



2012  
Απολογισμός  
Βιωσιμότητας  
*Sustainability Report*

 ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ  
ΠΙΣΤΗ  
*Απορώνα  
απέβας!*



## Περιεχόμενα

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου .....	2
Προφίλ εταιρίας .....	3
Δήλωση σκοπού .....	3
Νέες απαιτήσεις .....	4
Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας .....	6
Μοντέλο Εταιρικής Συμπεριφοράς .....	7
Άξονες ISO 26000 .....	11



## Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

Για την Ευρωπαϊκή Πίστη η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί τρόπο ζωής και υπηρετείται με συνέπεια από το σύνολο των εργαζομένων και της Διοίκησης. Αντιλαμβανόμαστε όλοι στην Ευρωπαϊκή Πίστη ότι αποστολή της Εταιρίας – ειδικότερα μιας Ασφαλιστικής Εταιρίας της οποίας η λειτουργία έχει ως σκοπό την αποτροπή του ανθρώπινου οικονομικού πόνου που προέρχεται από την απώλεια αγαθών και αγαπημένων προσώπων – δεν είναι μόνο το κέρδος αλλά και η συμβολή της στην βιώσιμη ανάπτυξη, με αρχές, αξίες, διαφάνεια, πράξεις αλληλεγγύης προς την κοινωνία, συνεπή καταβολή των οφειλόμενων φόρων και των εισφορών, ενέργειες προστασίας του περιβάλλοντος κ.α. πολλά που συνθέτουν το πλαίσιο της λειτουργίας της Ε.Κ.Ε., η οποία αποτελεί ξεχωριστή ουτοπία στους κόλπους της Εταιρίας.

Χρήστος Γεωργακόπουλος  
Διευθύνων Σύμβουλος

## Προφίλ Εταιρίας

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, ιδρύθηκε το έτος 1977. Η εταιρία έχει ως σκοπό της, σύμφωνα με το άρθρο 4 του καταστατικού της, την παροχή όλων των ειδών των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών καλύψεων. Έχει την έδρα της στην Λεωφ. Κηφισίας 274, Τ.Κ. 15232, Χαλάνδρι. Η εταιρία διέπεται από τις διατάξεις του Ν.2190/1920 «Περί ανωνύμων εταιριών» και από τις ειδικότερες διατάξεις του Ν.Δ. 400/1970 «Περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφάλισης» όπως ισχύουν σήμερα. Επίσης από κάθε διάταξη ή νόμο ή απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Εποπτεύουσα αρχή είναι η Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τραπεζης της Ελλάδος.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι μια πλήρης ασφαλιστική εταιρία που δραστηριοποιείται σε όλους τους σύγχρονους κλάδους ασφάλισης, παρέχοντας ολοκληρωμένη ασφαλιστική κάλυψη τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις. Έχει δημιουργήσει ειδικά σχεδιασμένα πρωτοποριακά και ευέλικτα ασφαλιστικά προγράμματα, ενώ παράλληλα επενδύει συνεχώς σε νέες τεχνολογίες. Η εταιρία από το 1997 έχει εισέλθει στην κύρια αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών με δημόσια εγγραφή, αποτελώντας αυτή την στιγμή την μοναδική εισηγμένη ελληνική ασφαλιστική εταιρία.

Στο πλαίσιο του θεσμού TRUE LEADERS, η Ευρωπαϊκή Πίστη διακρίθηκε για δεύτερη φορά ως μια από τις 40 καλύτερες επιχειρήσεις - ηγέτες στην Ελληνική αγορά, ανάμεσα σε 500 εταιρίες. Η βράβευση βασίστηκε σε τέσσερα μετρήσιμα κριτήρια με δημοσιευμένα αποτελέσματα, χωρίς να υπεισέρχεται η υποκειμενική γνώμη κάποια επιτροπής ή η διαδικασία ψηφοφορίας. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ικανοποίησε και τις τέσσερις προϋποθέσεις βράβευσης: Κερδοφορία, Αύξηση Προσωπικού, υψηλό Rating πιστοληπτικής ικανότητας και θέση στον Κλάδο κατά τη διετία 2010-2011. Η συγκεκριμένη βράβευση αποτελεί συλλογικό αποτέλεσμα όλου του Δικτύου Πωλήσεων και του προσωπικού της Εταιρίας, που αποτελούν μια ομάδα δυνατή και αποφασισμένη για επίτευξη υψηλών στόχων.

## Δήλωση Σκοπού

Ο απολογισμός βιωσιμότητας αποτελεί μια μορφή απολογισμού απευθυνόμενη στο σύνολο των εταίρων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη με στόχο την ενημέρωσή τους για την πολιτική, τα προγράμματα, τις δράσεις και τους μελλοντικούς στόχους της, με άξονα της προαγωγή της κοινωνικά υπεύθυνης λειτουργίας της. Εν αντιθέσει με τον τακτικό, χρηματοοικονομικό απολογισμό που απευθύνεται κυρίως στους μετόχους του οργανισμού, ο απολογισμός βιωσιμότητας, ο οποίος αναφέρεται στην περίοδο Ιανουαρίου-Δεκεμβρίου 2012, αποτυπώνει την εθελοντική πρωτοβουλία της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη να ενημερώσει το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο για τις επιπτώσεις (θετικές και αρνητικές) της εταιρικής της δραστηριότητας, υιοθετώντας την σύγχρονη θεώρηση των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Ο απολογισμός βιωσιμότητας της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί τεκμήριο της έμπρακτης κοινωνικής υπευθυνότητάς της, ενσωματωμένης στην εταιρική της στρατηγική.

Ως Υπεύθυνοι Εταιρικοί Πολίτες υπογράφουμε κοινωνικό συμβόλαιο με τους φορείς και τα ενδιαφερόμενα μέρη, το οποίο συμβόλαιο δρα προληπτικά. Διασφαλίζει, δεν καταστέλλει.

Ο απολογισμός βιωσιμότητας υποδεικνύει ότι δεν είμαστε μια κλειστή και αυτόνομη εταιρική οντότητα.



## Νέες απαιτήσεις

### I) Μακροοικονομικές Προοπτικές

Οι μακροοικονομικές προοπτικές της Ευρωζώνης και της Ελλάδος είναι παράγοντας που επηρεάζει άμεσα τον χρηματοπιστωτικό και ασφαλιστικό τομέα, με αποτέλεσμα η Ευρωπαϊκή Πίστη να παρακολουθεί ενεργά τις εξελίξεις και να συμμετέχει όπου είναι αναγκαίο.

Αναφορικά με τα οικονομικά μεγέθη του μακροπεριβάλλοντος, η οικονομία της Ευρωζώνης συρρικνώθηκε για έκτο συνεχόμενο τρίμηνο στις αρχές του 2013, αρνητικό ρεκόρ στην ιστορία της. Η ανεργία έχει φτάσει στο ιστορικά υψηλό 12,2% (19,3 εκατομμύρια άτομα δεν βρίσκουν δουλειά). Ο τραπεζικός κλάδος παραμένει προβληματικός, το δημόσιο χρέος αυξάνεται και οι διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις προχωρούν αργά. Τα δεινά αυτά εμφανίζονται σε υπερθετικό βαθμό στον ευρωπαϊκό Νότο, και κυρίως στη χώρα μας. Επιπρόσθετα, η ηγεσία των Ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων, αδυνατεί να πάρει τα αναγκαία μέτρα που θα διασφάλιζαν τη συνοχή και θα ενισχύουν τις αναπτυξιακές προοπτικές της Ευρώπης. Ακόμη, οι πολιτικοοικονομικές εξελίξεις στην Ελλάδα, την Ισπανία, την Ιταλία και την Πορτογαλία συνεχίζουν να κλυδωνίζουν την εμπιστοσύνη των Ευρωπαίων στους θεσμικούς φορείς, ενώ η λιτότητα και η ύφεση οδηγούν σε μια κρίση χωρίς τέλος.

Η οικουμενική κουλτούρα υποχωρεί και αυτή, καθώς οι πολίτες δεν δείχνουν αλληλέγγυοι μεταξύ τους, αλλά περιχαράκωνονται (λόγω οικονομικής δυσπραγίας και αλλαγής των ηθών), και η υποχώρηση θα εντεινεται όσο θα αυξάνεται ο πληθυσμός. Από δημογραφικής πλευράς, οι εκτιμήσεις του ΟΗΕ αναφέρουν ότι το 2050 ο παγκόσμιος πληθυσμός θα αριθμεί 9,2 δισεκατομμύρια ανθρώπους. Η εργατική δύναμη θα αυξηθεί κατά 1,3 δισεκατομμύρια ανθρώπους, στην Ασία και την Αφρική κυρίως, ενώ στην Ευρώπη ο ενεργός πληθυσμός θα μειωθεί κατά 110 εκατομμύρια. Επιπλέον, ο δείκτης εξάρτησης (ο αριθμός όσων ανήκουν στον ενεργό πληθυσμό αλλά δεν εργάζονται προς τον αριθμό των εργαζομένων) θα αυξηθεί δραματικά στον αναπτυγμένο κόσμο, ιδίως στην Ευρώπη. Είναι φανερό πως αυτή η εξέλιξη θα έχει σοβαρότατες οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες και συνεπώς, θα επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό το σύνολο της οικονομικής δραστηριότητας.

Στη χώρα μας η ύφεση συνεχίζεται για έκτο συνεχόμενο έτος και το τοπίο παραμένει θολό για το αν το 2014 θα επιστρέψουμε στην ανάπτυξη. Η ανεργία, σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα στοιχεία της Eurostat, ανέρχεται στο 26,8% (59,2% για τους νέους ηλικίας 15-24 ετών), ενώ με βάση τη μελέτη του ΟΟΣΑ που δημοσιεύθηκε στα μέσα Ιουλίου το ποσοστό των ανέργων θα αγγίξει το 28,2% ως το τέλος του 2014. Ταυτόχρονα, οφειλέτες που δεν μπορούν να εξυπηρετήσουν τα χρέη τους πτωχεύουν, αποδυναμώνοντας περαιτέρω το τραπεζικό σύστημα, διακόπτοντας τη δημιουργία πιστώσεων και εξασθενίζοντας περαιτέρω τη ζήτηση με αποτέλεσμα η αποπληθωριστική διαδικασία να γίνεται αυτοτροφοδοτούμενη.

Η δυσχερής οικονομική κατάσταση δυσχεραίνει την επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων του προγράμματος οικονομικής προσαρμογής, ιδιαίτερα αν επιβεβαιωθούν οι προβλέψεις του IOBE για ύφεση έως 5% φέτος. Συγκεκριμένα, η δημοσιονομική αβεβαιότητα για το 2013-2014, σύμφωνα με την τρούκα, δεν έχει εξλειφθεί, και επικεντρώνεται, για το τρέχον έτος, στην πορεία των φορολογικών εσόδων.

Στη σημερινή, εξαιρετικά αμφίρροπη ευρωπαϊκή και ειδικότερα, ελληνική οικονομική συγκυρία, που χαρακτηρίζεται από υψηλά επίπεδα χρέους (πέραν της σημαντικής μείωσης των ελλειμμάτων), υψηλή ανεργία και χαμηλή ανάπτυξη, το πολυσήμαντο και επίκαιρο ερώτημα όλων είναι: «Από πού θα προέλθει η ανάπτυξη;». Η απάντηση στο ερώτημα από πού θα προέλθει η ανάπτυξη, είναι ότι, εν μέρει, θα προέλθει από τους παραδοσιακούς τομείς, αλλά και από νέους τομείς που σε πολλές περιπτώσεις ίσως δεν έχουμε σκεφθεί ακόμη. Αυτή, εξάλλου, είναι και η φυσιογνωμία μιας δυναμικής, ευέλικτης και εξελισσόμενης οικονομίας, ικανή να προσαρμόζεται στα νέα δεδομένα.

Αναφορικά με τους ρυθμούς αποκρατικοποιήσεων, μεταρρυθμίσεων και συρρίκνωσης της δημόσιας διοίκησης, εμφανίζονται χαμηλοί, αλλά με διάθεση σύγκλισης με τις υποσχέσεις της Ελλάδας προς τους δανειστές της. Ακόμη, βήμα - βήμα οι άμεσες ξένες επενδύσεις στην Ελλάδα αυξάνονται την τελευταία τριετία παρά την περί του αντιθέτου εντύπωση. Μπορεί η προσοχή να είναι στραμμένη στις μεγάλες αποκρατικοποιήσεις όμως μικρές, όχι πάντοτε εντυπωσιακές, τοποθετήσεις σημειώνονται συνεχώς.

### II) Περιβαλλοντικές Προοπτικές

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





Οι εκτιμήσεις, με βάση την τελευταία έκθεση της IPCC που αναλύει την εξέλιξη της υπερθέρμανσης του πλανήτη ως το τέλος του αιώνα, δείχνουν πως με τους σημερινούς ρυθμούς εκπομπών CO<sub>2</sub> και άλλων αερίων του θερμοκηπίου, ως το τέλος του αιώνα η μέση παγκόσμια θερμοκρασία θα έχει αυξηθεί κατά τουλάχιστο 3°C σε σχέση με το σημείο που βρισκόταν στις απαρχές της βιομηχανικής επανάστασης και της εκτεταμένης χρήσης ορυκτών καυσίμων. Η τελευταία αξιολογική έκθεση (2007) του συγκεκριμένου φορέα κατέληξε πως την πενήκονταετία που πέρασε η υπερθέρμανση του πλανήτη ήταν απaráμιλλη και πως κατά 90% οφείλεται στην ανθρωπίνη δραστηριότητα, όπως στη χρήση ορυκτών καυσίμων.

Ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα που ανέδειξαν οι πρόσφατες έρευνες, και στα οποία αναφέρεται η έκθεση της IPCC, είναι οι τάσεις που εμφανίζονται όσον αφορά τις συγκεντρώσεις του CO<sub>2</sub> στην ατμόσφαιρα και τη διαμόρφωση της παγκόσμιας θερμοκρασίας. Σύμφωνα με την επιστημονική βιβλιογραφία, η περιεκτικότητα της ατμόσφαιρας σε CO<sub>2</sub> είναι σήμερα κατά 40% υψηλότερη από ότι στην προβιομηχανική εποχή.

Εν τω μεταξύ, η παγκόσμια επιφανειακή θερμοκρασία έχει ήδη αυξηθεί κατά 0.8°C. Αν και ο ρυθμός αύξησής της φαίνεται να έχει επιβραδυνθεί την τελευταία δεκαετία, το σύνολο σχεδόν των ειδημόνων του κλίματος εκτιμούν πως πρόκειται για μια προσωρινή επιβράδυνση, και πως στο άμεσο μέλλον η υπερθέρμανση του πλανήτη θα επιταχυνθεί και πάλι, αναδεικνύοντας την απειλή που διατρέχουν δισεκατομμύρια άνθρωποι από τα ακραία καιρικά φαινόμενα και την αύξηση της στάθμης των θαλασσών.

Το πρόβλημα της κλιματικής αλλαγής είναι από τα μείζονα και φαίνεται πως θα απασχολεί και τις επόμενες γενεές. Οι προσπάθειες των θεσμικών φορέων και των εκλεγμένων οργάνων θα πρέπει να συντονιστούν για τον περιορισμό των καταστροφικών συνεπειών. Στη σύνοδο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) του 2010 οι κυβερνήσεις συμφώνησαν πως προκειμένου η υπερθέρμανση του πλανήτη να περιοριστεί κάτω από τους +2° C, οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου θα έπρεπε να μειωθούν ραγδαία. Όπως φαίνεται, η πίεση θα αυξηθεί προς τους ηγέτες του κόσμου, ενόψει της νέας συνόδου του ΟΗΕ το 2015, ώστε να συνάψουν μια δεσμευτική διεθνή συνθήκη για την κλιματική αλλαγή, που θα συμπεριλαμβάνει νομικές κυρώσεις σε περίπτωση μη τήρησης των συμπεφωνημένων περικοπών στις εκπομπές αερίων.

Η κλιματική αλλαγή δεν είναι ένα φαινόμενο με μονοδιάστατη αντίληψη περί των συνεπειών του. Αγγίζει πολλά οικονομικά, πολιτικά και κοινωνικά ζητήματα. Συγκεκριμένα, η μεταβολή του κλίματος συνδέεται στενά με τη βία και τους πολέμους, με αποτέλεσμα όσο η Γη γίνεται πιο θερμή λόγω της κλιματικής αλλαγής, τόσο ο πλανήτης μας πιθανότατα θα γίνεται ολοένα πιο βίαιος, σύμφωνα με μια νέα αμερικανική επιστημονική έρευνα. Οι ερευνητές κρούουν τον κώδωνα του κινδύνου και εκτιμούν ότι το μέλλον του πλανήτη μας προβλέπεται να είναι όλο και πιο βίαιο, εφόσον η κλιματική αλλαγή δεν τεθεί υπό έλεγχο. Μεταξύ άλλων, οι ερευνητές αναφέρονται στα αυξημένα περιστατικά βίας στην Ινδία κατά τις πρόσφατες περιόδους ξηρασίας και την αύξηση των ανθρωποκτονιών, βιασμών και άλλων εγκλημάτων στις ΗΠΑ στη διάρκεια των πρόσφατων περιόδων καύσωνα, καθώς επίσης τις αυξημένες εθνοτικές συγκρούσεις στην Αφρική, αλλά και στην Ευρώπη, όταν αυξάνονται οι θερμοκρασίες.

Ειδικότερα εκτιμάται ότι μια άνοδος της μέσης παγκόσμιας θερμοκρασίας κατά δύο βαθμούς Κελσίου θα οδηγήσει σε αύξηση κατά 15% της βίαιης και εγκληματικής συμπεριφοράς κατά προσώπων και επίσης σε αύξηση πάνω από 50% της μαζικής βίας (π.χ. εμφύλιοι πόλεμοι) μεταξύ ομάδων του πληθυσμού σε ορισμένες περιοχές, έως το μέσο του αιώνα μας. Προφανώς, η σχέση μεταξύ βίας και κλιματικής αλλαγής, δεν πηγάζει μόνο σε ψυχολογικές αιτίες, αλλά και στο ότι η αύξηση της θερμοκρασίας εντείνει την ξηρασία, ιδίως στις αγροτικές περιοχές, και την έλλειψη τροφής στους γηγενείς πληθυσμούς, με αποτέλεσμα η πείνα και η ανέχεια να μεταβάλει τα ήθη των λαών.

Αναφορικά με τα θέματα της βιοποικιλότητας, η αναμενόμενη ταχύτητα της κλιματικής αλλαγής σε αυτόν και τον επόμενο αιώνα θα είναι τουλάχιστον δεκαπλάσια από οποιαδήποτε άλλη κλιματική μεταβολή κατά τα τελευταία 65 εκατ. χρόνια, με ότι αυτό συνεπάγεται για το μέλλον των οικοσυστημάτων. Συγκεκριμένα, προβλέπεται πως αν οι εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου συνεχιστούν με τον σημερινό ρυθμό, οι μέσες ετήσιες θερμοκρασίες στην Ευρώπη και της ΗΠΑ θα

αυξηθούν κατά 2°C έως 4°C έως το 2046-2065, ενώ έως το τέλος του 21ου αιώνα η αύξηση της θερμοκρασίας στο βόρειο ημισφαίριο μπορεί να φθάσει τους πέντε έως έξι βαθμούς. Όταν αυτό συμβεί, τότε το πιο καυτό καλοκαίρι των τελευταίων 20 ετών θα συμβαίνει πλέον κάθε χρόνο, σε συνδυασμό με άλλα ακραία καιρικά φαινόμενα όπως πλημμύρες, με καταστροφικές συνέπειες για τα οικοσυστήματα και τον άνθρωπο, ως μέρος αυτών.

