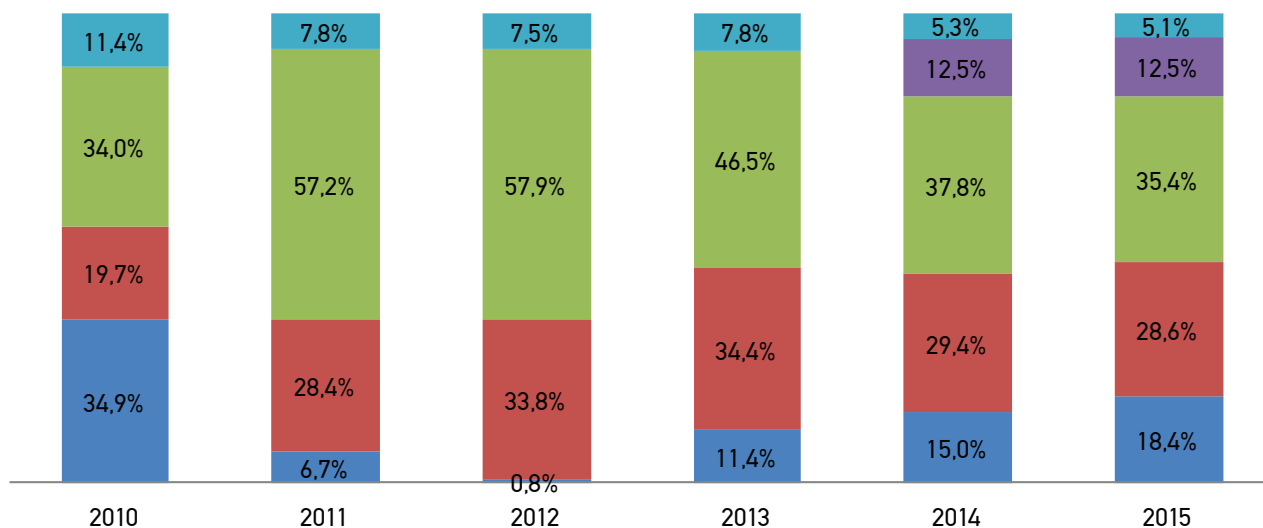
Τα βασικά οικονομικά μεγέθη του Ομίλου τα οποία προσδιορίζονται κατά κύριο λόγο από τα μεγέθη της Μητρικής Εταιρίας, εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Μεγέθη Ομίλου (σε εκ. ευρώ)	2015	2014	2015 vs 2014
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	355,6	329,7	+7,9%
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	78,8	70,1	+ 12,4%
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	172,6	166,3	+ 3,8%
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	70,7	70,3	+ 0,6%
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	250,8	234,3	+ 7,0%
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ	0	0	-
ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	16,4	15,1	+ 8,6%
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (σε άτομα)	901	721	+24,9%
ΔΙΚΤΥΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ (σε άτομα)	5.082	4.938	+2,9%

Την 31/12/2015 το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο της Εταιρίας έκλεισε στα 283,1 εκ. €, με αύξηση 24,5 εκ. € σε σχέση με την 31/12/2014 (258,6 εκ. €). Το χρηματοοικονομικό χαρτοφυλάκιο έκλεισε στα 244,7 εκ. € έναντι 220,2 εκ. € παρουσιάζοντας αύξηση 24,5 εκ. €. Παρακάτω αναλύεται η κατανομή του συνολικού χρηματοοικονομικού χαρτοφυλακίου.

Κατανομή Χρημ/κού Χαρτοφυλακίου

■ Μετρητά ■ Εταιρικά Ομόλογα ■ Κρατικά Ομόλογα ■ Καλυμμένα Ομόλογα ■ Μετοχές



Η προσαρμογή στην οδηγία «Solvency II» σε συνδυασμό με το αβέβαιο επενδυτικό οικονομικό κλίμα οδήγησε σε ένα συντηρητικό επενδυτικό προσανατολισμό του επενδυτικού χαρτοφυλακίου («τακτική κατανομή») σύμφωνα με την στρατηγική κατανομή που έχει αποφασιστεί από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η γενικότερη στρατηγική είχε ως στόχο τη διαμόρφωση ενός πιο διαφοροποιημένου, ισορροπημένου, όχι μόνο γεωγραφικά, αλλά και ποιοτικά, επενδυτικού χαρτοφυλακίου με σκοπό το περιορισμό του απαιτητού κεφαλαίου φερεγγυότητας και του αναλαμβανόμενου επενδυτικού ρίσκου.

Είναι προφανές, πως ο Όμιλος μας, ο οποίος δεν είχε ποτέ δανειακές υποχρεώσεις, θέτει υψηλότερους στόχους και τους επιτυγχάνει, σε κλίμα που δεν διευκολύνει την επιχειρηματική δραστηριότητα. Οι αριθμοί δικαιώνουν την προσπάθεια όλων μας για έναν υγιή Όμιλο που παρέχει ασφάλεια στους πελάτες, στους εργαζόμενους, στους μετόχους και στην ελληνική κοινωνία.

Οικονομικά Στοιχεία θυγατρικών

Μεγέθη ALTER EGO (σε εκ. ευρώ)	2015	2014	2015 vs 2014
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	6,95	6,21	11,9%
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	0,98	0,91	7,7%
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	2,63	2,21	19,0%
ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	0,1	0,02	400,0%
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (σε άτομα)	486	312	55,8%

Μεγέθη ΑΕΔΑΚ (σε εκ. ευρώ)	2015	2014	2015 vs 2014
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	0,96	0,81	18,5%
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	0,92	0,8	15,0%
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	1,3	1,0	30,0%
ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	0,18	-0,13	238,5%
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (σε άτομα)	10	11	-9,1%



Το Πλαίσιο Βιωσιμότητας

Ο νέος Ορισμός και το νέο Πλαίσιο Ε.Κ.Ε.

Ο Όμιλος προσχωρεί στον νέο ορισμό και το νέο πλαίσιο για την Ε.Κ.Ε. όπως οριοθετείται στην ανακοίνωση της ΕΕ «Μια ανανεωμένη στρατηγική 2011 – 2014 σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη»¹:

Η Ε.Κ.Ε. είναι η «ευθύνη των επιχειρήσεων για τον αντίκτυπό τους στην κοινωνία». Προϋπόθεση για την εκπλήρωση αυτής της ευθύνης είναι ο σεβασμός της ισχύουσας νομοθεσίας και των συλλογικών συμφωνιών μεταξύ των κοινωνικών εταίρων. Για να ανταποκρίνονται πλήρως στην εταιρική κοινωνική ευθύνη τους, οι επιχειρήσεις πρέπει να καθιερώσουν διαδικασίες για την ένταξη των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και δεοντολογικών πτυχών και των πτυχών των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των δικαιωμάτων του καταναλωτή, τόσο στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα όσο και στη βασική στρατηγική τους σε στενή συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με σκοπό:

- τη δημιουργία, στο μέγιστο βαθμό, κοινών αξιών για τους ιδιοκτήτες / μετόχους και για τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία στο σύνολό της
- τον εντοπισμό, την πρόληψη και τον περιορισμό των πιθανών δυσμενών συνεπειών τους.

Ο Όμιλος αντιλαμβάνεται και χειρίζεται την Ε.Κ.Ε. με το δεδομένο ότι συσχετίζεται με τα θέματα:

- Βιώσιμη λειτουργία και αειφόρο ανάπτυξη
- Σύνδεση των κοινωνικά υπεύθυνων πρακτικών και πολιτικών με την πρακτική της δημοσιοποίησης

Ο νέος ρόλος και στόχευση της έκθεσης

Ο Όμιλος έχει προσχωρήσει και εφαρμόζει τους τρεις βασικούς στόχους δημοσιοποιώντας αυτούς και τις μη οικονομικές πληροφορίες στις εκθέσεις Ε.Κ.Ε. – Βιωσιμότητας:

(1) Αύξηση της διαφάνειας, της συνέπειας, της συνεκτικότητας και της συγκρισιμότητας των μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών που δημοσιοποιούνται.

(2) Αύξηση πολυμορφίας στο διοικητικά συμβούλιο, αυξημένη διαφάνεια, αποτελεσματική εποπτεία διαχείρισης και άρτια διακυβέρνηση του Ομίλου.

(3) Αύξηση της υπευθυνότητας και των επιδόσεων του Ομίλου.


Η έκθεση περιλαμβάνει πραγματική ανασκόπηση της εξέλιξης και των επιδόσεων των δραστηριοτήτων του Ομίλου και της θέσης του, καθώς και την περιγραφή των κυριότερων κινδύνων και αβεβαιοτήτων που αντιμετωπίζει, ο δε τρόπος παρουσίασης αυτών αντιστοιχεί στο μέγεθός του και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων του.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη παρά το γεγονός ότι νομικά δεν υπόκειται στην υποχρέωση συμμόρφωσης της προς την οδηγία 2014/95/ΕΕ - σχετικά με την δημοσιοποίηση μη-οικονομικών πληροφοριών, εντάσσει το περιεχόμενο και τις νέες κατευθύνσεις στοχεύσεων για την Ε.Κ.Ε. καθώς και το νέο ρόλο για την έκθεση «Απολογισμός Βιωσιμότητας» στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος της όπως το υποδεικνύει η οδηγία αυτή σε συνδυασμό με τις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI G4.

Αυτά αποτυπώνονται και στο περιεχόμενο της παρούσας έκθεσης, παράλληλα με την συνεχιζόμενη εφαρμογή των πρότυπων κατευθυντήριων οδηγιών του πλαισίου ISO 26000:2010.

Το περιεχόμενο της έκθεσης αντιστοιχεί στο «in-accordance: CORE».

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, θα παρακολουθεί και θα συμμορφώνεται με το περιεχόμενο και τη στόχευση της ανωτέρω σχετικής Ευρωπαϊκής Οδηγίας, 2014/95/ΕΕ [1] του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 22ας Οκτωβρίου 2014 καθώς και τις προβλέψεις του πρόσφατου Ν. 4403/2016 με τον οποίο προσαρμόστηκε η ελληνική νομοθεσία σε αυτήν καθώς και στις άλλες σχετικές με αυτήν



οδηγίες, θα προσεγγίσει δε σταδιακά την δημοσιοποίηση Ενοποιημένου Απολογισμού - Integrated Report // Financial and Non-Financial Reporting με προσέγγιση εφαρμογής του διευρυμένης αποδοχής μεθοδολογικού πλαισίου ανάλυσης των έξη κεφαλαίων (the six capital model) για την παρουσίαση της αναφοράς του Απολογισμού Βιωσιμότητας από την σχετική έκθεση της περιόδου 2016.

Το πλαίσιο αυτό συστοιχίζεται και με την δημοσιοποίηση των ζητημάτων για το Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση

Η τριάδα Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση.

Ο Όμιλος συνέχισε με τις βασικές δράσεις της Ε.Κ.Ε. όπως είχαν διαμορφωθεί έως σήμερα, αλλά προσέθεσε και δίνει πλέον μεγαλύτερη έμφαση σε ότι ενσωματώνει στις επιχειρηματικές της δραστηριότητες και στη κεντρική της στρατηγική, τη μέριμνα για τα κοινωνικά, περιβαλλοντικά θέματα καθώς και τα σχετιζόμενα με την διακυβέρνηση - «Environment, Society, Governance (ESG)» «Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση (ΠΚΔ)» - λαμβάνοντας πάντα υπόψη τα ενδιαφέροντα και συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών – εταίρων τους.

Η τριάδα αυτή [environment, society and governance – ESG] είναι η βάση της αναφοράς για την αειφορία, την βιώσιμη ανάπτυξη μίας επιχείρησης, ενός οργανισμού. Είναι αυτά για τα οποία η επιχείρηση, ο οργανισμός έχει ευθύνη έναντι του κοινωνικού συνόλου. Είναι αυτά για τα οποία η επιχείρηση οφείλει να δημοσιοποιεί σχετικές (μη χρηματοοικονομικές) πληροφορίες προκειμένου τα ενδιαφερόμενα μέρη να μπορούν να προσεγγίσουν είτε ενδεχόμενους κινδύνους είτε διανοιγόμενες ευκαιρίες της επιχείρησης.

Πέραν των υφιστάμενων προτύπων, και σχετικών κατευθυντήριων οδηγιών, που περιλαμβάνουν στοιχεία – προτάσεις – υποδείξεις για το περιεχόμενο μίας μη χρηματοοικονομικής έκθεσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει δεσμευθεί ότι θα δημοσιεύσει τις «δικές της» κατευθυντήριες γραμμές έως τις 6 Δεκεμβρίου 2016 που θα περιλαμβάνουν μεθοδολογία της υποβολής εκθέσεων για μη χρηματοοικονομικές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων μη χρηματοοικονομικών βασικών δεικτών επιδόσεων, γενικών και τομεακών, προκειμένου να διευκολυνθεί η συναφής, χρήσιμη και συγκρίσιμη δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών εκ μέρους των επιχειρήσεων. Αυτές θα αποτελούν ένα από τα πλαίσια αναφοράς της Ευρωπαϊκής Πίστης για το περιεχόμενο των αντίστοιχων εκθέσεων



Εταιρική Διακυβέρνηση

Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης:

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αφορά στο σύνολο των αρχών και πρακτικών που υιοθετεί ένας οργανισμός προκειμένου να διασφαλίσει την απόδοση της, τα συμφέροντα των μετόχων της και τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders).

Οι αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης αποτελούν τη βάση του συστήματος διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α., μέσω του οποίου επιτυγχάνεται χρηστή και αποτελεσματική διοίκηση της Εταιρίας με αποδοτική χρησιμοποίηση των διαθέσιμων παραγωγικών πόρων καθώς και διαφάνεια στις εταιρικές λειτουργίες, προς το μακροπρόθεσμο συμφέρον όλων των μετόχων.

Η εταιρική διακυβέρνηση συνδράμει θετικά στην απόδοση της Εταιρίας καθώς εστιάζει στις παρακάτω ενότητες:

- Το Διοικητικό Συμβούλιο και την εκτελεστική Διοίκηση σχετικά με το ποσοστό ανεξάρτητων μελών, τη σύνθεση επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, τη διαδικασία αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου, τις αρμοδιότητες Προέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Τα δικαιώματα των μετόχων (αρχή μιας μετοχής – μιας ψήφου)
- Τη διασφάλιση διαφάνειας και ελέγχου (Διαχείριση κινδύνων, Εξωτερικός και Εσωτερικός Έλεγχος, Κανονιστική Συμμόρφωση, Αναλογιστική Υπηρεσία).

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Διακυβέρνησης, η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α επιδιώκει την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στις λειτουργίες του οργανισμού, όπου περιλαμβάνει και εθελούσιες δεσμεύσεις της Εταιρίας που πηγάζουν από την επιχειρηματική της δεοντολογία.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α, ως ανώνυμη Εταιρία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, ακολουθεί την ελληνική νομοθεσία σε σχέση με τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Επιπροσθέτως, στο πλαίσιο της προετοιμασίας της για την εφαρμογή της Οδηγίας Φερεγγυότητα II, έχει συστήσει τις τέσσερις ανεξάρτητες βασικές Λειτουργίες, αυτές του Εσωτερικού Ελέγχου, της

Διαχείρισης Κινδύνων, της Αναλογιστικής και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Οι απορρέουσες διατάξεις για την εταιρία αποτυπώνονται στο Καταστατικό, στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, στον Κώδικα Δεοντολογίας και σε άλλους κανονισμούς της Εταιρίας που ρυθμίζουν τις λειτουργίες της.

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το κύριο διοικητικό όργανο της Εταιρίας, που κατά κύριο λόγο διαμορφώνει τη στρατηγική και πολιτική ανάπτυξης αυτής, ενώ εποπτεύει και ελέγχει τη διαχείριση της περιουσίας της. Λαμβάνει αποφάσεις, ασκεί έλεγχο σε όλες τις δραστηριότητες της Εταιρίας και εποπτεύει επί συνεχούς βάσεως τα στελέχη της Εταιρίας, στα οποία βάσει του οργανογράμματος ή κατόπιν ανάθεσης από το ίδιο το Διοικητικό Συμβούλιο έχουν ανατεθεί σχετικές εκτελεστικές αρμοδιότητες.

Οι εξουσίες και αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας είναι αυτές που περιγράφονται στο Καταστατικό αυτής.

Ζητήματα που αφορούν τις κάθε είδους αμοιβές, που καταβάλλονται στα διευθυντικά στελέχη της Εταιρίας, τους εσωτερικούς ελεγκτές αυτής και τη γενικότερη πολιτική των αμοιβών της Εταιρίας αποφασίζονται υποχρεωτικά από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από πέντε (5) έως έντεκα (11) μέλη, τα οποία διακρίνονται σε εκτελεστικά και μη εκτελεστικά. Τα εκτελεστικά μέλη απασχολούνται στην Εταιρία με τα καθημερινά θέματα διοίκησης. Τα μη εκτελεστικά μέλη είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή των εταιρικών ζητημάτων. Ο αριθμός των μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου δεν πρέπει να είναι μικρότερος του 1/3 του συνολικού αριθμού των μελών, και αν προκύψει κλάσμα, στρογγυλοποιείται στον επόμενο ακέραιο αριθμό.

Μεταξύ των μη εκτελεστικών μελών υπάρχουν 2 τουλάχιστον ανεξάρτητα μέλη. Η ιδιότητα των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ως εκτελεστικών ή μη

ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Τα ανεξάρτητα μέλη ορίζονται από τη Γενική Συνέλευση. Αν εκλεγεί από το Διοικητικό Συμβούλιο προσωρινό μέλος μέχρι την πρώτη Γενική Συνέλευση σε αναπλήρωση άλλου ανεξάρτητου που παραιτήθηκε, απουσίαζε ή για οποιονδήποτε λόγο κατέστη έκπτωτο, το μέλος που εκλέγεται πρέπει να είναι και αυτό ανεξάρτητο.

Τα ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πρέπει να μην κατέχουν μετοχές σε ποσοστό μεγαλύτερο του 0,5% του μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρίας και να μην έχουν σχέση εξάρτησης με την Εταιρία ή με συνδεδεμένα με αυτή πρόσωπα κατά την έννοια του άρθρου 4 παρ. 1 του Ν.3016/2002.

Μέσα στο έτος 2015 πραγματοποιήθηκαν δέκα επτά (17) συνεδριάσεις Διοικητικού Συμβουλίου.

Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	Ανεξάρτητο Μέλος	Συμμετοχές στις Συνεδριάσεις Δ.Σ.
Λεκκάκος Σταύρος, Πρόεδρος	Ναι	8/17
Χαλκιάπουλος Νικόλαος, Αντιπρόεδρος	Όχι	17/17
Γεωργακόπουλος Χρήστος, Διευθύνων Σύμβουλος	Όχι	17/17
Χρόνης Θεόδωρος	Όχι	11/17
Βερζοβίτης Στέφανος	Όχι	17/17
Συρμακέζης Σωτήρης (*)	Ναι	9/17
Κωνσταντινίδης Γεώργιος	Όχι	12/17
Σάρπ Ερρίκος	Όχι	16/17
Διαμαντόπουλος Γεώργιος	Ναι	15/17

(*) Αντικαταστάθηκε την 5/2/2016 από τον κ. Χριστόφορο Πούλιο.

Βιογραφικά Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Σταύρος Λεκκάκος, Πρόεδρος

Ο κ. Λεκκάκος είναι Αντιπρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας Πειραιώς Α.Ε και έχει διατελέσει Διευθύνων Σύμβουλος και CEO καθώς και Πρόεδρος της Εκτελεστικής Επιτροπής του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς. Έχει σπουδάσει Οικονομικά στο Πανεπιστήμιο Αθηνών. Είναι Πρόεδρος της Piraeus Bank Romania καθώς και μέλος Δ.Σ. σε αρκετές θυγατρικές εταιρίες της Τράπεζας σε Ελλάδα και εξωτερικό. Είναι επίσης Αντιπρόεδρος του Νοσοκομείου Ερρίκος Ντυνάν και μέλος Δ.Σ. του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου.

Νικόλαος Χαλκιάπουλος, Αντιπρόεδρος

Ο κ. Χαλκιάπουλος έχει πολυετή εμπειρία στον Ασφαλιστικό χώρο καθώς έχει διατελέσει επί σειρά ετών διευθυντικό στέλεχος σε Ασφαλιστικές Εταιρίες. Στο δυναμικό της Εταιρίας εντάχθηκε τον Οκτώβριο του 2002 και από το 2005 κατέχει τη θέση του Γενικού Διευθυντή Χαρτοφυλακίου. Έχει σπουδάσει στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο Τμήμα Μαθηματικών, και είναι μέλος της Ένωσης Αναλογιστών Ελλάδας.

Χρήστος Γεωργακόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος

Ο κ. Γεωργακόπουλος είναι ιδρυτικό στέλεχος της ΑΕΓΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ. Έχει σπουδάσει νομικά και οικονομικά στο Πάντειο και στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης και διαθέτει πολύχρονη εμπειρία στο Marketing και στις Πωλήσεις.

Στέφανος Βερζοβίτης, Μέλος

Ο κ. Βερζοβίτης έχει πολυετή εμπειρία σε επιχειρήσεις όπως τα εκπαιδευτήρια Ζηρίδη, το Ωνάσειο Καρδιοχειρουργικό Κέντρο, την Johnson & Son και τα Ελαστικά Michelin. Στην ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ εργάζεται από τον Οκτώβριο του 2000 και σήμερα κατέχει τη θέση του Γενικού Διευθυντή Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών. Έχει σπουδάσει οικονομικά στην ΑΣΟΕΕ.

Γεώργιος Διαμαντόπουλος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

Ο κ. Διαμαντόπουλος έχει δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά σε επιχειρήσεις όπως η American Express, η Bristol Myers και η Kraft Foods (πρώην Jacobs Suchard Pavlides). Τα τελευταία δε 22 χρόνια έχει διατελέσει Area Director Ελλάδος – Βουλγαρίας – Ρουμανίας των εταιριών της Kraft Foods International και Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος των εταιριών της Kraft Foods Hellas. Το 2010 ίδρυσε την SponsorValue Hellas, την οποία διευθύνει. Είναι απόφοιτος του Πανεπιστημίου Μασαχουσέτης (MBA) και είναι μέλος του ΔΣ της ΑΕΓΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ από το 1995.

Σωτήρης Συρμακέζης, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

Ο κ. Συρμακέζης είναι Γενικός Διευθυντής στον Τομέα Λιανικής Τραπεζικής του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Ο κ. Συρμακέζης ξεκίνησε στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς τον Ιανουάριο του 2000 ως Διευθυντής της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, ενώ προηγουμένως υπήρξε στέλεχος της τότε Εγνατίας Τράπεζας.

Γεώργιος Κωνσταντινίδης, Ανεξάρτητο Μέλος

Ο κ. Κωνσταντινίδης έχει δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά, διοικώντας, ιδρύοντας, και κατέχοντας βασικό μερίδιο μετοχών σε επιχειρήσεις όπως: η Centropell GMBH Φραγκφούρτης, η Novus Finance A.E., η Astropell A.E., η Kiarpell GMBH και η CPL A.E.. Στην ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ συμμετέχει από το 2000, ενώ από το 2007 κατέχει τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου της θυγατρικής Εταιρίας Alter Ego ΑΕ.

Ερρίκος Σάρπ, Μέλος

Ο κ. Σαρπ έχει πολυετή εμπειρία τόσο σε επιχειρήσεις στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό με αντικείμενο το Γενικό εμπόριο, τις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες & τη Ναυτιλία. Στην ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ εργάζεται από το Σεπτέμβριο του 2002 και σήμερα κατέχει τη θέση του Διευθυντή Διοικητικής Οργάνωσης Εταιρικών Καταστημάτων.

Θεόδωρος Χρόνης, Μέλος

Ο κ. Χρόνης είναι δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω και έχει πολυετή εμπειρία στον ασφαλιστικό χώρο. Στο δυναμικό της εταιρίας εντάχθηκε το 1992 ως Διευθυντής του κλάδου Νομικής Προστασίας. Σήμερα είναι Νομικός Σύμβουλος και Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών του Ομίλου. Έχει σπουδές σε νομικές σχολές του Πανεπιστημίου Αθηνών, της Βιέννης και του Freiburg Γερμανίας.

Χριστόφορος Πούλιος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

Ο κ. Πούλιος είναι πτυχιούχος του Οικονομικού Πανεπιστημίου (Πρώην ΑΣΟΕΕ) και έχει εργαστεί ως Οικονομικός και Διευθυντής Λογιστηρίου Ασφαλιστικών Εργασιών από το έτος 1968 έως και το έτος 2000.



Διοικητικά Συμβούλια Θυγατρικών Εταιριών

Alter Ego A.E.:

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το βασικό όργανο λήψης αποφάσεων της ALTER EGO A.E. Απαρτίζεται από τα κάτωθι πρόσωπα:

Πρόεδρος – Εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.: κ. Χρήστος Γεωργακόπουλος (Διευθύνων Σύμβουλος της "Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ")

Διευθύνων Σύμβουλος – Εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.: κ. Γεώργιος Κωνσταντινίδης (Μέλος Διοικητικού Συμβουλίου της "Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ")

Αντιπρόεδρος – Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.: κ. Στέφανος Βερζοβίτης (Γενικός Διευθυντής ΔΟΥ και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της "Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ")

Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.: Βαξεβάνης Χαράλαμπος (Διευθυντής Λογιστηρίου της "Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ")

Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.: Θωμάς Κωνσταντινίδης (Διευθύνων Σύμβουλος "Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ")

Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.: Χρόνης Θεόδωρος (Διευθυντής Νομικής Υπηρεσίας και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της "Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ")

Εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.: Ανθή Ηλιοπούλου (Γενική Διευθύντρια ALTER EGO A.E.)

Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ:

Η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ είναι:

Χρήστος Γεωργακόπουλος (Πρόεδρος του Δ.Σ.)

Στέφανος Βερζοβίτης (Αντιπρόεδρος του Δ.Σ.)

Θωμάς Κωνσταντινίδης (Διευθύνων Σύμβουλος)

Ηλίας Λεκκός (μέλος)

Γεώργιος Θεοδωρόπουλος (μέλος)



Ικανότητα και Ήθος προσώπων διοίκησης

Προκειμένου να διασφαλίζεται η χρηστή και συνετή διοίκηση του Ομίλου από κατάλληλα πρόσωπα και παράλληλα να ενισχύεται η προστασία των ασφαλισμένων και όσων έχουν έννομο συμφέρον, ο Όμιλος έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική και Διαδικασίες για την Αξιολόγηση των προσώπων που έχουν την ευθύνη σημαντικών λειτουργιών της. Η Πολιτική θεσπίστηκε με σκοπό να καθορίσει τις αρχές και τα κριτήρια με βάση τα οποία αξιολογούνται τα υπεύθυνα πρόσωπα, ως προς τη δυνατότητά τους να ανταπεξέλθουν με επάρκεια στα καθήκοντά τους.

Ως υπεύθυνα πρόσωπα νοούνται τα μέλη του ΔΣ της Εταιρίας, ο Υπεύθυνος Αναλογιστής, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Κινδύνων, ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου, ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Μεταβλητού Κεφαλαίου, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, κάθε πρόσωπο με συγκεκριμένες αρμοδιότητες βάσει της κείμενης νομοθεσίας, καθώς και κάθε πρόσωπο που διαδραματίζει σημαντικό ελεγκτικό ή διαχειριστικό ρόλο ή τα καθήκοντά του μπορούν να επηρεάσουν ουσιαδώς τη διοίκηση του Ομίλου.

Τα υπεύθυνα πρόσωπα, μεταξύ άλλων, αξιολογούνται και ως προς:

A. Την εντιμότητα, την ακεραιότητα και την καλή φήμη τους.

Προκειμένου το υπεύθυνο πρόσωπο να θεωρείται ότι διαθέτει τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, θα πρέπει να έχει λευκό ποινικό μητρώο καθώς επίσης και να μην έχει κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης ή έχει διατελέσει μέλος Διοικητικού Συμβουλίου ανωνύμων ασφαλιστικών επιχειρήσεων που έχουν κηρυχθεί σε πτώχευση ή έχει ανακληθεί η άδεια λειτουργίας τους λόγω παράβασης νόμου, καθώς και να μην έχει εμπλακεί σε υποθέσεις που αφορούν τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.

B. Την επαγγελματική τους κατάρτιση και εμπειρία από την αγορά.

Για την αξιολόγηση του ως προς την επαγγελματική του κατάρτιση και εμπειρία, κάθε Υπεύθυνο Πρόσωπο προσκομίζει:

- αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα
- τίτλους σπουδών ή γραμματικών γνώσεων
- αποδεικτικά πιστοποίησης επαγγελματικής επάρκειας, εφόσον κατέχει.

Με την ενδελεχή εξέταση των παραπάνω παραστατικών αξιολογείται η επαρκής επαγγελματική κατάρτιση καθώς και η απαιτούμενη εμπειρία και προϋπηρεσία.

Γ. Την επάρκεια των γνώσεων που διαθέτουν σε σχέση με τα καθήκοντα που πρόκειται να αναλάβουν.

Με την ενδελεχή εξέταση των στοιχείων που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο αξιολογείται επίσης αν το υπεύθυνο πρόσωπο κατέχει επαρκείς γνώσεις σε σχέση με τα καθήκοντα του. Επιπροσθέτως επιβεβαιώνεται η τήρηση των προϋποθέσεων για τη νόμιμη άσκηση δραστηριότητας, εφόσον απαιτείται για τη θέση.

Δ. Τη μη ύπαρξη ασυμβίβαστου ή σύγκρουσης συμφερόντων με τα καθήκοντα που πρόκειται να αναλάβουν.

Ως προς την εξέταση ύπαρξης ασυμβίβαστου ή σύγκρουσης συμφερόντων, διασφαλίζεται ότι το υπεύθυνο πρόσωπο δεν έχει άμεση ή έμμεση σχέση με ανταγωνίστριες επιχειρήσεις ή σχέση με την ίδια την επιχείρηση που τα συμφέροντα τα οποία εξυπηρετεί έρχονται σε αντιπαράθεση με τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την άσκηση των καθηκόντων της συγκεκριμένης θέσης.

Η καταλληλότητα και η αξιοπιστία των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου επανεξετάζεται μόνο σε περίπτωση συγκεκριμένης καταγγελίας ή εφόσον περιέλθει στη γνώση της Εταιρίας κάποια αξιόποινη πράξη τους. Η καταλληλότητα και αξιοπιστία των υπόλοιπων «Υπευθύνων Προσώπων» επανεξετάζεται κάθε χρόνο, στα πλαίσια της Ετήσιας Αξιολόγησης και Στοχοθέτησης Προσωπικού.

Επιτροπή Ελέγχου

Έργο της Επιτροπής Ελέγχου είναι η εποπτεία των Εσωτερικών Ελεγκτών της Εταιρίας, η επισκόπηση των οικονομικών πληροφοριών που δημοσιοποιούνται, ο έλεγχος και η αξιολόγηση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, η αξιολόγηση και ο συντονισμός της ελεγκτικής λειτουργίας και των διαδικασιών ελέγχου, με βάση την κείμενη νομοθεσία που διέπει τον Όμιλο.

Τα μέλη της επιτροπής ελέγχου για το 2015 ήταν:

1. Διαμαντόπουλος Γεώργιος
(ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος)
2. Κωνσταντινίδης Γεώργιος
(μη εκτελεστικό μέλος)
3. Συρμακέζης Σωτήριος
(ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος)

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Το Διοικητικό Συμβούλιο της «Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.» έχει την ευθύνη για την ανάπτυξη και υλοποίηση ενός αποτελεσματικού Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, το οποίο θα παρέχει εύλογη διαβεβαίωση στους Μετόχους και στη Διοίκηση της Εταιρίας, όσον αφορά την επίτευξη των κάτωθι στόχων:

- Την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των εταιρικών λειτουργιών
- Την αξιοπιστία των χρηματοοικονομικών καταστάσεων
- Τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και διατάξεις



Στέλιος Μαλάμος
Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη ο Θεσμός του εσωτερικού ελέγχου, ως ανεξάρτητη υπηρεσία, μετρά πάνω από μια δεκαετία λειτουργίας. Η υπηρεσία εσωτερικού ελέγχου κατέχει στον Όμιλο ένα πρωταρχικό ρόλο ως λειτουργία διασφάλισης για λογαριασμό του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας. Στα πλαίσια της ευρωπαϊκής οδηγίας Solvency II, έχει επίσης αναγνωριστεί η σημαντικότητα του Θεσμού του εσωτερικού ελέγχου, καθώς με το έργο του συνδράμει στην εύρυθμη λειτουργία του Ομίλου.

Η δομή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της «Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.» βασίζεται στο διεθνές πρότυπο COSO (Committee of Sponsoring Organizations) της Treadway Commission. Το πρότυπο COSO είναι παγκοσμίως αναγνωρισμένο για τη συνεισφορά του σχετικά με την καθοδήγηση σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, επιχειρηματικής ηθικής, εσωτερικού ελέγχου, διαχείρισης επιχειρηματικού κινδύνου, πρόληψης απάτης και αναφορών.

Το COSO ανέπτυξε ένα πρότυπο ελέγχου (Internal Control – Integrated Framework), το οποίο έχει υιοθετηθεί ως διεθνές αποδεκτό πλαίσιο Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και είναι αναγνωρισμένο ως ένα σημαντικό εργαλείο για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου ενός οργανισμού. Το πρότυπο COSO δίνει έμφαση στην επισκόπηση και εκτίμηση στους εξής τομείς:

- Περιβάλλον Ελέγχου (Control Environment),
- Εκτίμηση Κινδύνων (Risk Assessment),
- Ελεγκτικές Δραστηριότητες (Control Activities),
- Πληροφόρηση και Επικοινωνία (Information and Communication),
- Παρακολούθηση και Έλεγχος (Follow Up).

Μονάδα κανονιστικής Συμμόρφωσης

Ως Κανονιστική Συμμόρφωση ορίζεται η υποχρέωση του Διοικητικού Συμβουλίου, της Διοίκησης και του Προσωπικού του Ομίλου για την προσαρμογή και λειτουργία της σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τις αποφάσεις και τις κατευθύνσεις της ΕΙΟΡΑ, το καταστατικό της Εταιρίας, τους Εσωτερικούς Κανονισμούς και τους Κώδικες Δεοντολογίας κατά την εκτέλεση των εργασιών τους, με σκοπό να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο οικονομικής ζημίας, να προάγουν την καλή φήμη της Εταιρίας και να προασπίσουν την αξιοπιστία και το κύρος της.

Για το σκοπό αυτό, το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας έχει εγκρίνει Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Η εφαρμογή της Πολιτικής, συνεπάγεται τη διαρκή συμμόρφωση και την πρόληψη και αποτροπή κινδύνων που σχετίζονται με την Κανονιστική Συμμόρφωση, αποτελεί δε κύρια υποχρέωση όλων των υπηρεσιών, οργάνων και υπαλλήλων όλων των βαθμίδων της Εταιρίας.

Η μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει γραμμή αναφοράς στο Διοικητικό Συμβούλιο, ενώ λειτουργικά αναφέρεται απευθείας στη Διοίκηση της Εταιρίας, και συγκεκριμένα στις Γενικές Διευθύνσεις, για κάθε σημαντική παράβαση του ρυθμιστικού πλαισίου που εντοπίζει, στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της.

