

Πράξεις Βιώσιμης Ανάπτυξης



Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN



Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ



Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ



Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ





Περιεχόμενα

	Μήνυμα ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ	
●	Εταιρική Υπευθυνότητα με στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	5
	Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN	
●	Η INTERAMERICAN Σήμερα	10
●	Ιστορική Διαδρομή	12
●	Οι Ιδιόκτητες Υποδομές στην Υγεία και τη Βοήθεια	14
●	Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Εταιρικής Υπευθυνότητας	16
●	Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες	17
●	Βραβεία και Διακρίσεις 2014-2015	20
	Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN	
●	Το Κοινωνικό Προϊόν	24
●	Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα	24
●	Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων	27
●	Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας	29
●	Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis)	29
●	Οικονομικά Ζητήματα με αφορμή την Κρίση	32
●	Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	33
●	Η Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	35
●	Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση	40
●	Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας	48
	Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	
●	Οικονομία και Διακυβέρνηση	54
●	Οργανόγραμμα και Ανώτατα Όργανα Διοίκησης	57
●	Το Διοικητικό Συμβούλιο	58
●	Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου	61
●	Το Θεσμικό Πλαίσιο Solvency II	66

● Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς	68
● Πρόληψη και Καταστολή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες	70
και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας	
● Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	
● Η Θέση στην Αγορά	74
● Προϊόντα και Υπηρεσίες	75
● Συνεργασίες Προστιθέμενης Αξίας	80
● Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης	82
● Ψηφιακή Τεχνολογία: Συστήματα και Εφαρμογές	85
● Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων	88
● Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες	91
● Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών	93
● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	
● Η Εταιρική Κοινωνία κατά το 2015	98
● Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού	99
● Εργασιακές Σχέσεις	100
● Αξιολόγηση της Απόδοσης	102
● Αναγνώριση και Ανταμοιβή	103
● Εκπαίδευση και Ανάπτυξη	104
● Εσωτερική Επικοινωνία	106
● Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού	109
● Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ	
● Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής”	116
● Οι Πόροι για τις Πρακτικές Ε.Κ.Ε.	117
● “Πράξεις Ζωής” για τη Φροντίδα της Υγείας	122
● “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων	127
● “Πράξεις Ζωής” για Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες	131
● “Πράξεις Ζωής” για τον Πολιτισμό και την Παιδεία	137
● Λοιπές Πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας	142





Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

● Πρωτοβουλίες και Δράσεις	151
● Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	152
● Διαχείριση Ενέργειας	153
● Στοιβάδα του Όζοντος	155
● Διαχείριση Νερού	156
● Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων	156
● Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων	157
● Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων	158
● Πράσινες Προμήθειες	159
● Υπεύθυνη Επενδυτική Πολιτική	159
● Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη	159
● Πράσινη Επιχειρηματικότητα	161
● Συμμόρφωση	163

Πληροφορίες για τον ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ

● Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN	165
● Στοιχεία του Απολογισμού	168
● Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων	172
● Γλωσσάριο του Απολογισμού	175
● Πίνακας Συμμόρφωσης με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας	176
● Πίνακας Δεικτών κατά GRI	179
● Σελίδα Αξιολόγησης Απολογισμού 2014-2015	180

Η Εικονογράφηση του Απολογισμού

Οι φωτογραφίες εικονογράφησης του παρόντος Απολογισμού προέρχονται από το φωτογραφικό αρχείο της INTERAMERICAN και από τους συνεργαζόμενους Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς και Φορείς. Εικονίζονται διοικητικά στελέχη, ομάδες εργασίας, χώροι εργασίας και υποδομές (κτηριακές, οχημάτων, κ.λπ.), καθώς και χαρακτηριστικά στιγμιότυπα από δράσεις και πρωτοβουλίες της INTERAMERICAN κατά τη διετία 2014-2015.

zm
DESIGN COMM. Σχεδιασμός & Σελιδοποίηση

Το παρόν έντυπο είναι πιστοποιημένο κατά FSC®. Το χαρακτηριστικό αυτό επιβεβαιώνει ότι οι Α' ύλης χαρτιού που χρησιμοποιούνται προέρχονται από ορθά διαχειριζόμενες πηγές. Μάθετε περισσότερα στο www.fsc.org.

Εταιρική Υπευθυνότητα με Στόχο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Η Η πορεία της INTERAMERICAN, κατά τη διετία 2014-2015, βασίστηκε στην κυρίαρχη προτεραιότητα που έχει θέσει η Διοίκηση: τη διασφάλιση της οικονομικής ευρωστίας της παράλληλα με τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η Εταιρεία, με την οικονομική κρίση να επιτείνεται κατά το 2015, σε συνδυασμό με τους οικονομικούς περιορισμούς στις συναλλαγές και τη συμφωνία ενός νέου προγράμματος διάσωσης μεταξύ της ελληνικής κυβέρνησης και των διεθνών δανειστών, στάθηκε δυνατή και αποτέλεσε πυλώνα στήριξης των πελατών της, των ανθρώπων της και της ευρύτερης κοινωνίας.

Η ασφαλιστική δραστηριότητα αποτελεί ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα συμβολής στην οικονομική και κοινωνική ευημερία της χώρας, καθώς εξ ορισμού προορίζεται να συνδράμει στην προστασία της υγείας, της περιουσίας και του εισοδήματος των πολιτών. Η INTERAMERICAN διατηρεί, σταθερά, ηγετικό ρόλο στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, με την εταιρική υπευθυνότητα να διατρέχει τον οργανισμό της σε όλες τις εκφάνσεις των δραστηριοτήτων της. Η επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης αποτελεί για την Εταιρεία διαχρονικό στόχο, ο οποίος καθοδηγεί τα βήματά της, τη χάραξη στρατηγικής και τις επιλογές που μπορούν να της εξασφαλίζουν προοπτική στο βάθος του χρόνου.

Για τον λόγο αυτό, η INTERAMERICAN έχει ευθυγραμμίσει την επιχειρηματική λειτουργία και στρατηγική της με τις ανάγκες και επιθυμίες των κοινωνικών εταίρων της. Σήμερα, όλοι οι άνθρωποι της INTERAMERICAN, εργαζόμενοι και συνεργάτες πωλήσεων, έχουν κατανοήσει και ενστερνισθεί το εταιρικό σχέδιο προσέγγισης των επιχειρηματικών στόχων με γνώμονα τα φλέγοντα ζητήματα της εποχής: τις απειλές για την κοινωνική συνοχή, την κλιματική αλλαγή και το μέλλον των επερχομένων γενεών, καθώς και την αναγκαιότητα συμμετοχής της Εταιρείας στην οικονομική ανάκαμψη της χώρας.

Στο πλαίσιο του εν λόγω σχεδίου, η INTERAMERICAN επενδύει αποφασιστικά στον εκσυγχρονισμό της, με μοχλό την τεχνολογία. Η στρατηγική κατεύθυνση για την ολοκληρωμένη ψηφιακή ανάπτυξη των λειτουργιών της Εταιρείας, ώστε να καταστεί ο “απόλυτος Ψηφιακός Ασφαλιστής”, σε συνδυασμό με τη συνεχή αναζήτηση της καινοτομίας και την εφαρμογή μεθόδων για τη βέλτιστη απόδοση σε κάθε τομέα, διαμορφώνουν μία υποσχόμενη δυναμική σημαντικών αλλαγών στην επιχειρησιακή οντότητά της. Η INTERAMERICAN σήμερα, προκειμένου να ανταποκριθεί με επιτυχία στις σύγχρονες προκλήσεις, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για τη μεγιστοποίηση της συμβολής της στην εξυπηρέτηση θεμελιωδών ανθρωπίνων αναγκών και στην άμβλυνση των κοινωνικών ανισοτήτων. Η Εταιρεία, πιστή στις αρχές και την αποστολή της, προχώρησε κατά τη διετία αναφοράς του παρόντος Απολογισμού σε υλοποίηση καινοτόμων επιλογών, καταγράφοντας στο ενεργητικό της σημαντικές επιτυχίες. Μεταξύ άλλων, αξίζει επισημανθεί πως η INTERAMERICAN:

- συνέβαλε περαιτέρω στη φροντίδα της υγείας των Ελλήνων πολιτών, ως πρωτοπόρος στην ασφάλιση Υγείας, με την παροχή σειράς προϊόντων ασφάλισης Υγείας (MEDISYSTEM, MEDIHOSPITAL, MEDICASH), ενώ παράλληλα, μέσω των διαρκώς αναβαθμιζόμενων υποδομών της, διαχειρίστηκε κατά το χρονικό διάστημα 2014-2015





Η INTERAMERICAN έχει, εξ ορισμού της αποστολής της, την ευθύνη της ενεργού, ουσιαστικής συμμετοχής στην πρόσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τη θωράκιση της εργασίας, την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και την αντιμετώπιση της διαφθοράς, ώστε να συμβάλει στη διαμόρφωση μίας κοινωνίας με αξιοπρέπεια, δικαιοσύνη, προσδοκίες και προοπτική για κάθε πολίτη.

συνολικά **56.934** περιστατικά με παροχή Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας, εντείνοντας την παρουσία της σε αυτό τον ευαίσθητο, ιδιαίτερης κοινωνικής σημασίας τομέα

- υνέβαλε στη διατήρηση και αναβάθμιση της ποιότητας ζωής, παρέχοντας ασφαλιστικές καλύψεις που αφορούν στη σύνταξη, το εισόδημα, τις αποταμιεύσεις, τις επενδύσεις, την προστασία του εισοδήματος, την περιουσία -την κατοικία, το αυτοκίνητο- την ταξιδιωτική ασφάλεια, την αστική ευθύνη και σε λοιπές ανάγκες των ασφαλισμένων της
- συνέβαλε στην προστασία των ελληνικών επιχειρήσεων, παρέχοντας σειρά ασφαλιστικών καλύψεων για το ανθρώπινο δυναμικό, τα κεφάλαια και τα περιουσιακά στοιχεία τους
- περιόρισε το περιβαλλοντικό αποτύπωμά της και διέθεσε στην αγορά προϊόντα προς την κατεύθυνση της αειφόρου ασφάλισης και της αντιμετώπισης κινδύνων που προκαλούνται από φυσικές καταστροφές
- κινητοποίησε τους εργαζομένους και τους συνεργάτες του εταιρικού Δικτύου Πωλήσεων σε δράσεις κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, τιμώντας συμβολικά με ηθική επιβράβευση την εθελοντική συμβολή τους, με τα βραβεία “Εθελοντή Ζωής” και “Κοινωνικής Υπευθυνότητας”
- συνέδραμε χορηγικά, καθώς και με τη δωρεάν διάθεση των ιδιόκτητων υποδομών και των υπηρεσιών της, το έργο οργανισμών και κοινωνικών φορέων που υποστηρίζουν ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού (παιδιά, ηλικιωμένους, πρόσφυγες, μετανάστες, άτομα με αναπηρίες, αστέγους, εξαρτημένους από τοξικές ουσίες κ.λπ.)
- ανέλαβε πρωτοβουλίες υποστήριξης της Παιδείας και του Πολιτισμού, που αποτελούν θεμέλια της κοινωνικής συνέχειας
- εκπαίδευσε τους πολίτες στην αντιμετώπιση Κινδύνων (στην οδική κυκλοφορία και από φυσικά φαινόμενα)
- συνέβαλε στην ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων ομάδων από τα των ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ παράλληλα προχωρεί και στην ανάληψη πρωτοβουλιών που αποβλέπουν στην καταπολέμηση του χρηματοοικονομικού αναλφαριθμισμού σε ευπαθείς ομάδες
- συνεργάστηκε με κορυφαίους οργανισμούς που έχουν να παρουσιάσουν στην Ελλάδα και διεθνώς αναγνωρισμένο έργο, προκειμένου να διευρύνει τους ορίζοντες της κοινωνικής συνεισφοράς της
- τέλος, η Εταιρεία εκπλήρωσε τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει προς το κοινωνικό σύνολο, μέσω των οργανώσεων αειφορίας στις οποίες συμμετέχει.

Η αναλυτική ποσοτικοποίηση σε οικονομικά μεγέθη της συνεισφοράς της INTERAMERICAN, τόσο στην ελληνική οικονομία όσο και στα ενδιαφερόμενα μέρη, αναπτύσσεται στα κεφάλαια του παρόντος Απολογισμού.

Οι βασικότεροι παράγοντες που αναμένεται να επηρεάσουν την πορεία της οικονομίας της χώρας μας κατά τα επόμενα έτη είναι η εξελικτική αναθεώρηση του προγράμματος υποστήριξης και η συζήτηση για την αναδιάρθρωση του χρέους της. Σημαντικά, επίσης, ζητήματα παραμένουν η διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, το ασφαλιστικό, η ολική άρση των κεφαλαιακών περιορισμών, οι ξένες επενδύσεις και η πάταξη της φοροδιαφυγής. Ακόμη, η προσφυγική κρίση, η οποία επηρεάζει σημαντικά την τοπική οικονομία, αναμένεται να έχει καθοριστική επίδραση απασχολώντας τη χώρα μας και κατά τη διετία 2016-2017.

Οι σύγχρονες προκλήσεις, που η INTERAMERICAN αντιλαμβάνεται ως σημαντικές και τις συνδέει με την υπευθυνότητα και βιώσιμη ανάπτυξη της, ταυτίζονται με αυτές που καταγράφηκαν και στην πρόσφατη συνδιάσκεψη της παγκόσμιας πρωτοβουλίας των Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση (Principles for Sustainable Insurance), της οποίας η Εταιρεία αποτελεί ιδρυτικό μέλος. Η INTERAMERICAN συντάσσεται, στην διαπίστωση της αναγκαιότητας για ενεργό, υπεύθυνη στάση σχετικά με:

- τις επιπτώσεις των περιβαλλοντικών κινδύνων στην υγεία
- τις πράσινες επενδύσεις της ασφαλιστικής βιομηχανίας, που προωθούν την αειφόρο ανάπτυξη
- τη συνεισφορά των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στην άμβλυση των επιπτώσεων από την καταστροφή των οικοσυστημάτων και την υποβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος
- την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών παραμέτρων στη μεθοδολογία ανάληψης κινδύνων, στις τεχνικές ασφαλίσεις
- τον ρόλο των εποπτικών αρχών και της νομοθεσίας για την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης μέσω της ασφάλισης.

Σήμερα η Εταιρεία, ως μέλος της “Πρωτοβουλίας για τη Βιώσιμη Ελλάδα 2020”, εναρμονίζει τη στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας, οργανώνοντας την ανταπόκρισή της στα είκοσι κριτήρια που ο Κώδικας περιλαμβάνει. Παράλληλα, στο πλαίσιο της επιταγής για έξοδο από την κρίση με “όχημα” την ανάπτυξη και την καινοτομία, η INTERAMERICAN υιοθετεί τους δεκαεπτά Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), που κατά τον Σεπτέμβριο του 2015 συμφώνησαν 193 κράτη μέλη του Ο.Η.Ε., μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα. Αναζητείται, μέσω αυτής της δέσμευσης, ένας αναπροσδιορισμός του τρόπου άσκησης της επιχειρηματικότητας, που βρίσκει την INTERAMERICAN σε φάση αναλόγων, σημαντικών για τη βιωσιμότητά της αλλαγών.

Η κεφαλαιοποίηση της αξίας των ανθρωπίνων πόρων, της γνώσης, της παραγωγικής υποδομής και δύναμης στις ασφαλιστικές δραστηριότητες, της χρηματοοικονομικής ισχύος, της συνεργασίας, των σχέσεων δημιουργικής αλληλεπίδρασης και διαλόγου με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, αποτελεί το “στοίχημα” της INTERAMERICAN στον επιχειρησιακό σχεδιασμό της επόμενης τριετίας. Είναι η βάση ορισμού της εταιρικής υπευθυνότητας για μία ισχυρή, φερέγγυα Εταιρεία της Κοινωνίας.

Γιάννης Καντώρος

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN



Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN

- Η INTERAMERICAN Σήμερα
- Ιστορική Διαδρομή
- Οι Ιδιόκτητες Υποδομές στην Υγεία και τη Βοήθεια
- Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Εταιρικής Υπευθυνότητας
- Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες
- Βραβεία και Διακρίσεις 2014-2015

Τ Α 5 Ο Υ Σ Ι Α Σ Τ Ι Κ Α Θ Ε Μ Α Τ Α

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





Tο όνομα της INTERAMERICAN είναι ταυτισμένο με την έννοια της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα, δεδομένου ότι από τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας της διακρίθηκε για την προσήλωσή της στην ικανοποίηση των ασφαλιστικών αναγκών των πολιτών και στην ανάπτυξη πρωτοποριακών και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών. Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας, στους τομείς ασφαλειών Ζωής, Υγείας και Ζημιών, στις υπηρεσίες Υγείας και Βοήθειας (Άμεση Ιατρική και Οδική), καθώς επίσης, σε μικρότερο βαθμό, σε διάφορες χρηματοοικονομικές και άλλες υπηρεσίες (Μελετών, Πραγματογνωμοσύνης κ.λπ.).

Κατά το 2015, η INTERAMERICAN απασχολούσε **1.133** εργαζομένους, ενώ παράλληλα προσέφερε εργασία σε **1.513** παραγωγικούς συνεργάτες του Ασφαλιστικού Δικτύου της (**1.429** Ασφαλιστικούς Συμβούλους, **55** Unit Managers, **29** Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων), είχε **1.007** συνεργασίες με Πράκτορες και Μεσίτες, ενώ συνεργάζεται και με **1.391** ιατρούς που έχουν ενταχθεί στο Δίκτυο Υγείας της Εταιρείας.

Η INTERAMERICAN Σήμερα

Η INTERAMERICAN, ως Όμιλος, αποτελείται (31/12/2015) από εννέα εταιρείες, οι επιδόσεις των οποίων καλύπτονται από τον παρόντα Απολογισμό. Μητρική εταιρεία του Ομίλου είναι η INTERAMERICAN Ζωής.

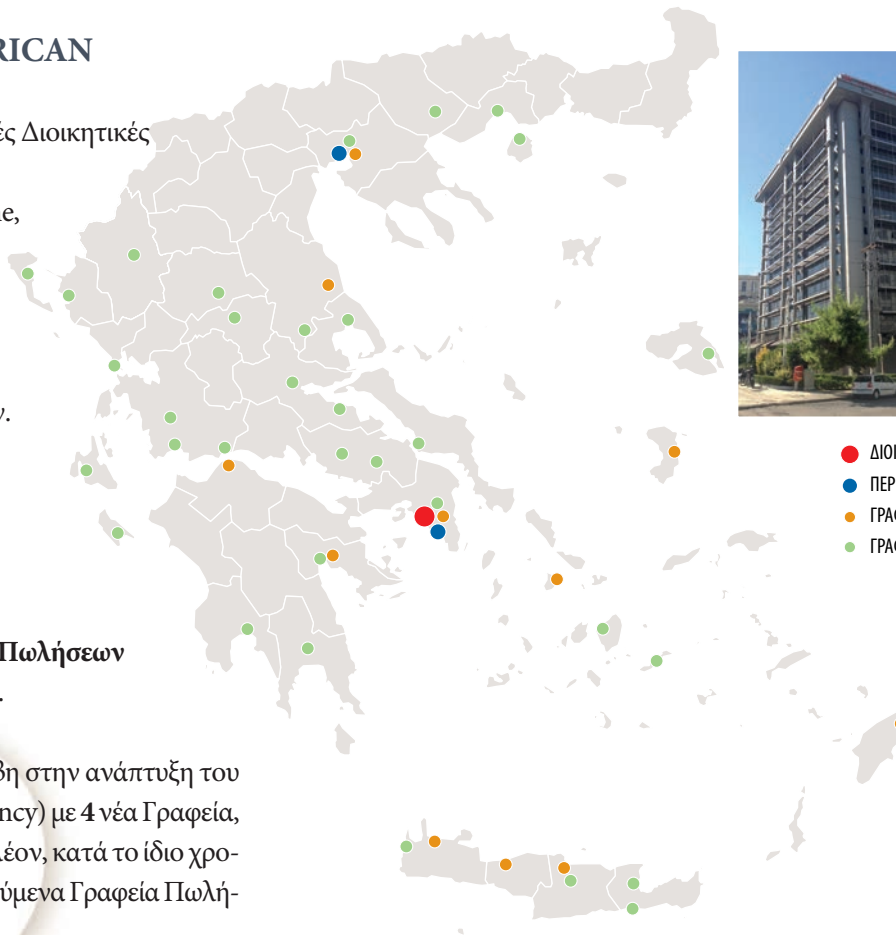


Γεωγραφική Κατανομή Σημείων INTERAMERICAN

- **3 Διοικητικά Κέντρα**, Αθήνα
 - ▶ Λεωφ. Συγγρού 124-126, Καλλιθέα, Αθήνα (Κεντρικές Διοικητικές Υπηρεσίες)
 - ▶ Δοϊράνης 240, Καλλιθέα, Αθήνα (IT Services, Anytime, Shared Services Center)
 - ▶ Λεωφ. Συγγρού 350, Καλλιθέα, Αθήνα (Βοήθεια)
- **Περιφερειακό Κέντρο Εξυπηρέτησης**, Θεσσαλονίκη.
- **“CarPoint”**, Αθήνα, Πρότυπη Μονάδα Επισκευής Αυτοκινήτου και Διαχείρισης Αποζημιώσεων.
- **27 Γραφεία Πωλήσεων (Tied Agency)** σε ένδεκα πόλεις της χώρας: δεκατέσσερα στην Αθήνα, τέσσερα στη Θεσσαλονίκη και από ένα στο Ηράκλειο, τα Χανιά, το Ρέθυμνο, τη Χίο, το Άργος, τη Λάρισα, τη Ρόδο, την Πάτρα και τη Σύρο.
- **35 Συνεργαζόμενα Αυτοχρηματοδοτούμενα Γραφεία Πωλήσεων (Associated Agency)** σε τριαντατρείς πόλεις της χώρας.

Νέα Γραφεία Πωλήσεων

Κατά τη διετία 2014-2015, η INTERAMERICAN προέβη στην ανάπτυξη του Δικτύου Πωλήσεων αποκλειστικής συνεργασίας (Tied Agency) με 4 νέα Γραφεία, προσφέροντας έτσι εργασία σε 166 άτομα, συνολικά. Επιπλέον, κατά το ίδιο χρονικό διάστημα ξεκίνησε συνεργασία με 5 Αυτοχρηματοδοτούμενα Γραφεία Πωλήσεων (Associated Agency).



- ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ
- ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ - CARPOINT
- ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ (ΔΙΚΤΥΟ AGENCY)
- ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ (ΑΥΤΟΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΑ)

Η Διαφοροποίηση της INTERAMERICAN στην Ασφαλιστική Αγορά

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



ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ



ΠΡΩΤΟΠΟΡΟΣ - ΚΟΡΥΦΑΙΑ ΣΤΙΣ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ



ΙΚΑΝΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΣΕ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να ανταποκρίνονται στις πολυποίκιλες, σύγχρονες ανάγκες των ασφαλισμένων της.

Ιστορικά Πρωτοπόρος η INTERAMERICAN

1969 - Ασφάλεια Αστροναυτών:

το πρώτο ασφαλιστήριο πληρώματος διαστημολοιού (Apollo 11)



1989 - Αμοιβαία Κεφάλαια: η πρώτη ιδιωτική εταιρεία διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων

1991 - Ιατρική Βοήθεια

1992 - Οδική Βοήθεια:

οι πρώτες εταιρείες παροχής βοήθειας, με ιδιότητα μέσα



1998 - Υπηρεσίες Υγείας: η πρώτη ασφαλιστική εταιρεία με ιδιότητα κλινική (ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Αθηνών)

1998 - MEDISYSTEM: το πρώτο ιδιωτικό Σύστημα Ασφάλισης Υγείας με πρωτοβάθμιες και δευτεροβάθμιες υπηρεσίες

2002 - Πολυϊατρείο MEDIFIRST:

το πρώτο ιδιωτικό πολυϊατρείο στην Ελλάδα

από ασφαλιστική εταιρεία



2005 - "askme": το πρώτο digital γραφείο για όλους τους συνεργαζόμενους ασφαλιστές και brokers

2006 - Anytime: η πρώτη direct

ασφάλιση στην Ελλάδα



2006 - e-sales: το πρώτο συμβόλαιο που εκδίδεται σε Γραφείο Πωλήσεων (ψηφιακή διαδικασία)

2010 - Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης: το πρώτο Τ.Ε.Α. για τους εργαζομένους ασφαλιστικής εταιρείας

2011 - "Capital":

το πρώτο σύστημα επένδυσης ανοιχτής αρχιτεκτονικής, με τους καλύτερους διαχειριστές παγκοσμίως



Ιστορική Διαδρομή

Η συμβολή της INTERAMERICAN στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό του ασφαλιστικού κλάδου, καθώς και η δέσμευσή της στην επίτευξη του στόχου της αιφόρου ανάπτυξης, αποτυπώνονται χαρακτηριστικά στα ορόσημα της διαδρομής της, που συμπληρώνονται από τις παρατιθέμενες πρωτοποριακές κινήσεις και πρωτοβουλίες της Εταιρείας.

- 1969** • Ίδρυση της INTERAMERICAN ως Ε.Π.Ε. από τους Αλέξανδρο Ταμπουρά και Δημήτριο Κοντομηνά.
- 1974** • Ίδρυση της INTERAMERICAN Γενικών Ασφαλίσεων.
- 1988** • Είσοδος στον τομέα των Αμοιβαίων Κεφαλαίων με την ίδρυση της INTERTRUST, της πρώτης ιδιωτικής και μη τραπεζικής εταιρείας διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- 1991-1993** • Ανάπτυξη των τομέων Άμεσης Βοήθειας και Πιστωτικών Καρτών, με τη δημιουργία των εταιρειών INTERAMERICAN Βοήθειας, INTERAMERICAN Οδική Προστασία και INTERAMERICAN Cards.
- 1996** • Έναρξη παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών υγείας με την ίδρυση της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών.
- 1999** • Εισαγωγή της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Χρηματιστήριο.
• Δημιουργία της χρηματιστηριακής εταιρείας MEGATRUST.
- 2000** • Έναρξη συνεργασίας με την πορτογαλική τράπεζα B.C.P. και ίδρυση από κοινού της NOVABANK.
- 2001** • Προσχώρηση της INTERAMERICAN στον ευρωπαϊκό όμιλο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών EUREKO (ACHMEA) και παύση διαπραγμάτευσης της μετοχής της στο Χ.Α.Α.
- 2001-2003** • Περαιτέρω ανάπτυξη των νοσηλευτικών υπηρεσιών υγείας, με δύο νέες κλινικές (την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παίδων και την ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική).
• Δημιουργία του πολυϊατρείου MEDIFIRST για υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας της υγείας.
- 2004** • Σχεδιασμός και έναρξη υλοποίησης του έργου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης "Πράξεις Ζωής".
- 2005** • Αποχώρηση του Δ. Κοντομηνά από τη θέση του Προέδρου. Νέος Διευθύνων Σύμβουλος ο Γ. Κώτσαλος.

- 2006**
 - Δημιουργία της “Anytime”, υπηρεσίας απευθείας πώλησης ασφαλιστικών προγραμμάτων μέσω διαδικτύου.
 - Ένταξη της INTERAMERICAN στην Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UNEP FI.

- 2007**
 - Ένταξη της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (κύριο μέλος).

- 2008**
 - Ολοκλήρωση της πώλησης των κλινικών ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Αθηνών και ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παιδών.
 - Συμμετοχή της INTERAMERICAN στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact).

- 2009**
 - Έκδοση του πρώτου Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα έτη αναφοράς 2006-2008.
 - Υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Χάρτας Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter).
 - “Seal The Deal” και Σεβασμός στη Διαφορετικότητα: υπογραφή της Διακήρυξης του Ο.Η.Ε.

- 2010**
 - Σύσταση της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
 - Ίδρυση του “Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού INTERAMERICAN”, με υποχρέωση κάλυψης από την Εταιρεία των εξόδων λειτουργίας και διαχείρισης τουλάχιστον για τα δέκα πρώτα έτη.

- 2011**
 - Εθελοντική συμμετοχή στο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (P.S.I. II).

- 2012**
 - Συμμετοχή στην διαμόρφωση και εθελοντική δέσμευση στις “Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση” (Principles for Sustainable Insurance - P.S.I.), παγκόσμιας Πρωτοβουλίας των ασφαλιστικών οργανισμών για την αειφόρο ανάπτυξη.

- 2013**
 - Έναρξη συμπράξεων με την Τοπική Αυτοδιοίκηση για παροχή υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας.

- 2014**
 - Υπογραφή της “Δήλωσης Παγκόσμιων Επενδυτών για την Κλιματική Αλλαγή 2014/2015 (2014/2015 Global Investor Statement on Climate Change)”.

- 2015**
 - Συμμετοχή στην “Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020”, ως “Πρεσβευτής Βιωσιμότητας”.
 - Υπογραφή της Ευρωπαϊκής Επιχειρηματικής Διακήρυξης “Enterprise 2020”.
 - Εφαρμογή Μερικού Εσωτερικού Μοντέλου για τις Γενικές Ασφάλειες.

2012 - “CarPoint”:

η πρώτη μονάδα αποζημίωσης και επισκευής οχημάτων στη χώρα μας



2013 - “Genius”: το πρώτο σύστημα tele-underwriting στην ασφάλιση Υγείας

2013 - Partnerships:

η πρώτη συμφωνία πώλησης ασφαλιστικών προϊόντων μέσω δικτύων λιανικής



2015 - Οχήματα χωρίς οδηγό:

η πρώτη ασφάλιση οχήματος χωρίς οδηγό στην Ευρώπη.



Πρωτοπόρος για την Κοινωνία - το Περιβάλλον

2004 - “Πράξεις Ζωής”:

το πρώτο οργανωμένο σχέδιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην ασφαλιστική αγορά



2006 - UNEP FI: η πρώτη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία μέλος του United Nations Environment Program Finance Initiative

2008 - Global Compact: η πρώτη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία μέλος του Global Compact του ΟΗΕ

2012 - Αρχές Αειφόρου Ασφάλισης: η μοναδική ελληνική ασφαλιστική εταιρεία ιδρυτικό μέλος των Principles for Sustainable Insurance (PSI) του UNEP FI



2015 - “Enterprise 2020”: υπογραφή της Ευρωπαϊκής Επιχειρηματικής Διακήρυξης για τη Νεολαία.

“Sustainable Greece 2020”: Πρεσβευτής Βιωσιμότητας



Η INTERAMERICAN ως μέρος του Ομίλου ACHMEA

Το σημαντικότερο γεγονός στη σύγχρονη ιστορία της INTERAMERICAN αποτελεί η από το 2001 ένταξή της στον Όμιλο Εταιρειών της EUREKO B.V., ο οποίος από την 1/1/2012 μετονομάστηκε σε ACHMEA. Ο Όμιλος ACHMEA, ο οποίος σήμερα κατέχει το 99,89% των μετοχών της INTERAMERICAN, αποτελεί έναν από τους ισχυρότερους χρηματοοικονομικούς ομίλους παγκοσμίως και παράλληλα, τον μεγαλύτερο ασφαλιστικό οργανισμό πανευρωπαϊκά στον κλάδο ασφαλίσεων Υγείας. Εδρεύει στο Zeist της Ολλανδίας, κατά το 2015 απασχολούσε **15.412** εργαζομένους και δραστηριοποιείται σε όλα τα ασφαλιστικά, τραπεζικά και επενδυτικά πεδία σε έξι χώρες συνολικά (Ολλανδία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Σλοβακία, Τουρκία και Αυστραλία). Με κύκλο εργασιών που κατά το 2015 άγγιξε τα **20** δισ. ευρώ, με ίδια κεφάλαια που ανέρχονταν στο ύψος των **10,3** δισ. ευρώ, με καθαρά κέρδη που έφθαναν στο ύψος των **386** εκατ. ευρώ, με περιθώριο φερεγγυότητας που άγγιζε το **210%** και με ασφαλιστική τεχνογνωσία ιδιαίτερα υψηλού επιπέδου, ο Όμιλος ACHMEA συμβάλλει στην μακροπρόθεσμη οικονομική ευρωστία της INTERAMERICAN, επιταχύνει την ανάπτυξή της, ενώ παράλληλα, διευρύνει τους ορίζοντες της Εταιρείας ως προς την αντίληψη οργάνωσης και διοίκησης.

Οι Ιδιόκτητες Υποδομές στην Υγεία και τη Βοήθεια

Η Εταιρεία, αποσκοπώντας στην έγκαιρη ανταπόκριση, καθώς και στην αποτελεσματική και ολοκληρωμένη αντιμετώπιση οποιουδήποτε περιστατικού που χρήζει υποστήριξης και αφορά στην υγεία και την παροχή άμεσης ιατρικής και οδικής βοήθειας, διαθέτει για τους ασφαλισμένους της μοναδικές για τα ελληνικά δεδομένα υποδομές.



Υπηρεσίες Υγείας

● Ιδιωτική κλινική ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC

Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC είναι ένα υπερσύγχρονο διαγνωστικό, χειρουργικό, θεραπευτικό και νοσηλευτικό κέντρο που διαθέτει όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την παροχή ολοκληρωμένων ιατρικών υπηρεσιών υγείας.

● Σύγχρονο πολυϊατρείο MEDIFIRST

Το MEDIFIRST είναι μονάδα πρωτοβάθμιας περίθαλψης, που λειτουργεί καθ' όλο το 24ωρο. Στελεχώνεται από ιατρούς γενικής ιατρικής και διαφόρων ειδικοτήτων και διαθέτει διαγνωστικά εργαστήρια και σύγχρονο εξοπλισμό.

● Δίκτυο Υγείας (συνεργασίες με σύμβαση)

- ▶ 1.391 ιατροί όλων των ειδικοτήτων, εκ των οποίων 523 ανήκουν στο Δίκτυο “Χειρουργών - Ειδικών Συνεργατών”
- ▶ 251 σύγχρονα διαγνωστικά κέντρα
- ▶ 81 νοσηλευτικά ιδρύματα, εκ των οποίων 21 είναι ιδιωτικά και 60 δημόσια (σύμβαση της Ε.Α.Ε.Ε. με το Ε.Σ.Υ.).

Άμεση Ιατρική Βοήθεια

- 17 ιδιόκτητα ασθενοφόρα οχήματα
- 63 μόνιμοι εξειδικευμένοι συνεργάτες: 16 ιατροί, 12 νοσηλευτές - πληρώματα ασθενοφόρων, 22 διασώστες - πληρώματα ασθενοφόρων, 13 συντονιστές της “Γραμμής Υγείας 1010”
- Τηλεφωνική υποστήριξη: 24ωρη ειδική τηλεφωνική “Γραμμή Υγείας 1010”
- Συνεργασίες διακομιδής από αέρος, με χρήση 3 ελικοπτέρων και 4 υγειονομικών αεροπλάνων.

Οδική Βοήθεια

- 140 σταθμοί βοήθειας πανελλαδικά
- 228 ιδιόκτητα οχήματα (6 εξυπηρέτησης βαρέων οχημάτων, 181 πλατφόρμες και 41 μοτοσυκλέτες)
- 260 εξειδικευμένοι εργαζόμενοι (μηχανικοί - οδηγοί)
- Επιπλέον, συνεργασίες με 21 ειδικά συνεργεία εξυπηρέτησης βαρέων οχημάτων
- Τηλεφωνική υποστήριξη: 24ωρη ειδική “Γραμμή Οδικής Εξυπηρέτησης 1158”.

“CarPoint”: Πρότυπη Μονάδα Επισκευής Αυτοκινήτου και Διαχείρισης Αποζημιώσεων

Το “CarPoint”, η πρότυπη μονάδα αποζημίωσης και επισκευής αυτοκινήτου, αποτελεί την καινοτόμο πρόταση κάθετης και ολοκληρωμένης διαχείρισης ζημιών της INTERAMERICAN, η οποία εκφράζει πρακτικά την πελατοκεντρική αντίληψη της Εταιρείας. Πρόκειται για συγκρότημα που στεγάζει το κέντρο

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



Η INTERAMERICAN Μέλος

Διεθνών Οργανισμών για την Υγεία

- Η INTERAMERICAN, ως η μοναδική από την Ελλάδα ασφαλιστική εταιρεία μέλος του **International Federation of Health Plans (IFHP)**, συμμετείχε κατά το 2014 στο ανά διετία πραγματοποιούμενο συνέδριο της διεθνούς ομοσπονδίας. Η Εταιρεία παρουσίασε πρόταση για τη δυνατότητα βιωσιμότητας ασφαλιστικών φορέων υγείας σε περιόδους κρίσης.
- Επίσης η INTERAMERICAN, με τη συμμετοχή της στη διεθνή κοινοπραξία εταιρειών **EURAPCO**, ευρίσκεται και στον τομέα Υγείας στον πυρήνα του συγχρόνου προβληματισμού για την εξέλιξη και τις προοπτικές της διεθνούς ασφαλιστικής βιομηχανίας.

Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Εταιρικής Υπευθυνότητας

Το Όραμα, η Αποστολή, οι Αξίες και το Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN συνθέτουν το πλαίσιο της επιχειρηματικής φιλοσοφίας της, αποτυπώνοντας την ηγετική φυσιογνωμία, την εστίαση στον πελάτη και την έμπρακτη κοινωνική υπευθυνότητά της. Την ευθύνη της χάραξης, της έγκρισης και της εφαρμογής των ανωτέρω έχει το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας.

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

Αποστολή

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

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

Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας

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



Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες

Η INTERAMERICAN, στοχεύοντας στη διαρκή ανάπτυξη της επιχειρηματικής υπευθυνότητάς της, συμμετέχει ενεργά στις σημαντικότερες διεθνείς και εθνικές οργανώσεις και πρωτοβουλίες για την αειφόρο ανάπτυξη, ενισχύει μέσω αυτών τον διάλογο με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και δεσμεύεται ως μέλος αναγνωρισμένων ελληνικών και διεθνών θεσμικών φορέων, αναδεικνύοντας παράλληλα το έργο της υπέρ του κοινωνικού συνόλου. Η Εταιρεία συμμετέχει στις ακόλουθες οργανώσεις και πρωτοβουλίες για την αειφόρο ανάπτυξη:

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



Η INTERAMERICAN Ιδρυτικό μέλος των “Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση” του UNEPFI

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

Πρωτοβουλίας του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (*United Nations Environment Program Finance Initiative - UNEPFI*).

Η Εταιρεία, ως μέλος της εν λόγω Επιτροπής, συνετέλεσε στην εκπόνηση των “Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση” και συμμετείχε ενεργά στη διάδοσή τους στην περιοχή των Βαλκανίων και της Μεσογείου (περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στο CSR microsite της INTERAMERICAN, καθώς και στο κεφάλαιο “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” του παρόντος Απολογισμού).

- **Δήλωση Παγκοσμίων Επενδυτών για την Κλιματική Αλλαγή 2014/2015 (2014/2015 Global Investor Statement on Climate Change).** Πρόκειται για μία πρωτοβουλία 404 μελών της παγκόσμιας επενδυτικής κοινότητας που εκπροσωπούν περισσότερα από 24 τρισεκατομμύρια δολάρια σε περιουσιακά στοιχεία, την οποία η INTERAMERICAN συνυπέγραψε, ως θεσμικός επενδυτής, κατά το 2014. Σκοπός της Δήλωσης είναι να συμβάλει στη μεταστροφή σε μία νέα





παγκόσμια οικονομία η οποία θα αναπτύσσεται χωρίς κατάλοιπα ατμοσφαιρικής ρύπανσης, μέσω της επένδυσης οικονομικών πόρων σε φιλικές προς το περιβάλλον τεχνολογίες (www.iigcc.org/publications/publication/2014-global-investor-statement-on-climate-change).











- **Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020.** Η Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020, στην οποία η INTERAMERICAN συμμετέχει από το 2015 ως “Πρεσβευτής Βιωσιμότητας”, υλοποιείται από το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας και αποσκοπεί στην ευαισθητοποίηση της ελληνικής επιχειρηματικής κοινότητας και της ευρύτερης κοινωνίας στα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και της Κοινωνικής Υπευθυνότητας (www.sustainablegreece2020.com).
- **Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.** Το Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., στο οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2007 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι ένα δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού σωματείου, που σκοπό έχει την προώθηση, ενδυνάμωση και ανάδειξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε ιδεολογικό και πρακτικό επίπεδο στον επιχειρηματικό κόσμο και προς το κοινωνικό σύνολο (www.csrhellas.gr).
- **Ευρωπαϊκή Επιχειρηματική Διακήρυξη “Enterprise 2020”.** Πρόκειται για δυναμική πρωτοβουλία του Δικτύου CSR Europe και των 40 εθνικών εταιρών του, που η INTERAMERICAN προσυπέγραψε κατά το 2015, ως μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Η πρωτοβουλία εστιάζεται στην ανάπτυξη και προώθηση στρατηγικών και πολιτικών για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, ώστε να προετοιμαστεί “το μέλλον που η Ευρώπη έχει ανάγκη”. Σε αυτό το θεματικό πλαίσιο, η Εταιρεία συμμετέχει ενεργά στο “European Pact for Youth” (Ευρωπαϊκό Σύμφωνο για τη Νεολαία), το οποίο αποτελεί σύμπραξη των εθνικών Δικτύων CSR με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ενίσχυση της ένταξης των νέων στην εργασία στην Ευρώπη, με στόχο τη δημιουργία 100 χιλιάδων θέσεων εργασίας, μαθητείας και πρακτικής άσκησης (www.csreurope.org/enterprise-2020-manifesto).
- **Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter).** Η Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας, της οποίας η INTERAMERICAN είναι μέλος από το 2009, αποτελεί ευρωπαϊκή συμμετοχική πλατφόρμα, στην οποία συμμετέχουν περισσότερες από 2.300 εταιρείες, σύλλογοι, ερευνητικοί οργανισμοί και δημόσιες αρχές. Οι συμμετέχοντες έχουν αναλάβει να πραγματοποιούν συγκεκριμένες δράσεις και να μοιράζονται τις ορθές πρακτικές τους, με στόχο να συμβάλλουν τόσο στη μείωση των θυμάτων των τροχαίων δυστυχημάτων όσο και στην επίλυση των καθημερινών προβλημάτων οδικής ασφάλειας (www.erscharter.eu).
- **Global Sustain.** Ο οργανισμός Global Sustain, στον οποίο η INTERAMERICAN εντάχθηκε το 2010 παρέχοντας έκτοτε χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, αφορά στην προβολή και υποστήριξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Πράσινης Οικονομίας, μέσω online και offline υπηρεσιών, με μέλη επιχειρήσεις, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, εκπαιδευτικά ιδρύματα, Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, σωματεία, συλλόγους και φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα (www.globalsustain.gr).

- **Σωματείο “Επιχειρηματικότητας Νέων”/Junior Achievement Greece (Σ.Ε.Ν./JA Greece).** Το Σ.Ε.Ν./JA Greece, στο οποίο η Εταιρεία συμμετείχε από το 2010 έως και το 2014 παρέχοντας χρηματοδότηση πέραν της συνηθισμένης συμμετοχής μέλους, είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ενταγμένος στον παγκόσμιο οργανισμό εκπαίδευσης και επιχειρηματικότητας Junior Achievement Worldwide. Το Σ.Ε.Ν. αποσκοπεί στη στήριξη της ελληνικής εκπαιδευτικής κοινότητας, μέσω της υλοποίησης προγραμμάτων που προάγουν την καινοτόμο σκέψη, την επιχειρηματικότητα και την πρακτική εφαρμογή των βασικών εννοιών των οικονομικών, με δημιουργικό και βιωματικό για τους μαθητές τρόπο. Επισημαίνεται ότι η INTERAMERICAN δεν ανανέωσε τη σχέση της με το Σ.Ε.Ν./JA Greece κατά το έτος 2015 (www.senja.gr). Επιπροσθέτως, η Εταιρεία συμμετέχει στις ακόλουθες επαγγελματικές και κλαδικές οργανώσεις, επιμελητήρια και επιχειρηματικούς συνδέσμους.



Η Αξία της Συμμετοχής στους Φορείς

Η συμμετοχή της INTERAMERICAN σε όλες ανεξαιρέτως τις αναφερόμενες οργανώσεις και πρωτοβουλίες (τόσο στις οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη, όσο και στις επαγγελματικές) κρίνεται ως στρατηγικής σημασίας για τον διάλογο, τις συνέργειες Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Οργάνωση	Έτος ένταξης	Εκπροσώπηση σε Δ.Σ.	Οικονομική συμμετοχή*	website
 Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.)	1975 - INTERAMERICAN Ζημιών 1992 - INTERAMERICAN Ζωής	Αντιπρόεδρος της Ε.Α.Ε.Ε. κατά τη διετία 2014-2015 ήταν ο Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN Γ. Κώτσαλος	NAI	www.eaee.gr
 Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.)	1987	Μέλος του Δ.Σ. του Ε.Ι.Α.Σ κατά τη διετία 2014-2015 ήταν ο Διευθυντής Ανάπτυξης, Εκπαίδευσης και Νέων Δικτύων Πωλήσεων της INTERAMERICAN Ν. Σωφρονιάς	NAI	www.eias.gr
 Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α.)	1969		OXI	www.acci.gr
 Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)	1987	Μέλος του Δ.Σ της Ε.Ε.Δ.Ε. κατά τη διετία 2014-2015 ήταν ο Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing της INTERAMERICAN Μ. Φραγκουλόπουλος	NAI	www.eede.gr
 Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β)	2002	Μέλος του Δ.Σ. του Σ.Ε.Β. κατά τη διετία 2014-2015 ήταν ο Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN Γ. Κώτσαλος	NAI	www.sev.org.gr
	1986		OXI	www.sae-epe.gr
 Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.)	2008		NAI	www.sema.gr
 ΕλληνοΑμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	1970		NAI	www.amcham.gr
 ΕλληνοΟλλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος	2004	Πρόεδρος του Συνδέσμου κατά τη διετία 2014-2015 ήταν ο Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN Γ. Κώτσαλος	NAI	www.heda.gr
 ΕλληνοΒρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	2002		OXI	www.bhcc.gr
 ΕλληνοΤουρκικό Επιμελητήριο Ελλάδος	2009			www.etee.gr

*πέραν της συμμετοχής μέλους

Βραβεία και Διακρίσεις 2014-2015

Η INTERAMERICAN κατά τη διετία 2014-2015 τιμήθηκε με βραβεία και απέσπασε διακρίσεις για τις εταιρικές επιδόσεις και δραστηριότητες, καθώς επίσης και για την Κοινωνική Υπευθυνότητα, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- **“Famous Brands” 2014 και 2015**

Πρώτος σε φήμη ασφαλιστικός οργανισμός στην Ελλάδα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ετήσιας έρευνας κοινής γνώμης “Famous Brands, οι μάρκες με τη χρυσή φήμη” (οκτώ συνολικά πρωτίες σε σύνολο εννέα ετήσιων ερευνών, από το 2005).

- **“World Finance Global Insurance Awards” 2014 και 2015**

Βράβευση ως η καλύτερη ασφαλιστική εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων στην Ελλάδα.

- **“E.E.Δ.Ε. - Αριστεία” 2015**

Διάκριση “Recognized for Excellence - 4 Stars” από τον φορέα διεθνών πιστοποιήσεων E.F.Q.M. (European Foundation for Quality Management) για τη λειτουργία του Κέντρου Κοινών Υπηρεσιών (Shared Services Center) της Εταιρείας, στο πλαίσιο του ετήσιου θεσμού αναγνώρισης και πιστοποίησης της Επιχειρηματικής Αριστείας που οργάνωσε η Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (E.E.Δ.Ε.).

- **“Business IT Excellence (BITE) Awards” 2014 και 2015**

Πρώτο βραβείο για τα έτη το 2014 και 2015 στην κατηγορία “CRM και Ψηφιακό Marketing” στην κατηγορία “Ειδικές Εφαρμογές για Συγκεκριμένους Κλάδους/Ασφαλιστικός Κλάδος”, καθώς και πρώτο βραβείο στην κατηγορία “CRM και Ψηφιακό Marketing” για το έτος 2014.

- **“Apps Awards” 2015**

Gold βραβείο για το 2015 στην κατηγορία “best productivity and mobile working app” για το έργο της ηλεκτρονικής πλατφόρμας “askme”.



- **“Social Media Awards” 2014**

Gold βραβείο στην κατηγορία “Best Use of Social Media/Insurance” για την παρουσία της Anytime και Silver βραβείο για την παρουσία της INTERAMERICAN.

- **“HR Awards” 2015**

Δύο Silver βραβεύσεις στις κατηγορίες “Performance Management Strategy”, για τη στρατηγική διοίκησης της απόδοσης που έχει αναπτύξει η Εταιρεία, και “Performance Management Tools/Practices”, για τις πρακτικές και τα εργαλεία διοίκησης της απόδοσης που εφαρμόζει, καθώς και “honorable distinction” στην κατηγορία “Talent Development Programme”, για την ανάπτυξη δεξιοτήτων εντός της εταιρικής κοινωνίας.

- **“Corporate Affairs Excellence Awards” 2014**

Πρώτο βραβείο στην κατηγορία “Δράση/Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης χαμηλού κόστους” για την ανάπτυξη της πρωτοβουλίας “Προσωπική Βοήθεια και Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας”, από τον Τομέα Εταιρικών Υποθέσεων της (Ε.Ε.Δ.Ε.). Τα “Corporate Affairs Excellence Awards” διοργανώνονται ανά διετία.

- **“Hellenic Responsible Business Awards” 2015**

Bronze βραβείο στην κατηγορία “Ίδιωτικές Επιχειρήσεις - Πολιτισμός”, για το εύρος και την κοινωνική αξία των πρωτοβουλιών της INTERAMERICAN στους τομείς του πολιτισμού και της παιδείας.

- **“Ethos Sustainability Awards” 2015**

Silver βραβείο στην κατηγορία “Καλύτερος Απολογισμός ΕΚΕ” και Bronze βραβείο στην κατηγορία “Στρατηγική Sustainability”.



Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN

- Το Κοινωνικό Προϊόν
- Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα
- Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων
- Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας
- Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis)
- Οικονομικά Ζητήματα με αφορμή την Κρίση
- Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
- Η Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση
- Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

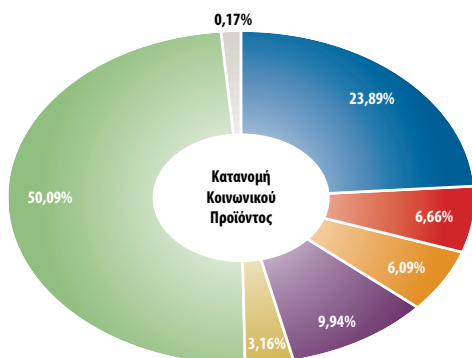
Τ Α 5 Ο Υ Σ Ι Α Σ Τ Ι Κ Α Θ Ε Μ Α Τ Α

- 1** Ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- 2** Ανταπόκριση στα ουσιαστικά θέματα
- 3** Εναρμόνιση με έγκυρα, διεθνή πρότυπα Ε.Κ.Ε.
- 4** Τήρηση δεσμεύσεων έναντι δικτύων και οργανισμών Ε.Κ.Ε.
- 5** Διάδοση της ιδέας και ανάπτυξη καλών πρακτικών Ε.Κ.Ε.



Η Προστιθέμενη Αξία

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



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

Το Κοινωνικό Προϊόν

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

Κατανομή Κοινωνικού Προϊόντος (εκατ. €)	2011	2012	2013	2014	2015	% (2015)
Μισθοί και παροχές Εργαζομένων	44,77	49,85	45,82	39,22	35,93	23,89%
Ασφαλιστικά Ταμεία (εισφορές)	14,29	14,80	14,32	12,96	10,02	6,66%
Καταβλημένοι Φόροι	5,19	3,54	4,81	4,12	9,16	6,09%
Πληρωμές σε Παρόχους Κεφαλαίου (Μετόχους)	-	-	-	-	14,95	9,94%
Συνολικές Επενδύσεις	6,52	7,66	8,1	1,56	4,76	3,16%
Πληρωμές σε Συνεργάτες (Δίκτυα Πωλήσεων)	122,00	115,06	91,48	79,56	75,33	50,09%
Δαπάνες για Πρακτικές Υπευθυνότητας (Ε.Κ.Ε.)	0,25	0,31	0,35	0,28	0,25	0,17%
Σύνολο	187,83	191,22	164,88	137,70	150,40	100%

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα

Στόχο της Εταιρείας αποτελεί η σταθερή συμβολή της στη βιώσιμη ανάπτυξη της χώρας, στην ευημερία του κοινωνικού συνόλου και στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για όλους τους συμμετόχους της. Προς επίτευξη του στόχου αυτού, η INTERAMERICAN προσεγγίζει στρατηγικά το ζήτημα της Εταιρικής Υπευθυνότητας, βασισμένη σε τρεις άξονες:

- Συμμόρφωση προς την κείμενη νομοθεσία και την επιδίωξη της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της συμμετοχικότητας στη διακυβέρνηση



- Συστηματική Διαχείριση που περιλαμβάνει διαδικασίες, συστήματα διοίκησης της απόδοσης, καινοτομία και συνεχή βελτίωση του επαγγελματισμού αναφορικά με τα ασφαλιστικά συστήματα, τα προγράμματα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Συστηματική Αναφορά και Λογοδοσία προς τους συμμετόχους, η οποία περιλαμβάνει την έκδοση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN -ετησίας ή διετούς αναφοράς- σύμφωνα με διεθνή πρότυπα και πρωτοβουλίες.

Οι Προτεραιότητες ανά Πεδίο Εταιρικής Υπευθυνότητας

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



Στρατηγικός Προσανατολισμός & Εταιρική Υπευθυνότητα

Η INTERAMERICAN ενεργεί με σχέδιο να προλαμβάνει τις προβλεπόμενες εξελίξεις, ώστε να διατηρεί την απαιτούμενη ηρεμία και συνοχή που απαιτεί η ταχύτατη μετάβαση σε μία νέα, ριζικά διαφορετική εποχή. Οι πυλώνες της

Εταιρική Κουλτούρα Υπευθυνότητας

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

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

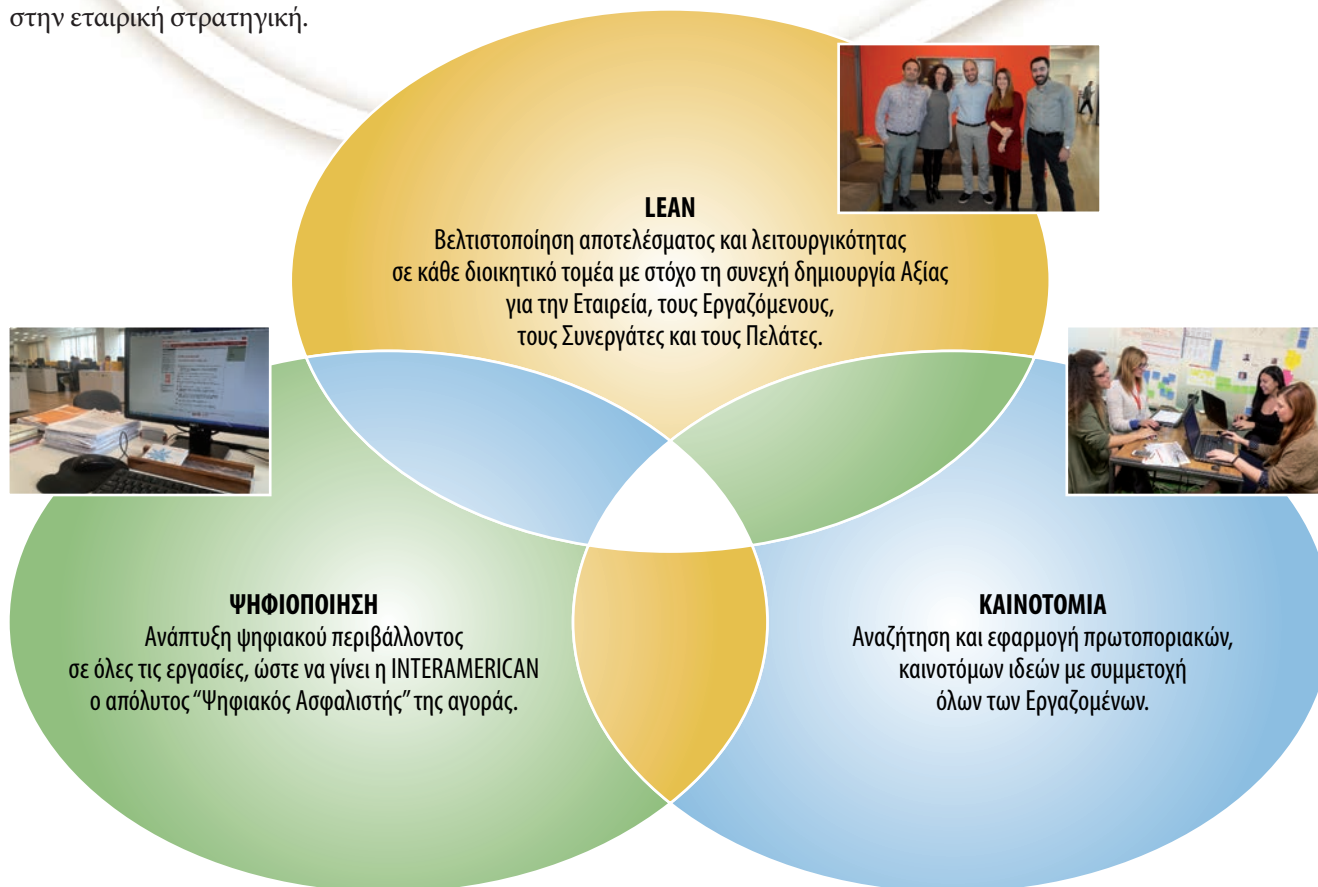


Η Βάση για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Η οικονομική ισχύς και φερεγγυότητα, οι ανθρώπινοι πόροι και οι υποδομές, η συνεχής αναζήτηση της καινοτομίας, η περαιτέρω αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας για την πλήρωση του οράματος να είναι η INTERAMERICAN ο απόλυτος “Ψηφιακός Ασφαλιστής” έως το 2020, η ολοκληρωμένη ανταπόκριση στις σύγχρονες ασφαλιστικές ανάγκες των πολιτών με ουσιαστικές καλύψεις και προσιτές λύσεις, αποτελούν βασικά συστατικά στοιχεία του στρατηγικού σχεδιασμού της Εταιρείας.



ψηφιακής λειτουργίας και ασφάλισης, της καινοτομίας και της μεθοδολογίας “Lean” αποτελούν τα εφαλτήρια για την προσαρμογή της Εταιρείας στις επερχόμενες αλλαγές. Ειδικότερα, με το “Lean”, στόχος είναι να μεγιστοποιηθεί η αξία του τρίπτυχου “πελάτης - εργαζόμενος - οικονομική ευρωστία”. Αυτός ο προσανατολισμός συνιστά μία σταθερή βάση αξιοπιστίας και ισχυρή εταιρική υπόσταση αειφορίας, ενώ ταυτόχρονα αποδεικνύει την ενσωμάτωση της υπευθυνότητας στην εταιρική στρατηγική.



Η αμφίδρομη σχέση εταιρικής υπευθυνότητας και υπεύθυνης επιχειρηματικότητας εκφράζεται από τη σύνδεση του σχεδίου δράσεων Ε.Κ.Ε. “Πράξεις Ζωής” με τον επιχειρησιακό σχεδιασμό και την εταιρική στρατηγική.

“Πράξεις Ζωής”
Εταιρική Υπευθυνότητα

Στρατηγική και Διακυβέρνηση
Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

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

Η INTERAMERICAN έχει αναλάβει δεσμεύσεις και αναπτύσσει τις δράσεις της με βάση στρατηγικό σχέδιο ενεργειών, που στόχο έχουν την επιτυχημένη πορεία της προς την αειφόρο ανάπτυξη. Η Εταιρεία αποτελεί ουσιαστικά έναν από τους ελάχιστους ασφαλιστικούς οργανισμούς στην Ελλάδα που έχουν ενσωματώσει στην επιχειρησιακή στρατηγική τους και την καθημερινή λειτουργία τους την κοινωνική υπευθυνότητα. Ειδικότερα, η στρατηγική Ε.Κ.Ε. που η Εταιρεία έχει αναπτύξει, βασίζεται τόσο στις κατευθυντήριες οδηγίες του διεθνούς προτύπου για την Ε.Κ.Ε. ISO 26000 όσο και στις οδηγίες του Ο.Α.Σ.Α. για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και οργανισμούς (OECD guidelines for multinational enterprises) και είναι εγκεκριμένη από την Επιτροπή Ε.Κ.Ε. και από το Διοικητικό Συμβούλιο της. Το στρατηγικό σχέδιο Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN περιλαμβάνει δέσμη δράσεων που αφορούν σε κάθε άξονα-πεδίο Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας και οι οποίες αποσκοπούν στην επίτευξη των ακόλουθων μεσοπρόθεσμων στόχων:

Εταιρική Διακυβέρνηση

1. Συνεχής ενσωμάτωση κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στις διαδικασίες αξιολόγησης της απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου και των ανώτερων στελεχών της Εταιρείας.
2. Ενσωμάτωση ειδικών περιβαλλοντικών και κοινωνικών όρων (όπως όρων που αφορούν στο σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και του περιβάλλοντος) στις σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες και στα σημαντικά συμβόλαια που συνάπτει η Εταιρεία, με ταυτόχρονη ανάπτυξη διαδικασιών για την παρακολούθηση της εκπλήρωσης εκ μέρους των πελατών/ασφαλισμένων των εν λόγω όρων.

Προϊόντα, Πελάτες και Συνεργάτες-Προμηθευτές

3. Ανάπτυξη πρωτοβουλιών που θα συμβάλουν στη βελτίωση της πρόσβασης των μη προνομιούχων πληθυσμιακών ομάδων στις υπηρεσίες της Εταιρείας.
4. Ανάπτυξη ενεργειών που στόχο έχουν να καλύψουν τις ανάγκες και προσδοκίες των ευπαθών κοινωνικά ομάδων, όπως είναι ο σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών μικροασφάλισης, που να απευθύνονται σε ανέργους, χαμηλόμισθους, χαμηλοσυνταξιούχους, πολύτεκνους κ.ά.).
5. Σχεδιασμός και εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος υπεύθυνης διαχείρισης της Προμηθευτικής Αλυσίδας προκειμένου να ενθαρρύνει την εφαρμογή κοινωνικών και περιβαλλοντικών πρακτικών εκ μέρους των συνεργατών και προμηθευτών της Εταιρείας.

Εργαζόμενοι

6. Θεσμική εισαγωγή της εκπαίδευσης του ανθρωπίνου δυναμικού στις βασικές γνώσεις, τις αρχές της Ε.Κ.Ε. και συστη-



Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

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





ματική ενημέρωσή τους σε ζητήματα υπευθυνότητας.

7. Σύσταση καταστατικής Επιτροπής Υγείας και Ασφάλειας, με συμμετοχή εκπροσώπων τόσο της Διοίκησης όσο και εργαζομένων.
8. Ανάληψη πρωτοβουλιών που ενθαρρύνουν περαιτέρω την ανάπτυξη του εθελοντισμού εντός της εταιρικής κοινότητας, γεγονός που θα καταστήσει τους εργαζόμενους κοινωνούς των συνολικών στρατηγικών επιλογών και πολιτικών στο πλαίσιο της εταιρικής υπευθυνότητας της Εταιρείας.

Κοινωνία

9. Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων των ενδιαφερομένων μερών και την ανάπτυξη του “χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού” στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και στις μικρές ηλικίες.
10. Συνεχής ανάπτυξη πρωτοβουλιών που ανταποκρίνονται στις επιτακτικές ανάγκες της κοινωνίας που έχει προκαλέσει η μακρά οικονομική και κοινωνική κρίση, όπως είναι οι δράσεις κοινωνικής αλληλεγγύης για την αντιμετώπιση της φτώχειας.
11. Σύνδεση ενεργειών υποστήριξης της πολιτισμικής κληρονομιάς, ως “εθνικού προϊόντος” που ενισχύει την ταυτότητα και την οικονομία της Ελλάδος, με τις επιχειρησιακές και κοινωνικές δραστηριότητες της Εταιρείας.
12. Υποστήριξη της πρακτικής εξάσκησης και απασχόλησης των νέων ανθρώπων, ενθάρρυνση της νεοφυούς επιχειρηματικότητας.
13. Ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την ενεργό συμμετοχή των εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών στον καθορισμό, την αξιολόγηση και την προτεραιοποίηση των Ουσιαστικών Θεμάτων της Εταιρείας, γεγονός που θα συμβάλει τόσο στη βελτίωση της επίδοσής της στα ζητήματα της εταιρικής υπευθυνότητας όσο και στην ενίσχυση της αποδοχής και της στήριξης των δράσεών της από το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.



Περιβάλλον

14. Σχεδιασμός και εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με διεθνή πρότυπα (ISO 14001).
15. Ενίσχυση των διαδικασιών αξιολόγησης και ελέγχου των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων, με συνεχή ενσωμάτωση των κινδύνων και ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή στον επιχειρησιακό σχεδιασμό της Εταιρείας.

Όραμα, Αποστολή, Αξίες

Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας

Μεσοπρόθεσμο Σχέδιο Ε.Κ.Ε.

Στόχοι ανά Θεματικό Άξονα Ε.Κ.Ε.

Πρωτοβουλίες και Δράσεις Ε.Κ.Ε.

Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα θέματα υπευθυνότητας και να παρακολουθεί την επιτυχή υλοποίηση της στρατηγικής Ε.Κ.Ε. που έχει χαράξει, έχει συστήσει και λειτουργεί από το 2009 ειδική Επιτροπή Ε.Κ.Ε., η οποία αναφέρεται στην Εκτελεστική Επιτροπή και έχει την εποπτική-ελεγκτική αρμοδιότητα για:

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

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

Η Επιτροπή Ε.Κ.Ε. είναι πενταμελής (2015), με προεδρεύοντα τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας και έχει την εποπτική-ελεγκτική αρμοδιότητα για όλες τις σχετικές δράσεις, αξιολογείται δε σε ετήσια βάση από την Εκτελεστική Επιτροπή.



Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης



Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis)

Η INTERAMERICAN έχει προχωρήσει σε αξιολόγηση και προτεραιοποίηση των σημαντικότερων θεμάτων-ζητημάτων που απασχολούν την ίδια την Εταιρεία σε συνδυασμό με τα σημαντικότερα ζητήματα και ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών, όπως προαναφέρονται στο παρόν κεφάλαιο. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του παρόντος Απολογισμού, η διαδικασία που εφαρμόστηκε για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων (materiality analysis) βασίστηκε στις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI) και στο πρότυπο AA1000 του διεθνούς οργανισμού AccountAbility.

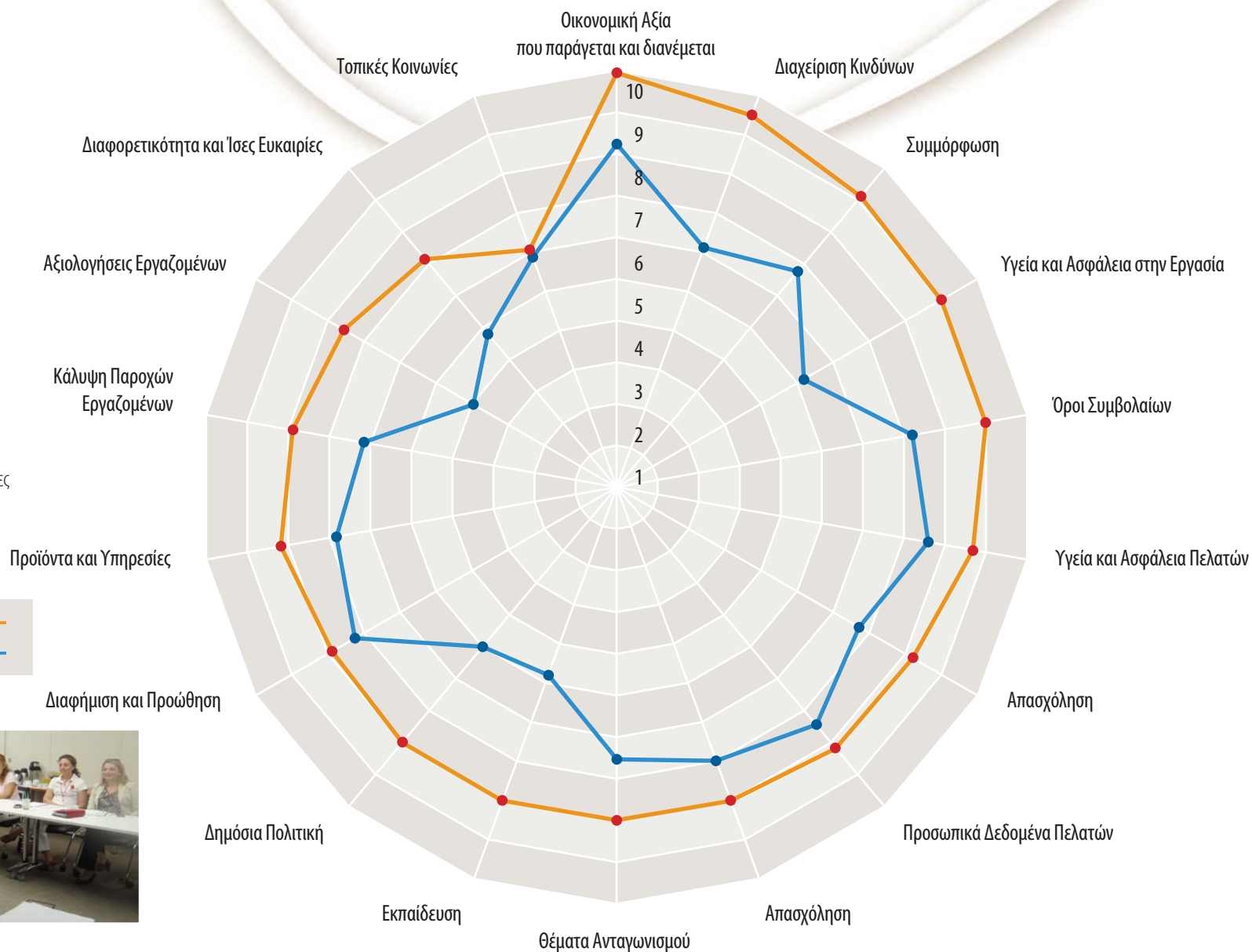


Τα Ουσιαστικά Θέματα

- Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται
- Διαχείριση Κινδύνων
- Συμμόρφωση
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
- Όροι Συμβολαίων
- Υγεία και Ασφάλεια Πελατών
- Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Προσωπικά Δεδομένα Πελατών
- Απασχόληση
- Θέματα Ανταγωνισμού
- Εκπαίδευση
- Δημόσια Πολιτική
- Διαφήμιση και Προώθηση
- Απασχόληση
- Κάλυψη Παροχών Εργαζομένων
- Αξιολογήσεις Εργαζομένων
- Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες
- Τοπικές Κοινωνίες

Επίδραση στην Εταιρεία —●—
Πίεση Συμμετόχων —●—

Η διαδικασία προτεραιοποίησης των ουσιαστικών θεμάτων της Εταιρείας κατέταξε τα θέματα ανάλογα με την επίπτωσή τους στην INTERAMERICAN, σε σχέση με τον βαθμό σημαντικότητας που έχει αποδοθεί από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

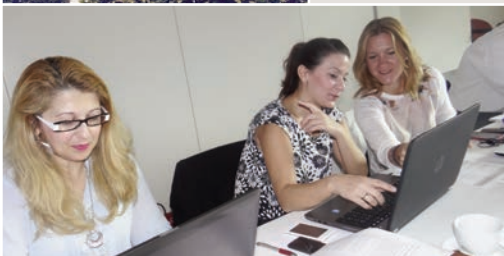


Προτεραιότητες και Καλές Πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας	
	<p>Εταιρική Διακυβέρνηση</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πρόληψη έναντι της διαφθοράς: Ακεραιότητα - Διαφάνεια ● Προσωπικά Δεδομένα Πελατών ● Αξιολόγηση και Ανταπόκριση σε ζητήματα των Ενδιαφερομένων Μερών
	<p>Ιδιωτική Ασφάλιση</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Εξυπηρέτηση Πελατών ● Προσιτά - αναγκαία Προϊόντα (Microinsurance) ● Απλοποίηση - τυποποίηση στους όρους συμβολαίων ● Ενίσχυση Εμπιστοσύνης Πελατών
	<p>Ανθρώπινο Δυναμικό</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Απασχόληση (θέσεις εργασίας) ● Σχέσεις εργαζομένων - Διοίκησης ● Υγεία και ασφάλεια στην εργασία ● Εκπαίδευση εργαζομένων ● Διαφορετικότητα - Ίσες ευκαιρίες
	<p>Κοινωνία</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Κοινωνικό Κεφάλαιο ● Αντιμετώπιση φτώχειας - Ευπαθείς Ομάδες ● Πρόληψη στην Υγεία και αντιμετώπιση Κινδύνων ● Πολιτισμός - Παιδεία
	<p>Περιβάλλον</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος ● Έλεγχος χρήσης φυσικών πόρων ● Προϊόντα με θετικό περιβαλλοντικό αντίκτυπο



Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η επίδοση της INTERAMERICAN και οι δράσεις που υλοποιεί στο πλαίσιο της κάλυψης των μακροπροθέσμων στόχων της, περιλαμβάνονται στους Απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδει, οι οποίοι αναπτύσσονται με βάση διεθνή πρότυπα και πρωτοβουλίες όπως το **GRI-G4** και το Global Compact των του Ο.Η.Ε.



Επενδεδυμένα Κεφάλαια 2015

€ 928 εκατ.



Οικονομικά Ζητήματα με αφορμή την Κρίση

Υπεύθυνες Επενδύσεις

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

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

Κατά το κλείσιμο του 2015, το σύνολο των επενδεδυμένων κεφαλαίων της INTERAMERICAN ανερχόταν στα **928** εκατ. ευρώ, με το **95,8%** του χαρτοφυλακίου της να είναι επενδεδυμένο σε τίτλους σταθερού εισοδήματος (ομόλογα και προθεσμιακές καταθέσεις), ενώ το ομολογιακό χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας ήταν τοποθετημένο κατά **96,3%** σε AAA, AA και A ομόλογα ισχυρών οικονομικά κρατών (π.χ. Γερμανία, Γαλλία, Ολλανδία, κ.λπ.).

Επισημαίνεται ότι η INTERAMERICAN, με γνώμονα την οικονομική θωράκιση των επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Α.Π.Ε.) στην Ελλάδα, ασφάλισε κατά τη διετία 2014-2015, μέσω του προϊόντος “Energy Line”, εγκαταστάσεις ισχύος **461,07 MWp**, συνολικής αξίας **854,37** εκατ. ευρώ.