Επιπλέον, ο παγκόσμιος πληθυσμός αναμένεται να αυξηθεί σε 8,4 δις μέχρι το 2032, ενώ η μεσαία τάξη, σύμφωνα με μελέτες του ΟΟΣΑ, εκτιμάται πως θα αυξηθεί κατά 172% μέχρι το 2030, πράγμα το οποίο θα έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της αγοραστικής δυνατότητας. Κάτι τέτοιο θα επιφέρει έντονες πιέσεις στα οικοσυστήματα και στη διαθεσιμότητα φυσικών πόρων όπως η τροφή, το νερό, η ενέργεια και τα υλικά παραγωγής, με αποτέλεσμα οι τιμές των τροφίμων να αυξηθούν κατά 70% - 90%.

Είναι πλέον πασιφανές πως η προσπάθεια προσαρμογής της ανθρωπότητας στην κλιματική αλλαγή θα είναι, στο μέλλον, μεγαλύτερη, της προσπάθειας να περιοριστούν οι χειρότερες επιπτώσεις της, μέσω της περικοπής των εκπομπών. Αυτό θα συμβεί καθώς η μεταβολή των οικοσυστημάτων συντελείται με εκθετικό ρυθμό, τον οποίο οι επιστήμονες ναι μεν μπορούν να παρακολουθήσουν, οι πολιτικοί και η κοινωνία όμως δεν ανταποκρίνονται με τα απαιτούμενα αντανakλαστικά.

## Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας

Η ραγδαία περιβαλλοντική οπισθοδρόμηση της παγκόσμιας κοινότητας, σε συνδυασμό με τις σύνθετες οικονομικές εξελίξεις (η ύφεση στις ανεπτυγμένες οικονομίες, η πτωτική παραγωγικότητα της Ευρώπης, η δομική ανασύνθεση τραπεζικού και ασφαλιστικού τοπίου, η μετατόπιση οικονομικού ενδιαφέροντος στην Ασία, όπου οι περιβαλλοντικές οργανώσεις δεν έχουν πολιτικό έρεισμα, και η αυτοτροφοδοτούμενη ύφεση στην Ευρώπη) δημιουργούν σκηνικό που δεν εγγυάται την άμεση μετάβαση σε ένα μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης, τουλάχιστον με τα μέσα που διαθέτουμε.

Με δεδομένη την αδράνεια των θεσμικών φορέων και της πολιτικής εξουσίας για άμεση αλλαγή του τρόπου του πράττειν προς τη δομική αλλαγή του σημερινού μοντέλου ανάπτυξης, και γνωρίζοντας πως τα περιβαλλοντικά στοιχεία αποκαλύπτουν την τάση για δραματικότερες συνέπειες, η ευθύνη χτυπάει την πόρτα του κάθε πολίτη του κόσμου. Η ατομική ευθύνη και η κοινωνική αλληλεγγύη είναι επιλογές αυτονότες, όταν τα αίτημα αλλαγής δεν μεταφράζονται ως αυτονότητα ζητούμενα από τα κράτη.

Παρόλο που διεθνείς συμφωνίες (Σύμβαση - Πλαίσιο των Ηνωμένων Εθνών για την κλιματική αλλαγή το 1992, Πρωτόκολλο του Κιότο το 1997) έχουν επιβάλει συνεργασίες, και παρόλο την αυξημένη περιβαλλοντική ευθύνη στην Ευρώπη (€1,9 δις κατά το 7ο Πρόγραμμα Πλαίσιο - 2007 έως 2013 - δηλαδή διπλάσια σε σχέση με το 6ο Πρόγραμμα Πλαίσιο - 2002 έως 2006), απαιτούνται πιο δραστικά μέτρα και άρα, η αλλαγή πρέπει να έρθει από εμάς τους ίδιους, από την κοινωνία των πολιτών. Στόχος είναι να οικοδομηθεί ένα αειφόρο ενεργειακό σύστημα χαμηλής κατανάλωσης άνθρακα. Η προσπάθεια αυτή περιλαμβάνει την επικέντρωση στην ενεργειακή αποτελεσματικότητα, η οποία θα μειώσει σημαντικά τις παγκόσμιες εκπομπές με χαμηλό κόστος, επιταχύνοντας την ανάπτυξη νέων, καθαρών ενεργειακών τεχνολογιών, και διασφαλίζοντας ότι υφίστανται οι κατάλληλοι μηχανισμοί χρηματοδότησης.

Ωστόσο, για την πραγματοποίηση του παραπάνω εγχειρήματος απαιτούνται δεξιότητες και πόροι, διαφορετικοί από τους σημερινούς, έχοντας ως προαπαιτούμενο την αλλαγή νοοτροπίας. Οι δεξιότητες που σχετίζονται με την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση αφορούν στη γνώση, στις αξίες και στις ικανότητες του γενικού πληθυσμού που απαιτούνται, προκειμένου μια κοινωνία να αναπτύσσει και να υποστηρίζει συμπεριφορές, οι οποίες μειώνουν τις επιδράσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας στο περιβάλλον. Αυτές οι «βιώσιμες» δεξιότητες περιλαμβάνουν την ικανότητα κάποιου να ενσωματώνει την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και τις περιβαλλοντικές ανησυχίες στη λήψη των ατομικών/εταιρικών αποφάσεων του. Η ανάληψη της περιβαλλοντικής και άρα, κοινωνικής ευθύνης από κάθε ιδιώτη και Εταιρικό Πολίτη είναι στρατηγικής σημασίας προκειμένου να πετύχουμε βιώσιμη ανάπτυξη, μέσω μιας αποτελεσματικής, από άποψη πόρων, βιώσιμης και ανταγωνιστικής οικονομίας.

Για την αλλαγή απαιτείται αφύπνιση του καταναλωτικού κοινού (το 2009, μόνο το 55% των ερωτηθέντων στην Ευρωπαϊκή Ένωση φαινόταν να γνωρίζει σχετικά με τις σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις των προϊόντων που αγόραζαν ή χρησιμοποιούσαν) από τις εταιρίες και τους θεσμικούς φορείς, για την αλλαγή των καταναλωτικών προτύπων. Με άλλα λόγια, βασικός μοχλός για την αλλαγή νοοτροπίας και την περαιτέρω υιοθέτηση νέων δεξιοτήτων είναι η γνώση, και σε αυτό το σημείο η εκπαίδευση των πολιτών, πέραν από ατομική ευθύνη, είναι και ευθύνη των υπεύθυνων εταιριών.

Η παραπάνω πρόκληση αναδεικνύει το ρόλο του σύγχρονου επιχειρείν για τη δημιουργία ενός επιχειρηματικού περιβάλλοντος, που υποστηρίζει το στόχο που ετέθη μέσω της πρωτοβουλίας "Ευρώπη 2020", δηλαδή τη δημιουργία μιας δυναμικής και γνωσιοκεντρικής οικονομίας στα πλαίσια μιας αειφόρου ανάπτυξης. Η εφαρμογή των στόχων της Ευρώπης 2020 για περισσότερο βιώσιμες οικονομίες έχει υπολογιστεί ότι σε μεσοπρόθεσμο χρονικό ορίζοντα μπορεί να αποφέρει εκατοντάδες χιλιάδες νέες θέσεις εργασίας για το σύνολο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μια τέτοια εξέλιξη θα οδηγήσει σε μια ιδιαίτερα σημαντική αύξηση στην απασχόληση σε ένα πλήθος βιώσιμες οικονομικών δραστηριοτήτων που είτε θα αντικαθιστούν δραστηριότητες που μολύνουν το περιβάλλον με «καθαρές» δραστηριότητες (για παράδειγμα, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας έναντι ορυκτών καυσίμων), είτε θα παρέχουν περιβαλλοντικές υπηρεσίες (όπως είναι η διαχείριση αποβλήτων και οι αναδασώσεις).

Παράλληλα, η αξιοποίηση της δυναμικής της Καινοτομίας και της Νεανικής Επιχειρηματικότητας ως εργαλεία για τη διαχείριση της πρωτόγνωρης κατάστασης του διπλού κινδύνου (περιβαλλοντικές και μακροοικονομικές εξελίξεις) είναι αυτονόητη. Τα «όπλα» που έχουμε στη διάθεσή μας δεν αρκούν γιατί ο «πόλεμος» δεν είναι συμβατικός. Στα πλαίσια της βιωσιμότητας, νέες καινοτόμες ιδέες πρέπει να προσδιορίσουν τρόπους και να υποδείξουν δράσεις, ώστε να κινητοποιηθούν εταιρικοί πόροι και ικανότητες για τις προκλήσεις της κοινωνίας και του επιχειρείν του 21ου αιώνα.

Πέραν όμως των πόρων, των δεξιοτήτων και της γνώσης, ικανή και αναγκαία συνθήκη ώστε να υπάρξει η βούληση αλλαγής είναι η υπογραφή ενός νέου κοινωνικού συμβολαίου, το οποίο θα επικαιροποιήσει την αλληλεγγύη των γενεών.



## Μοντέλο Εταιρικής Συμπεριφοράς

Μέσα από την αναγνώριση του σημαντικού ρόλου του κλάδου μας στην ελληνική οικονομία και κοινωνία, καθώς και της βαρύτητας των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών μας για την επίτευξη των επιχειρηματικών μας στόχων, στην Ευρωπαϊκή Πίστη βελτιώνουμε την απόδοσή μας και θεμελιώνουμε τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και προοπτική μας, λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, ανήκουν είτε στο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού (Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Εμπορικό Δίκτυο), είτε υπάρχουν και δραουν στο εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές (Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΜΕ, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Προμηθευτές, Συνεργάτες, Πελάτες, Κεντρική Κυβέρνηση, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, ΜΚΟ).

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

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

Η έννοια του Εταιρικού Πολίτη για την Ευρωπαϊκή Πίστη ενσωματώνει τις έννοιες της Ευθύνης, Αυτοργάνωσης και Αυτοπεριορισμού, υποδηλώνοντας νέες υποχρεώσεις προς τους κοινωνικούς εταίρους και υπαγορεύοντας νέες συμπεριφορές προς εμάς. Οι νέες συμπεριφορές της βιώσιμης οικονομίας απαιτούν από εμάς ικανότητες, ώστε να επιτύχουμε μεγαλύτερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους.



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

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δέχεται το χρέος της προς την κοινωνία και αναπτύσσει κοινωνικό διάλογο με τους ενδιαφερόμενους φορείς (εργαζόμενοι, μέτοχοι, προμηθευτές, τοπικές κοινωνίες, πελάτες). Παρά την έλλειψη μιας ισορροπημένης και ολιστικής προσέγγισης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από την Πολιτεία, η οποία να περιλαμβάνει οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα, και καταναλωτικά συμφέροντα, προχωρά με διαφάνεια στην αυτορρύθμιση της εταιρικής της συμπεριφοράς.

Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη δηλώνει πως η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί επιχειρηματική συμπεριφορά της εταιρίας πέρα και πάνω από νομικές απαιτήσεις, εκουσίως υιοθετημένη επειδή κρίνουμε ότι η βιώσιμη ανάπτυξη είναι μέσα στα μακροπρόθεσμα συμφέροντα τόσο της ίδιας της εταιρίας όσο και των ενδιαφερομένων μερών της.

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

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

Μοντέλο συμπεριφοράς για την εταιρία αποτελεί από το 2011 το πρότυπο GRI G3 σε συνδυασμό με τις κατευθυντήριες γραμμές του ISO26000, περί εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, και το οποίο χρησιμοποιείται όχι ως πιστοποιητικό διαχείρισης, αλλά ως οδηγός και φορέας αλλαγής. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ήταν η πρώτη ασφαλιστική εταιρία στην Ελλάδα που υιοθέτησε, από το 2011, τις κατευθυντήριες γραμμές του ISO26000 σε συνδυασμό με τους αριθμοδείκτες GRI G3.

Το Global Reporting Initiative (GRI) είναι ένα διεθνές πρότυπο, το πλέον έγκυρο για την μέτρηση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, που χρησιμοποιείται σε πάνω από 1.100 εταιρίες παγκοσμίως. Σκοπός του είναι να κατατάξει την Ευρωπαϊκή Πίστη σε ποιοτικές στάθμες, ανάλογα με τους ποιοτικούς και ποσοτικούς θεσπισμένους δείκτες του προτύπου. Στόχος της εταιρίας μας είναι κάθε χρόνο να αυξάνει τα ποιοτικά της standards και άρα, να εμφανίζει καλύτερα αποτελέσματα στους GRI δείκτες. Δεν στοχεύουμε στην απλή ποσοτική ενίσχυση των δεικτών απόδοσης (KPI's), αλλά στην ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας περί κοινωνικής αλληλεγγύης. Η Ευρωπαϊκή Πίστη, παρά την υιοθέτηση του GRI G3, συμμετέχει ενεργά στη συζήτηση ένταξης της νέας διαδικασίας καθορισμού των σημαντικών θεμάτων ΕΚΕ (materiality process) στο πρότυπο, ενόψει της εισαγωγής του GRI G4, με όλο τα ενδιαφερόμενα μέρη, ωστόσο η υιοθέτηση του νέου διεθνούς πλαισίου θα αφορά το διάστημα Ιανουάριος 2014 - Δεκέμβριος 2014.

Τέλος, η σύνταξη Εταιρικού Απολογισμού Βιωσιμότητας, βάσει του προτύπου GRI φέρει προστιθέμενη αξία στα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς το πρότυπο συνδυάζεται με τις κατευθυντήριες οδηγίες του ISO26000, περί κοινωνικής ευθύνης, το οποίο δεν βασίζεται στη συμπλήρωση δεικτών, αλλά στη σύγκλιση με αρχές βιώσιμης εταιρικής ανάπτυξης. Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή των δύο παραπάνω πρωτοβουλιών διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο μια συνεκτική πλατφόρμα πολιτικών αειφόρου ανάπτυξης με στρατηγικές δράσεις. Μέλημά μας είναι η αειφόρος ανάπτυξη με πυξίδα τις οδηγίες του ISO26000 και εργαλείο την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Οι άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης μας θα είναι οι πυλώνες του ISO26000:

- 1) Κοινωνική Προσφορά
- 2) Καταναλωτικά Ζητήματα
- 3) Εργασιακές Σχέσεις - Πρακτικές
- 4) Υπεύθυνη / Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών
- 5) Ανθρώπινα Δικαιώματα
- 6) Περιβάλλον
- 7) Εταιρική Διακυβέρνηση

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δεν πρέπει να λησμονούμε πως μοχλός για το μοντέλο της Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι μια υγιής εταιρία που σέβεται τον πελάτη, τους εργαζόμενους, τους μετόχους και γενικότερα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Με άλλα λόγια, για να προσεγγίσουμε το όραμα της βιωσιμότητας, βασική προϋπόθεση είναι η

κάλυψη των υποχρεώσεων της εταιρίας και η απόδοση προστιθέμενης αξίας στους ενδιαφερόμενους. Η κερδοφόρος λειτουργία της εταιρίας, μας επιτρέπει να παρέχουμε υπηρεσίες ανταγωνιστικές, να εγγυόμαστε θέσεις εργασίας και στο μέλλον, να αναδιοργανωνόμαστε για να γινόμαστε καλύτεροι και κυρίως, να μετέχουμε στην προσπάθεια για ένα βιώσιμο Αύριο. Για τον λόγο αυτό, πριν την ανάλυση των αξόνων του ISO26000, κρίνουμε σκόπιμο να αναφερθούμε σε εκείνα τα μεγέθη που μας κάνουν περήφανους και μας κατατάσσουν στις ελληνικές υγιείς εισηγμένες εταιρίες.

Η θέσπιση νέων κανόνων και η αυτορρύθμιση, ακόμα και αν δεν επιβάλλεται από την νομοθεσία, δεν αποτελεί νέο τρόπο σκέψης για την Ευρωπαϊκή Πίστη, αλλά συνέχεια της καθιερωμένης πρακτικής που ήδη εφαρμόζει στις χρηματοοικονομικές της λειτουργίες. Συγκεκριμένα, από τις 30 Ιουνίου 2010 η Ευρωπαϊκή Πίστη εφαρμόζει την Οδηγία 2009 / 138 / Ε.Κ της 25.11.2009 (Solvency II). Είναι αξιοσημείωτο πως ενώ η Solvency II παρέχει επιπλέον δικλίδες ασφαλείας που κατοχυρώνουν τον πελάτη, ακόμα δεν είναι γνωστή η ημερομηνία υποχρεωτικής εφαρμογής της. Με άλλα λόγια, η εταιρία μας προσαρμόζεται στο μελλοντικό περιβάλλον των αυξημένων κεφαλαιουχικών απαιτήσεων από τώρα, δίχως αυτό να απαιτείται από την Τ.Τ.Ε. και αποδεικνύει ότι ακόμα και με περιορισμούς που αυτοβούλως θέτει, παραμένει διαχρονικά κερδοφόρα.

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

<b>ΜΕΓΕΘΗ (σε χιλιάδες ευρώ)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2012 vs 2011</b>
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>	<b>278.464</b>	<b>257.047</b>	<b>+8,33%</b>
<b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>	<b>51.669</b>	<b>41.403</b>	<b>+24,79%</b>
<b>ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ</b>	<b>163.622</b>	<b>152.786</b>	<b>+7,09%</b>
<b>ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ</b>	<b>69.250</b>	<b>59.813</b>	<b>+15,77%</b>
<b>ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ</b>	<b>202.340</b>	<b>189.172</b>	<b>+6,96%</b>
<b>ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ</b>	<b>11.967</b>	<b>3.959</b>	<b>+302%</b>

Η προσαρμογή στη «Solvency II» σε συνδυασμό με το αβέβαιο επενδυτικό οικονομικό κλίμα οδήγησε σε ένα συντηρητικό επενδυτικό προσανατολισμό του επενδυτικού χαρτοφυλακίου («τακτική κατανομή») σύμφωνα με την στρατηγική κατανομή που έχει αποφασιστεί από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η γενικότερη στρατηγική είχε ως στόχο τη διαμόρφωση ενός πιο διαφοροποιημένου, ισορροπημένου, όχι μόνο γεωγραφικά, αλλά και ποιοτικά, επενδυτικού χαρτοφυλακίου με σκοπό το περιορισμό του απαιτητού κεφαλαίου φερεγγυότητας και του αναλαμβανόμενου επενδυτικού ρίσκου. Την 31/12/2012 το χρηματοοικονομικό επενδυτικό χαρτοφυλάκιο της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, βάσει της ποσοστιαίας κατανομής, διαμορφώθηκε ως εξής: 7,47% σε μετοχές, 57,88% σε κρατικά ομόλογα, 33,82% σε εταιρικά ομόλογα και 0,83% σε μετρητά. Ειδικότερα, το σύνολο των ομολόγων στο επενδυτικό χαρτοφυλάκιο αυξήθηκε κατά 35,8 εκ. €, ενώ οι επενδύσεις σε μετοχές αυξήθηκαν κατά 2,1 εκ. €.

Το σύνολο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου υπόκειται μηνιαίως σε stress test, ώστε η εταιρία να έχει εικόνα πιθανών μεταβολών στην αξία του χαρτοφυλακίου λόγω αλλαγών στις αποδόσεις των επενδύσεων. Πιο συγκεκριμένα, το Δεκέμβριο του 2012, σε περίπτωση μέσης πτώσης 10% στις τιμές των μετοχών, μέσης ανόδου 100 μονάδες Βάσης των αποδόσεων στη λήξη των εταιρικών ομολόγων και 50 μονάδες Βάσης των αποδόσεων στη λήξη των κρατικών ομολόγων, το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο εκτιμάται ότι θα είχε απώλειες 3,6 εκ. €.