Η μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι διοικητικά ανεξάρτητη, υποβάλλει δε αναφορές προς το Δ.Σ. για θέματα της αρμοδιότητάς της τουλάχιστον ετησίως, με τρόπο που να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία της και η αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

Η μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλα τα στοιχεία και πληροφορίες που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση της αποστολής της.



Κατερίνα Παπαδοπούλου
Προϊστάμενη Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Η Διοίκηση της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, έχοντας πλήρως εναρμονιστεί στο νέο εποπτικό περιβάλλον της Φερεγγυότητας II, συνεχίζει να αποδεικνύει τις πρακτικές Βέλτιστης Εταιρικής Διακυβέρνησης που εφαρμόζει, αναδεικνύοντας την Κανονιστική Συμμόρφωση ως "πομπό" εταιρικής κουλτούρας.

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΔΚ) το Διοικητικό Συμβούλιο αναθέτει τις σχετικές με τη διαχείριση κινδύνων αρμοδιότητες του ώστε να παρακολουθούνται αποτελεσματικά όλες οι μορφές κινδύνων, περιλαμβανομένων του λειτουργικού και ασφαλιστικού, και να διασφαλίζονται ο ενοποιημένος έλεγχός τους, η εξειδικευμένη αντιμετώπισή τους και ο απαιτούμενος συντονισμός σε επίπεδο Ομίλου. Πιο συγκεκριμένα:

1. Είναι αρμόδια να διαμορφώνει τη στρατηγική ανάληψης πάσης μορφής κινδύνων και διαχείρισης κεφαλαίων, προκειμένου να ανταποκρίνεται στους επιχειρηματικούς στόχους της Εταιρίας τόσο σε ατομικό όσο και σε επίπεδο ομίλου, και στην επάρκεια των διαθέσιμων πόρων σε τεχνικά μέσα και προσωπικό.

2. Μεριμνά για την ανάπτυξη εσωτερικού συστήματος διαχείρισης κινδύνων και την ενσωμάτωσή του στη διαδικασία λήψης των επιχειρηματικών αποφάσεων που αφορούν ζητήματα όπως η εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών και η προσαρμοσμένη ανάλογα με τον κίνδυνο τιμολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών.

3. Καθορίζει τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη διαχείριση των κινδύνων ως προς την αναγνώριση, πρόβλεψη, μέτρηση, παρακολούθηση, έλεγχο και αντιμετώπισή τους, σε συνέπεια με την εκάστοτε ισχύουσα επιχειρηματική στρατηγική και την επάρκεια των διαθέσιμων πόρων. Ιδιαίτερα μεριμνά για τον ακριβή προσδιορισμό των ασφαλιστικών υποχρεώσεων και των αναγκών σε κεφάλαια που σχετίζονται με το είδος και το μέγεθος των ασφαλιστικών κινδύνων.

4. Λαμβάνει και αξιολογεί τις υποβαλλόμενες ανά τρίμηνο αναφορές της Υπηρεσίας Διαχείρισης Κινδύνων, ενημερώνει το Δ.Σ. σχετικά με τους σημαντικότερους κινδύνους που έχει αναλάβει η Εταιρία και διαβεβαιώνει για την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.

5. Αξιολογεί σε ετήσια βάση την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της Πολιτικής Διαχείρισης Κινδύνων της Εταιρίας, και ιδίως τη συμμόρφωση προς το καθορισμένο επίπεδο ανοχής κινδύνου.

6. Αξιολογεί σε ετήσια βάση την καταλληλότητα των ορίων, την επάρκεια των προβλέψεων, την ακρίβεια των ασφαλιστικών υποχρεώσεων και την εν γένει επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με το ύψος

και τη μορφή των αναλαμβανομένων κινδύνων, και την, τουλάχιστον ετήσια, έκθεση της Υπηρεσίας Διαχείρισης Κινδύνων και του σχετικού αποσπάσματος της έκθεσης της Υπηρεσίας Εσωτερικής Επιθεώρησης.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων απαρτίζεται από τους κ.κ.:

Νικόλαο Χαλκιάοπουλο, *Αντιπρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Χαρτοφυλακίου,*

Στέφανο Βερζοβίτη, *Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών,*

Γεώργιο Διαμαντόπουλο, *Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.*

Ελένη Ταραπατσοπούλου, *Διευθύντρια Κλάδου Ζωής – Αναλογίστρια.*

Δημήτρη Βραχωρίτη, *Chief Risk Officer.*



Δημήτριος Βραχωρίτης
Chief Risk Officer

Το Εποπτικό Πλαίσιο Solvency II, αποτελεί ευκαιρία για κάθε Εταιρία να αντιληφθεί τους κινδύνους που διατρέχει και να χρησιμοποιήσει αυτή τη γνώση στη διαδικασία λήψης αποφάσεων ώστε να κάνει περισσότερο αποτελεσματική την λειτουργία της. Η Ευκαιρία αυτή δημιουργεί ερωτήματα που είναι πολύ σημαντικά και κρίσιμα αφού η απάντησή τους σε στρατηγικό επίπεδο, θα καθορίσει το εάν μια Ασφαλιστική Εταιρία επιλέγει κουλτούρα «αποφυγής κινδύνων», κουλτούρα «επίγνωσης και συνετής διαχείρισης κινδύνων», ή κουλτούρα «επιθετική όσον αφορά στην ανάληψη κινδύνων». Η Ευρωπαϊκή Πίστη έχει ήδη απαντήσει στα ερωτήματα αυτά και έχει ήδη προβεί στην διαμόρφωση Προφίλ Κινδύνου της εταιρίας, στον καθορισμό της Διάθεσης της για Κίνδυνο καθώς και της συνολικής στρατηγικής για την περαιτέρω ανάπτυξη της.

Αναλογιστική Λειτουργία

ΣΗ Αναλογιστική Λειτουργία συντονίζει τον υπολογισμό των Τεχνικών Προβλέψεων, γνωμοδοτεί επί της Πολιτικής Ανάλυσης και της Πολιτικής Αντασφάλισης, συνεισφέρει στη Διαχείριση Κινδύνων.

Τεχνικές Προβλέψεις

Η Αναλογιστική Λειτουργία υπολογίζει τις Τεχνικές Προβλέψεις της Εταιρίας, εφαρμόζοντας συγκεκριμένες μεθοδολογίες και διαδικασίες. Διασφαλίζει την καταλληλότητα των μεθόδων και των υποδειγμάτων (models) που χρησιμοποιούνται, καθώς και των υποθέσεων και των παραδοχών, επί των οποίων βασίζεται ο υπολογισμός των Τεχνικών Προβλέψεων. Για το σκοπό αυτό αναπτύσσει διαφορετικά σενάρια υπολογισμών, δικαιολογεί τις μεταβολές μεταξύ δύο διαδοχικών ημερομηνιών αποτίμησης, συγκρίνει τους υπολογισμούς με τις εμπειρικές παρατηρήσεις.

Αξιολογεί την επάρκεια και ποιότητα των δεδομένων που χρησιμοποιεί για τον υπολογισμό και διατυπώνει συστάσεις αλλαγών σε εσωτερικές διαδικασίες με σκοπό τη βελτίωση των δεδομένων.



Τάνια Μονογιού

Υποδιευθύντρια Αναλογιστικού Τμήματος

Με τις διευρυμένες αρμοδιότητες που της δίνονται στο νέο εποπτικό πλαίσιο, η Αναλογιστική Υπηρεσία αποτελεί νευραλγικό τμήμα της Ευρωπαϊκής Πίστης.

Η Υπηρεσία μετέχει στο Σύστημα Εσωτερικής Διακυβέρνησης, συμβάλλοντας, με τις εξειδικευμένες της γνώσεις, στην ανάπτυξη μαθηματικών προτύπων για τον υπολογισμό των κινδύνων που έχει ή που πρόκειται να αναλάβει ο Όμιλος.

Γνώμη στην Πολιτική Ανάλυσης

Η Αναλογιστική Λειτουργία παρέχει την γνώμη της σχετικά με την Πολιτική Ανάλυσης.

Ελέγχει την επάρκεια των ασφαλιστρών κάνοντας χρήση της τρέχουσας εμπειρίας μέσω περιοδικών ελέγχων. Αναφέρει περιπτώσεις όπου τα ασφαλιστρα δεν καλύπτουν τα έξοδα, τις ζημιές και τις εγγυήσεις.

Γνώμη στην Πολιτική Αντασφάλισης

Η Αναλογιστική Λειτουργία παρέχει τη γνώμη της επί της Πολιτικής Αντασφάλισης κάνοντας αναφορά περιπτώσεων όπου η αντασφαλιστική πολιτική δεν καλύπτει τις ζημιές.

Αξιολογεί τη συνέπεια της Πολιτικής Αντασφάλισης με την Πολιτική Ανάλυσης κινδύνων καθώς και με το προφίλ κινδύνου (risk appetite) της Εταιρίας. Διενεργεί αξιολόγηση του κόστους αντασφάλισης. Συνεισφορά στην Διαχείριση Κινδύνων

Η συνεισφορά της αναλογιστικής υπηρεσίας στη διαχείριση κινδύνων εντοπίζεται στην δημιουργία και διαχείριση υποδειγμάτων για την ποσοτικοποίηση των ασφαλιστικών κινδύνων. Εισηγείται για τις τιμές των ορίων για τους ασφαλιστικούς κινδύνους.

Υπολογίζει το μεγαλύτερο μέρος των Δεικτών Κινδύνου, που χρησιμοποιούνται στις Εκθέσεις της Διαχείρισης Κινδύνων. Συμμετέχει στην διαδικασία αναγνώρισης και εκτίμησης των κινδύνων και των συνολικών αναγκών φερεγγυότητας για τους σκοπούς της διαδικασίας ORSA, στην διαχείριση ενεργητικού-παθητικού (ALM), καθώς και στις τεχνικές μείωσης των ασφαλιστικών κινδύνων.

Η Αναλογιστική Λειτουργία με γραπτή αναλυτική έκθεση ενημερώνει τη Διοίκηση και το Δ.Σ., μέσω της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων ετησίως. Η έκθεση καταγράφει όλες τις εργασίες που έχουν αναληφθεί και τα αποτελέσματά της. Επίσης προσδιορίζει ενδεχόμενες ελλείψεις και διατυπώνει συστάσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ελλείψεις αυτές θα πρέπει να διορθωθούν.

Επιτροπή Πληροφορικής

Η Επιτροπή Πληροφορικής είναι επιφορτισμένη με τα εξής καθήκοντα:

α) Την επισκόπηση, εντοπισμό και αξιολόγηση των βραχυπρόθεσμων και μέσο- μακροπρόθεσμων μηχανογραφικών έργων, στο πλαίσιο της επιχειρησιακής στρατηγικής της Εταιρίας, ούτως ώστε να διασφαλίζεται η εναρμόνισή τους με τους στρατηγικούς στόχους της Εταιρίας.

β) Την επισκόπηση, εντοπισμό και έγκριση των μεγάλων έργων και η παρακολούθηση του απολογισμού σε σχέση με τον προϋπολογισμό της Μηχανογράφησης.

γ) Τον καθορισμό των προτεραιοτήτων της Μηχανογράφησης στην υλοποίηση των μεγάλων έργων πληροφορικής.

δ) Την έγκριση και εποπτεία των συνεργασιών με τρίτους (π.χ. θέματα outsourcing). Ανάλογα με την κρισιμότητα και το ύψος της ανάθεσης, αξιολογείται αν η ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους απαιτεί την έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρίας.



Παναγιώτης Γεωργίου
Διευθυντής Γραφείου Διευθύνοντος Συμβούλου

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη θεωρούμε πως η διακυβέρνηση της πληροφορικής σε ανώτατο επίπεδο μας επιτρέπει να προσαρμοζόμαστε άμεσα και αποτελεσματικά σε ένα περιβάλλον που μεταβάλλεται γρηγορότερα από ποτέ

ε) Την επισκόπηση της επάρκειας των διαθέσιμων μέσων της Μηχανογράφησης και την συμβολή στον επιμερισμό τους.

στ) Την υποστήριξη στην ανάπτυξη και υλοποίηση του εταιρικού προγράμματος «Διαχείριση Ασφάλειας της Πληροφορίας» (Information Security Management Program).

ζ) Την αναφορά σε εξαμηνιαία βάση στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας για τις δραστηριότητες και τα έργα της Μηχανογράφησης.

η) Την επιλογή και τον έλεγχο επάρκειας του επικεφαλής της Διεύθυνσης Μηχανογράφησης.

θ) Την αποδοχή και επιβεβαίωση των εταιρικών διαδικασιών και των συμφωνημένων λειτουργικών προδιαγραφών των συστημάτων πληροφορικής από τους διευθυντές των χώρων που εκπροσωπούνται στην επιτροπή, καθώς είναι οι τυπικοί και ουσιαστικοί ιδιοκτήτες των εταιρικών διαδικασιών και των συστημάτων πληροφορικής που τις υποστηρίζουν.

Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων και Ενεργητικού Παθητικού

Η Επιτροπή Επενδύσεων είναι πενταμελής και δύναται να περιλαμβάνει ως μέλη δύο (2) πρόσωπα που θα εκπροσωπούν την Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ και ένα (1) πρόσωπο που θα εκπροσωπεί την Τράπεζα Πειραιώς.

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής Επενδύσεων είναι οι ακόλουθες:

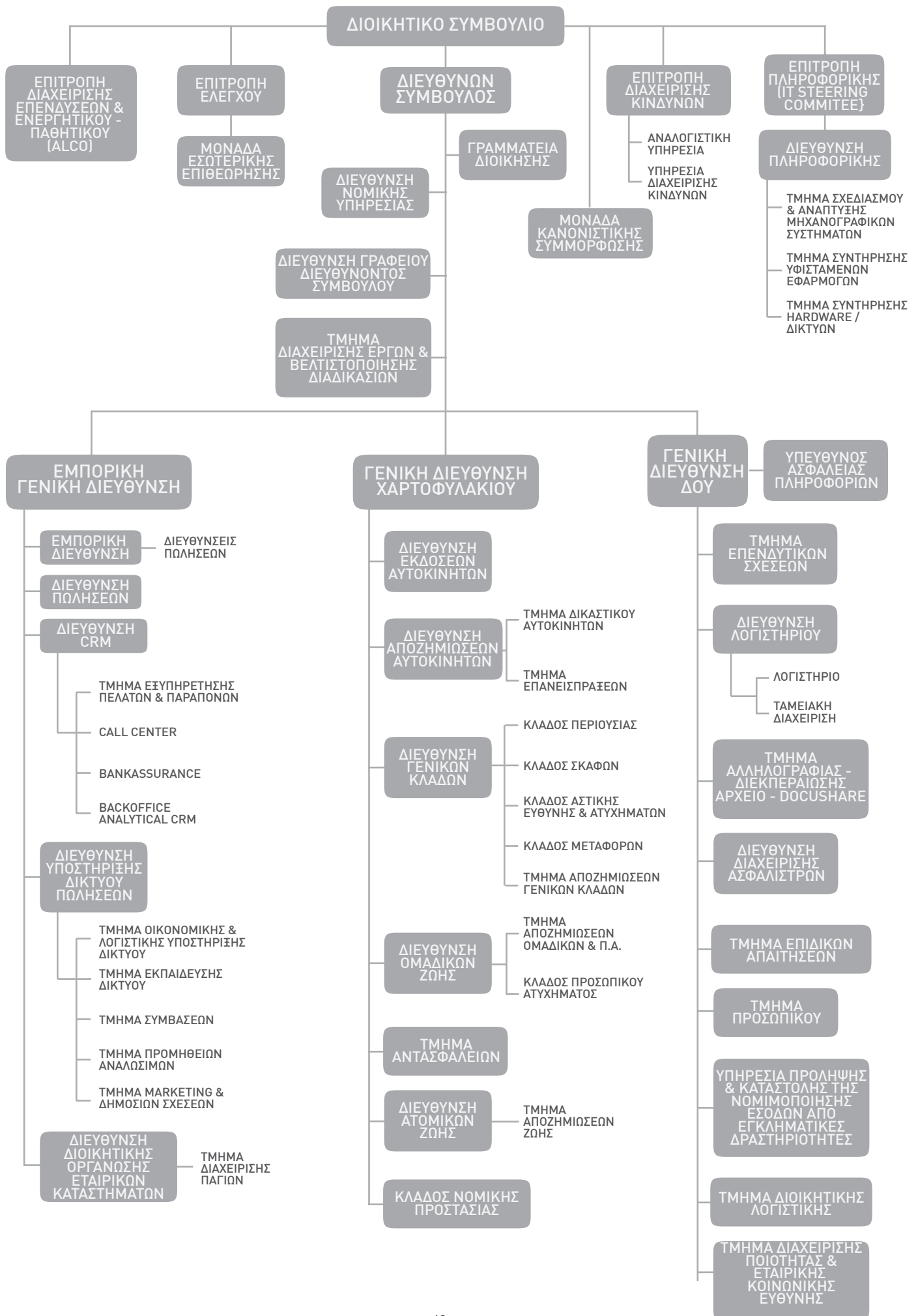
- Επικαιροποίηση Δήλωσης Επενδυτικής Πολιτικής
- Εισήγηση προς το Διοικητικό Συμβούλιο για τροποποιήσεις στη στρατηγική κατανομή επενδύσεων και στα επιτρεπτά όρια απόκλισης
- Απόφαση για την τακτική κατανομή επενδύσεων
- Έλεγχος τήρησης της στρατηγικής και τακτικής κατανομής επενδύσεων και της Δήλωσης Επενδυτικής Πολιτικής
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της απόδοσης κάθε χαρτοφυλακίου σε σχέση με το δείκτη αναφοράς του

Η Επιτροπή Επενδύσεων απαρτίζεται από τους κ.κ.:

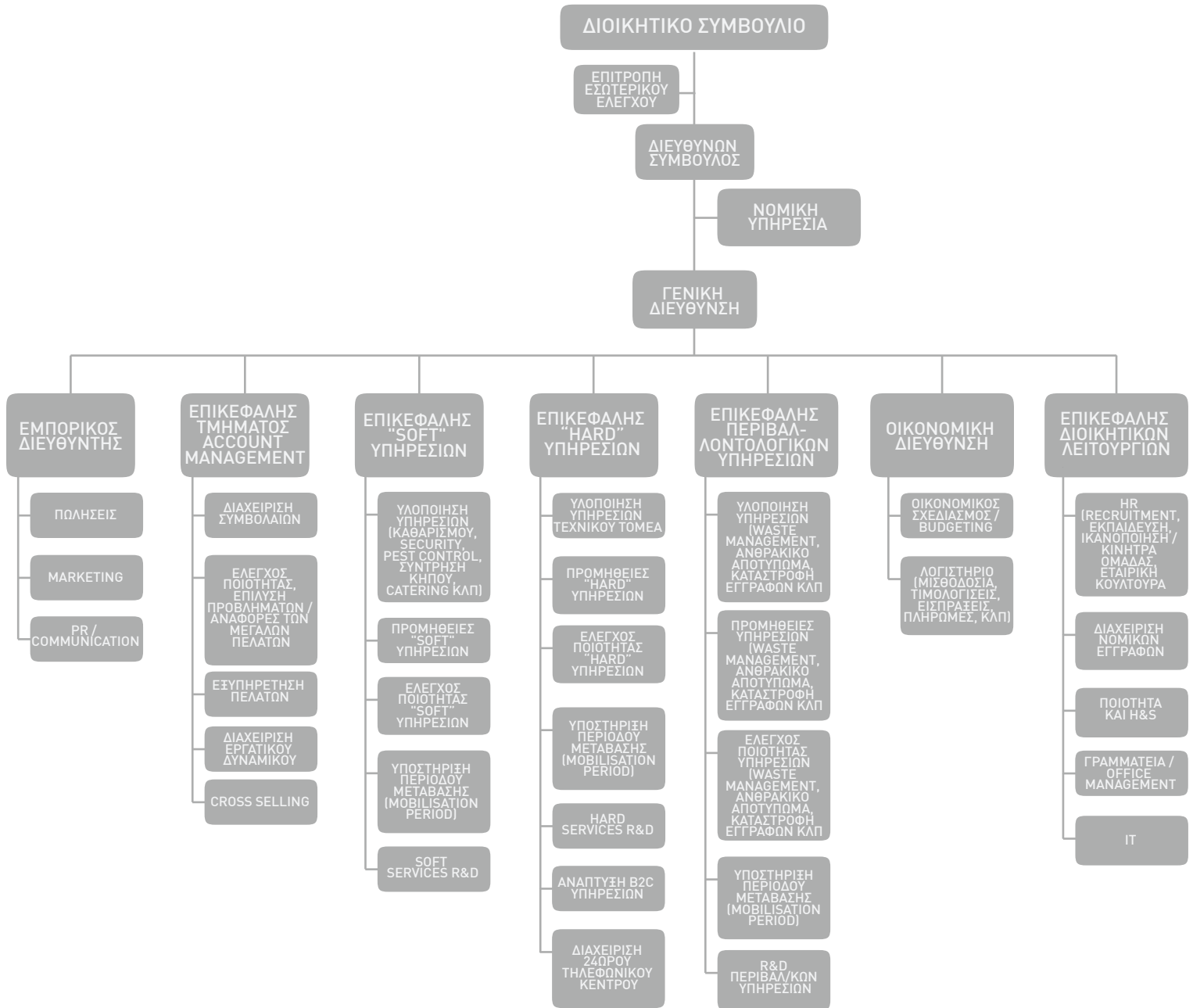
Νικόλαο Χαλκιόπουλο, *Αντιπρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Χαρτοφυλακίου,*
Στέφανο Βερζοβίτη, *Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών,*
Ηλία Λεκκό, *Chief Economist του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς,*
Θωμά Κωνσταντινίδη, *Διευθύνοντα Σύμβουλο Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ,*
Δημήτριο Αντωνόπουλο, *Διαχειριστή Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ*



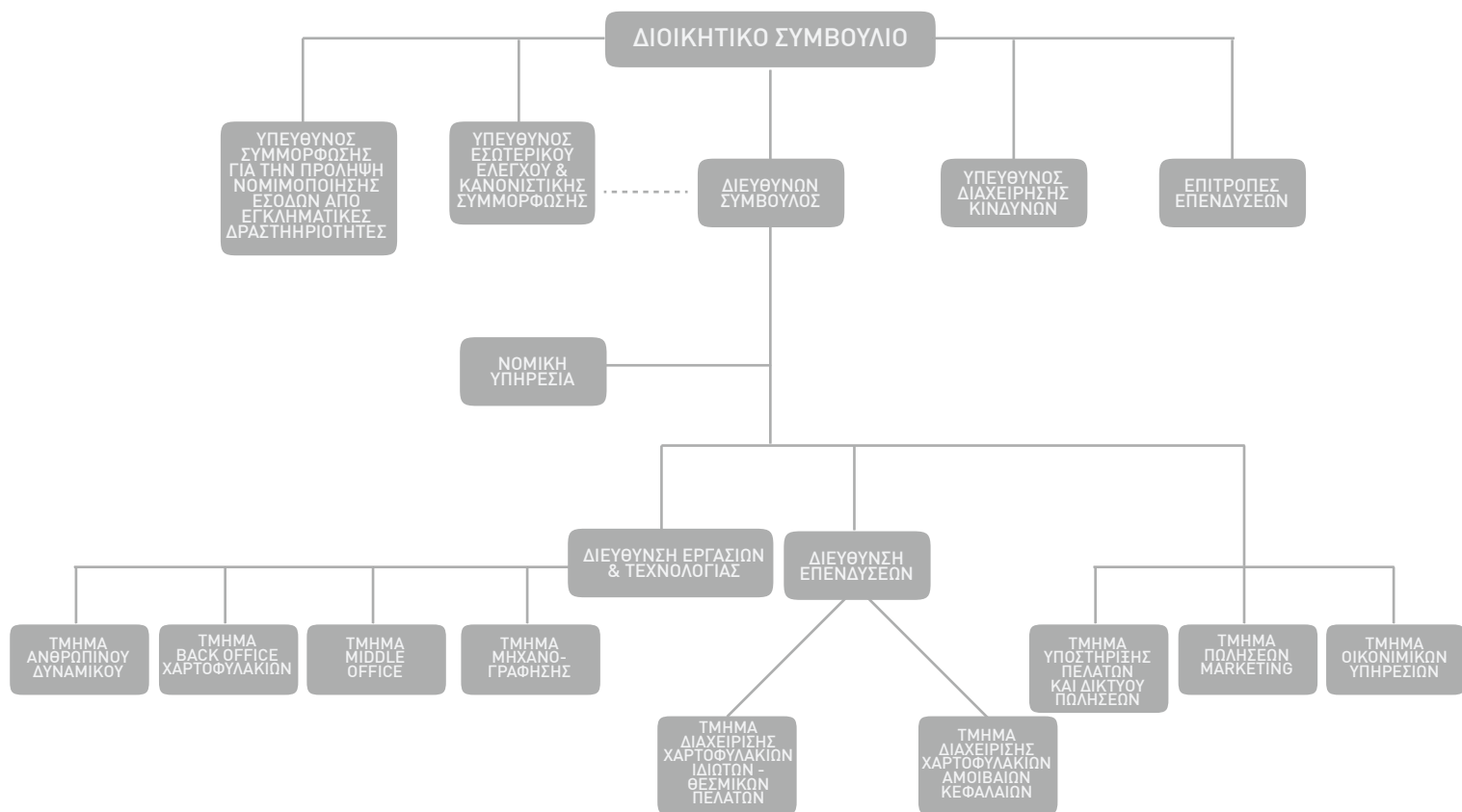
Οργανόγραμμα Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α



Οργανόγραμμα Alter Ego



Οργανόγραμμα Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Δ.Α.Κ





Ανθρώπινα Δικαιώματα

Προστασία Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Στην έκθεση του παρατηρητηρίου ανθρωπίνων δικαιωμάτων, αναφέρεται η τεράστια καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στον κόσμο. Συγκεκριμένα αναφέρεται η σφαγή άμαχου πληθυσμού της Συρίας η οποία συνεχίζεται με μια πολύ μικρή διεθνή ευαισθητοποίηση. Επίσης, σημαντικές καταπατήσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων καθώς και θρησκευτικές σφαγές παρατηρήθηκαν και στην Κεντρική Αφρική και Νότιο Σουδάν.

Εδώ και περισσότερο από μια δεκαετία, οι παγκόσμιες κυβερνήσεις θέσπισαν τους οκτώ Αναπτυξιακούς Στόχους της Χιλιετίας οι οποίες συμπεριλάμβαναν δεσμεύσεις για τη μείωση της παιδικής και μητρικής θνησιμότητας και την επίτευξη της καθολικής πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. Στην έκθεση διαπιστώνεται ότι παρά τη πραγματική πρόοδο σε ορισμένους τομείς των στόχων της χιλιετίας, τα ανθρώπινα δικαιώματα έχουν παραμεληθεί, με πολλούς ανθρώπους να εξαιρούνται. Ακόμα πιο ανησυχητικό είναι το φαινόμενο των ανθρώπων που είδαν την καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τους λόγω της οικονομικής ύφεσης. Οι 8 Αναπτυξιακοί Στόχοι της Χιλιετίας που ψηφίστηκαν το 2000 από 189 αρχηγούς κρατών, μεταξύ των οποίων και της Ελλάδας, είναι:

- Στόχος 1:** Εξάλειψη της ακραίας φτώχειας και πείνας
- Στόχος 2:** Επίτευξη καθολικής πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης
- Στόχος 3:** Προώθηση της ισότητας γένους και ενδυνάμωση των γυναικών
- Στόχος 4:** Μείωση της παιδικής θνησιμότητας
- Στόχος 5:** Βελτίωση της μητρικής υγείας
- Στόχος 6:** Αγώνας ενάντια σε HIV/AIDS, ελονοσία και άλλες ασθένειες
- Στόχος 7:** Εξασφάλιση διατήρησης του περιβάλλοντος
- Στόχος 8:** Ανάπτυξη παγκόσμιας συνεργασίας για την ανάπτυξη

Στον αντίποδα των παραπάνω συμπεριφορών, η Διεθνής Αμνηστία αναλαμβάνει δράση για να σταματήσει παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που έχουν διαπραχθεί, μέσω της πίεσης της κοινής γνώμης, αλλά και για να προλάβει τις παραβιάσεις πριν διαπραχθούν. Επίσης προωθεί το σεβασμό όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων μέσα από την εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση του κοινού, ούσα ανεξάρτητη από οποιαδήποτε κυβέρνηση, πολιτική ιδεολογία, οικονομικό συμφέρον ή θρησκεία. Συγκεκριμένα, η Διεθνής Αμνηστία είναι ένα παγκόσμιο κίνημα περισσότερων από 3 εκ. υποστηρικτών, μελών και ακτιβιστών που αγωνίζονται για την προστασία των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Μερικές από τις δράσεις της Διεθνούς Αμνηστίας είναι:

- Πρόληψη των παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Δημιουργία νέων διεθνών θεσμών και προτύπων για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Τερματισμός των δραστηριοτήτων που οδηγούν σε μαζικές παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Εκκλήσεις και δράση για την πρόληψη των παραβιάσεων σε καταστάσεις κρίσης
- Καταπολέμηση των βαθύτερων αιτίων των παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, όπως οι διακρίσεις

Το 2011 η Ευρωπαϊκή Πίστη ξεκίνησε, με αίσθημα ευθύνης, τη συνεργασία με τη Διεθνή Αμνηστία, ώστε η οργάνωση να συνεχίσει να διατηρεί την πολιτική και οικονομική της ανεξαρτησία που οδηγεί στην αμερόληπτη δράση της. Η συνεργασία της εταιρίας με τη Διεθνή Αμνηστία εδραιώνεται στην κοινή προσπάθεια όλων μας για την προάσπιση της ελευθερίας της έκφρασης και την υπεράσπιση της αξιοπρέπειας των όσων πλήττονται, πέρα από κομματικές γραμμές και πολιτικούς συσχετισμούς. Η Ευρωπαϊκή Πίστη υποστηρίζει ενεργά πως όλοι οι άνθρωποι θα πρέπει να απολαμβάνουν όλα τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται από την Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και αναγνωρίζει την Σύμβαση της Γενεύης «Περί του καθεστώτος των Προσφύγων», προσπαθώντας να γίνουμε κοινωνοί στη μετάδοση του μηνύματος της οργάνωσης.



Υποστηρίζουμε τις αρχές του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας για το δικαίωμα του ανθρώπου στην εργασία (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) και δεσμευόμαστε για την προάσπισή του. Η ιδέα της εταιρικής υπηκοότητας ενσωματώνει τα ανθρώπινα δικαιώματα και την υποστήριξη αυτών στην εργασιακή κουλτούρα. Στο πλαίσιο της δικαιοδοσίας και της επιρροής της, η Ευρωπαϊκή Πίστη δρα προληπτικά και διαμορφώνει πλαίσια που αποτρέπουν αποκλίνουσες συμπεριφορές, συνεργαζόμενη με διεθνείς φορείς αλλαγής, όπως η Διεθνής Αμνηστία. Αναμφίβολα, οι προσπάθειες δεν θα πρέπει να σταματούν στις προθέσεις, αλλά να γίνονται μαγιά για κοινωνικό διάλογο και αφύπνιση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη δέχεται το χρέος της και συμβάλλει με τον τρόπο της προς αυτή την κατεύθυνση.

Ειδικότερα, το πλαίσιο δράσης της συνεργασίας μας, η οποία ξεκίνησε το 2011, είναι σειρά σεμιναρίων με διαφορετικές θεματικές ενότητες (Διακρίσεις, Θανατική Ποινή, Δικαιώματα Γυναικών, Ελευθερία Έκφρασης), συμμετοχή των εργαζομένων στον Παγκόσμιο Μαραθώνιο Γραμμάτων της Διεθνούς Αμνηστίας και ακτιβιστικές ενέργειες, με την υπογραφή εκκλήσεων θεσμικής πίεσης προς κυβερνήσεις που καταπατούν τα ανθρώπινα δικαιώματα. Η υποστήριξη της εταιρίας μας, εκτός της δηλωμένης αλληλεγγύης στους σκοπούς της οργάνωσης, επικυρώνεται με τις ετήσια ανανεούμενες συνδρομές των εργαζομένων (2011, 2012, 2013, 2014 και 2015), οι οποίες καλύπτονται εξολοκλήρου από την Ευρωπαϊκή Πίστη.

Σημαντικό ζήτημα στην εποχή μας αποτελεί η ανάγκη για πρόσβαση στην υγεία. Δυστυχώς πολλοί άνθρωποι στον κόσμο δεν έχουν πρόσβαση σε ιατρεία και φαρμακεία και οι κυβερνήσεις δεν φαίνεται να συνδράμουν οριστικά στην λύση του προβλήματος.

Όλοι οι άνθρωποι
γεννιούνται ελεύθεροι
και ίσοι στην
αξιοπρέπεια και τα
δικαιώματα. Είναι
προικισμένοι με
λογική και συνείδηση,
και οφείλουν να
συμπεριφέρονται
μεταξύ τους με πνεύμα
αδελφότητας.

Οι γιατροί του κόσμου ιδρύθηκαν στη Γαλλία το 1980 από τον Γάλλο γιατρό Bernard Couchner, μετέπειτα Υπουργό Υγείας και Ανθρωπιστικής Δράσης της Γαλλίας. Ο Couchner υπήρξε ένας από τους «French Doctors», μία ομάδα Γάλλων γιατρών που το 1968 αποφάσισαν να παρέμβουν οργανωμένα στο δράμα του λιμού της Μπιάφρα. Οι Γιατροί του Κόσμου αποτελούν σήμερα ένα αναπόσπαστο, σημαντικότατο μέρος του διεθνούς δικτύου των Μη-Κυβερνητικών Ανθρωπιστικών Οργανώσεων, που δρα σε όλα τα μήκη και πλάτη της γης. Οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις Αρωγής έχουν εξελιχθεί στην πιο αποτελεσματική έκφραση αλληλεγγύης του Αναπτυγμένου Κόσμου προς τον αναπτυσσόμενο Τρίτο Κόσμο και στην πιο ουσιαστική μορφή οργάνωσης και συνεργασίας των πολιτών, σε μια κοινωνία προσφοράς και συμπάρτασης. Πιστοί στον όρκο του Ιπποκράτη και οπαδοί της μεγάλης ιδέας της Ανθρωπιστικής Δράσης, ήταν οι πρώτοι γιατροί που προσέφεραν τις υπηρεσίες τους επιτόπου, δημοσιοποιώντας συγχρόνως τη μαρτυρία - καταγγελία τους για την καταπάτηση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και την βαρβαρότητα των οποίων υπήρξαν μάρτυρες.