Αντιμετώπιση Χρηματοοικονομικού Αναλφαβητισμού

Η INTERAMERICAN, επιθυμώντας να συμβάλει στην αντιμετώπιση του χρηματοοικονομικού αναλφαβητισμού και των συνεπειών του τηρεί απαρέγκλιτα τη νομιμότητα και προωθεί τη διαφάνεια κατά την ανάπτυξη των ασφαλιστικών εργασιών της, ενώ παράλληλα εστιάζει στην κατά πρόσωπο επικοινωνία με τους πελάτες της ώστε, ακόμη και όσοι εξ αυτών πιθανώς δεν διαθέτουν επαρκείς χρηματοοικονομικές γνώσεις (π.χ. ηλικιωμένοι, νέοι, μετανάστες, ομάδες χαμηλού μορφωτικού επιπέδου), να ενημερώνονται κατάλληλα. Ταυτόχρονα, η Εταιρεία, κατανοώντας τη σημασία της εκπαίδευσης των ενδιαφερομένων μερών στα στοιχειώδη τουλάχιστον οικονομικά ζητήματα, συνεχίζει την ανάπτυξη ενημερωτικών και εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών για την ανάπτυξη χρηματοοικονομικών γνώσεων.

Καλή Πρακτική Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού για Παιδιά

Κατά το 2015, η INTERAMERICAN επέλεξε να κατευθύνει τις σχετικές πρωτοβουλίες της στα παιδιά, τους γονείς/κηδεμόνες τους, καθώς και τους εκπαιδευτικούς. Για τον σκοπό αυτό, η Εταιρεία ανέλαβε αφ' ενός μεν την εκδοτική υποστήριξη του βιβλίου του Νίκου Φίλιππα, καθηγητή Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς, με τίτλο "Αποταμιεύοντας για το μέλλον μας", το οποίο στοχεύει στην εξοικείωση των παιδιών με την αποταμίευση και τις βασικές έννοιες της οικονομίας και του χρή-

ματος, αφ' ετέρου δε, με βάση την παρουσίασή του βιβλίου σε ειδικές εκδηλώσεις στα κατά τόπους σχολεία της χώρας, την ενημέρωση των παιδιών, των γονέων και των εκπαιδευτικών σε θέματα καταπολέμησης του χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού. Σημειώνεται ότι η εν λόγω πρωτοβουλία αποτελεί συνέχεια προηγούμενης, που αφορούσε στην οικονομική εκπαίδευση των ενηλίκων, μέσω της εκδοτικής υποστήριξης και παρουσίασης του βιβλίου του Μαρκ Φιορεντινό με τίτλο "Προστατέψτε τα χρήματά σας".

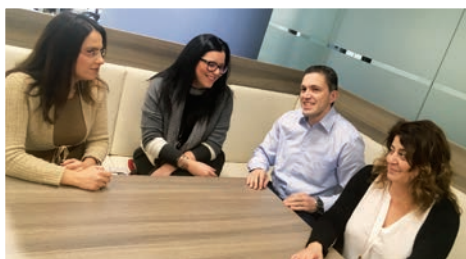
Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Για την INTERAMERICAN, η υπεύθυνη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας της και η καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης με όλους, ανεξαιρέτως, τους προμηθευτές της αποτελούν όχι μόνον αναγκαιότητα για τη βιωσιμότητά της, αλλά ταυτόχρονα και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Γι' αυτό τον λόγο, από το 2013 ήδη έχει ξεκινήσει τον επανασχεδιασμό της στρατηγικής συνεργασίας με τους προμηθευτές της, προσπάθεια που εντατικοποιήθηκε κατά τη διάρκεια των ετών 2014-2015. Στο πλαίσιο της νέας στρατηγικής η Εταιρεία, αφού μελέτησε μία σειρά κινδύνων και ευκαιριών, ανέπτυξε ένα νέο μοντέλο διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας της.



Περισσότερες πληροφορίες για τις διαδικασίες Διαχείρισης Παραπόνων παρατίθενται στον παρόντα Απολογισμό, κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση".

Ενέργειες Υπεύθυνης Διαχείρισης	Εταιρικός Στόχος
Δημιουργία κοινών πρακτικών διαχείρισης των προμηθευτών για όλες τις θυγατρικές της Εταιρείας (σε αντικατάσταση του παλαιού μοντέλου της ανά θυγατρική/Διεύθυνση/Τμήμα παραγγελίας).	Εξορθολογισμός του κόστους και μεγιστοποίηση του διαπραγματευτικού οφέλους.
Εφαρμογή του νέου Κανονισμού Αγορών και Προμηθειών, αναπόσπαστο μέρος του οποίου αποτελεί από το 2015 ο "Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών".	Διαφάνεια και διάχυση των εταιρικών αρχών και αξιών κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας στην εφοδιαστική αλυσίδα.
Άμεση εμπλοκή, σε όλο τον κύκλο της προμηθευτικής διαδικασίας, εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας.	Βελτιστοποίηση της ποιότητας του προϊόντος/υπηρεσίας και της ταχύτητας διεκπεραίωσης της παραγγελίας, καθώς και την αυστηροποίηση των διαδικασιών επιλογής - αξιολόγησης των προμηθευτών.
Χρήση του καινοτόμου ηλεκτρονικού web/SAP συστήματος διαχείρισης προμηθειών που η Εταιρεία έχει αναπτύξει.	Ψηφιοποίηση, παραμετροποίηση, αυτοματοποίηση και απλοποίηση των διαδικασιών, καθώς και μείωση της γραφειοκρατίας και του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρείας.
Τήρηση στατιστικών στοιχείων, που επιτρέπουν τη δημιουργία κριτηρίων σπουδαιότητας ανά υλικό/υπηρεσία.	Επαρκέστερος λειτουργικός έλεγχος των αγορών.
Ταχύτερη πληρωμή των τιμολογίων και έγκαιρη αξιολόγηση και αντιμετώπιση τυχόν παραπόνων των προμηθευτών.	Αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των προμηθευτών.



Για την υλοποίηση του νέου μοντέλου, την εφαρμογή των καταλλήλων διαδικασιών διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας και την επιλογή του τελικού προμηθευτή, αρμόδια όργανα είναι το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών και η Επιτροπή Προμηθειών. Κατά το 2014, αναπτύχθηκε από το Τμήμα νέος Κανονισμός Αγορών και Προμηθειών, στον οποίο καταγράφηκαν και κωδικοποιήθηκαν οι κανόνες που ρυθμίζουν τη διενέργεια προμηθειών κάθε υλικού ή υπηρεσίας για την κάλυψη των αναγκών όλων των θυγατρικών εταιρειών της INTERAMERICAN.

Νέος Κανονισμός Αγορών και Προμηθειών

Σύμφωνα με τον νέο Κανονισμό Αγορών και Προμηθειών, ο οποίος εγκρίθηκε και τέθηκε σε ισχύ από το 2014, οι προμήθειες της Εταιρείας μπορούν να διενεργούνται με τους ακόλουθους τρεις τρόπους:

1. Προμήθειες χωρίς Διαγωνισμό
2. Προμήθειες με Κλειστό Διαγωνισμό
3. Προμήθειες με Ανοιχτό Διαγωνισμό

Επιπλέον, κατά το 2015, στον Κανονισμό Αγορών και Προμηθειών ενσωματώθηκε ο “Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών”, ο οποίος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος κάθε συμβατικής συνεργασίας μεταξύ της INTERAMERICAN και των προμηθευτών της. Υπογράφοντας ένα συμφωνητικό με την INTERAMERICAN, ο κάθε προμηθευτής προϊόντων και υπηρεσιών οφείλει:

- να σέβεται και να εφαρμόζει τις αρχές εταιρικής υπευθυνότητας που έχει υιοθετήσει η INTERAMERICAN,
- να σέβεται και να εφαρμόζει τις δεσμεύσεις κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας που έχει αναλάβει η Εταιρεία, όπως για παράδειγμα τις “Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση” του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. (UNEP Finance Initiative - “Principles for Sustainable Insurance”).
- να τηρεί τις δέκα αρχές και τους όρους εταιρικής υπευθυνότητας που περιλαμβάνονται στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact).

Η INTERAMERICAN παρακολουθεί συστηματικά την εκ μέρους των προμηθευτών τήρηση των ως άνω συμβατικών υποχρεώσεων. Η μη τήρησή τους έχει ως συνέπεια τον τερματισμό της συνεργασίας τους με την Εταιρεία.

Προμηθευτές

Στο μητρώο της INTERAMERICAN είναι καταγεγραμμένοι πάνω από 3.000 εγκεκριμένοι προμηθευτές. Οι κύριες κατηγορίες αγορών υλικών και υπηρεσιών που πραγματοποιεί η INTERAMERICAN αφορούν σε πάσης φύσεως αναλώσιμο, έντυπο και υγειονομικό υλικό, σε ηλεκτρονικό και ηλεκτρολογικό εξοπλισμό, σε τεχνικά έργα, σε συντηρήσεις κτηρίων και εξοπλισμού, σε αναλώσιμα είδη καθαριότητας, σε υπηρεσίες υποστήριξης μηχανογραφικών υπηρεσιών, σε συντήρηση οχημάτων και καύσιμα, σε υπηρεσίες διακίνησης/διαχείρισης εγγράφων, σε υπηρεσίες διαφήμισης-προβολής, καθώς και σε γενικές υπηρεσίες συμβούλων.



Συνεργασία με Τοπικούς Προμηθευτές

Η INTERAMERICAN, με γνώμονα την ενίσχυση της συμβολής της στην εθνική οικονομία και στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών, θέτει ως προτεραιότητα τη συνεργασία της με τοπικούς προμηθευτές.

2014

3.110

2015

3.029

Συγκεκριμένα, κατά το έτος 2014 η INTERAMERICAN συνεργάστηκε με **3.046** τοπικούς προμηθευτές (ποσοστό **98%**) και με **64** διεθνείς προμηθευτές (ποσοστό **2%**), ενώ κατά το 2015 με **2.953** τοπικούς προμηθευτές (ποσοστό **97,5%**) και με **76** διεθνείς προμηθευτές (ποσοστό **2,5%**). Οι δαπάνες της για αγορά προϊόντων και υπηρεσιών ανήλθαν για το 2014 σε **56,03** εκατ. ευρώ, ενώ για το 2015 σε **62,07** εκατ. ευρώ.

Δαπάνες για Προϊόντα και Υπηρεσίες
2014

€ **56,03**

2015

€ **62,07**

Η Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

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



Μέτοχοι



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

Εργαζόμενοι



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

Πελάτες



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

Συνεργάτες



Οι απόψεις των συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων (Agency) είναι καθοριστικές για τον σχεδιασμό νέων προϊόντων και την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στις διαδικασίες.

Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

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

Ενδιαφερόμενα Μέρη

- Πρώτη Ζώνη Ενδιαφέροντος
- Δεύτερη Ζώνη Ενδιαφέροντος

Ο Κύκλος των Ενδιαφερομένων Μερών και η Αμφίδρομη Σχέση με την INTERAMERICAN



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

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
<p>ΜΕΤΟΧΟΙ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Επενδύουν Κεφάλαια στην INTERAMERICAN ● Λαμβάνουν μερίσματα από τα κέρδη ● Συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων ● Το Διοικητικό Συμβούλιο ενημερώνει την ΑCHMEA σχετικά με οποιαδήποτε εξέλιξη στην Εταιρεία ● Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων (6μηνη και ετήσια) ● Διαρκής επικοινωνία οικονομικών αναλυτών με τα στελέχη της Εταιρείας ● Τακτικές αναφορές διευθύνσεων της INTERAMERICAN στον διεθνή τομέα της ΑCHMEA ● Έκδοση ετήσιου ή διετούς Απολογισμού Ε.Κ.Ε. ● Έκδοση newsletter CONNECT της μητρικής ΑCHMEA 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της INTERAMERICAN ● Διαφάνεια στις σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη ● Ορθή Εταιρική Διακυβέρνηση ● Μερισματική απόδοση ● Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών προς την ασφαλιστική αγορά ● Πρόγραμμα κερδοφορίας ● Κοινοτική Οδηγία Solvency II ● Ορθή Διαχείριση Κινδύνων
<p>ΠΕΛΑΤΕΣ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Επιλέγουν και εμπιστεύονται την INTERAMERICAN για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της ● Η Εταιρεία ανταμείβεται μέσω των ασφαλιστρών για την ποιότητα και την εξυπηρέτηση που τους παρέχει 	<ul style="list-style-type: none"> ● Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών ● Μηχανογραφικό Σύστημα "Cosmos" για την τήρηση στοιχείων πελατών ● Διενέργεια Δημοσκοπήσεων ● Ερωτηματολόγια Αναγκών ● Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ● Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων ● Ηλεκτρονική πλατφόρμα απευθείας πωλήσεων "anytimeonline" ● Ενημερωτικές καμπάνιες για πελάτες ● Αποστολή ενημερωτικών εντύπων ● Έκδοση τακτικών δελτίων Τύπου, ανακοινώσεων και εκθέσεων σχετικά με κάθε νέα επένδυση της INTERAMERICAN 	<ul style="list-style-type: none"> ● Παροχή ευέλικτων προϊόντων/υπηρεσιών που καλύπτουν τις πραγματικές ανάγκες των πελατών ● Ευέλικτες διαδικασίες ● Διαφανής, πλήρης, σαφής και έγκαιρη ενημέρωση ● Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πριν και μετά την πώληση ● Υψηλή φερεγγυότητα και αξιοπιστία ● Άμεση διαχείριση/επίλυση παραπόνων ● Αποζημιωτική συνέπεια

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
<p>ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Προσφέρουν την εργασία και τις γνώσεις τους ● Ανταμείβονται με τους μισθούς, τις πρόσθετες παροχές, καθώς και τις ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη ● Συνδικαλιζονται - εκπροσωπούνται από τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Άμεση επαφή και διαρκής επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και Προσωπικού ● Τακτικές συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στοχευμένες ομάδες εργαζομένων ● Έρευνες Γνώμης Προσωπικού ● Ηλεκτρονική πλατφόρμα "askme" ● Εσωτερικό ηλεκτρονικό σύστημα intranet "εμείς" ● Ηλεκτρονικό newsletter "Inmail" ● Συνεργασία και επικοινωνία της Διοίκησης με τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα ● Θέματα αξιολογήσεων Προσωπικού ● Αναγνώριση, εκπαίδευση, επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη ● Υψηλό επίπεδο συνεργασίας ● Διατήρηση Προσωπικού ● Υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας ● Διενέργεια εθελοντικών δράσεων ● Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Εργαζομένων (Τ.Ε.Α.) ● Ενημέρωση για τους στόχους της Εταιρείας και την επίτευξή τους
<p>ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ</p> <p>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Παρέχουν διαμεσολάβηση για την πώληση ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών ● Ανταμείβονται με προμήθεια επί των πωλήσεων, με παροχές και υποστηρίζονται με συνεχή εκπαίδευση <ul style="list-style-type: none"> ● Οι προμηθευτές παρέχουν υπηρεσίες και προϊόντα στην Εταιρεία και λαμβάνουν την αμοιβή τους ● Η Εταιρεία στηρίζει τους τοπικούς προμηθευτές, όπου αυτό είναι εφικτό 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πύλη τηλεφωνικής επικοινωνίας Agency Contact Center ● Newsletters "Inmail", "Πρώτη Σελίδα", "Network" ● Άμεση επαφή και αλληλογραφία ● Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής ● Επικοινωνία μέσω του Τμήματος Προμηθειών της Εταιρείας <ul style="list-style-type: none"> ● Άμεση επαφή και αλληλογραφία ● Επικοινωνία μέσω του Τμήματος Προμηθειών της Εταιρείας 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πλαίσιο συνεργασίας - κανονισμός πωλήσεων ● Απόδοση ικανοποιητικών αποτελεσμάτων στις πωλήσεις <ul style="list-style-type: none"> ● Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση ● Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> ● Η πολιτεία παρέχει ένα κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, εποπτεύει, προστατεύει και δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την επιχειρηματική δραστηριότητα ● Δέχεται τους φόρους από την Εταιρεία 	<ul style="list-style-type: none"> ● Συμμετοχή σε επαγγελματικές οργανώσεις ● Συναντήσεις με θεσμικούς φορείς ● Συνεργασία και διαβούλευση με θεσμικούς εκπροσώπους της πολιτείας και των κανονιστικών αρχών ● Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος 	<ul style="list-style-type: none"> ● Συμμόρφωση με ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανονισμούς ● Στήριξη δράσεων και προγραμμάτων της πολιτείας ● Κεφαλαιακή επάρκεια
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	<ul style="list-style-type: none"> ● Επικοινωνία και συνεργασία με σκοπό την καλύτερη κατανόηση των συνθηκών της Αγοράς ● Αμφίδρομη συνεργασία με στόχο το αμοιβαίο όφελος και την παραγωγή κοινωνικού προϊόντος 	<ul style="list-style-type: none"> ● Συμμετοχές σε επαγγελματικές οργανώσεις ● Συναντήσεις θεσμικών οργάνων 	<ul style="list-style-type: none"> ● Προώθηση θεμάτων ασφαλιστικού κλάδου ● Διαχείριση της οικονομικής συγκυρίας ● Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας
ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> ● Αντιπροσωπεύουν την κοινωνία των πολιτών ● Συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης ● Συμμετέχουν στη διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής ● Αποτελούν σημείο σύνδεσης μεταξύ της πολιτείας και επιχειρήσεων ● Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με Μ.Κ.Ο. για ενημέρωση και ανάληψη δράσεων 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος ● Ενημερωτικές εκστρατείες για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα ● Συμμετοχή σε κοινές δράσεις ● Συμμετοχή της INTERAMERICAN σε δίκτυα και οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη (UN Global Compact, UNEPFI, Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Υποστήριξη δράσεων Μ.Κ.Ο. με στόχο το κοινωνικό όφελος ● Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος ● Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων
ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρεία “ζει” δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται μέσα στις τοπικές κοινωνίες, αντλώντας πόρους (εργαζόμενους, προμηθευτές). ● Η INTERAMERICAN παράγει κοινωνικό προϊόν, μέσω ενίσχυσης τοπικών φορέων, δράσεων εθελοντικού χαρακτήρα, δωρεάν παροχή προϊόντων και υπηρεσιών κ.λπ. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους ● Χορηγίες/δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών, σε ετήσια βάση, για την κάλυψη σχετικών αναγκών 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ευαισθητοποίηση σε θέματα περιβάλλοντος και πολιτισμού ● Στήριξη ευπαθών κοινωνικά ομάδων ● Υποστήριξη του έργου τοπικών κοινωνικών φορέων (πολιτιστικών, εκπαιδευτικών, αθλητικών κ.ά.) ● Πρόσληψη Προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες ● Επιλογή τοπικών προμηθευτών

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

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



Σύνδεση Προτύπων

με τους δείκτες του GRI-G4

Στην τελευταία ενότητα του παρόντος Απολογισμού έχουν συμπεριληφθεί πίνακες σύνδεσης των Αρχών του Global Compact με τους δείκτες του διεθνούς πλαισίου συγγραφής Απολογισμών Ε.Κ.Ε., GRI-G4 και σύνδεσης του νέου προτύπου ISO 26000 με το GRI-G4 (βλέπε: www.globalreporting.org).

Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση

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

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

1. Εταιρική Διακυβέρνηση

Η INTERAMERICAN, αναγνωρίζοντας την επιχειρηματική αξία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως αδιαμφισβήτητο “όχημα” για την επίτευξη της αιφόρου ανάπτυξης, φροντίζει ώστε να ενσωματώνεται η υπεύθυνη συμπεριφορά τόσο στις καθημερινές επιχειρηματικές δραστηριότητες όσο και στην εταιρική κουλτούρα της. Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκει τη μέγιστη δυνατή διαφάνεια σε όλες τις δραστηριότητές της και συνεχή, αμφίδρομη και εποικοδομητική συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που συνδέονται με τη λειτουργία της. Η συνεργασία με τον μητρικό Όμιλο ACHMEA είναι συνε-



χής για την τήρηση διεθνών προτύπων, την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών ελέγχου και τη βελτίωση της μεθοδολογίας διαχείρισης κινδύνων, με συνεκτίμηση των συμφερόντων όλων των ενδιαφερομένων μερών.

2. Ανθρώπινα Δικαιώματα

Για την INTERAMERICAN, η διασφάλιση ενός ηθικού και δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος αξιοκρατίας και ίσων ευκαιριών αποτελεί βασική μέριμνα. Στο πλαίσιο αυτό, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, με αναφορά στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στην προστασία της διαφορετικότητας και στην παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους. Κατά τη διετία 2014-2015, όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, δεν εντοπίστηκε ή αναφέρθηκε κανένα περιστατικό διάκρισης ή σχετικό παράπονο.

3. Εργασιακές Πρακτικές

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

4. Περιβάλλον

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

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

5. Πρακτικές Ηθικής Λειτουργίας

Η INTERAMERICAN φροντίζει να λειτουργεί με τρόπο υπεύθυνα ηθικό σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της. Αν και ο κίνδυνος παρουσίασης περιστατικών διαφθοράς είναι χαμηλός, λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τον έλεγχο και εντοπισμό πιθανών τέτοιων περιστατικών. Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς ούτε κατά τη διάρκεια της διετίας 2014-2015. Η Εταιρεία σέβεται απολύτως το δικαίωμα στην ιδιοκτησία (υλική ή πνευματική) και δεν έχει



εμπλακεί σε κανένα περιστατικό αθέμιτου ανταγωνισμού. Με σκοπό την προώθηση των αρχών της εταιρικής υπευθυνότητας και την προστασία του περιβάλλοντος, η INTERAMERICAN συμμετέχει ως μέλος σε διάφορες σχετικές πρωτοβουλίες και υποστηρίζει αρκετούς οργανισμούς.



6. Θέματα Πελατών

Η INTERAMERICAN υιοθετεί πρακτικές υπεύθυνης συμπεριφοράς σε όλο το φάσμα των εμπορικών δραστηριοτήτων της, επιδιώκοντας την παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και την ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες της. Φροντίζει για την μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των πελατών της και εφαρμόζει διαδικασίες μέτρησης ικανοποίησης πελατών και καταγραφής παραπόνων, με σκοπό τη διευθέτησή τους. Διαθέτει πρακτικές συναλλαγών με στόχο τη φιλικότητα και αμεσότητα προς τον πελάτη, με απλές και ταχείες διαδικασίες συναλλαγής και με όρους σαφείς, κατανοητούς και διαφανείς. Εφαρμόζει στο ακέραιο τις κανονιστικές και νομοθετικές διατάξεις στον τομέα της επικοινωνίας και προώθησης των νέων προϊόντων της. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την προώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Κατά τη διάρκεια της διετίας 2014-2015 δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές marketing, προώθησης και διαφήμισης.




7. Συνεργασία με τις Τοπικές Κοινωνίες

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



Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)

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

Αρχές UN Global Compact	Η Δέσμευση της INTERAMERICAN
<p>Αρχή 1η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.</p> <p>Αρχή 2η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποτελεί αυτονόητη αρχή για την INTERAMERICAN. Ο σεβασμός προς τα διεθνώς συμφωνηθέντα ανθρώπινα δικαιώματα, γενικά στην Ελλάδα δεν αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο, καθώς πέραν των άλλων προστατεύεται και από το Σύνταγμα της χώρας. ● Ο σεβασμός προς την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων είναι αναφαίρετα δικαιώματα των πολιτών. Η INTERAMERICAN τηρεί επακριβώς τους κανόνες και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ενώ επίσης έχει λάβει την απαιτούμενη αδειοδότηση αναφορικά με τη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία αρχείων με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα πελατών, προμηθευτών και Προσωπικού. ● Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Δίκαιη, ίση και με σεβασμό μεταχείριση. Η Εταιρεία συμπεριφέρεται στους πελάτες, τους υπαλλήλους, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές της με γνώμονα την αξιοπρέπεια και τον σεβασμό και δεν εκμεταλλεύεται κανέναν. Η δίκαιη μεταχείριση είναι πιο σημαντική από την προσκόλληση στους κανόνες ή από τη βραχυπρόθεσμη επίτευξη πλεονεκτημάτων για την INTERAMERICAN. Δικαιοσύνη και σεβασμός στην πράξη σημαίνει για την Εταιρεία συμπεριφορά με καλή πίστη, αντικειμενικότητα και να μη γίνεται κακή χρήση πληροφοριών, παρερμηνεία ή απόκρυψη στοιχείων σκόπιμα. Ακόμη, σημαίνει εξασφάλιση για τους εργαζομένους ίσων ευκαιριών στη βάση αυστηρών επαγγελματικών κριτηρίων και δημιουργία εργασιακού περιβάλλοντος απαλλαγμένου από διακρίσεις ή παρενοχλήσεις οποιασδήποτε μορφής. ● Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Εμπιστευτικότητα. Οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN είναι προσεκτικοί στη διαχείριση πληροφοριών που αφορούν στους πελάτες της, τους συναδέλφους και την ίδια την Εταιρεία, εξασφαλίζοντας ότι τρίτοι δεν θα έχουν πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες. Στους εργαζομένους έχει ανατεθεί η διαφύλαξη αυτών των πληροφοριών και επιβάλλεται αυτοί να είναι αντάξιοι της εμπιστοσύνης με την οποία η Εταιρεία τους περιβάλλει. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες είναι δυνατόν να αποκαλύπτονται μόνο κατόπιν άδειας των προσώπων στα οποία αυτές αφορούν.
<p>Αρχή 3η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαζούν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Δέσμευση της INTERAMERICAN έναντι των εργαζομένων. Ο τρόπος διοίκησης του ανθρωπίνου δυναμικού είναι συνεπής με τις αρχές και τις αξίες της INTERAMERICAN. Η Εταιρεία σέβεται τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των υπαλλήλων της. Κάθε εργαζόμενος στην Εταιρεία έχει συμμετοχή στην επιτυχία της και στη δημιουργία μιάς διακεκριμένης επιχείρησης. Εργαζόμενοι συλλογικά και καθοδηγούμενοι από τα ιδιαίτερα ταλέντα και τις διαφορετικές απόψεις τους, οι άνθρωποι της Εταιρείας ενεργοποιούν νέες δημιουργικές ευκαιρίες για την εταιρική δραστηριότητα. Με την ομαδικότητα διαμορφώνεται ένα πιο ευχάριστο και ανταποδοτικό περιβάλλον εργασίας, στο οποίο ο καθένας αισθάνεται υπεύθυνος για την απόδοση και τη φήμη της INTERAMERICAN. Η Εταιρεία δεσμεύεται να δημιουργεί ένα περιβάλλον αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αμοιβαίου σεβασμού, στο οποίο η διαφορετικότητα και η χωρίς αποκλεισμούς συμμετοχή όλων, αποτελούν πραγματική αξία. Επιπλέον, για τον καθένα που

Αρχές UN Global Compact

Αρχή 4η

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

Αρχή 5η

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

Αρχή 6η

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

Αρχή 7η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μία προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.

Αρχή 8η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την πρόωθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.

Αρχή 9η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.

Η Δέσμευση της INTERAMERICAN

εργάζεται στην INTERAMERICAN είναι επιθυμητό και επιδιώκεται:

- ▶ να γνωρίζει τί ακριβώς περιμένει η Εταιρεία από αυτόν και την εργασία του
 - ▶ να έχει μία ειλικρινή και επικοινωνιακή επικοινωνία με τον προϊστάμενό του για την απόδοσή του
 - ▶ να υποστηρίζεται στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων του σε ένα περιβάλλον που προωθεί την καινοτομία σκέψη και διευκολύνει την εξέλιξη του μέσα στην Εταιρεία
 - ▶ να αναγνωρίζεται η απ όδοσή του και να ανταμείβεται ανταγωνιστικά ως προς τα μισθολογικά δεδομένα της ασφαλιστικής αγοράς
 - ▶ να ακούγεται η γνώμη του και να συμμετέχει στη βελτίωση της απόδοσης της ομάδας
 - ▶ η Εταιρεία να τον μεταχειρίζεται δίκαια και χωρίς διακρίσεις
 - ▶ να αισθάνεται ότι έχει βοήθεια στη διαχείριση των προσωπικών αναγκών του και προτεραιοτήτων.
- Η INTERAMERICAN έχει προσυπογράψει τη **Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα** (κεφάλαιο “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Ισες Ευκαιρίες”).
 - Η Εταιρεία σέβεται και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα και εφαρμόζει απαρέγκλιτα την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό, αντιτίθεται σε κάθε μορφής παιδική ή εξαναγκασμένη εργασία και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμησή τους.
 - Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει και προωθεί το δικαίωμα των εργαζομένων να συμμετέχουν σε συλλογικές διαπραγματεύσεις και συνδικαλιστικούς φορείς.
- **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Περιβάλλον και Αειφορία.** Οι εργαζόμενοι της INTERAMERICAN αναγνωρίζουν ότι αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου περιβάλλοντος στο οποίο όλοι οι πολίτες συνυπάρχουν, για τη προστασία του οποίου όλοι οι πολίτες έχουν ευθύνη. Η Εταιρεία συμβάλλει κατά το δυνατόν στην υποστήριξη της προστασίας του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο λειτουργεί, για παράδειγμα μέσω της επιλογής των προμηθευτών της.
 - Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία της προστασίας του περιβάλλοντος και της προσοχής που πρέπει να επιδεικνύουν οι οργανισμοί του χρηματοοικονομικού κλάδου στην κλιματική αλλαγή και τις επιπτώσεις της. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία έχει συνυπογράψει τη Διακήρυξη για την Κλιματική Αλλαγή.
 - Η Εταιρεία αποτελεί τον μοναδικό ασφαλιστικό οργανισμό στην Ελλάδα ο οποίος, έχοντας δεσμευτεί στο πλαίσιο αρχών της Πρωτοβουλίας του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. για τα Τραπεζοασφαλιστικά Ιδρύματα (United Nations Environment Programme Finance Initiative / UNEP FI) από το 2006, δραστηριοποιείται ενεργά τόσο στην Παγκόσμια Επιτροπή Ασφάλισης (Insurance Commission) όσο και στην Ομάδα Εργασίας της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης για την πρόωθηση των στόχων της αειφορίας.
 - Η INTERAMERICAN **αντιτίθεται σε κάθε μορφής διαφθορά.** Γι’ αυτό τον λόγο, έχει συμπεριλάβει σχετικές διατάξεις στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που εφαρμόζει με σκοπό τη διαφύλαξη των πελατών της από την παράνομη χρήση, διάθεση και εκμετάλλευση των προσωπικών δεδομένων τους και την αποτροπή πε ριστατικών διαφθοράς και δωροδοκίας.

Αρχές UN Global Compact

Αρχή 10η

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



Η Δέσμευση της INTERAMERICAN

- **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Συμμόρφωση με τη νομοθεσία**
 - ▶ Οι εργαζόμενοι συμμορφώνονται απολύτως με τους ισχύοντες νόμους και τους εσωτερικούς κανονισμούς. Επιδεικνύουν αυξημένη προσοχή, ώστε σε καμία περίπτωση να μην εμπλέκονται σε νομιμοποίηση εσόδων που προέρχονται από παράνομες δραστηριότητες και να μην παραβιάζουν την αντιμονοπωλιακή νομοθεσία και τους κανόνες που αφορούν στην εσωτερική πληροφόρηση.
- **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Διαφάνεια**
 - ▶ Ως έντιμη και αξιόπιστη, η Εταιρεία δεν έχει τίποτα να κρύψει. Γι' αυτό, θέλει να επικοινωνεί ανοικτά, εκτός από τις περιπτώσεις που πρέπει να προστατευθούν εμπιστευτικές πληροφορίες. Οι επαφές με τον Τύπο γίνονται από τους επαγγελματίες που η Εταιρεία έχει ορίσει για τον σκοπό αυτόν. Στα Βιβλία και Στοιχεία που τηρεί η Εταιρεία αποτυπώνεται η πραγ ματικότητα.
 - ▶ Η διαφάνεια απέναντι στους εργαζομένους θεωρείται ουσιαστικής σημασίας και γι' αυτό η Διοίκηση επιδιώκει να εφαρμόζει πολιτική "ανοικτών θυρών" (open door policy) προς όλους.
- **Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Ευθείες και ξεκάθαρες σχέσεις**
 - ▶ Οι εργαζόμενοι δεν λαμβάνουν ή δίνουν, ποτέ, προσωπικά ευεργετήματα -χρήματα ή δώρα- για να κερδίσουν εύνοια ή δουλειά (δωροδοκία).
 - ▶ Δώρα ευτελούς αξίας μπορούν να λαμβάνονται ή να δίδονται με βάση τα τοπικά έθιμα. Εάν παραληφθεί δώρο το οποίο δεν είναι ευτελούς αξίας, πρέπει το γεγονός αυτό να αναφερθεί στο Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας ή στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Officer), ο οποίος και θα αποφασίσει για το ζήτημα.
 - ▶ Οι υπάλληλοι και οι διευθυντές δεν επιτρέπεται να αποκομίζουν άμεσα ή έμμεσα προσωπικά οφέλη με την ευκαιρία επαγγελματικών συναλλαγών της Εταιρείας.
 - ▶ Η Εταιρεία, στο πλαίσιο των οικονομικών της δοσοληψιών, προσφέρει/αποδέχεται ποσοστά, τιμές, προμήθειες κ.λπ., οι οποίες καθορίζονται με αντικειμενικά κριτήρια και στις οποίες αντανάκλαται η πραγματική και μόνο αξία των παρεχομένων υπηρεσιών.
- Επιπλέον, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει **Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου** με εφαρμογή στο σύνολο των Συνεργατών της. Ο Κώδικας αυτός καθορίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο κάθε Ασφαλιστικός Σύμβουλος οφείλει να ενεργεί (κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση" / θεματική ενότητα "Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου").
- Η Εταιρεία αποτελεί χρηματοπιστωτικό οργανισμό και γι' αυτό αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην **πρόληψη και παρεμπόδιση διενέργειας συναλλαγών** που σχετίζονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες.

Η ανταπόκριση της INTERAMERICAN

Στο ακόλουθο πίνακα παρουσιάζεται η ανταπόκριση της INTERAMERICAN σε κάθε αρχή του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., μέσω των Συστημάτων και Διαδικασιών που εφαρμόζει, καθώς επίσης και των δράσεων που ανέλαβε κατά τη διετία 2014-2015 προς την κατεύθυνση αυτή.

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2014-2015	Κεφάλαιο - Ενότητα
Αρχές: 1 & 2	<p>Η INTERAMERICAN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Έχει θεσπίσει Αξίες και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, ● Διεξάγει έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων ● Εφαρμόζει το πρόγραμμα “Security Awareness Program” 	<ul style="list-style-type: none"> ● Κανένα περιστατικό παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων ● Υποστήριξη του προγράμματος “Αναδοχή Παιδιού” του Μη Κυβερνητικού Οργανισμού ActionAid ● Προαγωγή της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία 	<ul style="list-style-type: none"> ● “Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία”/“Πράξεις Ζωής για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες” ● “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”/“Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία” ● “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση” / “Security Awareness Program”
Αρχές: 3,4,5 & 6	<ul style="list-style-type: none"> ● Υποστηρίζει και συνεργάζεται συστηματικά με τον Σύλλογο Υπαλλήλων της Εταιρείας ● Διασφαλίζει ότι μέσω των συμβάσεων εργασίας τηρούνται τα ανθρώπινα δικαιώματα και η ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την εργασία και τις εργασιακές σχέσεις ● Αντιτίθεται στην παιδική εργασία (κατά τη διάρκεια της πρόσληψης ενός υπαλλήλου, η ακριβής ηλικία διασταυρώνεται και με βάση το Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας) ● Εφαρμόζει διαδικασίες επιλογής Προσωπικού που διασφαλίζουν ότι οι υπάλληλοι εργάζονται με βάση τη δική τους βούληση και επιθυμία στην Εταιρεία και ότι δεν έχουν εξαναγκαστεί για κάτι τέτοιο ● Φροντίζει οι νεοπροσλαμβανόμενοι να ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους. Τα δικαιώματα των εργαζομένων βρίσκονται αναρτημένα στο εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας της Εταιρείας (intranet) και είναι διαθέσιμα σε όλους ● Διαθέτει Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας και σχετικές πολιτικές, οι οποίες εφαρμόζονται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρείας 	<ul style="list-style-type: none"> ● Το σύνολο των εργαζομένων (100%) στην INTERAMERICAN κατά τη διετία 2014-2015 , όπως και τα προηγούμενα έτη, καλύπτονταν από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας ● Την 31.12.2015 το Δ.Σ. της INTERAMERICAN απαρτιζόταν από στελέχη τεσσάρων διαφορετικών εθνικοτήτων ● Παρείχε σημαντικές ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανέλιξης στο ανθρώπινο δυναμικό της, ανεξάρτητα από φύλο, ηλικία κ.λπ. 	<ul style="list-style-type: none"> ● “Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση”/“Διοικητικό Συμβούλιο” ● “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”/“Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό” ● “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”/“Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός” ● “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”/“Ίσες ευκαιρίες” ● “Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό”/“Εκπαίδευση και Ανάπτυξη”

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2014-2015	Κεφάλαιο - Ενότητα
<p>Αρχές: 7,8 & 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Έχει ενσωματώσει στη φιλοσοφία της την προσέγγιση της αειφόρου ανάπτυξης, που στηρίζεται στο τρίπτυχο ("Triple Bottom Line"): Οικονομική Βιωσιμότητα, Περιβαλλοντική Προστασία, Κοινωνική Δικαιοσύνη ● Αναλαμβάνει συστηματικά πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθησίας εντός της Εταιρείας ● Εφαρμόζει προγράμματα ανακύκλωσης υλικών (συσκευών, αναλωσίμων κ.λπ.) ● Παρέχει υπηρεσίες εκτίμησης, διαχείρισης και πρόληψης του περιβαλλοντικού κινδύνου, μέσω της θυγατρικής της εταιρείας "MENTOP Πραγματογνώμονες - Εκτιμητές - Μηχανικοί Α.Ε." 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ανακύκλωσε σημαντικές ποσότητες χρησιμοποιούμενων υλικών, συσκευών και αναλωσίμων ● Διοργάνωσε εθελοντική δράση δενδροφύτευσης ● Διοργάνωσε εθελοντική δράση καθαρισμού παραλίας ● Συμμετείχε στην παγκόσμια δράση "Ωρα της Γης" ● Προσέφερε μία σειρά προϊόντων στον τομέα της πράσινης επιχειρηματικότητας 	<ul style="list-style-type: none"> ● "Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον"/"Κατανάλωση - ανακύκλωση υλικών" ● "Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία"/"Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον" ● "Πράξεις Ευθύνης για την Κοινωνία"/"Πράξεις Ζωής για το Περιβάλλον" ● "Πράξεις Ευθύνης για το Περιβάλλον"/"Πράσινη Επιχειρηματικότητα"
<p>Αρχή 10η</p>	<p>Η INTERAMERICAN με σκοπό την καταπολέμηση κάθε μορφής διαφθοράς, διαθέτει και εφαρμόζει:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας (εφαρμόζεται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων της) ● Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου (εφαρμόζεται από το σύνολο των συνεργατών της) ● Ηθική και αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση, η οποία βρίσκεται σε αρμονία με τις υψηλές σχετικές απαιτήσεις του Ομίλου ACHMEA ● Διεθνώς αποδεκτές λογιστικές μεθόδους ● Εσωτερικό Κανονισμό Ελέγχου και Επικοινωνίας για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (money laundering policy), σύμφωνα με τον οποίο λαμβάνονται μια σειρά από μέτρα και εφαρμόζονται συγκεκριμένες διαδικασίες ● Εσωτερικούς Ελέγχους 	<ul style="list-style-type: none"> ● Πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι από τη Διεύθυνση Διενεργήθηκε Εσωτερικός Έλεγχος σε Γραφεία Πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές Διευθύνσεις και Τμήματα της Εταιρείας και συντάχθηκαν αντίστοιχες εκθέσεις ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Ελεγκτικής Επιτροπής και του Διοικητικού Συμβουλίου ● Συμμετείχε σε ποικίλες διοργανώσεις διαφόρων θεσμικών ή μη φορέων, οι οποίοι εντείνουν τις προσπάθειές τους προς την κατεύθυνση αυτή. ● Διοργανώνει σε ετήσια βάση εκπαιδευτικές συναντήσεις, με σκοπό την αναβάθμιση των ικανοτήτων των στελεχών της για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση υπόπτων συναλλαγών 	<ul style="list-style-type: none"> ● "Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση"/"Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες". ● "Πράξεις Ευθύνης για την Εταιρική Διακυβέρνηση"/"Εσωτερικός Έλεγχος". ● "Πράξεις Ευθύνης για το Ανθρώπινο Δυναμικό"/"Εκπαίδευση και Ανάπτυξη".

Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στοχοθεσία για την Ε.Κ.Ε.

Για την επίτευξη των μεσοπρόθεσμων στόχων της Εταιρείας, ορίζονται συγκεκριμένοι ετήσιοι στόχοι ανά άξονα πρακτικών Ε.Κ.Ε. οι οποίοι αφορούν ουσιαστικά όλες τις διοικητικές Διευθύνσεις και τα Τμήματα της INTERAMERICAN.

Επίτευξη Στόχων 2014-2015

Πλήρης υλοποίηση: Μερική υλοποίηση:

16 3

Η στοχοθεσία αποτελεί βασικό μοχλό ανάπτυξης της εταιρικής υπευθυνότητας στην INTERAMERICAN. Οι επιδόσεις που σημειώνονται, προσδιορίζουν τον βαθμό συνέπειας της Εταιρείας ως προς την εκπλήρωση του ετησίου σχεδιασμού, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τον περαιτέρω διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Επιδόσεις επί των Στόχων 2014-2015

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι στόχοι που τέθηκαν για τη διετία 2014-2015 και ο βαθμός υλοποίησής τους, με παρατιθέμενη τη σχετική αναφορά στο θεματικό κεφάλαιο του παρόντος Απολογισμού. Κατά τη διετία, υλοποιήθηκαν πλήρως οι στόχοι κατά **89,5%** και μερικώς κατά **10,5%**.



Πλήρης Υλοποίηση










Μερική Υλοποίηση



Μη Υλοποίηση

Στόχοι 2014 - 2015	Υλοποίηση	Αναφορά σε Κεφάλαιο
Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN		
Έκδοση του επομένου Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας σύμφωνα με το νέο πρότυπο Global Reporting Initiative - G4.		Επίτευξη - με την έκδοση του παρόντος Απολογισμού.
Υποστήριξη του διαλόγου με τους κοινωνικούς εταίρους για την επιχειρηματική ανάπτυξη και αειφορία.		Επίτευξη - μέσω της συμμετοχής της Εταιρείας σε οργανώσεις και πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη και αειφορία και σε επαγγελματικές και κλαδικές οργανώσεις, επιμελητήρια και επιχειρηματικούς συνδέσμους, κεφάλαιο "Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN", ενότητα "Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες".
Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
Απόλυτη ευθυγράμμιση της INTERAMERICAN με τις επιταγές της κοινοτικής οδηγίας Solvency II (σε ισχύ από 1/1/2016).		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση", ενότητες "Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου" και "Το Θεσμικό Πλαίσιο Solvency II".
Ανάπτυξη των γνώσεων στελεχών της Εταιρείας για τις βέλτιστες πρακτικές σχετικά με τα συστήματα whistleblowing (παροχή και διαχείριση πληροφοριών για τελούμενο ή ενδεχόμενο αδίκημα ή καταχρηστική πρακτική), με γνώμονα τη διαφάνεια.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση", ενότητα "Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς".

Στόχοι 2014 - 2015	Υλοποίηση	Αναφορά σε Κεφάλαιο
Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ		
Λειτουργική ολοκλήρωση της ενιαίας πλατφόρμας "OnE", ως συγχρόνου πληροφοριακού συστήματος που θα καλύπτει τις ανάγκες δημιουργίας νέων προϊόντων, την αντασφάλιση, την διαχείριση χαρτοφυλακίου, τον διακανονισμό και την πληρωμή ζημιών στους κλάδους Γενικών Ασφαλίσεων.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Ψηφιακή Τεχνολογία: Συστήματα και Εφαρμογές".
Ηλεκτρονικό Γραφείο "askme 2", προηγμένη εξέλιξη της πλατφόρμας που υποστηρίζει κάθε συνεργάτη πωλήσεων της INTERAMERICAN, αποτελώντας το μοναδικό σημείο πληροφόρησής του και αυξάνοντας τον παραγωγικό χρόνο του (προσβάσιμο από κάθε συσκευή: laptops, tablets, smartphones).		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων".
Υλοποίηση λειτουργίας chat στα πλαίσια του Customer Relationship Management Tool.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες".
Πιστοποίηση των διαδικασιών που ακολουθούνται στη Διεύθυνση της Εταιρείας Βοήθειας κατά ISO 9001.		Μερική υλοποίηση. Η διαδικασία προετοιμασίας για την πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO 9001 και κατά το πρότυπο οδικής ασφάλειας 39001 ξεκίνησε εντός του 2015 και αναμένεται να ολοκληρωθεί με πιστοποίηση στα μέσα του 2016.
Ανάπτυξη συνεργασιών της INTERAMERICAN με ευρωπαϊκών προδιαγραφών αυτοκινητοδρόμους Ελλάδος για παροχή Οδικής Βοήθειας.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Συνεργασίες Προστιθέμενης Αξίας".
Νέος Κανονισμός Αγορών και Προμηθειών, αναπόσπαστο μέρος του οποίου θα αποτελεί ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN", ενότητα "Νέος Κανονισμός Αγορών και Προμηθειών".
Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
New INTERAMERICAN Operational Model: συμμετοχή σε όλες τις φάσεις ανάπτυξης και υλοποίησης του σχεδίου εταιρικής ανασυγκρότησης, επεξεργασία και διαχείριση πλάνου καθοδήγησης και υποστήριξης των αποχωρούντων εργαζομένων για τη συνέχιση του εργασιακού βίου τους.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού".
Νέο λογισμικό σύστημα διαχείρισης μισθοδοσίας, διαχείρισης προϋπολογισμού (budget) και επιμέρους λειτουργιών Ανθρώπινου Δυναμικού που αφορούν στην παρακολούθηση και διαχείριση στοιχείων εργαζομένων, καθώς και στις διαδικασίες πρόσληψης, εκπαίδευσης και αξιολόγησης.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού".

Στόχοι 2014 - 2015	Υλοποίηση	Αναφορά σε Κεφάλαιο
Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Ανανέωση και αναβάθμιση της ηλεκτρονικής εφαρμογής "in.for.me" για την υποστήριξη του Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό", ενότητα "Αξιολόγηση της Απόδοσης".
Παροχές υγείας -σε επίπεδο πρόληψης και διάγνωσης- στους εργαζομένους της Εταιρείας, επιπλέον των παροχών της ομαδικής ασφάλισης.		Μερική υλοποίηση. Προβλέπεται ολοκλήρωση κατά το 2016. Προετοιμάζεται μείωση κατά το ήμισυ απαλλασσόμενου ποσού στην ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παιδών.
Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Δωρεάν υπηρεσίες υγείας σε άτομα ευπαθών κοινωνικών ομάδων (πρόληψη, πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας), με περαιτέρω αξιοποίηση των ιδιοκτητών υποδομών υγείας της Εταιρείας.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Πράξεις Ζωής για τη Φροντίδα της Υγείας".
Συνέχιση της εταιρικής εκστρατείας "Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής".		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Πράξεις Ζωής για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες".
Ανάπτυξη πρωτοβουλιών και συνεργασιών για τη νεανική επιχειρηματικότητα.		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Πράξεις Ζωής για την Παιδεία και τον Πολιτισμό".
Εκπαίδευση "Εθελοντών Ζωής" (εργαζομένων και συνεργατών) στις Πρώτες Βοήθειες, με τη συνεργασία εξειδικευμένων φορέων (Ε.Ο.Δ., Ε.Δ.Ο.Κ., συνεργάτες της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας της INTERAMERICAN).		Επίτευξη - κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία", ενότητα "Πράξεις Ζωής για την Αντιμετώπιση Κινδύνων".
Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Προνομιακό ασφαλιστρο για κάλυψη περιουσιακών στοιχείων (αυτοκίνητο, κατοικία) των οποίων η λειτουργική "ταυτότητα" είναι φιλική προς το περιβάλλον, όσον αφορά τους δείκτες ατμοσφαιρικής ρύπανσης και της κατανάλωσης ενέργειας και φυσικών πόρων.		Μερική υλοποίηση. Προωθήθηκε στην αγορά το πρόγραμμα ασφάλισης οχημάτων με το χιλιόμετρο "Buy the Mile", που επιβραβεύει με φθηνότερο ασφαλιστρο την περιορισμένη κίνηση (έως 5.000 Km) και την, εξ αυτής, μικρότερη περιβαλλοντική ρύπανση. Κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Καινοτομία και Προσπτό Κόστος Ασφάλισης"

Στόχοι 2016-2017

- Με γνώμονα τη δυναμική υποστήριξη της επικοινωνίας και της γνώσης που παρέχουν τα ψηφιακά μέσα, ειδικά για την κοινωνική υπευθυνότητα στόχο αποτελεί ο σχεδιασμός και η λειτουργία microsite, το οποίο θα παρέχει τη δυνατότητα ολοκληρωμένης ενημέρωσης των ενδιαφερομένων μερών στα ζητήματα Ε.Κ.Ε. που απασχολούν την Εταιρεία.
- Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας: μεγιστοποίηση αποτελεσμάτων στους τομείς της ποιότητας και του κόστους και βελτιστοποίηση εσωτερικών/εξωτερικών διαδικασιών, μέσω τόσο της ανάπτυξης ενοποιημένης στρατηγικής προμηθειών για όλες τις θυγατρικές της Εταιρείας όσο και της περαιτέρω μηχανογραφικής-ηλεκτρονικής αξιοποίησης σχετικών εφαρμογών.
- Συμμόρφωση προς τον νόμο για την υποβολή έκθεσης μη χρηματο-οικονομικών πληροφοριών.

- Εφαρμογή της νέας “Πολιτικής Αναφοράς Συμβάντων” που η Εταιρεία ανέπτυξε περί τα τέλη του 2015.
- Ανάπτυξη και εφαρμογή νέας “Πολιτικής Αποδοχής και Προσφοράς Δώρων”.
- Ανάπτυξη και εφαρμογή νέας “Πολιτικής Επιχειρηματικής Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Διαφθοράς”.
- Εφαρμογή του Μερικού Εσωτερικού Μοντέλου στις Γενικές Ασφαλίσεις για την απαιτούμενη κεφαλαιοποίηση, με γνώμονα τη φερεγγυότητα της Εταιρείας Ζημιών.

- Επέκταση των υπηρεσιών υγείας με νέο πολυιατρείο MEDIFIRST στα Βόρεια Προάστια. Περαιτέρω ανάπτυξη του Δικτύου Υγείας με νέες συνεργασίες ιατρών.
- Digital Health - Ανάπτυξη της ψηφιακής απευθείας πώλησης και στον τομέα της Υγείας με όφελος για τον πελάτη (ανάπτυξη ενός απλοποιημένου και τυποποιημένου προγράμματος ασφάλισης υγείας, άμεσα και με χαμηλό κόστος).
- Πανελλαδική επέκταση του “CarPoint” της INTERAMERICAN, με στόχο την άμεση εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων στον κλάδο Οχημάτων, σε όλη την Ελλάδα.
- Επέκταση των συνεργασιών με άλλους οργανισμούς και εταιρείες με στόχο το προστό κόστος ασφάλισης και τη βελτίωση της παροχής προϊόντων και υπηρεσιών.
- Εφαρμογή και ανάπτυξη του προγράμματος “Επιτάχυνση και Καινοτομία” για απόδοση μεγαλύτερης αξίας στους πελάτες.

- Talent Management : διεξαγωγή επιλογής και πρόσληψης νέων ταλέντων μέσω digital traineeship για την ενδυνάμωση του οργανισμού με data analysts.
- Management Development (MD): υποστήριξη της προσωπικής ανάπτυξης στελεχών με γνώμονα τις αξίες της εταιρείας και του εταιρικού μοντέλου ηγεσίας.
- Ένταξη ενημερωτικού σεμιναρίου για την Ε.Κ.Ε. στο πρόγραμμα εκπαίδευσης των εργαζομένων της Εταιρείας.
- Δημιουργία ομάδων εργασίας στο πλαίσιο της “Επιτάχυνσης” και ενθάρρυνση της συμμετοχικότητας στην “Καινοτομία” με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγράμματος. Πλατφόρμα υποβολής προτάσεων και ιδεών από τους εργαζομένους.

- Υποστήριξη πρωτοβουλιών για την απασχόληση, την εκπαίδευση και τη νεανική επιχειρηματικότητα.
- Διεύρυνση της ομάδας “Εθελοντές Ζωής” και περαιτέρω ανάπτυξη του εθελοντισμού στην εταιρική κοινωνία.
- Πρόγραμμα υποστήριξης της υγείας ευπαθών κοινωνικών ομάδων με αξιοποίηση των ιδιόκτητων υποδομών υγείας.
- Ενίσχυση και διεύρυνση των πρωτοβουλιών για την υποστήριξη απόρων και την αντιμετώπιση της φτώχειας.

- Αύξηση της ετησίως αποτρεπομένης έκλυσης CO₂ από την ανάπτυξη ασφαλίσεων φωτοβολταϊκών πάρκων.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN

Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

- Οικονομία και Διακυβέρνηση
- Οργανόγραμμα και Ανώτατα Όργανα Διοίκησης
- Το Διοικητικό Συμβούλιο
- Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου
- Το Θεσμικό Πλαίσιο Solvency II
- Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς
- Πρόληψη και Καταστολή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

Τ Α 5 Ο Υ Σ Ι Α Σ Τ Ι Κ Α Θ Ε Μ Α Τ Α

- 1** Εφαρμογή διεθνών προτύπων εσωτερικού ελέγχου
- 2** Εξασφάλιση της εταιρικής φερεγγυότητας και αξιοπιστίας
- 3** Ανάλυση κινδύνων, επιδράσεων και ευκαιριών (swot analysis)
- 4** Δομές και διαδικασίες αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων
- 5** Έλεγχος της κανονιστικής συμμόρφωσης και διαφάνεια



Έλεγχος, Διαφάνεια, Πληροφόρηση

Η εφαρμογή πρακτικών ορθής εταιρικής διακυβέρνησης αποτελεί προϊόν συνεργασίας όλων των Τμημάτων, Διευθύνσεων και Εταιρειών του Οργανισμού. Η εφαρμογή διασφαλίζει όχι μόνο την αποτελεσματική διοίκηση, αλλά και την επάρκεια των μηχανισμών ελέγχου και διαχείρισης των κινδύνων, καθώς και την εγκυρότητα των παρεχομένων πληροφοριών αναφορικά με τη στρατηγική και τα αποτελέσματα της INTERAMERICAN σε όλους τους άξονες της κοινωνικής υπευθυνότητάς της.



Η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει πολιτικές και διαδικασίες προκειμένου να διασφαλίσει την αξιοπιστία και το κύρος της σε κάθε πεδίο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του Οργανισμού. Η επιλογή των καταλλήλων αρχών και πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης και, κατά συνέπεια, η προάσπιση των συμφερόντων όλων των συμμετόχων της Εταιρείας αποτελεί δέσμευση της Διοίκησης.

Η προσήλωση στην εφαρμογή των βέλτιστων αρχών διακυβέρνησης, όπως αυτές απορρέουν τόσο από την κείμενη νομοθεσία και τις κανονιστικές διατάξεις όσο και από την πολιτική εταιρικής διακυβέρνησης του Μετόχου (ACHMEA), καθώς και η απαρύγκλιτη τήρηση των αρχών, εθελοντικών κωδίκων και κανόνων ηθικής και υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριοποίησης, αποτελούν θέματα πρώτης προτεραιότητας για την INTERAMERICAN.

Οικονομία και Διακυβέρνηση

Το Παγκόσμιο και Ελληνικό Οικονομικό Περιβάλλον

Κατά τη διετία 2014-2015, η παγκόσμια οικονομία παρουσίασε έντονες διακυμάνσεις. Οι αποφάσεις των Κεντρικών Τραπεζών, η γεωπολιτική αστάθεια (Ουκρανία, Ρωσία, Συρία), η σημαντική μείωση της τιμής του πετρελαίου, τα σημάδια κόπωσης στην κινεζική και την ιαπωνική οικονομία και ο πολύ χαμηλός πληθωρισμός στην Ευρωζώνη ήταν οι βασικοί παράγοντες που συνέβαλαν στις διακυμάνσεις των αξιογράφων. Συνολικά, οι μετοχικοί δείκτες των ανεπτυγμένων αγορών παρουσίασαν μεικτά πρόσημα, οι τιμές των κυβερνητικών ομολόγων ενισχύθηκαν, ενώ οι αποδόσεις τους ήταν αρνητικές κατά το μεγαλύτερο μέρος της διετίας.

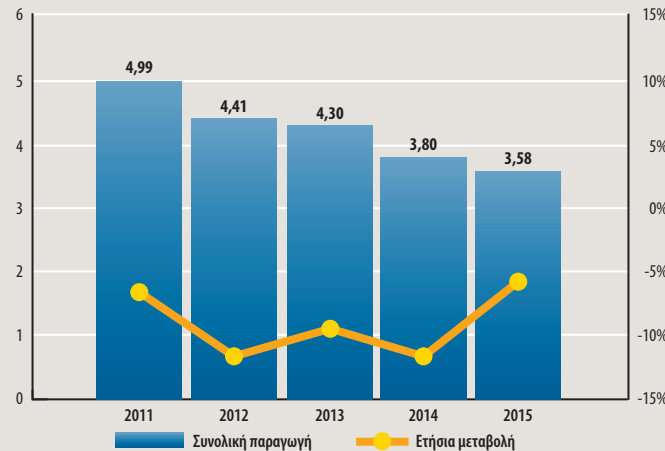
Στην Ελλάδα, παρά το θετικό ξεκίνημα της οικονομίας κατά το 2014, που είχε ως αποτέλεσμα την επιστροφή στο πρωτογενές πλεόνασμα, την επίτευξη δημοσιονομικών στόχων νωρίτερα του αναμενομένου και τα αυξημένα έσοδα από τον τουρισμό, η κρίση κορυφώθηκε κατά το 2015, με κύρια χαρακτηριστικά τις πολιτικές εξελίξεις, τους κεφαλαιακούς περιορισμούς (capital controls), την τραπεζική αργία και τη συμφωνία ενός νέου προγράμματος διάσωσης ύψους 86 δισ. ευρώ μεταξύ της ελληνικής κυβέρνησης και των διεθνών δανειστών. Τα ελληνικά ομόλογα παρουσίασαν έντονες διακυμάνσεις κατά την διάρκεια του έτους, κλείνοντας τελικά με κέρδη, ενώ οι αποδόσεις τους έφθασαν σε δυσθεώρητα επίπεδα (18%). Το ελληνικό χρηματιστήριο υπέστη σοβαρές απώλειες σε ετήσια βάση, επηρεασμένο κυρίως από την ανακεφαλαιοποίηση των τραπεζών, την τραπεζική αργία που διήρκεσε περίπου ένα μήνα και την απώλεια επενδυτικής εμπιστοσύνης.

Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.) και συγκριτικά με τα αντίστοιχα στοιχεία του 2014, η συνολική παραγωγή ασφαλιστρών -συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος συμβολαίου- ανήλθε κατά το 2015 σε 3,58 δισ. ευρώ, εκ των οποίων 1,82 δισ. ευρώ (50,8% επί του συνόλου) αφορούσαν σε

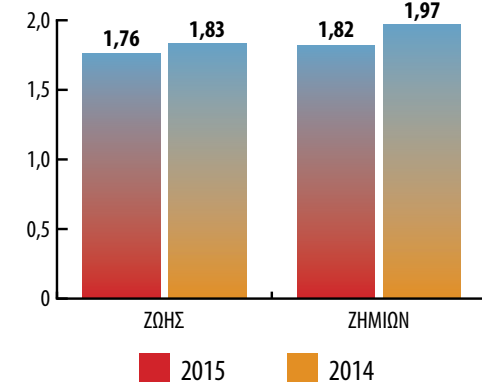
Παραγωγή Ασφαλιστρών από Πρωτασφαλίσεις (σε δισ. €)

Η παραγωγή των ασφαλιστρών κατά Ζημιών μειώθηκε κατά **7,6%** (1,97 δισ. ευρώ κατά το 2014) και η αντίστοιχη των ασφαλίσεων Ζωής κατά **3,9%** (1,83 δισ. ευρώ κατά το 2014). Η μείωση της αγοραστικής ικανότητας επηρέασε άμεσα τη νέα παραγωγή ασφαλιστρών, καθώς και το μέγεθος των ακυρώσεων και εξαγορών.



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

Ασφάλιστρα Ζωής και Ζημιών (δισ. €) 2015 - 2014



ασφαλίσεις κατά Ζημιών και **1,76** δισ. ευρώ (**49,2%** επί του συνόλου) σε ασφαλίσεις Ζωής, παρουσιάζοντας συνολικά μείωση της τάξεως του **5,8%** έναντι του 2014 (**3,8** δισ. ευρώ). Η μεταβολή της συνολικής παραγωγής ασφαλιστρών από πρωτασφαλίσεις κατά την τελευταία πενταετία παρουσιάζεται στο γράφημα ανωτέρω.

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά επηρεάστηκε ιδιαίτερα από την κρίση χρέους, την δημοσιονομική σύσφιξη και τα συνεχή μέτρα λιτότητας. Το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (Α.Ε.Π.), κατά το 2015 υποχώρησε κατά **0,2%**, ενώ κατά το 2014 είχε αναθεωρηθεί ανοδικά (+0,8%). Η αγοραστική ικανότητα των πολιτών μειώθηκε λόγω των επαναλαμβανόμενων αυξήσεων της άμεσης και έμμεσης φορολογίας, καθώς και λόγω της περιορισμένης διαθεσιμότητας τραπεζικών κεφαλαίων. Επιπροσθέτως, οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα και οι συνταξιούχοι υπέστησαν από το κράτος εκ νέου μειώσεις στα εισοδήματά τους, ενώ μειώσεις έγιναν και στον ιδιωτικό τομέα, ιδιαιτέρως σε τομείς που επηρεάστηκαν από την ύφεση. Επιπλέον, κατά το 2015 το ποσοστό ανεργίας ανήλθε κατά μέσο όρο στο **24%**, μειούμενο σταδιακά από το ιστορικό υψηλό 27,5% του Δεκεμβρίου 2013, εξακολουθώντας ωστόσο να παραμένει σε πολύ υψηλά επίπεδα.

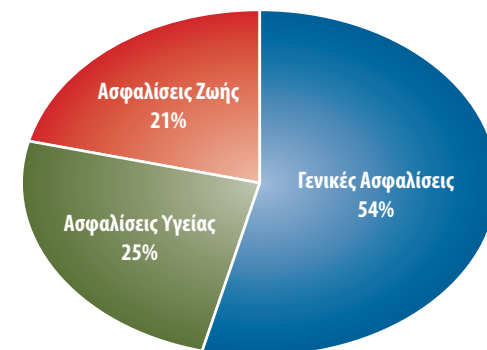
Παρ' όλα αυτά, άρχισαν να διαφαίνονται αξιόλογες δυνατότητες στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, η οποία συνεχίζει να παρουσιάζει χαμηλό δείκτη ασφαλιστρών ως προς το Α.Ε.Π. (περίπου **2%**) σε σύγκριση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Οικονομικά Στοιχεία της INTERAMERICAN

Παρά το ασφυκτικό οικονομικό περιβάλλον, η INTERAMERICAN κατά το 2015 παρουσίασε θετικά αποτελέσματα ύψους **41,95** εκατ. ευρώ προ φόρων και **37,13** εκατ. ευρώ μετά από φόρους. Αντιστοίχως για το 2014, η Εταιρεία είχε

Ποσοστό Ασφαλιστρών INTERAMERICAN ανά Τομέα Δραστηριότητας κατά το 2015

Ισορροπημένη διάρθρωση εργασιών, με τις Γενικές Ασφαλίσεις να έχουν το μεγαλύτερο μερίδιο και τα αποτελέσματα να επιβεβαιώνουν τη σειρά ενδιαφέροντος της Εταιρείας.



Μετοχική Σύνθεση και Μετοχικό Κεφάλαιο

Κύριος μέτοχος της INTERAMERICAN είναι η ACHMEA, με ποσοστό συμμετοχής **99,89%**. Το υπόλοιπο 0,11% του μετοχικού κεφαλαίου ανήκει σε διαφόρους μεμονωμένους μετόχους. Στις 31/12/2015 το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας ανερχόταν στο ποσόν των **147.045.352,80** ευρώ, διαιρούμενο σε **122.537.794** κοινές ονομαστικές μετοχές, αξίας **1,20** ευρώ η καθεμία, ενώ το αποθεματικό από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο έφθανε στο ποσόν των **111.942.667,51** ευρώ.



Πιο αναλυτικά οικονομικά στοιχεία ανά κλάδο της Εταιρείας παρατίθενται στο κεφάλαιο “Πληροφορίες για τον Απολογισμό”, στους πίνακες με τα Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN.

παρουσιάζει ζημίες **19,32** εκατ. ευρώ προ φόρων και **19,59** εκατ. ευρώ μετά από φόρους. Ακόμη, η INTERAMERICAN κατέγραψε έσοδα από επενδύσεις ύψους **11,97** εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση **35,9%** σε σύγκριση με το 2014 (**18,66** εκατ. ευρώ). Η διαφορά οφείλεται, κυρίως, στη μείωση του χαρτοφυλακίου σταθερού εισοδήματος, ως αποτέλεσμα της μείωσης του ασφαλιστικού χαρτοφυλακίου Ζωής.

Οι αποζημιώσεις που καταβλήθηκαν, συμπεριλαμβανομένης και της αναλογίας αντασφαλιστών, ανήλθαν σε **207,37** εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση **10,5%** σε σχέση με το 2014 (**231,68** εκατ. ευρώ).

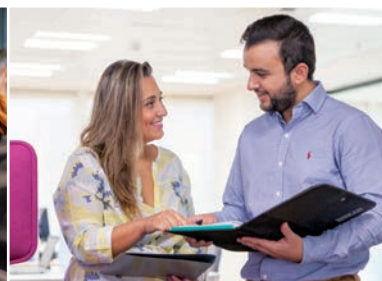
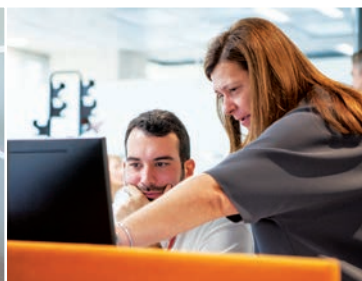
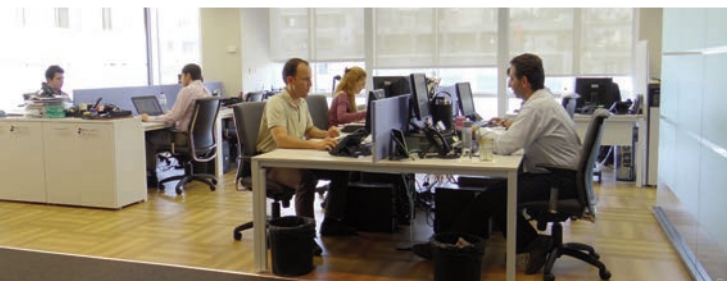
Βασικά Οικονομικά Μεγέθη της INTERAMERICAN (εκατ. €)

	2013	2014	Μεταβολή	2015	Μεταβολή
Σύνολο Ενεργητικού	1402,28	1.372,14	-2,1%	1.344,14	-2%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	199,39	192,01	-3,7%	218,26	+13,7%
Καθαρές Πωλήσεις (*)	400,07	371,87	-7,0%	340,71	-8,4%
Ενεργητικό Αμοιβαίων Κεφαλαίων	419,44	322,21	-23,2%	304,23	-5,6%
Έσοδα Επενδύσεων	21,59	18,66	-13,6%	11,97	-35,9%
Κέρδη (Ζημίες) Προ Φόρων	25,83	-19,33	(**)	41,95	(**)
Καθαρά Κέρδη (Ζημίες)	26,61	-19,59	(**)	37,13	(**)
Καθαρά Δεδουλευμένα Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας	155,80	140,90	-9,6%	127,96	-9,2%
Καθαρά Δεδουλευμένα Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλίσεων	205,26	189,88	-7,5%	171,97	-9,4%
Αποζημιώσεις σε Ασφαλισμένους	282,30	231,68	-17,9%	207,37	-10,5%

(*) Άλλαξε ο τρόπος υπολογισμού. Στις καθαρές πωλήσεις συμπεριλήφθηκαν τα έσοδα από τις κλινικές και τα επενδυτικά προϊόντα (Unit-Linked)

(**) Δεν είναι δυνατός ο υπολογισμός της μεταβολής.

Τα λειτουργικά έξοδα ανήλθαν στο ποσόν των **112,15** εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση **12,1%** (2014: **127,55** εκατ. ευρώ), ως αποτέλεσμα της εφαρμογής του σχεδίου αναδιοργάνωσης της Εταιρείας, που υλοποιήθηκε κατά το 2014.



Οργανόγραμμα και Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Η INTERAMERICAN, έχοντας ως στόχο την αποδοτικότερη και παραγωγικότερη λειτουργία της, όταν απαιτείται, προβαίνει σε τροποποίηση της οργανωτικής δομής της και ειδικότερα του οργανογράμματος και των αρμοδιοτήτων των Διευθύνσεων και Τμημάτων. Η δομή της Εταιρείας, κατά το κλείσιμο του 2015, αποτυπώνεται στο διάγραμμα.

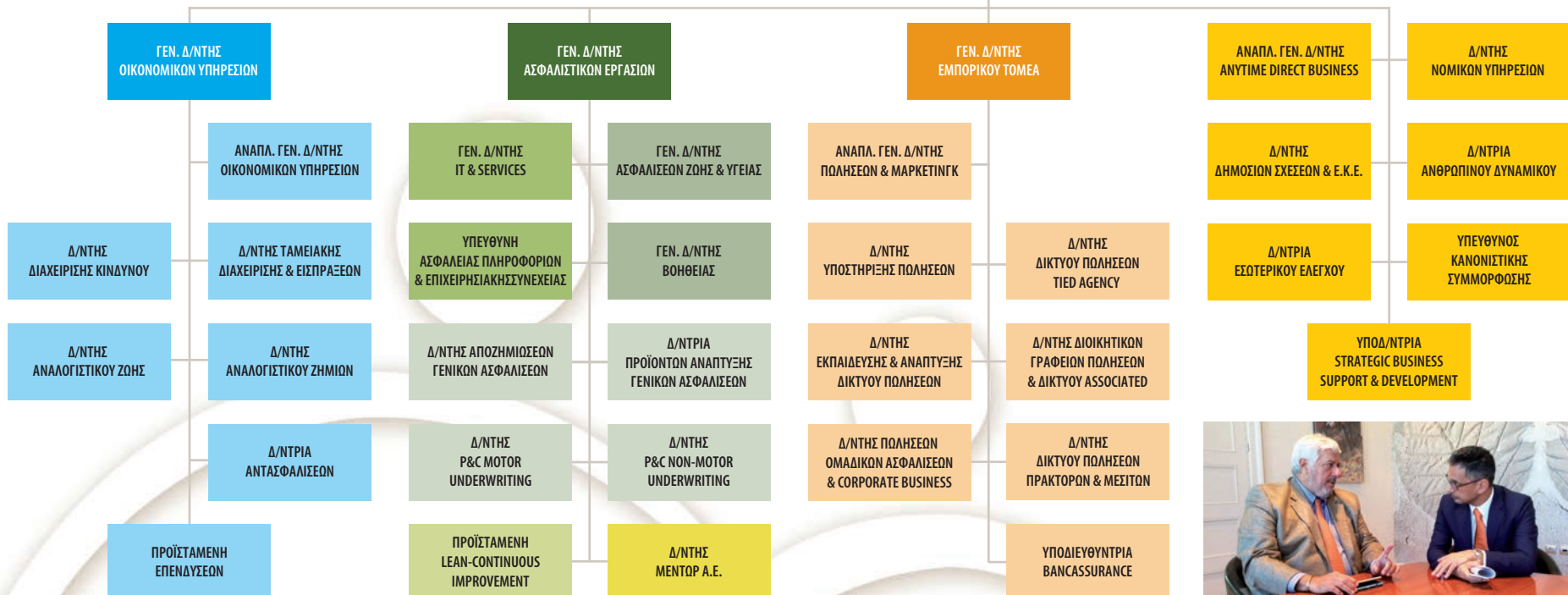


Η Διοίκηση της INTERAMERICAN

Η Εταιρεία διοικείται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, που αποτελεί το ανώτατο όργανο διοίκησης.

Μεταβολή στη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου

Οι Μέτοχοι και η INTERAMERICAN ανακοίνωσαν την εντός του 2016 αποχώρηση του Γιώργου Κώτσαλου από τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου.



Η Επίδοση του Διοικητικού Συμβουλίου στην Κοινωνική Υπευθυνότητα

Από 1/1/2017 το Διοικητικό Συμβούλιο, ως σώμα, θα παρακολουθεί στενά, θα ελέγχει και θα αξιολογεί την επίδοσή του συνεκτιμώντας και την εκπλήρωση στόχων κοινωνικής υπευθυνότητας, όπως αυτοί αναφέρονται στο κεφάλαιο "Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN" - ενότητα "Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας".

Η Σύσταση του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο της INTERAMERICAN αποτελείται από επτά μέλη, εκ των οποίων τα τρία είναι εκτελεστικά, τα τρία μη εκτελεστικά (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου και του Αντιπροέδρου) και το ένα ανεξάρτητο μη εκτελεστικό. Κανένα από τα μέλη του Δ.Σ. δεν έχει συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας.



Όλοι οι εργαζόμενοι λαμβάνουν επαρκείς οδηγίες και κατάλληλη εκπαίδευση για την εκπλήρωση των καθηκόντων της οργανικής θέσης που έχει ανατεθεί στον καθένα από αυτούς. Στους Γενικούς Διευθυντές έχουν ανατεθεί ειδικότερα καθήκοντα, τα οποία έχουν καθοριστεί με σαφήνεια και αναπροσαρμόζονται εφ' όσον απαιτείται, με βάση τις ανάγκες της Εταιρείας. Επιπροσθέτως, η INTERAMERICAN διαθέτει ιστοσελίδα (website), στην οποία περιλαμβάνεται κάθε πληροφορία απαραίτητη για την λειτουργία της. Η ιστοσελίδα ενημερώνεται συστηματικά, ώστε να διασφαλίζεται η επαρκής πληροφόρηση όλων των εμπλεκόμενων μερών (υπαλλήλων, συνεργατών, πελατών και τρίτων προσώπων). Το οργανόγραμμα στην προηγούμενη σελίδα αποτυπώνει τη διοικητική δομή της Εταιρείας στις 24/2/2016.