Σε αυτό το περιβάλλον και παρά την προβλεπόμενη συνέχιση της συρρίκνωσης της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, η εταιρία έχει θέσει για το 2013 τους παρακάτω οικονομικούς στόχους:

- > Αύξηση παραγωγής κατά 8,7%
- > Μείωση των γενικών εξόδων ως ποσοστό επί της παραγωγής κατά 0,5%
- > Μείωση του κόστους πρόσκτησης κατά 0,5%
- > Μείωση του συντελεστή ζημιών κατά 1%
- > Μείωση του συντελεστή ακυρώσεων κατά 2%
- > Επίτευξη κερδών προ φόρων τουλάχιστον στα επίπεδα του 2012

Παράλληλα, τέθηκαν για το 2013 και οι κατωτέρω ποιοτικοί (διοικητικοί) στόχοι:

- > Αναδιοργάνωση των μηχανογραφικών εφαρμογών μέσω της νέας αρχιτεκτονικής δικτύου (SOA Platform)
- > Διοικητικός διαχωρισμός τμημάτων Αποζημιώσεων από τα τμήματα Εκδόσεων
- > Σύσταση νέων επιτροπών Αμοιβών και Διαχείρισης Κινδύνου
- > Σύσταση Γραφείου Διαχείρισης Έργων και τμήματος CRM Analytics
- > Έναρξη σταδιακής ενοποίησης του back - office όλων των εταιριών του Ομίλου

## ΑΞΙΟΝΕΣ ISO 26000

### 1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Στόχος της Εταιρίας, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, είναι η επέκταση και η ενίσχυση του κοινωνικού της ρόλου, μέσω δράσεων που συμβάλλουν στην ενίσχυση του κοινωνικού ιστού. Η αναγκαιότητα ενίσχυσης των θεσμών και των συλλογικών ενεργειών, ιδιαίτερα σήμερα που οι πολίτες δοκιμάζονται, αποτελεί μέλημα όλων μας.

Κάθε εταιρία που αντιλαμβάνεται τον δομικό της ρόλο στην κοινωνία του αύριο οφείλει να αναζητήσει συνέργειες με ΜΚΟ και Φορείς Κοινωνικής Επιχειρηματικότητας, μεγιστοποιώντας την συμμετοχή της στην λύση των προβλημάτων κοινωνικά ευπαθών ομάδων. Σκοπός μας είναι η επέκταση και ενίσχυση του κοινωνικού ρόλου της εταιρίας, μέσω δράσεων που συμβάλλουν στην ενίσχυση του κοινωνικού ιστού.

Στοχεύουμε στην κοινωνική ανάπτυξη, ως παράλληλη δράση με την βασική μας εταιρική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, θέτουμε τις βάσεις της εταιρικής κοινωνικής δράσης, συνεργαζόμενοι με τοπικούς φορείς βελτιώνοντας το βιοτικό τους επίπεδο, μειώνοντας τον κοινωνικό αποκλεισμό.

Συγκεκριμένα, έχουμε αναπτύξει μηχανισμούς και διαδικασίες, βάσει των οποίων καταγράφουμε και βάζουμε σε προτεραιότητα τα ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αναφορικά με τη σημασία τους για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, το εξωτερικό Περιβάλλον και την Εταιρία. Μέσα από διαρκή αξιολόγηση και αναθεώρηση, ορίζουμε την υπεύθυνη δράση μας, η οποία προκύπτει από το διάλογο και την προσπάθεια δημιουργίας κοινής βάσης συνεννόησης.

Οδηγός μας για την εταιρική δράση της κοινωνικής προσφοράς αποτελεί η δήλωση των Ηνωμένων Εθνών (Millennium Declaration) για τους 8 στόχους της Χιλιετίας (Millennium Development Goals). Ειδικότερα, οι παγκόσμιες προκλήσεις που επιδέχονται άμεση παρέμβαση είναι:

- 1) Εξάλειψη Φτώχειας και Πείνας
- 2) Καθιέρωση πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης σε παγκόσμιο επίπεδο
- 3) Ισότητα των 2 φύλων και ενίσχυση του ρόλου της γυναίκας
- 4) Μείωση παιδικής θνησιμότητας
- 5) Βελτίωση συνθηκών μητρικής φροντίδας
- 6) Μάχη κατά του HIV και άλλων ασθενειών
- 7) Διασφάλιση περιβαλλοντικής ισορροπίας
- 8) Στήριξη της παγκόσμιας συνεργασίας για βιώσιμη ανάπτυξη

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

#### Ασφαλιστικός Γονέας - η πρώτη ασφάλεια... αγάπης

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι το εργαλείο για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Η βιωσιμότητα προϋποθέτει ισχυρά οικονομικά αποτελέσματα και κοινωνική αλληλεγγύη προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ιδίως σήμερα που ο πολίτης δοκιμάζεται. Ο «Ασφαλιστικός Γονέας» πηγάζει από το χρέος της εταιρίας να διασφαλίσει πως η κοινωνική προσφορά δεν περιορίζεται μόνο σε χορηγίες, αλλά αποτελεί μέρος του επιχειρησιακού μας σχεδιασμού. Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη εντάσσει έμπρακτα την εταιρική κοινωνική ευθύνη στο κέντρο της επιχειρησιακής της λειτουργίας, δημιουργώντας μια νέα πρωτοποριακή ασφάλιση που προσφέρεται δωρεάν σε ολόκληρη την κοινωνία. Η εταιρία, πέραν των χορηγιών και των πράξεων αλληλεγγύης οικονομικής ενίσχυσης, αντιλαμβανόμενη τις ανάγκες της κοινωνίας, εκμεταλλεύεται τις δεξιότητες και το γνωσιακό της κεφάλαιο, ώστε η επιχειρησιακή της δράση να μην έχει αποδέκτη μόνο τους πελάτες, αλλά το σύνολο του πληθυσμού. Δημιουργεί, δηλαδή, ασφαλιστικά προϊόντα που ικανοποιούν πάγιες και διαρκείς ανάγκες της κοινωνίας, χωρίς την προϋπόθεση σχέσης εταιρίας - ασφαλισμένου.

Αυτή την εποχή, δεν αρκεί μόνο η οικονομική ενίσχυση. Οι υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες θα πρέπει να κινητοποιήσουν τους πόρους και τις μοναδικές ικανότητες που αξιοποιούν καθημερινά στις εταιρικές τους διεργασίες, ώστε να παράγουν και στον κοινωνικό τομέα, προστιθέμενης αξίας έργο.

Η νέα ασφάλιση προσφέρεται, από το 2012, χωρίς κόστος και είναι άμεσα συνδεδεμένη με την πιο συνηθισμένη καθημερινή πράξη κάθε οικογένειας, τις καθημερινές αγορές της. Εξασφαλίζει δωρεάν αγορές από συμβεβλημένες με την Ευρωπαϊκή Πίστη μεγάλες επιχειρήσεις κάθε αντικειμένου σε περίπτωση που ο φυσικός γονέας από κάποιο ατύχημα δεν θα μπορεί πλέον να εκπληρώσει αυτήν την αποστολή προς την οικογένειά του. Επιπλέον, η χρήση της κάρτας Ασφαλιστικός Γονέας μέσω των αγορών με τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις εξασφαλίζει επιστροφή ασφαλιστρών, μειώνοντας το κόστος των υπηρεσιών της εταιρίας προς τον πολίτη. Η απόκτηση, η χρήση και η πλήρης ενημέρωση για τον Ασφαλιστικό Γονέα είναι απλή και προσφέρεται στο [www.asfalistikosgoneas.gr](http://www.asfalistikosgoneas.gr) ή σε έναν από τους 3.500 συνεργάτες



της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη σε ολόκληρη την Ελλάδα.

Η εταιρία εκτιμά ότι ο Ασφαλιστικός Γονέας, πέραν των άλλων, είναι μια πράξη αλληλεγγύης προς την πληττόμενη από την οικονομική κρίση ελληνική κοινωνία και αποτελεί συνέχεια προηγούμενων ανάλογων πράξεων αλληλεγγύης.

### Super League

Στην Ευρωπαϊκή Πίστη αντιλαμβανόμαστε το δομικό μας ρόλο στη διαμόρφωση της κοινωνίας του Αύριο και για το λόγο αυτό, υποστηρίζουμε ενεργά τον Αθλητισμό και το Παιδί αναδεικνύοντας την υπεύθυνη δράση μας. Πιστεύουμε ότι η Αθλητισμός αποτελεί κάτι παραπάνω από σωματική δραστηριότητα: αποτελεί κοινωνικό θεσμό που κάθε υπεύθυνος εταιρικός πολίτης οφείλει να αναγνωρίζει την αξία του και να καλλιεργεί τη διάδοση του κοινωνικού του μηνύματος. Την περίοδο αυτή, η κοινωνία και τα παιδιά έχουν ανάγκη περισσότερο από ποτέ συλλογικές δράσεις που φέρουν το μήνυμα της συμμετοχής. Ειδικότερα, η εταιρία μας στο πλαίσιο των ενεργειών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το 2012, στήριξε έμπρακτα ως χορηγός, την ενέργεια της Super League Ελλάδας «Μια μπάλα για τα παιδιά», έχοντας στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα που αφορούσαν στο παιδί.

Η συγκεκριμένη ενέργεια αποτελεί μέρος της συνολικής μας προσπάθειας προσέγγισης των ενδιαφερόμενων φορέων για τη συνδιαμόρφωση του πλαισίου που ορίζει η δράση μας. Στη βάση της ανωτέρω πρωτοβουλίας, η Ευρωπαϊκή Πίστη αποτέλεσε τον επίσημο υποστηρικτή της Super League ΟΠΑΠ για την αγωνιστική περίοδο 2012 - 2013, ενώ παράλληλα με το Ομαδικό Ασφαλιστήριο Κάλυψης Ατυχημάτων και Ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης των ποδοσφαιριστών των ΠΑΕ-Μελών της Super League οι ποδοσφαιριστές έχουν πρόσβαση σε μία σειρά από καλύψεις που προσφέρει η εταιρία. Υποδεχόμενοι τους ποδοσφαιριστές των ΠΑΕ - Μελών της Super League στη μεγάλη οικογένεια των ασφαλισμένων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, είμαστε πεπεισμένοι, ότι η συγκεκριμένη συνεργασία έχει αμοιβαία οφέλη και αναδεικνύει συνέργειες. Η στήριξη του ελληνικού ποδοσφαίρου, η γνωριμία του παιδιού με τη φιλαθλη κοινότητα, και ο συνδυασμός των παραπάνω με πράξεις εταιρικής κοινωνικής αλληλεγγύης είναι οι καρποί προσπαθειών που επιβεβαιώνουν τις επί 36 χρόνια αδιαπραγμάτευτες αρχές μας: Σύνεση, Αφοσίωση, Επαγγελματισμός και Σεβασμός σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

### Κλίμακα - Κλίμαξ Plus

Η Ευρωπαϊκή Πίστη συμπράττει με την ΜΚΟ Κλίμακα με δραστηριότητες η οποία στοχεύει τόσο στην διάθεση υπηρεσιών ψυχικής υγείας όσο και στην υλοποίηση προγραμμάτων κοινωνικής ενσωμάτωσης ευάλωτων ομάδων πληθυσμού. Η Κλίμακα δίνει διαρκή αγώνα για τον περιορισμό των ανισοτήτων, την διεκδίκηση ίσων ευκαιριών πρόσβασης στα δημόσια αγαθά και την αύξηση της κοινωνικής συνοχής και αλληλεγγύης.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεν έχει την δυνατότητα αντιμετώπισης των γενεσιουργών αιτιών του κοινωνικού αποκλεισμού, τουλάχιστον σε πρώτο βαθμό. Αποτελεί όμως, πρόκληση η αντιμετώπιση των συνεπειών, ως κατασταλτικός παράγοντας



για την εμφάνιση φαινομένων κοινωνικής αλλοτρίωσης. Ειδικότερα, η εταιρική κοινωνική δράση της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη δεν συνδέεται με την ιδέα της φιλανθρωπίας, η οποία αν και αποτελεί αναμφισβήτητη αξία, κανένα πρόγραμμα και δράση δεν μπορεί να έχει μακροπρόθεσμα αποτελέσματα αν οι ίδιοι οι ωφελούμενοι δεν συμμετέχουν ενεργά, εάν δεν υιοθετήσουν έναν ενεργό ρόλο απέναντι στη ζωή και δεν βιώσουν την προσφερόμενη βοήθεια ως μια ευκαιρία να αντιμετωπίσουν οι ίδιοι τα προβλήματά τους και να εξελιχθούν.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη συνδιαμορφώνει το πλαίσιο στο οποίο ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες θα δημιουργήσουν αξία μέσω της αυτογόνωσης. Το πλαίσιο δράσεων αφορά την εκπαίδευση και εν γένει την παιδεία, η οποία είναι στοιχείο της κοινωνικής μας ανάπτυξης. Ορίζει τον προσανατολισμό μας, τις αξίες και τη διαδρομή μας. Η προώθηση της παιδείας με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα και τις ιδιαιτερότητες της κάθε κοινωνικής ομάδας είναι χρέος κάθε υπεύθυνου εταιρικού πολίτη που επιδιώκει την κοινωνική ανάπτυξη.

Συγκεκριμένα, υποστηρίζουμε έμπρακτα το έργο της Κλίκακας και του Klimax Plus, μέσω της προσφοράς ρουχισμού, ηλεκτρονικών υπολογιστών, υλικών εκπαίδευσης, πολλαπλών εκτυπώσεων και γραφικής ύλης. Κατ' αυτό τον τρόπο συνδράμουμε στην παροχή μαθησιακών εργαλείων, δίνοντας την ευκαιρία στον αδύναμο να αποκτήσει γνώση, και άρα δύναμη με δική του ευθύνη. Η συνεργασία μας με την Κλίμακα και τον Klimax Plus ξεκίνησε το 2011 με δράσης ενημέρωσης, σεμιναρίων, παροχής μαθησιακών εργαλείων και υποστήριξης κοινωνικών δράσεων.

Συνδράμουμε στην προσπάθεια να γίνουν οι ευπαθείς κοινωνικά ομάδες αυτόρκες και λειτουργικά παραγωγικές.

Χρέος μας δεν είναι να δίνουμε μόνο  
αποζημιώσεις, αλλά να προλαμβάνουμε τον πόνο  
με υπεύθυνη δράση. Επιλέγουμε συνεργασίες με  
ΜΚΟ και ΚΟΙ.Σ.Π.Ε. που διαθέτουν γνώσεις  
και ικανότητες σε τομείς που πλήττονται  
από κοινωνική αναλγησία και  
ανεύθυνες συμπεριφορές.

#### Δεύτερο Χέρι (Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης)

Το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης είναι μια μη κυβερνητική, μη κερδοσκοπική ανθρωπιστική οργάνωση που έχει μεταφέρει και στην Ελλάδα τον θεσμό των καταστημάτων "Charity Shop". Βραχίονας της κοινωνικής του ανάπτυξης αποτελεί το «Δεύτερο Χέρι». Στο «Δεύτερο Χέρι» πωλούνται σε πολύ χαμηλές τιμές και σε άριστη κατάσταση, είδη δώρων, βιβλία, δίσκοι, CD και μικροέπιπλα που προσφέρονται δωρεάν από τους πολίτες. Τα περισσότερα εμπορεύματα του Καραβανιού είναι από «δεύτερο χέρι» (second - hand items) διότι μόνο έτσι μπορεί να τα εξασφαλίσει με μηδενικό κόστος και να τα προσφέρει σε ιδιαίτερα χαμηλές τιμές.

Το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης στα περίπου 20 χρόνια ύπαρξής του, έχει οικονομικά «υιοθετήσει» πάνω από 22.000 ορφανό παιδιά σε όλο τον κόσμο. Τα παιδιά αυτά είναι ορφανά, από πολέμους, φυσικές καταστροφές και κοινωνικές κρίσεις, από την Αϊτή έως την Παλαιστίνη, από τη Γιουγκοσλαβία έως τη Σρι Λάνκα και τη Σομαλία. Μετά τη μεγάλη κρίση που βιώνει η Ελλάδα, το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης ολοκληρώνει τα προγράμματά του παντού στον κόσμο και συγκεντρώνει τις προσπάθειές του μόνο στην Ελλάδα. Ο στόχος του προγράμματος οικονομικής υιοθεσίας ορφανών παιδιών στην Ελλάδα, που υλοποιεί το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης, είναι να βοηθηθούν σε αυτές τις εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες τα ορφανά, τα οποία δεν βρίσκονται σε κάποιο ίδρυμα, αλλά τα συντηρούν ο παππούς ή η γιαγιά τους. Το Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης (συνεργαζόμενο με τους δήμους σε όλη την Ελλάδα), για τη συγκεκριμένη πρωτοβουλία που υλοποιεί στην Ελλάδα, στηρίζεται αποκλειστικά στις προσφορές των πολιτών και των υπεύθυνων εταιριών.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη υποστηρίζει ενεργά το έργο του Ελληνικού Καραβανιού Αλληλεγγύης και ειδικότερα, την δράση του Δεύτερου Χεριού. Το 2011, η οικονομική μας βοήθειά μας σηματοδότησε την απαρχή μιας συνεργασίας που αποσκοπεί στην κοινωνική ανάπτυξη και την συνεργασία για ένα Αύριο με λιγότερες διακρίσεις, μεγαλύτερη υπευθυνότητα και περισσότερες ευκαιρίες κοινωνικής ανέλιξης για τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Το 2012, η Ευρωπαϊκή Πίστη, έχοντας θέσει τις βάσεις αλληλεγγύης μεταξύ επιχειρηματικότητας και κοινωνικών φορέων από το 2011, ενστερνίστηκε την ανάγκη στήριξης της ελληνικής οικογένειας που δοκιμάζεται το τελευταίο διάστημα. Συγκεκριμένα, η εταιρία θεώρησε χρέος της τη στήριξη του οικογενειακού ιστού, ως το κύτταρο της κοινωνίας, και ενίσχυσε οικονομικά τη συγκεκριμένη προσπάθεια.

### GREECE RACE FOR THE CURE®

Ο Αγώνας Race for the Cure είναι η μεγαλύτερη παγκόσμια πρωτοβουλία ευαισθητοποίησης για την πρόληψη του καρκίνου του μαστού. Διοργανώνεται εδώ και 30 χρόνια σε περισσότερες από 140 πόλεις παγκοσμίως από την αμερικανική οργάνωση Susan G. Komen for the Cure.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ με περισσότερους από 90 εργαζόμενούς της, έδωσε νηρό παρόν στον αγώνα Greece Race for the Cure που διοργάνωσε ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με καρκίνο μαστού «Άλμα Ζωής». Ο αγώνας πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2012 στο Ζάππειο Μέγαρο και περιλάμβανε μια διαδρομή 5 χλμ ή εναλλακτικά έναν περίπατο 2 χλμ. Συνολικά 13.000 γυναίκες, άνδρες και παιδιά ένωσαν τις δυνάμεις τους και έτρεξαν για κάθε γυναίκα της Ελλάδας. Το προσωπικό της εταιρίας, δείχνοντας για άλλη μια φορά την ευαισθησία του σε θέματα κοινωνικής αλληλεγγύης, συμμετείχε στον αγώνα με σκοπό την ενίσχυση του Συλλόγου στην προσπάθεια που καταβάλει για τη στήριξη των γυναικών που πάσχουν από καρκίνο του μαστού.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, συνεχίζει να στηρίζει έμπρακτα παρόμοιες ενέργειες που έχουν ως στόχο την ελπίδα, την εξάλειψη του φόβου και την ενημέρωση που σώζει ζωές. Η οικονομική ενίσχυση, αν και δεδομένη, δεν έχει τόσο βαρύνουσα σημασία, όσο η ευαισθητοποίηση και η κινητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα που αφορούν όλους μας.

### AIESEC

Η AIESEC είναι ένας εθελοντικός, μη κυβερνητικός, μη κερδοσκοπικός οργανισμός με δίκτυο 113 χωρών, 86.000 μελών και 2300 πανεπιστημίων σε ολόκληρο τον κόσμο. Αποτελεί το μεγαλύτερο φοιτητικό διεθνή οργανισμό με όραμα την εξέλιξη των μελών του (προσωπική ανάπτυξη του φοιτητή, μέσα από διεθνείς συνέργειες, εμπειρίες και δράσεις κοινωνικής δικτύωσης στο εσωτερικό και το εξωτερικό) και την παγκόσμια ειρήνη. Στόχος της AIESEC είναι να δίνει όσο περισσότερες ευκαιρίες στα μέλη της, να ανακαλύψουν και να αναπτύξουν τις ικανότητές τους ώστε να έχουν θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία.