Στην Ελλάδα, δημιουργήθηκαν το 1990 και αποτελούν μία γνήσια Ελληνική Οργάνωση που ακολουθεί το δικό της μονοπάτι βασιζόμενη στις ιδιαιτερότητες της Ελλάδας, διατηρώντας την οικονομική και διοικητική της ανεξαρτησία. Ταυτόχρονα, ωστόσο, παραμένουν μέρος του Διεθνούς Δικτύου των ΓτΚ το οποίο αποτελείται από 14 συνολικά τμήματα (Αργεντινή, Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Ελβετία, Ελλάδα, Ηνωμένο Βασίλειο, Η.Π.Α., Ιαπωνία, Ισπανία, Καναδάς, Ολλανδία, Πορτογαλία και Σουηδία). Περισσότεροι από 600 εθελοντές έχουν βρεθεί σε πάνω από 50 χώρες του πλανήτη προσφέροντας ιατρική, ανθρωπιστική βοήθεια. Στη διάρκεια όλων αυτών των χρόνων, έχουν πραγματοποιηθεί προγράμματα ιατρικής και ανθρωπιστικής βοήθειας, στο Ιράκ, το Λίβανο, το



Αφγανιστάν, τη Σρι Λάνκα, την Ινδονησία, τη Σερβία, το Σουδάν, την Παλαιστίνη, την Αιτή, τη Γάζα, την Ουγκάντα, την Αλγερία κ.α. Στο πεδίο των αποστολών, οι Γιατροί του Κόσμου συνεργάζονται με άλλες διεθνείς Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις με στόχο την αποτελεσματικότερη παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας στους πληθυσμούς που την έχουν ανάγκη.

Για το έτος 2015 η Ευρωπαϊκή Πίστη, στήριξε τις αξιόλογες προσπάθειες των Γιατρών του Κόσμου ενώ δεσμεύεται την συνέχεια της στήριξης τους. Το έργο των Γιατρών του Κόσμου είναι αναμφισβήτητο μια γενναία πράξη των απογόνων του Ιπποκράτη, δείχνοντας ότι παρά τις δύσκολες οικονομικές συγκυρίες, υπάρχουν άνθρωποι που βάζουν την υγεία και την βιωσιμότητα του ανθρώπινου είδους, πάνω από το προσωπικό εγώ τους.

Ο Όμιλος προσπαθεί να απομακρυνθεί από τις παραδοσιακές πρακτικές φιλανθρωπίας και προσανατολίζεται περισσότερο στην ενεργή συμμετοχή του πολίτη, ώστε να γίνει ο ίδιος η αλλαγή που θέλει να δει. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ενώνει τις δυνάμεις της τόσο με την Διεθνή Αμνηστία όσο και με τους Γιατρούς του Κόσμου, για τις απαραίτητες θεσμικές αλλαγές και την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Η ελπίδα της εταιρίας μας για έναν κόσμο όπου τα ανθρώπινα δικαιώματα θα γίνονται σεβαστά, αφορά πάνω από όλα στην κοινωνία πολιτών και ο εργασιακός χώρος είναι ένα νευραλγικό κομμάτι αυτής.

Εξάλειψη της Φτώχειας και Στήριξη στις Κοινωνικές Δομές

Μια από τις μεγαλύτερες συνέπειες της οικονομικής κρίσης στην χώρα μας, ήταν η αύξηση του ποσοστού των ανθρώπων που ζούνε κάτω από το όριο της φτώχειας. Συγκεκριμένα, το 2015 είναι το έτος με τις μεγαλύτερες αρνητικές μεταβολές όλων των δεικτών που σχετίζονται με τη φτώχεια. Σύμφωνα με την έκθεση της ΤτΕ, η σχετική φτώχεια (δηλαδή το ποσοστό των ατόμων που ζουν σε νοικοκυριά στα οποία το διαθέσιμο εισόδημα είναι χαμηλότερο από το κατώφλι φτώχειας) αυξήθηκε κατά 8% το 2015. Μέσα σε αυτές τις συνθήκες, στον νέο σχεδιασμό για τις δράσεις της Ε.Κ.Ε. του Ομίλου μας μέσα στο 2015 καθώς και στην διενέργεια του προϋπολογισμού των δράσεων, λήφθηκαν πολύ σοβαρά υπόψη, όλες

οι προτάσεις – δράσεις με άμεσο αντίκτυπο στη μείωση της φτώχειας.

Συγκεκριμένα, ο Όμιλος μας συνεργάστηκε από τις αρχές του 2015, με τις κοινωνικές δομές του Δήμου Χαλανδρίου καθώς και με το κοινωνικό παντοπωλείο. Η συνεργασία αφορούσε την πλήρη χρηματοδότηση των αναγκών σίτισης 215 συμπολιτών μας για 12 μήνες.

Επίσης, προσφέραμε τρόφιμα πρώτης ανάγκης, στον Όμιλο Unesco Πειραιώς και Νήσων ενώ το προσωπικό του Ομίλου μας συγκέντρωσε χρήματα για την ενίσχυση των δράσεων των Κοινωνικών Δομών Άμεσης Καταπολέμησης της Φτώχειας. Συγκεκριμένα χρηματοδοτήσαμε και προσφέραμε τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης τα οποία εξασφάλισαν τη πλήρη σίτιση 80 συμπολιτών μας για 2 μήνες.

Μέριμνα και Ανθρώπινα Δικαιώματα των Παιδιών

Η δύσκολη οικονομική συγκυρία που βρίσκει αυτά τα χρόνια την χώρα μας, έχει δυστυχώς τεράστιες επιπτώσεις στο μέλλον των γενεών μας, τα παιδιά. Σε αυτή τη δύσκολη εποχή, επιβάλλεται οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί να βοηθήσουν με όποια μέσα μπορούν την κατάσταση, αναγνωρίζοντας ότι καμία χώρα δεν έχει μέλλον χωρίς να φροντίσει τα παιδιά της.

Από τις αρχές του 2015, ο Όμιλος μας προγραμματίσει ειδικές δράσεις με συγκεκριμένο προϋπολογισμό και άξονα την παιδική μέριμνα και τα ανθρώπινα δικαιώματα των παιδιών.

Συγκεκριμένα, ο Όμιλος μας συνεργάστηκε τόσο μέσω υποστήριξης των δράσεων όσο και με παροχή χορηγιών, με τις ΜΚΟ Κιβωτός του Κόσμου και Κιβωτός των Παιδιών, οι οποίες έχουν καταφέρει ένα εξαιρετικό έργο.

Η «Κιβωτός του Κόσμου» είναι Μη Κερδοσκοπικός Οργανισμός Ειδικής Μέριμνας και Προστασίας Μητέρας και Παιδιού, Ιδρύθηκε το 1998 από τον πατέρα Αντώνιο Παπανικολάου και δραστηριοποιείται για τη μέριμνα παιδιών, που μέχρι πρότινος ζούσαν σε συνθήκες παραμέλησης και εγκατάλειψης, χωρίς ιατρική φροντίδα, τα περισσότερα από μονογονεϊκές οικογένειες, και



πολλά χωρίς γονείς. Η «Κιβωτός του Κόσμου» έχει έδρα την Αθήνα και παραρτήματα σε Πωγωνιανή Ιωαννίνων και Χίο. Καθημερινά προσφέρει τις υπηρεσίες της στα παιδιά που έχουν καταφύγει σε αυτήν και καλύπτει τις βασικές τους ανάγκες για σίτιση, ένδυση, υπόδηση, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη κ.λπ. Διαθέτει 4 σπίτια φιλοξενίας και κεντρικό κτήριο, όπου γίνονται η μελέτη, η σίτιση, οι διάφορες δραστηριότητες και υπηρεσίες.

Η «Κιβωτός των Παιδιών» είναι μια αστική μη κερδοσκοπική Εταιρεία η οποία ιδρύθηκε το 1994 από τον Λεϊφ και την Αννίτα Κρατζ. Η ιδέα για τη δημιουργία της γεννήθηκε στον ιστορικό χώρο της Αρχαίας Κορίνθου. Οι δημιουργοί της «Κιβωτού» είχαν σαν όραμα την αγάπη και την απάντηση στον πόλεμο που επικρατούσε εκείνη την περίοδο στα Βαλκάνια. Έτσι, δημιουργήθηκε ένας μικρός, αλλά αποτελεσματικός οργανισμός με κεντρικά γραφεία στην HUSK-VARNA της Σουηδίας και ένα τοπικό γραφείο στην Κόρινθο. Αποτέλεσμα της δράσης της «Κιβωτού» ήταν το χτίσιμο μιας σύγχρονης εστίας για την υποδοχή παιδιών στην περιοχή της Αρχαίας Κορίνθου το 2002. Τα σπίτια αποτελούνται από 12 μεγάλα υπνοδωμάτια, 2 μικρότερα διαμερίσματα, μια μεγάλη επαγγελματική κουζίνα και τραπεζαρία, λουτρό, δωμάτιο πλυντηρίων, παιδότοπο, αποθήκες, σπίτι υποδοχής και παιδική χαρά, όλα σχεδιασμένα για να δημιουργηθεί μια ζεστή οικογενειακή ατμόσφαιρα για τα παιδιά.

Μια ακόμα σημαντική δράση ήταν η συνεργασία του Ομίλου μας με το Ινστιτούτο Prolepsis και συγκεκριμένα τη στήριξη του προγράμματος ΔΙΑΤΡΟΦΗ. Συγκεκριμένα, εξασφαλίστηκαν 1.250 γεύματα σε μαθητές σχολείων του Προγράμματος.

Το Ινστιτούτο Prolepsis υλοποιεί από το 2012 το Πρόγραμμα ΔΙΑΤΡΟΦΗ, ένα Πρόγραμμα Σίτισης και Προώθησης της υγιεινής διατροφής σε σχολεία κοινωνικοοικονομικά ευάλωτων περιοχών της χώρας μας. Το Πρόγραμμα τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων και υλοποιείται για πέμπτη συνεχή σχολική χρονιά, έχοντας διαθέσει συνολικά περισσότερα από 11

εκατομμύρια γεύματα, σε 450 περίπου σχολεία και 75.000 μαθητές σε όλη την Ελλάδα.

Επίσης, στα μέσα του 2015, ο Όμιλος μας σε συνεργασία με την ΜΚΟ Tandem ξεκίνησε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα αποκατάστασης και αποθεραπείας παιδιών με αναπηρία στο Π.Ι.Κ.Π.Α. Το πρόγραμμα αφορούσε την πλήρη κάλυψη των εξόδων του ειδικού επιστημονικού προσωπικού για ένα έτος.

Η Tandem είναι μία ομάδα εθελοντών με βασικό κίνητρο την ανάγκη για βελτίωση της ποιότητας ζωής των παιδιών με αναπηρία, την ευαισθητοποίηση της κοινωνίας σε θέματα αναπηρίας και κοινωνικής ένταξης και την ενδυνάμωση των κοινωνικά ευπαθών ομάδων.

«Τα Παιδιά έχουν μια
απίστευτη Ικανότητα...
Να σε γεμίζουν με
χαρά κάθε φορά που
τα Βλέπεις»

Επιπλέον, για την μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση καθώς και την συγκέντρωση χρήματων για τα παιδιά με νεοπλασματικές ασθένειες, ο Όμιλος μας ήταν Χρυσός Χορηγός στο Τουρνουά Gold Cup "Πίστη 2015". Το Τουρνουά διοργανώθηκε για 15η χρονιά στο Δημοτικό Γήπεδο Ρουφ και ήταν αφιερωμένο στο Σύλλογο Γονέων και Κηδεμόνων

παιδιών με νεοπλασματικές ασθένειες «Η ΠΙΣΤΗ». Στο τουρνουά συμμετείχαν ομάδες από όλο το νομό Αττικής. Σκοπός του ήταν η ευαισθητοποίηση των συνανθρώπων μας για εθελοντική συμμετοχή και βοήθεια προς το Σύλλογο Πίστη, αλλά και για την οικονομική ενίσχυση του Συλλόγου.

Τέλος, κανείς δεν μπορεί να μείνει απαθής στο τεράστιο έργο της Εταιρείας Προστασίας Σπαστικών και συγκεκριμένα το πρότυπο κέντρο εκπαίδευσης και αποκατάστασης "Πόρτα Ανοιχτή". Το Πρότυπο Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης "Πόρτα Ανοιχτή" της Εταιρείας Προστασίας Σπαστικών συναγωνίζεται επιτυχώς τα καλύτερα κέντρα της Δυτικής Ευρώπης, και με 110 άτομα επιστημονικό και βοηθητικό προσωπικό προσφέρει καθημερινά υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε περίπου 240 άτομα με εγκεφαλική παράλυση όλων των ηλικιών.



Για τις ανάγκες του Νηπιαγωγείου, Ομάδα Ψυχοκινητικής Εξέλιξης (για παιδιά με βαριάς μορφής εγκεφαλική παράλυση και άλλα συνοδά προβλήματα, ηλικίας 6-12 ετών) καθώς και του Επταθέσιου Δημόσιου Ειδικού Δημοτικού Σχολείου, ο Όμιλος μας διέθεσε σημαντικό ποσό χρηματοδότησης λειτουργικών δαπανών.

Ειδική αναφορά πρέπει να γίνει και στο στρατηγικό πλάνο εταιρικής και κοινωνικής ευθύνης για την μέριμνα και τα ανθρώπινα δικαιώματα των παιδιών, της θυγατρικής μας Εταιρίας Alter Ego A.E. Συγκεκριμένα η Alter Ego:

1. Συνεργάστηκε με το Χαμόγελο του Παιδιού, παρέχοντας δωρεάν υπηρεσίες στα σπίτια του Οργανισμού. Μερικές από τις υπηρεσίες είναι:

- > Ηλεκτρολογικές εργασίες στο σπίτι στον Καρέα
- > Μελέτη Πυρασφάλειας για το σπίτι στα Μελίσσια
- > Καθαρισμός του νέου Κέντρου Στήριξης Παιδιού & Οικογένειας στη Νέα Μάκρη
- > Αντικατάσταση του εξαρτισμού στο κτίριο της Εθνικής Τηλεφωνικής Γραμμής για τα Παιδιά SOS 1056 στο Μαρούσι
- > Συντήρηση Εξαρτισμού στα κεντρικά γραφεία στο Μαρούσι

2. Συνεργάστηκε και στήριξε τον Πανελλήνιο Σύλλογο "η Καρδιά του Παιδιού", μέσω της διάθεσης λαχνών την περίοδο των Χριστουγέννων.

3. Κατασκεύασε δωρεάν μεταλλική ράμπα για την διευκόλυνση των παιδιών με ειδικές ανάγκες στο 1ο ΓΕΛ Χαλανδρίου

4. Σε συνεργασία με τους φορείς του Special Γονείς, και ιδιωτική πρωτοβουλία, προγραμματίζει διά ζώσης ή μέσω skype αναγνώσεις βιβλίων, σε παιδιά με ιδιαίτερες «ικανότητες». Η ιστοσελίδα Special Γονείς, <http://www.specialgoneis.com>, αφορά όχι μόνο γονείς αλλά και κάθε άτομο που ζει σε μια "ιδιαίτερη" οικογένεια, μαζί με την "εγκεφαλική παράλυση". Κύριος σκοπός και στόχος

είναι να βοηθήσει ο ένας τον άλλον σε καθημερινά ζητήματα, να ενωθούν σκέψεις και δυνάμεις, να γίνει ανταλλαγή απόψεων και εμπειριών.

Δικαιώματα των Ανθρώπων με Αναπηρία - ΑμΕΑ.

Η Σύμβαση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities) θεωρείται σταθμός και ορόσημο στην παγκόσμια ιστορία της αναπηρίας, αλλά και χάρτης πορείας των κρατών για τη διαχείριση της αναπηρίας. Διευκρινίζει και αποσαφηνίζει με ποιο τρόπο όλα τα δικαιώματα και ελευθερίες εφαρμόζονται για τα άτομα με αναπηρίες και σκοπό έχει να προωθήσει, προστατεύσει και διασφαλίσει την πλήρη και ίση απόλαυση όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών για τα άτομα με αναπηρίες. Καθορίζει επίσης τις υποχρεώσεις των κρατών μελών του ΟΗΕ και υποδεικνύει μέτρα για την ικανοποίηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρίες.

Οι γενικές αρχές στις οποίες στηρίζεται η Σύμβαση είναι:

- Ο σεβασμός για την εγγενή αξιοπρέπεια, ατομική αυτονομία, περιλαμβανομένης της ελευθερίας ατομικών επιλογών και της ανεξαρτησίας των ατόμων
- Η μη διάκριση
- Η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή και ενσωμάτωση στην κοινωνία
- Ο σεβασμός για τη διαφορετικότητα και αποδοχή των ατόμων με αναπηρίες, ως μέρος της ανθρωπίνης διαφορετικότητας και της ανθρωπότητας
- Η ισότητα ευκαιριών
- Η προσβασιμότητα
- Η ισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών
- Ο σεβασμός για τις εξελισσόμενες δυνατότητες των παιδιών με αναπηρίες και ο σεβασμός για το δικαίωμα των παιδιών με αναπηρίες να διαφυλάξουν την ταυτότητά τους.

«Ο σεβασμός των
ατόμων με αναπηρίες
είναι δείκτης
πολιτισμού»



Κεντρικό στοιχείο της ευρωπαϊκής πολιτικής για τα άτομα με ειδικές ανάγκες είναι η πλήρης ένταξή τους στην κανονική λειτουργία και τον κανονικό ρυθμό της κοινωνίας, με κατάργηση κάθε εμποδίου που θα μπορούσαν να αντιμετωπίσουν, είτε στον επαγγελματικό στίβο είτε στην εξεύρεση στέγης ή αλλού.

Βασικές συνιστώσες της πολιτικής αυτής είναι η ευρωπαϊκή στρατηγική για την αναπηρία του 2004 και τα σχέδια δράσης για την αναπηρία, με την προώθηση, μεταξύ άλλων συγκεκριμένων δικαιωμάτων στις μεταφορές, τις τηλεπικοινωνίες ή την εκπαίδευση και κατάρτιση ενώ το 2003 είχε θεσπισθεί ως έτος ατόμων με αναπηρία.

Αντιστοίχως δε, προωθείται νέα οδηγία κατά των διακρίσεων σε τομείς όπως η κοινωνική ασφάλιση, η παιδεία ή η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών. Το ίδιο το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο έχει αναπτύξει έντονη δράση στον τομέα ως νομοθέτης αλλά ακόμα ως εργοδότης ενώ η διακομματική ομάδα για τους ανάπηρους είναι από τις παλαιότερες του Κοινοβουλίου, αφιερωμένη στην προώθηση των θεμάτων που αφορούν τα ΑμεΑ.

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη στηρίζουμε τις προσπάθειες με σκοπό τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος ισονομίας, ισότητας και αποδοχής των ατόμων με αναπηρίες. Για αυτόν το λόγο, στηρίξαμε το κέντρο αποθεραπείας και αποκατάστασης παιδιών Βούλας, στην τεράστια προσπάθεια του να υποστηρίξει ψυχολογικά και κοινωνικά καθώς και φροντίσει για τη σταδιακή επανένταξη των ατόμων με αναπηρίες στην κοινωνικο-οικονομική ζωή και στην προώθησή τους στην αυτόνομη διαβίωση.

Το 1954 το ΠΙΚΠΑ εγκατέστησε στη Βούλα το Κέντρο Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών. Σήμερα στο Κέντρο εργάζονται 150 άτομα, φροντίζοντας 84 συμπολίτες μας (βρέφη, παιδιά, εφήβους και νέους διαφόρων ηλικιών) και λειτουργεί σε 24ωρη βάση:

- Εφαρμόζοντας προγράμματα αποκατάστασης των παιδιών (φυσικοθεραπεία, εργοθεραπεία, λογοθεραπεία)
 - Παρέχοντας υπηρεσίες ψυχολογικής και κοινωνικής στήριξης
 - Διοργανώνοντας αθλητικές δραστηριότητες, ψυχαγωγικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις, με στόχο τη σωματική άσκηση, την κοινωνικοποίηση και τη γνωσιακή ανάπτυξη των παιδιών βοηθώντας τα παιδιά να αναπτύξουν τις ικανότητές τους, ειδικά εκείνες που σχετίζονται με την εκμάθηση δεξιοτήτων αυτοεξυπηρέτησης και κοινωνικής συνδιαλλαγής.
 - Λειτουργώντας εργαστήρια δημιουργικής απασχόλησης (χειροτεχνία)
 - Δημιουργώντας συνεργασίες με εθελοντές σε μια προσπάθεια οργάνωσης της εθελοντικής προσφοράς
 - Εφαρμόζοντας -σε περιστασιακή βάση- προγράμματα αναδόχων οικογενειών
- Βασική φιλοσοφία, του ΚΑΑΠ είναι η σταδιακή μετάβαση από το ασυλικού τύπου κλειστό ίδρυμα, στις κατοικίες οικογενειακού τύπου οργάνωσης και λειτουργίας

Η υποστήριξη της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη αφορούσε την οικονομική βοήθεια για την ανακαίνιση των θαλάμων παιδιών του ΚΑΑΠ, καθώς και για την αγορά 2 πάνελ υπέρυθρης ακτινοβολίας.

Επιπλέον, προκειμένου να στηρίξουμε το δύσκολο έργο της σχολής επαγγελματικής κατάρτισης ατόμων με ειδικές ανάγκες της Αθήνας, δωρίσαμε μηχανογραφικό εξοπλισμό με σκοπό τον εκσυγχρονισμό του.



Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές

Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση επέφερε σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ανησυχητικά υψηλά ποσοστά ανεργίας. Συγκεκριμένα, η ανεργία στην Ευρώπη (ΕΕ-28) έφθασε στο 11,7% το 2015.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, η Έκθεση της Moody's καταγράφει τη ραγδαία αύξηση της γήρανσης του παγκόσμιου πληθυσμού, τονίζοντας ότι μέχρι το 2020 τουλάχιστον 13 χώρες του πλανήτη, θα «γεμίσουν» με ηλικιωμένους ανθρώπους, αφού τα άτομα άνω των 65 ετών θα αποτελούν το 20% του πληθυσμού τους. Εκτιμάται μάλιστα ότι το ποσοστό αυτό θα μεγεθυνθεί μέχρι το 2030. Πιο απογοητευτική εκτιμάται η κατάσταση για τη χώρα μας, καθώς σύμφωνα με την έρευνα, ο αριθμός των ατόμων άνω των 65 ετών είναι το ταχύτερα αυξανόμενο τμήμα του ελληνικού πληθυσμού. Το κομμάτι αυτό αναμένεται να «εκτοξευθεί» αριθμητικά τον επόμενο χρόνο. Η έκθεση επισημαίνει ότι ένας πληθυσμός που γερνάει μπορεί να προκαλέσει σημαντικές - αρνητικές- επιπτώσεις στην οικονομική ανάπτυξη. Το εργατικό δυναμικό μειώνεται, οι αποταμιεύσεις των νοικοκυριών συρρικνώνονται και οι παγκόσμιες επενδύσεις ελαχιστοποιούνται.

Η έντονα πτωτική εξέλιξη του εργατικού δυναμικού σε συνδυασμό με τη μεγάλη αύξηση των συνταξιούχων θα δημιουργήσει πρόσθετα μεγάλα προβλήματα αναφορικά με την ικανότητα των κυβερνήσεων να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις του κοινωνικού κράτους, με αποτέλεσμα οι

ασφαλιστικές εταιρίες να δεχθούν, σύντομα, το αίτημα για αυξημένες ανάγκες συνταξιοδοτικών προγραμμάτων.

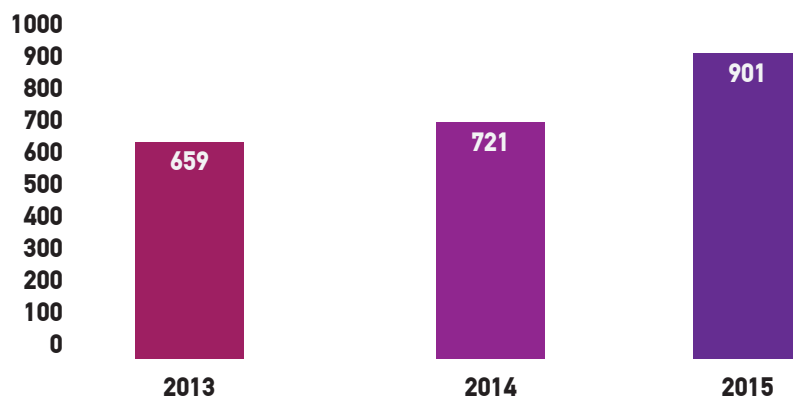
Γενικότερα, δεν έχει βρεθεί ακόμα στη χώρα μας η σωστή φόρμουλα για τη καταπολέμηση της παράνομης εργασίας και την δημιουργία ενός περιβάλλοντος μείωσης της ανεργίας. Το 2015 η ανεργία έφθασε το 24,3% (50,6% για τους νέους 15-24) ενώ η ανασφάλιστη εργασία έφθασε το 15%. Παρά τις εξαγγελίες και την ψήφιση του νέου νόμου για τα υψηλά πρόστιμα σε περίπτωση ανασφάλιστης εργασίας, το φαινόμενο δεν έχει ακόμα περιοριστεί αισθητά.

Σκοπός της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη είναι η υιοθέτηση πολιτικών και πρακτικών που ενισχύουν την προσωπική ανάπτυξη και ανέλιξη των εργαζομένων. Για την εταιρία η εργασία δίνει νόημα (αιτία και σκοπό) στον εργαζόμενο και αναπτύσσει το αίσθημα της αυτοπραγμάτωσης, καθώς ο εργαζόμενος συμμετέχει σε έργο άξιο. Ο Εταιρικός Κώδικας Δεοντολογίας της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη δημιουργεί το πλαίσιο συμπεριφοράς με βάση τις αρχές της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της επαγγελματικής δεοντολογίας, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να

λάβουν γνώση των αρχών ορθής πρακτικής και ηθικής που έχουν υιοθετηθεί. Παράλληλα, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας συμβάλει στη δημιουργία ενός υγιούς, ασφαλούς και ευχάριστου περιβάλλοντος εργασίας, προωθώντας τη διαφάνεια σε όλες τις δραστηριότητές μας.

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

Αριθμός Προσωπικού Ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη



Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι περήφανη για τα στοιχεία που δημοσιοποιεί σχετικά με τις εργασιακές πρακτικές και τα μεγέθη. Οι εργαζόμενοι του Ομίλου, το 2015 αριθμούσαν τα 901 άτομα. (25% αύξηση συγκριτικά με το 2014), διασφαλίζοντας την ισότητα των ευκαιριών ενός υγιούς ελληνικού ασφαλιστικού οργανισμού. Από το 2010, ο Όμιλος αύξησε το σύνολο του προσωπικού του κατά 455 άτομα ενώ ο δείκτης οικειοθελούς αποχώρησης διαμορφώθηκε για το 2015 σε 2,2%.



Ιωάννα Ντανάκα
HR Manager

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, οι άνθρωποί μας είναι το πρωταρχικό μας μέλημα επενδύοντας στην εξέλιξη και στην ενδυνάμωσή τους σε προσωπικό και εργασιακό επίπεδο μέσω πρακτικών και προγραμμάτων, άρρηκτα συνδεδεμένων και εναρμονισμένων με το «Όνειρο» της εταιρίας μας για ενίσχυση του ομαδικού και φιλεργατικού πνεύματος, αρχές που αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο στην παγίωση μας στο χώρο των διεθνούς φήμης ασφαλιστικών εταιριών.

Η υλοποίηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης έχει στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και την προσφορά ολοκληρωμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, υπό το πρίσμα της ολοκληρωμένης αντίληψης της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη περί εξυπηρέτησης. Οι εργασιακές σχέσεις και πρακτικές της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη ενσωματώνουν:

- την ανεύρεση, διαρκή εκπαίδευση και ανέλιξη στελεχών
- τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη δημιουργία θέσεων εργασίας

- τη μετακίνηση των εργαζομένων σε διαφορετικές θέσεις εργασίας προς ενίσχυση της συνεχιζόμενης κατάρτισης και εκπαίδευσης
- τη δημιουργία άριστων συνθηκών εργασίας
- τη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας για την επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω της συνεργασίας
- το δημόσιο διάλογο σχετικά με εργασιακά θέματα και προβληματικές κοινωνικού χαρακτήρα

Η Ευρωπαϊκή Πίστη θέτει ψηλά τον πήχη σε θέματα εργασιακών πρακτικών και σχέσεων. Θεωρούμε σκόπιμο, στη βάση της Διαφάνειας και της Λογοδοσίας να μοιραστούμε κάποια στοιχεία που

μας κάνουν υπερήφανους. Ειδικότερα, η εταιρία μας:

- δημιουργεί συνθήκες εργασίας που επιτρέπουν την ισορροπία ιδιωτικής ζωής και εργασιακού καθήκοντος (το 95% των εργαζομένων εργάζεται full - time με αορίστου χρόνου συμβάσεις).
- δημιουργεί θέσεις εργασίας. Από το 2010, ο Όμιλος αύξησε το σύνολο του προσωπικού του κατά 455 άτομα.
- υποδέχεται όλους τους εργαζόμενους που για οποιοδήποτε προσωπικό λόγο διέκοψαν την εργασία τους για ορισμένο χρονικό διάστημα (το 100% των εργαζομένων που θέλησε να επιστρέψει στην εργασία έγινε δεκτό).
- ενδιαφέρεται για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, τηρώντας όλους τους σχετικούς κανονισμούς (το 2015 δεν καταγράφηκε κανένας τραυματισμός με άμεση αιτία την εργασία).
- εφαρμόζει δίκαιες πολιτικές μισθοδοσίας, βάσει παραγωγικότητας και εμπειρίας στον χώρο.
- καλύπτει το 100% των εργαζομένων, οι οποίοι εργάζονται πάνω από 1 χρόνο, με ειδικά προνόμια, όπως αυτό της ομαδικής ασφάλισης.
- υποστηρίζει ενεργά το αναφαίρετο δικαίωμα της γυναίκας στην μητρότητα.
- προασπίζει την ισότητα ευκαιριών (το 68% των εργαζομένων είναι γυναίκες και το 40% των διευθυντικών θέσεων καλύπτεται επίσης από γυναίκες).
- θεωρεί τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους σημαντικό γνωσιακό κεφάλαιο και τους προτρέπει να αναλαμβάνουν ρόλους mentoring και coaching για νεοπροσλαμβανομένους.
- προωθεί τον δημόσιο διάλογο, ο οποίος παίρνει μορφές ομάδων εργασίας και ανοιχτής συζήτησης μέσω κοινωνικής δικτύωσης, στη βάση του κοινού συμφέροντος.
- υποστηρίζει την δια βίου μάθηση με σεμινάρια και ταξίδια στο εσωτερικό και το εξωτερικό για τους εργαζόμενους, με σκοπό την πληρέστερη γνώση και άρα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.
- έχει ξεκάθαρη στάση απέναντι στο "ξέπλυμα μαύρου χρήματος" και έχει θεσπίσει διαδικασίες που αποτρέπουν φαινόμενα νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (όλα τα οικονομικά /διοικητικά στελέχη που εμπλέκονται σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και εσωτερικού ελέγχου, έχουν παρακολουθήσει αντίστοιχα σεμινάρια).

Παροχές Εργαζομένων

Ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης Νοσοκομειακής / Ιατροφαρμακευτικής Περιθαλψής για όλους τους εργαζόμενους,

Ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης Νοσοκομειακής / Ιατροφαρμακευτικής Περιθαλψής για τις οικογένειες των εργαζομένων (σύζυγος-παιδιά),

Εταιρική Τράπεζα Αίματος,

Ιατρός Εργασίας,

Τεχνικός Ασφαλείας,

Έκπτωση 30% στα ασφαλιστήρια συμβόλαια αυτοκινήτων των εργαζομένων,

Εσωτερική Εκπαίδευση και Σεμινάρια,

Εταιρικές εκδηλώσεις και γιορτές,

Δώρα Γάμου,

Χριστουγεννιάτικη γιορτή και δώρα για τα παιδιά των εργαζομένων,

Ευκαιρία Εργασιακής Εμπειρίας παιδιών εργαζομένων στην εταιρία,

Ετήσιο bonus καλών αποτελεσμάτων,

Εκπτώσεις και προνομιακές τιμές σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.



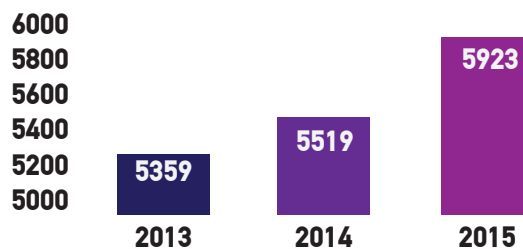
Απολογισμός Εκπαιδευτικού Προγράμματος 2015

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι που θέσαμε για το 2015, είχαν προσανατολιστεί στην ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού μας, στην προετοιμασία του για να ανταπεξέλθει στις νέες προκλήσεις της εποχής μας και στην βελτιστοποίηση της απόδοσής τους με τελικά αποτελέσματα την ανάπτυξη της εταιρίας μας.

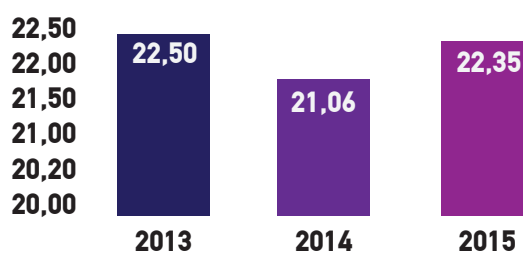
Οι στόχοι μας για το 2015 ήταν:

- Ανάπτυξη της Διευθυντικής ομάδας με personal coaching
- Ανάπτυξη της ομάδας Προϊσταμένων με εκπαίδευση στην ηγεσία και λήψη αποφάσεων
- Ανάπτυξη των υπαλλήλων με εκπαίδευση στην γραπτή επικοινωνία, πληροφορική ασφαλιστικά σεμινάρια κ.τ.λ.

Στην συνέχεια προστέθηκε ένας επιπλέον στόχος εκπαίδευσης του προσωπικού στην οδηγία Solvency II με τελικό στόχο την πλήρη εναρμόνιση της εταιρίας μας με τις κατευθυντήριες γραμμές του πλαισίου Solvency II.



Συνολικές Ώρες Εκπαίδευσης



Μέσος Όρος Εκπ. Ωρών ανά Υπάλληλο

Για την υλοποίηση του εκπαιδευτικού μας προγράμματος πραγματοποιήσαμε 5.923 ώρες εκπαίδευσης κατά την διάρκεια του 2015.