Το Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει την ευθύνη της χάραξης και της έγκρισης της στρατηγικής, της εμπέδωσης της διαφάνειας και της εν γένει διαχείρισης όλων των εταιρικών ζητημάτων (εξαιρουμένων μόνο των ζητημάτων για τα οποία, κατά το Καταστατικό ή την κείμενη νομοθεσία, αποκλειστικά αρμόδια είναι η Γενική Συνέλευση των Μετόχων), προς το συμφέρον της Εταιρείας και του Μετόχου (ACHMEA). Είναι, επίσης, υπεύθυνο, με την αρωγή των κατά περίπτωση αρμοδίων οργάνων (Επιτροπών, Διευθύνσεων, Τμημάτων), για την ανάπτυξη, την έγκριση, την ενημέρωση και τον έλεγχο της απαρύγκλιτης τήρησης των πολιτικών που αφορούν σε όλες τις διαστάσεις της κοινωνικής υπευθυνότητας της Εταιρείας και, κατά συνέπεια, στα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της INTERAMERICAN, εκλέχθηκε από την Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων στις 8/5/2016 και η τριετής θητεία του λήγει στις 8/5/2019. Η σύσταση του Διοικητικού Συμβουλίου, όπως διαμορφώθηκε στις 31/10/2016, είναι η εξής:

A/A	Όνοματεπώνυμο	Ιδιότητα στο Δ.Σ.	Υπηκοότητα	Φύλο	Ηλικία < 40	41-50	51>
1	Vegter Uco	Πρόεδρος, μη εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν		●	
2	Schonewille Chris	Αντιπρόεδρος, μη εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν			●
3	Κώτσαλος Γεώργιος	Διευθύνων Σύμβουλος, εκτελεστικό μέλος	ελληνική	Άρρεν			●
4	Hargas Martin	Εκτελεστικό μέλος	σλοβακική	Άρρεν	●		
5	Καντώρος Ιωάννης	Εκτελεστικό μέλος	ελληνική	Άρρεν		●	
6	Hilhorst Edmond	Μη Εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν			●
7	Μηνά Ζωούλης	Ανεξάρτητο, μη Εκτελεστικό μέλος	κυπριακή	Άρρεν			●

Βασική επιδίωξη του Μετόχου είναι το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας να πλαισιώνεται από άτομα που διαθέτουν, ως σύνολο, επαρκείς γνώσεις και εμπειρία όσον αφορά στις δραστηριότητες και τα προϊόντα της INTERAMERICAN,

καθώς και στη λειτουργία, γενικά, της ιδιωτικής ασφάλισης. Παράλληλα, ζητείται να διαθέτουν την ικανότητα να κατευθύνουν την Εταιρεία σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η δυνατότητα άσκησης αποτελεσματικής εποπτείας επί του συνόλου των λειτουργιών της επιχείρησης. Επιπλέον, όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας οφείλουν να πληρούν τα κριτήρια καταλληλότητας που αναφέρονται στη νομοθεσία περί επιχειρήσεων ιδιωτικής ασφάλισης (Ν.Δ. 400/1970).

Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο ως σώμα αξιολογεί την απόδοσή του ετησίως, με βάση το βαθμό επίτευξης των στόχων που έχουν καθοριστεί στο επιχειρησιακό σχέδιο της Εταιρείας. Τα πεπραγμένα του αξιολογούνται από το Διοικητικό Συμβούλιο της μετόχου ΑCHMEA και δημοσιοποιούνται στον ετήσιο Απολογισμό του προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Παράλληλα, το Δ.Σ. παρακολουθεί στενά την οικονομική επίδοση της INTERAMERICAN κατά τη διάρκεια των τακτών συναντήσεων του, όπως αυτές προβλέπονται από τον νόμο και το Καταστατικό, καθώς επίσης και μέσω των εβδομαδιαίων συναντήσεων της Εκτελεστικής Επιτροπής και της Επιτροπής Εργασιών.

Επιπλέον, το Δ.Σ. παρακολουθεί και αξιολογεί την πρόοδο της Εταιρείας και την υλοποίηση των αποφάσεών του μέσω της τριμηνιαίας συνάντησης της Επιτροπής Ελέγχου, καθώς και μέσω των ετησίων χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, στο πλαίσιο της απαγόρευσης επιδίωξης συμφερόντων που αντιβαίνουν είτε στα συμφέροντα της Εταιρείας είτε οδηγούν σε καταστάσεις σύγκρουσης, συμμορφώνονται πλήρως με την κείμενη νομοθεσία (Ν. 400/1970). Παράλληλα η INTERAMERICAN, μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που έχει υιοθετήσει και των μηχανισμών του Εσωτερικού Ελέγχου, έχει θεσπίσει αυστηρές διαδικασίες με σκοπό να προλαμβάνει και να αποτρέπει περιστατικά μη χρηστής διαχείρισης ή σύγκρουσης συμφερόντων. Επιπροσθέτως, ο νέος Κανονισμός Αγορών και Προμηθειών, η Πολιτική Αποδοχής Δώρων, καθώς και η Πολιτική Αναφοράς Συμβάντων, που έχει θεσπίσει η Εταιρεία, εμπεριέχουν ρυθμίσεις που συμβάλλουν στην ενίσχυση του ελέγχου και της διαφάνειας, καθώς και στην αποφυγή επιδίωξης ιδίων συμφερόντων.

Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών

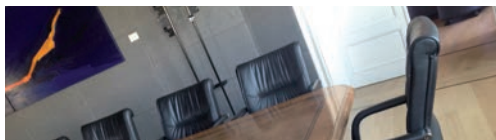
Ο Πρόεδρος και τα υπόλοιπα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου δεν αμείβονται για τη συμμετοχή και τις υπηρεσίες που παρέχουν στο Δ.Σ. Ο Διευθύνων Σύμβουλος Κώτσας Γεώργιος, τα μέλη Hargas Martin και Καντώρος Ιωάννης, καθώς επίσης και οι Διευθυντές των Γενικών Διευθύνσεων, έχουν συνάψει αφ' ενός μεν σύμβαση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



Διοικητικό Συμβούλιο και Ε.Κ.Ε.

Επί του παρόντος, κατά την αξιολόγηση της επίδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου δεν συμπεριλαμβάνονται συγκεκριμένα κριτήρια που να σχετίζονται με την κοινωνική υπευθύτητα της Εταιρείας.





Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Το σύνθετο και πολύπλευρο έργο του Διοικητικού Συμβουλίου της INTERAMERICAN συνεπικουρείται από τις καταστατικές επιτροπές που αναφέρονται ακολούθως. Ο ρόλος των επιτροπών συνίσταται στη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της Εταιρείας σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.



Επιτροπή Ελέγχου

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



Εκτελεστική Επιτροπή

Η Εκτελεστική Επιτροπή επιβλέπει ενεργά την εύρυθμη λειτουργία όλων των άλλων επιτροπών που δραστηριοποιούνται στην INTERAMERICAN. Συνεδριάζει μία φορά την εβδομάδα και λαμβάνει αποφάσεις, τις οποίες υποβάλλει προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο, αναφορικά με όλα τα κρίσιμα ζητήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των θυγατρικών της Εταιρείας. Σημειώνεται ότι στα συμφωνητικά επίτευξης στόχων των ετών 2014 και 2015 των μελών της Εκτελεστικής Επιτροπής έχει ενσωματωθεί ο στόχος της εκ μέρους της Εταιρείας δωρεάν παροχής υπηρεσιών υγείας κατ' έτος σε 50 άτομα, που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.



Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή. Συνεδριάζει τουλάχιστον κάθε τρίμηνο, κατά προτίμηση την τελευταία εβδομάδα των μηνών Φεβρουαρίου, Μαΐου, Αυγούστου και Νοεμβρίου ή όποτε κριθεί αναγκαίο. Η Επιτροπή είναι αρμόδια να επιβλέπει και να παρακολουθεί ενεργά και σε συνεχή βάση τους κινδύνους στους οποίους εκτίθεται η Εταιρεία, να εξασφαλίζει ότι οι κίνδυνοι αυτοί αντιμετωπίζονται επαρκώς και άμεσα από τα αρμόδια όργανα της Εταιρείας και να επιβεβαιώνει ότι όλοι οι μηχανισμοί και οι διαδικασίες ελέγχου, που έχουν αναπτυχθεί, είναι αποτελεσματικοί για τη διαχείριση των κινδύνων και τηρούνται πιστά από τα αρμόδια όργανα.



Θεματικές Επιτροπές

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

- Επιτροπή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού
- Επιτροπή Ανταμοιβών Πωλήσεων
- Επιτροπή Αντασφάλισης
- Επιτροπή Επενδύσεων
- Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που είναι υπεύθυνη για την έκδοση των Απολογισμών Κοινωνικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας, καθώς και για τη διασφάλιση της κάλυψης όλων των Ουσιαστικών Θεμάτων που εμπεριέχονται σε αυτούς.
- Επιτροπή Μηχανογράφησης
- Επιτροπή Προμηθειών
- Επιτροπή Πωλήσεων
- Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων.



Η Συγκρότηση των Επιτροπών

Το Διοικητικό Συμβούλιο της INTERAMERICAN, με γνώμονα την αποφυγή κάθε είδους διάκρισης κατά την διαδικασία επιλογής των μελών των επιτροπών του, δεν λαμβάνει υπ' όψιν παράγοντες όπως η ηλικία, η αναπηρία, η εθνική

και θρησκευτική ταυτότητα κ.λπ. Στο πλαίσιο της προσήλωσης της Εταιρείας στην αποφυγή διακρίσεων και στην παροχή ίσων ευκαιριών επαγγελματικής ανέλιξης, το Δ.Σ. αναβάθμισε την εκπροσώπηση του γυναικείου φύλου κατά 25% στην Επιτροπή Ελέγχου και τη συνολική εκπροσώπηση στις καταστατικές επιτροπές κατά 10% περίπου.

Κατανομή Θέσεων στις Επιτροπές (κατά φύλο, ηλικία)

Συνολικά, υφίστανται 109 θέσεις στις επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου:

- 26 θέσεις καλύπτονται από γυναίκες (23,9%) και 83 από άνδρες (76,1%),
- 92 θέσεις καλύπτονται από μέλη ελληνικής υπηκοότητας (84,4%) και 17 από αλλοδαπής (15,6%),
- 20 θέσεις καλύπτονται από μέλη που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα κάτω των 40 ετών (18,3%), 56 από μέλη που ανήκουν στην ομάδα 41 έως 50 ετών (51,4%) και 33 από μέλη που ανήκουν σε αυτή των άνω των 50 ετών (30,3%).



Επιλογή των Μελών των Επιτροπών

Τα μέλη που συγκροτούν τις επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου επιλέγονται με βάση:

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

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Η INTERAMERICAN, με γνώμονα την αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει ισχυρό Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (Σ.Ε.Ε.). Το Σ.Ε.Ε., το οποίο βασίζεται στην υιοθέτηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών και την εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης, περιλαμβάνει το σύνολο των διοικητικών και λογιστικών διαδικασιών, καθώς και των διαδικασιών πληροφόρησης σε όλα τα επίπεδα της Εταιρείας, που καλύπτουν κάθε δραστηριότητά της. Συγκεκριμένα, το Σ.Ε.Ε. αποτελείται από τις ακόλουθες ελεγκτικές λειτουργίες:

- Διαχείριση Κινδύνων
- Αναλογιστική Λειτουργία
- Κανονιστική Συμμόρφωση
- Εσωτερικός Έλεγχος

Σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, το Σ.Ε.Ε. υποστηρίζεται από ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (Management Information System - M.I.S.). Την ευθύνη για την τήρηση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της επάρκειας των δομών και των μηχανισμών του, καθώς επίσης και την αποτελεσματική εφαρμογή του έχει το Διοικητικό Συμβούλιο. Το Διοικητικό Συμβούλιο αξιολογεί το Σύστημα ετησίως και χαράσσει τη στρατηγική για τη βελτίωσή του, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις σχετικές εκθέσεις και υποδείξεις που υποβάλλουν η Διοίκηση της Εταιρείας και η Επιτροπή Ελέγχου.





Η INTERAMERICAN φροντίζει να ελαχιστοποιεί όλους τους κινδύνους στους οποίους ενδέχεται να εκτεθεί. Η μεθοδολογία διαχείρισης, καθώς επίσης και η αναλυτική ποσοτικοποίηση των περιγραφόμενων κινδύνων, παρατίθεται στη σημείωση 4 (σελίδες 40-51) των ετησίων οικονομικών καταστάσεων που δημοσιεύει η Εταιρεία. Σύνδεσμος:
http://interamerican.gr/files/downloadables/financial_data/2015/311215_zwhs.pdf

Διαχείριση Κινδύνων

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

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

Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων

Με γνώμονα τη διασφάλιση της ανεξάρτητης λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, που έχει εγκαθιδρύσει και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Solvency II, η Εταιρεία θεσμοθέτησε κατά το 2015 την Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία έχει ορισθεί να λειτουργεί ως αυτόνομη και ανεξάρτητη μονάδα και είναι υπεύθυνη για την υποστήριξη της INTERAMERICAN σε σχέση με τους ασφαλιστικούς, οικονομικούς, λειτουργικούς και στρατηγικούς κινδύνους. Η επικεφαλής της Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο, με διοικητικό υπεύθυνο τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Παράλληλα, η επικεφαλής ενημερώνει για τα αποτελέσματα των ελέγχων και τις εξελίξεις ως προς τους βασικούς κινδύνους την Επιτροπή Ελέγχου, καθώς και την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων.

Η Διεύθυνση παρακολουθεί τυχόν ενδείξεις, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των ποιοτικών ελέγχων, ώστε όταν προκύψει ένα σοβαρό ζήτη-

μα κινδύνου (όπως π.χ. αδυναμία ικανοποίησης απαιτήσεων του Solvency II), τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου να προειδοποιούνται εγκαίρως προκειμένου να αναλάβουν δράση και να αποτραπεί η οποία αρνητική επίπτωση στη φερεγγυότητα της Εταιρείας. Επίσης, η Διεύθυνση είναι υπεύθυνη να δημιουργεί την ετήσια Αναφορά Εσωτερικής Εκτίμησης Κινδύνου (Internal Control Statement -ICS- Report) και την τριμηνιαία αναφορά εξέλιξης κινδύνων, καθώς και να εξετάζει τις σχετικές εκθέσεις (αναλογιστικές μελέτες, αναφορές επενδύσεων, αποδόσεις) για την πληρέστερη παρακολούθηση της διαχείρισης κινδύνων. Είναι, ακόμη, υπεύθυνη για την διενέργεια της Αξιολόγησης των Ιδίων Κινδύνων και της Αποτίμησης των Αναγκών Φερεγγυότητας (Own Risk and Solvency Assessment - ORSA), συντάσσοντας την σχετική αναφορά, όπως επίσης και για τον υπολογισμό των επιπέδων ανοχής στον κίνδυνο (Risk Appetite) που τίθενται προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Οι Κίνδυνοι

Οι κύριοι κίνδυνοι, στους οποίους ενδέχεται να εκτεθεί και τους οποίους διαχειρίζεται η INTERAMERICAN, είναι ο **Ασφαλιστικός Κίνδυνος**, ο **Κίνδυνος της Αγοράς**, ο **Λειτουργικός Κίνδυνος**, ο **Κίνδυνος Ρευστότητας** και ο **Συναλλακτικός Κίνδυνος**. Επισημαίνεται ότι στον Ασφαλιστικό Κίνδυνο εμπεριέχονται διάφοροι Κοινωνικοί Κίνδυνοι (π.χ. γήρανση του πληθυσμού) και Περιβαλλοντικοί Κίνδυνοι (π.χ. κλιματική αλλαγή), τους οποίους η Εταιρεία εξετάζει και προσμετρά κατά την ανάπτυξη των προϊόντων και υπηρεσιών της.

Στόχοι της Διαχείρισης Κινδύνων

- Συστηματική κατηγοριοποίηση των κυρίων κινδύνων
- Ανάπτυξη δράσεων/ενεργειών μετριασμού των κινδύνων
- Συνεχής διαχείριση και έλεγχος της εξέλιξης των κινδύνων.

Αναλογιστική Λειτουργία

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Solvency II, η INTERAMERICAN διαθέτει Αναλογιστική Λειτουργία, με ευθύνη:

- να συντονίζει και να επιβλέπει τον υπολογισμό των τεχνικών προβλέψεων
- να εκφράζει άποψη επί της συνολικής πολιτικής ανάληψης ασφαλιστικών κινδύνων
- να εκφράζει άποψη επί της αντασφαλιστικής πολιτικής και των συμβάσεων
- να συμβάλλει στην αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων, κυρίως όσον αφορά στον υπολογισμό των Κεφαλαιακών Απαιτήσεων Φερεγγυότητας (SCR), τις Ελάχιστες Κεφαλαιακές Απαιτήσεις (MCR) και την Ίδια Αξιολόγηση Κινδύνου και Φερεγγυότητας (ORSA).

Στην INTERAMERICAN, η Αναλογιστική Λειτουργία έχει ανατεθεί εξωτερικά στον Διευθυντή Διεθνών Ασφαλιστικών Κινδύνων του Μετόχου. Η εν λόγω ανάθεση δεσμεύεται από μία νομική συμφωνία για το επίπεδο υπηρεσιών, η οποία ορίζει τα καθήκοντα και τις ευθύνες των δύο μερών.



Αναλογιστική Διεύθυνση

Ευθύνη της Αναλογιστικής Διεύθυνσης αποτελούν, μεταξύ άλλων, ο υπολογισμός και ο έλεγχος επάρκειας αποθεμάτων, καθώς και η τιμολόγηση και ο έλεγχος κερδοφορίας ασφαλιστικών προϊόντων. Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις καλύπτονται αποτελεσματικά με την παρακολούθηση των συγχρόνων αναλογιστικών πρακτικών και με την εφαρμογή των πιο επικαιροποιημένων αναλογιστικών τεχνικών. Στο πλαίσιο της βέλτιστης τιμολογιακής προσέγγισης εντάσσονται και οι εργασίες της Δυναμικής Τιμολόγησης (Dynamic Pricing).

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

Εφαρμογή του Solvency II για τις Υποχρεώσεις και τις Κεφαλαιακές Απαιτήσεις

Η Αναλογιστική Διεύθυνση, με συστηματική προσπάθεια, υλοποίησε με επιτυχία την επιλογή της Διοίκησης που ήταν η πλήρης, ομαλή και έγκαιρη εφαρμογή των αρχών και μεθόδων του πλαισίου Solvency II. Προκειμένου αυτό να επιτευχθεί, η INTERAMERICAN συμμετείχε επί σειρά ετών σε ασκήσεις εφαρμογής της “Τυποποιημένης Μεθόδου” (Standard Formula), για τη μέτρηση των απαιτούμενων κεφαλαίων και τον προσδιορισμό της φερεγγυότητας. Η υιοθέτηση της συγκεκριμένης πρακτικής έχει οδηγήσει στην απόκτηση σημαντικής τεχνογνωσίας και στην ανάπτυξη αποτελεσματικών συστημάτων και διαδικασιών προς την αρτιότερη διαχείριση των κινδύνων που αναλαμβάνει η Εταιρεία.

Επιπλέον, στο πλαίσιο των υποχρεώσεων που εισάγει η εφαρμογή του πλαισίου Solvency II αναφορικά με την Αναλογιστική Λειτουργία, η Διεύθυνση είναι πλέον σε θέση να υποστηρίξει αποτελεσματικά τη λειτουργία διαχείρισης κινδύνων και να εκφράσει άποψη αναφορικά με τις ακολουθούμενες διαδικασίες αποθεματοποίησης, ανάληψης κινδύνων και αντασφαλιστικής κάλυψης, καθώς και της ανάλυσης των αλληλεξαρτήσεων από τις επιλογές αυτών των Τμημάτων.





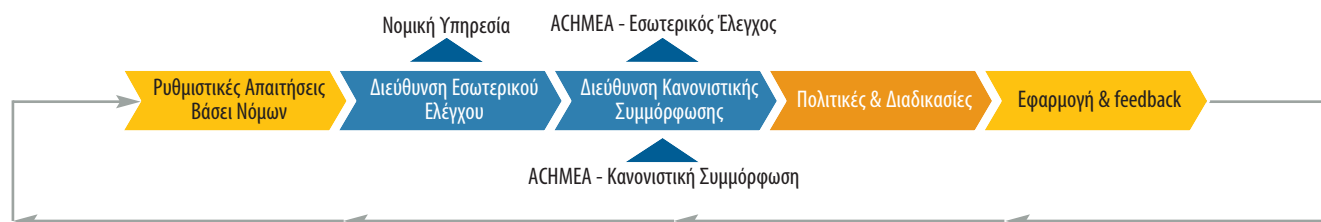
Κανονιστική Συμμόρφωση

Η INTERAMERICAN έχει καθιερώσει τη λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης ήδη από το 2006. Κατά το 2015, στο πλαίσιο της εκτέλεσης του πλαισίου κανονιστικής συμμόρφωσης του Μετόχου, το οποίο εφαρμόζεται σε όλες τις θυγατρικές του Ομίλου ACHMEA, καθώς και της διαδικασίας εφαρμογής του Solvency II, η INTERAMERICAN θέσπισε τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης η οποία είναι, πλέον, υπεύθυνη για την άσκηση της λειτουργίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας.

Τομέας Κανονιστικής Συμμόρφωσης: οι Βασικές Αρμοδιότητες

- Ο εντοπισμός βασικών κανονιστικών κινδύνων που αφορούν στη φήμη και την ακεραιότητα, ώστε να διασφαλίζεται πως η INTERAMERICAN λειτουργεί σύμφωνα με το σχετικό νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.
- Η παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN, καθώς και η εφαρμογή των οδηγιών της ACHMEA και του ελληνικού και ευρωπαϊκού νομικού και κανονιστικού πλαισίου, προκειμένου να μετριαστούν οι σχετικοί κίνδυνοι, σε συνεργασία με τις επιχειρησιακές μονάδες.
- Η εφαρμογή της Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ACHMEA, στον βαθμό που δεν αντίκειται στο ελληνικό κανονιστικό πλαίσιο.
- Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή του ετησίου Σχεδίου Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σε συνδυασμό με το σχέδιο της ACHMEA.
- Η παροχή συμβουλών προς τη Διοίκηση σχετικά με τους κινδύνους φήμης και ακεραιότητας, τόσο σε ανώτατο επίπεδο όσο και σε επίπεδο επιχειρησιακών μονάδων, μετά από αίτημα ή με πρωτοβουλία της ίδιας της Διεύθυνσης.
- Η υποστήριξη των επιχειρησιακών μονάδων ως προς τον εντοπισμό των κανονιστικών κινδύνων.
- Η εκτίμηση των κανονιστικών κινδύνων, ανεξάρτητα από τις επιχειρησιακές μονάδες, όπως π.χ. με τη διενέργεια ελέγχων.
- Η δημιουργία επίγνωσης των κανονιστικών κινδύνων σε όλα τα επίπεδα της Εταιρείας.
- Η παρακολούθηση της εφαρμογής της σχετικής νομοθεσίας, διασφαλίζοντας ότι η INTERAMERICAN δεν διατρέχει τον κίνδυνο προστίμων ή άλλων εμπλοκών ως απόρροια της μη συμμόρφωσης.
- Η εκτίμηση νέων κινδύνων ή αλλαγών σε δραστηριότητες ή προϊόντα για κανονιστικούς κινδύνους, υπό το φως της νομοθεσίας.
- Η λειτουργία της Διεύθυνσης ως σημείου επαφής εντός της Εταιρείας για τη συζήτηση και αναφορά περιστατικών όπως απάτης, δώρων ή άλλων κινδύνων φήμης και ακεραιότητας.
- Η ελεύθερη αναφορά προς την Ανώτατη Διοίκηση της INTERAMERICAN, την Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο.

Για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης συνεργάζεται στενά με τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και τη Νομική Υπηρεσία της Εταιρείας, καθώς επίσης και με τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ACHMEA.



Εσωτερικός Έλεγχος

Ο εσωτερικός έλεγχος ασκείται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αποτελεί μονάδα ανεξάρτητη από τις υπόλοιπες υπηρεσιακές μονάδες της INTERAMERICAN και αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου. Κύριοι στόχοι της Διεύθυνσης είναι:

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

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου καταρτίζει πρόγραμμα ελέγχων στη βάση της εκτίμησης κινδύνων (Risk Based Approach), με στόχο να προσδιορίσει τις προτεραιότητες της λειτουργίας Εσωτερικού Ελέγχου σύμφωνα με τους σκοπούς της Εταιρείας. Το πρόγραμμα ελέγχου προσαρμόζεται σε περιοδική βάση (ανάλογα με τις αλλαγές στη δραστηριότητα, τους κινδύνους, τις λειτουργίες, τα προγράμματα και τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου της INTERAMERICAN) και υποβάλλεται προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου.

Ο επικεφαλής του Εσωτερικού Ελέγχου υποβάλλει, σε τριμηνιαία βάση, αναφορά προς την ανώτερη Διοίκηση και το Διοικητικό Συμβούλιο ως προς τον σκοπό, τη δικαιοδοσία, την ευθύνη και την απόδοση, σε σχέση με το πρόγραμμα ελέγχου της λειτουργίας της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου. Η αναφορά περιλαμβάνει, επίσης, την έκθεση σε σημαντικούς κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων απάτης, καθώς και θέματα που αφορούν στα συστήματα εσωτερικού ελέγχου και εταιρικής διακυβέρνησης ή άλλα θέματα που κρίνονται απαραίτητα ή έχουν ζητηθεί από την ανώτερη Διοίκηση και το Διοικητικό Συμβούλιο.

Εξασφάλιση της Εταιρικής Φερεγγυότητας και Αξιοπιστίας

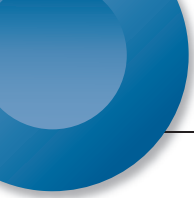
Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία έχει συσταθεί από το 1986, συνεργάζεται σήμερα στενά με την Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της ACHMEA, ώστε να διασφαλίζεται αφενός μεν η εναρμόνιση με τις οδηγίες και κατευθύνσεις του Μετόχου, αφετέρου δε η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών Εσωτερικού Ελέγχου, σύμφωνα με τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα (IAS).



Ενέργειες Εσωτερικού Ελέγχου 2014-2015

Ελέγχθηκαν Γραφεία Πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές Διευθύνσεις και Τμήματα της INTERAMERICAN σχετικά με τις διαδικασίες καταβολής αποζημιώσεων, σχηματισμού αποθεματικών εκκρεμών ζημιών στους κλάδους Ζωής, Υγείας και Αυτοκινήτου, τις εκδόσεις συμβολαίων και τις διαδικασίες *underwriting* στους κλάδους Ζωής Υγείας και Αυτοκινήτου, τις διαδικασίες αντασφάλισης και εισπράξεων, τα γενικά λειτουργικά έξοδα, καθώς και με τη συμμόρφωση στις καταγεγραμμένες διαδικασίες της Εταιρείας και το ισχύον

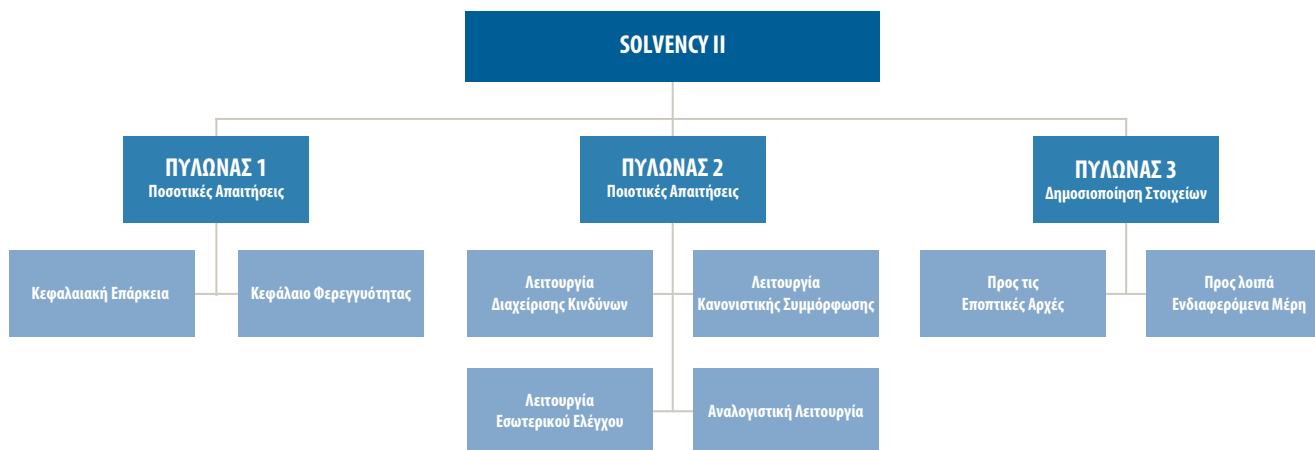
κανονιστικό και νομικό πλαίσιο. Επιπλέον, διενεργήθηκαν έλεγχοι, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του Μετόχου (ACHMEA), για την προετοιμασία και τη συμμόρφωση της INTERAMERICAN ως προς την εφαρμογή της οδηγίας Solvency II. Τέλος, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου διενήργησε ελέγχους που αφορούσαν στη λειτουργία και τις δικλείδες ασφαλείας των νέων και υφισταμένων μηχανογραφικών εφαρμογών της Εταιρείας (IT Audits).



Το Θεσμικό Πλαίσιο Solvency II

Το Solvency II (Φερεγγυότητα II) είναι το νεώτερο θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τις απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας, λειτουργίας και εποπτείας των ασφαλιστικών εταιρειών οι οποίες δραστηριοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Το Solvency II προσφέρει στις ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρείες μία κοινή βάση λειτουργίας όσον αφορά τόσο στον ποιοτικό όσο και στον ποσοτικό υπολογισμό της φερεγγυότητάς τους, ενώ παράλληλα τούς παρέχει τη δυνατότητα αναγνώρισης των δικών τους εσωτερικών μοντέλων διαχείρισης των ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών κινδύνων και οργάνωσης των μεθόδων τους για τη διασπορά και μείωση των κινδύνων αυτών μέσω άλλων μεθόδων (αντασφάλιση - επενδύσεις).

Η INTERAMERICAN είναι η πρώτη εταιρεία στην ελληνική ασφαλιστική αγορά που έλαβε(12/2015) τη σχετική έγκριση, η οποία έχει ενεργοποιηθεί με τη δημοσίευση του Ν. 4364/2016 με τον οποίο ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία το Solvency II.



Οι Στόχοι του Solvency II

Το θεσμικό πλαίσιο Solvency II έχει ως βασικούς στόχους:

- την εισαγωγή νέων τεχνικών διακυβέρνησης και διαφάνειας, που θα διασφαλίζουν την ορθή λειτουργία της αγοράς και το κατάλληλο επίπεδο προστασίας των ευρωπαίων πολιτών - κατόχων ασφαλιστήριων συμβολαίων,
- την αποφυγή υπερ-κεφαλαιοποίησης.

- την αποφυγή της πολυπλοκότητας στον υπολογισμό του περιθωρίου φερεγγυότητας και την προσαρμογή του περιθωρίου, σύμφωνα με τις αυξανόμενες ανάγκες και εξελίξεις της ασφαλιστικής αγοράς,
- τη θέσπιση υπολογισμού του περιθωρίου φερεγγυότητας με μέθοδο η οποία θα είναι προσαρμοσμένη στους πραγματικούς κινδύνους που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες.

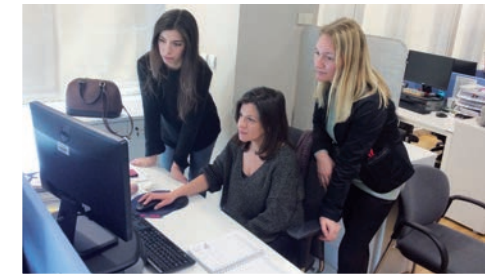
Μερικό Εσωτερικό Μοντέλο: Πρωτοπόρος στην Ελλάδα η Εταιρεία

Ιδιαίτερης σημασίας για τον βαθμό ετοιμότητας της INTERAMERICAN, κατά το 2015 και εν όψει της εφαρμογής της κοινοτικής οδηγίας Solvency II, είναι η έγκριση που έλαβε η μητρική εταιρεία ACHMEA από την Κεντρική Τράπεζα της Ολλανδίας και την Τράπεζα της Ελλάδος για τη χρήση Μερικού Εσωτερικού Μοντέλου (Partial Internal Model) για τον υπολογισμό της κεφαλαιακής απαίτησης φερεγγυότητας. Η δυνατότητα λήψης έγκρισης για ανάπτυξη και χρήση Εσωτερικού Μοντέλου αποτελεί καινοτομία του Solvency II. Η ανάπτυξη του Εσωτερικού Μοντέλου επιτρέπει στην Εταιρεία να βελτιστοποιήσει την αντίλη-

ψη, αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων που αναλαμβάνει δραστηριοποιούμενη στους κλάδους Ζημιών και να διαφοροποιηθεί από τη μέση ευρωπαϊκή -και ελληνική- ασφαλιστική εταιρεία η οποία χρησιμοποιεί την “Τυποποιημένη Μέθοδο” (Standard Formula). Από τη χρήση του Εσωτερικού Μοντέλου απορρέουν, μεταξύ άλλων, ως οφέλη η καλύτερη απεικόνιση των διαφορετικών προφίλ κινδύνου της Εταιρείας, η αυξημένη εστίαση σε θέματα διαχείρισης κινδύνου και το πιο σημαντικό, η βέλτιστη διαχείριση επιχειρηματικών αποφάσεων, όπως για παράδειγμα η τιμολόγηση και η δομή αντασφάλισης.

Αντασφάλιση

Σκοπός της αντασφάλισης είναι αφ' ενός μεν να επιτρέπει στους ασφαλιστικούς οργανισμούς να αναλαμβάνουν κινδύνους των οποίων τα ποιοτικά χαρακτηριστικά ή το μέγεθος είναι τέτοια που σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να αναλάβουν, αφ' ετέρου δε να σταθεροποιεί τα αποτελέσματά τους, απορροφώντας ζημίες μεγάλης έντασης με συνέπεια να προστατεύει τον ισολογισμό τους. Η INTERAMERICAN ασκεί αντασφαλιστική δραστηριότητα σε όλους τους κύριους κλάδους της επιχειρηματικής δραστηριοποίησής της, γεγονός που έχει επιφέρει σημαντικά στρατηγικά οφέλη στη σταθεροποίηση των αποτελεσμάτων της και στην απόκτηση τεχνογνωσίας για την ανάπτυξη νέων προϊόντων. Αναφορικά με τις φυσικές καταστροφές οι οποίες κυρίως οφείλονται στο φαινόμενο της κλιματικής αλλαγής και αποτελούν το κατ' εξοχήν αντικείμενο αντασφάλισης, η Εταιρεία, μέσω της υλοποίησης του Εσωτερικού Μοντέλου Διαχείρισης Κινδύνων, έχει αποκτήσει καλύτερη κατανόηση των καταστροφικών μοντέλων και αναπτύσσει δομές για την εφαρμογή των πιο σύγχρονων διαδικασιών λήψης αποφάσεων, τόσο όσον αφορά στη βέλτιστη αντασφαλιστική κάλυψη όσο και την ανάληψη κινδύνων. Για την αντασφαλιστική δραστηριότητα της INTERAMERICAN αρμόδια είναι η Επιτροπή Αντασφάλισης, η οποία αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή της Εταιρείας.



Αντασφάλιση και Solvency II

Υπό τις σημερινές συνθήκες της ασφαλιστικής αγοράς, η αντασφάλιση αναγνωρίζεται όχι μόνο ως βασικό εργαλείο διαχείρισης του ασφαλιστικού κινδύνου, αλλά και ως ένας αποτελεσματικός μηχανισμός μείωσης των κεφαλαιακών απαιτήσεων και επιμερισμού του πιστωτικού κινδύνου.

Οι Αντασφαλιστικές Συνεργασίες

Οι αντασφαλιστικές συνεργασίες της INTERAMERICAN βασίζονται στην προτίμηση των καλύτερων αντασφαλιστών της διεθνούς αγοράς. Η Εταιρεία κατά την τελευταία δεκαετία ακολουθεί αυστηρά κριτήρια επιλογής, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται και η πιστοληπτική ικανότητα. Ως εκ τούτου, η εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου Solvency II δεν προκαλεί την ανάγκη μεταβο-

λής της διαδικασίας επιλογής ή κάποια άλλου τύπου επιβάρυνση. Η οδηγία του Μετόχου (ACHMEA) ορίζει ως ελάχιστη απαίτηση από τους αντασφαλιστές των βραχυπροθέσμων (short tail) κινδύνων πιστοληπτική ικανότητα (credit rating) ανώτερη ή ίση με A-, ενώ για τους μακροπρόθεσμους (long tail) κινδύνους απαιτείται πιστοληπτική ικανότητα ανώτερη ή ίση με A+.

Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς

Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης

Η INTERAMERICAN από το 2013, ήδη, έχει αναπτύξει και ενσωματώσει στον επιχειρησιακό σχεδιασμό της μία ολοκληρωμένη Πολιτική για την Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης (Anti-Fraud Policy). Κύριοι στόχοι της εν λόγω πολιτικής είναι:

- η ορθή ενημέρωση του συνόλου του Ανθρωπίνου Δυναμικού για τις μορφές απάτης που ελλοχεύουν σε αυτές και τους κινδύνους που επιφυλάσσουν για την Εταιρεία
- η ενημέρωση σχετικά με την εταιρική διαδικασία που εφαρμόζεται για την διερεύνηση περιστατικών απάτης
- η ενημέρωση σχετικά με την εταιρική διαδικασία, τις ισχύουσες Πολιτικές και τους Κανονισμούς, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνονται για την πρόληψη φαινομένων απάτης
- η ενημέρωση σχετικά με τη δημιουργία διαδικτυακής διεύθυνσης για την αναφορά περιστατικών απάτης (email: incident@interamerican.gr) και της τηρούμενης διαδικασίας διερεύνησης.

Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Η INTERAMERICAN καταβάλει εργώδη προσπάθεια για την καταπολέμηση της διαφθοράς μέσω ενός πλαισίου πολιτικών και διαδικασιών που έχει αναπτύξει, βασικά στοιχεία του οποίου είναι:

- ένα Σύστημα Διακυβέρνησης με σαφή διάκριση αρμοδιοτήτων, εφαρμογή της αρχής του διπλού ελέγχου (four eyes principle) στην λήψη σημαντικών αποφάσεων, ορθή λειτουργία των τεσσάρων βασικών λειτουργιών του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (Διαχείριση Κινδύνων, Αναλογιστική, Κανονιστική Συμμόρφωση, Εσωτερικός Έλεγχος)
- η εφαρμογή Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής
- η εφαρμογή του Κανονισμού Αγορών και Προμηθειών
- Η ενημέρωση του Ανθρωπίνου Δυναμικού σχετικά με τα αδικήματα της διαφθοράς, τη σημασία της αναφοράς τέτοιων συμβάντων, καθώς και τις σχετικές εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες.

Κατά τη διετία 2014-2015, δεν εγέρθησαν εναντίον της Εταιρείας ή εναντίον εργαζομένου ή ασφαλιστικού συμβούλου της νομικές αγωγές που να σχετίζονται με περιστατικά διαφθοράς (δωροδοκίας/σύγκρουσης συμφερόντων).

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



Εκπαίδευση κατά της Διαφθοράς

- Με τη συνεργασία του οργανισμού “Διεθνής Διαφάνεια – Ελλάς”, η Εταιρεία οργάνωσε workshop στα Κεντρικά Γραφεία (Μάιος 2014) με συμμετοχή τριών εκπροσώπων του οργανισμού. Από την INTERAMERICAN, συμμετείχαν ο Compliance Officer, ο Εσωτερικός Έλεγχος, ο IT Auditor και τρία στελέχη της Νομικής Υπηρεσίας. Θέματα του εργαστηρίου ήταν οι ομοιότητες και διαφορές σκανδάλων και η παροχή πληροφοριών (Whistle - blowing) και το ελληνικό νομικό πλαίσιο.
- Με στόχο την εκπαίδευση διοικητικών στελεχών, πραγματοποιήθηκε παρουσίαση με θέμα την “Εταιρική υπευθυνότητα απέναντι στη Διαφθορά”, για την αναγνώριση και αντιμετώπιση της διαφθοράς στο επιχειρείν, στην ασφαλιστική αγορά και για την αναγνώριση πρακτικών διαφθοράς (Δεκέμβριος 2015).

Πλαίσιο Συμπεριφοράς Εργαζομένων

Πολιτική Αναφοράς Συμβάντων

Στα τέλη του 2015, η INTERAMERICAN εισήγαγε στην επιχειρηματική δραστηριότητά της την “Πολιτική Αναφοράς Συμβάντων”. Η εν λόγω πολιτική που από τις αρχές του 2016 εφαρμόζεται ενιαία σε όλες τις θυγατρικές του Ομίλου ACHMEA, καθιερώνει συγκεκριμένη διαδικασία για την αναφορά και την καταγραφή περιστατικών-συμβάντων που λαμβάνουν χώρα στο εσωτερικό της Εταιρείας.

Όλοι οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN οφείλουν να εντοπίζουν και να αναφέρουν τα συμβάντα στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία είναι υπεύθυνη για την καταγραφή τους και τον συντονισμό και παρακολούθηση της διερεύνησής τους. Κάθε εργαζόμενος μπορεί να γνωστοποιήσει την πληροφορία που κατέχει με δύο τρόπους:

- είτε προσερχόμενος στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- είτε αποστέλλοντας email στη διεύθυνση που έχει ειδικά δημιουργηθεί γι’ αυτό τον σκοπό (incident@interamerican.gr)

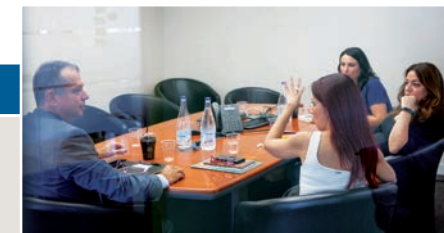
Κάθε συμβάν, μετά την καταγραφή του, ελέγχεται με τη δέουσα επιμέλεια υποχρεωτικά για την ακρίβεια και τη βασιμότητα των αναφερομένων. Για τη διερεύνηση και τον έλεγχο του συμβάντος, ανάλογα με το σε ποιο τομέα αφορά, εμπλέκονται στελέχη από τις Διευθύνσεις: Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εσωτερικού Ελέγχου, Ανθρωπίνου Δυναμικού, Νομικής Υπηρεσίας καθώς ή και οποιασδήποτε άλλης Διεύθυνσης, εφ’ όσον απαιτηθεί.

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης αναφέρει, σε τριμηνιαία βάση, όλα τα καταγεγραμμένα συμβάντα στην Επιτροπή Ελέγχου, στο Διοικητικό Συμβούλιο, καθώς και στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Κινδύνων του τομέα Διεθνών Δραστηριοτήτων της ACHMEA (Division International), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην “Πολιτική Αναφοράς Συμβάντων”.



Τήρηση Εμπιστευτικότητας

Η πληροφορία που υποβάλλουν οι εργαζόμενοι περιβάλλεται με απόλυτη εμπιστευτικότητα και μόνο οι εντεταλμένοι υπάλληλοι των Διευθύνσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εσωτερικού Ελέγχου έχουν πρόσβαση στο περιεχόμενό της.



Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής Εργαζομένων

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής, που έχει θεσπίσει η Εταιρεία, προσδιορίζει τους κανόνες συμπεριφοράς που οφείλουν να τηρούν όλοι οι εργαζόμενοι.

Ο Κώδικας βασίζεται σε πέντε “Κοινές και Θεμελιώδεις Ηθικές Αξίες”:

- της **Ακεραιότητας**
- της **Διαφάνειας**
- της **Προσωπικής Δέσμευσης**
- του **Σεβασμού**
- της **Δικαιοσύνης**,

καθώς και σε πέντε “Κοινές Επαγγελματικές Αξίες”:

- της **Αποτελεσματικότητας**
- της **Πελατοκεντρικότητας**
- του **Επαγγελματισμού**
- της **Σχέσης Κόστους-Αξίας (Value for Money)**
- της **Καινοτομίας**.

Για την εφαρμογή του Κώδικα υπεύθυνο είναι το Διοικητικό Συμβούλιο. Τυχόν παραβάσεις, καθώς και κάθε προσπάθεια συγκάλυψής τους, αναφέρονται στην Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, αποτελούν αντικείμενο ενδελεχούς έρευνας και επισείουν ποινές από απλή σύσταση έως και απόλυση.



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

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

Παράλληλα, η Εταιρεία προέβη κατά το 2015 σε αναθεώρηση του εν λόγω Κανονισμού, η οποία πραγματοποιήθηκε αφού λήφθηκαν υπ’ όψιν:

- οι νομοθετικές αλλαγές/προσθήκες του Νόμου 3691/2008 για την “Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και άλλες διατάξεις”, όπως ισχύει σήμερα μετά από τις τροποποιήσεις/προσθήκες που πραγματοποιήθηκαν με υπουργικές αποφάσεις κατά τα έτη 2010 και 2011, δυνάμει του Ν. 3932/2011
- η απόφαση 154/5Α/31.08.2009 του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΠ.Ε.Ι.Α.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Για την INTERAMERICAN, ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής και η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελούν βασικές προτεραιότητες. Για τον λόγο αυτόν, η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε να αποτρέπει περιστατικά κλοπής, απώλειας και διαρροής των προσωπικών δεδομένων των πελατών/ασφαλισμένων, εργαζομένων και προμηθευτών της.

Η INTERAMERICAN έχει εγκαθιδρύσει και εφαρμόσει από το 2010 ένα Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών. Σκοπός είναι η διασφάλιση και διατήρηση τη εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των φυσικών και πληροφοριακών αγαθών της Εταιρείας. Η προστασία των εν λόγω παραμέτρων απαιτεί μία δομημένη και ολοκληρωμένη προσέγγιση προκειμένου να είναι αποτελεσματική. Την προσέγγιση αυτή παρέχει το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2013, στη βάση του οποίου αναπτύχθηκε η Πολιτική Ασφάλειας της Εταιρείας. Η Πολιτική Ασφάλειας, μέσα από μία σειρά τεχνικών και οργανωτικών μέσων, εφαρμόζει τις απαιτούμενες ασφαλιστικές δικλίδες που πρέπει να ακολουθούνται από την INTERAMERICAN στο σύνολό της.

Η Εταιρεία έχει αναπτύξει και θέσει σε εφαρμογή τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι ένα από τα σημαντικότερα αγαθά της, οι πληροφορίες, είναι επαρκώς προστατευμένες, είτε είναι αποθηκευμένες στα συστήματα της



Απαγόρευση Εικονικών Συναλλαγών

Ο νέος Κανονισμός, μεταξύ άλλων, προβλέπει και την απαγόρευση συναλλαγών με εικονικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (shell banks).

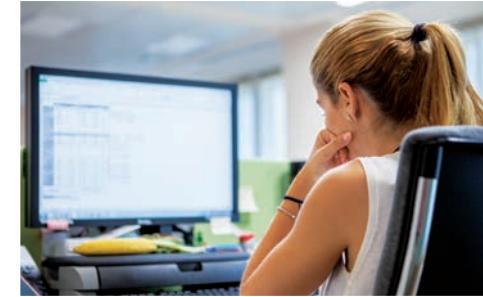


Παράπονα για Προσωπικά Δεδομένα

Η INTERAMERICAN κατά το 2014 και το 2015 δεν έλαβε τεκμηριωμένα παράπονα από τρίτους ή από ρυθμιστικούς φορείς για περιστατικά διαρροής, κλοπής ή απώλειας προσωπικών δεδομένων πελατών και δεν έχουν επιβληθεί σχετικά πρόστιμα στην Εταιρεία.

είτε βρίσκονται υπό επεξεργασία μέσα αυτά. Μέσα από μία σειρά τεχνικών -και μη- μέτρων (ενδεικτικά, αναφέρονται ορισμένα από αυτά: vulnerability assessment, penetration testing, Business Impact Analysis, Risk Assessment, Data Classification Policy, Access Control Policy, RBAC, Data Leakage Prevention κ.ά.) η INTERAMERICAN διασφαλίζει ένα πολύ υψηλό επίπεδο προστασίας των συστημάτων της.

Εναρμονιζόμενη με τις απαιτήσεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, η Εταιρεία έχει λάβει από την εν λόγω Αρχή τις απαραίτητες άδειες για τη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία αρχείων με προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα πελατών, προμηθευτών και εργαζομένων. Τα δεδομένα των πελατών της, στα οποία έχει πρόσβαση μέρος του Προσωπικού της λόγω θέσης - δραστηριότητας, είναι απόρρητα και εμπιστευτικά και δεν γνωστοποιούνται σε τρίτους.



Συνεργασία με τον ΟΤΕ για τη Θωράκιση των Εταιρικών Πληροφοριακών Συστημάτων

Με γνώμονα την υλοποίηση της στρατηγικής της για την όσο το δυνατόν πληρέστερη προστασία των εταιρικών πληροφοριακών συστημάτων, η Εταιρεία προχώρησε κατά το 2015 στη διεύρυνση της συνεργασίας της με τον ΟΤΕ. Στο πλαίσιο αυτό, υιοθέτησε λύσεις που αφορούν στον εντοπισμό αδυναμιών οι οποίες μπορεί να τύχουν εκμετάλλευσης με κακόβουλες επιθέσεις. Οι λύσεις παρέχονται μέσα από τις εξειδικευμένες υπηρεσίες Vulnerability Assessment και Penetration Testing, τόσο σε επίπεδο δικτύου όσο και σε επίπεδο εφαρμογής. Επιπλέον, ο ΟΤΕ έχει εξασφαλίσει την προστασία των υποδομών της Εταιρείας από επιθέσεις τύπου DDos, ενώ παρακολουθούνται και οι κρίσιμες πληροφο-

ριακές υποδομές της από τις υπηρεσίες OTE Managed Security Services, ώστε να είναι δυνατή η άμεση ενημέρωση της INTERAMERICAN σε περίπτωση που εκδηλωθεί επίθεση. Με τη διεύρυνση της συνεργασίας, η Εταιρεία αποκτά τη δυνατότητα να αξιολογεί, ανά πάσα στιγμή, το επίπεδο ασφάλειας των πληροφοριακών υποδομών της, καθώς και να εντοπίζει έγκαιρα και να αποτρέπει επιθέσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την επιχειρησιακή λειτουργία της. Οι υπηρεσίες παρέχονται από το S.O.C. (Security Operation Center) του ΟΤΕ συνεχώς -σε 24ωρη βάση, 365 ημέρες τον χρόνο- με ανάλυση δεδομένων και πρόταση αναγκαίων μέτρων σε περίπτωση συμβάντος.

Δημόσια Πολιτική - Διαβούλευση

Η INTERAMERICAN παρεμβαίνει ενεργά στη διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής, μέσω της συμμετοχής της σε επαγγελματικούς φορείς, κλαδικά σωματεία, επιχειρηματικούς συνδέσμους και οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη, την κοινωνία και το περιβάλλον. Παράλληλα, δημοσιοποιεί τις απόψεις και τις θέσεις της μέσω Δελτίων Τύπου και ανακοινώσεων που εκδίδει η Διοίκησή της, μέσω της διαβούλευσης με τους εκπροσώπους της Πολιτείας, των δημοσίων αρχών και των τοπικών κοινωνιών, καθώς και μέσω της συμμετοχής των ανθρώπων της σε συνέδρια, ημερίδες κ.λπ. Σε περίπτωση κατά την οποία η Εταιρεία λάβει την απόφαση να προχωρήσει σε κάποια τέτοιου είδους ενέργεια, δεσμεύεται να δημοσιοποιήσει την πληροφορία.

Η INTERAMERICAN για λόγους αρχής δεν συμμετείχε κατά τη διάρκεια της διετίας 2014-2015 σε ομάδες πίεσης (lobbying) και δεν προέβη στη χρηματοδότηση πολιτικών προσώπων, ούτε πραγματοποίησε εισφορά σε είδος ή οποιασδήποτε άλλης μορφής προς πολιτικά κόμματα ή ανάλογους φορείς.



Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

- Η Θέση στην Αγορά
- Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Συνεργασίες Προστιθέμενης Αξίας
- Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης
- Ψηφιακή Τεχνολογία: Συστήματα και Εφαρμογές
- Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων
- Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
- Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών

Τ Α 5 Ο Υ Σ Ι Α Σ Τ Ι Κ Α Θ Ε Μ Α Τ Α

- 1 Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών προς τον θεσμό και την Εταιρεία
- 2 Ασφαλιστικές προτάσεις - απάντηση στις σύγχρονες προκλήσεις
- 3 Διατήρηση και ανάπτυξη της εταιρικής πελατειακής βάσης
- 4 Αποτελεσματική διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων πελατών και
- 5 Βέλτιστη σχέση κόστους - οφέλους σε προϊόντα και υπηρεσίες





Η υπευθυνότητα της INTERAMERICAN, σε συνδυασμό με την επιτυχημένη επιχειρησιακή στρατηγική που εφαρμόζει κατά τα τελευταία έτη, την έχουν εδραιώσει μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς. Η INTERAMERICAN κατά το 2015 παρουσίασε τα ακόλουθα οικονομικά στοιχεία:

- **393,9** εκατ. ευρώ συνολικά μεικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα
- **1** δισ. ευρώ επενδεδυμένα κεφάλαια
- **92,4%** του χαρτοφυλακίου της επενδεδυμένο στο εξωτερικό (κυρίως σε ομόλογα)
- **93,8%** του ομολογιακού χαρτοφυλακίου τοποθετημένο σε AAA, AA και A ομόλογα ισχυρών οικονομικά κρατών (π.χ. Γερμανία, Γαλλία, Ολλανδία, κ.λπ.)
- υγιής και ισχυρός ισολογισμός
- υψηλός δείκτης φερεγγυότητας (προσέγγισε το **300%**).

Αμοιβαίο Όφελος

Ανταγωνιστικότητα

Βιώσιμη Ανάπτυξη

Η Θέση στην Αγορά

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

Στην κατάταξη των εταιρειών, με βάση τα οικονομικά στοιχεία των εργασιών κατά το 2015, η Εταιρεία κατείχε τη **2η** θέση με μερίδιο **9,4%** (περιλαμβανομένων όλων των κλάδων).

Συρρίκνωση της Ασφαλιστικής Αγοράς

Σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιοποίησε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.), το σύνολο της παραγωγής ασφαλιστρών κατά το 2015 έφθασε τα **3,58** δισ. ευρώ, μειωμένο κατά **5,8%** σε σχέση με το 2014. Ειδικότερα, στη Ζωής (**1,76** δισ.) η μείωση ήταν **3,9%**, ενώ στις Γενικές Ασφαλίσεις (**1,8** δισ.) σημειώθηκε μείωση **7,6%**.

Κλάδος	Θέση*			Μερίδιο Αγοράς*		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Σύνολο Τομέων Δραστηριοποίησης	2η	3η	2η	9,9%	9,2%	9,1%
Ασφαλίσεις Ζωής και Υγείας	5η	5η	5η	10,6%	8,8%	8,4%
Γενικές Ασφαλίσεις	2η	2η	3η	9,4%	9,5%	9,7%
Υπηρεσίες Βοήθειας	1η	1η	1η	28,9%	25,9%	25,4%

(*) Τα στοιχεία μεριδίου της Ασφαλιστικής Αγοράς βασίζονται στις ετήσιες εκθέσεις της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος.

Κορυφαία Προτεραιότητα η Εστίαση στον Πελάτη

Ο προσανατολισμός της INTERAMERICAN στη δημιουργία αξίας για τους πελάτες της και την κατάκτηση της σταθερής εμπιστοσύνης τους στην Εταιρεία αντανακλάται στην ενιαία, πελατοκεντρική κουλτούρα των εργαζομένων και

συνεργατών της. Η δέσμευσή τους για την αποτελεσματική εφαρμογή των προτύπων που η Εταιρεία έχει υιοθετήσει για τη διαχείριση της σχέσης με τους πελάτες της είναι καθοριστική για την ικανοποίηση και διατήρηση των πελατών της.

Προϊόντα και Υπηρεσίες

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

1 Ανθρώπινη Παραγωγικότητα	2 Περιουσία	3 Αποταμιεύσεις	4 Αστικές Ευθύνες
Οικονομικοί Πυλώνες Ανθρώπινη Παραγωγικότητα Η δυνατότητα του ιδιώτη να παράγει εισόδημα από προσωπική εργασία (ως εξαρτημένος ή ως ελεύθερος επαγγελματίας)	Κίνδυνοι Προσωπικοί Κίνδυνοι <ul style="list-style-type: none"> ● Πρόωρη απώλεια ζωής ● Ανικανότητα για εργασία ● Προβλήματα υγείας 	Λύσεις από την Εταιρεία <ul style="list-style-type: none"> ● Ασφάλεια Ζωής ● Ασφάλεια Εισοδήματος ● Ασφάλεια Υγείας ● Υπηρεσίες Βοήθειας 	
Περιουσία <ul style="list-style-type: none"> ● Κατοικία ● Σκάφος ● Αυτοκίνητο ● Επιχείρηση 	Κίνδυνοι Περιουσίας <ul style="list-style-type: none"> ● Ατυχήματα ή βλάβες ● Πλημύρα, πυρκαϊά ● Κλοπή-ληστεία ● Σεισμός 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ασφάλεια Κατοικίας ● Ασφάλεια Οχήματος ● Ασφάλεια Σκαφών ● Ασφάλεια Επιχείρησης ● Αστική Ευθύνη ● Νομική Προστασία ● Τεχνικές Ασφάλειες ● Οδικής Βοήθειας 	
Αποταμιεύσεις Επιθυμία διασφάλισης της ατομικής και οικογενειακής οικονομικής ευημερίας, με Καταθέσεις, Ομόλογα, Αμοιβαία Κεφάλαια, Μετοχές κ.λπ.	Οικονομικοί Κίνδυνοι <ul style="list-style-type: none"> ● Χαμηλές συντάξεις ● Επενδυτικός κίνδυνος ● Χαμηλά επιτόκια ● Πληθωρισμός και φόροι 	<ul style="list-style-type: none"> ● Κεφάλαιο Συνταξιοδότησης ● Κεφάλαιο Σπουδών ● Αποταμιευτικά Προγράμματα ● Επενδυτικά Προγράμματα 	
Αστικές Ευθύνες <ul style="list-style-type: none"> ● Διευθυντών και Στελεχών ● Επαγγελματιών /Επιχειρήσεων ● Προϊόντων ● Εργοδοτική 	Αστικοί Κίνδυνοι <ul style="list-style-type: none"> ● Υλικές ζημιές ● Σωματικές Βλάβες ● Οικονομικές Απώλειες από Αμέλεια/Παράλειψη 	<ul style="list-style-type: none"> ● Αστική Ευθύνη Ξενοδοχειακών Μονάδων ● Αστική Ευθύνη Επιχειρήσεων ● Αστική Ευθύνη Ιατρών ● Ασφάλιση Διευθυντών & Στελεχών 	



Εμπορική Υπευθυνότητα

Η INTERAMERICAN φροντίζει για:

- τον σχεδιασμό και την προώθηση στην αγορά κατάλληλων ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών
- τη σαφή, πλήρη και έγκαιρη ενημέρωση των πελατών
- την υποδοχή και τη διευθέτηση των ζητημάτων που απασχολούν τους πελάτες.

Ιεράρχηση των Ασφαλιστικών Δραστηριοτήτων

Η INTERAMERICAN κατά τα τελευταία χρόνια έχει ορίσει στρατηγικά τις προτεραιότητες της στις ασφαλιστικές δραστηριότητες, προτάσσοντας τις Γενικές Ασφαλίσεις. Ακολουθούν οι Ασφαλίσεις Υγείας ως δεύτερη προτεραιότητα και στην τρίτη θέση, οι Ασφαλίσεις Ζωής.

Ατομικές Ασφαλίσεις



Ομαδικές Ασφαλίσεις

Γενικές Ασφαλίσεις

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

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




Ασφαλίσεις και Υπηρεσίες Υγείας

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



Διαχρονικός Στόχος στον Τομέα Υγείας

Διαχρονικός στόχος της INTERAMERICAN, μέσω της ανάπτυξης του Δικτύου Υγείας, είναι να επιτύχει υπέρ των ασφαλισμένων της αποτελεσματικότερο έλεγχο της ποιότητας και του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, καλύπτοντας αποτελεσματικότερα τις ανάγκες τους εντός του εταιρικού Δικτύου Υγείας.

Κατηγορία	Περιγραφή
 ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none">• Ιατρικές επισκέψεις στο δίκτυο ιατρών• Κάλυψη διαγνωστικών εξετάσεων στο δίκτυο διαγνωστικών κέντρων• Κάλυψη νοσοκομειακών εξόδων με ανώτατο όριο μέχρι 2.000.000 ευρώ ετησίως (ανάλογα με το πρόγραμμα)• Ετήσιο check up• Άμεση Ιατρική Βοήθεια
Επιλογή από 3 ολοκληρωμένα προγράμματα	
 ΚΑΛΥΨΗ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none">• Κάλυψη νοσοκομειακών εξόδων με ανώτατο όριο μέχρι 2.000.000 ευρώ ετησίως (ανάλογα με το πρόγραμμα)• Ετήσιο check up• Άμεση Ιατρική Βοήθεια
Επιλογή από 3 ολοκληρωμένα προγράμματα	
 ΕΠΙΔΟΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none">• Παροχή ημερησίου επιδόματος ος νοσηλείας• Επίδομα χειρουργικής επέμβασης• Καταβολή ποσού σε περίπτωση σοβαρής πάθησης
 ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΦΡΟΝΤΙΔΑ INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none">• Απεριόριστες ιατρικές πράξεις και διαγνωστικές εξετάσεις• “Γραμμή Υγείας 1010” καθ’ όλο το 24ωρο
 ΑΜΕΣΗ ΒΟΗΘΕΙΑ	<ul style="list-style-type: none">• “Γραμμή Υγείας 1010” καθ’ όλο το 24ωρο• Άμεση Ιατρική Βοήθεια (υγειονομική μεταφορά)

Ανάπτυξη του Δικτύου Υγείας

Το Δίκτυο Υγείας συνεργάζεται συνολικά με:

- **1.391** Ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων
- **251** Διαγνωστικά κέντρα
- **17** Κλινικές

Νέες Συνεργασίες στο Δίκτυο Υγείας 2014-2015	
Νέοι Ιατροί	125
Νέα διαγνωστικά κέντρα	20
Νέες κλινικές	5

Κατά το 2015 συμφωνήθηκαν νέες συνεργασίες με ιατρούς, διαγνωστικά κέντρα και κλινικές σε περιοχές που ήδη λειτουργεί το MEDISYSTEM, με αποτέλεσμα τη σημαντική ανάπτυξη του Δικτύου. Συγκεκριμένα, το Δίκτυο Υγείας ενισχύθηκε πανελλαδικά, σύμφωνα με τις ανάγκες κάθε πόλης, τις ελλείψεις σε συγκεκριμένες ειδικότητες, το ασφαλιστικό χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας στη συγκεκριμένη πόλη και ευρύτερα στον νομό. Παράλληλα, αξιοποιήθηκε σημαντικό μέρος των βιογραφικών σημειωμάτων ιατρών που η Εταιρεία έλαβε από τα κατά τόπους Γραφεία Πωλήσεων του Δικτύου Agency.

Ασφαλίσεις Ζωής

Η INTERAMERICAN υπήρξε πρωτοπόρος στον κλάδο των ασφαλίσεων Ζωής στην Ελλάδα.

Η Εταιρεία με τα προγράμματά της -ασφαλιστικά, αποταμιευτικά και επενδυτικά- διασφαλίζει:

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



Αμοιβαία Κεφάλαια

Η INTERAMERICAN αποτελεί την πρώτη ασφαλιστική επιχείρηση στην Ελλάδα η οποία διέθεσε μέσω του δικού της ασφαλιστικού δικτύου (Δίκτυο Πωλήσεων Agency), Αμοιβαία Κεφάλαια (Α/Κ), από το 1989. Η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. έχει αναλάβει από το 2004 τη διαχείριση των Α/Κ INTERAMERICAN.

Η πλατφόρμα “Capital”

Επιπλέον, για την αποτελεσματική διαχείριση των χρημάτων, η Εταιρεία έχει δημιουργήσει την πλατφόρμα ανοικτής αρχιτεκτονικής “Capital”, που αποτελεί ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Αποταμίευσης και Επένδυσης. Με το “Capital” παρέχεται η πρόσβαση σε πληθώρα επενδυτικών επιλογών υπό τη διαχείριση κορυφαίων επαγγελματιών διαχειριστών, με συγκεκριμένες προτάσεις που καλύπτουν ευρύτατο φάσμα αναγκών: από αυτές του πιο απλού αποταμιευτή έως και του πιο έμπειρου επενδυτή, με σχετική τη διαβάθμιση του επενδυτικού κινδύνου. Το συνολικό ενεργητικό του “Capital” ξεπερνά τα **730** εκατ. ευρώ (2015). Η INTERAMERICAN συνεργάζεται, στο πλαίσιο του Συστήματος Αποταμίευσης και Επένδυσης “Capital”, με τους πιο αξιόπιστους διεθνείς οίκους του εξωτερικού, όπως είναι η BlackRock, η J.P. Morgan, η Pictet, η Pioneer και της Ελλάδος: την Eurobank, την Πειραιώς και την AlphaTrust.



Αμοιβαία Κεφάλαια INTERAMERICAN 2015

Ενεργητικό:

400
εκατ. ευρώ

Επενδυτές:

70.000
και πλέον

Capital INVEST
Επενδύσεις υψηλού επιπέδου

Capital CLASSIC
Κεφάλαιο για το μέλλον

Capital PENSION
Συμπλήρωση σύνταξης

Υπηρεσίες Βοήθειας: Περιστατικά 2015

Οι υπηρεσίες Οδικής και Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας εξυπηρέτησαν συνολικά **327.024** περιστατικά, **896** κατά μέσο όρο ημερησίως. Ειδικότερα, η Οδική Βοήθεια ανταποκρίθηκε σε **302.865** περιπτώσεις, ενώ η Άμεση Ιατρική Βοήθεια σε **24.162** κλήσεις.



Ασφαλίσεις Βοήθειας

Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται τόσο στον τομέα της Προσωπικής (Άμεσης Ιατρικής) Βοήθειας όσο και στον τομέα της Οδικής Βοήθειας, κατέχοντας την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά υπηρεσιών Βοήθειας με μερίδιο αγοράς **31%** και για το 2015. Από το 1991 η Άμεση Ιατρική Βοήθεια και από το 1993 η Οδική Βοήθεια συνεχίζουν έως σήμερα να βρίσκονται σε συνεχή ετοιμότητα και εγρήγορση, πάντοτε με άμεση ανταπόκριση σε κάθε κλήση, ώστε να μην κινδυνεύουν ζωές ασθενών και τραυματιών και να είναι οι δρόμοι ασφαλέστεροι για τα αυτοκίνητα, τους οδηγούς και τους επιβαίνοντες.

Οδική Βοήθεια

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

Άμεση Ιατρική Βοήθεια

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

Προϊόντα και Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

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

- Ομαδική Ασφάλιση Ανθρώπινου Δυναμικού
- διαχείριση Ομαδικών Συνταξιοδοτικών προγραμμάτων
- επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια
- Γενικές Ασφαλίσεις (ασφάλιση κτηρίου και εξοπλισμού, αστικής ευθύνης, νομικής προστασίας κ.λπ.)
- Risk Management.

Ειδικότερα στον τομέα της Ομαδικής Ασφάλισης ανθρωπίνου δυναμικού, η Εταιρεία προωθεί προγράμματα:

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

Νέα Προγράμματα

Κατά τη διετία 2014-2015 η INTERAMERICAN ανέπτυξε μια σειρά νέων ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε να ανταποκρίνεται ακόμη πιο αποτελεσματικά στις αυξανόμενες και μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών της.

2014

- “Capital INVEST” επενδυτικό προϊόν τύπου unit linked
- “MEDICARE” και “HEALTHCARE”, προγράμματα πρωτοβάθμιας φροντίδας της Υγείας για την INTERAMERICAN και την Anytime αντιστοιχώς
- “Anytime HOME”, για την ασφάλιση Κατοικίας

2015

- “Αστική Ευθύνη Τεχνικών”, πρόγραμμα κάλυψης της αστικής ευθύνης τεχνικών επαγγελματιών
- “Directors & Officers Liability (D&O)”, για την κάλυψη Αστικής Ευθύνης Διευθυντών και Στελεχών



“Capital INVEST”, για αποταμίευση και επένδυση

Το “Capital INVEST”, σχεδιασμένο στη λογική του *private banking* για τον επενδυτή, αποτελεί επιλογή ιδιαίτερα υψηλού επιπέδου. Λειτουργεί ως επενδυτικό προϊόν εφάπαξ καταβολής, με ελάχιστο ποσόν επένδυσης τα 2.000 ευρώ. Η σύνθεση του χαρτοφυλακίου, που μπορεί να δημιουργήσει ο επενδυτής, περιλαμβάνει Αμοιβαία Κεφάλαια Διαθεσίμων, Ομολογιακά και Μεικτά-Μετοχικά.

Για απευθείας επένδυση σε έτοιμο χαρτοφυλάκιο, η INTERAMERICAN με το “Capital INVEST” προσφέρει την εναλλακτική λύση του AlphaTrust Eclectic Fund of Funds - Balanced. Η INTERAMERICAN με το “Capital INVEST” προσθέτει μία δυναμική επιλογή στο σύστημα Capital, δίπλα στο προϊόν Classic που δημιουργεί κεφάλαιο και στο Pension που συμπληρώνει τη σύνταξη.

“MEDICARE” για την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας

Τον προϊόντικό “χάρτη” της στην ασφάλιση υγείας ενίσχυσε η Εταιρεία με το νέο πρόγραμμα πρωτοβάθμιας φροντίδας “MEDICARE”, ετησίως ανανεούμενο πρόγραμμα, που παρέχει δυνατότητα επιλογής υπηρεσιών στις ιδιόκτητες μονάδες υγείας, την ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC και το πολυϊατρείο MEDIFIRST,

καθώς επίσης και στη Euromedica Θεσσαλονίκης. Το πρόγραμμα είναι ιδιαίτερα προσιτό οικονομικά και προβλέπει έκπτωση 5% στο σύνολο για περισσότερους από έναν ασφαλισμένους σε ένα συμβόλαιο. Απευθύνεται σε άτομα μέχρι 60 ετών.



Ασφάλιση Ευθύνης Στελεχών “Directors & Officers”

Τους συνεχώς αυξανόμενους κινδύνους που απορρέουν για στελέχη επιχειρήσεων, από θέση διοικητικής ευθύνης και αποφάσεων, καλύπτει ασφαλιστικά η INTERAMERICAN με το πρόγραμμα “Directors & Officers Liability” (D&O). Πρόκειται για πρόταση που ανταποκρίνεται στις σύγχρονες, υψηλές απαιτήσεις διακυβέρνησης. Παρέχει ασφαλιστική προστασία τόσο σε στελέχη όσο και στην

ίδια την επιχείρηση, συνδυάζοντας προσιτό ασφαλιστρο με μοναδικές καλύψεις και υπηρεσίες. Η ασφάλιση αφορά σε ενδεχόμενες απαιτήσεις από πελάτες, μετόχους, προμηθευτές, ανταγωνιστές, καθώς και εργαζομένους της ίδιας εταιρείας, εξαιτίας λαθών ή παραλείψεων κατά την άσκηση των διοικητικών καθηκόντων.



Συνεργασίες Προστιθέμενης Αξίας

Στις Γενικές Ασφαλίσεις:

- **Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.ΟΜ.ΙΔ.Α.)**

Με ένα νέο, πιο προσιτό οικονομικά πρόγραμμα για την ασφάλιση ακινήτων, η INTERAMERICAN ανανεώνει και ενισχύει τη συνεργασία της με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.ΟΜ.ΙΔ.Α.). Πρόκειται για το πρόγραμμα “Compact”, που είναι προσαρμοσμένο στις βασικές ασφαλιστικές καλύψεις ως επιλογή για τους ιδιοκτήτες στη δύσκολη οικονομική συγκυρία. Παρέχεται εναλλακτικά ως προς το ευρύτερο Π.ΟΜ.ΙΔ.Α. “Plus”, που περιέχει εξαιρετικά διευρυμένες καλύψεις προβλέποντας ωστόσο και απώλεια ενοικίου για τον ιδιοκτήτη μέχρι ένα δωδεκάμηνο, καθώς και κάλυψη για σεισμό. Η συνεργασία Π.ΟΜ.ΙΔ.Α. - INTERAMERICAN ξεκίνησε το 2009 και συνεχίζεται έως και σήμερα. Το συμβόλαιο της Π.ΟΜ.ΙΔ.Α. αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες ομαδικές συμφωνίες της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.

- **DAS Hellas**

Η INTERAMERICAN και η DAS Hellas συνεργάζονται για παροχή νομικής προστασίας, με την προώθηση σχετικών ασφαλιστικών προγραμμάτων για ιδιώτες, επιχειρήσεις και επαγγελματίες. Οι δύο εταιρείες συμπράττουν για να προσδώσουν δυναμική διείσδυσης στην αγορά και να επιτύχουν τη βέλτιστη ποιότητα στην νομική κάλυψη, με μία γκάμα προγραμμάτων που προβλέπουν διεκδίκηση αξιώσεων αποζημίωσης, διαφορές ασφαλισμένου με ασφαλιστική εταιρεία, απόκρουση ποινικών κατηγοριών, διεκδικήσεις και αποκρούσεις από ενοχικές συμβάσεις, νομικές συμβουλές κ.ά. υπηρεσίες νομικής προστασίας.

- **Golden Home**

Η INTERAMERICAN και το κτηματομεσιτικό γραφείο Golden Home συνεργάζονται για μία σημαντικής αξίας παροχή ασφαλιστικής κάλυψης κατοικίας. Το ασφαλιστήριο συνοδεύει, ως παροχή χωρίς ασφαλιστικό κόστος, κάθε περίπτωση αγοραπωλησίας ή ενοικίασης κατοικίας για διάρκεια ενός έτους. Η κάλυψη αφορά σε περιεχόμενο κατοικίας. Από την INTERAMERICAN παρέχονται οι καλύψεις του προγράμματος Home Classic με σημαντική έκπτωση προς την Golden Home, στο πλαίσιο ευρύτερης συνεργασίας που έχει συμφωνηθεί μεταξύ των δύο επιχειρήσεων. Η ασφάλιση περιουσίας αποτελεί για την INTERAMERICAN βασικό πυλώνα ανάπτυξης εργασιών και ασφαλιστικής τεχνογνωσίας.

- **ALUMINCO**

Η ALUMINCO και η INTERAMERICAN συνεχίζουν τη συνεργασία τους και προσφέρουν συνδυασμένο όφελος προστασίας και οικονομικής αξίας για την κατοικία. Η ALUMINCO προσφέρει σε όσους πελάτες της αντικαθιστούν τα παλαιά τους κουφώματα, το πρόγραμμα ασφάλισης περιεχομένου κατοικίας INTERAMERICAN Home. Ακόμη, οι πελάτες που εμπιστεύονται τα ενεργειακά κουφώματα Clima της ALUMINCO, εξασφαλίζουν την ενεργειακή αναβάθμιση της κατοικίας τους, εξοικονομούν ενέργεια και χρήματα, απολαμβάνουν υψηλή ποιότητα και ασφάλεια και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.