Η AIESEC διοικείται αποκλειστικά από φοιτητές και πρόσφατους πτυχιούχους (έως και δύο έτη), δίνοντας έτσι την ευκαιρία σε νέους ανθρώπους να αναπτύξουν τις ηγετικές τους ικανότητες καθοδηγώντας τον οργανισμό προς το όραμά του.

Στο πλαίσιο της δραστηριότητά της, το 2012 η AIESEC ΝΚΥΑ προώθησε το πρόγραμμα Young Power, το οποίο αφορούσε τη διδασκαλία των 8 Millennium Development Goals του ΟΗΕ. Βάσει του προγράμματος, εταιρίες καλούνταν να ενισχύσουν οικονομικά τα έξοδα διαβίωσης φοιτητών από πανεπιστήμια του εξωτερικού, οι οποίοι καλούνταν να επισκεφθούν και να κάνουν γνωστό το νόημα των Στόχων της Χιλιετίας. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα είχε την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο του προγράμματος Young Power, ανέλαβε τα βασικά έξοδα για 3 φοιτητές από Πανεπιστήμια του εξωτερικού (Βραζιλία). Οι φοιτητές για 2 μήνες επισκέφθηκαν την Ευαγγελική Σχολή (Πρότυπο Πειραματικό Σχολείο στην Νέα Σμύρνη) με σκοπό οι μαθητές να ενστερνιστούν την αξία των στόχων της Χιλιετίας του ΟΗΕ ως απαραίτητη προϋπόθεση για την δημιουργία ενός βιώσιμου μέλλοντος. Με τη συγκεκριμένη συνεργασία υποστηρίξαμε και έμπρακτα τους στόχους της Χιλιετίας και κάναμε κοινωνούς της αξίας των στόχων τους μελλοντικούς υπεύθυνους πολίτες.

Στόχος της εταιρίας είναι να στηρίξει την AIESEC ΝΚΥΑ και το 2013 με στόχο τη δημιουργία συνεργειών (business & social impact) για τη διαμόρφωση του «τριγώνου» επιχείρηση (Ευρωπαϊκή Πίστη) - ΜΚΟ (Caritas Hellas) - Παιδιά (AIESEC ΝΚΥΑ) για την προώθηση κοινών βιώσιμων στόχων, στο πλαίσιο του προγράμματος "NGO for Change". Οι στόχοι του προγράμματος είναι η ενίσχυση της οικονομικής βιωσιμότητας του οργανισμού (Caritas Hellas), η οργανωσιακή ανάπτυξη, η δημιουργία σταθερών βάσεων για μελλοντικές δράσεις των οργανισμών και η ενίσχυση της εμπειρίας των ασκουμένων. Ειδικότερα, οι φοιτητές θα συμβάλλουν στη σωστή δόμηση και λειτουργία του site της

Caritas Hellas, την επέκταση/δημιουργία σελίδων σε κοινωνικά δίκτυα, την προσέγγιση εταιρειών και χορηγών επικοινωνίας για την δημιουργία συνεργασιών που θα μπορούν να υποστηρίξουν και προωθήσουν τις δράσεις της Caritas Hellas, καθώς και τη δημιουργία βάσεων δεδομένων της ΜΚΟ.

Τα έξοδα που θα προκύψουν θα αναληφθούν από την Ευρωπαϊκή Πίστη, η ΜΚΟ θα επωφεληθεί από το know - how και τις ιδέες των φοιτητών, και οι φοιτητές θα έχουν την ευκαιρία να εργαστούν σε περιβάλλον που οι ανάγκες δεν εστιάζονται πρωτογενώς στη δημιουργία κέρδους, αλλά άμεσου κοινωνικού οφέλους. Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Πίστη θα καλύψει το κόστος της συνδρομής της AIESEC (ως premium μέλος) στον οργανισμό Eurocharity για 1 έτος, με σκοπό τη δημιουργία ισχυρότερων δεσμών με τα μέλη της κοινότητας και την ανταλλαγή απόψεων προς βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη στέκεται αρωγός στην προσπάθεια της AIESEC και των συνεργαζόμενων ΜΚΟ, μέσω ενδυνάμωσης και έμπρακτης βοήθειας.

## **2. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ**

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

Ο καταναλωτής για εμάς αποτελεί μέρος της όλης παραγωγικής μας διαδικασίας, συνοδοιπόρος και συνεργάτης. Η φιλοσοφία μας δεν εξαντλείται στο «Πληρώνει αμέσως», αλλά ενδυναμώνεται από τις καθημερινές μας ενέργειες. Η ικανοποίηση του πελάτη για την Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί πρώτο μέλημα και μέτρο επιτυχίας. Ως εκ τούτου, η πολιτική ποιότητας της εταιρίας μας συνίσταται κατ' αρχήν στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της σε κάθε συναλλαγή που έχουν με αυτή και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων ασφαλιστικών υπηρεσιών, ώστε να επιτυγχάνεται η πλήρης κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών των πελατών.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο της ετήσιας επιθεώρησης από τον αναγνωρισμένο φορέα TUV NORD, ολοκλήρωσε με απόλυτη επιτυχία τις απαιτούμενες ενέργειες για την επαναπιστοποίησή της με ISO 9001:2008. Η επαναπιστοποίηση με το συγκεκριμένο διεθνές πρότυπο ποιότητας αφορά στο σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρίας και είναι απόλυτα εναρμονισμένη με την πολιτική της, η οποία συνίσταται στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ασφαλιστικών υπηρεσιών και στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της. Το πιστοποιητικό ISO 9001:2008 συμβαδίζει απόλυτα με το στόχο της εταιρίας να διατηρεί το όνομά της ως συνώνυμο της υψηλής ποιότητας στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών, ούσα μία εκ των κορυφαίων επιχειρήσεων στην ασφαλιστική αγορά. Υπενθυμίζεται ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, είναι η πρώτη Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρία που κατέχει από το 2002 πιστοποίηση ISO για το σύνολο των υπηρεσιών της.

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



### Fair marketing

Η Ευρωπαϊκή Πίστη διασφαλίζει ότι η προβολή των χρηματοασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών της γίνεται με ακρίβεια, προσδιορίζοντας τα διαφημιζόμενα προϊόντα, χωρίς παραπλανητικές δηλώσεις, ανακρίβειες στους όρους συμφωνιών και προσπάθεια απόκρυψης μέρους της αλήθειας (fair marketing). Η υποχρέωση αυτή αποτελεί μέρος της επιχειρηματικής μας δεοντολογίας, η οποία δεν είναι μόνο δέσμευση της Διοίκησης, αλλά αναγνωρίζεται και από τους συνεργάτες της. Λόγω της άγνοιας του καταναλωτικού κοινού για τον χρηματοασφαλιστικό κλάδο, οι ασφαλιστικοί μας σύμβουλοι και συνεργάτες υποστηρίζουν αρχικά την ενημέρωση του κοινού σε βασικά θέματα και στη συνέχεια, διασφαλίζουν με εξατομικευμένες λύσεις και συμβουλές τις ανάγκες του κάθε πελάτη, προασπίζοντας τα συμφέροντά του. Για την εταιρία, η αποτύπωση της ορθής εικόνας των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί υποχρέωση και συνάμα ευκαιρία ανάδειξης των ανταγωνιστικών της υπηρεσιών. Το 2012, η Ευρωπαϊκή Πίστη αύξησε την παρουσία της στην τηλεόραση, στο ραδιόφωνο και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (facebook, linkedin, google+) επενδύοντας στην ειλικρίνεια και τη διαφάνεια. Η Ευρωπαϊκή Πίστη αναγνωρίζοντας τη δύναμη των υποψήφιων ή των δυνητικών πελατών στο internet και αποδεικνύοντας για ακόμα μια φορά το πόσο σημαντική θεωρεί την άποψη τους, διατηρεί επίσημη σελίδα στο Facebook με καθημερινή ενημέρωση και επικοινωνία. Σήμερα, ο πολίτης θα πρέπει να γνωρίζει με ποιόν συνεργάζεται, τι ακριβώς του προσφέρεται, χωρίς «θολά σημεία» και «μικρά γράμματα». Το 2012, απευθυνθήκαμε σε όλους τους πολίτες, όντες υπερήφανοι για τα καινοτόμα προϊόντα μας και τις προσφερόμενες υπηρεσίες μας.

### Education leads to awareness

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

### Customer orientation and feedback

Προκειμένου να διαπιστώσουμε αν το επίπεδο των παροχών μας ανταποκρίνεται στις πελατειακές απαιτήσεις, παρακολουθούμε συστηματικά τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών μας. Η ανατροφοδότηση ωστόσο είναι πιο άμεση, μέσω της άριστης συνεργασίας μεταξύ συμβούλου και πελάτη. Ταυτόχρονα, το τηλεφωνικό μας κέντρο και το τμήμα



Εξυπηρέτηση Πελατών είναι πάντα στη διάθεση του κοινού για παράπονα, συστάσεις και απορίες που μπορεί να προκύψουν, διασφαλίζοντας την άμεση επίλυση οποιουδήποτε ζητήματος, με γνώμονα την άμεση και λεπτομερή ενημέρωση του πελάτη για όποιο θέμα επιθυμεί.

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

Τα εργαλεία που χρησιμοποιούμε τα τελευταία χρόνια (από το 2009) είναι κυρίως CRM Analytics για την καλύτερη συνεργασία του Μάρκετινγκ με τις Πωλήσεις και την Εξυπηρέτηση Πελατών, ενώ το 2012 ξεκίνησε η χρήση διαδραστικών τεχνολογιών (mobile and interactive technologies). Ο στόχος που είχε η εταιρία μας μέχρι τώρα (άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη) δεν αλλάζει, αλλά εμπλουτίζονται τα εργαλεία λόγω αλλαγής του εξωτερικού περιβάλλοντος και των απαιτήσεων.

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

#### Consumer data protection and privacy

Οι εργαζόμενοι μας διαχειρίζονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Για εμάς, η διακριτικότητα και ο επαγγελματισμός αναγνωρίζονται ως ύψιστες αξίες επαγγελματικής δεοντολογίας. Ο πελάτης σήμερα δεν ζητά απλά ασφαλιστικές λύσεις, αλλά την εμπιστοσύνη που του παρέχει μια μεγάλη υγιής ελληνική ασφαλιστική εταιρία που αναγνωρίζει την ανάγκη για εχεμύθεια. Το θέμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, αποτελεί για την Ευρωπαϊκή Πίστη πρώτη μέριμνα προς τον πελάτη. Η συγκατάθεσή του πελάτη ως προς την περαιτέρω επεξεργασία των πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τεκμαίρεται με την οικειοθελή συμπλήρωση εγγράφων και αιτημάτων ενημέρωσής του. Η συλλογή και η χρήση των προσωπικών δεδομένων είναι απολύτως αναγκαία για την επίτευξη του σκοπού της ενημέρωσής των πελατών μας για ασφαλιστικά προγράμματα και πραγματοποιείται με σύννομο τρόπο, με σκοπό μόνο την ενημέρωση των ενδιαφερομένων για το αιτούμενο ασφαλιστικό πρόγραμμα, τα δε προσωπικά δεδομένα δεν ανακοινώνονται σε τρίτους. Επιπρόσθετα, η Ευρωπαϊκή Πίστη παρέχει την δυνατότητα στον πελάτη της ενημέρωσης, τροποποίησης των όρων και επιλογής ασφαλιστικού προϊόντος μέσω του portal της εταιρίας, διευκολύνοντας την διαδικασία ασφάλισης, απλοποιώντας τα βήματα και λειτουργώντας με γνώμονα το συμφέρον του πελάτη.

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

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



### 3. ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Μπορεί την τελευταία διετία όλος ο δημόσιος διάλογος και η ανησυχία για την τύχη του μεγάλου ευρωπαϊκού πειράματος του ευρώ να περιστρέφεται γύρω από τις δημοσιονομικές ανισορροπίες και την αναποτελεσματικότητα των χωρών του ευρωπαϊκού Νότου, ωστόσο, πολλά, μεγάλα και διαρθρωτικά προβλήματα θα δοκιμάσουν συνολικά τις αντοχές της Ευρώπης τα επόμενα χρόνια.

Ένα από αυτά είναι η φθίνουσα δημογραφική πορεία και η γήρανση του πληθυσμού, βάσει της έρευνας του Centre for European Policy Studies. Με βάση τα σημερινά δεδομένα αναμένεται τις επόμενες δεκαετίες μια κατακόρυφη πτώση του εργατικού δυναμικού στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ η προβολή είναι δραματική αν δεν υπολογιστεί η μετανάστευση. Η έντονα πτωτική εξέλιξη του εργατικού δυναμικού σε συνδυασμό με τη μεγάλη αύξηση των συνταξιούχων θα δημιουργήσει πρόσθετα μεγάλα προβλήματα αναφορικά με την ικανότητα των κυβερνήσεων να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις του κοινωνικού κράτους, με αποτέλεσμα οι ασφαλιστικές εταιρίες να δεχθούν, σύντομα, το αίτημα για αυξημένες ανάγκες συνταξιοδοτικών προγραμμάτων.

Πέραν των προκλήσεων που θα κληθεί να αντιμετωπίσει ο χρηματο - ασφαλιστικός κλάδος λόγω των δημογραφικών εξελίξεων και εργασιακών ελλειμμάτων, το ζήτημα της εργασιακής κατάρτισης και ανέλιξης είναι κομβικό για τη δημιουργία αναχώματος στην (ελληνική) κρίση. Ο ρόλος των υπεύθυνων εταιρικών πολιτών δεν σταματά στην πρόσληψη και στην προσφορά εργασίας, αλλά ενσωματώνει την εργασιακή ανέλιξη και τη συνεχή εκπαίδευση. Το αίτημα για ενίσχυση του ρόλου των επιχειρήσεων στον τομέα της εργασίας δεν είναι ελληνικό, αλλά παγκόσμιο, και υποστηρίζεται από θεσμικούς φορείς καθολικής αποδοχής.

Η Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών ανακήρυξε τα έτη 2005 - 2014 ως τη "Δεκαετία Εκπαίδευσης για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη", ενώ σύμφωνα με την ανανεωμένη στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για τα έτη 2011 - 2014, οι νέες δεξιότητες και αλλαγές στην οργανωσιακή κουλτούρα κάθε εταιρίας κρίνονται επιτακτικές. Η αναφορά σε νέες δεξιότητες προϋποθέτει, αφενός την κατανόηση του νέου επιχειρηματικού τοπίου, το οποίο λόγω των τελευταίων εξελίξεων στο οικονομικό - πολιτικό σκηνικό και των περιβαλλοντικών πιέσεων αυξάνει την οργανωτική του πολυπλοκότητα και άρα, απαιτεί ικανότητες συνεργασίας και σύγκλισης για τη δημιουργία ενός βιώσιμου μέλλοντος, και αφετέρου το θάρρος της αλλαγής για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που μας επιφυλάσσει το μέλλον. Απόδειξη της αναντιστοιχίας μεταξύ των νέων επιχειρηματικών προκλήσεων / τάσεων της αγοράς, και των παραδοσιακών δεξιοτήτων που κατέχουν οι εργαζόμενοι, είναι το επίπεδο της ανεργίας στην Ευρώπη.

Στα καθ' ημάς, σκοπός της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη είναι η υιοθέτηση πολιτικών και πρακτικών που ενισχύουν την προσωπική ανάπτυξη και ανέλιξη των εργαζομένων. Για την εταιρία η εργασία δίνει νόημα (αιτία και σκοπό) στον εργαζόμενο και αναπτύσσει το αίσθημα της αυτοπραγμάτωσης, καθώς ο εργαζόμενος συμμετέχει σε έργο άξιο. Ο Εταιρικός Κώδικας Δεοντολογίας της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη δημιουργεί το πλαίσιο συμπεριφοράς με βάση τις αρχές της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της επαγγελματικής δεοντολογίας, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να λάβουν γνώση των αρχών ορθής πρακτικής και ηθικής που έχουν υιοθετηθεί. Παράλληλα, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας συμβάλει στη δημιουργία ενός υγιούς, ασφαλούς και ευχάριστου περιβάλλοντος εργασίας, προωθώντας τη διαφάνεια σε όλες τις δραστηριότητές μας.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι περήφανη για τα στοιχεία που δημοσιοποιεί σχετικά με τις εργασιακές πρακτικές και τα μεγέθη. Οι εργαζόμενοι της εταιρίας, το 2012 αριθμούσαν 349 (10,5% αύξηση συγκριτικά με το 2011), διασφαλίζοντας την ισότητα των ευκαιριών ενός υγιούς ελληνικού ασφαλιστικού οργανισμού. Την τελευταία πενταετία, ο οργανισμός αύξησε το σύνολο του προσωπικού του κατά 122 άτομα, με ετήσιο ρυθμό αύξησης 11,7% και μέσο όρο ηλικίας των εργαζομένων τα 37,6 έτη. Για το 2013, ο αριθμός των εργαζομένων θα είναι αυξημένος, ακολουθώντας τα μεγέθη παραγωγής και την οικονομική ανέλιξη του οργανισμού.

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



Οι εργασιακές σχέσεις και πρακτικές της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη ενσωματώνουν:

- > την ανεύρεση, διαρκή εκπαίδευση και ανέλιξη στελεχών
- > τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη δημιουργία θέσεων εργασίας
- > τη μεταφορά των εργαζομένων σε διαφορετικές θέσεις εργασίας προς ενίσχυση της συνεχιζόμενης κατάρτισης και εκπαίδευσης
- > τη δημιουργία άριστων συνθηκών εργασίας
- > τη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας για την επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω της συνεργασίας
- > το δημόσιο διάλογο σχετικά με εργασιακά θέματα και προβληματικές κοινωνικού χαρακτήρα

Η Ευρωπαϊκή Πίστη θέτει ψηλά τον πήχη σε θέματα εργασιακών πρακτικών και σχέσεων. Θεωρούμε σκόπιμο, στη βάση της Διαφάνειας και της Λογοδοσίας να μοιραστούμε κάποια στοιχεία που μας κάνουν υπερήφανους. Ειδικότερα, η εταιρία μας:

- > δημιουργεί συνθήκες εργασίας που επιτρέπουν την ισορροπία ιδιωτικής ζωής και εργασιακού καθήκοντος (το 99,5% των εργαζομένων εργάζεται full - time με αορίστου χρόνου συμβάσεις).
- > δημιουργεί θέσεις εργασίας (το 2012 προσλήφθηκαν 33 άτομα, εκ των οποίων το 48% ήταν γυναίκες).
- > υποδέχεται όλους τους εργαζόμενους που για οποιοδήποτε προσωπικό λόγο διέκοψαν την εργασία τους για ορισμένο χρονικό διάστημα (το 100% των εργαζομένων που θέλησε να επιστρέψει στην εργασία έγινε δεκτό).
- > ενδιαφέρεται για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, τηρώντας όλους τους σχετικούς κανονισμούς (το 2012 δεν καταγράφηκε κανένας τραυματισμός με άμεση αιτία την εργασία).
- > εφαρμόζει δίκαιες πολιτικές μισθοδοσίας, βάσει παραγωγικότητας και εμπειρίας στον χώρο (σε επίπεδο εργαζομένου το ποσοστό σύγκλισης μεταξύ γυναικών και ανδρών διαμορφώνεται στο 94%, σε επίπεδο προϊσταμένων στο 85% και σε επίπεδο διευθυντών στο 92%).
- > είναι περήφανη για τις διαφορές της (το 2% των εργαζομένων είναι αλλοεθνείς).
- > καλύπτει το 100% των εργαζομένων, οι οποίοι εργάζονται πάνω από 1 χρόνο, με ειδικά προνόμια, όπως αυτό της ομαδικής ασφάλισης.
- > υποστηρίζει ενεργά το αναφαίρετο δικαίωμα της γυναίκας στην μητρότητα.
- > προασπίζει την ισότητα ευκαιριών (το 61% των εργαζομένων είναι γυναίκες και το 46% των διοικητικών θέσεων καλύπτεται επίσης από γυναίκες).
- > θεωρεί τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους σημαντικό γνωσιακό κεφάλαιο και τους προτρέπει να αναλαμβάνουν ρόλους mentoring και coaching για νεοπροσλαμβανομένους.
- > προωθεί τον δημόσιο διάλογο, ο οποίος παίρνει μορφές ομάδων εργασίας και ανοιχτής συζήτησης μέσω κοινωνικής δικτύωσης, στη βάση του κοινού συμφέροντος.
- > υποστηρίζει την δια βίου μάθηση με σεμινάρια και ταξίδια στο εσωτερικό και το εξωτερικό για τους εργαζόμενους, με σκοπό την πληρέστερη γνώση και άρα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη (το 2012, ο μέσος χρόνος παρακολούθησης σεμιναρίων για τους απλούς εργαζόμενους, προϊσταμένους και διευθυντές ήταν 26,82, 46,03 και 31,43 ώρες αντίστοιχα).
- > έχει ξεκάθαρη στάση απέναντι στο "ξέπλυμα μαύρου χρήματος" και έχει θεσπίσει διαδικασίες που αποτρέπουν φαινόμενα νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (όλα τα οικονομικά /διοικητικά στελέχη που εμπλέκονται σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και εσωτερικού ελέγχου, 5% των εργαζομένων, έχουν παρακολουθήσει αντίστοιχα σεμινάρια).
- > κατά το σχεδιασμό του εκπαιδευτικού προγράμματος του έτους 2012 τέθηκαν οι παρακάτω στόχοι, οι οποίοι και εκπληρώθηκαν, βάσει των οποίων διαμορφώθηκαν και οι αντίστοιχες εκπαιδεύσεις.