Πίνακας Εκπαιδεύσεων Έτους 2015

ΤΙΤΛΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ	ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΠ/ΜΕΝΩΝ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ	1300	73
NLP & ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ESSENCE ADVANCE	121	1
ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ESSENCE HEART	54	3
ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ	324	27
CERTIFICATE IN COACHING - AC ACCREDITED	24	1
NLP CORE & PRACTITIONER CERTIFICATION	117	1
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ	216	18
THE 7 HABBITS OF HIGHLY EFFECTIVE PEOPLE	420	21
ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ & ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	24	1
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ	658	22
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ	70	14
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ	48	1
ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ Α.Ε. (Ν.2190) & ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧ/ΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΕΜΗ	10	1
FINANCE WITH ACCOUNTING	168	1
ADVANCED COURSE IN IFRS (Δ.Π.Χ.Α) ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	16	1
ΕΛΠ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ Ν. 4308/24-11-2014 ΠΡΑΚΤ ΕΦΑΡΜ & ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΟΤΕΡΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ	12	1
SIMA GATEWAY	136	1
ΘΕΩΡΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ	30	1
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	168	
ΣΥΝΕΔΡΙΑ	156	17
ENTERPRISE MOBILITY CONFERENCE	24	3
ISACA ATHENS CHAPTER CONFERENCE 2015	16	2
ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	24	3
HR LEADERSHIP: REACH BEYOND THE EXPECTED	18	2
8ο CREDIT RISK MANAGEMENT CONFERENCE	32	4
ENTERPRISE IT SECURITY CONFERENCE	42	3
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	336	27
ΕΞΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ & ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	6	1
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ II	120	10
ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΠΛΟΙΩΝ & ΣΚΑΦΩΝ ΑΝΑΨΥΧΗΣ	10	1
ΕΙΔΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΑΝΤΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ ΑΝΤΑΣΦ		
ΛΟΓ/ΜΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ/ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ	24	4
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ I	176	11
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	131	5
ΠΜΣ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	30	1
ORACLE WEBLOGIC SERVER 12c: ADMINISTRATION	45	1
SCRUM WORKSHOP	32	2
CERTIFIED INFORMATION SECURITY MANAGER	24	1
SOLVENCY II - ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ - ΕΡΓΑΤΙΚΑ	1435	458
Ο ΝΕΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΠΟΛ ΔΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΟ Ν 4335/2015 (ΦΕΚ Α87), 2Η ΣΕΙΡΑ	4	1
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΟΔΗΓΙΑ SOLVENCY II	693	231
SOLVENCY II ΕΚΔΟΣΕΙΣ	660	220
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ (COMPLIANCE) ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ	10	1
RISK BASED INTERNAL AUDIT	12	1
ΤΥΠΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΟΝΑΔΑΣ & ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	8	1
SOLVENCY II - ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΤΡΕΙΣ ΠΥΛΩΝΕΣ ΤΟΥ SOLVENCY III	10	1
ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΡΟΛΩΝ ΣΕ ΕΝΑΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ	8	1
ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΕΡΓΑΤΙΚΩΝ & ΘΕΜΑΤΩΝ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ	30	1

ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ	1329	55
ΑΓΓΛΙΚΑ	1296	54
ΚΙΝΕΖΙΚΑ	33	1
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ -ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	488	41
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΝ/ΒΟΗΘΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	8	1
ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	480	40
MARKETING	90	2
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΓΚ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	78	1
SOCIAL MEDIA	12	1
ΣΥΝΟΛΑ	5.923	700

Λόγω της μεγάλης εξειδίκευσης των εκπαιδύσεων της θυγατρικής μας Εταιρίας Alter Ego Facilities Management A.E, ακολουθήθηκαν ξεχωριστοί στόχοι. Παρακάτω αναλύεται το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Alter Ego για το 2015.

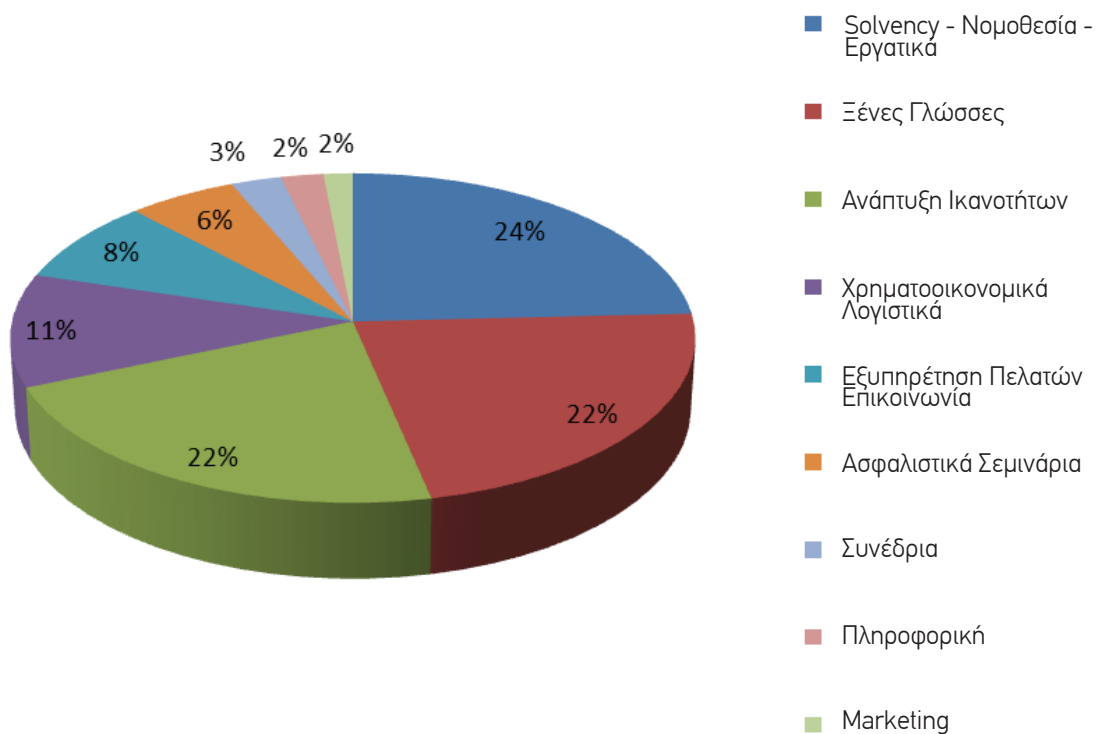
Alter Ego - Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα 2015

ΤΟΜΕΙΣ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ
Τεχνικές INTERVIEWS	2
Pandemonium Management Workshop	1
Υπολογιστές: excel II	9
Υπολογιστές: excel I	3
Υγεία & Ασφάλεια για τεχνικούς	5
Υγεία & Ασφάλεια για εργαζόμενους σε γραφεία	20
Advanced People Management με Συναισθηματική, Κοινωνική & Δημιουργική Νοημοσύνη	1
Εκμάθηση ξένης γλώσσας	3
Σεμινάριο γραπτής επικοινωνίας	1
Αποτελεσματικές διαπραγματεύσεις key accounts	13
Μεταπτυχιακό πρόγραμμα οικονομικής διοίκησης	1
Εργατική νομοθεσία (on line)	4
Νέο φορολογικό πλαίσιο	5
Σεμινάριο για ΗΖ & ΥΣ	4
Μεθοδολογία καθαρισμού για νοσοκομεία / Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους νοσοκομείων	30
Μεθοδολογία καθαρισμού επαγγελματικών χώρων / Υγεία και Ασφάλεια	47
Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	1
Σύγχρονες τεχνικές παρουσιάσεων	2
Σύνολο	152

Οι εκπαιδύσεις που αναφέρονται πιο πάνω επικεντρώθηκαν στην ανάπτυξη ικανοτήτων μέσω των προγραμμάτων «Οι 7 συνήθειες των εξαιρετικά αποτελεσματικών ανθρώπων», «Η συνταγή για επιτυχημένες συνεντεύξεις», «Οι τεχνικές παρουσίασης» στις ομάδες των Διευθυντών και προϊσταμένων στην ανάπτυξη τεχνολογίας μέσω των ασφαλιστικών σεμιναρίων την εκμάθηση ξένων γλωσσών, το σεμινάριο γραπτής επικοινωνίας τα λογιστικά χρηματοοικονομικά προγράμματα.

Πιο αναλυτικά μπορείτε να δείτε την ανάλυση της εκπαίδευσης ανά αντικείμενο εκπαίδευσης:

Ώρες εκπαίδευσης ανά τομέα εκπαίδευσης

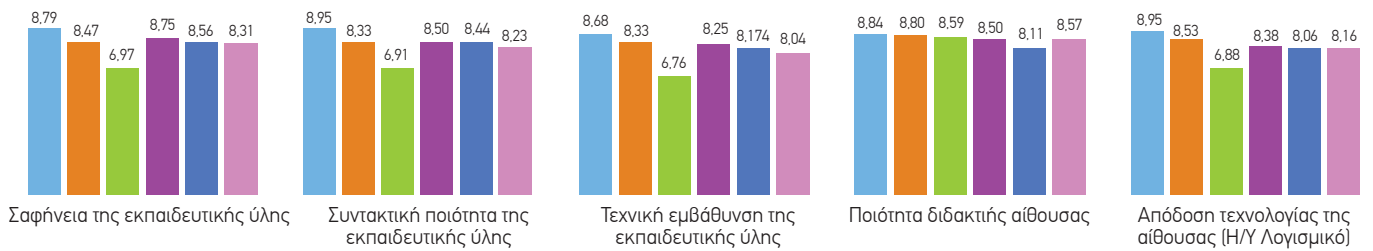
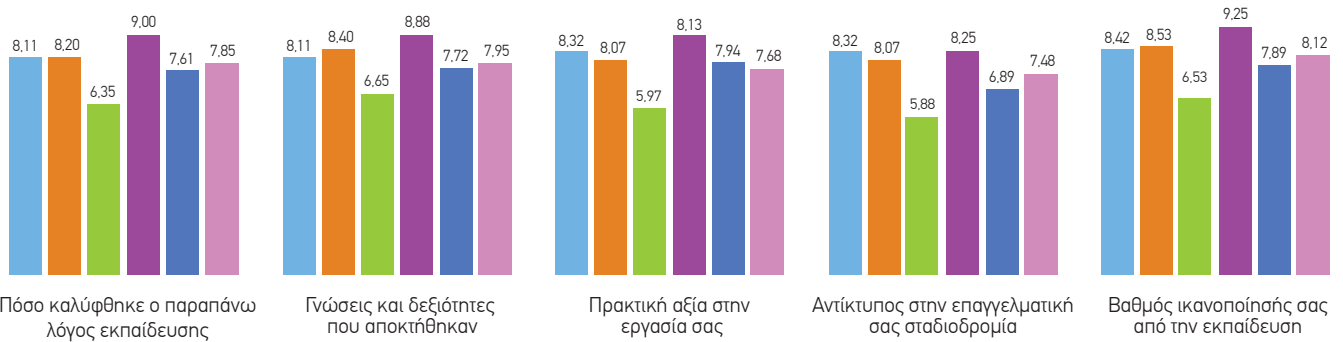


Τα ομαδικά προγράμματα εκπαίδευσης στο τέλος της εκπαίδευσης αξιολογήθηκαν από τους συμμετέχοντες, με την συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου όπου ζητήθηκε η γνώμη τους στα παρακάτω ερωτήματα:

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

Παραθέτουμε στην συνέχεια πίνακα όπου απεικονίζονται η αξιολόγηση για τα προγράμματα όπως διαμορφώθηκε από τα ερωτηματολόγια (με άριστα το 10)

Αξιολόγηση Εκπαιδεύσεων



- Γραπτή Επικοινωνία
- Τεχνικές Παρουσιάσεις
- Αγγλική Γλώσσα
- Ιδιωτική Ασφάλιση
- Επιτυχημένες Συνεντεύξεις
- Συνολικός Μέσος Όρος



Μάριος Σκορδής
Εκπαιδευτής, Προϊστάμενος τμήματος εκπαίδευσης

Μία από τις βασικότερες πηγές για την απόκτηση και διατήρηση συνεχούς ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, είναι το επίπεδο κατάρτισης του προσωπικού των επιχειρήσεων. Ο βαθμός κατάρτισης και δεξιοτήτων του προσωπικού, κάνει την διαφορά. Συνεπώς η εκπαίδευση του προσωπικού συνιστά, την ουσιαστικότερη παράμετρο στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του

Στόχοι Εκπαιδευτικού Προγράμματος 2016

Στα πλαίσια του σχεδιασμού του εκπαιδευτικού προγράμματος για το έτος 2016 πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με όλους τους υπευθύνους των τμημάτων όπου καταγράφηκαν οι εκπαιδευτικές ανάγκες των ομάδων, και σε συνδυασμό με τον απολογισμό του εκπαιδευτικού προγράμματος 2015, προσδιορίζουμε τους εξής στόχους για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα 2016.

- Tailor made εκπαίδευση σε τεχνικά - ασφαλιστικά - ειδικά θέματα των επιμέρους τμημάτων
- Team building τμημάτων
- Εκπαίδευση των Διευθυντών - Προϊσταμένων σε θέματα ηγεσίας και προσωπικής ανάπτυξης
- Συνέχιση των εκπαιδύσεων Γραπτή Επικοινωνία, Τεχνικές Παρουσίασης,
- Αγγλικά σε μεγαλύτερο αριθμό υπαλλήλων
- Πιθανή χρηματοδότηση μεταπτυχιακής εκπαίδευσης σε υπαλλήλους με υψηλή απόδοση

Με τα ανωτέρω προγράμματα στοχεύουμε να αυξήσουμε:

- Την παραγωγικότητα μας
- Την ποιότητα της εργασίας
- Την εξέλιξη και ανάπτυξη των ανθρώπων μας
- Το καλό κλίμα της εταιρίας μας

Παραθέτουμε στην συνέχεια πίνακα με τις εκπαιδεύσεις που πραγματοποιήθηκαν στην διάρκεια του έτους, ώστε να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι. Στον πίνακα αναφέρονται εκπαιδευτικά προγράμματα και ώρες εκπαίδευσης.

Πίνακας Εκπαιδεύσεων Έτους 2016

ΤΙΤΛΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ	ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΠ/ΜΕΝΩΝ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ	1629	176
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΗΓΕΣΙΑ (ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ)	190	19
TEAM BUILDING (ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ)	95	19
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΗΓΕΣΙΑ (ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΙ)	340	34
TEAM BUILDING ΔΙΟΚ. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	80	16
TEAM BUILDING ΚΛ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	50	10
TEAM BUILDING ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	120	24
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ (ΑΝΑΓΝΟΥ)	100	1
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ	360	30
ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΛΑΔΟΥ ΖΩΗΣ	264	22
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΡΜΟ	30	1
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ	362	18
ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΟ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ	140	14
FINANCE WITH ACCOUNTING	168	1
CREDIT CONTROL	12	1
CIA	30	1
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ	12	1
ΣΥΝΕΔΡΙΑ	186	15
ENTERPRISE MOBILITY CONFERENCE	24	3
ΣΥΝΕΔΡΙΑ ΑΝΤΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ	72	3
ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	16	2
8ο CREDIT RISK MANAGEMENT CONFERENCE	32	4
ENTERPRISE IT SECURITY CONFERENCE	42	3
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	1020	79
ΙΑΤΡΙΚΟ UNDERWRITING	220	22
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ I	120	10
ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ	180	30
ΕΤΗΣΙΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΕΙΑΣ	300	3
ΔΙΑΦΟΡΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΕΙΑΣ	40	4
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ II	160	10
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	310	8
ΠΜΣ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	100	1
ORACLE WEBLOGIC 2 SERVER 12c. ADMINISTRATION	45	1
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ CISCO	45	1
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ VMWEAR WINDOWS SERVER	90	2
POWERPOINT	10	1
EXCELL ADVANCED	20	2
ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ	900	30
ΑΓΓΛΙΚΑ	900	30
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ -ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	824	40
ΘΕΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΖΩΗΣ -ΖΗΜΙΕΣ	264	22
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	80	2
ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	480	40
MARKETING	100	15
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΓΚ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	100	1
ΣΥΝΟΛΑ	5.331	381



Δράσεις Προσωπικού

Πολύ σημαντικές για το 2015 ήταν και οι δράσεις του προσωπικού του Ομίλου Εταιριών Ευρωπαϊκή Πίστη. Συγκεκριμένα:

- Πραγματοποίησε εθελοντική αιμοδοσία 2 φορές σε συνεργασία με το Λαϊκό Νοσοκομείο.
 - Διοργάνωσε πασχαλινό παζάρι σε συνεργασία με το «Χαμόγελο του Παιδιού»
 - Συμμετείχε μαζικά στον αγώνα δρόμου για την ενημέρωση για τον καρκίνο στήθους «GREECE RACE FOR THE CURE»
 - Συλλέγει καθημερινά τα πλαστικά καπάκια για τον σύλλογο «Πρόληψη Τροχαίων Ατυχημάτων Ανηλίκων «Αγάπη για την Ζωή»
- Διοργάνωσε το Χριστουγεννιάτικο παζάρι σε συνεργασία με την «Ελληνική εταιρία για την Σκλήρυνση κατά πλάκας»
- Συγκέντρωσε τρόφιμα για το ίδρυμα ΚΥΑΔΑ του Δήμου Αθηναίων
- Συμμετείχε στην Λαχειοφόρο αγορά για τον οργανισμό «Η καρδιά του παιδιού»

Μέτρηση Κατανάλωσης Ρύπων Προσωπικού

Το 2015 πραγματοποιήθηκε για τρίτη συνεχόμενη φορά, η καταγραφή των ενεργειακών ρύπων της εταιρίας (βλέπε άξονα Περιβάλλον). Στην συγκεκριμένη μέτρηση, καταγράφηκαν και οι ρύποι που παράγονται λόγω t. CO₂ eq. Τα αποτελέσματα της μέτρησης έδειξαν ότι οι ρύποι αυτοί λόγω της μετακίνησης του προσωπικού ανέρχονται συνολικά σε 128,87 t. CO₂ eq, έναντι 131,86 t. CO₂ eq την περίοδο 2014 και έναντι 145,3 t.CO₂ eq την περίοδο 2013. Διαπιστώνουμε δηλαδή μία συνεχή διαχρονική μείωση των εκπομπών αυτών κατά 3,0 t. CO₂ eq μεταξύ 2015 και 2014 και 13,4 t. CO₂ eq μεταξύ 2014 και 2013.

Ο μέσος όρος των χιλιομέτρων που ο κάθε εργαζόμενος πραγματοποιεί κατά τη μετακίνησή του από και προς την εταιρία για το 2015 υπολογίστηκε σε 21.8 χιλιόμετρα/ ημέρα.

Αξίζει να σημειωθεί σχετικά ότι η πρακτική της συν-μετακίνησης οδηγεί σε αποφυγή δημιουργίας ρύπων για την μετακίνηση του προσωπικού που το 2015 ανήλθε σε 51,4 t. CO₂ eq.

Η εταιρία δεσμεύεται να συνεχίσει τις δράσεις για την μείωση των ρύπων από την μετακίνηση του προσωπικού, όπως και τα ειδικά κίνητρα και την επιβράβευση σε εργαζόμενους που θα συμβάλουν στη μείωση των ρύπων.

Έρευνα Ικανοποίησης Προσωπικού

Με σκοπό την διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των ανθρώπων που εργάζονται στην Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. διεξαγάμε κάθε δύο χρόνια έρευνα ικανοποίησης του προσωπικού με τη μέθοδο του online ανώνυμου ερωτηματολογίου. Η τελευταία έρευνα πραγματοποιήθηκε τέλος Οκτωβρίου του 2015 και παρουσιάστηκε αρχές του 2016. Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων όσον αφορά το αντικείμενο εργασίας τους, την εταιρική δικαιοσύνη, τις αμοιβές-παροχές, τις εργασιακές συνθήκες, τις σχέσεις με συναδέλφους και προϊστάμενους, ώστε να αναβαθμιστεί ολόένα και περισσότερο η ποιότητα και η διαφάνεια της εργασίας. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε όλους τους 265 εργαζομένους των εσωτερικών υπηρεσιών των κεντρικών γραφείων στις 19

Οκτωβρίου 2015 από το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού με καταληκτική ημερομηνία παράδοσης στις 23 Οκτωβρίου 2015.

Στην έρευνα περιέχονταν 37 ερωτήσεις σχετικές με τα παραπάνω θέματα. Υπήρχε επιπλέον και η δυνατότητα γραπτών σχολίων αναφορικά με νέες ιδέες και προτάσεις οι οποίες θα βελτιώσουν τις συνθήκες εργασίας στην εταιρία.

Τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης των εργαζομένων παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω:

Αντικείμενο Εργασίας: 37% των ερωτηθέντων δήλωσε πως είναι πολύ ικανοποιημένο από το αντικείμενο εργασίας του, ενώ το 49% αρκετά ικανοποιημένο.

Ωράριο: 40% των εργαζομένων δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από το ωράριο εργασίας, ενώ το 53% αρκετά ικανοποιημένο.

Συνάδελφοι: 44% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο από τις σχέσεις του με συναδέλφους, ενώ το 49% δήλωσε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένο.

Προϊστάμενοι: 39% των εργαζομένων υποστηρίζει πως είναι πολύ ικανοποιημένοι από τον προϊστάμενο, ενώ το 38% αρκετά ικανοποιημένο.

Δικαιοσύνη: 39% των εργαζομένων υποστηρίζει πως η Διοίκηση φέρεται πολύ δίκαια, ενώ το 53% ότι φέρεται αρκετά δίκαια.

Ηγεσία: 69% των εργαζομένων εμπιστεύεται πολύ την Διοίκηση, ενώ το 30% αρκετά ότι θα πετύχει τους στόχους της.

Η φιλοσοφία μας στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη συνεχή ενθάρρυνση και παρότρυνση των ανθρώπων της για κατάρτιση επιμόρφωση και ανάπτυξη πρωτοβουλιών ενώ παράλληλα εναρμονίζεται με τη γενικότερη προσπάθειά μας για διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται και αναγνωρίζει την προσπάθεια του κάθε εργαζομένου της για ποιοτική εξέλιξη και αναβάθμιση.

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, έχουμε μάθει να είμαστε μια οικογένεια που στηρίζει ενεργά και ουσιαστικά κάθε μέλος αυτής, τόσο σε ευχάριστες όσο και σε δύσκολες στιγμές της ζωής του επενδύοντας σε αυτόν με κάθε δυνατό τρόπο.



Περιβάλλον

Στην έκθεση της διακυβερνητικής επιτροπής για την κλιματική αλλαγή, για το 2015, παρατηρούμε ότι οι εξελίξεις στο παγκόσμιο περιβάλλον εξακολουθούν να είναι κρίσιμες.

- Σύμφωνα με την έκθεση, σε πολλές περιοχές, το λιώσιμο του χιονιού και του πάγου μεταβάλλουν τα συστήματα του νερού, που επηρεάζουν τους υδάτινους πόρους από την άποψη της ποσότητας και της ποιότητας. Οι παγετώνες συνεχίζουν να συρρικνώνονται σχεδόν σε όλο τον κόσμο λόγω της κλιματικής αλλαγής που επηρεάζει την απορροή των υδάτινων πόρων.

- Πολλά είδη ζώων γλυκού νερού και θαλάσσια είδη έχουν μετακινηθεί - εκτοπιστεί από τις φυσικές τους γεωγραφικές περιοχές. Πρόσφατες εξαφανίσεις ειδών αποδίδονται στην κλιματική αλλαγή.
- Πολλές μελέτες που καλύπτουν ευρύ φάσμα καλλιεργειών, δείχνουν ότι οι αρνητικές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στην απόδοση των καλλιεργειών έχουν ήδη αρχίσει να γίνονται ορατές.
- Η παγκόσμια επιβάρυνση της ανθρώπινης κακής υγείας, από την κλιματική αλλαγή είναι σχετικά μικρή σε σύγκριση με τις επιδράσεις των άλλων στρεσογόνων παραγόντων. Παρόλα αυτά η κλιματική αλλαγή αναμένεται να αρχίζει να επηρεάζει αρνητικά την υγεία του μέσου ανθρώπου.

Οι κίνδυνοι που αφορούν το κλίμα επιδεινώνει άλλους στρεσογόνους παράγοντες, συχνά με αρνητικά αποτελέσματα για την επιβίωση, ειδικά για τους ανθρώπους που ζουν σε συνθήκες φτώχειας.

- Η κλιματική αλλαγή δημιουργεί συγκρούσεις και βία ενώ προκαλεί διαμάχες και γεωπολιτικές εντάσεις.
- Οι παγκόσμιες οικονομικές επιπτώσεις από την κλιματική αλλαγή είναι δύσκολο να εκτιμηθούν. Παρόλα αυτά, μια πρώτη εκτίμηση για τις παγκόσμιες ετήσιες οικονομικές απώλειες για την επιπλέον αύξηση της θερμοκρασίας κατά 2 °C είναι μεταξύ 0,2 και 2,0% των παγκόσμιων εσόδων. Οι απώλειες θα επιταχύνονται με τη μεγαλύτερη αύξηση της θερμοκρασίας.

Η υπηρεσία για το Ευρωπαϊκό περιβάλλον (EEA) στην έκθεση της για το περιβάλλον του 2014, προσδιόρισε την μετάβαση σε μια πράσινη οικονομία, ως μια βασική και απαραίτητη προτεραιότητα. Η EEA καθόρισε την έννοια της πράσινης οικονομίας ως μια οικονομία που οι περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές πολιτικές- καινοτομίες, θα επιτρέψουν στην κοινωνία να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τους πόρους, ενισχύοντας την ανθρώπινη ευημερία, διατηρώντας παράλληλα τα φυσικά συστήματα που μας διατηρούν στην ζωή.

Η αντίληψη αυτή αντικατοπτρίζεται στο πρόγραμμα Δράση για το Περιβάλλον (EAP) για το 2020 (7ο EAP) με τίτλο «Ζώντας καλά, εντός των ορίων του πλανήτη μας». Το 7ο EAP προωθεί τους νέους τρόπους σκέψης και την καινοτομία, προκειμένου να συνειδητοποιήσουμε ένα φιλόδοξο όραμα για το 2050. Οι βασικές διαστάσεις της έννοιας της πράσινης οικονομίας αντικατοπτρίζονται σε τρεις προτεραιότητες του 7ου EAP «να προστατεύει, να διατηρεί και να ενισχύει το ευρωπαϊκό φυσικό περιβάλλον.

Στην έκθεση ως σημαντικά ευρήματα αναφέρονται:

- Συνολικά, οι περιβαλλοντικές πιέσεις από τη χρήση των πόρων στην Ευρώπη φαίνεται να μειώνονται (κυρίως για το νερό και την ενέργεια), αν και μεγάλες περιφερειακές διαφορές εξακολουθούν να υφίστανται.
- Η ζήτηση των τροφίμων στην Ευρώπη και η κατανάλωση κρέατος φαίνεται μάλλον να σταθεροποιείται, και η μέση αύξηση των σιτηρών επισημαίνει την αύξηση παραγωγικότητας των πόρων.
- Στην περίπτωση του νερού, το συνολικό ποσοστό άντλησης μειώνεται, αλλά υπάρχουν σημαντικές περιφερειακές διαφορές. Τα στοιχεία σχετικά με τις παραβάσεις σε παροχή πόσιμου νερού λείπουν, αλλά η οξεία έλλειψη νερού παραμένει ένα σημαντικό θέμα σε κάποιες (ιδιαίτερα της νότιας Ευρώπης) περιοχές. Αυτή η κατάσταση είναι πιθανό να επιδεινωθεί από την κλιματική αλλαγή.
- Όσον αφορά τη χρήση της ενέργειας, οι δείκτες συντείνουν στη μείωση των περιβαλλοντικών πιέσεων, με την ενεργειακή απόδοση και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας να αυξάνονται, και οι εκπομπές μειώνονται.



Η Ευρωπαϊκή Πίστη, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, αντιλαμβάνεται την αειφόρο ανάπτυξη ως μια προσπάθεια οικοδόμησης μιας πιο ανταγωνιστικής οικονομίας χαμηλών ρύπων που κάνει αποτελεσματική και βιώσιμη χρήση των πόρων της, λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος. Η μείωση των εκπομπών, μέσω της χρήσης νέων πράσινων βιώσιμων τεχνολογιών και μεθόδων ελέγχου, σημαίνει για εμάς αποτροπή της απώλειας βιοποικιλότητας και μέριμνα για την προστασία των οικοσυστημάτων.

Συγκεκριμένα, η εταιρία μας ενστερνίζεται την ιδέα της βιώσιμης ανάπτυξης, όπως αναπτύχθηκε τον Σεπτέμβριο του 2002 στην διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών στην Αφρική: Johannesburg Declaration on Sustainable Development και περιβάλλοντος και Ανάπτυξης και Περιβαλλοντική Ευαισθησία, όπως αναπτύχθηκε στο Ρίο Ντε Τζανέιρο τον Ιούνιο του 1992: Rio Declaration on Environment and Development. Η πρωτοβουλία προσαρμογής σε νέα πρότυπα εταιρικής συμπεριφοράς είναι βήμα στρατηγικό, όχι επικοινωνιακό. Για το λόγο αυτό, θέτουμε νέα όρια στις δραστηριότητες μας, περιορίζουμε το ανθρακικό μας αποτύπωμα και δημοσιοποιούμε τα αποτελέσματα των δράσεων μας, αποδεικνύοντας απτά την δέσμευσή μας στην βιώσιμη ανάπτυξη με διαφάνεια και υπευθυνότητα. Η κατηγορία περιβάλλον καλύπτει περιβαλλοντικές επιπτώσεις που σχετίζονται με τις εισροές (όπως ενέργεια, υλικά και νερό) και εκροών (όπως ενέργεια, εκπομπές, υγρά και στερεά απόβλητα). Επιπλέον, καλύπτει τη βιοποικιλότητα, τις μεταφορές, τα προϊόντα και τις επιπτώσεις που συνδέονται με υπηρεσίες, καθώς και τα ζητήματα της περιβαλλοντικής συμμόρφωσης και των σχετικών περιβαλλοντικών δαπανών.

Στηρίζουμε τις Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, Βοηθάμε στη μείωση των εκπομπών ρύπων

Οι ουσιώδεις πτυχές προέκυψαν από την ειδική για την εταιρία Ευρωπαϊκή Πίστη σχετική διερεύνηση μεταξύ των κύριων ενδιαφερομένων μερών (stakeholders) και είναι εκείνες που βρέθηκαν σε πρώτο βαθμό άμεσα εξαρτώμενες από τις δραστηριότητες της εταιρίας.

Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, οι ουσιώδεις περιβαλλοντικές πτυχές - σε σχέση με την CORE επιλογή // η επιλογή του ΠΥΡΗΝΑ για το επίπεδο

αναφοράς του Βιώσιμου Απολογισμού της σε συνδυασμό με το κλάδο δραστηριοποίησής της και τα ευρήματα για τις ουσιώδεις πτυχές - είναι:

1. Υλικά (εν μέρει)
2. Ενέργεια
3. Εκπομπές

Σύμφωνα με τις οδηγίες GRI G4 για την "In Accordance – CORE" επιλογή αρκεί η δημοσιοποίηση ενός

δείκτη κάθε πτυχής που εντοπίζεται ως ουσιώδης. Η εταιρία ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ έχοντας αυξημένη ευαισθησία για το περιβάλλον παρακολουθεί, διαχειρίζεται και δημοσιοποιεί όλους τους δείκτες των πτυχών ΕΝΕΡΓΕΙΑ και ΕΚΠΟΜΠΕΣ. Δείτε την αναλυτική παρουσίαση αυτών στο **Παράρτημα Απολογισμού Βιωσιμότητας 2015, Ειδικές τυπικές δημοσιοποιήσεις, Κατηγορία: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

Χαμηλότερες καταναλώσεις σημαίνει χαμηλότερες εκπομπές...

Μέτρηση Αερίων Εκπομπών CO2

Για τρίτη συνεχόμενη φορά είμαστε η μοναδική ασφαλιστική εταιρία και ένας από τους ελάχιστους Ομίλους του Χρηματιστηρίου Αθηνών που ανέλαβε την υποχρέωση απέναντι στην κοινωνία να μετρήσει την παραγωγή των αερίων εκπομπών, των ρύπων που παράγονται από την λειτουργία της. Η συγκεκριμένη μέτρηση θα μας βοηθήσει να γίνουμε καλύτεροι, συμβάλλοντας σε στοχευόμενες δράσεις και ενέργειες για την μείωση αυτών. Οι συνολικές εκπομπές και των τριών εταιριών του Ομίλου για το 2015 παρουσιάζονται λεπτομερώς παρακάτω:

Εκπομπές Αερίων Θερμοκηπίου ανά Πηγή, περίοδος 2015

Οι τιμές είναι σε
t CO2 eq

	ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΡΕΥΜΑ	ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ	ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ			ΣΥΝΟΛΟ
				ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΑ	ΧΑΡΤΙ & ΤΟΝΕΡ	
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ	870,9	100,9	128,9	31,5	9,4	88,4	1.230,1
ΑΕΔΑΚ	26,2	3,0	6,7	0,6	0,0	2,8	39,3
ALTER EGO	355,1	66,5	6,6	28,3	0,0	0,9	457,4
ΟΜΙΛΟΣ	1.252,3	170,4	142,2	60,4	9,4	92,1	1.726,8

Είναι ενδιαφέρον να συγκρίνουμε τις επιδόσεις αυτές με εκείνες του 2014. Αυτό μπορεί να γίνει άμεσα για την εταιρία ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ για την οποία υπάρχουν τα σχετικά στοιχεία

	ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΡΕΥΜΑ	ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ	ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ			ΣΥΝΟΛΟ
				ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΑ	ΧΑΡΤΙ & ΤΟΝΕΡ	
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ	976,9	137,9	131,9	38,9	9,9	102,9	1.398,4

Είναι φανερό και από τον παρακάτω πίνακα ότι έχουν επιτευχθεί μειώσεις των εκπομπών για κάθε μία από τις πηγές εκπομπών που συνεισφέρουν σε αυτές.

	ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΡΕΥΜΑ	ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ	ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ			ΣΥΝΟΛΟ
				ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΑ	ΧΑΡΤΙ & ΤΟΝΕΡ	
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ	106,0	37,0	3,0	7,4	0,5	14,4	168,3

Οι στόχοι που είχαμε θεσπίσει την προηγούμενη χρονιά επετεύχθησαν και μάλιστα με τεράστια επιτυχία και οριζόντια. Αυτό είναι πολύ σημαντικό διότι αποδεικνύει ότι οι πολιτικές της εταιρίας για την διαχείριση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, με στόχο την μείωση, είναι κατάλληλες για αυτό το στόχο, αποτελεσματικές και όντως καλύπτουν τις πτυχές της λειτουργίας που αποτελούν βασικές πηγές παραγωγής - δημιουργίας εκπομπών.

Επιπλέον προκύπτει ότι πέραν των μέτρων για την μείωση που αφορούν στις υποδομές, η ταυτόχρονη μείωση και των υπόλοιπων πηγών εκπομπών

υποστηρίζεται και από τη στάση της διοίκησης όπως πχ με την παροχή κινήτρων και επιβράβευση των εργαζομένων που αποφασίζουν να κινηθούν «οικολογικά» στις μετακινήσεις από και προς την εργασία τους αλλά και από τη στάση του προσωπικού που έχει ενστερνισθεί τη στόχευση αυτή, την έχει αγκαλιάσει και την προωθεί.

Δείγμα ένδειξης αυτών είναι η πρακτική της συν-μετακίνησης (carpooling), για την οποία η Διοίκηση παροτρύνει το προσωπικό, και που η ανταπόκριση του προσωπικού σε αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να λειτουργήσει αυτή η πρακτική



αποτελεσματικά κάτι τι οποίο συνετέλεσε στο να αποφευχθούν εκπομπές 51,4 t. CO2 eq CO2 eq..

Για το αποτέλεσμα της μείωσης των εκπομπών της μετακίνησης του προσωπικού, σε ειδική τελετή στα γραφεία της εταιρίας, βραβεύτηκαν τα στελέχη της εταιρίας με την χαμηλότερη κατανάλωση ρύπων. (κίνηση με ποδήλατο, car pooling, MMM κτλ).

Η Διοίκηση της εταιρίας δεσμεύεται για συνέχιση της σχετικής προσπάθειας και το 2016

Η ανάλυση των εκπομπών, ανά είδος κατανάλωσης θα είναι διαθέσιμη σε ειδική έκθεση, η οποία θα δημοσιευτεί προσεχώς στην ιστοσελίδα της εταιρίας (www.euroaikipisti.gr).