● **Συνεργασία της INTERAMERICAN με Retailers για ασφάλιση οχημάτων από την Anytime**

- ▶ Η συνεργασία της INTERAMERICAN με την εταιρεία Μαρινόπουλος, συνεχίστηκε κατά το 2014-2015 για την ασφάλιση οχημάτων από την Anytime, δημιουργώντας ένα πρότυπο διανομής με οφέλη για τις συνεργαζόμενες εταιρείες και το ευρύ πελατειακό κοινό των καταστημάτων Carrefour Μαρινόπουλος, Carrefour Express και Carrefour.
- ▶ Η INTERAMERICAN και η Coral ξεκίνησαν συνεργασία από τον Μάιο του 2014, με στόχο την προώθηση της προνομιακής ασφάλισης οχημάτων από την Anytime. Στην γκάμα των προγραμμάτων ασφάλισης προστέθηκε και το καινοτόμο και ιδιαίτερα οικονομικό “Buy the Mile”.
- ▶ Μία δυναμική συνεργασία προώθησης της προνομιακής ασφάλισης οχημάτων από την Anytime ξεκίνησαν κατά το 2015 η INTERAMERICAN και η COSMOTE, αποκλειστικά για τους συνδρομητές της εταιρείας τηλεφωνίας και στο πλαίσιο του προγράμματος προνομίων “COSMOTE Deals for You”.

Στην Οδική και Άμεση Ιατρική Βοήθεια:

● **Συνεργασία με Αυτοκινητόδρομους για Οδική Βοήθεια**

Κατά τη διετία 2014-2015 η INTERAMERICAN πρόσθεσε νέες συνεργασίες.

- ▶ Με τις κοινοπραξίες της Νέας και της Κεντρικής Οδού για την κάλυψη των αναγκών ρυμούλκησης και απομάκρυνσης λόγω βλάβης ή ατυχήματος οχημάτων που κινούνται στους εν λόγω αυτοκινητοδρόμους. Οι συνεργασίες ξεκίνησαν τον Ιανουάριο του 2015.
- ▶ Με τις Αττικές Διαδρομές, σχετικά με παροχή σχετικών υπηρεσιών και στην Αττική Οδό.
- ▶ Με τον Αυτοκινητόδρομο Αιγαίου.
- ▶ Με τη Γέφυρα Ρίου - Αντιρρίου, για την κάλυψη των αναγκών ρυμούλκησης και απομάκρυνσης οχημάτων.

● **Συνεργασία με Ασφαλιστικές Εταιρείες για Οδική Βοήθεια**

Εξαιρετικά ισορροπημένη ως προς το αμοιβαίο όφελος των δύο οργανισμών, με απόδοση σημαντικής αξίας υπηρεσιών σε μεγάλο πλήθος ασφαλισμένων, είναι η δεκαετής και πλέον συνεργασία της INTERAMERICAN με τη ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ Ασφαλιστική. Κατά το 2015, η Οδική Βοήθεια της Εταιρείας παρέσχε υπηρεσίες συνολικά σε **7.076** οχήματα ασφαλισμένα στη ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ, από τις οποίες 3.018 αφορούσαν σε επιτόπου βοήθεια και οι 4.058 σε υπηρεσίες Autohelp. Σημειώνεται ότι κατά το ίδιο έτος αναφοράς, η INTERAMERICAN κάλυπτε **11.456** οχήματα ασφαλισμένα στη συνεργαζόμενη εταιρεία με Οδική Βοήθεια και **113.700** με Autohelp.

● **Συνεργασία με την Τοπική Αυτοδιοίκηση για Άμεση Ιατρική Βοήθεια**

Η INTERAMERICAN συνέπραξε κατά το 2015 με την Τοπική Αυτοδιοίκηση δυσπρόσιτων περιοχών της νησιωτικής Ελλάδος (Δήμοι Τήνου, Σίφνου και Σερίφου), με ελαχιστοποιημένο το κόστος διακομιδής από αέρος κατοίκων των συμβλημένων Δήμων που έχουν ανάγκη άμεσης μεταφοράς σε νοσοκομείο.

Συμβαλλόμενοι είναι οι Δήμοι που παρέχουν δωρεάν την κάλυψη στους δημότες τους, ενώ η INTERAMERICAN μειώνει αισθητά το ασφάλιστρο, προβλέποντας και επιστροφή ποσού σε περίπτωση που δεν γίνει χρήση.



Ανανέωση συνεργασίας με την HELLENIC SEAWAYS

Ιδιαίτερα επιτυχής κρίθηκε η συνεργασία μεταξύ της INTERAMERICAN και της HELLENIC SEAWAYS για την παροχή προσωπικής βοήθειας στους πελάτες της ακτοπλοϊκής εταιρείας. Συνεπώς, η συνεργασία ανανεώθηκε και κατά τη διετία 2014-2015, με τις παροχές του προγράμματος “Ασφαλώς Πάμε Μαζί” να ισχύουν για όσους ταξιδεύουν με πλοία της HELLENIC SEAWAYS.



Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης

Η INTERAMERICAN, λαμβάνοντας υπ' όψιν τη δύσκολη οικονομική συγκυρία για τους Έλληνες πολίτες, ανταποκρίθηκε και συνεχίζει κατά το 2015 την πολιτική:

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

Βελτίωση Τιμολογιακής Πολιτικής - Προϊόντα και Υπηρεσίες Χαμηλού Κόστους


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

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

- **Στην Ασφάλιση Υγείας: ετησίως ανανεούμενα προγράμματα**

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



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

Δεύτερη Ιατρική Γνώμη

Η INTERAMERICAN διαθέτει, χωρίς επιπλέον κόστος για τους ασφαλισμένους από τον Μάιο 2014, τη δυνατότητα να έχουν δεύτερη γνώμη ιατρού σε διαγνωστικό επίπεδο. Η παροχή υπηρεσίας περιλαμβάνεται στα νέα συμβόλαια MEDISYSTEM Freedom, καθώς και στα συμβόλαια Optimum και Benefit από την ανανέωση του δεύτερου έτους.

Η “Best Doctors”, που ιδρύθηκε από καθηγητές του Πανεπιστημίου Harvard, λειτουργεί ειδικά για την παροχή δεύτερης γνώμης, ως ένα παγκόσμιο δίκτυο 53 χιλιάδων κορυφαίων ιατρών απόλυτης εξειδίκευσης σε 430 ειδικότητες και υπο-ειδικότητες.



● Στην Ασφάλιση Αστικής Ευθύνης Τεχνικών (ελευθέρων επαγγελματιών και επιχειρήσεων)

Η INTERAMERICAN εντείνει το ενδιαφέρον της για την ασφαλιστική κάλυψη παραγωγικών-επαγγελματικών δραστηριοτήτων, που αποτελούν πυλώνα εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς και της οικονομίας. Σε αυτό το πλαίσιο, δημιούργησε το πρόγραμμα ασφάλισης της “αστικής ευθύνης τεχνικών” έναντι των πελατών τους, απευθυνόμενη σε σειρά επαγγελματιών της αγοράς τεχνικών υπηρεσιών. Πέρα από τους ελεύθερους επαγγελματίες -ηλεκτρολόγους, υδραυλικούς, ψυκτικούς, συντηρητές καυστήρων κ.ά.- το ασφαλιστικό προϊόν προσφέρεται και για την ασφάλιση αστικής ευθύνης μικρομεσαίων τεχνικών επιχειρήσεων.

● Στην Ασφάλιση Οχημάτων: δυναμική τιμολόγηση

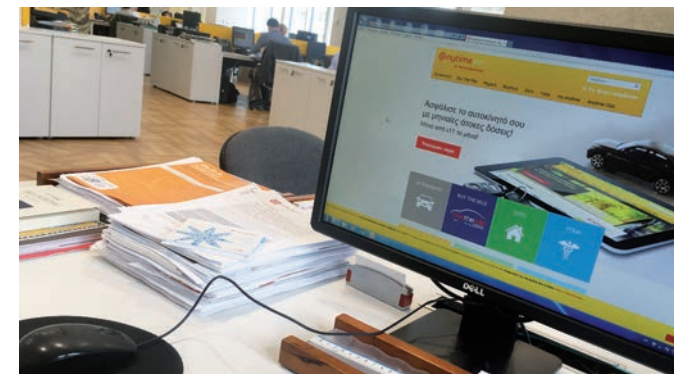
Η INTERAMERICAN εισήγαγε τη δυναμική τιμολόγηση (dynamic pricing) στην ασφάλιση οχημάτων λαμβάνοντας υπ’ όψιν αρκετούς παράγοντες του ασφαλιζόμενου και του οχήματος και αποσκοπώντας:

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

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

“Auto Basic”, για φθηνότερη Ασφάλιση

Διατηρήθηκε και κατά τη διετία 2014-2015 το πρόγραμμα “Auto Basic”, για κάλυψη της Αστικής Ευθύνης, το οποίο προστέθηκε το 2012 στη σειρά προγραμμάτων “Auto Classic”, “Extra” και “Total” ως μία επιπλέον ακόμη δυνατότητα ποιότητας αλλά και οικονομικής επιλογής.



Προτιμώμενη Επιλογή η Anytime Online

Έχοντας οργανώσει πλήρως την υποδομή της από τις αρχές του 2008 και μετά από μία διετία προσαρμογής στην αγορά, η Anytime έφθασε κατά το 2015 το πελατολόγιό της στους **273.000** πελάτες, συνδυάζοντας:

- καινοτομία και ταχύτητα στις διαδικασίες ασφάλισης, με την αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας
- υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών
- προσιτό κόστος ασφάλισης.

Κατά το 2015 η Anytime ημερησίως, κατά μέσο όρο, κατέγραφε **1.500** κλήσεις, **8.000** επισκέψεις και σταθεροποίησε την παραγωγή της πάνω από τα **330** συμβόλαια.



Απευθείας Ασφάλιση από την Anytime

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

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

Η Anytime αποτελεί, στο πλαίσιο της πολυκαναλικής στρατηγικής της Εταιρείας, τον νεότερο από τους άξονες του ισορροπημένου μοντέλου διανομής. Η ασφάλιση οχημάτων αποτελεί τον βασικό τομέα δραστηριότητας της Anytime, η οποία κάλυπτε στο τέλος του 2015 το **50%** περίπου των ασφαλισμένων οχημάτων της INTERAMERICAN.

Παράλληλα, η Anytime προωθεί τις ασφαλίσεις κατοικίας, υγείας και τις υπηρεσίες βοήθειας.

Ασφάλιση οχημάτων με τον μήνα

Ανταποκρινόμενη στην οικονομική συγκυρία, η Εταιρεία προχώρησε στην παροχή της δυνατότητας καταβολής του ασφαλιστρου, για την ασφάλιση οχημάτων μέσω της Anytime, σε μηνιαίες άτοκες δόσεις για εξαμηνιαία και ετήσια συμβόλαια.

“Buy the Mile”: καινοτόμο πρόγραμμα ασφάλισης με το χιλιόμετρο

Η INTERAMERICAN, μετά από πιλοτική εφαρμογή αρκετών μηνών, που έδωσε το στίγμα ενός ιδιαίτερα ζωηρού ενδιαφέροντος από το πελατειακό κοινό, παρέχει από το 2015 τα νέα ασφαλιστικά προγράμματα οχημάτων “Buy the Mile” μέσω της Anytime, τα οποία βασίζονται στην πρωτοποριακή λογική της αναλογίας των ασφαλιστρών με τη χιλιομετρική κάλυψη, δηλαδή στην αγορά ασφάλισης με το χιλιόμετρο.

Η καινοτομία έγκειται στην παρακολούθηση των χιλιομέτρων με την εγκατάσταση ειδικής τηλεματικής συσκευής (OBD) στο αυτοκίνητο, που παραχωρείται από την Εταιρεία εντελώς δωρεάν και εγκαθίσταται πολύ εύκολα στο

όχημα. Τα προγράμματα “Buy the Mile” απευθύνονται σε κατόχους Ι.Χ. επιβατικών αυτοκινήτων που διανύουν μέχρι 5.000 χιλιόμετρα ετησίως και με ημερομηνία πρώτης άδειας κυκλοφορίας από τον Ιανουάριο του 2000 και εντεύθεν. Όλα τα γνωστά προγράμματα της Anytime (Basic, Economic και Value) διατίθενται με τη λογική τιμολόγησης των “Buy the Mile”, με ετήσια διάρκεια και με τις ίδιες ακριβώς καλύψεις.

Όλα τα γνωστά προγράμματα της Anytime (Basic, Economic και Value) διατίθενται με τη λογική τιμολόγησης των “Buy the Mile”, με ετήσια διάρκεια και με τις ίδιες ακριβώς καλύψεις.

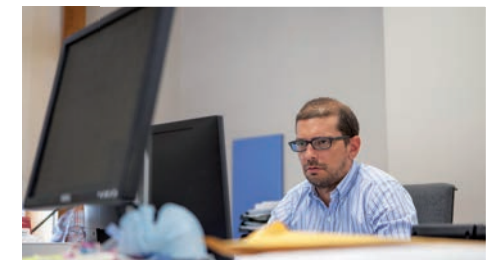
Ψηφιακή Τεχνολογία: Συστήματα και Εφαρμογές

Καινοτομία και Ανταγωνιστικότητα

Η INTERAMERICAN μετασχηματίζεται ταχύτατα και εντυπωσιακά κατά την τελευταία πενταετία σε ψηφιακό ασφαλιστικό οργανισμό, με γνώμονα την καινοτομία. Ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός, που έχει αναπτυχθεί στην Εταιρεία, την κατευθύνει προς τον στόχο να είναι, εντός της προσεχούς πενταετίας, ο απόλυτος Ψηφιακός Ασφαλιστής (“Digital Insurer”) της ασφαλιστικής αγοράς.

Στρατηγική Ευθυγράμμισης των Τομέων Πληροφορικής και Ασφαλιστικών Εργασιών

Προς αυτή την κατεύθυνση, η INTERAMERICAN δημιουργεί συγκριτικό πλεονέκτημα με την υιοθέτηση συγχρόνων project management τεχνικών, την επιλογή νέων, προηγμένων αναπτυξιακών σταθερών και την απλοποίηση διαδικασιών και προϊόντων. Αφετηρία αυτής της πορείας αποτέλεσε το back-office, με την αντικατάσταση των σημαντικότερων legacy συστημάτων με νέα, σύγχρονα συστήματα βασισμένα σε ανοικτή (service oriented) αρχιτεκτονική και με στόχο την ανάπτυξη μοναδικών “e-υπηρεσιών” για τους πελάτες και τους συνεργάτες της Εταιρείας.



Επαύξηση των Δυνατοτήτων των Συνεργατών

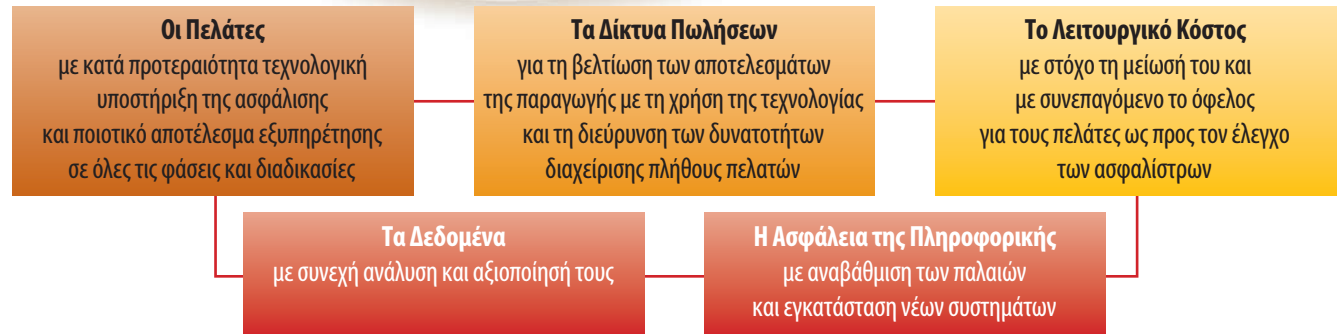
Η INTERAMERICAN διαθέτει στους συνεργάτες της μοναδικές υπηρεσίες, μέσω του “e-Office”. Με τη χρήση ενός κινητού τηλεφώνου, tablet ή laptop και με μία σύνδεση internet, κάθε συνεργάτης μπορεί να διαχειρίζεται συνολικά ή/και κατά περίπτωση το χαρτοφυλάκιό του, τους πελάτες του, τις προμήθειες του, τις ανανεώσεις συμβολαίων κ.λπ. από οποιοδήποτε τόπο βρίσκεται, κερδίζοντας χρόνο και μειώνοντας διαχειριστικά έξοδα. Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα στον συνεργάτη να εκδίδει online, σε πραγματικό χρόνο, συμβόλαιο σε όλους τους κλάδους ασφάλισης: Οχημάτων,





Πυρός, Αστικής Ευθύνης, Οδικής Βοήθειας, Ταξιδιωτικής Βοήθειας. Στους κλάδους Ζωής και Υγείας, στους οποίους παραδοσιακά απαιτείται underwriting, η INTERAMERICAN είναι μία από τις ελάχιστες ασφαλιστικές επιχειρήσεις στην Ευρώπη που έχει αναπτύξει ένα πρωτοποριακό σύστημα ηλεκτρονικού underwriting, το “Genius”. Μέσω του συστήματος αυτού, τα συμβόλαια εκδίδονται σε ποσοστό **75%** (2015) χωρίς να απαιτείται επαφή με τους underwriters και το back-office της Εταιρείας. Επιπλέον, λειτουργεί η ηλεκτρονική πλατφόρμα “Follow me Office”, που παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης του συνεργάτη στις μηχανογραφικές υπηρεσίες από οποιοδήποτε σημείο.

Τα σημεία αναφοράς της Ψηφιοποίησης της INTERAMERICAN



Συστήματα και Εφαρμογές Σύστημα “Genius”

Καινοτομία για την ελληνική ασφαλιστική αγορά, αλλά και διεθνώς, αποτελεί η χρήση του προ-τύπου ηλεκτρονικού συστήματος underwriting “Genius”, με το οποίο αυτοματοποιείται η διαδικασία της αξιολόγησης του αναλαμβανομένου κινδύνου και της έκδοσης συμβολαίου στους κλάδους Ζωής και Υγείας. Το “Genius” εξασφαλίζει για όλες τις αιτήσεις ασφάλισης συστηματική και αντικειμενική προσέγγιση του underwriting και αυτόματη έγκριση στην πλειονότητα των περιπτώσεων, περιορίζοντας τον μέσο χρόνο έκδοσης συμβολαίου στα 15 λεπτά της ώρας, μειώνοντας δραστηρικά τον παραγωγικό χρόνο του συνεργάτη και απλοποιώντας-επιταχύνοντας την εξυπηρέτηση του πελάτη. Το σύστημα, που σχεδιάστηκε με τη συνεργασία μεγάλων αντασφαλιστικών οργανισμών, είναι εργαλείο underwriting που για πρώτη διατίθεται σε δίκτυα συνεργατών πωλήσεων, σε παγκόσμιο επίπεδο.

Σύστημα “OnE”

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



E-directory: Ηλεκτρονικός Κατάλογος Μελών Δικτύου Υγείας

Ο κατάλογος του MEDISYSTEM είναι διαθέσιμος από την ιστοσελίδα της INTERAMERICAN. Οι ασφαλισμένοι του MEDISYSTEM έχουν πρόσβαση στον ηλεκτρονικό κατάλογο, πληκτρολογώντας τον αριθμό του ασφαλιστηρίου συμβολαίου τους και την ημερομηνία γέννησής τους. Η Εταιρεία παρέχει άμεση και έγκυρη πληροφόρηση για το Δίκτυο Υγείας, καθ’ όλη τη διάρκεια του έτους. Δυνατότητα πρόσβασης στον Ηλεκτρονικό Κατάλογο έχουν και οι ιατροί του Δικτύου Υγείας, σε συγκεκριμένη ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει σχεδιαστεί ειδικά γι’ αυτούς.

τη συμβατότητα της τεχνικής ποιότητας του συστήματος λογισμικού του κλάδου Γενικών Ασφαλειών “Operations ‘n’ Excellence” (“OnE”) σύμφωνα με το πρότυπο ISO 25010 και ένα πλήθος κριτηρίων αξιολόγησης που προκύπτουν από αυτό. Η λειτουργία του “OnE” μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος και ελαχιστοποιεί τους κινδύνους διαχείρισης για την Εταιρεία, ενώ είναι ανοιχτό σε προσαρμογές που θα καλύπτουν οποιοσδήποτε μελλοντικές ανάγκες της, με πραγματοποίηση αλλαγών σε βέλτιστο χρόνο και κόστος.

Στην ενιαία πλατφόρμα “OnE”, που τέθηκε σε πρώτη εφαρμογή το 2012, έχουν ενταχθεί έως και το 2015 οι λειτουργίες έκδοσης και διαχείρισης όλων των κλάδων Γενικών Ασφαλίσεων και ακόμη της Βοήθειας.

Enterprise Datawarehouse

Εργαλεία-τεχνικές για Fraud Detection, που ολοκληρώνουν τη μεγάλη επένδυση της INTERAMERICAN στον τομέα των data.

Λογισμικό Ανοιχτού Κώδικα “Bo2”

Η INTERAMERICAN έγινε η μοναδική επιχείρηση στην Ελλάδα και μία από τις ελάχιστες στην Ευρώπη που προσφέρει στην επιχειρηματική κοινότητα, χωρίς να είναι εταιρεία ανάπτυξης μηχανογραφικών εφαρμογών, τη βιβλιοθήκη-πλαίσιο “Bo2” για μηχανογραφικές εφαρμογές ως ελεύθερο λογισμικό (ανοιχτού κώδικα). Το Τμήμα Μηχανογράφησης της Εταιρείας ανέπτυξε το πλαίσιο

“Bo2” ως υποδομή προκειμένου να εξυπηρετηθεί η ενιαία πλατφόρμα Γενικών Ασφαλίσεων “Operations ‘n’ Excellence” (“OnE”). Το “Bo2”, που διατίθεται ελεύθερα και επιτρέπει σε οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο να το χρησιμοποιήσει ή και να το ενσωματώσει στο δικό του προϊόν χωρίς καμία επιβάρυνση, είναι γραμμένο στη γλώσσα προγραμματισμού java.

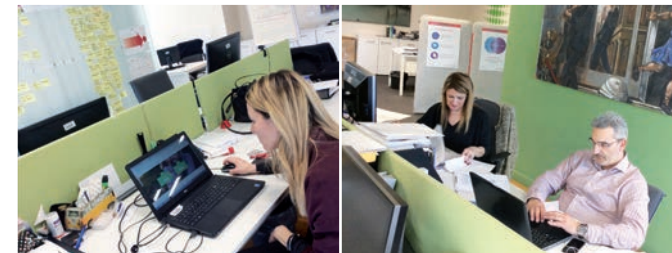
Σύστημα “i-Care”

Η νέα, πρωτοποριακή εφαρμογή “i-Care” σχεδιάστηκε και λειτουργεί για τη διαχείριση των αποζημιώσεων στους ασφαλιστικούς κλάδους Ζωής και Υγείας. Αποτελεί εφαρμογή που εξελίσσει την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων αποζημίωσης, με την οποία αντικαθίστανται συνολικά τα διαφορετικά μηχανογραφικά συστήματα που χρησιμοποιούσε η INTERAMERICAN στην αποζημιωτική διαδικασία των ατομικών και ομαδικών συμβολαίων. Το “i-Care” υπογραμμίζει τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα των ψηφιακών λειτουργιών της Εταιρείας, δηλώνοντας ταυτόχρονα και τη σαφή στόχευσή της στην ασφάλεια και τη δυνατότητα επεξεργασίας μεγάλου όγκου δεδομένων (big data), σε συνδυασμό με την εξοικονόμηση πόρων. Η δυνατότητα που παρέχει το νέο, ενοποιημένο σύστημα για τον έλεγχο και την ανάλυση των ασφαλιστικών προϊόντων έχει συμβάλει, ήδη, σε σημαντική βελτίωσή τους, ενώ η διάθεση πληθώρας λειτουργιών για επιπλέον υπηρεσίες στους ασφαλισμένους σε διαδικτυακό περιβάλλον αναβαθμίζει ιδιαίτερα και τα εταιρικά portals.

Πρωτοβουλίες και Συνεργασίες με βάση την Ψηφιακή Τεχνολογία

Αυτοκινούμενα Οχήματα: ασφάλιση του προγράμματος CityMobil2

Με έντονο το ενδιαφέρον για την ψηφιακή καινοτομία στην αυτοκίνηση, η INTERAMERICAN και η Anytime υποστήριξαν ασφαλιστικά και χορηγικά από τον Νοέμβριο 2015 το πιλοτικό, πρωτοποριακό πρόγραμμα CityMobil2, που αναπτύχθηκε για περιορισμένο χρονικό διάστημα στα Τρίκαλα. Η εφαρμογή του προγράμματος, το οποίο προδιαγράφει επαναστατικές μεταβολές στα συστήματα μετακίνησης και μεταφορών για τις πόλεις του μέλλοντος, χαρακτηρίζεται





από παγκόσμια εμβέλεια και δυναμική και υλοποιήθηκε από τη δημοτική επιχείρηση “e-trikala A.E.” του Δήμου Τρικκαίων. Η Εταιρεία, πρωτοπόρος στον ασφαλιστικό κλάδο σε θέματα που συνδέονται με την ασφάλιση των αυτοκινήτων, την καινοτομία και την οικολογική μετακίνηση, συνέπραξε παρέχοντας μέσω της Anytime ασφαλιστική κάλυψη αστικής ευθύνης για τα αυτοματοποιημένα λεωφορεία και οδική βοήθεια, ενώ ασφάλισε και τις εργασίες εκσκαφής για την τοποθέτηση μικροσωληνίσκων οπτικών ινών.

Συνεργασία INTERAMERICAN και Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Αντικείμενο της σημαντικής συνεργασίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και της INTERAMERICAN, η οποία εντάσσεται στο ευρύτερο σχέδιο συνεργειών μεταξύ του εκπαιδευτικού οργανισμού και της Εταιρείας, είναι το πρόγραμμα “IDEA”. Στόχο του προγράμματος αποτελεί η δημιουργία καινοτόμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και νέων επιχειρηματικών μοντέλων σχετικών με τη φροντίδα για τις ανθρώπινες ανάγκες και την ποιότητα ζωής.

Συνεργασία με το Εργαστήριο Πληροφορικών Συστημάτων & Επιχειρηματικής Νοημοσύνης του Πανεπιστημίου Πατρών

Η συνεργασία που ξεκίνησαν τον Νοέμβριο του 2013 η Εταιρεία και το Εργαστήριο Πληροφορικών Συστημάτων και Επιχειρηματικής Νοημοσύνης του Παν/μίου Πατρών, συνεχίζεται με βήματα προόδου και αμοιβαία οφέλη. Τα συνεργαζόμενα μέρη εστιάζονται κυρίως στην αξία που δημιουργείται για τους συμμετέχοντες στις ομάδες εργασίας φοιτητές, σε επίπεδο τεχνογνωσίας και πρακτικής εφαρμογής. Ήδη, στο πλαίσιο της συνεργασίας, έως και το 2015 έχουν αναπτυχθεί και δοκιμάζονται εφαρμογές (εναλλακτικής στατιστικής μεθοδολογίας για Anytime, τιμολόγησης Ζωής και Εισοδήματος στο “askme”).



Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων

Τα Δίκτυα, μέσω των οποίων η INTERAMERICAN προωθεί, διανέμει και υποστηρίζει τα ασφαλιστικά προϊόντα και τις υπηρεσίες της, διακρίνονται σε:

- **Διαμεσολαβούντων Πωλήσεων**
 - ▶ Δίκτυο Πωλήσεων Agency
 - ▶ Δίκτυο Μεσιτών και Πρακτόρων
 - ▶ Τράπεζες
 - ▶ Δίκτυο Team Instigators
- **Απευθείας Πωλήσεων**
 - ▶ Anytime online
 - ▶ Κεντρικά



Διανομή με Διαμεσολάβηση 2015

Συνεργάτες Δικτύου Πωλήσεων Agency

Συντονιστές	29
Unit Managers	55
Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι	1.429
Σύνολο Συνεργατών	1.513

Δίκτυο Πρακτόρων & Μεσιτών

Συνεργαζόμενα Πρακτορεία	1.077
--------------------------	-------

Σχέδιο δυναμικής ανάπτυξης “Genesis” για το Δίκτυο Πωλήσεων Agency

Η INTERAMERICAN, πρωτοπορώντας και στη διανομή-τις πωλήσεις, υλοποιεί από τα τέλη του 2015 το ιδιαίτερα φιλόδοξο σχέδιο με την ονομασία “Genesis”, με κεντρική ιδέα την ανάπτυξη του δικού της Δικτύου Πωλήσεων (Δικτύου Agency). Η Εταιρεία διαβλέπει μία αυξανόμενη ανάγκη στη συμβουλευτική προώθηση των ασφαλίσεων Υγείας και συνδέει, κατά κύριο λόγο, το σχέδιό της για το Δίκτυο Ασφαλιστικών Συμβούλων με την ενίσχυση της ηγετικής θέσης της στον εν λόγω κλάδο.

Στόχο της INTERAMERICAN αποτελεί ο διπλασιασμός των συνεργατών της έως το τέλος του 2018 -έτος ολοκλήρωσης του “Genesis”- ώστε να φθάσουν σε αριθμό τους 2.800. Η Εταιρεία σχεδιάζει να ενισχύσει την παρουσία της γεωγραφικά, ιδιαίτερα στην περιφέρεια και σε αναπτυσσόμενα αστικά κέντρα, με τη δημιουργία νέων Γραφείων Πωλήσεων, καθώς και στη δομική υποστήριξή τους με την ανάδειξη νέων unit managers. Η προσέλκυση νέων συνεργατών βασίζεται στις εξαιρετικές προδιαγραφές υποστήριξης της σταδιοδρομίας που παρέχει η ίδια η INTERAMERICAN, με βασικά χαρακτηριστικά τους όρους εκκίνησης της συνεργασίας, την υψηλή φερεγγυότητα και ακόμη, τη χρήση της προηγμένης ψηφιακής τεχνολογίας στη διαχείριση της πώλησης, καθώς και της συνεχούς εκπαιδευτικής υποστήριξης.

Πιστοποίηση Συνεργατών

Η ποιότητα και αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της INTERAMERICAN επιβεβαιώνεται από το υψηλό ποσοστό επιτυχίας των νέων συνεργατών που συμμετείχαν στις εξετάσεις πιστοποίησης διαμεσολαβούντων, που οργανώνει η Τράπεζα της Ελλάδος. Το ποσοστό επιτυχίας των νέων συνεργατών της Εταιρείας στις εξετάσεις, κατά το 2015, ανήλθε στο **92%**.

Πρόσφατα, η Εταιρεία πιστοποιήθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος θεσμικά και ως Κέντρο Εκπαίδευσης, στοιχείο που προσθέτει επιπλέον αξία στο εκπαιδευτικό σύστημά της, ενώ είναι ιδιαίτερης σημασίας και για τη διαδικασία επαναπιστοποίησης των συνεργατών.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα για τους Συνεργάτες Πωλήσεων κατά το 2015

15	Προγράμματα Θεσμικής Εκπαίδευσης, με 860 συμμετοχές (Δίκτυο Agency).
6	Προγράμματα Βασικής Ασφαλιστικής Εκπαίδευσης, με 250 συμμετοχές (Δίκτυο Agency).
14	Εκπαιδευτικά Προγράμματα ή Ημερίδες στο Δίκτυο Πρακτόρων και Μεσιτών, με 1.240 συμμετοχές.
6	Ημερίδες Επαγγελματικού Προσανατολισμού, με 260 συμμετοχές.
10	Προγράμματα εξ αποστάσεως Εκπαίδευσης, με 930 συμμετοχές του Δικτύου Agency και του Δικτύου Πρακτόρων και Μεσιτών.
5	Προγράμματα Unit Management, με την ομάδα των 42 unit managers (Δίκτυο Agency).
3	Προγράμματα Agency Management, με την ομάδα των 23 συντονιστών Γραφείων Πωλήσεων (Δίκτυο Agency).
6	Προγράμματα Financial Planning, με 173 συμμετοχές (Δίκτυο Agency).
11	Ημερίδες ανάπτυξης πωλήσεων Προϊόντων Ζωής - Υγείας, Γενικών Ασφαλίσεων, με 850 συμμετοχές των Δικτύων Agency και Πρακτόρων - Μεσιτών.

Δίκτυο Πωλήσεων Agency

Κατά το 2015, η INTERAMERICAN:

- εισήγαγε **352** νέους πιστοποιημένους Συνεργάτες
- δημιούργησε **142** Team Instigators με προοπτική εξέλιξης σε Unit Managers
- υποστήριξε ομάδα **202** Financial Planners
- ανέπτυξε **213** Independent Financial Advisors, σε **60** πόλεις.



Genesis
Agency growth

Νέοι Συνεργάτες Δικτύου Agency

Κατά το 2014 έλαβαν επαγγελματική κατάρτιση **278** νέοι συνεργάτες, εκ των οποίων παραμένουν **183** (ποσοστό βιωσιμότητας τρίτου έτους **65,8%**), ενώ κατά το 2015 έλαβαν επαγγελματική κατάρτιση **355** νέοι συνεργάτες, εκ των οποίων παραμένουν οι **308** (ποσοστό βιωσιμότητας δευτέρου έτους **86,8%**).



Ένα παράδειγμα εφαρμογής του αναπτυξιακού σχεδίου “Genesis”

Στο σχέδιο δυναμικής ανάπτυξης του Δικτύου Agency με το σχέδιο “Genesis”, η INTERAMERICAN έχει θέσει σε προτεραιότητα στρατηγικά επιλεγμένες πόλεις στην περιφέρεια για την ενίσχυση της παρουσίας της, με γνώμονα τις τοπικές ασφαλιστικές ανάγκες.

Η Χίος είναι μία από αυτές τις επιλογές και η Εταιρεία συνδυάζει ένα νέο ξεκίνημα στο νησί με νέα στέγη και νέους συνεργάτες. Το Γραφείο Πωλήσεων Χίου αποτελεί, ήδη, μία ταχύτατα αναπτυσσόμενη μονάδα, με 17 ασφαλιστικούς συμβούλους εκ των οποίων οι 10 εντάχθηκαν κατά την τριετία 2013-2015.



Επιβράβευση - Κίνητρα για τους Συνεργάτες Πωλήσεων

Η INTERAMERICAN φροντίζει για την επιβράβευση των καλύτερων επιδόσεων παραγωγής και της επίτευξης στόχων του προηγούμενου έτους και για τον λόγο αυτόν, οργανώνει σε ετήσια βάση ειδικές εκδηλώσεις για τα Δίκτυα Πωλήσεων. Κατά το 2014 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από δέκα εκδηλώσεις παρουσίασης προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και επιβράβευσης συνεργατών για όλα τα Δίκτυα. Επίσης, η Εταιρεία οργάνωσε και κατά το 2015 τη συμμετοχή συνεργατών της στα παγκόσμια συνέδρια των οργανισμών GAMA International στο Ορλάντο των Η.Π.Α. και Million Dollars Round Table στη Νέα Ορλεάνη των Η.Π.Α., ενώ προς επιβράβευση διακριθέντων σε διαγωνισμούς προσέφερε τη συμμετοχή σε ταξίδια αναψυχής στο εξωτερικό τόσο κατά το 2014 όσο και κατά το 2015.

Υποστήριξη των Συνεργατών Πωλήσεων - Εκπαίδευση

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

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

**Το digital
γραφείο σου!**



Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Οι πελάτες βρίσκονται στο κέντρο του ενδιαφέροντος της INTERAMERICAN. Με σταθερό στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών, τη διατήρηση και περαιτέρω αύξησή τους, η Εταιρεία αποδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαχείριση των σχέσεων της μαζί τους.

Εξυπηρέτηση Πελατών και Αποζημιώσεις

Η INTERAMERICAN επικοινωνεί καθημερινά με σημαντικά μεγάλο αριθμό πελατών της. Κατά τη διετία 2014-2015 εξυπηρετήθηκαν, κατά μέσο όρο σε ημερήσια βάση, περισσότεροι από 843 ασφαλισμένοι από την Εξυπηρέτηση Πελατών και 845 από τις Υπηρεσίες Βοήθειας. Συνολικά, εξυπηρετήθηκαν 505.419 πελάτες από την Εξυπηρέτηση Πελατών και 327.000 από τις Υπηρεσίες Βοήθειας.

Αποζημιώσεις τριετίας 2013-2015 (σε εκατ. ευρώ)	2013	2014	Μεταβολή*	2015	Μεταβολή*
Καταβλήθηκαν σε ασφαλισμένους	282,30	231,68	-17,9%	207,37	-10,5%

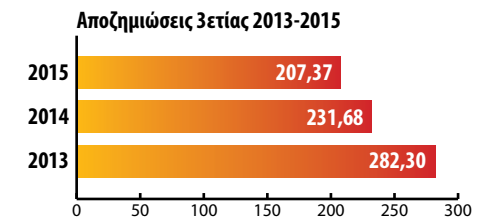
(*) Η μεταβολή έναντι του προηγούμενου έτους.

Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων: Customer Relationship Management (CRM)

Η INTERAMERICAN εφαρμόζει εξειδικευμένο σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πελάτες (CRM). Κάθε στιγμή επικοινωνίας με τον πελάτη, αποτελεί μία ευκαιρία εξαιρετικής εξυπηρέτησης του εκ μέρους της Εταιρείας και για να ικανοποιηθεί οποιοδήποτε αίτημά του συχνά χρειάζεται η σύμπραξη δύο ή περισσότερων διοικητικών Τμημάτων. Το CRM αποτελεί τον συνδυασμό επικοινωνίας μεταξύ των Τμημάτων, δεδομένου ότι παρέχει τη δυνατότητα κατηγοριοποίησης των αιτημάτων και την παρακολούθηση των “Service Level Agreements”, δηλαδή των συμφωνημένων χρόνων ανταπόκρισης σε εισερχόμενο αίτημα του πελάτη. Με την βοήθεια του CRM, η Εταιρεία έχει πλέον τη δυνατότητα να προσεγγίζει περισσότερο ουσιαστικά και αποτελεσματικά τους πελάτες της, αναπτύσσοντας καμπάνιες επικοινωνίας, καθώς και έρευνες ικανοποίησης τόσο για τους ασφαλισμένους της όσο και για τους συνεργάτες της. Στο CRM αποτυπώνεται η καθολική εικόνα των πελατών της INTERAMERICAN και τούτο διευκολύνει ιδιαίτερα την εξυπηρέτησή τους.

“Back-to-Front”, για τη Βελτίωση της Εξυπηρέτησης των Πελατών

Το έργο “Back-to-Front”, στο πλαίσιο του πολυδιάστατου, ευρύτερου έργου “Health and Life Project”, το οποίο είχε ολοκληρωθεί κατά το 2012, αναπτύχθηκε προοδευτικά κατά το 2013 με πρώτο πυλώνα εφαρμογής τις εκδόσεις συμβολαίων Ζωής και Υγείας και μέχρι και σήμερα, αποτελεί συστατικό στοιχείο της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης πελατών. Συγκεκριμένα, μέσω του έργου “Back-to-Front” πραγματοποιήθηκε μία εκ βάθρων αλλαγή και ο επανασχεδιασμός των διαδικασιών που εφαρμόζονται στην Εταιρεία, από τη στιγμή της λήψης αίτησης ασφάλισης από πελάτη μέχρι τη στιγμή της παράδοσης του συμβολαίου.



Service Level Agreements

Η INTERAMERICAN εφαρμόζει Service Level Agreements (Συμφωνίες Επιπέδου Εξυπηρέτησης) που δεσμεύουν τις επιμέρους Διευθύνσεις για την ταχύτητα έκδοσης συμβολαίων.

Back Office

Συμπλήρωση φυσικής αίτησης και καταχώριση στα συστήματα

Έλεγχος από το underwriting

Front Office

Έκδοση και Εκτύπωση Συμβολαίου από το σημείο πώλησης



Μοντέλο Διαχείρισης Παραπόνων

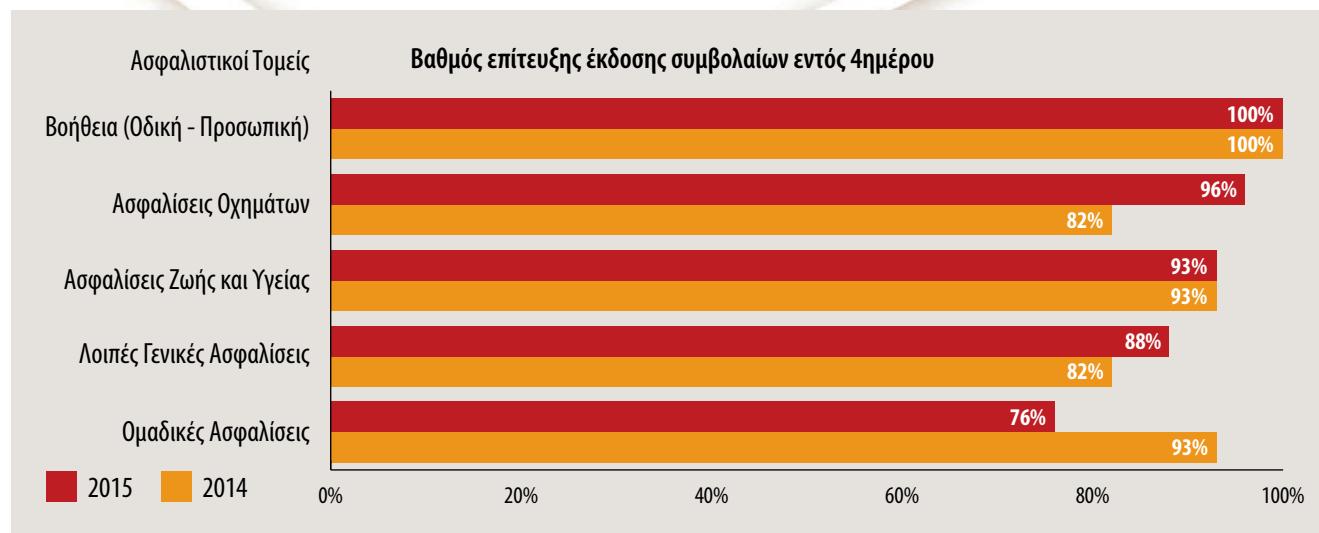
Το μοντέλο Διαχείρισης Παραπόνων, το οποίο εφαρμόζεται στην Εταιρεία, είναι βασισμένο στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και το πρότυπο ISO 10002:2005. Τα παράπονα διατυπώνονται και λαμβάνονται μέσω των ακόλουθων διαύλων επικοινωνίας:

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

Παράπονα 2014-2015

1.062

Με το “Back-to-Front” κατέστη εφικτή η μείωση των ενδιάμεσων φάσεων που μεσολαβούσαν από την στιγμή της συμπλήρωσης της φυσικής αίτησης ασφάλισης μέχρι τη στιγμή της παράδοσης του συμβολαίου στον πελάτη. Με την ολοκλήρωση του εν λόγω έργου και των ανασχεδιασμών των εσωτερικών διαδικασιών που ακολουθούνται, η INTERAMERICAN επιτυγχάνει σημαντική βελτίωση των επιπέδων εξυπηρέτησης των πελατών της. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται ανά κλάδο ασφάλισης, τα ποσοστά επιτυχίας έκδοσης συμβολαίων εντός τετραημέρου.



Διαχείριση Παραπόνων

Η INTERAMERICAN στοχεύει στη μέγιστη ικανοποίηση των πελατών της, τη διατήρηση πιστών πελατών, τη μείωση των υποβαλλομένων παραπόνων, τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών, καθώς και τη μείωση των διαχειριστικών και οικονομικών κινδύνων για την Εταιρεία. Αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, η Εταιρεία έχει δημιουργήσει ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των παραπόνων όχι μόνον των πελατών της, αλλά και κάθε ενδιαφερομένου (π.χ. παραγωγικών συνεργατών, προμηθευτών κ.λπ.). Η διαδικασία καταγραφής παρέχει έγκυρη πληροφόρηση σχετικά με τον τομέα εργασιών ο οποίος εμφανίζει τα περισσότερα προβλήματα/παράπονα και αποτελεί πηγή πολύτιμης πληροφόρησης για τις ανάγκες των πελατών/ασφαλισμένων. Στο πλαίσιο αυτό, λειτουργεί ηλεκτρονική διαδικασία καταγραφής και επίλυσης του παραπόνου ή της υπόδειξης και έχουν ορισθεί υπεύθυνοι ανά κλάδο εργασιών. Το σύστημα αυτό παρέχει στη Διοίκηση της INTERAMERICAN πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία για το αντικείμενο του παραπόνου, τον κλάδο στον οποίο αφορά, τη λύση/απάντηση που δόθηκε, τον χρόνο ανταπόκρισης της Εταιρείας, καθώς και το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη.

Υπεύθυνη πληροφόρηση και τήρηση της Νομιμότητας και Διαφάνειας στις Ασφαλιστικές Εργασίες

Κατά την προώθηση των ασφαλιστικών εργασιών της, η INTERAMERICAN ακολουθεί πλήρως τις αρχές τις νομιμότητας και της διαφάνειας, όπως αυτές καθορίζονται από τη σχετική ισχύουσα νομοθεσία και ειδικότερα από τον νόμο 2496/1997 και τον νόμο 2251/1994.

Απαρέγκλιτη αρχή συμπεριφοράς τόσο των εργαζομένων όσο και των διαμεσολαβούντων προσώπων με τους οποίους συνεργάζεται η INTERAMERICAN για την προώθηση των εργασιών της, παραμένει η συνεπής τήρηση του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της Εταιρείας, ενώ παράλληλα, ακολουθείται και εφαρμόζεται ο Κώδικας Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας του Πανελληνίου Συνδέσμου Ασφαλιστικών Συμβούλων (Π.Σ.Α.Σ.).

Επιπλέον, η Εταιρεία εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την προώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Marketing ελέγχει το υλικό επικοινωνίας (γραπτή επικοινωνία προς τον πελάτη και λοιπές διαφημιστικές και προωθητικές ενέργειες) και παράλληλα, το επιβεβαιώνει μέσω των λοιπών αρμοδίων Διευθύνσεων (σχετικό κλάδο, Νομική Υπηρεσία), διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό την πλήρη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Αποτέλεσμα των διαδικασιών αυτών είναι το γεγονός πως δεν έχει υπάρξει κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές marketing, προώθησης και διαφήμισης.



Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών

Η INTERAMERICAN πραγματοποιεί συνεχώς έρευνες ικανοποίησης πελατών ώστε να εντοπίσει τις ανάγκες και να αξιολογεί το επίπεδο εμπιστοσύνης τους προς την ίδια την Εταιρεία. Μέσω των ερευνών, καταγράφονται στοιχεία για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των διαφόρων κλάδων, το επίπεδο εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών, το επίπεδο ικανοποίησης των Δικτύων Πωλήσεων. Τα πορίσματα των ερευνών συνεκτιμώνται και λαμβάνονται υπ' όψιν κατά:

- τη σχεδίαση νέων ασφαλιστικών προϊόντων
- την εξέλιξη των παρεχομένων υπηρεσιών
- τη βελτιστοποίηση διαχείρισης της σχέσης της Εταιρείας με τα Δίκτυα Πωλήσεων και τους ασφαλισμένους.

Πέραν των ετησίως διενεργουμένων ερευνών, η INTERAMERICAN κατά το 2014 έθεσε σε εφαρμογή το NPS Tracking, ένα πρωτοποριακό σύστημα συνεχούς παρακολούθησης και βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης πελατών. Οι διαδικασίες εξυπηρέτησης που εντάχθηκαν στο νέο σύστημα αφορούν στους πελάτες της INTERAMERICAN, της Anytime και της Οδικής Βοήθειας μέσω Anytime.



Πρωτοποριακό Σύστημα Έρευνας NPS Tracking

Το σύστημα NPS Tracking παρέχει συνεχή πληροφόρηση για τον βαθμό ικανοποίησης και πιστότητας των πελατών σχετικά με υπηρεσίες που χρησιμοποιούν, μέσω των κυρίων διαδικασιών εξυπηρέτησης. Βασίζεται σε online έρευνα αγοράς με την χρήση ενός σύντομου ερωτηματολογίου που συμπληρώνουν οι πελάτες οι οποίοι έχουν εξυπηρετηθεί από την Εταιρεία. Οι πελάτες κατηγοριοποιούνται σε βασικές κατηγορίες με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και διαμορφώνεται ο δείκτης NPS Score. Δείκτες NPS με θετικές τιμές θεωρούνται ικα-

νοποιητικοί, ενώ δείκτες με αρνητικές τιμές υποδεικνύουν την αναγκαιότητα διορθωτικών ενεργειών για τη βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης, σύμφωνα με τα σχόλια των πελατών. Σταδιακά, όλες οι κύριες διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών της INTERAMERICAN ενσωματώνονται στο σύστημα. Η παρακολούθηση των NPS Scores, αλλά και η διαχείριση των σχολίων/αιτημάτων των πελατών, γίνεται μέσα από την τυποποιημένη IT πλατφόρμα (NPS Tracking dashboard) της ACHMEA.

Ευρήματα των Ερευνών Ικανοποίησης 2015

Ικανοποιημένοι Πελάτες 2015



1. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

- Το γενικό επίπεδο ικανοποίησης από τις υπηρεσίες στα γραφεία της INTERAMERICAN διαμορφώθηκε σε 85%.
- Το επίπεδο ικανοποίησης από την ιστοσελίδα της Εταιρείας ανήλθε σε 74%.

2. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών για τις Διαδικασίες Αποζημιώσεων

- Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση διαμορφώθηκε συνολικά σε 71,26%.
- Για το συνεργείο της INTERAMERICAN “CarPoint” ανήλθε σε 84,21%.
- Για τη διαδικασία εκτίμησης της ζημιάς έφθασε σε 79,61%.
- Για τον υπεύθυνο της ζημιάς διαμορφώθηκε σε 80,19%.

3. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Anytime

- Το γενικό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών για το 2015 παρέμεινε υψηλό και διαμορφώνεται σε 94% (πολύ ικανοποιημένοι/αρκετά ικανοποιημένοι), έναντι 87% το 2014. Υψηλό ήταν και το ποσοστό των πελατών (79%) που δήλωσαν ότι θα παραμείνουν στην Anytime.
- Ο κύριος λόγος που οι πελάτες επέλεξαν την Anytime, εξακολούθησε να είναι το χαμηλό κόστος των υπηρεσιών της (σχεδόν 80%), καθώς και η σχέση με την INTERAMERICAN, η ευκολία κατά τη διαδικασία της ασφάλισης, οι ασφαλιστικές καλύψεις οι οποίες παρέχονται, καθώς και η αμεσότητα στην υπηρεσία.



- Το ποσοστό ικανοποίησης των πελατών όσον αφορά την ασφαλιστική κάλυψη παρέμεινε υψηλό (87%).
- Η ιστοσελίδα της Anytime (www.anytimeonline.gr) φαίνεται να αποσπά, σταθερά, πολύ καλές κριτικές, καθώς κατά μέσο όρο το 85% των χρηστών που την επισκέφθηκαν, την αξιολόγησαν ως “πολύ καλή/αρκετά καλή” σε θέματα που αφορούν στη διαδικασία της ασφάλισης, την πλοήγηση, τον υπολογισμό των ασφαλίσεων και τις λεπτομερείς πληροφορίες για τα παρεχόμενα προϊόντα.
- Η τηλεφωνική επικοινωνία αξιολογήθηκε από τους πελάτες της Anytime ως “πολύ/αρκετά ικανοποιητική” από το 92% των ερωτηθέντων, παρουσιάζοντας αύξηση περίπου 5% σε σχέση με το 2014.
- Το 89% των πελατών δηλώνουν ικανοποιημένοι από την Anytime κατά τη χρήση της ασφάλισης οχήματος.

4. Έρευνα Ικανοποίησης για το Τηλεφωνικό Κέντρο/Βαρόμετρο Πελατών

- Σχεδόν όλες οι παράμετροι της εμπειρίας πελατών στους πελάτες retail παρουσίασαν βελτίωση για το 2015. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τη πληρότητα των παρεχομένων πληροφοριών (95% κατά το 2015 έναντι 87% το 2014) και την επίλυση του αιτήματος (90% κατά το 2015 έναντι 83% το 2014).



Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

- Η Εταιρική Κοινωνία κατά το 2015
- Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού
- Εργασιακές Σχέσεις
- Αξιολόγηση της Απόδοσης
- Αναγνώριση και Ανταμοιβή
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
- Εσωτερική Επικοινωνία
- Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Τ Α 5 Ο Υ Σ Ι Α Σ Τ Ι Κ Α Θ Ε Μ Α Τ Α

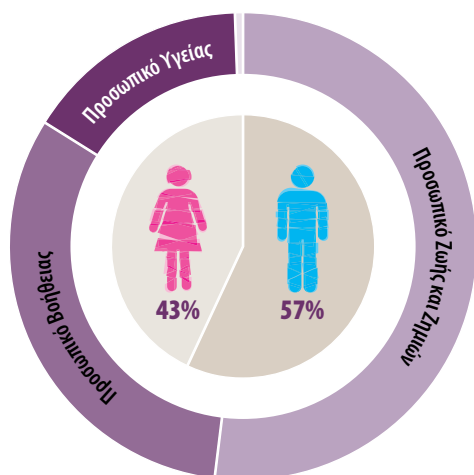
- 1** Παροχή ίσων ευκαιριών στους εργαζομένους
- 2** Επιπλέον παροχές - ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής για τους εργαζομένους
- 3** Ισχύς - εφαρμογή κώδικα ηθικής και δεοντολογίας
- 4** Ανάπτυξη του εθελοντισμού μεταξύ των εργαζομένων με κοινωνική απόδοση
- 5** Προσέλκυση και διατήρηση ικανών στελεχών



Εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN

Κατανομή

Ασφαλιστικές Εταιρείες Ζωής και Ζημιών	591
Εταιρεία Βοήθειας (διοικητικοί και τεχνικοί)	362
Υπηρεσίες Υγείας	175
Λοιπές Υπηρεσίες και Δραστηριότητες	5
Σύνολο	1.133



Πλαίσιο Εργασίας

Οι πολιτικές και οι διαδικασίες για το Ανθρώπινο Δυναμικό γνωστοποιούνται στους εργαζομένους ήδη από την πρόσληψή τους και είναι διαθέσιμες σε ειδική θεματική περιοχή, στην ιστοσελίδα εσωτερικής επικοινωνίας “εμείς”.

Οι εργαζόμενοι της INTERAMERICAN αποτελούν “πηγή” ανταγωνιστικού εταιρικού πλεονεκτήματος, καθώς συνθέτουν με την κατάρτιση και τις δεξιότητές τους ένα μοναδικό σύνολο επαγγελματικού δυναμικού, ικανού για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων και την υλοποίηση του οράματος της Εταιρείας. Στη βάση αναγνώρισης της αξίας που παράγουν, η INTERAMERICAN δεσμεύεται να παρέχει στους εργαζομένους της πολύτιμη εργασιακή εμπειρία, άριστες συνθήκες εργασίας και επιπρόσθετες κοινωνικές παροχές, όπως δωρεάν ιατρική περίθαλψη και ασφάλιση στους ίδιους και τις οικογένειές τους. Η Εταιρεία επιδιώκει τη δημιουργία ενός ελκυστικού εργασιακού περιβάλλοντος και τη βελτίωση της φήμης της ως εργοδότη προτίμησης, αποσκοπώντας στην υψηλή ικανοποίηση του Προσωπικού της, τη διατήρηση ικανών στελεχών και την προσέλκυση νέων.

Η Εταιρική Κοινωνία κατά το 2015

Στις εταιρείες του Ομίλου απασχολούνται συνολικά **1.133** εργαζόμενοι, εκ των οποίων οι **651** (57%) είναι άνδρες και οι **482** γυναίκες (43%). Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων απασχολείται στην Αττική (85%), όπου βρίσκονται τα Κεντρικά Γραφεία της INTERAMERICAN και οι διοικητικές υπηρεσίες.

Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να τηρήσει τις δεσμεύσεις που αναλαμβάνει έναντι των εργαζομένων της, αναπτύσσει ενέργειες στους ακόλουθους έξι τομείς:



Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού

Ίσες Ευκαιρίες

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



Επίπεδο	Ποσοστό γυναικών σε θέσεις ευθύνης		
	2013	2014	2015
Διευθύντρια	13%	17%	18%
Υποδιευθύντρια	36%	31%	35%
Προϊσταμένη	51%	55%	63%

Ευκαιρίες Απασχόλησης στην INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με ελληνικά Πανεπιστήμια, ελληνικά και ξένα Κολλέγια, Α.Τ.Ε.Ι. και Ι.Ε.Κ., παρέχοντας τη δυνατότητα υλοποίησης πρακτικής άσκησης φοιτητών στην Εταιρεία, η οποία στην πλειονότητά πραγματοποιείται έναντι αμοιβής. Κατά το 2015 πραγματοποίησαν στην INTERAMERICAN με επιτυχία την πρακτική άσκησή τους 11 άτομα. Βασική αρχή της Εταιρείας είναι η προσέλκυση και διατήρηση ταλαντούχων εργαζομένων που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα κατάρτισης και παρακίνησης. Για την προσέλκυση νέων στελεχών (young graduates) η INTERAMERICAN διοργανώνει στην Ελλάδα, κατά το πρότυπο της ACHMEA, το “Digital Trainee Program”. Στόχο του προγράμματος αποτελεί η ανάδειξη των πλέον ταλαντούχων νέων και η πρόσληψή τους για τη στελέχωση της Εταιρείας.



Προτίμηση Εντοπιότητας

Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στην INTERAMERICAN σε περιοχές εκτός της Αττικής κατά κανόνα προέρχονται από τις τοπικές κοινωνίες, με αποτέλεσμα η συνεισφορά της Εταιρείας στην αύξηση της απασχόλησης σε τοπικό επίπεδο να είναι ουσιαστική.

Επένδυση Αξίας

Το “Digital Trainee Program” αποτελεί επένδυση σε ανθρώπινους πόρους για το μέλλον της INTERAMERICAN και της ACHMEA, με εκπαιδευτικό γνώμονα τη στρατηγική προτεραιότητα της Εταιρείας είναι να αναδειχθεί ως ο μεγαλύτερος “ψηφιακός ασφαλιστής” στην Ελλάδα κατά το 2020.

“Digital Trainee Program”

Η καινοτομία του προγράμματος “Digital Trainee Program” συνίσταται στο ότι παρέχεται στους συμμετέχοντες (trainees) η ευκαιρία να εργαστούν σε τρία διαφορετικά τμήματα κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών από την πρόσληψή τους στην Εταιρεία (από ένα οκτάμηνο στο καθένα). Η εναλλαγή θέσεων και χώρων εργασίας τους βοηθά να αποκτήσουν σφαιρική εμπειρία σε θέματα εταιρικής οργάνωσης και να ακολουθήσουν διαφορετικές πρακτικές (εργασια-

κές, ασφαλιστικές κ.ά.). Η εκπαίδευση που λαμβάνουν είναι συνεχής και εντατική, τόσο σε πρακτικό επίπεδο (on the job training) όσο και σε θεωρητικό, με προγράμματα εστιασμένα στην προσωπική ανάπτυξή τους. Οι νέοι εκπαιδευόμενοι αναμένεται να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην επόμενη ημέρα της INTERAMERICAN, όσον αφορά στην τεχνογνωσία “αιχμής” και τις καινοτόμους δραστηριότητές της.

Εργασιακές Σχέσεις



Ο Σύλλογος Υπαλλήλων

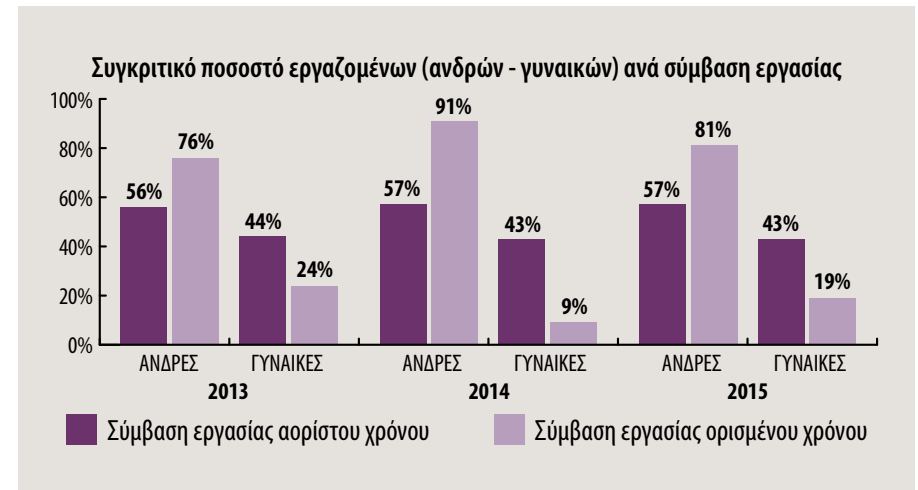
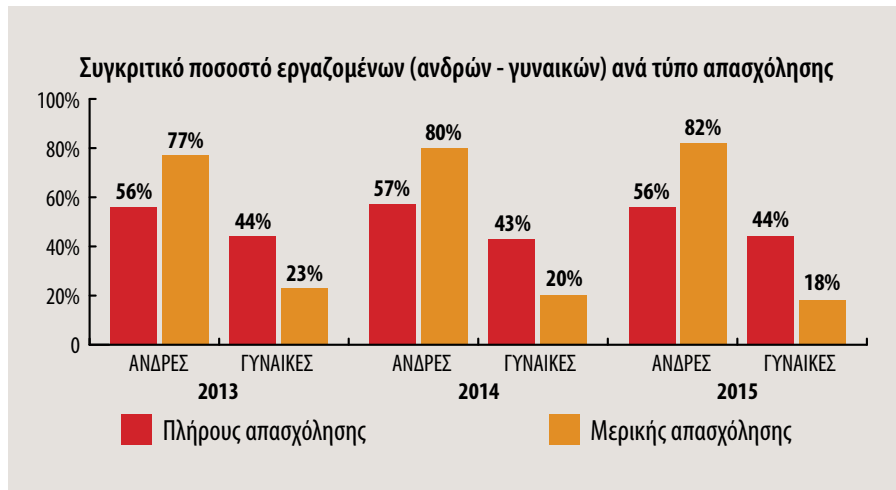
Ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. κατά το 2015 αριθμούσε **726** μέλη, πλήθος που αντιστοιχεί στο **83%** των εργαζομένων στις ασφαλιστικές δραστηριότητες της Εταιρείας (οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στις λοιπές δραστηριότητες εκπροσωπούνται από άλλα συνδικαλιστικά όργανα, επαγγελματικού χαρακτήρα).

Η Εταιρεία μεριμνά για τη διαμόρφωση ενός αξιοκρατικού εργασιακού περιβάλλοντος, με σεβασμό προς όλους τους εργαζομένους. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζεται Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής, το περιεχόμενο του οποίου είναι πλήρως ευθυγραμμισμένο με τις αρχές που διέπουν τον αντίστοιχο Κώδικα της ACHMEA. Στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής ορίζονται οι βασικές κατευθυντήριες αρχές συμπεριφοράς των εργαζομένων της Εταιρείας, ενώ είναι δεσμευτικός δι' υπογραφής για όλους τους εργαζομένους.

Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός

Η επικοινωνία και η διαβούλευση της Διοίκησης με τους εργαζομένους και τους φορείς εκπροσώπησής τους είναι ιδιαίτερα σημαντικές, προς αμοιβαίο όφελος της INTERAMERICAN και του Προσωπικού. Για τον λόγο αυτόν, στην Εταιρεία εφαρμόζεται συγκεκριμένη λειτουργία εσωτερικής επικοινωνίας και η Διοίκηση συνεργάζεται και επικοινωνεί τακτικά με το Σύλλογο Υπαλλήλων της INTERAMERICAN (Σ.ΥΠ.ΙΝ.).

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



Σε κάθε περίπτωση, οι αμοιβές των εργαζομένων πληρούν τις εκάστοτε νόμιμες απαιτήσεις, ενώ το **90%** αυτών λαμβάνει αμοιβές πέραν και άνω των ελαχίστων προβλεπομένων από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας ορίων.

Αμοιβές με βάση τις Σ.Σ.Ε.	Αριθμός & ποσοστό εργαζομένων		
	2013	2014	2015
Επί των Σ.Σ.Ε.	549 (42%)	97 (8%)	118 (10%)
Άνω των Σ.Σ.Ε.*	748 (58%)	1.054 (92%)	1.015 (90%)
Σύνολο	1.297 (100%)	1.151 (100%)	1.133 (100%)

(*) Δεν προσμετρώνται ως άνω των Σ.Σ.Ε. οι αμοιβές που παρουσιάζουν διαφορά από 5 ευρώ και κάτω.

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Η διαμόρφωση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων αποτελεί βασική προτεραιότητα της INTERAMERICAN. Με προσανατολισμό στην πρόληψη, η Εταιρεία δεσμεύεται να παρέχει ιδανικές συνθήκες υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας.

Στόχος παραμένει η αποφυγή κάθε ατυχήματος ή/και επαγγελματικής ασθένειας. Υλοποιούνται ετησίως προγράμματα εκπαίδευσης εργαζομένων σε σχετικά θέματα, όπως υγείας και ασφάλειας γενικότερα, πρώτων βοηθειών και πυρασφάλειας. Η Εταιρεία παρακολουθεί και καταγράφει τα συμβάντα υγείας και ασφάλειας και λαμβάνει πάντα τα απαραίτητα μέτρα, είτε προληπτικά είτε διορθωτικά, με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή της στον τομέα αυτόν. Οι σχετικοί δείκτες για την Υγεία και Ασφάλεια παρατίθενται στην ενότητα “Δείκτες Ανθρώπινου Δυναμικού”, στο τέλος του παρόντος κεφαλαίου.

Ενέργειες Προληπτικής Ιατρικής και Ενημέρωσης Εργαζομένων

Το επίπεδο των γνώσεων σε θέματα υγείας επηρεάζει σημαντικά την υγεία των εργαζομένων, εφ’ όσον επιδρά στη στάση και τις συμπεριφορές που αναπτύσσονται στην καθημερινότητα της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής τους, καθώς και στον τρόπο εργασίας. Η INTERAMERICAN οργανώνει ετησίως δράσεις με στόχο τη σχετική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του Προσωπικού της. Με σκοπό τη συμβολή στην προστασία της υγείας του Προσωπικού της, η Εταιρεία πραγματοποίησε τις εξής δράσεις (περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τις ενέργειες Προληπτικής Ιατρικής για τους Εργαζομένους περιέχονται στο κεφάλαιο “Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία”):

- Προσφορά κλινικής εξέτασης μαστού σε **64** εργαζόμενες (Μάρτιος).
- Συνδρομητική κάλυψη συμμετοχής **40** εργαζομένων στον Δρόμο Υγείας του Συλλόγου Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού “Άλμα Ζωής” (Σεπτέμβριος).
- Πελματογράφημα σε **25** άτομα του διοικητικού Προσωπικού, με τη συνεργασία της Μ.Κ.Ο. “Πεταλούδα” (Οκτώβριος).
- Ενημέρωση των εργαζομένων για σωστή και υγιεινή διατροφή, με τη συνεργασία του New York College (Νοέμβριος).



Δαπάνες για την Ασφάλεια στους χώρους Εργασίας

Για την αγορά και τη συντήρηση των Συστημάτων Ασφάλειας - Πυρασφάλειας, για λοιπό υλικό, καθώς και για την προστασία και προαγωγή της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων, κατά το 2015 δαπανήθηκαν **446.236** ευρώ.

Μείωση απουσιών από την Εργασία

Κατά το 2015 υπήρξε μείωση **56%** στις συνολικές ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων σε σχέση με το 2014, καθώς και μείωση **12%** στις συνολικές απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών.



Αξιολόγηση της Απόδοσης

Ο Κύκλος Διοίκησης της Απόδοσης



Ηλεκτρονική Ενημέρωση για τη Μισθοδοσία

Από τον Μάιο του 2014, η INTERAMERICAN αποστέλλει ψηφιακά το εκκαθαριστικό σημείωμα της μισθοδοσίας στους εργαζομένους της.



Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης

Στην INTERAMERICAN έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management) που συνδέεται με το όραμα και τους στρατηγικούς στόχους της Εταιρείας. Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης έχει στον πυρήνα του τον Διάλογο και αποσκοπεί στη δίκαιη και αντικειμενική αξιολόγηση της συνεισφοράς κάθε υπαλλήλου και αντιστοίχως, στην ανταμοιβή του με βάση τα ίδια κριτήρια.

Ο συστηματικός τρόπος με τον οποίο αξιολογούνται οι παράμετροι της ατομικής απόδοσης ενισχύει το αίσθημα συμμετοχής και αναγνώρισης των εργαζομένων.

Το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης

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

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

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

Στο Πρόγραμμα Αξιολόγησης της Απόδοσης διακρίνονται τα εξής τρία στάδια:



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

Κατά το 2014, συμμετείχαν και ολοκλήρωσαν την αξιολόγηση 684 εργαζόμενοι (346 άνδρες και 338 γυναίκες), που αντιστοιχούν στο 93% του συνόλου των εργαζομένων και οι οποίοι συγκέντρωναν τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης (736 εργαζόμενοι*). Κατά το 2015, συμμετείχαν και ολοκλήρωσαν την αξιολόγηση 695 εργαζόμενοι (355 άνδρες και 340 γυναίκες), που αντιστοιχούν στο 95% του συνόλου των εργαζομένων, με τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης (732 εργαζόμενοι*). Οι προβλεπόμενες προϋποθέσεις αφορούν στην ειδικότητα (εξαιρούνται της διαδικασίας ορισμένες εξ αυτών, π.χ. οδηγί), στο χρόνο υπηρεσίας στην Εταιρεία ή στην τελευταία θέση εργασίας (εξαιρούνται όσοι εργάζονται διάστημα λιγότερο, είτε των δώδεκα μηνών στην Εταιρεία είτε των έξι μηνών στην τελευταία θέση εργασίας).

(*) Συνολικό Προσωπικό που συγκεντρώνει τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης. Επισημαίνεται ότι η διαφορά των 52 εργαζομένων (736-684) κατά το 2014 και των 37 εργαζομένων (732-695) κατά το 2015, προκύπτει από στελέχη για τα οποία, τα πλάνα αξιολόγησής τους είτε ολοκληρώθηκαν σε χρόνο μεταγενέστερο από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της αξιολόγησης είτε ξεκίνησαν, αλλά δεν ολοκληρώθηκαν.

Αναγνώριση και Ανταμοιβή

Η πολιτική για την ανταμοιβή των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό μέρος του συνολικού συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης. Για την αναγνώριση και την ανταμοιβή των εργαζομένων έχει αναπτυχθεί Πολιτική Αμοιβών (Reward Policy). Πέραν της από τον νόμο προβλεπόμενης βασικής αμοιβής και των λοιπών παροχών, παρέχεται στους εργαζομένους της ένα πακέτο προσθέτων παροχών, που έχουν χαρακτήρα άμεσης ή έμμεσης οικονομικής αποτίμησης και ηθικής ανταμοιβής.

Πρόσβαση στο Σύστημα Αξιολόγησης

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



Πρόσθετες Παροχές στους Εργαζομένους

- Ομαδική ασφάλιση (Βασικό και Διευρυμένο Πρόγραμμα). Αφορά σε ασφάλιση Ζωής και Υγείας που περιλαμβάνει: ασφάλεια ζωής, ασφάλεια μόνιμης ολικής ανικανότητας, ιατροφαρμακευτική κάλυψη, ιατρικές επισκέψεις, διαγνωστικές εξετάσεις, παροχές μητρότητας, νοσοκομειακή περίθαλψη
- Πρόγραμμα Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας
- Ασφάλιση Νομικής Προστασίας Οικογένειας
- Μειωμένα ασφάλιστρα κάλυψης Αυτοκινήτου
- Επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού
- Προσωπικά δάνεια με μειωμένο επιτόκιο δανεισμού και διάρκεια της εξόφλησης μέχρι και 30 μήνες
- Εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα και υπηρεσίες
- Δυνατότητα ασφάλισης στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.)

- Ευέλικτα ωράρια εργασίας
- Αναγνώριση συνεισφοράς Προσωπικού (βράβευση των “Υπαλλήλων Έτους” και της πολυετούς υπηρεσίας)
- Ιατρείο, χώρος εστίασης και γυμναστήριο εντός της Εταιρείας
- Βραβεύσεις παιδιών για την εισαγωγή τους στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και τις διακρίσεις τους στον αθλητισμό
- Ψυχαγωγία τέκνων και δώρα κατά τις εορτές των Χριστουγέννων.
Επισημαίνεται ότι δεν πραγματοποιείται κανενός είδους διάκριση με βάση τον τύπο απασχόλησης και το είδος σύμβασης εργασίας των εργαζομένων, όσον αφορά στις ανωτέρω πρόσθετες παροχές οι οποίες ισχύουν για όλο το Προσωπικό της Εταιρείας άμεσα μετά την πρόσληψη, εκτός των δύο που παρουσιάζονται και περιγράφονται ακολούθως.



Το Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN, που ιδρύθηκε κατά το 2010 και είναι ένα από τα 9 ομοειδή Επαγγελματικά Ταμεία προαιρετικής ασφάλισης (υφίστανται και άλλα 4 Ταμεία υποχρεωτικής), αριθμεί 1.183 μέλη και τα αποθεματικά για τον κλάδο εφάπαξ καταβολών σύνταξης έφθαναν στο τέλος του 2015 τα 13,1 εκατ. ευρώ. Οι επενδύσεις αποταμίευσης

Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.)

Στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού της INTERAMERICAN (Τ.Ε.Α.) μπορούν να ενταχθούν με αίτησή τους και με καταβολή προσωπικών εισφορών σε ποσοστό από 1% έως 10% του ονομαστικού μισθού τους οι εργαζόμενοι αορίστου χρόνου, πλήρους απασχόλησης. Η εισφορά της Εταιρείας, που ανέρχεται σε ποσοστό 4,25% του ονομαστικού μισθού κάθε δικαιούχου, καταβάλλεται για υπαλλήλους που έχουν συμπληρώσει 12 μήνες υπηρεσίας.

Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN: Πρότυπο συμπληρωματικής Σύνταξης των Εργαζομένων

των μελών πραγματοποιούνται μέσω του ευέλικτου Αμοιβαίου Κεφαλαίου “Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN Global Balanced Fund of Funds”. Η μέση απόδοση του αποταμιευμένου κεφαλαίου για τα μέλη του Ταμείου, κατά το 2015, ήταν 3,54%. Το Τ.Ε.Α., από την έναρξη της λειτουργίας του έως 31/12/2015, είχε καταβάλει 95 εφάπαξ (1.804.356 ευρώ).

Η Εργοδοτική Εισφορά στο Τ.Ε.Α.

Κατά το 2015, η INTERAMERICAN διέθεσε συνολικά **1.025.993** ευρώ στο Τ.Ε.Α. για το Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα των εργαζομένων της.



Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

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

Κατά το 2015, στην Εταιρεία:

- υλοποιήθηκαν συνολικά 108 εκπαιδευτικά προγράμματα με **983** συμμετοχές εργαζομένων
- συνολικά οι εκπαιδευσεις διήρκησαν **15.013** ώρες
- στα εκπαιδευτικά προγράμματα συμμετείχαν συνολικά **560** εργαζόμενοι, δηλαδή το **49%** του Προσωπικού
- ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο ήταν **26,8** ώρες και ανά εργαζόμενο **13,2** (15.013:1.133) ώρες στο σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού.