- > Ανάπτυξη των ικανοτήτων ηγεσίας και επιρροής για την Διοικητική Ομάδα (Διευθυντές -Υποδιευθυντές)
- > Ανάπτυξη των διοικητικών ικανοτήτων της ομάδας Προϊσταμένων -Υπευθύνων Τμημάτων
- > Βελτίωση της τεχνικής κατάρτισης και της ποιοτικής εργασίας για την ομάδα του υπαλληλικού προσωπικού και παράλληλα την ενδυνάμωση της.

Στα πλαίσια της υλοποίησης των παραπάνω στόχων, κατά την διάρκεια του 2012 πραγματοποιήθηκαν 6.488 ώρες εκπαίδευσης σε 24 σεμινάρια όπου συμμετείχαν 348 άτομα. Συνολικά, ο μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο το 2012 ήταν 30,47 ώρες, παρουσιάζοντας αύξηση 41% σε σχέση με το 2011.

Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην ανάπτυξη και ενδυνάμωση των ομάδων Διευθυντών και Προϊσταμένων, όπου η Διοικητική ομάδα παρακολούθησε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Business Life Management System συνολικής διάρκειας 32 ωρών, μία βιωματική εκπαίδευση διαχείρισης των προκλήσεων και των καταστάσεων της καθημερινής ζωής, τόσο στον εργασιακό όσο και στον ευρύτερο κοινωνικό χώρο των στελεχών των επιχειρήσεων.

Η ομάδα των προϊσταμένων - υπευθύνων παρακολούθησε το πρόγραμμα «Practical Management Workshop» 16 ωρών, με θέμα την αποτελεσματικότερη διοίκηση των εργαζομένων με πρότυπο και συμμετοχικό (interactive) τρόπο. Επίσης η ομάδα των προϊσταμένων παρακολούθησε το πρώτο μέρος του προγράμματος Business Life Management System διάρκειας 16 ωρών.

Από την ομάδα των υπαλλήλων της Ευρωπαϊκής Πίστης εκτός από τα σεμινάρια πληροφορικής και τα υπόλοιπα μεμονωμένα ειδικά σεμινάρια, 137 υπάλληλοι παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Διαχείριση Χρόνου και Άγχους» διάρκειας 16 ωρών. Ακόμη, συνεχίστηκε και φέτος η εκπαίδευση στις Αρχές Ιδιωτικής Ασφάλισης για παλαιούς και νέους υπαλλήλους όπου παρακολούθησαν και ολοκλήρωσαν με επιτυχία και τις δύο ενότητες συνολικής διάρκειας 24 ωρών, 19 υπάλληλοι.

Εν κατακλείδι, η φιλοσοφία διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού συνδέεται με τις έννοιες της συνεχούς κατάρτισης, της ενθάρρυνσης, της υποστήριξης των πρωτοβουλιών, και της διαμόρφωσης ενός ποιοτικού εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται, εκτιμά, στηρίζει και αναπτύσσει τον εργαζόμενο.



## 4. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, η Ευρωπαϊκή Πίστη, μέσω των θεσμικών οργάνων και των αντιπροσώπων της επιδιώκει να βελτιώσει τις πρακτικές και την ασφαλιστική κουλτούρα. Συνεργαζόμαστε με όλους τους θεσμικούς φορείς και τις δυνάμεις αλλαγής (Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Εταιριών, Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, Σύνδεσμος Άμεσης Πληρωμής). Υποδεχόμαστε με πλήρη συνείδηση των ευθυνών τις αλλαγές του Επόπτη (Τράπεζα της Ελλάδος), για τις οποίες είμαστε προετοιμασμένοι, έχοντας κάνει τα σωστά βήματα στο παρελθόν.

Οι πρακτικές της πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, της υπεύθυνης συμμετοχής στα θεσμικά όργανα, η ευγενής άμιλλα και η προώθηση του επιχειρηματικού ήθους, εφαρμόζονται κυρίως μέσω της λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης εγγυάται την προσαρμογή του ασφαλιστικού μας οργανισμού στην ισχύουσα νομοθεσία και τις ισχύουσες ρυθμιστικές αποφάσεις. Η συμμόρφωση με τις νέες απαιτήσεις αφορά όλους τους εργαζόμενους στην Ευρωπαϊκή Πίστη και γίνεται αντιληπτή ως ένα ολοκληρωμένο κομμάτι της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Οι τέσσερις πυλώνες στους οποίους στηρίζεται η Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών είναι:

### Η ασφάλεια του χρηματοπιστωτικού συστήματος

Ο συγκεκριμένος πυλώνας ενσωματώνει την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες. Ο νόμος 3691/2008 σχετικά με την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας βάσει του οποίου εκδόθηκε η απόφαση 154/5 Α/31.08.2009 του Δ.Σ. της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.), ορίζει μια σειρά υποχρεώσεων για τα πιστωτικά ιδρύματα και τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, στους οποίους περιλαμβάνονται και οι ασφαλιστικές εταιρίες που ασκούν στην Ελλάδα ασφαλίσεις ζωής, διαμεσολάβηση επ'αυτής, ή/και παρέχουν υπηρεσίες σχετιζόμενες με επενδύσεις, με εξαίρεση την άσκηση ασφαλίσεων ζωής για τον κλάδο ατυχημάτων και ασθένειας. Στο πλαίσιο της νομοθεσίας και με την άμεση συνεργασία των κλάδων ασφαλίσεων, η Ευρωπαϊκή Πίστη συνδιαμορφώνει ασφαλές περιβάλλον για την λειτουργία του χρηματοασφαλιστικού συστήματος.

### Η Επιχειρηματική Ηθική

Η δεοντολογία της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, όπως ορίζεται από τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης, ενσωματώνει την εταιρική κουλτούρα, η οποία αποτελεί προέκταση της επαγγελματικής συνείδησης των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, η συμπεριφορά και ο επαγγελματισμός των εργαζομένων και των ασφαλιστικών συμβούλων διαποτίζονται από τις αρχές του επιχειρηματικού ήθους, το οποίο συν-διαμορφώνεται αποτελώντας προϊόν εταιρικής κοινωνικής ζύμωσης.

Αναφορικά με τη δραστηριοποίηση της εταιρίας, εφαρμόζουμε το νομοθετικό πλαίσιο περί ανταγωνισμού. Η εταιρία μας δεν έχει γίνει αποδέκτης δικαστικών προσφυγών για παραβίαση του δικαίου ανταγωνισμού κατά την περίοδο του Απολογισμού.

### Η Ακεραιότητα των Αγορών

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

### Τα συμφέροντα των Πελατών

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

### Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

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

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

## 5. ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

### Όλοι οι άνθρωποι γεννιούνται ελεύθεροι και ίσοι στην αξιοπρέπεια και τα δικαιώματα

Άρθρο 1, Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου

Η παγκόσμια ύφεση, σε συνδυασμό με την ολιγωρία των κρατών να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τα κοινωνικά αιτήματα για υψηλότερο βιοτικό επίπεδο και περισσότερες ελευθερίες σε ατομικό και συλλογικό επίπεδο, δημιουργούν κοινωνικές αναταραχές. Το μείγμα ανέχειας, αδικίας και βίαιης καταστολής δημιουργεί συρράξεις, οι οποίες εκτυλίσσονται στις πόλεις, άλλοτε αναπτυσσόμενων κρατών.

Η αποτυχία των κρατών να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τις συρράξεις δημιουργεί μια παγκόσμια κατώτερη τάξη. Το 2012 η παγκόσμια κοινότητα έγινε μάρτυρας κρίσιμων καταστάσεων για τα ανθρώπινα δικαιώματα, που ανάγκασαν έναν μεγάλο αριθμό ανθρώπων να αναζητήσουν ασφάλεια εντός των χωρών τους ή εκτός συνόρων. Συγκεκριμένα, εκτός των πολιτών που υφίστανται την καταπάτηση θεμελιωδών δικαιωμάτων σε χώρες όπως η Τουρκία, η Συρία και η Αίγυπτος, οι μεταναστευτικές ροές και οι πληθυσμοί που εκτοπίζονται προς τις αναπτυγμένες χώρες αυξάνονται με ταχύτατους ρυθμούς. Το 2009 ο ΟΗΕ έκανε λόγο για 240 εκ. άτομα από Αφρική και Ασία που επιθυμούν να μεταναστεύσουν στην Ευρώπη προς άμεση βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου. Λόγω της ανεπάρκειας των αναπτυγμένων κρατών να θεσπίσουν όρια και πολιτικές μετανάστευσης, υπερβολικά μεγάλος αριθμός κυβερνήσεων δέχεται ανεξέλεγκτες ροές μεταναστών, χωρίς σχέδιο ένταξης, προσαρμογής και ελέγχου, με αποτέλεσμα τα φαινόμενα βίας μεταξύ γηγενών και μεταναστών να εντείνονται επικίνδυνα. Παράλληλα, δεν λείπουν οι δημαγωγικές ρητορικές, οι οποίες στοχοποιούν πρόσφυγες και μετανάστες για όλες τις εγχώριες δυσκολίες που αντιμετωπίζει ένα κράτος, αυξάνοντας τα φαινόμενα ρατσιστικών επιθέσεων, ακόμη και σε κράτη με βαθιές δημοκρατικές καταβολές.

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

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

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

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



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



## 6. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Χρονιά έντονων εξελίξεων στον περιβαλλοντικό τομέα χαρακτηρίζεται το 2012 για την Ευρωπαϊκή Ένωση, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> πιέζοντας παράλληλα για λήψη μέτρων σε «διεθνές επίπεδο» για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Στην Ευρώπη, την τελευταία δεκαετία οι θερμοκρασίες έπιασαν ιστορικά «υψηλά επίπεδα», σύμφωνα με νέα έρευνα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Περιβάλλοντος (ΕΟΠ), του συμβουλευτικού σώματος της ΕΕ για το κλίμα. Συγκεκριμένα, η θερμοκρασία κινήθηκε περίπου κατά 1,3°C πάνω από την ιστορικά θερμότερη περίοδο (από το μέσο όρο τη προ - βιομηχανικής εποχής, οπότε και άρχισαν οι πρώτες επίσημες μετρήσεις). Η έκθεση κατέδειξε ότι από το 2002, οι βροχοπτώσεις έχουν μειωθεί στη νότια Ευρώπη, την ίδια στιγμή που έχουν αυξηθεί στο βόρειο τμήμα της και ότι υπάρχουν περισσότερα ακραία καιρικά φαινόμενα. Η έκθεση του ΕΟΠ, «Κλιματική αλλαγή, επιπτώσεις και τρωτότητα στην Ευρώπη 2012», ισχυρίζεται ότι οι επιπτώσεις της επιτάχυνσης της κλιματικής αλλαγής θα διαφέρουν από περιοχή σε περιοχή της Ευρώπης, με τη Μεσόγειο να πλήγεται από κύματα καύσωνα και την ίδια στιγμή ο Βορράς να υποφέρει από θαλάσσιες και ποτάμιες πλημμύρες.

### Κινούμαστε σε αχαρτογράφητα εδάφη...

Επιπρόσθετα, στις Ηνωμένες Πολιτείες, το καλοκαίρι του 2012, ο καύσωνας κατέστρεψε έως και τα τρία τέταρτα των καλλιεργειών καλαμποκιού και σόγιας, στις μεσοδυτικές πολιτείες, γεγονός που προκάλεσε αύξηση στις τιμές βασικών τροφίμων σε τοπικό επίπεδο, ασκώντας παράλληλα πιέσεις στην παγκόσμια εφοδιαστική αλυσίδα τροφίμων. Έως το Δεκέμβριο, πάνω από το 60% της αμερικανικής ενδοχώρας συνέχιζε να τελεί υπό συνθήκες ξηρασίας. Ακόμη, μέσα στο 2012, η έκταση των θαλάσσιων πάγων της Αρκτικής συρρικνώθηκε σε επίπεδα ρεκόρ. Έως τον Ιούνιο, ήταν πλέον ξεκάθαρο ότι οι πάγοι συρρικνώνονταν με ταχύτερους ρυθμούς σε σχέση με το μέσο όρο. Στις αρχές Σεπτεμβρίου ωστόσο, η συρρίκνωση άγγιξε τα επίπεδα-ρεκόρ του 2007, ενώ μέσα στις επόμενες ημέρες χάθηκαν επιπλέον εκατοντάδες χιλιάδες τετραγωνικά χιλιόμετρα πάγου. Επιπλέον, τον Ιούλιο του 2012, το στρώμα πάγου της Γροιλανδίας έλιωσε με τους ταχύτερους ρυθμούς σε όλη την ιστορία. Το ανεπανάληπτο λιώσιμο του πάγου διαπιστώθηκε από 3 δορυφόρους. Το γεγονός εξέπληξε και ανησύχησε τους επιστήμονες, ενώ πυροδότησε και τους φόβους για τον ρυθμό και τις μελλοντικές συνέπειες της κλιματικής αλλαγής. Ταυτόχρονα, τα ακραία καιρικά φαινόμενα επηρεάζουν τη βιολογική εξελικτική διαδικασία αρκετών ειδών, η οποία διαδικασία φαίνεται να είναι πολύ αργή σε σχέση με την ταχεία κλιματική μεταβολή που αναμένεται μέσα στον επόμενο αιώνα.

Συνολικά, για να αναφερθούμε και σε μεγέθη που αφορούν πληθυσμούς, αυτή τη στιγμή, περισσότερο από 4 δις ανθρώπων ζουν σε περιοχές που δοκιμάζονται από την ξηρασία και έλλειψη συνθηκών υγιεινής. Παράλληλα, το 50% του παγκόσμιου πληθυσμού ζει στις μεγαλουπόλεις, ευθυνόμενοι για το 75% της παγκόσμιας ενεργειακής κατανάλωσης και το 80% των εκπομπών του CO<sub>2</sub>. Το παραπάνω σκηνικό, συνθέτει την εξαιρετικά ανησυχητική εικόνα ενός μελλοντικά αφιλόξενου πλανήτη, αν δεν ληφθούν άμεσα τα αναγκαία μέτρα. Ωστόσο, για να μην γινόμαστε άδικοι, νομοθεσίες και μέτρα που αποδεικνύουν τη συνειδητοποίηση του μεγέθους του προβλήματος και την πολιτική βούληση για αναστροφή της πορείας, υπάρχουν.

Το Ευρωπαϊκό Σχέδιο για την προστασία των υδάτινων πόρων (Water Blueprint) που υιοθετήθηκε τον Δεκέμβριο του 2012 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποτελεί μια στρατηγική για τη διασφάλιση επαρκούς και καλής ποιότητας νερού, το οποίο θα καλύπτει τις ανάγκες των ανθρώπων, της οικονομίας και του περιβάλλοντος γενικότερα. Το Σχέδιο αυτό μεταξύ άλλων προβλέπει, ότι τα ποτάμια και τα υπόγεια νερά ορισμένων χωρών θα στερέψουν σύντομα καθώς θα έχουν μολυνθεί από την διείσδυση του θαλάσσιου νερού στον υπόγειο ορίζοντα. Κατά συνέπεια, οι Ευρωπαίοι πολίτες θα πληρώσουν υψηλό τίμημα για την αδράνεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην έγκαιρη και αποτελεσματική διαχείριση των υδάτων.

Η εστίαση του Σχεδίου σε μέτρα για την προστασία των οικοσυστημάτων αποτελεί τη σωστή προσέγγιση για τον περιορισμό και την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή, και κατ' επέκταση η υποχρεωτική εφαρμογή της μέτρησης και τιμολόγησης του αγροτικού νερού είναι απαραίτητα και καθοριστικά βήματα για τον σπάταλο τομέα της γεωργίας.

## Θέλουμε τα παιδιά μας να ζουν σε ένα κόσμο που δεν απειλείται από την καταστροφική δύναμη ενός πλανήτη που θερμαίνεται.

Οι συνέπειες της ανθρωπογενούς κλιματικής αλλαγής είναι πολυδιάστατες. Αφενός, το φαινόμενο επηρεάζει το φυσικό περιβάλλον: λιώσιμο των πάγων και άνοδος της στάθμης της θάλασσας, ακραία καιρικά φαινόμενα, ερημοποίηση και έλλειψη πόσιμου νερού, μείωση βιοποικιλότητας και ευρύτερη πίεση στα οικοσυστήματα. Αφετέρου, η κλιματική αλλαγή συνεπάγεται και σοβαρό οικονομικό κόστος. Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη, η διεθνής κοινότητα θα πρέπει να λάβει όλα τα κατάλληλα μέτρα με σκοπό η αύξηση της μέσης παγκόσμιας θερμοκρασίας να μην υπερβεί το κρίσιμο όριο των 2 βαθμών Κελσίου, γιατί σε διαφορετική περίπτωση το κόστος θα είναι πολύ μεγάλο. Το κόστος της έλλειψης κλιματικής δράσης θα είναι πιο ακριβό από την επένδυση τώρα. Καθώς είμαστε απασχολημένοι να αντιμετωπίσουμε την οικονομική κρίση, δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι υπάρχει και μια κλιματική κρίση που έρχεται.

Σύμφωνα με το Περιβαλλοντικό πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών, τα τελευταία 20 χρόνια, δηλαδή μετά τη συνδιάσκεψη των κρατών στο Ρίο το 1992:

- > οι παγκόσμιες εκπομπές του CO<sub>2</sub> αυξήθηκαν κατά 36%
- > η μέση συγκέντρωση του CO<sub>2</sub> στην ατμόσφαιρα του πλανήτη μας αυξήθηκε κατά 9%
- > 18 από τα 20 πιο ζεστά έτη στην ιστορία σημειώθηκαν κατά την περίοδο των τελευταίων 20 ετών
- > η μέση θερμοκρασία των ωκεανών αυξήθηκε κατά 0,5°C, με αποτέλεσμα την αύξηση του επιπέδου της θάλασσας κατά 2,5 χιλιοστά

Παρά την έλλειψη μιας ξεκάθαρης εθνικής στρατηγικής για την αλλαγή του ενεργειακού μίγματος, το "πράσινο κοινωνικό κύμα", στην Ελλάδα, εκφράζεται με το αυξανόμενο ενδιαφέρον των πολιτών για περιβαλλοντικά θέματα και με την αυξημένη συμμετοχή τους σε ΜΚΟ που αγωνίζονται για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, οι πράσινες πρωτοβουλίες αλλάζουν τους όρους παραγωγής, διακίνησης και κατανάλωσης προϊόντων. Προς αυτή την κατεύθυνση κινούνται υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες, όπως η Ευρωπαϊκή Πίστη, αντιλαμβανόμενοι ότι το κόστος της μη αλλαγής είναι μεγαλύτερο για τις επόμενες γενεές.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, αντιλαμβάνεται την αειφόρο ανάπτυξη ως μια προσπάθεια οικοδόμησης μιας πιο ανταγωνιστικής οικονομίας χαμηλών ρύπων που κάνει αποτελεσματική και βιώσιμη χρήση των πόρων της, λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος. Η μείωση των εκπομπών, μέσω της χρήσης νέων

πράσινων τεχνολογιών και μεθόδων ελέγχου, σημαίνει για εμάς αποτροπή της απώλειας βιοποικιλότητας και μέριμνα για την προστασία των οικοσυστημάτων.