Ενεργειακή Αναβάθμιση Κεντρικού Κτιρίου

Έχει υπολογισθεί διεθνώς ότι τα κτίρια αποτελούν τον πιο ενεργοβόρο καταναλωτή, η χρήση – λειτουργία των κτιρίων είναι υπεύθυνη για το 38% των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, ποσοστό μεγαλύτερο από αυτό των μεταφορών (26%) και της βιομηχανίας (33%). Για την Ελλάδα, έχει υπολογισθεί ότι τα κτίρια καταναλώνουν το 40% της τελικής ενέργειας, συμβάλλοντας άμεσα ή έμμεσα σε πολύ μεγάλο βαθμό στις εκπομπές του CO2. Επιπρόσθετα, έρευνα του Οργανισμού Κοινωνικής Ευθύνης (Ethical Junction Organization) το 2010 σε 10.000 επιχειρήσεις της Ε.Ε. έδειξε ότι το 46% της ηλεκτρικής ενέργειας καταναλώνεται εκτός των ωραρίων εργασίας των εταιριών αυτών. Το συγκεκριμένο ποσοστό οφείλεται σε μηχανήματα, υπολογιστές, φώτα και οποιαδήποτε άλλη ηλεκτρική συσκευή, η οποία δεν τερματίζει την λειτουργία της μετά το πέρας του ωραρίου των εργαζόμενων.

Η μείωση του ανθρακικού μας αποτυπώματος, στο πλαίσιο της προσπάθειας βελτίωσης του ενεργειακού μας προφίλ, ήταν πρόκληση για την Ευρωπαϊκή Πίστη. Ως εκ τούτου, η επένδυση το 2011 σε Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Ενέργειας για τη μείωση της ενεργειακής μας κατανάλωσης ανά θέση εργασίας ήταν βήμα στρατηγικό. Ειδικότερα, για κάθε εργαζόμενο και πολυμηνύμα στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας δημιουργήθηκε ενεργειακό προφίλ, βάσει του οποίου καθορίστηκαν οι ενεργειακές του ανάγκες. Κάθε συσκευή που καταναλώνει ενέργεια δέχθηκε χρονοπρογραμματισμό, ώστε να τερματίζει την λειτουργία της αυτόματα μετά το πέρας του ωραρίου των

εργαζόμενων.

Από το 2011, η προσπάθεια ενίσχυσε την περιβαλλοντική μας ευαισθησία και μείωσε το ανθρακικό αποτύπωμα κάθε θέσης εργασίας των κεντρικών γραφείων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Συγκεκριμένα για το 2015 η μείωση που επετεύχθη (χωρίς να υπολογίζεται εκείνη που συνδέεται με την κατανάλωση φωτισμού) ήταν 30% (μείωση 307 kw / εβδομάδα) προοδευτικά μέσω fine tuning. Το αποτέλεσμα μας ικανοποίησε ιδιαίτερα, αλλά δεν σταματούμε εκεί, καθώς υπάρχουν περισσότερα περιθώρια βελτίωσης και περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης. Το συγκεκριμένο σύστημα τροποποιείται κάθε χρόνο και βασίζεται στις ανάγκες της εταιρίας για χαμηλότερη κατανάλωση ενέργειας και υψηλότερη απόδοση.

Κάθε χρόνο βάζουμε περισσότερα όρια στην εταιρική μας συμπεριφορά, γινόμαστε πιο υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες και αλλάζουμε τον τρόπο που εργαζόμαστε. Στόχος μας είναι να γινόμαστε πιο ανταγωνιστικοί, δηλαδή με λιγότερους (ενεργειακούς) πόρους να πετυχαίνουμε υψηλότερους στόχους, να δημοσιοποιούμε τα αποτελέσματα με χαρακτήρα διαφάνειας, ενώ παράλληλα να διατηρούμε υψηλό το επίπεδο παραγωγικότητας

Επένδυση στις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Η εταιρία, πιστή στις αρχές της, για την στήριξη και ανάπτυξη των Α.Π.Ε. ως μέσο βιώσιμης ανάπτυξης, τον Οκτώβριο του 2012, υπέγραψε σύμβαση πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας με το Δίκτυο της ΔΕΗ (ΔΕΣΜΗΕ), έπειτα από την επένδυσή της σε πάγιο εξοπλισμό 130 φωτοβολταϊκών συστημάτων. Η ενέργεια της εταιρίας, για τη δημιουργία φωτοβολταϊκού πάρκου στην ταράτσα του κτιρίου που στεγάζει τα κεντρικά γραφεία (Europlaza), εντάσσεται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων μείωσης του συνολικού ανθρακικού αποτυπώματος, μέσω της χαμηλότερης εξάρτησης του δικτύου από ρυπογόνες πηγές ηλεκτροδότησης. Η συνολική παραγωγή ρεύματος από τις Α.Π.Ε. της εταιρίας έφθασαν για το 2015 τις 34.900 kWh που αντιστοιχεί σε μείωση, μέσω αποφυγής, εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου κατά 31,9 t CO2 eq.



Σπύρος Ελευθεράκος
Hard Services Manager
Alter Ego Facilities Management

Η τεχνική συντήρηση και διαχείριση των κτιριακών εγκαταστάσεων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, καθώς και τα προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από την ομάδα της τεχνικής συντήρησης, στοχεύουν στη προστασία του περιβάλλοντος, τη βέλτιστη και οικονομικότερη λειτουργία των εγκαταστάσεων (υψηλότερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους), την αύξηση του κύκλου ζωής του ενεργού εξοπλισμού, καθώς και στην περαιτέρω αναβάθμιση της αξίας των ακινήτων. Η βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων, η άμεση αποτύπωση ελαττωματικών σημείων και η έγκαιρη παρέμβαση για τη διόρθωσή τους συμβάλλουν στην επίτευξη ενός άρτιου εργασιακού περιβάλλοντος





Επένδυση σε Led Lighting

Στο παραπάνω πλαίσιο εντάσσεται η δέσμευση που είχε δώσει η εταιρία, για αντικατάσταση όλων των ενεργοβόρων λαμπτήρων που βρίσκονται στα κεντρικά μας γραφεία (Λεωφ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι) με λαμπτήρες led νέας γενιάς. Η δέσμευση της εταιρίας απαίτησε κεφάλαια πρωτόγνωρα για πάγιες εγκαταστάσεις, τα οποία προϋποθέτουν ρευστότητα και υγιή ανάπτυξη, ικανή να εγγυηθεί τις αποσβέσεις μιας μεγάλης επένδυσης.

Ειδικότερα, το έργο του ενεργειακού εκσυγχρονισμού των κεντρικών γραφείων της εταιρίας ξεκίνησε το 2012 με την αντικατάσταση των λαμπτήρων σε 2 ορόφους των κεντρικών γραφείων, και συνεχίστηκε έως το τέλος του 2013 για την πλήρη αντικατάσταση (μέχρι και των εξωτερικών λαμπτήρων προβολής). Εκτιμάται πως η μείωση του εκλυόμενου διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρά θα είναι της τάξης των 31 τόνων / έτος (υπολογισμός με τη μεθοδολογία του GreenHouse Gas Protocol, βάση της οποίας 1 MWh κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας εκλύει 0,812 tn CO₂), ενώ η εξοικονόμηση των ενεργειακών πόρων αγγίζει το 54%.

Η σημαντικότητα του έργου δεν έγκειται μόνο στην εξοικονόμηση πολύτιμων πόρων, στη μείωση της τοπικής θερμοκρασίας στα γραφεία και στη διαμόρφωση καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος λόγω αυξημένης φωτεινότητας, αλλά και στο γεγονός ότι η συγκεκριμένη αλλαγή επηρέασε άμεσα το ενεργειακό προφίλ της εταιρίας, χωρίς να δυσχεραίνει τον τρόπο εργασίας των εργαζομένων. Η αλλαγή, δηλαδή, στον εργασιακό χώρο έγινε δεκτή από τους εργαζόμενους με θέρμη, λόγω των ωφελειών στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού.

Μείωση στην κατανάλωση νερού

Η ανθρωπότητα των περίπου 7 δις ανθρώπων βιώνει τις τελευταίες δεκαετίες μια πολύ ιδιαίτερη κρίση: την κρίση του πόσιμου ύδατος. Είναι γνωστό ότι το γλυκό νερό στον πλανήτη σπανίζει: μόλις το 0,1% των υδάτων ανήκουν σε αυτή την κατηγορία. Η συμμετοχή του νερού είναι καθοριστική σε κάθε έκφανση της ανθρώπινης δραστηριότητας, καθώς είναι παρόν από την καθημερινότητα που βιώνουμε όλοι μέχρι την παραγωγή τροφίμων, τη βιομηχανική

παραγωγή, ακόμα και την παραγωγή ενέργειας. Τελευταία πληθαίνουν οι πιέσεις διεθνών φορέων, ΜΚΟ και κυβερνήσεων αναπτυσσόμενων χωρών για την αναγνώριση του δικαιώματος στο νερό, ως ισότιμο των άλλων θεμελιωδών ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Για το συγκεκριμένο λόγο η δεκαετία 2005 έως 2015 έχει ονομαστεί από τον ΟΗΕ «Water for Life», με ζητούμενο το αυτονόητο: Νερό για όλους.

Στο πλαίσιο της Βιωσιμότητας, οι υπεύθυνες εταιρίες προσπαθούν από σεβασμό στις ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες να μειώσουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμά τους με ενέργειες που έχουν στόχο τόσο τη μείωση της κατανάλωσης του πολυτιμότερου πόρου (νερό), όσο και την ευαισθητοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Πίστη συμβάλλει ενεργά στον 8ο στόχο της Χιλιετίας (Water Scarcity Issue), για τους οποίους στόχους η εταιρία έχει εκδηλώσει από την έναρξη της δημοσιοποίησης των Απολογισμών Βιωσιμότητας (2011) την υποστήριξή της και εξακολουθεί να στηρίζει με την υπεύθυνη στάση της. Ειδικότερα, στο τέλος του 2012, η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην εγκατάσταση συστημάτων διπλού πώματος στις υδραυλικές εγκαταστάσεις των χώρων παροχής ύδρευσης, καθώς και σε συστήματα παροχής νερού με φωτοκύτταρα για μειωμένη κατανάλωση, τις οποίες συντηρεί και χρησιμοποιεί μέχρι και σήμερα.

Περισσότερα από 7 δις άνθρωποι ζουν στον πλανήτη και παράγουν εκατομμύρια τόνους σκουπιδιών κάθε μέρα. Ένα μέρος από αυτά θα χρειαστεί χιλιάδες χρόνια για να αποδομηθεί, άλλο μέρος επηρεάζει την υγεία και όλα μαζί καταλαμβάνουν πάρα πολύ χώρο. Συχνά προέρχονται από μη ανανεώσιμα υλικά όπως το πετρέλαιο και ορισμένα μέταλλα. Η ανακύκλωση προσφέρει λύση στα παραπάνω προβλήματα. Τα οφέλη της ανακύκλωσης είναι γνωστά και πλήρως τεκμηριωμένα. Η ανακύκλωση συμβάλλει στη βιώσιμη ανάπτυξη από την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική πλευρά της. Ειδικότερα, αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη διαχείριση των αποβλήτων διότι επιτυγχάνει οικονομικά οφέλη, συμβάλλει στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων, μειώνοντας τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, και διασφαλίζει κοινωνική ισότητα και θέσεις εργασίας.



Στις χώρες της ΕΕ, το 42% των επεξεργασμένων αστικών αποβλήτων είτε ανακυκλώθηκε, είτε κομποστοποιήθηκε (27% και 15% αντιστοίχως), το 34% ενταφιάστηκε και το 24% αποτεφρώθηκε σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat. Την ίδια χρονιά, στην Ελλάδα ανακυκλώθηκε το 16%, κομποστοποιήθηκε το 2% και ενταφιάστηκε το 82% των αστικών αποβλήτων. Η Ελλάδα καταλαμβάνει τις πρώτες θέσεις στην ΕΕ, όσον αφορά την ταφή των απορριμμάτων, μετά τη Ρουμανία (99%), τη Μάλτα (87%), την Κροατία (85%) και τη Λετονία (84%). Τα υψηλότερα ποσοστά επεξεργασίας αστικών αποβλήτων στην ΕΕ (ανακύκλωση ή κομποστοποίηση) καταγράφονται στη Γερμανία (65%), στην Αυστρία (62%), στο Βέλγιο (57%) και στην Ολλανδία (50%). Όσο αφορά στην αποτέφρωση αποβλήτων, τα μεγαλύτερα ποσοστά, σημειώνονται στη Δανία και τη Σουηδία (52%), στην Ολλανδία (49%), στο Βέλγιο (42%) και στο Λουξεμβούργο (36%).

Η Eurostat, υπολογίζει ότι κάθε κάτοικος στην ΕΕ παράγει περίπου 492 κιλά σκουπιδιών το χρόνο, ενώ στην Ελλάδα αναλογούν περίπου 503 κιλά σκουπιδιών, ανά κάτοικο. Το μεγαλύτερο όγκο σκουπιδιών παράγουν ετησίως οι Δανοί (668 κιλά ανά κάτοικο), οι Κύπριοι (663 κιλά), οι Λουξεμβούργοι (662 κιλά) και οι Γερμανοί (611 κιλά). Βασικός λόγος της μεγάλης αναλογίας σκουπιδιών ανά κάτοικο στην Ελλάδα, είναι ότι δεν υπάρχουν για τους πολίτες και τις εταιρίες κίνητρα να συμμετέχουν σε προγράμματα ανακύκλωσης. Όμως, τα κίνητρα αν δεν δίνονται από το κράτος θα πρέπει να ανακαλύπτονται και να εγγυώνται από τους υπεύθυνους εταιρικούς πολίτες. Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, στις αρχές του 2012, ξεκινήσαμε ένα πρόγραμμα ανακύκλωσης στα κεντρικά μας γραφεία με στόχο τα όποια έσοδα προκύπτουν από τη συλλογή και πώληση χαρτιού, πλαστικού, αλουμινίου να δίδονται σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (από τις αρχές του 2013, ξεκίνησε η συνεργασία με το Ίδρυμα «Ελπίδα»).

Η σημασία της ανακύκλωσης για τους εργαζόμενους της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, συμπυκνώνεται στα παρακάτω σημεία:

- Μειώνονται τα απορρίμματα και τα προβλήματα διαχείρισής τους.
- Εξοικονομούνται ενέργεια και φυσικοί πόροι, που λαμβάνονται συνεχώς από τη φύση και επιτυγχάνεται η μακροπρόθεσμη πτώση (ή μη αύξηση) των τιμών των προϊόντων, καθώς δεν

απαιτείται εκ νέου παραγωγή πρώτης ύλης.

- Μειώνεται η ρύπανση της ατμόσφαιρας, του εδάφους και των υπόγειων υδάτων.
- Εξοικονομείται η ενέργεια που απαιτείται για την κατασκευή όλων των προαναφερθέντων αντικειμένων.
- Δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας σε τομείς βιώσιμων ενεργειών.
- Ανακυκλώνοντας 1 τόνο χαρτιού εξοικονομούνται 17 δέντρα και 40.000 λίτρα νερού, μειώνεται κατά 95% η ατμοσφαιρική ρύπανση και εξοικονομούνται 130-170 κιλά πετρέλαιο.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, από την αρχή της προσπάθειας της ολοκληρωμένης διαχείρισης των απορριμμάτων της (2012), έχει καταφέρει να ανακυκλώνει κάθε μήνα περίπου 1.268 κιλά υλικών (χαρτί, αλουμίνιου, πλαστικό). Συγκεκριμένα, για το 2015 ο Όμιλος ανακύκλωσε 15,86 τόνους. Είμαστε υπερήφανοι γιατί κάθε τόνος απορριμμάτων που ανακυκλώνεται έχει προστιθέμενη αξία, τόσο για εμάς και τους γύρω μας (ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες), όσο και για τα παιδιά μας. Η αλληλεγγύη των γενεών δεν είναι αίτημα που αφορά μόνο τον ασφαλιστικό χώρο, αλλά προϋπόθεση για ένα βιώσιμο αύριο. Σε αυτή την προσπάθεια, πρέπει συμβάλλουμε όλοι μας.

Επιβράβευση των εργαζομένων για την κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία τους

Η Διοίκηση της Εταιρίας βράβευσε, σε ειδική τελετή, τους εργαζόμενους με τη μεγαλύτερη συνεισφορά στην τράπεζα αίματος που διατηρεί η Ευρωπαϊκή Πίστη. Αξίζει να σημειωθεί ότι το προσωπικό της Εταιρίας, μέχρι σήμερα, έχει προσφέρει περισσότερες από 560 φιάλες αίματος. (Ελένη αν μπορείς στην πιο κάτω φωτογραφία να μην φαίνεται το κοινό)

Στην ίδια τελετή, επιβραβεύθηκαν και οι εργαζόμενοι με τη χαμηλότερη καθημερινή ενεργειακή κατανάλωση στις μετακινήσεις τους, επιλέγοντας εναλλακτικούς τρόπους μεταφοράς (Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, ποδήλατο, Car Pooling). Η Ευρωπαϊκή Πίστη υπερήφανο μέλος της κοινότητας των Green Angels

Η Ευρωπαϊκή Πίστη το 2015, ανακοίνωσε την ενεργό συμμετοχή της στην πρώτη Ελληνική κοινότητα περιβαλλοντικά υπεύθυνων επιχειρήσεων, με τον διακριτικό τίτλο Green Angels.



Η κοινότητα των Green Angels τελεί υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας, αλλά και του Ομίλου Χρηματιστηρίων Αθηνών. Στόχος της πρωτοβουλίας αυτής είναι η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της χώρας μέσα από τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης και με την ταυτόχρονη προστασία των Ελληνικών δασών.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη συμμετέχει ως «Πράσινος Άγγελος» και δεσμεύεται να προχωρήσει στη διαμόρφωση ενός πλάνου Ενεργειών και την Υλοποίηση ενός Στρατηγικού πλαισίου, με στόχο τη μείωση του ενεργειακού της αποτυπώματος, μέσω έργων μείωσης κόστους, βελτίωσης διαδικασιών, εκπαίδευσης και περιβαλλοντικής διαχείρισης. Συγκεκριμένα, το προσωπικό του Ομίλου συμμετείχε μαζικά σε όλες τις δράσεις των Green Angels μέσα στο 2015.

Ανταποδοτική Ανακύκλωση

Το πρόγραμμα ανακύκλωσης εκπονείται από την Alter Ego A.E. στους χώρους του Ομίλου για ίδιον όφελος αλλά και στους πελάτες της, και είναι με τη μέθοδο της Διαλογής Στη Πηγή, έτσι ώστε να διασφαλίζονται υψηλά ποσοστά ανακύκλωσης και καθαρότητας των υλικών.

Πιο αναλυτικά, σε κεντρικούς χώρους των κτιρίων και σε προσβάσιμα μέρη για όλους τους εργαζόμενους δημιουργούμε τα λεγόμενα «Green Points» στα οποία τοποθετούνται οι προτεινόμενοι κάδοι ανακύκλωσης για χαρτί, πλαστικό και αλουμίνιο.

Η ALTER EGO αναλαμβάνει εκπαιδεύει το προσωπικό του πελάτη, καθώς επίσης και κάθε εμπλεκόμενο (π.χ. του συνεργείου καθαρισμού), με προγράμματα ενημέρωσης και πληροφόρησης, προγράμματα ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και αφύπνισης.

Η επιτυχία και η αύξηση ανακυκλώσιμων υλικών έγκειται στη σωστή διαλογή η οποία μπορεί να επιτευχθεί σε μεγάλο ποσοστό όταν οι εργαζόμενοι της επιχείρησης γνωρίζουν τα υλικά που μπορούν να ανακυκλώσουν.

Στο τέλος κάθε οικονομικού έτους και ανάλογα με τις παραγόμενες ποσότητες ανά υλικό, ο πελάτης έχει οικονομικά οφέλη ανά τόνο υλικού.

Τέλος, ο πελάτης λαμβάνει βεβαίωση Ανακύκλωσης για τα υλικά που ανακυκλώθηκαν στους χώρους του, την οποία μπορεί να χρησιμοποιήσει είτε στον Εταιρικό Απολογισμό Βιωσιμότητας είτε και στο ISO 14001.

Τμήμα WASTE MANAGEMENT της Alter Ego A.E.

Η θυγατρική Εταιρία του Ομίλου, ALTER EGO εξειδικεύεται στη διαχείριση αποβλήτων και ανακυκλώσιμων υλικών συνάπτοντας σημαντικές συνεργασίες με ένα μεγάλο πελατολόγιο. Η εταιρία διαθέτει άδεια στην έδρα της για τη δραστηριότητα συλλογής και μεταφοράς στερεών μη επικινδύνων αποβλήτων, με Αρ. Πρ. Φ 6802/4780/ΠΕΡΙΒ-ΣΑ/2013 και είναι καταχωρημένη στο ανάλογο μητρώο

Σκοπός της ALTER EGO είναι η προώθηση της υπηρεσίας ανακύκλωσης σε συνδυασμό με την εταιρική Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα του πελάτη της σε θέματα βιωσιμότητας και κοινωνικής ευθύνης. Για το σκοπό αυτό, απασχολεί έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα περιβάλλοντος και εξοικονόμησης ενέργειας, το οποίο είναι σε θέση κάθε φορά να προτείνει το κατάλληλο σχεδιασμό ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρίας και του κάθε πελάτη.

Ανθρακική ουδετεροποίηση της ιστοσελίδας μας

Η λειτουργία της ιστοσελίδας μας (ηλεκτρονικές σελίδες) είναι υπεύθυνη για την εκπομπή αερίων του θερμοκηπίου λόγω της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Η Ευρωπαϊκή Πίστη στο



πλαίσιο της υιοθέτησης πρακτικών Αειφόρου Ανάπτυξης και με αίσθημα ευθύνης έναντι των συμμετοχών της για το κλίμα και το περιβάλλον, συνεχίζοντας την πρακτική της από το 2011, μετρά με τη βοήθεια της Green Evolution τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου που προκαλούνται από τη λειτουργία της ιστοσελίδας (portal) της «www.europaikipisti.gr», τις οποίες και αντισταθμίζει πλήρως σύμφωνα με τους κανόνες του σχήματος πιστοποίησης CO2 NEUTRAL SEAL της Green Evolution, με χρήση υψηλής ποιότητας δικαιωμάτων άνθρακα που δημιουργήθηκαν από το πιστοποιημένο έργο 'Dak Psi 3 and 4 Hydropower', με ID: 103000000003083, που λειτουργεί στο Βιετνάμ, ώστε πλέον η ιστοσελίδα της είναι ανθρακικά ουδέτερη και φέρουμε για αυτό το διακριτικό σήμα του CO2NS/Website.

Μέσω της συμμετοχής επένδυσης σε τέτοια έργα και μάλιστα σε περιοχές που πλήττονται από φτώχεια, λειψυδρία και πείνα μετατρέπουμε την λειτουργία της ηλεκτρονικής μας σελίδα σε ένα κλιματικά ουδέτερο ιστοχώρο (site),

Η πράξη αντισταθμίσης έχει Serial Num. : 3003-132264820-132264825-VCU-030-MER-VN-1-1031--09102010-05112011-0, πληροφορίες για αυτήν παρέχονται από τον σύνδεσμο <https://goo.gl/cROru8> Τα δικαιώματα που χρησιμοποιήθηκαν για την αντισταθμίση έχουν επαληθευθεί μέσω του προτύπου VCS – Verified Carbon Standard. Είμαστε η πρώτη και μοναδική (ακόμη) ελληνική ασφαλιστική εταιρία με ανθρακικά ουδέτερη ιστοσελίδα, και διαθέτουμε το αντίστοιχο πιστοποιητικό ανθρακικά ουδέτερης ιστοσελίδας.

Το έργο της εταιρίας αντισταθμίσης ρύπων και η βεβαίωση που λαμβάνουμε για την ανθρακική ουδετερότητα της ιστοσελίδας μας πιστοποιήθηκε από την εταιρία Green Evolution.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται πως κάθε χρόνο, ανεξάρτητα από την μηνιαία επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας (δεκάδες χιλιάδες πελάτες και συνεργάτες επισκέπτονται κάθε μήνα την ιστοσελίδα και το portal πελατών) θα αντισταθμίζει τις εκπομπές - το περιβαλλοντικό αποτύπωμα - της λειτουργίας της.

Κεντρική θέρμανση κτιρίου

Το φυσικό αέριο δεν μειώνει μόνο την ενεργειακή κατανάλωση, αλλά και το ανθρακικό αποτύπωμα της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Ειδικότερα, από όλα τα συμβατικά καύσιμα, εκπέμπει σημαντικά λιγότερους ρύπους. Για τον λόγο αυτό, η χρήση του συμβάλλει στη μείωση του φαινομένου του θερμοκηπίου αλλά και της όξινης βροχής. Επιπλέον η αποδοτικότητα του μειώνει τη συνολική κατανάλωση καυσίμου, γεγονός που περιορίζει την ατμοσφαιρική ρύπανση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην αλλαγή των καυστήρων της κεντρικής θέρμανσης των κεντρικών της γραφείων και σε σχετικές υλικοτεχνικές υποδομές (ευρείας κλίμακας επέμβαση στις μονάδες κλιματισμού με σύγχρονη μόνωση όλων των εξωτερικών σωληνώσεων για την καλύτερη απόδοση στην ψύξη με λιγότερη κατανάλωση ρεύματος), με σκοπό να διαμορφώσει ένα πιο φιλικό ενεργειακό προφίλ, με παράλληλα οφέλη στο περιβάλλον. Ταυτόχρονα, το 2015 προχωρήσαμε σε περαιτέρω θωράκιση των κτιριακών μας εγκαταστάσεων, ώστε να καλύπτουμε τις ανάγκες μας με λιγότερους πόρους. Στην προσπάθειά μας για βελτίωση του ενεργειακού μας προφίλ, στέκεται αρωγός η θυγατρική μας Alter Ego Facilities Management μέσω των εξειδικευμένων υπηρεσιών της (Sustainable Management Solutions).

Τεχνική Συντήρηση Κτιρίου

Η τεχνική συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων και τα προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από τους τεχνικούς στοχεύουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία (υψηλότερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους)



των εγκαταστάσεων. Η βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων, η άμεση αποτύπωση ελαττωματικών σημείων και η έγκαιρη παρέμβαση για τη διόρθωσή τους συμβάλλουν στην εξοικονόμηση ενέργειας χωρίς τη διατάραξη του καθημερινού ρυθμού της εταιρίας.

Επίσης, η θυγατρική μας Εταιρία ALTER EGO χρησιμοποιεί στην υπηρεσία καθαρισμού υλικά υψηλής ποιότητας, φιλικά προς το περιβάλλον, πιστοποιημένα κατά ISO 9001, ISO 14001 & OHSAS. Τα δε προϊόντα Ecolabel που προτείνει έχουν πιστοποίηση με αριθμό και ημερομηνία καταχώρησης.

Στόλος εταιρικών οχημάτων

Ο Όμιλος μας διαθέτει στόλο αυτοκινήτων μακροχρόνιας μίσθωσης και έχει επιλέξει οχήματα νέας τεχνολογίας με χαμηλή εκπομπή διοξειδίων του άνθρακα, χαμηλή κατανάλωση, προδιαγραφές κινητήρων Euro 5 και άνω, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Ε.Ε., τα οποία κυκλοφορούν καθημερινά στον πράσινο δακτύλιο.

Εταιρικά έντυπα

Η πλειοψηφία των εντύπων του Ομίλου (100% για την Θυγατρική Εταιρία Alter Ego) είναι πιστοποιημένη κατά FSC και CO2 Neutralseal.

Η πιστοποίηση FSC παρέχει τη σύνδεση μεταξύ υπεύθυνης διαχείρισης των δασών και κατανάλωσης προϊόντων που προέρχονται από το δάσος (όπως ξυλεία, χαρτί).

Η CO2 Neutral Seal είναι μια νέα ετικέτα πιστοποίησης που παρέχει πλήρη διαφάνεια στη διαδικασία της αντιστάθμισης.

Αξιολόγηση περιβαλλοντικών πλευρών

Η θυγατρική μας Εταιρία ALTER EGO στο πλαίσιο του ISO 14001 και για πρώτη χρονιά το 2015 έκανε αξιολόγηση των περιβαλλοντικών πλευρών για το βασικό αντικείμενο εργασιών της, ενώ κατέγραψε και τον τρόπο διαχείρισής τους.

Ως σημαντικές αξιολογήθηκαν οι παρακάτω:

Περιβαλλοντικοί τομείς	Περιβαλλοντική πλευρά	Δραστηριότητες
Ρύπανση εδάφους – Μη επικίνδυνα απόβλητα	Στερεά απόβλητα αστικού χαρακτήρα (χαρτί εκτυπώσεων, υλικά συσκευασίας, απόβλητα σίτισης)	A. Από διοικητικές δραστηριότητες στην έδρα της (χώρος γραφείων) B. Από τις δραστηριότητες καθαρισμών
	Υλικά συσκευασίας (αλουμινένια κουτάκια, χάρτινα κιβώτια κλπ) από τους χώρους των γραφείων	Από διοικητικές δραστηριότητες στην έδρα της (χώρος γραφείων)
Ρύπανση εδάφους –Επικίνδυνα απόβλητα	Χρησιμοποιημένα ηλεκτρικά και ηλεκτρονικά είδη (υπολογιστές, λαμπτήρες, κλπ)	Από διοικητικές δραστηριότητες στην έδρα της (χώρος γραφείων) Από τις δραστηριότητες καθαρισμών
Κατανάλωση Ενέργειας	Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	Από διοικητικές δραστηριότητες στην έδρα της (χώρος γραφείων)

Οι έμμεσες περιβαλλοντικές επιπτώσεις κρίθηκαν μη σημαντικές. Η εταιρία έχει προβεί, βάσει ISO 14001, στις απαραίτητες ενέργειες για την πιθανή αντιμετώπιση των συγκεκριμένων και λαμβάνει μέτρα. Η εταιρία λαμβάνει, επίσης, μέτρα διαχείρισης των περιβαλλοντικών πλευρών που δεν κρίθηκαν σημαντικές με στόχο πάντα τη συνεχή βελτίωση.



Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών

Ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, η Ευρωπαϊκή Πίστη, μέσω των θεσμικών οργάνων και των αντιπροσώπων της επιδιώκει να βελτιώσει τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και την ασφαλιστική κουλτούρα. Συνεργαζόμαστε με όλους τους θεσμικούς φορείς (Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων, Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, Σύνδεσμος Άμεσης Πληρωμής). Υποδεχόμαστε με πλήρη συνείδηση των ευθυνών τις αλλαγές ενόψει της εφαρμογής της οδηγίας Φερεγγυότητα II, καθώς και τις απαιτήσεις της Εποπτεύουσας Αρχής (Τράπεζα της Ελλάδος), για τις οποίες εδώ και τουλάχιστον τέσσερα έτη προετοιμαζόμαστε, έχοντας κάνει ήδη σημαντικά βήματα.

Η Διοίκηση της Εταιρίας, θέλοντας να ενισχύσει την υπεύθυνη και δίκαιη προσφορά υπηρεσιών, έχει προβεί σε διαδοχικές ενέργειες μεταξύ των οποίων και η σύσταση της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης μεριμνά για την προσαρμογή και διαρκή λειτουργία του ασφαλιστικού μας οργανισμού στην ισχύουσα νομοθεσία και τις ισχύουσες ρυθμιστικές αποφάσεις. Η Κανονιστική Συμμόρφωση διοχετεύεται σε όλους τους εργαζόμενους στην Ευρωπαϊκή Πίστη ως πρότυπο εταιρικής κουλτούρας και μέτρο ενίσχυσης της εταιρικής ταυτότητας, καθώς αποτελεί φιλοσοφία και δέσμευση της Διοίκησης της Εταιρίας μας.

Οι τέσσερις πυλώνες στους οποίους στηρίζεται η Κανονιστική Συμμόρφωση ενισχύουν την Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών ως εξής:

Ασφάλεια του χρηματοπιστωτικού συστήματος

Ο συγκεκριμένος πυλώνας, στην ασφαλιστική αγορά, ενσωματώνει την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες. Ο νόμος 3691/2008 σχετικά με την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας βάσει του οποίου εκδόθηκε η απόφαση 154/5Α/31.08.2009 του Δ.Σ. της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.), ορίζει μια σειρά υποχρεώσεων για τα πιστωτικά ιδρύματα και τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, στους οποίους περιλαμβάνονται και οι

ασφαλιστικές εταιρίες που ασκούν στην Ελλάδα ασφαλίσεις ζωής, διαμεσολάβηση επ' αυτής, ή/και παρέχουν υπηρεσίες σχετιζόμενες με επενδύσεις, με εξαίρεση την άσκηση ασφαλίσεων ζωής για τον κλάδο ατυχημάτων και ασθένειας. Στο πλαίσιο της νομοθεσίας, η Ευρωπαϊκή Πίστη μεριμνά προκειμένου να συνδιαμορφώνει ασφαλές περιβάλλον για την λειτουργία του χρηματοασφαλιστικού συστήματος.

Επιχειρηματική Ηθική

Η Εταιρία τηρεί Εσωτερικό Κώδικα Δεοντολογίας σε όλα τα στάδια δημιουργίας, προώθησης προϊόντων και εξυπηρέτησης των πελατών της μεριμνώντας προκειμένου όλοι οι εργαζόμενοι να είναι ενημερωμένοι και να έχουν αποδεχτεί τα πρότυπα επιχειρηματικής ηθικής που θέτει η Διοίκηση. Συγκεκριμένα, η συμπεριφορά και ο επαγγελματισμός των εργαζομένων και των ασφαλιστικών συμβούλων διαποτίζονται από τις αρχές του επιχειρηματικού ήθους, το οποίο συν-διαμορφώνεται αποτελώντας προϊόν εταιρικής κοινωνικής ζύμωσης.

Αναφορικά με την περαιτέρω δραστηριοποίηση της εταιρίας στον πυλώνα της επιχειρηματικής ηθικής, δεσμευόμαστε για την επαγγελματική εχεμύθεια καθώς και την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων που περιέρχονται στη γνώση μας λόγω της φύσης των εργασιών μας. Επιπροσθέτως, η Διοίκηση της Εταιρίας δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον εντοπισμό και τη διαχείριση ενδεχόμενων καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, έχοντας σαν γνώμονα την προστασία κάθε ασφαλισμένου της.

Το 2015, λάβαμε μια σημαντική διάκριση στα βραβεία του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επιχειρηματικής Ηθικής (EBEN). Πιο συγκεκριμένα, η εταιρία μας πιστοποιήθηκε με το μοντέλο SEE G για το 2015 και βραβεύθηκε με το Διαμαντένιο Βραβείο Επιχειρηματικής Ηθικής και Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Το ακρωνύμιο SEE G παραπέμπει στο Social, Ethics, Environment και Governance. Στόχος των συγκεκριμένων βραβείων ήταν η ανάδειξη των επιχειρήσεων, οι οποίες εφαρμόζουν συστήματα και πολιτικές που συμβάλλουν στην εταιρική αειφόρα ανάπτυξη αλλά και στην ευρύτερη κοινωνική ευημερία.