Προγράμματα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης

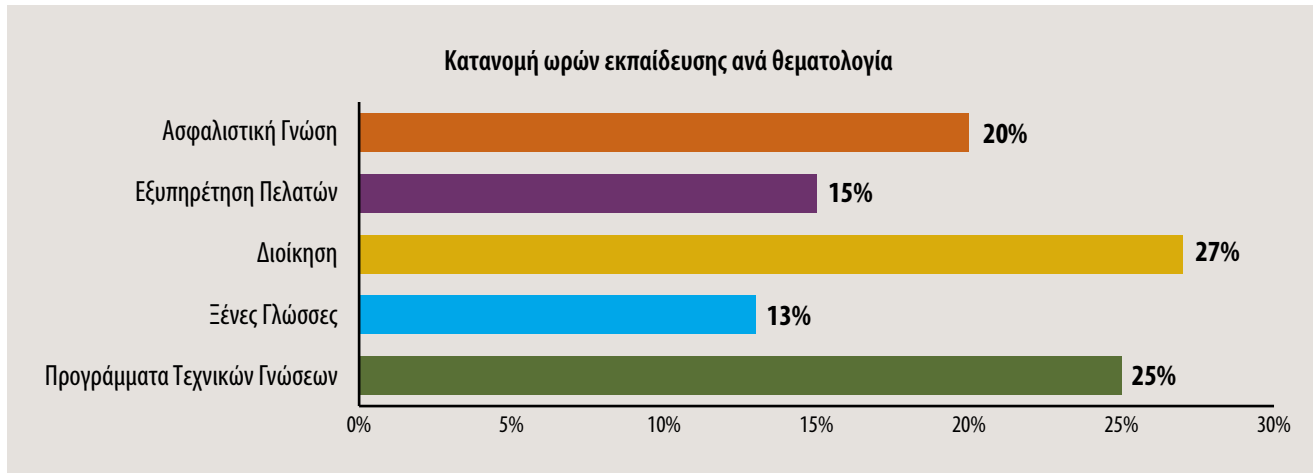
Τα εκπαιδευτικά προγράμματα για την υποστήριξη της βελτίωσης της παραγωγικότητας και την εξέλιξη των εργαζομένων συνοψίζονται θεματικά σε:

- Απόκτηση επαγγελματικών τίτλων σπουδών και πιστοποίηση τεχνικών γνώσεων
- Καλλιέργεια και ανάπτυξη δεξιοτήτων διοίκησης
- Ανάπτυξη ταλαντούχων στελεχών

Επιπλέον, η INTERAMERICAN παρέχει στο Ανθρώπινο Δυναμικό της τη δυνατότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν σε: μεταπτυχιακές σπουδές, εκμάθηση ξένων γλωσσών, ασφαλιστικά σεμινάρια.

Εκπαιδευτικές δαπάνες

Κατά το 2015 η INTERAMERICAN διέθεσε συνολικά **283.495** ευρώ για την εκπαίδευση των εργαζομένων της.



Κατηγορίες Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων 2015

- **Προγράμματα Ασφαλιστικής Γνώσης:** Βασική Ασφαλιστική Εκπαίδευση, Θεσμική Ασφαλιστική Εκπαίδευση & Πιστοποίηση ΤτΕ, Εισαγωγή στο Solvency II.
- **Προγράμματα Βελτίωσης Δεξιοτήτων:** Συναισθηματική Νοημοσύνη, Θετική Σκέψη, Πελατοκεντρική Εκπαίδευση, Δημιουργία Σχέσεων Εμπιστοσύνης, Ομαδικότητα στη Λήψη Αποφάσεων κ.ά.
- **Προγράμματα Διοίκησης:** Mini MBA (ALBA), Ετήσιο ΕΙΑΣ, Msc in Insurance Risk Management κ.ά.
- **Τεχνική Εκπαίδευση:** Ms Office, Project Management κ.ά.

Πολιτική Εσωτερικής Ανάπτυξης Στελεχών

Η Εταιρεία εφαρμόζει Πολιτική Εσωτερικής Ανάπτυξης Στελεχών, με την οποία στοχεύει στην επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων της. Παράλληλα, τους παρέχει τη δυνατότητα συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης με υλοποίηση προγραμμάτων ανάπτυξης επαγγελματικών δεξιοτήτων σε θέματα πιστοποίησης επαγγελματικών γνώσεων, φορολογικά, λογιστικά, χρηματοοικονομικής διαχείρισης, marketing και customer relationship management (CRM), πληροφορικής, ανάπτυξης και διαχείρισης πωλήσεων, διαχείρισης Προσωπικού και έργων (project management). Επίσης, η παρακολούθηση Mini MBA σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο ALBA, συνεχίστηκε επιτυχώς και κατά τη διετία 2014 - 2015. Συγκεκριμένα, συμμετείχαν στο Πρόγραμμα 21 άτομα κατά το 2014 και 12 άτομα κατά το 2015.





Επικοινωνία CEO - Εργαζομένων

Για την ενδυνάμωση της αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και ανώτατης Διοίκησης έχει καθιερωθεί διαδικασία τακτικών συναντήσεων μεταξύ του Διευθύνοντος Συμβούλου και μικρών ομάδων εργαζομένων από όλη την οργανωτική δομή της Εταιρείας. Επίσης, πραγματοποιούνται τακτικές ενημερωτικές συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με τα Διοικητικά Στελέχη.



Ψηφιακά Μέσα Εσωτερικής Επικοινωνίας

- Μηνιαία περιοδική έκδοση "INMail"
- Ενδοδίκτυο (intranet) "εμείς"
- Εφαρμογή "in.for.me"



Η INTERAMERICAN, ως μέλος της ACHMEA, παρέχει τη δυνατότητα σε επιλεγμένα στελέχη της να εμπλουτίσουν και να αναπτύξουν την εργασιακή εμπειρία τους εργαζόμενα σε δομές του μητρικού Οργανισμού εκτός Ελλάδος (International Management Exchange Program).

Τα στελέχη της Εταιρείας μπορούν να επιλέξουν την εγκατάσταση και απασχόλησή τους στο εξωτερικό για διάστημα έως και δύο ετών ή τη συμμετοχή τους σε ομάδες εργασίας ειδικών έργων (projects).

Ασφαλιστική Εκπαίδευση, Solvency και Πελατοκεντρική Εκπαίδευση

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της INTERAMERICAN, με σκοπό την απόκτηση επαγγελματικών τίτλων σπουδών, την πιστοποίηση τεχνικών γνώσεων και την ανάπτυξη δεξιοτήτων όσον αφορά αποκλειστικά στον ασφαλιστικό κλάδο, διακρίνονται στις ακόλουθες τρεις ευρύτερες κατηγορίες:

Ασφαλιστική Εκπαίδευση

Εκπαίδευση για το Solvency II

Πελατοκεντρική Εκπαίδευση

Εσωτερική Επικοινωνία

Η Εταιρεία αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην εφαρμογή κατάλληλης και αποτελεσματικής εσωτερικής επικοινωνίας. Για την υλοποίηση ενός δομημένου πλάνου δράσεων ενδυνάμωσης της εσωτερικής επικοινωνίας του Οργανισμού, έχει θεσμοθετηθεί εργασιακός ρόλος Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας. Επιπλέον, έχει συγκροτηθεί ομάδα εργαζομένων με υποστηρικτικό ρόλο, το "Δίκτυο Συντονιστών Εσωτερικής Επικοινωνίας". Οι συνολικά οκτώ Συντονιστές Εσωτερικής Επικοινωνίας εκπροσωπούν τους βασικούς τομείς των εταιρικών δραστηριοτήτων και αποστολή τους είναι να υποστηρίζουν το έργο του Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας, συντελώντας στη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος της εν λόγω λειτουργίας.

Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού διεξάγεται σε ετήσια βάση με στόχο να παρέχει στους εργαζομένους την ευκαιρία να εκφράσουν τη γνώμη τους σχετικά με θέματα που επηρεάζουν την προσωπική ικανοποίησή τους από την εργασία στην INTERAMERICAN, εμμέσως δε και παράλληλα, τα παραγωγικά αποτελέσματα του Οργανισμού. Πέραν αυτού, η μητρική ACHMEA ενδιαφέρεται να γνωρίζει σε ποιο βαθμό, σύμφωνα με τους ίδιους τους εργαζομένους, το

συνολικό προφίλ της Εταιρείας ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους σε σχέση με τον εργοδότη που θα ήθελαν να έχουν.

Η Έρευνα Γνώμης δομείται σε τέσσερις βασικούς τομείς:

- Εργασιακό περιβάλλον (Atmosphere at work)
- Ψηφιοποίηση (Digital Fitness)
- Σύσταση της Εταιρείας ως ασφαλιστή ή εργοδότη (Making a recommendation NPS)

Ειδικές ερωτήσεις της Εταιρείας (INTERAMERICAN specific questions)

Η Έρευνα καταγράφει την ικανοποίηση των εργαζομένων τόσο ως προς την INTERAMERICAN στην Ελλάδα, όσο και ως προς τη μητρική Εταιρεία ACHMEA και στοιχειοθετεί τρεις ξεχωριστούς δείκτες επίδοσης (KPIs).



Η Άποψη των Εργαζομένων Μετρά

Η Εταιρεία ενθαρρύνει με την Έρευνα Γνώμης τη συμμετοχή των ανθρώπων της στη διαμόρφωση πολιτικών όσον αφορά στην εσωτερική επικοινωνία και εταιρική κουλτούρα, το περιβάλλον εργασίας, τις αμοιβές και παροχές, τη στα-

διοδρομία, εξέλιξη και εκτέλεση καθηκόντων.

Στόχος της Έρευνας είναι η ανάδειξη περιοχών που επιδέχονται περαιτέρω βελτίωση και η ιεράρχηση προτεραιοτήτων.

Αποτελέσματα Έρευνας Γνώμης 2014

Τα σημαντικότερα αποτελέσματα και τα γενικά συμπεράσματα που προέκυψαν από την Έρευνα Γνώμης 2014, τόσο σε σχέση με την Εταιρεία όσο και με τη μητρική, είναι:

- Η πολύ υψηλή συμμετοχή των εργαζομένων στην Έρευνα. Το ποσοστό συμμετοχής έφτασε στο 84%.
- Ο πολύ υψηλός βαθμός δέσμευσης των εργαζομένων (87%), λίγο χαμηλότερος από το 2013 (91%), αλλά με το ποσοστό ικανοποίησης (81%) να εμφανίζεται μειωμένο σε σχέση με το 2013 (88%).
- Η INTERAMERICAN πέτυχε υψηλή βαθμολογία στα περισσότερα θέματα, συχνά υψηλότερη από αυτήν του αντιστοίχου τοπικού δείκτη αναφοράς (local benchmark).

Αποτελέσματα Έρευνας Γνώμης 2015

Από την Έρευνα Γνώμης 2015, σε σχέση με την Εταιρεία και με τη μητρική, προέκυψαν τα εξής σημαντικότερα αποτελέσματα και γενικά συμπεράσματα:

- Υψηλότερη συμμετοχή των εργαζομένων στην Έρευνα, σε σύγκριση με το 2014. Το ποσοστό συμμετοχής έφτασε στο 89%.
- Ο πολύ υψηλός βαθμός δέσμευσης των εργαζομένων (90%) είναι, επίσης, υψηλότερος από το 2014 (87%). Ακόμη, εμφανίζεται υψηλότερο και το ποσοστό ικανοποίησης (90%) σε σχέση με το 2014 (81%).
- Η INTERAMERICAN για μία ακόμη χρονιά, πέτυχε υψηλή βαθμολογία στα περισσότερα θέματα, συχνά υψηλότερη από αυτήν του αντιστοίχου τοπικού δείκτη αναφοράς (local benchmark).



Ποσοστά εργαζομένων	2014	2015
Συμμετοχή	84%	89%
Ικανοποίηση	81%	90%
Δέσμευση	87%	90%



“Team Barometer”

Το “Team Barometer” είναι έρευνα βασισμένη σε ερωτηματολόγιο με εστιασμένες ερωτήσεις, οι οποίες καλύπτουν όλο το εύρος της καθημερινής εργασίας και των διατηρηματικών σχέσεων, ενώ παράλληλα αναδεικνύει τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης.

Ειδικές Έρευνες “Team Barometer”: Ανάδειξη της φωνής του Εργαζόμενου

Ένα από τους βασικούς πυλώνες της μεθοδολογίας “Lean” αποτελεί η ανάδειξη των απόψεων και της αξίας των εργαζομένων. Για την πρόοδο των εργαζομένων και κατ’ επέκταση της Εταιρείας, στη βάση του έργου “Lean”, καθώς και στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης, αξιοποιείται το “Team Barometer”, ένα από τα κύρια εργαλεία του “Lean”. Το “Team Barometer” εφαρμόστηκε για πρώτη φορά το 2013 στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών και διενεργείται πλέον σε όλη τη διεύθυνση Shared Services Center, καθώς και στο Τμήμα της Ταμειακής Διαχείρισης, στην τηλεφωνική Υπηρεσία Βοήθειας 1158 και στη Διεύθυνση Οικονομικών, μία φορά κάθε τρίμηνο.

Τα αποτελέσματα από τις έρευνες “Team Barometer” αποτελούν κρίσιμη και ουσιαστική πληροφόρηση, προκειμένου να πραγματοποιηθούν τα επόμενα βήματα για την επιτυχημένη εφαρμογή του προγράμματος “Lean”, καθώς και να εντοπισθούν και να αντιμετωπισθούν έγκαιρα ενδεχόμενοι ανασταλτικοί παράγοντες. Το όφελος από τη διενέργεια των ερευνών “Team Barometer” είναι διττό, καθώς παρέχεται η ευκαιρία στα μέλη της ομάδας να βελτιώσουν τα σημεία δυσλειτουργίας και ταυτόχρονα οι βελτιώσεις αυτές επηρεάζουν θετικά την Αξία του Πελάτη. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η ομάδα Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου Πυρός του τμήματος SSC, όπου μέσω του “Team Barometer” εντοπίστηκε η έντονη ανάγκη των πελατών για οικονομικότερο ασφάλιστρο.

Πλάνα Ενεργειών Διευθύνσεων

Τα πλάνα ενεργειών των Διευθύνσεων της INTERAMERICAN αποτελούν ενέργεια δεύτερης φάσης, με την οποία ολοκληρώνεται κάθε φορά η Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού. Τα πλάνα εκπονούνται στη βάση των ευρημάτων της Έρευνας Γνώμης και αφορούν σε δράσεις με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και παρακολούθηση προόδου, με στόχο τη βελτίωση θεμάτων που αναδείχθηκαν μέσω της Έρευνας. Τα πλάνα ενεργειών αποτελούν βήματα βελτίωσης με άμεση εφαρμογή, που συμφωνούνται μεταξύ των επικεφαλής των Διευθύνσεων και του Προσωπικού των Διευθύνσεων.



Συγκεκριμένα, κατά το 2016 θα καλλιεργηθεί περαιτέρω η ψηφιακή κουλτούρα των εργαζομένων του Οργανισμού, συμπεριλαμβάνοντας:

- την προώθηση της κουλτούρας της καινοτομίας και της ψηφιοποίησης
- την περαιτέρω ενίσχυση της διατμηματικής συνεργασίας
- την εκπαίδευση, καθώς και την ανάπτυξη των ταλέντων και ικανοτήτων των εργαζομένων.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Το Ανθρώπινο Δυναμικό (31/12)	2013	2014	2015
Άνδρες	741	671	651
Γυναίκες	556	480	482
Εργαζόμενοι τρίτων*	0	172	216
Εργαζόμενοι στην Αττική	1091	965	965
Εργαζόμενοι εκτός Αττικής (υπόλοιπη Ελλάδα)	206	186	168
Συνολικό Προσωπικό	1.297	1.151	1.133

(*) Οι υπάλληλοι αυτοί για το 2014 και 2015 αποτελούσαν εργαζομένους “τρίτων”, αλλά απασχολούνταν σε μόνιμη βάση στην Εταιρεία λόγω των αυξημένων αναγκών που προέκυψαν από την έναρξη των εργασιών της Anytime και των αναγκών σε υπηρεσίες καθαρισμού. Επιπλέον, στη Μηχανογράφηση απασχολούνται εργαζόμενοι οι οποίοι υπάγονται εργασιακά σε τρίτους και ο αριθμός τους δεν είναι σταθερός, καθώς καθορίζεται με βάση τις περιοδικές ή / και έκτακτες ανάγκες της Εταιρείας.



Διοίκηση της Απόδοσης των Εργαζομένων

Από τον Ιούνιο 2014, στο in.for.me, ανανεώθηκε η ηλεκτρονική εφαρμογή που υποστηρίζει το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης, το οποίο βασίζεται στη θέσπιση και αξιολόγηση επίτευξης καταλλήλων συμπεριφορών και ιδιοτήτων.

New INTERAMERICAN Operational Model

Κατά τη διετία αναφοράς, υλοποιήθηκε επιτυχώς το New INTERAMERICAN Operational Model, το οποίο μεταξύ των άλλων περιελάμβανε και την νέα οργανωτική δομή της Εταιρείας. Βασικό στόχο του σχεδίου αποτέλεσε η διαχείριση και υποστήριξη των εργαζομένων που απαιτήθηκε είτε να μετακινηθούν σε άλλη υπηρεσία εντός του Οργανισμού είτε -σε περίπτωση αποχώρησής τους- ή υποστηρίξή τους μέσω προγράμματος ένταξης στην αγορά εργασίας "outplacement" και επέκταση του ομαδικού προγράμματος υγείας, που η Εταιρεία τους παρέχει, για διάρκεια ενός έτους από την αποχώρησή τους. Από τους 136 εργαζόμενους που απεχώρησαν, οι 39 εργαζόμενοι δέχτηκαν τις υπηρεσίες outplacement (περιελάμβανε διαδικασία για το πώς θα συντάξουν το βιογραφικό τους, role play και γενικά προετοιμασία συνεντεύξεων, ραντεβού με πελάτες που ζητούσαν υποψήφιους και ψυχολογική υποστήριξη από ειδικευμένο Προσωπικό).

Συνολικές προσλήψεις 2014 ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	Ηλικιακές κατηγορίες				Περιοχή απασχόλησης		
	<30	30-50	51+	Σύνολο	Αττική	Υπόλοιπο Αττικής	Σύνολο
Άνδρες	14 (15%)	64 (67%)	7 (7%)	85 (89%)	33 (35%)	52 (55%)	85 (89%)
Γυναίκες	7 (7%)	3 (3%)	0	10 (11%)	10 (11%)	0	10 (11%)
Σύνολο	21 (22%)	67 (71%)	7 (7%)	95 (100%)	43 (45%)	52 (55%)	95 (100%)

Συνολικές αποχωρήσεις 2014 ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	Ηλικιακές κατηγορίες				Περιοχή απασχόλησης		
	<30	30-50	51+	Σύνολο	Αττική	Υπόλοιπο Αττικής	Σύνολο
Άνδρες	17 (7%)	98 (41%)	41 (17%)	156 (65%)	96 (40%)	60 (25%)	156 (65%)
Γυναίκες	5 (2%)	65 (27%)	15 (6%)	85 (35%)	74 (31%)	11 (5%)	85 (35%)
Σύνολο	22 (9%)	163 (68%)	56 (23%)	241 (100%)	170 (71%)	71 (29%)	241 (100%)

Συνολικές προσλήψεις 2015 ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	Ηλικιακές κατηγορίες				Περιοχή απασχόλησης		
	<30	30-50	51+	Σύνολο	Αττική	Υπόλοιπο Αττικής	Σύνολο
Άνδρες	16 (23%)	35 (51%)	3 (4%)	54 (78%)	32 (46%)	22 (32%)	54 (78%)
Γυναίκες	12 (17%)	3 (4%)	0	15 (22%)	15 (22%)	0	15 (22%)
Σύνολο	28 (41%)	38 (55%)	3 (4%)	69 (100%)	47 (68%)	22 (32%)	69 (100%)

Συνολικές αποχωρήσεις 2015 ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	Ηλικιακές κατηγορίες				Περιοχή απασχόλησης		
	<30	30-50	51+	Σύνολο	Αττική	Υπόλοιπο Αττικής	Σύνολο
Άνδρες	7 (8%)	52 (60%)	15 (17%)	74 (85%)	34 (39%)	40 (46%)	74 (85%)
Γυναίκες	1 (1%)	6 (7%)	6 (7%)	13 (15%)	13 (15%)	0	13 (15%)
Σύνολο	8 (9%)	58 (67%)	21 (24%)	87 (100%)	47 (54%)	40 (46%)	87 (100%)



Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού ανά βαθμίδα ιεραρχίας	Ανθρώπινο Δυναμικό (δύναμη)			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά βαθμίδα		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Ανώτατη Διοίκηση	46	30	28	1.928	1.634	1185	41,9	54,47	42,32
Μεσαία Στελέχη	96	89	82	2.477	1.017	2602	25,8	11,43	31,73
Υπάλληλοι *	1.155	1.032	1.023	15.830	14.482	11.226	13,7	14,03	10,97
Σύνολο	1.297	1.151	1.133	20.234	17.133	15.013	15,6	14,89	13,25

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού ανά βαθμίδα ιεραρχίας 2014	Ανθρώπινο Δυναμικό (δύναμη)			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά βαθμίδα		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Ανώτατη Διοίκηση	25	5	30	542	1.092	1.634	21,68	218,4	54,47
Μεσαία Στελέχη	49	40	89	542	475	1.017	11,06	11,88	11,43
Υπάλληλοι *	597	435	1032	6.793	7.689	14.482	11,38	17,68	14,03
Σύνολο	671	480	1151	7.877	9.256	17.133	11,74	19,28	14,89

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού ανά βαθμίδα ιεραρχίας 2015	Ανθρώπινο Δυναμικό (δύναμη)			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)			Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά βαθμίδα		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Ανώτατη Διοίκηση	23	5	28	634	551	1.185	27,57	110,20	42,32
Μεσαία Στελέχη	40	42	82	1.502	1.100	2.602	37,55	26,19	31,73
Υπάλληλοι *	588	435	1.023	4.875	6.351	11.226	8,29	14,60	10,97
Σύνολο	651	482	1.133	7.011	8.002	15.013	10,77	16,60	13,25

* Εποπτευόμενοι εργαζόμενοι

Άτομα με αναπηρία	2013		2014		2015	
	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες
Αριθμός ατόμων	7	2	6	2	5	2
Ποσοστό επί του συνόλου των εργαζομένων	0,5%	0,2%	0,5%	0,2%	0,4%	0,2%

Ανάπτυξη Διοικητικών Στελεχών από τη “Samhoud”

Συνεχίστηκε κατά τη διετία αναφοράς το σημαντικό πρόγραμμα ανάπτυξης διοικητικών στελεχών, υπό την οργανωτική και εκπαιδευτική επιμέλεια της ολλανδικής εταιρείας “Samhoud” και με συμμετοχή **50** ατόμων.

Το κεντρικό θέμα του εκπαιδευτικού προγράμματος “Maneuvering through the crisis” αφορούσε στις βασικές στρατηγικές προτεραιότητες (2014-2016) σχετικά με:

- την αντιμετώπιση της αβεβαιότητας και την παρακολούθηση των αλλαγών στο κοινωνικό-οικονομικό περιβάλλον
- τις προκλήσεις για αποτελεσματική ηγεσία
- την πελατοκεντρικότητα, με αξιοποίηση της τεχνολογίας
- τη συνεργατική αντίληψη και την παρακίνηση των εργαζομένων
- τη δημιουργία εξαιρετικής διοικητικής ομάδας και ικανών μεσαίων στελεχών.

Κατά τις εκπαιδευτικές συναντήσεις της διετίας, συμμετείχαν και πελάτες, συνεργάτες και υπάλληλοι, για συζήτηση σε θέματα που τους απασχολούν.



Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας	2013	2014	2015
Συνολικός αριθμός ανθρωποωρών εργασίας	2.306.585	2.411.791	2.036.571
Συνολικός αριθμός ημερών εργασίας	295.716	309.204	261.099
Αριθμός ατυχημάτων (*1)	13	6	6
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων (*2)	396	378	165
Απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών (*3)	5.058	2.712	2.392
Δείκτης τραυματισμών - IR (Injury Rate)	11,27	4,97	5,89
Δείκτης απωλεσθεισών ημερών - LDR (Lost Day Rate)	343,36	313,45	162,03
Δείκτης απουσιών - AR (Absentee Rate)	1,5% (0,015)	1%	0,98%
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών - ODR (Occupational Disease Rate) (*4)	0	0	0
Αριθμός θανάτων	0	0	0

(*1) Δεν συμπεριλαμβάνονται μικροατυχήματα και μικροτραυματισμοί που δεν οδηγούν σε απουσία.

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

(*3) Οι άδειες κήσης δεν περιλαμβάνονται.

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



Ανάλυση συμβάντων και απουσιών ανά φύλο

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας	Άνδρες	Γυναίκες
Συνολικός αριθμός ανθρωποωρών εργασίας	1.182.785	853.786
Συνολικός αριθμός ημερών εργασίας	151.639	109.460
Αριθμός ατυχημάτων	6	0
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων	165	0
Απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	1.139	1.253
Δείκτης τραυματισμών - IR (Injury Rate)	10,14	0
Δείκτης απωλεσθεισών ημερών - LDR (Lost Day Rate)	279,0	0
Δείκτης απουσιών - AR (Absentee Rate)	0,86%	1,14%
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών - ODR (Occupational Disease Rate)	0	0
Αριθμός θανάτων	0	0

Ανάλυση συμβάντων και απουσιών ανά περιοχή

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας	Αττική	Εκτός Αττικής
Συνολικός αριθμός ανθρωποωρών εργασίας	1.747.296	289.275
Συνολικός αριθμός ημερών εργασίας	224.012	37.087
Αριθμός ατυχημάτων	4	2
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων	156	9
Απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	1.980	412
Δείκτης τραυματισμών - IR (Injury Rate)	4,57	13,82
Δείκτης απωλεσθεισών ημερών - LDR (Lost Day Rate)	178,56	62,22
Δείκτης απουσιών - AR (Absentee Rate)	0,95%	1,14%
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών - ODR (Occupational Disease Rate)	0	0
Αριθμός θανάτων	0	0



Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής”
- Οι Πόροι για τις Πρακτικές Ε.Κ.Ε.
- “Πράξεις Ζωής” για τη Φροντίδα της Υγείας
- “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων
- “Πράξεις Ζωής” για Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες
- “Πράξεις Ζωής” για τον Πολιτισμό και την Παιδεία
- Λοιπές Πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας

Τ Α 5 Ο Υ Σ Ι Α Σ Τ Ι Κ Α Θ Ε Μ Α Τ Α

- 1** Αρωγή ευπαθών κοινωνικών ομάδων
- 2** Υποστήριξη προληπτικής φροντίδας της υγείας
- 3** Εκπαίδευση για την πρόληψη και αντιμετώπιση των κινδύνων
- 4** Συνδρομή έργου μη κυβερνητικών και λοιπών κοινωφελών οργανισμών
- 5** Συνεργασίες σε δράσεις τοπικής κοινωνικής αναφοράς



Κοινωνικό Έργο με “Πράξεις Ζωής”

Η INTERAMERICAN ανταποκρίνεται ενεργά, πέρα από την παροχή ιδιωτικής ασφάλισης, για την κάλυψη των αναγκών που διαμορφώνονται με γνώμονα την ποιότητα της κοινωνικής ζωής και του φυσικού περιβάλλοντος, με “Πράξεις Ζωής”.



Πράξεις Ζωής

INTERAMERICAN

**Φροντίδα για την Υγεία,
πρόληψη για τους Κινδύνους,
προστασία για το Περιβάλλον,
στήριξη για τις Ευπαθείς
Κοινωνικές Ομάδες,
πρωτοβουλίες για την Παιδεία
και τον Πολιτισμό.**

Η INTERAMERICAN, συμπληρωματικά ως προς την αξία που απορρέει από τις ασφαλιστικές δραστηριότητές της, δημιουργεί και αποδίδει αξία στα ενδιαφερόμενα μέρη υλοποιώντας από το 2004 και εντεύθεν, με συνέπεια και συνέχεια, το πολυδιάστατο σχέδιο εταιρικής υπευθυνότητας “Πράξεις Ζωής”. Πρόκειται για ένα μακρόπνοο σχέδιο κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων και πρωτοβουλιών, που εξελίσσεται με επικαιροποίηση σε ετήσια βάση, εμπλουτιζόμενο τακτικά με νέες πρακτικές και συνεργασίες.

Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής”

Από τη Στρατηγική στις Πρακτικές Υπευθυνότητας

Το σχέδιο “Πράξεις Ζωής” υπηρετεί την ενσωμάτωση της υπευθυνότητας στην εταιρική στρατηγική (κεφάλαιο “Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”), με σκοπό τη δημιουργία και απόδοση αξίας στην κοινωνία. Συνεπώς, κατά τον σχεδιασμό του ετησίου προγράμματος συνεκτιμώνται ως βασικές παράμετροι:

- οι κοινωνικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές συνθήκες της εποχής και ειδικότερα σήμερα, οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης και ύφεσης στην κοινωνία και το περιβάλλον
- οι επιταγές των διεθνών και τοπικών οργανισμών, των οποίων η Εταιρεία αποτελεί μέλος, για την αειφόρο ανάπτυξη
- η συνάφεια των πρακτικών υπευθυνότητας με το επιχειρησιακό αντικείμενο, ώστε να αξιοποιούνται η τεχνογνωσία, οι υποδομές και οι ασφαλιστικές υπηρεσίες της Εταιρείας
- η ανταπόκριση στις ανάγκες της εταιρικής κοινωνίας των εργαζομένων και συνεργατών με έμφαση στην υγεία και παράλληλα, η ανάπτυξη της συμμετοχής και εθελοντικής συνεισφοράς τους για την προσθήκη αξίας στις αναλαμβανόμενες εταιρικές πρωτοβουλίες και την ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας για την υπευθυνότητα
- η διάρκεια της συνεργασίας με έγκυρους, αξιόπιστους και αναγνωρισμένους για το κοινωνικό και περιβαλλοντικό έργο τους φορείς και οργανώσεις, ώστε να αναπτύσσεται η σχέση, να καλλιεργείται η συναντίληψη και να επιτυγχάνεται σε ουσιαστικό αποτέλεσμα με διάρκεια
- η διασπορά των ενεργειών υπευθυνότητας σε ευρείς πληθυσμούς αποδεκτών με διαφορετικές ανάγκες (παιδιά, ηλικιωμένα άτομα, περιθωριοποιημένες ομάδες κ.ά.), με σκοπό τη μεγαλύτερη δυνατή διείσδυση και θετική επίδραση της Εταιρείας στην κοινωνική ζωή.



Δομή και Ανάπτυξη Πρακτικών Υπευθυνότητας

Οι κύριοι θεματικοί άξονες, στη βάση των οποίων αναπτύσσονται οι “Πράξεις Ζωής”, είναι πέντε:

- Φροντίδα για την Υγεία
- Αντιμετώπιση Κινδύνων
- Αρωγή Ευπαθών Κοινωνικά Ομάδων
- Υποστήριξη Πολιτισμού & Παιδείας
- Προστασία Περιβάλλοντος



Οι πρωτοβουλίες κοινωνικής συνεισφοράς της INTERAMERICAN, πρακτικά, εκδηλώνονται με:

- εκπαιδευτικές - ενημερωτικές - διαδραστικές εκδηλώσεις (σεμινάρια, ομιλίες, καμπάνιες, δημοσιότητα, έντυπη και ψηφιακή επικοινωνία)
- παροχή υπηρεσιών και χρηστικών ειδών για την κάλυψη αναγκών
- οικονομική συνδρομή με χορηγίες και δωρεές
- ηθική συμπαράσταση και υποστήριξη κοινωνικών ομάδων και φορέων.



Οι Πόροι για τις Πρακτικές Υπευθυνότητας

Η κοινωνική υπευθυνότητα της INTERAMERICAN τροφοδοτείται, ως προς την υλοποίηση των καλών πρακτικών υπευθυνότητας, από τρεις πηγές:

- τον σχετικό οικονομικό προϋπολογισμό της Εταιρείας, που αφορά σε χορηγίες και λοιπές δαπάνες για τις αναλαμβανόμενες δράσεις
- το ανθρώπινο δυναμικό της, στη βάση της εθελοντικής συνεισφοράς, με πυρήνα τα μέλη της ομάδας “Εθελοντές Ζωής”
- τις εταιρικές υποδομές υπηρεσιών υγείας, βοήθειας και ασφαλιστικών καλύψεων.

1. Τα Οικονομικά Στοιχεία της Κοινωνικής Συνεισφοράς

Η INTERAMERICAN παρουσιάζει αξιοσημείωτη σταθερότητα διάθεσης οικονομικών πόρων για δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας. Παρά την οικονομική κρίση, η Εταιρεία κατά τη διετία 2014-2015 διέθεσε, συνολικά, **529.790** ευρώ, που αντιστοιχούν στο **2,34%** των κερδών προ φόρων κατά το ίδιο χρονικό διάστημα (2014: ζημίες 19,3 εκατ. ευρώ, 2015: κέρδη 41,9 εκατ. ευρώ).

Το τρίπτυχο των Πόρων για “Πράξεις Ζωής”

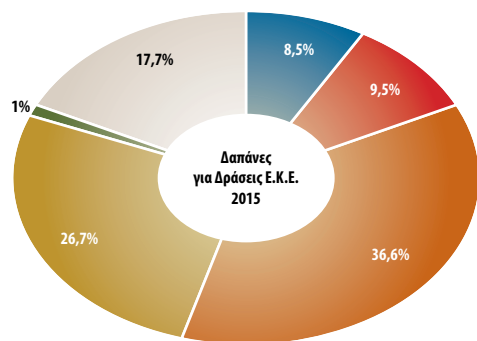


Για την Αξία της Κοινωνικής Υπευθυνότητας

“Άυλες αξίες της κοινωνίας, που δεν έχουν γίνει ακόμη νόμος, στο μυαλό του έξυπνου επιχειρηματία μετατρέπονται σε πλούτο μέσω του μηχανισμού της επιχειρησιακής κοινωνικής υπευθυνότητας”.

Θεοδόσης Τάσιος, καθηγητής Ε.Μ.Π.

(από ομιλία του σε εκδήλωση της INTERAMERICAN)



Πολιτική Δαπανών Ε.Κ.Ε

με Απόδοση Κοινωνικού Οφέλους

Πάγια πολιτική της INTERAMERICAN στη διαχείριση των οικονομικών για την Ε.Κ.Ε. αποτελεί ο περιορισμός των σχετικών δαπανών Επικοινωνίας και Δημοσιότητας, ώστε οι διαθέσιμοι πόροι να κατευθύνονται σε Πρακτικές που αποδίδουν ουσιαστικό όφελος στο κοινωνικό σύνολο.

Κατά τη διετία 2014-2015, οι δαπάνες για Επικοινωνία και Δημοσιότητα Ε.Κ.Ε. έφθασαν μόλις το **4,8%** των πόρων που διατέθηκαν για δράσεις Ε.Κ.Ε. και συνδρομητική υποστήριξη οργανισμών για την αειφόρο ανάπτυξη.

Δαπάνες για Πρακτικές Ε.Κ.Ε κατά τα έτη Απολογισμού (€)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ποσόν που διατέθηκε	178.422	208.080	226.844	245.638	309.015	322.246	274.994	254.796
Ποσοστό επί των κερδών προ φόρων	1,07%	0,97%	*	*	4,67%	1,25%	*	0,61%

(*) Κατά τα έτη 2010, 2011, 2014 τα συνολικά οικονομικά αποτελέσματα της INTERAMERICAN ήταν αρνητικά.

Κατανομή Δαπανών ανά Θεματικό Άξονα Δράσεων Ε.Κ.Ε. (€)

	2012	2013	2014	2015	% (2015)
Φροντίδα για την Υγεία	48.790	31.235	31.415	21.706	8,5%
Αντιμετώπιση Κινδύνων	41.107	40.584	28.751	24.110	9,5%
Αρωγή Ευπαθών Κοινωνικά Ομάδων	93.987	108.978	101.247	93.346	36,6%
Υποστήριξη Πολιτισμού και Παιδείας	55.845	51.766	47.492	68.001	26,7%
Προστασία Περιβάλλοντος	12.786	8.888	8.444	2.589	1%
Λοιπές Χορηγίες και Δωρεές	56.500	80.795	57.645	45.043	17,7%
Σύνολο	309.015	322.246	274.994	254.796	100%

Στα ανωτέρω ποσά περιλαμβάνονται και τα ασφάλιστρα της παροχής δωρεάν ασφαλιστικής κάλυψης σε οργανισμούς - κοινωνικούς φορείς και ομάδες ατόμων.

Κατά τη διετία 2014-2015 συνέβαλαν οικονομικά σε ενέργειες Ε.Κ.Ε. -εκτός του προϋπολογισμού της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε.- οι Γενικές Διευθύνσεις Πωλήσεων & Marketing, Ζωής & Υγείας, οι Διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Εκπαίδευσης, καθώς και η Εταιρεία Βοήθειας.

Λοιπές Δαπάνες Ανάπτυξης Ε.Κ.Ε. (€)

	2014	2015
Συνδρομές σε οργανισμούς για την αειφόρο ανάπτυξη	11.759	9.830
Επικοινωνία και Δημοσιότητα (καταχωρίσεις σε Μέσα, υλικό επικοινωνίας) *	11.685	16.172

(*) Δεν περιλαμβάνεται το κόστος έκδοσης του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.



2. Ο Εθελοντισμός στην INTERAMERICAN

Για την INTERAMERICAN, ο εθελοντισμός αποτελεί έννοια που θεμελιώνει την ανάπτυξη του εταιρικού πολιτισμού. Η Εταιρεία έχει συστήσει από το 2010 και ενισχύει συνεχώς την ομάδα “Εθελοντές Ζωής”.

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

Η Οργάνωση των “Εθελοντών Ζωής”

Οργανωτικά, ο θεσμός των “Εθελοντών Ζωής” σηματοδοτείται από τον συστηματικό τρόπο κινητοποίησης και συμμετοχής των μελών στις πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. Οι εγγεγραμμένοι εθελοντές κατανέμονται σε επιμέρους ομάδες, με βάση την προσωπική επιλογή τους. Οι ομάδες ορίζονται θεματικά από τους πέντε άξονες του σχεδίου “Πράξεις Ζωής” και κάθε εθελοντής μπορεί να συμμετέχει σε μία ή περισσότερες ομάδες. Η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει βραβεία παραδειγματικής ανάδειξης της εθελοντικής συνεισφοράς, ως ηθικό κίνητρο, για εργαζομένους και συνεργάτες (Γραφεία Πωλήσεων, στο πρόσωπο του Συντονιστή). Τα βραβευόμενα πρόσωπα και ομάδες επιλέγει η Επιτροπή Ε.Κ.Ε.

Στο τέλος του 2015, η Εταιρεία αριθμούσε **390** “Εθελοντές Ζωής”, υπολογιζόμενων και των διαγραφών στη βάση του θεσμικού πλαισίου (άρθρο 10 του Κώδικα Αρχών των “Εθελοντών Ζωής”). Αναλυτικά, η προσθήκη νέων εθελοντών ανά έτος στην ομάδα, από τη σύστασή της, παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα.

“Εθελοντές Ζωής”						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Διοικητικό Προσωπικό	38	52	24	13	19	32
Συνεργάτες Δικτύου Πωλήσεων Agency	53	113	17	23	4	2
Σύνολο	91	165	41	36	23	34

Τα Οφέλη από τον Εθελοντισμό

Η INTERAMERICAN έχει αναγνωρίσει σημαντικά οφέλη από την ανάπτυξη του εθελοντισμού και τη λειτουργία της ομάδας “Εθελοντές Ζωής”. Συγκεκριμένα:

- ενισχύεται το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων
- αναπτύσσονται ευγενικοί δεσμοί φιλίας και συναδελφικότητας
- ενδυναμώνεται η σχέση των εργαζομένων με την Εταιρεία και η υπερηφάνειά τους, ως μελών της εταιρικής κοινωνίας
- αυξάνεται η κοινωνική συνεισφορά της Εταιρείας.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Έρευνας Προσωπικού (2014), ποσοστό **63%** των εργαζομένων έχουν την πεποίθηση πως ο θεσμός των “Εθελοντών Ζωής” ενισχύει τους δεσμούς των εργαζομένων με την Εταιρεία.

Η Δέσμευση του “Εθελοντή Ζωής”

“Ως μέλος της κοινωνίας των ανθρώπων της INTERAMERICAN, έχω την επιθυμία να εμπνεομαι από έναν κοινό με τους συναδέλφους μου στόχο και προορισμό. Η συμμετοχή στην υλοποίηση του σχεδίου κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας “Πράξεις Ζωής” εκφράζει τη δέσμευσή μου για την εκπλήρωση αυτής της επιθυμίας”.

390
“Εθελοντές Ζωής”

Οι νέοι “Εθελοντές Ζωής”

Κατά τη διετία 2014-2015, ενεγράφησαν **51** από το Διοικητικό Προσωπικό και **6** από το Δίκτυο Πωλήσεων Agency, συνολικά **57** νέοι εθελοντές.





Κώδικας Αρχών για τους “Εθελοντές Ζωής”

Οι περιγραφόμενες παραδοχές και τα δικαιώματα που αναφέρονται στον Δεκάλογο που ακολουθεί, συνιστούν ένα σύνολο βασικών Αρχών, τις οποίες ενστερνίζεται ο “Εθελοντής Ζωής”. Ο Κώδικας Αρχών των “Εθελοντών Ζωής” περιλαμβάνει τις βασικές αρχές που διέπουν την πρωτοβουλία αυτή της INTERAMERICAN και ουσιαστικά καθορίζει το πλαίσιο δραστηριοποίησης των εθελοντών:

1. Ο “Εθελοντής Ζωής” γνωρίζει και συντάσσεται με τη βασική ιδέα της εφαρμογής του σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN “Πράξεις Ζωής”, που είναι η δημιουργία και επιστροφή αξίας στην κοινωνία.
2. Αντιλαμβάνεται την ιδιότητα του μέλους των “Εθελοντών Ζωής” ως μοχλό ανάπτυξης σχέσεων αλληλεγγύης, αгаστικής επικοινωνίας και συνεργασίας με τους συναδέλφους του για θέματα κοινού ενδιαφέροντος σχετικά με την κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα.
3. Αναγνωρίζει ότι η Ε.Κ.Ε. είναι αναγκαίο, για την οικονομική ευημερία της INTERAMERICAN και την ισορροπημένη ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών, να ευθυγραμμίζεται με τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης, της εστίασης στον πελάτη και με την κείμενη νομοθεσία από κάθε άποψη.
4. Διαδραματίζει ρόλο πρεσβευτή της ιδέας της κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και υποστηρίζει, σε κάθε ευκαιρία, την ανάπτυξή της στην Εταιρεία και την ευρύτερη κοινωνία.

5. Έχει δηλώσει εγγράφως τη διαθεσιμότητά του για συμμετοχή, σύμφωνα με τον πρακτικό χαρακτήρα κάθε εκδήλωσης, σε εκδηλώσεις που αφορούν σε έναν από τους πέντε θεματικούς τομείς πρωτοβουλιών Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN.
6. Δύναται να εισηγείται εγγράφως, στο πλαίσιο των κατευθύνσεων του σχεδίου “Πράξεις Ζωής”, προτάσεις προς εφαρμογή σε πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. στην καθ’ ύλην αρμόδια Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας.
7. Έχει την κατά προτεραιότητα προτίμηση της Εταιρείας για παροχές-προσφορές ειδικού ενδιαφέροντος, συναφείς με το αντικείμενο του τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται ως “Εθελοντής Ζωής”.
8. Η Εταιρεία εκτιμά την ιδιότητα του μέλους στους “Εθελοντές Ζωής” ως προϋπόθεση της συμμετοχής τους και σε ευρύτερες κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις μέσω των φορέων στους οποίους είναι δικτυωμένη (Ελληνικό Δίκτυο Ε.Κ.Ε., Οργανισμών Αειφορίας κ.λπ.).
9. Κάθε “Εθελοντής Ζωής” μπορεί να αποποιηθεί την ιδιότητα του μέλους με μία απλή έγγραφη δήλωση, χωρίς να χρειάζεται αιτιολόγηση εκ μέρους του (αν και είναι επιθυμητή), επιστρέφοντας ταυτόχρονα και την Κάρτα Μέλους.
10. Δικαίωμα εγγραφής στους “Εθελοντές Ζωής” έχουν όλοι οι εργαζόμενοι στις εταιρείες του Ομίλου και της μητρικής ΑCHMEΑ, καθώς επίσης κάθε συνεργάτης πωλήσεων αποκλειστικά συνεργαζόμενος με τον Όμιλο. Η ιδιότητα του μέλους ακυρώνεται αυτόματα αν για οποιονδήποτε λόγο διακοπεί η σχέση εργασίας ή συνεργασίας, ευλόγως εφ’ όσον αναφέρονται πρακτικά ζητήματα συντονισμού και επικοινωνίας.

Ενδεικτικές Δράσεις Εθελοντισμού

Ως χαρακτηριστική έκφραση εθελοντικής συνεισφοράς εργαζομένων και συνεργατών αναφέρονται:

- η απολύτως εθελοντική συμμετοχή στην επαναλαμβανόμενη, πολυετή εταιρική εκστρατεία “Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής”
- η συμμετοχή στις τακτικές αιμοδοσίες που οργανώνουν ο Σύλλογος Υπαλλήλων και Γραφεία Πωλήσεων της Εταιρεία
- η συμμετοχή στην ενημέρωση για την Αντιμετώπιση Κινδύνων.



3. Η Αξιοποίηση των Εταιρικών Υποδομών και της Ασφάλισης

Η INTERAMERICAN υποστηρίζει το έργο κοινωνικών φορέων - Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων με τη δωρεάν παροχή υπηρεσιών και ασφαλιστικών καλύψεων. Προς αυτή την κατεύθυνση, αξιοποιούνται:

- οι στόλοι οχημάτων και το εξειδικευμένο Προσωπικό της Εταιρείας Βοήθειας, τόσο της Οδικής όσο και της Άμεσης Ιατρικής, αντιστοίχως σε δράσεις για την Αντιμετώπιση Κινδύνων και τη Φροντίδα Υγείας
- οι ιδιόκτητες εγκαταστάσεις πρωτοβάθμιων υπηρεσιών Υγείας της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ MEDICLINIC και του πολυϊατρείου MEDIFIRST
- το εξειδικευμένο, νοσηλευτικό και ιατρικό δυναμικό των υποδομών - του Δικτύου Υγείας της Εταιρείας
- οι Διευθύνσεις/Τμήματα έκδοσης ασφαλιστηρίων συμβολαίων για παροχή καλύψεων οχημάτων, εκδηλώσεων, ταξιδιών, παρουσίας και έναντιδιαφόρων κινδύνων, τα οποία χορηγεί η Εταιρεία στους υποστηριζόμενους φορείς. Ενδεικτικά, η INTERAMERICAN:
- Στο τέλος του 2015 είχε ασφαλισμένα ως χορηγός για αστική ευθύνη, συνολικά, **100** οχήματα κοινωνικών φορέων και οργανώσεων.
- Κατά τη διετία 2014-2015, κάλυψε με αποστολή ασθενοφόρου και εξειδικευμένου Προσωπικού **20** εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα, διέθεσε **126** εργατοώρες Προσωπικού Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας, διέκομισε **60** απόρους πολίτες με ασθενοφόρο και παρέσχε υπηρεσίες συμβουλευτικής για την υγεία σε άλλους **360**, συνολικής αξίας -κατ' εκτίμηση- **30.000** ευρώ.
- Διέθεσε ως χορηγός επιστημονικό δυναμικό - συνεργάτες των υποδομών Υγείας για κλινικές εξετάσεις και ενημέρωση πολιτών σε θέματα Υγείας, στη νησιώτικη Ελλάδα.



Η αξιοποίηση της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας στην Ε.Κ.Ε.

Υπηρεσίες Βοήθειας	2011	2012	2013	2014	2015
Κάλυψη εκδηλώσεων με ασθενοφόρο	31	28	17	8	12
Εργατοώρες για την υποστήριξη εκδηλώσεων	145	140	80	48	78
Αποστολή ασθενοφόρου σε μη ασφαλισμένους	59	56	76	34	26
Ιατρικές συμβουλές σε μη ασφαλισμένους	211	308	187	156	164

Χαρακτηριστικές Δράσεις Ε.Κ.Ε.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται ανά θεματικό άξονα οι κυριότερες δράσεις που ανέπτυξε η Εταιρεία κατά τη διετία 2014-2015. Οι περιβαλλοντικές δράσεις περιλαμβάνονται στο επόμενο κεφάλαιο “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”.

Εκτιμώμενη Αξία Υπηρεσιών Βοήθειας 2014-2015

€ **30.000**

“Πράξεις Ζωής” για τη Φροντίδα της Υγείας

Εστίαση στην Πρόληψη

Η INTERAMERICAN υπογραμμίζει την αξία της πρόληψης, ως “θώρακα” της υγείας των πολιτών, με κοινωνικές πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη των βασικών γνώσεων για την υγεία και την εφαρμογή τακτικού ιατρικού ελέγχου.



Στην προέκταση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της με παροχή ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών υγείας, η INTERAMERICAN εκφράζει την κοινωνική υπευθυνότητά της, ως “Σύμμαχος Ζωής” για την υγεία, με:

- την υποστήριξη του έργου κοινωνικών φορέων και οργανισμών για την υγεία
- την αξιοποίηση της οργάνωσής της σε υπηρεσίες υγείας (άμεση ιατρική βοήθεια, κέντρα πρωτοβάθμιας φροντίδας) για την υλοποίηση πρωτοβουλιών κοινωνικής αξίας
- την ενίσχυση του επιστημονικού έργου για την υγεία, στα πεδία της ιατρικής έρευνας και ενημέρωσης της επιστημονικής κοινότητας και των πολιτών.

Συνεργασίες για την Πρόληψη και τη Φροντίδα της Υγείας

• Με το Ινστιτούτο Προληπτικής, Περιβαλλοντικής και Εργασιακής Ιατρικής “PROLEPSIS”

▶ Η Εταιρεία συνέχισε τη συνεργασία της με το Ινστιτούτο “PROLEPSIS” για ηλικιωμένους, που είχε ξεκινήσει κατά το 2013 για την αποφυγή ατυχημάτων στο σπίτι, υποστηρίζοντας ένα πρόγραμμα ενημέρωσης για την ορθή χρήση των φαρμάκων. Η ενημέρωση αναπτύχθηκε σε τρία Κ.Α.Π.Η. της Αττικής (Αργυρούπολη, Καλλιθέα και Μαρούσι), βασισμένη στο ευρωπαϊκό πρόγραμμα “Alpha-to-Omega: New pathways towards volunteering and life learning for senior European citizens” (Οκτώβριος και Νοέμβριος 2014). Σύμφωνα με τα στοιχεία του Ινστιτούτου, το 81% των Ελλήνων κατά την τρίτη ηλικία λαμβάνουν τακτικά φάρμακα για χρόνια προβλήματα υγείας, ενώ το 44% των χρηστών δεν έχουν συζητήσει με ιατρό για τις πιθανές παρενέργειες τις φαρμακευτικής αγωγής που λαμβάνουν, στις οποίες οφείλονται μία στις τρεις εισαγωγές ηλικιωμένων σε νοσοκομεία.

▶ Κατά το 2015, στο πλαίσιο του προγράμματος σίτισης και προώθησης υγιεινής διατροφής “Διατροφή για Μαθητές” του Ινστιτούτου, η INTERAMERICAN υποστήριξε τα ημερήσια γεύματα **124** μαθητών και **36** νηπίων σχολείου της δυτικής Αττικής -συνολικά, **3.145** γεύματα- από τον Μάρτιο έως τη λήξη του σχολικού έτους. Τα γεύματα πληρούν αυστηρές προδιαγραφές υγιεινής διατροφής.

▶ Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Διατροφής, οργανώθηκε στην Εταιρεία ενημέρωση εργαζομένων (**40** συμμετοχές) για την “υγιεινή διατροφή και σωματική δραστηριότητα”, με επίδειξη παρασκευής υγιεινού γεύματος (2015).

• Με τον Ελληνικό Σύλλογο για την υποστήριξη Ασθενών με Οστεοπόρωση “ΠΕΤΑΛΟΥΔΑ”

▶ Πραγματοποιήθηκε εξέταση **31** εργαζομένων για τη σπονδυλική στήλη με το σύστημα formetric, καθώς και **30** εργαζομένων με πελματογράφημα. Επίσης, εξετάστηκαν **7** παιδιά εργαζομένων (Μάιος 2014).

▶ Πραγματοποιήθηκε εξέταση μέτρησης οστικής πυκνότητας σε **73** εργαζομένους, με φορητή μονάδα από χειρουργό ορθοπαιδικό ιατρό, σε συνδυασμό με τεστ για τον κίνδυνο κατάγματος σε βάθος δεκαετίας (Απρίλιος και Ιούνιος 2015).

▶ Χορηγήθηκε ασφαλιστική κάλυψη σε τρία οχήματα του Συλλόγου.





Για την Υγεία των Παιδιών

● Υποστήριξη Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά”

- ▶ Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός συναυλίας για την ενίσχυση της Μ.Κ.Ο. Η συναυλία, με ερμηνευτή τον Βασίλη Παπακωνσταντίνου και τη Λαϊκή Ορχήστρα “Μίκης Θεοδωράκης”, με τίτλο “Θέλει Αρετήν και Τόλμην η Ελευθερία”, οργανώθηκε στο Θέατρο Ηρώδου Αττικού (Σεπτέμβριος 2014). Πέραν της οικονομικής υποστήριξης, η Εταιρεία ήταν χορηγός και της ασφάλισης της εκδήλωσης.
- ▶ Η INTERAMERICAN χορήγησε την ασφάλιση 2 οχημάτων του Σωματείου (2015).

Η “Ανοιχτή Αγκαλιά” δραστηριοποιείται από το 1994 αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες παροχής κοινωνικών υπηρεσιών υγείας. 780 μέλη και 440 εθελοντές ιατροί και νοσηλευτές υποστηρίζουν τις δράσεις της, που αφορούν στην υποστήριξη νοσηλευομένων παιδιών και των οικογενειών τους, στην ανάπτυξη προγραμμάτων πρωτοβάθμιας υγείας και πρόληψης στις ακριτικές περιοχές της χώρας μας και στη βελτίωση της νοσηλείας στα παιδιατρικά νοσοκομεία.

● Υποστήριξη των Συλλόγων “Οραμα Ελπίδας” και “Ελπίδα”

- ▶ Με αφορμή την Ημέρα Ιδιωτικής Ασφάλισης (11 Νοεμβρίου 2014), η INTERAMERICAN ανταποκρίθηκε στην πρωτοβουλία της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος για την ενίσχυση του Συλλόγου “Οραμα Ελπίδας” - Τράπεζα Εθελοντών Δοτών Μυελού των Οστών, με σημαντική οικονομική συνδρομή.
- ▶ Επίσης, υποστήριξε τον Σύλλογο Φίλων Παιδιών με Καρκίνο “Ελπίδα” με τη χορηγία ασφάλισης ενός οχήματος.

● Δωρεές - Συνδρομές

- Η Εταιρεία συνέδραμε κατά τη διετία 2014-2015, στη μνήμη εκλιπόντων προσώπων καθώς επίσης ανταποκρινόμενη σε σχετικά αιτήματα, τις οργανώσεις για την υγεία των παιδιών:
- ▶ τον Σύλλογο Γονέων Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια “Φλόγα”
 - ▶ τον Σύλλογο Φίλων Καρκινοπαθών Παιδιών “Στοργή”.

Για την Υγεία των Ηλικιωμένων

● Συνεργασία με τον Δήμο Ελληνικού-Αργυρούπολης

Στο πλαίσιο του Συμφώνου Συνεργασίας που έχει συνυπογράψει με τον Δήμο Ελληνικού-Αργυρούπολης, η Εταιρεία κατά το 2014 χρηματοδότησε και υποστήριξε με νοσηλευτικό προσωπικό του MEDIFIRST αντιγριπικό εμβολιασμό 200 ηλικιωμένων σε δύο Κ.Α.Π.Η. του Δήμου.

Η ενέργεια επαναλήφθηκε κατά το 2015, με 210 εμβολιασμούς ηλικιωμένων σε τρία Κ.Α.Π.Η.

Για την Αντιμετώπιση Χρονίων και Σοβαρών Νόσων

Η INTERAMERICAN, προσανατολισμένη σταθερά στην πρόληψη και έγκαιρη διάγνωση-αντιμετώπιση χρονίων και σοβαρών νόσων, κατά τη διετία 2014-2015 ανέλαβε αξιόλογες πρωτοβουλίες ενημέρωσης και φροντίδας.

Η Παιδική Παχυσαρκία

Το πιλοτικό πρόγραμμα των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά” για την πρόληψη και καταπολέμηση της παιδικής παχυσαρκίας, που υποστήριξε και κατά το 2014 η Εταιρεία, οδήγησε σε συμπεράσματα που μελαγχολούν. Σε ποσοστό **11,5 %** τα παιδιά 4-10 ετών που εξετάστηκαν, βρέθηκαν υπέρβαρα και **50,5%** -ένα στα δύο- παχύσαρκα.



Στοιχεία για τον Καρκίνο του Μαστού

Στη χώρα μας διαγιγνώσκονται ετησίως περί τα 4.500 νέα περιστατικά καρκίνου του μαστού. Το ποσοστό πρώιμης διάγνωσης της ασθένειας στην Ελλάδα είναι ιδιαίτερα χαμηλό, σε αντίθεση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες όπου φθάνει μέχρι το 60%. Επισημαίνεται ότι ο καρκίνος του μαστού αποτελεί τη συχνότερη μορφή καρκίνου των γυναικών και είναι η δεύτερη κατά σειρά αιτία θανάτου, για τις γυναίκες παγκοσμίως.



Φροντίδα Υγείας Ευπαθών Ατόμων από την ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC

2014 2015
58 **116**

ΕΤΟΣ	ΦΟΡΕΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΑΞΙΑ (€)
2014	ΚΕ.Θ.Ε.Α.	39	2.055
	Γιατροί Χωρίς Σύνορα	19	1.266
2015	ΚΕ.Θ.Ε.Α.	65	5.009
	Γιατροί Χωρίς Σύνορα	51	4.187

● Εξέταση μαστού για τις Εργαζόμενες

Η Εταιρεία, με τη συνεργασία της ιδιόκτητης κλινικής, προσέφερε δωρεάν εξέταση μαστού σε **23** και **53** εργαζόμενες, αντιστοίχως ανά έτος, από εξειδικευμένο χειρουργό μαστού.

Εξάλλου, η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC, προωθώντας την πρόληψη και ενημέρωση για τον καρκίνο του μαστού και με αφορμή τον μήνα πρόληψης και ενημέρωσης, προσέφερε δωρεάν εξέταση μαστού σε γυναίκες που υποβλήθηκαν σε μαστογραφία στην κλινική (2014) παράλληλα με την ανάπτυξη ενημερωτικής καμπάνιας στο Facebook για την πρόληψη, η οποία είχε ιδιαίτερη απήχηση (**1.510 likes**). Επίσης, η κλινική προσέφερε έκπτωση σε προληπτικό γυναικολογικό έλεγχο (test pap, υπέρηχος μαστών) ειδικά στις εργαζόμενες της Εταιρείας.

● Υποστήριξη στο “Άλμα Ζωής”

▶ Η INTERAMERICAN ενίσχυσε, ως χορηγός, τον Πανελλήνιο Σύλλογο Γυναικών με καρκίνο του μαστού “Άλμα Ζωής”, αντιστοιχίζοντας σε ποσόν συνδρομής τον αριθμό 1.000 ασφαλιστηρίων συμβολαίων υγείας που η Εταιρεία εξέδωσε κατά τον Ιούνιο 2015.

▶ Επίσης, κινητοποίησε τους “Εθελοντές Ζωής” για την υποστήριξη του “Greece Race for the Cure” που οργάνωσε ο Σύλλογος (Σεπτέμβριος 2015), στον οποίο συμμετείχαν 60 άτομα από το ανθρώπινο δυναμικό της.

● Υποστήριξη της Ελληνικής Αντικαρκινικής Εταιρείας

Την Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία ενίσχυσε οικονομικά η INTERAMERICAN (2014).

● Για την Ψυχική Υγεία

Την κίνηση Αδελφών Ατόμων με Προβλήματα Ψυχικής Υγείας (ΚΙΝ.Α.Ψ.Υ.) υποστήριξε η Εταιρεία:

▶ με δωρεά, για την κάλυψη λειτουργικών αναγκών (2014)

▶ με χορηγία για την οργάνωση ημερίδας, με θέμα “Θεραπεύοντας την Ψύχωση με Αξιοπρέπεια” (2015).

Παροχές Υγείας από την ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC

Η INTERAMERICAN, κατά τη διετία 2014-2015, αξιοποίησε για την κοινωνική συνεισφορά της στον τομέα της πρωτοβάθμιας υγείας της ιδιόκτητη κλινική ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC. Συγκεκριμένα, η Εταιρεία ανέπτυξε:

● Συνεργασία με τους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα και το ΚΕ.Θ.Ε.Α.

Η Εταιρεία ήταν χορηγός προγράμματος κλινικών-διαγνωστικών εξετάσεων απόρων και ευπαθών ατόμων που παραπέμφθηκαν από τους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα και το Κέντρο Υποδοχής & Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων, καθώς και ατόμων υπό απεξάρτηση από ουσίες, εκ μέρους του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων.

Ειδικότερα, η κλινική κατά το 2014 παρέσχε υπηρεσίες φροντίδας της υγείας σε **19** άτομα που παρέπεμψαν οι Γιατροί Χωρίς Σύνορα και σε **39** άτομα προερχόμενα από το ΚΕ.Θ.Ε.Α., ενώ κατά το 2015 πραγματοποιήθηκαν εξετάσεις σε **51** άπορα άτομα και σε **71** υπό απεξάρτηση, αντιστοίχως. Συνολικά, κατά τη διετία η Εταιρεία προσέφερε μέσω της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ MEDICLINIC υπηρεσίες φροντίδας της υγείας σε **174** άπορα και ευπαθή άτομα.

● **Εκπαιδευτικό Τιμολόγιο Αθλητικού και Προσχολικού Ελέγχου**

Με ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την υγεία των αθλητών και μαθητών, η κλινική κατά τη διαίτη 2014-2015 προσέφερε:

- ▶ προνομιακή τιμή για επίσκεψη και έκδοση βεβαίωσης σε ιατρό ειδικότητας
- ▶ σημαντική έκπτωση τιμολόγησης για οποιαδήποτε απεικονιστική ή άλλη διαγνωστική εξέταση.

● **Αιμοδοσία, “Κατάθεση Ζωής”**

- ▶ Στο πλαίσιο της τακτικής συνεισφοράς αίματος εργαζομένων και συνεργατών της INTERAMERICAN, οργανώθηκε κατ’ επανάληψη αιμοδοσία από τον Σύλλογο Υπαλλήλων για την τροφοδοσία της Τράπεζας Αίματος, με συνολική συγκομιδή **139** μονάδων αίματος, καθώς και από Γραφεία Πωλήσεων στην Κρήτη, με συγκομιδή **102** μονάδων.

Αιμοδότες	Μονάδες Αίματος 2014	Μονάδες Αίματος 2015
Διοικητικό Προσωπικό (Κεντρικά Γραφεία), Τράπεζα Αίματος Σ.ΥΠ.ΙΝ.	45	64
Δίκτυο Γραφείων Πωλήσεων (συνεργάτες, πελάτες κ.ά. - Χανιά και Ηράκλειο)	94	38
Σύνολο	139	102

- ▶ την ετήσια Πανελλήνια Λαμπαδηδρομία Αιμοδοτών (12η και 13η) υποστήριξε με οχήματα Βοήθειας η Εταιρεία, με στόχο την προώθηση του μηνύματος για την κοινωνική αξία της αιμοδοσίας.
- ▶ τον Σύλλογο Εθελοντών Αιμοδοτών Χανίων “Άγιος Ιωάννης”, που συνεργάζεται με το Γραφείο Πωλήσεων Χανίων για την οργάνωση ημερίδων αιμοδοσίας, υποστήριξε κατά τη διαίτη χορηγικά η INTERAMERICAN.

● **Υποστήριξη των Γιατρών του Κόσμου**

Το Διοικητικό Γραφείο Πωλήσεων της Εταιρείας στη Θεσσαλονίκη, συγκέντρωσε και παρέδωσε φάρμακα στο Ανοιχτό Πολυϊατρείο Θεσσαλονίκης των Γιατρών του Κόσμου (Μάρτιος 2014).

Συνεργασίες με την Τοπική Αυτοδιοίκηση

● **Για τους απόρους της Σαντορίνης**

Ομαδική ασφάλιση για την υγεία 47 απόρων ατόμων στο νησί, σε προνομιακή τιμή που κάλυψε η τοπική Ένωση Ξενοδόχων, προσέφερε η INTERAMERICAN (Φεβρουάριος 2014).

● **Για τους κατοίκους του Αγίου Ευστρατίου**

Εκδηλώσεις ενημέρωσης και φροντίδας της υγείας για τους κατοίκους Αγίου Ευστρατίου στο Βόρειο Αιγαίο, οργάνωσε η Εταιρεία (Ιούνιος 2014). Η ενημερωτική εκδήλωση είχε ως θέμα τις διαταραχές του ύπνου και τα συνοδά νοσήματα, ενώ οι δωρεάν εξετάσεις κατοίκων του νησιού αφορούσαν στη διερεύνηση του απνοϊκού συνδρόμου και την εκτίμηση καρδιαγγειακού κινδύνου.

● **Για τις γυναίκες στην Τήνο**

Στο πλαίσιο της συνεργασίας της με τον Δήμο Τηνίων για παροχή Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας, η INTERAMERICAN





Για τα Συστήματα Ασφάλισης Υγείας

Ιδέες για διεξοδικές λύσεις στα προβλήματα του συστήματος υγείας στη χώρα μας έδωσε η εκδήλωση που οργανώθηκε στα Κεντρικών Γραφεία της INTERAMERICAN, με συνεργαζόμενους φορείς τον Ελληνο-Ολλανδικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Σύνδεσμο, τον Σ.Ε.Β. και την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος.

Το ενδιαφέρον για μια νέα «ανάγνωση» της οργάνωσης και λειτουργίας του συστήματος Υγείας στην Ελλάδα, ώστε αυτό να καταστεί αποτελεσματικά επαρκές και λιγότερο κοστοβόρο για την εθνική οικονομία, χαρακτήρισε τον άξονα των προσεγγίσεων των ομιλητών, που συνέκλιναν στην αναγκαιότητα συμπράξεων δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στην Υγεία.



οργάνωσε ημερίδα ενημέρωσης για την πρόληψη του καρκίνου της μήτρας και του μαστού, καθώς και γυναικολογική εξέταση δωρεάν για **120** γυναίκες (2014).

- **Για τους δημότες Βάρης-Βούλας-Βουλιαγμένης**

Εκπαιδευτικές παροχές και ειδικά προνόμια μέσω Κάρτας Υγείας προσέφερε η Εταιρεία, σε συνεργασία με τον Δήμο, στους κατοίκους Βάρης-Βούλας-Βουλιαγμένης για υπηρεσίες υγείας στην ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC (Σεπτέμβριος 2014).

- **Για τους κατοίκους της Σίφνου**

Διημερίδα πρόληψης και φροντίδας της υγείας οργάνωσε στη Σίφνο η INTERAMERICAN (Οκτώβριος 2014), στο πλαίσιο της συνεργασίας με τον Δήμο για παροχή Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας. Πραγματοποιήθηκε εκδήλωση ενημέρωσης για την υγεία των παιδιών και τον καρκίνο του μαστού και διενεργήθηκε εμβολιασμός σε **100** παιδιά, καθώς και κλινική εξέταση μαστού σε **50** γυναίκες.

Υποστήριξη της Έρευνας και Καινοτομίας στην Υγεία

- **Χορηγία του “e-Health Forum 2015”**

Το συνέδριο υποστήριξε η Εταιρεία, στο πλαίσιο του ζωηρού ενδιαφέροντός της για τον ψηφιακό εκσυγχρονισμό των συστημάτων και υπηρεσιών υγείας.

- **Χορηγία Συνεδρίου Παιδιατρικής**

Χορηγός του 11ου Συνεδρίου Παιδιατρικής της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών ήταν η Εταιρεία (Φεβρουάριος 2014).

- **Συνεργασία με την Ακαδημαϊκή Κοινότητα**

Η INTERAMERICAN και το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών ξεκίνησαν κατά το 2015 μία σημαντική συνέργεια με το πρόγραμμα “IDEA”, έχοντας ως στόχο τη δημιουργία καινοτόμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και νέων επιχειρηματικών μοντέλων σχετικών με τη φροντίδα της υγείας και την ποιότητα ζωής. Η συνεργασία, που στηρίζεται στη συμμετοχή φοιτητών, αποβλέπει σε ένα προϊόν που θα αξιοποιηθεί με προώθηση στην αγορά, ανταποκρινόμενο στις σύγχρονες προκλήσεις για υπηρεσίες φροντίδας της υγείας μέσω των τεχνολογικών δυνατοτήτων (e-health, e-care).



Πρόγραμμα “IDEA” για Καινοτόμες Εφαρμογές στην Υγεία

Οι φάσεις ανάπτυξης του προγράμματος “IDEA” κλιμακώνουν το έργο, από τη συνθήκη των ομάδων εργασίας, το mentoring και την εξοικείωση με τεχνικές δημιουργικότητας (πρώτη φάση) μέχρι την κατανόηση και τον σχεδιασμό των βασικών στοιχείων του επιχειρηματικού μοντέλου και της υπηρεσίας (δευτέρα φάση) και την υποστήριξη της υλοποίησης των ιδεών που θα προκριθούν (τρίτη φάση), στο πλαίσιο του αντικειμένου του Κέντρου Στήριξης Επιχειρη-

ματικότητας και Καινοτομίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Εύλογα, η συνεργασία είναι αμοιβαίου οφέλους και σημαντικής αξίας για την πρακτική εμπειρία των νέων ανθρώπων που συμμετέχουν. Το πρόγραμμα είναι ανοικτό για νέους (έως 35 ετών) που διαθέτουν γνώσεις τεχνολογίας και επιχειρηματικό πνεύμα και θέλουν να αναπτύξουν ικανότητες σχεδίασης και υλοποίησης καινοτόμων επιχειρηματικών προτάσεων.

“Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων

Η αποτροπή ή ο περιορισμός των κινδύνων, καθώς και η επιτυχής αντιμετώπιση τους όταν αυτοί επέρχονται, αποτελεί αντικείμενο συναφές με την έννοια της ασφαλιστικής πράξης. Η INTERAMERICAN εντοπίζει τη συνάφεια με τις επιχειρησιακές δραστηριότητές της στις ασφαλίσσεις ατυχημάτων και περιουσιακών στοιχείων, εκδηλώνοντας την κοινωνικά υπεύθυνη στάση της με:

- την εφαρμογή ενός μακρόπνοου προγράμματος κυκλοφοριακής αγωγής, με στόχο τη βελτίωση της οδικής ασφάλειας και τη μείωση των τροχαίων δυστυχημάτων
- τον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγράμματος ενημέρωσης για την πρόληψη των κινδύνων που εγκυμονούνται από ακραία φυσικά φαινόμενα -πυρκαϊά, σεισμό, πλημμύρα- και την αποτελεσματική διαχείρισή τους για τον έλεγχο των καταστροφικών συνεπειών.

Για την Οδική Ασφάλεια

Συνεχίστηκε κατά τη διετία 2014-2015 το πολυετές πρόγραμμα της Εταιρείας για την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών “Ασφαλής Οδήγηση, Μονόδρομος στη Ζωή σου”, σχετικά με τους οδικούς κινδύνους και την αποτροπή των τροχαίων δυστυχημάτων. Εταίροι σε αυτή την προσπάθεια της Εταιρείας είναι η Σχολή Ιαβέρη, το Ι.Ο.ΑΣ. “Πάνος Μυλωνάς”, οι κατά τόπους Διευθύνσεις Τροχαίας της Ελληνικής Αστυνομίας και η Τοπική Αυτοδιοίκηση, ενώ συμμετέχουν εθελοντικά οι άνθρωποι των τοπικών Γραφείων της INTERAMERICAN.

• Στις Τοπικές Κοινωνίες

Δύο σεμινάρια και πρακτική επίδειξη αντιμετώπισης οδικών κινδύνων από τον βετεράνο της αγωνιστικής οδήγησης Τάσο Μαρκουίζο (“Ιαβέρη”) στην Πάτρα, στο πλαίσιο της Εβδομάδας Πρόληψης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης που συνδιοργάνωσαν η Εταιρεία και η εφημερίδα “Πελοπόννησος” με την υποστήριξη του Τμήματος Τροχαίας της Πάτρας. Οι διήμερες εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν τον Απρίλιο 2014 και τον Μάιο 2015. Ακόμη, η INTERAMERICAN οργάνωσε σεμινάρια του Τάσου Μαρκουίζου:

- ▶ στη Λιβαδειά, με την σύμπραξη της Διοίκησης Τροχαίας (Οκτώβριος 2014)
- ▶ στην Κηφισιά, με την υποστήριξη του Δήμου Κηφισιάς-Ν. Ερυθραίας-Εκάλης (Οκτώβριος 2014)
- ▶ στη Χαλκίδα, με την υποστήριξη του Τμήματος Τροχαίας (Νοέμβριος 2015).

Η Εταιρεία ήταν παρούσα στην Εβδομάδα Οδικής Ασφάλειας που οργάνωσε η Τροχαία Λάρισας (Οκτώβριος 2014).

• Υποστήριξη του Έργου της Τροχαίας

Αναγνωρίζοντας την αξία της συμβολής των υπηρεσιών της Τροχαίας στην αντιμετώπιση της μάστιγας των τροχαίων δυστυχημάτων, κατά τη διετία 2014-2015, η INTERAMERICAN προσέφερε τρία αλκοολόμετρα - από ένα στις τοπικές Διοικήσεις Τροχαίας Πάτρας, Λάρισας και Χαλκίδας.

Οι Απολήπτες των Μηνυμάτων για την Οδική Ασφάλεια

Από το 2003, που υλοποιείται οργανωμένα στο πλαίσιο του σχεδίου “Πράξεις Ζωής” η ενημέρωση για την Οδική Ασφάλεια, εκτιμάται ότι στα μηνύματα της καμπάνιας έχουν εκτεθεί περισσότερα από **300.000** άτομα.

Η INTERAMERICAN, κατά το 2014 ανέπτυξε επί ένα μήνα καμπάνια στον ραδιοφωνικό σταθμό “ΒΗΜΑ FM 99,5” με spots για την οδική ασφάλεια, με θεματικό τίτλο “Ασφαλής οδήγηση, μονόδρομος στη ζωή σου”.





ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΟΔΗΓΗΣΗ Μονόδρομος στη Ζωή σου!