Συγκεκριμένα, η εταιρία μας ενστερνίζεται την ιδέα της βιώσιμης ανάπτυξης, όπως αναπτύχθηκε τον Σεπτέμβριο του 2002 στην διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών στην Αφρική: Johannesburg Declaration on Sustainable Development και περί Ανάπτυξης και Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας, όπως αναπτύχθηκε στο Ρίο Ντε Τζανέιρο τον Ιούνιο του 1992: Rio Declaration on Environment and Development. Η πρωτοβουλία προσαρμογής σε νέα πρότυπα εταιρικής συμπεριφοράς είναι βήμα στρατηγικό, όχι επικοινωνιακό. Για το λόγο αυτό, θέτουμε νέα όρια στις δραστηριότητες μας, περιορίζουμε το ανθρακικό μας αποτύπωμα και δημοσιοποιούμε τα αποτελέσματα των δράσεων μας, αποδεικνύοντας απτά την δέσμευσή μας στην βιώσιμη ανάπτυξη με διαφάνεια και υπευθυνότητα.

#### Χαμηλότερη κατανάλωση σημαίνει χαμηλότερες εκπομπές...

Έχει υπολογισθεί διεθνώς ότι τα κτίρια αποτελούν τον πιο ενεργοβόρο καταναλωτή, εκπέμποντας το 38% των αερίων του θερμοκηπίου, ποσοστό μεγαλύτερο από αυτό των μεταφορών (26%) και της βιομηχανίας (33%). Ειδικά για την Ελλάδα, έχει υπολογισθεί ότι τα κτίρια καταναλώνουν το 40% της τελικής ενέργειας, συμβάλλοντας άμεσα ή έμμεσα σε πολύ μεγάλο βαθμό στις εκπομπές του CO<sub>2</sub>. Επιπρόσθετα, έρευνα του Οργανισμού Κοινωνικής Ευθύνης (Ethical Junction Organization) το 2010 σε 10.000 επιχειρήσεις της Ε.Ε. έδειξε ότι το 46% της ηλεκτρικής ενέργειας καταναλώνεται εκτός των ωραρίων εργασίας των εταιριών αυτών. Το συγκεκριμένο ποσοστό οφείλεται σε μηχανήματα, υπολογιστές, φώτα και οποιαδήποτε άλλη ηλεκτρική συσκευή, η οποία δεν τερματίζει την λειτουργία της μετά το πέρας του ωραρίου των εργαζόμενων. Η μείωση του ανθρακικού μας αποτυπώματος, στο πλαίσιο της προσπάθειας βελτίωσης του ενεργειακού μας προφίλ, ήταν πρόκληση για την Ευρωπαϊκή Πίστη. Ως εκ τούτου, η επένδυση το 2011 σε Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Ενέργειας για τη μείωση της ενεργειακής μας κατανάλωσης ανά θέση εργασίας ήταν βήμα στρατηγικό. Ειδικότερα, για κάθε εργαζόμενο και πολυμχάνημα στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας δημιουργήθηκε ενεργειακό προφίλ, βάσει του οποίου καθορίστηκαν οι ενεργειακές του ανάγκες. Κάθε συσκευή που καταναλώνει ενέργεια δέχθηκε χρονοπρογραμματισμό, ώστε να τερματίζει την λειτουργία της αυτόματα μετά το πέρας του ωραρίου των εργαζομένων.

Από το 2011, η προσπάθεια ενίσχυσε την περιβαλλοντική μας ευαισθησία και μείωσε το ανθρακικό αποτύπωμα κάθε θέσης εργασίας των κεντρικών γραφείων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Συγκεκριμένα για το 2012 η μείωση που επετεύχθη (χωρίς να υπολογίζεται η κατανάλωση φωτισμού) ήταν 42% (μείωση 381 kw / εβδομάδα) προοδευτικά μέσω fine tuning. Το αποτέλεσμα μας ικανοποίησε ιδιαίτερα, αλλά δεν σταματούμε εκεί, καθώς υπάρχουν περισσότερα περιθώρια βελτίωσης και περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης. Το συγκεκριμένο σύστημα τροποποιείται κάθε χρόνο και βασίζεται στις ανάγκες της εταιρίας για χαμηλότερη κατανάλωση ενέργειας και υψηλότερη απόδοση.

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

#### Επένδυση σε Led Lighting

Στο παραπάνω πλαίσιο εντάσσεται η δέσμευση της εταιρίας για αντικατάσταση, εντός 2 ετών (από 01/01/2012 έως 31/12/2013) όλων των ενεργοβόρων λαμπτήρων που βρίσκονται στα κεντρικά μας γραφεία (Λεωφ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι) με λαμπτήρες led νέας γενιάς. Η δέσμευση της εταιρίας απαιτούσε κεφάλαια πρωτόγνωρα για πάγιες εγκαταστάσεις, τα οποία κεφάλαια προϋποθέτουν ρευστότητα και υγιή ανάπτυξη, ικανή να εγγυηθεί τις αποσβέσεις μιας μεγάλης επένδυσης.

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

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



### Παραγωγή ενέργειας με φωτοβολταϊκά πάνελ

Τον Οκτώβριο του 2012, η εταιρία υπέγραψε σύμβαση πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας με το Δίκτυο της ΔΕΗ (ΔΕΣΜΗΕ), έπειτα από την επένδυσή της σε πάγιο εξοπλισμό 130 φωτοβολταϊκών συστημάτων για τη δημιουργία σταθμού ισχύος 29.00 kW. Η ενέργεια της εταιρίας, για τη δημιουργία φωτοβολταϊκού σταθμού στην ταράτσα του κτιρίου που στεγάζει τα κεντρικά γραφεία (Europolaza), εντάσσεται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων μείωσης του συνολικού ανθρακικού αποτυπώματος, μέσω της χαμηλότερης εξάρτησης του Δικτύου από ρυπογόνες πηγές ηλεκτροδότησης. Από την ενεργοποίηση της σύνδεσης του φωτοβολταϊκού σταθμού με το Δίκτυο (αρχές Οκτωβρίου) και μέχρι το τέλος του 2012, η παραγωγή της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη ανήλθε στα 6.818 kWh, ενώ εκτιμάται πως η παραγωγή για το 2013 θα ξεπεράσει τα 45.000 kWh.

### Μείωση στην κατανάλωση νερού

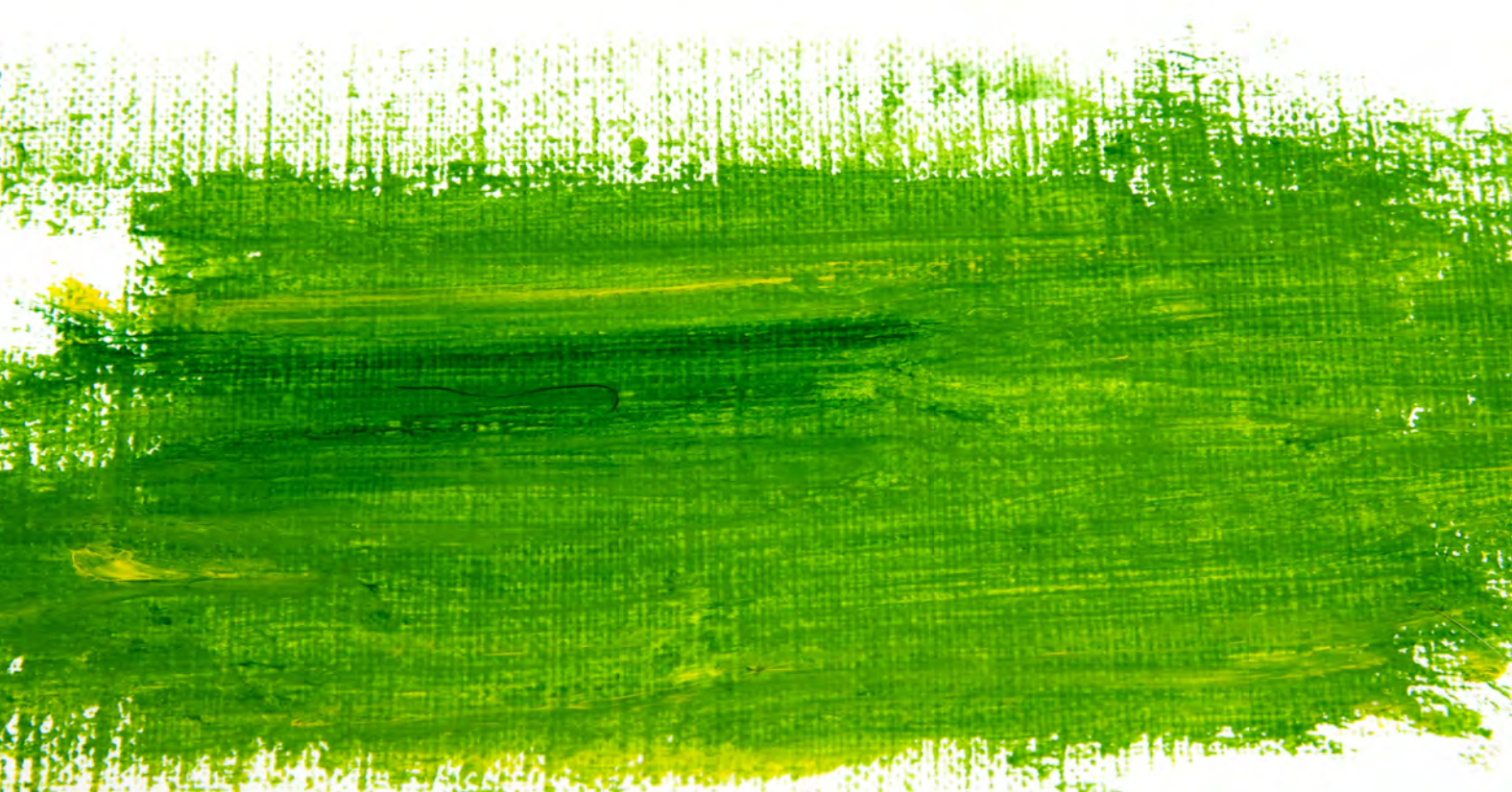
Η ανθρωπότητα των περίπου 7 δις ανθρώπων βιώνει τις τελευταίες δεκαετίες μια πολύ ιδιαίτερη κρίση: την κρίση του πόσιμου ύδατος. Είναι γνωστό ότι το γλυκό νερό στον πλανήτη σπανίζει: μόλις το 0,1% των υδάτων ανήκουν σε αυτή την κατηγορία. Η συμμετοχή του νερού είναι καθοριστική σε κάθε έκφανση της ανθρώπινης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

Η εποχή που η πρόσβαση στο νερό ήταν για τους περισσότερους κατοίκους του πλανήτη μια αυτονόητη διαδικασία, έστω και με ορισμένο οικονομικό τίμημα, δίνει τη θέση της σε μια εποχή αβεβαιότητας όπου το καθαρό νερό δεν είναι πλέον δεδομένο ακόμα και για αυτούς που δεν έχουν κανένα απολύτως οικονομικό πρόβλημα. Οι επιστήμονες του περιβάλλοντος κρούουν τον κώδωνα του κινδύνου από την υποβάθμιση του υδροφόρου ορίζοντα σε πολλές περιοχές του πλανήτη, ενώ την ίδια στιγμή, κοινωνικοί και πολιτικοί επιστήμονες προειδοποιούν για τα αυξανόμενα προβλήματα που αντιμετωπίζουν εκατομμύρια άνθρωποι στην προσπάθειά τους να βρουν νερό και τον αντίκτυπο που έχει αυτή η αγωνιώδης προσπάθεια στη διατήρηση της ασφάλειας και της σταθερότητας. Συγκεκριμένα, η έλλειψη πόσιμου νερού αυξάνει την ανέχεια, ωθεί προς τη μετανάστευση, εντείνει την εγκληματικότητα και οδηγεί σε αλλαγή των ηθών.

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

Στο πλαίσιο της Βιωσιμότητας, οι υπεύθυνες εταιρίες προσπαθούν από σεβασμό στις ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες να μειώσουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμά τους με ενέργειες που έχουν στόχο τόσο τη μείωση της κατανάλωσης του πολυτιμότερου πόρου (νερό), όσο και την ευαισθητοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Πίστη συμβάλλει ενεργά στον 8ο στόχο της Χιλιετίας (Water Scarcity Issue), για τους οποίους στόχους η εταιρία έχει εκδηλώσει από την έναρξη της δημοσιοποίησης των Απολογισμών Βιωσιμότητας (2011) την υποστήριξή της, και εξακολουθεί να στηρίζει με την υπεύθυνη στάση της.

Ειδικότερα, στο τέλος του 2012, η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην εγκατάσταση συστημάτων διπλού πώματος στις υδραυλικές εγκαταστάσεις των χώρων παροχής ύδρευσης, καθώς και σε συστήματα παροχής νερού με φωτοκύτταρα για μειωμένη κατανάλωση.



## Ανακύκλωση

Περισσότερα από 7 δις άνθρωποι ζουν στον πλανήτη και παράγουν εκατομμύρια τόνους σκουπιδιών κάθε μέρα. Ένα μέρος από αυτά θα χρειαστεί χιλιάδες χρόνια για να αποδομηθεί, άλλο μέρος επηρεάζει την υγεία και όλα μαζί καταλαμβάνουν πάρα πολύ χώρο. Συχνά προέρχονται από μη ανανεώσιμα υλικά όπως το πετρέλαιο και ορισμένα μέταλλα. Η ανακύκλωση προσφέρει λύση στα παραπάνω προβλήματα. Τα οφέλη της ανακύκλωσης είναι γνωστά και πλήρως τεκμηριωμένα. Η ανακύκλωση συμβάλλει στη βιώσιμη ανάπτυξη από την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική πλευρά της. Ειδικότερα, αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη διαχείριση των αποβλήτων διότι επιτυγχάνει οικονομικά οφέλη, συμβάλλει στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων, μειώνοντας τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, και διασφαλίζει κοινωνική ισότητα και θέσεις εργασίας. Ο κύκλος εργασιών της ανακύκλωσης των πιο σημαντικών υλικών σχεδόν διπλασιάστηκε την περίοδο 2004-2008 στην Ευρωπαϊκή Ένωση (από 32,5 δις € σε 60,5 δις €) για να πέσει στα 37,2 δις €, το 2009, λόγω της οικονομικής ύφεσης, παραμένοντας όμως σε υψηλότερα επίπεδα από ότι πέντε χρόνια πριν. Η ανακύκλωση αποτελεί ένα βασικό κλειδί για την επίτευξη της στρατηγικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δηλαδή για τη μετάβαση σε μια οικονομία όπου αξιοποιεί αποδοτικότερα τους φυσικούς της πόρους. Τα πρόσφατα στοιχεία της Eurostat δείχνουν ότι η ανακύκλωση καλύπτει την κατανάλωση χαρτιού και χαρτονιού κατά 41%, του σιδήρου και χάλυβα κατά 42%, του αλουμινίου κατά 10%, του γυαλιού κατά 14% και του πλαστικού κατά 2%. Ωστόσο, υπάρχει δυναμικό για ακόμη μεγαλύτερη συμμετοχή των ανακυκλωμένων υλικών στην παραγωγή πρώτων υλών όπως για παράδειγμα στο πλαστικό, στο γυαλί και διάφορα επιμέρους μέταλλα. Όμως, απαραίτητο συστατικό για τη βελτίωση των ποσοστών ανακύκλωσης (σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο) είναι η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και ανάδειξη νέων ερευνητικών και επαγγελματικών καινοτομιών.

Το 2010 η Ελλάδα βρισκόταν στην τελευταία θέση στην Ευρωπαϊκή Ένωση ως προς την ανακύκλωση. Βασικός λόγος της κατάταξης είναι ότι δεν υπάρχουν για τους πολίτες και τις εταιρίες κίνητρα να συμμετέχουν σε προγράμματα ανακύκλωσης. Όμως, τα κίνητρα αν δεν δίνονται από το κράτος θα πρέπει να ανακαλύπτονται και να εγγυώνται από τους υπεύθυνους εταιρικούς πολίτες. Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, στις αρχές του 2012, ξεκινήσαμε ένα πρόγραμμα ανακύκλωσης στα κεντρικά μας γραφεία με στόχο τα όποια έσοδα προκύπτουν από τη συλλογή και πώληση χαρτιού, πλαστικού, αλουμινίου να δίδονται σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (από τις αρχές του 2013, ξεκίνησε η συνεργασία με το Ίδρυμα «Ελπίδα»).

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

- Μειώνονται τα απορρίμματα και τα προβλήματα διαχείρισής τους.
- Εξοικονομούνται ενέργεια και φυσικοί πόροι, που λαμβάνονται συνεχώς από τη φύση και επιτυγχάνεται η μακροπρόθεσμη πτώση (ή μη αύξηση) των τιμών των προϊόντων, καθώς δεν απαιτείται εκ νέου παραγωγή πρώτης ύλης.
- Μειώνεται η ρύπανση της ατμόσφαιρας, του εδάφους και των υπόγειων υδάτων.
- Εξοικονομείται η ενέργεια που απαιτείται για την κατασκευή όλων των προαναφερθέντων αντικειμένων.
- Δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας σε τομείς βιώσιμων ενεργειών.
- Ανακυκλώνοντας 1 τόνο χαρτιού εξοικονομούνται 17 δέντρα και 40.000 λίτρα νερού, μειώνεται κατά 95% η ατμοσφαιρική ρύπανση και εξοικονομούνται 130-170 κιλά πετρέλαιο.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, από την αρχή της προσπάθειας της ολοκληρωμένης διαχείρισης των απορριμμάτων της (2012), έχει καταφέρει να ανακυκλώνει κάθε μήνα περίπου 2,5 τόνους υλικών (χαρτί, αλουμινίου, πλαστικό). Είμαστε υπερήφανοι γιατί κάθε τόνος απορριμμάτων που ανακυκλώνεται έχει προστιθέμενη αξία, τόσο για εμάς και τους γύρω μας (ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες), όσο και για τα παιδιά μας. Η αλληλεγγύη των γενεών δεν είναι αίτημα που αφορά μόνο τον ασφαλιστικό χώρο, αλλά προϋπόθεση για ένα βιώσιμο Αύριο. Σε αυτή την προσπάθεια, πρέπει συμβάλλουμε όλοι μας.