Θεόδωρος Χρόνης
Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών

Στο επί σειρά ετών διαμορφωμένο δυσμενές περιβάλλον της οικονομικής ύφεσης που μαστίζει την ελληνική κοινωνία, η εντιμότητα και η νομιμότητα αποτελούν απαρέγκλιτες θεμελιακές αρχές της εταιρίας. Η πλήρης προσαρμογή στη νομοθεσία και στο νέο θεσμικό περιβάλλον του SOLVENCY II αποτελούν στέρεες Βάσεις, "εργαλεία" και εκέγγυα προόδου. Δημιουργούν περιβάλλον εμπιστοσύνης σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, εργαζόμενους, ασφαλισμένους, επενδυτές, ωθώντας την εταιρία σε σταθερή πορεία ανάπτυξης, υποστηρίζοντας το νέο "όνειρό" της και τοποθετώντας την ταυτόχρονα σε εξέχουσα θέση στην ασφαλιστική Βιομηχανία της χώρας μας.

Ακεραιότητα των Αγορών

Ως η μοναδική ελληνική ασφαλιστική εταιρία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, η εμπιστευτική ή προνομιακή πληροφορία και η ορθή διαχείριση αυτής αποτελούν προαπαιτούμενα, αφενός για την ακεραιότητα των αγορών και αφετέρου για την εδραίωση των σχέσεων εμπιστοσύνης με τους μετόχους και τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η κατάχρηση και χειραγώγηση της αγοράς δεν είναι μέρος της υπεύθυνης εταιρικής μας δράσης, αλλά κατακρίνονται και τιμωρούνται, χωρίς περιθώρια συμβιβασμών και διπλών αναγνώσεων.

Συμφέροντα των Πελατών

Για την Ευρωπαϊκή Πίστη ο πελάτης και η άμεση εξυπηρέτηση αυτού μέσω των εξειδικευμένων ασφαλιστικών συμβούλων μας και του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, αποτελεί βασική προϋπόθεση λειτουργίας και λόγος ύπαρξης. Η διαχείριση των παραπόνων, το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων και των συναλλαγών του πελάτη και η εκπλήρωση των ασφαλιστικών υποχρεώσεων της εταιρίας άμεσα και με διαφάνεια, εκπορεύονται από την πελατοκεντρική φιλοσοφία της εταιρίας, και πιστοποιούνται από το διαρκώς αυξανόμενο κύκλο εργασιών μας.



Κυριάκος Δικόγλου
Προϊστάμενος Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών
Η Ευρωπαϊκή Πίστη από την έναρξη της λειτουργίας της έχει θέσει ως κύριο μέλημά της, την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών της. Η συνεχής και διαρκής Βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, αποτελεί πρωταρχικό στόχο μέσα στο σύγχρονο και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.



Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη θεωρούμε πως η ακεραιότητα των υποδομών μας και η αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες είναι στοιχεία που μας διαφοροποιούν. Για την εξασφάλιση των παραπάνω, έχουμε εντάξει στις παραγωγικές δραστηριότητές μας τη λειτουργία του συστήματος της Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας. Συγκεκριμένα, σε περίπτωση καταστρεπτικής βλάβης ή σε περίπτωση ανωτέρας βίας, ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα:

- Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων και αξιολόγηση επικινδυνότητας
- Σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας για το δίκτυο και τις παρεχόμενες υπηρεσίες μας
- Σχέδια ανάκαμψης από καταστροφή για τις καταστάσεις έκτακτων συνθηκών



Καταναλωτικά Ζητήματα

Η φροντίδα στον πελάτη αποτελεί μέρος του DNA της εταιρικής μας κουλτούρας. Η ακριβής και διαφανής ενημέρωση των πελατών, υφιστάμενων και δυνητικών, αποτελεί βασική προτεραιότητα για την Ευρωπαϊκή Πίστη. Εκτός της τήρησης του νομοθετικού πλαισίου και των συναλλακτικών ηθών, η Ευρωπαϊκή Πίστη ακολουθεί τον εδώ και χρόνια θεσπισμένο εσωτερικό κώδικα επιχειρηματικής δεοντολογίας σε όλα τα στάδια δημιουργίας, προώθησης προϊόντων και εξυπηρέτησης των πελατών σε σχέση με τα προϊόντα αυτά.

Ο καταναλωτής για εμάς αποτελεί μέρος της όλης παραγωγικής μας διαδικασίας, συνοδοιπόρος και συνεργάτης. Η φιλοσοφία μας δεν εξαντλείται στο «Πληρώνει αμέσως», αλλά ενδυναμώνεται από τις καθημερινές μας ενέργειες.

Η ικανοποίηση του πελάτη για την Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί πρώτο μέλημα και μέτρο επιτυχίας. Ως εκ τούτου, η πολιτική ποιότητας της εταιρίας μας συνίσταται κατ' αρχήν στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της σε κάθε συναλλαγή που έχουν με αυτή και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ασφαλιστικών υπηρεσιών, ώστε να επιτυγχάνεται η πλήρης κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών των πελατών.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο της ετήσιας επιθεώρησης από τον αναγνωρισμένο φορέα TÜV NORD, το 2014 ολοκλήρωσε με απόλυτη επιτυχία τις απαιτούμενες ενέργειες για την επαναπιστοποίησή της με ISO 9001:2008. Το 2015 η Εταιρία ανταποκρίθηκε πλήρως στην επιθεώρηση του συστήματος. Η επαναπιστοποίηση με το συγκεκριμένο διεθνές πρότυπο ποιότητας αφορά στο σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρίας και είναι απόλυτα εναρμονισμένη με την πολιτική της, η οποία συνίσταται στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ασφαλιστικών υπηρεσιών και στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της. Το πιστοποιητικό ISO 9001:2008 συμβαδίζει απόλυτα με το στόχο της εταιρίας να διατηρεί το όνομά της ως συνώνυμο της υψηλής ποιότητας στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών, αποτελώντας μία εκ των κορυφαίων επιχειρήσεων στην ασφαλιστική αγορά. Υπενθυμίζεται ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη, είναι η πρώτη Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρία που κατέχει από το

2002 πιστοποίηση ISO για το σύνολο των υπηρεσιών της.

Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Πίστη ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΗΕ περί Προστασίας του Καταναλωτή (UN Guidelines for Consumer Protection), όπως διαμορφώθηκαν και συμφωνήθηκαν αρχικά το 1985, και στη συνέχεια όπως ενισχύθηκαν το 1999 με προτάσεις για τη Βιώσιμη Κατανάλωση. Με τον τρόπο αυτό, η Ευρωπαϊκή Πίστη ενστερνίζεται την προώθηση και την προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή, την δημιουργία πλαισίου για την πληροφορημένη επιλογή του, την ενίσχυση της ενημέρωσης του καταναλωτή και την προώθηση των αρχών της βιώσιμης κατανάλωσης.

...Fair marketing

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη διασφαλίζουμε, με κάθε τρόπο, ότι η προβολή των προϊόντων και των υπηρεσιών μας γίνεται με ακρίβεια και με σεβασμό προς το καταναλωτικό κοινό.

Για το σκοπό αυτό, η διαφημιστική μας προβολή επικοινωνείται χωρίς παραπλανητικές δηλώσεις, ανακρίβειες στους όρους και απόκρυψης μέρους της αλήθειας (fair marketing).

Η υποχρέωση αυτή αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής μας δεοντολογίας και δέσμευση προς κάθε συναλλασσόμενο μας.

Το 2015, η Ευρωπαϊκή Πίστη σε κάθε επικοινωνία της με το καταναλωτικό κοινό (διαφήμιση σε τηλεόραση και ψηφιακά μέσα, ενέργειες «below the line») επένδυσε στην ειλικρίνεια και στη διαφάνεια. Παράλληλα, αναγνωρίζουμε την τεράστια δυναμική του διαδικτύου. Με την πληθώρα των πληροφοριών που μπορεί να αντλήσει κάποιος μέσω της ιστοσελίδας μας, των κοινωνικών δικτύων, των διαδικτυακών χώρων επικοινωνίας, δίνουμε τη δυνατότητα στον καταναλωτή να συγκρίνει, να συζητήσει μαζί μας και να επιλέξει το προϊόν ή την υπηρεσία που επιθυμεί.

Μέσα από τη διαδικασία αυτή, βελτιωνόμαστε και γινόμαστε καλύτεροι ακροατές, αφού προσπαθούμε να ανοίξουμε διάλογο με τους πελάτες ή τους δυνητικούς πελάτες μας.



Κώστας Χαλκιώτης
Head of Marketing and P.R

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη δημιουργούμε αξίες για τους ασφαλισμένους μας σε όλα όσα κάνουμε. Είμαστε δίπλα σε κάθε έναν που μας εμπιστεύεται, με σεβασμό και αξιοπιστία, προσφέροντάς προγράμματα και υπηρεσίες που απαντούν σε πραγματικές ανάγκες. Αυτό είναι αμοιβαία εμπιστοσύνη.

...education leads to awareness

Όλο το προσωπικό μας συμμετέχει τακτικά σε εκπαιδευτικά σεμινάρια για την πληρέστερη ενημέρωσή του σε θέματα του κλάδου, ώστε οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρουμε τόσο από τα γραφεία μας, όσο και μέσω των ασφαλιστικών μας συμβούλων να δημιουργούν προστιθέμενη αξία στους πελάτες μας. Η ακριβής και ειλικρινής ενημέρωση των πελατών μας αναδεικνύει την ποιότητα των μοναδικών υπηρεσιών μας. Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, ο πελάτης πρέπει να είναι ενημερωμένος για να διεκδικεί τα δίκαια και να απευθύνεται στους ειδικούς. Η ενημέρωση οδηγεί στη γνώση, και η γνώση στις σωστές επιλογές.

...customer orientation and feedback

Προκειμένου να διαπιστώσουμε αν το επίπεδο των παροχών μας ανταποκρίνεται στις πελατειακές απαιτήσεις, παρακολουθούμε συστηματικά τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών μας. Η ανατροφοδότηση γίνεται επίσης, μέσω της άριστης συνεργασίας μεταξύ συμβούλου και πελάτη. Ταυτόχρονα, το τηλεφωνικό μας κέντρο και το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι πάντα στη διάθεση του κοινού για παράπονα, συστάσεις και απορίες που μπορεί να προκύψουν, διασφαλίζοντας την άμεση επίλυση οποιουδήποτε ζητήματος, με γνώμονα την άμεση και λεπτομερή ενημέρωση του πελάτη για όποιο θέμα επιθυμεί.

Στόχος μας είναι η οποιαδήποτε συναλλαγή (ηλεκτρονική ή με ενδιάμεσο τον ασφαλιστικό σύμβουλο) να χαρακτηρίζεται από απλότητα, ταχύτητα, διαφάνεια, είτε μέσω online & mobile technologies, είτε μέσω διαπιστευμένων ασφαλιστικών συμβούλων. Η αμεσότητα και η διαφάνεια που αναζητούν οι πελάτες εξυπηρετείται κυρίως μέσω των βελτιωμένων ηλεκτρονικών δικτύων (portal πελατών), της αυτοματοποιημένης διαχείρισης εξερχόμενων κλήσεων, που οδηγούν στην άμεση εξυπηρέτηση των πελατών. Η δυναμική υπηρεσία της Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί, εκτός από επιταγή της αγοράς, και προϋπόθεση για τη σύγκλιση της εταιρίας μας με τις απαιτήσεις του επόπτη (Τ.τ.Ε.).

Το τμήμα CRM analytics δίνει μια πελατοκεντρική προσέγγιση στην εταιρία και φροντίζει τις ιδιαιτερότητες του κάθε πελάτη (ή ομάδας πελατών με παρόμοιες ανάγκες) ξεχωριστά.

Το CRM analytics βοηθάει στην γρήγορη και έγκυρη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων. Επίσης βοηθά στην καλύτερη συνεργασία του Μάρκετινγκ με τις Πωλήσεις και την Εξυπηρέτηση Πελατών, ενώ το 2012 ξεκίνησε η χρήση διαδραστικών τεχνολογιών (mobile and interactive technologies). Ο στόχος που είχε η εταιρία μας μέχρι τώρα (άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη) δεν αλλάζει, αλλά εμπλουτίζονται τα εργαλεία λόγω αλλαγής του εξωτερικού περιβάλλοντος και των απαιτήσεων.



Τα μέσα που χρησιμοποιούμε (Mobile & Interactive technologies / social media) τροφοδοτούν τα αντίστοιχα τμήματα με στοχευόμενες πληροφορίες που ενδυναμώνουν τις βασικές λειτουργίες τους. Έχοντας καλύτερη πληροφόρηση και ανατροφοδότηση για τους πελάτες και τις ανάγκες τους, τα εξατομικευμένα προϊόντα μας είναι σε θέση να ικανοποιούν τις ακριβείς ανάγκες των πελατών μας. Επιπλέον, η διαδραστική τεχνολογία ενισχύει την επικοινωνία μεταξύ πελατών και εταιρίας, δημιουργώντας επιπλέον ερεθίσματα για ολοκληρωμένες καλύψεις. Στόχος της εταιρίας για το επόμενο διάστημα, ενσωματώνοντας τη δυναμική της κοινωνικής δ7ικτύωσης, είναι η ισχυροποίησή της με μηχανισμούς που δεν θα στοχεύουν μόνο στην επιβεβαίωση της καθιερωμένης μας θέσης, αλλά και την απευθείας δημιουργία προϋποθέσεων άμεσης πώλησης, μέσω της δημιουργίας ή ενίσχυσης ηλεκτρονικών κοινοτήτων.

Το 2015, πραγματοποιήσαμε την ετήσια έρευνα ικανοποίησης των πελατών μας με την συνεργασία 7 τμημάτων (Εξυπηρέτησης Πελατών, Call Center, Κανονιστική Συμμόρφωση, Νομική Υπηρεσία, Marketing, Οργάνωσης Διαδικασιών και CRM). Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν για μια ακόμα φορά την φερεγγυότητα και την αξιοπιστία της εταιρίας μας. Μερικά από τα σημαντικά στοιχεία της έρευνας είναι:

- Το 81% των πελατών πιστεύει ότι το ασφαλιστικό του πρόγραμμα ανταποκρίνεται από πολύ έως και πάρα πολύ στις ανάγκες του
- Το 90% των πελατών πιστεύει ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος της εταιρίας μας είναι πολύ έως πάρα πολύ διαθέσιμος και πρόθυμος να τους εξυπηρετεί
- Το 81% των πελατών είναι πολύ έως πάρα πολύ ευχαριστημένος με τη διαδικασία της αποζημίωσης
- Το 93% των πελατών θα σύστηνε την εταιρία μας σε άλλους πελάτες ενώ το 92% θα σύστηνε τον ασφαλιστικό μας σύμβουλο.



Χρήστος Τσινίδης
Head of CRM Analytics

Στον σύγχρονο κόσμο των επιχειρήσεων, ο πλέον πολύτιμος πόρος για κάθε επιχείρηση, πέρα από το ανθρώπινο δυναμικό, είναι τα δεδομένα και η γνώση που μπορεί να εξαχθεί από αυτά. Στόχος του CRM Analytics είναι η αξιοποίηση των δεδομένων και η μετατροπή τους σε δομημένη πληροφόρηση και δείκτες απόδοσης, με σκοπό την προσφορά συνεχώς υψηλότερης προστιθέμενης αξίας ασφαλιστικών προγραμμάτων στους πελάτες, αλλά και σε ολόκληρη την κοινωνία.

...consumer data protection and privacy

Οι εργαζόμενοί μας διαχειρίζονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Για εμάς, η διακριτικότητα και ο επαγγελματισμός αναγνωρίζονται ως ύψιστες αξίες επαγγελματικής δεοντολογίας. Ο πελάτης σήμερα δεν ζητά απλά ασφαλιστικές λύσεις, αλλά την εμπιστοσύνη που του παρέχει μια μεγάλη υγιής ελληνική ασφαλιστική εταιρία που αναγνωρίζει την ανάγκη για εχεμύθεια. Το θέμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, αποτελεί για την Ευρωπαϊκή Πίστη πρώτη μέριμνα προς τον πελάτη. Η συγκατάθεσή του πελάτη ως προς την περαιτέρω επεξεργασία των πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τεκμαίρεται με την οικειοθελή συμπλήρωση εγγράφων και αιτημάτων ενημέρωσής του. Η συλλογή και η χρήση των προσωπικών δεδομένων είναι απολύτως αναγκαία για την επίτευξη του σκοπού της ενημέρωσής των πελατών μας για ασφαλιστικά προγράμματα και πραγματοποιείται με σύννομο τρόπο, με σκοπό μόνο την ενημέρωση των ενδιαφερομένων για το αιτούμενο ασφαλιστικό πρόγραμμα, τα δε



προσωπικά δεδομένα δεν ανακοινώνονται σε τρίτους. Επιπρόσθετα, η Ευρωπαϊκή Πίστη παρέχει την δυνατότητα στον πελάτη της ενημέρωσης, τροποποίησης των όρων και επιλογής ασφαλιστικού προϊόντος μέσω της ιστοσελίδας της εταιρίας, διευκολύνοντας την διαδικασία ασφάλισης, απλοποιώντας τα βήματα και λειτουργώντας με γνώμονα το συμφέρον του πελάτη.

Για την εξυπηρέτηση των διαρκώς αυξανόμενων και εξατομικευμένων αναγκών των πελατών μας, στο νέο περιβάλλον εταιρικής διακυβέρνησης, οι ασφαλιστικές εταιρίες πρέπει να είναι σε θέση από τη μια πλευρά να συγκεντρώνουν (Data Warehousing) και να επεξεργάζονται (Data Mining) μεγάλους όγκους προσωπικών δεδομένων (Big Data) και από την άλλη, να εγγυώνται την ασφαλή διαχείρισή τους με απόλυτη διαφάνεια και υπευθυνότητα. Το ζήτημα αποκτά βαρύνουσα σημασία, ιδίως με τη χρήση cloud computing platforms και εφαρμογών, τα οποία να μεν διευκολύνουν τη λειτουργικότητα και μειώνουν τους νεκρούς χρόνους, αλλά εγείρουν θέματα ασφαλείας ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων. Στο σημείο αυτό, η υπηρεσία του Εσωτερικού Ελέγχου σε συνεργασία με το τμήμα Μηχανογράφησης διαδραματίζουν κομβικό ρόλο για την επικύρωση της διαφάνειας και εξάλειψης περιπτώσεων μη χρηστής διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων. Ειδικότερα, σύμφωνα με την κοινοτική και εθνική νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων και απορρήτου των επικοινωνιών, εφαρμόζουμε εσωτερικά και επιβάλλουμε σε συμβατικές σχέσεις με τρίτα μέρη πολιτική ασφάλειας δεδομένων, το αντικείμενο των οποίων είναι σχετικό με πρόσβαση και χειρισμό τέτοιων δεδομένων.

Το αποτέλεσμα είναι οι δικλείδες ασφαλείας και το πρωτόκολλο που ακολουθούμε να είναι ανεπτυγμένα σε τέτοιο βαθμό που να εγγυώνται την ασφαλή καταχώρηση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των πελατών μας. Για την περαιτέρω διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων, ο κάθε πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να ασκήσει τα προβλεπόμενα από τα άρθρα 12 και 13 του Ν. 2472/1997 δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης.

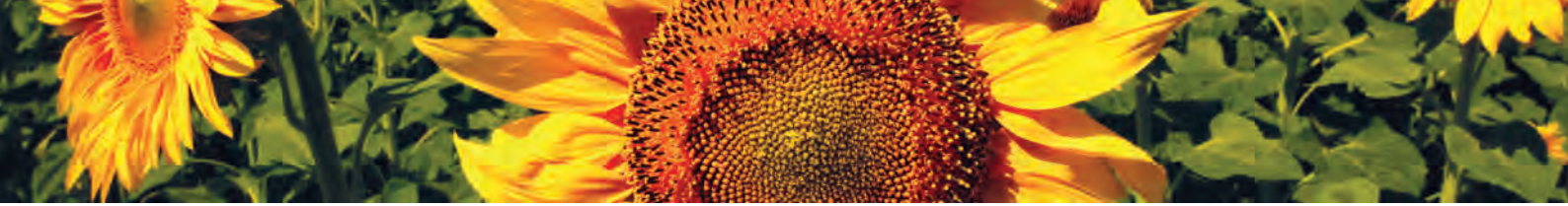


Παναγιώτης Παυλόπουλος

Προϊστάμενος Τεχνικού Τμήματος Μηχανογράφησης

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δραστηριοποιείται σε ένα περιβάλλον όπου οι νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο. Η υιοθέτηση των τεχνολογιών αιχμής συνοδευόμενη από τεκμηριωμένη γνώση και ειδικευση σε συνδυασμό με οργανωτικές δομές και ασφαλείς διαδικασίες μπορεί να δώσει τη δυνατότητα στην επιχείρηση για πολύ καλύτερα αποτελέσματα σε συνδυασμό με μια βιώσιμη ανάπτυξη.





Κοινωνική Προσφορά

Στόχος του Ομίλου μας, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, είναι η επέκταση και η ενίσχυση του κοινωνικού του ρόλου, μέσω δράσεων που συμβάλλουν στην ενίσχυση του κοινωνικού ιστού. Η αναγκαιότητα ενίσχυσης των θεσμών και των συλλογικών ενεργειών, ιδιαίτερα σήμερα που οι πολίτες δοκιμάζονται, αποτελεί μέλημα όλων μας. Κάθε εταιρία που αντιλαμβάνεται τον δομικό της ρόλο στην κοινωνία του αύριο οφείλει να αναζητήσει συνεργείες με ΜΚΟ και Φορείς Κοινωνικής Επιχειρηματικότητας, μεγιστοποιώντας την συμμετοχή της στην λύση των προβλημάτων κοινωνικά ευπαθών ομάδων. Σκοπός μας είναι η επέκταση και ενίσχυση του κοινωνικού ρόλου της εταιρίας, μέσω δράσεων που συμβάλλουν στην ενίσχυση του κοινωνικού ιστού.

Στοχεύουμε στην κοινωνική ανάπτυξη, ως παράλληλη δράση με την βασική μας εταιρική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, θέτουμε τις βάσεις της εταιρικής κοινωνικής δράσης, συνεργαζόμενοι με τοπικούς φορείς βελτιώνοντας το βιοτικό τους επίπεδο, μειώνοντας τον κοινωνικό αποκλεισμό. Συγκεκριμένα, έχουμε αναπτύξει μηχανισμούς και διαδικασίες, βάσει των οποίων καταγράφουμε και βάζουμε σε προτεραιότητα τα ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αναφορικά με τη σημασία τους για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, το εξωτερικό Περιβάλλον και την Εταιρία. Μέσα από διαρκή αξιολόγηση και αναθεώρηση, ορίζουμε την υπεύθυνη δράση μας, η οποία προκύπτει από το διάλογο και την προσπάθεια δημιουργίας κοινής βάσης συνεννόησης.

Οδηγός μας για την εταιρική δράση της κοινωνικής προσφοράς αποτελεί η δήλωση των Ηνωμένων Εθνών (Millenium Declaration) για τους 8 στόχους της Χιλιετίας (Millenium Development Goals) (όπως αναφέρθηκαν και στην ενότητα 6.3 για τα ανθρώπινα δικαιώματα).

Ο τρόπος επίτευξης των παραπάνω στόχων απαιτεί συγκεκριμένες τακτικές και η απόφαση για συνεργασία με τον εκάστοτε κοινωνικό φορέα εξαρτάται από το αξιακό φορτίο που φέρει, σε συνδυασμό με τις μοναδικές γνώσεις, ειδικές ικανότητες και πόρους της εταιρίας. Ο ανθρώπινος πόνος και η διασφάλιση για την αποφυγή των συνεπειών του είναι σημαντικό στοιχείο της μέχρι τώρα δράσης μας και των στόχων μας για το μέλλον.

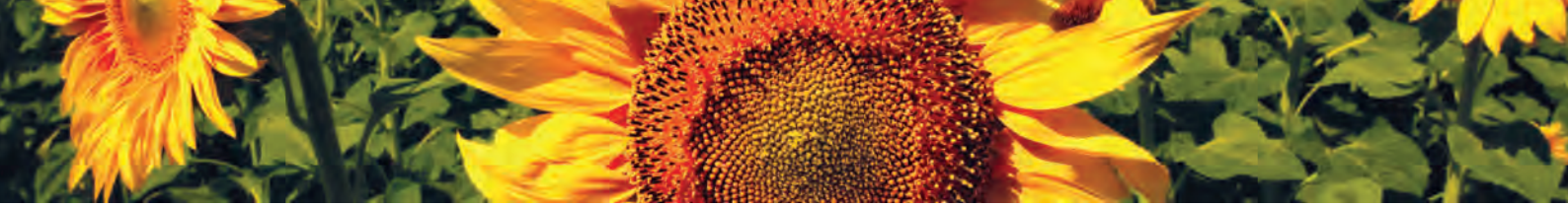
Ασφαλιστικός Γονέας - η πρώτη ασφάλεια... αγάπης

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι το εργαλείο για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Η βιωσιμότητα προϋποθέτει ισχυρά οικονομικά αποτελέσματα και κοινωνική αλληλεγγύη προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ιδίως σήμερα που ο πολίτης δοκιμάζεται. Ο "Ασφαλιστικός Γονέας" πηγάζει από το χρέος της εταιρίας να διασφαλίσει πως η κοινωνική προσφορά δεν περιορίζεται μόνο σε χορηγίες, αλλά αποτελεί μέρος του επιχειρησιακού μας σχεδιασμού.

Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη εντάσσει έμπρακτα την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στο κέντρο της επιχειρησιακής της λειτουργίας, δημιουργώντας μια νέα πρωτοποριακή ασφάλιση που προσφέρεται δωρεάν σε ολόκληρη την ελληνική κοινωνία. Η εταιρία, πέραν των χορηγιών και των πράξεων αλληλεγγύης οικονομικής ενίσχυσης, αντιλαμβανόμενη τις ανάγκες της κοινωνίας, εκμεταλλεύεται τις δεξιότητες και το γνωσιακό της κεφάλαιο, ώστε η επιχειρησιακή της δράση να είναι πολυδιάστατη και αποδεκτή τόσο από το σύνολο του πληθυσμού όσο και από τους πελάτες της. Δημιουργώντας ασφαλιστικά προϊόντα που ικανοποιούν πάγιες και διαρκείς ανάγκες της κοινωνίας, χωρίς την προϋπόθεση σχέσης εταιρίας – ασφαλισμένου, συμβάλλοντας έτσι στο κοινωνικό σύνολο. Αυτή την εποχή, δεν αρκεί μόνο η οικονομική ενίσχυση, οι υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες θα πρέπει να κινητοποιήσουν τόσο τους πόρους όσο και την τεχνογνωσία τους ώστε να παράγουν και στον κοινωνικό τομέα, προστιθέμενης αξίας έργο.

Στο πλαίσιο της εταιρικής της υπευθυνότητας η Ευρωπαϊκή Πίστη προσφέρει σε ολόκληρη την ελληνική κοινωνία το πρωτοποριακό πρόγραμμα "Ασφαλιστικός Γονέας". Ένα πρόγραμμα χωρίς κόστος, άμεσα συνδεδεμένο με την πιο συνηθισμένη πράξη κάθε οικογένειας, τις καθημερινές της αγορές.

Ο "Ασφαλιστικός Γονέας" είναι δίπλα στον ασφαλισμένο και στην οικογένεια του στην περίπτωση που αυτός δεν θα μπορεί να εκπληρώσει το ρόλο του ως φυσικός γονέας από κάποιο ατύχημα, εξασφαλίζοντας του δωρεάν αγορές από πλήθος συνεργαζόμενων, με την Ευρωπαϊκή Πίστη, επιχειρήσεων.



Παράλληλα, ο ασφαλισμένος μέσω των αγορών του από τις επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο πρόγραμμα, εξασφαλίζει μείωση των ασφαλιστρών σε κάθε υπάρχον ή μελλοντικό συμβόλαιο στην Ευρωπαϊκή Πίστη. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη τα δύο τελευταία χρόνια και μέσω του προγράμματος “Ασφαλιστικός Γονέας” έχει επιβραβεύσει οικονομικά τους ασφαλισμένους της με περισσότερα από € 950.000.

Το πρόγραμμα αριθμεί σήμερα 220.000 μέλη, και μπορεί να αποκτηθεί online μέσω του www.asfalistikosgoneas.gr, του app “Ασφαλιστικός Γονέας” και μέσω των 5.000 συνεργατών της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη.



Πέννυ Κουτσανέλου

Assistant Product Manager Ασφαλιστικού Γονέα

Ο Ασφαλιστικός Γονέας είναι ένα μοναδικό πρόγραμμα για την Ελληνική αγορά καθιστώντας την Ευρωπαϊκή Πίστη πρωτοπόρα και αλληλέγγυα, προσφέροντας σημαντικά προνόμια τόσο στα μέλη του όσο και στο κοινωνικό σύνολο μέσω των κοινωνικών δράσεων που αυτή σχεδιάζει και υλοποιεί. Στόχος μας για το 2017 είναι να εμπλουτίσουμε τις υπηρεσίες που προσφέρουμε με το πρόγραμμα Ασφαλιστικός Γονέας σχεδιάζοντας εφαρμογές και στρατηγικές συνεργασίες που είναι πιο κοντά στις καθημερινές ανάγκες των ασφαλισμένων μας!

Greece Race for the Cure

Ο Αγώνας Race for the Cure είναι η μεγαλύτερη παγκόσμια πρωτοβουλία ευαισθητοποίησης για την πρόληψη του καρκίνου του μαστού. Διοργανώνεται εδώ και 31 χρόνια σε περισσότερες από 140 πόλεις παγκοσμίως από την αμερικανική οργάνωση Susan G. Komen for the Cure.

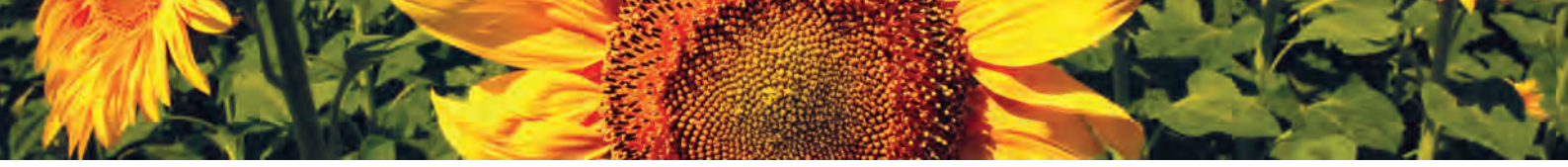
Η Ευρωπαϊκή Πίστη με περισσότερους από 140 εργαζόμενους του Ομίλου της, έδωσε νηηρό παρόν στον αγώνα Greece Race for the Cure που διοργάνωσε ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με καρκίνο μαστού «Άλμα Ζωής». Επιπλέον, τόσο οι εργαζόμενοι της εταιρίας όσο και η ίδια η εταιρία, στήριξαν οικονομικά την όλη προσπάθεια διοργάνωσης. Ο αγώνας πραγματοποιήθηκε στις 27 Σεπτεμβρίου του 2015 στο Ζάππειο Μέγαρο και περιλάμβανε μια διαδρομή 5 χλμ ή εναλλακτικά έναν περίπατο 2 χλμ. Συνολικά 13.000 γυναίκες, άνδρες και παιδιά ένωσαν τις δυνάμεις τους και έτρεξαν για κάθε γυναίκα της Ελλάδας. Το προσωπικό της εταιρίας, δείχνοντας για άλλη μια φορά την ευαισθησία του σε θέματα κοινωνικής αλληλεγγύης, συμμετείχε στον αγώνα με σκοπό την ενίσχυση του Συλλόγου στην προσπάθεια που καταβάλει για τη στήριξη των γυναικών που πάσχουν από καρκίνο του μαστού.

Ο Όμιλος μας, ευαισθητοποιημένος σε θέματα που αφορούν στη στήριξη των γυναικών που πάσχουν από καρκίνο του μαστού, δήλωσε νηηρά τη συμμετοχή της, και υποσχέθηκε ότι θα συνεχίσει να στηρίζει τη δύσκολη αλλά αισιόδοξη προσπάθεια του Συλλόγου.



Πρόληψη του Καρκίνου – Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.

Ο καρκίνος του μαστού είναι ο πιο συχνός καρκίνος στις γυναίκες. Στην Ελλάδα, κάθε χρόνο



εμφανίζονται περίπου 4.000 νέα περιστατικά, ενώ η συγκεκριμένη μορφή καρκίνου αποτελεί το 24% των καρκίνων στις γυναίκες.

Ο καρκίνος του μαστού είναι η πρώτη αιτία θανάτου στις γυναίκες ηλικίας 45-60 ετών.

Σημαντικός στόχος του Ομίλου μας για το 2015 ήταν η ενίσχυση των προσπαθειών της Επιστημονικής Μαστολογικής Εταιρείας Ίαση – Στήριξη (Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.). Συγκεκριμένα, ενισχύσαμε οικονομικά το έργο της Εταιρείας για την καλύτερη βιωσιμότητα του, ενώ δεσμευτήκαμε για μια ευρύτερη συνεργασία και στο 2016.

Η Επιστημονική Μαστολογική Εταιρεία, Ίαση – Στήριξη (ΕΜΕΙΣ) είναι ένας μη κερδοσκοπικός φορέας που -εκτός από την πρόληψη- αναλαμβάνει την ολοκληρωμένη αντιμετώπιση της νόσου του καρκίνου του μαστού σε ασθενείς, οι οποίοι ανήκουν σε οικονομικά και κοινωνικά ευάλωτες ομάδες (άνεργοι, ανασφάλιστοι, μετανάστες κ.ά.). Προσφέρεται διαγνωστική, ιατρική, χειρουργική, νοσηλευτική αλλά και ψυχολογική υποστήριξη. Από το 2012 έως σήμερα, έχουν χειρουργηθεί 52 άπορες γυναίκες, έχουν οργανωθεί και διεξαχθεί 2.300 δωρεάν προληπτικοί έλεγχοι, ενώ έχουν ενημερωθεί σχετικά εκατοντάδες πολίτες σε Αστυπάλαια, Λειψούς, Μάνη, Κεφαλονιά, Αθήνα. Επιπλέον, διοργανώνεται σε ετήσια βάση το διεθνώς αναγνωρισμένο IBUS (International Breast Ultra Sound School) με παγκόσμιου κύρους εισηγητές, ενώ έχουν ήδη χορηγηθεί 27 υποτροφίες σε νέους επιστήμονες, ιατρούς και νοσηλευτές, για την 7 παρακολούθηση εξειδικευμένων σεμιναρίων.