Το ενδιαφέρον της INTERAMERICAN στρέφεται, κυρίως, στον έλεγχο της οδηγικής συμπεριφοράς και την αύξηση της οδικής ασφάλειας μέσω των εφαρμογών τηλεματικής, σε πρώτη φάση με την ελκυστική διαφοροποίηση της τιμολόγησης μέσω της οικονομικότερης χρήσης του αυτοκινήτου -όπως συμβαίνει με το πρόγραμμα “Buy the Mile”- ενώ σε επόμενη φάση, θα ακολουθήσει η παραμετροποίηση των τρόπων με τους οποίους οδηγεί κάποιος. Η Εταιρεία είναι ανοιχτή στις προκλήσεις της σύγχρονης ψηφιακής τεχνολογίας, όπως αυτή της τηλεκατεύθυνσης και της αυτοκίνησης οχημάτων, συμμετέχοντας σε σχετικά πιλοτικά projects. Εκτιμάται ότι η εφαρμογές της τεχνολογίας θα περιορίσουν δραστικά τα τροχαία δυστυχήματα, ιδιαίτερα στις αστικές περιοχές. Παράλληλα,

Η Πολιτική της INTERAMERICAN για τον Περιορισμό των Τροχαίων Δυστυχημάτων

στο δύσκολο επίπεδο της εκπαίδευσης και ενημέρωσης των πολιτών, που για να γίνει αποτελεσματική και να αποδώσει σε βάθος χρόνου με αλλαγή της οδικής κουλτούρας, προϋποθέτει θεσμική εισαγωγή της τακτικής κυκλοφοριακής αγωγής τουλάχιστον στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση, η INTERAMERICAN έχει αναλάβει υπεύθυνη, οργανωμένη ανάπτυξη πρωτοβουλιών εδώ και δεκαπέντε χρόνια. Πλέον, σε αυτό το επίπεδο η Εταιρεία εστιάζει στην ενημέρωση ομάδων υψηλού κινδύνου, όπως π.χ. είναι οι δικυκλιστές. Σημειώνεται ότι, με βάση τα οικονομικά στοιχεία, κατά το 2015 η Εταιρεία κατέβαλε 7,53 εκατ. ευρώ για θανάτους και 15,41 εκατ. για σωματικές βλάβες και αναπηρίες από τροχαία δυστυχήματα. Συνολικά, κατά το 2015 κατέβαλε 22,94 εκατ. ευρώ σε αποζημιώσεις θυμάτων από τροχαία δυστυχήματα.



• Σεμινάρια στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών “CarPoint”

Τις υποδομές της για την εξυπηρέτηση των πελατών ασφάλισης οχημάτων στην Αθήνα αξιοποίησε η INTERAMERICAN, οργανώνοντας σεμινάρια με ομιλητή τον Τάσο Μαρκοΐζο, για συνεργάτες της και πελάτες. Στο “CarPoint” πραγματοποιήθηκαν δύο ενημερωτικές εκδηλώσεις, που παρακολούθησαν περισσότερα από 100 άτομα (Ιούλιος 2014 και Αύγουστος 2015).

• Με την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών (Ε.Α.Ε.Ε)

Η Εταιρεία εκπροσωπήθηκε στην Υποεπιτροπή Πρόληψης τροχαίων Δυστυχημάτων του θεσμικού φορέα, κατά τη διετία 2014-2015, από τον Διευθυντή Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε., Γιάννη Ρούντο (Πρόεδρος της Υποεπιτροπής). Η INTERAMERICAN συμμετείχε, ως χορηγός, στις δράσεις της Ε.Α.Ε.Ε.:

- ▶ Φεστιβάλ Οδικής Ασφάλειας, στην Αθήνα (πλατεία Συντάγματος, Μάιος 2014).
- ▶ Καμπάνια “Μη γράφεις τη Ζωή..”, με διανομή φυλλαδίων και συμμετοχή της οδικής Βοήθειας της Εταιρείας με οχήματα, για την προβολή του μηνύματος στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη (Ιούνιος 2015).

• Υποστήριξη του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας “Πάνος Μυλωνάς”

Το Ι.Ο.ΑΣ. υποστήριξε χορηγικά η INTERAMERICAN, με αφορμή το Φεστιβάλ Οδικής Ασφάλειας (Μάιος 2014) και την οργάνωση εργαστηρίου Οδικής Ασφάλειας (2015).

Εξάλλου, σε εκδηλώσεις ενημέρωσης από το Ι.Ο.ΑΣ. για θέματα οδικής ασφάλειας, η Εταιρεία προσέφερε ασφαλιστική κάλυψη αστικής ευθύνης (μία εκδήλωση κατά το 2014 και δύο κατά το 2015).

● **Χορηγία στο CityMobil2**

Η INTERAMERICAN και η Anytime ήταν χορηγοί του καινοτόμου προγράμματος CityMobil2, που αναπτύχθηκε πιλοτικά στα Τρίκαλα από τον Νοέμβριο 2015. Η χρήση των αυτοκινούμενων οχημάτων στον αστικό ιστό είναι βέβαιο ότι θα περιορίσει δραστικά τα τροχαία δυστυχήματα στις πόλεις.



Υψηλός ο Δείκτης Θανάτων από Τροχαία Δυστυχήματα στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της Ελληνικής Αστυνομίας - Διεύθυνσης Τροχαίας, οι θάνατοι κατά το 2015 από τροχαία δυστυχήματα ανήλθαν σε **789**, παρουσιάζοντας μη αξιολογίσιμη μείωση σε σχέση με το 2014 (**1,1%**). Ο δείκτης των βαρέων τραυματισμών που μεταφράζονται σε μεγάλο διαχειριστικό κόστος υγείας πλήττοντας ταυτόχρονα την απασχόληση και την οικογενειακή ευημερία,

παρέμεινε αμετάβλητος, ενώ τα θανατηφόρα δυστυχήματα με δικυκλιστές έφθασαν τα **287**. Εκτός της παραβίασης του ορίου ταχύτητας, που παραμένει η συχνότερη αιτία δυστυχημάτων, οι συχνότερες αιτίες αποδίδονται στη μέθη, την απόσπαση της προσοχής του οδηγού -με έμφαση στην ανερχόμενη αιτία της χρήσης κινητών τηλεφώνων κατά την οδήγηση- και στη μη χρήση κράνους και ζώνης.

Θανάτοι από Τροχαία Ατυχήματα 2000-2015

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
2.103	1.911	1.655	1.613	1.547	1.470	1.493	1.449	1.550	1.463	1.281	1.091	976	861	801	789

Για τις Πρώτες Βοήθειες

● **Με την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης (Ε.Ο.Δ.)**

Η INTERAMERICAN υπέγραψε, κατά τον Απρίλιο 2014, Σύμφωνο Συνεργασίας με την Ε.Ο.Δ., το οποίο προβλέπει τη συνδρομή της Εταιρείας στις διασωστικές και λοιπές δράσεις της Ομάδας, με παροχή υπηρεσιών βοήθειας και με χορηγική υποστήριξη.

- ▶ Τις δραστηριότητες εκπαιδευτικού περιεχομένου “Πάρε Θέση” της Ε.Ο.Δ. στο πλαίσιο της Διεθνούς Έκθεσης Θεσσαλονίκης, υποστήριξε κατά τον Σεπτέμβριο 2014 και 2015 η Εταιρεία, για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την πρόληψη και αντιμετώπιση κινδύνων.
- ▶ Κατά το Φεστιβάλ Οδικής Ασφάλειας, που οργάνωσαν η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος και το Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας “Πάνος Μυλωνάς” (Μάιος 2014) στην πλατεία Συντάγματος, η INTERAMERICAN ήταν παρούσα με εκπαιδευτικό πρόγραμμα για Πρώτες Βοήθειες, με τη συνεργασία της Ελληνικής Ομάδας Διάσωσης. Συμμετείχαν και πιστοποιήθηκαν για τις γνώσεις που απέκτησαν, 16 άτομα από τα οποία 14 ήταν εργαζόμενοι της Εταιρείας.
- ▶ Η INTERAMERICAN οργάνωσε την εκπαίδευση και πιστοποίηση από την Ε.Ο.Δ., για παροχή Πρώτων Βοηθειών (καρδιοαναπνευστική αναζωογόνηση, χρήση αυτόματου εξωτερικού απινιδωτή, αντιμετώπιση πνιγμονής και πλάγια θέση ασφάλειας), κατά τον Απρίλιο 2014, 21 ατόμων εκ των οποίων 17 εργαζόμενοι της Εταιρείας, στα Κεντρικά Γραφεία και ακόμη, 20 πολιτών κατά την Εβδομάδα Κοινωνικής Αλληλεγγύης στην Πάτρα.





Το Ασφαλιστικό Κόστος των Φυσικών Καταστροφών

Κατά τη δωδεκαετία 1993-2014 οι δηλωθείσες ζημιές στην ασφαλιστική αγορά από ανάλογα φαινόμενα υπολογίζονται σε 20 χιλιάδες, με ποσόν συνολικής απαίτησης που υπερβαίνει τα 270 εκατομμύρια ευρώ. Ακολουθούν τον σεισμό, σε πλήθος ζημιών, οι βροχοπτώσεις-πλημμύρες.



- ▶ Την αποστολή δύο διασωστών της Ε.Ο.Δ. στην Τήνο, για τις ανάγκες του ορεινού αγώνα “Εξωμέρεια Trail Race”, υποστήριξε η Εταιρεία.
- ▶ Ενημερωτική ημερίδα που οργάνωσε η Ε.Ο.Δ. (Μάρτιος 2015) με θέμα “Σεισμοί, έντονα καιρικά φαινόμενα” στη Θεσσαλονίκη, υποστήριξε η INTERAMERICAN. Η ενημέρωση αφορούσε στην πρόληψη και στη διαχείριση κρίσεων μετά από ακραία φυσικά φαινόμενα, με έμφαση στον σεισμό. Η Εταιρεία υποστήριξε το Τμήμα Αντιμετώπισης Καταστροφών της Ε.Ο.Δ. για την προστασία από σεισμό, ως χορηγός της έκδοσης ενημερωτικών εντύπων.
- **Με τους Διασώστες της Ε.Δ.Ο.Κ.**
 - ▶ Στο πλαίσιο του Συμφώνου Συνεργασίας με την Ελληνική Διασωστική Ομάδα Κρίσεων (Ε.Δ.Ο.Κ.), η Εταιρεία υποστήριξε την αποστολή Διασωστών για την υποστήριξη των σεισμοπλήκτων στην Κεφαλονιά (Φεβρουάριος 2014).
 - ▶ Σεμινάριο Πρώτων Βοηθειών με εκπαιδευτή της Ε.Δ.Ο.Κ. οργάνωσε η Εταιρεία (Ιούνιος 2014) στο Διοικητικό Γραφείο Πωλήσεων Αμαρουσίου, το οποίο παρακολούθησαν περί τα 30 άτομα από το Προσωπικό και τους συνεργάτες.
 - ▶ Η INTERAMERICAN συνέδραμε οικονομικά την Ε.Δ.Ο.Κ. (2015).
- **Για την Ασφάλεια στον Μηχανοκίνητο Αθλητισμό**
 - ▶ Χορηγός του 2ου (2014) και 3ου (2015) Rally Off Road ήταν η Εταιρεία, υποστηρίζοντας με Οδική Βοήθεια τους αγώνες, ενώ για τις ανάγκες του Rally 2014 κάλυψε και τις δαπάνες συμμετοχής κλιμακίου της Ε.Ο.Δ.
 - ▶ Τέσσερα οχήματα της Σχολής Ιαβέρη ασφάλισε, ως χορηγός, η Εταιρεία κατά τη διετία 2014-2015.
 - ▶ Τους Φίλους Παλαιών Αυτοκινήτων (ΦΙΛ.Π.Α.) υποστήριξε η INTERAMERICAN, για την οργάνωση του 3ου σιρκουί παλαιών αυτοκινήτων στο Τατόι (Σεπτέμβριος 2014.)

“Πράξεις Ζωής” για Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες

Με ιδιαίτερο ενδιαφέρον προσέγγισε η INTERAMERICAN, κατά τη διετία 2014-2015, τις ανάγκες ευπαθών ομάδων και ατόμων, συνεργαζόμενη με μη κυβερνητικούς οργανισμούς και κοινωνικούς φορείς.

Υποστήριξη του Παιδιών και της Οικογένειας

Η INTERAMERICAN, ευθυγραμμισμένη με τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., για την τήρηση των οποίων έχει αναλάβει δεσμεύσεις, κατευθύνει πολλές από τις πρακτικές κοινωνικής υπευθυνότητας στην υποστήριξη των παιδιών και την ανάδειξη των δικαιωμάτων τους στην εκπαίδευση, την φροντίδα της υγείας και την αξιοπρεπή διαβίωση. Ακολούθως, παρουσιάζονται πρωτοβουλίες που ανέλαβε η Εταιρεία κατά τη διετία αναφοράς.

● Συνεργασία με την ActionAid

Τη σταθερή υποστήριξή της στο έργο της ActionAid, που χρονολογείται από το 2009, ανανέωσε η INTERAMERICAN κατά τη διετία, με **140** αναδοχές κατά το 2014 και **99** αναδοχές κατά το 2015, στο πλαίσιο του προγράμματος “Αναδοχή Παιδιού” του οργανισμού. Οι αναδοχές κατευθύνονται σε παιδιά χωρών όπου υφίσταται σοβαρό πρόβλημα επιβίωσης, λόγω ανεπαρκούς σίτισης και φροντίδας της υγείας, με στόχο να βελτιωθούν οι συνθήκες ζωής. Μεταξύ των 17 χωρών και 39 κοινοτήτων στις οποίες εξελίσσεται το πρόγραμμα της ActionAid, εντοπίζονται ως αποδέκτες της συμμετοχής της INTERAMERICAN στο πρόγραμμα το Αφγανιστάν, η Καμπότζη, η Ρουάντα, η Νιγηρία, η Παλαιστίνη.



act:onaid

Επταετία 2009-2015

587 Αναδοχές

155.031€ Αξία Αναδοχών

Η Εταιρική Κουλτούρα για τα Δικαιώματα των Παιδιών: Απόδοση σε Αναδοχές

Η συνεργασία της INTERAMERICAN με την ActionAid στο πρόγραμμα “Αναδοχή Παιδιού” βασίζεται στην ευαισθητοποίηση του δυναμικού των στελεχών της Εταιρείας, γεγονός που διευρύνει τη συναντίληψη για την υποστήριξη των αναγκών των παιδιών όλου του κόσμου.

Είναι χαρακτηριστικό πως οι αναδοχές διασπείρονται σε περισσότερες από **40** Διευθύνσεις και Τμήματα της διοικητικής και οργανωτικής δομής, καθώς και σε Γραφεία του Δικτύου Πωλήσεων Agency. Η διασπορά δηλώνει την ενσωμάτωση της Ε.Κ.Ε. στην εταιρική στρατηγική και την ανάπτυξη εταιρικής κουλτούρας

για τα Δικαιώματα των Παιδιών.

Ο Γεράσιμος Κουβαράς, Γενικός Διευθυντής της ActionAid στην Ελλάδα, τονίζει σχετικά: “Η σταθερή υποστήριξη της INTERAMERICAN μάς ενθαρρύνει ιδιαίτερα στο δύσκολο έργο μας και καταδεικνύει την ευαισθησία και συνέπεια της Εταιρείας ως προς τις κοινωνικές προτεραιότητές της”.

Η συνολική οικονομική συνεισφορά της INTERAMERICAN για τις αναδοχές, από το 2009 έως και το 2015, ανέρχεται σε **155.031** ευρώ, ενώ για τη διετία αναφοράς ήταν **63.057** ευρώ για **239** αναδοχές.

Συνεργασία με την ActionAid	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Σύνολο
Πρόγραμμα “Αναδοχή Παιδιού”: Αριθμός Αναδοχών	50	55	62	91	90	140	99	587



Υποστήριξη χωρίς Διακρίσεις

Με την υποστήριξη της INTERAMERICAN, το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού ενέταξε στο πρόγραμμα “Κάθε Παιδί Μοναδικό - Παιδιά σε Κίνδυνο” 150 παιδιά και 35 οικογένειες που αντιμετωπίζουν οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα, 16 διαφορετικών εθνικοτήτων.



Δίκτυο
για τα δικαιώματα
του παιδιού



• Συνεργασία με τη UNICEF Ελλάδα

Έξι έτη υποστήριξης του έργου της UNICEF συμπλήρωσε η Εταιρεία, ενισχύοντας την Ελληνική Επιτροπή του διεθνούς οργανισμού τόσο κατά το 2014 όσο και κατά το 2015, για την πραγματοποίηση της θεσμοθετημένης, ετήσιας διαπολιτισμικής γιορτής. Η διαπολιτισμική γιορτή της UNICEF, που οργανώνεται στο κλειστό γυμναστήριο του Μετς στην Αθήνα πριν τα Χριστούγεννα, συγκεντρώνει περισσότερα από 500 παιδιά οικογενειών απόρων Ελλήνων, μεταναστών, μειονοτικών κοινοτήτων, ορφανοτροφείων και σχολείων. Η εκδήλωση εκπέμπει το μήνυμα, μέσα από την ψυχαγωγία, των ίσων δικαιωμάτων των παιδιών στα βασικά αγαθά της ζωής.

• Για το “Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού”

▶ Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Μικροί αναγνώστες στον Κόσμο των Βιβλίων”, του Δικτύου για τα Δικαιώματα του Παιδιού, υποστήριξε κατά το 2014 χορηγικά η INTERAMERICAN, σε συνέχεια της υλοποίησης του προγράμματος που ξεκίνησε το 2013 και υποδέχθηκε περί τα 1.600 παιδιά των σχολικών τάξεων του Δημοτικού. Μέσω του βιωματικού εργαστηρίου, παρεσχέθη στα παιδιά η ευκαιρία να γνωρίσουν τα παιδικά βιβλία και την κατηγοριοποίησή τους, συμμετέχοντας παράλληλα στη διαδικασία έκδοσης του δικού τους βιβλίου.

▶ Στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας οργανώθηκε το πασχαλινό και το χριστουγεννιάτικο παζάρι του Δικτύου και το 2014, με τη ένθερμη υποστήριξη των εργαζομένων.

▶ Η INTERAMERICAN ανέλαβε, κατά το 2015, τη χορηγία του προγράμματος “Κάθε Παιδί Μοναδικό - Παιδιά σε Κίνδυνο”, που απαντά πρακτικά στο άρθρο 27 της Διεθνούς Σύμβασης για τα Δικαιώματα του Παιδιού σχετικά με το κατάλληλο βιοτικό επίπεδο.

Η μέριμνα του Δικτύου αφορά σε εξατομικευμένο σχέδιο φροντίδας με οικονομική ενίσχυση, τροφοδοσία με αναλώσιμα είδη (τρόφιμα, είδη υγιεινής, ρουχισμό κ.ά.), ιατρική περίθαλψη, εκπαίδευση, ψυχαγωγικές δραστηριότητες, ακόμη και ενέργειες νομιμοποίησης της παραμονής οικογενειών στην Ελλάδα. Κριτήρια επιλογής των παιδιών και των οικογενειών που επιλέγονται, είναι η οικογενειακή κατάσταση (πολύτεκνες, μονογονεϊκές οικογένειες), η ανεργία, η αδυναμία των γονέων να έχουν επαρκή επιμέλεια των παιδιών λόγω ασθενειών, τοξικοεξάρτησης, φυλάκισης, καθώς και ιδιαιτερότητες των ίδιων των παιδιών.

• Για τα “Παιδικά Χωριά SOS”

▶ Η Anytime της INTERAMERICAN ανέπτυξε στο Facebook (12/2013-1/2014) καμπάνια για την υποστήριξη του οργανισμού, αντιστοιχίζοντας τις συμμετοχές φίλων (10.000) σε οικονομική συνδρομή για την αγορά οχήματος, προς χρήση της Στέγης Νέων του Σωματείου στο Π. Φάληρο.

▶ Ανάλογη διαδικτυακή καμπάνια της Anytime αναπτύχθηκε και κατά τον Δεκέμβριο του 2014, με θέμα “το Δένδρο της Αγάπης” που φώτισαν 10.000 φίλοι, με αντίστοιχη χορηγία της Εταιρείας στον οργανισμό.

▶ Η Εταιρεία εκπαιδευσε για παροχή Πρώτων Βοηθειών, με πιστοποιημένους εκπαιδευτές-εθελοντές εργαζομένους στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια INTERAMERICAN, 15 “μητέρες” στο Χωριό Βάρης (2014).

- ▶ Συνεχίστηκε, κατά τη διετία, η δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη των κτηριακών εγκαταστάσεων του Χωριού Βάρης και της φωτοβολταϊκής μονάδας της Στέγης του Π. Φαλήρου.

Τα “Παιδικά Χωριά SOS” από το 1982 λειτουργούν και στην Ελλάδα, περιθάλποντας παιδιά που παραμελούνται, εγκαταλείπονται ή κακοποιούνται. Τα Χωριά παρέχουν ένα ασφαλές οικογενειακό περιβάλλον προσφέροντας, εκτός από στέγη και τροφή, συναισθηματική αγωγή, εκπαίδευση και υποστήριξη με διάρκεια.

● Για “Το Χαμόγελο του Παιδιού”

Η INTERAMERICAN συνέχισε την πολυετή υποστήριξή της στον εθελοντικό οργανισμό, παρέχοντας:

- ▶ Ασφαλιστική κάλυψη σε όλα τα οχήματα του στόλου του: ασθενοφόρα, δίκυκλα, επιβατικά, φορτηγά, λεωφορεία, φορτηγό ρυμούλκησης, καθώς επίσης και στο ειδικό όχημα “Οδυσσεάς”, που χρησιμοποιείται για εκπαιδευτικό σκοπό και ως κινητό Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων - συνολικά, **71** οχήματα κατά το 2014 και **78** κατά το 2015.
- ▶ Ασφάλιση των εκδηλώσεων για τον εορτασμό των 20 ετών λειτουργίας του “Χαμόγελο”, που οργανώθηκαν στο Κέντρο HELEXPO Αμαρουσίου (Νοέμβριος 2014).
- ▶ Κάλυψη αστικής ευθύνης όλων των εποχικών παζαριών του οργανισμού, κατά τη διετία, ενώ φιλοξένησε στα Κεντρικά Γραφεία της παζάρια με σχολικά είδη, που υποστήριξαν με αγορές οι εργαζόμενοι της Εταιρείας. “Το Χαμόγελο του Παιδιού” τίμησε την INTERAMERICAN, κατά το 2014, για τη σταθερή υποστήριξη που η Εταιρεία παρέχει στον οργανισμό, ώστε αυτός να βρίσκεται δίπλα στα παιδιά που είναι θύματα βίας, στην αναζητήση τους σε περίπτωση εξαφάνισης και τη φροντίδα τους σε προβλήματα υγείας ή φτώχειας που αντιμετωπίζουν.

● Για την “Κιβωτό του Κόσμου”

Σημαντικές καλύψεις, με παροχές ομαδικού προγράμματος για ασφάλεια ζωής και νοσοκομειακής-εξωνοσοκομειακής περίθαλψης, προσέφερε η INTERAMERICAN στη δομή της “Κιβωτού του Κόσμου” στη Χίο (“Κιβωτός του Αιγαίου”) για **22** παιδιά που η Μ.Κ.Ο. αγκαλιάζει (2015).

● Για το Κέντρο Βρεφών “Μητέρα”

Για τις λειτουργικές ανάγκες του βρεφοκομείου, η INTERAMERICAN προσέφερε έπιπλα γραφείου (2014).

Υποστήριξη Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες

Η INTERAMERICAN, κατά τη διετία 2014-2015, υποστήριξε για τις λειτουργικές ανάγκες τους, τη Μ.Κ.Ο.:

● Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.)

- ▶ Καμπάνια στο Facebook υπέρ της ΕΛ.Ε.Π.Α.Π ανέπτυξε η Εταιρεία (Δεκέμβριος 2013 - Ιανουάριος 2014) με τίτλο “Φωτεινά Χριστούγεννα”, συγκεντρώνοντας 3.000 φίλους και αποδίδοντας τη διπλάσια αξία στον οργανισμό, για τη στήριξη του προγράμματος Θεραπευτικής Ιππασίας.
- ▶ Διαδικτυακή καμπάνια αναπτύχθηκε και κατά τον Δεκέμβριο 2014, με θέμα “Το ταξίδι του Αη Βασίλη” και ανάδειξη των εννοιών της ασφάλισης και πρόληψης, με ανάλογη ανταπόκριση φίλων. Η INTERAMERICAN προσέφερε



Αναγνώριση της Υποστήριξης

“Για ένα εθελοντικό οργανισμό όπως είναι “Το Χαμόγελο του Παιδιού”, που βασίζεται αποκλειστικά στην ιδιωτική πρωτοβουλία καταφέροντας να επιβιώνει και να διευρύνει την κοινωνική δράση του, η ηθική και υλική υποστήριξη που παρέχει η INTERAMERICAN έχει αξία θησαυρού”.

Κώστας Γιαννόπουλος

Πρόεδρος του Εθελοντικού Οργανισμού “Το Χαμόγελο του Παιδιού” - Πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Δικτύου κατά του Σχολικού Εκφοβισμού





Η INTERAMERICAN για τη Διαφορετικότητα

Φιλοξενία στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας της εσπερίδας με θέμα “Ένα ταξίδι στη Διαφορετικότητα: μαθησιακές δυσκολίες, διαταραχή ελλειμματικής προσοχής και υπερκινητικότητα”, στη σειρά συναντήσεων μελών της Global Sustain (Οκτώβριος 2015), που οργάνωσε ο κοινωνικός φορέας Κ.Σ.Δ.Ε.Ο. “ΕΔΡΑ”.



χορηγικά το αντίστοιχο ποσόν στην ΕΛ.Ε.Π.Α.Π. για την αγορά ειδικού αναβατορίου, προς χρήση από ανάπηρα παιδιά για τη θεραπευτική αγωγή στην πισίνα (Ιανουάριος 2015).

- **“Φάρος Τυφλών Ελλάδος”**
Υποστήριξη της κοινωνικής προσαρμογής τυφλών, με χορηγία για τη λειτουργία του θεατρικού εργαστηρίου (2014).
- **Σύλλογος “Φροντίδα”**
Συμπράσταση σε άτομα με εγκεφαλική παράλυση και σύνδρομο Down, με οικονομική συνδρομή (2014).
- **Θεραπευτικό και Παιδαγωγικό Κέντρο “Μέριμνα” Πάτρας**
Ασφάλιση δύο οχημάτων για τη μεταφορά των παιδιών που φροντίζει (2014-2015).
- **Ειδικό Κέντρο Μέριμνας και Αποκατάστασης Α.μ.Ε.Α. “Ζωοδόχος Πηγή” Αιγίου**
Ασφάλιση δύο μεταφορικών οχημάτων (2014-2015).
- **Σωματείο Γονέων, Κηδεμόνων και Φίλων Α.μ.Ε.Α. “Δικαίωμα στη Ζωή” Ηρακλείου Κρήτης**
Ασφάλιση δύο ειδικά διαμορφωμένων λεωφορείων που χρησιμοποιεί το Κέντρο Φροντίδας για τις μετακινήσεις των ατόμων που φροντίζει (2015).
- **1ο Ειδικό Σχολείο Πειραιά,**
Δωρεά 10 στρωμάτων προστασίας από πτώσεις (2014).
- **Θεοδωρίδειο Κέντρο Α.μ.Ε.Α. “Ορίζοντες” Καρδίτσας**
Ασφάλιση ενός μεταφορικού οχήματος (2015).
- **Κ.Ε.Α./Α.μ.Ε.Α. Λυκόβρυσης**
Ασφάλιση του χριστουγεννιάτικου παζαριού και τριήμερου πολιτιστικών εκδηλώσεων (2015).
- **Αθλητικό σωματείο Α.μ.Ε.Α. “Καστελάνοι” Μεταμόρφωσης Αττικής**
Υποστήριξη με προνομιακή κάρτα μέλους για τους αθλητές του η Εταιρεία, με σημαντικές παροχές και εκπτώσεις φροντίδας της υγείας στην ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC (2014).
- **Άσυλο Ανιάτων**
Συνδρομή στη μνήμη του κορυφαίου επί τριακονταετία συντονιστή ασφαλιστικών συμβούλων, Θ. Θωμόπουλου (2015).

Απεξάρτηση Ατόμων από Τοξικές Ουσίες

- **Υποστήριξη του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)**
 - ▶ Για έβδομη συνεχή χρονιά η INTERAMERICAN ήταν κοντά στο ΚΕ.Θ.Ε.Α., υποστηρίζοντας την εκδήλωση αποφοίτησης 93 ατόμων που παρακολούθησαν τα θεραπευτικά προγράμματα (Ιούνιος 2014). Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στο Θέατρο Βράχων “Μελίνα Μερκούρη” με οργανωτική επιμέλεια του ΚΕ.Θ.Ε.Α. “Διάβαση”.
 - ▶ Κατά το 2014, η Εταιρεία ενίσχυσε και το θεραπευτικό πρόγραμμα ΚΕ.Θ.Ε.Α. “Στροφή”, που φροντίζει για την απεξάρτηση εφήβων και νεαρών χρηστών, προκειμένου να καλύψει λειτουργικές ανάγκες του.

- ▶ Κατά τον Ιούνιο 2015, η INTERAMERICAN υποστήριξε την εκδήλωση αποφοίτησης 155 ανεξαρτημένων ατόμων που ολοκλήρωσαν τα θεραπευτικά προγράμματα του ΚΕ.Θ.Ε.Α. Η εκδήλωση οργανώθηκε από το πρόγραμμα “Κιβωτός” στην Καβάλα, με τίτλο “Και η ζωή είναι εντάξει”.
- ▶ Η Εταιρεία συμπεριέλαβε το ΚΕ.Θ.Ε.Α. στους φορείς που τροφοδότησε με εισιτήρια για παραστάσεις της Στέγης Γραμμάτων & Τεχνών (πρόγραμμα “Art & Therapy”).

Αντιμετώπιση της Φτώχειας και Κοινωνική Ένταξη

● Εκστρατεία “Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής”

Οι εταιρικές πρωτοβουλίες, με την εθελοντική συνδρομή εργαζομένων και συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων, που ξεκίνησαν στο πλαίσιο της εκστρατείας κατά το 2012, συνεχίστηκαν και κατά τη διετία αναφοράς με αμείωτο, οργανωμένο ενδιαφέρον. Κύριοι απολήπτες της συνεισφοράς της INTERAMERICAN ήταν οι κοινωνικές δομές της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και κοινωνικοί φορείς.

▶ Υποστήριξη του Κέντρου Υποδοχής & Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.)

Σταθερή αρωγός του έργου που έχει αναπτύξει ο Δήμος Αθηναίων, μέσω του Κ.Υ.Α.Δ.Α., για τη φροντίδα και σίτιση αστέγων και απόρων, η Εταιρεία αποδίδει στο Κέντρο το προϊόν της εκστρατείας για τη συγκέντρωση τροφίμων μακράς διάρκειας. Ο τρίτος κύκλος της εκστρατείας εντός της εταιρικής κοινωνίας, κατά το Νοέμβριο 2014, απέφερε 2,3 τόνους και 1,5 τόνο κατά τον Δεκέμβριο του 2015.

Ακόμη, η INTERAMERICAN προσέφερε συνδρομητικά το πασχαλινό τραπέζι που οργάνωσε το Κ.Υ.Α.Δ.Α. τόσο κατά το 2014 όσο και κατά το 2015, επαναλαμβάνοντας την πρωτοβουλία που ξεκίνησε κατά το 2012.

Σε συνεργασία με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.Ο.Μ.Ι.Δ.Α.), εξάλλου, η Εταιρεία επανέλαβε κατά τις εργασίες του ετήσιου Συνεδρίου της Ομοσπονδίας τη συνδρομή της στο Κ.Υ.Α.Δ.Α. (Ιανουάριος 2014 και 2015).

▶ Υποστήριξη Κοινωνικών Δομών στην Περιφέρεια

Με πρωτοβουλίες των τοπικών Γραφείων Πωλήσεων και στο πλαίσιο της εκστρατείας, η INTERAMERICAN κατά τη διετία προσέφερε τρόφιμα, χρηστικά είδη και ρουχισμό σε κοινωνικούς φορείς στη Θεσσαλονίκη, στην Πάτρα (Εβδομάδα Πρόληψης και Αλληλεγγύης, πριν το Πάσχα), στα Χανιά και στο Ηράκλειο Κρήτης.

▶ Η Εταιρεία υποστήριξε με κατάθεση τροφίμων το κοινωνικό παντοπωλείο του Δήμου Αγίου Δημητρίου Αττικής (2014).

● Με τη Μ.Κ.Ο. “Διογένης” για τους Αστέγους

▶ “Γκολ στη Φτώχεια”

Την παρουσία της αντιπροσωπευτικής ομάδας των Αστέγων στο Παγκόσμιο Τουρνουά Ποδοσφαίρου των Αστέγων συνέχισε να υποστηρίζει με ταξιδιωτική ασφάλιση (καλύψεις ζωής και διαρκούς ανικανότητας από ατύχημα και έναντι ομαδικού ατυχήματος) η INTERAMERICAN. Η Εταιρεία ασφάλισε τα μέλη της ελληνικής αποστολής





-ποδοσφαιριστές και συνοδούς- στις διοργανώσεις street soccer:

12ο Παγκόσμιο Κύπελλο, που διεξήχθη στο Σαντιάγο Χιλής (Οκτώβριος 2014)

13ο Παγκόσμιο Κύπελλο, που οργανώθηκε στο Άμστερνταμ Ολλανδίας (Σεπτέμβριος 2015),

συμπληρώνοντας χορηγική παρουσία ασφάλισης της ποδοσφαιρικής ομάδας Αστέγων επί 13 συνεχή έτη σε αντίστοιχα τουρνουά και υποστηρίζοντας τον σκοπό του θεσμού: την ανάδειξη του μηνύματος της κοινωνικής ισότητας και της αντιμετώπισης του ρατσισμού, της φτώχειας και την περιθωριοποίησης.

► Περιοδικό “σχεδία” για την Κοινωνική Ένταξη

Τακτική, προστατευόμενη θέση πώλησης του περιοδικού “σχεδία” από αστέγους πωλητές συνέχισε να παρέχει στα Κεντρικά Γραφεία της και σε Διοικητικά Γραφεία Πωλήσεων, στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, η INTERAMERICAN. Οι πωλητές -άστεγοι, άνεργοι και γενικώς άτομα που ζουν αποδεδειγμένα κάτω από το όριο της φτώχειας- από την τιμή πώλησης του περιοδικού (3 ευρώ) κερδίζουν το 50% και κεφαλαιοποιούν το υπόλοιπο 50% για την αγορά και διάθεση νέων αντιτύπων, εξασφαλίζοντας έτσι ένα στοιχειώδες εισόδημα. Επιπλέον, η INTERAMERICAN συνέδραμε, κατά τη διετία, ως χορηγός την έκδοση του περιοδικού και εκπαιδευσε πωλητές της “σχεδίας” σε τεχνικές πώλησης, με εκπαιδευτή στέλεχος της Εταιρείας, σε σεμινάριο που οργάνωσε στη Θεσσαλονίκη (Μάρτιος 2014).

σχεδία

Η “σχεδία” στην INTERAMERICAN

Στους εργαζομένους της Εταιρείας διατέθηκαν **411** αντίτυπα κατά το 2014 και **550** κατά το 2015.



Υποστήριξη Προσφύγων

Ανταποκρινόμενη συμβολικά στις μεγάλες ανάγκες διαχείρισης που προκάλεσε η μαζική είσοδος προσφύγων στην Ελλάδα, η INTERAMERICAN κατά το 2015 προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- διένειμε γεύμα στον καταυλισμό προσφύγων στο Πεδίον του Άρεως (Αύγουστος).
- Χορήγησε εξοπλισμό τριών ηλεκτρονικών υπολογιστών για τις ανάγκες λειτουργίας του καταυλισμού προσφύγων στον Βοτανικό, μέσω της Ολλανδικής Πρεσβείας (Σεπτέμβριος).
- Προσέφερε στην ομάδα εθελοντικής υποστήριξης προσφύγων του Δήμου Γαλατσίου, για τους πρόσφυγες που στεγάζονταν στο κλειστό γυμναστήριο των ολυμπιακών εγκαταστάσεων στο Γαλάτσι, σημαντική ποσότητα χρηστικών ειδών υγιεινής, υγειονομικού υλικού και τροφίμων (Οκτώβριος).

“Πράξεις Ζωής” για τον Πολιτισμό και την Παιδεία

Ο Πολιτισμός και η Παιδεία αποτελούν “πηγές” διαχρονικών αξιών που θεμελιώνουν τη συνέχεια και την πρόοδο στην κοινωνική ζωή κάθε τόπου, τροφοδοτούν τη δημιουργία και την ανάπτυξη και διαμορφώνουν διακριτά την “ταυτότητά” του. Με αυτή την παραδοχή, η INTERAMERICAN εισήγαγε από το 2010 στους βασικούς θεματικούς άξονες του σχεδίου “Πράξεις Ζωής” τον Πολιτισμό και την Παιδεία και έχει αναλάβει σειρά σχετικών πρωτοβουλιών.

Γράμματα και Τέχνες

● Σύμπραξη με τη “Στέγη Γραμμάτων & Τεχνών”

Το πρότυπο πρόγραμμα “Art & Therapy”, που ξεκίνησε κατά το 2012 η Εταιρεία με τη συνεργασία της Στέγης Γραμμάτων & Τεχνών του ιδρύματος Ωνάση για την ψυχαγωγική, θεραπευτικού χαρακτήρα υποστήριξη Α.μ.Ε.Α. και ατόμων υπό απεξάρτηση από τοξικές ουσίες, συνεχίστηκε και κατά τις χειμερινές περιόδους 2013-2014 και 2014-2015. Η Εταιρεία προσέφερε τη δυνατότητα δωρεάν παρακολούθησης καλλιτεχνικών παραστάσεων και δρωμένων, απευθυνόμενη σε Μ.Κ.Ο. και κοινωνικούς φορείς. Απολήπτες της προσφοράς ήταν άτομα από το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.), το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.), το Ο.Κ.Α.Ν.Α. - Μονάδα Εφήβων “Άτραπος”, το Κέντρο Απεξάρτησης “Θησέας”, η MDA Hellas, η Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.) και η Κίνηση Αδελφών Ατόμων με προβλήματα Ψυχικής Υγείας (ΚΙΝ.Α.Ψ.Υ.).

● Για το Μουσικό Έργο του Μίκης Θεοδωράκη

- ▶ Η INTERAMERICAN υποστήριξε το 7ο διεθνές χορωδιακό φεστιβάλ Ναυπάκτου “Μίκης Θεοδωράκης” (Μάιος 2014), στο οποίο συμμετείχαν 13 χορωδίες, αθλοθετώντας βραβείο για τον χορωδιακό διαγωνισμό.
- ▶ Την προβολή της ταινίας “Μίκης Θεοδωράκης, ο Συνθέτης των Ποιητών και των Οραμάτων” στη cite του Πανεπιστημίου του Παρισιού, στο πλαίσιο των αφιερωμάτων “Πρόσωπα για την Ειρήνη”, υποστήριξε η Εταιρεία (Ιούνιος 2014).
- ▶ Η INTERAMERICAN συνέπραξε με τη Λαϊκή Ορχήστρα “Μίκης Θεοδωράκης” υπέρ του έργου των Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά” (αναφορά στην ενότητα “Για την Υγεία των Παιδιών” του παρόντος κεφαλαίου - Σεπτέμβριος 2014).
- ▶ Κατά τις εκδηλώσεις “Θεοδωράκια 2014”, η Εταιρεία κάλυψε υγειονομικά με ασθενοφόρο τον 5ο λαϊκό αγώνα δρόμου, στη διαδρομή Ζάτουνας - Βαλτετσινίκου Αρκαδίας.
- ▶ Τη συναυλία της Λαϊκής Ορχήστρας για τα ενενηντάχρονα του κορυφαίου δημιουργού στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών υποστήριξε, με αγορά εισιτηρίων, η INTERAMERICAN (Ιούλιος 2015).
- ▶ Η Εταιρεία ήταν χορηγός και της συναυλίας της Λαϊκής Ορχήστρας στη Θεσσαλονίκη (Χ.Α.Ν.Θ) στον εορτασμό των 90χρονων του Μίκη Θεοδωράκη, με ερμηνευτές τους Γ. Νταλάρα, Ε. Βιτάλη, Ζ. Καρούνη και Μ. Χαρλαύτη, στο πλαίσιο εκδηλώσεων της Δ.Ε.Θ. (Σεπτέμβριος 2015).



ΣΤΕΓΗ
ΓΡΑΜΜΑΤΩΝ
& ΤΕΧΝΩΝ
ΙΔΡΥΜΑ ΩΝΑΣΗ





Συλλογή Έργων Τέχνης

Σε μία περίοδο σοβαρών δυσκολιών διαβίωσης και δημιουργίας για τους εικαστικούς καλλιτέχνες, των οποίων το έργο υφίσταται ως “είδος πολυτέλειας” τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης, η INTERAMERICAN με απόφαση της Διοίκησης προχώρησε σε σημαντική οικονομική επένδυση σε εικαστικά έργα ζώντων δημιουργών. Η Εταιρεία δημιούργησε μία Συλλογή Έργων, κυρίως πινάκων ζωγραφικής καθώς και γλυπτών, με την οποία:

- ενθάρρυνε ουσιαστικά την προσπάθεια των δημιουργών για νέα, ποιοτική καλλιτεχνική παραγωγή
 - βελτίωσε αισθητικά το εργασιακό περιβάλλον, εφ’ όσον η Συλλογή αναρτήθηκε και κοσμήει τους χώρους εργασίας.
- Η συλλογή Έργων Τέχνης της INTERAMERICAN, που ξεκίνησε το 2013, εμπλουτίστηκε κατά το 2014-2015 με νέες αγορές.



• Δημοπρασία Έργων Τέχνης

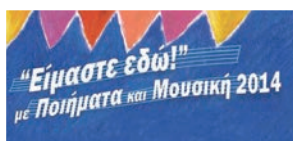
Η Εταιρεία κατά τον Ιούλιο 2014 δημοπράτησε σημαντικό αριθμό πολλαπλών εικαστικών έργων, καθώς και μοναδικών, σε συμβολικές τιμές στους εργαζομένους της και διέθεσε το ποσόν που συγκεντρώθηκε στον Σύλλογο Υπαλλήλων, ο οποίος με τη σειρά του προσέφερε τα χρήματα σε άπορη οικογένεια για την πραγματοποίηση καρδιολογικής χειρουργικής επέμβασης σε βρέφος.

• Χορηγία Έκθεσης Γλυπτών του Κώστα Πανιάρα

Στη μνήμη του Κώστα Πανιάρα, η INTERAMERICAN υποστήριξε ως χορηγός την έκθεση γλυπτών έργων του, με θέμα την κλασική κεφαλή της Υγείας της Τεγέας και τίτλο “Fragile”, στο κεντρικό Μουσείο Μπενάκη (2015).

• Για την Ποίηση και την Μουσική

Την εκδήλωση “Είμαστε εδώ, με Ποιήματα και Μουσική” υποστήριξε η Εταιρεία. Την εκδήλωση οργάνωσαν ο Οργανισμός Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας του Δήμου Αθηναίων και οι εκδόσεις “Μανδραγόρας” και “Μικρός Ήρωας” (Σεπτέμβριος 2014).



● Υποστήριξη της Χορωδίας “Rosarte”

Ταξιδιωτική ασφάλιση προσέφερε η INTERAMERICAN στην 70μελή αποστολή της παιδικής χορωδίας “Rosarte”, για τη συμμετοχή της στην 8η Ολυμπιάδα Χορωδιών στη Ρίγα Λετονίας, όπου απέσπασε την κορυφαία διάκριση στην κατηγορία “Champion Competition” (Ιούλιος 2014).



Πολιτισμική Κληρονομιά και Εθνική Ταυτότητα

● Συμμετοχή στην Κίνηση Πολιτών “ΔΙΑΖΩΜΑ”

Η Εταιρεία από το 2013 αποτελεί εταιρικό μέλος-χορηγό της Κίνησης Πολιτών “ΔΙΑΖΩΜΑ”. Το Σωματείο λειτουργεί από το 2008 και εστιάζει στην αρχαιολογική αποκατάσταση, διατήρηση και ανάδειξη των αρχαίων χώρων θέασης και ακρόασης (θεάτρων, ωδείων, σταδίων, αμφιθεάτρων), καθώς και στη διάδοση των αξιών της πολιτισμικής κληρονομιάς, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη και προβολή της σύγχρονης πολιτισμικής δημιουργίας. Το “ΔΙΑΖΩΜΑ” συνεργάζεται με φορείς, οργανισμούς, επιχειρήσεις και πρόσωπα που “είναι αποφασισμένοι να πάρουν την τύχη αυτών των μνημείων στα χέρια τους και να συμπράξουν δυναμικά στο μεγάλο έργο της ένταξης των αρχαίων θεάτρων στη σύγχρονη ζωή”.



Το “ΔΙΑΖΩΜΑ” για την ανάδειξη και αξιοποίηση του Αρχαιολογικού Πλούτου

Το “ΔΙΑΖΩΜΑ” συνεργάζεται απολύτως με το υπουργείο Πολιτισμού, για την ωρίμανση των τεσσάρων πρώτων φάσεων που προϋποθέτει κάθε έργο. Οι φάσεις αυτές είναι οι γεωφυσικές έρευνες, οι απαλλοτριώσεις, οι ανασκαφές και οι μελέτες αποκατάστασης και προηγούνται της τελευταίας φάσης των εργασιών αποκατάστασης.

● Χορηγία Μελέτης για το Ασκληπιείο Επιδαύρου

Κατά το 2015, η INTERAMERICAN συμμετείχε ως χορηγός στη χρηματοδότηση της μελέτης “Οργανωμένο πρόγραμμα περιβαλλοντικής ανάδειξης του ευρύτερου χώρου του Ασκληπιείου Επιδαύρου”, στο πλαίσιο των παρεμβάσεων σε θέματα φύσης και πολιτισμού, την οποία δρομολόγησε το “ΔΙΑΖΩΜΑ”. Η χορηγία ολοκληρώνεται κατά το 2016 και είναι συνολικής αξίας 40.000 ευρώ.

Η μελέτη, ως βήμα που προηγείται της χρηματοδότησης του έργου για την ανάδειξη του Ασκληπιείου σε αρχαιολογικό και περιβαλλοντικό πάρκο, περιλαμβάνει παρεμβάσεις ανάπλασης με διαμόρφωση οδικής σύνδεσης, parking και νέας εισόδου, αναδιαμόρφωσης της σημερινής εισόδου, είσοδο από τα Προπύλαια, κήπο θεραπευτικών φυτών και βελτίωση του δρόμου προς το ιερό του Απόλλωνος Μαλεάτα.



Διάδοση της Γνώσης για το “ΔΙΑΖΩΜΑ” και το Ασκληπιείο Επιδαύρου

Η INTERAMERICAN υποστήριξε επικοινωνιακά τη σχέση της με το “ΔΙΑΖΩΜΑ” και το έργο για το Ασκληπιείο Επιδαύρου με σειρά ενεργειών, που στόχο είχαν να γίνει γνωστός ο αρχαιολογικός χώρος με τα ακριβή χαρακτηριστικά του, ως λίκνο της Υγείας. Προς αυτή την κατεύθυνση, η Εταιρεία οργάνωσε ξεναγήσεις για τους εργαζομένους της, ειδική έκδοση-αφιέρωμα του εταιρικού newsletter “INmail”, συνέντευξη Τύπου, καμπάνια με τίτλο “Ταξίδι στο λίκνο της Υγείας”

στο Facebook και Post της χορηγίας με τίτλο “Πολιτισμός και Υγεία” με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Υγείας. Επίσης, κατά το Συνέδριο του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου για την Ε.Κ.Ε., η Εταιρεία παρουσίασε δραστηριότητα εφαρμογή σε οθόνη αφής, με παιχνίδι γνώσεων για το Ασκληπιείο και την Υγεία κατά την αρχαιότητα, ενώ προκάλεσε τηλεοπτικές συνηεντεύξεις για το αρχαιολογικό έργο και για το “ΔΙΑΖΩΜΑ”.



- **Υποστήριξη του Αρχαιολογικού Μουσείου Σαμοθράκης**

Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός της εκδήλωσης “Σαμοθράκης γένυσεις”, σε συνδυασμό με τα εγκαίνια της περιφερειακής έκθεσης του Αρχαιολογικού Μουσείου Σαμοθράκης “ Τα Μυστήρια των Μεγάλων Θεών”, στο Μουσείο Ακρόπολεως (Ιούνιος 2015).

- **“Γνωριμία με την Κληρονομιά μας”, για τους Εργαζομένους**

Το πρόγραμμα, που ξεκίνησε η Εταιρεία για την τακτική επαφή των εργαζομένων με τον πολιτισμό κατά το 2013, συνεχίστηκε κατά το 2014 και 2015 με τις ακόλουθες επισκέψεις-ξεναγήσεις:

- ▶ **Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης** (Ιούλιος 2014).
- ▶ **Βυζαντινό Μουσείο**, με ταυτόχρονη ξενάγηση και στην έκθεση “Ο Δομήνικος Θεοτοκόπουλος πριν από τον El Greco” (Μάρτιος 2015).
- ▶ **Μουσείο Μπενάκη** (Κολωνάκι), για τα μόνιμα εκθέματα και την έκθεση γλυπτών του Κώστα Πανιάρα με θέμα την Υγεία (Ιούνιος 2015).
- ▶ **Αρχαία Επίδαυρος**, με δύο επισκέψεις διοικητικών στελεχών και εργαζομένων, με αφορμή τη χορηγία της Εταιρείας στο έργο της περιβαλλοντικής μελέτης για το Ασκληπιείο (Ιούνιος και Οκτώβριος 2015). Κατά την πρώτη επίσκεψη στην Αρχαία Επίδαυρο, που στο επίκεντρό της είχε την ξενάγηση στο Ασκληπιείο από τον ομότιμο καθηγητή της Αρχαιολογίας στο Πανεπιστήμιο Αθηνών και επικεφαλής του έργου, Βασίλη Λαμπρινουδάκη, η INTERAMERICAN οργάνωσε ένα διάλογο με παρουσιάσεις του καθηγητή για τη θεουργική ιατρική και του Νίκου Μητσακάκη, διευθυντή Υγείας της Εταιρείας, για τη σύγχρονη ιατρική και τεχνολογία της υγείας.

- **Συμμετοχή στη “Συμμαχία για την Ελλάδα”**

Η INTERAMERICAN ανανέωσε για το 2014 και το 2015, ως μέλος, τη χορηγική υποστήριξή της στη “Συμμαχία για την Ελλάδα”, που συστρατεύει τις σύγχρονες δημιουργικές δυνάμεις της χώρας και τις επιχειρήσεις στην προσπάθεια ανάταξης της εθνικής οικονομίας, της παραγωγικής ανασυγκρότησης του τόπου μας και της ανάδειξης της πολιτισμικής κληρονομιάς.

● **Για την Παράδοση, τα Έθνη και Έθιμα**

- ▶ Χορηγός της εκπομπής της δημόσιας τηλεόρασης, “Το Αλάτι της Γης”, που καταγράφει τοπικά θέματα και παραδόσεις, ήταν η Εταιρεία (2014). Η εκπομπή είχε ιδιαίτερη δυναμική τηλεθέασης στον Απόδημο Ελληνισμό.
- ▶ Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός έκδοσης του “Δελτίου Διοικήσεως Επιχειρήσεων” για τις Ιερές Μονές του Αγίου Όρους (2014).
- ▶ Την έκδοση του βιβλίου “Η Σίφνος - ξενάγηση στο ωραίο και αγαπημένο νησί”, που εξέδωσε ο Σύνδεσμος Σιφνίων, υποστήριξε η Εταιρεία (2014).



Παιδεία και Εκπαίδευση

● **Συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών**

Η INTERAMERICAN υποστήριξε χορηγικά το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, με αφορμή τη στρατηγική επανατοποθέτηση του εκπαιδευτικού, ερευνητικού και κοινωνικού ρόλου του με τη συμπλήρωση ενός αιώνα στην ανώτατη εκπαίδευση (Ιούνιος 2014). Η υποστήριξη του Πανεπιστημίου εκ μέρους της Εταιρείας συνδέεται με τα στοιχεία του νέου στρατηγικού σχεδιασμού του ιδρύματος: τη σύνδεσή του με κοινωνικούς φορείς, ιδρύματα και επιχειρήσεις, την εισαγωγή και εξαγωγή γνώσεων και εμπειρίας, την ενθάρρυνση της νέας γενιάς και την κοινωνική υπευθυνότητα.

● **Υποστήριξη Σχολείων και Γυμνασίων-Λυκείων**

- ▶ Για τον εξοπλισμό, με παροχή 16 ηλεκτρονικών υπολογιστών, των Δημοτικών Σχολείων 14ου Ν. Ιωνίας, 3ου Ηλιούπολης, 10ου Αθηνών, 4ου Μελισσίων Αττικής (2014) και με παροχή 9 ηλεκτρονικών υπολογιστών, των Δημοτικών Σχολείων Περάματος, Αγίου Δημητρίου Αττικής και του 8ου Γυμνασίου Περιστερίου (2015).
- ▶ Για την επισκευή παλαιών παραθύρων και την εξασφάλιση θερμομόνωσης σε αίθουσες διδασκαλίας του 56ου Γυμνασίου Αθηνών, μέσω του Δικτύου CSR Hellas (2014).
- ▶ Για τις ανάγκες του εννεαταξίου Ελληνικού Σχολείου Μεσοποτάμου Αγίων Σαράντα Αλβανίας, μέσω του Ροταριανού Ομίλου Αγίας Παρασκευής Αττικής (2014 και 2015), στη βάση τακτικά επαναλαμβανόμενης υποστήριξης.

● **Για την Ειρήνη και τον Διαπολιτισμικό Διάλογο**

Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός της Ειρηνευτικής Πρωτοβουλίας Γυναικών Ελλάδος, Τουρκίας και Κύπρου (WINPEACE), υποστηρίζοντας με ταξιδιωτική ασφάλιση την ελληνική ομάδα μαθητών, μαθητριών και των συνοδών τους που συμμετείχαν στις διεθνείς συναντήσεις και τα εργαστήρια νέων:

- ▶ στην Κυρήνεια της Κύπρου (Αύγουστος 2014)
- ▶ στην Κωνσταντινούπολη (Ιούλιος 2015).

Τα εργαστήρια περιλαμβάνουν πολιτισμικές δραστηριότητες και συζητήσεις για το κυπριακό θέμα, τα ανθρώπινα δικαιώματα, την αντιμετώπιση της βίας, την ισότητα, την ειρηνική επίλυση συγκρούσεων, τη διαμεσολάβηση και την κοινωνική επιχειρηματικότητα.





- **Υποστήριξη της Ελληνικής Ομάδας στη Μαθηματική Ολυμπιάδα**

Χορηγός ασφάλισης ταξιδιού των μελών της ομάδας μαθητών, που συμμετείχαν στην 56η Διεθνή Μαθηματική Ολυμπιάδα, ήταν η Εταιρεία. Η Ολυμπιάδα οργανώθηκε στη Chiang Mai της Ταϊλάνδης και η ελληνική ομάδα κατέκτησε μία αργυρή, δύο χάλκινες διακρίσεις και δύο εύφημες μνείες (Ιούλιος 2015).

- **Χορηγία Μαθητικού Συνεδρίου στο Ζωγράφειο Λύκειο**

Την οργάνωση του 4ου Μαθητικού Συνεδρίου στο Ζωγράφειο Λύκειο της Κωνσταντινούπολης συνέδραμε η INTERAMERICAN. Ήταν μία συνάντηση μαθητών από 15 δημόσια και ιδιωτικά εκπαιδευτήρια της Ελλάδος, της Κύπρου, των Η.Π.Α. και της Κωνσταντινούπολης. Θέμα των εργασιών ήταν η ζωή και το έργο του Γεωργίου Βιζυηνού (2015).

- **Υποστήριξη Απόρων Μαθητών**

Με πρωτοβουλία του τοπικού Γραφείου Πωλήσεων της Εταιρείας, στο πλαίσιο ενέργειας εφήβων εθελοντών του προγράμματος “ΣτηρίζΩ” για την υποστήριξη παιδιών 350 απόρων οικογενειών της Καβάλας, προσφέρθηκαν σε απόρους μαθητές σχολικά είδη (Σεπτέμβριος 2015).

Λοιπές Πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει το έμπρακτο ενδιαφέρον της, όσον αφορά στην υπεύθυνη στάση της, για επίκαιρα ζητήματα τα οποία συνδέονται με τα σύγχρονα προβλήματα και έχουν απορреυσει από την κοινωνική και οικονομική κρίση. Η ενίσχυση:

- της εταιρικής υπευθυνότητας, ως βάσης για τη βιώσιμη ανάπτυξη
- της επιχειρηματικότητας και της απασχόλησης
- των πρωτογενών παραγωγικών δραστηριοτήτων και τομέων της ελληνικής οικονομίας
- της ασφαλιστικής συνείδησης και γνώσης - του χρηματοοικονομικού αλφαριθμητισμού,



αποτελούν σημεία αναφοράς για πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε., επιπλέον των ενεργειών στους πέντε άξονες, που η Εταιρεία έχει ορίσει στη στρατηγική της για την κοινωνία και το περιβάλλον (περιγράφονται στην αρχή του παρόντος κεφαλαίου).



Εταιρική Υπευθυνότητα και Αειφορία

● Συνέδριο για την Ε.Κ.Ε. του Ελληνο-Αμερικανικού Επιμελητηρίου

Σταθερή χορηγός του Συνεδρίου για την εταιρική υπευθυνότητα, που οργανώνει ετησίως το Ελληνο-Αμερικανικό Επιμελητήριο, είναι η INTERAMERICAN. Η Εταιρεία υποστήριξε, συμμετέχοντας και στο market place των εκδηλώσεων:

- ▶ το 12ο Συνέδριο, με θέμα ‘Νέα πορεία για την Ε.Κ.Ε.: Ετοιμότητα και Συμμετοχή’ (Νοέμβριος 2014)
- ▶ το 13ο Συνέδριο, με θέμα ‘Αλλαγή νοοτροπίας στα Διοικητικά Συμβούλια - ενδυνάμωση της κουλτούρας της Εταιρικής Βιωσιμότητας’ (Οκτώβριος 2015).

● Υποστήριξη εκδηλώσεων για την Υπευθυνότητα

Χορηγός των εκδηλώσεων “Bravo” (2014 και 2015) για τη βράβευση επιχειρήσεων και τον διάλογο για την εταιρική υπευθυνότητα, που οργάνωσε το QualityNet Foundation, καθώς και του “Ethos Sustainability Forum” της Ethos Media (2014 και 2015), ήταν η INTERAMERICAN.

● CSR Forum 2014

Η Εταιρεία ήταν χορηγός του Συνεδρίου, που οργάνωσε η Grant Thornton, με θέμα “The new integrated reporting framework” (Ιανουάριος 2014).



Συμμετοχή στην “Ευρωπαϊκή Επιχειρηματική Διακήρυξη 2020”



Η INTERAMERICAN προσυπέγραψε το μανιφέστο “Enterprise 2020”, μία πρωτοβουλία του Δικτύου CSR Europe και των 40 εθνικών εταίρων του -μεταξύ των οποίων και του CSR Hellas- που παρουσιάστηκε κατά τη διάσκεψη κορυφής πολιτειακών, κυβερνητικών και ευρωπαϊκών αρχών στις Βρυξέλλες, στις 16-17 Νοεμβρίου 2015. Θέμα της διάσκεψης ήταν η ανάπτυξη και προώθηση στρατηγικών και πολιτικών για την εταιρική υπευθυνότητα.

Σε αυτό το θεματικό πλαίσιο, η Εταιρεία συμμετέχει στο “Ευρωπαϊκό Σύμφωνο για τη Νεολαία” (“European Pact for Youth”), μία σύμπραξη των εθνικών εταίρων CSR με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ενίσχυση της απασχολησιμότητας στην Ευρώπη, με στόχο τη δημιουργία 100 χιλιάδων νέων ποιοτικών θέσεων εργασίας, μαθητείας και πρακτικής άσκησης.

Συμμετοχή στην “Πρωτοβουλία για τη Βιώσιμη Ελλάδα 2020”

Εταιρεία μέλος της “Sustainable Greece 2020” και “Πρεσβευτής Βιωσιμότητας” είναι η INTERAMERICAN από τον Δεκέμβριο 2015. Η πρωτοβουλία, που υλοποιεί το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας μας, έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση της ελληνικής επιχειρηματικής κοινότητας και της ευρύτερης κοινωνίας περί τα θέματα της βιώσιμης ανάπτυξης, της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και της εταιρικής υπευθυνότητας. Στρατηγικά, η πρωτοβουλία αποβλέπει στον συστηματοποιημένο διάλογο και τη δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων για την υποστήριξη της μικρο-μακροοικονομικής βιωσιμότητας της Ελλάδος.





Επιχειρηματικότητα και Απασχόληση

• Για την Κοινωνική Επιχειρηματικότητα

Τις τάσεις, ευκαιρίες και προκλήσεις για την ανάπτυξη βιώσιμων κοινωνικών επιχειρήσεων ανέδειξαν το 2ο Συνέδριο για την κοινωνική επιχειρηματικότητα, υπό τον τίτλο “Επιχειρώντας Αλλιώς” και καταληκτικά, τα ‘Social Business Excellence Awards’ (Νοέμβριος 2014 - “Στέγη Γραμμάτων & Τεχνών”), με χορηγό την INTER-AMERICAN. Το Συνέδριο ήταν προϊόν πρωτοβουλίας του British Council Greece και της Α.Σ. ΠΡΟΣΒΑΣΙΣ (στην οποία συμπράττουν η ΕΛ.Ε.Π.Α.Π., η Π.Ο.Σ.Γ.Κ. Α.μ.Ε.Α., η MENTORING A.E. και το Ε.Β.Ε.Α.), με τη συνεργασία της Κοινωνικής Συνεταιριστικής Επιχείρησης Ένταξης “Αμφιτρίτη Κοιν.Σ.Επ.” και την υποστήριξη της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα και του Γραφείου του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Ελλάδα.

• Για τη Νέα Επιχειρηματικότητα: υποστήριξη του “Orange Grove”

Η INTERAMERICAN ανέλαβε τη χορηγική υποστήριξη της καινοτόμου πρωτοβουλίας “Orange Grove” της Ολλανδικής Πρεσβείας στην Αθήνα, με διπλασιασμό της χορηγίας από τη μητρική ACHMEA. Η χορηγική δέσμευση αφορά σε τριετή υποστήριξη (2014-2016), με την προοπτική ανανέωσης.

Η πρωτοβουλία προωθεί την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία, συνεισφέροντας στην ανάδειξη και ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών ιδεών και στην καταπολέμηση της ανεργίας στην Ελλάδα. Η INTERAMERICAN ανήκει στον πυρήνα των εταιρειών ολλανδικών συμφερόντων -ως μέλος και του Ελληνο-Ολλανδικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Συνδέσμου- που ενθαρρύνουν με τη χορηγική συνδρομή τους την υλοποίηση αυτού του φιλόδοξου προγράμματος, στο πλαίσιο της εταιρικής υπευθυνότητας και της αύξησης των ευκαιριών και δυνατοτήτων για νέους ανθρώπους. Η προσθήκη της ολλανδικής τεχνογνωσίας στην οργάνωση και προώθηση των νέων επιχειρηματικών ιδεών είναι ιδιαίτερα σημαντική.

Σημαντική η Συμβολή του “Orange Grove” στην Καινοτομία και τη Νέα Επιχειρηματικότητα

Η δημιουργική απόδοση της πρωτοβουλίας “Orange Grove” κορυφώθηκε κατά το 2015, καθώς περισσότερες από **300** ομάδες εκδήλωσαν ενδιαφέρον συμμετοχής, με αποτέλεσμα να ενταχθούν **41** από αυτές.

Το “Orange Grove” αποτελεί, ήδη, μία υπολογίσιμη δύναμη στο ελληνικό οικοσύστημα των νεοφυών (startup) επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα οργανώνει αξιόλογες εκδηλώσεις: εκπαιδευτικές, δικτύωσης και τον διαγωνισμό “The Squeeze”. Κατά το 2015, οι εν λόγω εκδηλώσεις προσήλκυσαν στις εγκαταστάσεις του εκκολαπτηρίου της Ολλανδικής Πρεσβείας περισσότερα από

4.000 άτομα. Ιδιαίτερα σημαντικό θεωρείται το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του “Orange Grove”, με θεματικές ενότητες που εκτείνονται από τις προσωπικές δεξιότητες και την ανταγωνιστική παρουσίαση (pitching) μέχρι την εμπορική επωνυμία και το marketing, τα χρηματοοικονομικά και την άντληση κεφαλαίων.

Η χορηγική συμμετοχή της INTERAMERICAN στην πρωτοβουλία απηχεί τον στρατηγικό προσανατολισμό της Εταιρείας στην καινοτομία και τις εφαρμογές της ψηφιακής τεχνολογίας.

● **Για Ζητήματα Εργασίας και Απασχόλησης**

Χορηγός έκδοσης του Συνδέσμου Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος (Σ.Δ.Α.Δ.Ε.), του έντυπου επιστημονικού οδηγού “Η Εργασία από το Α ως το Ω”, ήταν η Εταιρεία (2014).

● **Για την Επιχειρηματική Κοινότητα**

Η INTERAMERICAN, υπό την ιδιότητα του μέλους επαγγελματικών οργανισμών και θεσμικών φορέων, συμμετείχε χορηγικά στην υλοποίηση εκδηλώσεων με επιμορφωτικό, ενημερωτικό και κοινωνικό περιεχόμενο για την ενίσχυση της αγοράς και του επαγγελματισμού, που οργάνωσαν:

▶ **Ο Εμπορικός Σύλλογος Αθηνών**

Για εκδήλωση στο πλαίσιο του Συνεδρίου TBEX της Εταιρείας Ανάπτυξης και Τουριστικής Προβολής Αθηνών, που συγκέντρωσε περί τους 800 ταξιδιωτικούς bloggers, συγγραφείς τουριστικών οδηγών και εκπροσώπους Μ.Μ.Ε. (2014).

▶ **Η Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)**

Για την οργάνωση της εκδήλωσης “Manager of the year 2014” (2015).

▶ **Το Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο**

Για την υποδοχή του νέου έτους (Ιανουάριος 2014 και 2015).

▶ **Ο Ελληνο-Ολλανδικός Εμπορικός & Βιομηχανικός Σύνδεσμος (He.D.A.)**

- Για την εκδήλωση της πίτας (Ιανουάριος 2014 και 2015).
- Για την οργάνωση εκδήλωσης του Συνδέσμου στο Ηράκλειο Κρήτης, σε συνεργασία με την Παγκρήτεια Συνεταιριστική Τράπεζα, με θέμα την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και των εξαγωγών κρητικών επιχειρήσεων στην Ολλανδία (Μάρτιος 2014).
- Για εσπερίδα με θέμα την “Ασφάλιση Πιστώσεων”, που φιλοξένησε η Εταιρεία στα Κεντρικά Γραφεία της (2014).



Στη Μνήμη του Αλέξανδρου Φ. Ταμπουρά

Η INTERAMERICAN τίμησε τη μνήμη του ιδρυτή της και πρώττανη της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς Αλέξανδρο Φ. Ταμπουρά (1912-2009), δίνοντας το όνομά του στην αίθουσα του αμφιθεάτρου των Κεντρικών Γραφείων της (Λεωφ. Συγγρού 124-126, Νοέμβριος 2015).

Η πρωτοβουλία υπογραμμίζει την ιστορική συνέχεια της Εταιρείας και του θεσμού της Ιδιωτικής Ασφάλισης, με την απόδοση του οφειλόμενου σεβασμού στον άνθρωπο που προήγαγε την ασφαλιστική ιδέα και συνέβαλε στη διάδοση της ασφαλιστικής γνώσης.





• Υποστήριξη Εκδηλώσεων για το Επιχειρείν

Η INTERAMERICAN κατά τη διετία 2014-2015 ήταν χορηγός-υποστηρικτής:

- ▶ του “Greek Exports Forum 2014” για τις ελληνικές εξαγωγές, ενώ βραβεύθηκε από τους οργανωτές (Ethos Media) και για την υποστήριξη των εξαγωγέων (Νοέμβριος 2014)
- ▶ του 4ου Συνεδρίου “Labor and Insurance”, που οργάνωσε το Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο (Νοέμβριος 2014)
- ▶ των Βραβείων “Made in Greece”, που οργάνωσε η Ελληνική Εταιρεία Marketing (Δεκέμβριος 2015)
- ▶ της εκδήλωσης “Οι Πρωταγωνιστές της Ελληνικής Οικονομίας”, που οργάνωσε η εκδοτική εταιρεία Direction (Δεκέμβριος 2015).

Γνώση και Ιδιωτική Ασφάλιση

• Για την ανάπτυξη της Ασφαλιστικής Συνείδησης και Γνώσης

- ▶ Καμπάνια για την “Ημέρα της Ιδιωτικής Ασφάλισης” (11 Νοεμβρίου 2014) ανέπτυξε η INTERAMERICAN στο Facebook, με θέμα ‘ασφάλεια για μένα σημαίνει...’, προσφέροντας μετά από κλήρωση μία ασφάλιση αυτοκινήτου και μία Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας, μεταξύ 2.300 συμμετασχόντων.
- ▶ Χορηγική υποστήριξη εκδηλώσεων (2014-2015) του Ελληνικού Ιδρύματος Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ).
- ▶ Τον Σύνδεσμο Εκπροσώπων & Στελεχών Ασφαλιστικών Εταιρειών υποστήριξε σε ποικίλες εκδηλώσεις του η Εταιρεία, κατά τη διετία αναφοράς.

• Για τη Χρηματοοικονομική Εκπαίδευση των Παιδιών

Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός έκδοσης για τον αλφαριθμητικό των παιδιών περί τα οικονομικά, με τίτλο “Αποταμιεύοντας για το Μέλλον μας”, του καθηγητή Νίκου Φιλίππα. Η έκδοση παρουσιάστηκε και στους μαθητές και γονείς, στην Εράσμειο Ελληνογερμανική Σχολή (2015). Σχετική αναφορά και στο κεφάλαιο “Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN”, ενότητα “Οικονομικά Ζητήματα με αφορμή την Κρίση”.

• Για την Τεχνογνωσία των Πωλήσεων

Χορηγός της πρωτοβουλίας του Ελληνικού Ινστιτούτου Marketing (Ε.Ι.Μ.) της Ελληνικής Εταιρείας Διοικήσεως Επιχειρήσεων ήταν η INTERAMERICAN, για την υλοποίηση του 1ου Βαρόμετρου Marketing της ελληνικής αγοράς, έρευνας για την ανάπτυξη της τεχνογνωσίας των πωλήσεων (2015).

Λοιπές Δράσεις Ε.Κ.Ε.

• Για τους Ναυτοπροσκόπους Διονύσου Αττικής

Τη ναυπήγηση του “σκάφους” -ενός ξύλινου σπιτιού με αποθηκευτικό χώρο- που αποτελεί τη βάση του 1ου Συστήματος Ναυτοπροσκόπων Διονύσου Αττικής συνέδραμε η Εταιρεία, καλύπτοντας τη συντήρηση του βαγονιού (2014).



● **Για την Ψυχαγωγία των Παιδιών Ελληνικού-Αργυρούπολης**

Στο πρόγραμμα αναδοχής μιάς Παιδικής Χαράς του Δήμου Ελληνικού-Αργυρούπολης συμμετείχε η Εταιρεία, συνδράμοντας τη βελτίωση και συντήρηση των εγκαταστάσεων ενός ανάλογου δημοτικού χώρου και υποστήριξης της τοπικής κοινωνίας (2015).

● **Για τον Αθλητισμό**

- ▶ Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός των αθλητικών εκδηλώσεων “Αρίσβεια”, στην Καλλονή Λέσβου (2014).
- ▶ Η Εταιρεία συνέδραμε χορηγικά πεζοπορία και ποδηλατοδρομία στην Κω (2015).
- ▶ Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC ήταν χορηγός των απαραίτητων εξετάσεων των αθλητριών της γυναικείας ομάδας μπάσκετ “Αθηναϊκός” και των αθλητών της ανδρικής ομάδας μπάσκετ “Ηλυσιακός” (2014).



Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Πρωτοβουλίες και Δράσεις
- Περιβαλλοντικές Επιδόσεις
- Διαχείριση Ενέργειας
- Στοιβάδα του Όζοντος
- Διαχείριση Νερού
- Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων
- Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
- Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων
- Πράσινες Προμήθειες
- Υπεύθυνη Επενδυτική Πολιτική
- Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη
- Πράσινη Επιχειρηματικότητα
- Συμμόρφωση

Τ Α 5 Ο Υ Σ Ι Α Σ Τ Ι Κ Α Θ Ε Μ Α Τ Α

- 1** Έλεγχος - μείωση εταιρικού περιβαλλοντικού αποτυπώματος
- 2** Έλεγχος - μείωση χρήσης φυσικών πόρων
- 3** Διαδικασίες υποστήριξης της ανακύκλωσης υλών
- 4** Λειτουργικές εφαρμογές περιορισμού της κατανάλωσης υλών
- 5** Πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης και περιβαλλοντικών παρεμβάσεων





Επένδυση στην Τεχνολογία

Στόχος της INTERAMERICAN είναι να γίνει κορυφαίος “Digital Insurer” στην Ευρώπη μέχρι το 2020, επενδύοντας στην τεχνολογία πάνω από 5 εκατ. ευρώ ετησίως, κατά μέσο όρο. Η Εταιρεία καινοτομεί στον σχεδιασμό νέων ασφαλιστικών προϊόντων που ενθαρρύνουν την χρήση περιβαλλοντικά φιλικών τεχνολογιών.

Σήμερα, το τεχνολογικό επίπεδο της INTERAMERICAN είναι τόσο υψηλό, ώστε καλείται πλέον να διαδραματίσει έναν ιδιαίτερο ρόλο και σε επίπεδο Ομίλου, εξάγοντας τεχνογνωσία και στις υπόλοιπες θυγατρικές της ACHMEA.

Η INTERAMERICAN εντείνει τη δημιουργική προσήλωσή της στις αρχές της Αειφόρου Ασφάλισης. Η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας τον διαρκώς εξελισσόμενο ρόλο της τεχνολογίας στην καθημερινή ζωή και τη θετική επίδραση της χρήσης της και στο περιβάλλον, προχώρησε κατά τη διετία 2014-2015 στην υλοποίηση σχεδίου για τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό της, με στόχο την ψηφιακή εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών της.

Η INTERAMERICAN, για τη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή του “Digital Insurer”, που αποτελεί πρωτεύοντα στρατηγικό στόχο της, υιοθέτησε:

- σύγχρονες τεχνικές project management
- προηγμένα development standards
- απλοποίηση διαδικασιών και προϊόντων.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία ανέπτυξε μοναδικές “e-υπηρεσίες” για τους πελάτες και τους συνεργάτες της, που τη διαφοροποιούν αισθητά από τον ανταγωνισμό και αντανakλούν θετικά στην περιβαλλοντική επίδρασή της.