## Αντιστάθμιση Ρύπων vs. Βιώσιμες Επενδύσεις και Έμπρακτη Δέσμευση Αλλαγής

Ο μηχανισμός της «εξουδετέρωσης των ρύπων», αποτελεί ένα από τα «εργαλεία» του πρωτοκόλλου του Κιότο και βασίζεται στην εθελοντική συμμετοχή. Αναπτύχθηκε προκειμένου να δοθεί μία εναλλακτική λύση ως προς την προστασία του κλίματος και ειδικότερα όσον αφορά στους ρύπους που «δε θέλουμε» να προκαλούμε με τις ενέργειες μας. Εταιρίες όπως η Ευρωπαϊκή Πίστη, που δεν αρκούνται στη μείωση CO2 που επιτυγχάνουν με την βελτιστοποίηση των πρακτικών τους, έχουν τη δυνατότητα εξαγοράς των υπολοίπων ρύπων που εκλύουν είτε μέσω των χρηματιστηρίων άνθρακα, είτε



μέσω πιστοποιημένων συμπληρωματικών περιβαλλοντικών δράσεων ή έργων προστασίας του κλίματος σε διαφορετική περιοχή από εκείνη της λειτουργίας τους. Ενώ δηλαδή η αποφυγή των ρύπων με συνειδητές και συνεπείς πράξεις είναι ο βασικός στόχος, δεν μπορεί πάντα μια επιχείρηση να ελαχιστοποιήσει τους ρύπους της, γιατί συχνά η πιο ρυπογόνος δραστηριότητάς της συνδέονται άμεσα με την βασική της επιχειρηματική δραστηριότητα.

Το βασικό βήμα για την αντιστάθμιση των ρύπων είναι ο υπολογισμός του ανθρακικού αποτυπώματος της δραστηριότητας. Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν για τον υπολογισμό των αέριων ρύπων CO<sub>2</sub> που παράχθηκαν το 2012 από τη λειτουργία των κτιρίων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, υπολογίστηκαν, επεξεργάστηκαν κατάλληλα και εντάχθηκαν σε ειδικό μοντέλο υπολογισμού εκπομπών CO<sub>2</sub>. Από την λειτουργία της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη εκλύθηκαν το 2012 συνολικά 300 ισοδύναμοι τόνοι CO<sub>2</sub>, δηλαδή 1,66 τόνοι / εργαζόμενο.

Η επιλογή της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, αναφορικά με το αντιστάθμισμα ρύπων για το 2011, έγινε μεταξύ διαφόρων έργων στον αναπτυσσόμενο κόσμο που ακολουθούν διαφορετικά πρότυπα και με διαφορετικό κόστος. Συγκεκριμένα, η εταιρία για την πρώτη χρονιά (2011) που εφάρμοσε πολιτικές βιωσιμότητας και εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αντιστάθμισε συμβολικά μόνο το 10% των εκπομπών CO<sub>2</sub>, ώστε να δημιουργεί συνεχώς κίνητρα για in - house παρεμβάσεις, κινητοποιώντας περισσότερο ένα κοινωνικά υπεύθυνο οργανισμό. Από το 2012, η Ευρωπαϊκή Πίστη επέλεξε να εστιάσει όλες τις προσπάθειές της στην αναδιοργάνωση βασικών δραστηριοτήτων, επενδύοντας σε βιώσιμες πρακτικές (π.χ. αντικατάσταση όλων των ενεργοβόρων λαμπτήρων σε led μέχρι το τέλος του 2013) με αμοιβαία οφέλη για την εταιρία και την τοπική κοινωνία. Η αντιστάθμιση ρύπων δεν μπορεί να αποτελεί τη βασική πολιτική ενός υπεύθυνου εταιρικού πολίτη, καθώς οι απαιτήσεις του κοινωνικού συνόλου επιβάλλουν τη δέσμευση στη μετάβαση ενός βιώσιμου μοντέλου επιχειρηματικότητας. Εν κατακλείδι, η πρακτική της αντιστάθμισης ρύπων εφαρμόστηκε μόνο στις περιπτώσεις, όπου η αντίστοιχη τεχνολογία δεν μπορεί να ενισχύσει τη μετάβαση σε ένα πλαίσιο ελάχιστων περιβαλλοντικών ρύπων (π.χ. ανθρακική ουδετεροποίηση της ιστοσελίδας μας).

#### Ανθρακική ουδετεροποίηση της ιστοσελίδας μας

Οι ηλεκτρονικές σελίδες απελευθερώνουν CO<sub>2</sub>, λόγω της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Η Ευρωπαϊκή Πίστη στο πλαίσιο της υιοθέτησης πρακτικών Αειφόρου Ανάπτυξης και με αίσθημα ευθύνης έναντι των συμμετοχών της για το κλίμα και το περιβάλλον, συνεχίζοντας την πρακτική της από το 2011, ολοκλήρωσε με επιτυχία την διαδικασία ανθρακικής ουδετεροποίησης της ιστοσελίδας της και για τη χρήση του 2012. Συγκεκριμένα, αποτελούμε την πρώτη ελληνική ασφαλιστική εταιρία με ανθρακικό ουδέτερο site, διαθέτοντας πιστοποιητικό συμμετοχής στις κλιματικές πρωτοβουλίες αντιστάθμισης ρύπων μέσω περιβαλλοντικών και κοινωνικών δράσεων, δράση που εκπορεύεται από το Πρωτόκολλο του Κιότο.

Μέσω της επένδυσης σε αντισταθμιστικά έργα σε περιοχές που πλήττονται από φτώχεια, λειψυδρία και πείνα μετατρέπουμε την ηλεκτρονική μας σελίδα σε κλιματικά ουδέτερο site, φέροντας το διακριτικό σήμα του CO<sub>2</sub> neutral-website. Το έργο της εταιρίας αντιστάθμισης ρύπων και η βεβαίωση που λαμβάνουμε για την ανθρακική ουδετερότητα της ιστοσελίδας μας πιστοποιείται από την εταιρία Deloitte Touche Tohmatsu. Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται πως κάθε χρόνο, ανεξάρτητα από την μηνιαία επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας (δεκάδες χιλιάδες πελάτες και συνεργάτες επισκέπτονται κάθε μήνα την ιστοσελίδα και το portal πελατών) θα μετατρέπει σε ουδέτερο το ηλεκτρονικό της περιβαλλοντικό αποτύπωμα.

#### Κεντρική θέρμανση κτιρίου

Το φυσικό αέριο δεν μειώνει μόνο την ενεργειακή κατανάλωση, αλλά και το ανθρακικό αποτύπωμα της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Ειδικότερα, από όλα τα συμβατικά καύσιμα, εκπέμπει σημαντικά λιγότερους ρύπους. Για τον λόγο αυτό, η χρήση του συμβάλλει στη μείωση του φαινομένου του θερμοκηπίου αλλά και της όξινης βροχής. Επιπλέον η αποδοτικότητα του μειώνει τη συνολική κατανάλωση καυσίμου, γεγονός που περιορίζει την ατμοσφαιρική ρύπανση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην αλλαγή των καυστήρων της κεντρικής θέρμανσης των κεντρικών της γραφείων και σε σχετικές υλικοτεχνικές υποδομές (ευρείας κλίμακας επέμβαση στις μονάδες κλιματισμού με σύγχρονη μόνωση όλων των εξωτερικών σωληνώσεων για την καλύτερη απόδοση στην ψύξη με λιγότερη κατανάλωση ρεύματος), με σκοπό να διαμορφώσει ένα πιο φιλικό ενεργειακό προφίλ, με παράλληλα οφέλη στο περιβάλλον. Ταυτόχρονα, η πρόβλεψη για το 2013 και 2014 είναι η περαιτέρω θωράκιση των κτιριακών μας εγκαταστάσεων, ώστε να καλύπτουμε τις ανάγκες μας με λιγότερους πόρους. Στην προσπάθειά μας για βελτίωση του ενεργειακού μας προφίλ, στέκεται αρωγός η θυγατρική μας Alter Ego Facilities Management μέσω των εξειδικευμένων υπηρεσιών της (Sustainable Management Solutions).

#### Τεχνική Συντήρηση Κτιρίου

Η τεχνική συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων και τα προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από τους τεχνικούς στοχεύουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία (υψηλότερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους) των εγκαταστάσεων. Η βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων, η άμεση αποτύπωση ελαττωματικών σημείων και η έγκαιρη παρέμβαση για τη διόρθωσή τους συμβάλλουν στην εξοικονόμηση ενέργειας χωρίς τη διατάραξη του καθημερινού ρυθμού της εταιρίας.

## 7. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

### Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αφορά το σύνολο των αρχών και πρακτικών που υιοθετεί ένας οργανισμός προκειμένου να διασφαλίσει την απόδοσή του, τα συμφέροντα των μετόχων του και τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης αποτελούν τη βάση του συστήματος διακυβέρνησης της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη μέσω του οποίου επιτυγχάνεται χρηστή και αποτελεσματική η διοίκηση της εταιρίας με αποδοτική χρησιμοποίηση των διαθέσιμων παραγωγικών πόρων καθώς και διαφάνεια στις εταιρικές λειτουργίες, προς το μακροπρόθεσμο συμφέρον όλων των μετόχων. Η εταιρική διακυβέρνηση συνδράμει θετικά στην απόδοση της εταιρείας καθώς εστιάζει στις παρακάτω ενότητες:

- > Στο Διοικητικό Συμβούλιο και την εκτελεστική Διοίκηση σχετικά με το ποσοστό ανεξάρτητων μελών, τη σύνθεση επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, τη διαδικασία αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου και τις αρμοδιότητες Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου.
- > Στα δικαιώματα των μετόχων (αρχή μιας μετοχής - μιας ψήφου).
- > Στη Διαφάνεια και στον Έλεγχο (Διαχείριση κινδύνων, Εξωτερικός και Εσωτερικός Έλεγχος).

Μέσα στα πλαίσια της Εταιρικής Διακυβέρνησης η Ευρωπαϊκή Πίστη επιδιώκει την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες του οργανισμού, όπου περιλαμβάνει και εθελούσιες δεσμεύσεις της εταιρίας που πηγάζουν από την επιχειρηματική της δεοντολογία. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ως ανώνυμη εταιρία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών ακολουθεί την ελληνική νομοθεσία σε σχέση με τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Οι απορρέουσες διατάξεις για την εταιρία αποτυπώνονται στο Καταστατικό, στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, στον Κώδικα Δεοντολογίας και σε άλλους κανονισμούς της εταιρίας που ρυθμίζουν τις λειτουργίες της.

### Διοικητικό Συμβούλιο

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

Η Σύνοψη του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρίας για το 2012 ήταν:

1. Λεκκάκος Σταύρος - Πρόεδρος (μη εκτελεστικό, ανεξάρτητο μέλος)
2. Τσόκας Κων/νος - Αντιπρόεδρος (μη εκτελεστικό μέλος)
3. Γεωργακόπουλος Χρήστος - Διευθύνων Σύμβουλος (εκτελεστικό μέλος)
4. Χαλκιοπούλου Νικόλαος - (εκτελεστικό μέλος)
5. Διαμαντόπουλος Γεώργιος - (μη εκτελεστικό, ανεξάρτητο μέλος)
6. Σαρπ Ερικ Κρίστοφερ - (εκτελεστικό μέλος)
7. Κωνσταντινίδης Γεώργιος - (μη εκτελεστικό μέλος)
8. Λυσιμάχου Τριαντάφυλλος - (μη εκτελεστικό, ανεξάρτητο μέλος)
9. Βερζοβίτης Στέφανος - (εκτελεστικό μέλος)

### Επιτροπή Ελέγχου

Έργο της Επιτροπής είναι η εποπτεία των Εσωτερικών Ελεγκτών της εταιρίας, την επισκόπηση των οικονομικών πληροφοριών που δημοσιοποιούνται, τον έλεγχο και την αξιολόγηση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, την αξιολόγηση και το συντονισμό της ελεγκτικής λειτουργίας και των διαδικασιών ελέγχου, με βάση την κείμενη νομοθεσία που διέπει την Εταιρία. Η Επιτροπή Ελέγχου λειτουργεί με βάση ειδικό κανονισμό, ο οποίος αποτελεί και μέρος του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της Επιχείρησης. Ο κανονισμός της Επιτροπής Ελέγχου εγκρίνεται και αναθεωρείται από το Δ.Σ. Η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως.

### Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

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

1. Την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των εταιρικών λειτουργιών
2. Την αξιοπιστία των χρηματοοικονομικών καταστάσεων
3. Τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και διατάξεις

Η δομή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη βασίζεται στο διεθνές πρότυπο COSO (Committee of Sponsoring Organizations) της Treadway Commission. Η COSO είναι παγκοσμίως αναγνωρισμένη για τη συνεισφορά της σχετικά με την καθοδήγηση σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, επιχειρηματικής ηθικής, εσωτερικού ελέγχου, διαχείρισης επιχειρηματικού κινδύνου, πρόληψης απάτης και αναφορών. Η COSO ανέπτυξε ένα πρότυπο ελέγχου (Internal Control - Integrated Framework), το οποίο έχει υιοθετηθεί ως διεθνές αποδεκτό πλαίσιο Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και είναι αναγνωρισμένο ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου ενός οργανισμού.

Το πρότυπο COSO δίδει έμφαση στην επισκόπηση και εκτίμηση στους εξής τομείς:

1. Περιβάλλον Ελέγχου (Control Environment)
2. Εκτίμηση Κινδύνων (Risk Assessment)
3. Ελεγκτικές Δραστηριότητες (Control Activities)
4. Πληροφόρηση και Επικοινωνία (Information and Communication)
5. Παρακολούθηση και Έλεγχος (Follow Up)

### Περιβάλλον Ελέγχου

Το Περιβάλλον Ελέγχου αποτελεί θεμέλιο για την ανάπτυξη κατάλληλων μηχανισμών ελέγχου στη διαδικασία ετοιμασίας και δημοσίευσης των οικονομικών καταστάσεων της Εταιρίας. Σημαντικό μέρος του Περιβάλλοντος Ελέγχου αποτελεί η ακεραιότητα, οι ηθικές αξίες, η οριοθέτηση - καθορισμός των διάφορων οργανικών ρόλων, η ανάθεση αρμοδιοτήτων - ευθυνών και η οργανωτική δομή της Εταιρίας. Η δημιουργία εσωτερικών πολιτικών, διαδικασιών και η διανομή καθοδηγητικών εγχειριδίων στους εργαζόμενους, αποτελεί επίσης σημαντικό στοιχείο στο Περιβάλλον Ελέγχου της Εταιρίας. Το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη έχει υιοθετήσει σαφείς δομές και διαδικασίες εργασιών. Η συμμετοχή του Διοικητικού Συμβουλίου στη δημιουργία και έγκριση εταιρικών πολιτικών, κατευθυντηρίων γραμμών και πλαισίων, είναι σημαντική. Επιπρόσθετα, η Εταιρία έχει μέσα σε αυτό το πλαίσιο αναπτύξει Εταιρικό Κώδικα Δεοντολογίας, Πολιτική Ασφαλείας Μηχανογραφικών Συστημάτων, Πολιτική Επιλήψιμων Πράξεων (Whistle blowing policy) και Πολιτική Αιτιάσεων, με σκοπό τη δημιουργία και προαγωγή ενός περιβάλλοντος / κουλτούρας εσωτερικού ελέγχου. Το 2012 πραγματοποιήθηκε επικαιροποίηση του οργανογράμματος της Εταιρίας, έτσι ώστε αυτή να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις νέες νομοθετικές απαιτήσεις της ασφαλιστικής αγοράς. Ενδεικτικά, η Εταιρία προχώρησε σε σύσταση νέων λειτουργιών όπως Επιτροπή Πληροφορικής (IT Steering Committee) και Διεύθυνσης CRM. Επίσης, μέρος του Περιβάλλοντος Ελέγχου αποτελεί η αξιολόγηση και ο έλεγχος που διενεργεί το Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με την οικονομική πορεία και τα αποτελέσματα της Εταιρίας, αξιοποιώντας εργαλεία όπως π.χ. προϋπολογισμοί, εκτιμήσεις, ανάλυση κινδύνων και σημαντικών δεικτών.

### Εκτίμηση Κινδύνων

Η Ευρωπαϊκή Πίστη πραγματοποιεί εκτίμηση και αξιολόγηση κινδύνων ώστε να προσδιορίσει κινδύνους που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τις Οικονομικές Καταστάσεις και τα αποτελέσματα της εταιρίας. Η εταιρία αξιολογεί συνεχώς τους κινδύνους και λαμβάνει προληπτικά μέτρα για τη μείωση / εξάλειψη κινδύνων. Το έτος 2012 λήφθηκαν προληπτικά μέτρα σε διάφορους τομείς της εταιρίας, ενδεικτικό πραγματοποιήθηκε επικαιροποίηση του Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων (Crisis Management) και διενεργήθηκε ενδοεταιρική αυτό-αξιολόγηση κινδύνων (Risk Control Self Assessment). Η αξιολόγηση των κινδύνων και η καταγραφή μηχανισμών ελέγχου πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της επισκόπησης, καταγραφής και επικαιροποίησης των εταιρικών διαδικασιών.

### Ελεγκτικές Δραστηριότητες (Control Activities)

Η οργανωτική δομή της εταιρίας έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι σε θέση να διαχειρίζεται τους κινδύνους, τους οποίους το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρίας θεωρεί ότι θα μπορούσαν να επηρεάσουν την αξιοπιστία των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των εταιρικών λειτουργιών. Οι Ελεγκτικές Δραστηριότητες στην Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελούνται από μια οργανωτική δομή, με την οποία προσδιορίζονται σαφείς οργανωτικοί ρόλοι, αρμοδιότητες και ευθύνες. Παραδείγματα των ελεγκτικών δραστηριοτήτων της Εταιρίας είναι οι επιθεωρήσεις, οι αντιπαραβολές στοιχείων και η επισκόπηση λειτουργίας των Τμημάτων. Το έτος 2012 επικεντρώθηκαν ενδεικτικά ελεγκτικές δραστηριότητες σε τομείς όπως: Αντασφάλειες, Εξυπηρέτηση Πελατών, Κλάδοι Εκδόσεων & Αποζημιώσεων, Έλεγχος Αποφυγής Ξεπλύματος Βρώμικου Χρήματος, Λειτουργία Μηχανογράφησης, Πρωτόκολλο, Προνομιακή Πληροφόρηση.

### Πληροφόρηση και Επικοινωνία

Η Ευρωπαϊκή Πίστη διαθέτει συστήματα πληροφόρησης και επικοινωνίας, τα οποία στοχεύουν στην επίτευξη πληρότητας και ορθότητας των Οικονομικών Καταστάσεων. Η πληροφόρηση και επικοινωνία πραγματοποιείται με την

αποστολή εσωτερικών σημειωμάτων, κατευθυντήριων γραμμών και πολιτικών που σχετίζονται με την λειτουργία της Εταιρίας και την κατάρτιση των Οικονομικών Καταστάσεων. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται από τη Διοίκηση μέσω εταιρικών συναντήσεων, ηλεκτρονικών μηνυμάτων και εταιρικών εγκυκλίων. Η Διοίκηση της εταιρίας λαμβάνει σε μνεία βάση οικονομικά στοιχεία για την πορεία της, έναντι των στρατηγικών και τακτικών στόχων.

#### Παρακολούθηση και Έλεγχος

Η οικονομική πορεία της Εταιρίας αποτελεί τακτικό θέμα συζήτησης στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Η Επιτροπή Ελέγχου διαδραματίζει σημαντικό εποπτικό ρόλο στην τήρηση και εφαρμογή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Η Διοίκηση της Εταιρίας διενεργεί σε τακτική βάση παρακολούθηση και έλεγχο των αποτελεσμάτων και προβαίνει σε αναλύσεις των αποκλίσεων που προκύπτουν σε προϋπολογισμούς και εκτιμήσεις. Οι εξωτερικοί ελεγκτές της εταιρείας πραγματοποιούν, μέσα στα πλαίσια ελέγχου τους, επισκόπηση σε ετήσια βάση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της εταιρείας.

Στο πλαίσιο της Παρακολούθησης και του Ελέγχου, αν και δεν ανήκει ως γεγονός στην περίοδο αναφοράς, αλλά στις αρχές του 2013, αξίζει να σημειωθεί πως η εταιρία επελέγει εκ νέου από την Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τραπέζης της Ελλάδος όπως συμμετάσχει, μαζί με άλλες, σε άσκηση εκτίμησης επιπτώσεων δέσμης ρυθμίσεων σχετικών με τις μακροχρόνιες εγγυήσεις (EIOPA Impact Assessment of the LTG Package) και η οποία αφορά όλες οι εταιρίες.