AIESEC

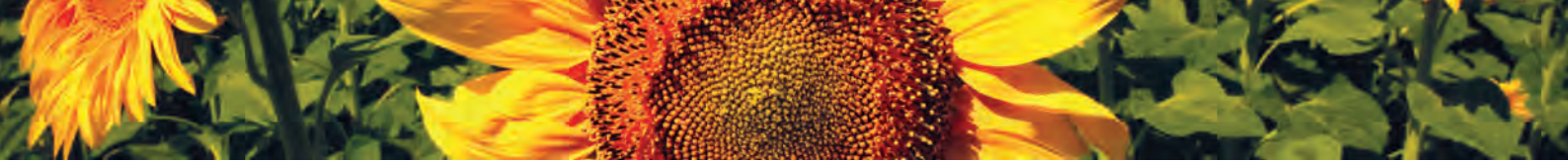
Η AIESEC είναι ένας εθελοντικός, μη κυβερνητικός, μη πολιτικός και μη κερδοσκοπικός οργανισμός με δίκτυο 126 χωρών, 100.000 μελών και 2400 πανεπιστημίων σε ολόκληρο τον κόσμο. Αποτελεί το μεγαλύτερο φοιτητικό διεθνή οργανισμό με όραμα την μεγιστοποίηση των ανθρωπίνων δυνατοτήτων (προσωπική ανάπτυξη του φοιτητή, μέσα από διεθνείς συνέργειες, εμπειρίες και δράσεις κοινωνικής δικτύωσης στο εσωτερικό και το εξωτερικό) και την παγκόσμια ειρήνη. Στόχος της AIESEC είναι να δίνει όσο περισσότερες ευκαιρίες στα μέλη της, να ανακαλύψουν και να αναπτύξουν τις ικανότητές τους ώστε να έχουν θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία. Η AIESEC διοικείται αποκλειστικά από φοιτητές και πρόσφατους πτυχιούχους (έως και δύο έτη), δίνοντας έτσι την ευκαιρία σε νέους ανθρώπους να αναπτύξουν τις ηγετικές τους ικανότητες καθοδηγώντας τον οργανισμό προς το όραμά του.

Στο πλαίσιο της δραστηριότητάς της, το 2015 η AIESEC ΝΚΥΑ προώθησε το πρόγραμμα Young Power, το οποίο αφορούσε τη διάδοση των 8 Millennium Development Goals του ΟΗΕ. Βάσει των προγραμμάτων, εταιρίες καλούνταν να ενισχύσουν οικονομικά τα έξοδα διαβίωσης φοιτητών από πανεπιστήμια του εξωτερικού, οι οποίοι καλούνταν να επισκεφθούν και να κάνουν γνωστό το νόημα των Στόχων της Χιλιετίας.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο του προγράμματος Young Power, ανέλαβε τα βασικά έξοδα για 20 φοιτητές από Πανεπιστήμια του εξωτερικού. Επίσης, φιλοξένησε στα κεντρικά γραφεία του Ομίλου το ετήσιο συνέδριο της AIESEC για το 2015.

Στόχος της εταιρίας είναι να στηρίξει την AIESEC και το 2016 με στόχο τη δημιουργία συνεργειών





(business & social impact) για τη διαμόρφωση του δίπτυχου επιχείρηση (Ευρωπαϊκή Πίστη)- Παιδεία (AIESEC ΝΚΥΑ) για την προώθηση κοινών βιώσιμων στόχων. Η Ευρωπαϊκή Πίστη στέκεται αρωγός στην προσπάθεια της AIESEC και των συνεργαζόμενων ΜΚΟ, μέσω ενδυνάμωσης και έμπρακτης βοήθειας.

Κοινωνικές Δομές Δήμου Χαλανδρίου

Δυστυχώς τα τελευταία χρόνια, η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει άμεσα την κοινωνία γύρω μας. Πολλοί από τους συνανθρώπους μας έχουν φθάσει σε σημείο να στερούνται βασικά είδη επιβίωσης, όπως στέγη, φαγητό, ρούχα κλπ. Σε πολλούς Δήμους, οι τοπικές διοικήσεις έχουν αντιληφθεί αυτό το σοβαρό πρόβλημα και έχουν προβεί σε άμεση ίδρυση - στήριξη των κοινωνικών δομών με άμεσο στόχο την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης στις τοπικές κοινωνίες. Συγκεκριμένα, στο Χαλάνδρι, που είναι και η έδρα λειτουργίας της εταιρίας μας, οι κοινωνικές δομές του Δήμου Χαλανδρίου, έχουν επιτύχει ένα τεράστιο έργο στην αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης της τοπικής κοινωνίας. Στο δύσκολο αυτό έργο των κοινωνικών δομών έχουμε δεσμευτεί να βοηθήσουμε με όλες μας τις δυνάμεις. Συγκεκριμένα για το 2015 αναλάβαμε να στηρίζουμε τόσο οικονομικά όσο και με προσφορά τροφίμων το σημαντικό έργο των δομών, ενώ δεσμευθήκαμε για ακόμα μεγαλύτερη βοήθεια στο έτος 2016.



Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, Πρόληψη τροχαίων ατυχημάτων

Η Ευρωπαϊκή Πίστη υπήρξε ένας από τους βασικούς υποστηρικτές των κοινωνικών δράσεων της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος.

Στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών για την προώθηση

της οδικής ασφάλειας και την πρόληψη τροχαίων ατυχημάτων, η Εταιρία συμμετείχε ως χορηγός στην πρωτότυπη δράση της ΕΑΕΕ «Μην γράφεις τη ζωή...» Όχι στα τροχαία ατυχήματα, που είχε ως στόχο την ευαισθητοποίηση των νέων και την προβολή του μηνύματος των συχνά τραγικών συνεπειών της οδήγησης υπό την επήρεια αλκοόλ. Η δράση πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα και για πρώτη φορά και στη Θεσσαλονίκη.

Συνεργασία με το New York College στο πρόγραμμα Ασφαλιστικός Γονέας

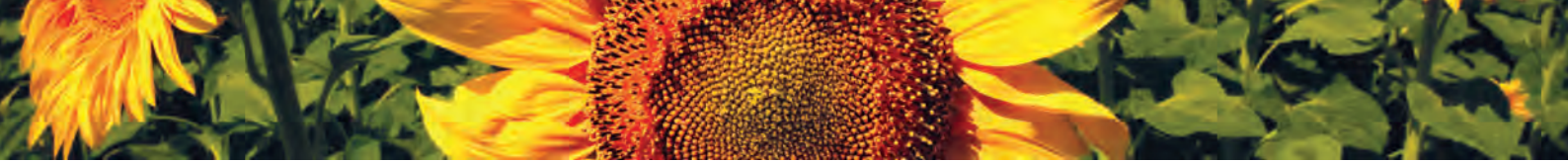
Η Ευρωπαϊκή Πίστη και τα New York College, ως ευαισθητοποιημένες εταιρίες στον τομέα της εκπαίδευσης και της παροχής γνώσης, επέκτειναν τη συνεργασία τους, εκτός από την παροχή του προγράμματος Ασφαλιστικός Γονέας, με στόχο οι σπουδαστές του New York College να συνεχίσουν απρόσκοπτα τις σπουδές τους, σε περίπτωση που κάποιο έκτακτο γεγονός δεν θα τους επιτρέψει την καταβολή των ετήσιων διδάκτρων τους.

Σύλλογος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (ΣΕΜΑ) Συνεχίζοντας την ανθρωποκεντρική πολιτική μας, στηρίζουμε με κάθε τρόπο τις προσπάθειες για την βελτίωση και την καταξίωση του επαγγέλματος των μεσιτών ασφαλίσεων στην ελληνική αγορά. Συγκεκριμένα, και το έτος 2015, υποστηρίξαμε το Σύλλογο Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων σε διάφορες δράσεις του και εκδηλώσεις.

Σκοπός του Σ.Ε.Μ.Α είναι η με κάθε πρόσφορο μέσο κατοχύρωση και προβολή του ιδιαίτερου επαγγέλματος του Μεσίτη Ασφαλίσεων, δηλαδή εκείνου του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, ο οποίος χωρίς να έχει δέσμευση έναντι ασφαλιστικής επιχείρησης και μετά από εντολή του ασφαλισμένου, φέρει τα δύο μέρη σε επαφή και αναλαμβάνει τις απαραίτητες προπαρασκευαστικές εργασίες για την ολοκλήρωση της ασφαλιστικής σύμβασης, πάντα ως εκπρόσωπος και προασπιστής των καλώς εννοούμενων συμφερόντων του ασφαλισμένου.

Εταιρία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων Ε.Α.Σ.Ε.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη στηρίζει έμπρακτα την ενημέρωση, την ανταλλαγή γνώσεων και τη μεταλαμπάδευση συγχρόνων πρακτικών μάνατζμεντ στην Ελλάδα. Η διάχυση της



πληροφορίας, βοηθά τις επιχειρήσεις να προετοιμάζονται και να προσαρμόζονται άμεσα στη νέα πραγματικότητα. Η Ε.Α.Σ.Ε. ιδρύθηκε το 1986 και είναι ένας αξιοκρατικός, τεχνοκρατικός, μη κερδοσκοπικός οργανισμός, εκπρόσωπος του ανώτατου επαγγελματικού μάντζμεντ της χώρας, ο οποίος αριθμεί περί τα 500 μέλη Πρόεδρους Διοικητικών Συμβουλίων, Διευθύνοντες Συμβούλους, Γενικούς Διευθυντές και αναπληρωτές Γενικούς Διευθυντές. Κύριος σκοπός της ΕΑΣΕ είναι η συμβολή της στη βελτίωση του επιπέδου του ανώτατου μάντζμεντ της χώρας και στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.



Super League – Football League - ΠΣΑΠ

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη αντιλαμβανόμαστε το δομικό μας ρόλο στη διαμόρφωση της κοινωνίας του αύριο και για το λόγο αυτό, υποστηρίξαμε ενεργά τον Αθλητισμό και το 2015. Πιστεύουμε ότι ο Αθλητισμός αποτελεί κάτι περισσότερο από σωματική δραστηριότητα: αποτελεί κοινωνικό θεσμό που κάθε υπεύθυνος εταιρικός πολίτης οφείλει να αναγνωρίζει την αξία του και να καλλιεργεί τη διάδοση του κοινωνικού του μηνύματος.

Στο πλαίσιο αυτό, ανανεώσαμε για ακόμη μία χρονιά τη συνεργασία μας με την Super League, προσφέροντας τόσο στους επαγγελματίες ποδοσφαιριστές των ΠΑΕ όσο και στα προστατευόμενα μέλη τους, Ομαδικό Ασφαλιστήριο Κάλυψης Ζωής, Ατυχημάτων και Ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, ενώ ταυτόχρονα υποστηρίξαμε το Ελληνικό ποδόσφαιρο, ως επίσημος υποστηρικτής του πρωταθλήματος της Super League και για την αγωνιστική περίοδο 2014 - 2015.

Παράλληλα, προχωρήσαμε σε συμφωνία με την Football League, για την ομαδική ασφάλιση των ποδοσφαιριστών του πρωταθλήματός της και των προστατευόμενων μελών τους.

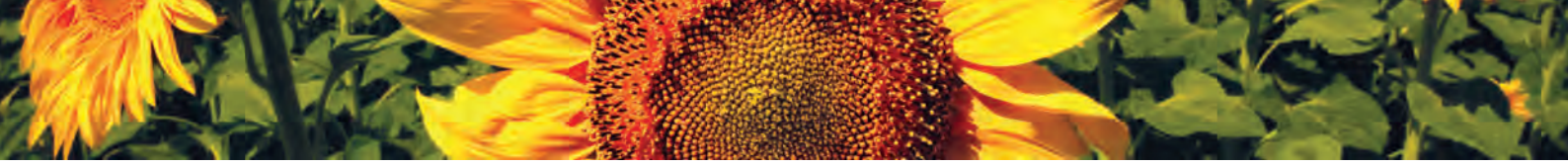
Ως επισφράγισμα, βραβευθήκαμε από τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Αμειβομένων Ποδοσφαιριστών (ΠΣΑΠ) στο πλαίσιο της Γιορτής του Ποδοσφαιριστή που πραγματοποιήθηκε στις 2 Φεβρουαρίου 2015 για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μας τόσο ως προς τη Super League όσο και ως προς τη Football League.

Χορηγία στις Παγκόσμιες Πρωταθλήτριες Κωπηλασίας Νικολαΐδου – Ασουμανάκη

Η Ευρωπαϊκή Πίστη συνέχισε και το 2015 την Χορηγία της στην Παγκόσμια Πρωταθλήτρια Κωπηλασίας Κατερίνα Νικολαΐδου, σε μία προσπάθεια ενίσχυσης των προσπαθειών της για τη συμμετοχή της στους Ολυμπιακούς Αγώνες του Ρίο. Παράλληλα, προχώρησε σε Χορηγία και της Παγκόσμιας Πρωταθλήτριας Κωπηλασίας Σοφίας Ασουμανάκη, καθώς οι δύο Πρωταθλήτριες θα αγωνίζονται μαζί στο διπλό σκιφ γυναικών.

Η συγκεκριμένη Χορηγία, είχε ως στόχο τη στήριξη και την ενίσχυση των προσπαθειών των Πρωταθλητριών, με στόχο την απρόσκοπτη αφοσίωσή τους σε νέες διακρίσεις.





Εκπαίδευση – Τεχνολογία

Για το 2015, υπήρξε ειδικός σχεδιασμός στις δράσεις Ε.Κ.Ε. με κατεύθυνση την εκπαίδευση και την Τεχνολογία.

Συγκεκριμένα, επιχορηγήσαμε τη διοργάνωση «Ημέρες Ποιότητας» του Πανεπιστημίου Πειραιώς, που αφορά τη ενημέρωση της επιστημονικής κοινότητας αλλά και των προπτυχιακών & μεταπτυχιακών φοιτητών για τις εξελίξεις, τάσεις και προοπτικές της Ποιότητας στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας (των επιχειρήσεων, της οικονομίας, κλπ).

Επίσης, υποστηρίξαμε μέσω οικονομικής ενίσχυσης την ομάδα "Ποσειδών" του ΤΕΙ Πειραιά με σκοπό την συμμετοχή τους στο Παγκόσμιο διαγωνισμό οικολογικού οχήματος. Συγκεκριμένα η ομάδα πήρε μέρος με το όχημα "TRIREME" συμμετέχοντας στην κατηγορία "Πρωτότυπου Οχήματος με Ηλεκτρική Μπαταρία".



Πολιτισμός – BIENNALE Αθηνών

Η ALTER EGO, υπό την αιγίδα του Ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη, ανέλαβε τον δωρεάν εξειδικευμένο καθαρισμό και την απεντόμωση, του διατηρητέου κτιρίου ΜΠΑΓΓΕΙΟΝ, στην πλατεία Ομονοίας, όπου στεγάστηκε η BIENNALE Αθηνών.

Η Μπιενάλε της Αθήνας είναι μια πολιτιστική κίνηση που λειτουργεί μέσα σε ένα διεθνές δίκτυο μεγάλης κλίμακας περιοδικών διοργανώσεων σύγχρονης τέχνης. Στόχος είναι η Μπιενάλε να αποτελεί διαρκή παράγοντα αλλαγής και ανανέωσης, πλαίσιο δημιουργικότητας και διαλόγου και ευρεία πλατφόρμα ανάδειξης της καλλιτεχνικής παραγωγής και εμπλοκής με τη διεθνή καλλιτεχνική σκηνή.

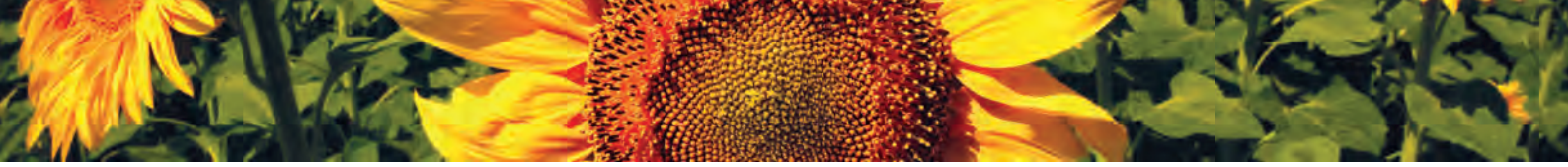
Στήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρικών Επιχειρήσεων- Επιχειρηματικότητας

Οι δράσεις των κοινωνικών συνεταιριστικών επιχειρήσεων καθώς και η ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, είναι ζητήματα που για εμάς στην Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, χρήζουν άμεσης στήριξης. Για το συγκεκριμένο λόγο, τον Απρίλιο του 2014, αποφασίσαμε να στηρίξουμε εξ ολοκλήρου μια Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση. Η στήριξη περιλαμβάνει τη δωρεάν παραχώρηση του χώρου στέγασης της επιχείρησης για 2 έτη, καθώς επίσης και όλων των πάγιων εξόδων λειτουργίας της (έπιπλα, ηλεκτρισμός, τηλεφωνικά κλπ). Η Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση που αποφασίσαμε να στηρίξουμε είναι η ΚΟΙΝΣΕΠ 180 Μοίρες. Βασικές λειτουργίες της συγκεκριμένης ΚΟΙΝΣΕΠ είναι:

Social and Design Research: Διεξαγωγή έρευνας σε θέματα κοινωνικής οικονομίας (κοινωνικές τάσεις, αναδυόμενες αγορές, κλπ)

- Κατάρτιση και ανάπτυξη ικανοτήτων: Κοινωνική ένταξη μέσω της εκπαίδευσης και κατάρτισης,
- Κοινωνική καινοτομία για την ανάπτυξη και
- Καθοδήγηση για την Κοινωνική Καινοτομία
- Ανάπτυξη Κοινωνικών Υπηρεσιών και Προϊόντων:
- Ανάλυση του κοινωνικού αντίκτυπου

Άμεση προτεραιότητα μας αποτελεί η συνέχιση της υποστήριξης των κοινωνικών συνεταιριστικών επιχειρήσεων καθώς και η ανεύρεση νέων.



Στήριξη στην εκπαίδευση και στα παιδιά

Εδώ και πολλά χρόνια, η Ευρωπαϊκή Πίστη στηρίζει δράσεις και ενέργειες για τη εκπαίδευση καθώς και για τον πολιτισμό. Για το 2015 και με την βοήθεια του τμήματος μηχανογράφησης βοηθήσαμε στον εκσυγχρονισμό δεκαεπτά σχολείων-συλλόγων με τη δωρεά μηχανογραφικού εξοπλισμού στα παρακάτω σχολεία- Συλλόγους:

- 16ο Δημοτικό Σχολείο Χαλανδρίου
- 3ο ΕΚ Αμαρουσίου
- 1ο Νηπιαγωγείο Γαλασίου
- 56ο Γυμνάσιο Αθηνών
- 27ο Δημοτικό Σχολείο Νίκαιας
- 24ο Νηπιαγωγείο Νίκαιας
- 14ο Γυμνάσιο Καλλιθέας
- 3ο Δημοτικό Σχολείο Σερρών
- 1ο Γυμνάσιο Κηφισιάς
- 1ο Ειδικό Σχολείο Κερατσινίου
- 6ο Δημοτικό Σχολείο Χαλανδρίου
- 2ο Δημοτικό Σχολείο Ν. Σμύρνης
- Σύλλογος «Χαμόγελο του Παιδιού»
- Σχολή Επαγγελματικής Κατάρτισης ατόμων με αναπηρία



Χρυσούλα Αναγνωστοπούλου
Διευθύντρια Μηχανογράφησης

Η συνεχής διάθεση μηχανογραφικού εξοπλισμού σε φορείς, ιδρύματα, σχολεία και συλλόγους, αποτελεί πάγια πρακτική της Διεύθυνσης Πληροφορικής του Ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη, προκειμένου ευπαθείς ομάδες να έχουν ευχερή πρόσβαση στην τεχνολογία και στις προκλήσεις της. Οι συνάδελφοι του τεχνικού τμήματος με κάθε τρόπο φροντίζουν να καλύψουν αυτές τις ελλείψεις εξοικονομώντας αντίστοιχους πόρους

Στήριξη Τοπικών Παραδόσεων

Μια πρωτοτυπία των δράσεων μας για το 2014, αποτέλεσε και η στήριξη των τοπικών παραδόσεων και ηθών - εθίμων. Συγκεκριμένα, με την πάροδο των ετών έχει παρατηρηθεί σημαντική εγκατάλειψη των παραδόσεων ιδίως από την νέα γενιά.

Μέσα σε αυτόν τον προβληματισμό, και στο έτος 2015, η εταιρία μας αποφάσισε την στήριξη τοπικών παραδοσιακών εκδηλώσεων.

Συγκεκριμένα, στηρίξαμε ως χορηγοί τα «Υακίνθεια 2015» τα οποία διοργανώθηκαν για 18η συνεχή χρονιά στο θέατρο "Νίκος Ξυλούρης" στα Ανώγεια. Τα Υακίνθεια όμως κάθε χρόνο, τιμούν και τη μνήμη ενός άλλου μεγάλου εκπροσώπου της Αναγέννησης, του Βιτσέντζου Κορνάρου με τον Ερωτόκριτο, που πέθανε το 1614 - ίδια χρονιά με τον El Greco.

Επιπλέον, στηρίξαμε το ετήσιο τετραήμερο Φεστιβάλ Πλαταιών του Πολιτιστικού Συλλόγου «ΩΕΡΟΗ» που πραγματοποιήθηκε από τον Αύγουστο του 2015. Το συγκεκριμένο Φεστιβάλ είχε ως στόχο την αναβίωση παλαιών ηθών και εθίμων, διάφορες παραστάσεις προς το νεανικό κοινό καθώς και αθλητικές δραστηριότητες.

Τέλος, μέσα στο 2015, ο Όμιλος μας ενίσχυσε τις προσπάθειες οικονομικής στήριξης του ελληνικού σχολείου στο Όσλο, το οποίο αντιμετώπιζε σημαντικές οικονομικές δυσκολίες. Συγκεκριμένα, στήριξε οικονομικά τη διοργάνωση μιας σειράς από δραστηριότητες και συναυλίες όπου Έλληνες και Ξένοι καλλιτέχνες τραγούδησαν με άμεσο σκοπό τα έσοδα να διατεθούν για την στήριξη του σχολείου.

Η δέσμευση μας για το 2016 είναι να συνεχίσουμε να στηρίζουμε δράσεις και δραστηριότητες που έχουν ως άμεσο στόχο την αναβίωση των παραδόσεων στις τοπικές κοινωνίες εντός αλλά και εκτός συνόρων.



Στόχοι για το 2017

Η Ε.Κ.Ε. ως στρατηγικό εργαλείο βιωσιμότητας

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

Η λειτουργική και οργανωτική οριοθέτηση της Ε.Κ.Ε.

Οι μέριμνες αυτές θα επιτρέπουν να βελτιώνεται το εταιρικό περιβάλλον που θα διευκολύνει ολοένα και περισσότερο στο να μπορούν ληφθούν οι σχετικές αποφάσεις για την εταιρικά - θεσμική και οργανωτική οριοθέτηση της Ε.Κ.Ε. της Ευρωπαϊκής Πίστης στο νέο διεθνές, κοινοτικό και εθνικό πλαίσιο που θα της επιτρέψει να ανταποκρίνεται στις αντίστοιχες διαμορφούμενες απαιτήσεις για τις εκθέσεις δημοσιοποίησης μη-οικονομικών πληροφοριών

Τομέας: Περιβάλλον

Δράσεις διαχείρισης κλιματικών & περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων

Οι ήδη υλοποιούμενες σχετικές δράσεις θα οργανωθούν σε ένα απλό, σαφές και διαχρονικά παρακολουθήσιμο σχέδιο διαχείρισης (υπολογισμού και μείωσης) των εκπομπών και των περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων.

Αυτό αναμένεται ότι

- Θα ενισχύσει τη βιώσιμη λειτουργία, τη φιλική προς το κλίμα και το περιβάλλον
- Θα επιτρέψει τον προσδιορισμό τα ορίων των μειώσεων που είναι δυνατόν να επιτευχθούν με τις τρέχουσες συνθήκες,
- Θα ενδυναμώσει την αξιοπιστία της εταιρίας για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς που διατυπώνει
- Θα επιτρέψει στην εταιρία να αποδεικνύει την σύμπλευσή της και με το αντίστοιχο σχέδιο εθνικής στρατηγικής για την Ε.Κ.Ε.

Οι δραστηριότητες θα συνεχίσουν να υλοποιούνται, σε συμμόρφωση με τα σχετικά διεθνή πρότυπα και πρωτόκολλα, και θα περιλαμβάνουν συστηματική καταγραφή πηγών και των εκπομπών - επιβαρύνσεων, και τα προβλεπόμενα για τις επιβαρύνσεις των δεικτών των περιβαλλοντικών πτυχών κατά το πρότυπο GRI G4

Τομέας: Κοινωνία

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

Για τις επόμενες περιόδους με αρχή το 2015 η εταιρία θα να σχεδιάσει ένα πλαίσιο για ενέργειες και ενδεχόμενες παρεμβάσεις της που θα αφορούν (και αυτές) το εξωτερικό ως προς αυτή περιβάλλον, σε μία προσπάθεια να συμβάλει στην αναστροφή του φαινομένου της φθίνουσας επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα και την συνδρομή της στην προσπάθεια ενσωμάτωσης καινοτομιών στην επιχειρηματική ανάπτυξη με έμφαση στην «πράσινη» ανάπτυξη, την βιώσιμη ανάπτυξη.

Θα διερευνηθεί για το πώς θα μπορούσε η εταιρία να υποστηρίξει ζητήματα όπως:

- Βιώσιμη, Πράσινη επιχειρηματικότητα
- Κοινωνική Επιχειρηματικότητα
- Εκμετάλλευση καινοτομιών & αποτελεσμάτων έρευνας

Ο εταιρικός στόχος παραμένει το να τοποθετεί η εταιρία σε ένα ρόλο δημιουργού και λειτουργού μίας συνεργατικής δικτύωσης στο διευρυμένο χώρο των ενδιαφερομένων μερών της Ευρωπαϊκής Πίστης για την ενθάρρυνση και την διευκόλυνση της πορείας για την Βιώσιμη Ανάπτυξη πράσινη βιομηχανία, την πράσινη επιχειρηματικότητα, την καινοτομία στην Ελλάδα, σαν αναπόσπαστο στοιχείο, προσπατούμενο για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης και της αειφορίας

Τομέας: Διακυβέρνηση

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

Η εταιρία έχει ήδη δραστηριοποιηθεί αποτελεσματικά στα παρακάτω ζητήματα, και συνεχίζει να δραστηριοποιείται έντονα με αυτά μέχρις ολοκλήρωσης τους

- Αντιστοίχιση των προβλεπόμενων στην οδηγία πτυχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης με τις ιδιαιτερότητες της εταιρίας.
- Ενέργειες για την ενσωμάτωση των αρχών και πρακτικών του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης
- Συμμόρφωσή της στα απαιτούμενα για την εφαρμογή του Solvency II, καθώς και του αντίστοιχου του Omnibus II.

Σε αυτά περιλαμβάνονται και η ολοκλήρωση των απαιτούμενων για την «απόκτηση του ικανού capacity building» σχετικά με τις απαιτήσεις που σχετίζονται με τις οδηγίες αυτές.

- I. η αξιολόγηση των υποχρεώσεων
- II. η αξιολόγηση των περιουσιακών στοιχείων
- III. το επίπεδο των ασφαλίσεων των μακροπρόθεσμων πολιτικών και
- IV. αντασφάλισης.

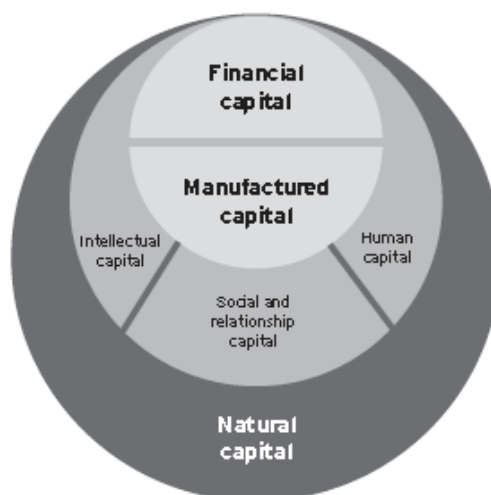
Διακυβέρνηση και Απολογισμός Βιωσιμότητας

Η εταιρία έχει αρχίσει να προσεγγίζει – με αρχή την περίοδο του 2015

- Την σταδιακή μείωση του αριθμού ζητημάτων που δεν συμμορφώνονται πλήρως με ορισμένες απαιτήσεις του GRI - G4. Και καλύπτονται από την άδεια εξαίρεσης «Αναφορά (Απολογισμού Βιωσιμότητας) ή Εξηγήσεις»- γιατί δεν υλοποιούνται σχετικές δράσεις στην δημοσιοποίηση απολογισμών των μη οικονομικών - Χρηματοπιστωτικών Πληροφοριών κατά GRI - G4, μέχρις εξαφάνισης αυτών των επιτρεπόμενων (προσωρινά) παραλείψεων.
- Τα προαπαιτούμενα για την επίσημη προσχώρησή της εταιρίας στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact) κτιστής ενδεχόμενες από αυτό απορρέουσες υποχρεώσεις. Εκτιμούμε ότι το 2017 θα υποβάλουμε τή σχετική αίτηση

- Τα προαπαιτούμενα για την προετοιμασία της σε ενδεχόμενη εθελοντική προσχώρησή της στο να δημοσιοποιεί Ενοποιημένο Απολογισμό - Integrated Report // Financial and Non-Financial Reporting και να συνδράμει στην διαμόρφωση ενός "προτύπου" για αυτό. Εκτιμούμε ότι αυτό θα μπορέσει να πραγματοποιηθεί μετά την πρώτη δημοσιοποίηση έκθεσης απολογισμού πλήρως συμμορφωμένης με τις GRI κατευθυντήριες οδηγίες Βάσει της επιλογής «In accordance - Core»,

Για την τελευταία περίπτωση του Ενοποιημένου Απολογισμού - Integrated Reporting θα γίνει η πρώτη προσέγγιση εφαρμογής του διευρυμένου αποδοχής μεθοδολογικού πλαισίου ανάλυσης των έξι κεφαλαίων (the six capital model) για την παρουσίαση της αναφοράς του Απολογισμού Βιωσιμότητας από την σχετική έκθεση της περιόδου 2016.





Επιλογή «In accordance – Core»

Γενικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις

	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	ΠΤΥΧΗ: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ & ΑΝΑΛΥΣΗ		
G4-1	Δήλωση από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του Δ.Σ.	6.2	Σελ. 3
G4-2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	6.2	Σελ. 13-14 & (25-26) & 36 - 39
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ (PROFILE)		
G4-3	Επωνυμία		Σελ. 3 (Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ)
G4-4	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες		Σελ. 4
G4-7	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιριών εκμετάλλευσης των θυγατρικών και των κοινοπραξιών	6.2	Σελ. 3, 26, 35, 42 - 44
G4-5	Τοποθεσία έδρας		Σελ. 3
G4-6	Χώρες δραστηριοποίησης της Εταιρίας		Σελ. 3
G4-7	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή		Σελ. 3-4
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται		Σελ. 4
G4-9	Μεγέθη της Εταιρίας		Σελ. 13 - 15, 25-26
G4-10	Ανάλυση ανθρώπινου δυναμικού βάσει τύπου απασχόλησης, σύμβασης εργασίας, περιοχής και φύλου	6.4, 6.4.3	Σελ. 51 - 53
G4-11	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	Σελ. 51 Το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρίας καλύπτεται από τις εκάστοτε Συλλογικές
G4-12	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας		Σελ. 4, 7, 19 Δεν υπάρχει. Χρησιμοποιούνται διακριτοί προμηθευτές επιλεγμένοι στη βάση τήρησης της νομιμότητας και βασικών περιβαλλοντικών κριτηρίων
G4-13	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού		Δεν υπήρξαν
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ (PROFILE): ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΣΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ		
G4-14	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	6.2	Σελ. 9, 19
G4-15	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες οικονομικές, περιβαλλοντικές ή κοινωνικές πρωτοβουλίες που έχουν αναπτυχθεί εξωτερικά και προσυπογράφονται από τον οργανισμό	6.2	Σελ. 19, 23 - 24, 91
G4-16	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος)	6.2	Σελ. 86, 91
	ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΟΥΣΙΩΔΕΙΣ ΠΤΥΧΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΘΘΕΤΗΣΕΙΣ		
G4-17	Παράθεση παραπομπών για πτυχές δημοσιοποιούμενες σε άλλο έγγραφο		Σελ. 93
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού Τρόπος Εφαρμογής Αρχών αναφοράς		Σελ. 9, 20 - 21
G4-19	Παράθεση των προσδιορισθέντων ουσιαδών πτυχών		Σελ. 100
G4-20	Παράθεση του ορίου των προσδιορισθέντων		Σελ. 3 Ο Απολογισμός αφορά σε όλες οι

	πτυχών εντός του οργανισμού		δραστηριότητες της Εταιρίας στην Ελλάδα. Συμπεριλαμβάνονται και στοιχεία των θυγατρικών εταιριών.
G4-21	Παράθεση του ορίου των προσδιορισθέντων πτυχών εκτός του οργανισμού		Σελ 105

G4-22	Αναθεωρήσεις πληροφοριών		Δεν υπήρξαν αναθεωρήσεις πληροφοριών
G4-23	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό		Καμία Αλλαγή
	ΣΥΜΕΤΟΧΗΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ		
G4-24	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της Εταιρίας	6.2	Σελ. 19
G4-25	Προσδιορισμός και επιλογή των συμμετόχων	6.2	Σελ. 19-20
G4-26	Συμμετοχή των ομάδων συμμετόχων	6.2	Σελ. 19 - 21
G4-27	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των συμμετόχων	6.2	Σελ. 19 - 21
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΚΘΕΣΗΣ (PROFILE)		
G4-28	Περίοδος απολογισμού		Σελ. 2 1/1/2015 - 31/12/2015
G4-29	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού		Σελ. 21 Απολογισμός Βιωσιμότητας 2014
G4-30	Κύκλος απολογισμού		Σελ. 2 & 21 Ετήσιος
G4-31	Σημείο επικοινωνίας		Σελ. 108
	REPORT PROFILE: GRI CONTENT INDEX		
G4-32	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό		Σελ. 93
	ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ		
G4-23	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού	7.5.3	-
	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
G4-34	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης Σύνθεση ανώτατου διοικητικού οργάνου και επιτροπών του	6.2	Σελ. 31
G4-39	Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου	6.2	Σελ. 31 & 32
G4-38	Σύνθεση ανώτατου διοικητικού οργάνου και επιτροπών του Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη των ελεγκτικών οργάνων ανά φύλο	6.2	Σελ. 31 & 32
G4-41	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	6.2	Σελ. 52 Εταιρικός Κώδικας Δεοντολογίας
G4-40	Διαδικασία για τον καθορισμό της σύνθεσης, των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ., συμπεριλαμβανομένων και άλλων κριτηρίων όπως το φύλο	6.2	Σελ. 31 & 35
G4-56	Εταιρικές πολιτικές - αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς - που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης	6.2	Σελ. 3,4,6,20,21,29,38,52,64
G4-45, G4-47	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	6.2	Σελ. 30
G4-44	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	6.2	Σελ. 30

Ειδικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις

Κατηγορία: Οικονομική

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.8	Σελ. 20,
	ΠΤΥΧΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ		
G4-EC1	Παραγόμενη και διανεμόμενη άμεση οικονομική αξία	6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	Σελ. 25
G4-EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	6.5.5	Σελ. 10- 15
G4-EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών		Σελ. 53
G4-EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς		Καμμία.
	ΠΤΥΧΗ: ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ		
G4-EC5	Κλίμακα ποσοστού βασικού μισθού ανά φύλο σε σύγκριση με τον κατώτατο σε τοπικό επίπεδο	6.4.4, 6.8	Σελ. 53 Δεν προβλέπεται καμία διαφοροποίηση στην αμοιβή των εργαζομένων με βάση το φύλο.
G4-EC6	Ποσοστό προσλήψεων προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά η Εταιρία	6.8, 6.8.5, 6.8.7	Δεν αφορά.