Συγκεκριμένα, η INTERAMERICAN δημιούργησε το μοναδικό στην αγορά “e-Office”. Ένα κινητό τηλέφωνο, ένα tablet ή ένα laptop, λειτουργώντας σε διαδικτυακό περιβάλλον, είναι αρκετά ώστε κάθε συνεργάτης να αποκτήσει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής διαχείρισης, συνολικά και κατά περίπτωση, του χαρτοφυλακίου του, των πελατών του, των προμηθειών του, των ανανεώσεων συμβολαίων, των εγγράφων του. Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα σε κάθε συνεργάτη να εκδίδει online, σε πραγματικό χρόνο, συμβόλαιο για όλους τους κλάδους ασφάλισης: Οχημάτων, Πυρός, Αστικής Ευθύνης, Οδικής Βοήθειας, Ταξιδιωτικής Βοήθειας.

Η προσέγγιση “Digital Insurer” επεκτάθηκε και στους κλάδους Ζωής και Υγείας, στους οποίους παραδοσιακά απαιτείται αντασφάλιση. Η INTERAMERICAN είναι μία από τις ελάχιστες ασφαλιστικές επιχειρήσεις στην Ευρώπη που έχει αναπτύξει και διαθέτει στους συνεργάτες της ένα πρωτοποριακό σύστημα ψηφιακής αντασφάλισης, το “Genius”, επιτυγχάνοντας να εκδίδονται σε ποσοστό 75% τα συμβόλαια χωρίς να απαιτείται κάποια επαφή με τους αντασφαλιστές και το back-office της Εταιρείας.

Στον χώρο των διαδικτυακών πωλήσεων η INTERAMERICAN, παράλληλα με την επιτυχημένη πορεία της Anytime, έχοντας σταθερά στο κέντρο του ενδιαφέροντός της τους πελάτες της και επιζητώντας να έχει ολιστική αντίληψη της σχέσης μαζί τους, ολοκλήρωσε μία σειρά από έργα που αφορούν στο “360-degree customer view”.

Το Περιβαλλοντικό Όφελος από την Ψηφιοποίηση των Λειτουργιών

“Digital Insurer”, όσον αφορά στα εργαλεία και τις ασφαλιστικές υπηρεσίες που παρέχει η INTERAMERICAN στους εργαζομένους, συνεργάτες και πελάτες της, σημαίνει αποδοτικότητα της εργασίας και μείωση του απαιτούμενου χρόνου για τη διεκπεραίωση κάθε αιτήματος.

Η Εταιρεία μειώνει το λειτουργικό περιβαλλοντικό αποτύπωμα της μέσω της χρήσης «έξυπνων» τεχνολογιών, μέσω των οποίων διασφαλίζεται αμεσότητα στην ασφαλιστική διαδικασία, ενώ παράλληλα επιτυγχάνεται δραστική μείωση αναλωσίμων και ενέργειας.

Πρωτοβουλίες και Δράσεις

Η INTERAMERICAN, μέσω των δράσεων και πρωτοβουλιών που αναλαμβάνει, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να καλλιεργηθεί περιβαλλοντική κουλτούρα, οικολογική συνείδηση και φιλική προς το φυσικό περιβάλλον συμπεριφορά του συνόλου των ανθρώπων και πελατών της. Για τους σκοπούς αυτούς, κατά τη διετία 2014-2015 η Εταιρεία συμμετείχε, υποστήριξε ή υλοποίησε τις ακόλουθες πρωτοβουλίες και δράσεις.

- **Ενεργειακή Απόδοση Κτηρίων**

Η INTERAMERICAN, μέσω του Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε., συνεισέφερε οικονομικά για την αντικατάσταση παλαιών παραθύρων και την εξασφάλιση θερμομόνωσης σε αίθουσες διδασκαλίας του 56ου Γυμνασίου Αθηνών, βελτιώνοντας τη γενική ενεργειακή επίδοση του κτηρίου.

- **Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων**

Η Εταιρεία συμμετείχε στη δράση “Earth Hour” (Ωρα της Γης) στις 29 Μαρτίου 2014 και 28 Μαρτίου 2015, απενεργοποιώντας για μία ώρα τα φώτα στα κτήρια των διοικητικών κέντρων της και συστήνοντας σε όλους τους εργαζομένους και συνεργάτες της να πράξουν το ίδιο στα σπίτια και τα γραφεία τους.

- **Αστικό Περιβάλλον**

Η INTERAMERICAN, εκδηλώνοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον της για τη βελτίωση του αστικού περιβάλλοντος, υποστήριξε τοπικά στη Θεσσαλονίκη την εκστρατεία ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης μαθητών για περιβαλλοντικά θέματα, “Ecomobility”, που διοργανώθηκε κατά το 2015 για δωδέκατη χρονιά από το ECOCITY. Στόχος της δράσης ήταν η ανάδειξη της ανάγκης διαλόγου για τα προβλήματα στο αστικό περιβάλλον, καθώς και η ευαισθητοποίηση των πολιτών από τις μαθητικές ηλικίες, προκειμένου να δημιουργηθεί μία νέα κουλτούρα οικολογικής μετακίνησης.

- **Οικοσύστημα - Άγρια Ζωή**

Η INTERAMERICAN στο πλαίσιο της προσφοράς της προς την Μ.Κ.Ο. “Αρκτούρος”, παρείχε δωρεάν την ασφάλιση των αυτοκινήτων της οργάνωσης για το 2014 και το 2015.



Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος:

Ετήσιο Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

Στο πλαίσιο ανάπτυξης της ευαισθησίας και της γνώσης των εργαζομένων και συνεργατών για τα περιβαλλοντικά ζητήματα, ο Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN απευθύνει κατά την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος (5 Ιουνίου), κάθε έτος, μήνυμα προς την εταιρική κοινωνία, εστιασμένο στο ενδιαφέρον και την αναγκαιότητα οργανωμένης προσπάθειας για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και την ανάσχεση της κλιματικής αλλαγής.



Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Η INTERAMERICAN, ως ασφαλιστικός οργανισμός παροχής υπηρεσιών, κατατάσσεται στις δραστηριότητες εκείνες των οποίων η λειτουργία δεν προκαλεί σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον. Παρ' όλα αυτά η Εταιρεία, αναλαμβάνοντας την ευθύνη που της αναλογεί, εφαρμόζει μία συνεχή διαδικασία καταγραφής, παρακολούθησης και προσπάθειας βελτίωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της.

Το 2013 αποτέλεσε κομβικό χρονικό σημείο αναφοράς σχετικά με τις υποδομές της Εταιρείας, λόγω της μετεγκατάστασης των κεντρικών γραφείων της στη Λεωφόρο Συγγρού 124-126 στην Αθήνα. Με την ολοκλήρωση της μετεγκατάστασης στο νέο κτήριο η INTERAMERICAN, εφαρμόζοντας τη δέσμευσή της για συνεχή βελτίωση, έθεσε ως στόχο τη διεύρυνση των παραμέτρων που παρακολουθεί για την περιβαλλοντική επίδοσή της.

Για τη διετία 2014-2015 στην οποία αναφέρεται ο παρών Απολογισμός, αποφασίστηκε η καταγραφή και παρακολούθηση στοιχείων για επιπλέον κτήρια της Εταιρείας, εκτός των κεντρικών γραφείων της.

Κτήριο	Συνολική επιφάνεια (m ²) (με χρήση της Εταιρείας)	Αριθμός εργαζομένων		
		2011	2012	2013
Κτήριο Καλλιθέας, Δοϊράνης 240	4.326 m ²	198	165	202
Κτήριο Κεντρικών Γραφείων, Λεωφ. Συγγρού 124-126	13.787 m ²	367	308	273
Κτήριο Καλλιθέας, Λεωφ. Συγγρού 350	689 m ²	159	149	150
Κτήριο Αμαρουσίου (Εδρα)	3.935 m ²	15	13	11
Κτήριο Αργυρούπολης (Πολεμιστών & Γερουλάνου)	2.801 m ²	27	21	37
Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών "CarPoint", Λεωφ. Αθηνών 161	5.462 m ²	73	69	99
Θεσσαλονίκη - Θέρμη, κτήριο 1 (INTERAMERICAN Ζωής)	839 m ²	-	8	8
Θεσσαλονίκη - Θέρμη, κτήριο 2 (INTERAMERICAN Ζημιών)	819 m ²	-	57	56
ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC	3.414 m ²	149	142	145
Σύνολο	36.072 m²	988	932	981

- Στο κτήριο της οδού Δοϊράνης 240 στεγάζεται η Γενική Διεύθυνση Μηχανογράφησης, η Εξυπηρέτηση Πελατών, οι υπηρεσίες απευθείας Πωλήσεων - Anytime και το Τμήμα Διεκπεραίωσης.
- Στο κτήριο της Λεωφ. Συγγρού 124 εργάζεται το μεγαλύτερο πλήθος του Προσωπικού της Εταιρείας και λειτουργούν πολλά παραγωγικά Τμήματα. Στο κτήριο στεγάζονται η Διοίκηση, οι Γενικές Διευθύνσεις Ζωής και Υγείας, Γενικών Ασφαλειών, Πωλήσεων και Marketing, οι υπηρεσίες Ζημιών, Βοήθειας, οι Διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε., Αντασφάλισης και Περιουσίας.
- Το κτήριο της Λεωφ. Συγγρού 350 χρησιμοποιείται από το διοικητικό Προσωπικό της INTERAMERICAN Βοήθειας,

Παρακολούθηση Επιδόσεων

Οι χώροι, που παρακολουθούνται και ελέγχονται από την Εταιρεία ως προς το περιβαλλοντικό αποτύπωμα και τη χρήση φυσικών πόρων, είναι συνολικού εμβαδού **36.072 m²**.

από τηλεφωνικά κέντρα καθώς και ως έδρα των οδηγών και τραυματιοφορέων που εργάζονται στην Αθήνα.

- Στο κτήριο Αμαρουσίου στεγάζεται η έδρα της Εταιρείας.
- Το κτήριο της Αργυρούπολης χρησιμοποιείται από διοικητικό Προσωπικό της Εταιρείας και στεγάζει, ταυτόχρονα, και γραφείο πωλήσεων.
- Τα δύο κτήρια της Εταιρείας που βρίσκονται στη Θέρμη Θεσσαλονίκης, στεγάζουν τις υπηρεσίες των Εταιριών Ζωής και Ζημιών.
- Το “CarPoint” είναι μία καινοτόμος μονάδα της INTERAMERICAN, που συγκεντρώνει όλες τις υπηρεσίες αυτοκινητού σε ένα χώρο. Στον χώρο του “CarPoint” λειτουργεί σύγχρονο συνεργείο με εξειδικευμένο Προσωπικό και τεχνικούς για την άμεση και υπεύθυνη επισκευή των ζημιών του οχήματός, μετά από ατύχημα.
- Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC είναι μία σύγχρονη Γενική Κλινική, που διαθέτει όλες τις ιατρικές ειδικότητες και τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την παροχή ολοκληρωμένων ιατρικών υπηρεσιών.



Εγκαταστάσεις με Ιδιαίτερο Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα

Υποδομές στο “CarPoint”:

7 καλίμπρες

2 οικολογικοί φούρνοι

6 θέσεις προετοιμασίας βαφής

Μηχάνημα ελέγχου βλαβών

Τμήμα αλλαγής ελαστικών και ζυγοστάθμιση

Ευθυγράμμιση.



Υποδομές στην ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC:

90 κλίνες

7 άρτια εξοπλισμένες χειρουργικές αίθουσες και Μονάδα Αυξημένης Φροντίδας

Σύγχρονος ιατροτεχνολογικός εξοπλισμός

Υψηλής ευκρίνειας εξοπλισμός στο τομέα της απεικόνισης

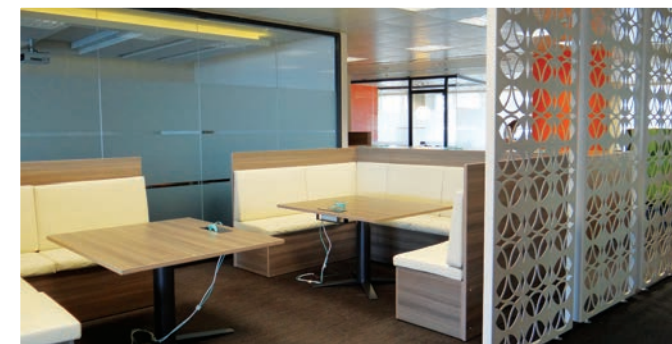
Διοικητικό, επιστημονικό και νοσηλευτικό Προσωπικό υψηλού επιπέδου

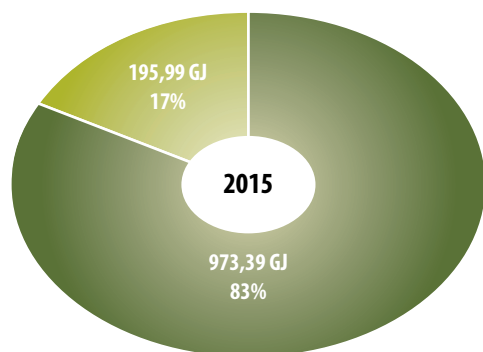
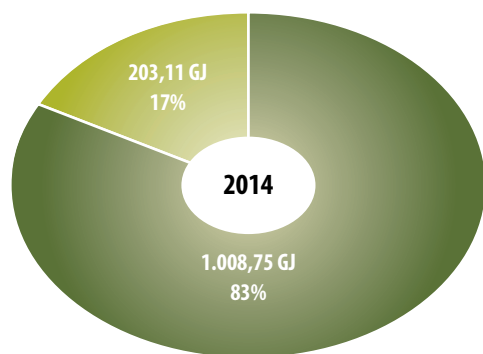
Εξωτερικά ιατρεία πλήρως εξοπλισμένα με Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών.

Διαχείριση Ενέργειας

Η INTERAMERICAN, παραμένοντας προσηλωμένη στη δέσμευσή της για αποδοτικότερη χρήση των φυσικών πόρων, αναπτύσσει στο σύνολο των κτηρίων της τις ακόλουθες δράσεις και πρωτοβουλίες για τη μείωση του ενεργειακού αποτυπώματός της:

- προγράμματα συνεχών ελέγχων της κατανάλωσης
- προγράμματα ελαχιστοποίησης του φωτισμού σε χώρους δευτερεύουσας σημασίας (αποθήκες, parking κ.λπ. χώρους)
- εξονυχιστικούς ελέγχους των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, με στόχο την επίτευξη της μέγιστης απόδοσης της λειτουργίας τους
- προγράμματα επιμελούς συντήρησης των καυστήρων και βελτιστοποίηση των ρυθμίσεών τους.





- Μη ανανεώσιμες πηγές πρωτογενούς ενέργειας (λιγνίτης, πετρέλαιο, φυσικό αέριο).
- Ανανεώσιμες πηγές πρωτογενούς ενέργειας (υδροηλεκτρική ενέργεια, Α.Π.Ε.).

Εκπομπές Αερίων από τα Εταιρικά Οχήματα σε t CO₂

2014	2.512,79
2015	2.462,17

Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας	2013	2014	2015
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh (έμμεση κατανάλωση ενέργειας)	3.723	3.366	3.248
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε GJ (έμμεση κατανάλωση ενέργειας)	1.340,21	1.211,85	1.169,38
Εμβαδόν κτηριακών εγκαταστάσεων στο οποίο αντιστοιχεί η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε m ²	18.802	24.328	31.448
Δείκτης ετήσιας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας σε GJ ανά m ²	0,0713	0,0645	0,0622
Μείωση της ετήσιας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας σε GJ ανά m ²	-	-0,007	-0,0023

Με βάση τις κατανομές της ανάλυσης παραγωγής και διασυνδέσεων για το σύνολο της χώρας προσδιορίστηκαν τα πρωτογενή καύσιμα, ανά πηγή πρωτογενούς ενέργειας, που καταναλώθηκαν από την Δ.Ε.Η. για την παραγωγή της προαναφερόμενης ηλεκτρικής ενέργειας η οποία καταναλώθηκε από την INTERAMERICAN κατά τη διετία 2014-2015.

Κατανάλωση Πετρελαίου Θέρμανσης	2013	2014	2015
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε lt (άμεση κατανάλωση ενέργειας)*	15.200	10.000	22.900
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε MWh (άμεση κατανάλωση ενέργειας)	150,02	98,7	226,02
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε GJ (άμεση κατανάλωση ενέργειας)	54,01	35,53	81,37
Εμβαδόν κτηριακών εγκαταστάσεων στις οποίες αντιστοιχεί η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε m ²	14.476	13.787	13.787
Δείκτης ετήσιας κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης σε GJ ανά m ²	0,0037	0,0026	0,0059

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

Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας	2013	2014	2015
Συνολική κατανάλωση ενέργειας σε GJ	1.394,22	1.247,39	1.250,75
Δείκτης συνολικής κατανάλωσης ενέργειας σε GJ ανά m ²	0,075	0,067	0,068
Μείωση της συνολικής ετήσιας κατανάλωσης ενέργειας σε GJ ανά m ²	-	-0,008	+0,001

Μετακινήσεις

Μέσω της κίνησης των οχημάτων της INTERAMERICAN προκύπτουν εκπομπές αερίων, τα οποία εκλύονται στην ατμόσφαιρα και ενισχύουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου.

Σημειώνεται ότι η συνεχιζόμενη ανάπτυξη και εφαρμογή της διαδικτυακής ασφάλισης με τον κατ' αναλογία περιορισμό των προσωπικών συναντήσεων οδηγεί σε εξοικονόμηση της ενέργειας που προκύπτει από την λειτουργία της Εταιρείας, λόγω της μείωσης των μετακινήσεων που απαιτούνται για την προώθηση σχετικών ασφαλιστικών προϊόντων.

Η άμεση κατανάλωση ενέργειας (κατανάλωση καυσίμων) που απαιτήθηκε για την κίνηση των οχημάτων της Εταιρείας κατά το 2014, ανέρχεται σε **94.479,74** lt αμόλυβδης βενζίνης και **858.703,53** lt πετρελαίου κίνησης, που ισοδυναμούν με κατανάλωση **35.884,28** GJ ενέργειας.

Αντιστοίχως, κατά το 2015 απαιτήθηκαν για την κίνηση των οχημάτων της INTERAMERICAN 89.599,4 lt αμόλυβδης βενζίνης και 843.931,13 lt πετρελαίου κίνησης, που ισοδυναμούν με κατανάλωση 35.172,61 GJ ενέργειας, μειωμένης κατά 711,66 GJ σε σχέση με το 2014.

Οι άμεσες εκπομπές για το 2014 και το 2015, που οφείλονται στα οχήματα της Εταιρείας, ανήλθαν σε 2.512,79 και 2.462,17 ισοδύναμους t CO₂ αντίστοιχα.

Εκπομπές Ρύπων

Οι έμμεσες εκπομπές ρύπων σε t από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας και οι άμεσες από την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης αποτυπώνονται στους πίνακες που ακολουθούν.

Οι συνολικές εκπομπές άμεσων και έμμεσων ρύπων κατά το 2014 ανήλθαν σε 5.868,08 t CO₂ και κατά το 2015 σε 5.734,39 t CO₂, μειωμένες κατά 133,7 t CO₂. Ανά εργαζόμενο, επιτεύχθηκε μείωση 0,451 t CO₂.

	Έμμεσες Εκπομπές Ρύπων σε t CO ₂	2013	2014	2015
Ηλεκτρική ενέργεια (έμμεση κατανάλωση ενέργειας)	CO ₂	3.681,85	3.329,24	3.212,55
	NO _x	3,49	3,16	3,05
	SO _x	10,53	9,53	9,19
	Σωματίδια PM10	0,83	0,75	0,72

	Άμεσες Εκπομπές Ρύπων σε t CO ₂	2013	2014	2015
Πετρέλαιο θέρμανσης (άμεση κατανάλωση ενέργειας)	CO ₂	39,61	26,06	59,67
	NO _x	0,045	0,029	0,068
	SO _x	0,072	0,0047	0,0108
	Σωματίδια PM10	0,0019	0,0013	0,0029

Η μείωση κατά το 2014 σε σχέση με το 2013 δεν μπορεί να υπολογιστεί, λόγω διαφορετικών μετρούμενων παραμέτρων στις αέριες εκπομπές που προκύπτουν από τις μετακινήσεις.

Στοιβάδα του Όζοντος

Για την αντιμετώπιση του φαινομένου της μείωσης της στοιβάδας του όζοντος η INTERAMERICAN εφαρμόζει σχέδιο ήπιας επίδρασης, σύμφωνα με το οποίο όλοι οι πυροσβεστήρες στα κτήριά της είναι τύπου PA (ξηράς κόνεως) και CO₂. Επίσης, στα αυτόματα συστήματα κατάσβεσης, τα οποία έχουν τοποθετηθεί σε ασφαλείς και ευαίσθητους χώρους, όπως

Οι Συνέπειες της Ατμοσφαιρικής Ρύπανσης στην Υγεία

Ένας στους οκτώ θανάτους οφείλεται, άμεσα ή έμμεσα (καρδιοαναπνευστικά προβλήματα, καρκίνοι), στις συνέπειες της ατμοσφαιρικής ρύπανσης.

Συνολικές εκπομπές ρύπων σε t CO₂



Μείωση 133,7 t CO₂

Συντελεστές μετατροπής με βάση τον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (ΦΕΚ 407B/9.4.2010):
 0,989 Kg CO₂/KWh ηλεκτρικής ενέργειας
 0,000939 Kg NO_x/KWh ηλεκτρικής ενέργειας
 0,00283 Kg SO_x/KWh ηλεκτρικής ενέργειας
 0,000223 Kg PM10/KWh ηλεκτρικής ενέργειας

Συντελεστές μετατροπής με βάση τη Μελέτη Δεικτών Εκπομπών ανά τύπο καυσίμου, του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (2013):
 0,264 Kg CO₂/KWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης
 0,0003 Kg NO_x/KWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης
 0,000048 Kg SO_x/KWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης
 0,0000131 Kg PM10/KWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης



Αλλαγές στους πυροσβεστήρες κατά το 2015

	Πυροσβεστήρες ΡΑ	Πυροσβεστήρες CO ₂
Αγορά	-	2
Συντήρηση	365	76
Αναγώμωση	22	3



Κατανάλωση Νερού m³/m²

2013	0,628
2014	0,542
2015	0,648

Το Νερό στην Ελλάδα

Ο "δείκτης εκμετάλλευσης υδάτων" -η αναλογία της κατανάλωσης σε σχέση με την ποιότητα εμπλουτισμού των υδατικών πόρων- της Ελλάδος είναι **15%**, με όριο επαρκούς ανανέωσης το 20%.

είναι οι χώροι των κεντρικών υπολογιστών (computer rooms), τα αρχεία της Εταιρείας κ.ά., χρησιμοποιούνται τα υλικά FIRE PRO, INERGEN και FM200, τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον. Όλοι οι πυροσβεστήρες τηρούν τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές, ενώ ελέγχονται και πιστοποιούνται από εξειδικευμένο συνεργάτη σε ετήσια βάση.

Όσον αφορά στα συστήματα κλιματισμού, αυτά ελέγχονται και συντηρούνται σε μηνιαία βάση σύμφωνα με τις ετήσιες συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ της INTERAMERICAN και εξειδικευμένου συνεργάτη.

Με όλα τα προαναφερόμενα μέτρα διασφαλίζεται ότι δεν προκύπτουν διαρροές αερίων που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος.

Διαχείριση Νερού

Η INTERAMERICAN καταναλώνει νερό στα κτήριά της το οποίο προέρχεται αποκλειστικά από το δίκτυο της Ε.Υ.Δ.Α.Π. χωρίς να χρησιμοποιεί άλλες πηγές (π.χ. γεωτρήσεις). Στα κτήρια της Εταιρείας εφαρμόζονται προγράμματα εξοικονόμησης νερού, αλλά όχι προγράμματα ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης.

Για την επίτευξη του στόχου της ορθολογικής χρήσης νερού, η INTERAMERICAN εξακολουθεί να εφαρμόζει συνεχώς και εξονυχιστικούς ελέγχους μέσω της τεχνικής υπηρεσίας, που έχουν ως αποτέλεσμα τον μηδενισμό των βλαβών και διαρροών του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης/αποχέτευσης.

Κατανάλωση Νερού	2013	2014	2015
Κατανάλωση νερού σε m ³	11.813	11.665	13.948
Εμβαδόν κτηριακών εγκαταστάσεων στο οποίο αντιστοιχεί η κατανάλωση νερού	18.802	21.527	21.527
Κατανάλωση νερού σε m ³ ανά m ²	0,628	0,542	0,648

Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων

Τα μόνα υγρά απόβλητα που παράγονται από τη λειτουργία της INTERAMERICAN αφορούν στα λύματα του Προσωπικού που απασχολείται στις κτηριακές εγκαταστάσεις της και τα οποία για το 2014 υπολογίστηκαν σε **55,92** m³/ημέρα, ενώ για το 2015 σε **58,86** m³/ημέρα.

Τα εν λόγω λύματα διοχετεύονται κατευθείαν στο δίκτυο αποχέτευσης, είτε της Ε.Υ.Δ.Α.Π. για τις κτηριακές εγκαταστάσεις της Αττικής είτε της Ε.Υ.Α.Θ. για τις κτηριακές εγκαταστάσεις της Θεσσαλονίκης, προκειμένου να οδηγηθούν προς επεξεργασία σε μονάδες βιολογικού καθαρισμού.

Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Η INTERAMERICAN, λόγω της φύσης της δραστηριότητάς της, στα κτήριά της χρησιμοποιεί ως πρώτες ύλες αναλώσιμα υλικά, τα οποία στο σύνολό τους είναι ανακυκλώσιμα.

Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων (Kg)	2014	2015
Κατανάλωση χαρτιού	9.050	7.649
Ανακύκλωση χαρτιού	-	10.815
Ποσοστό ανακύκλωσης χαρτιού*	-	141%
Ανακύκλωση αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού	20	325
Ανακύκλωση φωτοαντιγραφικών (toner)	697	790
Ανακύκλωση μπαταριών	68	129

(*) Το ποσοστό ανακύκλωσης χαρτιού 141% (>100%), κατά το 2015, οφείλεται στις αυξημένες ποσότητες ανκύκλωσης λόγω εκκαθάρισης αρχείων της Εταιρείας.

Ηλεκτρικός & Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

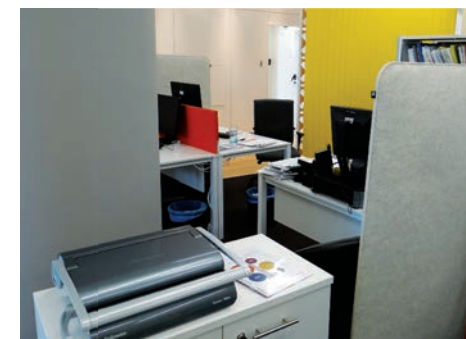
Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης των υποδομών και του εξοπλισμού της, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες για την αντικατάσταση, επισκευή ή επαναχρησιμοποίηση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, ενώ όπου αυτό δεν είναι δυνατόν, για την ανακύκλωσή του.

Αναλώσιμα Φωτοαντιγραφικών (toner)

Η Εταιρεία προμηθεύεται τα φωτοαντιγραφικά πολυμηχάνηματα που χρησιμοποιεί μέσω συμβάσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης και συντήρησης. Τα απαξιωμένα ανταλλακτικά, καθώς και τα αναλώσιμα (φύσιγγες γραφίτη, μελανοδοχεία) αποσύρονται από τον ανάδοχο συντηρητή προς ανακύκλωση.

Με απώτερο στόχο τη μείωση της χρήσης των αναφερομένων πολυμηχανημάτων, κάθε Διεύθυνση της Εταιρείας διαθέτει κωδικό πρόσβασης, στον οποίο καταγράφονται και χρεώνονται οι παραγόμενες σελίδες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης -εφ' όσον εντοπίζεται οποιαδήποτε απόκλιση από τον αποδεκτό μέσο όρο παραγομένων σελίδων για κάθε μηχάνημα- με διορθωτικές ενέργειες από τη Διεύθυνση που κάνει χρήση, ώστε να προβεί στους απαραίτητους ελέγχους και να εφαρμόσει διορθωτικές ενέργειες. Στους πίνακες, τα ανακυκλωθέντα υλικά.

Ηλεκτρικός & Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός (Kg)	2014	2015	Αναλώσιμα Φωτοαντιγραφικών (Kg)	2014	2015
Μικρές οικιακές συσκευές	-	79	Κατανάλωση γραφίτη	497	463
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός	-	126	Ανακύκλωση ανταλλακτικών συντήρησης	697	790
Λαμπτήρες	20	120			
Σύνολο	20	325			



Ανακύκλωση Μπαταριών Αυτοκινήτου

Το συνεργείο επισκευών της INTERAMERICAN, που υποστηρίζει τον ιδιόκτητο στόλο οχημάτων Βοήθειας, κατά το 2015 συνεργάστηκε με την εταιρεία συλλογής και μεταφοράς αποβλήτων, ηλεκτρικών σπηλών και συσσωρευτών Γ. Ρουσσάκης Α.Β.Ε.Ε. - COMBATT.

Οδηγήθηκαν σε πρωτογενή αποθήκευση, προς ανακύκλωση, **1.720** κιλά αποβλήτων Pb - οξέος (κωδ. EKA 160601).

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τόσο στην ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC όσο και στο “CarPoint”, δηλαδή σε κτηριακές υποδομές και εγκαταστάσεις που δεν είναι διοικητικά κέντρα ή κέντρα πωλήσεων, παράγονται είδη αποβλήτων που απαιτούν ειδική διαχείριση. Τα στοιχεία διαχείρισης αποβλήτων στις εν λόγω εγκαταστάσεις παρατίθενται ακολούθως.

ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC



Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC διαθέτει Εσωτερικό Κανονισμό Διαχείρισης Αποβλήτων Υγειονομικών Μονάδων, στον οποίο καθορίζονται με λεπτομέρεια οι τεχνικές προδιαγραφές που πρέπει να εφαρμόζονται κατά την διαχείριση των αποβλήτων. Επιπλέον, ο Κανονισμός περιλαμβάνει τεχνικές οδηγίες για την αντιμετώπιση περιστατικών ανωμαλών καταστάσεων ή ατυχημάτων κατά τις εργασίες διαχείρισης των μολυσματικών αποβλήτων, ούτως ώστε να προφυλαχθεί τόσο η υγεία του Προσωπικού της Κλινικής όσο και το περιβάλλον και η δημόσια υγεία.

Τα Επικίνδυνα Απόβλητα Υγειονομικών Μονάδων (Ε.Α.Υ.Μ.) της Κλινικής διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- **Επικίνδυνα Απόβλητα Αμιγώς Μολυσματικά (Ε.Α.Α.Μ.)**
- **Μεικτά Επικίνδυνα Απόβλητα (Μ.Ε.Α.)**
- **Άλλα Επικίνδυνα Απόβλητα (Α.Ε.Α.)**

Τα Ε.Α.Υ.Μ. αποθηκεύονται προσωρινά στον ψυκτικό θάλαμο που διαθέτει η Κλινική και στη συνέχεια παραλαμβάνονται από αδειοδοτημένη επιχείρηση διαχείρισης και οδηγούνται σε μονάδα αποτέφρωσης.

Οι ποσότητες που οδηγήθηκαν προς αποτέφρωση κατά το 2014 και το 2015 ανήλθαν σε **29,676 t** και **30,661 t** αντιστοίχως.

“CarPoint”

Στο “CarPoint”, από την ημέρα έναρξης της λειτουργίας του έως το τέλος του 2015, έχουν προωθηθεί προς διαχείριση:

- **2.472 Kg** επικινδύνων αποβλήτων.
- **1.079 Kg** αποβλήτων από αφαίρεση χρωμάτων ή βερνικιών που περιέχουν οργανικούς διαλύτες ή άλλες επικίνδυνες ουσίες (Κωδικός Ευρωπαϊκού Καταλόγου Αποβλήτων - EKA 08 01 17*).
- **33 Kg** συσκευασίες που περιέχουν κατάλοιπα επικινδύνων ουσιών ή έχουν ρυπανθεί από αυτές (Κωδικός EKA 15 01 10*).
- **1.360 Kg** απορροφητικά υλικά, υλικά φίλτρων, υφάσματα σκουπίσματος και προστατευτικός ρουχισμός, που έχουν ρυπανθεί από επικίνδυνες ουσίες (Κωδικός EKA 15 02 02*).

Τα εν λόγω απόβλητα συλλέχθηκαν από συνεργαζόμενη αδειοδοτημένη επιχείρηση συλλογής και μεταφοράς επικινδύνων αποβλήτων και οδηγήθηκαν προς τελική διαχείριση στην εγκατάσταση AVG στην Γερμανία, η οποία είναι αδειοδοτημένη από τις αρχές της Γερμανίας και εγκεκριμένη από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας.



Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων

Στο πλαίσιο του σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης “Πράξεις Ζωής” για το Περιβάλλον, του οποίου η υλοποίηση -με συνεχή επικαιροποίηση- βρίσκεται σε εφαρμογή από το 2004, η INTERAMERICAN εξακολουθεί να εφαρμόζει το εσωτερικό επικοινωνιακό πρόγραμμα “Green Office”, που έχει ως στόχο την καλλιέργεια και ενίσχυση περιβαλλοντικής

κουλτούρας του ανθρωπίνου δυναμικού της. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία συνεχίζει την προώθηση του ηλεκτρονικού Οδηγού, ο οποίος συμβάλλει στην καθημερινή περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε περιβαλλοντικά ζητήματα, σε επτά τομείς (πίνακας παραπλεύρως).

Πράσινες Προμήθειες

Η INTERAMERICAN κατά τη διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών της, εκτός των οικονομοτεχνικών κριτηρίων, εφαρμόζει στο μέτρο του δυνατού και κριτήρια με βάση τις αρχές των πράσινων προμηθειών. Τα κριτήρια αυτά αφορούν, εκ μέρους των προμηθευτών:

- στην ύπαρξη πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS)
- στην εφαρμογή περιβαλλοντικής πολιτικής
- στην συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία
- στην εφαρμογή πρωτοβουλιών και δεσμεύσεων σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος.

Υπεύθυνη Επενδυτική Πολιτική

Η INTERAMERICAN ακολουθεί απολύτως τις εντολές και διαδικασίες που έχει θέσει η μητρική ACHMEA, οι οποίες είναι εναρμονισμένες με τους τρεις πυλώνες της αειφορίας (Περιβάλλον - Κοινωνία - Διοίκηση) αναφορικά με τη διαχείριση των επενδυτικών χαρτοφυλακίων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την πολιτική του Ομίλου ACHMEA για τις αειφόρες επενδύσεις:
<https://www.achmea.nl/en/sustainability/responsible-investment/Paginas/default.aspx>.








Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη

Πλαίσιο του Sendai για τη Μείωση του Κινδύνου Καταστροφών

Η INTERAMERICAN, ως μέλος της Οικονομικής Πρωτοβουλίας του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Ο.Η.Ε. (UN Environment Program Finance Initiative), στο πλαίσιο της Δράσης του Sendai για τη Μείωση του Κινδύνου Κατα-

Περιβαλλοντικός Οδηγός

Σχεδιάστηκε για να διαβάζεται στην οθόνη του υπολογιστή και όχι σε εκτυπωμένη μορφή, με σκοπό να διευκολυνθούν οι εργαζόμενοι στην αναζήτηση και διαμόρφωση καθημερινών τρόπων και συνηθειών συμπεριφοράς:

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



Η INTERAMERICAN συντάσσεται με τις Συμφωνίες για την Αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής

Οι συμφωνίες, τις οποίες προσυπογράφει η INTERAMERICAN, εκφράζουν την επιτακτική ανάγκη οριοθέτησης μιάς μακροχρόνιας στρατηγικής για την αντιμετώπιση του συστημικού κινδύνου της κλιματικής αλλαγής, καθώς οι δραματικές συνέπειές της αναγνωρίζονται πλέον και για τη συμβολή τους στην παγκόσμια οικονομική κρίση.



Συμμετοχή της INTERAMERICAN στις προετοιμασίες για την COP21

Η INTERAMERICAN συμμετείχε και φέτος ενεργά στην ετήσια Γενική Συνέλευση του UNEP Finance Initiative, του οποίου αποτελεί μέλος από το 2006, στο Παρίσι 12-13 Οκτωβρίου, με στόχο την προετοιμασία των θέσεων της παγκόσμιας ασφαλιστικής αγοράς εν όψει του COP21.

Εξάλλου, η INTERAMERICAN ενημέρωσε και κινητοποίησε εργαζομένους, συνεργάτες και πελάτες της για τη συμμετοχή τους στην καμπάνια του Insurance Europe, φορέα της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής κοινότητας, με αφορμή το COP21.



στροφών (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030), υποστήριξε τη διακήρυξη της τρίτης Παγκόσμιας Διάσκεψης για την Μείωση του Κινδύνου Καταστροφών, που έλαβε χώρα στην πόλη Sendai της Ιαπωνίας (14-18/3/2015). Η Διακήρυξη συνοψίζεται σε επτά στόχους (“Sendai Seven”), και αποσκοπεί στην ενίσχυση της πρόληψης και αποκατάστασης/ανασυγκρότησης, σε παγκόσμιο επίπεδο.

Πρόκειται για παγκόσμια πολιτική συμφωνία του Ο.Η.Ε., που συνδέεται με την ατζέντα για την αειφόρο ανάπτυξη και υιοθετήθηκε από 187 χώρες. Στόχος είναι η πρόληψη νέων και η ελάττωση των υπαρχόντων καταστροφικών κινδύνων με εφαρμογή ολοκληρωμένων και περιεκτικών οικονομικών, διαρθρωτικών, νομικών, κοινωνικών, υγειονομικών, πολιτισμικών, εκπαιδευτικών, περιβαλλοντικών, τεχνολογικών, πολιτικών και θεσμικών μέτρων. Στο πλαίσιο της Διακήρυξης του Σεντάι αναγνωρίζεται, για πρώτη φορά, το περιβαλλοντικό ως ένα οριζόντιο ζήτημα στην ελάττωση του κινδύνου καταστροφών, που αφορά σε:

- αναγνώριση των περιβαλλοντικών παραγόντων του κινδύνου (υποβάθμιση οικοσυστημάτων, κλιματική αλλαγή, περιβαλλοντικές επιπτώσεις καταστροφών)
- αξιολόγηση, διαχείριση του κινδύνου - επίτευξη δημοσίων και ιδιωτικών επενδύσεων για την αντιμετώπιση του
- παγκόσμιες, περιφερειακές και εθνικές πολιτικές που συνδέονται με το περιβάλλον τη διαχείριση φυσικών πόρων και τη βιοποικιλότητα.

21η Διάσκεψη του Ο.Η.Ε.: COP21

Η INTERAMERICAN προσυπέγραψε την καμπάνια του Insurance Europe στην παγκόσμια διάσκεψη COP21 στο Παρίσι, που διεξήχθη από τις 30 Νοεμβρίου έως τις 11 Δεκεμβρίου 2015 και κατέληξε σε συμφωνία των πολιτικών ηγετών 195 χωρών για την αντιμετώπιση των κινδύνων της κλιματικής αλλαγής. Οι ηγέτες κατέληξαν σε μία δεσμευτική συμφωνία για τον περιορισμό της αύξησης της μέσης θερμοκρασίας του πλανήτη, ώστε να αποφευχθούν οι περαιτέρω καταστροφικές και μη αναστρέψιμες συνέπειες της κλιματικής αλλαγής, καθώς και για τη σταδιακή αποσύνδεση των εθνικών οικονομιών από τα ορυκτά καύσιμα.

Η INTERAMERICAN με τους 404 θεσμικούς επενδυτές παίρνει θέση για την Κλιματική Αλλαγή

Η INTERAMERICAN προσυπέγραψε κατά το 2015, για έκτη συνεχή χρονιά, τη σχετική παγκόσμια διακήρυξη των Θεσμικών Επενδυτών. Η διακήρυξη για την κλιματική αλλαγή αποκτά βαρύνουσα σημασία λόγω της διάσκεψης κορυφής του Ο.Η.Ε. στη Νέα Υόρκη για το κλίμα (Climate Summit). Η διάσκεψη, που διεξήχθη υπό την αιγίδα του γενικού γραμματέα του Ο.Η.Ε. Ban Ki-Moon, συνέβαλε ουσιαστικά στην προώθηση αποφάσεων μέσα από τη σύνθετη διαβούλευση για τη διαμόρφωση μίας νέας, πιο αποτελεσματικής παγκόσμιας συμφωνίας για το κλίμα.

Με την διακήρυξη για την κλιματική αλλαγή, την οποία προσυπέγραψε και η μητρική ACHMEA, η Εταιρεία συντάσσεται στην απαίτηση 404 θεσμικών επενδυτών -οι οποίοι αντιπροσωπεύουν περισσότερα από 24 τρισεκατομμύρια δολάρια σε υπό διαχείριση κεφάλαια- από τους ηγέτες των χωρών του κόσμου για τη δημιουργία και εφαρμογή ενός σταθερού, αξιόπιστου και οικονομικά έγκυρου συστήματος τιμολόγησης των εκπομπών ανθρακούχων αερίων.

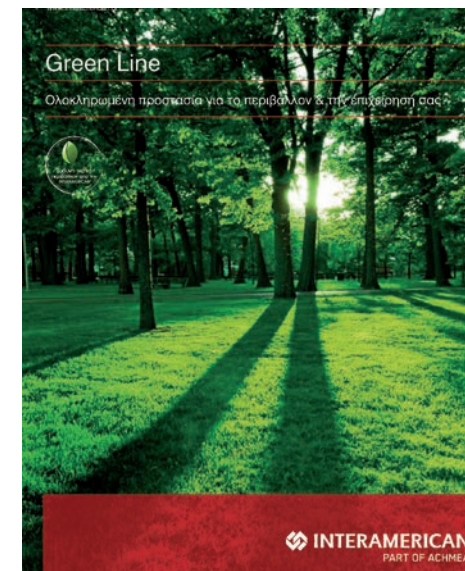
Πράσινη Επιχειρηματικότητα

Η INTERAMERICAN έχει αναγνωρίσει έγκαιρα τις προκλήσεις στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος και τις ευκαιρίες οικονομικής ανάπτυξης που συνδέονται με την πράσινη επιχειρηματικότητα. Γι' αυτό τον λόγο, η Εταιρεία έχει αναπτύξει δύο καινοτόμες προϊόντικές γραμμές, την ασφάλιση της περιβαλλοντικής ευθύνης "Green Line" και την ασφάλιση των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας "Energy Line".

"Green Line", για την Ασφάλιση της Περιβαλλοντικής Ευθύνης

Με δεδομένη την απαίτηση της κοινοτικής και εθνικής νομοθεσίας για την αποκατάσταση ενδεχόμενης περιβαλλοντικής ζημίας από τον υπαίτιο, η ασφαλιστική κάλυψη των επιχειρήσεων έναντι του κινδύνου καταλογισμού αποκατάστασης της περιβαλλοντικής ζημίας από τις αρμόδιες ελεγκτικές αρχές αποτελεί απαραίτητη κάλυψη κάθε ορθολογικά λειτουργούσας επιχειρηματικής μονάδας. Η INTERAMERICAN, μέσω της εξειδικευμένης προϊόντικής γραμμής "Green Line", παρέχει ολοκληρωμένη προστασία που περιλαμβάνει:

- κάλυψη δαπανών αποκατάστασης του περιβάλλοντος για ζημίες στο έδαφος, στα νερά και στα προστατευόμενα είδη, καθώς και στους φυσικούς οικότοπους, που προέρχονται από αιφνίδιο ή σταδιακό ατυχηματικό αίτιο, για το οποίο έχει καταλογισθεί ευθύνη αποκατάστασης από τις αρμόδιες Αρχές
- κάλυψη δαπανών περιορισμού επελθούσας περιβαλλοντικής ζημίας
- κάλυψη δαπανών εκπόνησης των απαιτούμενων από τη νομοθεσία μελετών και προτάσεων για την αποκατάσταση της περιβαλλοντικής ζημίας
- κάλυψη αστικής ευθύνης προς τρίτους για αποκατάσταση υλικών ζημιών
- κάλυψη δαπανών εξειδικευμένης νομικής υποστήριξης
- κάλυψη δαπανών αποκατάστασης ζημιών της περιουσίας της ασφαλιζόμενης επιχείρησης από περιβαλλοντική αιτία, σε συνδυασμό με την προσφερόμενη ασφάλιση περιουσίας (πρόσθετη παροχή)
- ολοκληρωμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες τεχνικού συμβούλου και εξειδικευμένες περιβαλλοντικές επιθεωρήσεις (πρόσθετη υπηρεσία).



Η Ασφαλιστική Βιομηχανία και η Κλιματική Αλλαγή

Οι κίνδυνοι από την κλιματική αλλαγή αναγνωρίζονται, αξιολογούνται και πρέπει να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Η ασφαλιστική βιομηχανία, ήδη, βρίσκεται διαχειριστικά στην "καρδιά" της πρόκλησης δίνοντας έμφαση στην ανάληψη μέτρων πρόληψης, διασφαλίζοντας την παρουσία των ασφαλισμένων πελατών και αποζημιώνοντας με τεράστια ποσά παγκοσμίως τις προκαλούμενες ζημιές.

"Green Line": οι Ασφαλιστικές Καλύψεις

Με βάση τον αναλαμβανόμενο περιβαλλοντικό κίνδυνο και την ασφαλιζόμενη επιχειρηματική δραστηριότητα, προσφέρονται 4 επίπεδα καλύψεων:

- **Κατηγορία 1:** 3.000.000 ευρώ και άνω (ολοκληρωμένη κάλυψη μεγάλης βιομηχανικής μονάδας).
- **Κατηγορία 2:** 1.000.000 έως 3.000.000 ευρώ (ολοκληρωμένη κάλυψη μεσαί-

ας βιομηχανικής μονάδας).

- **Κατηγορία 3:** 100.000 ευρώ (ολοκληρωμένη κάλυψη εμπορικής ή βιοτεχνικής μονάδας)
- **Κατηγορία 4:** 250.000 έως 3.000.000 ευρώ (υποχρεωτική κάλυψη διαχείρισης αποβλήτων με βάση την αδειοδοτική διαδικασία).



Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Με δεδομένη την εξειδικευμένη τεχνογνωσία στις περιβαλλοντικές ασφαλίσεις, στη δομή της INTERAMERICAN λειτουργεί οργανική μονάδα Περιβαλλοντικών Ασφαλίσεων, η οποία προσφέρει ασφαλιστικές υπηρεσίες κατά τα υψηλά πρότυπα διαδικασιών του διεθνούς οργανισμού διαπίστευσης πραγματογνωμόνων RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors).

Στο πλαίσιο της ασφάλισης περιβαλλοντικής ευθύνης η Εταιρεία εφαρμόζει, παγίως, διαδικασία αξιολόγησης και εκτίμησης του περιβαλλοντικού κινδύνου που αναλαμβάνει.

Η αναγκαιότητα αυτής της αξιολόγησης έγκειται στο γεγονός ότι παρ' όλο που μία επιχείρηση έχει αδειοδοτηθεί περιβαλλοντικά, σχεδόν πάντα υφίσταται σημαντική απόσταση μεταξύ των αδειοδοτικών όρων και των πραγματικών συνθηκών που διαμορφώνονται κατά τη λειτουργία της επιχείρησης.

Η διαδικασία αξιολόγησης και εκτίμησης των υπό ασφάλιση επιχειρήσεων πραγματοποιείται με ευθύνη της μονάδας Περιβαλλοντικών Ασφαλίσεων. Στην αξιολόγηση λαμβάνονται, πρωτίστως, υπ' όψιν -αν κριθεί σκόπιμο- τα αποτελέσματα προ-ασφαλιστικών επιθεωρήσεων που εκτελούν ανεξάρτητοι πιστοποιημένοι επιθεωρητές οδηγώντας

- σε σαφή αποτύπωση της εικόνας της υφιστάμενης περιβαλλοντικής κατάστασης της εγκατάστασης,
- σε καταγραφή των τυχόν περιβαλλοντικών κινδύνων που συνδέονται με τις υφιστάμενες υποδομές και διαδικασίες που εφαρμόζονται στην εγκατάσταση
- στην παροχή των απαιτούμενων στοιχείων τα οποία θα βοηθήσουν την Εταιρεία να αποφασίσει αν θα αποδεχθεί τον κίνδυνο και σε περίπτωση που τον αποδεχθεί, να ορίσει τους τεχνικοοικονομικούς όρους της ασφάλισης.

Ασφάλιση "Energy Line":

Αποτροπή Έκλυσης CO₂

2014

221.175 t

2015

266.637 t

Ένα MW Φωτοβολταϊκού Πάρκου αποτρέπει ετησίως την έκλυση **1.058 t CO₂** (υπολογισμός με βάση τον μέσο συντελεστή εκπομπής CO₂ της ελληνικής ηλεκτροπαραγωγής).

Εκπαίδευση Συνεργατών για Ασφαλίσεις Περιβαλλοντικές και Αστικής Ευθύνης

Με έμφαση στην συνεχή κατάρτιση των συνεργατών πωλήσεων, τον Δεκέμβριο 2014 οργανώθηκε ημερίδα με τη συνεργασία της "MENTOR Πραγματογνώμονες-Εκτιμητές-Μηχανικοί ΑΕ", στη Θεσσαλονίκη.

Αναπτύχθηκαν θέματα γενικών ασφαλίσεων εκτός κλάδου Οχημάτων και συγκεκριμένα η περιβαλλοντική ευθύνη και η ασφάλιση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (Α.Π.Ε.), καθώς και η αστική ευθύνη. Ειδικότερα, παρουσιάστηκαν τα βασικά στοιχεία εκτίμησης επικινδυνότητας και στοιχεία ζημιών -στατιστικά, μελέτες περιπτώσεων- για τις ασφαλίσεις περιβαλλοντικής ευθύνης και Α.Π.Ε.

"Energy Line", για την Ασφάλιση των Επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Η INTERAMERICAN, από το 2008 έως σήμερα, συνεχίζει να προσφέρει την προϊοντική γραμμή ασφάλισης ενεργειακών επενδύσεων "Energy Line" για την ασφαλιστική προστασία των επενδύσεων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα. Η εν λόγω προϊοντική γραμμή προσφέρει ευέλικτο πλαίσιο ασφάλισης το οποίο καλύπτει τις ανάγκες κάθε ασφαλιζόμενης μονάδας, ανεξαρτήτως εγκατεστημένου ισχύος, προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις κάθε δανειοδότητος τραπεζικού φορέα.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του 2014, το σύνολο των έργων που έχει ασφαλίσει η INTERAMERICAN αφορά σε Φωτοβολταϊκά Πάρκα ισχύος **209,05 MW**, τα οποία με τη λειτουργία τους απέτρεψαν την ετήσια έκλυση **221.175 t CO₂**. Αντιστοίχως για το 2015, τα Φωτοβολταϊκά Πάρκα ισχύος **252,02 MW**, που ασφαλίσει η INTERAMERICAN, απέτρεψαν την ετήσια έκλυση **266.637 t CO₂**.

Συμμόρφωση

Κατά το 2014 και το 2015 δεν επιβλήθηκαν στην INTERAMERICAN χρηματικά πρόστιμα για παραβίαση νομοθεσίας, σχετικά με ζητήματα περιβάλλοντος.

Η Ρύπανση του Περιβάλλοντος στην Ελλάδα

Στην χώρα μας, οι εκπομπές αερίων φαινομένου θερμοκηπίου ανά μονάδα ΑΕΠ συνεχίζουν να είναι μεγαλύτερες σε σχέση με τον μέσο όρο των περισσότερων ευρωπαϊκών κρατών, πρωτίστως λόγω της χρήσης λιγνίτη στην ηλεκτροπαραγωγή.

Η πρόκληση για την Ελλάδα μέχρι το 2030 συνίσταται:

- στην απεξάρτηση από την χρήση του λιγνίτη στην ηλεκτροπαραγωγή σε

συνδυασμό με την αύξηση ηλεκτροπαραγωγής από Α.Π.Ε.,

- στην ενεργειακή αναβάθμιση των κτηρίων σε συνδυασμό με την ενθάρρυνση ανανέωσης του στόλου οχημάτων με νέα, αντιρρυπαντικής τεχνολογίας,
- στην εγκατάσταση μη ρυπογόνων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις και
- στην ουσιαστική εφαρμογή του καθεστώτος περιβαλλοντικής ευθύνης, στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού κεκτημένου «ο ρυπαίνων πληρώνει».



- Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN
- Στοιχεία του Απολογισμού
- Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων
- Γλωσσάριο του Απολογισμού
- Πίνακας Συμμόρφωσης με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας
- Πίνακας Δεικτών κατά GRI
- Σελίδα Αξιολόγησης Απολογισμού 2014-2015

Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN

Στον πίνακα παρατίθενται τα βασικά στοιχεία επίδοσης της INTERAMERICAN στους επιμέρους άξονες της Κοινωνικής Υπευθυνότητας: Οικονομία - Εργαζόμενοι - Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων - Αγορά - Περιβάλλον - Κοινωνία.

Οικονομία	2013	2014	2015
Μετοχικό κεφάλαιο (εκατ. ευρώ)	147,04	147,04	147,04
Σύνολο ενεργητικού (εκατ. ευρώ)	1.402,28	1.372,14	1.344,14
Βασικά μεγέθη (εκατ. €)			
Καθαρές πωλήσεις	374,27	342,00	312,19
Καθαρά κέρδη/ζημιές μετά από φόρους	26,61	-19,60	37,11
Συνολική κεφαλαιοποίηση - οφειλές και μετοχικές	199,39	192,01	218,26
Σύνολο περιουσιακών στοιχείων	1.402,28	1.372,14	1.344,14
Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται (εκατ. €)			
Ασφάλιστρα Ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας	155,80	140,90	127,96
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλίσεων	205,26	189,88	171,97
Έσοδα από επενδύσεις	21,59	18,66	11,97
Λοιπά έσοδα/δαπάνες	70,74	11,15	28,34
Συνολικά έσοδα	453,39	360,59	340,23
Οικονομική αξία που κατανέμεται (εκατ. €)			
Λειτουργικό κόστος	31,37	29,55	26,03
Δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής	51,53	45,82	43,51
Αποζημιώσεις σε ασφαλισμένους (εξαιρουμένης της συμμετοχής των αντασφαλιστών)	282,3	231,68	207,37
Λοιπά έξοδα	2,22	20,68	-24,57
Μισθοί και παροχές για εργαζομένους	60,14	52,17	45,95
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου	26,61	-19,59	37,11
Πληρωμές στους κυβερνητικούς φορείς - μεικτοί φόροι	-0,78	-0,27	4,82
Συνολικά έξοδα	426,78	380,18	303,11
Οικονομική αξία που διατηρείται			
Παραγόμενη αξία μείον κατανεμούμενη	-	-	-
Λοιπά οικονομικά στοιχεία (εκατ. €)			
Συνολικό ύψος προστίμων/κυρώσεων που επιβλήθηκαν	-	0,20	-
Συνολική χρηματοοικονομική βοήθεια από κυβερνητικούς φορείς		Δεν λαμβάνεται σημαντική χρηματοδότηση	



Οικονομική Ανάλυση ανά Τομέα (εκατ. €)	Ασφαλίσεις Ζωής & Υγείας		Ασφαλίσεις κατά Ζημιών		Υπηρεσίες Υγείας		Λοιπές Δραστηριότητες		Σύνολο	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Δεδουλευμένα (μεικτά) ασφάλιστρα και συναφή έσοδα (*)	140,38	127,46	195,09	184,52	-	-	-	-	335,47	311,98
Μείον: εκχωρηθέντα ασφάλιστρα	-1,39	-1,35	-13,24	-14,03	-	-	-	-	-14,63	-15,37
Μεταβολή αποθέματος μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων	1,91	1,85	8,03	1,47	-	-	-	-	9,94	3,32
Καθαρά δεδουλευμένα ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	140,90	127,96	189,88	171,97	-	-	-	-	330,78	299,93
Έσοδα επενδύσεων	14,54	10,12	4,12	1,85	-	-	-	-	18,66	11,97
Κέρδη/(Ζημίες) από πώληση - λήξη επενδύσεων	3,55	5,79	-0,68	1,41	-	-	-	-	2,86	7,21
Καθαρά έσοδα από συγγενείς και συνδεμένες εταιρείες	-12,61	0,16	-	-	-	-	-	-	-12,61	0,16
Έσοδα από λοιπές δραστηριότητες	4,89	5,75	-	-	11,22	12,26	3,36	2,25	19,47	20,25
Λοιπά έσοδα	1,05	0,28	0,26	0,44	0,08	-	0,03	-	1,42	0,72
Σύνολο Εσόδων	152,32	150,06	193,58	175,67	11,30	12,26	3,40	2,25	360,59	340,23
Αποζημιώσεις ασφαλισμένων	-151,78	-83,28	-103,36	-95,18	-	-	-	-	-255,14	-178,46
Μεταβολές ασφαλιστικών προβλέψεων	1,97	1,09	1,87	3,85	-	-	-	-	3,84	4,95
Υπεραπόδοση επενδύσεων μαθηματικών αποθεμάτων	0,43	0,39	-	-	-	-	-	-	0,43	0,39
Καθαρή απόδοση επενδυτικού χαρτοφυλακίου	12,10	-1,97	-	-	-	-	-	-	12,10	-1,97
Λειτουργικά έξοδα	-49,04	-42,71	-60,42	-52,62	-13,05	-12,70	-5,04	-4,12	-127,55	-112,15
Τόκοι και συναφή έξοδα	-0,01	-0,02	-0,47	-0,38	-	-	-	-	-0,48	-0,40
Λοιπά έξοδα	-6,23	-6,20	-7,66	-4,74	-0,72	-1,53	1,48	1,82	-13,12	-10,64
Σύνολο Εξόδων	-192,55	-132,70	-170,03	-149,06	-13,77	-14,23	-3,56	-2,30	-379,91	-298,29
Κέρδος/(Ζημία) προ φόρων	-40,23	17,36	23,55	26,61	-2,47	-1,97	-0,16	-0,05	-19,32	41,95
Φόρος εισοδήματος	5,86	2,81	-5,52	-7,61	-0,65	-	0,03	-0,03	-0,27	-4,82
Κέρδος/(Ζημία) μετά από φόρους	-34,37	20,17	18,03	19,00	-3,12	-1,97	-0,13	-0,07	-19,59	37,13

(*) Συνολικά τα ποσά των εγγεγραμμένων μεικτών ασφαλίσεων Ζωής δεν περιλαμβάνουν το ποσόν των καθαρών ασφαλίσεων των επενδυτικών συμβολαίων, το οποίο για τη χρήση 2015 ήταν **28,52** εκατ. ευρώ, ενώ για τη χρήση 2014 ήταν **29,87** εκατ. ευρώ.



Εργαζόμενοι	2013	2014	2015
Αριθμός εργαζομένων	1.297	1.151	1.133
Αριθμός προσλήψεων	98	95	69
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης ανθρωπίνου δυναμικού	20.234	17.133	15.013
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης	36,7	14,89	13,25
Ποσόν (εκατ. ευρώ) που δαπανήθηκε για εκπαίδευση ανθρωπίνου δυναμικού	1,20	0,98	0,97
Επιμερισμός ποσού (ευρώ): Εργαζόμενοι	620.000	455.000	444.000
Συνεργάτες	755.000	622.000	580.000
Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων	2013	2014	2015
Αριθμός δυστυχημάτων	-	-	-
Αριθμός επαγγελματικών ασθενειών	-	-	-
Αριθμός ατυχημάτων που προκάλεσαν απουσία από την εργασία	13	6	6
Αριθμός ημερών απουσίας λόγω ατυχημάτων	396	378	165
Δαπάνες για συστήματα ασφαλείας (ευρώ)	192.000	413.668	446.236
Αγορά	2013	2014	2015
Σύνολο αποζημιώσεων σε ασφαλισμένους (εκατ. ευρώ)	282,30	231,68	207,37
Μερίδιο αγοράς του συνόλου των τομέων δραστηριοποίησης	9,9%	9,2%	9,1%
Περιβάλλον	2013	2014	2015
Άμεση και έμμεση κατανάλωση ενέργειας στα κτήρια της Εταιρείας (GJ)	1.394,22	1.247,39	1.250,75
Δείκτης συνολικής κατανάλωσης ενέργειας στα κτήρια της Εταιρείας ανά m ² (GJ/ m ²)	0,075	0,067	0,068
Άμεση κατανάλωση ενέργειας (κατανάλωση καυσίμων) που απαιτήθηκε για την κίνηση των οχημάτων της Εταιρείας (GJ)	-	35.884,28	35.172,61
Κατανάλωση νερού στα κτήρια της Εταιρείας (m ³)	11.813	11.665	13.948
Κατανάλωση νερού στα κτήρια της Εταιρείας ανά m ² (m ³ / m ²)	0,628	0,542	0,648
Ποσότητα tCO ₂ , της οποίας η έκλυση στην ατμόσφαιρα αποτράπηκε λόγω των έργων ΑΠΕ που ασφάλισε η Εταιρεία	119.395	221.175	266.637
Κοινωνία	2013	2014	2015
Ποσόν κοινωνικής συνεισφοράς, συμπεριλαμβανομένων δωρεών (ευρώ)	322.246	274.994	254.796



Στοιχεία του Απολογισμού



Για την INTERAMERICAN, ο παρών Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί την έβδομη σχετική έκδοση που συντάχθηκε με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες για τους Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. του διεθνούς οργανισμού Global Reporting Initiative και αποτυπώνει τα πεπραγμένα της Εταιρείας κατά την περίοδο 1/1/2014-31/12/2015 (εκτός αν επισημαίνεται διαφορετικά).

Η Εταιρεία, συνεχίζοντας την παράδοση της καινοτομίας που τη χαρακτηρίζει, αποτέλεσε την πρώτη επιχείρηση του ασφαλιστικού κλάδου που εξέδωσε Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας. Ο πρώτος Απολογισμός της εκδόθηκε κατά το 2009 και κάλυπτε τις δραστηριότητες της κατά τη διάρκεια της τριετίας 2006-2008. Από το 2010 έως και το 2013, η INTERAMERICAN εξέδιδε Απολογισμό σε ετήσια βάση. Στις αρχές του 2014, το Διοικητικό Συμβούλιο, έπειτα από σχετική εισήγηση της αρμόδιας για τις εκδόσεις των Απολογισμών Επιτροπής Κοινωνικής Ευθύνης, αποφάσισε να μετατραπεί ο κύκλος έκδοσης Απολογισμών σε διετή.

Παράλληλα, από το 2008, έτος κατά το οποίο η Εταιρεία προσυπέγραψε τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact), άρχισε σταδιακά να ενσωματώνει τόσο στην καθημερινή λειτουργία της όσο και στην κατάρτιση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας το πλαίσιο των δέκα αρχών που προτείνει το Οικουμενικό Σύμφωνο, με αποτέλεσμα ο Απολογισμός της από το 2010 να εντάσσεται στο ανώτερο επίπεδο (GC Advanced Level) του Global Compact.

Όλοι οι Απολογισμοί, καθώς επίσης και οι Εκθέσεις Προόδου (Communication on Progress Reports), στις οποίες παρουσιάζονται η δέσμευση και η πρόοδος της INTERAMERICAN στην τήρηση των δέκα αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου, είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα www.interamerican.gr (Ομίλος INTERAMERICAN/ ενότητα Κοινωνική Ευθύνη), καθώς και στο microsite της Εταιρείας για την Ε.Κ.Ε.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014-2015, ο οποίος αποτελεί συνέχεια του Απολογισμού 2013, συντάχθηκε με βάση τα πιο πρόσφατα διεθνή πρότυπα λογοδοσίας και απευθύνεται σε όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών, δηλαδή στους Μετόχους, το Ανθρώπινο Δυναμικό και τους Συνεργάτες, τους Πελάτες, τους Προμηθευτές, την Πολιτεία και τις Δημόσιες Αρχές, τις Τοπικές Κοινότητες, τις Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις, την Επιχειρηματική Κοινότητα και τους εκπροσώπους των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης. Επίσης απευθύνεται σε κάθε άλλο πιθανό ενδιαφερόμενο (όπως, για παράδειγμα, τους αναλυτές).

Πεδίο και Όριο

Ο Απολογισμός 2014-2015 καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN και των θυγατρικών της στην Ελλάδα, ενώ δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες προμηθευτών της Εταιρείας ή άλλες δραστηριότητες που έλαβαν χώρα στο πλαίσιο κοινοπραξιών ή από τρίτους. Με την παρούσα έκδοση, η INTERAMERICAN αποσκοπεί στη συνολική



παρουσίαση όλων των στρατηγικών επιλογών και των πεπραγμένων της στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας κατά τη διετία 2014-2015. Επιπλέον, καθώς η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της αμφίδρομης πληροφόρησης και του διαρκούς διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, αποβλέπει μέσω αυτής της προσπάθειας στη βελτίωση της επικοινωνίας και σε περαιτέρω ανάπτυξη δεσμεύσεων απέναντι σε αυτά.

Ο Απολογισμός καλύπτει πλήρως το εύρος των θεμάτων που άπτονται της οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής επίδρασης της Εταιρείας, χωρίς να υφίσταται κάποιο συγκεκριμένο περιορισμό ως προς το πεδίο ή το όριό του. Σε σύγκριση με τον προηγούμενο Απολογισμό, δεν παρατηρούνται σημαντικές αλλαγές στο πεδίο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων που παρουσιάζονται, με αποτέλεσμα η δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ των ετών να παραμένει αναλλοίωτη όσον αφορά στους παρουσιαζόμενους τομείς, ενώ όπου έχουν πραγματοποιηθεί αναθεωρήσεις πληροφοριών, επισημαίνονται καταλλήλως, με ταυτόχρονη διευκρίνιση των λόγων για την αναθεώρηση στα αντίστοιχα σημεία. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται στον Απολογισμό έχουν προέλθει από τις κεντρικές βάσεις δεδομένων της INTERAMERICAN (ή σε σπάνιες περιπτώσεις, οι οποίες επισημαίνονται στα αντίστοιχα χωρία, από τις βάσεις δεδομένων του Μετόχου) και παρατίθενται ως επί το πλείστον σε βάση τριετίας, με γνώμονα την παροχή δυνατότητας σύγκρισης της πορείας της Εταιρείας στις επιμέρους πτυχές της κοινωνικής υπευθυνότητάς της.

Με δεδομένο ότι, με απόφαση του Δ.Σ. και σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, η INTERAMERICAN δεν δημοσιοποιεί πλέον Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις, τα οικονομικά στοιχεία έχουν ληφθεί από τις ετήσιες Καταστάσεις που υποβάλλονται στο Μέτοχο. Το γεγονός αυτό δεν επηρεάζει το Πεδίο και το Όριο του Απολογισμού, καθώς τα εν λόγω στοιχεία αφ' ενός μεν παρέχονται σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (Δ.Λ.Π.) και τις απαιτήσεις του Ολλανδικού νομοθετικού πλαισίου, αφ' ετέρου δε ενοποιούνται και ελέγχονται για την ακρίβειά τους τόσο από τη Διοίκηση της ACHMEA όσο και από ανεξάρτητο εξωτερικό ελεγκτή, ο οποίος ελέγχει τις ετήσιες Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις που δημοσιεύει ο Μέτοχος. Οι Οικονομικές Καταστάσεις του Μετόχου είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του (<https://www.achmea.nl/en/investors/results/Paginas/default.aspx>).

Επίσης, στις περιπτώσεις όπου πραγματοποιούνται υπολογισμοί και υποθέσεις όπως για παράδειγμα στον υπολογισμό των δεικτών περιβαλλοντικής επίδοσης, παρατίθεται ο τρόπος υπολογισμού και η πηγή της υπόθεσης.

Οι κύριες μέθοδοι επεξεργασίας, υπολογισμού και παρουσίασης των δεδομένων ακολουθούν τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative-G4.

Για τον καθορισμό του περιεχομένου του Απολογισμού 2014-2015 ελήφθησαν υπ' όψιν οι "Αρχές καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού" και οι "Αρχές καθορισμού της ποιότητας του Απολογισμού" του Global Reporting Initiative (GRI-G4), το AA 1000 Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας 2008 (AA1000 Accountability Principles Standard 2008), το πλαίσιο των δέκα αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, η φύση των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, καθώς και το ενδιαφέρον/οι προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών. Με βάση την αρχή της Ουσιαστικότητας (Materiality) και των λοιπών αρχών που προτείνουν τόσο οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting



Initiative όσο και των λοιπών προαναφερόμενων προτύπων, δόθηκε έμφαση στους σημαντικούς για την Εταιρεία τομείς όπως το Ανθρώπινο Δυναμικό, θέματα που άπτονται της σχέσης της Εταιρείας με την Αγορά και τη δραστηριοποίησή της σε αυτή, αλλά και θέματα σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση, την προστασία του Περιβάλλοντος και της συνεισφοράς στην Κοινωνία.

Οι Αρχές της Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των δράσεων που αναλαμβάνει, διαχειρίζεται την κοινωνική υπευθυνότητα βασιζόμενη στις ακόλουθες αρχές:

- Αρχή της “**Συμμετοχικότητας**”. Η INTERAMERICAN έχει αναγνωρίσει τα “εσωτερικά” και “εξωτερικά” ενδιαφερόμενα μέρη, έχει θεσπίσει διαδικασίες και μηχανισμούς διαλόγου με αυτά, λαμβάνει υπ’ όψιν τις ανάγκες και τις εύλογες προσδοκίες τους.
- Αρχή του “**Πλαισίου Βιωσιμότητας**”. Η Εταιρεία επιδιώκει οι δράσεις να εντάσσονται σε ένα γενικότερο πλαίσιο στρατηγικής για την αειφόρο ανάπτυξη.
- Αρχή της “**Ουσιαστικότητας**”. Η INTERAMERICAN επικεντρώνει την προ-

σοχή της στα πλέον ουσιαστικά ζητήματα, τα οποία αντανακλούν τις σημαντικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της και επηρεάζουν σημαντικά τις αξιολογήσεις και τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

- Αρχή της “**Πληρότητας**”. Η Εταιρεία φροντίζει ώστε οι προσπάθειες που καταβάλλει, οι δράσεις της και οι πληροφορίες που παρέχει στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης να καλύπτουν το πλήρες εύρος των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεών της.
- Αρχή της “**Ανταπόκρισης**”. Η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει τις κατάλληλες δομές, μηχανισμούς, πολιτικές, διαδικασίες και σχέδια δράσης ώστε να ανταποκρίνεται στα θέματα και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών.

Επισημαίνεται ότι οι όροι “Εταιρεία”, “Ομίλος”, “Οργανισμός”, “Εμείς”, αναφέρονται στην INTERAMERICAN, ενώ ως σημαντική τοποθεσία αναφορικά με το σύνολο των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN, θεωρείται το σύνολο της ελληνικής επικράτειας.

Μεθοδολογία

Για τη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2014-2015 της INTERAMERICAN συστάθηκε ειδική ομάδα στελεχών της Εταιρείας, από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις και Τμήματα. Βασικό έργο της ομάδας, η οποία συνεργάστηκε με την υπεύθυνη για την παρούσα έκδοση Επιτροπή Κοινωνικής Ευθύνης, αποτέλεσε η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους διαφορετικούς θεματικούς άξονες της κοινωνικής υπευθυνότητας στην Εταιρεία.

Παράλληλα, για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που αναφέρθηκαν στον παρόντα Απολογισμό, η ειδική ομάδα χρησιμοποίησε τα ευρήματα του εξειδικευμένου materiality analysis workshop (εργαστήριο ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων), το οποίο πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2015. Στο workshop αναγνωρίστηκαν, ιεραρχήθηκαν κατά προτεραιότητα και ανά άξονα κοινωνικής υπευθυνότητας, επικυρώθηκαν και αναθεωρήθηκαν όλα τα ουσιαστικά θέματα τόσο για τα “εσωτερικά” όσο και για τα “εξωτερικά” ενδιαφερόμενα μέρη, όπως αυτά προέκυψαν από τον διάλογο με

Σύμβουλοι του Απολογισμού

Η δημιουργία του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση των εταιρειών Grant Thornton Greece και Terra Nova Ε.Π.Ε.



όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών. Για κάθε ένα από τα ουσιαστικά θέματα έχουν προσδιοριστεί τα πεδία επίδρασής τους και συγκεκριμένα: εντός της Εταιρείας, εκτός της Εταιρείας ή/και στα δύο πεδία ταυτόχρονα.

Η διαδικασία καθορισμού των σημαντικών θεμάτων, ακολουθώντας τις κατευθυντήριες οδηγίες του πλαισίου GRI-G.4 και του Προτύπου Αρχών Υπευθυνότητας AA1000 (2008) του διεθνούς οργανισμού AccountAbility, βασίστηκε τόσο στις απαιτήσεις, τις προσδοκίες και τους προβληματισμούς των ενδιαφερομένων μερών, όσο και στις ιδιαιτερότητες του ασφαλιστικού κλάδου, γεγονός που αναδεικνύει τη βούληση της INTERAMERICAN για προαγωγή και συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της στα θέματα Ε.Κ.Ε.

Για την καλύτερη δυνατή διευκόλυνση των αναγνωστών, στην αρχή κάθε κεφαλαίου του παρόντος Απολογισμού παρατίθενται τα πέντε ουσιαστικά θέματα που απασχόλησαν την Εταιρεία και τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά τη διάρκεια των ετών αναφοράς.

Η Ομάδα Σύνταξης του Απολογισμού

Τα μέλη της Ομάδας Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN που συνεργάστηκαν για την παρούσα έκδοση, είναι:

- *Συντονιστής ύλης και σχεδιασμού - υπεύθυνος σύνταξης: Γιάννης Ρούντος*
- *Συνεργάτες επί της ύλης: Βίβιαν Αραβανή, Λεωνίδας Βουρνάς, Αθανασία Γουργούλη, Λεωνίδας Δάλλας, Χρύσα Ελευθερίου, Αιμιλία Λιάκου, Νίκος Μαρκόπουλος, Αντώνης Μπάκας, Έφη Οικονόμου, Έρικα Παπανδρέου, Δέσποινα Παπαχρυσάνθου, Βαλεντίνα Ραυτοπούλου, Γιώργος Σβώλης, Φιλίππα Σκαμάγκκου, Γιώργος Σκαρμούτσος, Κώστας Τσολακίδης (συμμετείχε και η Κλαίρη Ντούρου, που αποχώρησε από την Εταιρεία).*

Υπεύθυνος Επικοινωνίας για τον Απολογισμό

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

Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε.

Υπ' όψιν Ελευθερίου Χρύσας

Τηλ. 2109461567



Εξωτερική Επαλήθευση

Η INTERAMERICAN, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της αξιοπιστίας των στοιχείων που παραθέτει στον παρόντα Απολογισμό, προχώρησε σε εξωτερική επαλήθευση των δεικτών που αφορούν στα ουσιαστικά θέματά της.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας αναγνωρίζει τη σημασία της εξωτερικής επαλήθευσης και θεωρεί πως με αυτό τον τρόπο αποδεικνύει τη δέσμευσή της έναντι των ενδιαφερομένων μερών για παροχή αξιόπιστης, ακριβούς και σαφούς πληροφορίας για όλα τα ουσιαστικά θέματα στα οποία αναφέρεται η παρούσα έκδοση. Η εξωτερική επαλήθευση του παρόντος Απολογισμού πραγματοποιήθηκε από ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα επαλήθευσης, σύμφωνα με τον Κανονισμό Αγορών και Προμηθειών που έχει θεσπίσει η Εταιρεία.