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αναμφισβήτητα αποτελεί την πεμπτουσία λειτουργίας της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Για τον λόγο αυτό, δηλώνουμε ξεκάθαρα τη δέσμευσή μας σε αρχές που υποδεικνύονται όχι μόνο από την εκάστοτε εταιρική δεοντολογία, αλλά συνάμα εκπορεύονται και από τον ρόλο μας, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης. Συγκεκριμένα, η διαβούλευση δεν ορίζεται μόνο στο πλαίσιο των ασφαλιστικών εξελίξεων, αλλά επεκτείνεται στην ανάγκη συνεργασίας με τοπικές οργανώσεις και την κοινωνία των πολιτών, αναζητώντας κάθε φορά την καλύτερη δυνατή λύση, που ενσωματώνει τους προβληματισμούς, τις ανησυχίες και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.





# Στόχοι 2013

## Εταρική Κοινωνική Ευθύνη

- > Συμμετοχή περισσότερων ενδιαφερομένων μερών στη συνδιαμόρφωση των ενεργειών και των εταιρικών δράσεων αλληλεγγύης, προς την επίτευξη υψηλότερων στόχων, μέσω των συνεργειών που θα αναδειχθούν.
- > Διάδοση της ιδέας της ατομικής ευθύνης και του αυτοπεριορισμού, ως χρέος κάθε υπεύθυνου εταιρικού πολίτη.
- > Βελτίωση στην κάλυψη των δεικτών GRI - G3 του διεθνούς προτύπου συγγραφής Απολογισμών Βιωσιμότητας και έναρξη διαδικασιών σύγκλισης με το νέο πρότυπο GRI G4, με συμμετοχή στα κατάλληλα workshops.
- > Περαιτέρω διάδοση του νοήματος της βιωσιμότητας σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

## Κοινωνική Προσφορά

- > Ανάδειξη προβλημάτων των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και ενίσχυση του ασθενούς κοινωνικού ιστού με χορηγίες, οικονομική στήριξη και νέα ασφαλιστικά προϊόντα που απευθύνονται στο σύνολο της ελληνικής κοινωνίας.
- > Προσπάθεια ενδυνάμωσης κοινωνικών φορέων μέσω εκπαίδευσης, ώστε η αλλαγή να προέρχεται από τους ίδιους, χωρίς να εξαρτώνται από τρίτους.

## Καταναλωτικά Ζητήματα

- > Μεγαλύτερη διαφάνεια και λογοδοσία, αμεσότερη επικοινωνία με τον καταναλωτή με περαιτέρω χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και εφαρμογών, αποτελεσματικότερη και αμεσότερη επίλυση προβλημάτων.
- > Υψηλότερες επενδύσεις σε υλικοτεχνικό εξοπλισμό, πρωτόκολλα ασφαλείας και μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου για διασφάλιση προσωπικών δεδομένων.
- > Περαιτέρω αξιοποίηση CRM λογισμικού για καλύτερη ανατροφοδότηση ασφαλιστικών συμβούλων, Εξυπηρέτησης Πελατών και Μάρκετινγκ.

## Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές

- > Αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων για την απόδοση προστιθέμενης αξίας σε πελάτες, μετόχους και ενδιαφερόμενο μέρη, μέσω της κινητοποίησης με χρηματικά και μη κίνητρα.
- > Συνέχιση των σεμιναρίων και εκπαιδεύσεων, και δημιουργία περισσότερων ευκαιριών για προσωπική ανάπτυξη με χρηματοδότηση μεταπτυχιακών σπουδών, επαγγελματικών τίτλων και διπλωμάτων.
- > Δημιουργία νέων θέσεων εργασίας σε έναν οργανισμό που δημιουργεί συνεχώς αξία.
- > Στήριξη ευέλικτων μορφών εργασίας (full και part time εργασία).
- > Οργάνωση συλλογικών ενεργειών (εθελοντισμού) στήριξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων.  
Πραγματοποίηση Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων
- > Ενίσχυση της έννοιας του εσωτερικού εθελοντισμού με την ενημέρωση και ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε εθελοντικές κοινωνικές δράσεις.

## Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών

- > Ενδυνάμωση της Διαχείρισης Ρίσκου και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης με στόχο τη μεγαλύτερη σύγκλιση στο Διαβούλευμα της Τράπεζας της Ελλάδος (σύντομα Νόμος).
- > Συμμετοχή στο διάλογο για την εξυγίανση του ασφαλιστικού τομέα με προσήλωση στα συμφέροντα του πελάτη και την ισχυροποίηση του ασφαλιστικού πυλώνα, ως πηγή οικονομικής ωφέλειας.
- > Συνέχιση της καθημερινής μας δέσμευσης για υπεύθυνη συμπεριφορά που οδηγεί σε αειφόρο επιχειρηματική επιτυχία.



## Ανθρώπινα Δικαιώματα

- > Συνέχεια της συνεργασίας της εταιρίας με τη διεθνή ΜΚΟ Διεθνή Αμνηστία με περαιτέρω βιωματικά σεμινάρια και οικονομική ενίσχυση για τους σκοπούς της οργάνωσης.
- > Προσπάθεια ανάδειξης πολιτικών που έχουν στόχο την ενίσχυση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και συμμετοχή των εργαζομένων στον Παγκόσμιο Μαραθώνιο Γραμμάτων της Διεθνούς Αμνηστίας.

## Περιβάλλον

- > Ολοκλήρωση του project αντικατάστασης των ενεργοβόρων λαμπτήρων στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας με λαμπτήρες led νέας γενιάς, εξοικονομώντας 31 τόνους CO2 / έτος.
- > Αύξηση των επενδύσεων προς βελτίωση των ενεργειακών εγκαταστάσεων για τη μετάβαση σε ένα πιο βιώσιμο μοντέλο λειτουργίας.
- > Συνέχιση της ανακύκλωσης και απόδοσης των οικονομικών ωφελειών αυτής σε ΜΚΟ και συλλόγους (Σύλλογος Ελπίδα) προς ανακούφιση ευπαθών κοινωνικά ατόμων.
- > Συνεργασία με τις εξειδικευμένες υπηρεσίες της θυγατρικής Alter Ego - Sustainable Management Solutions για την περαιτέρω βελτιστοποίηση των ενεργειακών συστημάτων.

## Εταιρική Διακυβέρνηση

- > Η Εταιρική Διακυβέρνηση θα συνεχίσει να αποτελεί το κανάλι για τη μεταφορά ενός νέου τρόπου νοείν ως νέου τρόπου πράττειν.

## Οργανωτική δομή για τη διαχείριση της Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Ευρωπαϊκή Πίστη θέτει γερές βάσεις και αντιλαμβάνεται τον δομικό της ρόλο ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, ενσωματώνοντας την αξία της βιώσιμης ανάπτυξης στην λειτουργία της Διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης δεν διαχειρίζονται από ξεχωριστή εταιρική διεύθυνση, αλλά αναπτύσσονται σε αρμονία με την εταιρική στρατηγική. Οποιαδήποτε ενέργεια, δράση και συνέργεια σχεδιάζεται και συντονίζεται από την Διοίκηση, ως αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής του οργανισμού και διαχέεται προς όλες τις επιχειρησιακές μονάδες. Αυτό αποτελεί δέσμευση της Διοίκησης του οργανισμού για ολοκληρωμένη προσέγγιση στο θέμα της αειφόρου ανάπτυξης.

## Επίλογος

Η αντιμετώπιση των συνεχώς μεταλλασσόμενων προκλήσεων δεν είναι εύκολη. Ωστόσο, με συνετές και υπεύθυνες πολιτικές, με τα κατάλληλα κανονιστικά και ρυθμιστικά πλαίσια, σε συνδυασμό με ιδιωτικές πρωτοβουλίες που βασίζονται σε σωστά κίνητρα, με συνεργασία, με αισιοδοξία και με εμπιστοσύνη στις δικές μας δυνάμεις, έχουμε όλοι πολλούς λόγους να είμαστε αισιόδοξοι για το μέλλον. Τα εθνικά γνωρίσματα της Ελλάδας είναι πολλαπλά και αξιοθαύμαστα. Η Ελλάδα προσφέρεται για βιώσιμη και πολυεπίπεδη ανάπτυξη, με πολλαπλασιαστικά οφέλη και επιδράσεις στο σύνολο της οικονομίας και της κοινωνίας. Το φιλότιμο του Έλληνα και η αλληλεγγύη του σε ζητήματα που υπερβαίνουν τα ατομικά σύνορα, είναι τα χαρακτηριστικά που θα μας βοηθήσουν να αφήσουμε πίσω τον κακό μας εαυτό και να απενίσουμε το μέλλον με θάρρος.

Η αλλαγή είναι στο χέρι μας. Θα τα καταφέρουμε.

## Πίνακας κατευθυντήριων Οδηγιών GRI – G3

Στοιχεία που αφορούν στις διοικητικές πρακτικές.

	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΣΕΛ.
<b>ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ</b>		
1.1	Δήλωση από τον Γενικό Διευθυντή. Το όραμα της εταιρίας για βιώσιμη ανάπτυξη	Σελ. 2
1.2	Περιγραφή κύριων επιδράσεων, ρίσκων, ευκαιριών	Σελ. 29, 30, 31
<b>ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ</b>		
2.1	Επωνυμία του οργανισμού	Σελ. 3
2.2	Φύση των υπηρεσιών που παρέχει ο οργανισμός	Σελ. 3
2.3	Λειτουργική δομή του οργανισμού	Σελ. 29, 30, 31
2.4	Τοποθεσία της έδρας του οργανισμού	Σελ. 3
2.5	Χώρες δραστηριότητας του οργανισμού	Σελ. 3
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Σελ. 3
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	Σελ. 3
2.8	Μεγέθη του οργανισμού: αριθμός εργαζομένων / κύκλος εργασιών	Σελ. 9, 18, 19, 20
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά την διάρκεια της περιόδου του απολογισμού	Σελ. 9
2.10	Βραβεύσεις κατά την διάρκεια της περιόδου του απολογισμού	Σελ. 3
<b>ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>		
3.1	Περίοδος αναφοράς του απολογισμού	Σελ. 3
3.2	Χρονολογία έκδοσης του πιο πρόσφατου προγενέστερου απολογισμού	Σελ. 8
3.3	Κύκλος έκδοσης απολογισμού	Σελ. 3
3.4	Στοιχεία επικοινωνίας	Σελ. 37
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	Σελ. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
3.6	Οριοθέτηση του περιεχομένου του απολογισμού	Σελ. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
3.7	Περιορισμοί ως προς το πεδίο ή τα όρια του απολογισμού	Κανένας
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις θυγατρικές	Σελ. 3
3.9	Τεχνικές μέτρησης και επεξεργασίας δεδομένων. Εφαρμογή του GRI πλαισίου	Σελ. 8
3.10	Αναθεώρησης πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερους απολογισμούς	Δεν υπάρχει καμία αναθεώρηση
3.11	Σημαντικές αλλαγές από προγενέστερους απολογισμούς αναφορικά με το πεδίο, τα όρια και τις μεθόδους μέτρησης που έχουν εφαρμοστεί	Δεν υπάρχει καμία σημαντική αλλαγή
3.12	Πίνακας σημείων που ορίζει το πρότυπο, στο περιεχόμενο του απολογισμού	Σελ. 34, 35, 36, 37
3.13	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης του οργανισμού	Η εταιρία δεν έχει διασφαλιστεί από εξωτερικό συνεργάτη

<b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ</b>		
4.1	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης	Σελ. 29, 30, 31
4.2	Διακριτός λόγος διοίκησης και ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 29, 30, 31
4.3	Ανεξάρτητα και / ή μη - εκτελεστικά μέλη των ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 29
4.4	Μηχανισμοί παροχής συστάσεων ή υποδείξεων από / προς το Δ.Σ.	Σελ. 29, 30, 31
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών της διοίκησης και της επίδοσης του οργανισμού	Σελ. 29, 30, 31
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή της σύγκρουσης συμφερόντων	Σελ. 29, 30, 31
4.7	Διαδικασίες για τον καθορισμό των προσόντων και της τεχνολογίας των ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 29, 30, 31
4.8	Εταιρικές δηλώσεις που αφορούν στην στρατηγική του οργανισμού για την αειφόρο ανάπτυξη	Σελ. 3, 6, 7, 8, 33
4.9	Διαδικασίες που εφαρμόζει το Δ.Σ. για θέματα αειφόρου ανάπτυξης	Σελ. 33
4.10	Διαδικασίες αξιολόγησης της επίδοσης των ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 29, 30, 31
4.11	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	Σελ. 21, 29, 30, 31
4.12	Καταστατικοί χάρτες, συμφωνίες ή άλλες πρωτοβουλίες που υποστηρίζει οργανισμός	Σελ. 7, 8, 9, 11, 18, 22, 23, 27
4.13	Συμμετοχή σε σωματεία ή / και εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς	Σελ. 21
4.14	Αναφορά στην ομάδα συμμετόχων που συνεργάζονται / επηρεάζονται από τον οργανισμό	Σελ. 7
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των ομάδων συμμετόχων	Σελ. 11 - 33
4.16	Συμμετοχή των συμμετόχων	Σελ. 11 - 33
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί συμμετόχων	Σελ. 11 - 33

Η Ευρωπαϊκή Πίστη υποστηρίζει της αρχές του ISO26000 περί εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στον ακόλουθο πίνακα, παρουσιάζεται η αντιστοίχιση μεταξύ των δεικτών του GRI G3 και των αξόνων του ISO26000.

<b>ΑΞΟΝΕΣ ISO26000</b>	<b>ΔΕΙΚΤΗΣ GRI</b>
1. Κοινωνική Προσφορά	EC8
2. Καταναλωτικά Ζητήματα	PR5, PR7, PR8, PR9
3. Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές	LA1, LA2, LA3, LA4, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14
4. Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών	SO2, SO4, SO6, SO7, SO8
5. Ανθρώπινα Δικαιώματα	HR1, HR3, HR4, HR9
6. Περιβάλλον	EN5, EN8, EN16, EN18, EN23, EN25, EN30
7. Εταιρική Διακυβέρνηση	HR1, HR4

Το επίπεδο εφαρμογής των κατευθυντήριων οδηγιών GRI – G3 είναι Β.

	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>	<b>ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΣΕΛ.</b>
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>		
<b>EC1</b>	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	<b>Σελ. 9</b>
<b>EC4</b>	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς	<b>Η εταιρία δεν λαμβάνεται χρηματοοικονομική βοήθεια από κυβερνητικούς φορείς</b>
<b>EC8</b>	Ανάπτυξη και επίδραση επενδύσεων σε υποδομές και υπηρεσιών για το κοινό όφελος	<b>Σελ. 11, 12, 13, 14, 15</b>
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>		
<i>Βιοποικιλότητα</i>		
<b>EN15</b>	Αριθμός των ειδών που συγκαταλέγονται στην Κόκκινη Λίστα του IUCN και στον εθνικό κατάλογο προστατευόμενων ειδών, των οποίων ο οικοτόπος βρίσκεται σε περιοχές που επηρεάζονται από άλλες δραστηριότητες	<b>Δεν υφίστανται επιδράσεις καθώς η Εταιρία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευμένες περιοχές</b>
<b>EN5</b>	Ενέργεια που εξοικονομήθηκε λόγω μέτρων εξοικονόμησης και πρακτικών βελτίωσης	<b>Σελ. 25, 26, 27, 28</b>
<b>EN8</b>	Συνολική χρήση νερού	<b>Σελ. 26</b>
<b>EN16</b>	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου με βάση το βάρος	<b>Σελ. 26</b>
<b>EN18</b>	Πρωτοβουλίες μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	<b>Σελ. 25, 26, 27, 28</b>
<b>EN23</b>	Συνολικό αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	<b>Δεν υπήρξαν διαρροές</b>
<b>EN25</b>	Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση "προστατευμένων" περιοχών που επηρεάζονται σημαντικά από τις απορρίψεις νερού	<b>Δεν πραγματοποιούνται απορρίψεις νερού σε "προστατευμένες" περιοχές</b>
<i>Συμμόρφωση</i>		
<b>EN28</b>	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	<b>Δεν υπήρξαν</b>



**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

**ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΣΕΛ.**

<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>	
<i>Απασχόληση</i>	
<b>LA1</b>	Στοιχεία εργατικού δυναμικού και απασχόλησης <b>Σελ. 18, 19, 20</b>
<b>LA2</b>	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης προσωπικού <b>Σελ. 18, 19, 20</b>
<b>LA3</b>	Προνόμια στους εργαζομένους αορίστου χρόνου (π.χ. προγράμματα ομαδικής ασφάλισης) <b>Σελ. 18, 19, 20</b>
<b>LA4</b>	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας <b>Σελ. 18, 19, 20</b>
<i>Κατάρτιση και Επιμόρφωση</i>	
<b>LA11</b>	Προγράμματα δια βίου μάθησης των εργαζομένων συμβάλλοντας στην ολοκλήρωση της σταδιοδρομίας τους <b>Σελ. 18, 19, 20</b>
<b>LA10</b>	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος / εργαζόμενο <b>Σελ. 18, 19, 20</b>
<b>LA12</b>	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας <b>Σελ. 18, 19, 20</b>
<i>Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες</i>	
<b>LA13</b>	Ανάλυση των εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες <b>Σελ. 18, 19, 20</b>
<b>LA14</b>	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών / γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων <b>Σελ. 18, 19, 20</b>
<i>Ανθρώπινα Δικαιώματα</i>	
<b>HR1</b>	Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα <b>Σελ. 22, 23, 29, 30, 31</b>
<b>HR3</b>	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης των εργαζομένων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες του οργανισμού που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων <b>Σελ. 19, 20</b>
<b>HR9</b>	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών <b>Δεν υπήρξαν</b>
<b>HR4</b>	Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών που προλαμβάνουν ενδεχόμενο διακρίσεων, σχετικά με περιστατικά και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί <b>Σελ. 18, 19, 20, 22, 23, 29, 30, 31</b>
<i>Κοινωνική Επίδοση</i>	
<b>S02</b>	Ποσοστό και συνολικός αριθμός επιχειρηματικών μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά <b>Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς. Η εταιρία μέσω του εσωτερικού ελέγχου διενεργεί τακτικούς ελέγχους Σελ. 19</b>
<b>S03</b>	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς <b>Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς.</b>
<b>S04</b>	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς <b>Η εταιρία μας δεν υποστηρίζει χρηματικά πολιτικά κόμματα</b>
<b>S06</b>	Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα <b>Δεν υπήρξαν δικαστικές προσφυγές σχετικά με θέματα αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών</b>
<b>S07</b>	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών <b>Η εταιρία συμμορφώνεται απόλυτα με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς, χωρίς να έχει δεχθεί κανένα χρηματικό ή μη πρόστιμο / κύρωση</b>
<b>S08</b>	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς
<i>Ευθύνη για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες</i>	
<b>PR7</b>	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με το marketing <b>Δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης. Η εταιρία μας ακολουθεί fair marketing πρακτικές</b>
<b>PR8</b>	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα <b>Δεν υπήρξαν σχετικά παράπονα</b>
<b>PR9</b>	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών <b>Δεν υπήρξαν νομοθετικές, διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις.</b>
<b>PR5</b>	Πρακτικές σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών <b>Σελ. 15, 16, 17</b>

## Στοιχεία Επικοινωνίας

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

Θέμης Βαγιάκος  
Management Accountant  
τηλ: 210-8119655  
email: [evagiakos@europisti.gr](mailto:evagiakos@europisti.gr)



 ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ  
ΠΙΣΤΗ

*Προώσε  
αλλάξ!*



✉ Λ. Κηφισίας 274, 152 32, Χαλάνδρι

☎ 210 68 29 601

🌐 [www.europaikipisti.gr](http://www.europaikipisti.gr)

💻 [info@europisti.gr](mailto:info@europisti.gr)

📱 [www.facebook.com/europaikipisti](https://www.facebook.com/europaikipisti)