Κατηγορία: Περιβαλλοντική

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο / Ενότητα αναφοράς
	ΠΤΥΧΗ: ΥΛΙΚΑ		
(DMA)	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.5	Σελ. 64
G4-EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	6.5, 6.5.4	Σελ. 64, 65
G4-EN2	Ποσοστό χρησιμοποιούμενων υλικών που προέρχονται από εισροή ανακυκλωμένων υλικών.	6.5, 6.5.4	Σελ. 70
	ΠΤΥΧΗ: ΕΝΕΡΓΕΙΑ		
G4-EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, εντός του οργανισμού	6.5, 6.5.4	Σελ. 64-65 & στο Παράρτημα.
G4-EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, εντός του οργανισμού, Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ. 64-65 & στο Παράρτημα.
G4-EN6	Μείωση καταναλισκόμενης ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ. 64-65 & στο Παράρτημα

G4-EN6	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	6.5, 6.5.4	Σελ.64-65 & στο Παράρτημα
	ΠΤΥΧΗ: ΝΕΡΟ		
G4-EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	6.5, 6.5.4	Παράρτημα
	ΠΤΥΧΗ: ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ		
G4-EN11	Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	6.5, 6.5.6	Δεν αφορά Καμία δραστηριότητα της Εταιρίας δε βρίσκεται εντός προστατευόμενων περιοχών ούτε γειτνιάζει με αυτές.
G4-EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών	6.5, 6.5.6	Δεν αφορά Δεν υφίστανται επιδράσεις καθώς καμία δραστηριότητα της Εταιρίας δε βρίσκεται εντός προστατευόμενων περιοχών ούτε γειτνιάζει με αυτές
	ΠΤΥΧΗ: ΕΚΠΟΜΠΕΣ		
G4-EN15	Άμεσες Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος (score1)	6.5, 6.5.5	Σελ.65 & στο Παράρτημα
G4-EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος (score2)	6.5, 6.5.5	Σελ.65 & στο Παράρτημα
G4-EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος (score3)	6.5, 6.5.5	Σελ.65 & στο Παράρτημα
G4-EN18	Ένταση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου -ανά μονάδα οικονομικής δραστηριότητας (κύκλος εργασιών)		στο Παράρτημα
G4-EN19	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	6.5, 6.5.5	Σελ. 62 & στο Παράρτημα
	ΠΤΥΧΗ: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ		
G4-EN31	Δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος	6.5	Σελ. 66

Κατηγορία: Κοινωνική

Υπό- Κατηγορία: Εργασιακές Πρακτικές & Αξιοπρεπήs Εργασία

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο/Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.4, 6.3.10	Σελ. 51 - 61
	ΠΤΥΧΗ: ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		
G4-LA1	Συνολικός αριθμός και ποσοστό προσλήψεων και κίνησης προσωπικού ανά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	6.4, 6.4.3	Σελ. 25, 26, 52
G4-LA2	Παροχές προς τους εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης που δεν παρέχονται στους εποχικούς εργαζόμενους ή τους εργαζόμενους μερικής απασχόλησης ανά παραγωγική μονάδα	6.4, 6.4.3, 6.4.4	Σελ. 53
G4-LA3	Ποσοστό εργαζομένων που επιστρέφουν στην εργασία και ποσοστό διατήρησης προσωπικού, μετά από λήψη γονικής άδειας, με βάση το φύλο		Η Εταιρία παρέχει σε κάθε περίπτωση την από το νόμο προβλεπόμενη άδεια, στους εργαζόμενους που έχουν αποκτήσει ή πρόκειται να αποκτήσουν νέο τέκνο. Το σύνολο των εργαζομένων που λαμβάνουν τέτοια άδεια συνεχίζουν να απασχολούνται στην Εταιρία και μετά την πάροδο 12 μηνών από την λήψη της.
G4-11	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	Το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρίας καλύπτεται από τις εκάστοτε Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας.
	ΠΤΥΧΗ: ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ/ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ		
G4-LA4	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του εάν προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5	Δεν έχει θεσμοθετηθεί συγκεκριμένη ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης από πλευράς της Εταιρίας. Ωστόσο σε κάθε περίπτωση εφαρμόζονται πλήρως οι ενδεχομένως σχετικές νομικές διατάξεις. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται άμεσα για κάθε σημαντικό θέμα που αφορά την Εταιρία άμεσα από τη Διοίκηση

	ΠΤΥΧΗ: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ		
G4-LA9	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος / εργαζόμενο, με βάση το φύλο και την κατηγορία εργαζομένων	6.4, 6.4.7	Σελ54 & 57
G4-LA10	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση	6.4, 6.4.7, 6.8.5	Σελ. 55 & 56 & 58 & 59
	ΠΤΥΧΗ: ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ		
G4-LA11	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας ανά φύλο	6.4, 6.4.7	Σελ. 54 & 58
G4-LA12	Ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία και των σωμάτων διακυβέρνησης με βάση το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες διαφορετικότητας	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	Σελ. 53 & 31-32
	ΠΤΥΧΗ: ΊΣΗ ΑΜΟΙΒΗ ΜΕΤΑΞΥ ΓΥΝΑΙΚΩΝ & ΑΝΔΡΩΝ		
G4-LA13	Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών / ανδρών με βάση την κατηγορία εργαζομένων, ανά παραγωγική μονάδα	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	Στην Εταιρία δεν είναι αποδεκτή κανενός είδους διάκριση. Η αμοιβή των γυναικών δεν διαφέρει καθόλου από την αντίστοιχη των ανδρών για τις ίδιες θέσεις εργασίας.
	ΠΤΥΧΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ		
G4-LA14	Ποσοστό προμηθευτών αξιολογημένων για εργασιακές πρακτικές		Οι ελάχιστοι προμηθευτές επιλέγονται στη βάση τήρησης της νομιμότητας και βασικών περιβαλλοντικών κριτηρίων
G4-LA15	Αρνητικές επιπτώσεις εργασιακών πρακτικών στην εφοδιαστική αλυσίδα		Καμία
	ΠΤΥΧΗ: ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ		
G4-LA16	Προσφυγές για εργασιακές πρακτικές & αντιμετώπισή τους		Καμία

Υπό- Κατηγορία: Ανθρώπινα Δικαιώματα

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο/Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.3	Σελ.45 & 51

Υπό- Κατηγορία: Κοινωνία

G4	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο/Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.6, 6.8	Σελ.45-51
	ΠΤΥΧΗ: ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ		
G4-S03	Ποσοστό και συνολικός αριθμός επιχειρηματικών μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά	6.6, 6.6.3	Ελέγχεται σε συνεχή βάση το σύνολο της Εταιρίας. Κανένα περιστατικό διαφθοράς δεν έχει παρουσιαστεί.
G4-S04	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς	6.6, 6.6.3	Σελ. 53 Όλοι οι νέο-εισερχόμενοι εργαζόμενοι ενημερώνονται αναλυτικά αναφορικά με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ομίλου ο οποίος συμπεριλαμβάνει
G4-S05	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	6.6, 6.6.3	Σελ.36 & Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς

Υπό- Κατηγορία: Ευθύνη Προϊόντων

	Περιγραφή	ISO 26000	Σχόλιο/Ενότητα αναφοράς
DMA	Διοικητική Πρακτική (DMAs)	6.2, 6.6, 6.7	Σελ. 74-77
	ΠΤΥΧΗ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
G4-PR3	Πληροφορίες για τα προϊόντα	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Σελ. 74 Όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες συνοδεύονται από τα απαραίτητα έγγραφα, ενδείξεις, πληροφορίες, σημάνσεις, σήματα ποιότητας που προβλέπεται βάσει κανονισμών, ή/και νομοθεσίας.
G4-PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Σελ. 74 Ουδέν. Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
G4-PR	Ικανοποίηση πελατών	6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9	Σελ. 75 & 79
	ΠΤΥΧΗ: ΕΠΙΚΟΝΩΝΙΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ		
G4-PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις πρακτικές μάρκετινγκ, όπως η διαφήμιση, η προώθηση προϊόντων και οι χορηγίες	6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	Σελ. 77 - 80
G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις πρακτικές μάρκετινγκ	6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	Σελ. 79 Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
	ΠΤΥΧΗ: ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΗ		
G4-PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	6.7, 6.7.7	Σελ. 79 & 80 Δεν υπήρξαν σχετικά παράπονα

M/Δ: Μη διαθέσιμο1

Πτυχές των γενικών και ειδικών τυπικών δημοσιοποιήσεων που παραθέτει ο οργανισμός όπως προβλέπεται από τις GRI κατευθυντήριες οδηγίες βάσει της επιλογής «In accordance – Core»

Πτυχές των γενικών τυπικών δημοσιοποιήσεων που παραθέτει ο οργανισμός αυτόβουλα πέραν των προβλεπόμενων από τις GRI κατευθυντήριες οδηγίες για την επιλογή «In accordance – Core»

Πτυχές των ειδικών τυπικών δημοσιοποιήσεων που παραθέτει ο οργανισμός αυτόβουλα πέραν των προβλεπόμενων από τις GRI κατευθυντήριες οδηγίες για την επιλογή «In accordance – Core»

Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας

ΑΑ	ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Εταιρική κουλτούρα ανάπτυξη & εμπέδωση	<p>Η Εταιρία στόχευε από αρχής στην μετάδοση στους εργαζόμενους των βασικών της αξιών ως βασικό μοχλό για την επίτευξη των στόχων της εταιρίας. Θεωρεί ότι είναι ένας ουσιώδης παράγοντας για την επιτυχία είναι το να μοιράζονται οι εργαζόμενοι το κοινό όραμα, συμμετέχοντας στο διάλογο για την ενσωμάτωση αυτών των αξιών στις εκάστοτε νέες συνθήκες ιδιαίτερα δε σε περιόδους απαίτησης έντονης αναδιοργάνωσης για την βιώσιμη ανανέωση της εταιρίας. Η συχνή επικοινωνία και η διαρκής ενημέρωση του προσωπικού ενισχύει τα κίνητρα των εργαζομένων, τους συσφίγγει στην δέσμευσή τους στους στόχους, και στην τήρηση της επιχειρηματικής δεοντολογίας.</p>
2	Νέες Τεχνολογίες Αφομοίωση & Καινοτομικότητα	<p>Η διείσδυση και η αφομοίωση των εκάστοτε σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων, και των σχετικών μεθόδων εργασίας, ενισχύει τη δυνατότητα της εταιρίας στην δημιουργία νέων καινοτόμων προϊόντων, τρόπων παροχής των υπηρεσιών και γενικά της επιχειρηματικής λειτουργίας της. Έτσι μπορεί να ανταποκρίνεται πλήρως προς τις εξελισσόμενες συμπεριφορές του εξωτερικού περιβάλλοντος και παράλληλα να προσφέρει εξατομικευμένες υπηρεσίες ικανοποιώντας και τις άλλες εξαρτώμενες από την τεχνολογία επιχειρηματικές και επιχειρησιακές ανάγκες & απαιτήσεις.</p> <p>Η Εταιρία στοχεύει στο να είναι πρωτοπόρος στην εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών. να αναπτύσσει και να υλοποιεί λύσεις ώστε να ικανοποιεί τις νέες ψηφιακές ανάγκες των πελατών και των συνεργατών της.</p>
3	Δίκαιη Αμοιβή, Εξασφάλιση Υποστήριξη, προσωπικού	<p>Η εταιρία θεωρεί ότι η σαφής, «γενναιόδωρη», γνώση εκ των προτέρων, απαρέγκλιτα τηρούμενη και ευέλικτα προσαρμοζόμενη με κριτήρια ανταμοιβής επιτευγμάτων πολιτική αμοιβών παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανότητα της να προσλαμβάνει ταλέντα να τα διατηρεί, και έτσι να προσθέτει στην συνεχιζόμενη εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού.</p> <p>Το σύστημα αμοιβών και των αποζημιώσεων που προσφέρει η Εταιρία στους υπαλλήλους είναι ενταγμένα σε ένα πλαίσιο που στοχεύει να προωθή την εσωτερική ισορροπία, άμιλλα και συνοχή, την αξιοκρατία, τη κατάδειξη της σύνδεσης μεταξύ της απόδοσης και των αποδοχών και την εταιρική προσδοκία της δημιουργίας μακροπρόθεσμης αξίας σε όλα τα επίπεδα της εταιρίας είτε με ατομική είτε και με συλλογική προσπάθεια και τέλος διασφαλίζει τους εργαζόμενους ότι η εταιρία είναι και θα είναι παρούσα και στις παρουσιαζόμενες άτυχες στιγμές.</p>
4	Εργασιακά Δικαιώματα & Υπεύθυνη αναδιάρθρωση	<p>Η Εταιρία ακόμη και κατά τη περίοδο της οικονομικής κρίσης της χώρας διατηρεί το μοντέλο ανάπτυξής της, μέσω της αύξησης της απασχόλησης αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και τις διαδικασίες της υπεύθυνης αναδιάρθρωσης επιτυγχάνοντας πραγματική ανάπτυξη με αύξηση της παραγόμενης και διεύρυνση της διατιθέμενης αξίας. Θεωρεί ότι η διασφάλιση και τήρηση των εργασιακών δικαιωμάτων όχι μόνο προσφέρει εργασιακή ειρήνη αλλά ότι αποτελεί και παράγοντα διεύρυνσης και σταθεροποίησης των κινήτρων για βελτίωση – μεγιστοποίησης της απόδοσης του προσωπικού. Παράλληλα έτσι διευκολύνεται στην αντιμετώπιση της φυσιολογικής αντίστασης στις αλλαγές που συνεπιφέρει η εκάστοτε απαραίτητη αναδιάρθρωση για τη βιώσιμη εξέλιξη – ανάπτυξη της εταιρίας.</p>

5	Διαφορετικότητα, ένταξη και ίσες ευκαιρίες	<p>Η Εταιρία, λόγω της φύσης και του γεωγραφικού χώρου άσκησης της δραστηριότητάς της δεν είναι ιδιαίτερα εκτεθειμένη σε οξυμένα προβλήματα διαφορετικότητας.</p> <p>Εν τούτοις η πολιτική της διασφαλίζει σαφώς τις ίσες ευκαιρίες στο προσωπικό της ανεξάρτητα από την διαφορετικότητα φύλου, αναπηρίας, θρησκείας, εθνικότητας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού τόσο για την ένταξη σε αυτή όσο και για την εξέλιξή τους.</p> <p>Αυτό το πλαίσιο κατάλληλα διαφοροποιημένο επεκτείνεται και εφαρμόζεται και σε όλο το δίκτυο των συνεργατών της.</p>
6	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ενδυνάμωση της κοινότητας	<p>Η Εταιρία έχει μια παράδοση στην στρατηγική φιλανθρωπία και υποστηρίζει κοινότητες και ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος με δωρεές και παροχές σε αυτές και σε σχετικά Ιδρύματα και Συλλόγους, με χορηγίες και εταιρικό εθελοντισμό κυρίως για την αντιμετώπιση σημαντικών κοινωνικών ζητημάτων αλλά και προς την κατεύθυνση της αντιμετώπισης περιβαλλοντικών ζητημάτων.</p>
7	Ποιότητα, Ασφάλεια, Απόρρητο Πληροφοριών	<p>Η εταιρία ενστερνίζεται πλήρως τη θεώρηση ότι η ασφαλιστική δραστηριότητα στηρίζεται και προϋποθέτει την εμπιστοσύνη. Προς την κατεύθυνση αυτή πέραν από την πλήρη συμμόρφωσή της προς ό,τι σχετικά προβλέπεται νομικά και κανονιστικά, επιστρατεύει και αξιοποιεί τις νέες τεχνολογίες για την διαχείριση των δεδομένων και των προσωπικών στοιχείων.</p> <p>Η εταιρία επιτυγχάνει έτσι τόσο την διασφάλιση της προστασίας της ιδιωτικότητας και του απορρήτου των προσωπικών στοιχείων των πελατών και την αποτροπή της παραβίασής τους όσο και την έγκαιρη και επίκαιρη διαθεσιμότητα των «ακέραιων» πληροφοριών «όπου δε» για την λήψη των αποφάσεων και την αποτίμηση της πορείας των έργων και της δραστηριότητας της εταιρίας.</p>
8	Κρίση χρέους, οικονομική αστάθεια, επενδύσεις	<p>Η Εταιρία έχει μηχανισμό και διαδικασίες για την παρακολούθηση και αξιολόγηση των κινδύνων και εποπτεύεται για αυτό καθώς και για την παρακολούθηση των σχετικών επενδύσεων.</p> <p>Η επενδυτική στρατηγική της εταιρίας αναμένεται να συνεχίσει να συμβάλλει στην εξισορρόπηση του οικονομικού κίνδυνου που συναρτάται με την κρίση χρέους.</p> <p>Επισημαίνεται ότι η ελληνική νομοθεσία επιβάλλει επενδύσεις οι οποίες δεν είναι εκτεθειμένες σε ιδιαίτερους κινδύνους περιβαλλοντικών, κοινωνικών και θεμάτων διακυβέρνησης.</p>
9	Προσέλκυση ταλέντων, κατάρτιση και ανάπτυξη	<p>Η Εταιρία στηρίζεται στο έμπιστο «υλικό» της και κατά συνέπεια από την αρχή της λειτουργίας της διασφαλίζει την επίτευξη των στόχων της από την ύπαρξη και την αποδοτική εξέλιξη του υψηλής απόδοσης προσωπικού της.</p> <p>Ως εκ τούτων έχει ιδιαίτερες μέριμνες για την προσέλκυση ταλαντούχων προσώπων με δεξιότητες και προσόντα, για την αξιολόγησή τους προκειμένου να ενταχθούν και να τοποθετηθούν στη σωστή θέση για την επίτευξη του αντίστοιχου επιχειρηματικού στόχου και στη συνέχεια έχει το σαφές διαρκές ενδιαφέρον αλλά και απαίτηση για την συνεχιζόμενη κατάρτιση και ανάπτυξη αυτών.</p>
10	Διαφθορά Δωροδοκία	<p>Η ασφαλιστική δραστηριότητα προϋποθέτει εμπιστοσύνη. Συνεπώς πέρα από τις εκ του νόμου προβλεπόμενες μέριμνες και τους ελέγχους από τα θεσμοθετημένα εποπτικά όργανα εποπτικού η Εταιρία προωθεί μία κουλτούρα υψηλής επιχειρηματικής ηθικής και λειτουργεί εσωτερικά όργανα για την διασφάλιση της τήρησης του σχετικού</p>

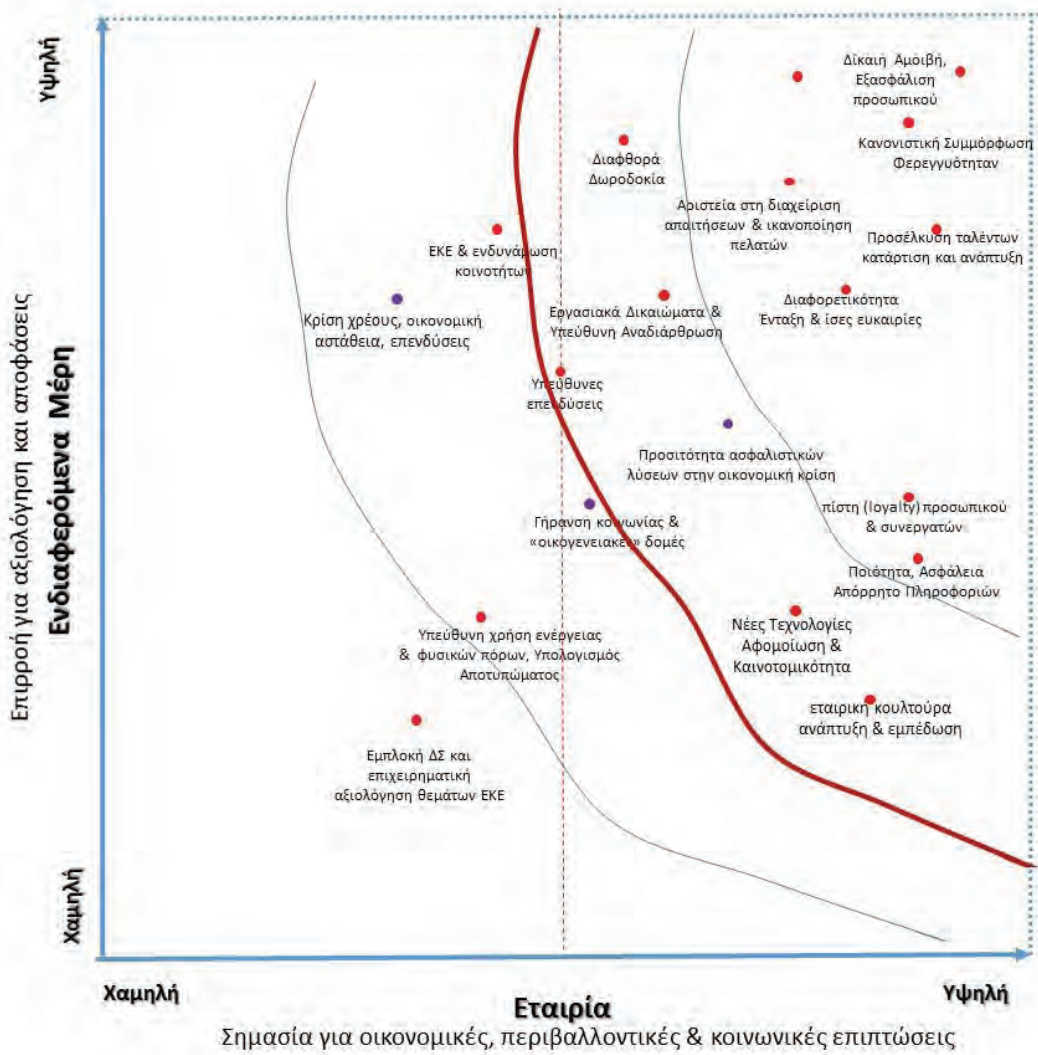
		<p>πλαίσιο, απαιτώντας από όλο το προσωπικό, τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη και τους συνεργάτες της να λειτουργεί έτσι, διότι πέρα από τις νομικές και τις εταιρικές συνέπειες, το ζήτημα αφορά καίρια, την διασφάλιση των πελατών και των μετόχων της, και συνεπώς συναρτάται με την τη φήμη και την αξιοπιστία της εταιρίας.</p> <p>Η εταιρία κινείται στο πλαίσιο των αρχών και πρακτικών του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.</p>
11	Πίστη (loyalty) προσωπικού & συνεργατών	<p>Η Εταιρία έχοντας ασφαλιστική δραστηριότητα σε όλη την ελληνική επικράτεια, χρειάζεται ένα σταθερό δίκτυο συνεπών και αφοσιωμένων συνεργατών – πρακτόρων.</p> <p>Για τη διασφάλισή τη δική της της αλλά και των πελατών της, η εταιρία εφαρμόζει και για τους συνεργάτες– πράκτορες της το ίδιο πλαίσιο πολιτικών και μεθοδολογιών ως προς την επιλογή και την ένταξή τους, ένα αντίστοιχο πλαίσιο ανταμοιβών και εξασφάλισής των. Με τον τρόπο αυτό, η Εταιρία αξιοποιεί συνεργάτες οι οποίοι επιδεικνύουν μία σαφή αφοσίωση προς την εταιρία που συνοδεύεται από την εκ μέρους τους λειτουργία μέσα στο επιθυμητό από την εταιρία πλαίσιο συμπεριφοράς και εποπτείας τους.</p>
12	Υπεύθυνη χρήση ενέργειας και φυσικών πόρων, Υπολογισμός Αποτυπώματος,	<p>Οι δραστηριότητες της εταιρίας δεν έχουν ιδιαίτερα σημαντικές επιπτώσεις στο κλίμα και στο περιβάλλον. Παρά ταύτα η Εταιρία έχει αυτόβουλη εθελοντική στόχευση, για μία συνεχιζόμενη προσπάθεια υπεύθυνης «πράσινης» λειτουργίας, αποφυγής και μείωσης των εκπομπών της και των όποιων περιβαλλοντικών επιπτώσεων προκαλεί η λειτουργία της. Ενσωματώνει αυτές τις αξίες στην επιχειρηματική της κουλτούρα προσφέρει κίνητρα στο προσωπικό της για αυτά. Έτσι πέρα από την καλλιέργεια τέτοιου κλίματος στο σχετικό κοινωνικό περίγυρο της εταιρίας, η δημοσιοποίηση της προσπάθειάς της, λόγω του μεγέθους και της φήμης της λειτουργεί ως θετικό παράδειγμα. Η Εταιρία θέτει τέτοιους στόχους τους οποίους και δημοσιοποιεί σχετικά με τη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου, της ενέργειας, του νερού, του χαρτιού, καθώς και για τις εκπομπές που προκύπτουν από τις καθημερινές μετακινήσεις του προσωπικού της και τα απαραίτητα εταιρικά ταξίδια.</p>
13	Προσιτότητα ασφαλιστικών λύσεων στην οικονομική κρίση	<p>Με δεδομένες τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης στην ελληνική κοινωνία, η Εταιρία διαμορφώνει προϊόντα και υπηρεσίες τέτοια ώστε να μπορεί να προσφέρει ασφαλιστικές λύσεις που να καλύπτουν τις ανάγκες και εκείνων των τμημάτων του πληθυσμού που έχουν υποστεί μεγαλύτερες επιπτώσεις, ακόμη και σε πρόσωπα με χαμηλό εισόδημα ανεξάρτητα από τη άλλη κατάστασή τους (νέοι και νέοι ιδιοκτήτες επιχειρήσεων ή ηλικιωμένοι, άτομα με αναπηρία, ενταγμένοι μετανάστες, άνεργοι, κτλ.).</p> <p>Η εταιρία προσπαθεί να διαμορφώσει λύσεις που στοχεύουν στο να ανταποκριθεί κατά το δυνατόν στις νέες συνθήκες και προβλήματα που προέκυψαν, όπως η πτώση της μεσαίας τάξης, οι αλλαγές των συνταξιοδοτικών πλαισίων, τα ανασφάλιστα αυτοκίνητα κλπ.</p>
14	Γήρανση κοινωνίας & «οικογενειακές» δομές	<p>Παράλληλα με τη οικονομική κρίση συντρέχει η γήρανση του πληθυσμού και οι δυσκολίες στην τυπική οικογενειακή λειτουργία, με αντίστοιχη επίπτωση στο κόστος συντάξεων, υγειονομικής περίθαλψης και στην ιδιωτική αποταμιευτική συμπεριφορά.</p> <p>Η Εταιρία στοχεύει στο δημιουργήσει και να προσφέρει νέες λύσεις για την αντιμετώπιση τέτοιων θεμάτων όπως η προστασία της υγείας, η έλλειψη αυτάρκειας, η</p>

		<p>υποστήριξη οικογενειάρχων με αντίστοιχα βάρη.</p> <p>Κλασσικό τυπικό παράδειγμα τέτοιου προϊόντος είναι ο Ασφαλιστικός Γονέας.</p>
15	Κανονιστική Συμμόρφωση Φερεγγυότητα	<p>Οι συνέπειες της κρίσης έχει βάλει και την Ευρωπαϊκή Πίστη σε αυξημένους κανονιστικούς περιορισμούς.</p> <p>Η Εταιρία καλείται να αναπτύξει και να βελτιώσει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του συστήματος διακυβέρνησης για τη διαχείριση των απαιτήσεων φερεγγυότητας και για την αντιμετώπιση του ξηπλύματος χρήματος και τις συγκρούσεις συμφερόντων.</p> <p>Προς αυτή τη κατεύθυνση η εταιρία έχει ολοκληρώσει τη προετοιμασία της και εφαρμόζει τους κανόνες της οδηγίας 2009/138/EK για τη Φερεγγυότητα II (Solvency II), και τα απαιτούμενα για την αντίστοιχη εποπτεία της από την Τράπεζα της Ελλάδος.</p>
16	Αριστεία στη διαχείριση απαιτήσεων & ικανοποίηση πελατών	<p>Για την περίπτωση μίας απαίτησης ο πελάτης πρέπει να έχει αποδείξεις για την έκταση της ασφαλιστικής κάλυψής του, η δε Εταιρία πρέπει να μπορεί να αξιολογήσει την αξιοπιστία του ισχυρισμού και να σταθμίσει το ενδεχόμενο μίας ασφαλιστικής απάτης.</p> <p>Η Εταιρία έχει μεριμνήσει ώστε και στο επίπεδο της πληρότητας της συλλογής των σχετικών πληροφοριών, και στην αποτελεσματικότητα των εργαλείων και των μεθόδων αξιολόγησής τους όσο και στην λειτουργία του προσωπικού και των συνεργατών της μέσα στα πλαίσια της επαγγελματικής δεοντολογίας και της φερεγγυότητας, να μπορεί να διαχειρισθεί άριστα τις εμφανιζόμενες απαιτήσεις και να ικανοποιεί τάχιστα τις αυθεντικές απαιτήσεις των πελατών της, κινούμενη στο πλαίσιο της εμπιστοσύνης και της αμοιβαιότητας.</p>
17	Εμπλοκή ΔΣ και επιχειρηματική αξιολόγηση θεμάτων Ε.Κ.Ε.	<p>Η Εταιρία μεθοδεύει την ομαλή και γρήγορη επίτευξη της αναδιάρθρωσής της στοχεύοντας την βιώσιμη λειτουργία της και την αειφόρο ανάπτυξή της.</p> <p>Ο στόχος αυτός καθώς άπτεται της κατανόησης και της εφαρμογής όλων των ουσιωδών ζητημάτων βιωσιμότητας που απασχολούν και εξελίσσουν τη θεματολογία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οδήγησαν την εταιρία στο να εντάσσει αυτά τα ζητήματα στο προβληματισμό και στις διαδικασίες λήψης απόφασης του ανώτερου διοικητικού της οργάνου, και να τα αξιολογεί με τη τυπική επιχειρηματική διαδικασία.</p>

ΟΥΣΙΩΔΗ ΖΗΤΗΜΑΤΑ/ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Τα Ουσιώδη Ζητήματα ανεδείχθησαν από διαβουλεύσεις με εκπροσώπους των εσωτερικών ενδιαφερομένων μερών της εταιρίας. Προσδιορίζουν τον επιχειρηματικό προσανατολισμό και τους παράγοντες βιωσιμότητας της εταιρίας, παράλληλα δε επηρεάζουν τις προσδοκίες, τις αποφάσεις και τις ενέργειές της διότι εκτιμάται –από τα ενδιαφερόμενα μέρη - ότι αυτά μπορεί να έχουν σημαντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις στις δραστηριότητες της Εταιρίας.

Γράφημα για τα Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας



Οριοθέτηση Επιπτώσεων Ουσιωδών Θεμάτων

ΑΑ	ΟΥΣΙΩΔΗ ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ (σε σχέση με την εταιρία)	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΞΩ	ΠΤΥΧΗ
1	Εταιρική κουλτούρα ανάπτυξη & εμπέδωση	ΕΣΩ		Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Απασχόληση
2	Νέες Τεχνολογίες Αφομοίωση & Καινοτομικότητα	ΕΣΩ		
3	Δίκαιη Αμοιβή, Εξασφάλιση Υποστήριξη, προσωπικού	ΕΣΩ	Συνεργάτες, Δίκτυο Πωλήσεων	Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Απασχόληση Ίση Αμοιβή μεταξύ Γυναικών & Ανδρών Επαγγελματική Υγεία & Ασφάλεια
4	Εργασιακά Δικαιώματα & Υπεύθυνη αναδιάρθρωση	ΕΞΩ		Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία
5	Διαφορετικότητα, ένταξη και ίσες ευκαιρίες	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Συνεργάτες, Δίκτυο Πωλήσεων	Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Απασχόληση

ΑΑ	ΟΥΣΙΩΔΗ ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ (σε σχέση με την εταιρία)	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΞΩ	ΠΤΥΧΗ
				Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες
6	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ενδυνάμωση της κοινότητας	ΕΞΩ	Κοινότητες, Ομάδες Ενδιαφέροντος	
7	Ποιότητα, Ασφάλεια, Απόρρητο Πληροφοριών	ΕΣΩ/ΕΞΩ		Ευθύνη Προϊόντων Ιδιωτικότητα Πελάτη
8	Κρίση χρέους, οικονομική αστάθεια, επενδύσεις	ΕΣΩ	Κοινότητες, Οικονομική Κοινότητα	
9	Προσέλκυση ταλέντων, κατάρτιση και ανάπτυξη	ΕΣΩ		Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Κατάρτιση & Εκπαίδευση
10	Διαφθορά Δωροδοκία	ΕΣΩ/ΕΞΩ		Κοινωνία Καταπολέμηση Διαφθοράς
11	Πίστη (loyalty) προσωπικού & συνεργατών	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Δίκτυο Πωλήσεων	
12	Υπεύθυνη χρήση ενέργειας και φυσικών πόρων, Υπολογισμός Αποτυπώματος,	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Περιβάλλον	Κατηγορία: Περιβάλλον Υλικά

ΑΑ	ΟΥΣΙΩΔΗ ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ (σε σχέση με την εταιρία)	ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΞΩ	ΠΤΥΧΗ
				Ενέργεια Εκπομπές
13	Προσιότητα ασφαλιστικών λύσεων στην οικονομική κρίση	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Πελάτες, Τοπική Κοινωνία	Κοινωνία Τοπική Κοινότητα
14	Γήρανση κοινωνίας & «οικογενειακές» δομές	ΕΣΩ/ΕΞΩ	Πελάτες, Τοπική Κοινωνία	Ευθύνη Προϊόντων Portfolio Προϊόντων
15	Κανονιστική Συμμόρφωση, Φερεγγυότητα	ΕΣΩ	Πελάτες	
16	Αριστεία στη διαχείριση απαιτήσεων & ικανοποίηση πελατών	ΕΣΩ/ΕΞΩ		Ευθύνη Προϊόντων Πληροφορίες για Προϊόντα & Υπηρεσίες
17	Εμπλοκή ΔΣ και επιχειρηματική αξιολόγηση θεμάτων Ε.Κ.Ε.	ΕΣΩ		

Στοιχεία Επικοινωνίας:

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για συνεχή βελτίωση, καλωσορίζει οποιαδήποτε ερώτηση, διευκρίνιση και πρόταση σχετικά με την πολιτική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, εταιρικής διακυβέρνησης, οικονομικής πληροφόρησης και βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς η άποψη των ενδιαφερομένων μερών φέρει μοναδική αξία στην εταιρία.

Είμαστε στη διάθεση σας για οποιαδήποτε πληροφορία.

Με εκτίμηση,



Γεώργιος Γκούσκος
Λ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι, 15232
Τηλ.: 2108119655
Email: ggekouskos@europisti.gr



✉ Λ. Κηφισίας 274, 152 32, Χαλάνδρι

☎ 210 68 29 601

🌐 www.europaikipisti.gr

💻 info@europisti.gr

👍 www.facebook.com/europaikipisti