Αξιοποίηση Παρατηρήσεων του Εξωτερικού Φορέα Επαλήθευσης

Η INTERAMERICAN σκοπεύει να αξιοποιήσει σχόλια και υποδείξεις που προέκυψαν από τον έλεγχο του φορέα επαλήθευσης, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας του Απολογισμού.

Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Προς: Διοίκηση της INTERAMERICAN Όμιλος Εταιρειών

1. Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης

Η INTERAMERICAN Όμιλος Εταιρειών (καλούμενη εφ' εξής INTERAMERICAN) ανέθεσε στην TÜV HELLAS (TÜV NORD) ΑΕ (καλούμενη εφ' εξής TÜV HELLAS) την εξωτερική επαλήθευση περιορισμένου εύρους των στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, ο οποίος καλύπτει την περίοδο 1/1/2014-31/12/2015.

2. Αντικείμενο του έργου εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Αντικείμενο του έργου αποτελεί ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Αειφορίας του GRI G4 αναφορικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας για τα έτη 2014-2015, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στους δείκτες G4-LA1, G4-LA2, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA13 του Ουσιαστικού Θέματος “Ανθρώπινο Δυναμικό”, καθώς και στους δείκτες G4-SO1, G4-SO2, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5 του Ουσιαστικού Θέματος “Κοινωνία” της Κατηγορίας “Social”.

Ο Έλεγχος του Επιπέδου Εφαρμογής και των Ουσιαστικών Θεμάτων πραγματοποιήθηκε βάσει του πίνακα αντιστοίχισης Δεικτών GRI-G4 που κατάρτισε η INTERAMERICAN στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής “**ΒΑΣΙΚΟ**” του GRI-G4.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την επαλήθευση των ως άνω δεδομένων, βασίστηκε στις απαιτήσεις του προτύπου AA1000AS (2008). Συγκεκριμένα, εφαρμόστηκαν οι απαιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών “μετρίου” επιπέδου διασφάλισης Τύπου 2, βάσει AA1000AS, σύμφωνα με το οποίο “ο πάροχος της διασφάλισης επιτυγχάνει μέτριο επίπεδο διασφάλιση σε περιπτώσεις όπου επαρκή αποδεικτικά στοιχεία έχουν ληφθεί για την υποστήριξη της δήλωσης του, ώστε ο κίνδυνος το συμπέρασμα να είναι λανθασμένο να έχει περιοριστεί, αλλά να μην έχει μειωθεί σε πολύ χαμηλό ή μηδενικό επίπεδο”.

3. Τα συμπεράσματα της TÜV HELLAS ΑΕ

Με βάση το αντικείμενο του έργου και στο πλαίσιο των διαδικασιών επαλήθευσης που ακολούθησε η TÜV HELLAS τα συμπεράσματα είναι τα ακόλουθα:

A. Τήρηση των Αρχών Υπευθυνότητας (“Συμμετοχικότητα”, “Ουσιαστικότητα” και “Ανταπόκριση”) έναντι των κριτηρίων που βρίσκονται στο AA1000APS.

Συμμετοχικότητα: Διάλογος για την Βιωσιμότητα με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

- ▶ Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι σημαντικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών εξαιρέθηκαν από διαδικασίες διαβούλευσης, ή ότι η INTERAMERICAN δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Συμμετοχικότητας κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της στη βιωσιμότητα.



Ουσιαστικότητα: Έμφαση στα ουσιαστικά θέματα σχετικά με την Βιωσιμότητα

- ▶ Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η προσέγγιση καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων της **INTERAMERICAN** δεν παρέχει μια περιεκτική και ισορροπημένη αντίληψη των ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας.

Ανταπόκριση: Ανταπόκριση στις ανάγκες & προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών

- ▶ Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η **INTERAMERICAN** δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που συμπεριελήφθησαν στον Απολογισμό.

B. Ακρίβεια και πληρότητα των δεδομένων (ποιοτικών και ποσοτικών) που σχετίζονται με την επαλήθευση επιπέδου εφαρμογής και ακρίβειας ισχυρισμών των Ουσιαστικών Θεμάτων που σχετίζονται με το GRI-G4

- ▶ Κατά την επισκόπηση που διενεργήθηκε, τίποτα δεν περιήλθε στην αντίληψή της **TÜV HELLAS** το οποίο θα οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός δεν πληροί τις απαιτήσεις του GRI-G4 επιλογής “**ΒΑΣΙΚΟ**” (**In accordance-“Core”**), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Περιεχομένων GRI-G4 του Απολογισμού.
- ▶ Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων -σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στους δείκτες G4- του Ουσιαστικού Θέματος “Ανθρώπινο Δυναμικό”, καθώς και στους δείκτες G4-LA1, G4-LA2, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA13 του Ουσιαστικού Θέματος “Ανθρώπινο Δυναμικό”, καθώς και στους δείκτες G4-SO1, G4-SO2, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5 του Ουσιαστικού Θέματος “Κοινωνία” της Κατηγορίας “Social”.

4. Περιορισμοί επισκόπησης

Το εύρος της επισκόπησης περιορίστηκε στην δραστηριότητες της **INTERAMERICAN** στην Ελλάδα. Δεν πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις και συνεντεύξεις σε θυγατρικές εταιρείες και συμμετόχους της **INTERAMERICAN**. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στην μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας υπερισχύει η έκδοση όσον αφορά στο Ελληνικό Κείμενο.

5. Μεθοδολογία επισκόπησης

Προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα η ομάδα εξωτερικής διασφάλισης της **TÜV HELLAS** ακολούθησε (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω διαδικασίες:

- ▶ Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες που ακολούθησε η **INTERAMERICAN** για να εντοπίσει και να καθορίσει τα σημαντικά θέματα βιωσιμότητας προκειμένου αυτά να συμπεριληφθούν στον Απολογισμό Βιωσιμότητας.
- ▶ Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της **INTERAMERICAN** που έχουν την λειτουργική ευθύνη σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας με στόχο την κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης των δραστηριοτήτων εταιρικής υπευθυνότητας και της προόδου που σημειώθηκε κατά τη διάρκεια της υπό αναφοράς περιόδου.

- ▶ Επισκοπήθηκε η προσέγγιση σύνδεσης της **INTERAMERICAN** με τα ενδιαφερόμενα μέρη της μέσω συνεντεύξεων με στελέχη που είναι υπεύθυνα για την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε επίπεδο εταιρείας και επισκόπησης επιλεγμένων εγγράφων.
- ▶ Επισκοπήθηκαν τα δεδομένα που διατυπώνονται στους δείκτες G4-LA1, G4-LA2, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA13 του Ουσιαστικού Θέματος “Ανθρώπινο Δυναμικό”, καθώς και στους δείκτες G4-SO1, G4-SO2, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5 του Ουσιαστικού Θέματος “Κοινωνία” της Κατηγορίας “Social”, σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα και εισηγήθηκαν βελτιώσεις στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης όπου κρίθηκε απαραίτητο.

6. Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας της **INTERAMERICAN** είναι υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών ισχυρισμούς που διατυπώνονται στους δείκτες G4-LA1, G4-LA2, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA13 του Ουσιαστικού Θέματος “Ανθρώπινο Δυναμικό”, καθώς και στους δείκτες G4-SO1, G4-SO2, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5 του Ουσιαστικού Θέματος “Κοινωνία” της Κατηγορίας “Social”, δεν αντιπροσωπεύουν την άποψη της **TÜV HELLAS** αναφορικά με την ποιότητα του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και των περιεχομένων του.

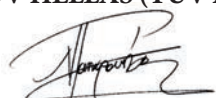
Ευθύνη της **TÜV HELLAS** είναι να εκφράσει τα ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα θέματα όπως αυτά ορίζονται στο αντικείμενο του έργου και σύμφωνα με την σχετική σύμβαση έργου. Το έργο διενεργήθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε η **TÜV HELLAS** να παρουσιάσει στην Διοίκηση της **INTERAMERICAN** εκείνα τα θέματα που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό.

7. Αμεροληψία και Ανεξαρτησία τη ομάδας εξωτερικής επαλήθευσης

Η **TÜV HELLAS** δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της, σε σχέση με το έργο εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας της **INTERAMERICAN**. Η **TÜV HELLAS** δεν είχε αναλάβει έργο με την **INTERAMERICAN** και δεν είχε οποιοδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεων της. Η **TÜV HELLAS** δεν συμμετείχε στην προετοιμασία του κειμένου και των στοιχείων που παρουσιάζονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης της **INTERAMERICAN**.

Αθήνα, 22 Δεκεμβρίου 2016

Για την **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE**



Νέστωρ Παπαρούπας
CSR Product Manager

Γλωσσάριο του Απολογισμού

- **Global Reporting Initiative (GRI).** Ο διεθνής οργανισμός Global Reporting Initiative (GRI) έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο δεικτών αειφορίας, με στόχο την προτυποποίηση της σύνταξης απολογισμών αειφορίας από οργανισμούς. Ο οργανισμός GRI αποσκοπεί να αποτελέσουν οι απολογισμοί αειφορίας ένα χρήσιμο εργαλείο και μία τυποποιημένη διαδικασία, ακριβώς όπως αποτελεί και ο οικονομικός απολογισμός. Το πλαίσιο δεικτών GRI περιλαμβάνει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις των οργανισμών.
- **Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact).** Το Οικουμενικό Σύμφωνο είναι μία εθελοντική και διεθνής πρωτοβουλία του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.), στο πλαίσιο της οποίας οι επιχειρήσεις οι οποίες συμμετέχουν, δεσμεύονται να λειτουργούν με στόχο την αειφορία και να εφαρμόζουν υπεύθυνες συμπεριφορές και δράσεις. Οι επιχειρήσεις-μέλη προσυπογράφουν δέκα αρχές που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα, τις συνθήκες εργασίας, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς, λογοδοτώντας ετησίως για την πρόοδό τους. Με στόχο τη βέλτιστη δυνατή διάδοση των δέκα αρχών του, το Οικουμενικό Σύμφωνο έχει ιδρύσει εθνικά δίκτυα, στα οποία εντάσσονται τοπικές επιχειρήσεις, μεταξύ των οποίων και το Ελληνικό Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact Network Hellas).
- **AccountAbility.** Ο AccountAbility είναι ένας διεθνής οργανισμός που στοχεύει στην ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων και εργαλείων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, με πιο πρόσφατα τα πρότυπα AA1000S (AA100 AccountAbility Series). Τα εν λόγω πρότυπα βασίζονται σε μία σειρά συγκεκριμένων αρχών, οι οποίες έχουν σχεδιαστεί για να βοηθήσουν τους οργανισμούς να βελτιώσουν την υπευθυνότητα, τον τρόπο λογοδοσίας τους (accountability), καθώς και τη συνολική επίδοσή τους σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης. Τα AA1000 Series δεν υπαγορεύουν στους οργανισμούς τα ζητήματα στα οποία πρέπει να επικεντρωθούν, αλλά βοηθούν τις επιχειρήσεις στο πώς να τα αναγνωρίσουν οι ίδιες.
- **Αειφόρος ή Βιώσιμη Ανάπτυξη (Sustainable Development).** Ως Αειφόρος ή Βιώσιμη Ανάπτυξη ορίζεται ο τρόπος λειτουργίας ενός οργανισμού σε τέτοιο βαθμό που να καλύπτει τις ανάγκες του παρόντος, χωρίς να θέτει σε κίνδυνο τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες (Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη, Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, 1992).
- **Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Ε.Κ.Ε.)/Κοινωνική Υπευθυνότητα.** Σύμφωνα με το νέο ορισμό που διατύπωσε η Ευρωπαϊκή Ένωση, μέσω του υπ' αριθμ. COM (2011) 681 εγγράφου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με τίτλο "Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Μία ανανεωμένη στρατηγική ΕΕ 2011-14 για την εταιρική κοινωνική ευθύνη", ως Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ορίζεται "η ευθύνη των επιχειρήσεων για τις επιδράσεις τους στην κοινωνία". Προϋπόθεση για την εκπλήρωση αυτής της ευθύνης είναι ο σεβασμός της ισχύουσας νομοθεσίας και των συλλογικών συμφωνιών μεταξύ των κοινωνικών εταίρων. Για να ανταποκρίνονται πλήρως στην εταιρική κοινωνική ευθύνη τους, οι επιχειρήσεις πρέπει να καθιερώσουν διαδικασίες για την ένταξη των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και δεοντολογικών πτυχών και των πτυχών των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των δικαιωμάτων του καταναλωτή, τόσο στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα όσο και στη βασική στρατηγική τους, σε στενή συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με σκοπό:
 - ▶ τη δημιουργία, στον μέγιστο βαθμό, «κοινής/κοινωνικής αξίας» (shared value), τόσο για τους ιδιοκτήτες/μετόχους όσο και για τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία στο σύνολό της
 - ▶ τον εντοπισμό, την πρόληψη και τον περιορισμό των πιθανών δυσμενών επιδράσεών τους.

Πίνακας Συμμόρφωσης με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

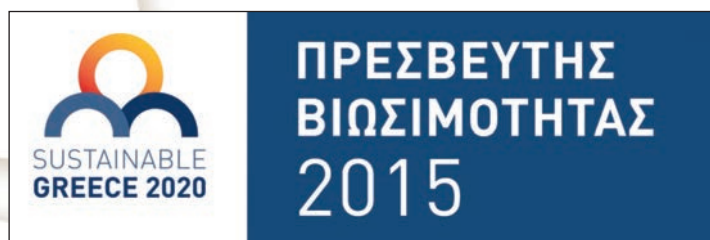
Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι θεματικές αναφορές του παρόντος Απολογισμού στα είκοσι κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας, τα οποία αντιστοιχούν στους τέσσερις βασικούς πυλώνες αιφόρου ανάπτυξης (Στρατηγική, Διαδικασία Διαχείρισης, Περιβάλλον και Κοινωνία).

ΠΥΛΩΝΑΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΙΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	Στρατηγική Ανάλυση & Δράση 1	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητες: Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας - Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες. ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων - Οικονομικά Ζητήματα με αφορμή την Κρίση - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας. ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Πρωτοβουλίες και Δράσεις - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη.
	Ουσιαστικότητα 2	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων - Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis) - Προτεραιότητες και Καλές Πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Η Σχέση αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό.
	Στοχοθέτηση 3	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας.
	Διαχείριση της Αλυσίδας Αξίας (Value Chain) 4	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητες: Η Θέση στην Αγορά - Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων. ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας. ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Πράσινες προμήθειες.
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	Υπευθυνότητα 5	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων - Οικονομικά Ζητήματα με αφορμή την Κρίση - Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση. ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό.

ΠΥΛΩΝΑΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΙΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
<p>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</p>	<p>Κανόνες & Διαδικασίες</p> <p>6</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας. ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Οικονομία και Διακυβέρνηση - Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου - Το Θεσμικό Πλαίσιο Solvency II - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς - Πρόληψη και Καταστολή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας. ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητες: Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης - Ψηφιακή Τεχνολογία: Συστήματα και Εφαρμογές. ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού - Εργασιακές Σχέσεις - Αξιολόγηση της Απόδοσης - Αναγνώριση και Ανταμοιβή - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη - Εσωτερική Επικοινωνία. ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων - Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση. ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Περιβαλλοντικές Επιδόσεις - Πράσινες Προμήθειες - Υπεύθυνη Επενδυτική Πολιτική - Πράσινη Επιχειρηματικότητα – Συμμόρφωση.
	<p>Καταγραφή & Παρακολούθηση (Monitoring)</p> <p>7</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητες: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN - Στοιχεία του Απολογισμού - Πίνακας Δεικτών κατά GRI - Εξωτερική Επαλήθευση.
	<p>Πολιτικές Αμοιβών & Κίνητρα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη</p> <p>8</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο. ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων - Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας.
	<p>Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη</p> <p>9</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα - Η Σχέση αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.
	<p>Προϊοντική Υπευθυνότητα και Καινοτομία</p> <p>10</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητες: Η Θέση στην Αγορά - Προϊόντα και Υπηρεσίες - Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης - Ψηφιακή Τεχνολογία: Συστήματα και Εφαρμογές - Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων. ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Υπεύθυνη Επενδυτική Πολιτική - Πράσινη Επιχειρηματικότητα - Συμμόρφωση.
<p>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</p>	<p>Χρήση Φυσικών Πόρων</p> <p>11</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Περιβαλλοντικές Επιδόσεις - Διαχείριση Ενέργειας - Στοιβάδα του Όζοντος - Διαχείριση Νερού - Πράσινες Προμήθειες.

ΠΥΛΩΝΑΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΙΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	12 Διαχείριση Πόρων	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Περιβαλλοντικές Επιδόσεις - Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων - Διαχείριση Ενέργειας - Στοιβάδα του Όζοντος - Διαχείριση Νερού - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων - Πράσινες Προμήθειες.
	13 Εκπομπές Αερίων - Κλιματική Αλλαγή	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Περιβαλλοντικές Επιδόσεις - Διαχείριση Ενέργειας - Στοιβάδα του Όζοντος.
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	14 Εργασιακά Δικαιώματα	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο. ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού - Εργασιακές Σχέσεις - Αξιολόγηση της Απόδοσης - Αναγνώριση και Ανταμοιβή - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη.
	15 Ίσες Ευκαιρίες	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο. ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού - Εργασιακές Σχέσεις - Αξιολόγηση της Απόδοσης - Αναγνώριση και Ανταμοιβή - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη.
	16 Απασχόληση	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού - Εργασιακές Σχέσεις - Αξιολόγηση της Απόδοσης - Αναγνώριση και Ανταμοιβή - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη.
	17 Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας. ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Πράσινες προμήθειες. <p>Οι συνεργάτες της Εταιρείας επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια. Παρ' όλα αυτά, στις συμφωνίες και τα συμβόλαια που η Εταιρεία συνάπτει μαζί τους, δεν περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα. Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων προστατεύεται από την ελληνική και διεθνή νομοθεσία και κατ' επέκταση, οι συμφωνίες που η Εταιρεία συνάπτει, υπάγονται στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.</p>
	18 Ενίσχυση Τοπικών Κοινωνιών	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας. ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για την Κοινωνία, ενότητες: Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου "Πράξεις Ζωής" - Οι Πόροι για τις Πρακτικές Ε.Κ.Ε. - "Εθελοντές Ζωής" της INTERAMERICAN - "Πράξεις Ζωής" για τη Φροντίδα της Υγείας - "Πράξεις Ζωής" για τις Ευπαθείς Ομάδες - "Πράξεις Ζωής" για την Αντιμετώπιση των Κινδύνων - "Πράξεις Ζωής" για την Παιδεία και τον Πολιτισμό.
	19 Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες και Πολιτική Επιρροή	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες. ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Οικονομία και Διακυβέρνηση - Το Θεσμικό Πλαίσιο Solvency II.

ΠΥΛΩΝΑΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΙΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες και Πολιτική Επιρροή	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση. ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Πρωτοβουλίες και Δράσεις - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη.
	Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Οικονομία και Διακυβέρνηση - Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου - Το Θεσμικό Πλαίσιο Solvency II - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς - Πρόληψη και Καταστολή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας. ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων - Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας.





Πίνακας Δεικτών κατά GRI

Η έκδοση του παρόντος Απολογισμού, η οποία βασίστηκε στις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative GRI-G4, δηλώθηκε από την INTERAMERICAN και επαληθεύτηκε εξωτερικά από την εταιρεία TÜV HELLAS στο Επίπεδο Εφαρμογής “Core”. Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθεται η αντιστοίχιση του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας σε σχέση με τους δείκτες του GRI-G4.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΛΗΘΕΥΣΗ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ				
G4-1	Δήλωση Διοίκησης.	6.2, 4.7, 7.4.2	<ul style="list-style-type: none"> ● Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 5). 	✓
G4-2	Βασικές επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες.	6.2, 4.7, 7.4.2	<ul style="list-style-type: none"> ● Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου (σελ. 5). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων (σελ. 27) - Οικονομικά Ζητήματα με αφορμή την Κρίση (σελ. 32) - Η Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 35) - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση (σελ. 40) - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας (σελ. 48). ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Οικονομία και Διακυβέρνηση (σελ. 54) - Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (σελ. 61) - Αντασφάλιση (σελ. 66) - Το Θεσμικό Πλαίσιο Solvency II (σελ. 67). ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Εισαγωγή (σελ. 150) - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (σελ. 151) - Πράσινη Επιχειρηματικότητα (σελ. 161). 	✓
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ				
G4-3	Επωνυμία.	-	“INTERAMERICAN, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε.”, ενώ για τις συναλλαγές της με την αλλοδαπή: “INTERAMERICAN HELLENIC LIFE INSURANCE COMPANY”.	✓
G4-4	Βασικές μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητες: Προϊόντα και Υπηρεσίες (σελ. 75) - Καινοτομία και Προστό Κόστος Ασφάλισης (σελ. 82) - Ψηφιακή Τεχνολογία: Συστήματα και Εφαρμογές (σελ. 85) - Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων (σελ. 88). ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητες: Εισαγωγή (σελ. 10) - Η INTERAMERICAN Σήμερα § Η Διαφοροποίηση της INTERAMERICAN στην Ασφαλιστική Αγορά (σελ. 11) - Ιστορική Διαδρομή (σελ. 12). 	✓

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-5	Τοποθεσία έδρας.	-	Οδός Αγίου Κωνσταντίνου 57, Μαρούσι Αττικής.	✓
G4-6	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός και τα ονόματα των χωρών στις οποίες ο Οργανισμός αναπτύσσει σημαντική δραστηριότητα.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Ελλάδα ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητες: Η INTERAMERICAN Σήμερα § Γεωγραφική Κατανομή Σημείων INTERAMERICAN (σελ. 11) - Ιστορική Διαδρομή § Η INTERAMERICAN ως μέρος του Ομίλου ACHMEA (σελ. 14). 	✓
G4-7	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Οικονομία και Διακυβέρνηση § Οικονομικά Στοιχεία της INTERAMERICAN (σελ. 55). Επισημαίνεται ότι η INTERAMERICAN είναι Ανώνυμη Εταιρεία (Α.Ε.) και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920 και του Π.Δ. 400/1970 περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεως, όπως αυτές ισχύουν. 	✓
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται (γεωγραφική ανάλυση, κλάδοι, τύποι πελατών και δικαιούχων κ.ά.).	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητες: Εισαγωγή (σελ. 10) - Η INTERAMERICAN Σήμερα § Γεωγραφική Κατανομή Σημείων INTERAMERICAN (σελ. 11) - Ιστορική Διαδρομή § Η INTERAMERICAN ως μέρος του Ομίλου ACHMEA (σελ. 14) - Οι Ιδιόκτητες Υποδομές στην Υγεία και τη Βοήθεια (σελ. 14). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητα: Η Θέση στην Αγορά (σελ. 74). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN (σελ. 165). 	✓
G4-9	Μέγεθος του Οργανισμού.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητες: Εισαγωγή (σελ. 10) - Η INTERAMERICAN Σήμερα § Γεωγραφική Κατανομή Σημείων INTERAMERICAN (σελ. 11) - Ιστορική Διαδρομή § Η INTERAMERICAN ως μέρος του Ομίλου ACHMEA (σελ. 14). ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Οικονομία και Διακυβέρνηση (σελ. 54) - Οικονομία και Διακυβέρνηση § Οικονομικά Στοιχεία της INTERAMERICAN (σελ. 55). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητα: Η Θέση στην Αγορά (σελ. 74). ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητα: Η Εταιρική Κοινωνία κατά το 2015 (σελ. 98). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN (σελ. 165). 	✓

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-10	Σύνολο ανθρωπίνου δυναμικού με βάση την εργασιακή σχέση και το φύλο, τον τύπο απασχόλησης και το φύλο, κατανομή ανά περιοχή και φύλο, κατανομή σε εργολάβους και αυτοαπασχολούμενους (εποχικοί εργαζόμενοι).	6.4, 6.4.3, 6.4.1, 6.4.2	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Η Εταιρική Κοινωνία κατά το 2015 (σελ. 98) - Εργασιακές Σχέσεις § Συλλογικές Συμβάσεις, Συνδικαλισμός (σελ. 100) - Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 109). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητα: Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων (σελ. 88). Επιπροσθέτως, επισημαίνεται ότι δεν υπάρχουν εποχικές ή άλλου είδους διαφοροποιήσεις στον αριθμό των εργαζομένων της Εταιρείας. 	✓
G4-11	Ποσοστό του συνολικού αριθμού εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις.	6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητα: Εργασιακές Σχέσεις § Συλλογικές Συμβάσεις, Συνδικαλισμός (σελ. 100). 	✓
G4-12	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας του Οργανισμού.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33). 	✓
G4-13	Σημαντικές αλλαγές που σημειώθηκαν στη διάρκεια της περιόδου αναφοράς σχετικά με το μέγεθος, τη δομή, το ιδιοκτησιακό καθεστώς ή την εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Η INTERAMERICAN Σήμερα (σελ. 10) - Η INTERAMERICAN Σήμερα § Γεωγραφική Κατανομή Σημείων INTERAMERICAN (σελ. 11). Σημειώνεται ότι όσον αφορά στη δομή του Ομίλου Εταιρειών της INTERAMERICAN, σε σύγκριση με τον προηγούμενο Απολογισμό (έτος αναφοράς 2013), παρατηρούνται οι εξής αλλαγές: η θυγατρική εταιρεία INTERAMERICAN FINANCE λύθηκε και εκκαθαρίστηκε (20/3/2014), ενώ οι εταιρείες INTERAMERICAN ΖΩΗΣ και IMPERIO LIFE συγχωνεύθηκαν, με απορρόφηση της δεύτερης από την πρώτη (23/12/2014). ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Οικονομία και Διακυβέρνηση § Οικονομικά Στοιχεία της INTERAMERICAN (σελ. 55). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Υπεύθυνη Διαχ/ση Εφοδ. Αλυσίδας (σελ. 33). 	✓
ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΣΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ				
G4-14	Να αναφερθεί εάν και πώς ο Οργανισμός λαμβάνει υπ' όψιν του την προσέγγιση ή αρχή της προφύλαξης («precautionary principle»).	6.2	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Εισαγωγή § Το Περιβαλλοντικό Όφελος από την Ψηφιοποίηση των Λειτουργιών (σελ. 150) - Πρωτοβουλίες και Δράσεις (σελ. 151) - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων (σελ. 158) - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη (σελ. 159) - Πράσινη Επιχειρηματικότητα (σελ. 161). 	✓

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-14			<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες (σελ. 17). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 24) - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων (σελ. 27) - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση (σελ. 40). ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (σελ. 61) - Αντασφάλιση (σελ. 67). 	√
G4-15	Οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων τις οποίες συνυπογράφει ή προσυπογράφει ο οργανισμός.	6.2, 7.8	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες (σελ. 17). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση (σελ. 40). ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη (σελ. 159). 	√
G4-16	Ενώσεις και εθνικοί και διεθνείς οργανισμοί υποστήριξης στους οποίους ο Οργανισμός είναι μέλος.	6.2	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες (σελ. 19). 	√
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ				
G4-17	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του Οργανισμού (αναφορά εάν κάποιες από αυτές δεν συμπεριλαμβάνονται στον Απολογισμό).	7.3.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Η INTERAMERICAN Σήμερα (σελ. 10). Όλες οι θυγατρικές εταιρείες καλύπτονται από τον παρόντα Απολογισμό. 	√
G4-18	α. Επεξήγηση της διαδικασίας καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού και των Ορίων των Θεμάτων.	7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 24) - Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας (σελ. 29) - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis) (σελ. 29). 	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-18	β. Επεξήγηση της εφαρμογής των Αρχών Καθορισμού του Περιεχομένου του Απολογισμού από τον Οργανισμό.		<ul style="list-style-type: none"> ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού (σελ. 168). 	√
G4-19	Να αναφερθούν όλα τα ουσιαστικά θέματα που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού.	7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis) (σελ. 29). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού (σελ. 168). 	√
G4-20	Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του Θέματος εντός του Οργανισμού (σε σχέση με G4-17).	7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis) (σελ. 29). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού (σελ. 168). 	√
G4-21	Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του Θέματος εκτός του Οργανισμού.	7.3.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis) (σελ. 29). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού (σελ. 168). 	√
G4-22	Να αναφερθεί το αποτέλεσμα τυχόν αναδιατυπώσεων πληροφοριών που δόθηκαν σε προηγούμενους Απολογισμούς και οι λόγοι για τις αναδιατυπώσεις αυτές.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού (σελ. 168). 	√
G4-23	Να αναφερθούν τυχόν σημαντικές αλλαγές του Αντικειμένου ή των Ορίων των Θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους αναφοράς.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού (σελ. 168). 	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΘΕΥΣΗ
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ				
G4-24	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον Οργανισμό.	5.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Η Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 35). 	√
G4-25	Να αναφερθεί η βάση αναγνώρισης και επιλογής των ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν στη διαβούλευση.	5.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Η Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 35). 	√
G4-26	Να αναφερθεί πώς ο Οργανισμός προσέγγισε τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβάνοντας τη συχνότητα διαβούλευσης κατά τύπο και κατά ομάδα ενδιαφερόμενων μερών, και να σημειωθεί εάν μία διαβούλευση έγινε στο πλαίσιο της διαδικασίας προετοιμασίας του Απολογισμού.	5.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Η Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 35). ● Έντυπο Αξιολόγησης Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2014-2015, (σελ. 212). 	√
G4-27	Να αναφερθούν τα βασικά θέματα και οι προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, και ο τρόπος απόκρισης του Οργανισμού στα βασικά θέματα και τους προβληματισμούς, μεταξύ άλλων και μέσω των Απολογισμών του. Να αναφερθούν οι ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που έθιξαν καθένα από τα βασικά θέματα και τους προβληματισμούς.	5.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 24) - Οι Δεσμεύσεις, η Στρατηγική Ε.Κ.Ε. και το Σχέδιο Δράσεων (σελ. 27) - Οικονομικά Ζητήματα με αφορμή την Κρίση (σελ. 32) - Η Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 35) - Αξιολόγηση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis) (σελ. 29) - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας (σελ. 48). 	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ				
G4-28	Περίοδος αναφοράς (π.χ. οικονομική χρήση ή ημερολογιακό έτος) για την οποία ισχύουν οι πληροφορίες.	-	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού (σελ. 168).	✓
G4-29	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προηγούμενου Απολογισμού (εάν υπάρχει).	-	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού (σελ. 168). Ο παρών Απολογισμός αποτελεί συνέχεια του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2013.	✓
G4-30	Διάρκεια του κύκλου Απολογισμού (π.χ. έτος, διετία).	-	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού (σελ. 168).	✓
G4-31	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον Απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	-	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού § Υπεύθυνος Επικοινωνίας (σελ. 171).	✓
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ GRI				
G4-32	Να αναφερθούν τα κριτήρια συμφωνίας που έχει επιλέξει ο Οργανισμός, το Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI για τα επιλεγμένα κριτήρια, καθώς και η παραπομπή στην Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης, εάν ο Απολογισμός έχει υποβληθεί σε εξωτερική διασφάλιση.	7.5.3	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητες: Πίνακας Δεικτών κατά GRI (σελ. 180) - Στοιχεία του Απολογισμού § Εξωτερική Επαλήθευση (σελ. 171). ● Δήλωση Εξωτερικής Επαλήθευσης του Απολογισμού από την TUV Hellas (σελ. 172).	✓
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ				
G4-33	Να αναφερθεί η πολιτική και η υφιστάμενη πρακτική του Οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης για τον Απολογισμό.	7.6.2	● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Στοιχεία του Απολογισμού § Εξωτερική Επαλήθευση (σελ. 171). ● Δήλωση Εξωτερικής Επαλήθευσης του Απολογισμού από την TUV Hellas (σελ. 172).	✓

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ				
ΔΟΜΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΘΕΣΗ				
G4-34	Να αναφερθεί η δομή διακυβέρνησης του Οργανισμού, συμπεριλαμβάνοντας τις επιτροπές του ανωτάτου οργάνου διακυβέρνησης. Να προσδιοριστούν τυχόν επιτροπές αρμόδιες για τη λήψη αποφάσεων σχετικών με οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις.	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Οργανόγραμμα και Ανώτατα Όργανα Διοίκησης (σελ. 57) - Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 58) - Το Διοικητικό Συμβούλιο § Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου (σελ. 60). 	√
G4-35	Διαδικασία εκχώρησης αρμοδιοτήτων για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα από το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης σε ανώτατα στελέχη και άλλους εργαζομένους.	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<p>Όπως προβλέπεται από το Καταστατικό της Εταιρείας, το Διοικητικό Συμβούλιο δύναται να εκχωρεί αρμοδιότητες για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα, καθορίζοντας συγχρόνως την έκταση των αρμοδιοτήτων.</p> <p>Οι εν λόγω αρμοδιότητες εκχωρούνται, ως επί το πλείστον, στους Διευθυντές των Γενικών Διευθύνσεων και τα στελέχη της Εταιρείας τα οποία συμμετέχουν στις αρμόδιες για κάθε θέμα Επιτροπές.</p>	√
G4-36	Να αναφερθεί εάν ο Οργανισμός έχει δημιουργήσει μία ή περισσότερες θέσεις στελεχών με αρμοδιότητα για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα και εάν τα εν λόγω στελέχη λογοδοτούν απευθείας στο ανώτατο όργανο διακυβέρνησης.	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<p>Όπως προαναφέρθηκε, αρμοδιότητα για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα έχουν οι Επιτροπές του Δ.Σ. και οι Διευθυντές των Γενικών Διευθύνσεων.</p> <p>Οι διαδικασίες λογοδοσίας προς το Διοικητικό Συμβούλιο αναφέρονται στις ακόλουθες ενότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Το Διοικητικό Συμβούλιο § Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου (σελ. 60) - Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (σελ. 61). 	√
G4-37	Να αναφερθούν οι διαδικασίες διαβούλευσης μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών και του ανωτάτου οργάνου διακυβέρνησης για οικονομικά, περιβαλ-	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<p>Η διαβούλευση μεταξύ των “εσωτερικών” ενδιαφερομένων μερών και του Διοικητικού Συμβουλίου πραγματοποιείται μέσω των Επιτροπών του Δ.Σ., καθώς και μέσω των Διευθυντών των Γενικών Διευθύνσεων της Εταιρείας. Ειδικότερα για τα εργασιακά ζητήματα, έχει θεσπιστεί θέση Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας.</p> <p>Η διαβούλευση μεταξύ των “εξωτερικών” ενδιαφερομένων μερών και του Διοικητικού Συμβουλίου λαμβάνει χώρα,</p>	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΛΗΘΕΥΣΗ
G4-37	λονταικά και κοινωνικά ζητήματα. Εάν το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης δεν συμμετέχει στη διαβούλευση, να αναφερθεί σε ποιον ή ποιους, καθώς και αν υπάρχουν διαδικασίες πληροφόρησης του ανωτάτου οργάνου διακυβέρνησης.		κυρίως, μέσω της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η οποία ενημερώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα το Δ.Σ. και προτείνει ενέργειες και δράσεις για κάθε άξονα εταιρικής υπευθυνότητας της INTERAMERICAN. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στις ακόλουθες ενότητες: <ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Η Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 35) - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση (σελ. 40) - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας (σελ. 48). ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο § Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου (σελ. 60). 	✓
G4-38	Να αναφερθεί η σύνθεση του ανωτάτου οργάνου διακυβέρνησης και των επιτροπών του.	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 58) - Το Διοικητικό Συμβούλιο § Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου (σελ. 60). 	✓
G4-39	Να αναφερθεί εάν ο πρόεδρος του ανωτάτου οργάνου διακυβέρνησης είναι ταυτόχρονα και εκτελεστικό στέλεχος.	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 58). 	✓
G4-40	Να αναφερθούν οι διαδικασίες ανάδειξης και επιλογής υποψηφίων για το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης και τις επιτροπές του, καθώς και τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται για την ανάδειξη και επιλογή των μελών του ανωτάτου οργάνου διακυβέρνησης.	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 58) - Το Διοικητικό Συμβούλιο § Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου (σελ. 60). <p>Επισημαίνεται ότι κατά την επιλογή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου λαμβάνονται υπ' όψιν μόνο τα κριτήρια καταλληλότητας που έχει θεσπίσει η INTERAMERICAN και όχι παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, η αναπηρία, η εθνική και θρησκευτική ταυτότητα κ.λπ.</p>	✓
G4-41	Να αναφερθούν οι διαδικασίες που εφαρμόζει η Διοίκηση για να διασφαλίζει την αποφυγή και τη διαχείριση συγκρούσεων συμφερόντων.	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο § Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου (σελ. 59). 	✓

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΟΡΙΣΜΟ ΣΚΟΠΟΥ, ΑΞΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ				
G4-42	<p>Να αναφερθούν οι ρόλοι του ανωτάτου οργάνου διακυβέρνησης και των ανωτάτων στελεχών στην ανάπτυξη, την έγκριση και την ενημέρωση του σκοπού, των αξιών ή της περιγραφής της αποστολής, των στρατηγικών, των πολιτικών και των στόχων του Οργανισμού αναφορικά με τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις.</p>	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Κοινωνικής Υπευθυνότητας (σελ. 16). ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 58). 	√
ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ				
G4-45	<p>Να αναφερθεί ο ρόλος του ανωτάτου οργάνου διακυβέρνησης στην αναγνώριση και τη διαχείριση οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών (συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής διαδικασιών ενδεδειγμένου ελέγχου και αξιολόγησης - due diligence), καθώς και κατά πόσον χρησιμοποιείται διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη προς υποστήριξη του ανωτάτου οργάνου διακυβέρνησης κατά την αναγνώριση και τη διαχείριση οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.</p>	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ολόκληρη η ενότητα (σελ. 52). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας (σελ. 29). ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Πράσινη Επιχειρηματικότητα & Αξιολόγηση περιβαλλοντικού κινδύνου (σελ. 162) - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη (σελ. 159). ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Εργασιακές Σχέσεις (σελ. 100) - Αξιολόγηση της Απόδοσης (σελ. 102) - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (σελ. 104). ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία, ολόκληρη η ενότητα (σελ. 115). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητες: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες (σελ. 91) - Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών (σελ. 93). 	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-46	Να αναφερθεί ο ρόλος που παίζει το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης στον έλεγχο της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων του Οργανισμού για τα οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα.	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ολόκληρη η ενότητα (σελ. 52). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Η Συστηματική Διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας (σελ. 29). ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Πράσινη Επιχειρηματικότητα & Αξιολόγηση περιβαλλοντικού κινδύνου (σελ. 162) - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη (σελ. 159). ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Εργασιακές Σχέσεις (σελ. 100) - Αξιολόγηση της Απόδοσης (σελ. 102) - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (σελ. 104). ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία (σελ. 115). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητες: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες (σελ. 91) - Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών (σελ. 93). 	√
G4-47	Να σημειωθεί η συχνότητα με την οποία το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης ελέγχει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις, τους κινδύνους και τις ευκαιρίες.	6.2, 7.4.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (σελ. 61). 	√
ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗ ΣΥΝΤΑΞΗ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ				
G4-48	Να αναφερθεί η ανώτατη επιτροπή ή θέση που ελέγχει και εγκρίνει επίσημα τον Απολογισμό Βιωσιμότητας και που εξασφαλίζει ότι έχουν καλυφθεί όλα τα ουσιαστικά θέματα.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο & Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου (σελ. 60). 	√
ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ				
G4-49	Να αναφερθεί η διαδικασία κοινοποίησης κρίσιμων προβληματισμών στο ανώτατο όργανο διακυβέρνησης.	-	Οι εργαζόμενοι της Εταιρείας κοινοποιούν τους κρίσιμους προβληματισμούς τους προς το Διοικητικό Συμβούλιο κυρίως μέσω των Διευθύνσεων στις οποίες υπάγονται, του Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας και της Επιτροπής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ οι μέτοχοι της μειοψηφίας μέσω της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-49			<p>Τα “εξωτερικά” ενδιαφερόμενα μέρη κοινοποιούν τους κρίσιμους προβληματισμούς τους προς το Διοικητικό Συμβούλιο κυρίως μέσω της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, καθώς επίσης και μέσω των δομών που αναφέρονται στο κεφάλαιο:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητα: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες § Διαχείριση Παραπόνων (σελ. 92). 	√
G4-50	<p>Να αναφερθεί η φύση και ο συνολικός αριθμός κρίσιμων προβληματισμών που κοινοποιήθηκαν στο ανώτατο όργανο διακυβέρνησης, καθώς και οι μηχανισμοί που χρησιμοποιήθηκαν για την αντιμετώπιση και επίλυσή τους.</p>	-	<p>Κατά τη διετία 2014 -2015 η Εταιρεία έγινε αποδέκτης 1.062 παραπόνων συνολικά (513 παράπονα κατά το 2014 και 549 κατά το 2015).</p> <p>Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητα: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες § Διαχείριση Παραπόνων (σελ. 92). 	√
ΑΜΟΙΒΗ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΡΑ				
G4-51	<p>Να αναφερθούν οι πολιτικές αμοιβών για το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης και τα ανώτατα στελέχη.</p>	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Το Διοικητικό Συμβούλιο § Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών (σελ. 59). 	√
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ				
G4-56	<p>Να περιγραφούν οι αξίες, οι αρχές, τα πρότυπα και οι κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας.</p>	4.4, 6.6.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Όραμα, Αποστολή, Αξίες και Δόγμα Υπευθυνότητας (σελ. 16). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33) - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση (σελ. 40). ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς § Πλαίσιο Συμπεριφοράς Εργαζομένων (σελ. 69) Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής Εργαζομένων (σελ. 69). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητα: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες § Υπεύθυνη Πληροφόρηση και Τήρηση της Νομιμότητας και Διαφάνειας στις Ασφαλιστικές Εργασίες (σελ. 93). ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη (σελ. 159). 	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-57	Να αναφερθούν οι εσωτερικοί και εξωτερικοί μηχανισμοί αναζήτησης συμβουλών για ηθικές και νόμιμες συμπεριφορές και για θέματα που αφορούν στην ακεραιότητα του Οργανισμού, όπως τηλεφωνικές γραμμές παροχής βοήθειας ή συμβουλών.	4.4, 6.6.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς (σελ. 68) - Πρόληψη και Καταστολή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας (σελ. 70) - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (σελ. 70). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητα: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες § Διαχείριση Παραπόνων (σελ. 92). 	√
G4-58	Να αναφερθούν οι εσωτερικοί και εξωτερικοί μηχανισμοί αναφοράς προβλημάτων σχετικά με ανήθικες ή παράνομες συμπεριφορές και με θέματα ακεραιότητας του Οργανισμού, όπως αναφορά σε ανώτερο, διαδικασία ανώνυμων αναφορών (whistleblowing) ή τηλεφωνικές γραμμές καταγγελίας.	4.4, 6.6.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς (σελ. 68) - Πρόληψη και Καταστολή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας (σελ. 70) - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (σελ. 70). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητα: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες § Διαχείριση Παραπόνων (σελ. 92). 	√
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ				
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	6.2, 6.8, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση (σελ. 52). ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 96). ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148). ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία (σελ. 114). 	
G4-EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.	6.8.1-6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Οικονομία και Διακυβέρνηση § Οικονομικά Στοιχεία (σελ. 55). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN (σελ. 165). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Το Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 24). ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία, ενότητα: Οι Πόροι για τις Πρακτικές Ε.Κ.Ε. (σελ. 117). 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-EC2	Χρηματοοικονομικές επιδράσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις δραστηριότητες του Οργανισμού λόγω της κλιματικής αλλαγής.	6.5.5	<p>Σημειώνεται το γεγονός ότι παρ' όλο που οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής μπορούν να επηρεάσουν το ύψος των αποζημιώσεων που καταβάλλει, η Εταιρεία δεν έχει ολοκληρώσει την ποσοτικοποίηση της επιρροής του φαινομένου στις δραστηριότητές της, κάτι που αναμένεται να λάβει χώρα κατά τα επόμενα έτη.</p> <p>Επιπροσθέτως, επισημαίνεται ότι λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, η INTERAMERICAN δεν διατρέχει σημαντικούς κανονιστικούς κινδύνους (π.χ. λόγω των εκπομπών της) από το φαινόμενο της κλιματικής αλλαγής. Παρ' όλα αυτά, η Εταιρεία, μέσω των υπηρεσιών που παρέχει (ασφάλιση περιβαλλοντικής ευθύνης και επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας), συμβάλλει στη μείωση των κανονιστικών κινδύνων των πελατών της.</p> <p>Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στις ακόλουθες ενότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Συμμετοχή σε Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες (σελ. 17). ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη (σελ. 159) - Πράσινη Επιχειρηματικότητα (σελ. 161). 	
G4-EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του καθορισμένου προγράμματος παροχών του Οργανισμού.	6.8.7	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητα: Αναγνώριση και Ανταμοιβή (σελ. 103). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Το Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 24). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN (σελ. 165). 	
G4-EC4	Οικονομική βοήθεια από το κράτος.	-	Κατά τα έτη αναφοράς 2014-2015 η Εταιρεία δεν έλαβε οικονομική βοήθεια από το κράτος.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΜΜΕΣΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Σε όλα τα κεφάλαια του παρόντος Απολογισμού: ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN (σελ. 52) - Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22) ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση (σελ. 52) - Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση (σελ. 72) ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 96) - Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148) - Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία (σελ. 114) 	
G4-EC7	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές και των υποστηριζόμενων υπηρεσιών.	6.3.9, 6.8.7, 6.8.9, 6.8.1-6.8.2	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία, ολόκληρη η Ενότητα (σελ. 114). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33) - Η Σχέση αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 35). ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Οι Ιδιόκτητες Υποδομές στην Υγεία και τη Βοήθεια (σελ. 14). 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-EC8	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις και έκταση των επιδράσεων.	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία, ολόκληρη η Ενότητα (σελ. 114). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33) - Σχέση Αλληλεπίδρασης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 35) - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας (σελ. 48). ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Οικονομία και Διακυβέρνηση § Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά (σελ. 54) - Αντασφάλιση (σελ. 67). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητες: Προϊόντα και Υπηρεσίες (σελ. 73) - Συνεργασίες Προστιθέμενης Αξίας (σελ. 80) - Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης (σελ. 82) - Ψηφιακή Τεχνολογία: Συστήματα και Εφαρμογές (σελ. 85) - Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων (σελ. 88). ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Αναγνώριση και Ανταμοιβή (σελ. 103) - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (σελ. 104). ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Εισαγωγή (σελ. 150). 	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). 	
G4-EC9	Αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές, στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης.	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας § Προμηθευτές (σελ. 34). <p>Σύμφωνα με τον ορισμό που χρησιμοποιεί η INTERAMERICAN, ως τοπικοί θεωρούνται όσοι προμηθευτές της Εταιρείας έχουν ως φορολογική έδρα τους την Ελλάδα, ενώ ως διεθνείς όσοι έχουν τη φορολογική έδρα τους στο εξωτερικό. Ως σημαντική τοποθεσία δραστηριοποίησης ορίζεται ολόκληρη η ελληνική επικράτεια.</p>	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ				
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΛΙΚΑ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	6.2, 6.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148). <p>Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33)</p>	
G4-EN1	Υλικά που χρησιμοποιούνται (κατά βάρος ή όγκο).	6.5.4	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων (σελ. 157). 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-EN2	Ποσοστό υλικών που χρησιμοποιούνται και αποτελούν ανακυκλ. υλικά εισροής.	6.5.4	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων (σελ. 157).	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΝΕΡΓΕΙΑ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148).	
G4-EN3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού.	6.5.4	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Διαχείριση Ενέργειας (σελ. 153) - Διαχείριση Ενέργειας § Μετακινήσεις (σελ. 154).	
G4-EN4	Κατανάλωση ενέργειας εκτός του Οργανισμού.	6.5.4	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Διαχείριση Ενέργειας (σελ. 153) - Διαχείριση Ενέργειας § Μετακινήσεις (σελ. 154).	
G4-EN5	Ενεργειακή ένταση.	6.5.4	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Διαχείριση Ενέργειας (σελ. 153) - Διαχείριση Ενέργειας § Μετακινήσεις (σελ. 154).	
G4-EN6	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.	6.5.4	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Ενέργειας (σελ. 153).	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΝΕΡΟ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148).	
G4-EN8	Συνολική άντληση νερού κατά πηγή.	6.5.4	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Νερού (σελ. 156).	
G4-EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση νερού.	6.5.4	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Νερού (σελ. 156). Δεν υφίσταται άντληση από πηγές νερού.	
G4-EN10	Ποσοστό και συνολικός όγκος νερού που ανακυκλώνεται - επαναχρησιμοποιείται.	6.5.4	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Νερού (σελ. 156) - Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων (σελ. 156). 0% - η INTERAMERICAN δεν ανακυκλώνει ούτε επαναχρησιμοποιεί νερό.	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148). 	
G4-EN11	Ιδιόκτητες, εκμισθωμένες ή διαχειριζόμενες λειτουργικές εγκαταστάσεις μέσα ή κοντά σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές με υψηλής αξίας βιοποικιλότητα εκτός προστατευομένων περιοχών.	6.5.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Πρωτοβουλίες και Δράσεις (σελ. 151) Η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές. 	
G4-EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων που έχουν οι δραστηριότητες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες στη βιοποικιλότητα των προστατευομένων περιοχών και των περιοχών με υψηλής αξίας βιοποικιλότητα εκτός προστατευομένων περιοχών.	6.5.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Πρωτοβουλίες και Δράσεις (σελ. 151). Δεν υφίστανται επιδράσεις εφ' όσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές. 	
G4-EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται.	6.5.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Πρωτοβουλίες και Δράσεις (σελ. 151). Η Εταιρεία δεν επηρεάζει μέσω της λειτουργίας της οποιονδήποτε οικότοπο και ως εκ τούτου, δεν προστατεύει ή αποκαθιστά επηρεαζόμενες περιοχές. 	
G4-EN14	Συνολικός αριθμός ειδών που περιλαμβάνονται στην Κόκκινη Λίστα της IUCN και στους εθνικούς καταλόγους προστατευομένων ειδών, με οικοτόπους σε περιοχές που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες, κατά επίπεδο κινδύνου εξαφάνισης.	6.5.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Πρωτοβουλίες και Δράσεις (σελ. 151). Δεν υφίστανται επιδράσεις εφ' όσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές. 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΚΠΟΜΠΕΣ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148).	
G4-EN15	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Κατηγορία 1).	6.5.5	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Ενέργειας § Εκπομπές ρύπων (σελ. 155).	
G4-EN17	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Κατηγορία 3).	6.5.5	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Ενέργειας § Εκπομπές ρύπων (σελ. 155).	
G4-EN18	Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.	6.5.5	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Ενέργειας § Εκπομπές ρύπων (σελ. 155).	
G4-EN19	Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.	6.5.5	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Διαχείριση Ενέργειας § Εκπομπές ρύπων (σελ. 155) - Στοιβάδα του Όζοντος (σελ. 155) - Πράσινη Επιχειρηματικότητα (σελ. 161).	
G4-EN20	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος.	6.5.3, 6.5.5	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Στοιβάδα του Όζοντος (σελ. 155).	
G4-EN21	NO _x , SO _x , και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές.	6.5.3	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Ενέργειας § Εκπομπές Ρύπων (σελ. 155).	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΡΕΣ ΕΚΡΟΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΒΛΗΤΑ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148).	
G4-EN22	Συνολική απόρριψη νερού κατά ποιότητα και προορισμό.	6.5.3, 6.5.4	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Νερού (σελ. 156).	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-EN23	Συνολικό βάρος αποβλήτων κατά τύπο και μέθοδο διάθεσης.	6.5.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων (σελ. 157). 	
G4-EN24	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών.	6.5.3	Δεν καταγράφηκαν διαρροές.	
G4-EN25	Βάρος διακινουμένων, εισαγομένων, εξαγομένων ή επεξεργασμένων αποβλήτων που θεωρούνται επικίνδυνα σύμφωνα με τους όρους των Παραρτημάτων I, II, III και VIII της Σύμβασης της Βασιλείας2 και ποσοστό αποβλήτων που διακινείται διεθνώς.	6.5.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων (σελ. 157). 	
G4-EN26	Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση προστασίας και αξία της βιοποικιλότητας των υδάτινων φορέων και των σχετικών οικοτόπων που επηρεάζονται σημαντικά από τις υδάτινες απορρίψεις και τις απορροές του οργανισμού.	6.5.3, 6.5.4, 6.5.6	Η Εταιρεία απορρίπτει νερό μέσω των υγρών αποβλήτων της, το οποίο οδηγείται σε βιολογικό καθαρισμό μέσω του δικτύου αποχέτευσης της Ε.Υ.Δ.Α.Π. και ως εκ τούτου, μέσω της λειτουργίας της δεν επηρεάζει καμμία υδάτινη μάζα.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148). 	
G4-EN27	Βαθμός μετριασμού των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και υπηρεσιών.	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητες: Διαχείριση Ενέργειας (σελ. 153) - Διαχείριση Ενέργειας & Μετακινήσεις (σελ. 154) - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων (σελ. 157) - Πράσινη Επιχειρηματικότητα (σελ. 161). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN (σελ. 165). 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-EN28	Ποσοστό πωλουμένων προϊόντων και υλικών συσκευασίας που ανακτώνται.	6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	Η INTERAMERICAN παρέχει υπηρεσίες και συνεπώς, δεν υφίστανται υλικά συσκευασίας.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148).	
G4-EN29	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς.	4.6	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Συμμόρφωση (σελ. 163).	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148).	
G4-EN30	Σημαντικές περιβαλλοντικές επιδράσεις από τη μεταφορά προϊόντων και άλλων αγαθών και υλικών για τις δραστηριότητες του Οργανισμού και μεταφορά μελών του εργατικού δυναμικού.	6.5.4, 6.6.6	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Διαχείριση Ενέργειας & Μετακινήσεις (σελ. 154).	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΛΟΙΠΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον (σελ. 148).	
G4-EN31	Συνολικές δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος.	6.5.1-6.5.2	● Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον, ενότητα: Πράσινη Επιχειρηματικότητα (σελ. 161).	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΛΗΘΕΥΣΗ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). 	
G4-EN32	Ποσοστό νέων προμηθευτών που ελέγχθηκαν με βάση περιβαλλοντικά κριτήρια.	6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	<p>Όλοι οι νέοι προμηθευτές (ποσοστό 100%) ελέγχονται με βάση περιβαλλοντικά κριτήρια. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33). 	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ				
ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ				
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	6.4.1-6.4.2	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 97). 	√
G4-LA1	Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων και αντικατάσταση εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή.	6.4.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Η Εταιρική Κοινωνία κατά το 2015 (σελ. 98) - Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 109). 	√
G4-LA2	Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζομένους ή μερικώς απασχολούμενους, κατά σημαντική τοποθεσία λειτουργίας.	6.4.4, 6.8.7	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητα: Αναγνώριση και Ανταμοιβή (σελ. 103). 	√
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 97). 	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-LA5	Ποσοστό του συνόλου του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε επίσημες μεικτές (εργαζόμενοι - διοίκηση) επιτροπές υγείας και ασφάλειας στην εργασία, οι οποίες συμβάλλουν στην παρακολούθηση και την παροχή συμβουλών σχετικά με προγράμματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία.	6.4.6	Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας με τη συμμετοχή των εργαζομένων και εκπροσώπων της Εταιρείας δεν υπάρχουν, συνεπώς κανένας δεν εκπροσωπείται τυπικά, παρ' όλο που οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να συστήσουν τέτοια Επιτροπή. Μέχρι σήμερα δεν έχει γίνει αίτημα για χρήση του δικαιώματος αυτού. Η φύση των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN δεν ενέχει αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών ή/και ατυχημάτων κατά την εκτέλεση της εργασίας.	√
G4-LA6	Τύπος τραυματισμού και ποσοστά τραυματισμού, επαγγελματικές ασθένειες, χαμένες ημέρες εργασίας και αδικαιολόγητες απουσίες από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία, κατά περιοχή και κατά φύλο.	6.4.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητα: Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 109). 	√
G4-LA8	Ζητήματα ασφάλειας και υγείας που καλύπτονται από επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά σωματεία.	6.4.6	Μέχρι σήμερα δεν έχει ανακύψει ανάγκη για συμφωνία σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας μεταξύ Εταιρείας και Σωματείου, διότι οι μέχρι σήμερα ενέργειες της Εταιρείας στα θέματα αυτά υπερκαλύπτουν τόσο τις εκ του νόμου υποχρεώσεις του εργοδότη, όσο και τις πραγματικές ανάγκες.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 97). 	√
G4-LA9	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος, ανά εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία εργαζομένων.	6.4.7	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (σελ. 104) - Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 109). 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΛΗΘΕΥΣΗ
G4-LA10	Προγράμματα διαχείρισης δεξιοτήτων και δια βίου μάθησης που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχολησιμότητα των εργαζομένων και τους βοηθούν στη διαχείριση της λήξης της σταδιοδρομίας τους.	6.4.7, 6.8.5	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητα: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (σελ. 104). Προς το παρόν, δεν υπάρχουν προγράμματα εκπαίδευσης για εργαζομένους που πρόκειται να συνταξιοδοτηθούν. 	
G4-LA11	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, κατά φύλο και κατηγορία εργαζομένων.	6.4.7	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητα: Αξιολόγηση της Απόδοσης (σελ. 102). 	√
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση (σελ. 52). ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 97). 	
G4-LA12	Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων κατά κατηγορία εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, τη μειονότητα και λοιπούς δείκτες διαφορετικότητας.	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Το Διοικητικό Συμβούλιο (σελ. 58) - Το Διοικητικό Συμβούλιο § Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου (σελ. 60). ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητες: Η Εταιρική Κοινωνία κατά το 2015 (σελ. 98) - Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού (σελ. 99) - Εργασιακές Σχέσεις (σελ. 100) - Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (σελ. 109). 	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). 	
G4-LA14	Ποσοστό νέων προμηθευτών που υποβλήθηκαν σε έλεγχο με βάση κριτήρια για τις εργασιακές πρακτικές.	6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	Όλοι οι νέοι προμηθευτές (ποσοστό 100%) ελέγχονται με βάση κριτήρια για τις εργασιακές πρακτικές.	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ				
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΠΕΝΔΥΣΗ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	4.8, 6.3.1-6.3.2	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 97). 	
G4-HR1	Συνολικός αριθμός και ποσοστό σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών και συμβάσεων που περιλαμβάνουν διατάξεις για τα ανθρώπινα δικαιώματα ή που υποβλήθηκαν σε σχετικό έλεγχο.	6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Οικονομικά Ζητήματα με αφορμή την Κρίση S Υπεύθυνες Επενδύσεις (σελ. 32). <p>Με βάση τα δεδομένα που αναφέρονται στην ως άνω ενότητα, δεν τίθεται ζήτημα σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών και συμβάσεων για την INTERAMERICAN. Παρ' όλα αυτά, η Εταιρεία ορίζει ως σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες και συμβάσεις αυτές που ξεπερνούν το ποσόν των 500.000 ευρώ.</p>	
G4-HR2	Συνολικός αριθμός ωρών κατάρτισης εργαζομένων σχετικά με τις πολιτικές ή τις διαδικασίες για τα ανθρώπινα δικαιώματα που αφορούν σε πτυχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων οι οποίες είναι σημαντικές για τις δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένου του ποσοστού των εργαζομένων που συμμετείχαν σε προγράμματα κατάρτισης.	6.3.5	Κατά τη διετία αναφοράς (2014-2015) δεν διοργανώθηκε σχετική εκπαίδευση.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΠΟΦΥΓΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ				
G4-HR3	Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν.	6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Κατά τα έτη αναφοράς 2014-2015, δεν υπήρξαν περιστατικά διακρίσεων.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΘΑΙ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό (σελ. 97). 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-HR4	Δραστηριότητες και προμηθευτές όπου προσδιορίστηκε ότι το δικαίωμα άσκησης της ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης ενδέχεται να παραβιάζεται ή να διατρέχει σημαντικό κίνδυνο και μέτρα που λήφθηκαν για την υποστήριξη των εν λόγω δικαιωμάτων.	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	Κατά τη διετία 2014-2015 δεν αναγνωρίστηκαν δραστηριότητες της Εταιρείας ή προμηθευτές, όπου το δικαίωμα άσκησης της ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι και της συλλογικής διαπραγμάτευσης ενδέχεται να παραβιάζεται ή να διατρέχει σημαντικό κίνδυνο. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στα ακόλουθα κεφάλαια: <ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, ενότητα: Εργασιακές Σχέσεις & Συλλογικές Συμβάσεις, Συνδικαλισμός (σελ. 100). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33) - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση Σ Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) (σελ. 43). 	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). 	
G4-HR5	Δραστηριότητες και προμηθευτές όπου υπάρχει μεγάλος κίνδυνος για περιστατικά παιδικής εργασίας και μέτρα που λήφθηκαν για τη συμβολή στην αποτελεσματική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Η INTERAMERICAN θεωρεί ως μηδαμινή την πιθανότητα εμφάνισης περιστατικών παιδικής εργασίας σε κάποιον εκ των προμηθευτών της. Κατά τα έτη αναφοράς 2014-2015, δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά στις δραστηριότητες και τους προμηθευτές της Εταιρείας. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο: <ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33) - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση Σ Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) (σελ. 43). 	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΤΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). 	
G4-HR6	Δραστηριότητες και προμηθευτές όπου υπάρχει μεγάλος κίνδυνος για περιστατικά καταναγκαστικής εργα-	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Η INTERAMERICAN θεωρεί ως μηδαμινή την πιθανότητα εμφάνισης περιστατικών καταναγκαστικής εργασίας σε κάποιον εκ των προμηθευτών της. Κατά τα έτη αναφοράς 2014-2015, δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά στις δραστηριότητες και τους προμηθευτές της Εταιρείας.	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-HR6	σίας και μέτρα που λήφθηκαν για τη συμβολή στην εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής εργασίας.		Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο: <ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33) - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση Σ To Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) (σελ. 43). 	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητες: Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Υπευθυνότητα (σελ. 24) - Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33) - Διεθνή Πρότυπα Εταιρικής Υπευθυνότητας: Κατευθύνσεις και Εναρμόνιση Σ To Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) (σελ. 43). 	
G4-HR9	Συνολικός αριθμός και ποσοστό των δραστηριοτήτων που υποβλήθηκαν σε έλεγχο ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή αξιολογήσεις επιδράσεων.	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5	Αξιολογείται πως δεν υπάρχει κίνδυνος παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Εταιρεία και για τον λόγο αυτό, δεν έχει θεωρηθεί μέχρι σήμερα σκόπιμο να λάβουν χώρα σχετικοί έλεγχοι ή αξιολογήσεις επιδράσεων.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). 	
G4-HR10	Ποσοστό νέων προμηθευτών που ελέγχθηκαν με βάση κριτήρια σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα.	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	Όλοι οι νέοι προμηθευτές (ποσοστό 100%), ελέγχονται με βάση κριτήρια σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο: <ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Υπεύθυνη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (σελ. 33). 	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ				
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία (σελ. 114). 	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-S01	Ποσοστό των δραστηριοτήτων όπου έχει υλοποιηθεί διαβούλευση με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων, και αναπτυξιακά προγράμματα.	6.3.9, 6.5.1 – 6.5.2, 6.5.3, 6.8	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία - ολόκληρη η ενότητα (σελ. 114). 	√
G4-S02	Δραστηριότητες με σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες.	6.3.9, 6.5.3, 6.8	Δεν υφίστανται σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες εξ αιτίας των δραστηριοτήτων της Εταιρείας.	√
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση (σελ. 52). 	√
G4-S03	Συνολικός αριθμός και ποσοστό των δραστηριοτήτων που αξιολογήθηκαν ως προς τους κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά και σημαντικοί κίνδυνοι που προσδιορίστηκαν.	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (σελ. 61) - Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς (σελ. 68) - Πρόληψη και Καταστολή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας (σελ. 70). 	√
G4-S04	Επικοινωνία και κατάρτιση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες καταπολέμησης της διαφθοράς.	6.6.1-6.6.2, 6.6.3, 6.6.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητες: Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς (σελ. 68) - Πρόληψη και Καταστολή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας (σελ. 70). 	√
G4-S05	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν.	6.6.1-6.6.2 6.6.3	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης και της Διαφθοράς (σελ. 70). 	√
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση (σελ. 52). 	√

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-S06	Συνολική αξία των πολιτικών συνεισφορών κατά χώρα και παραλήπτη / δικαιούχο.	6.6.1-6.6.2, 6.6.4	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Δημόσια Πολιτική - Διαβούλευση (σελ. 71). 	√
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΑΝΤΙΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ				
G4-S07	Συνολικός αριθμός νομικών ενεργειών για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές και τα αποτελέσματα αυτών.	6.6.1-6.6.2, 6.6.5, 6.6.7	<p>Όπως έχει αναφερθεί στους προηγούμενους Απολογισμούς Ε.Κ.Ε., κατά το 2009 η Επιτροπή Ανταγωνισμού επέβαλε στην Εταιρεία διοικητικό πρόστιμο ύψους 8,55 εκατ. ευρώ κρίνοντας πως, μέσω της κοινής με τρεις άλλες ασφαλιστικές εταιρείες επιχείρησης με την επωνυμία "AUDATEX HELLAS A.E.", η INTERAMERICAN παραβίασε τα άρθρα 1 του Ν. 703/77 "Περί ελέγχου μονοπωλίων και ολιγοπωλίων και προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού" (ΦΕΚ Α' 278/ 20/26.9.77) και 81 της Συνθήκης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου "Περί αντιμονοπωλιακής πολιτικής", όπως αυτά ισχύουν.</p> <p>Η Εταιρεία άσκησε προσφυγή ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών κατά της επιβολής του ως άνω προστίμου, η οποία και εκδικάστηκε στις 10/3/2010. Το Διοικητικό Εφετείο Αθηνών, με την υπ' αριθ. 2135/2010 απόφασή του ακύρωσε για λόγους του παραδεκτού το προαναφερθέν πρόστιμο. Η Επιτροπή Ανταγωνισμού κατέθεσε αίτηση αναίρεσης κατά της ως άνω εφετειακής απόφασης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, η οποία συζητήθηκε κατά τον Ιούνιο του 2013. Το Συμβούλιο της Επικρατείας εξέδωσε απόφαση με την οποία απέρριψε την αίτηση αναίρεσης. Κατά το 2015, η Επιτροπή Ανταγωνισμού επανακίνησε τις σχετικές διαδικασίες.</p>	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ				
G4-S08	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	4.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN (σελ. 165). 	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ				
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση (σελ. 73). 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-PR1	Ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις στην υγεία και την ασφάλεια, με στόχο τη βελτίωση.	6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχει η INTERAMERICAN, λόγω της φύσης τους, συμβάλλουν θετικά στην υγεία και την ασφάλεια των πελατών της. Παρ' όλα αυτά, το Ανθρώπινο Δυναμικό της Εταιρείας εργάζεται διαρκώς για τη βελτίωσή τους. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στα κεφάλαια: ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση , ενότητες: Προϊόντα και Υπηρεσίες (σελ. 75) - Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης (σελ. 82) - Ψηφιακή Τεχνολογία: Συστήματα και Εφαρμογές (σελ. 85).	
G4-PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια κατά τον κύκλο ζωής τους, κατά τύπο αποτελέσματος.	4.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Κατά τα έτη αναφοράς 2014-2015, δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση (σελ. 73).	
G4-PR3	Τύπος πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που απαιτείται από τις διαδικασίες του Οργανισμού για την πληροφόρηση σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών και ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιες απαιτήσεις πληροφόρησης.	6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9, 6.7.1-6.7.2	Η σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών δεν εφαρμόζεται σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών, όπως η INTERAMERICAN. Παρ' όλα αυτά, η Εταιρεία φροντίζει για την υπεύθυνη πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο: ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση , ενότητες: Προϊόντα και Υπηρεσίες (σελ. 75) - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες § Υπεύθυνη Πληροφόρηση και Τήρηση της Νομιμότητας και Διαφάνειας στις Ασφαλιστικές Εργασίες (σελ. 93).	
G4-PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη	4.6, 6.7.1-6.7.2,	Κατά τα έτη αναφοράς 2014-2015, δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-PR4	συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες και τη σήμανση, κατά τύπο αποτελέσματος.	6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9		
G4-PR5	Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών.	6.7.1-6.7.2, 6.7.6	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση - Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Συνεργατών (σελ. 93). 	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση (σελ. 73). 	
G4-PR6	Πώληση απαγορευμένων ή αμφισβητούμενων προϊόντων.	-	Η INTERAMERICAN δεν διαθέτει προς πώληση απαγορευμένα ή αμφισβητούμενα προϊόντα, ενώ παράλληλα φροντίζει να ενημερώνεται διαρκώς και να προσαρμόζει τις σχετικές πολιτικές και διαδικασίες της, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο.	
G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προώθησης και των χορηγιών, κατά τύπο αποτελέσματος.	-	Κατά τα έτη αναφοράς 2014-2015, δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση (σελ. 52). 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
G4-PR8	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών.	6.7.1-6.7.2, 6.7.7	<ul style="list-style-type: none"> ● Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση, ενότητα: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (σελ. 70). 	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ				
G4-PR9	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.6	Κατά το έτος 2014 η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπουργείο Οικονομικών και Ανταγωνιστικότητας), επέβαλε στην INTERAMERICAN πρόστιμο ύψους 200.000 ευρώ για “αυθαίρετες αυξήσεις ασφαλιστρών σε συμβόλαια νοσοκομειακής περίθαλψης (άρθρο 2, παρ.6 και 7, εδάφια Ε’ και ΙΑ’ του Ν. 2251/94 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει)”, με την αιτιολογία ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις ορισμένων παλαιών συμβολαίων Ζωής και Υγείας δεν παρέιχαν στους πελάτες με συγκεκριμένο και δικαιολογημένο τρόπο τα κριτήρια με τα οποία υπολογίστηκε η αύξηση των τιμολογίων. Η INTERAMERICAN άσκησε προσφυγή ενώπιον της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, η οποία απορρίφθηκε. Μετά την απόρριψη της προσφυγής, η INTERAMERICAN κατέφυγε στα αρμόδια διοικητικά δικαστήρια κατά της επιβολής του ως άνω προστίμου. Η σχετική υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον των δικαστηρίων.	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN (σελ. 8). ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN (σελ. 22). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση (σελ. 72). ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία (σελ. 114). 	
FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχείρησης και τομέα.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN, ενότητα: Η INTERAMERICAN Σήμερα § Γεωγραφική Κατανομή Σημείων INTERAMERICAN (σελ. 11). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN (σελ. 165). Δεδομένου ότι η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται στο σύνολο σχεδόν της ελληνικής επικράτειας, συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη και την άμβλυση των κοινωνικών κινδύνων που επαπειλούν τις οικονομικά μειονεκτούσες Περιφέρειες της Ελλάδος, οι οποίες αποτελούν ταυτόχρονα μερικές από τις φτωχότερες τοπικές κοινωνίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (βλέπε όλες τις σχετικές εκθέσεις του Ο.Ο.Σ.Α. των τελευταίων ετών για τη φτώχεια: www.oecd.org). Επισημαίνεται ότι το πελατολόγιο της Εταιρείας αποτελείται, κυρίως, από ιδιώτες και μικρομεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις. 	

Δείκτης	Περιγραφή GRI	ΕΝΟΤΗΤΑ ISO26000	Κεφάλαιο, Ενότητα - Παρατηρήσεις	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ
FS7	Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Η Εταιρική Υπευθυνότητα στην INTERAMERICAN, ενότητα: Το Κοινωνικό Προϊόν (σελ. 24). ● Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση, ενότητες: Προϊόντα και Υπηρεσίες (σελ. 75) - Καινοτομία και Προσιτό Κόστος Ασφάλισης (σελ. 82). ● Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία, ενότητα: Οι Πόροι για τις Πρακτικές Ε.Κ.Ε. (σελ. 117). ● Πληροφορίες για τον Απολογισμό, ενότητα: Βασικά Στοιχεία Επίδοσης της INTERAMERICAN (σελ. 165). 	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ				
G4-DMA	Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης.		<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN (σελ. 8). 	
FS10	Ποσοστό και αριθμός των εταιρειών του χαρτοφυλακίου του Οργανισμού, με τους οποίους ο Οργανισμός συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.	-	<ul style="list-style-type: none"> ● Ο Οργανισμός της INTERAMERICAN (σελ. 8). <p>Όλες οι πολιτικές και διαδικασίες που εφαρμόζει η Εταιρεία υλοποιούνται με την πολύτιμη αρωγή και συνεργασία των θυγατρικών, των Διευθύνσεων και των Τμημάτων της. Ειδικά για τα περιβαλλοντικά ζητήματα, η INTERAMERICAN συνεργάστηκε με τη θυγατρική της με την επωνυμία "MENTOR Πραγματογνώμονες - Εκτιμητές - Μηχανικοί Α.Ε." (http://www.mentor-sa.gr/).</p>	

Σελίδα Αξιολόγησης Απολογισμού 2014-2015

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνοματεπώνυμο

Εταιρεία/Οργανισμός

Διεύθυνση

Τηλ./Fax

E-mail

Παρακαλούμε αποστείλτε τις απαντήσεις σας στη διεύθυνση:

INTERAMERICAN

Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων - υπ' όψιν Χ. Ελευθερίου
Λεωφ. Συγγρού 124-126, 117 82 Αθήνα,
ή με e-mail: eleftheriouch@interamerican.gr
ή με fax στο 210-9004091

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν από την Εταιρεία για την αξιολόγηση του Απολογισμού και για στατιστική ανάλυση. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.

Θεωρούμε τη γνώμη σας για το περιεχόμενο της παρούσας έκδοσης ιδιαίτερα σημαντική για την ανάπτυξη διαλόγου, που θα συμβάλει στη βελτίωση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN.

Παρακαλούμε συμπληρώστε το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί και αποστείλτε το ταχυδρομικά (φωτοτυπία) ή ψηφιακά (σκαναρισμένο) στη Εταιρεία.

● Σε ποιά ομάδα ενδιαφερομένων μερών της INTERAMERICAN ανήκετε;

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

● Ποιά είναι η συνολική εντύπωση που αποκομίσατε από τον Απολογισμό;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια
Ισορροπία μεταξύ των θεματικών ενότητων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των κειμένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα κείμενα είναι κατανοητά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Γραφικές απεικονίσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● Ποιά είναι η γνώμη σας σχετικά με την ανάπτυξη των θεμάτων στις ενότητες;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια
Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Ενδι αφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

● Έχετε κάποια σχόλια ή προτάσεις προς βελτίωση του Απολογισμού, που θα θέλατε να υποδείξετε;